

USER STORY AQUAREN



<p>Aquaren CH 4564 Obergerlafingen www.aquaren.com</p> <p>Planung von 4 Service Monteuren</p> <p>Branche: Wasseraufbereitung ERP: Selectline Einführung: 2020 App Module: Service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Minuten pro Auftrag eingespart • Fehlerquote reduziert • Schnellere Rechnungstellung • Gute, schnelle Projekt-Einführung • Positive Kunden-Rückmeldung
---	--

Die Fragen wurden durch Projektleiter Herrn Bachmann von Aquaren im Jahr 2022 beantwortet.

Nexti: wie haben Sie früher gearbeitet?

Die Planung unserer Monteure war früher sehr aufwendig.

Der Innendienst musste erst alle Kundendaten herausuchen und in einen öffentlichen Kalender für die Mitarbeiter eintragen.

Der Mitarbeiter hat dann die Arbeiten auf seinem Papierformular erfasst.

Die Probleme können sie sich vorstellen.

Falsch Artikel, nicht lesbare Texte, verschmierte Zettel.

Am Ende der Woche wurden die Aufträge eingesammelt und gescannt zur Ablage



Der Innendienst hat dann alle Daten in SelectLine von Hand nochmals nacherfasst und die Rechnung geschrieben.

Der Vorgang war sehr aufwendig und fehleranfällig.
Deshalb haben wir eine digitale Lösung gesucht.

Nexti: Wie sieht der Ablauf heute aus?

Mit der nexti App braucht der Innendienst den Auftrag in SelectLine nur freigeben.
Alle wichtigen Informationen sind dann bereits enthalten.

Der Mitarbeiter kann vor Ort auf dem iPad die Zeiten eintragen und die Materialien erfassen.

Der Kunden unterschreibt auf dem iPad.

Bei uns hier in der Schweiz haben wir ein gutes 5G Netz. Schon Minuten nach Erledigung des Auftrages ist der fertige Auftrag mit Zeiten und Materialien bei uns im System.

Der Innendienst kann noch am gleichen Tag die Rechnung schreiben.

Das ist schon eine Vereinfachung seinesgleichen.

Nexti: Wie lief die Einführung?

Ich hatte schon sehr viele Wünsche wie alles genau funktionieren soll.

Natürlich gab es dann ein paar Holpersteine, weil wir uns manchmal falsch verstanden haben. Das wurde aber alles sehr gut gelöst.

Ich habe die Abläufe vor dem Start alle selbst genau durchgespielt.

Dann habe ich die Monteure intern geschult.

Wir hatten eine Testdatenbank und jeder Monteur musste dort mit Übungsaufträgen 14 Tage arbeiten.

Erst danach sind wir live gegangen.

Der Produktivstart verlief unproblematisch.

Natürlich sind uns noch ein paar Kleinigkeiten aufgefallen, weil mehr Augen immer mehr sehen.

Nach 2 Wochen hat dann alles tadellos funktioniert.



Nexti: Gab es Widerstände bei der Einführung?

Nein, gar nicht.

Für die Mitarbeiter war es auch eine Anerkennung, dass jeder sein eigenes iPad bekommen hat. Das war schon ein Anreiz.

Nexti: Gab es Verbesserungen, die Sie nicht erwartet hatten?

Es werden viel weniger Fehler von den Monteuren bei der Auswahl der Artikel gemacht. Früher hatten wir oft die falschen Artikel im Auftrag notiert.

Inzwischen ist das um Welten besser.

Ich würde sagen, die Fehlerrate ist um 95% gesunken.

Nexti: Gibt es einen messbaren Vorteil mit der Einführung der App?

Ja, das kann ich recht genau abschätzen. Im alten Prozess haben wir etwa 10 Minuten pro Auftrag zur Abwicklung gebraucht.

Heute sind es nur noch 1-2 Minuten.

Die Mitarbeiterin, die früher ausschließlich mit den Aufträgen befasst war, kommt heute oft zu mir und bittet um Arbeit, weil sie nichts mehr zu tun hat.

Die Lösung kommt auch sehr gut bei den Kunden an.

Nexti: Gibt es noch etwas was Sie sich wünschen würden?

Ja, wir in der Schweiz sind mehrsprachig.

Es würde uns sehr helfen, wenn der Kunde seinen Bericht immer in seiner eigenen Sprache erhält.

Außerdem haben wir noch ein paar recht komplexe Checklistenformulare, die der Monteur immer noch auf Papier ausfüllt. Die Umsetzung der Checklisten war damals bei der Einführung wohl zu schwierig gewesen.

Nexti: Wir haben die Checklisten inzwischen viel leistungsfähiger und einfacher gemacht.

Wir können das inzwischen mit deutlich weniger Aufwand für Sie lösen.