

oxaion Mobis integriert den Außendienst und macht den Service effizienter

Unternehmen

Die Walter Bösch KG ist in Österreich eines der führenden Unternehmen in den Bereichen Heizungs-, Klima- und Reinigungstechnik. Insgesamt zählt Walter Bösch KG mehr als 600 Mitarbeiter. Schwerpunkt des Bereichs „bösch heizung“ ist der Vertrieb und die Wartung von Heizungsanlagen jeder Art. Das Segment „bösch klima“ ist führender Anbieter von Lüftungsgeräten und Kältemaschinen samt deren Wartung. Der Bereich „bösch reinigung“ ist Komplettanbieter für die professionelle Gebäudereinigung. Ein dichtes Netz von Kundendienststellen mit mehr als 200 ausgebildeten Servicetechnikern ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr erreichbar und garantiert Schnelligkeit und Servicequalität.



Die Anbindung des Bösch-Außendienstes macht eine exakte Wirtschaftlichkeitsberechnung möglich. In den Auswertungen lässt sich erkennen, wo es noch Optimierungen gibt. So ist der Kundendienst noch rentabler geworden.

Herausforderung

„Jedem Kunden bieten wir einen Kundendienst direkt vor Ort.“ So einfach und konsequent war die Unternehmensphilosophie des Unternehmensgründers Walter Bösch. Auch heute ist diese Haltung das Leitbild des Unternehmens. Mehr als 200 Techniker garantieren den Kunden einen 24-Stunden-Service an 365 Tagen im Jahr. Dieser service-orientierte Ansatz bedeutet für die Unternehmenssoftware eine ganz besondere Herausforderung. Alle Außendienstmitarbeiter mussten ins System nahtlos integriert werden. Denn eine effiziente Steuerung funktioniert nur, wenn Innendienst und Servicetechniker Zugriff auf die ERP-Software haben und regelmäßiger Datenaustausch stattfindet.

Lösung

Die ERP-Komplettlösung oxaion business solution hat bei der Walter Bösch KG zu einer durchgängigen Integration aller relevanten Informationen in ein System geführt. Mit oxaion Mobis sind sämtliche Außendienstmitarbeiter nahtlos an die Unternehmenssoftware angebunden. Der „Dispo-Kalender“ – eine Bösch Eigenentwicklung zur Steuerung der Servicetechniker – wurde komplett in die ERP-Software integriert. Jeder Techniker hat nun auf seinem Notebook alle wichtigen Daten präsent. Das System ermöglicht eine selektive Bereitstellung der Daten, so dass jeder nur die Informationen erhält, die er auch tatsächlich benötigt. Dazu gehören alle Kundendaten im Zuständigkeitsbereich sowie sämtliche Angaben über die Anlagen, die dort im Einsatz sind. Auch Wartungsverträge mit entsprechenden Terminen sind hinterlegt. Bei Fälligkeit meldet sich das System automatisch im Dispo-Kalender. Sogar Rechnungen kann der Kundendienstmitarbeiter heute direkt vor Ort ausdrucken. Die ERP-Software stellt hierzu alle notwendigen Infos bereit. Parallel werden Arbeitszeiten und das benötigte Material aus dem Auftrag direkt ins Unternehmen zurückgemeldet.

Nutzen

Die durchgängige Integration ermöglicht eine detailgenaue Kostenrechnung, die es so früher nicht gegeben hat. Die Anbindung des Außendienstes erlaubt exakte Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen. So ist man in der Lage, noch mehr zu optimieren. Effizienter geworden ist auch die Materialversorgung der Techniker. Das System bestellt automatisch und bedarfsgerecht. So wird der Service mit exakt dem Material beliefert, das tatsächlich verbraucht wird.