

iPad-gestützte Wartung

Prädikate wie «mobil», «medienbruchsfrei» oder «direkt ins ERP» bringt man auch heute noch nicht einfach mit dem klassischen Handwerk in Verbindung. Abacus will das ändern.

VON CHRISTIAN WALTER, SWISS MADE SOFTWARE

Dass das iPad nicht nur etwas für Manager auf dem Weg in die nächste Verwaltungsrats-sitzung ist, zeigt Abacus aktuell mit der App Abasmart. Seit Anfang des Jahres können Servicetechniker und Monteure ihre Dienstleistungen mobil erfassen, drahtlos übertragen und gleich noch die bisherige Kundenhistorie einsehen – so sie denn im ERP erfasst ist. Einer der ersten Kunden ist Schmid Energy Solutions aus Eschlikon. Das Schweizer Familienunternehmen ist seit 1936 auf Lösungen im Bereich Holzenergie spezialisiert und beschäftigt rund 300 Mitarbeiter, davon über 30 Monteure im Aussendienst. Seit Mitte Mai sind vier davon mit dem iPad und Abasmart unterwegs, einer Komponente der Abacus ERP-Software, die Informationen direkt in das Leistungs-/Projektverwaltungsmodul füttert. Obwohl der Funktionsumfang der App deutlich grösser ist, steht bei Schmid zunächst der sogenannte Zeitstrahl im Mittelpunkt.

Mobile Aufwandserfassung

Via App gibt der Servicetechniker hier auftragsbezogen seinen Tagesablauf sowie die gefahrenen Kilometer ein, einschliesslich Pausen und Heimweg. «Früher erfolgte die Zeiterfassung mittels Barcodes. Es gab ein Blatt mit Standardcodes für jeden Arbeitsschritt wie Beginn, Pause oder Ende. Zum entsprechenden Zeitpunkt schoss der Techniker diese ab. Kam der Mitarbeiter zurück in die Firma, wurden die Daten vor Ort ins ERP übertragen», erzählt Toni Kägi, Leiter Informatik-Dienste bei Schmid. Damit löst die Abacus-App gleich mehrere Probleme: Der Techniker sieht sein bisheriges Tagesprogramm übersichtlich auf einen Blick und kann Fehler gegebenenfalls direkt korrigieren. «Das erspart uns viel Abklärungsaufwand im Backoffice. Ausserdem werden die



Der Servicetechniker kommt mit dem iPad unter dem Arm.

Daten laufend synchronisiert und direkt ins ERP übertragen. Sie sind also immer à jour.»

Der sechswöchige Test kam bei den Mitarbeitern gut an und soll nach den Sommerferien im kompletten Roll-out münden. Trotz dieses positiven Feedbacks weist Kägi auch auf einige Tücken hin: So sei ein iPad am Ende eben doch ein Paradigmenwechsel und die Benutzerführung nicht für alle Beteiligten so intuitiv wie in Apples Werbespots. Auch der Aufwand beim Einrichten der Geräte sei nicht zu unterschätzen. Dazu Kägi: «Um ein iPad einsatzbereit zu machen, ist in etwa der gleiche Zeitaufwand nötig wie für einen PC.» In seinen Augen stehen aber klar die Vorteile im Vordergrund, zumal das iPad noch weitere Optimierungen ermöglicht. So führten die Monteure bisher fünf dicke Ordner mit. Diese landen jetzt als PDF auf dem iPad. Via Suchfunktion sind die darin enthaltenen Informationen komfortabel und zeitnah zugänglich. Ausserdem sind die Dokumente immer auf dem neuesten Stand.

Als Schritt nach vorn empfindet er auch die direkte Einbindung ins ERP. Zuvor sass nämlich zwischen Barcode-Scanner und ERP noch eine selbstgestrickte Excel-Lösung. «Jetzt muss ich mir um die Schnittstellen keine Gedanken

mehr machen», so Kägi. Gedanken macht er sich dafür über die Einbindung weiterer Funktionen der Abacus-Software. «Wir arbeiten zurzeit auf Projekt- und nicht auf Auftragsebene», so Kägi. Das heisst, der Techniker sieht auf seinem iPad den Kunden, aber noch nicht die individuell zu wartende Anlage. Wichtige Daten wie zum Beispiel die Wartungshistorie sind für ihn noch nicht ersichtlich. Doch diese Entwicklungsschritte sind schon angedacht. Dabei müssen die relevanten Daten rechtzeitig auf das Gerät, da Heizungstechniker überwiegend in netzschwachen Kellerräumen arbeiten. Offline-Arbeit und spätere Synchronisation gehören allerdings auch zum Funktionsumfang der App.

Motivationsschub

Die Software kann aber noch mehr: So liesse sich dem Kunden bereits am Ende des Auftrags die komplette Leistung unterschriftsfertig am iPad präsentieren, inklusive verwendeter Ersatzteile und Fahrtkosten. Für Kägi ist das aber noch Zukunftsmusik. Dafür gewinnt er dem iPad zurzeit einen anderen konkreten Vorzug ab. Sein Unternehmen lässt das Gerät offen und erlaubt den Mitarbeitern, Apps für den privaten Gebrauch herunterzuladen und so das Gerät auch nach Arbeitsende zu nutzen. «Wir sehen darin einen Motivationsanreiz für unsere Mitarbeiter. Die Freude über das Gerät erhöht ausserdem die Bereitschaft, mit der neuen Technik zu arbeiten. Somit ist es ein Gewinn für uns alle.» ■

«SWISS MADE SOFTWARE»

Weitere Infos und alle Mitglieder auf einen Blick:
www.swissmadesoftware.org