

## Fallstudie / Enterprise Mobility Hauser GmbH

Wie die Hauser GmbH den Einsatz von Außendiensttechnikern mit mobilen Applikationen kostenoptimal vereinfacht hat

S&T service2go - der schlaue Weg zu effizienterem Personaleinsatz und geringeren Verwaltungskosten

Das österreichische Unternehmen Hauser Kühlung, ein europäischer Komplettanbieter für industrielle Kältetechnik, sah sich zunehmend mit steigenden Kosten für die schriftliche Dokumentation von Service- und Montagevorgängen, sowie optimierbarem Zeitmanagement der Außendiensttechniker konfrontiert.

Um die dafür anfallenden Kosten zu reduzieren beschloss die Hauser GmbH, die Prozessqualität nachhaltig zu verbessern und die Grundlagen für ein Business-Intelligence-Systeme zu schaffen. Zur Erreichung dieser Zielvorgaben entwickelten die Profis von S&T das Softwarepaket mobileWSM (Workforcemanagement), das auf der mobilen Plattform „service2go“ basiert.

### Problemfelder: Verfahrensweise und Verwaltungskosten

Hauser beschäftigt rund 100 Außendiensttechniker, die einen nennenswerten Anteil Ihrer Arbeitszeit für die schriftliche Dokumentation von Materialaufwand, Arbeits- und Fahrzeiten aufwenden mussten, insbesondere, um die Anforderungen des Rechnungswesens zu erfüllen. Die damit verbundenen „Schreibarbeiten“ wurden sowohl von den Außendiensttechnikern wie auch vom Büropersonal als belastend empfunden, minderten die Effizienz und verursachten hohe Verwaltungskosten. Es gab also gleich mehrere Gründe für die Hauser GmbH, Verbesserungen der grundlegenden Prozesse vorzunehmen.

Kurzum: Die Verwaltungskosten sollten nachhaltig gesenkt und die Grundlage für die Einführung eines Business-Intelligence-Systeme geschaffen werden.

### Herausforderungen

- betriebliche Herausforderungen: Engagement und Unterstützung durch die IT-Abteilung des Unternehmens sowie durch Kundendiensttechniker sicherstellen
- technologische Herausforderungen: Vernetzung mit unterschiedlichen Backend-Systemen; Erstellen unabhängiger mobiler Applikationen, die sowohl online wie auch offline ihre Funktion erfüllen
- Aufbau einer Unternehmensplattform, die die spätere Weiterentwicklung im Hinblick auf die mobilen Applikationen unterstützt



Die Hauser GmbH, ein österreichisches Unternehmen mit rund 540 Mitarbeitern, hat sich auf Kühlmöbel und Kältetechnik für den kommerziellen und industriellen Einsatz spezialisiert. Hauser ist mit diesem Produktportfolio ein europäischer Komplettanbieter für kältetechnische Ausrüstung, Technologie und Wartungsdienstleistungen.

*„S&T service2go - Mobile Enterprise Application Platform (MEAP) ist eine Entwicklungsumgebung, die Tools und Middleware für Entwicklung, Softwareverteilung, Management und Betrieb mobiler Anwendungen bereitgestellt. S&T service2go ermöglicht darüber hinaus einen besonders einfachen und effizienten Datenabgleich zwischen Systemen wie etwa ERP, CRM und mobilen Endgeräten.“*

*Harald H. Egerth, Business Unit Manager Development, S&T Technologies GmbH*

- Verbesserung der Geschäftsprozess-Transparenz
- Schaffung besserer Controlling-Möglichkeiten
- erhebliche Beschleunigung der Rechnungslegung

## Projekt und Lösung: kundenspezifische Applikation für papierloses Arbeiten

Die S&T AG entwickelte gleich mehrere Applikationen für die Hauser GmbH, die auf dem Applikations-Framework „service2go“ basieren. Eine Applikation wurde für den Innendienst entwickelt und deckt die Bereiche Auftragsplanung, Datenprüfung und Weitergabe der Daten an das Rechnungswesen ab. Eine weitere Anwendung wurde für Notebooks entwickelt und ermöglicht den Außendienstmitarbeitern, ihre Einsätze zu organisieren sowie den Materialfluss zu verwalten. Eine spezielle Version dieser Anwendung ermöglicht auch den Einsatz auf Smartphones.

## Vorteile

Nach Implementierung von S&T service2go profitierte die Hauser GmbH u. a. von folgenden Vorteilen:

- massive Produktivitätssteigerungen
- verbesserte Kundenzufriedenheit
- Abbau redundanter Verwaltungsaufgaben
- schnellerer Zugriff auf wichtige Informationen
- papierloses Arbeiten
- verbesserte, standardisierte und effizientere Prozesse
- Basis für erweiterte Analysewerkzeuge

## Einschätzung des Kunden

*„Heute sind unsere Mitarbeiter im Service nahtlos mit unserer IT-Infrastruktur vernetzt. Alle anfallenden Daten werden bereits am Einsatzort digital erfasst, per UMTS übertragen und firmenintern verarbeitet. Die Außendienstmitarbeiter setzen sich am Morgen in den Firmenwagen und erhalten auf ihrem mobilen Endgerät einen brandaktuellen Einsatzplan – sie können sofort zum ersten Kunden fahren, ohne zuvor oder dazwischen zum Firmensitz kommen zu müssen. Durch diese digitalisierten Abläufe sparen wir wertvolle Arbeitszeit, darüber hinaus werden unsere Bürokräfte nachhaltig entlastet und Fehler bei der handschriftlichen Übertragung verhindert. Die neuen Arbeitsabläufe führen im Ganzen zu einer verbesserten Qualität unseres Kundendienstes!“*

Mag. Stadlbauer, CIO, Hauser GmbH



## Über die S&T AG

Mit rund 1.500 Mitarbeitern, Niederlassungen u. a. in 19 zentral- und ost-europäischen Ländern und einem umfangreichen Portfolio an Eigentechnologien ist die börsennotierte S&T AG (WKN: AOX9EJ, ISIN: AT0000A0E9W5) als Systemhaus und Hersteller von IT-Systemen einer der führenden Anbieter von IT-Lösungen in Zentral- und Osteuropa.

Als namhafter Lösungsanbieter zählen u. a. Entwicklung, Implementierung und Betrieb kundenspezifischer Lösungen zum Kerngeschäft der S&T AG. Darüber hinaus punktet S&T als namhafter IT-Hersteller mit einem breiten Portfolio an Eigenprodukten, das von PC- und Server-Hardware über mobile Lösungen bis hin zu hard- und softwarebasierenden Spezialsystemen wie hochprofessionellen Security Appliances reicht.

Namhafte Kunden verschiedenster Branchen vertrauen in den Bereichen Hard- und Software bzw. Consulting, Integration und Outsourcing auf IT-Lösungen bzw. professionelle Dienstleistungen von S&T. Die starke regionale Präsenz der S&T AG ermöglicht in Zentral- und Osteuropa die nahezu flächendeckende und länderübergreifende Erbringung von Leistungen für Kunden und Partner mit internationaler Ausrichtung.

## Kontakt

S&T AG, Industriezeile 35, 4021 Linz, Austria, +43 732 7664 0, info@snt.at