im Einsatz bei HSR GmbH

150 Servicetechniker der HSR GmbH arbeiten nun mobil mit standardisierten Service-Abläufen.

Sie dokumentieren ihren Dienst am Kunden tagesaktuell mit L-mobile service.

Die Herausforderung

Die HSR GmbH bietet an über 60 Standorten in Deutschland und Europa den kompletten Service rund um Hochdruckverbindungen von technischen Anlagen in Industrie und Baugewerbe. Das Unternehmen sorgt mit einem ganzjährigen 24-Stunden-Service dafür, ungeplante Ausfallzeiten von Maschinen zu minimieren oder durch vorbeugende Instandhaltung ganz zu vermeiden.

Um diesen Service gewährleisten zu können, bedarf es eines gut geplanten und durchgängig ausgeführten Serviceprozesses. In der Vergangenheit arbeiteten die Techniker mit Handlieferscheinen, welche erstmal einen Umlauf von etwa einer Woche hatten, bis sie letzlich im Innendienst ankamen und hier manuell in das MS Dynamics NAV-System eingetragen wurden. Um das Ausmaß zu verdeutlichen: 140.000€ Personalkosten wurden pro Jahr investiert, nur um die Daten von Handlieferscheinen ins ERP zu übertragen.

Die manuelle Übertragung, der während des Einsatzes zusätzlich erhobenen Daten, war fehleranfällig und zeitaufwendig. Aus diesem Grund entstand der Bedarf, eine Lösung zur Optimierung der Durchlaufzeiten und der manuellen Prozesse zu finden.

Die Lösung

Durch den Einsatz von L-mobile service kann HSR jetzt, ausgehend von ihrem MS Dynamics NAV, einen durchgängigen Serviceprozess elektronisch und ohne Medienbrüche abbilden.
Die Servicefahrzeuge der HSR sind mit allen wichtigen Bauteilen für neue Hochdruckverbindungen ausgestattet. Damit geht es ab zum Einsatzort. Dort kann individuell das richtige Bauteil identifiziert werden und wird für den Serviceauftrag aus dem Fahrzeug entnommen. Dies führt zu einer optimalen Abwicklung der Serviceeinsätze und somit zu einem effektiven Service Management.

Durch den Einsatz von Tablets mit dem mobilen Client, auf dem die Service-Anwendung präsentiert wird, hat sich für die Techniker im Außendienst die Erfassung von Daten, wie geleistete Auftragszeiten, verbautes Material, Betriebsstunden und Diagnosemeldungen, deutlich vereinfacht.

Mit einer elektronischen Unterschrift und Bildmaterial der Reparatur versehen, werden die Daten in den elektronischen Servicebericht übertragen und sofort als E-Mail an den Kunden versandt. Die verzugslose Rückmeldung an den Standort bildet die Grundlage für eine schnelle, tagesaktuelle Fakturierung.

Das Projekt

HSR ist auf L-mobile durch eine Empfehlung eines Referenzkunden aufmerksam geworden. Hier hat der erste Eindruck unserer Anwendung aufgrund der Anpassungsfähigkeit überzeugt. In Workshops wurden gemeinsam mit L-mobile die Funktionen der mobilen Lösung und deren Ausprägung festgelegt.
Im Anschluss an die Implementierung, vorerst an zwei kleineren Standorten der HSR, wurden die Techniker im Außendienst mit Tablets ausgestattet und mit den neuen Möglichkeiten für das Service Management vertraut gemacht. Das Herzstück der HSR-Anwendung ist der Schlauchkonfigurator. Damit kann genau der passende Hydraulikschlauch mit geeigneten Anschlüssen für einen Serviceauftrag vor Ort beim Kunden konfiguriert werden.

Herr Jaques Wichert, Mitarbeiter im Innovationsmanagement und Leiter des MDE-Systems der HSR, beschrieb die Vorteile von L-mobile mit den Worten:
„Die mobile Lösung ist sehr einfach zu bedienen und überzeugte durch die Anpassungsfähigkeit. Im Projektverlauf lobe ich die Verfügbarkeit der L-mobile Programmierer und das Risikomanagement. Das L-mobile Team hat in Gefahrensituationen die richtigen Maßnahmen für das Projekt eingeleitet.“

Die Highlights

- Integration mit MS Dynamics NAV
- Serviceaufträge erfassen & bearbeiten
- Service-Techniker effizient einsetzen
- On- und offlinefähiger mobiler Client
- Tagesaktuelle Fakturierung
- Leistungsbeschreibung der durchgeführten Tätigkeiten
- Digitaler Servicebericht mit Foto und Unterschrift
- Ad hoc-Aufträge mobil erstellen

HSR GmbH

Die HSR GmbH bietet an über 60 Standorten in Deutschland und Europa den kompletten Service rund um Hochdruckverbindungen von technischen Anlagen in Industrie und Baugewerbe.

Interessante Details

ERP	MS Dynamics NAV 2009 R2
Geräte	Tablet HUAWEI M5 Samsung Galaxy Tab A
Service-techniker	150
Servicefälle	45.000 / Jahr

Statement

„Durch die mobile Lösung haben wir keine Übertragungsfehler mehr, sondern einen transparenten Servicebericht mit Foto. Auch die Steuerung der Mitarbeiter hat sich extrem verbessert, da diese die Prozesschritte einhalten müssen.“

Jaques Wichert | Innovationsmanagement, HSR GmbH

www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
71560 Sulzbach / Murr
Telefon: +49 (0) 7193 93 12 - 0
Telefax: +49 (0) 7193 93 12 - 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com