

Schlankere Prozesse dank digitaler Leistungsscheine

Die KHS AG nutzt das Software-Modul »Mobiler Außendienst« der Innosoft GmbH

In der Vergangenheit wurden bei der KHS AG, einem der weltweit führenden Hersteller von Verpackungs- und Abfüllanlagen, Leistungsscheine in Papierform verwaltet. Heute werden die Rückmeldungen der Servicetechniker mit dem Mobilien Außendienst von Innosoft digital erfasst, was nicht zuletzt zu einer deutlich schnelleren Abrechnung führte.

Erfolg hat Tradition

Die Firma KHS AG, im Jahre 1868 durch die Unternehmer Holstein und Kappert als Holstein und Kappert GmbH in Dortmund gegründet, kann als Anlagen- und Maschinenbauer für Getränketechnik auf eine mehr als 140-jährige Tradition zurückblicken. Das Produktportfolio umfasst komplette Verpackungs- und Abfüllanlagen. In Deutschland sind knapp 3.000 Mitarbeiter für KHS tätig, weltweit sind es mehr als 5.000 Beschäftigte, davon sind allein 597 Techniker im Servicebereich tätig. Der Umsatz belief sich im Jahr 2007 auf fast eine Milliarde Euro.

Weltweite Verzweigung

Die Produktion verteilt sich auf 13 Standorte: Neben dem Stammsitz in Dortmund gibt es Niederlassungen in Hamburg, Bad Kreuznach, Bad Arolsen, Kleve, Kriftel, Worms und Niederzissen. Die internationalen Dependenzien sind ansässig in Sao Paulo (Brasilien), Ahmedabad (Indien), Waukesha (Wisconsin, USA), Sarasota (Florida, USA) sowie in der Nähe von Shantou (China) und



Abbildung 1: Die Standorte der KHS AG

Mexico City (Mexiko). Das große Werk der mexikanischen Niederlassung betreut neben Mexiko auch die Kunden in Zentralamerika und dem karibischen Raum. Des asiatische Markt wiederum wird von Indien aus beliefert, wo auf einer Fläche von 110.000 Quadratmetern produziert wird.

Große Anforderungen durch hohen Verwaltungsaufwand

Solch eine weltweit verzweigte Unternehmensstruktur bringt einen hohen Verwaltungsaufwand mit sich. Angesichts des starken Wettbewerbs gilt es in möglichst allen Bereichen Zeit und Kosten einzusparen, weshalb es sich heute keine Firma mehr leisten kann, den Außendienst mittels Plantafeln oder Tabellenkalkulation abzuwickeln. Bereits 1996 wurden mit der Einsatzplanung zur Kapazitätssteuerung und Disposition der Serviceeinsätze sowie der Faktura zur Montageabrechnung zwei Soft-

waremodule des Servicemanagementsystems von Innosoft bei der KHS AG eingeführt. Arbeiteten zunächst nur die Standorte Dortmund, Worms und Bad Kreuznach mit der Software, so ist die Einsatzplanung mittlerweile an ca. 25 Standorten weltweit im Einsatz. 2007 entschied man bei KHS, auch die weltweit tätigen Außendienstmitarbeiter bei der Erfassung der Belege und Serviceberichte mit einer Softwarelösung der Firma Innosoft, dem Mobilien Außendienst, zu unterstützen.

Vorteile des Digitalen Leistungsscheins

Im Rahmen der VDMA-Veranstaltung »NRW ERFA 2008 Service 2«, die Anfang Dezember vergangenen Jahres im Technologiezentrum Dortmund stattfand, berichtete der Leiter Zentrale Installation & Inbetriebnahme der Firma KHS, Herr Knabe, in seinem Vortrag »Digitaler Leistungsschein« über seine



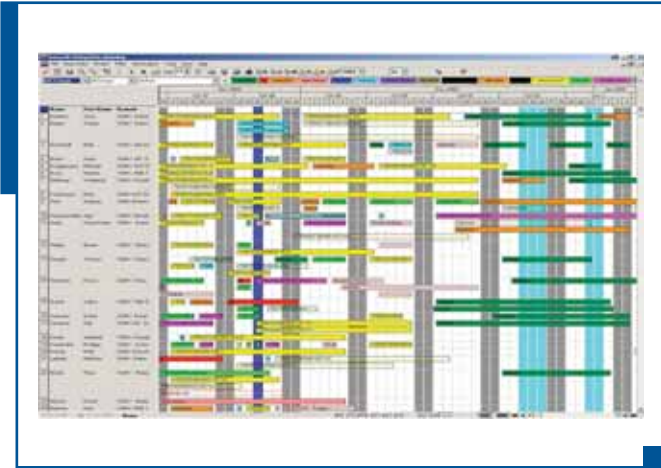


Abbildung 2: Die Einsatzplanung von Innosoft bei KHS

Erfahrungen mit der Anbindung des mobilen Außendienstes von Innosoft. Als Gründe für die Einführung des digitalen Leistungsscheines nannte Herr Knabe vor allem die Minimierung von Papierbergen, die Realisierung schlanker Prozesse, den verbesserten Informationsfluss von den Baustellen, optimierte Controllingmöglichkeiten sowie die schnellere Abrechnung und Fakturierung.

Von der Planung bis zur Realisierung

Vor der Einführung beanspruchten die per Hand ausgefüllten Leistungsscheine in Papierform eine durchschnittliche Durchlaufzeit von etwa vier Wochen, daher sieht Herr Knabe die Zeitersparnis als einen wesentlichen Vorteil der digitalen Verarbeitung an. Der Zeitaufwand für die Anbindung des mobilen Außendienstes war demgegenüber relativ gering. Im Oktober 2007 wurde gemeinsam das Pflichtenheft erstellt, die Testphase des Pilotprojektes und die Vorstellung der Software bei den Technikern wurden bereits im Dezember desselben Jahres realisiert. Daran schloss sich im Februar 2008 eine weitere intensive Testphase mit ausge-

wählten Technikern an, bevor im April mit dem Produktivstart begonnen wurde. Im Laufe des Jahres fanden noch weitere Schulungen statt, die im Dezember 2008 abgeschlossen werden konnten.

Erste Erfolge schnell erkennbar

Erste Ergebnisse ließen sich schnell feststellen. Neben der schnelleren Fakturierung an den Kunden und der damit einhergehenden verbesserten Kundenbindung konnte durch eine schnellere Abrechnung, z.B. von Spesenauslagen, auch die interne Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden. Potentielle Fehlerquellen, die zuvor durch die händische Eingabe bedingt waren, gehörten nun der Vergangenheit an.

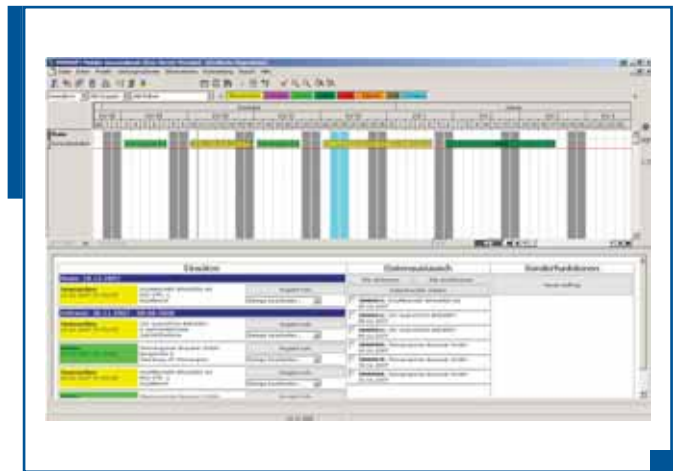


Abbildung 3: Die Benutzeroberfläche des Mobilien Außendienstes

Integration in bestehendes ERP-System

Die technischen Voraussetzungen für die Einführung des Mobilien Außendienstes mit dem digitalen Leistungsschein sind laut Herrn Knabe überschaubar. Die Servicetechniker sollten mit Notebooks und Unterschriftenpads ausgerüstet sein, um ihre Daten ohne Zeitverlust vom Einsatzort an die Zentrale zurückmelden zu können. Da SAP das führende System in der Firma ist, müssen zur digitalen Verrechnung und Erfassung Schnittstellen eingerichtet werden. Alle IST- Daten, wie Servicemeldungen und die Rückmeldezeiten, werden von Innosoft an SAP übergeben. Der Transfer der Grund- und Kontaktdaten (Adressen, Ansprechpartner, Maschinen etc.) oder Ersatzteilaufträge mit Bereitstellungstermin verläuft in entgegengesetzter Richtung von SAP zu Innosoft.



Abbildung 4: Einsatzzeiten & Reisekostenabrechnung

Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern

Die Kunden erhalten einen digital signierten Servicebericht, der klar und deutlich lesbar ist. Durch eine weitgehende Kodierung der einzelnen Arbeitsschritte und Vorgänge ist es



Service-Management-System

Integration des mobilen Außendienstes



möglich, den Bericht beispielsweise in deutscher Sprache zu erfassen und in englischer Sprache auszudrucken. Um neben der Zufriedenheit bei den Kunden auch die eigenen Mitarbeiter optimal zu motivieren, haben diese die Möglichkeit, aktiv an der Gestaltung des Digitalen Leistungsnachweises mitzuwirken, gewünschte Änderungen werden geprüft und nach Möglichkeit umgesetzt. Weiterhin haben die Mitarbeiter jetzt eine einfache und transparente Möglichkeit, ihre Reisekosten- und Spesenabrechnung zu erstellen. Aufgrund der verkürzten Durchlaufzeiten bekommen die Mitarbeiter ihre Auslagen schneller erstattet. Außerdem haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, an der Installed Base mitzuwirken, um somit eine klare Maschinenstruktur bei den Kunden zu ermöglichen.

Gute Zukunftsaussichten

Für die Zukunft sieht sich der Außendienst bei KHS gut aufgestellt. Ab Januar 2009 wird bei der KHS AG ausschließlich digital zurückgemeldet, die Competence Center erhalten in regelmäßigen Abständen Fehlerberichte zu den einzelnen Maschinen oder Anlagen und aufgrund der digitalen Erfassung können ohne großen Aufwand regelmäßige Stundenauswertungen erstellt werden.

Module im Überblick:

Einsatzplanung	Help Desk
Kundenmanagement/CRM	Projektmanagement
Mobiler Außendienst	Fakturierung
Angebotswesen	Dokumentenmanagement
Materialwirtschaft	E-Commerce
Berichtswesen	Statistik

INNOSOFT

Semerteichstrasse 47-49 • 44141 Dortmund
Tel.: 0231/427 885-0 • Fax.: 0231/427 885-29
info@innosoft.de • www.innosoft.de

Weitere Informationen

Peter Vogt
Projektleiter
INNOSOFT GmbH
Semerteichstr. 47-49
D-44141 Dortmund
Tel.: +49 (0) 231 427885-0
Fax: +49 (0) 231 427885-29
Mail: vogt@innosoft.de
Internet: www.innosoft.de

