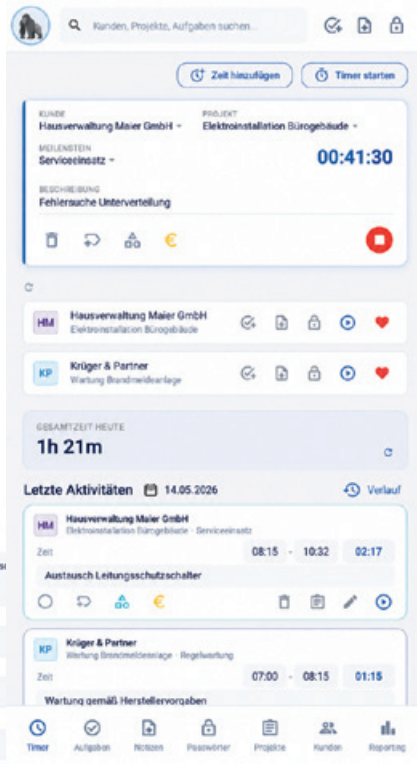
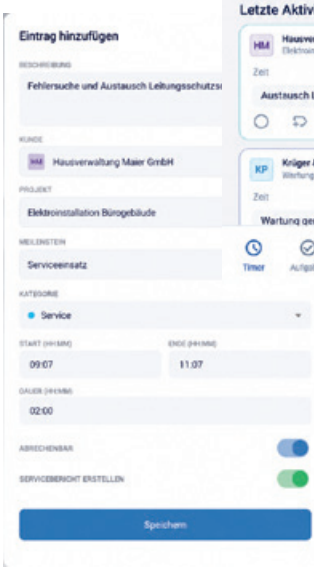
WIE DIGITALE SERVICEPROZESSE DOPPELTE DATENERFASSUNG VERMEIDEN:

Auftrag fertig. Die Büroarbeit beginnt erst.

Der Monteur ist beim Kunden fertig. Die Anlage läuft wieder, das Material ist verbaut, der Kunde informiert. Eigentlich ist der Auftrag erledigt. Für das Büro beginnt ein Teil der Arbeit jedoch erst jetzt: Wie lange war der Mitarbeiter vor Ort? Welches Material wurde benötigt? Was wurde gemacht? Ist die Leistung abrechenbar? Wie lang war die Anfahrt? Hat der Kunde die Arbeiten bestätigt? | VON REBECCA STRÖHER



Zeiterfassung beim Einsatz: Arbeitszeiten werden direkt Kunden und Projekten zugeordnet und stehen anschließend digital zur Verfügung.



Einsatz dokumentieren: Kunde, Projekt, Tätigkeit und Abrechenbarkeit werden direkt beim Einsatz erfaßt.

Alle diese Informationen landen je nach Betrieb auf Stundenzetteln, Serviceberichten, in Excel-Tabellen, E-Mails oder Nachrichten. Im Büro werden sie gesammelt, geprüft und häufig erneut in andere Systeme übertragen. Das Problem ist nicht der einzelne Zettel. Das Problem ist, daß Informationen mehrfach erfaßt werden, obwohl sie beim Einsatz bereits entstanden sind.

Medienbrüche kosten Zeit

Gerade im Handwerk muß die Dokumentation vor Ort schnell funktionieren. Gleichzeitig benötigt das Büro dieselben Informationen für Arbeitszeitkontrolle, Abrechnung, Projektauswertung oder als Nachweis gegenüber dem Kunden. Digitalisierung bringt deshalb wenig, wenn nur der Papierzettel durch ein digitales Formular ersetzt wird, dessen Daten anschließend wieder manuell übertragen werden. Der sinnvollere Ansatz lautet: Eine Information wird dort erfaßt, wo sie entsteht, und anschließend weiterverwendet.


SERVICEBERICHT

BrAInTime

BESCHREIBUNG

ARBEITSZEIT

MATERIALIEN

ANFAHRTEN

ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

Max Mustermann

Digitaler Servicebericht: Arbeitszeit, Material, Anfahrt und Kundenunterschrift werden in einem Servicebericht zusammengeführt.



Auswertung im Büro: Erfaßte Daten lassen sich anschließend z. B. nach Kunden, Projekten und Arbeitszeiten auswerten.

Ein Serviceeinsatz als durchgängiger Prozeß

Wie das aussehen kann, zeigt die Anwendung BrAInTime. Ein Mitarbeiter startet beim Kunden seine Arbeitszeiterfassung und ordnet sie direkt dem richtigen Kunden und Projekt zu. Auch Tätigkeit und Abrechenbarkeit können mit dem Eintrag verknüpft werden. Nach Abschluß der Arbeit kann auf Basis der erfaßten Daten ein digitaler Servicebericht erstellt werden. Je nach Konfiguration enthält er Tätigkeiten, verbrauchtes Material, Fahrtzeit und Distanz sowie weitere Angaben. Der Kunde kann den Bericht direkt unterschreiben. Damit entsteht die Dokumentation dort, wo die Leistung erbracht wird – und nicht erst später im Büro.

Das Büro sollte nicht noch einmal anfangen

Sind Kunde, Projekt, Arbeitszeit und weitere Angaben bereits digital vorhanden, sollten sie nicht erneut abgetippt werden. Genau hier werden Schnittstellen wichtig. BrAInTime stellt dafür eine REST-API und Webhooks zur Verfügung. Kunden- und Projektdaten können aus vorhandenen Systemen übernommen werden; umgekehrt lassen sich erfaßte Informationen für nachgelagerte Prozesse bereitstellen. Das ist wichtig, weil Handwerksbetriebe selten bei null starten. Häufig existieren bereits kaufmännische Software, Buchhaltung, Warenwirtschaft oder andere spezialisierte Anwendungen. Eine neue Anwendung muß deshalb nicht zwangsläufig alles ersetzen. Entscheidend ist vielmehr: Welche Information entsteht an welcher Stelle – und welches System braucht sie anschließend?

Digitalisierung muß Arbeit reduzieren

Eine Anwendung für den Einsatz vor Ort muß vor allem einfach sein. Der Mitarbeiter muß schnell den richtigen Kunden oder Auftrag finden, seine Zeit erfassen und die tatsächlich benötigten Angaben dokumentieren können.

Wird eine Anwendung mit Funktionen überladen, die draußen niemand benötigt, steigt die Komplexität. Im schlimmsten Fall wird der digitale Prozeß aufwendiger als der alte Zettel. Bei BrAInTime können Funktionen für Mitarbeiter gezielt ein- oder ausgeblendet werden. Ein Monteur muß damit nicht dieselben Möglichkeiten sehen wie ein Administrator oder Projektverantwortlicher. Der entscheidende Maßstab ist nicht die Länge einer Featureliste. Digitalisierung funktioniert im Handwerk nur dann dauerhaft, wenn sie weniger Arbeit erzeugt als sie ersetzt. Der Nutzen zeigt sich besonders über viele Einsätze hinweg. Arbeitszeiten, Tätigkeiten, Projektzuordnungen und Serviceberichte entstehen immer wieder. Sind diese Daten von Beginn an strukturiert vorhanden, lassen sie sich auch auswerten. BrAInTime ermöglicht beispielsweise Auswertungen nach Zeitraum, Projekt oder Mitarbeiter. Der eigentliche Digitalisierungsschritt besteht deshalb nicht darin, den Stundenzettel auf ein Smartphone zu bringen. Er besteht darin, den Informationsfluß vom Einsatz bis zur weiteren Verarbeitung durchgängig zu denken. Der Mitarbeiter erfaßt seine Arbeit dort, wo sie stattfindet. Der Kunde bestätigt sie dort, wo sie erbracht wurde. Das Büro erhält die Informationen strukturiert, und bestehende Systeme können über Schnittstellen angebunden werden. So wird aus einzelnen digitalen Werkzeugen ein durchgängiger Prozeß. Und genau daran sollte sich Digitalisierung im Handwerk messen lassen: nicht daran, wie viele Anwendungen ein Betrieb einsetzt, sondern daran, wie oft ein Mitarbeiter dieselbe Information erfassen muß. <<



Rebecca Ströher ist Mitgründerin von BinaryBrains mit Sitz in Zypern. Als Elektrotechnikermeisterin und Technische Betriebswirtin verbindet sie technische Praxis mit Führung, Business Development, Produktentwicklung und Projektplanung. Gemeinsam mit Patrick Ehrenreich entwickelt sie Softwarelösungen für digitale Geschäftsprozesse. Dazu gehören BrAInTime für digitale Zeiterfassung und Serviceberichte sowie Octodox, ein Intelligent Document Workspace.

Noch Fragen?
https://www.binarybrains.de/

Bilder: BinaryBrains Ltd./BrAInTime