



Bilder: Marco Stuber/Opacc

### Automatisierte Geschäftsprozesse in einem KMU

# Die Digitalisierung des Aussendienstes

Wo vor wenigen Jahren noch per Post mit dem Aussendienst kommuniziert wurde, sorgt heute ein ERP-System für gute Geschäfte – auch das ist digitale Transformation. Von Urs P. Amrein

Es war ein herausforderndes Projekt, mit dem der Schweizer Brandschutzspezialist Primus seine Business-Prozesse in das digitale Zeitalter überführen wollte. Die Ausgangslage beim Baselbieter KMU liess auch ohne detaillierte Spezifikationen den Schluss zu, dass ein modernes ERP-System sowohl für das Unternehmen als auch für die Mitarbeiter ein riesiger Schritt wäre. Denn bislang funktionierte die Kommunikation mit den 65 Aussendienstlern vorwiegend per Post: Aufträge wurden auf Papier zugestellt, die Berichte von Hand geschrieben und an den Hauptsitz gesandt, wo sie manuell in das IBM-AS400-System eingegeben werden mussten. Die «prädigitalen» Geschäftsprozesse stiessen an ihre Grenzen, mehr Automation und Integration waren dringend gefragt.

Unterstützung für diese Aufgabe holte sich Primus beim Innerschweizer Software-Spezialisten Opacc und – in Gestalt des Beraters und Projektleiters Roman Mühleisen – beim IT-Dienstleister Isycon aus Liestal.

**«Nur durch den Abbau von Medienbrüchen können Prozesse bereichsübergreifend optimiert werden»**

**Reto Tschan**  
CFO und Projektleiter Primus

Primus und Opacc weisen Ähnlichkeiten auf. Beide Unternehmen gehören in die Kategorie der KMU, sind seit Jahrzehnten erfolgreich, beschäftigen zwischen 100 und 200 Mitarbeitern und sind in privaten Händen. Das war aber nicht der entscheidende Grund, warum man sich bei Primus für die ERP-Software von Opacc entschied. In der Evaluationsphase überzeugte nicht nur die Software selbst, sondern auch, dass eine Live-Demo der mobilen Service-Lösung auf einem Windows-Tablet mit funktionierender Offline-Synchronisation gezeigt werden konnte. Denn ein wichtiger Bestandteil des Anforderungskatalogs an das neue ERP-System war die Verwirklichung einer mobilen online- und offlinefähigen Datenerfassung für die im Aussendienst arbeitenden Service-Mitarbeiter.

Projektleiter Roman Mühleisen weiss aus Erfahrung, dass die digitale Integration der Mitarbeiter für die Effizienz eines Unternehmens sehr wichtig ist: «Ein entscheidender Aspekt für den Nutzen einer mobilen Service-Software ist die Integration des Aussendienstes in den Gesamtprozess des Unternehmens», sagt er.

### Auch im Funkloch mobil

Insbesondere die Offline-Fähigkeit des ERP-Systems war ein Schlüsselkriterium, denn Brandschutz-Service-Arbeiten müssen oft in Garagen und Kellern vorgenommen werden, wo kein Netzwerkzugriff möglich ist. Die grosse Herausforderung dabei: Das mobile System muss auch im Funkloch einwandfrei funktionieren, bis die Verbindung wieder verfügbar ist. Steht der Onlinezugang wieder, müssen die erfassten Daten sofort und nahtlos abgeglichen werden. Das ist zwar technisch sehr komplex, aber oft unumgänglich.

Gerade im Service sei die ständige Verfügbarkeit der Applikation bei der Ausführung der Arbeiten entscheidend, sagt Roman Mühleisen. Deshalb musste man sich bei Primus schon bei der Evaluation fragen, ob es vertretbar ist, dass Mitarbeiter vor Ort manchmal nicht auf den Rapport und die Daten des Service-Objekts zugreifen können oder ein Kunde einen Rapport nicht unterzeichnen kann, wenn per Tablet gerade kein Zugriff möglich ist. Die Antwort war ein klares «Nein», eine reine Onlinelösung hätte nicht genügt.

### Das Projekt

**Aufgabe:** Anbindung und Arbeitsprozesse von 65 Aussendienstmitarbeitern sowie deren Integration in die Unternehmensabläufe digitalisieren.

**Lösung:** Die administrativen Prozesse wurden mit OpaccERP digitalisiert, die Aussendienstmitarbeiter arbeiten mit OpaccERP MobileOffice und die Verkäufer können mit OpaccEnterpriseCRM alle notwendigen Informationen abrufen und Aufträge direkt erfassen.

**Nutzen:** Medienbrüche und Schnittstellen wurden eliminiert, redundante Tätigkeiten reduziert, Inselsysteme abgebaut. Die allgemeine Prozess- sowie Ergebnistransparenz wurde gesteigert und Auftragsdurchlaufzeiten signifikant verkürzt.



Mobiles ERP: Die Mitarbeiter greifen über ein Windows-Tablet auf das System zu, egal ob off- oder online

### Eine individualisierte Lösung

Das bei Primus heute im Produktivbetrieb laufende Opacc-ERP ist eine individualisierte Lösung, die den spezifischen Anforderungen der verschiedenen Unternehmensbereiche gerecht wird. Bei Kundenanrufen, die sofortige Serviceleistungen erfordern, können beispielsweise alle notwendigen Daten sofort zum entsprechenden Aussendienstler übermittelt werden. Die Service-Mitarbeiter sind heute vollständig in die Abläufe des Unternehmens integriert und arbeiten mit OpaccERP MobileOffice auf Windows-Tablets. Gegenüber Notebooks haben die Tablets den Vorteil, dass man sie auch ohne Schreibunterlage benutzen kann, sie sind benutzerfreundlich und funktionieren mit einem Touchscreen.

Die Opacc-Lösung kommt inzwischen in vielen Primus-Unternehmensbereichen zum Tragen: im Innendienst, im Verkauf, im Service, im Einkauf und im Lager. Integriert ist auch ein Dokumentenmanagement- und Archivierungssystem, das alle ERP-Daten geordnet nach Kunde und Auftrag zur Verfügung stellt (OpaccOXAS). Als letzter Bestandteil der Lösung wird das CRM-Modul (OpaccEnterpriseCRM) für die 20-köpfige Aussendienstverkaufsmannschaft zum Einsatz kommen.

### Fazit: automatisierte Geschäfte

Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse hat sich bei Primus positiv auf die Geschäftsentwicklung ausgewirkt. Die Optimierung der internen Abläufe wird vom neuen ERP-System perfekt unterstützt und die allgemeine Prozess- und Ergebnistransparenz konnte gesteigert werden. Die neue Business-Software hat damit gehalten, was sich der Kunde erhofft hatte: eine dauerhaft anpassungsfähige Geschäftsautomation auf einer einzigen Anwendungsplattform, neue Handlungsfelder und erkennbare Wettbewerbsvorteile. ■

**Urs P. Amrein**  
ist Marketing Manager & Partner bei Opacc Software AG:  
[www.opacc.ch](http://www.opacc.ch)