

## USER STORY KMTS GROUP GmbH



<p>KTMS Group GmbH  DE 76275 Ettlingen  <a href="http://www.kmts-group.de">www.kmts-group.de</a></p> <p>Planung von 9 Technikmitarbeitenden</p> <p>Branche: Kaffeemaschinen  ERP: Microtech  Einführung: 2016  App Module: Service</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßgebliche Mitentwicklung des Moduls</li> <li>• Hohe Effizienz durch Anbindung an ERP</li> <li>• Zuverlässiger Support</li> </ul>
--	---

Die Fragen wurden durch Herrn Rinnhofer, Geschäftsführer und Inhaber der KTMS-Group im Jahr 2024 beantwortet.

### Nexti: wie haben Sie früher gearbeitet?

Vor der Einführung wurden Aufträge ausschließlich in Papierform erfasst. Dafür hielten die Service Techniker alle nötigen Angaben auf einem Serviceformular fest. Natürlich hatten die Techniker auch keine Auskünfte über den Kunden. Nach dem Besuch des Technikers wurden alle erfassten Informationen von unserem Innendienst manuell im Warenwirtschaftssystem eingegeben. Ein sehr zeitintensiver, fehleranfälliger und entsprechend ineffizienter Prozess, der oftmals zu Missverständnissen und Verzögerungen führte. Das war einer der Gründe, warum wir eine digitale Lösung suchten.



### Nexti: Was hat Sie zum Einsatz der mobilen Service-Software bewogen?

Wie bereits oben beschrieben, war der gesamte Prozess sehr aufwendig. Wir haben uns eine Lösung gewünscht, die Fehler reduziert, die Papierform ersetzt, Prozesse beschleunigt und eine Schnittstelle zu unserer ERP Lösung ermöglicht, damit wir unseren Kunden einen besseren Service bieten – indem wir die Bearbeitungszeit der Aufträge verkürzen.

### Nexti: Wie sieht der Ablauf heute aus??

Heute läuft der gesamte Prozess digital ab. Die Techniker erhalten die Aufträge von unserer Disposition oder direkt auf ihre mobilen Geräte. So können sie diese entsprechend vor Ort bearbeiten. Alle vom Techniker erfassten Daten werden in Echtzeit an das ERP übertragen, sodass der Innendienst sofort darauf zugreifen und die Aufträge weiterverarbeiten kann. So wurde unser Verwaltungsaufwand erheblich reduziert und die Bearbeitungszeit der Aufträge um ein Vielfaches verkürzt.

### Nexti: Welche Entscheidungskriterien gab es für Sie bei der Auswahl der Lösung?

Bei der Auswahl der Softwarelösung waren für uns folgende Kriterien der Lösung ausschlaggebend:

- **Benutzerfreundlichkeit:** Intuitiv und einfach zu bedienen.
- **Kompatibilität:** Schnittstelle zum bestehenden ERP.
- **Flexibilität:** Anpassbar an spezifische Bedürfnisse.
- **Kosten:** Passendes Preis-Leistungs-Verhältnis.
- **Support und Schulung:** Zuverlässigen Support und umfassende Schulungsmöglichkeiten für unsere Mitarbeitenden.

### Nexti: Gibt es noch etwas, was Sie sich wünschen würden?

Wir waren maßgeblich an der Entwicklung dieses Moduls beteiligt und haben auch Entwicklungskosten bezahlt. Dennoch ist es in einigen Punkten nicht wirklich auf Service bzw. Servicetechniker ausgelegt, sondern eher vertriebslastig. Da sich die Arbeit eines Sales-Mitarbeitenden gegenüber einem Servicetechniker jedoch stark unterscheidet, fehlen für uns noch einige wichtige Aspekte, wie beispielsweise eine Service-Plantafel



ohne Versatz oder eine Schnittstelle zu pipedrive. Zudem ist die nexti Schulung noch ausbaufähig.