

Systemair optimiert Einsatz der Wartungs-Techniker mit Unidienst-Modul für Microsoft Dynamics 365

Ausgangslage und Überlegungen für die Anschaffung

Als führendes Unternehmen der Lüftungstechnik unterhält das schwedische Unternehmen Systemair mit den Marken Systemair, Frico, Fantech und Menerga in Deutschland mehr als 350 Mitarbeiter an neun Standorten.

Der Startschuss für das gemeinsame Projekt zur Einsatzsteuerung von Service-Technikern fiel im Jahr 2015, als Jürgen Hernadi, CIO der Gruppe, erste Produktinformationen zum **UniPRO/Serviceschein** bei Unidienst anforderte. Systemair arbeitete bereits mit Microsoft Dynamics CRM 2013. Da man die Flexibilität dieses Systems kannte, war es naheliegend, ein ergänzendes Tool für die Anlagenwartung der Kunden zu implementieren. Dabei sollten die internen Abläufe von der Annahme der Serviceanfrage bis hin zur Fakturierung gestrafft werden.

Nachdem der Serviceschein in vielen Ländern und entsprechend unterschiedlichen Sprachen eingesetzt wird, war die Mehrsprachigkeit der Oberfläche und die Allgemeingültigkeit der Funktion über die Standorte hinweg ein wichtiges Kriterium.

Auswahl der passenden Lösung

Ursprünglich basierten die Funktionen des **UniPRO/Servicescheins** weitgehend auf Entitäten des CRM-Systems, über die Arbeitszeiten und verwendete Materialien erfasst werden konnten. Um auch externe Techniker bzw. Personen ohne unmittelbaren Zugang auf das CRM-System via Serviceschein über die Einsatzsituation zu informieren und die durchgeführten Arbeiten abzufragen, boten sich Excel und Outlook als ideale Werkzeuge an. Per Outlook-Termin und darin enthaltener Excel-Datei erhält heute der Techniker für seine Einsätze sämtliche für den Einsatz relevante Details – wie Maschinendaten, bereitgestellte Ersatzteile, zu prüfende Messwerte. Dokumente zur installierten Anlage können von Microsoft SharePoint in den Outlook-Termin bzw. in eine E-Mail gepackt werden, damit der Techniker sich optimal für seinen Einsatz vorbereiten bzw. jederzeit nachschlagen kann.

Aber auch der Disponent kann für einen Einsatz Ersatzteile reservieren, bestellen und rechtzeitig vor dem Besuch zum Kunden liefern lassen oder dem Service-Techniker mitgeben.

Direkt vor Ort erfasst der Techniker seine Arbeitszeiten und Fahrtwege, eingesetzte und ausgebaute Materialien. Der Serviceschein kann digital vom Kunden unterschrieben und vom Techniker bestätigt werden. Gegebenenfalls zusammen mit weiteren Dokumenten sendet der Techniker die Excel-Datei per E-Mail an eine definierte Adresse an Systemair zurück.

Da der **UniPRO/Serviceschein** international eingesetzt wird, bestimmt der User, wie die Daten bereitgestellt werden – die Sprache für den Techniker und die Sprache des Kunden.

Aus dem Kundentermin resultierende Dokumente (mit Signatur des Kunden) werden mit der Rückmeldung automatisch in Microsoft SharePoint gespeichert. Die einsatzspezifischen Kosten werden über das Serviceschein-Modul berechnet und an die Fakturierung übergeben.

Techniker ohne CRM-Lizenz

Im Standard von Microsoft Dynamics CRM 2013 – Bereich Service (aktuell Dynamics 365 for Customer Service) – können nur Personen als Ressourcen verwaltet werden, die auch als User vorhanden sind. Der Excel-Serviceschein setzt dies nun nicht mehr voraus! Allein die Disponenten sind mit einer Lizenz ausgestattet, die Techniker benötigen nur das entsprechende Unidienst-Modul für Techniker, Outlook, Excel und als Hardware ein Notebook und das Signaturpad für eine Unterschrift. Als Ressourcen – sprich Techniker – können deswegen nicht nur eigene Mitarbeiter, sondern auch externe Dienstleister mit den für sie relevanten Daten auf den Weg geschickt werden, ohne dass sie Zugang zum CRM-System benötigen. Die Rückmeldung erfolgt in jedem Fall an eben dieses.

Aktuell wird der Support für die Partnerunternehmen auf eine weitere Ebene gehoben – es ist bereits möglich, dass Serviceanfragen über ein Webportal und als Excel-Datei an Systemair gerichtet werden. Der Partner sieht im Portal den aktuellen Bearbeitungsstand einer Serviceanfrage. Ein weiterer Schritt in Richtung Automatisierung im Dienste einer optimalen Partnerbetreuung.

Resümee inklusive Kosten und Nutzen des Projekts

Die Implementierung war aufgrund der Komplexität der Prozesse anspruchsvoll. Darüber hinaus galt es, Daten aus den vorhandenen CRM-Entitäten einzubeziehen, ohne die Wartung und Weiterentwicklung des **UniPRO/Servicescheins** zu tangieren. Dementsprechend wurden externe Daten mittels XML-Definitionen einbezogen. Dabei gingen die Programmierung durch Unidienst und das Testing auf der Seite von Systemair Hand in Hand. Nach erfolgreichem Abschluss war es dann sehr schnell möglich, das Modul **UniPRO/Serviceschein** in mehreren, internationalen Unternehmensstandorten und Tochterfirmen einzusetzen. Da sich das System sehr stabil verhält, konnte auch die Anzahl der verarbeiteten Servicescheine rasch gesteigert werden. Mittlerweile handelt es sich um Massendaten, die zwischen den Disponenten und den Technikern ausgetauscht werden.

Stellt man die Kosten der Implementierung dem Nutzen gegenüber, so stehen auf der einen Seite natürlich der Implementierungsaufwand durch Unidienst und die internen Kosten für Konzeption und Testing. Auf der anderen Seite stehen aber allgemeingültige, standortübergreifende Prozesse für den technischen Außendienst, bei denen eine Support-Anfrage eines Partnerunternehmens mit schnellst verfügbaren Ressourcen erledigt wird. Die automatische Fakturierung und Aktualisierung des Kundeninventars ist dabei technisch gesehen ein „Nebeneffekt“, für den Vertrieb jedoch unabdingbar.

Über Unidienst: Die **Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen** mit Sitz in Freilassing ist bereits seit 1974 als Unternehmensberatung und Softwareentwickler tätig. Seit 2003 plant und realisiert Unidienst kundenindividuelle CRM- und xRM-Projekte für mittelständische und große Unternehmen.

Kontakt: Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen, Gewerbegasse 6a, D-83395 Freilassing, Sandra Sommerauer-Zettl, Telefon: +49 8654 4608 16, Fax: +49 8654 4608 21, pr@unidienst.de, Internet: www.unidienst.de