

# Mehr Effizienz mit mobiler Lösung

**KÜRZERE WEGE UND WENIGER ZEITAUFWAND** Durch den Einsatz einer mobilen Lösung seiner Branchensoftware hat ein Elektrohandwerksbetrieb in Schleswig-Holstein seine betrieblichen Prozesse verbessert und spart viel Zeit bei der Auftragsabwicklung.



## AUF EINEN BLICK

**IM TAGESGESCHÄFT GEHT VIEL ZEIT VERLOREN** bei der Auftragsannahme, der Zuweisung an einen Monteur und die Auftragsbearbeitung durch den Mitarbeiter

**EINE MOBILE LÖSUNG** optimiert hier die Abläufe, und dadurch konnte ein Elektrohandwerksbetrieb in Schleswig-Holstein mit acht Mitarbeitern ein halbe Stelle im Büro einsparen

Kundenzufriedenheit und exzellenter Service sind zentrale Unternehmensziele bei E.T.S. Elektrotechnik Thomas Staack in Treia (**Bild 1**). Der Elektrohandwerksbetrieb in Schleswig-Holstein wurde 2007 von Elektromeister *Thomas Staack* gegründet und beschäftigt heute acht Mitarbeiter. Das Hauptaufgabengebiet liegt im Bereich der Elektroinstallation im Schwerpunkt Altbauseanierung, Neubauinstallation und umfasst die Planung, Projektierung, Angebotserstellung und Ausführung der elektrotechnischen Anlagen. Neben der Montage ist auch Service und Wartung Bestandteil des Portfolios. Der e-masters-Fachbetrieb verfügt zudem über ein Ladengeschäft und bietet einen Hausgeräteservice an. Mit einer 24-h-Notdienststruf-

bereitschaft ist E.T.S. für seine Kunden an 365 Tagen im Jahr erreichbar.

In einem Flächenland wie Schleswig-Holstein ist Mobilität ein zentrales Thema im Elektrohandwerksbetrieb. Die Wege zum Kunden können mitunter etwas länger sein. Auch die Mitarbeiter wohnen nicht alle am gleichen Ort. Hier bieten mobile Lösungen der verschiedenen Branchensoftware-Anbieter enormes Optimierungspotenzial. Wenn Mitarbeiter unterwegs sind und die Auftragszuweisung und -abwicklung direkt auf ein Tablet oder einen Laptop erfolgt, können sich erhebliche Einsparmöglichkeiten und Prozessverbesserungen ergeben (**Bild 2**). *Thomas Staack* kannte die Branchenlösung von Ziemer bereits aus seiner Zeit als angestellter

Elektromeister, und entschied sich nun als Unternehmer auch für diese Software. Die mobile Lösung von Ziemer überzeugte ihn ebenfalls, und so wählte er auch dieses zusätzliche Feature (**Bild 3**).

## Wesentliche Verbesserungen

Durch den Einsatz der Software und Einführung der mobilen Lösung wurden die Prozesse im Unternehmen deutlich vereinfacht und effektiver. Die Stundenerfassung, Bestellungen, Kommissionierung, Dokumentation, sowie alle Mitarbeiter- und Kundenunterlagen haben einen zentralen Ort. Alle Abläufe sind einheitlich und immer nachvollziehbar. Lagerwirtschaft und Lagerverwaltung sind über die Scannerlösung für jeden Mitarbeiter leicht zu bedienen, was den Lagerbestand deutlich reduziert hat. Durch die 100%ige Ist-Erfassung in der Stundenerfassung, Materialerfassung, Materialbestellung, sowie Rückläufe der Aufträge und Projekt, wurde das Betriebsergebnis um einen zweistelligen Prozentwert verbessert.

Auch beim Büromanagement ist eine spürbare Entlastung festzustellen. Eine Teilzeitbeschäftigung konnte eingespart werden. Über die CRM-Schnittstelle ist nun immer eine nachvollziehbare Protokollierung der



Quelle: E.T.S. Elektrotechnik Thomas Staack

**Bild 1:** Zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter stehen ganz oben im Leitbild von E.T.S. Elektrotechnik Thomas Staack in Treia



Quelle: Ziemer

**Bild 2:** Die Auftragsannahme unterwegs sowie die weitere Bearbeitung mit der mobilen Lösung führt zu Verbesserungen im Betriebsablauf und zu einer deutlichen Effizienzsteigerung



**Bild 3:** Die mobile Lösung von SCC-Control ermöglicht eine nachhaltige Optimierung der Auftragsbearbeitung im E-Handwerk

ein- und ausgehenden Gespräche gegeben. Die Schnittstelle für den Bankimport bucht die Verbindlichkeiten und Forderungen im Handumdrehen aus.

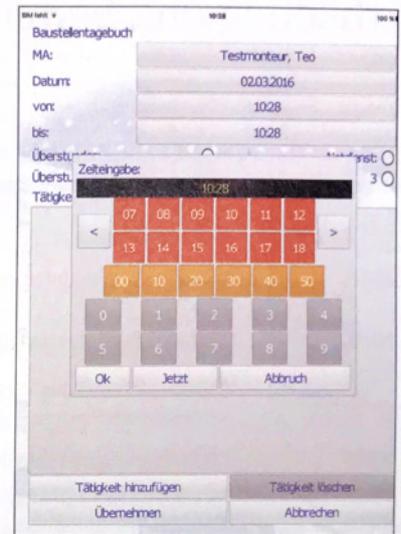
Thomas Staack berichtet auch über einen weiteren erfreulichen Aspekt: »Durch die Datev-Schnittstelle haben wir bei unserem Steuerberater einen Preisnachlass für unsere Buchführung bekommen.« Staack weiter: »Da unsere Hauptlieferanten alle über eine B2B-, IDS-, OCI- oder eine UGL-Schnittstelle verfügen, werden Lieferscheine und Rech-

Quelle: Ziemer

nungen einfach nur eingelesen und gebucht. Durch diese Schnittstellen werden auch große Sammelrechnungen in kurzer Zeit geprüft und verbucht. Angebote werden über die Schnittstellen UGL oder GAEB abgewickelt.«

### Auftragsvergabe optimiert

Eine Kundenanfrage kommt bei E.T.S. per E-Mail, persönlich oder per Telefon ein. Wenn eine telefonische Anfrage hereinkommt, öffnet sich automatisch die Kundenmaske, da man bei E.T.S. eine CTI-Schnittstelle nutzt. Bei einem Eingang per E-Mail oder mündlich wird die Kundenmaske manuell geöffnet. Bei Neukunden wird der Kunde angelegt und die Telefonnummer hinterlegt. Zu einer Kundenanfrage wird generell ein Auftrag erstellt, dieser wird dem zuständigen Mitarbeiter zur Bearbeitung in den Terminkalender gestellt. Bei Bearbeitung wird er bestätigt, Material dafür über die Branchensoftware SCC-Control bestellt oder vom Lager gebucht und dem eingeteilten Gesellen terminiert. Der Geselle erhält den Auftrag auf sein Tablet und arbeitet diesen ab. Er erfasst seine Tätigkeiten in einem Text, notiert die benötigte Arbeitszeit und wählt ggf. das aufgewendete Material aus (Bild 4). Der Kunde unterschreibt den erledigten Auftrag und hat die Möglichkeit die Arbeit zu bewerten. Anschließend synchronisiert sich der Mitarbeiter vor Ort. Seine Stunden werden ins SCC-Control übertragen, und er kann zum nächsten Auftrag fahren. Zu größeren Aufträgen wird ein



Quelle: Ziemer

**Bild 4:** In der mobilen Lösung gibt der Monteur Informationen zu seinen Aufträgen ein

Projekt angelegt, um ggf. ein Angebot zu erstellen oder die Arbeiten in Teilen abzurechnen. Ein erstelltes Angebot wird im Tablet von Herrn Staack unterschrieben und per E-Mail an den Kunden gesendet.

So konnte der Prozess der Auftragsbearbeitung weitgehend optimiert werden, und der erzielten Effekte sprechen eindeutig für die Einführung der mobilen Lösung.



#### AUTOR

Dipl.-Kommunikationswirt  
**Roland Lüders**  
 Redaktion »de«