

KÄLTE- & KLIMATECHNIK

# COOL BLEIBEN – AUCH BEI KOMPLEXEN SERVICEAUFGABEN

## DER KUNDE

Die Rütgers GmbH & Co. KG mit Sitz in Mannheim ist auf Kälte- und Klimatechnik spezialisiert. Das 1919 gegründete Unternehmen vertreibt entsprechende Anlagen und übernimmt die komplette Projektierung/Projektentwicklung bis hin zur Inbetriebnahme. Umfassende Wartungs- und Serviceleistungen runden das Angebot ab.

Über 140 Mitarbeiter kümmern sich um das gesamte Spektrum in diesem Bereich: von Lösungen für die Klimatisierung einzelner Räume bis zum Multisplit-Klimasystem für ganze Gebäude, von der Spezial-Kälteanlage für die Produktionsprozesse bis zur Sonderkonstruktion gegen Überhitzung bei Fahrsimulatoren.



Flüssigkeitskühler

## DIE AUSGANGSLAGE

Rütgers unterhält elf Standorte in Deutschland und betreut Anlagen bei Kunden über die gesamte Produktlebensdauer. Insbesondere die Abwicklung von Serviceaufträgen und das Projektmanagement wurden immer komplexer. Die bestehende IT wurde nicht weiter verfolgt, weil die Release-Kosten zu hoch waren und oxaion Mobis nicht eingebunden werden konnte. Eine grundlegend neue Strategie rund um diese Prozesse war unumgänglich geworden, wobei ein über alle Unternehmensbereiche hinweg integriertes System die Basis darstellen sollte.

## DIE LÖSUNG

Rütgers entschied sich für die ERP-Software von oxaion. Sie enthält alle klassischen ERP-Module und bietet spezielle Funktionalitäten in Service und Projektmanagement.

Das Servicemodul lässt sich leicht an spezifische Gegebenheiten anpassen, etwa beim Einrichten von Wartungs- und Dauerverträgen und der Bereitstellung von Anlageninformationen. Das Terminmanagement für den Kundendienst kommt ebenso zum Einsatz wie die praktische Geräteakte, in der alle Serviceaktivitäten übersichtlich aufgeführt sind. Zudem sind die Servicetechniker durch die mobile Lösung oxaion Mobis des Partners

i:qu gmbh angebunden, mit der sie offline und papierlos die komplette Bearbeitung der Serviceaufträge erledigen und damit die gesamte Bearbeitungsdauer der Serviceaufträge minimieren.

Beim Projektcontrolling profitiert Rütgers von der automatischen Terminüberwachung, die auf Verfügbarkeitsengpässe hinweist und Lieferzeiten ermittelt. Für jede Projektphase steht die passende Kostensicht bereit: als Kalkulation, für die Budgetvergabe, zur Steuerung von Abweichungen vom Soll. Die enge Verzahnung mit der Kostenrechnung erhöht die Effizienz in den Projekten deutlich.

## DAS FAZIT

Auf Grundlage von oxaion in Verbindung mit Mobis verschafft sich Rütgers wesentlich mehr Spielräume und Flexibilität bei Planung, Umsetzung und Steuerung der Service- und Projektaufträge, was sich nicht zuletzt in einer höheren Kundenzufriedenheit und besserer Wirtschaftlichkeit im Tagesgeschäft niederschlägt.

**„Wir versprechen einen Kundendienst, der nicht lange auf sich warten lässt. Dank oxaion können wir unser Versprechen nicht nur halten – wir werden in dieser Hinsicht sogar immer besser.“**

Josef Neuberger, Geschäftsführung