



**HEFTTHEMA Knappe Ressourcen Managen -
Neues Denken für Erfolgreichen Service**

Vollert: Service-Organisation mit Innosoft komplett digitalisiert

Voll digitalisierte Serviceabläufe im Maschinen- und Anlagenbau: Die Vollert Anlagenbau GmbH hat ihre Prozesse im Rahmen ihrer Service-Strategie 2030 konsequent digitalisiert und dabei auf die Field Service Management-Lösung von Innosoft gesetzt. Treiber für die schnellere Umsetzung als geplant war die Corona-Pandemie.

„Der ausschlaggebende Impuls, unsere Serviceabteilung schnell zu digitalisieren, liegt im Beginn der Corona-Pandemie“, erklärt Benjamin Schenk, Leiter Field Service bei der Vollert Anlagenbau GmbH. Als klassischer Maschinen- und Anlagenbauer habe man mit viel Papier organisiert und war nicht digital aufgestellt. „Natürlich hatten wir uns auch zuvor schon mit

dem Thema Digitalisierung befasst. Die Strategie unserer Service-Organisation sieht als wichtiges Ziel bis 2030 die vollständige Digitalisierung der Service-Prozesse vor.“ Doch dann kam die Realität dieser Planung zuvor: „Im März 2020 sind wir quasi von heute auf morgen alle ins Homeoffice gewechselt. Die Service-Einsätze fanden natürlich trotzdem statt, wenn auch in geringe-

rem Umfang aufgrund der Pandemie-Beschränkungen. Nur wenn eine Anlage gestanden hat, ist der Techniker dorthin gefahren, mit allen Anforderungen von Test bis Maske, die es zu der Zeit gab.“

Für Vollert sei es dann die Herausforderung gewesen, die Service-Abläufe auch vom Homeoffice aus strukturieren und organisieren zu können. „Das

war am Anfang improvisiert und sehr rudimentär, mit einer Einsatzplanung über Outlook zum Beispiel. Und die Techniker haben Berichte und Fotos per Mail an die Planung und den Vertrieb geschickt, zur weiteren Bearbeitung. Über den klassischen Papierweg lief nichts mehr.“

Als sich die Situation wieder entspannte, war für Vollert klar, dass man die Vorteile der digitalen Arbeitsweise nicht mehr missen wollte. „Groß Überzeugungsarbeit zu leisten auf Führungsebene, diesen Bereich zu digitalisieren, war dann nicht notwendig“, erklärt Benjamin Schenk. Intern habe man dann strategisch entwickelt, welche Ziele mit der Digitalisierung erreicht werden sollten. Dazu wurde eine Bewertungsmatrix zusammengestellt mit allen Anforderungen von Vollert, um verschiedene Anbieter vergleichen zu können.

Umsetzung in mehreren Projektphasen

Da hat Innosoft das Rennen gemacht: „Nach dem Vergleich war uns klar, dass Innosoft alles genau so umsetzen kann, wie wir es gerne hätten. Die Integrationsmöglichkeiten von Innosoft erleichtern die Kommunikation mit anderen Systemen“, erklärt der Field Service-Experte. Die Lösung sollte sich also perfekt in den Workflow mit den vor- und nachgelagerten Systemen einfügen. „Das haben wir mit Innosoft kommuniziert und gleich Lösungsvorschläge für diese Anbindungen erhalten.“

Die Umsetzung erfolgte dann in mehreren Projektphasen: Terminpläne für diese Phasen wurden hinterlegt, Teammitglieder den Abschnitten und Aufgaben zugewiesen. „Für jede Phase benötigt man ein Kernteam, aber auch Experten aus den einzelnen Bereichen von Vertrieb bis Buchhaltung“, sagt Benjamin Schenk. Diese Teams haben dann die Spielregeln festgelegt, wie untereinander kommuniziert werden sollte und in welchen Intervallen Besprechungen und Arbeitstreffen stattfinden sollten. Klar ist: Neben der Projektarbeit läuft der reguläre Service-Betrieb

weiter, so dass Kapazitäten gebunden waren. „Und die Digitalisierung ist nur ein kleiner Teil unserer Service-Strategie – an den anderen Projektbausteinen wird ebenfalls gearbeitet.“

Schneller Wechsel in den Testbetrieb

Dennoch ist Vollerts Service-Organisation schnell in einen Testbetrieb übergegangen: „Dabei werden Einsätze unserer Service-Techniker im Feld digital erfasst und als Einsatzberichte digital an den Innendienst weitergeleitet.“ Das gilt auch für die Stunden-Erfassung: Die Registrierung der Reise-, Warte- und Arbeitszeiten geschieht in Innosoft über eine digitale Stempeluhr. Bei Ankunft und Abfahrt sind nur jeweils ein simpler Klick notwendig. Gemeldet werden können Auslagen und Spesen, aber auch verbrauchte Ersatzteile.

Hier zeigt sich schon, dass sowohl Außendienst als auch Innendienst Vorteile generieren können, allein weil alles viel schneller geht. Berichte sind nicht mehr tagelang per Post unterwegs oder trudeln nicht erst ein, wenn der Service-Techniker das nächste Mal die Zentrale ansteuert. „Wir stellen auch fest, dass die Qualität der Einsatzberichte viel höher ist.“ Durch die Erstellung von Vorlagen könne außerdem vieles einfacher gestaltet werden: „Wir können zum Beispiel Checklisten erstellen, die der Service-Techniker vor Ort ankreuzt. Das ging bisher auf Papier natürlich auch, aber jetzt können wir in den dynamischen Berichten digital Bedingungen hinterlegen; das kann die Aufforderung sein, ein Foto zum Service-Fall zu erstellen, oder ausführliche Beschreibungen einzugeben mit einer vorgegebenen Länge. Das wiederum bringt Vorteile für die nachgelagerte Stelle in der Organisation, so dass Nachfragen entfallen und die Informationslage einfach besser ist, Stichwort Wissensmanagement.“ Dazu müsse nichts mehr zusätzlich erfasst oder abgetippt werden, doppelte Arbeitsprozesse entfallen so – eine Zeitersparnis auf vielen Ebenen und eine Reduzierung von Fehlerquellen, zum

Beispiel bei schlecht lesbarer Schrift oder bei knapper, unklarer Informationslage. Über die Kamerafunktion von Smartphone und Tablet können Techniker Fotos direkt einem Einsatz zuordnen. Vor Ort erstellte Leistungsnachweise und Serviceberichte können digital signiert und dem Kunden gleich darauf automatisch zugestellt werden.

Auch der Vollert-Kunde hat damit Vorteile: Er bekommt die Service-Berichte sehr schnell zur Verfügung und weiß, was an seinen Anlagen durchgeführt worden ist. Oder bei einer Schadensaufnahme sehr schnell ein Reparaturangebot, so dass Ausfallzeiten von Maschinen und Anlagen deutlich reduziert werden können.

Die nächsten Projektschritte stehen bereits fest

Die nächsten Projektschritte sind bereits angelegt. Dabei wird besonders Wert auf das Thema Ressourcenschonung gelegt. „Wir werden mit Innosoft zum Beispiel die Anfahrtsrouten unserer Service-Techniker optimieren, um unnötige Wege und damit CO2 zu vermeiden.“ Mit Innosoft Dispatch werden die Standorte der Kunden mit denen der Service-Techniker verknüpft, so dass sich über die Innosoft-Lösung die optimale Route anzeigen lässt. Dispatch integriert Google Maps und bietet somit zusätzliche Mehrwerte durch optionales Fahrzeug-Tracking oder eine einfache Umkreissuche nach dem am besten verfügbaren Techniker für den nächsten Auftrag. Das Tool berücksichtigt Kundenpräferenzen und Einsatzprioritäten, Mitarbeiter-Qualifikation und -Verfügbarkeit, Auslastung und Ressourcen.

Außerdem geht es noch organisationsintern darum, Überzeugungsarbeit für den Einsatz der neuen Lösung im operativen Umfeld zu leisten: Die Service-Techniker sind an ihre analogen Prozesse gewöhnt, müssen sich mit den digitalen Schritten erst noch anfreunden. „Daran arbeiten wir, ich denke aber, dass die Mitarbeiter relativ schnell die Vorteile der digitalen Lösung erkennen – auch für sich selbst“, sagt Benjamin Schenk.