

niedermann

BadelWelten 

KlimaWelten 



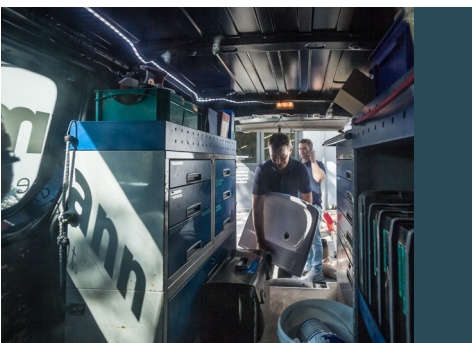
„ Effizientes Servicewesen
dank **durchgängigen**
Prozessen „

Niedermann AG, Baar

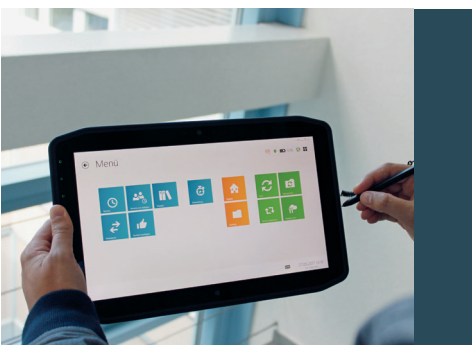
Doppelerfassungen vermeiden, Aufträge schneller verrechnen und Rückfragen reduzieren. Mit diesen Zielen startete die Niedermann AG, eine Haustechnikfirma mit 60 Mitarbeitenden, die Reorganisation des Servicewesens und der Zeiterfassung. In Zusammenarbeit mit BRZ Schweiz AG wurde das Projekt erfolgreich umgesetzt. Dass die Kunden die Niedermann AG weiterhin als modernes innovatives Unternehmen wahrnehmen, ist mehr als nur ein Nebeneffekt.

Anwenderbericht

Effizientes Servicewesen dank durchgängigen Prozessen



Die Einführung der elektronischen Zeiterfassung klappte bei den Service-Monteuren so gut, dass sie kurz darauf für die ganze Belegschaft eingeführt wurde.



Die mobile Service-Lösung von BRZ erweitert das Modul Regie-/Service-Auftrag und bietet einen durchgehend elektronischen Ablauf der Serviceaufträge.

Seit über 50 Jahren steht der Name Niedermann für hochwertige Haustechnikanlagen. Rund 60 Mitarbeitende und 10 Lernende planen und bauen Sanitär, Heizungs- und Lüftungsanlagen. Von Baar und Sattel aus betreut man Kunden in der ganzen Zentralschweiz. Das ISO 9001 zertifizierte Unternehmen ist dank einem bewährten Lieferantennetzwerk auf dem neuesten Stand der Technik und legt grossen Wert auf die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden. Die Niedermann AG ist seit mehr als 20 Jahren Kunde von BRZ Schweiz AG.

Aufwand für Erfassung und Controlling

Vor der Umstellung auf die mobile Service-lösung von BRZ schrieben die sechs Servicemonteure ihre Rapporte von Hand und liessen diese von den Kunden unterschreiben. Die Rapporte wurden anschliessend kontrolliert, manuell ins System übertragen und mit den Preisen für die eingesetzten Materialien versehen. Dieser Vorgang war zeitintensiv. Rückfragen wegen der Leserlichkeit der Rapporte oder das Suchen der Materialpreise verzögerten die Erfassung. Ein Aufwand, der nicht auf das Projekt verrechnet werden konnte. Stefan Abt, Abteilungsleiter Sanitär und Mitglied der Geschäftsleitung, meinte dazu:

"Das Controlling der Papierrapporte war enorm aufwändig. Wir waren mit der Abrechnung zeitweise Monate im Rückstand. Das war brachliegendes Kapital."

Auch bei der Zeiterfassung arbeitete man mit Papier. Das Abtippen der Wochenrapporte dauerte manchmal mehr als einen Tag.

Gut organisiert in der Einsatzplanung

Mit dem Outlook-Kalender wurde geplant und kurzfristige Einsätze per SMS dem Servicemonteur übermittelt. Allerdings fehlte die Verbindung zur Bausoftware, was den Koordinationsaufwand für den Disponenten erhöhte.

Das Management der Firma entschied:

"Es wurde Zeit für eine Veränderung der Arbeitsabläufe. Für einen durchgängigen Prozess muss alles aus einem System kommen."

Ein durchgängiger Prozess als Ziel

Die Niedermann AG gelangte mit ihren Anliegen an die BRZ Schweiz AG, ihrem langjährigen IT-Partner.

"Ein Mitarbeiter der BRZ kam voller Freude und Elan vorbei und hat sich unseren Problemen angenommen", erinnert sich Stefan Abt.

Als Ergänzung zur bereits eingesetzten BRZ-Bausoftware sollen die mobile Servicelösung und die elektronische Zeiterfassung für einen reibungslosen durchgängigen Ablauf sorgen. Doppelerfassungen und handschriftliche Rapporte werden endgültig aus dem Arbeitsalltag verbannt.

Von der Analyse bis zur Umsetzung

Zuerst wurden die administrativen Abläufe analysiert. Zusammen mit BRZ Schweiz AG erarbeitete man Optimierungsmöglichkeiten und plante die Einführung. Neues ist immer auch eine Herausforderung für die Mitarbeitenden. Es gab begeisterte Stimmen, einige reagierten aber auch skeptisch.

"Man muss das Service-Team frühzeitig mit ins Boot holen, damit die Mitarbeiter sehen, was geplant ist und mitreden können", ist Stefan Abt überzeugt.

Geholfen hat die etappenweise Einführung und eine intensive Betreuung während des ganzen Projekts. Nicht zu unterschätzen ist dabei der Zeitaufwand für die Schulung.

Durchwegs positive Bilanz

"Trotz der Herausforderungen überwiegen die Pluspunkte", betont Stefan Abt.

Von der Einsatzplanung bis zur Rechnungsstellung sind die Prozesse nun durchgängig und effizient. Es entstehen weniger Leerstunden, nicht verrechenbare Bürostunden und Rückfragen. Die Service-Aufträge können zeitnah verrechnet und abgeschlossen werden. Die Kunden zeigten sich beeindruckt von den Service-Monteuren mit Tablet:

"Wir haben unsere Mitarbeiter instruiert, wie sie über die neue Arbeitsweise informieren sollen. Das Feedback war sehr positiv. Die Kunden nehmen die Niedermann AG weiterhin als moderne und innovative Firma wahr.", sagt Stefan Abt.

niedermann

Haustechnik, die überzeugt.

Niedermann AG

Langgasse 53
6340 Baar
Tel.: 041 766 13 13
haustech@niedermann-ag.ch
www.niedermann-ag.ch