

## HEFTTHEMA KNAPPE RESSOURCEN MANAGEN - NEUES DENKEN FÜR ERFOLGREICHEN SERVICE

# Gleiches Echtzeit-Wissen für die gesamte Service Organisation

Ohne Wissensmanagement wird künftig im Kundenservice die Marge spürbar schrumpfen und die Qualität nicht mehr den steigenden Ansprüchen der Kunden gerecht werden. Es ist also angesagt, dass Unternehmen ihren Service dahingehend optimieren, um das Sammeln, Speichern und Teilen relevanter Informationen entlang der gesamten Servicekette möglichst einfach und effizient sicherstellen zu können. Nicht nur der Service-Außendienst, sondern alle an der Servicekette direkt und indirekt Beteiligten sollten zu jedem Zeitpunkt und in Echtzeit auf die neuesten Informationen zugreifen können. [Albert Schöppl, LogObject AG]

Besonders wichtig aber auch besonders herausfordernd ist dies für Organisationen, deren Servicebereich eine bestimmte Größe überschreitet und sich die Abläufe komplexer darstellen, gerade wenn man die nahtlose Einbindung in die sogenannten Support-Prozesse mit berücksichtigt, also zum Beispiel den Einkauf, die Materialwirtschaft und das Finanzwesen.

### Wie kommen Wissen effektiv zum Techniker?

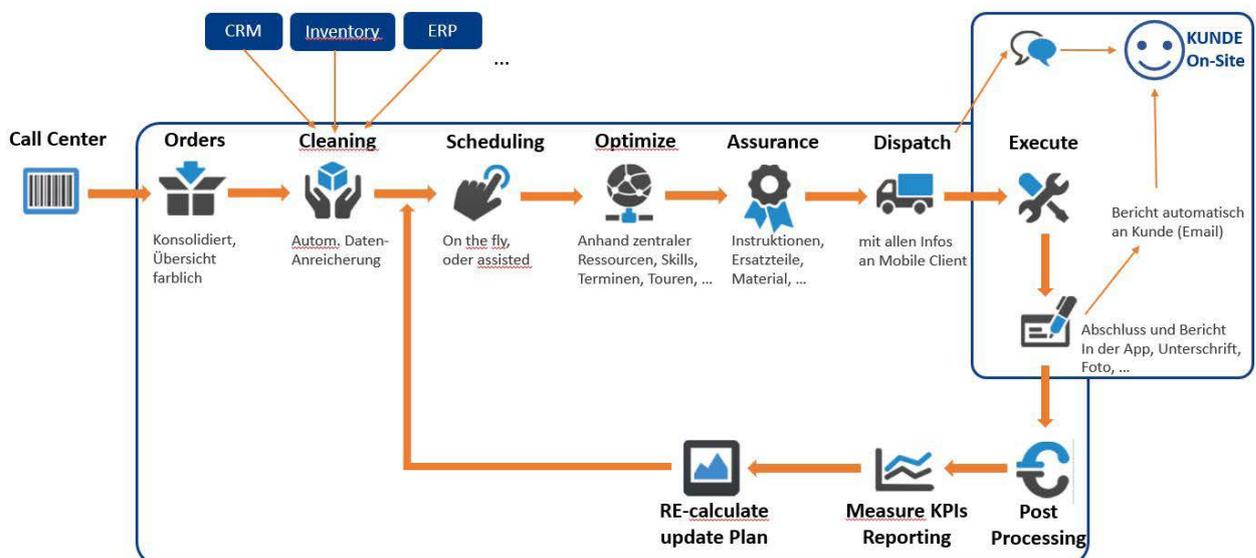
Ein wichtiges Thema ist, wie das notwendige Wissen für den Serviceeinsatz

per mobilem Endgerät möglichst effektiv zum Techniker vor Ort kommt. Dazu gehören meist auch Informationen zur Bestell- oder Servicehistorie und andere sinnvolle Wissensbestandteile. Der aber noch essenziellere Punkt ist, wie kommen die Informationen, die vor Ort entstanden sind bzw. gesammelt wurden, wieder zurück bis in die betroffenen Backend-Systeme? Idealerweise sollten die Informationen in Echtzeit und ohne jeden Medienbruch übertragen und richtig abgelegt werden. So können auch nachgelagerte Prozesse größtenteils automatisiert angestoßen werden, beispielsweise

Material nachbestellen, die Service-Fakturierung anstoßen oder wichtiges Wissen über den Serviceeinsatz zur weiteren Optimierung der Produktentwicklung zu nutzen.

Die folgenden Informationen liefern die meisten Field-Service-Lösungen:

- Welche Art von Störfällen gab es?
- Welche Geräte / Maschinen sind besonders anfällig?
- Welche Materialien werden verbaut oder rückgebaut? Was muss wann und in welcher Menge vorgehalten werden?
- Welche Wartungen stehen an?
- Weitere statistische Auswertungen



Eine besondere Herausforderung sind aber geplante und ungeplante Einsätze im operativen Alltag sinnvoll zu verbinden und diese laufend zu optimieren. Dazu benötigt man eine intelligente Ressourcen- und Ablaufplanung seines Servicegeschäftes sowie die ständige Transparenz aller Prozesse und Ressourcen in Echtzeit. Die Lösung mLogistics von LogObject leistet diese Aufgabe, in dem die Service-Prozess-Kette außerhalb vorhandener ERP-/CRM-Systeme automatisiert werden kann. Dies macht optimale logistikabhängige Entscheidungen möglich.

## Fortlaufende Echtzeitberechnung

Dank der fortlaufenden Echtzeitberechnung kann die Field-Service-Disposition dynamisch und end-to-end digital erfolgen. Weil das notwendige Wissen immer an der richtigen Stelle zur Verfügung steht, kann die Lösung auch alle paar Minuten die aktuell beste Disposition vorschlagen. Die Daten aus den erledigten Serviceaufträgen werden sofort wiederverwendet zur Aktualisierung der Einsatzplanung, des Materials und des Personals bis hin zur Optimierung der Abläufe.

Dieser kontinuierliche Kreislauf trägt dazu bei, den Kundenservice ständig

- weiter qualitativ zu verbessern,
- durchgehend zu digitalisieren,
- effizienter zu gestalten,
- Kosten & Ressourcen zu sparen.

Mit mLogistics von LogObject hat die gesamte Organisation den gleichen Wissensstand, was los ist im Service, wo die Kollegen unterwegs sind, in welchem Status sich die Aufträge befinden aber auch wie die Planung der nächsten Wochen und Monate aussieht. Dabei erhalten die unterschiedlichen Nutzer gemäß ihren Rollen alle für sie relevanten Informationen - beispielsweise, der Disponent mit der konsolidierten Auftragsliste, der Planer seine Übersicht von Personal- und Materialanforderungen, der Teamleiter mit seiner Einsatzübersicht und der Servicemitarbeiter im Feld alle für einen qualitativ hochwertigen und effizienten Einsatz notwendigen Informationen.

## / EINFÜHRUNG VON MLOGISTICS BEI V-ZUG

Albert Schöppl, Senior Executive Consultant bei LogObject; berichtet über die Einführung der Lösung mLogistics bei V-Zug.

### Welche Neuerungen wurden mit der Einführung bei V-Zug umgesetzt?

Bei V-Zug waren die Techniker bereits seit vielen Jahren mit Tablets unterwegs. Die Disposition war noch ein sehr manueller Prozess. Mit unserer Lösung konnten wir alle Anforderungen von V-Zug erfüllen, da unsere Anwendung eine Field-Service-Lösung ist, die sämtliche Serviceprozesse durchgehend digitalisiert und nahtlos mit vorhandenen IT-Umgebungen integriert, und zwar 100% End-to-End. So konnten wir dabei auch beliebig komplexe Abläufe abbilden. Das autarke Service Operations Management bezieht alle Anforderungen - von personeller Einsatzplanung, über Geo- und Wetterdaten bis zu benötigten Material-Ressourcen und Skills von den Kollegen von V-Zug mit ein.

Die aktive Steuerung des Gesamt-Prozesses ermöglichte die Abbildung mehrstufiger Projekte. V-Zug verfügt nun über ein effizientes Service-Management, das multiple Serviceteams sowie Sub-Unternehmen integrieren kann. Durch die Tiefe der Integration von Supportprozessen wird ein im Vergleich enorm hoher Nutzen möglich, indem komplexe Prozesse in größerer Geschwindigkeit und wiederholbar ausgeführt werden. Der nächste Schritt von V-Zug war die Prozess-Automation wie automatisierte Terminbuchung, der über den einfachen Einbau von Plausibilitätsprüfungen, den Prozess beschleunigt und die Prozessqualität deutlich erhöhte. Ein elementarer Grund für die Entscheidung mLogistics einzusetzen, war die Tatsache, dass die Service-Prozess-Kette außerhalb des bestehenden ERP-Systems gemanaged wird, um optimale Entscheidungen auf Basis logistikabhängiger Parameter zu treffen, denn Field-Service besteht zum größten Teil aus logistischen Aufgabenstellungen. So berücksichtigt die Disposition bei V-Zug Umweltsituationen in Echtzeit, also Verkehr, Straßenverhältnisse, Wetter usw. Auch die fortlaufende Ressourcen-Disposition erfolgt in Echtzeit, um eine maximale Effizienz und Kapazitätsauslastung sicherzustellen, ohne dass feste ERP-Prozesse die Planung blockieren.

### Wie wurde mLogistics® eingeführt und welche Anforderungen gab es?

V-Zug profitierte von der langjährigen Erfahrung, die LogObject bei der Umsetzung von Projekten mit komplexen Anforderungen an Serviceteams und Workflows in unterschiedlichen Branchen gesammelt hat. So wurde die bewährte Vorgehensweise für die agile Einführung der Lösung genutzt. LogObject kann auf einen so großen Erfahrungsschatz zurückgreifen, dass jedes Projekt zum Festpreis angeboten wird. V-Zug hatte somit 100% Kostensicherheit für ein qualitativ und zeitlich definiertes Projekt. Basierend auf dem siebenstufigen Einführungsplan erfolgte die Implementierung in diesen Schritten:

1. Definition der Ziele kurz- / mittelfristig
2. Erkennen der Kern-Wertschöpfungen und Potenziale
3. Definition der Basis-Prozesse nach 80:20 Prinzip
4. Funktionale Prototyp-Umsetzung
5. Basierend auf Feedback komplette Umsetzung der Prozesse und Funktionen
6. Agile Anpassung/Erweiterung und erweiterte Akzeptanztests
7. Roll-Out mit Feedback-Kontrolle

Die Grundlage bildet eine umfassende Grobspezifikation sämtlicher Prozesse und Anforderungen von V-Zug. LogObject übernahm dabei die Moderation mit einem branchenerfahrenen Projektmanager sowie dem Entwicklungsteam. Die Einführung der auf die Bedürfnisse von V-Zug angepassten Lösung erfolgte innerhalb von 12 Monaten.

## / ÜBER V-ZUG

Seit über 100 Jahren entwickelt und produziert die V-Zug Haushaltsapparate für Küche und Waschaum. Sie ist Schweizer Marktführerin für Haushaltsgeräte, vermarktet ihre Premiumprodukte aber auch in ausgewählten, internationalen Märkten erfolgreich. 300 Techniker:innen unterwegs, die pro Jahr rund 300 000 Serviceaufträge umsetzen sowie 390.000 Ersatzteile verbauen.