



---

## Unsere Service-App im Test bei SHK-Spezialist Karl Tepe GmbH



**pds GmbH**  
Mühlenstraße 22  
27356 Rotenburg  
Telefon 04261 855 - 01  
Telefax 04261 855 - 371  
E-Mail [info@pds.de](mailto:info@pds.de)

[www.pds.de](http://www.pds.de)

Als kompetenter Handwerksspezialist für die Bereiche SHK und Solartechnik hat sich die familiengeführte Karl Tepe GmbH aus dem niedersächsischen Dinklage in über 40 Jahren zu einem der modernsten Handwerksbetriebe der Region entwickelt. Um den Service und Kundendienst effektiver zu steuern und Leerlaufzeiten im Außendienst zu verringern, hat der SHK-Profi unsere neue pds Service App acht Wochen getestet. Wir haben gefragt, wie es lief.

### **Herr Tepe, was hat Sie dazu veranlasst, unsere neue App im Alltagsgeschäft zu testen?**

Ein zuverlässiger Kundendienst ist im Handwerk ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Kundenzufriedenheit, den Projekterfolg und die langfristige Kundenbindung. Die App sollte uns dabei unterstützen, die Lücke zwischen Innen- und Außendienst zu schließen und Prozesse zu „verschlanken“.

### **Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?**

Bereits nach den ersten Einsätzen lautete unser Fazit: Höchste Informationstransparenz, optimierte Tourenplanung, effizienterer Service und zufriedenerer Kunden. Durch die Ausstattung unserer Monteure mit Tablets und der neuen pds App können wir den Service und Kundendienst effektiver steuern und Leerlaufzeiten im Außendienst minimieren.

### **Was sind die großen Unterschiede zu vorher?**

Bislang gab es für die Tourenplanung keine effektive mobile Systemunterstützung, so dass die Monteure entweder sämtliche Auftrags- und Kunden-Daten für den Tag bereits morgens in Papierform zum ersten Kundenauftrag mitnehmen oder zwischen den Aufträgen den Umweg über das Büro in Kauf nehmen mussten, um die benötigten Daten für den nächsten Auftrag aufzunehmen. Die App erlaubt eine effektive, vorzeitige Tourenplanung. Sämtliche Auftragsdaten können über eine Internetverbindung komfortabel auf ein mobiles Endgerät unserer Kundendienstmitarbeiter übermittelt werden.

### **Welche Kriterien waren für die Entscheidungsfindung besonders wichtig?**

Da wir im letztem Jahr auf pds Software migriert sind, ist für den Einsatz einer mobilen Kundendienst-Lösung die vollständige Integration in unsere Handwerkersoftware notwendig. Insbesondere die Anbindung an Outlook und eine einfache Bedienoberfläche sind entscheidende Kriterien, die die pds Service App erfüllt. Im Zuge der sehr einfachen Einrichtung der App wurde auch gleich der Stammdatenkatalog ergänzt, so dass der Monteur im Außendienst auch in der Lage ist, ein kundenspezifisches Aufmaß zu erstellen.

### **Welche positiven Nebeneffekte haben Sie verzeichnet?**

Kommt mal sehr kurzfristig ein Auftrag herein, können wir über die Service App sofort sehen, wo sich der Kundendienstmitarbeiter gerade befindet und die relevanten Auftragsdaten via Service App direkt auf das Mobilgerät des Monteurs übermitteln. Nach Abwicklung des einen Auftrags kann der Servicemitarbeiter dann direkt zum nächsten Auftrag fahren und wird bequem über die schnellste Route zum Einsatzort geleitet. Das spart nicht nur Kosten und lange Wege, sondern zeigt auch unseren Kunden, dass wir als moderner Handwerksbetrieb mit der Zeit gehen und unsere Kundendienstmitarbeiter optimal auf den Service-Einsatz vorbereitet sind.

### **Wie lautet Ihr abschließendes Urteil?**

Die Service-App hat uns bereits in der kurzen Testphase vollkommen überzeugt. Die Kosten der mobilen Anwendung sind im Verhältnis zum effektiven Nutzen für unseren Kundendienst und dessen Beitrag für das weitere Unternehmenswachstum so gering, dass sich die Investition bereits nach kürzester Zeit für uns amortisiert hat.

### **Das heißt, Sie werden die App auch weiterhin einsetzen?**

Genau, zunächst wird die Lösung von zwei Service-Mitarbeitern im Außendienst eingesetzt und von einer weiteren Mitarbeiterin im Innendienst zur Koordination der Aufträge und für die Tourenplanung genutzt. Sobald die Monteure in der Handhabung der neuen Funktionen und im Umgang mit den Stammdaten mehr Routine gewonnen haben, kann auch die Leistungserfassung direkt über die Service-App erfolgen. Das spart nicht nur Zeit und reduziert Fehleingaben, sondern verkürzt auch die Zeit bis zur Rechnungsstellung und Fakturierung.

> Weitere Infos zu unserer Referenz:  
[www.tepe-shk.de](http://www.tepe-shk.de)