

Case Study:

TROX verschafft sich Luft für die Zukunft – Lüftungs- und Klimaspezialist setzt auf mobile Kundendienstlösung von Acteos

Detlef Korfach hat etwas gegen dicke Luft. Und bei ihm ist das wörtlich gemeint, denn er ist Leiter der Serviceabteilung bei TROX, einem der führenden Unternehmen in Sachen Lüftungs-, Klimatisierungs- und Brandschutztechnik. „Gute Luft ist ein Stück Lebensqualität – und wir sorgen dafür, dass sich unsere Kunden in ihrer Umgebung wohl fühlen. Dies beginnt bei der Entwicklung und Herstellung der Produkte und reicht von der Inbetriebnahme über die Wartung bis zum Kundendienst.“

Ein gutes Raumklima bedeutet zufriedene Kunden. Deshalb setzt man bei TROX auf eine innovative Lösung, mit deren Hilfe die Abläufe bei Service und Kundendienst effizient gesteuert werden. Kernstück der Lösung ist die Software „Logonsite Plus“ des deutsch-französischen SCM-Spezialisten Acteos. Im Verbund mit mobilen Endgeräten (zum Beispiel PDAs oder Smart Phones) wird der gesamte Arbeitsablauf im Kundendienst unterstützt – vom Auftragseingang bis zum Berichtswesen und zur Rechnungsstellung.

Effiziente Steuerung des Außendienstes

Detlef Korfach zeigt uns an einem Beispiel den Einsatz des Systems. Hierfür gehen wir in das operative Zentrum, wo wir das ganze Team des Innendienstes treffen. Hier sind eine Anzahl von Mitarbeitern für die Serviceabwicklung und die



Einsatzplanung der Techniker zuständig. Gerade hat der Technische Service ein Fax mit einem Serviceauftrag vom Leiter der Haus- und Labortechnik eines großen Chemiekonzerns erhalten: In einem der Chemielabore ist die Lüftung ausgefallen. Über das Modul Incoservice – die Dispositions Komponente von Logonsite Plus – lädt der zuständige Disponent alle relevanten Daten aus der zentralen Unternehmenssoftware (ERP LN von Infor), um sie später dem Außendienstmitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Damit sind wichtige Fragen schon vorab beantwortet: Welche Komponenten sind in dem Labor installiert? Wie alt sind diese Komponenten? Hat es bereits zuvor Störungen gegeben und wenn ja, welche?

Nun kann der Serviceauftrag eingeplant werden. Der zuständige Disponent stellt fest, dass am nächsten Tag ein Servicetechniker in der Nähe des Kunden nachmittags noch frei ist. Er kennt das System gut und deshalb sollte die Reparatur schnell vonstatten gehen. Mit einem Knopfdruck schickt der Disponent den Auftrag auf das mobile Endgerät des Kollegen. Zusätzlich stellt er ihm noch die Raumlufbilanz des betroffenen Labors zu Verfügung. Da die Datei zu groß ist, um per Mobilfunk übertragen zu werden, schickt er sie als E-Mail-Anhang. So kann der Servicetechniker den Plan bei Bedarf auf seinen Laptop laden.

Tags darauf – so erfahren wir später – hat der Servicetechniker einen Kompaktregler für ein

Volumenstromsystem ausgetauscht, einen Bericht aus vorformulierten Textbausteinen erstellt, den Kunden auf dem PDA unterschreiben lassen und alle relevanten Daten per Mobilfunk an die Zentrale geschickt. So konnte der vollständige Auftrag – von seiner Erfassung bis zur Grundlage für die Rechnungsstellung – innerhalb kürzester Zeit erledigt werden.

Das Ziel: durchgängige Unterstützung des Services

„Bis vor kurzem war der ganze Serviceprozess sehr papierlastig und es gab in einigen Bereichen Insellösungen, die zum Teil auf Excel-Tabellen basierten“, erklärt Detlef Korlach. Auch vergingen oft einige Tage, bis die Servicetechniker Gelegenheit hatten, ihre Berichte per Hand zu schreiben und an die Zentrale zu schicken. Dort mussten sie elektronisch erfasst und in die Unternehmenssoftware eingespeist werden. „Insgesamt war der gesamte Prozess zu wenig flexibel und zu zeitaufwändig.“

Deshalb schwebte Detlef Korlach eine moderne Lösung vor, die ihn und seine Mitarbeiter bei der Optimierung der Prozessabläufe durchgängig unterstützt und so einen effizienten und qualitativ hochwertigen Service ermöglicht. Gleichzeitig musste die Lösung so flexibel sein, dass sie die vielfältigen und facettenreichen Aufgaben des Services bei TROX gleichermaßen gut unterstützt. Schließlich hat man es nicht nur mit der Störungsbehebung wie im Beispiel zu tun, sondern es müssen auch Lüftungs- und Brandschutzanlagen in Betrieb genommen und gewartet werden. Hinzu kommt, dass jede Anlage ein Unikat ist, denn kein Bau gleicht dem anderen.

Nach einer Sichtung der am Markt erhältlichen Systeme entschied man sich für Logonsite Plus

von Acteos. „Wir hatten von Anfang an großes Vertrauen in das Know-how und in die Erfahrung bei Acteos. Zudem konnten wir uns von den Vorteilen der Lösung bei einem Referenzkunden überzeugen, dessen Anforderungen den unseren sehr ähnlich waren“, begründet Detlef Korlach die Wahl.

Umfangreiche Unterstützung durch Acteos

So setzte sich bald eine Arbeitsgruppe aus beiden Unternehmen zusammen, um auf der Grundlage ausgiebiger Gespräche gemeinsam das Pflichtenheft zu erarbeiten. Auf der Seite von Acteos war Dr. Emil Pfrang, Leiter Operations, der verantwortliche Ansprechpartner. Eine der wesentlichen Aufgaben von ihm und seinen Mitarbeitern war, sich in die Prozesse bei TROX einzuarbeiten und auf die Lösung abzubilden. „Das ging erstaunlich schnell“, freut sich Detlef Korlach, „und hier haben wir deutlich sowohl vom technischen als auch vom Lösungs-Know-how bei Acteos profitiert.“

So galt es unter anderem, die Bearbeitungsmasken des Dispositionsmoduls und der mobilen Komponente auf die speziellen Belange von TROX abzustimmen. Hierfür war es notwendig, Datenkonnektoren für das unterliegende ERP-System zu entwickeln. Um die Belastung für die aufgrund anderer Projekte bereits sehr eingebundene IT-Abteilung bei TROX möglichst gering zu halten, wurde dort ein Ansprechpartner benannt, der sich in allen Schnittstellenfragen gut auskannte. So konnten die Spezialisten von Acteos zügig die Konnektoren und die geforderten Masken entwickeln. Korlach schmunzelt: „Manchmal merkt man dabei den internationalen Hintergrund von Acteos – etwa wenn französische Begriffe in selten benutzten Masken auftauchen. Aber

solche „Bugs“ werden immer schnell beseitigt. Und das Entscheidende ist doch, dass alles funktioniert und dass wir eine Lösung haben, die auf der bestehenden Infrastruktur aufsetzt.“

Auch in anderen Aspekten hat Acteos seinen Kunden unterstützt: So wurden Textbausteine im System hinterlegt, welche die Mitarbeiter vor Ort mit wenigen Klicks zu Serviceberichten zusammenstellen können. Die Textbausteine lassen sich bei Bedarf auch auf dem PDA ändern, so dass hier eine größtmögliche Flexibilität gegeben ist. Auch bei der Auswahl der PDAs war Acteos beratend tätig. „Aus zahlreichen Projekten haben wir einen sehr guten Überblick darüber, welche Geräte sich für eine bestimmte Anwendung eignen“, kommentiert Dr. Pfrang. So fiel hier die Wahl auf stoßgeschützte Motorola-PDAs, die für den rauen Alltag auf Baustellen gebaut sind.

Datenschutz ist wichtig

Aber nicht nur technische Kriterien galt es zu berücksichtigen, sondern auch rechtliche und personalpolitische Aspekte mussten geklärt werden. Denn es gab zunächst Bedenken, dass die Servicemitarbeiter auf der Basis der übermittelten Statusmeldungen (Auftrag angenommen, in Bearbeitung etc.) überwacht werden sollen. „Doch wir konnten unseren Betriebsrat und den Datenschutzbeauftragten beruhigen“, sagt Korfach. „Wir haben außerdem klargemacht, dass die letzte übermittelte GPS-Position nicht dazu benutzt werden kann, ein Bewegungsprofil zu erstellen. Übrigens hat Acteos uns auch bei der Klärung dieser sensiblen Punkte hervorragend unterstützt.“

So stand der Einführung von Logonsite Plus bei TROX nichts mehr im Wege. Zunächst entschied man sich dafür, ausgewählte Servicemitarbeiter

mit einem PDA auszustatten. Sie arbeiten derzeit parallel mit dem alten Prozess und mit der neuen, mobilen Lösung. So können Verbesserungspotenziale erkannt und umgesetzt werden. Derzeit ist man dabei, das System an einigen Stellen zu optimieren, um es in wenigen Wochen flächendeckend in der deutschen Serviceorganisation einzuführen.

Hohe Akzeptanz

Wie erfolgreich ein System ist, hängt vor allem von der Akzeptanz durch die Benutzer ab. Und hier sind die Erfahrungen sehr positiv: „Die TROX-Mitarbeiter – sowohl im Innendienst als auch vor Ort – arbeiten gerne damit und sehen, dass Logonsite Plus ihre Arbeit erleichtert“, fasst Detlef Korfach zusammen. „Sie können Routineaufgaben mit dem System viel schneller erledigen und sich mehr auf die hochwertigen Aspekte ihrer Arbeit konzentrieren“. Für die Disponenten ist es zum Beispiel wichtig, dass sie alle für einen Auftrag erforderlichen Informationen auf einen Blick erfassen und den Arbeitsbereich auf ihren Bildschirmen so organisieren können, wie es für sie persönlich am besten ist. Und die Kollegen vor Ort? „Die freuen sich, dass sie mit ihrem PDA zahlreiche administrative und oft als lästig empfundene Aufgaben wie das Schreiben von Berichten schneller erledigen können.“

Auch die Kunden von TROX zeigen sich beeindruckt – so hatte der Leiter der Haus- und Labortechnik des Chemiekonzerns den vollständigen Servicebericht schon in seinem Postfach, als er das nächste Mal den PC angeschaltet hat. „Unsere Kunden erwarten, dass wir schnell und zuverlässig handeln“, sagt Korfach. „hierbei unterstützt uns Logonsite Plus in beeindruckender Weise.“

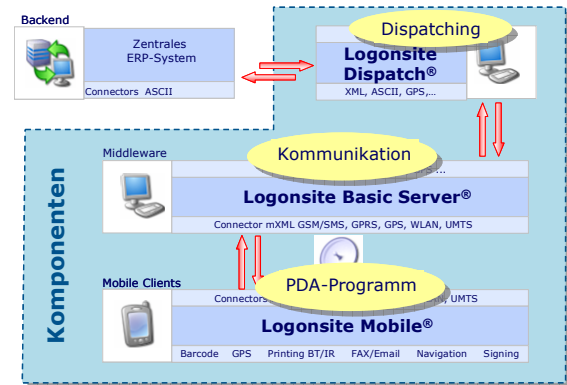
Weitere Pläne

Der Erfolg von Logonsite Plus bei TROX beflügelt natürlich Pläne für zukünftige Erweiterungen. So will man demnächst die automatische Rechnungsstellung für Serviceaufträge durch das ERP-System realisieren. Dann können Rechnungen innerhalb weniger Stunden nach Beendigung des Auftrags erstellt und versandt werden. Außerdem will man eine automatische Ersatzteilbestellung integrieren, um sicherzustellen, dass verbrauchtes Material den Servicetechnikern schnellstmöglich wieder zur Verfügung steht.

Vielfältiger Nutzen

Natürlich liegen bei TROX noch keine langfristigen Erfahrungen mit Logonsite Plus vor. Dennoch kann man jetzt schon sagen, dass mit dem System Reaktionszeiten kürzer und Prozesse straffer werden, sowohl die Produktivität als auch die Qualität der Arbeit durch eine zuverlässige Kommunikation steigen. „Das Wichtigste ist“, so Serviceleiter Detlef Korchach, „dass wir als Serviceabteilung hervorragend aufgestellt sind, um für zukünftige Anforderungen gerüstet zu sein. Für kommende Herausforderungen haben wir uns mit Logonsite Plus viel Luft verschafft.“

Systemarchitektur



Logonsite Plus von Acteos ist eine Komplettlösung zur Steuerung von mobilen Kundendienstteams. Sie unterstützt – von der Auftragsannahme bis zur Rechnungsstellung – alle bei der Abwicklung von Serviceprozessen relevanten Aspekte. Durch den modularen Aufbau können vielfältige Aufgabenstellungen in zahlreichen Bereichen abgebildet werden. Logonsite Plus besteht aus drei Komponenten:

- Mit **Logonsite Dispatch** erfassen Innendienstmitarbeiter neue Aufträge, suchen qualifizierte Techniker aus, erfragen Vertragsinformationen, planen Termine, bestellen Ersatzteile und vieles mehr. Gleichzeitig kann mit dieser Komponente der Auftragsfortschritt dargestellt und der Einsatzort grafisch visualisiert werden. Der automatische Versand von Kostenvoranschlägen und Serviceberichten via E-Mail rundet die Software ebenso ab wie die Möglichkeit, umfangreiche Auswertungen – zum Beispiel zu Störhäufigkeiten – zu erstellen. Logonsite Dispatch interagiert mit den gängigen zentralen ERP-Systemen von SAP, Oracle, Infor oder anderen Herstellern.
- **Logonsite Basic Server** stellt die transaktionssichere Kommunikation zwischen Auftragsdisponenten und den Servicetechnikern vor Ort sicher: Über verschlüsselte Datenverbindungen werden – via GPRS, EDGE oder UMTS – die erforderlichen Informationen zwischen Logonsite Dispatch und den mobilen Endgeräten ausgetauscht. Ebenso fällt die Steuerung von Alarmen, die Datenweitergabe an externe Systeme sowie der E-Mail- und Faxversand in den Aufgabenbereich dieser Komponente.
- **Logonsite Mobile** ist die mobile Komponente für den Servicetechniker vor Ort. Sie bildet die implementierten Geschäftsprozesse ab, stellt die notwendigen Informationen bereit und unterstützt den Techniker bei der Datenerfassung – zum Beispiel bei der Bestellung von Ersatzteilen, beim Verfassen des Serviceberichts oder beim Scannen der Unterschrift des Kunden. Als Endgeräte kommen in den meisten Fällen robuste, stoßfeste PDAs zum Einsatz.

TROX® TECHNİK
The art of handling air

TROX ist führend in der Entwicklung, Herstellung und dem Vertrieb von Komponenten und Systemen zur Klimatisierung von Räumen. Mit 25 Tochtergesellschaften in 22 Ländern und 14 Produktionsstätten ist TROX im Bereich Klimakomponenten Marktführer in Europa mit weltweiter Bedeutung. Gegründet 1951 erwirtschaftete TROX im Jahre 2008 mit 3.000 Mitarbeitern rund um den Globus über 380 Mio. Euro Umsatz. Mehr als 25 weitere eigene Vertriebsbüros und über 50 Vertretungen und Importeure haben TROX-Produkte und TROX-Konzepte in aller Welt bekannt gemacht.