



Das Handwerk macht mobil

Der Einsatz von Tablets und Smartphones in Kombination mit spezialisierten Softwaresystemen **verschafft Handwerksbetrieben entscheidende Wettbewerbsvorteile**. Schließlich sorgen mobile Lösungen dafür, dass der Kundendienst schneller und effizienter arbeitet, Abläufe professioneller werden und Medienbrüche verschwinden.

Katrin Kieffer

Ein zuverlässiger, kompetenter Kundendienst gilt im Handwerk seit jeher als ein wesentlicher Erfolgsfaktor und Gradmesser für die Kundenzufriedenheit und die langfristige Kundenbindung. Die Qualität der Leistung beim Kunden vor Ort hängt dabei aber nicht nur von der Expertise der Kundendienstmitarbeiter, sondern ebenfalls von einem Gutteil von der Projektorganisation, Informationstransparenz und der Fähigkeit ab, auf individuelle Anforderungen flexibel und kundenorientiert zu reagieren.

Unterstützung aller Prozesse

Immer mehr Handwerksbetriebe geben ihren Servicemitarbeitern daher zur Unterstützung der Vertriebs-, Service- und Montage-Prozesse Tablets und Smartphones mit mobilen Kundendienstlösungen an die Hand, um die Monteure jederzeit mit benötigten Informationen zu versorgen und gleichzeitig die Produktivität der eigenen Mitarbeiter zu erhöhen.

„Diese sogenannten Service-Apps finden heute bereits in den unterschied-

lichsten Einsatzbereichen Anwendung, so etwa für die Tourenplanung, die Zeit- und Leistungserfassung vor Ort, die Online-Übermittlung von Auftragsdaten, die Einsatzdokumentation, die Fahrzeugortung oder den mobilen Druck von Belegen und Lieferscheinen“, weiß Bastian Kohlmeyer, Leiter des Produktmanagements im Bereich mobiler Lösungen bei der PDS Programm + Datenservice GmbH, einem Anbieter von Handwerkersoftware für das Bau- und Baunebengewerbe.

Fehlende Systemunterstützung im Außendienst

Moderne Handwerksbetriebe stellen heute hohe Anforderungen an die eigene Ablauforganisation, um die Prozesse von der Kundenberatung über die Materialbeschaffung bis hin zur Montage vor Ort effizient, transparent und zugleich kundenorientiert auszurichten.

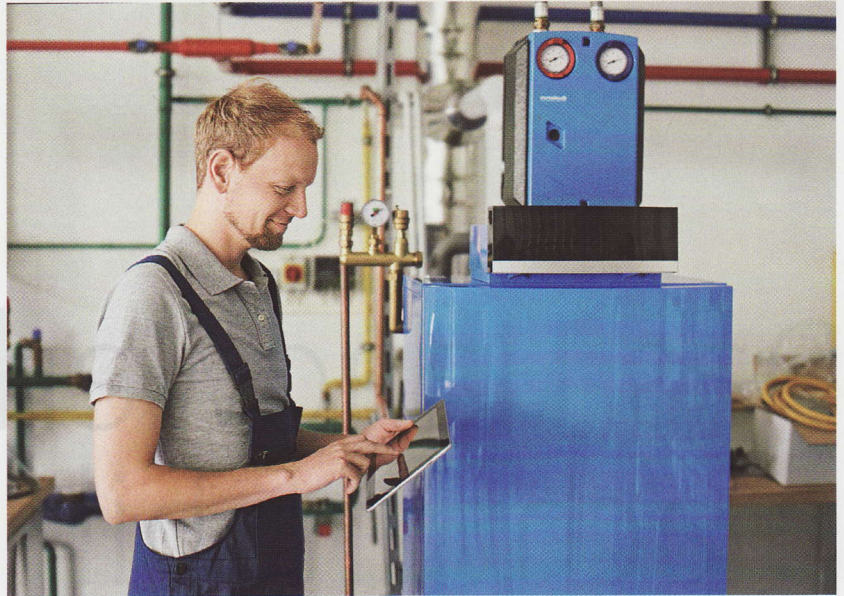
„Heute arbeiten die meisten mittelständischen Handwerksbetriebe daher bereits systemgestützt und setzen zum Beispiel zur Abbildung ihrer Prozesse in Vertrieb, Einkauf, Auftragsbearbei-

DIE AUTORIN



Katrin Kieffer ■
Projektmanagerin bei dem Handwerker-Software-Spezialisten PDS in Rotenburg

► **Mobile Lösungen unterstützen den Außendienst mit aktuellen Informationen und durchgängigen Prozessen.**



tung, Lohn- und Finanzbuchhaltung oder zur Verwaltung von Stammdaten auf entsprechende Softwaresysteme“, erläutert Kohlmeyer.

Die Systemunterstützung der Arbeitsabläufe endet jedoch bei vielen Handwerksbetrieben mit dem Verlassen der Büroräume, worunter die Effizienz in den Abläufen häufig leidet. Kundendienstmitarbeiter und Monteure müssen beispielsweise sämtliche projektrelevanten Dokumente wie Kundenstammdaten, Auftragsdaten, Preislisten, Kundenhistorie, Lieferscheine und Materialbelege zum Einsatzort in Papierform mitnehmen.

„Stehen mehrere Kundenaufträge an, müssen die Monteure im Vorwege gar sämtliche Auftrags- und Kundenunterlagen für den Tag mitnehmen oder zwischen den Aufträgen den Umweg über das Büro in Kauf nehmen. Aufgrund einer ineffektiven Tourenplanung und des mangelnden Informationsmanagements entstehen so letztlich unproduktive und nicht fakturierbare Leerlaufzeiten im Außendienst, die viele Handwerksbetriebe in Zeiten des mobilen Internets zum Umdenken bewegt haben“, ergänzt der PDS-Experte.

Mobile Lösungen ermöglichen durchgängige Abläufe

Die nahezu flächendeckende mobile Internetverfügbarkeit und die stetig sinkenden Preise für Smartphones und Tablets machen den Einsatz von mobilen Lösungen im Außendienst auch für kleine und mittelständische Hand-

werksbetriebe zunehmend attraktiver. Durchgängige Abläufe und Informationswege ohne Medienbrüche wirken sich bei den Handwerksunternehmen zudem positiv auf die Prozessqualität und die Kostenseite aus.

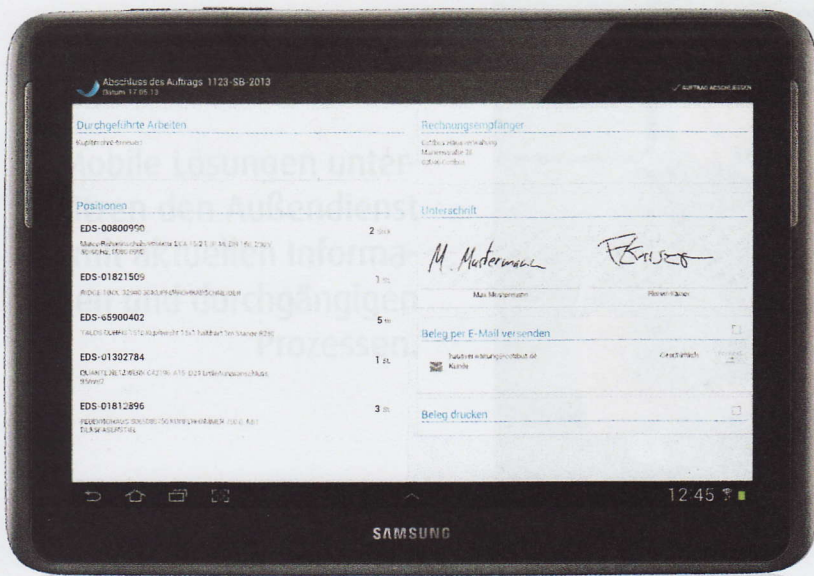
So sind Servicetechniker in der Lage, die Leistungen noch beim Kunden vor Ort über individualisierbare Formulare und Checklisten zu erfassen, den abgewickelten Auftrag vom Kunden über das Tablet-Display gegenzeichnen zu lassen und dem Kunden direkt über einen mobilen Drucker via Bluetooth oder per E-Mail einen Beleg oder Lieferschein auszustellen.

Lückenlose Dokumentation

Die Auftragsdaten werden zeitgleich online in das Zentralsystem im Unternehmen übertragen, sodass sofort die Rechnungsstellung initiiert werden kann – nicht nur für kleine Betriebe ein gewichtiger Vorteil, da so ebenfalls der Zeitraum bis zum Geldeingang verkürzt wird. Eine integrierte Zeiterfassungsfunktion sorgt dafür, dass die Arbeitszeiten der Kundendienstmitarbeiter bei Bedarf automatisch in die Lohnabrechnung überführt werden.

Über eine integrierte Kamerafunktion des Smartphones oder Tablets und Fotos, die automatisch dem jeweiligen Objekt zugeordnet werden, kann der Service-Einsatz dokumentiert und parallel von der Zentrale aus nachverfolgt werden.

Das detaillierte Erfassen von Kundendaten und Bauteilen unterstützt die Mit-



Beispiel einer Handwerks-App: Der Kunde quittiert an Ort und Stelle einen Beleg mit der Auf-listung aller Arbeiten.

arbeiter zudem dabei, den Kunden individuell und kompetent zu beraten und Aufträge weit im Voraus zu generieren. Dies schafft nachhaltig Wettbewerbsvorteile, da Aufträge direkt vor Ort generiert werden können, bevor Mitbewerber ihre Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Laufende Aktualisierung von Auftragsdaten

Über eine mobile Service-Lösung sind die Außendienstmitarbeiter stets über eilige Störmeldungen, geänderte Auftragstermine sowie aktuellste Auftrags-, Kunden- und Anlagendaten informiert.

Das Unternehmen hingegen kann den Status eines Auftrages jederzeit über die übermittelten Daten nachvollziehen – zum Beispiel wo sich das Einsatzfahrzeug gerade befindet (Fahrzeugortung), ob die Techniker bereits am Einsatzort eingetroffen sind oder den Auftrag bereits abgeschlossen haben.

„Für Handwerksbetriebe sind der Kundendienst und die externen Abläufe rund um den Service damit keine ‚Black Box‘ mehr. Zurückfließende Daten vom Mobilgerät dienen dabei nicht nur der Prozesstransparenz, sondern können direkt und ohne Doppelerfassungen im Unternehmen weiterverarbeitet werden. Geht auch mal sehr kurzfristig ein neuer Auftrag oder eine Störung ein, können die relevanten Auftragsdaten auf das Mobilgerät des entsprechenden Monteurs übertragen werden,“ sagt Kohlmeyer.

Über eine integrierte GPS-Funktion kann der Techniker dann direkt über die schnellste Route ohne den Umweg über das Büro zum Einsatzort geleitet werden.

Fazit

„Damit vermeiden Handwerksbetriebe nicht nur unnötige Leerlaufzeiten, sondern punkten auch beim Kunden mit professionellen Abläufen, modernsten Instrumenten und schnellen Reaktionszeiten. Stellt man Kosten und Nutzen einer solchen mobilen Handwerkerlösung gegenüber, amortisiert sich der Einsatz für die Betriebe bereits nach kürzester Zeit“, bilanziert Produktmanager Kohlmeyer. [rm]



Die Kommunikation zwischen Betrieb und Außendienst ist eine bekannte Schwachstelle, die oft zu überflüssiger Mehrarbeit und unnötigen Wegen führt.“

Bastian Kohlmeyer ■ Produktmanager
„Mobile Lösungen“ bei der PDS -
Programm + Datenservice GmbH