

Das Projektziel

Ziel des Projekts war die Digitalisierung aller Informationen eines Elektromaschinen-Reparaturablaufs: Beginnend mit der Reparaturannahme und der Maschinenreinigung zur Fehlerfeststellung („Befundung“), hin zur Lieferantenanfrage für Ersatzteillieferungen und zur Angebotserstellung inkl. der Kalkulation sowie schlussendlich bis zum Auftrag.

Zudem sollten die Reparaturdurchführung sowie die Abrechnung digital erfasst sein. Sämtliche Messwerte, Dokumente, Fotos, Kundenkontakte und Belege zu einem Projekt sind damit jederzeit einfach aufrufbar.

Dies ist zum einen nützlich bei der Beantwortung von Kundenrückfragen, zum anderen ebenfalls hilfreich, um bei einer erneuten Reparatur derselben Maschine direkt auf diese Informationen zugreifen zu können. Ergebnis: eine erhebliche Zeitersparnis in der Reparaturbearbeitung und bei späteren Kundenrückfragen.

Das Digitalisierungsprojekt

Die Elektromaschinen werden beim WinLine-Kunden jeweils als Projekte mit sehr vielen zusätzlichen Informationen, z.B. Maschinentyp, Kennwerte etc, angelegt. Die dazu notwendigen Zusatzfelder waren bereits in der WinLine vorhanden. Der eigentliche Reparaturablauf wurde jedoch noch analog auf Arbeitskarten in Papierform festgehalten.

Diese papiergeführten Arbeitskarten wurden innerhalb der WinLine digitalisiert, indem notwendige Felder (für Messwerte und ausgeführte Arbeiten) als Zusatzfelder, Eigen-

schaften und z.T. als Tabellenerweiterungen angelegt und in ein entsprechendes CRM-Formular (=digitale Arbeitskarte) in die WinLine eingefügt wurden.

Der mobile Datenzugriff über die WinLine mobile erfolgt beim Kunden über Tablets. Bei der Reparaturannahme werden neben der Beschreibung auch Fotos von der Maschine, vom Typenschild und ggf. vom Defekt gemacht und direkt in der digitalen Arbeitskarte abgelegt.

Nach der Befundung auf der digitalen Arbeitskarte werden die notwendigen Informationen an die Geschäftsleitung zur Angebotsvorbereitung weitergeleitet. Aus dem Angebot werden eine oder mehrere Anfragen an Lieferanten erstellt, um die Einkaufspreise für benötigte Teile zu erfragen. Im Anschluss werden die Preise im Angebot geprüft, ggf. angepasst und das Angebot an den Kunden versendet.

Alle Belege werden direkt mit der digitalen Arbeitskarte verknüpft. Sofern der Auftrag erteilt ist, erhält die Werkstatt automatisch eine Informationen über die Reparaturfreigabe. Anschließend werden die tatsächlichen Stunden erfasst sowie die verbauten Teile notiert. Nach erfolgter Reparatur wird der Vorgang wieder an die Geschäftsleitung bzw. Auftragserfassung für die Abrechnung zurückdelegiert.

Die in diesem Projekt umgesetzten Abläufe können exportiert und in andere Kundensysteme importiert werden. Kundenindividuelle Anpassungen werden jedoch erforderlich sein.