

# pds



---

P+S Aufzüge stellt mit pds Software Weichen auf Wachstum



**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)

Fehlende Ausbaufähigkeit der Unternehmenssoftware, starre Strukturen und mangelnde Transparenz bei der Verwaltung technischer Einheiten veranlasste die P+S Aufzüge GmbH aus Kassel 2017 zu einer Neuausrichtung der in die Jahre gekommenen Betriebs-IT. Modern und zukunftsfähig sollte die neue Software-Generation sein, mobil einsetzbar und mit flexiblen Erweiterungsmöglichkeiten, um auch langfristig mit den eigenen Anforderungen mitwachsen zu können. Mit der Einführung der pds Software hat der Kasseler Spezialist für Aufzüge aller Art nun das Fundament gelegt, um die Service-Prozesse zu digitalisieren, die Ressourcensteuerung zu erleichtern und die Informationsverfügbarkeit bereichsübergreifend zu verbessern.

### **Aus Altsystem „herausgewachsen“**

Über viele Jahre kam bei der P+S Aufzüge GmbH eine schlanke Lösung zum Einsatz, die noch auf die Anforderungen eines kleinen Montagebetriebes ausgerichtet war. Mit dem sukzessiven Ausbau des Leistungsangebotes und der Entwicklung zu einem überregional ausgerichteten Unternehmen, das komplette Aufzugsysteme vertreibt, montiert und wartet, stieß das System jedoch zunehmend an die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit. „Die Vielzahl an Anlagen, die wir heute in unserem System verwalten müssen, konnte mit den bisherigen Bordmitteln schlicht nicht mehr effektiv abgebildet werden“, beschreibt Martin Seidel, Project Manager bei P+S Aufzüge, die Situation. „Zwar konnten wir die technischen Einheiten als solche systemisch erfassen, jedoch ohne jegliche Detailinformationen etwa zur Wartungshistorie oder der Wartungsplanung auf der Zeitachse. Diese Informationen haben wir händisch in separaten Aktenordnern gepflegt oder über riesige Whiteboards dokumentiert. Damit fehlte zur effektiven Steuerung unserer Prozesse und Ressourcen der ganzheitliche Blick von „oben“. Stattdessen mussten sich unsere Mitarbeiter im Kundenservice die Informationen bei Anfragen mühsam zusammensammeln.“ Diese nahmen die Mitarbeiter mitsamt einem Stundenzettel in Papierform mit zwei Durchschlägen mit zum Kunden. Ein Durchschlag erhielt der Kunde mit der Rechnung, der andere wurde manuell als Aktenvorgang im jeweiligen Hängeregister abgelegt. „Wenn es drauf ankam, hatte man den Vorgang in Ermangelung einer durchgängigen systemischen Erfassung nicht schnell zur Hand.

All dies bot uns weder die notwendige Transparenz noch den Komfort, wie es heute eigentlich zeitgemäß wäre. Daher haben wir uns 2017 zur Unterstützung unserer Abläufe für die Einführung einer neuen Unternehmenssoftware entschieden“, erläutert Martin Seidel.

### **Statt Branchenlösungen bot pds das attraktivste Gesamtpaket**

Die künftige Lösung sollte u.a. die Funktionsbereiche CRM, Rechnungswesen, Mahn- und Zahlungenwesen, Warenwirtschaft und Lagerhaltung abdecken sowie eine effektive Projekt-, Personal- und Ressourcenplanung erlauben. Vor allem aber sollte sie Vieles besser machen, indem sie bereits eine Outlook- und MS Office-Anbindung mitbringt, einen komfortablen Mobileinsatz im Kundendienst ermöglicht, ein zuverlässiges Reporting bietet und zudem noch einfach zu pflegen ist. Auf Basis dieses Anforderungsprofils hat P+S daraufhin den Markt und geeignete Lösungsanbieter evaluiert. Bei den daran anschließenden Software-Präsentationen gab jedoch nicht eine der einschlägigen Branchenlösungen für die Aufzugsbranche, sondern die ursprünglich für mittelständische Handwerksbetriebe entwickelte pds Software das beste Gesamtbild ab. Dabei konnte das Unternehmen die vorab definierten Systemanforderungen nicht nur sehr professionell abbilden, sondern wusste auch „neben dem Spielfeld“ zu überzeugen: „Die pds Lösung bringt bereits im Standard sehr gute Strukturen für die Verwaltung unserer technischen Anlagen und zur Prozessdokumentation mit, die sich zudem sehr flexibel auf individuelle Anforderungen hin anpassen lassen. Diese können wir sogar recht komfortabel in Eigenregie vornehmen, ohne externe Dienstleistungen einkaufen zu müssen. Dieser Bedienkomfort spiegelt sich auch in den pds Apps wieder, mit denen wir unsere in weiten Teilen noch manuellen Abläufe durchgängig digitalisieren und allen Prozessbeteiligten eine „Live-Sicht“ auf unsere Projekte, Objekte und Abläufe ermöglichen können“, so Martin Seidel. „pds hat uns nicht zuletzt mit dem bedarfsgerecht skalier- und erweiterbaren Lösungsportfolio ein sicheres Gefühl für unser weiteres Unternehmenswachstum gegeben, das uns gegenüber den Mitbewerbern zudem mit Abstand das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bot – sowohl bei den einmaligen als auch bei den laufenden Kosten.“

## Einführung binnen weniger Wochen

Direkt im Anschluss an die Vertragsunterzeichnung im Mai 2017 begann die nur wenige Wochen andauernde Einführungsphase samt Datenmigration zu den Aufträgen, technischen Einheiten und Wartungsdaten, einer Neuvergabe der Nummernkreise, den Anwenderschulungen, Parametrisierungen und anschließenden Testläufen. Eine Herausforderung zeigte sich zunächst darin, dass P+S bis dato die Identifikationsnummer der Aufzüge als Kundennummer vergeben hat. Da jedoch bei den fest installierten Aufzügen die Hausverwaltung zuweilen wechselt, sollte diese logische Struktur nicht in das neue System übernommen werden. Dieses Problem ließ sich schließlich sehr elegant lösen, indem die technischen Einheiten oder ganze Objekte ganz einfach in der pds Software zu den neuen Kunden kopiert werden konnten.

Im Zuge der Systemumstellung wurden der Reparatur- und Wartungsprozess bei P+S neu organisiert und gleichzeitig die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter in der Verwaltung verfeinert, was sich heute vor allem in schlankeren Kommunikationswegen und einer höheren Servicequalität niederschlägt. Dadurch, dass die Ressourcenplanung nunmehr direkt in der pds Software realisiert wird, finden die allmorgendlichen Besprechungsrunden zur Rückbetrachtung und Auftrags- und Ressourcenplanung heute nur noch einmal wöchentlich statt.

## 360°-Blick und profitablere Prozesse

Mit der Umstellung auf pds Software konnte das P+S Team den Blick auf die Prozesse nachhaltig schärfen: „Wir haben einfach einen besseren Überblick über unsere Objekte, was uns ein sehr zielgerichtetes Controlling und bei Problemen ein frühzeitiges Gegensteuern erlaubt. Über die verschiedenen Analysetools gewinnen wir einen schnellen und detaillierten Überblick über wichtige Kennzahlen wie etwa das Verhältnis von Angeboten zu Aufträgen, die allgemeine Auftragslage oder etwa wie viele Störungen bei den einzelnen Anlagen aufgetreten sind. In Kombination mit der integrierten Workflowsteuerung, die sehr gerne zur Delegation von Aufgaben zwischen den Kollegen genutzt wird, haben wir ein sehr effektives Instrument zur Verbesserung unserer Arbeitsabläufe an der Hand“, fasst Martin Seidel zusammen. „Die Lösung gibt uns zudem die Freiheit, neue Anforderungen durch die regelmäßig neu gefassten EU-Normen auf Prozessebene ohne viel Aufwand umzusetzen.

So können wir etwa bei partiellen Gesetzesänderungen die betroffenen technischen Einheiten filtern und die jeweiligen Kunden über anstehende Änderungen direkt informieren. Der größte Vorteil aber liegt für uns in dem nachhaltigen Gewinn an Transparenz – intern sowie unseren Kunden gegenüber. Mit wenigen Mausklicks haben wir sämtliche Details zu den technischen Einheiten im Zugriff und können sofort übersehen, was wir und der Kunde im Zuge der Wartungen an Ressourcen benötigen. Unsere Mitarbeiter sind bei Anfragen sofort auskunftsfähig, auch wenn der jeweilige Mitarbeiter nicht in den Prozess eingebunden war. Das im Krankheitsfalle fehlende Detailwissen einzelner Mitarbeiter führt somit heute nicht mehr zu Störungen der Betriebsabläufe.“

Das Mahn- und Zahlwesen wurde mit der pds Software erstmals automatisiert und Bestellungen werden nun direkt über pds ausgelöst, indem die Online-Bestellsysteme der Lieferanten per Schnittstelle angebunden wurden. Dank der digitalen Arbeitszeit- und Leistungserfassung über die Service App entfällt künftig auch die Doppelerfassung der handgeschriebenen Arbeitsberichte. Zeiten und Leistungen gehen zudem nicht mehr durch Medienbrüche verloren. In der Folge können die Wartungsprozesse der technischen Einheiten nicht nur schneller abgeschlossen werden, P+S arbeitet insgesamt profitabler. Denn die Zentrale erhält heute bessere Steuerungsmöglichkeiten an die Hand, um die Mitarbeiter kosteneffizienter zu disponieren bzw. den Reparaturvorgang schneller auszulösen. „Von der Service App, die bereits testweise im Kundendienst zum Einsatz kommt, versprechen wir uns ebenfalls eine große Erleichterung in unserem Tagesgeschäft. Über die App können wir künftig unsere Service-Aufträge direkt auf das Mobilgerät an denjenigen Mitarbeiter übermitteln, der auf der integrierten Google Maps Karte örtlich am nächsten ist. Der Monteur nimmt den Auftrag an, wird automatisch zum Einsatzort navigiert und arbeitet seine Wartungs-Checklisten über die App ab. Ist der Kunde vor Ort, kann er die Leistungen noch auf dem Tablet gegenzeichnen und der Auftrag wird direkt an die Verwaltung übermittelt“, so Martin Seidel weiter. „Die hohe Prozesstransparenz und einfachen Kommunikationsabläufe machen unseren Mitarbeitern den gesamten Prozess von der Planung über den Service bis zur Fakturierung künftig so effizient wie einfach.“

- › **Weitere Infos zu unserer Referenz:**  
<http://www.ps-aufzuege.com/>