



Höhere Effizienz: Mobile Instandhaltung für den Technischen Service

Erleben Sie 4mobile SERVICE und erfahren Sie wie Sie Ihr Instandhaltungsmanagement effizienter gestalten.

4mobile SERVICE bietet Ihnen u.a. folgende Möglichkeiten:

- reduzierter Aufwand und weniger Kosten durch mobile digitale Auftragsübermittlung und -abwicklung
- automatischer Arbeits-/Servicebericht und lückenlose Dokumentation
- Teilebestandsführung
- Seriennummern/Chargenverwaltung
- Checklistenmodul und intelligente Textbausteine
- Historie des Kunden
- Ressourcenmanagement
- Fotodokumentation und digitale Unterschrift
- Tourenoptimierung und grafische Disposition
- GPS-Ortung und Track & Trace u.a. über Webportal
- mobiler Belegdruck für den Kunden
- ERP-Integration (Dynamics NAV, SAP, BRAIN u.a.)

Weitere Informationen erhalten Sie gern unter
0 60 81/ 94 00-0 oder www.ics-ident.de.

Best Practise

Case-Study: Steigerung der Service-Qualität bei Ruthmann



Hubarbeitsbühnenhersteller Ruthmann vertraut auf mobile Servicelösung der ICS

Steigerung der Servicequalität

Zum Ausbau der mobilen Servicequalität bei seinen Kunden vor Ort setzt der Hubarbeitsbühnenhersteller Ruthmann auf die Instandhaltungslösung „4mobile SERVICE“ der Neu-Anspacher ICS International AG. Dank der hochmodernen IT-Infrastruktur hat sich die Transparenz in der Auftragsbearbeitung deutlich verbessert und die Durchlaufzeit eines Serviceauftrages wesentlich verkürzt. Im Ergebnis steht eine nachhaltige Optimierung der internen Prozesse sowie des Informations- und Materialflusses zwischen Zentrale und Außendienst-Monteuren.

Von Thomas Wöhrle*



Der Service spielt für Ruthmann eine ganz zentrale Rolle, ist eine tragende Säule der Unternehmensstruktur. Allein im laufenden Geschäftsjahr erwirtschaftet der Hersteller von Hubarbeitsbühnen und Spezial-Nutzfahrzeugen in diesem Bereich einen Umsatz in Höhe von voraussichtlich rund zehn Millionen Euro – das entspricht einem Anteil am Gesamtumsatz von etwa 20 Prozent.

Der Service kommt zum Kunden

Um die Qualität seiner Produkte nachhaltig zu gewährleisten, unterhält Ruthmann sechs Servicestationen in Deutschland und seit kurzem zwei in Österreich. „Unser oberstes Ziel ist es, zu jedem Zeitpunkt für unseren Kunden erreichbar zu sein“, sagt Uwe Stapper, Leiter Finanzbuchhaltung/Controlling/IT bei der Ruthmann GmbH & Co. KG mit Sitz in Gescher-Hochmoor. „Wir bringen den Service quasi zum Kunden.“

Mit Hilfe der mobilen Instandhaltungslösung „4mobile SERVICE“ von ICS hat Ruthmann die zuvor manuell erstellten

Berichte der Servicemonteure abgelöst und erfasst diese jetzt vollständig digital. Zahlreiche Effizienzgewinne seit Einführung des Systems Anfang 2009 sind damit verbunden. „Wir haben einen Partner auf der IT-Seite gesucht, der eine entsprechende Software im Angebot hat und der außerdem die richtigen Hardwaregeräte empfehlen, aber auch warten kann“, so Stapper. „Außerdem war es absolute Grundvoraussetzung, dass dieser Partner entsprechendes Know-how in unserem ERP-System Navision aufweist, damit eventuell auftretende Schnittstellenprobleme weitgehend vermieden und die bestehenden Datenstrukturen systemkonform gefüllt werden können.“ ICS habe alle diese Vorgaben aus einer Hand angeboten und deshalb den Zuschlag für die Realisierung erhalten. Ruthmann sehe sich bis heute in der Wahl des Systempartners auch mehr als bestätigt, da die bisherige Zusammenarbeit ausgesprochen positiv verlaufe und die gewünschten Ergebnisse eingetreten sind.

Servicelösung einzigartig in der Branche

In der gemeinsam mit ICS umgesetzten mobilen Servicelösung sieht der Hubarbeitsbühnenhersteller einen nicht zu unterschätzenden Wettbewerbsvorteil auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten. „Aus meiner Sicht gibt es in unserer Branche derzeit keine auch nur annähernd vergleichbare Lösung“, sagt Rolf Kulawik, Leiter Service International bei Ruthmann. „Unsere Servicemonteure sind nach anfänglich großer Skepsis mittlerweile ausgesprochen zufrieden mit dem neuen System.“ Dies zeige sich unter anderem daran, dass die Servicemitarbeiter selbst eigene Ideen zur weiteren Optimierung der ICS-Telematiklösung einbringen und den Einsatz sukzessive um weitere Funktionalitäten ergänzen wollen.

„Das System entwickelt sich permanent weiter“, so Kulawik. „Servicequalität bedeutet aus Sicht unserer Kunden zum Beispiel eine zeitnahe Rechnungsstellung verbunden mit der Möglichkeit, diese Rechnung sofort mit dem Servicebericht vergleichen zu können.“ Dies sei mit der neuen Lösung optimal erfüllt - bis heute hat ICS 15 Monteure mit der entsprechenden Software auf Geräten vom Typ Motorola MC75 ausgestattet. Das Investitionsvolumen auf Seiten von Ruthmann für die Einführung der mobilen Servicelösung einschließlich Schnittstelle, Server und Einrichtung des Virtual Private Networks (VPN) beim Mobilfunkbetreiber Vodafone lag bei rund 110.000 Euro.



v.l.n.r. Thomas Busch (ICS), Uwe Stapper (Ruthmann), Rolf Kulawik (Ruthmann), José da Silva (ICS)

Prozesse laufen schneller und effizienter ab

In dem Projekt mussten vollkommen unterschiedliche Aspekte bezogen auf die technischen Funktionalitäten und die Einbindung in die bestehenden Prozessabläufe berücksichtigt werden. Eine der Hauptanforderungen an die Hardware von Ruthmann war, dass die Geräte neben der Telefonfunktion auch zur Navigation eingesetzt werden können. Darüber hinaus sollten sie handlich sein und trotzdem robust für den tagtäglichen Praxiseinsatz.

Die Daten werden heute zeitnah an die zentrale Datenbank übermittelt und führen so zu einer wesentlich schnelleren Verarbeitung beziehungsweise Rechnungslegung - dezentral in den Niederlassungen oder optional zentral im Stammwerk. Durch die logistische Abbildung ist es heute möglich, die Bestandsführung im Servicefahrzeug sowie die Prozesse zur Wiederbestückung vollständig zu automatisieren. „Die zeitlichen Einsparungen mit unserem System liegen in erster Linie in der administrativen Abwicklung der Serviceaufträge“, ergänzt José da Silva, Leiter Vertrieb und Marketing bei der ICS International AG mit Sitz in Neu-Anspach. „Obwohl es in den einzelnen Arbeitsschritten dabei oft nur um wenige Minuten geht, summieren sich diese Einsparungen sehr schnell und bringen in der Gesamtbetrachtung ganz erhebliche Effekte mit sich.“

Serviceberichte in Dokumentenmanagementsystem verarbeitet

Eine der größten Herausforderungen in dem gesamten Projekt war es, die passende Unterstützung bezüglich der Mobilfunkanbindung der Geräte auf Seiten des Telekommunikationspartners Vodafone zu finden. „Diesen Aspekt haben wir im Vorfeld etwas unterschätzt“, gibt Uwe Stapper unumwunden zu. „Seit wir dieses Problem allerdings gelöst haben, läuft an den Schnittstellen alles ausgesprochen stabil, die Daten sind zu jedem Zeitpunkt dort vorhanden, wo wir sie benötigen.“ Außerdem habe sich die Anzahl der Fehler innerhalb der Prozessabläufe wesentlich reduziert – ein ganz entscheidendes Kriterium zur Steigerung der Servicequalität.

Die Berichte der Servicemonteurs gehen heute direkt in ein Dokumentenmanagementsystem ein, was den großen Vorteil für Ruthmann mit sich bringt, dass die gesamte Gerätehistorie ohne zusätzlichen Aufwand lückenlos in einem

zentralen System nachvollziehbar ist. „Zuverlässiger und termingerechter Service kann ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein“, sagt Thomas Busch, Leiter Professional Service und zuständiger Projektleiter auf Seiten von ICS. „Mobile Datenlösungen sind dazu geeignet, den Service insgesamt strategisch auszubauen und gleichzeitig die Produktivität des Service-Außendienstes zu erhöhen.“

Zeit- und Kostenersparnis durch 4mobile SERVICE

4mobile SERVICE ist eine mobile Instandhaltungslösung, um Serviceabläufe vollständig digital abzubilden und damit die Prozesse im Unternehmen aber auch außerhalb transparent zu gestalten und nachhaltig zu optimieren. Hierbei handelt es sich um eine individuell konfigurierbare Addon-Lösung, die an das unternehmenseigene ERP-System angebunden wird. Die Anbindung des Außendienstes erfolgt über ein mobiles Endgerät.

Die Lösung 4mobile SERVICE erleichtert den Datenaustausch und die Kommunikation mit den mobilen Außendienstmitarbeitern wie beispielsweise dem technischen Kundenservice. Dabei erhalten die Servicetechniker über ihr mobiles Endgerät sämtliche relevanten Auftragsdaten übermittelt. Eine GPRS-Anbindung, auch HSDPA, UMTS sofern im Einsatzgebiet verfügbar, sorgt für die Kommunikation zwischen der Zentrale und dem Außendienstmitarbeiter, der nun einen mobilen Zugriff auf die Produkt-, Auftrags- und Kundendaten erhält. Durch die schnelle Disposition und die zeitnahe Übermittlung von Auftragsdaten reduzieren sich die Reaktionszeiten ganz erheblich, Leerfahrten werden vermieden, Material- und Ersatzteilbestellungen können noch beim Kunden vor Ort ausgelöst werden. Dies spart nicht nur Kosten und Zeit sondern reduziert auch Übertragungsfehler. Abrechnungsrelevante Daten können nach der Übermittlung sofort von dem ERP-System weiterverarbeitet werden.

Ausweitung der Anwendungsgebiete

Aufgrund der durchweg positiven Erfahrungen mit der neuen Telematiklösung denkt Ruthmann bereits konkret über die Ausweitung der Einsatzmöglichkeiten nach. „Die Verbesserung der Kommunikation mit Kunden und Partnern wird ein zentrales Thema für die Zukunft sein“, sagt Ruthmann-IT-Chef Uwe Stapper. „Vor allem bei der weiteren



Internationalisierung unseres Servicebereiches kann uns die ICS-Software in nächster Zeit sehr unterstützen.“ Ab einer gewissen Größe kann der Einsatz der Telematiklösung für eine ganze Reihe von Ruthmann-Partnern im Ausland interessant werden. Und auch auf Seiten der eigenen Kunden sieht Stapper durchaus noch Optimierungspotenzial im Service, in erster Linie bei Großanwendern aus dem kommunalen Bereich, bei Energieversorgungsunternehmen oder Vermietern. „Hier kommt es allerdings entscheidend darauf an, ob diese Firmen eine ähnliche Infrastruktur nutzen wie wir und dass die entsprechenden Systemvoraussetzungen gegeben sind.“

*Thomas Wöhrle, Fachjournalist, Karlsruhe.

Ruthmann

Die Ruthmann GmbH & Co. KG mit Sitz im westfälischen Gescher-Hochmoor ist ein führender Hersteller von Hubarbeitsbühnen und Spezial-Nutzfahrzeugen. Weitere Standorte sind die Servicestationen in Seevetal bei Hamburg, Borkheide bei Berlin, Groß-Gerau bei Frankfurt, Renningen bei Stuttgart sowie Ingolstadt. In Österreich ist das Unternehmen vertreten durch die Tochtergesellschaft Ruthmann Österreich Ges. mbH in Dobl bei Graz und einer Servicestation in Maria-Enzersdorf bei Wien.

Die Produkte STEIGER®, FLEXILOADER® und CARGOLOADER® (Hubwagen) stehen in der Branche für Leistung und Qualität. Mit 281 Mitarbeitern erzielte die Ruthmann GmbH & Co. KG im Geschäftsjahr 2008 einen Gesamtumsatz von rund 53 Millionen Euro, davon 9,3 Millionen Euro im Service – Tendenz weiter steigend. Zu den Hauptkundengruppen des Unternehmens gehören Vermieter, Energieversorger, Kommunen und kommunale Unternehmen, Garten- und Landschaftsbauer sowie Handwerker im Bereich der STEIGER-Hubarbeitsbühnen.