

Digitaler Service für Medizin- und Labortechnik

Bremer Schnakenberg GmbH setzt bei Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten Tablet PCs statt Papier-Servicescheine ein

Die meisten Geräte werden solange als selbstverständlich hingenommen, bis ein Defekt eintritt. Insbesondere im medizinischen Bereich bedeutet der Ausfall eines Gerätes mitunter Lebensgefahr, eine Instandsetzung ist in kürzester Zeit notwendig. Anbieter wie Hersteller von Anlagen bieten dazu in der Regel entsprechende Servicedienste. Zur Vermeidung einer Störung kommt die präventive Wartung in vorgeschriebenen Intervallen zum Einsatz. Hierbei schreiben Hersteller nach einer bestimmten Laufzeit einfache Überprüfungen oder sogar komplexe Teil- oder Komplettmontagen eines Systems vor, um besonders stark beanspruchte Elemente zu kontrollieren und gegebenenfalls vorzeitig zu tauschen. Diese planbaren Arbeiten lassen sich bequem in Zeiten geringer Auslastung legen, sodass der tägliche Ablauf nur in geringem Maße gestört wird.

Sowohl unvorhergesehene Instandsetzungen als auch geplante Wartungen verlangen nach einer optimalen und vor allem raschen Bearbeitung, was eine sorgfältige Vor- und Nachbereitung erfordert. Dieser Herausforderung im medizin- und labortechnischen Sektor stellt sich die 1997 gegründete und in Bremen ansässige Schnakenberg GmbH. Das für sein Qualitätsmanagement von Medcert mit der EN ISO 13485:2003 + AC:2007 zertifizierte Unternehmen versteht sich als Dienstleister zwischen Industrie und der Krankenhaus- und Labortechnik. Das Tagesgeschäft umfasst elektromechanische Arbeiten, Montage, Wartung, Entstörung und Überprüfung von Geräten und Baugruppen. Den Vertrieb von unter anderem OP-Leuchten, Laborgeräten oder Zentrifugen sowie die Beratung bei Großanschaffungen bietet das Unternehmen ebenfalls. Dazu müssen 18 Mitarbeiter am Hauptsitz Bremen, in der Hamburger Niederlassung sowie an den für die Technikersteuerung genutzten Stützpunkten in Hannover und Schleswig-Holstein koordiniert werden. Um den hohen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, ist ein sorgfältiges, computergestütztes Datenmanagement notwendig, das beispielsweise Auftragsannahme, Kundendatenpflege, Erfassung und Bearbeitung aller Servicedaten, Rechnungsstellung sowie Stundenerfassung, Personalplanung, Materiallisten und Gerätehistorien abdecken muss. Diese Daten erfasst, pflegt, koordiniert und bearbeitet die Schnakenberg GmbH seit Oktober 2008 mit dem project2web Servicemanagement, einer webbasierten Software der ebenfalls in Bremen ansässigen NEUSTA GmbH. Zur Reduzierung des Papieraufkommens sowie zur einfachen Datenerfassung, -bearbeitung und -archivierung arbeitet das IT-Produkt durchgängig digital. Statt Servicescheinen kommen mobile Tablet PCs mit Touchscreen zum Einsatz. Individuell entwickelte Schnittstellen ermöglichen die Anbindung an etwa bestehende HR- oder ERP-Systeme.

Vor der Nutzung von project2web erstellte Schnakenberg einen Anforderungskatalog: Beschleunigte Erstellung von Kostenvoranschlägen, weniger Zeitaufwand bei der Rechnungsstellung sowie die nochmalige Optimierung des Services galt es zu erreichen. Detaillierte Informationen zu allen Kundengeräten mussten im Außendienst jederzeit abrufbar sein und die mittels der tragbaren Computer

erfasste Arbeitszeit sollte im Gegensatz zum herkömmlichen Stundenzettel eine ungleich genauere und raschere Auflistung der geleisteten Stunden sicherstellen. Nach einer Präsentation des Produktes project2web war Axel Schnakenberg, Geschäftsführer der gleichnamigen Schnakenberg GmbH, überzeugt und gab die Anpassung an seinen Betrieb in Auftrag. Der Kontakt zum Softwarehaus kam durch den seit längerer Zeit mit Schnakenberg vertrauten NEUSTA-Vertriebsleiter Reiner Weis zustande. Vor allem die Tatsache, dass das Bremer Softwarehaus ein breites Spektrum sowie Service und Vertrieb aus einem Haus offeriert, spielten für Schnakenberg im Vergleich mit weiteren Softwareanbietern und Produkten eine wichtige Rolle. In der Firmenzentrale nutzen nun unter anderem Disponenten die Software am stationären Rechner, während Außendienstmitarbeiter mittels Synchronisation des Tablet PCs ortsunabhängig über alle aktuellen Daten verfügen. Nach Auftragsende erfolgt ebenfalls eine Synchronisation, bei der die neu hinzugefügten Daten zur weiteren Bearbeitung wieder an die Zentrale übermittelt werden. „Damit“, so erklärt Axel Schnakenberg, „ist dank der Schnittstellen eine Übergabe von einem System ins andere reibungslos möglich. Zudem reduziert es die Zeit, die bislang mit der Pflege unzähliger Aktenordner verschwendet wurde“. Da die Software allein auf einem Server beim Kunden oder bei NEUSTA installiert und als webbasiertes Produkt per Standardbrowser zugänglich ist, entfallen aufwändige Installationsvorgänge und jeder User kann orts- und zeitunabhängig in Echtzeit auf die aktuellsten Daten zugreifen. Dank der Nutzung per Webbrowser stellt project2 nur geringe technische Anforderungen an die Arbeitsplatzcomputer.

Ein Serviceauftrag beginnt in der Regel mit dem Anruf des Kunden. In diesem Fall benötigt ein Labor im Bremer Umland rasche Hilfe: Eine Zentrifuge ist ausgefallen. Sind die Kontaktdaten bereits durch vorgehende Arbeiten erfasst, stehen in der CRM-Komponente der Software alle relevanten Angaben zur Verfügung. Neben den obligatorischen Angaben sind auch weitere Dokumente, Links, Bilder sowie Informationen zu den beim Kunden aufgebauten Geräte einsehbar. Für Neukunden ist sowohl eine manuelle Dateneingabe als auch der Import von bestehenden Datenbanken möglich. Nach der Auftragsannahme plant der Disponent umgehend an der digitalen Magnettafel den nächsten in Frage kommenden und qualifizierten Techniker ein. Anhand der in der Software gespeicherten Mitarbeiterfähigkeiten können Disponenten sogar spezialisierte Teams für besondere Aufgaben zusammenstellen. Mit einem Mausklick erhält der für die Zentrifugenreparatur verfügbare Mechaniker alle nötigen Auftragsdaten auf seinen Tablet PC. Da dieser gerade einen anderen Auftrag beendet hat, synchronisiert er seinen Mobilcomputer drahtlos mit dem Zentralrechner und bestätigt die Anfrage. Dabei werden sowohl die Daten aus dem vorherigen als auch zum neuen Auftrag übertragen. Mit einem Blick in die Gerätehistorie erkennt der Techniker, welche Arbeiten an der Laborzentrifuge bereits erledigt wurden, wo diese genau im Hause steht oder welches Sonderwerkzeug eventuell nötig sein könnte. Da sowohl Ersatzteile als auch eine notwendige Spezialzange im Werkstattwagen lagern, fährt der Techniker umgehend zum Kunden und beginnt mit der Reparatur. Zur Arbeitsdokumentation kommt statt eines Servicescheines der Tablet PC zum Einsatz. Auf dem Display erscheint eine grafisch genau nachgebildete Oberfläche des Servicescheins, den der Kunde als Beleg per Ausdruck erhält. Dank dieser exakten digitalen Nachbildung ist der Schein durch die mit Hilfe eines Eingabestiftes auf dem Touchscreen eingegebene Unterschrift des Kunden rechtsgültig. So kann dieses Dokument für das

Unternehmen Schnakenberg im weiteren Verlauf digital abgelegt werden – ein weiterer Papierausdruck ist nicht notwendig. Nachdem ein defektes Lager ausgetauscht wurde, erfasst der Techniker alle Arbeiten und Ersatzteile auf dem Tablet PC. Mittels des Stiftes unterschreibt auch er auf dem Computer und legt dem Auftraggeber den digitalen Serviceschein vor. Nach einer kurzen Kontrolle unterschreibt der Kunde, die Arbeit gilt als abgeschlossen. Erneut synchronisiert der Mechaniker seinen Computer, sämtliche Daten fließen sofort in die Zentrale. Dort wird mit dem Abgleich die Gerätehistorie aktualisiert, alle festgehaltenen Arbeitsstunden werden sowohl für die Rechnungsstellung als auch für die Personalabrechnung genutzt. Die aufgeführten Ersatzteile werden dank der Schnittstelle an ein ERP-System zur Abrechnung sowie zur Lageraktualisierung übergeben. Somit können nicht nur Rechnungen zeitnah erstellt werden, auch die Lagerhaltung oder Lohnabrechnung erfolgen effektiver. Mit der Synchronisierung ist der Disponent auch gleich über den Status der Arbeiten und des Technikers informiert.

Bis zum vollständigen Einsatz bei der Schnakenberg GmbH mussten nur kleinere Schwierigkeiten bei der Datenübernahme sowie bei der Kommunikation gelöst werden. „Bei der Vielzahl der Daten und der Komplexität des System eine absolut problemlose Implementierung zu erwarten, wäre überzogen. Die auftretenden Reibungspunkte konnten im engen Dialog aus der Welt geschafft werden – das allein zählt“, so Schnakenberg. Trotz der noch jungen Nutzungszeit arbeiten aktuell 17 Mitarbeiter mit dem project2web Servicemanagement. Bereits jetzt zeichnet sich ab, das durch das optimierte Management eine effektivere Aufarbeitung bei Vertrieb, Disposition und Service erfolgt. Auch die Nutzer haben bereits bei der Voreinweisung ein positives Bild vom NEUSTA-Produkt gewonnen, der sich beim täglichen Umgang bestätigt. Ebenso positiv reagieren die Kunden auf das neue System, bei Präsentationen gab es in allen Fällen eine hohe Akzeptanz. Bereits in der Vergangenheit zeigte die Schnakenberg GmbH mit anspruchsvollen Arbeiten wie etwa mit OP-Neubauten im Bremer St.-Joseph-Stift oder im Zentralklinikum Mitte Bremen, dass eine gute Organisation Kunden überzeugt. Daher sieht das Unternehmen die Investition in die Software als weitere Abgrenzungsmaßnahme gegen den Wettbewerb. Für die Zukunft sieht Axel Schnakenberg vor allem ein stärkeres Zusammenspiel mit der Industrie als Servicedienstleister im Rahmen von Firstline-Verträgen. In den nächsten Jahren strebt das Unternehmen den Ausbau des Vertriebes an, der mit Informationen der Servicetechniker wesentlich effizienter auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen soll. Axel Schnakenberg erklärt: „Unmengen von Papier werden durch Tablet PCs und Festplatten ersetzt. Das reduziert unseren Arbeitsaufwand deutlich und wir können tiefer und rascher auf den Kunden eingehen.“ Den Nutzen einer speziell für das Servicemanagement ausgerichteten Software sieht Schnakenberg vor allem in den gesteigerten Kundenanforderungen berechtigt: „Wir positionieren uns im Vergleich mit Industrieserviceanbietern zwar in einem geringeren Preissegment, jedoch werden durchaus höhere technische Anforderungen an uns gestellt. Da ist ein ordentliches Datenmanagement unerlässlich.“