

Mobile Auftragsabwicklung

Trotz Lockdown weiter arbeiten: Wenn das Tablet zum Werkzeug wird

Die Corona-Krise stellt Handwerksunternehmen durch verschärfte Arbeitsschutzstandards und Hygienemaßnahmen vor große Herausforderungen. So auch bei Haustechnik Zimmermann, wo sich jedoch besonders mit Blick auf den zwischenzeitlichen Lockdown, der Einsatz von Handwerkersoftware aus dem Hause MOSER ausgezahlt hat. Doch auch unabhängig davon profitiert der SHK-Betrieb von der mobilen Arbeitsweise, die durch das System ermöglicht wird.

Einsätze planen, Termine festlegen, Arbeitszettel bearbeiten – Michael Zimmermann und seine Außendienst-Mitarbeiter erfassen sämtliche Daten mobil mit ihren Dienst-Tablets. Mittels der hierfür entwickelten mobilen Anwendung MOSER Kundeneinsätze reduzieren sie den Aufwand und beschleunigen die alltäglichen Prozesse. Auf dem iPad schreiben die Mitarbeiter ihre Arbeitsberichte mit sämtlichen dazugehörigen Informationen statt auf Papier: „Das ist ein deutlicher Mehrwert“, sagt der SHK-Meister über sein Werkzeug für die mobile Abwicklung von Aufträgen. Dass Zimmermann mit dieser Einschätzung nicht alleine steht, belegen auch die Ergebnisse der Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020. Der digitale Status quo im deutschen Handwerk“, die die Marktforscher von techconsult im Auftrag der deutschen Telekom ermittelt haben. Demnach „realisieren 31 Prozent der Unternehmen den mobilen Zugriff auf Geschäftsanwendungen wie etwa die Auftragsverwaltung“.

Aufwand deutlich reduziert

Mobile Kundeneinsätze von Moser bietet viele zusätzliche Funktionen, wie

etwa die Übersicht zu Terminen und Kalender, mobile Arbeitszettelbearbeitung, Navigation oder Kommunikation und elektronische Unterschrift, um den mobilen Kundendienst intelligent abzuwickeln. Größte Effizienzgewinne lassen sich jedoch vor allem durch die Digitalisierung von täglich anfallenden Aufgaben erzielen. So etwa die Erfassung der Arbeitszeiten, welche ebenfalls mit dem System abgebildet werden kann. Das Abtippen der Arbeitszettel, wie es jahrelang mühevoller Praxis gewesen ist, entfällt. Resultat: Die Monteure müssen nicht zwingend am Hauptsitz vorbeikommen, um ihre Berichte abzugeben. In der Hochsaison im Herbst und im Winter können sie komplett autark fahren, da sie bereits alles dabei haben, was sie benötigen. Andersherum können sie von unterwegs alle relevanten Unterlagen einsehen.

Was schon in Zeiten hoher Auslastung ein wichtiger Vorteil ist, kam während des Lockdowns im Zuge der Corona-Pandemie erst recht zum Tragen. „Wir sind froh, bereits frühzeitig auf die Digitalisierung gesetzt zu haben. Damit konnten wir der Pandemie bestens ausgesetzt begegnen.“ Vom Lockdown sei man nicht betroffen gewesen, sondern konnte den Betrieb aufrechterhalten, weil die Mitarbeiter alles von unterwegs oder aus dem Home-Office erledigen konnten. Dementsprechend waren auch die verschärfte Hygieneregeln für Haustechnik Zimmermann kein Problem: „Unser Hygienekonzept stand sozusagen bereits lange vor der jetzigen Situation.“

Doch auch unabhängig von der Krise schätzt Zimmermann die Digitalisierung seines Betriebes „Das ist heute schon weniger Aufwand“. Es muss nichts mehr abgetippt werden und die Zusatzinformationen zu Kunden, Pro-



Bild 1 • „Kaufmännische Aufgaben lassen sich von unterwegs aus oder im Homeoffice erledigen“, sagt Michael Zimmermann.

Bilder: Moser GmbH & Co. KG

jekten und bei Wartungseinsätzen zu den jeweiligen Anlagen, die die Mitarbeiter vor Ort aufgeschrieben haben, liegen direkt digital vor. Sei es zu den Heizungsanlagen oder zu Bauteilen – Zimmermanns Männer wissen schon vorher, was im nächsten Jahr zur Wartung oder für eine Folgereparatur mitgenommen werden muss. In der jeweiligen Anlagenakte können außerdem Notizen hinterlegt und Termine, etwa für die nächste Wartung, eingetragen werden.

„Der ganze Papierkram fällt weg“

Mit der Anschaffung der mobilen Kundeneinsätze führt Zimmermann die Digitalisierungsstrategie seines Unternehmens konsequent fort. Die mobile Anwendung ist Teil einer größeren Lösung namens Moser hybrid. Diese besteht einerseits aus einer mobilen Komponente, für die lediglich ein Internetzugang erforderlich ist. Und andererseits aus der seit knapp 20 Jahren in der Zimmermann-Zentrale in Eschweiler genutzten Handwerkersoftware MOS'aik. Hierüber wird „das komplette kaufmännische Repertoire“, wie der SHK-Meister es umschreibt, abgedeckt. Das fängt bei der Angebotserstellung an und geht hin bis zur Rechnungsstellung und Finanzbuchhaltung.

So hat Haustechnik Zimmermann die gesamten Unternehmensprozesse auf einen digitalen Nenner gebracht. Die Lösung Moser hybrid kombiniert die stationäre Nutzung – wie sie sich bereits mit MOS'aik bewährt hatte – mit einer mobilen Komponente. „Wir sorgen mit unseren Lösungen dafür, dass die Abläufe in Handwerksunternehmen voll-



Bild 2 • Die mobil erfassten Daten liegen direkt im System vor.

ständig digitalisiert werden können“, erklärt Maximilian A. Moser, Geschäftsführer bei Moser Software. Das bedeutet ganz konkret, dass die Erfassung und Verarbeitung von Daten eben nicht erst im Büro beginnt, sondern dort, wo sie generiert werden.

„Das bringt uns einen deutlichen Zeitgewinn“, sagt Zimmermann. Das Einscannen und Ausdrucken falle nunmehr weg, der Workflow und das Bearbeiten der Aufträge gehe spürbar schneller. Die digital erstellten Berichte sind heute sofort fakturierbar: Noch am Einsatzort selbst können Arbeitszettel gemeinsam mit dem Kunden geprüft und anschließend von diesem unterschrieben werden – natürlich ebenfalls digital. Im Büro können alle Daten direkt übernommen und darauf basierend die Rechnungen geschrieben werden. Diese gehen dann per Mail raus, wenn der jeweilige Kunde das wünscht.

Daumen hoch von den Mitarbeitern

„Die Akzeptanz ist super!“ berichtet Zimmermann. Seine Monteure hätten sich bereits im Vorfeld auf die Neuerungen gefreut: „Berichte schreiben ist ja immer etwas lästig, aber die Dokumentation gehört nunmal dazu.“ Doch heute macht diese Arbeit den Angestellten sogar Spaß. Er habe nicht gedacht, dass die Mitarbeiter auf einmal so ausführliche Berichte schreiben. Nicht nur der Umfang der Berichte ist größer, auch ihre Qualität ist höher. Bei größeren Projekten kann der Chef jederzeit den aktuellen Stand einsehen. Nicht ausschließlich deshalb, aber auch weil er die Krise bislang gut gemeistert hat, sieht sich Zimmermann in seiner Strategie bestätigt: „Es lohnt sich, alle Prozesse durchgängig zu digitalisieren.“

www.moser.de