



Wenn der Ofen aus ist ...

Die Sixmadun AG – eine der führenden Serviceorganisationen für Heizungen in der Schweiz – hat ihre Aussendiensttechniker mit mobilen Endgeräten (Handhelds) ausgerüstet. Für Kunden und Unternehmung bedeutet dies eine beschleunigte Einsatzdisposition bei Notfällen, eine optimierte Informationslage über die jeweils zu wartende Anlage sowie eine Verbesserung der Ersatzteillogistik.

RUTH IMHOF

Mit dem mobilen Endgerät lässt sich ein beinahe kontinuierlicher Datenaustausch zwischen dem Aussendiensttechniker, der Einsatzdisposition sowie dem Informationssystem von Sixmadun (Kundenangaben, installierte Wärmeerzeugungsgeräte, bisherige Wartungsarbeiten etc.) sicherstellen. Die bis anhin verwendeten Rapporte auf Papier werden abgelöst und ein auch für Kunden präziserer sowie schnellerer Serviceablauf gewährleistet. Durch eine weitgehende Integration der mobilen Endgeräte mit den bestehenden ERP- und Datenhaltungssystemen konnte sowohl die Prozessqualität verbessert als auch die Durchlaufzeit von der Auftragserteilung bis zum Rechnungsversand markant verkürzt werden.

DAS SERVICEGESCHÄFT

Die Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur von Wärmesystemen ist in der Schweiz durch eine intensive Wettbewerbssituation mit Konkurrenten wie ELCO, Oertli, Buderus, Viessmann, Hoval sowie kleineren Servicebetrieben

mit lokaler Ausprägung gekennzeichnet. Das Servicegeschäft von Sixmadun läuft zu über 95 % auf Wärmeerzeugungsanlagen aus dem eigenen Hause der Tobler-Gruppe und das Kundenprofil setzt sich aus ca. 90 % privaten Endkunden (Einfamilienhausbesitzern, Stockwerkeigentümern und Mietern) sowie aus rund 10 % geschäftlichen Endkunden (Geschäftsliedenschafts- und Immobilienverwaltungen) zusammen. Im Falle von Ersatzbedarf für eine ausgediente Anlage besteht deshalb am ehesten die Gefahr eines Wechsels zu einem Konkurrenten. Entsprechend wichtig ist eine akkurate Überwachung und Behandlung der Kundendossiers für das Ersatzbedarfsgeschäft. Eine umfassende Informationsbasis über die Kundenbedürfnisse sowie ein entsprechendes Customer Relationship Management sind daher ausschlaggebend für den Erfolg von Folgeabschlüssen für Ersatzanlagen.

UNTERNEHMENSVISION

In dem relativ homogenen Konkurrenzumfeld ist es schwierig, sich mit Alleinstellungsmerkmalen abzuheben, da praktisch alle Marktteilnehmer

Pikett-Organisationen aufgebaut haben. Sixmadun hat deshalb die Vision, den Serviceablauf weitgehend auf den Kunden abzustimmen. Dem Aussendiensttechniker kommt dabei eine ausschlaggebende Bedeutung mit einem Rollenwandel vom reinen Anlagewart hin zum Wartungsfachmann mit Verkaufsberaterkompetenz zu. Er soll mittels einer verbesserten Informationslage einen schnelleren und präziseren Serviceablauf gewährleisten. Neben erhöhter Reaktionsgeschwindigkeit sollen dadurch auch Verfügbarkeit und Sicherheit verbessert werden. Der Kunde braucht sich in Zusammenhang mit seiner Heizungsanlage um nichts mehr zu kümmern, wenn er über ein auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Service-Abonnement verfügt.

Durch die direkte Anbindung der Aussendiensttechniker an die bestehende Informatik-Infrastruktur standen folgende Grobzielsetzungen im Vordergrund:

- Beschleunigte Reaktionsmöglichkeiten der Einsatzdisposition bei Notfällen (Ausfall von Heizungsanlagen) und damit verbunden eine schnellere Intervention beim Kunden durch den Aussendiensttechniker.
- Verbesserung der Informationslage des Aussendiensttechnikers über die jeweils gerade zu wartende Anlage (Anlagen-Historie) und die entsprechenden Kundendaten mit genauer Information zur existierenden Vertragsbeziehung (Service-Abonnement, Kostenfolge) sowie damit verbunden eine erhöhte Beratungskompetenz des Aussendiensttechnikers für sachgerechte Lösungsvorschläge direkt beim Kunden.

- Verkürzung der Zeitspanne zwischen Auftragserteilung und Rechnungsversand
- Verbesserung der Ersatzteillistik und generelle Senkung des Lagervolumens auf allen Stufen mit Produktivitätsaspekten wie: Verkürzung der Nachlieferungszeit für Ersatzteile, Reduktion des Ersatzteilstandes pro Einsatzfahrzeug um rund 20 %, automatisierte Nachlieferung von Ersatzteilen für das Handlager im Fahrzeug auf dem Postweg (bei Aussendiensttechnikern, die weiter entfernte Einsatzgebiete haben).

FAZIT

Die Durchlaufzeiten von der Auftragserteilung bis zum Rechnungsversand dauern heute lediglich noch eine Woche, was früher einen Zeitraum von ca. vier Wochen beanspruchte. Die Investitionen beliefen sich unter Einbezug aller projektrelevanten Ausgaben auf rund 600'000.– SFr. Demgegenüber stehen absehbare jährliche Einsparungen von rund 350'000.– SFr., die vor allem auf Rationalisierungsgewinne in der Disposition, die nun papierlose Auftragsabwicklung sowie auf die Senkung von Kommunikationskostenblöcken zurückzuführen sind. Hinzu kommt eine durchschnittliche Lagerbestandssenkung in der Höhe von rund 500'000.– SFr. Bereits mit diesen Einsparungselementen lässt sich eine Payback-Periode für die Projektinvestitionen von unter zwei Jahren absehen.

Lesen Sie die gesamte Fallstudie online unter www.experience-online.ch und erfahren Sie mehr über Mobile Servicelösung für Aussendiensttechniker bei Sixmadun AG.

ES BRENNT – NICHT

Die Feuerwehr muss schnell sein. Damit sie das kann, warten Berufsfeuerwehrlente jeweils auf ihren nächsten Einsatz. Ein Unternehmen, das Störungsdienste konkurrenzfähig anbieten will, kann sich «Wartearbeit» nicht leisten. Also muss die Schnelligkeit anders erreicht werden. Bei Sixmadun geschieht dies über eine Quasi-Echtzeitintegration der mobilen Servicetechniker mit der Zentrale. Ein ausgeklügeltes Verfahren nutzt die Zeiten, in denen der Techniker Funkkontakt hat, zum Datenaustausch. So weiss die Zentrale stets, wo der Techniker gerade ist und wie der Stand der Arbeit ist. Sie kann die Rechnungen schon drucken, kaum dass der Techniker den Kunden verlassen hat. Vor allem aber kann sie umdisponieren und z.B. einen dringenden Fall dazwischen schieben. Der Techniker profitiert ebenfalls. Ein unerwartetes defektes Teil? Die Verfügbarkeit am Lager kann abgeklärt und eine Bestellung ohne Zeitverzug aufgegeben werden. Denn wenn die Heizung nicht brennt, muss es fast so schnell gehen, wie wenn es brennt.

Ralf Wölfle



Ein Servicetechniker der Sixmadun AG inspiziert den Brenner einer Kompaktwärmezentrale.

EXPERIENCE

eXperience-online.ch ist die führende deutschsprachige Wissensdatenbank für IT-Management und E-Business. Sie wurde im Herbst 2002 durch das Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) lanciert. Hier finden Berufsleute umfassendes Know-how aus über 280 erfolgreich realisierten Projekten. Fachleute geben Einblick in ihre Lösungen und Erfahrungen. Reichen Sie Ihr Fallbeispiel kostenfrei ein unter:

www.experience-online.ch

eXperience

SIXMADUN AG

Sixmadun beschäftigt 130 Aussendiensttechniker und gehört seit September 2000 zur Tobler-Gruppe, die Wärmesysteme (Heizungen) der Marken Sixmadun, Junkers und Fröling vertreibt. Sixmadun konzentriert sich innerhalb dieses Marktleistungsverbundes als Serviceorganisation auf Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur von Wärmesystemen in der gesamten Schweiz.

RUTH IMHOF



Ruth Imhof ist PR-Fachfrau SPRG, Leiterin Kommunikation und Innendienst am Institut für angewandte Betriebsökonomie der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), Hochschule für Wirtschaft.

ruth.imhof@fhnw.ch

RALF WÖLFLE



Ralf Wölfle ist Leiter des Competence Center E-Business Basel an der Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Wirtschaft. Er ist Mitherausgeber von sechs Büchern und Autor zahlreicher Artikel und Broschüren zu E-Business. Als Initiator trägt er die Verantwortung für die vom seco unterstützte Best-Practice Fallstudien-Datenbank eXperience-online. Ralf Wölfle ist Vorstandsmitglied im Branchenverband Simsa und Jury-Präsident der Kategorie «Business Efficiency» beim Wettbewerb «Best of Swiss Web».

ralf.woelfle.fhnw.ch