

INNOSOFT ANWENDERTAG 2023

## Digitalisierung zum Anfassen

Wie lassen sich Prozesse im technischen Service digitalisieren? Was können Anwender aus der eigenen Praxis berichten, wenn es um die Einführung von Tools wie jenen des KVD-Förderkreispartners Innosoft oder die Arbeit mit verschiedenen Modulen geht? Um in einen Austausch dazu zu kommen, hat Innosoft die Tradition des Anwendertages wieder aufleben lassen. Nach der Corona-bedingten Pause kamen zahlreiche Anwender und Interessenten zum Anwendertag 2023 in den Signal Iduna Park in Dortmund. KVD-Geschäftsführer Carsten Neugrodda lieferte einen Impuls zu Trends im Service und referenzierte dabei auf das KVD TrendRadar. Natürlich gab es neben dem fachlichen Austausch auch einen Blick hinter die Kulissen des Veranstaltungsortes. [Linnea Beer & Michael Braun]

Über den Weg zu einer digitalisierten Einsatzkoordination sprach Ingo Slawek, technischer Serviceleiter bei der Firma Diosna Dierks und Söhne GmbH, zum Auftakt. Er beschrieb zunächst die Ausgangslage im eigenen technischen Service. Die Disposition arbeitete mit einer getrennten Einsatzplanung in Excel und Word. „Die Planungsdatei lag allerdings an einem zentralen Ort auf dem Server, nur eine Person konnte aktiv daran arbeiten, für die anderen Kollegen war die Datei in der Zeit gesperrt“, erklärte der Serviceleiter. Eine Zugriffsverwaltung auf Teilbereiche war nicht möglich. Bei Änderungen der Einsatzplanung mussten folglich in beiden Systemen Termine nachgepflegt werden. „Es war ein ständiger Abgleich zwischen den Terminen in Excel und im ERP notwendig. Wir hatten im Prinzip eine doppelte Einsatzplanung, muss-

ten rumtelefonieren, weil nicht klar war, welcher Techniker wo unterwegs ist. Wir waren da komplett analog, es gab handgeschriebene Montageberichte auf Papier, oft schlecht lesbar, schmutzig, mit Ölresten oder Kaffeeflecken versehen“, erklärte Ingo Slawek. Das Problem – aus diesen Berichten mussten Rechnungslegung und Angebotserstellung generiert werden. Auch Prozesse wie Zeiterfassung, Urlaubsplanungen und Statistiken waren betroffen, was eine zusätzliche Administration erforderte. Die Folge: Medienbrüche, Übertragungsfehler, keine Datenkonsistenz, dazu mitunter Datenschutzprobleme. Alles sorgte für zu langsame Prozesse und Unzufriedenheit bei allen Beteiligten – auf Kundenseite und auf Unternehmensseite.

„Wir haben uns dann dazu entschieden, die Einsatzplanung zu digitalisieren und dazu Innosoft einzusetzen. Gleichzeitig haben wir die Einsatzplanung mit unseren vorhandenen Softwaresystemen für ERP und Personalwesen verbunden“, erklärt Ingo Slawek. Jetzt liegen die Daten synchron weltweit an einer zentralen Stelle, alles ist in einem System, von der Einsatzplanung bis zur Abrechnung. „Wir können Planungen anhand von Verfügbarkeiten und Skills der Techniker vornehmen und erhalten jetzt Einsatzinformationen fast in Echtzeit zur weiteren Bearbeitung.“ Die Umstellung habe auch für mehr Mitarbeiterzufriedenheit gesorgt, da auch die Arbeitslast pro Kopf reduziert werden konnte. Den Blick auf das Ticket-Modul von

Innosoft gerichtet hatte Jörg Große Stetzkamp in seinem Vortrag. Der Technical Service Manager der Haver & Boecker OHG zeigte, wie schnell eine Ticketgenerierung per App funktionieren kann. „Dazu erfasst ein Service-Techniker an der Maschine alle relevanten Daten des Service-Einsatzes“, erklärte er. In seiner Innosoft-App kann er in der Einsatzübersicht den aktuellen Einsatz auswählen, um dann unter Berichte direkt die Servicemeldung auszuwählen. „Der Vorgang ist leicht durchzuführen, da das Ausfüllen der Servicemeldung Schritt für Schritt erfolgt, inklusive Klassifizierung des Servicefalls und Anhängen von Dokumenten und Fotos, zum Beispiel von der Maschine oder einem defekten Teil.“ Der weitere Weg: Die fertige Servicemeldung wird dann mit der Zentrale synchronisiert und ein Ticket erstellt, auf Basis der vor Ort eingegebenen Daten. Er zeigte auch, wie das Ticket auf der anderen Seite im Field Service Management landet: Im Dashboard gibt es viele Filtermöglichkeiten, um Aufträge zum Beispiel nach Landesorganisationen oder Verkäufergruppen zu sortieren.

### Arbeit am Dashboard

Das Dashboard stand auch im Mittelpunkt des Vortrags von Dirk Venghaus, Product Owner Mobile Service bei der H.M. Voith SE & Co. KG. Er zeigte, wie Dispatcher bei Voith mit Innosoft arbeiten und das Dashboard als Startmenü für ihre tägliche Arbeit



Carsten Neugrodda lieferte Impulse aus dem KVD TrendRadar.

nutzen. Die Dashboards verfügen über individuell einstellbare Filterkriterien und geben dem Dispatcher eine schnelle Übersicht über zurückgemeldete Servicereports, Reisekostenbelege und vieles mehr. Möglich wird das durch die Schnittstellen von Innosoft. Voith arbeitete in dem Bereich nämlich mit einer zersplitterten Systemlandschaft, mit diversen SAP-Umgebungen und HR-Systemen. Ziel war allerdings ein einheitliches Planungssystem. „Um das zu implementieren, mussten wir verschiedene Fragestellungen klären, zum Beispiel zu Grunddaten, Prozessschritten und Kundendaten“, erklärte Venghaus. Das Field Service Management von Innosoft wurde dieses Planungssystem, über Schnittstellen konnte der Austausch sichergestellt werden. Erfasste Zeiten können an die HR-Systeme übergeben werden, auch die Reisekosten zur Abrechnung der Entsendungskosten konnten so erfasst werden. Auch kein Problem: das Bearbeiten von Checklisten zu Serviceaufträgen aus dem SAP. Entschieden hat sich Voith für die Innosoft-Lösung auch aufgrund der Performance in der Übertragung, wegen der Systemverfügbarkeit und „weil es sich um eine zukunftsorientierte Softwaretechnologie handelt, auf der Voith auf lange Sicht aufbauen kann“. Der Umstieg hat etwa sieben Monate in Anspruch genommen.

Die SAP-Integration spielt auch eine Rolle im Projekt, das Dirk Sloof, Leiter



Innosoft Vertriebsleiter Sebastian Schult und Innosoft-Gründer Walter Siepe begrüßen die Teilnehmenden im Signal Iduna Park.

Service und Montage bei Linck Holzverarbeitungstechnik GmbH, vorgestellt hat. „Die volle und flexible Integration von Innosoft in SAP war einer der Gründe, warum wir uns für Innosoft entschieden haben“, erklärte er auf dem Anwendertag. Die Umsetzung sei einfach, auch durch die automatisierten Schnittstellen von SAP zu Innosoft und umgekehrt. Welche Daten werden bei den Holzverarbeitungsprofis ausgetauscht? Von SAP aus werden Aufträge, Dokumentationen, Kundendaten und Anlagen zu Innosoft übertragen. Innosoft wiederum übergibt an SAP Einsatz- und Arbeitszeiten sowie verschiedene Dokumente von unterschriebenen Zeittnachweisen über erstellte technische Berichte bis zu Informationen zur Abrechnung. Im Prozess wechseln damit Daten mühelos über die Schnittstellen zwischen den Systemen hin und her. Ein Beispiel: In Innosoft wird ein Ticket erstellt, dazu wird in SAP ein Auftrag erstellt, der an Innosoft übergeben wird. Geht's an die Auftragsbearbeitung, werden in SAP Zeichnungen herausgesucht und an Innosoft übergeben. Hier erfolgt dann die Detail- und Ressourcenplanung. Während der eigentlichen Durchführung ist das Mobile Modul von Innosoft gefragt: Die Service-Techniker und Monteure erstellen die technischen Berichte, den Stundennachweis und die Belege für Spesen. Die Berichte und Daten werden an SAP übertragen, die technischen Berichte können direkt an den Kunden gesendet werden.

Abgeschlossen wird der Serviceeinsatz dann in SAP, inklusive der Rechnungsstellung. Damit hat sich Linck vom hohen Aufwand im Backoffice verabschiedet. „Was wir unterschätzt hatten, war der Aufwand, Schulungsunterlagen zu erstellen und technische Berichte zu programmieren. Insgesamt war unser interner Zeitaufwand zu knapp kalkuliert“, beschrieb er die Lessons learned aus dem Projekt. Gerade das Programmieren der Schnittstellen auf SAP-Seite hätte länger gedauert als erwartet.

## Smart Search in der Praxis

Einen zukunftsorientierten Ansatz von Wissensmanagement im Service präsentierte Fabian Duffert von der Kolbus GmbH & Co. KG zusammen mit Rainer Goos, einer der Geschäftsführer bei Innosoft. Die beiden zeigten auf, wie mittels Smart Search als zentrale Datenschnittstelle verschiedene Datenquellen in einem Unternehmen von Tickets über Mailverkehr bis Datensilos erfasst werden, um sie nach Verbindung aller Daten über eine intuitive Suche zu nutzen. Idee war es, keine Datensilos von einzelnen Abteilungen oder Mitarbeitenden mehr zu haben, sondern vielmehr alle Daten überall jederzeit zur Verfügung zu haben. Das Ziel: Mit dieser Wissensdatenbank kann Wissen über den demographischen Wandel hinaus im Unternehmen gehalten werden. Derzeit werden bei Kolbus weitere Datenquellen er-



Innosoft-Geschäftsführer Rainer Goos und Fabian Duffert von der Kolbus GmbH & Co. KG.



# Best Practice

fasst und eine Suche über alle Systeme etabliert. Auch eine Smart Search Lösung für den Außendienst ist in Zukunft geplant.

Die Weiterentwicklung von Smart



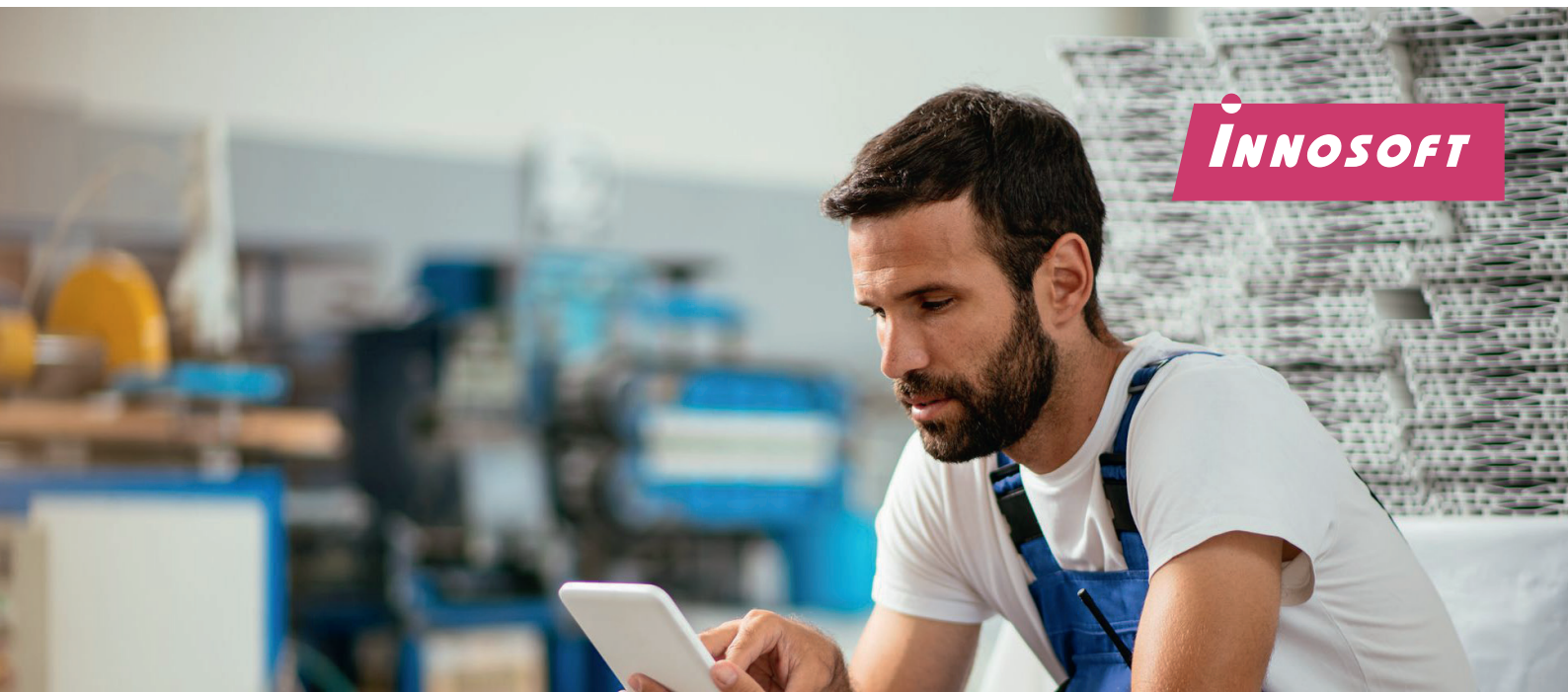
Innosoft-Geschäftsführer Peter Ebbrecht gewährte einen Blick in die Zukunft der Software.

Search wird auch ein Teil Roadmap von Innosoft für die kommenden Jahre sein, wie Innosoft-Geschäftsführer Peter Ebbrecht am Ende der Veranstaltung aufzeigte. Weitere Meilensteine sind der Ausbau des Mobile Moduls, unter anderem mit Push Notifications und Hintergrund-Synchronisation sowie Microsoft Teams-Integration und eine standardisierte Integrationsplattform.

Sebastian Schult, Vertriebsleiter bei Innosoft, knüpfte daran an und entwarf zum Schluss des Anwendertages eine Vision vom Field Service der Zukunft. Er stellte die These auf, dass Künstliche Intelligenz der Erfolgsfaktor für den Field Service der Zukunft sein wird. KI könne zum Beispiel bei der Optimierung von Serviceberichten helfen, Informationen automatisiert in eine Wissensdatenbank eintragen und so zusammen mit Smart Search bei den

nächsten Fällen zur Lösung beitragen. Die KI könne auch bei Eingang eines Tickets tätig werden und analysieren, welche Art Einsatzfall notwendig wird. Im Zweifelsfalle könne sie auch einen Einsatz automatisch erzeugen und wichtige Eckdaten gleich mitteilen. Sebastian Schults Vision deckte sich dabei mit den Trend-Thesen des Service-Verband KVD, die dessen Geschäftsführer Carsten Neugrodda als Gastredner auf dem Anwendertag vorgestellt hatte. Die These „Unternehmen müssen heute über eine eigene KI-Kompetenz verfügen, um erfolgreichen Service anbieten zu können.“ findet aktuell schon mehrheitliche Zustimmung bei Entscheidern im Service, die Tendenz geht in Richtung immer größerer Zustimmung. Heißt also auch für Innosoft und seine Anwender: Die Richtung ist gesetzt, jetzt muss der Weg beschrritten werden.

Anzeige




## Erleben Sie schon heute den Service von Morgen!

Mit unserem flexiblen Field Service Management gewährleisten Sie jederzeit die Qualität Ihres Service.

✉ [sales@innosoft.de](mailto:sales@innosoft.de)



 Mehr erfahren