

- Index: V 1.0 vom 13.08.2009
- Verfasser: Maria Köhler
Marketingassistentin, DW -20, m.koehler@datafox.de

- Titel: **Viele Energieversorger verschwenden wertvolle Ressourcen**
Von manueller zu digitaler Datenerfassung im Kundendienst

Viele Versorgungsunternehmen setzen heute noch immer auf die papiergestützte Erfassung von Auftrags- und Arbeitszeiten ihrer Außendienstmonteure und lassen dabei Einsparpotenziale ungenutzt. Diese konservative Art der Datenerfassung bedingt einen weitaus höheren Aufwand als ein IT-gestütztes System. Zum einen ist die manuelle Erfassung mehr fehleranfällig, oft unvollständig und benötigt mehr Zeit. Zudem müssen die auf Papier erfassten Daten danach von Hand in die EDV übertragen werden. Eingabefehler verursachen Mehraufwand und Verzögerungen. Automatische Plausibilitätsprüfungen sind erst bei der Eingabe in die EDV möglich, ebenso wie die Zuordnung von Zeit- und Fahrzeugdaten auf Kostenstellen, Auftrags- und Mitarbeiterkonten. Dies alles führt zu ungenauen Nachkalkulationen und verzögerten Abrechnungen.

Lösung der Gas und Wasserversorgung Fulda GmbH (GWV)



Burkhard Hergenhan, Projektleiter bei GWV Fulda (li) und Klaus Kekulé, Gruppenleiter Arbeitsvorbereitung: „Mit der Einführung der digitalen Auftrags- und Fuhrparkdatenerfassung ersparen wir unseren Mitarbeitern im Außendienst und vor allem in der Verwaltung erheblichen Arbeitsaufwand.“

Diese Problematik lässt sich durch die Einführung einer mobilen Datenerfassung lösen, wie das Beispiel bei den Unternehmen Gas- und Wasserversorgung Fulda sowie Gas- und Wasserversorgung Osthessen zeigt. Die regionalen Energieversorger mit Sitz im hessischen Fulda führten ab 2007 schrittweise ein Komplettsystem zur digitalen Arbeitszeit- und Auftragsdatenerfassung mit Fuhrparkmanagement und GPS-Ortung ein. Schon innerhalb des ersten Jahres erreichte GWV deutliche Zeit- und Kosteneinsparungen und das System stellte seine Praxistauglichkeit unter Beweis. Neben eben einer schnittstellenübergreifenden Software mussten auch mobile Endgeräte angeschafft werden. Hier aber fand GWV eine passende Lösung: Der kompakte und robuste Timeboy ist im Grunde ein erweiterter Barcodescanner. „Für uns standen Zweckmäßigkeit und Bedienerfreundlichkeit im Vordergrund. Die Geräte sollten unkompliziert zu bedienen und robust sein. Für unsere Erfassungsanforderungen stellte sich der Timeboy von Datafox als ideales Instrument heraus.“ berichtet Burkhard Hergenhan, Projektleiter bei GWV.

Die beiden Unternehmen GWV Fulda und GWV Osthessen sind Erdgas- und Trinkwasserlieferanten für über 40.000 Kunden. Darüber hinaus werden vier Erdgastankstellen in der Region betrieben, Fernwärme an etwa 400 Kunden geliefert und für Gemeinden im Umland bestimmte Dienstleistungen erbracht.

Von den insgesamt 170 Mitarbeitern nutzen rund 60 Monteure aus Rohrnetz und Kundendienst, die rund um die Uhr für Reparaturen und Notfalleinsätze zur Verfügung stehen, den Timeboy. „Mit der Einführung der digitalen Auftrags- und Fuhrparkdatenerfassung ersparen wir unseren Mitarbeitern im Außendienst und vor allem auch in der Verwaltung erheblichen Arbeitsaufwand“ so Projektleiter Hergenhan.

Zettelwirtschaft und ungeordnete Datenflut sind nun Vergangenheit

Bei der papiergestützten Auftrags- und Personalzeiterfassung mussten die Monteure täglich am Ende des Arbeitstages einen Erfassungsbeleg mit allen erforderlichen Angaben ausfüllen. Weitere Mitarbeiter waren im Anschluss damit beschäftigt, die Daten von Hand in die EDV einzugeben. „Flüchtigkeitsfehler waren da keine Seltenheit, und bei unklarer Datenlage mussten Rückfragen gestellt und Abläufe nachverfolgt werden.“ erläutert Burkhard Hergenhan die Ausgangssituation. Hinzu kamen die Kilometerangaben mit Auftragsnummern aus den Fahrtenbüchern, deren Übertrag in die EDV nicht nur aufwändig, sondern häufig auch fehlerbehaftet war.

Heute werden in der Auftragsverwaltungssoftware SLT automatisch Barcodelisten generiert, anhand derer jeder Monteur seine Tätigkeiten am Timeboy auf bestimmte Aufträge bucht. Arbeitsbeginn, Pausen und Arbeitsende werden per Handeingabe registriert. Hier genügt ein Knopfdruck zur Listenauswahl.



Passt in die Hosentasche: den Timeboy haben die GWV-Monteure immer dabei. Über 95 % der Buchungen werden per Barcodescanner getätigt. Der Rest per Tastatur auf dem Timeboy.

- Index: V 1.0 vom 13.08.2009
- Verfasser: Maria Köhler
Marketingassistentin, DW -20, m.koehler@datafox.de

Das im Fahrzeug eingebaute Geräte "Datafox-Mobil-MasterIV" erfasst die Stopp und Startzeiten per Zündung ein/aus und die gefahrenen Kilometer per Tachosignal. Zusätzlich werden die GPS-Daten aufgezeichnet. Auf Basis dieser im Fahrzeug elektronisch erfassten Daten wird in der Software das Fahrtenbuch automatisch erstellt.

Während der Fahrt wird der Timeboy in die an den Mobil-MasterIV angeschlossene Dockingstation gesteckt, damit eine eindeutige Zuordnung des Fahrers zur zurückgelegten Strecke stattfindet und der Timeboy aufgeladen wird. Die im Timeboy erfassten Daten werden vom Mobil-MasterIV ausgelesen und per Mobilfunk (GPRS) unmittelbar zum GWV-Server übertragen. Damit stehen die Daten unmittelbar zur Weiterverarbeitung zur Verfügung.

Stets mit der Zeit gehen

Die GWV Fulda und GWV Osthessen haben die Zeichen der sich durch die Liberalisierung der Energiemärkte stark veränderten Rahmenbedingungen erkannt und setzen sich kontinuierlich mit den Veränderungen am Markt auseinander. „So wie wir uns ständig mit neuen Anforderungen von außen auseinandersetzen müssen, tun wir dies auch bei internen Abläufen. Hier gab es viel Potenzial zur Prozessoptimierung und Einsparung.“ begründet Burkhard Hergenhan die Einführung der mobilen Datenerfassung.

Eine maßgeschneiderte Lösung

GWV erarbeitete zusammen mit dem Softwarehaus SLT ein schnittstellenübergreifendes IT-Konzept, um alle Daten auch weiteren internen Prozessen und Systemen zur Verfügung zu stellen. Die Anbindung der Hardware erfolgte über die Kommunikationssoftware Datafox Talk, die die Daten aus Timeboy und Mobil-MasterIV in die SLT-Anwendung überträgt. „Sowohl die Erfassung an den Endgeräten als auch die Software wurden komplett für die Anforderungen der GWV eingerichtet. Das Datenerfassungssystem liefert uns nun alle erforderlichen Daten, Auswertungen und Formulare mit wenigen Mausklicks.“ Klaus Kekulé, Gruppenleiter der Arbeitsvorbereitung, sieht die Dinge nicht nur aus Sicht der Verwaltung. Er ist Arbeitnehmervertreter im Betriebsrat der GWV: „Wir haben unsere Mitarbeiter von Anfang an in die Planung mit einbezogen. Die Einführung begann mit einem Pilotprojekt, sodass sich die Monteure langsam an die Nutzung mobiler Datenerfassungsgeräte herantasten konnten. Schon nach kurzer Zeit bewies das System, dass die Bedienung problemlos und nahezu fehlerfrei funktioniert, was die Akzeptanz deutlich steigerte.“



Klaus Kekulé überprüft den aktuellen Auftragsstatus. Die komplette Auftragsdatenverwaltung läuft über die Software SLT. Hier kann auch bei Notfallmeldungen das GPS- Ortungssystem aufgerufen werden.

Nach etwa einem Jahr wurde die Auftragsdatenerfassung durch das elektronische Fuhrparkmanagement ergänzt. Neben dem digitalen Fahrtenbuch unterstützt der Mobil-MasterIV die GPS-Ortungsfunktion. Diese steht entsprechenden Mitarbeitern bei einem Notruf wie ‚Gasgeruch‘ zur Verfügung. SLT ermittelt automatisch den nächstgelegenen Monteur und dessen Entfernung zum Einsatzort und stellt dies grafisch in einer Karte dar. „Im Gegensatz zur IT-gestützten Auftragsverwaltung hat diese GPS-Funktion für uns keinen direkten wirtschaftlichen Nutzen, sie beschleunigt jedoch den Einsatz unserer Monteure im Schadensfall. Das bietet unseren Kunden einen verbesserten Service“ erklärt Burkhard Hergenhan.

Fazit: Die Einführung der mobilen Datenerfassung war und ist ein weiterer Schritt zur Steigerung von Effizienz und Qualität. Das ist nicht nur für das Unternehmen GWV sinnvoll, sondern nützt auch dessen Kunden.

Projektpartner

Datafox GmbH
Derbacher Straße 11-14
36419 Geisa
Telefon: 036967 5950
E-Mail: sales@datafox.de

SLT GmbH
Im Ostpark 1
35435 Wettenberg
Telefon: 0641 982080
E-Mail: info@slt-wettenberg.de

- Index: V 1.0 vom 13.08.2009
- Verfasser: Maria Köhler
Marketingassistentin, DW -20, m.koehler@datafox.de

Bildmaterial



- Abb. 1: GWV-Monteur Michael Eisfeld hat seinen Timeboy immer dabei
Abb. 2: An der Dockingstation in der Firmenzentrale werden Daten übertragen
Abb. 3: Die Tätigkeiten werden per Barcode gebucht
Abb. 4: Datafox Timeboy in der Dockingstation im Fahrzeug
Abb. 5: Datafox Timeboy im Größenvergleich mit einem Bleistift
Abb. 6: Datafox Timeboy mit integriertem Barcodescanner
Abb. 7: Datafox Mobil-MasterIV für den Einbau im Fahrzeug mit integriertem Mobilfunk, Bluetooth und GPS
Abb. 8: Schluss mit der Zettelwirtschaft!

Text

Zeichen: 5.944

Ansprechpartner

Maria Köhler, Marketingassistentin

Durchwahl: 036967 / 595-20

E-Mail: m.koehler@datafox.de