



Einsatzzentrale der Elmatic GmbH in Hamburg.

# Mobile Auftragsabwicklung mit großer Zeitersparnis

Auf dem Weg zum papierlosen Auftragsmanagement setzen viele Unternehmen auf den mobilen Einsatz ihrer Branchensoftware. Kosteneffiziente und kundenorientierte Lösungen zur mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung via Net- oder Notebook stehen dabei für Klein- als auch Großbetriebe im Vordergrund. So auch bei der Elmatic GmbH in Hamburg, die mit bundesweit über 550 Beschäftigten u. a. im Bereich der Instandhaltung und Instandsetzung in der gesamten Gebäudetechnik tätig ist und durch den Einsatz des kaufmännischen Programms „Streit V.1“ die Vorteile einer solchen Komplettsoftware aufzeigen kann.

Das Ausfüllen von klassischen Wartungs- und Serviceaufträgen in Papierform gehört für die Monteure von Elmatic der Vergangenheit an. Bereits seit mehreren Jahren setzt das Unternehmen auf die kaufmännische Software „Streit V.1“ aus dem Hause Streit Datentechnik GmbH. „Aktuell arbeiten 450 Beschäftigte mit der Branchensoftware – davon 210 Monteure mit der mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung – und 100 werden noch in der anstehenden Ausbaustufe folgen“, erklärt Mihai Pantea, IT-Verantwortlicher und Assistent der Geschäftsleitung der Elmatic GmbH in Hamburg. Neben dem Hauptfirmensitz in Hamburg werden an insgesamt 19 Niederlassungen sowie sechs Service- und Vertriebsstützpunkten bundesweit über 550 Mitarbeiter, davon 310 Monteure, beschäftigt.

## Sonderlösung für Auftraggeber mittels Webportal

Gerade in Zeiten steigenden Wettbewerbsdruckes ist es für Unterneh-

men wichtig, sich von Mitbewerbern abzugrenzen. So stellten überregionale Großkunden für eine weitere Zusammenarbeit mit Elmatic neue Anforderungen. Voraussetzung war die zeitnahe Dokumentation und Überprüfung geleisteter Arbeiten der Monteure – in diesem Fall innerhalb von 24 Stunden. Die Lösung: eine Übermittlung und Integration aller erforderlichen Auftragsdaten in ein von Streit Datentechnik entwickeltes Webportal, in dem die Großkunden Zugriff auf die relevanten Daten haben. Somit ist für die Auftraggeber der jeweilige Auftragsstatus jederzeit einsehbar, egal ob Wartungsaufträge oder Störungsmeldungen erledigt, teilweise erledigt oder unbearbeitet sind. Als Basis für diese kundenspezifische Sonderlösung dient das standardisierte Modul für mobile Auftrags- und Serviceabwicklung von „Streit V.1“, das von den Elmatic-Monteuren auch bei allen anderen Aufträgen eingesetzt wird.

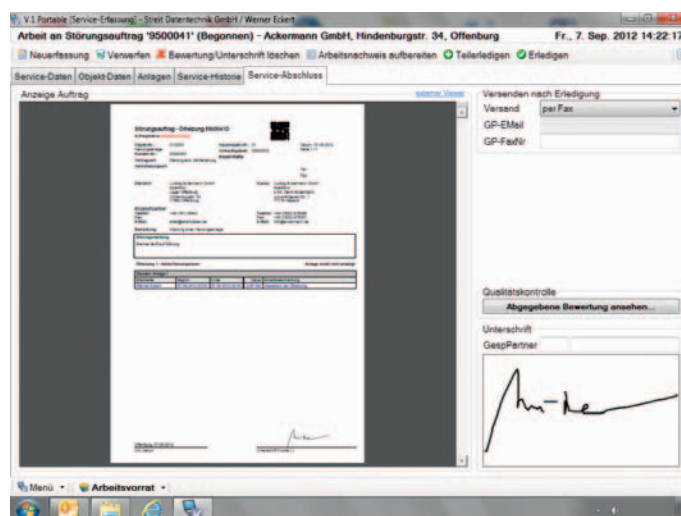
## Schneller Zugriff auf Daten, elektronische Unterschrift

Der kontinuierliche Datenaustausch zwischen Büro und Monteur vor Ort bietet für beide Seiten die Möglichkeit, Daten einzusehen bzw. den aktuellen Stand abzufragen. Zum Praxiseinsatz erläutert der IT-Verantwortliche Pantea: „Dem Monteur stehen auf seinem Notebook sowohl terminierte als auch nicht terminierte Wartungs- und Serviceaufträge zur Verfügung. Dazu sind alle relevanten Kunden- und Objektstammdaten griffbereit. Vor Ort können dann u. a. die neuen Anlagen- und Gerätedaten im Wartungsbericht aufgenommen werden, wie z. B. die Werte der Abgasmessung.“

Nachdem der Wartungsauftrag abgeschlossen ist, wird dieser vom Kunden bewertet. Diese optionale Arbeitsbeurteilung ist bei Elmatic Pflicht und Teil einer umfassenden Qualitätssicherung. Durch den Einsatz von Notebooks mit Touchbildschirm kann der Auftrag abschließend vom

| Status    | Betreff                   | Termin           | Dauer   | Name 1              | PLZ   | Ort           | Strasse         |
|-----------|---------------------------|------------------|---------|---------------------|-------|---------------|-----------------|
| Teilweise | Brenner überprüfen        | 04.10.2012 09:30 | 3.0 Std | Dieter Adamek       | 21073 | Hamburg - Hs. | Wilhelmstr. 21  |
| Teilweise | Klimaanlage reparieren    | 04.10.2012 13:00 | 4.0 Std | Adams GmbH          | 22297 | Hamburg - Al  | Birkenweg 24    |
| Offen     | Solaranlagen überpr...    | 05.10.2012 07:30 | 4.5 Std | Trudel Alexander    | 20099 | Hamburg - Hs. | Rathausstr. 13  |
| Offen     | Klimaanlage installier... | 06.10.2012 07:30 | 9.5 Std | Klaus Algeier       | 20099 | Hamburg - St  | Lindenstraße 51 |
| Offen     | Brennstoffmengen...       | 06.10.2012 09:00 | 7.0 Std | Adams GmbH          | 22297 | Hamburg - Al  | Birkenweg 24    |
| Offen     | Heizungs- und Lüftung...  | 07.10.2012 07:30 | 3.0 Std | Trudel Alexander    | 20099 | Hamburg - Hs. | Rathausstr. 13  |
| Offen     | Klimaanlage EG und ...    | 10.10.2012 07:30 | 3.0 Std | Klaus Strubeen      | 20099 | Hamburg - St  | Lindenstraße 51 |
| Offen     | Heizungsanlage Verw...    | 12.10.2012 07:30 | 3.0 Std | Sven Hansen Hauv... | 20459 | Hamburg       | Ernst-Peter-Hul |
| Offen     | Solaranlagen deinst...    | 12.10.2012 13:00 | 4.0 Std | Robert Moser GmbH   | 20457 | Hamburg       | Weg 45          |
| Offen     | Heizungsanlage 2. OG u... | 16.10.2012 08:00 | 6.5 Std | Moser GmbH          | 22297 | Hamburg - Al  | Birkenweg 24    |
| Offen     | Brenner überprüfen...     | 17.10.2012 10:00 | 3.0 Std | Sven Hansen Hauv... | 20459 | Hamburg       | Ernst-Peter-Hul |
| Offen     | Feuerungsanlage üb...     | 17.10.2012 13:30 | 4.0 Std | Klaus Strubeen      | 20099 | Hamburg - St  | Lindenstraße 51 |
| Offen     | Drehzahlregelung er...    | 18.10.2012 07:30 | 9.5 Std | Klaus Strubeen      | 20099 | Hamburg - St  | Lindenstraße 51 |
| Offen     | Tankanlage und Olive...   | 23.10.2012 09:00 | 6.5 Std | Moser GmbH          | 22297 | Hamburg - Al  | Birkenweg 24    |
| Offen     | Solaranlage neu inst...   | 24.10.2012 07:30 | 9.5 Std | Ludwig Ackermann G. | 20144 | Hamburg       | Julius-Algeyer- |

Alle Aufträge stehen dem Monteur auf seinem Notebook übersichtlich zur Verfügung.



Mit einem Notebook mit Touchbildschirm lassen sich Aufträge direkt vor Ort vom Kunden unterschreiben.

Kunden elektronisch unterschrieben werden. Eine Ausfertigung des Auftrages erhält der Kunde dann sofort per Fax oder E-Mail. Eine weitere elektronische Ausfertigung wird an das „Streit V.1“-Archiv mit allen erfassten Abrechnungs- und Messdaten übermittelt und steht zur weiteren Verarbeitung, z. B. zur Rechnungsstellung, bereit.

Sollte dem Monteur vor Ort keine Online-Verbindung zur Verfügung stehen, läuft die Bearbeitung automatisch im Offline-Betrieb ab. Erfasste Daten und unterschriebene Wartungs- bzw. Serviceaufträge werden auf dem Notebook gespeichert. Ist die Online-Verbindung wieder hergestellt, läuft der Versand im Hintergrund ab, sodass der Monteur seine Arbeit ungestört fortsetzen kann.

Per SMS erhält der Monteur die Info, dass neue Aufträge in der Zentrale eingegangen sind. Diese kann er durch Aktualisierung des bestehenden Arbeitsvorrates am Notebook abrufen. Dabei besteht die Möglichkeit, die Aufträge selbst zu terminieren und zu bearbeiten. Pantea: „In der Praxis werden dank der mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung täglich mehrere Aufträge von einem Monteur bearbeitet. Trotz der enorm gestiegenen Auftragszahl wurden die Bearbeitungslaufzeiten innerhalb unseres Unternehmens reduziert. So konnte die Zeitspanne von der Durchführung der Arbei-

ten bis zur Rechnungsstellung um rund 85% verringert werden. Und dies ist ein beachtlicher Zeitgewinn, im Vergleich zu unserer bisherigen Auftrags- und Serviceabwicklung.“

#### Automatische Zeiterfassung

Ein weiterer Vorteil der mobilen Auftragsbearbeitung liegt in der automa-

Zentrale abrufbar. Dazu erstellte Auswertungen geben der Controlling- und Personalabteilung u. a. Aufschluss über Auslastung, Effektivität und Produktivität des jeweiligen Mitarbeiters.

#### Fazit

Für Pantea steht fest: „Der Einsatz der mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung mit der Branchenlösung „Streit V.1“ ist eine gut durchdachte, runde Sache. Sie ermöglicht eine schnelle, kundenorientierte und zeitnahe Bearbeitung der Aufträge. Wartungsaufträge werden mittels sicherer, lückenloser Terminierung auf Knopfdruck geplant und umgesetzt. Und durch die Online-Anbindung via Notebook stehen dem Monteur alle von ihm benötigten Unterlagen jederzeit mobil zur Verfügung, sodass sich auch außerplanmäßige Aufträge, wie Störungsmeldungen, in das Tagesgeschäft integrieren lassen. Bei Elmatic ist

„Streit V.1“ nicht mehr aus dem Arbeitsalltag wegzudenken. Von der Auftragsbearbeitung bis zur Zeiterfassung hat sich die Software bei uns hervorragend bewährt.“

**„Deutschland braucht Qualität, weil Pfusch keinen Boden hat.“**

Norbert Geerkens  
Geerkens GmbH  
Rheinberg

**Sagen Sie uns, warum Deutschland Qualität braucht!**  
[www.handwerkermarke.de](http://www.handwerkermarke.de)

tischen Zeiterfassung. So werden die Arbeitszeiten in produktive und unproduktive Tätigkeiten unterteilt. Produktive, auftragsbezogene Tätigkeiten lassen sich zeitlich in Anfahrt, Hauptarbeit, Pausen und Abfahrt erfassen. Unproduktive Tätigkeiten wie Inspektion bzw. Vorbereiten des Firmenwagens können ebenfalls digital verbucht werden. Die so angegebenen Arbeits- und Montagezeiten sind jederzeit vom Monteur und vom Mitarbeiter in der

Bilder: Streit Datentechnik GmbH, Haslach; Elmatic GmbH, Hamburg

[www.streit-datec.de](http://www.streit-datec.de)  
[www.elmatic.de](http://www.elmatic.de)