

Anwenderbericht Suffel Fördertechnik GmbH & Co. KG

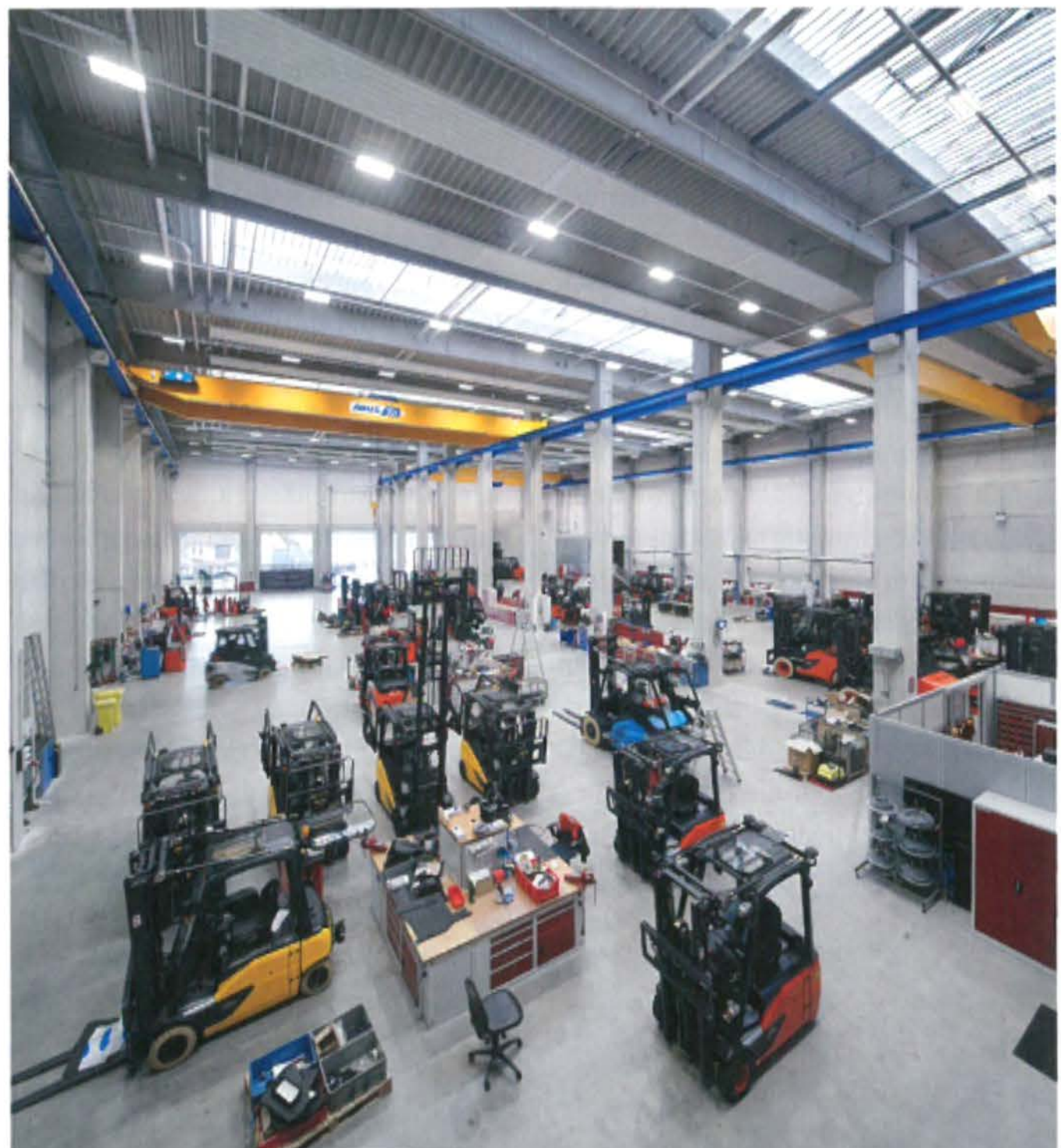
Automatisierung der Dokumentprozesse im Außendienst

Suffel ist Marktführer und größter Vertragshändler der Linde Material Handling GmbH, Europas führendem Hersteller von Gabelstaplern und Lagertechnikgeräten. Betreut werden ca. 10% des deutschen Marktes für Flurförderzeuge, in den jährlich mehr als 2.700 neue und über 2.500 gebrauchte Flurförderzeuge mit elektro- oder verbrennungsmotorischem Antrieb übergehen. Dafür stehen alle klassischen Instrumente wie Kauf, Finanzierung, Miete, Rental etc. zur Verfügung. Darüber hinaus bietet Suffel einen umfassenden technischen Service.

Noch bis 2017 wurden bei Suffel die von den ca. 270 Servicetechnikern erstellten Berichte händisch gesammelt und per Post zur weiteren Bearbeitung in die Zentrale geschickt. Um die Abläufe dieses bis dato aufwendigen und kostenintensiven Prozesses zu beschleunigen, sollte eine Automatisierungslösung gefunden werden. Primäres Ziel war dabei die Einführung einer Anwendung, die es den Servicetechnikern ermöglicht, unterschriebene Dokumente einfach und schnell auf elektronischem Weg in die Firmenzentrale zu versenden, sprich ohne die Dokumente erst einscannen zu müssen.

Die Lösung für diese Aufgabenstellung war die Einführung von sign2forms. Die Suffel-Anwendung druckt das zu unterschreibende Dokument mittels der Software print2forms. Dabei werden Barcodes links neben den Unterschriftenfeldern angebracht. print2forms sorgt dafür, dass das Dokument zu einem Drucker gesendet und gleichzeitig eine Kopie davon in einem internen Speicher abgelegt wird.

Der Drucker – entweder im eigenen Unternehmen, beim Kunden oder im KFZ der Mitarbeiter – druckt das noch nicht unterschriebene Dokument aus. Der Service-Tech-



Suffel ist Marktführer und größter Vertragshändler der Linde Material Handling GmbH, Europas führendem Hersteller von Gabelstaplern und Lagertechnikgeräten. Das mittelständische Familienunternehmen mit Stammsitz in Aschaffenburg wurde 1962 gegründet. Weitere Standorte befinden sich in der Region „Rhein-Neckar“ in Viernheim, „Main-Franken“ in Schwebheim und „Rhein-Main“ in Hofheim-Wallau.

Quelle: Suffel



Burkhard Fertig

Quelle: Suffel



Servicetechniker von Suffel

Quelle: Suffel

➔ niker von Suffel lässt sich dann das Dokument vom Kunden ganz normal unterschreiben. Anschließend fotografiert er die Unterschrift(en) mit der auf seinem Smartphone befindlichen App sign2forms und überträgt sie per Click auf „Senden“ an die Zentrale. Anhand der Barcodes erkennt die App das Dokument und welche Unterschrift fotografiert wurde. Das sign2forms-Programm empfängt die Unterschrift(en), baut sie in die im internen Speicher abgelegte Kopie des Dokuments ein und erzeugt daraus eine PDF-Datei.

Diese PDF-Datei wird in einem Verzeichnis hinter dem Serviceauftrag abgelegt und in der Planung des Service-Disponenten als erledigt angezeigt. Je nach Einstellung im Auftrag wird dieser automatisch fakturiert bzw. zur Prüfung an den Sachbearbeiter weitergeleitet. Eine Prüfung muss zum Beispiel erfolgen, wenn ein Preis für eine Ware noch nicht vorliegt bzw. wenn der Auftrag über Garantie abgewickelt werden soll. Zusammen mit der Rechnung werden die Belege automatisch archiviert. Auf Kundenwunsch wird der Leistungsnachweis ebenso automatisch mit der Rechnung versendet. Das kann per E-Mail oder auf dem Postweg

erfolgen. Das unterschriebene Originaldokument verbleibt beim Kunden.

Die App sign2forms ist bei Suffel nun seit einem Jahr in Nutzung. Alle Serviceberichte werden seitdem mit der neuen Lösung direkt in die Suffel-Zentrale übermittelt. Die Mitarbeiter sparen somit Zeit, die sie für produktivere Aufgaben nutzen können. Die Kosten für Porto und Papier konnten seitdem gesenkt und der Cashflow verbessert werden, da mit der neuen Lösung Rechnungen früher fakturiert werden können. Zudem schafft die Lösung Sicherheit, denn Serviceberichte können nicht mehr verloren gehen.

„Die Lösung stellt für uns einen wichtigen Schritt auf dem Weg zu einem papierarmen Büro dar. Unter dem Arbeitstitel „Digital first“ sind wir aktuell dabei, unsere Prozesse zu durchleuchten und schlanker zu machen“, kommentiert Burkhard Fertig, Organisations- und IT-Leiter bei Suffel, die Einführung dieser Lösung. „Wir beschreiten mit der Signature App einen Weg, der sehr stark vom Mainstream abweicht. Dort wird am Bildschirm oder auf einem Unterschriftenpad abgezeichnet und ein Dokument technisch zusammengemischt. Wir wollten

mehr Rechtssicherheit und überlassen dem Kunden das Originaldokument. So wird gewährleistet, dass die fotografierte Unterschrift manipulationsfrei in das digitale Dokument eingefügt und archiviert wird.

Außerdem muss unser Techniker nicht sein Notebook aus dem Fahrzeug mit zum Unterzeichner nehmen. Er legt ihm das Original zum Unterzeichnen vor und fotografiert es lediglich mit seinem Handy ab.“

Das Verfahren hat laut Fertig die Durchlaufzeit vom erbrachten Service bis zur Abrechnung von ehemals durchschnittlich 10 Tagen in vielen Fällen auf 0 Tage reduziert. „Was dies für den Cashflow bedeutet, kann sich jeder sicherlich gut vorstellen“, erklärt Fertig. „Als zusätzlichen Nutzen können unsere Kunden die Leistungsnachweise automatisch mit unserer Rechnung an ihre Buchhaltung gesendet bekommen, die ja bei Konzernen nicht unbedingt in Deutschland sein muss. Kunden die unser Kundenportal nutzen, sehen die Belege unmittelbar nach dem Rechnungsdruck in der elektronischen Maschinenkarte.“ ■

➔ www.csp-gmbh.de