

## Servicemanagement: Effiziente Einsatzplanung für mobile Monteure

### Unternehmen

Die Jöst GmbH & Co. KG ist ein mittelständischer, inhabergeführter Anlagenbauer mit Stammsitz in Dülmen-Buldern im westlichen Münsterland. Als international führendes Unternehmen auf dem Gebiet der Schwingungstechnik liegt die Kernkompetenz in der Konstruktion und Fertigung von Schwingmaschinen, Schwingantrieben und verfahrenstechnischen Systemlösungen zur Aufbereitung von Schüttgütern. Die Anlagen sind in der Metall erzeugenden Industrie, in der Chemie und Kunststoffindustrie sowie im Bergbau und der Baustoffindustrie im Einsatz. Das Unternehmen beschäftigt rund 300 Mitarbeiter und verfügt über ein internationales Netzwerk aus Tochtergesellschaften, Lizenznehmern und Handelsvertretern.



**Volker Grothaus,**  
IT-Leiter Jöst GmbH & Co. KG:

**„Wir können heute schneller reagieren und unsere Außeneinsätze wirtschaftlicher organisieren.“**

### Herausforderung

Servicemanagement besitzt für den mittelständischen Anlagenbauer Jöst eine ganz besonders große Bedeutung. Rund 40 Monteure sind permanent im Außendienst. Ihre Einsätze müssen geplant und koordiniert werden. Sie benötigen aktuelle Informationen über die zu wartenden Anlagen und sie müssen selbstverständlich auch das notwendige Material zur Reparatur an Bord haben. All das hat die Firma Jöst jahrelang mit einer so genannten „Stand-Alone“-Lösung bewerkstelligt. Mit allen bekannten Schwierigkeiten: Daten wurden doppelt vorgehalten, der Datenaustausch mit der ERP-Lösung verursachte Zeitverzögerungen und die Schnittstellenproblematik erforderte viele Eingriffe der IT-Abteilung. Darüber hinaus hat das Altsystem das Servicemanagement nur unzureichend bei der Einsatzplanung der Monteure unterstützt.

### Lösung

Die komplette Integration des Servicemanagements in die ERP-Software brachte für die Jöst GmbH & Co. KG die Lösung. Bereits seit Jahren hatte Jöst die ERP-Software von oxaion in den Bereichen Warenwirtschaft und Produktion im Einsatz. Nicht nur im Service, sondern auch in der Finanzbuchhaltung und für das CRM gab andere Programme und auch dort kam es zu den bekannten Schnittstellenproblemen. Folglich entschied man sich für eine komplette Restrukturierung. oxaion wurde zu einer betriebswirtschaftlichen Komplettlösung ausgebaut, die neben den klassischen ERP-Modulen auch ein voll integriertes CRM und das Servicemanagement bereitstellt. Zentrales Werkzeug im Servicemanagement ist heute die grafische Personaleinsatzplanung. Mit ihrer Hilfe hat die Serviceleitung den Überblick über sämtliche Einsätze und kann auf dieser Grundlage neue Aufträge flexibel einplanen oder bestehende bei Bedarf umplanen.

### Nutzen

IT-Leiter Grothaus bringt es auf den Punkt: „Weil die Daten immer aktuell sind, können wir viel schneller reagieren und haben eine wesentlich höhere Transparenz bei der Einsatzplanung im Service“. Darüber hinaus beweist das integrierte System seine Vorzüge bei der Bereitstellung von Informationen für die Monteure. Sie haben direkt vor Ort Zugriff auf die Verkaufs- und Fertigungsaufträge. Die Stücklisten geben ihnen Aufschluss über die verbauten Teile. Auch bei der Analyse zeigt die Lösung ihre Stärken. Die Angaben der Monteure dienen dem Qualitätsmanagement zur Ursachenforschung bestimmter Schäden. Volker Grothaus: „Das ist einer der größten Vorteile überhaupt.“