



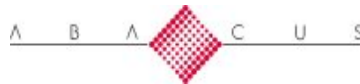
Sixmadun AG

Mobile Servicelösung für Aussendiensttechniker

Eventsponsor



Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner



Vorstellung der Beteiligten



■ Thomas Mohler

- Geschäftsführer Sixmadun AG
- thomas.mohler@sixmadun.ch



■ Rolf Gasenzer

- Professor an der Berner Fachhochschule, HTI Biel
- rolf.gasenzer@hti.bfh.ch




■ IT-Partner: Syfex AG

- Peter Baumstark
- p.baumstark@syfex.com



Kurzportrait des Unternehmens

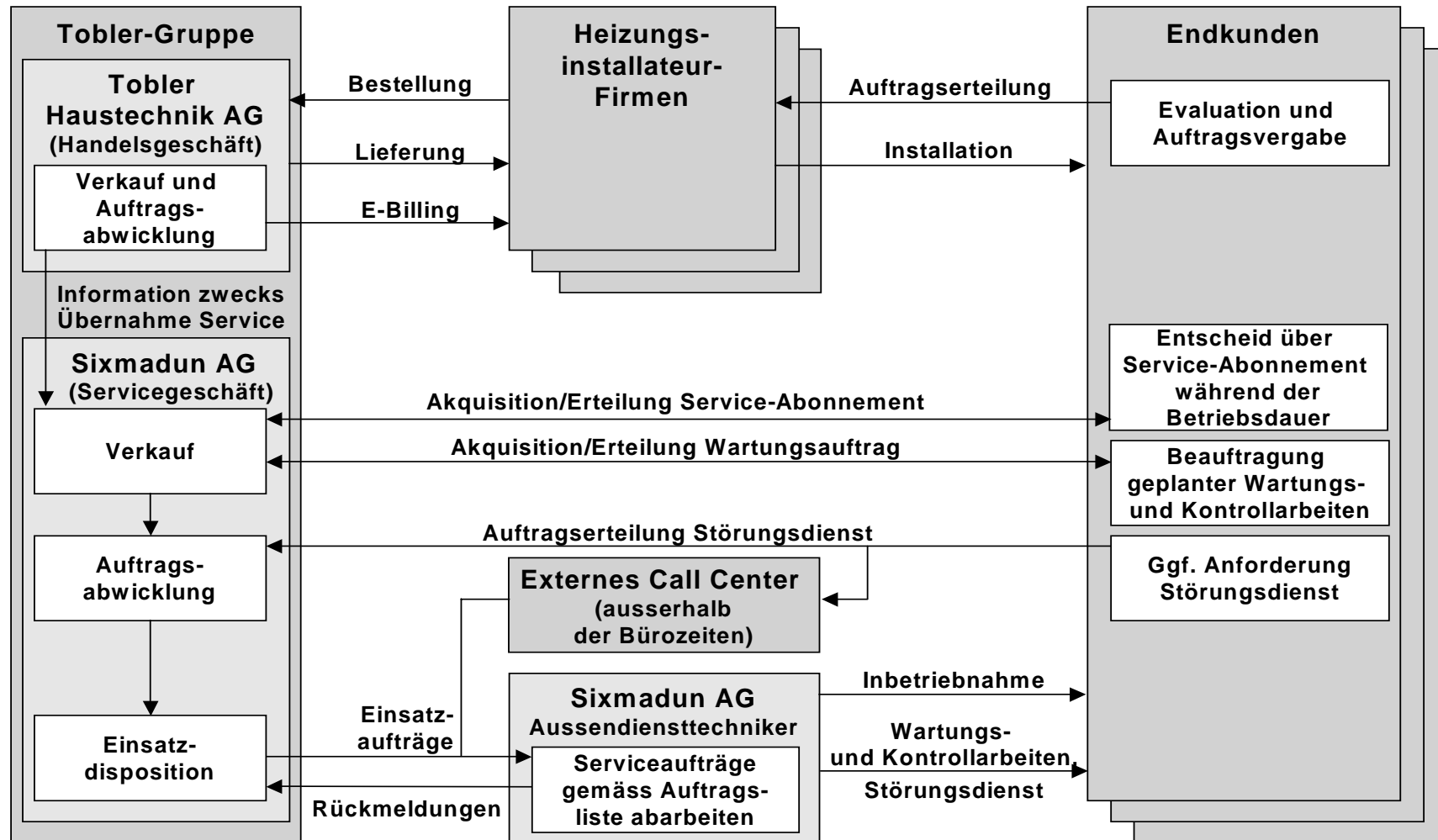


- Sixmadun AG, Sissach The Sixmadun logo consists of the word "sixmadun" in a bold, black, sans-serif font. A yellow lightning bolt graphic strikes the letter "x" from the top left.
- In der Heizungsbranche tätig seit 1924
 - Zu Beginn: Entwicklung und Herstellung von Wärmesystemen
 - In der Folge: Aufbau eines Servicegeschäftes (ganze Schweiz)
- Im September 2000: Integration in die Tobler-Gruppe
 - Tobler-Gruppe: Handel mit Wärmeerzeugungsgeräten (exklusiv an unabhängige Heizungsinstallateure)
- Sixmadun heute: Reine Serviceorganisation mit Pikettdienst
 - Betreuung von rund 110'000 Heizungsanlagen
 - 130 Aussendiensttechniker in der ganzen Schweiz (Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur)



- **Servicegeschäft: Verkauf von Service-Abonnements für Heizungsanlagen mit verschiedenen Ausprägungen des Service-Grades zur Abdeckung von Fällen wie „Heizung läuft nicht“**
 - **Gratis-Intervention im Störfall**
 - **Pikettdienst rund um die Uhr**
 - **Ergänzend: Kostenpflichtige Interventionen (bei Kunden ohne entsprechendes Service-Abonnement)**
- **Servicegeschäft als Komplementärgeschäft**
 - **zu bestehenden Sixmadun-Heizungsanlagen**
 - **zu neu durch die Tobler-Gruppe verkauften Heizungsanlagen**
- **Starker Konkurrenzkampf im Neugeschäft (Heizungsverkauf)**
- **Intensive Wettbewerbssituation im Servicegeschäft (Abo-Verkauf)**

Verkauf und Service bei Tobler/Sixmadun



Strategische Überlegungen...



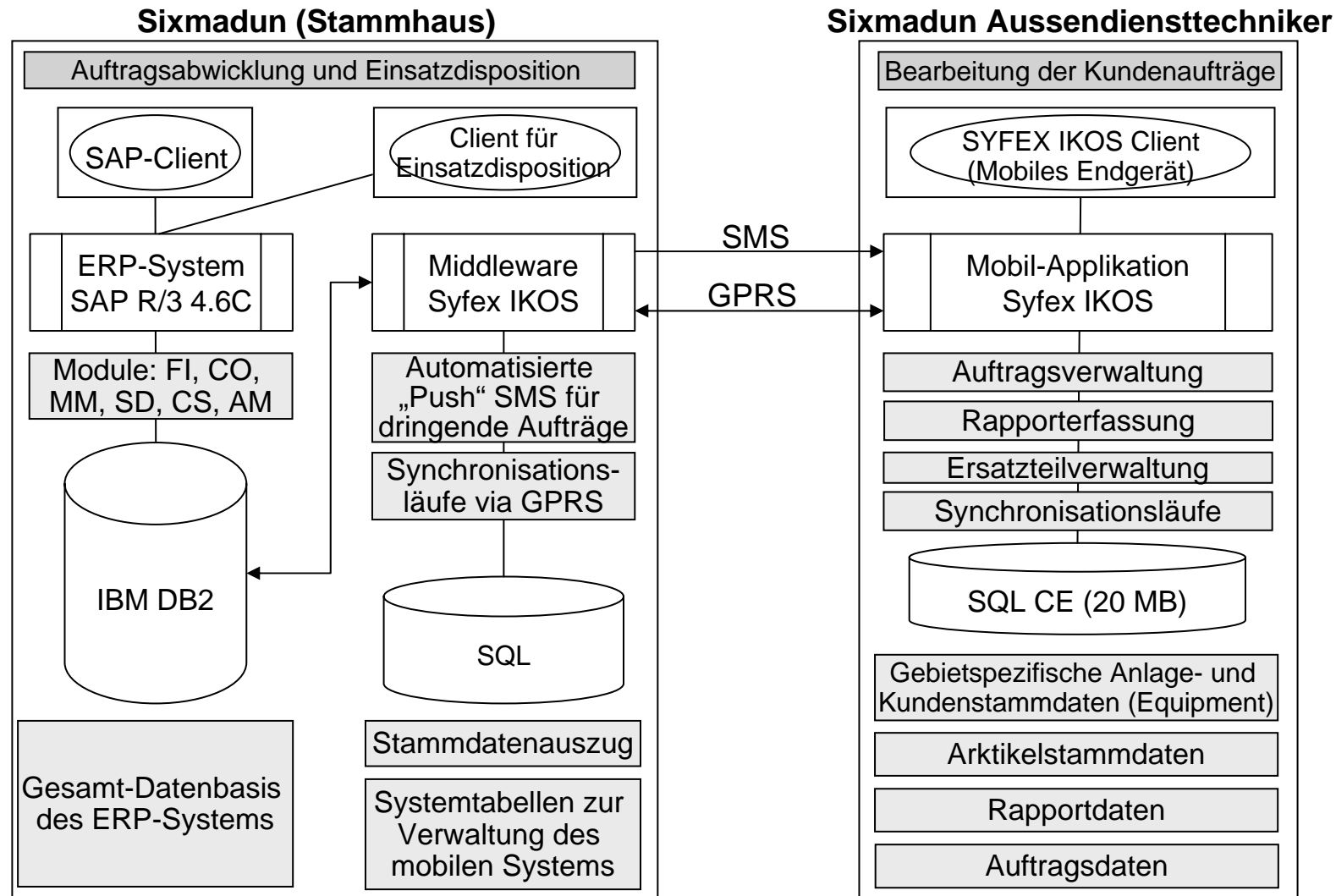
- **Relativ homogenes Konkurrenzumfeld**
- **Herausarbeiten von Alleinstellungsmerkmalen schwierig**
 - **Praktisch alle Marktteilnehmer haben Pikett-Organisationen**
- **Ansatz: Serviceablauf weiter verbessern (Prozessunterstützung)**
 - **Für den Kunden nutzbringende Elemente pflegen**
 - **Reaktionsgeschwindigkeit bei Anfragen erhöhen**
 - **Interventionszeiten bei Störfällen verkürzen**
 - **Schnelleren und präziseren Serviceablauf gewährleisten**
 - **Beraterkompetenz des Aussendiensttechnikers erhöhen (korrekte Informationsbasis über den Kunden und seine Heizungsanlage)**
 - **Informationslage und Informationsaustausch zwischen Einsatzdisposition und Aussendiensttechniker verbessern**

Hauptprozesse beim Servicegeschäft



- **Kundenanrufe rund um die Uhr entgegennehmen**
- **Auftrag bearbeiten (dringender Fall / nicht dringender Fall)**
- **Einsatzdisposition: Auftrag an den geeigneten Aussendienst-techniker disponieren (Auftragsliste aktualisieren)**
- **Aussendiensttechniker: Auftragsliste konsultieren**
- **Aussendiensttechniker: Aufträge abarbeiten**
 - **gemäss vereinbarten Terminen**
 - **gemäss kurzfristig disponiertem Termin (Störfall)**
 - **im Pikettdienst (ausserhalb der Bürozeiten)**
- **Aussendiensttechniker: Auftrag abschliessen (Rapport)**
- **Stammhaus: Folgeprozesse (Materialnachschieb, Fakturierung)**

Mobile Lösung zur Prozessunterstützung



Mobiles Endgerät der Aussendiensttechniker



Rolf Gasenzer, Hochschule für Technik und Informatik (HTI), Biel
Thomas Mohler, Sixmadun AG, Sissach

Zielerreichung



- **Stabiler Betrieb und friktionsloser Datenaustausch zwischen den zentralen und mobilen ICT-Komponenten**
 - **Beidseitig aktualisierte Datenbasis durch dreistufiges Synchronisierungskonzept mit minimalem Datenvolumen gewährleistet**
 - **Anvisierte Autarkie der Aussendiensttechniker gegeben**
- **Die Aussendiensttechniker sehen die Vorteile der neuen Lösung und setzen das Gerät produktiv im Arbeitsalltag ein**
- **Kostenvorgaben pro Endgerät eingehalten – stabil im Einsatz**
- **Senkung der Kommunikationskostenblöcke erreicht**
- **Vereinfachung des Materialnachschiebs erkennbar**
- **Senkung des Ersatzteillagerbestandes absehbar**
- **Markante Verkürzung der Zeitdauer bis zum Rechnungsversand**



- **Sorgfältiges Change Management**
 - **Einbezug von Aussendiensttechnikern in das Projektteam**
 - **Vorbereitende Information und ausreichende Schulung mit Übungsbetrieb zur Erlangung von Sicherheit bei der Gerätebedienung**
 - **Mobilapplikation folgt auf Seiten der Aussendiensttechniker den gewohnten Prozessen**
 - **Zeitlich gestaffelte Einführung (erste Erfahrungen auswerten)**
- **Die neue „papierlose“ Form der Auftragsabwicklung bringt allen Beteiligten Vorteile (und wird deshalb für alle „unverzichtbar“)**
 - **Kunden: Schnellere Auftragsbearbeitung, präziserer Serviceablauf**
 - **Einsatzdisposition: Bessere Übersicht und schnellere Disposition**
 - **Aussendiensttechniker: Alle nötigen Informationen über Kunde und Heizungsanlage (mit „History“) immer aktuell auf seinem Gerät**
 - **Stammhaus: Rapportdaten elektronisch zur direkten Verarbeitung**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerne beantworten wir jetzt Ihre Fragen.

Eventsponsor



Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner



Beteiligte an der Podiumsdiskussion



- **Moderation: Ralf Wölfle, FHBB**
- **Fachreferent: Norbert Suter,
Vice President The Information Management Group (IMG)**
- **Fallstudie Bystronic Maschinen AG**
 - **Firmenvertreter: Roland Gredig, Geschäftsführer,
Bystronic Maschinen AG, Bützberg**
 - **Experte: Raphael Hügli, Fachhochschule beider Basel**
- **Fallstudie Sixmadun AG**
 - **Firmenvertreter: Thomas Mohler, Geschäftsführer,
Sixmadun AG, Sissach**
 - **Experte: Prof. Rolf Gasenzer, Berner Fachhochschule, HTI Biel**