

Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technischen Services



VISITS



VISITS

Hilfestellung

Interview zum Anwendungsfall „Vernetzte Auftragsabwicklung“

tu technische universität dortmund

LFO
UNTERNEHMENLOGISTIK

sowi Institut für Sozialwissenschaftliche Sozialforschungssysteme an der Universität Dortmund

Interview zum Anwendungsfall "Vernetzte Auftragsabwicklung"

F: Welches Ziel wurde in Ihrem Vorhaben verfolgt? Und inwiefern konnte das Ziel erreicht werden?

A: Unser Ziel war es, den Prozess der Auftragsabwicklung von der Beauftragung über die Entsendung bis hin zur Dokumentation der Arbeit zu digitalisieren und die Schritte bis zur einer Rechnungserstellung zu verkürzen. Damit sollte letztendlich auch der Personaleinsatz unserer Servicebeschäftigten im Außendienst inklusive Fahrzeiten und -strecken optimiert werden. Auch wenn die Integration bzw. das Rollout der Software noch nicht vollständig abgeschlossen ist und kontinuierlich Anpassungen und Optimierungen umgesetzt werden, haben wir schon einen großen Schritt in Richtung Zielerreichung geschafft. Das haben wir dem Input aller Beteiligten und insbesondere unserer Monteure im Testbetrieb zu verdanken – häufig steckt der Teufel ja im Detail und Probleme werden erst im Arbeitseinsatz deutlich. Durch Teamarbeit und den regelmäßigen Austausch haben wir eine gute Grundlage gelegt und nun die Möglichkeit, das System und seinen Einsatz weiter für uns zu optimieren.

F: Welche Prozesse und Tätigkeiten werden aktuell mit Hilfe der Zusatzsoftware unterstützt?

A: Die Software ist ein mobiles Tool zur Unterstützung im Kundendienst. Bei uns läuft es auf einem speziellen Industrietablet. Mit einfachen Worten: Es handelt sich bei der Zusatzsoftware um ein digitales Klemmbrett zur Aufzeichnung von Leistungs- und Materialeinsatz. Die so digital dokumentierten Arbeiten lassen sich über die Cloud abrufen und synchronisieren sich mit der Standardsoftware. Die Daten integrieren sich im ERP-System, das händische Übertragen von Leistungen und Material entfällt.

Im Idealfall werden die vom Monteur „abgeklickten“ Materialien und Leistungen durch die digitale Schnittstelle einfach und ohne Umweg zu einer Rechnung. Das Übertragen von handschriftlich festgehaltenen Arbeiten in das Abrechnungssystem entfällt. Vom händischen Arbeitsbericht zum digitalen automatisierten Arbeitsbericht inkl. Abrechnung. Umgekehrt lassen sich Ressourcen und die geplanten Arbeiten über die Zusatzsoftware von der Disposition planen und über die Cloud direkt zu den mobilen Tablets senden.

Durch eine Live-Karten-Funktion lassen sich Fahrwege verkürzen und das Servicepersonal mit freier Kapazität kann optimiert unter Berücksichtigung der kürzesten Anfahrt zu akuten Serviceeinsätzen gelenkt werden. Ein Herumtelefonieren, welcher Monteur am nächsten an einem potenziellen Einsatzort ist, entfällt und Expressaufträge werden weniger aufwändig. Das System unterstützt darüber hinaus die Navigation. Kundenadressen sind abrufbar oder können direkt an die Service-Tablets gesendet werden.

F: Das klingt nach einer umfangreichen Lösung, die eine Vielzahl von Funktionalitäten aufweist. Dennoch sprachen Sie bereits von Herausforderungen bei denen der Teufel im Detail steckt. Können Sie hier ein Beispiel geben?

A: Eine umfangreiche Software eines großen Herstellers bietet zumeist sehr viele Einstellungsmöglichkeiten. Die Anpassungsmöglichkeiten sind immens. Aber umso komplizierter und unüberschaubarer wird Software auch. Man wird sich erst im Verlauf der Nutzung klar, welche Veränderungen kleine Stellschrauben bei einer Software haben können. Unerwartete Hindernisse resultieren aus diesen vielfältigen Einstellmöglichkeiten, von denen kein Nutzer die Kette der Konsequenzen kennt. Ein Häkchen an der falschen Stelle und man muss beispielsweise bei einer Preisänderung alle Artikel händisch umstellen.

Eine eher generelle Herausforderung ist natürlich, dass Software und vor allem Tools, nicht jeden Beschäftigten gleichermaßen ansprechen. Einige freuen sich darauf, sind aber mehr der „Spieletyp“: schnelles Klicken, Ausprobieren von Funktionen. Ältere Beschäftigte sehen eine Digitalisierung skeptisch, Servicepersonal mit Migrationshintergrund brauchen länger, um die „technisierte Sprache“ zu verstehen. Es ist halt etwas Anderes zu sagen: „Gib´ mir ´mal den Zollstock oder den ´hölzernen Gliedermaßstab““. Ein Herr Schröder hätte mit „Besorgen Sie mir bitte ein 4,5-5% alkoholhaltiges Malzgetränk in einer 0,5l Flasche“ sicher keinen Kultsatz geschaffen. Eine Sprache und Beschreibung zu finden, die alle verstehen und auch nutzen wollen ist eine herausfordernde Aufgabe, die nur gemeinsam und im Dialog zu bewältigen ist. Hierfür braucht man Zeit.

F: Was lief denn besonders gut in der Vorbereitung für den Einsatz der Zusatzsoftware und welche Vorteile sehen Sie für Ihren konkreten Anwendungsfall?

A: Die Neugierde der Projektteilnehmer:innen zu Projektbeginn war ein sehr positiver Aspekt. Alle Veränderungen bringen zu Beginn natürlich viel zusätzliche Arbeit mit sich. Viele Einstellungen sind möglich, der Programmumfang wächst mit jedem Update. Auch jahrelang genutzte und veraltete Stammdaten erschweren einen Umstieg. Sind die Stammdaten aber erstmal ordentlich eingepflegt, bedarf es weniger Umstellung in der Arbeitsweise im Büro. Um der Verwirrung und Überforderung durch kontinuierliche Updates und Erweiterungen der Software entgegenzuwirken, sind Testläufe und auch Hersteller-Schulungen der Benutzer:innen wichtig. Zwischenziele müssen formuliert werden. Da die Integration noch nicht abgeschlossen wurde, konnten wir unsere Ziele bis jetzt nur in Teilen erfüllen.

Weitere Vorteile durch das mobile Tool:

- Bessere Ressourcenplanung
- Höhere Einsatzverfügbarkeit
- Streckenoptimierung (CO2-Einsparung)
- Flexible „zur Verfügungsstellung“ von Aufträgen an das Servicepersonal
- Schnelles Umdisponieren, kurze Responsezeiten
- Automatisierte Nachweisberichte
- Durch den Einsatz von Tablets ergeben sich Nebeneffekte, wie das Mitführen digitalisierte Unterlagen oder der selbstständige Abruf dieser durch die Monteur:innen.

F: Sind durch den Einsatz der Zusatzsoftware bereits Veränderungen zu erkennen, z.B. im operativen Arbeitsprozess, in der internen Kommunikation oder Interaktion mit Kunden?

A: Durch die Anwendung der Software entfallen während der Abarbeitung der Einsätze viele Zwischenschritte weitestgehend, wie das Einscannen, das Listen von Materialien, Stunden oder Fahrweg summieren und die Eingaben. Hier ist also eine positive Veränderung erkennbar. Die interne Kommunikation ist dagegen zurückgegangen. Telefonate, zum Beispiel, um zu bestimmen, welche Monteure in der Nähe von einem Arbeitsort sind, sind nicht mehr nötig. Feedback und wichtige Nebeninformationen, die in einem Face-to-Face-Gespräch oder am Telefon ausgetauscht werden würden, fehlen oft. Beispielsweise kommt es häufiger vor, dass man erst bei der Rechnungserstellung mitbekommt, dass ein Auftrag abgeschlossen ist. Als Einsatzleiter muss man seine Übersicht jetzt aus digital erledigten Aufträgen und bewusstem Nachfragen beziehen. Hinsichtlich des Kundenkontakts gibt es wieder positive Veränderungen. Man kann feststellen, dass die Monteure vom Kunden etwas anders wahrgenommen werden, es wirkt professioneller.