

## Mobile Leistungserfassung für Servicetechniker

Die Schmid energy solutions heizt ihren Kunden zünftig ein: Das Sortiment reicht von Holzfeuerungen für Einfamilienhäuser über Fernwärmeprojekte bis zu Industrieanlagen. Für einen reibungslosen Betrieb sorgen über 40 Servicemonteure. Ausgerüstet mit iPads und der mobilen ABACUS Applikation AbaSmart, haben sie Zugriff auf die Zeit- und Spesenerfassung und Betriebsanleitungen. Die Daten werden via Internet automatisch mit dem zentralen ERP-System synchronisiert. Für die Anwender bedeutet das mehr Effizienz und weniger Kosten.

>> Christian Bühlmann, schmid+siegenthaler consulting gmbh

Die Nachfrage nach erneuerbarer Wärmeenergie ist ein globaler Dauerbrenner. Kein Wunder sind die Produkte von Schmid energy solutions auf der ganzen Welt anzutreffen. Sie beheizen die Masoala-Halle im Zürcher Zoo genauso wie das Intercontinental Hotel in Davos oder das Community College im US-Staat Maine. Das Schweizer Familienunternehmen mit Sitz in Eschlikon beschäftigt 280 Mitarbeitende und hat sich in den letzten 75 Jahren zu einem international anerkannten Anlagenbauer im Bereich der Holzenergie entwickelt. Konstante Kundennähe, effiziente Prozesse und ein optimaler Service prägen ein Leitbild «voller Energie». Diese Vorgaben werden umgesetzt in hochwertige Wärmesysteme mit energiesparender und umweltschonender Betriebsweise für alle Bedürfnisse.

### Ausgangslage

Mehrere Tausend Gross- und Kleinanlagen müssen für Kunden regelmässig gewartet werden. Die Bedeutung des Servicegeschäfts hat bei Schmid zunehmend an Bedeutung gewonnen. Bereits seit 1995 wird die ERP-Lösung ABACUS mit integriertem PPS-System im ganzen Unternehmen eingesetzt. Mit der Leistungs-/Projektabrechnungssoftware AbaProject werden seit 2005 sämtliche geleisteten Arbeitszeiten und Spesen der Aussendienstmitarbeitenden rapportiert.

Die Erfassung gestaltete sich zunehmend aufwändig. Für jeden einzelnen Arbeitsschritt brauchte es eine Liste mit Strichcodes für Beginn, Pause und Ende, die von den Servicemonteuren jeweils mit mobilen Barcodegeräten gescannt werden mussten. Erst wenn die Servicetechniker wieder zurück in der Firma waren, liessen sich die Daten über den Umweg mittels Excel in das ERP-System übertragen.

### Erfahren Sie...

- ... wie sich die Arbeit von Servicetechnikern erleichtern lässt.
- ... weshalb auch das Backoffice von mobiler Leistungserfassung profitiert.
- ... warum guter Service auf digitale Dokumente angewiesen ist.

### Das Projekt

- Anwender: **Schmid energy solutions**  
8360 Eschlikon  
[www.schmid-energy.ch](http://www.schmid-energy.ch)
- Mitarbeiter: **280**
- User: **iPad App AbaSmart für mobile Datenerfassung (54)**  
**Leistungs-/Projektabrechnung (168)**  
**Auftragsbearbeitung/Lagerbewirtschaftung (136)**  
**Produktionsplanung und -steuerung (64)**  
**Finanz-/Lohnsoftware (12)**
- Branche: **Maschinen-/Anlagenbau**
- Thema: **ERP**
- Anbieter: **ABACUS Research AG**  
9301 Wittenbach-St.Gallen  
[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)  
Implementierungspartner:  
**bsb.info.partner AG,**  
St. Gallen, Spreitenbach  
[www.bsb.it.ch](http://www.bsb.it.ch)
- Lösung: **ABACUS Business Software**

**SCHMID**  
energy solutions

**ABACUS**  
business software

### Zielsetzung

Um das steigende Volumen des Servicebereichs auch künftig bewältigen zu können, sollte der administrative Anteil bei den Einsätzen der Monteure effizienter und einfacher gestaltet werden. Der Aufwand für die Leistungserfassung musste deutlich reduziert und gleichzeitig weitgehend automatisiert werden. Der Fokus wurde auch auf die Anlagendokumentationen gelegt. Diese umfassen teilweise mehrere Ordner und erschwerten die Arbeit der Servicetechniker, da sie die gewichtigen Wartungsunterlagen auch in schwer zugänglichen Heizungskellern zur Hand haben müssen. Daher war es ein erklärtes Ziel, die Dokumente elektronisch verfügbar zu machen, was nicht nur die Arbeit gewichtsmässig erleichtert sondern auch die Aktualisierung der jeweiligen Informationen.

### Vorgehen

Um die automatische Übertragung ins ERP-System zu ermöglichen und somit den internen Erfassungsaufwand zu reduzieren, wurde von ABACUS vorgeschlagen, die mobile Applikation AbaSmart in Verbindung mit iPad Tablet-Rechnern einzusetzen. Dadurch können Zeit- und Spesenbuchungen automatisch in das Projektverwaltungsmodul AbaProject übernommen werden. Bei Schmid war man vom Vorschlag begeistert. Alle 40 Servicetechniker in der Schweiz wurden ausgerüstet, und für die 4 Techniker in Österreich und weitere 10 in Deutschland läuft das Rollout. Toni Kägi, Leiter Informatik-Dienste von Schmid zeigt sich mit der Implementierung sehr zufrieden: «Für die Konfiguration und die Bereitstellung der iPads inklusive Software brauchten wir nur drei Wochen. Da AbaSmart in die ABACUS Software eingebettet ist, mussten wir uns nicht um die Programmierung von Schnittstellen



Bestens ausgerüstete Servicetechniker von Schmid energy solutions: Die AbaSmart/iPad Lösung ermöglicht vor Ort die Leistungserfassung und den Zugriff auf die Anlagendokumentation.

zwischen App und dem Server-basierten ERP-System kümmern.» Eine kurze Instruktion der Anwender genügte zur Einführung. Nach der ersten Einsatzwoche wurde eine Nachschulung durchgeführt und einzelnen «IT-Muffel» noch eine weitere Schulung angeboten. Um die Akzeptanz zu fördern, dürfen alle Mitarbeitenden ihre iPads auch privat verwenden.

### Lösungskonzept

Die Leistungserfassung ist einfach und intuitiv aufgebaut. Die sogenannte Timeline ist dabei das zentrale Instrument. Damit können Aktivitäten grafisch erfasst und Arbeit, Fahrzeit oder Pausen eingegeben werden. Mittels Antippen der Timeline lassen sich Einträge auch nachträglich noch einfügen oder korrigieren. Weil Heizungen oft dort stehen, wo es keine Internet-Verbindung gibt, erfassen die Monteure Daten in der Regel offline und synchronisieren diese anschliessend mit dem ERP-System. Die iPads haben aus finanziellen Überlegungen keine SIM-Karten. Für die Datenübertragung verwenden die Techniker ihr Smartphone, einen lokalen Hotspot oder eine WLAN-Verbindung. Dies funktioniert bestens, weiss Toni Kägi zu berichten: «Die Kommunikation mit unseren Monteuren hat sich klar verbessert. Mittels E-Mails können wir beispielsweise Geräte- und Produktdokumentationen auf das iPad des Technikers nachschicken oder ihm auch dann Nachrichten zukommen lassen, wenn in einem Heizkeller gerade keine Telefonverbindung besteht.»

Pro Monteur fallen täglich bis zu 14 Buchungen an. Diese Daten lassen sich aus AbaSmart automatisch in AbaProject übertragen, was zu einer nachweisbar höheren Datenqualität geführt hat. Die Automatisierung bietet auch dem Backoffice Vorteile: Da die Erfassung jetzt umgehend vor Ort passiert, müssen die Mitarbeitenden der Administration nicht mehr den Daten «nachrennen». Dadurch kann die Kontrolle der rapportierten Stunden viel einfacher erledigt werden, was eine schnellere Erstellung der Monatsabschlüsse bewirkt. Auch die schweren Ordner gehören der Vergangenheit an. Für die Digitalisierung der Anlagendokumentationen wurde mit AbaScan eine weitere ABACUS Komponente verwendet. Die Scanning-Lösung ermöglicht es, digitalisierte PDF-Belege in Dossiers oder in Archiven abzuspeichern und mittels integrierter Volltextsuche rasch wieder zu finden.

### Fazit

Die Arbeit der Servicetechniker bei Schmid energy solutions ist wortwörtlich leichter geworden. Die vielen Ordner müssen nicht mehr mitgeschleppt werden und sind heute auf jedem iPad einsehbar. Dank der erfolgreichen Implementierung der iPad/AbaSmart-Anwendung lässt sich bei der internen Administration eine halbe Woche pro Monat einsparen. Zudem steht der für die Servicemonteure benötigte Datenbestand jederzeit tagesaktuell in der ERP-Software zur Verfügung. Doppelbuchungen als Fehlerquellen entfallen gänzlich.

Alle Arbeitsstunden und Spesen können nahtlos in der Lohnbuchhaltung weiterverarbeitet werden. Das Fazit ist für Toni Kägi sehr positiv: «Der ganze Prozess der Zeitrapportierung ist durch die mobile Datenerfassung mit AbaSmart schlanker und effizienter geworden. Das Schöne daran ist, dass sie ohne Schnittstellen auskommt und perfekt in die ABACUS ERP Software integriert ist.» <<

### Anwender-Tipp

«Bei der mobilen Leistungserfassung spielen die vor- und nachgelagerten Prozesse wie Dokumentenmanagement oder Fakturierung sowie der Einbezug der Anwender eine wichtige Rolle. Nur so entsteht ein gut funktionierendes Gesamtsystem.»

**Toni Kägi, Leiter Informatik-Dienste, Schmid energy solutions**