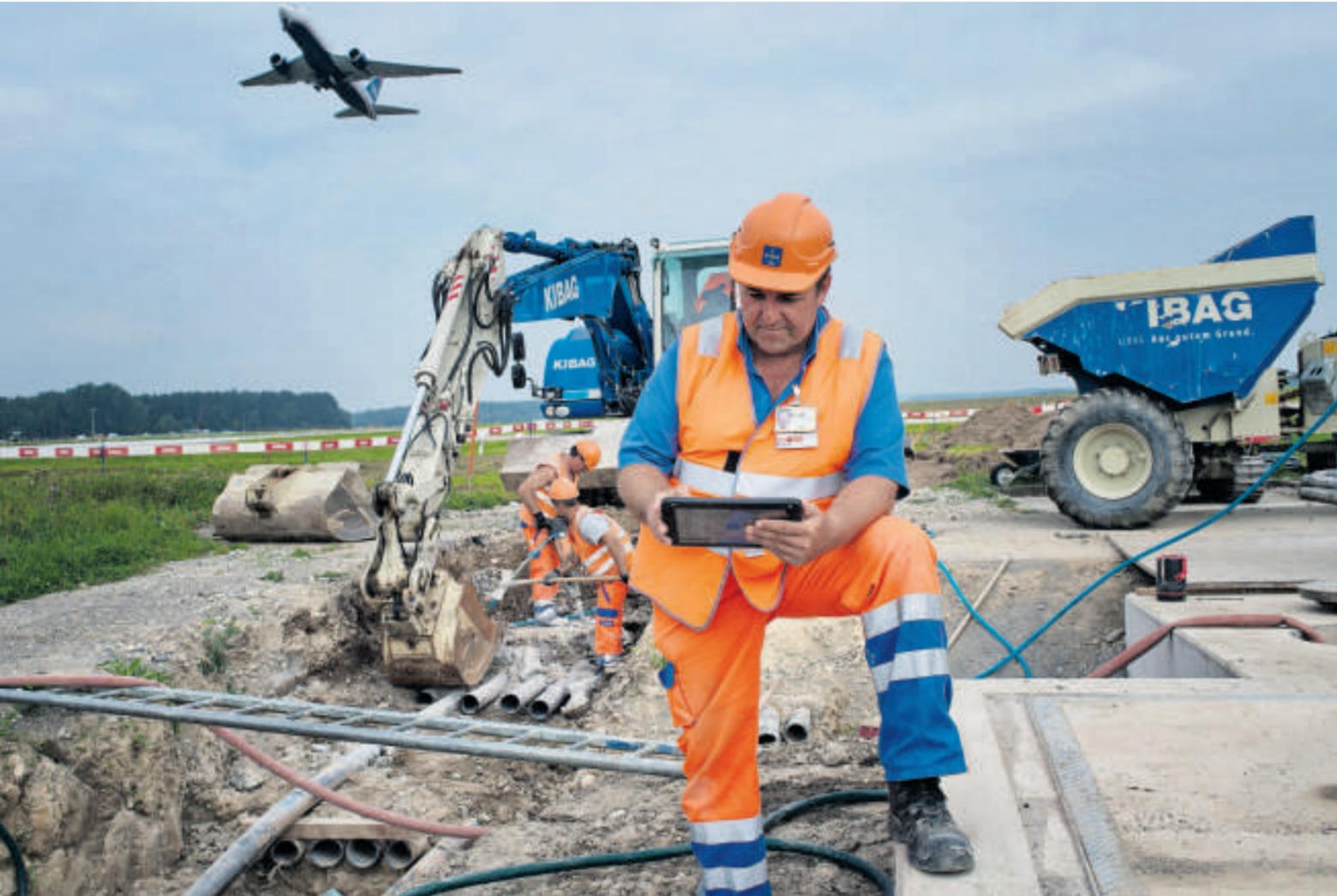


Effizienter dank mobilen Geräten

Immer mehr Unternehmen nutzen Smartphones und Tablets im Geschäftsalltag. Mit relativ geringem Aufwand kann eine Firma auf diese Weise ihre Effizienz erhöhen. Die Risiken, die mit dem Einsatz der technischen Hilfsmittel einhergehen, sind kalkulierbar.



Ein Angestellter der Baufirma Kibag nutzt einen Tabletcomputer, um die Arbeiten auf einer Flughafenbaustelle zu rapportieren.

CHRISTOPH RUCKSTUHL / NZZ

Prozesse lernen laufen

Automatische Effizienzsteigerungen

Rico Kutscher · Immer mehr Unternehmen erlauben den Mitarbeitern, ihre privaten mobilen Kommunikationsgeräte auch im Geschäftsalltag zu verwenden. Die technischen Alleskönner sind so einfach und hilfreich, dass sie auch in der Geschäftswelt nicht mehr wegzudenken sind. Das heisst aber auch, dass Geschäftsprozesse heute ganz anders ablaufen als früher. E-Mails von unterwegs zu bearbeiten, ist zur Normalität geworden; doch auch mit dem Smartphone oder dem Tabletcomputer Zahlungen für die Buchhaltung freizugeben und Bestellungen im geschäftlichen Betriebssystem zu bearbeiten, ist möglich geworden.

Die Unternehmen haben erkannt, dass mit verhältnismässig geringem Aufwand eine ziemlich grosse Wirkung erzielt werden kann. Dabei müssen die Unternehmen nicht alle technologischen Entwicklungen mitmachen, die Einsatzmöglichkeiten sollten aber zumindest geprüft werden. Die Praxis zeigt nämlich, dass die Gesellschaften mit mobilen Lösungen nicht nur die geplanten Abläufe verbessern, sondern dass auch völlig überraschende Effizienzsteigerungen möglich sind. Das ist auch ein Grund, weshalb Geschäftsleute nicht mehr nur interne Planungs- und Steuerungsprozesse optimieren, damit etwa Mitarbeiter im Aussendienst schneller Daten an die Zentrale schicken, sondern auch vermehrt kundenbezogene Abläufe für Handys und Tabletcomputer ausgestalten.

So ist es keine Zukunftsmusik mehr, dass Immobilienverwaltungen ihre Wohnungsübergaben mit mobilen Geräten erledigen, wobei Schäden am Parkett und an den Wänden gleich dokumentiert und Kauttionen online freigegeben oder eingezogen werden. Auch das Einchecken optimieren viele Airlines mittlerweile für die jeweiligen Endgeräte. Selbst Krankenkassen, die sonst nicht vor Innovationskraft strotzen, haben Apps für Smartphones, über die ein Versicherter Abrechnungen einsehen und Policen ändern kann. Der Tag, an dem auf Knopfdruck das Gesicht des Arztes auf dem Bildschirm erscheint, dürfte nicht mehr weit sein.

Problematisch scheint bei den mobilen Geräten indes die Datensicherheit zu sein. Doch von dieser Kehrseite der Medaille dürfen sich Unternehmer nicht abhalten lassen, Vorteile für ihre Gesellschaften und Kunden zu schaffen. Die Firmen sollten den Schutz der Daten ernst nehmen, damit der technische Fortschritt auch bei Geschäftsprozessen rasant Einzug hält.

Neue Werkzeuge fürs Geschäft

Der Einsatz mobiler Kommunikationsgeräte reduziert die Schnittstellen und erhöht die Effizienz

Firmen setzen vermehrt Tabletcomputer ein und optimieren so ihre geschäftlichen Abläufe. Berührungängste bei den Mitarbeitern gibt es kaum. Vielen macht die Verwendung sogar Spass.

Rico Kutscher

Effizienzsteigerungen, die von den Mitarbeitern verlangt werden, sind der Traum jedes Firmenchefs. Angefangen hat der Einsatz mobiler Geräte im Geschäftsalltag mit den Smartphones und dem Wunsch des Personals, E-Mails von unterwegs beziehungsweise von zu Hause aus zu bearbeiten. Mittlerweile gehen einige Unternehmen weiter und setzen zur Ausgestaltung ihrer Abläufe neben Handys und Notebooks vermehrt Tabletcomputer ein.

Ersatz für Barcodes

Das ist kein Zufall. Erstens sind die Tabletcomputer für die Unternehmen erschwinglich geworden; im Vergleich mit Notebooks sind sie meist günstiger. Zweitens ist ihre Benutzung inzwischen so einfach, dass sich die Geräte für viele kommerzielle Einsatzmöglichkeiten eignen. Bei der auf Holzfeuerungen spezia-

lisierten Schmid-Gruppe sind beispielsweise seit etwa einem Jahr rund 45 Monteure mit Tabletcomputern unterwegs. Auf diesen erfassen sie die Arbeitszeiten und die Spesen. In den Sommermonaten revidieren die Schmid-Techniker die Holzöfen, und im Winter, wenn die Öfen vermehrt im Einsatz stehen, reparieren sie die rund 5000 Heizungsanlagen.

Laut Toni Kägi, dem Leiter für Informatikdienste bei Schmid Energy, hatte die in Eschlikon domizilierte Firma früher umständliche Barcode-Scanner im Einsatz, mit denen bloss der Beginn und das Ende eines Serviceauftrags erfasst wurden; Fehler konnten nicht korrigiert werden. Die Daten gelangten durch persönliche Abgabe in die Zentrale und wurden dort mühsam ins IT-System übertragen. Auf den Tablets geben die Monteure heute ihre Arbeitszeit direkt auf der Maske zur jeweiligen Heizungsanlage ein; sind sie mit ihrer Arbeit fertig, werden die Daten via Internet mit dem Hauptsitz synchronisiert. Dort fliessen sie in die Kalkulation der Projekte ein und bilden die Grundlage für die Abrechnungen. Zudem ermöglichen die Geräte aggregierte Tagesrapporte.

Mit der Umstellung hat das Unternehmen einen halben bis einen ganzen Arbeitstag pro Mitarbeiter und Woche gespart. Nun liegen die Daten bereits

am dritten Werktag des Monats vor; früher hat es bis zum 15. gedauert.

Die Ausgaben pro Gerät samt stabiler Hülle von rund 1000 Fr. pro Monteur hätten sich für das Unternehmen in jedem Fall gelohnt, denn neben den genannten Verbesserungen in den Abläufen seien die Mitarbeiter viel motivierter, mit den Geräten zu arbeiten, weil sie diese auch privat nutzen dürften, sagt Kägi. Zudem entfällt die mühsame manuelle Erfassung von Zahlenkolonnen. Hinzu kommen weitere Optimierungen: Weil die Techniker im Heizungskeller keinen Empfang haben, musste früher oft mehrfach angerufen werden, bis man sie erreichte. Mit ihren Tablets hat nun jeder Monteur eine E-Mail-Adresse; sobald er aus dem Keller steigt und Funkkontakt hat, erscheint eine Nachricht mit der Bitte um Rückruf. Auf ihren iPads sind auch alle Betriebs- und Bauanleitungen gespeichert. Und sollte ein Gerät verloren gehen, kann Kägi von der Zentrale aus die Daten löschen und das Gerät wieder auf die Werkseinstellung zurücksetzen.

Zusammen mit der Einführung von Tablets war eine dreistündige Schulung verbunden; falls erforderlich, wurden noch weitere Kurse offeriert. Künftig will das Unternehmen auch bei seinen Tochtergesellschaften in Deutschland und Österreich Tabletcomputer einfüh-

ren, weil man mit den ersten Erfahrungen sehr zufrieden sei. Die Mitarbeiter – besonders die älteren – schätzten das iPad und seien begeistert, sagt Kägi.

Einmalige Erfassung

Auch die im Tiefbau tätige Kibag setzt auf Tabletcomputer. Im Rahmen der Einführung einer neuen Software wollte die Firma auch die Erfassung von Bauleistungen verbessern. Laut dem Projektleiter Urs Hausherr war es die Absicht, die Daten schneller zusammenzutragen und die Verarbeitung zu vereinfachen. Die Tagesrapporte für die Erfassung der Arbeitsstunden und die Nutzung der Baumaschinen wurden bisher auf Papier erstellt. Nun haben die Kibag-Poliere 80 Tabletcomputer, mit denen sie die Daten digital notieren. Darauf gelangen diese in die Zentrale, wo sie etwa die Lohnbuchhaltung weiterverarbeitet.

Die Mitarbeiter verwenden ihre Tabletcomputer zudem zur Abfrage der Wetterprognosen, eines im Bau wichtigen Faktors, sowie für allgemeine Suchanfragen im Internet und für den SBB-Fahrplan. Ferner schiessen sie mit ihnen Fotos von der Baustelle, versehen sie mit Massen und leiten sie weiter. Da keine Listen mehr abgeschrieben werden müssen, konnte Personal gespart werden. Und es bleibe mehr Zeit für die Auswertung der Daten, sagt Hausherr.

Gemäss einer Untersuchung der Universität St. Gallen (vgl. Grafik) haben Unternehmen in einer ersten Phase mit mobilen Geräten zunächst ihre internen Prozesse im Büro und im Aussendienst optimiert. In den vergangenen zwei bis drei Jahren wurde das Augenmerk vermehrt auf die Kundenseite gelegt, also auf das Marketing und die Kommunikation. Mit mobilen Bankdienstleistungen oder dem Einchecken via Smartphone auf dem Flughafen, ist es den Unternehmen gelungen, den Kundenservice zu verbessern und die Kosten zu senken.

Die private Nutzung erhöht die Akzeptanz

kut. · Wenn Firmen mobile Geräte im Geschäftsalltag einführen, machen sie dabei ähnliche Erfahrungen. Sowohl Schmid Energy als auch die im Tiefbau tätige Kibag (siehe Haupttext) verweisen auf zentrale Punkte bei der Nutzung von Tabletcomputern: Erstens ist es ratsam, die Meinung der Angestellten einzuholen, bevor mobile Endgeräte erworben werden. Dabei sollten nicht nur die Chefs befragt werden, sondern auch die Team- und Gruppenleiter sowie die gewöhn-

lichen Mitarbeiter. Zweitens erhöht es die Akzeptanz der gewählten Modelle, wenn sie ebenfalls privat genutzt werden dürfen. Dabei hilft auch eine einfache Benutzerführung, damit möglichst alle Angestellten gerne mit den elektronischen Hilfsmitteln arbeiten. Drittens sollte eine Firmenleitung die Möglichkeit zur Ortung der Geräte via Satellit mit der Belegschaft offen besprechen, damit sich die Mitarbeiter nicht vom Arbeitgeber ausspioniert fühlen.



ZAHLE ZUM THEMA

1,13

Millionen Einheiten

In der Schweiz sind 2013 laut dem «Weissbuch» von Röbi Weiss rund 1,13 Mio. Tabletcomputer verkauft worden. Dies entspricht einem Stückzahlwachstum gegenüber dem Vorjahr von 28%. Die Steigerung ist darauf zurückzuführen, dass Geschäftsleute statt Notebooks vermehrt Tablets einsetzen. Der Umsatz in diesem Bereich ist jedoch um 29% auf 509 Mio. Fr. gesunken, weil die Geräte immer billiger geworden sind.