

› Die smarte Digitalisierung des gesamten Service Management Prozesses

# Success Story

## Die smarte Digitalisierung des gesamten Service Management Prozesses

Das österreichische Unternehmen HAUSER GmbH, ein europäischer Komplettanbieter für industrielle Kältetechnik, sah sich zunehmend mit steigenden Kosten für die schriftliche Dokumentation von Service- und Montagevorgängen, sowie optimierbarem Zeitmanagement der Außendiensttechniker\*innen konfrontiert.

Um die Prozessqualität nachhaltig zu verbessern und die Grundlagen für ein Business-Intelligence-System zu schaffen, beauftragte die HAUSER GmbH Kontron Technologies mit der Einführung von Workforce, einer High-End Software Lösung für die Digitalisierung des Service Management Prozesses.



### Projekt

- › Digitalisierung des Service Management Prozesses

### Plattformen

- › Workforce

### Service

- › Consulting
- › Customizing
- › Agile Produktentwicklung
- › Service und Support

### Herausforderung

- › Vernetzung mit unterschiedlichen Backend- Systemen; Erstellung einer unabhängigen mobilen Applikation, die sowohl online wie auch offline ihre Funktion erfüllt
- › Bessere Controlling-Möglichkeiten
- › Die Verwaltungskosten sollten nachhaltig gesenkt und die Grundlage für die Einführung eines Business-Intelligence- Systems geschaffen werden

### Lösung

- › Alle anfallenden Daten werden am Einsatzort digital erfasst und firmenintern verarbeitet
- › Die Außendiensttechniker\*innen setzen sich am Morgen in den Firmenwagen und erhalten auf ihrem mobilen Endgerät einen brandaktuellen und intuitiven Einsatzplan
- › Sie können sofort zum ersten Kunden fahren, ohne zuvor oder dazwischen zum Firmensitz kommen zu müssen

### Ergebnis

- › Umfangreiche Funktionalitäten
- › Verbesserung der Geschäftsprozess- Transparenz
- › Erhebliche Beschleunigung der Rechnungslegung
- › Saubere und strukturierte Dokumentation

” Die Einführung von Workforce war ein maßgebender Schritt in der Digitalisierung des Service-Dienstleistungs-Prozesses. ”



Karin Wernndl, Manager Sales & Service Monitoring, HAUSER GmbH

## Technische Details des Projektes

Entwicklung einer Mobile Workforce Management Gesamtlösung zur Optimierung der europaweiten Arbeitsabläufe im Service-Bereich, mit speziellem Fokus auf das Management des Service- und Montageaußendienstes. Die Workforce Management Lösung ermöglicht die Integration von Partner-Firmen sowie von Kunden. Disposition, Call-Center Tätigkeiten, Ersatzteilmanagement sowie die Übersicht der Aufträge inkl. Details, Planung, Abrechnung (via ERP-Schnittstelle).

Ziel der Lösung ist es, den Bereichen Montage und Service ein Instrument zur Verfügung zu stellen, dass eine effiziente Abwicklung des Tagesgeschäfts ermöglicht. Montage- und Serviceaufträge können grafisch übersichtlich Mitarbeiter\*innen und Partner-Firmen zugeordnet werden. Im Außendienst werden diese mit mobilen Endgeräten ausgestattet, womit die Aufträge abgearbeitet und Status sowie Auftragsdetails jederzeit in die Zentrale synchronisiert werden können.

Für Partner-Firmen besteht die Möglichkeit, ihre Aufträge, Rechnungen und Mitarbeiter\*innen über ein Web-Portal zu verwalten. Sowohl Dienst- und Regiezeiten als auch verbrauchte Materialien können erfasst werden. Vor Ort kann in der mobilen Applikation ein Service-/Montagebericht erstellt werden, auf welchem der Kunde digital unterschreiben kann. Bei Verlust oder Beschädigung eines mobilen Gerätes kann über einfache Routinen der Status zur letzten Synchronisation schnell wiederhergestellt werden. Zusätzlich wird durch eine Anbindung an das ERP-System des Kunden eine Vereinfachung des Fakturaprozesses und ein effizientes Prozess-Monitoring erreicht.

## Customer Benefits

Nach Implementierung von Workforce profitierte die HAUSER GmbH u. a. von folgenden Vorteilen:

- › Massive Produktivitätssteigerungen
- › Verbesserte Kundenzufriedenheit
- › Papierloses Arbeiten
- › Abbau redundanter Verwaltungsaufgaben
- › Verbesserte, standardisierte und effizientere Prozesse
- › Basis für erweiterte Analysewerkzeuge
- › Schneller und übersichtlicher Zugriff auf wichtige Informationen

## Spannende Kennzahlen aus Kundensicht

- › 20 Disponent\*innen optimieren mit Workforce die Einsatzplanung im Innendienst
- › 300 Servicetechniker\*innen erfassen Arbeitszeiten, Materialverbrauch sowie Unterschriften intuitiv und benutzerfreundlich auf allen mobilen Endgeräten

## Über HAUSER GmbH

Das österreichische Unternehmen mit Hauptsitz in Linz hat sich auf Kühlmöbel und Kältetechnik für den kommerziellen und industriellen Einsatz spezialisiert.

HAUSER ist mit diesem Produktportfolio ein europäischer Komplettanbieter für kältetechnische Ausrüstung, Technologie und Wartungsdienstleistungen.

Mehr Informationen finden Sie unter:

[www.hauser.com](http://www.hauser.com)

## Über susietec®

Wir verstehen die digitale Transformation als ganzheitlichen Ansatz. Mit dem susietec® Toolset unterstützen wir Unternehmen, die Potenziale des IoT und der Digitalisierung zu erkennen: Die Kombination aus Software, Hardware und Know-how ermöglicht funktionelle und smarte Lösungen für Ausrüster, Zulieferer und Hersteller. So gelingt es uns, Veränderungen zielgerichtet und effektiv umzusetzen – mit dem Ziel, die Digitalisierung nachhaltig voranzutreiben.

susietec®-Lösungen können nicht nur in einer bestehenden Umgebung eingesetzt werden, sondern auch als Basis für die Neuentwicklung von Maschinen, Geräten oder Produktionsanlagen dienen.

Im Verbund der Kontron Unternehmen helfen wir Ihnen mit unseren Erfahrungswerten aus zahlreichen Digitalisierungsprojekten, die entscheidenden Schritte in Richtung digitaler Transformation zu gehen.

Mehr Informationen finden Sie unter:

[www.susietec.com](http://www.susietec.com)

## Kontakt

Kontron Technologies GmbH  
Industriezeile 35  
A-4020 Linz  
T: +43 732 941 670  
[info@susietec.com](mailto:info@susietec.com)

