

Innosoft: Von Aerzen in die ganze Welt

Info

- Die Aerzener Maschinenfabrik GmbH wurde 1864 als Maschinengeießerei gegründet, in der 1868 das erste Drehkolbengebläse Europas gebaut wurde. Das Familienunternehmen hat sich zu einer global agierenden Unternehmensgruppe entwickelt, die Weltmarktführer in der Herstellung von Schraubenverdichtern, Drehkolbengebläsen und Gaszählern ist. Die Produkte finden in nahezu allen Industriebereichen Anwendung, u.a. Chemie- und Verfahrenstechnik, Drucklufttechnik, Bergbau, Stahlindustrie, Kälte- und Klimatechnik, Trinkwasseraufbereitung und Umweltschutz. 2010 erwirtschaftete der Konzern mit 1800 Mitarbeitern in 40 nationalen und internationalen Tochterunternehmen und Vertretungen einen Umsatz von 280 Mio. Euro. Da der Markt für zweiwellige Drehkolbenmaschinen, einem Spezialgebiet der Aerzener Maschinenfabrik GmbH, kontinuierlich weiter wächst, ist zu erwarten, dass sich die Expansion der Firma auch in Zukunft weiter fortsetzen wird. 2010 wurde die Aerzener Maschinenfabrik in das Lexikon der deutschen Weltmarktführer aufgenommen.
- Kontakt: Aerzener Maschinenfabrik GmbH
Reherweg 28
31855 Aerzen
Tel: 05154 . 810
E-Mail: info@aerzener.de

Die von der Aerzener Maschinenfabrik GmbH produzierten Gebläse, Verdichter oder Gaszähler sind an Standorten auf der ganzen Welt im Einsatz. Für Reparaturen und Wartungen bedarf es meist des Know-hows von Spezialisten aus dem Stammhaus in Aerzen. Um deren Einsätze effizient und transparent zu koordinieren, vertraut man beim Kundendienst des Unternehmens auf das Servicemanagementsystem der Innosoft GmbH.

Zuständig für die Planung der Monteureinsätze ist Stefan Tappe, der das Projekt der Software-Einführung von der Pflichtenhefterstellung im Jahre 2005 bis heute intensiv begleitet hat und so zum inoffiziellen Administrator der Innosoft-Programme wurde, der auch die Schulungen der Außendiensttechniker und der Kollegen im Hause durchführt. Er kennt auch die Situation vor der IT-gestützten Abwicklung der Serviceprozesse und kann sie mit den heutigen Bedingungen vergleichen. „Die Übersicht ist um Welten besser geworden. Man hat jetzt immer ein aktuelles Bild vor Augen, wer gerade wo ist, und hat auch stets die Auslastung parat, was früher nicht der Fall war. Das Alltagsgeschäft wurde wesentlich erleichtert, weil alle mit dem gleichen Wissensstand arbeiten. Außerdem konnten die Reaktionszeiten durch die Einsatzplanung um einiges verkürzt werden.“

Startschuss mit der Einsatzplanung: Die Einsatzplanung war das erste Programm aus dem modular aufgebauten Servicemanagementsystem von Innosoft, mit dem die Software-Einführung begonnen wurde. Das Programm lief zunächst nur auf dem Rechner von Herrn Tappe, und erst nachdem die Schnittstellen zu den anderen bei der Firma eingesetzten IT-Systemen (I5, AS 400, Lotus Notes etc.) eingerichtet und diverse Programmanpassungen umgesetzt worden waren, wurde die Software auch im Netzwerk der Abteilung eingerichtet. Die Akzeptanz von Seiten der Mitarbeiter stieg dabei sehr schnell, wie Herr Tappe erklärt. „Anfangs war es ein Kampf, vor allem bei den älteren Kollegen ist so etwas ja erfahrungsgemäß immer etwas schwierig. Mittlerweile ist die Akzeptanz allerdings sehr groß, insbesondere bei den Monteuren, weil alle eingesehen haben, dass sich dadurch nur Vorteile ergeben haben.“

Nach der Einsatzplanung wurden zunächst noch die Module Kundenmanagement und Dokumentenmanager implementiert, bevor Ende 2008 das Wartungstool folgte, über das nun bei der Aerzener Maschinenfabrik die Wartungsverträge abgewickelt werden. „Das ist hier im Hause sehr gut angekommen“, berichtet Stefan Tappe. „Von der Datenpflege her ist jetzt im Vergleich zu früher alles wesentlich einfacher und übersichtlicher geworden. Man hat durch das Wartungstool einen besseren Überblick über anstehende Wartungen, die Reaktionszeiten und Dinge, die bei der letzten Wartung festgestellt wurden und für die nächste Wartung relevant sind. Vorher wurde das mit Excel-Tabellen und Word-Dokumenten gehandhabt, was sehr unkomfortabel und unübersichtlich war.“

Mobile Anbindung der Techniker: 2009 wurde dann noch der Mobile Außendienst eingeführt. Was nicht zuletzt deshalb sehr sinnvoll war, weil die 35 Techniker im Stammhaus in Aerzen, einer Kleinstadt im Weserbergland, ihre Einsätze oft an weit entfernten Standorten haben. Zwar sind in manchen Vertretungen auch Monteure angestellt, doch können diese bestimmte Spezialmaschinen wie einen komplizierten Gasverdichter nicht bearbeiten. Solche Projekte werden dann von den Aerzener Spezialisten betreut. Und deren Aufträge werden mit der Einsatzplanung und dem Mobilien Außendienst abgewickelt, wodurch viel Zeit eingespart werden kann, wie Herr Tappe erläutert. „Früher wurden die Berichte von den Monteuren manchmal per Fax von unterwegs aus angefordert. Durch den Mobilien Außendienst sind jetzt innerhalb von ein, zwei Stunden nach Fertigstellung die Daten hier im Haus, so dass dem Kunden noch am gleichen Tag ein detaillierter Bericht zugeschickt werden kann.“

Da manche Einsatzorte, beispielsweise Bohrinsern, nur mit kleinem Gepäck bereit werden können, hat man die Außendienstmitarbeiter mit einer kompakten Kofferlösung ausgestattet, die aus einem Laptop mit integriertem Drucker und einem Signatur-Pad besteht. So können die Einsatzberichte gleich vor Ort vom Kunden unterschrieben werden und online an die Zentrale zurückgemeldet werden. In der Buchhaltung verfügt man dadurch wesentlich früher über die zur Rechnungsstellung notwendigen Daten und

die erbrachten Leistungen können zeitnah fakturiert werden. Als nächster Schritt soll die digitale Zeiterfassung eingeführt werden, damit auch die Stundenzettel der Monteure über das digitale Formular abgewickelt werden können.

Reaktion binnen eines Tages: Ein typischer Serviceeinsatz gestaltet sich bei der Aerzener Maschinenfabrik GmbH in etwa folgendermaßen: Zunächst erfolgt die Schadensmeldung – meistens schriftlich, per Mail oder Fax. Bei der umgehend folgenden telefonischen Rücksprache mit dem Kunden werden die Details wie die Betreiberadresse und der direkte Ansprechpartner abgefragt. In der Regel, wenn es sich nicht um einen Notfall handelt, wird zunächst ein Angebot erstellt. Dabei wird eingeschätzt, welche Teile voraussichtlich benötigt werden. Schließlich wird mit den vorliegenden Daten über die Einsatzplanung ein Auftrag eröffnet, ein geeigneter Monteur ausgewählt und über die Zentrale wird mit dem Kunden ein Termin vereinbart, wann der Monteur dort hinreist und die Reparatur durchführt. Parallel dazu wird der Versand der Ersatzteile in die Wege geleitet.

Die Reaktionszeit beträgt in der Regel 24 Stunden, wobei Einsätze im Ausland natürlich auch von den Flugverbindungen abhängig sind. „In Deutschland sind wir fast immer innerhalb eines Tages vor Ort“, sagt Stefan Tappe. „Und wenn der Techniker gerade hier in der Nähe ist, nimmt er die benötigten Ersatzteile sogar selber mit.“ Was oftmals notwendig ist, denn anders als früher, als die Kunden noch selbst wichtige Ersatzteile auf Lager gehalten haben oder für Notfälle sogar eine Ersatzmaschine parat hatten, verlassen sie sich heute voll und ganz auf die kurzen Reaktionszeiten und die Lagerhaltung der Aerzener Maschinenfabrik. Die Techniker führen ein Service-Kit mit sich, das alle Lager- und Abdichtungselemente sowie gewisse Zubehörteile beinhaltet, alle größeren Ersatzteile lagern in Aerzen. Von dort werden alle potentiell betroffenen Teile zum Kunden geschickt, um zu gewährleisten, dass vor Ort alles Notwendige zur Verfügung steht. Nicht benötigte Teile werden hinterher wieder zurückgenommen.

Dieser Aufwand zahlt sich aus, denn schnelle Reaktionszeiten und kurzfristige Ersatzteilverfügbarkeit machen mittlerweile einen



Das neue Produktionscenter in Aerzen

entscheidenden Faktor in der Servicequalität aus. Und dass diese bei der Aerzener Maschinenfabrik GmbH von den Kunden als sehr hoch eingeschätzt wird, daran hat auch der Einsatz der Software-Lösungen von Innosoft seinen Anteil. Daher fällt das Fazit von Stefan Tappe ausgesprochen positiv aus: „Durch die Einführung der Einsatzplanung, des Mobilien Außendienstes und all der noch dazugehörigen Komponenten wurde eine enorme Arbeitserleichterung erreicht und eine absolute Transparenz geschaffen, die es vorher noch nicht gab.“

Digitales Formular für einen Montageauftrag

The screenshot shows a software interface for 'Innosoft Servicemanagement - Mobilien Außendienst'. It displays a service order form for 'Aerzener Maschinenfabrik GmbH' with order number 710. The form includes fields for company details, contact information, and machine identification. A technical diagram titled 'Spiele (nach Instandsetzung) in 1/100 mm' shows axial and radial clearances for a coupling. Below the diagram is a table for recording clearances and a section for work steps and remarks.

Zylinderspiel DS		Zylinderspiel SS		Axialspiel DS / E-Seite		Axialspiel SS / Lasseite	
AW	10	-10					
NW			8				

Abwicklung Auflauf / VFL		Abwicklung Ablauf / RFL		Zahnflanken- spiel (x)		AS Radial- lagerspiel		RS Radial- lagerspiel	
AW									
NW									