

PROGAS rüstet aus auf Autogas und Servicemanagementsystem

Führender Flüssiggasversorger setzt auf neue Technologien

Die PROGAS GmbH & Co KG aus Dortmund wird 2008 das bundesweite Versorgungsnetz von Autogas massiv erweitern. Deutschlands führender Flüssiggas-Versorger plant den Ausbau des Netzes mit neuen Autogas-Tankstellen. Gleichzeitig rüstet das Unternehmen alle Fahrzeuge der Kundendienstmonteure mit Flüssiggas-Antriebstechnik aus. Auch im Service setzt das Unternehmen auf neue Technologien. Nach der erfolgreichen Einführung des Innosoft Servicemanagementsystems in den Servicezentralen beginnt jetzt die Einführung der Software für den Mobilen Außendienst.

Grenzenlose Energie

Autogas kostet im Vergleich zu Superbenzin nur rund die Hälfte. In Europa gibt es bereits mehr als 20.000 Autogas-Tankstellen, darunter allein in Deutschland über 3.100 - 413 davon beliefert PROGAS und der Markt expandiert weiter. Für dieses Jahr rechnet PROGAS deshalb mit rund 200 neuen PROGAS-Autogas-Tankstellen. »Mit dieser Maßnahme reagieren wir auf das vom Bundestag im Juni 2006 beschlossene Energiesteuergesetz, das die steuerliche Begünstigung von Autogas bis zum Jahr 2018 festlegt«, sagt Dieter Scholz, Geschäftsführer von PROGAS. »Die Flüssiggasversorger haben das bundesweite Tankstellennetz stark ausgebaut. Außerdem ist die Zahl der Umrüstungen auf Flüssiggas-Betrieb wegen der hohen Benzinpreise sprunghaft angestiegen. Der Trend geht zum Flüssiggas«.

PROGAS GmbH & Co KG ist das führende Flüssiggas-Versorgungsunternehmen in Deutschland. Das national und international tätige Handelsunternehmen vertreibt die Flüssiggase Propan und Butan an private und gewerbliche Kunden sowie an öffentliche Einrichtungen. Der Hauptsitz des 1949 gegründeten Unternehmens befindet sich in Dortmund. PROGAS beschäftigt 345 Mitarbeiter im Inland. Der Umsatz betrug 2006 rund 230 Millionen Euro. Neben Deutschland vertreibt PROGAS Flüssiggas in Polen, Tschechien, Slowakei, Ungarn und Rumänien.



Flüssiggas liegt im Trend

Service ohne Grenzen

Vertrieb und Service in Deutschland erfolgen über eine flächendeckende Organisation, bestehend aus neun Verkaufsgebieten mit über 120 Mitarbeitern im Außendienst sowie drei Regionalzentren in München, Kassel und Hamburg. »Service ohne Grenzen« lautet das Motto der Kundendienstmonteure. Mit ihren neuen auf Flüssiggas ausgerüsteten Servicefahrzeugen betreuen 22 Mitarbeiter die zahlreichen privaten und gewerblichen Kunden. Um den wachsenden Anforderungen und dem boomenden Markt gerecht zu werden, entschied sich das Management von PROGAS

dazu, den Service neu zu strukturieren und mit Hilfe eines Servicemanagementsystems effektiver zu machen.

Ziele für das Service Management

Um den Service ständig zu verbessern, war die oberste Priorität die wichtigen Prozesse durch eine durchgängige Auftragsbearbeitung zu beschleunigen, um damit auch die Kosten zu senken. Dazu dienten die Umstellung auf elektronische Prozesse und die Anbindung der Regionalzentren. Besonders Augenmerk richtete PROGAS auf die schnellere Rechnungserstellung, die





Flüssiggas-Lagerbehälter von PROGAS

Senkung der Kapitalbindung im Lager und die Erhöhung der Kundenbindung. Darüber hinaus wollte man eine bessere Übersicht der Anlagenhistorie bei Kundenanfragen erreichen sowie ein professionelles Eskalationsmanagement einrichten.

Insellösungen, Papierwirtschaft, doppelte Dateneingaben, Medienbrüche oder unterschiedliche Arten der Bearbeitung sollten somit der Vergangenheit angehören. Vor Einführung der neuen Software wurde mit der Einrichtung des technischen Services im Hause PROGAS eine wichtige organisatorische Voraussetzung geschaffen. Erst nachdem der Bereich Verkauf und Kundendienst klar voneinander abgegrenzt wurden, konnte das Unternehmen von Zuruf, Fax und Zetteln zu einer sinnvollen Steuerung der Kundendienstmonteure mit Hilfe der modernen IT übergehen. PROGAS entschied sich nach entsprechender Evaluierung für das Servicemanagementsystem (SMS) von Innosoft. Voraussetzung für die Entscheidung für ein Servicemanagementsystem war vor allem die Integration in die bestehende Unternehmenssoftware V_OLGA und die Serverinfrastruktur auf Basis einer AS 400.

Integration in die IT-Landschaft

Die Software V_OLGA bildet bei PROGAS das führende System, aus dem das Servicemanagementsystem (SMS) seine Daten bezieht. In V_OLGA liegen die technischen Daten, die Prüfhistorien sowie Bestellungen und Preise. Aufgabe von Innosoft war es, die Schnittstelle vom SMS zu V_OLGA zu entwickeln und einsatzfähig zu machen, um den Datenaustausch zu ermöglichen. Das SMS bezieht die Daten zu den Kunden, Tankbehältern und Artikeln aus V_OLGA. Aus dem SMS kommen heute die Daten für die Rechnungsstellung. Bei Mietanlagen erfolgt die Übergabe an die Finanzbuchhaltung. Die Daten für die Reisekostenabrechnung kommen ebenfalls aus dem SMS. Eine Schnittstelle zu der Reisekostensoftware ermöglicht eine schnelle Be- und Abrechnung der entstandenen Kosten.

Service für den Service

Um die Monteure vor Ort effektiver zu machen und von Routinearbeiten zu entlasten, werden sie und die Disposition durch das Servicemanagementsystem

unterstützt. Dazu gehören geplante Arbeiten wie Rohrleitungsprüfungen, die alle 10 Jahre Pflicht für Flüssiggas-Anlagen sind, Installationen der neuen Behälter, aber auch ungeplante Arbeiten wie Reparaturen oder die Durchführung von internen Projekten.

Da die Kundendienstmonteure noch nicht elektronisch angebunden sind, werden heute zwar immer noch eine Reihe von Formularen ausgefüllt, die dann per Hand in das System eingepflegt werden. Doch ab hier erfolgt eine voll elektronische Weiterverarbeitung der Daten.

Die Rohrleitungsprüfungen gehören zu den wichtigsten Tätigkeiten der Monteure. Sie sind gesetzlich vorgeschrieben und stellen für PROGAS einen neuen wichtigen Markt dar. Neben der Sichtprüfung werden alle Komponenten sorgfältig untersucht und bei Bedarf ausgetauscht. PROGAS bietet hier inklusive der Zählerablesungen einen Full-Service an. Daneben zählen die Installation der Neuanlagen sowie der Störungsdienst zu den Aufgaben der Techniker vor Ort.





Kundendienstmonteur der PROGAS

Einsätze und Kosten optimiert

Die Einsatzplanung für die Kundendienstmonteure übernehmen die Leiter des technischen Service in den drei Regionalzentren. Sie wurden alle mit dem SMS ausgestattet. Für Installationen, Wartungen oder Reparaturen wird im SMS ein Vorgang angelegt. Dazu greift die Einsatzplanung auf vorhandene Angebote zurück oder legt das Projekt neu an. Aus den angelegten Projekten werden anschließend die Einsätze generiert.

Bei der Rohrleitungsplanung wird das im Servicemanagementsystem elektronisch erstellte Angebot bei Auftragserteilung durch den Kunden automatisch zum Auftrag. Steht ein Termin für den Einsatz des Service fest, wird in der Einsatzplanung ein Einsatz erzeugt. Der Einsatz wird dem Monteur zugeordnet, der dann die Detailplanung eigenständig übernimmt.

Seine Tätigkeiten erfasst der Techniker vor Ort in einem Formular, das anschließend von der Kundendienstzentrale in das System eingegeben wird. Hier werden auch Verbrauchsmaterialien festgehalten und nach Eingabe

der Daten automatisch vom Lagerbestand des Monteurs gebucht. Die Monteure führen ihr eigenes Servicelager in ihren Einsatzfahrzeugen mit sich. Hier fand bisher eine starke Kapitalbindung für die Ersatzteile statt. Seitdem die Bestandführung im SMS erfolgt, kann der Wareneinsatz systematischer geplant werden, Ersatzteile stehen schneller zur Verfügung und der Monteur muss nur noch das mitführen, was wirklich benötigt wird.

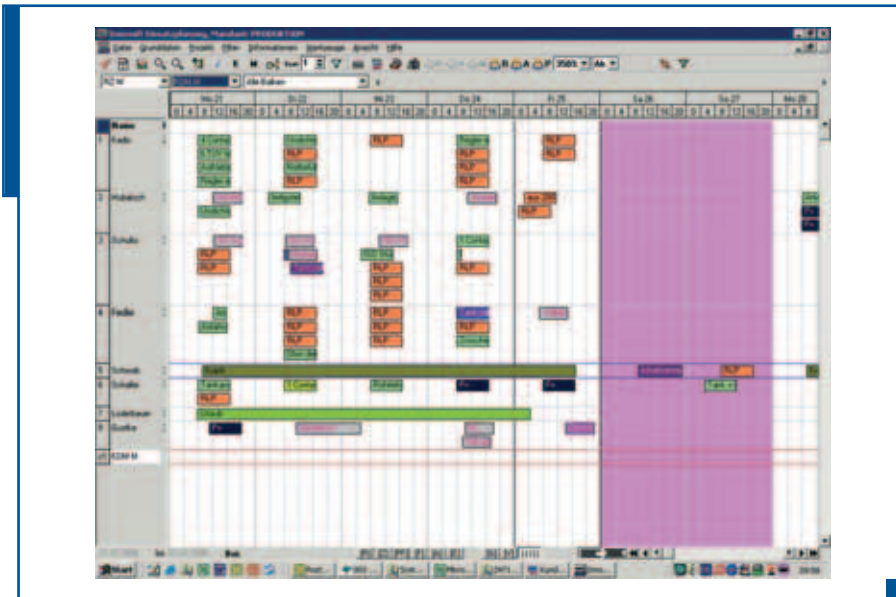
Übersicht für das Management

War es primär das Ziel, die Einsätze der Kundendienstmonteure mit der Software effektiver zu planen, so bietet das System der Unternehmensleitung darüber hinaus die Möglichkeit, zu überprüfen, ob dieses Ziel auch tatsächlich erreicht wurde. Uwe Uhlenbrok, Technischer Leiter bei PROGAS, setzt dabei auf die Managementerfolgsrechnung, die er mit den umfangreichen Report- und Statistikfunktionen im SMS umsetzt. Mit Hilfe der Software erhält er Übersichten über sämtliche Tätigkeiten der Monteure in allen gewünschten Intervallen inklusive Details zu den Belegen. Das gilt für alle Belege, die er-

fasst und schon an V_OLGA übergeben wurden. Darüber hinaus helfen Übersichten über die durchgeführten Rohrleitungsprüfungen, wie auch Einzelheiten über angelegte Projekte ohne erfolgten Einsatz und ohne Terminabsprache bei der Bewertung der Effektivität. Für die eigene Planung nutzt der Service die Übersicht über alle offenen Vorgänge, zu denen Einsatz und Beleg vorhanden sind, die aber noch nicht abgeschlossen wurden. Die Auswertung der Daten ermöglicht es, Fehlerursachen zu entdecken und zu beheben oder Prozesse zu optimieren und zu beschleunigen. Der Service wird effektiver und planbarer. Anhand von Reports sind die Auslastung der Servicemitarbeiter sowie die Art der Tätigkeiten wie Reisezeiten, Administration etc. ersichtlich. Diese Daten tragen dazu bei, den Service noch besser zu steuern.

Zukunft mit Flüssiggas und mobilem Außendienst

Nach erfolgreicher Einführung des Servicemanagementsystems in der Zentrale denkt das Management von PROGAS schon weiter: Als nächster Schritt ist für die kommenden Monate →



Servicemanagementsystem Einsatzplanung

die Einführung des Mobilen Außendienst-Moduls geplant. Jeder Kundendienstmonteur wird ein Laptop mit allen Kundendaten, Plänen, Berichten, Ersatzteilen, etc. erhalten. Es wird eine technische Anbindung an die Regionalzentralen eingerichtet, die die elektronische Übertragung der Daten ermöglicht.

Die Informationen werden vom Monteur vor Ort erfasst und anschließend elektronisch an die Zentrale übertragen. Somit entfallen die doppelte Eingabe und der bisherige Medienbruch. Die Fakturierung wird dadurch beschleunigt, ebenso wie die Abrechnung mit den Technikern. Das Berichtswesen wird lückenlos, die Lagerhaltung weiter vereinfacht. Der Kunde erhält den Ausdruck des Serviceberichtes direkt vor Ort.

Zunächst sollen alle Kundendienstmonteure mit dem neuen Modul ausgestattet werden. Später folgen dann die Verkaufingenieure und die Inspektoren.

Erfolg hat seine Basis

Nach der Einführungsphase haben sich die Mitarbeiter von PROGAS schnell an die neuen Abläufe mit dem SMS von Innosoft gewöhnt. »Schließlich hat das System an den Arbeitsplätzen eine Menge Arbeiterleichterung und Ent-

lastung von Routinetätigkeiten gebracht«, erklärt Uwe Uhlenbrok. Die Prüfung der Projekte sei viel einfacher geworden, die manuelle Dateneingabe entfalle, die Arbeitsbelastung pro Mitarbeiter habe sich deutlich reduziert, die Einteilung der Monteure sei sehr stark vereinfacht. Alles in allem sei der gesamte Arbeitsablauf deutlich effizienter geworden.

Gefragt nach der Basis für diesen Erfolg gibt der Technische Leiter bei PROGAS einerseits die Akzeptanz des Systems bei den Mitarbeitern an. Die Fachleute seien sehr früh mit in den Prozess der Entscheidung für ein SMS einbezogen worden und konnten das gesamte Projekt und die Inhalte zu je-

der Zeit beeinflussen. Das werde auch für den Einsatz der Software im Mobilien Außendienst weiter fortgeführt. Andererseits sei auch die fachmännische Projektbetreuung seitens Innosoft entscheidend gewesen.

Insgesamt zieht Uwe Uhlenbrok das positive Fazit für PROGAS vor allem wegen der Erhöhung der Produktivität und damit der Wirtschaftlichkeit. Angebote und Rechnungen, aber auch Stunden- und Reisekostenabrechnung sind genauer und einfacher geworden. Die Mitarbeiter haben einen wesentlich verbesserten Überblick über ihre Tätigkeiten und Projekte. Jetzt gelte es, sie durch den Mobilien Außendienst noch weiter zu entlasten und effektiver zu machen.

Weitere Informationen

Dipl.-Kfm. Christian Osthof
 PROGAS GmbH & Co KG
 Westfalendamm 84-86
 D-44141 Dortmund
 Telefon: (0231) 5498-170
 Mail: vm@progas.de
 Internet: www.progas.de

Dr. Ulrich Richts
 Projektleitung
 INNOSOFT GmbH
 Semerteichstr. 47-49
 D-44141 Dortmund
 Telefon: (0231) 427885-15
 Mail: richts@innosoft.de
 Internet: www.innosoft.de



Kundendienstmonteur-Fahrzeug mit Autogas-Antrieb

