



Leistung
bringen!

Praxisbeispiel



Außendienst digitalisieren - Field Service Management

Ausgangssituation

Die Wegener GmbH ist ein Dienstleister im Bereich Haus- und Gebäudetechnik mit ca. dreißig Mitarbeitern. Durch die fortwährende Expansion, steigende Aufgabenkomplexität und zunehmende Papierflut kam die Notwendigkeit auf, Serviceprozesse zu digitalisieren. Zusätzlich dazu stieg die interne Nachfrage nach mehr Flexibilität bei der Auftragsdisposition und Kundenkommunikation. Diesen Anforderungen wurde das damalige ERP System nicht gerecht und sollte daher durch ein umfänglicheres und zeitgemäßes System ersetzt werden.

Vorgehen

Nach dem Erstgespräch mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz wurden in einem Vor-Ort-Termin alle relevanten und beteiligten Personen der Wegener GmbH zusammengebracht. Zunächst wurde hierbei die Problemstellung genau definiert, um ein gemeinsames, einheitliches Verständnis für das Vorhaben zu schaffen. Darauf aufbauend konnten die Anforderungen der Belegschaft und die Probleme mit dem bestehenden System erfasst werden. Mit Hilfe dieser Informationen erfolgte ein Technologiescouting durch die Expert:innen des





Zentrums. Nach der Aufarbeitung der verschiedenen Technologien und Anbieter wurde in einem fortführenden Meeting ein passender Umsetzungspartner ausgewählt. Mit Unterstützung des Umsetzungspartners wird ein Field Service Management System im Unternehmen integriert.

»Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz hat uns die Potenziale eines digitalen Field Service Management Systems in unserem Kontext verständlich gemacht, wodurch wir das neue System gewinnbringend im Unternehmen einsetzen können.«

Margret Länge-Wegener, Prokuristin Wegener GmbH

Ergebnis

Als Resultat des Digitalisierungsprojektes konnte eine passgenaue, moderne Softwarelösung für die Problemstellung des Unternehmens gefunden werden. Die regionale Nähe des Umsetzungspartners ermöglicht eine zügige Realisierung der Integration ins Unternehmen.

Nutzen eines Field Service Management Systems

- übersichtliche Darstellung der Auftragslage und flexible Anpassung der Kapazität in Echtzeit
- Wegfall von analogen Dokumenten durch digitalen Berichtsprozess mit mobilen Endgeräten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch bessere Kommunikation und schnellere Reaktionszeiten

Ansprechpartner

Erik Hunold

Tel.: 0371 531-36454

E-Mail: erik.hunold@betrieb-machen.de

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz ist Teil von Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.

www.mittelstand-digital.de

IMPRESSUM

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz, Geschäftsstelle, c/o Technische Universität Chemnitz | Prof. Dr.-Ing. habil. Ralph Riedel, DE – 09107 Chemnitz, Tel: 0371 531 19935, Fax: 0371 531 819935 | Web: www.betrieb-machen.de, www.kompetenzzentrum-chemnitz.digital, E-Mail: info@betrieb-machen.de | Redaktion & Gestaltung:

Erik Hunold, Anikó Lessi