

Effizienz im Kundendienst

Mobile Handwerkersoftware ■ Kundenservice und effiziente Auftragsabwicklung werden immer wichtiger. Doch noch immer schicken viele SHK-Handwerksbetriebe ihre Kundendienstmitarbeiter mit Auftrags- und Kundendaten in Papierform zum Auftrag. Dass es mittels Tablet und Smartphone auch anders geht, zeigt das Beispiel der Karl Tepe GmbH aus dem niedersächsischen Dinklage.



Mit der mobilen Service-App von PDS plant Geschäftsführer Georg Tepe Touren der Monteure effektiver und reduziert Leerlaufzeiten im Service.

Als Spezialist für die Bereiche Sanitär, Heizung, Klima und Solartechnik und Mitglied des Handwerkerverbundes Celseo hat sich die familiengeführte Karl Tepe GmbH aus dem niedersächsischen Dinklage in über 40 Jahren zu einem der modernsten Handwerksbetriebe der Region entwickelt. Um den Service und Kundendienst effektiver zu steuern und Leerlaufzeiten im Außendienst zu verringern, hat Firmenchef Georg Tepe nun seine Monteure mit mobilen Tablets und einer Service-Anwendung für den mobilen Kundendienst ausgestattet. Bereits nach den ersten Einsätzen lautete das Fazit: Höchste Informationstransparenz, optimierte Tourenplanung, effizienterer Service und zufriedenerer Kunden. Ein zuverlässiger, kompetenter Kundendienst ist im Handwerk ein wesentlicher Faktor für die Kundenzufriedenheit, den Projekterfolg und die langfristige Kundenbindung. Umso größer sind auch die Anforderungen an die eigene Ablauforganisation, um die Prozesse von der Kundenberatung über die Materialbeschaffung bis zur Montage vor Ort effizient, transparent und zugleich kundenorientiert auszurichten.

Fehlende mobile Systemunterstützung

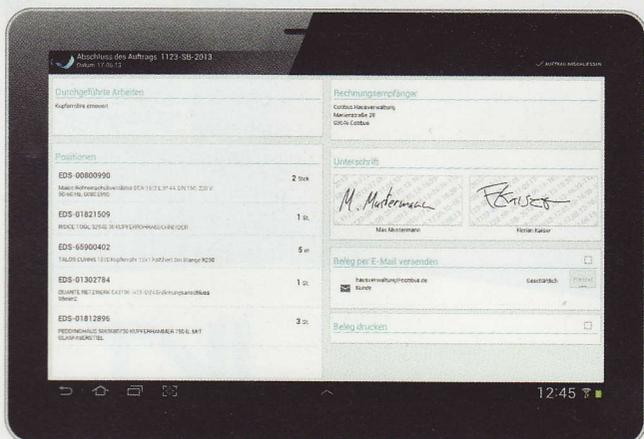
Bislang gab es für die Tourenplanung der Kundendienstmitarbeiter der Karl Tepe GmbH keine effektive mobile Systemunterstützung, sodass die Monteure entweder sämtliche Auftrags- und Kundendaten für den Tag bereits morgens in Papierform zum ersten Kundenauftrag mitnehmen oder zwischen den Aufträgen den Umweg über das Büro in Kauf nehmen mussten, um die benötigten Daten für den nächsten Auftrag aufzunehmen. „Wir haben uns daher nach einer mobil einsetzbaren Service-Lösung für den Kundendienst orientiert, die eine effektive, vorzeitige Tourenplanung erlaubt und sämtliche Auftragsdaten über eine Internetverbindung komfortabel auf ein mobiles Endgerät unserer Kundendienstmitarbeiter wie etwa ein Smartphone oder Tablet PC übermittelt“, begründet Geschäftsführer Georg Tepe die Entscheidung für eine mobile Kundendienst-Lösung.

Zur Unterstützung der kaufmännischen Prozesse setzte der Betrieb bereits seit vielen Jahren erfolgreich auf die Handwerker-Branchenlösung C-Software des PDS-Implementie-

rungspartners Hamelberg IT-Systeme GmbH. Im Zuge der offiziellen Einführung hat das Unternehmen schließlich 2012 auf die neue, Cloud-fähige Softwaregeneration pds abacus migriert, mit der die Mitarbeiter bereits sehr gute Erfahrungen gemacht haben. „Zwar werden von PDS schon seit geraumer Zeit mobile Lösungen für den Kundendienst zur Verfügung gestellt, jedoch ergab sich für uns die Relevanz erst mit der nahezu flächendeckenden Internetverfügbarkeit in Verbindung mit erschwinglichen Tablet PCs für den geschäftlichen Einsatz. Als PDS schließlich die Service-App für den mobilen Kundendienst auf Basis der neuen pds-abacus-Generation angekündigt hat, haben wir uns beim Hersteller immer wieder über den aktuellen Entwicklungsstand informiert und uns kurzerhand entschlossen, die mobile App pds mobil.service noch vor der offiziellen Auslieferung im Juni 2013 ausgiebig im täglichen Einsatz zu testen“, so Georg Tepe, der das Unternehmen in zweiter Generation führt.

Schnelle Installation

Für Georg Tepe und sein Team waren für den Einsatz einer mobilen Kundendienst-Lösung



INFO

Was die PDS-Service-App leistet

- Effektive Tourenplanung und effiziente Organisation
- Reduzierung von Leerlaufzeiten im Service
- Jederzeitige Transparenz über Kundendienst-Einsätze
- Amortisation binnen kürzester Zeit
- Zugriff auf sämtliche Auftragsdaten über Mobilgerät
- Imagegewinn durch Einsatz modernster Technik

Auftragskonsole der PDS-Service-App über den Tablet PC.

neben der vollständigen Integration in die pds-abacus-Handwerkersoftware insbesondere die Anbindung an Outlook, eine zeitgemäße, einfache Bedienoberfläche sowie die Zukunftssicherheit einer Android-basierten Lösung entscheidende Kriterien, die pds mobil.service allesamt erfüllt. Die Einrichtung übernahmen die IT-Spezialisten von Hamelberg IT-Systeme binnen weniger Stunden. In dem Zuge wurde auch gleich der Stammdatenkatalog ergänzt, sodass der Monteur im Außendienst auch in der Lage ist, ein kundenspezifisches Aufmaß zu erstellen. Mit der mobilen Service-App können die Monteure heute etwa über das integrierte Kamera-Tool Fotos des Service-Einsatzes zur Dokumentation erstellen, die automatisch dem jeweiligen Objekt zugeordnet werden und um Anmerkungen ergänzt werden können. Falls es im Einzelfall bei einem Projekt konkreten Abstimmungsbedarf mit der Firmenzentrale gibt, können die Kollegen im Büro sich direkt die Fotos anschauen und gemeinsam mit dem Monteur vor Ort telefonisch eine Lösung eruieren, ohne dass eine nochmalige Begutachtung des Einsatzortes notwendig wird. Die mobile Zeiterfassungsfunktion sorgt zudem dafür, dass die Auftragszeiten stets im Blick bleiben. Dank vollständig integriertem Google Maps können sämtliche Aufträge übersichtlich auf der Karte dargestellt und für die Fahrt zum Einsatzort die zugehörige Navigationsfunktion genutzt werden.

„Sollte auch mal sehr kurzfristig ein Auftrag eingehen, können wir über die Service-App künftig sofort sehen, wo sich der Kundendienstmitarbeiter gerade befindet und die relevanten Auftragsdaten via Service-App direkt auf das Mobilgerät des Monteurs übermitteln. Nach Abwicklung des einen Auftrags kann der Servicemitarbeiter dann direkt zum nächsten Auftrag fahren und wird bequem über die schnellste Route zum Einsatzort geleitet. Das spart nicht nur Kosten und lange Wege, sondern zeigt auch unseren Kunden, dass wir als moderner Handwerksbetrieb mit der Zeit gehen und unsere Kundendienstmitarbeiter optimal auf den Service-Einsatz vorbereitet sind“, so Georg Tepe. „Die Service-App hat uns bereits in der kurzen Testphase vollkommen überzeugt. Die Kosten der mobilen Anwendung sind im Verhältnis zum

effektiven Nutzen für unseren Kundendienst und dessen Beitrag für das Unternehmenswachstum so gering, dass sich die Investition bereits nach kürzester Zeit für uns amortisiert hat.“

Fazit

Auch in Zukunft werden Georg Tepe und sein 14-köpfiges Team auf die PDS-Service-App zur Unterstützung der Steuerung des Kundendienstes setzen. So wird die Lösung von zunächst zwei Service-Mitarbeitern im Außendienst eingesetzt und von einer weiteren

Mitarbeiterin im Innendienst zur Koordination der Aufträge und für die Tourenplanung genutzt. Sobald die Monteure in der Handhabung der neuen Funktionen und im Umgang mit den Stammdaten mehr Routine gewonnen haben, kann auch die Leistungserfassung direkt über die Service-App erfolgen. Das spart nicht nur Zeit und reduziert Fehleingaben, sondern verkürzt auch die Zeit bis zur Rechnungsstellung und Fakturierung. Weitere Infos zur mobilen Service-App von PDS gibt es unter:

→ www.pds.de