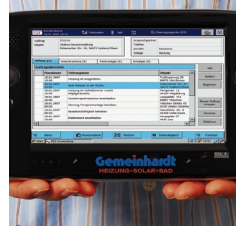
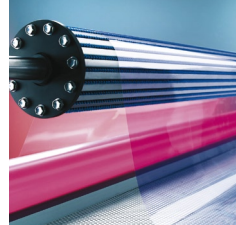


# BestPractice-IT

IMPULSGEBER FÜR DEN MITTELSTAND

BestPractice-IT  
Sonderpreis WJD





## Statement

**Matthias Gemeinhardt,  
Vorstandsvorsitzender,  
Gemeinhardt AG:**

„Nur IT-orientierte Geschäftsprozesse lassen heute qualitativ hochwertige, schnelle und kontrollierbare Abläufe zu. Stehen auf dem Tagesplan fünf Aufträge, treten in der Regel spätestens um 10 Uhr erste Terminänderungen ein. Früher bedeutete das: zurück ins Unternehmen, Beleg holen, Fahrt zum Kunden. Heute kann man sofort reagieren. So vermeiden wir mehrere Hundert Kilometer Fahrtweg pro Tag.“



## Heizungsbauer und Solarspezialist macht mobil: Echtzeitverarbeitung von Daten dank digitalen Assistenten

**Die Gemeinhardt AG beschäftigt 45 Mitarbeiter und ist Spezialist für Bad, Heizung und erneuerbare Energien. Bei den erneuerbaren Energien ist das Unternehmen aus Oberfranken heute regionaler Marktführer für Ein- und Zweifamilienhäuser. 2005 wurde der komplette Kundendienst auf digitale Auftragsübermittlung umgestellt. Keine Arbeitszettel mehr – stattdessen hat der Monteur alle wichtigen Anlage- und Messdaten der Kundenanlage im mobilen PAD zur Hand und kann alle Werte direkt an die Zentrale übermitteln.**

In punkto Informations- und Kommunikationstechnologie zeigt sich die Gemeinhardt AG immer schon innovativ: So rüstete das Unternehmen sein Büro 1979 als einer der ersten Handwerksbetriebe in Bayern mit einem Heimcomputer aus. Gut 25 Jahre später sah der heutige Vorstandsvorsitzende Matthias Gemeinhardt ein IT-System vor, bei dem der Kundendienstmonteur bereits vor Ort alle Daten einpflegen kann, ohne dass diese in der Verwaltung nochmals „angefasst“ werden müssen. Zu aufwendig und fehlerhaft war der Prozess, bei dem bis dahin die geleisteten Stunden, benötigte Ersatzteile sowie Pauschalen etwa für Anfahrtswege nach Abschluss der Arbeiten auf Papier eingetragen, bei der Verwaltung abgegeben und dort von einer Mitarbeiterin von Hand in die bestehende EDV-Anlage eingepflegt werden musste.

### Aufträge und Statusmeldungen via GPRS/UMTS

Seit drei Jahren sind alle Kundendienstmonteure der Gemeinhardt AG mit mobilen PADs ausgestattet – das sind lüfter- und kabellose Thin Clients mit geringem Energieverbrauch, kleiner und damit für die Monteure transportabler als herkömmliche Notebooks oder Rechner. Via aktuellem Übertragungsstandard GPRS/UMTS erhalten die Monteure die Aufträge inklusive Anlage aller gespeicherten Bauteile, Seriennummern sowie sonstige Infos vom Server automatisch auf ihren digitalen Begleiter. Vor Ort können sie die Daten dann direkt einpflegen oder ändern und der Kunden unterschreibt abschließend bequem auf dem Touchscreen. Am Ende werden alle Informationen automatisch wieder zum Server in der

### BestPractice-IT Extract

**Gemeinhardt AG**

Heizung, Solar, Bad  
40 Mitarbeiter

**Ausgangssituation:**

Arbeitsaufträge auf Papier

**Lösung:** digitale

Auftragsübermittlung durch mobile PADs

**Resultat:** Durch das digitale Übermittlungssystem wurden Prozesse beschleunigt, die Mitarbeitermotivation und Qualität der Leistungen verbessert und die Kundenzufriedenheit ist gestiegen.

**Kategorien:** Mitarbeiter, Organisation, Kommunikation

Zentrale geleitet und dort die Rechnung aktuell ausgedruckt. Auftrag inklusive Kundenunterschrift werden automatisch elektronisch archiviert.

## Zeit gespart und trotzdem voll informiert

„Schnelle, effektive Prozessabläufe“: Gemeinhardt bringt das Resultat der neuen IT auf den Punkt. Nach drei Jahren Regelbetrieb betrachtet der Vorstandsvorsitzende das neue System seit November 2007 als erfolgreich abgeschlossen. Dank der automatisierten Auftragsübermittlung wird heute in der Verwaltung die Arbeitszeit einer Halb- bis Dreiviertel-Tageskraft eingespart und jeder Auftrag hinterlässt eine klare Historie. Die Mitarbeiter danken es dem System: Sie zeigen sich motivierter denn je, können sie doch bei einem Folgeauftrag bereits auf einen umfassenden Datenstamm zurückgreifen und den Auftrag entsprechend schneller ausführen. Das lobt sich auch der Kunde: Dessen Zufriedenheit ist gestiegen, kann infolge der Statusmeldungen des PAD doch jederzeit minutengenau erfasst werden, welcher Monteur sich gerade nahe des Einsatzortes befindet, und der Kundendienstler entsprechend schnell vor Ort sein. (gs)



„Dank der automatisierten Auftragsübermittlung wird heute in der Verwaltung die Arbeitszeit einer Halb- bis Dreiviertel-Tageskraft eingespart und jeder Auftrag hinterlässt eine klare Historie.“

## BestPractice-IT Service

### Wissenswertes vom Fach

Ob Networking und Kommunikation, Daten- oder IT-Management, Betriebssysteme, Hard- und Software, Internet oder Security – das Fachmagazin Computerwoche bietet auf seiner Internetpräsenz zahlreiche unternehmensrelevante Reporte, Case Studies und Media Files zum Download an – kostenfrei oder gegen Nennung der Kundendaten.

Internet: <http://whitepaper.computerwoche.de>