

11.9.2014, 05:30 Uhr

Mobilisierung von Geschäftsprozessen

Digitale Werkzeuge fürs Geschäft

Rico Kutscher 11.9.2014, 05:30 Uhr



Ein Angestellter der Baufirma Kibag nutzt einen Tabletcomputer, um die Arbeiten auf einer Flughafenbaustelle zu rapportieren. (Bild: Christoph Ruckstuhl / NZZ)

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

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 spezialisierten 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 einführen, 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 Tablet-Computern: 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 gewöhnlichen 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.

NEUESTE ARTIKEL IM RESSORT IM WIRTSCHAFT

Joker-Karte spät gespielt

Mobiliar ist schnell unterwegs

Heute, 15:44

EuGH-Urteil

Mastercard verliert jahrelangen Prozess

Heute, 15:13

Schwarz oder Rot

Japan liebäugelt mit Spiel-Casinos

Heute, 14:27

Fallende Öl- und Getreidepreise

Stärkerer Dollar führt zu schwachen Rohwarenpreisen

Heute, 14:08

LESERTREND

GELESEN

EMPFOHLEN

KOMMENTIERT

Grossbritanniens Zweckgemeinschaft

[International](#) 11.9.2014, 05:30 Uhr

Die Zeit läuft

Panik in Westminster

Pistorius vom Vorwurf des Mordes freigesprochen

Landolts braunes Süppchen

[Mehr anzeigen](#)