



„ Mobile Servicelösung - auch ein Kleinbetrieb profitiert „

Graf Sanitär Heizung AG, Horw

Graf Sanitär Heizung AG in Horw ist ein gut aufgestellter Kleinbetrieb. Die Neuorganisation der Serviceaufträge stand nicht zuoberst auf der Prioritätenliste, da nur ein Monteur für die anfallenden Servicearbeiten eingesetzt wird.

Als BRZ Schweiz AG anfragte, ob sie an einer Testphase mit der mobilen Servicelösung interessiert wären, wurde man neugierig und sagte zu. Was als Experiment begann, ist heute aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.

Anwenderbericht

Mobile Servicelösung - auch ein Kleinbetrieb profitiert



Heizzentrale eines Mehrfamilienhauses in Kastanienbaum mit Sole/Wasser Wärmepumpe



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

Graf Sanitär Heizung AG wurde 1949 gegründet und wird heute in der dritten Generation von Stephan Graf geführt. Die Firma ist spezialisiert auf die Planung und Ausführung von Neubauten und Renovationen sowie den gesamten Servicebereich in den Sparten Sanitäre Installationen, Heizungs- und Solaranlagen. Beschäftigt werden 15 Mitarbeitende, einer davon ist als Servicemonteur für Reparaturen, Wartung und Unterhalt verantwortlich. Graf Sanitär Heizung AG ist ein langjähriger Kunde der BRZ Schweiz AG.

Doppelerfassungen der Rapporte und Daten

Bis anhin erstellte der Servicemonteur nach erledigtem Auftrag einen Rapport auf Papier. Dieser wurde in die BRZ-Bausoftware übertragen und ausgedruckt. Die Preise und Leistungen wurden überprüft und der Auftrag anschliessend verrechnet.

"Es war ein eingespielter Prozess, aber administrativ sehr aufwändig", sagt Stephan Graf rückblickend.

Für Notfälle und kurzfristige Termine setzte man schon länger digitale Kommunikationsmittel ein. Die Einsätze wurden im Outlook geplant und per E-Mail oder SMS auf das Tablet des Servicemonteurs übermittelt. Aber auch hier konnten die erfassten Daten nicht direkt in den administrativen Prozess einfließen und mussten noch einmal von Hand nachbearbeitet werden.

Vom Test zum unverzichtbaren Arbeitsinstrument

Die mobile Servicelösung hat Stephan Graf an einer Veranstaltung der BRZ Schweiz AG kennengelernt. Danach wurde er angefragt, ob er als Pilotkunde an einer Testphase interessiert sei. Trotz einiger Skepsis sagte er zu.

"Wenn man uns nicht abgeholt hätte, wären wir wohl nicht aufgesprungen."

Als erstes wurden zusammen mit dem Kundenberater der BRZ die bestehenden Prozesse analysiert und die Umsetzung Schritt für Schritt geplant.

"Wir wurden in dieser Zeit von BRZ sehr eng und kompetent begleitet", sagt Stephan Graf.

Wichtig war auch der frühe Einbezug des Servicemonteurs. Denn diesem fällt eine zentrale Rolle zu:

"Hier braucht man einen zuverlässigen und guten Mitarbeiter, der bereit ist, aktiv mitzudenken und eingespielte Routinen aufzubauen."

Die Vorteile liegen auf der Hand

Heute können Service- und Wartungsaufträge administrativ viel schneller und effizienter abgewickelt werden. Der Monteur plant seine Einsätze selber, erfasst die Leistungen vor Ort auf dem Tablet und diese stehen sofort für die Rechnungsstellung und die Nachkalkulation zur Verfügung. Dies verringert den Anteil an indirekten Stunden auf einem Auftrag enorm.

Lohnt sich die Investition auch für einen Kleinbetrieb?

Trotz "nur" einem Servicemonteur und den wiederkehrenden Kosten hat sich die Graf Sanitär Heizung AG nach der Testphase definitiv für die mobile Servicelösung von BRZ entschieden. Gerade bei Familienbetrieben fällt ein Grossteil der administrativen Arbeiten bei der Geschäftsleitung an. Jede Rationalisierung in diesem Bereich macht Zeit frei für andere Aufgaben.

Und schon fasst man nächste Schritte ins Auge: Eine zentrale Ablage für Rapporte, um diese gesammelt an Liegenschaftsverwaltungen schicken zu können.

Zusammenfassend meint Stephan Graf:

"Auch für Kleinunternehmen, wie wir eines sind, lohnt sich die Investition. Obwohl kein unmittelbarer Bedarf bestand, sind wir froh, diesen Schritt gemacht zu haben und sind begeistert."



Graf Sanitär Heizung AG

Wegmattstrasse 39
6048 Horw
Tel.: 041 340 88 88
kontakt@sanigraf.ch
www.sanigraf.ch