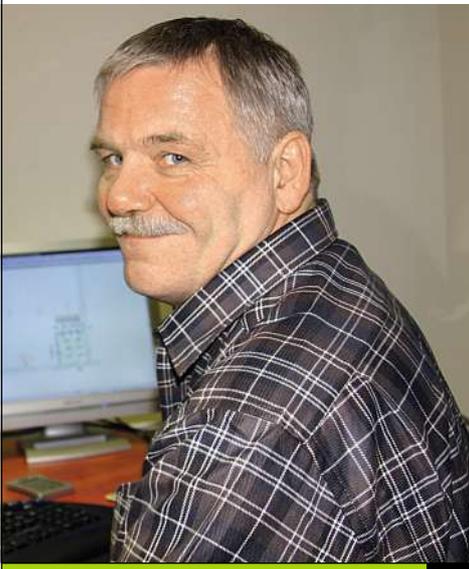


# Keine Gefahr mehr sich zu verzetteln

**MOBIL UND TROTZDEM EFFEKTIV** Kundendienst ist ein kleinteiliges Geschäft, das sich im Elektrohandwerk nur lukrativ betreiben lässt, wenn man gut organisiert ist. Elektromeister Peter Schorn aus Eitorf hat daher seit Jahren eine selbst entwickelte mobile Softwarelösung im Einsatz. Wir sprachen mit ihm über seine Erfahrungen in diesem Bereich.



## PORTRÄT

**Peter Schorn**  
Geschäftsführer Schorn Elektroanlagenbau GmbH, Eitorf. [www.schorn-elektro.com](http://www.schorn-elektro.com)

Mobile Lösungen für die Anbindung von Servicemitarbeitern an die betriebsinternen Softwarelösungen sind seit dem Siegeszug von Smartphones und Tablets stark im Kommen. Die Anbieter von Branchensoftware für das Elektrohandwerk haben hier Lösungen mit unterschiedlichsten Ansätzen und Ausprägungen entwickelt. In der Regel erfolgt die Anbindung der Monteure über Apps, die auf Smartphone oder Tablet installiert sind und mit der Branchensoftware im Betrieb kommunizieren. Bereits seit 2008 hat Elektromeister *Peter Schorn* in seinem Betrieb eine mobile Lösung zur Anbindung seiner sechs Servicefahrzeuge im Einsatz. Durch seine Arbeit im Anwenderbeirat von »Powerbird« können auch andere Berufskollegen von seinen Erfahrungen profitieren.

### »de«: Herr Schorn, warum haben Sie so früh in eine mobile Lösung investiert?

P. Schorn: Durch einen hohen Serviceanteil in unserem Unternehmen wurde der organisatorische Aufwand für die Abwicklung und Abrechnung immer größer. Wir betreuen u. a. 100 Filialen eines Lebensmittelhändlers. Jeder Einsatz wurde als Einzelauftrag erfasst und abgerechnet. Diese Zettelwirtschaft wollten wir abschaffen und damit die Kosten im Unternehmen senken.

### »de«: Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

P. Schorn: Mehr als das. Wir haben quasi eine Stelle dadurch eingespart, dass die Stundenzettel nicht mehr zentral erfasst werden müssen. Diese Manpower können wir heute für andere Tätigkeiten viel sinnvoller verwenden. Auch die Abläufe im Unternehmen sind besser organisiert. Es herrscht mehr Transparenz und Übersicht.

### »de«: Wie funktioniert Ihre Lösung?

P. Schorn: Auf jedem unserer Servicefahrzeuge, die mit jeweils zwei Mitarbeitern besetzt sind, gibt es einen Laptop mit Scanner und Drucker. Die Mitarbeiter erhalten über eine VPN-Verbindung Zugang zu unserer Software. Dort werden über den Kundenauftrag alle auftragsbezogenen Daten eingegeben. Material, Zeit und Art der Tätigkeit werden dort erfasst. Der Kunde quittiert den Ausdruck und damit ist der Auftrag rechnungsreif.

### »de«: Gibt es neben der Effizienzsteigerung für Sie auch Vorteile für den Kunden?

P. Schorn: Auf jeden Fall! Auch für den Kunden wird die gesamte Abwicklung transparenter. So haben wir das am meisten verwendete Material bebildert. Mit jedem Kundenauftrag sieht der Kunde, welches Material verbaut wurde. Gerade bei Katalogbezeichnungen, die sonst üblicherweise mit Auftragsbögen erfasst

werden, fehlt Kunden häufig die Transparenz. Hier kommt es daher ohne Abbildungen oft zu Missverständnissen, Nachfragen oder Reklamationen. Mit unseren Bildern, die wir zum großen Teil selbst gemacht haben, fällt dieser Stolperstein weg. Der Kunde sieht genau, welches Material verbaut wurde und hat ein viel besseres Gefühl beim Unterschreiben der ausgedruckten Auftragsbögen.

### »de«: Gab es Anlaufschwierigkeiten beim Einsatz Ihrer mobilen Lösung?

P. Schorn: Als wir damals unseren Mitarbeitern den Umstieg auf eine mobile Lösung ankündigten, gab es erhebliche Widerstände. Diese lösten sich jedoch sehr schnell auf und wandelten sich in pure Begeisterung. Wir hatten ursprünglich einen Zeitraum von drei Monaten für die Umstellung auf die mobile Lösung eingeplant. Bereits nach zwei Wochen haben wir sie jedoch schon scharf geschaltet, weil niemand mehr mit der alten Zettelwirtschaft arbeiten wollte.

### »de«: Sie arbeiten im Anwenderbeirat von Powerbird mit, wie bringen Sie dort Ihre Erfahrungen mit ein?

P. Schorn: Der Anwenderbeirat von »Powerbird« trifft sich mehrmals im Jahr. Im Beirat werden Erfahrungen mit der Branchensoftware »Powerbird« gesammelt und diskutiert. Ideen für Weiterentwicklungen werden durch die Beiräte ebenfalls gesammelt. Auf einem mehrtägigen Treffen wird daraus eine Hitliste der Kundenwünsche generiert, die dann durch die Programmierer von Hausmann Wynen umgesetzt werden. Bei der Entwicklung des Mobilien Monteurs von »Powerbird« konnte ich natürlich mit unseren Erfahrungen eine gute Unterstützung leisten. Nicht jeder Elektrohandwerksbetrieb hat jedoch das gleiche Anforderungsprofil an eine solche mobile Lösung. Das muss ein Angebot, das von vielen verschiedenen Handwerksbetrieben genutzt wird, natürlich berücksichtigen.

### »de«: Wir danken für das Gespräch.



## AUTOR

**Dipl.-Kommunikationswirt  
Roland Lüders**  
Redaktion »de«