

Wartung von Regelgeräten digitalisiert mit DocBee

Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement

Case-Study: Oppermann Regelgeräte GmbH

Digitalisierung ist für den Betrieb beim Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl – oder kurz CP – wesentlich. Automatisierung, Prozess- und Qualitätsmanagement steuert das Unternehmen sowohl für das Projekt- wie das Dienstleistungsgeschäft über die Digitalisierungsplattform DocBee.



Oppermann Regelgeräte 3 min zu lesen März 2024

Digitale Transformation in der Wartung von Gaswarn- und Tiefgaragenüberwachungsanlagen

Oppermann Regelgeräte ist Entwickler, Hersteller und Lieferant für die komplette Sensorik in der Heizungs-, Lüftungs- und Klimatechnik, für anspruchsvolle Komponenten und Systeme des Brandschutzes sowie der Gas- und CO-Warntechnik.

Ein Beispiel: das Monitoring von Kundensystemen. DocBee ist mit den Monitoring-Lösungen Server Eye und Zabbix gekoppelt. Automatisiert erzeugen Alarmmeldungen aus der Überwachung Vorgänge, die DocBee priorisiert und Servicetechnikern zuweist, die diese bearbeiten und wieder schließen. Durch die Verbindung mit der Zeiterfassung „weiß“.

Die Herausforderung:

Die Pflicht, Gaswarn- und Tiefgaragenüberwachungsanlagen gesetzeskonform zu warten, brachte unsere Firma vor der digitalen Transformation an ihre Grenzen. Mit sieben Servicetechnikern, die deutschlandweit im Einsatz waren, und zusätzlichen externen Partnern war die Terminverwaltung und -planung eine enorme Herausforderung. Die Wartungsarbeiten mussten nicht nur in festgelegten Zyklen durchgeführt, sondern auch entsprechend dokumentiert und archiviert werden. Diese Dokumentation war essenziell für die Abrechnung gegenüber unseren Kunden und für das Angebot von Ersatzteilen. Doch die manuelle Verwaltung über Outlook und physische Dokumente war fehleranfällig, ineffizient und alles andere als zukunftssicher.

Die Lösung: DocBee und ERP

Die Einführung von DocBee in Verbindung mit einem neuen ERP markierte den Wendepunkt. Diese innovative Lösung ermöglichte es uns, alle Prozesse zu digitalisieren und zu zentralisieren – von der Terminplanung über die Vertragsverwaltung bis hin zur Abrechnung. Mit DocBee konnten wir eine zentrale Objektverwaltung für rund 3.000 Anlagen und eine integrierte Vertragsverwaltung für etwa 600 Verträge einführen. Die Terminverwaltung und

Einsatzplanung wurde für alle Servicetechniker und externen Partner zugänglich gemacht, wodurch die Effizienz erheblich gesteigert wurde.

Der Durchbruch: Vollständige Digitalisierung

Die Einführung der „ServiceApp“, einer progressiven Web-App, ermöglichte die vollständige Digitalisierung unserer Arbeitsprozesse. Kein Papierkram mehr, keine verzögerten Abrechnungen und keine manuellen Fehler. Stattdessen eine schnelle, sichere und transparente Abwicklung aller Vorgänge. Die App war sogar offlinefähig, was unseren Technikern erlaubte, unter allen Bedingungen zu arbeiten. Durch die direkte Synchronisation mit unserem neuen ERP-System wurden alle relevanten Daten nahtlos in unser ERP-System übertragen.

Die Ergebnisse:

Effizienzsteigerung: Die digitale Lösung hat unsere Prozesseffizienz dramatisch verbessert. Die Einsatzplanung ist für alle Beteiligten zugänglich.

Verbesserte Dokumentation: Die Wartungsarbeiten werden nun digital dokumentiert und sind sofort für die Abrechnung und für Ersatzteilangebote verfügbar.

Kundenzufriedenheit: Die automatische Generierung und Versendung von Leistungsnachweisen direkt nach Abschluss der Arbeiten hat die Transparenz und Zufriedenheit unserer Kunden erheblich erhöht.

Wachstum: Durch die gesteigerte Effizienz und Kundenzufriedenheit konnten wir unser Geschäft ausbauen und mehr Verträge sicherstellen.

Fazit:

Die Transformation unserer Geschäftsprozesse durch DocBee und unserem neuen ERP-System war ein entscheidender Schritt in die Zukunft. Sie hat nicht nur unsere interne Arbeitsweise revolutioniert, sondern auch die Beziehung zu unseren Kunden gestärkt. Durch die Digitalisierung konnten wir die Herausforderungen meistern, die Effizienz steigern und unser Serviceangebot verbessern. Diese Erfolgsgeschichte ist ein Beleg für die Kraft der digitalen Transformation in der Wartungsbranche.