

# Kleiner Aufwand, grosse Wirkung

## Mobile Leistungserfassung für Servicemonteure

von Thomas Köberl

Über vierzig Servicemonteure der Schmid energy solutions sind neuerdings mit iPad unterwegs. Mit Hilfe der mobilen ABACUS Applikation AbaSmart dient der Tablettechner der Zeit- und Spesenerfassung sowie der Aufbereitung von Betriebsanleitungen. Da die App online mit dem ERP-System integriert ist, lassen sich die Daten via Internet automatisch synchronisieren, was Effizienzsteigerungen und gleichzeitig Kosteneinsparungen bewirkt.

Die Produkte von Schmid sind weltweit anzutreffen. Sie beheizen namhafte Gebäude, wie etwa das kürzlich fertiggestellte Intercontinental Hotel in Davos sowie das Community College (NMCC) im US-Staat Maine. Seit 1995 verlässt sich das Unternehmen auf Software von ABACUS inklusive PPS-System.

Im Lauf der letzten Jahre hat das Servicegeschäft zunehmend an Bedeutung gewonnen. Mehrere Tausend Gross- und Kleinanlagen müssen für Kunden regelmässig gewartet werden. Mit der Leistungs-/Projektabrechnungssoftware AbaProject werden seit 2005 sämtliche geleisteten Arbeitszeiten und Spesen der Aussendienstmitarbeitenden rapportiert. Die Erfassung gestaltete sich bisher jedoch aufwändig. Denn es brauchte dafür ein Blatt mit Strichcodes für jeden einzelnen Arbeitsschritt mit Beginn, Pause und Ende, die dafür von den Monteuren mit mobilen Barcodegeräten gescannt werden mussten. Erst wenn die Servicetechniker wieder zurück in der Firma waren, liessen sich die Daten über den Umweg Excel in das ERP-System übertragen.

### Die Kombination soll es richten

Um die automatische Übertragung ins ABACUS System zu ermöglichen und somit den internen Erfassungsaufwand zu reduzieren, setzt Schmid auf die mobile Applikation AbaSmart in Verbindung mit dem Tablettechner iPad. Die Kombination dient dazu, Zeit- und Spesenbuchungen automatisch ins AbaProject zu übernehmen.

Rund 40 Servicetechniker in der Schweiz wurden damit ausgerüstet. Vier weitere werden dieses Jahr noch in Österreich und 10 dann nächstes Jahr auch in Deutschland dazukommen. Der Aufwand für die Konfiguration und Bereitstellung der iPad sowie der Software hätte drei Wochen beansprucht, berichtet Toni Kägi, Leiter Informatik-Dienste von Schmid. Da AbaSmart in die ABACUS Software eingebettet ist, musste sich Kägi nicht um die Programmierung von Schnitt-

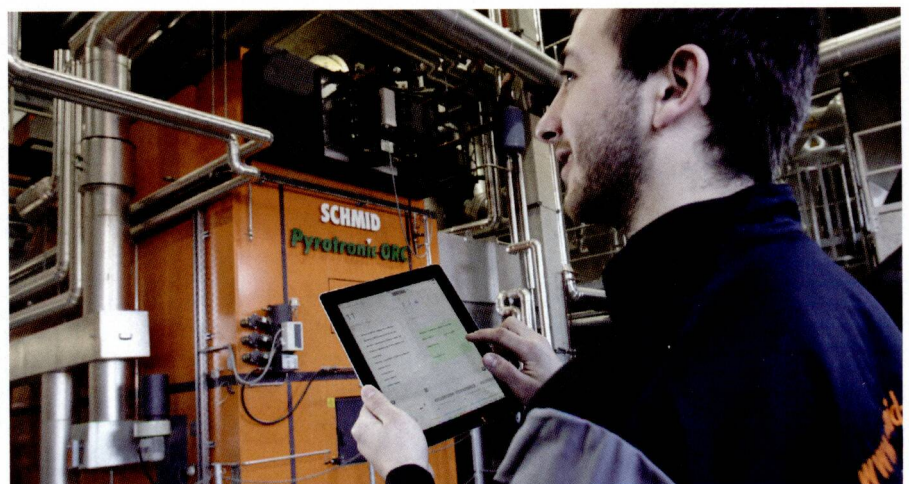
stellen zwischen App und dem Server-basierten ERP-System kümmern.

### Auch «IT-Muffel» mit an Bord

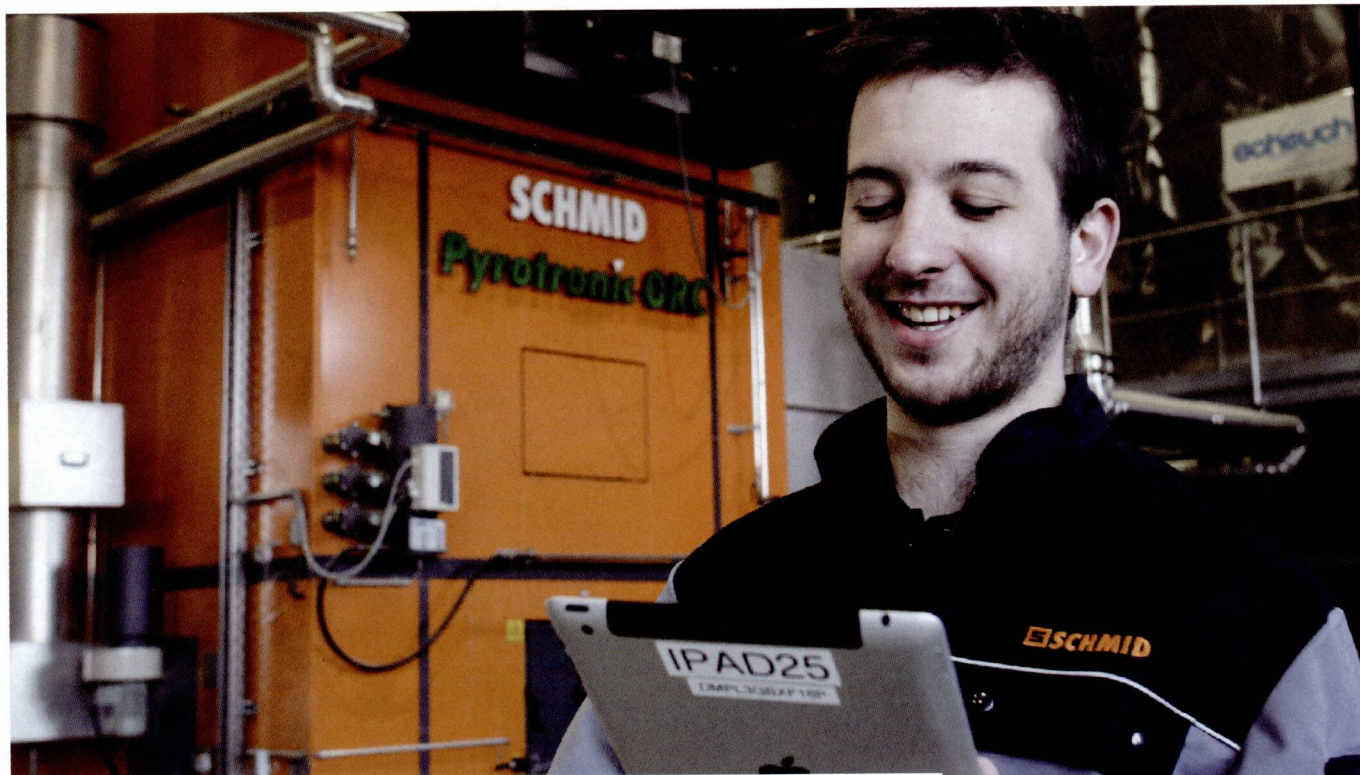
Der Pilotbetrieb wurde mit vier Servicemonteuren gestartet. Die Inbetriebnahme beanspruchte eine Woche. Der Roll-out auf alle 40 Servicetechniker erfolgte im Herbst 2013, wobei für den Konfigurationsaufwand pro Gerät, um dieses für den einzelnen Mitarbeiter bereitzustellen, rund eine Viertelstunde benötigt wurde. Die Plattform AbaSky von ABACUS, die das iPad mit der ABACUS ERP-Installation bei Schmid in Eschlikon verbindet, sorgt dafür, dass die Inbetriebnahme eines iPad mit AbaSmart speditiv vonstattengeht.

Die Benutzerführung ist Apple-konform und somit sehr einfach. Instrument für die Leistungserfassung ist der Timeline genannte Zeitstrahl, über den der Benutzer in der App grafisch seine

Aktivitäten erfasst. Dabei lassen sich Arbeit, Fahrzeit und Pausen eingeben. Mittels Antippen auf die Timeline werden auch nachträglich Einträge eingefügt oder korrigiert. Eine dreistündige Instruktion genügte zur Einführung. Nach der ersten Einsatzwoche wurde eine Nachschulung durchgeführt. Für einzelne «IT-Muffel» wurde noch eine weitere Schulung angeboten. Der Mitarbeiterzufriedenheit sei es sehr förderlich gewesen, dass alle die iPad auch privat verwenden dürfen, berichtet Kägi.



Schnittstellen zwischen ERP und mobiler App nutzen.



Weil Heizungen meist in Kellern stehen, wo selten Internet-Verbindungen bestehen, erfassen die Monteure Daten in der Regel offline und synchronisieren diese ein- bis zweimal pro Woche mit der ERP-Software. Da die iPad aus finanziellen Überlegungen über keine SIM-Karte verfügen, müssen die Techniker dafür ihr Smartphone, einen lokalen Hotspot oder ein WLAN nutzen. Trotzdem habe sich die Kommunikation mit und zu den Monteuren verbessert, bilanziert Kägi, denn E-Mails werden auch dazu benutzt, um Geräte- und Produktdokumentationen auf das iPad des Technikers nachzuschicken. Auch die Kontaktaufnahme wurde mit E-Mail massiv erleichtert, da der telefonische Kontakt im Keller auch oft schwierig ist.

Die Arbeit der Monteure ist im wortwörtlichen Sinn leichter geworden. Bisher mussten sie die Anlagedokumentationen in fünf dicken Ordnern mitschleppen. Diese sind nun alle via AbaScan digitalisiert und am iPad einsehbar.

#### Schnellere Monatsabschlüsse

Aus AbaSmart lassen sich die Daten automatisch ins AbaProject transferieren. Täglich fallen zwischen 10 und 14 Buchungen pro Monteur an. Die Datenqualität hat sich laut Kägi markant verbessert. Da die Serviceleute die Daten zeitnah erfassen, müssen die Administrativmitarbeitenden nicht mehr wie früher «den Daten nachrennen». Das hat den positiven Effekt, dass sich heute die Monatsabschlüsse viel schneller erstellen lassen und auch die Kontrolle der rapportierten Stunden wird heute viel einfacher als früher durch eine Sachbearbeiterin erledigt.

#### Aussicht und Fazit

Bereits jetzt ist die Übernahme des Service- und Vertragsmanagement (SVM) in den Produktivbetrieb geplant. Bis es soweit ist, werden die Serviceaufträge über die Auftragsbearbeitungssoftware verwaltet und fakturiert. Damit der Objekt- und Anlagenstamm im ERP-System wächst, werden Neuanlagen bei der Auftragserfassung automatisch auch als Serviceobjekte im SVM angelegt.

Mit dem iPad/AbaSmart-Projekt hat Toni Kägi ein weiteres ABACUS Programm zusammen mit dem Implementierungspartner bsb.info.partner bei der Firma Schmid erfolgreich realisiert. Damit wurden die Ziele erreicht und mit Kosten von knapp 1000 Franken pro Gerät und App das vorgesehene Budget locker eingehalten: Wie geplant, lässt sich nun bei der internen Administration eine halbe Woche pro Monat einsparen. Zudem lässt sich der tagaktuelle Datenbestand in der ERP-Software stets anzeigen, Doppelbuchungen als Fehlerquellen entfallen und sämtliche Arbeitsstunden inklusive Spesen stehen umgehend für die nahtlose Weiterverbuchung in die Lohnbuchhaltung bereit. ■

#### ABACUS Software bei der Schmid AG energy solutions

- iPad App AbaSmart für mobile Datenerfassung 54 Benutzer
- Leistungs-/Projektabrechnung 168 Benutzer
- Auftragsbearbeitung, Lagerbewirtschaftung 136 Benutzer
- Produktionsplanung und -steuerung 64 Benutzer
- Finanzsoftware 12 Benutzer

#### Toni Kägi, Leiter Informatik-Dienste bei Schmid energy solutions

«Der ganze Prozess der Zeitrapportierung ist durch die in der ERP-Software integrierte mobile Datenerfassung via iPad schlanker und effizienter geworden. Das Schöne an der AbaSmart App von ABACUS ist, dass sie ohne jegliche Schnittstellen auskommt, also nahtlos in die ABACUS ERP Software integriert ist und die ganze Synchronisation der Daten auf Knopfdruck automatisch erfolgt. Der Anwender oder auch unsere interne IT braucht sich um nichts zu kümmern, sobald das Ganze einmal richtig eingerichtet ist.»

[www.schmid-energy.ch](http://www.schmid-energy.ch)



Thomas Köberl

gehört zum Geschäftsleitungsteam von Abacus Research, wo er für das Marketing zuständig ist.

[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)