



Mobile Workforce: Mehr Zeit fürs Geld

Ein SMS-basiertes Dispo-System für den Aussendienst statt Zettelwirtschaft: So lassen sich Aufträge schneller und effizienter abwickeln. Wie bei der Firma RohrMax.

Von Markus Worch
und Bernhard Raos

Die Monteure der RohrMax reinigen landesweit Abwasserrohre. 90 Servicefahrzeuge stehen dafür im Einsatz: ein Puzzlespiel für die Disposition, um akute Notfälle und längerfristig geplante Aufträge zu koordinieren. Das Unternehmen wirbt mit seiner Schnelligkeit und verspricht, notfalls innerhalb einer Stunde vor Ort zu sein.

Der Rohrreiniger setzt dabei auf ein von seiner Tochtergesellschaft SatWork entwickeltes Dispositionssystem. Michael Schneider, kaufmännischer Geschäftsführer von RohrMax, nennt die Vorzüge: «Das neue System hat unsere Disposition viel einfacher, schneller und vor allem auch effizienter gemacht.» Konkret: Die Anfahrtswege haben sich dank optimierter Disposition reduziert, und jeder Monteur kann pro Woche durchschnittlich zwei Aufträge mehr abwickeln. Ein Produktivitätsgewinn, der sich rechnet.

Die Zettelwirtschaft von früher wurde durch eine so genannte Machine-to-Machine-Kommunikation abgelöst. Für die Einsatzzentrale ist auf Tastendruck jederzeit ersichtlich, welcher Monteur sich wo befindet und welchen Auftrag er gerade bearbeitet. Sämtliche Einsatzwagen des Unternehmens sind mit einem Bordcompu-

ter, einem GPS-Modul, einem Drucker sowie einem Scanner ausgerüstet. Sobald ein Auftrag in der Firmenzentrale eintrifft, wird mittels GPS der nächstgelegene Monteur geortet.

Per SMS werden die Auftragsdaten dann in den Einsatzwagen übermittelt und auf dem Bildschirm angezeigt. Der Monteur verfügt innert weniger Sekunden über alle Informationen. Er kann bereits das nötige Werkzeug bereitstellen. Dies ist insbesondere bei Notfällen entscheidend, erleichtert jedoch auch die ganz gewöhnliche Servicearbeit. Und Folgeaufträge lassen sich besser planen.

Mit einem Strichcodeleser erstellt der Monteur dann den Rapport und druckt diesen unmittelbar nach getaner Arbeit für den Kunden aus – ganz im Sinne der Transparenz. Der Kunde visiert den Rapport, und die Daten werden via SMS an die Zentrale übermittelt. Innert Tagesfrist ist so die Rechnung erstellt.

Das Tochterunternehmen SatWork vermarktet sein Dispo-System für Vor-Ort-Dienstleistungen auch erfolgreich an andere Gesellschaften und wird dort an zentrale Systeme angebunden. Verfügt ein solches Workforce-System über Schnittstellen, welche die Integration in eine bestehende IT-Landschaft erleichtern, werden in der Systemverwaltung ebenfalls Kosten reduziert.

Strategien für den Aussendienst

Die meisten Aufträge im Aussendienst entstehen nicht spontan, sondern sind im Voraus bekannt oder sogar turnusmässig fällig. Wenn es jedoch brennt, muss flexibel reagiert werden. Cleveres, IT-gestütztes Workforce-Management liefert Antworten.

Checkliste für den Chef

- Mobile Workforce-Lösungen müssen sich an die betrieblichen Rahmenbedingungen anpassen lassen (Organisation, Prozesse und IT).
- Projektkosten, Verantwortlichkeiten sowie Termine sind klar definiert.
- Die Geschäftsleitung unterstützt das Projektteam bei der Definition, der Umsetzung und der Einführung des Projekts.
- Es wird eine Lösung eingeführt, die auf bewährte und stabile Technologien setzt.
- Mit Workforce-Management fördern Sie selbständigeres und verantwortlicheres Arbeiten der Aussendienstmitarbeitenden.

Erfolgsfaktoren für ein mobiles Workforce-Projekt

- Die Betroffenen werden frühzeitig informiert und, wo sinnvoll und nötig, in den Entscheidungsprozess einbezogen.
- Das Management ist sich bewusst, dass ein Projekt im Bereich der (mobilen) Prozessoptimierung nicht nur aus der Beschaffung von Hard- und Software besteht, sondern ein optimales Ergebnis unter Umständen auch Anpassungen der Organisation und der Prozesse bedingt.
- Der Nutzen ist allen Betroffenen klar: einfacheres, schnelleres und effizienteres Arbeiten.
- Schnittstellen zur Integration sind definiert, und die gewählte Lösung erleichtert die Integration.
- Die Schulung der Systeme ist eingeplant und wird den einzelnen Beteiligten verständlich vermittelt.

Diese Serie entsteht in
Zusammenarbeit mit:

Stiftung
**Produktive
Schweiz**

Illustration: Bruno Muff