

Automatisierung des Tagesgeschäfts

Digital bis zum Wartungsformular

Ein Errichter im Bereich Brandschutz und Brandmeldetechnik bietet alle Leistungen aus einer Hand und setzt auch bei der Digitalisierung auf eine umfassende Lösung. Mit der Einführung einer ERP-Software profitiert die Fritz Manke GmbH von flexiblen Auswertungen sowie einer hohen Automatisierung des Tagesgeschäfts. Das Ergebnis sind schnellere Reaktionszeiten, mehr Transparenz im Controlling sowie eine verbesserte Übersicht bezüglich der Planung des Außendienstes.

Das Düsseldorfer Traditionsunternehmen Fritz Manke GmbH startete 1902 mit der Herstellung von Antriebsriemen aus Leder. Heute bietet der Errichter im Bereich Brandschutz und Brandmeldetechnik alles aus einer Hand: Von der Planung über die Projektierung bis zur Wartung der Anlagen. Auch im Bereich Sicherheitstechnik – angefangen bei Alarmsystemen bis hin zur Videoüberwachung – ist das Unternehmen mittlerweile eine anerkannte Größe. Seit 2017 ergänzt die Bildungsakademie das Leistungsspektrum der Fritz Manke GmbH. Am neuen Firmensitz in Hilden entstanden dazu großzügige Räumlichkeiten, in denen Weiterbildungen

zu den Themen Sicherheit, Gesundheit, Digitale Transformation und Management abgehalten werden (Bild 1).

»Wir wollen unsere Kompetenzen stetig erweitern und dadurch sowohl Kunden als auch neue Mitarbeiter gewinnen – auch über die eigenen Grenzen hinaus«, erklärt die Prokuristin und Leiterin des Verkaufsinendienstes Michaela Peiffer, die seit 2017 gemeinsam mit den Geschäftsführern Tanja Küpper-Schlotmann und Jens Flatho das Unternehmen leitet (Bild 2). »Für dieses Ziel nutzen wir ganz stark die neuen digitalen Möglichkeiten sowie den kooperativen Netzwerkgedanken. Wir präsentieren uns als moderner Arbeitgeber, vermitteln agile Methoden und wollen hin-

sichtlich unserer Auftragsabwicklung so flexibel wie möglich sein – von daher ist esoffice die richtige Plattform für uns«, ergänzt die Geschäftsführerin Tanja Küpper-Schlotmann.

Softwarecasting mit Studierenden

Als Errichterunternehmen für Brandmeldeanlagen sowie für Rauch- und Wärmeabzugsanlagen beschäftigt Fritz Manke derzeit 35 Mitarbeiter. Bereits 2018 machte man sich auf die Suche nach einer neuen ERP-Software, da die vorhandene Lösung nicht mehr den Anforderungen entsprach. »Wir wollten uns für die Zukunft moderner aufstellen und unsere Prozesse digitaler abbilden« betont Michaela Peiffer. »Dafür sind wir unseren ganz

Bild 1: Fritz Manke GmbH in Hilden: Brandschutz, Sicherheitstechnik und Bildungsakademie sind die drei bedeutendsten Geschäftsfelder der mittlerweile 118-jährigen Firmengeschichte. Ergänzt wird das Portfolio durch ein neu gegründetes Kompetenzzentrum



Quelle: Fritz Manke GmbH (alle Bilder)



Bild 2: Tanja Küpper-Schlotmann, Geschäftsführerin bei der Fritz Manke GmbH zur Entscheidung für esoffice: »Unsere Monteure sollen ihre Materialien flexibel disponieren können, so haben sie auch die Freiheit, von Zuhause direkt auf die Baustelle zu fahren.«

eigenen Weg gegangen und haben ein Softwarecasting arrangiert, bei dem uns die Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf unterstützt hat. Wir haben mit drei sehr engagierten Studierenden des Bereichs ‚Studentische Unternehmensberatung‘ zusammengearbeitet, die dann eine Softwarevorauswahl für uns getroffen haben. Im Finale der besten drei Anbieter haben wir uns dann für es2000 mit ihrer Lösung esoffice entschieden.«

Wunsch nach mehr Branchentiefe

Ein Argument für esoffice sei vor allem die starke Branchenausrichtung gewesen. Auch habe das Kosten-Nutzen-Prinzip die Verantwortlichen überzeugt. »Bei dem anderen Finalisten konnten wir nicht sicher sein, inwieweit hier noch individuelle Kosten auf uns zugekommen wären«, so die Geschäftsführerin Tanja Küpper-Schlotmann.

»esoffice deckt hingegen viele unserer Branchenprozesse bereits im Standard ab. Trotzdem können wir das System so individuell gestalten, wie wir es im Tagesgeschäft benötigen. Darüber hinaus hatten wir bei es2000 von Anfang an das Gefühl, dass Individualisierungswünsche auch ernstgenommen und dementsprechend angepasst und umgesetzt werden.« Dass es2000 zudem als Partner des Bundesverbands Sicherheitstechnik (BHE) gelistet ist, habe ein zusätzliches Gefühl der Sicherheit vermittelt.

Prozesse verschlanken mit ERP-Software

Gemeinsam mit den ERP-Experten aus Os nabrück einigte man sich auf eine etappenweise Einführung. Zuerst wurden die Prozesse, die verbessert werden sollten, genau analysiert. Dazu wurden erfahrene Mitarbeiter

aus den wichtigsten Fachbereichen konsultiert. »Die ERP-Branchensoftware hat uns hier einen wirklich guten Rahmen vorgegeben«, so Michaela Peiffer. »Die eigentliche Arbeit liegt aber im Unternehmen selbst. Wir müssen uns im Klaren darüber sein, wie wir Prozesse verschlanken können und am Ende auch abbilden wollen.«

Und schließlich sei es wichtig, wie diese Vorstellungen mit den Gegebenheiten in der Software zusammenpassen. »Da konnten wir uns sehr gut die Bälle zuspielen. Der ERP-Berater von es2000 hat unsere Ideen meist auf Anhieb verstanden und auch, wie wir uns gemeinsam weiterentwickeln können. Ich bin sicher, es2000 hat von dieser Zusammenarbeit genauso profitiert.«



Bild 3: Außendienstteam der Fritz Manke GmbH: Mittels mobiler Tablet-Lösung kann der Dienst bald flexibel aus dem Homeoffice gestartet werden. Sämtliche Auftragsdaten landen direkt nach Eingabe in der ERP-Lösung esoffice, sodass unmittelbar mit der Rechnungsstellung begonnen werden kann

Optimierung des Wartungsgeschäfts

So wurde beispielsweise der komplette Geschäftsbereich »Feuerlöscher« für die Fritz Manke GmbH neu programmiert. Die Wartung der Feuerlöscher ist bei dem Errichter ein wichtiges Mengengeschäft. Der tägliche Bearbeitungsaufwand sollte dementsprechend minimiert werden. »Für uns ist es ganz entscheidend, dass wir auf lange Sicht einen Anbieter haben, der sich mit den Branchenanforderungen seiner Anwender auseinandersetzt«, erklärt Michaela Peiffer. »Im Tagesgeschäft wollen wir uns mit intelligenter Technologie und einer schnellen Auftragsabwicklung von der Konkurrenz abheben. Und da haben wir mit es2000 nun einen Partner, der flexibel auf unsere individuellen Wünsche eingeht.«

Das neue System kennenlernen

Mit internen Workshops und Schulungen stimmte man die Mitarbeiter auf das neue System ein. »Nur so kommt man voran«, ist Michaela Peiffer überzeugt. »Wenn man nicht weiß, wie man mit einer Software sinnvoll und zielführend arbeiten kann, dann wird das auf Dauer keine Verbesserung bringen.« Aber esoffice überzeuge von Anfang an mit einer intuitiven Bedienerfreundlichkeit und durchgängigen Prozessen. »Die Lösung ist in vielerlei Hinsicht selbsterklärend und bietet eine durchgängige Kommunikation und Dokumentation gegenüber dem Kunden – das war uns allen wichtig und dementsprechend groß war auch die Vorfreude.«

Die ein oder andere Hürde galt es dann aber doch noch zu überwinden. »Hinsichtlich

der Datenmigration hatten wir erhebliche Herausforderungen. Aber mithilfe der guten Lösungsansätze von es2000 gelang es schlussendlich dann doch, sämtliche Stammdaten zu übernehmen.«

Detaillierte Auswertungen verfügbar

Daten seien schließlich die wichtigste Ressource für zukünftiges Wachstum, so die Ansicht der Geschäftsführerin *Tanja Küpper-Schlotmann*. Und das sei ein weiterer Grund für den Systemwechsel gewesen, um völlig neue Möglichkeiten des Datenmanagements und der Hinterlegung von Anlagen zu erhalten.

»Als Errichter mit Schwerpunkt Brandschutz sind wir intensiv im Wartungsgeschäft tätig. esoffice unterstützt uns jetzt nicht nur ganzheitlich bei der fristgerechten Wartung, sondern hilft uns auch dabei, Daten abzubilden, mit denen wir unsere Prozesse gegenüber den Kunden optimieren können.« Für unternehmensbezogene Auswertungen nutzt *Michaela Peiffer* heute das integrierte Reportingsystem der ERP-Lösung. Früher habe sie dafür häufig den Umweg über MS-Excel gehen müssen, sodass Daten doppelt vorlagen.

Mit esoffice erhält sie jetzt alle gewünschten Informationen auf Tastendruck, wie beispielsweise detaillierte Angebots- oder Warengruppenstatistiken. »Das ist exakt auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten«, zeigt sich die Controllerin zufrieden. »Ich kann frei entscheiden, welche Berichte ich mir generiere. Am Ende muss ich lediglich ein Datum eingeben und erhalte dann die entsprechenden Zahlen für diesen Zeitraum direkt aus esoffice – das ist auch überaus hilfreich für interne Verbesserungen.«

Mobile Tablet-Lösung für den Außendienst

Grundsätzlich müssen alle Gewerke wie etwa Brandmelde- und Löschanlagen, Feuerlöscher oder Brandschutztüren in regelmäßigen Abständen überprüft werden. Dafür setzt die Fritz Manke GmbH derzeit 20 Techniker ein. Für eine reibungslose Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst wird aktuell esmobile, die mobile Außendienstlösung von es2000, eingeführt (Bild 3).

»Unsere Monteure sollen ihre Materialien flexibel disponieren können, so haben sie auch die Freiheit, von Zuhause direkt auf die Baustelle zu fahren – gerade in Zeiten der Covid-19-Pandemie war uns das sehr wichtig«, bringt *Tanja Küpper-Schlotmann* einen der wesentlichen Vorteile auf den Punkt.



Bild 4: Gemeinsam entwickelt: e-Formulare können flexibel über die Tablet-Lösung ausgefüllt werden

Auch die Dokumentationspflicht gegenüber dem Kunden soll sich künftig mithilfe der Tablet-Lösung weiter verbessern. »Es ist natürlich ein gewaltiger Qualitätsunterschied, ob Sie dem Kunden ein digital ausgefertigtes Prüfprotokoll übergeben, oder ob der Monteur die Daten in der Schnelle handschriftlich erfassen muss. Nicht zuletzt aufgrund der Übertragungsfehler, die dadurch entstehen können.«

Final resultiert daraus auch ein verbesserter Abrechnungsprozess: Hat der Techniker seine Arbeit erledigt, werden die Daten unmittelbar ans ERP rückgemeldet und der Kunde erhält sämtliche relevanten Dokumente gesammelt in einer E-Mail. Dazu gehört die Rechnung, inklusive Arbeitsbericht und Prüfprotokoll. »Wir können über esmobile Foto-Dokumentationen oder Protokolle anfügen. All das erleichtert die Abwicklung ungemein und macht sie auch für den Kunden transparenter.«

Weg vom Papier – auch bei Wartungsprotokollen

Zusätzlich hat die Fritz Manke GmbH das Modul e-Formulare von es2000 federführend mitentwickelt (Bild 4). Die Lösung dient zur Erstellung von digitalen Protokollen und Formularen, die direkt über die App auf mobilen Geräten ausgefüllt werden können. Um Formulare selbstständig zu editieren, beinhaltet die Anwendung einen »Formular-Builder« sowie einen integrierten »Reportdesigner«. »Als Errichter sind wir innerhalb der Wartung verpflichtet, diese Prüfprotokolle gemäß den aktuellen Verordnungen mitauszufüllen«, erläutert *Michaela Peiffer* die tägliche Arbeit ihrer Techniker. »Gemeinsam mit den Experten von es2000 haben wir

für jedes von uns benötigte Protokoll eine digitale Vorlage erstellt.« Dieses landet dann ausgefüllt zusammen mit dem digitalen Arbeitsbericht in dem dafür vorgesehenen Kundenordner. »Wir sparen uns damit zusätzliche Scanvorgänge oder die Suche nach ‚verschollenen‘ Dokumenten. Alles ist optimal im System angelegt und wiederauffindbar – das schont bei uns erhebliche Ressourcen.«

Alles aus einem System

Auch die gesamte Auftragsterminierung, das Lieferantenmanagement sowie die Personaleinsatzplanung laufen jetzt über esoffice. Wo vorher zusätzliche Programme wie MS-Excel oder Outlook verwendet wurden, ist nun ein viel zentrierteres Arbeiten möglich. »Je schneller man heutzutage beim Kunden ein Angebot abgeben kann, desto wahrscheinlicher ist, dass man am Ende den Zuschlag erhält«, weiß *Michaela Peiffer*. »Wenn wir diese Abläufe kontinuierlich verschlanken, können wir die freigesetzten Ressourcen intensiv am Kunden verwenden.«

FÜR SCHNELLESE

Mit der Einführung einer umfassenden ERP-Software hat ein Errichter für Brandschutz und Brandmeldetechnik auf die steigenden Anforderungen der Digitalisierung reagiert

Das Ergebnis sind schnellere Reaktionszeiten, mehr Transparenz im Controlling sowie eine verbesserte Übersicht bezüglich der Planung des Außendienstes

Autor:

Ralf M. Haßengier,
PRX Agentur für Public Relations GmbH,
Stuttgart