

Eisbär Trockentechnik
verbindet Innen- und
Außendienst mit
Microsoft Power Apps

Eine App für alle Fälle

Schadensfälle > Schadensfälle > 220617-115941

Eisbär Aufnahme Kunde Schaden Top/ Einheit Material Einsatzzeit Kontroll- termine Status LO erst. PDF v6.44

Titel 220617-115941 Zugehöriger Fall Gesamtstatus KVA gesendet Auftragsdatum 6/17/2022

Objekt Name Rieth Immo Art Trocknung Priorität Normal

Firma Rieth * Anrede Herr * Person Benzer

* Telefon 0177 1727272 Handy Mail

Anforderungsinformation

Teamleiter kumavision Weiterleiten als TL annehmen Besichtigungstermin 6/17/2022 00 :00 Besichtigung vereinbart

Vorgehensweise Besichtigungsdauer Stunden 1.25

Anbohren von unten Fliesenlösegerät Diamantbohrmaschine Sonstige Vorgehensweise

Sonstige Vorgehensweise ...

Ausführende Arbeiten

Bodenheizung Flachdachdämmung Estrichdämmung Bautrocknung

Raumlüftung Fliesenwechsel Selbstabholung Sonstige Arbeiten

Sonstige Arbeiten Text

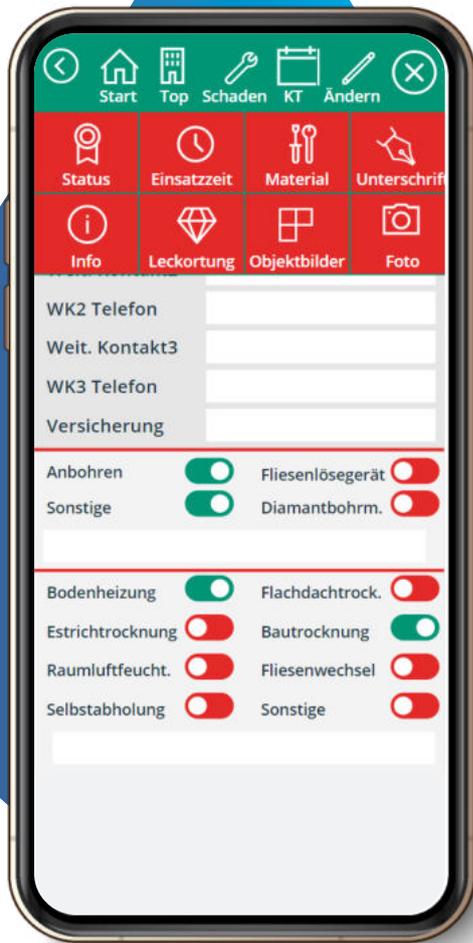
Einfache Erfassung von Schadensfällen im Innendienst: Die Power App für den Desktop läuft im Browser und führt die Mitarbeitenden Schritt für Schritt durch den Prozess.

Die Eisbär Gebäudetrocknung ist auf Sanierung von Wasserschäden in Gebäuden und Objekten aller Art spezialisiert. Dabei setzt das Unternehmen aus der österreichischen Region Vorarlberg vor allem auf leistungsfähige Geräte für die Trocknungstechnik, die langjährige Erfahrung der Mitarbeitenden – und auf Microsoft Power Apps. Mit einer App für Smartphone und Desktop wird die gesamte Schadensabwicklung transparent gesteuert.

Digitalisierte Prozesse sind für Eisbär unverzichtbar, um den Einsatz von Servicetechnikern und Trocknungsgeräten sowie weitere Dienstleistungen für Versicherungen und Privatpersonen zu koordinieren. In der Vergangenheit arbeitete Eisbär mit digitalen Formularen auf Basis von Microsoft InfoPath und SharePoint. Nachdem InfoPath von Microsoft abgekündigt wurde, war eine neue Lösung gefragt. „Unser Geschäftsmodell ist so spezifisch, dass es dafür keine fertige Softwarelösung gibt. Uns war von Anfang an klar, dass wir eine individuell entwickelte Lösung benötigen“, erklärt Hannes Haid, IT-Leiter bei Eisbär.

Entscheidung für Power Apps

Im Verlauf des Auswahlprozesses untersuchte Eisbär ergebnisoffen unterschiedliche Ansätze. Eine zentrale Anforderung war, dass sich die Software sowohl auf dem Smartphone im Außendienst als auch auf dem Desktop im Innendienst einsetzen lässt. Die einfache Integration von weiteren Microsoft-Produkten wie SharePoint, Dynamics 365 und Office sowie die Offlinefähigkeit sprachen letztlich für Microsoft Power Apps. Die Low-Code-Plattform Power Apps erlaubt es, Business-Apps ohne großen Programmieraufwand zu erstellen und dabei auf ▶



Der Außendienst dokumentiert die Termine komfortabel mit der App auf dem Smartphone.

unterschiedliche Datenquellen zuzugreifen sowie anwendungsübergreifende Workflows zu erstellen. Der Partner für die Entwicklung der App war indes kein Unbekannter: „Wir arbeiten im ERP-Umfeld bereits seit vielen Jahren mit KUMAVISION zusammen. Dass KUMAVISION nicht nur Dynamics 365, sondern auch Power Apps und SharePoint beherrscht, war für uns ein großer Vorteil, da wir so die neue App optimal in unsere IT-Landschaft integrieren konnten“, beschreibt Haid.

Schnelle Auftragsannahme

Telefonisch übermittelte Aufträge erfasst der Innendienst direkt in der neuen Power App auf dem Desktop. Im Gegensatz zu einer reinen SharePoint-Lösung ermöglicht es die Power App, Formulare frei zu gestalten und mehrere SharePoint-Listen miteinander zu kombinieren. Über Reiter können die Mitarbeitenden verschiedene Ansichten bzw. Listen in der App komfortabel auswählen. Ist ein Auftrag erfasst, wählt der Innendienst einen Teamleiter aus, der den Auftrag genehmigen muss. Die Benachrichtigung des Teamleiters erfolgt über Teams und Outlook, für die Freigabe ist lediglich der Klick auf einen Button erforderlich. Für die Automatisierung der Workflows über mehrere Pro-

„Die App bildet die gesamte Prozesskette in der Gebäudetrocknung transparent ab. Auch wenn einzelne Mitarbeitende am Anfang dem Einsatz von Smartphones skeptisch gegenüberstanden, nutzen sie heute begeistert die Möglichkeiten der App, beispielsweise beim Diktieren von Schadensbeschreibungen oder bei der Dokumentation mit Fotos.“

Hannes Haid, IT-Leiter bei Eisbär

gramme hinweg wird hier – wie in der gesamten App – im Hintergrund die Anwendung Microsoft Power Automate eingesetzt. Im Anschluss besucht der Teamleiter die Baustelle, wobei der vom Innendienst vereinbarte Termin in seinem Kalender in der App und gleichzeitig auch in Outlook angezeigt wird. Bereits bei der Begutachtung des Schadens veranlasst der Teamleiter über die App die erforderlichen Maßnahmen. Nach jedem Schritt wird zudem in der App der Auftragsstatus automatisch aktualisiert.

Mobile Lösung im Einsatz

Die neue App bildet auch das zentrale Werkzeug für die Servicetechniker von Eisbär. Sie werden auf dem Smartphone über neue Aufträge benachrichtigt, greifen auf ihren Terminkalender zu und können direkt aus der App die Routenplanung anstoßen. Power Apps können alle zentralen Funktionen, die Smartphones bieten, einfach einbinden. Schadensfälle werden bei Eisbär mit der Kamera des Smartphones dokumentiert und automatisch dem jeweiligen Auftrag zugeordnet. Besonders schätzen die Eisbär-Mitarbeitenden die Möglichkeit, den Sachverhalt der Schadensfälle über die Spracherkennung des Smartphones unkompliziert zu erfassen. Auch bei der Verwaltung der Trocknungsgeräte kommt die App zum Einsatz: Jedes Gerät ist mit einem QR-Code ausgestattet. Der Servicetechniker scannt mit der App den QR-Code, womit das Gerät direkt mit dem jeweiligen Auftrag verknüpft wird. Die Messpunkte, mit denen die Feuchtigkeit von Wänden und Böden überprüft wird, sind ebenfalls in der App abgebildet, wodurch der Trocknungsverlauf jederzeit nachvollziehbar ist. Kontrolltermine legt die App im Outlook-Kalender an. Mit Power Apps lassen sich auch Berechnungen durchführen. Eisbär nutzt dieses Feature, um den Stromverbrauch der Trock-

nungsgeräte zu überprüfen. „Für jedes Gerät ist der nominelle Stromverbrauch hinterlegt. Da wir Start- und Enddatum des Einsatzes in der App eintragen, kann die App selbstständig überprüfen, ob die abgelesenen Stände der Stromzähler plausibel sind“, erklärt Haid.

Transparente Abrechnung

Ist die Gebäudetrocknung abgeschlossen, sieht der Innendienst die Statusänderung direkt in der App und kann so die Rechnungsstellung in der ERP-Software starten, was derzeit noch manuell erfolgt. „Als nächsten Schritt planen wir die Implementierung der Abrechnung in das neu eingeführte ERP-System Microsoft Dynamics 365 Business Central“, gibt Haid Einblick. Dieser Vorgang wird zukünftig automatisiert ablaufen – ebenso wie die Übermittlung von Schadensdokumentation, Schriftverkehr und Rechnung an das Dokumentenmanagementsystem.

Online und Offline

Die Geografie Vorarlbergs mit vielen Bergen und Tälern sorgt auch heute noch für Funklöcher. „Eine zentrale Anforderung an die App war daher, dass sie auch ohne durchgehende Internetverbindung funktionieren muss“, betont Haid. KUMAVISION implementierte dazu eine automatische Synchronisierung, die sicherstellt, dass die Mitarbeitenden bei Eisbär auch offline Daten erfassen und bearbeiten können. Zusätzlich wird das in der ERP-Software verwaltete Leistungsverzeichnis automatisch in die App eingespielt, sodass auch hier jederzeit mit aktuellen Daten gearbeitet wird.

Agile Entwicklung

Bei der Entwicklung der App setzten KUMAVISION und Eisbär auf eine agile Vorgehensweise. Mit einem Prototyp wurde die grundsätzliche Eignung von Power Apps für die Aufgabenstellung untersucht. Neben zentralen Funktionen wurde dabei auch die Performance der App erfolgreich unter Beweis gestellt. Dank des Low-Code-Konzepts von Power Apps konnte ein Consultant von KUMAVISION den Prototyp selbst aufbauen, womit der Zeitaufwand im Vergleich zu klassischen Softwareentwicklungsprojekten erheblich reduziert werden konnte. KUMAVISION baute die App dann aus, nach jedem Schritt überprüften Key-User bei Eisbär das Ergebnis. „Die Vorgehensweise war für uns ideal, da wir so gemeinsam sicherstellen konnten, dass die App unsere Anforderungen in der Praxis optimal abbildet. Zudem waren wir in der Lage, neue Anforderungen, die sich erst im Projektverlauf herauskristallisiert haben, schnell und unkompliziert zu integrieren“, blickt Haid zurück.

Digital in die Zukunft

Die neue Power App hat die Digitalisierung bei Eisbär weiter vorangetrieben: Alle Funktionen für die Gebäudetrocknung sind in einer App gebündelt, Medienbrüche und Papierformulare gehören damit der Vergangenheit an. Das Zusammenspiel von Power Apps mit Dynamics 365 Business Central, SharePoint, Teams

und Outlook schafft standardisierte und automatisierte Workflows. „Die App bildet die gesamte Prozesskette in der Gebäudetrocknung transparent ab. Auch wenn einzelne Mitarbeitende dem Einsatz von Smartphones am Anfang skeptisch gegenüberstanden, nutzen sie heute begeistert die Möglichkeiten der App, beispielsweise beim Diktieren von Schadensbeschreibungen oder bei der Dokumentation mit Fotos“, fasst Haid zusammen. So verwundert es nicht, dass Eisbär inzwischen eine weitere App für die Ortung von Lecks eingeführt hat. Auch diese App wurde von KUMAVISION umgesetzt: „Die Zusammenarbeit mit KUMAVISION ist sehr angenehm, da es sowohl menschlich wie fachlich wirklich passt. Das Team hat sich in unsere oft komplexen Prozesse voll hineinversetzt.“ ■



In der mobilen Power App für den Außendienst fließen alle Informationen zusammen.



EINGESetzte LÖSUNG

Power App für Smartphone und Desktop

HERAUSFORDERUNG

Offlinefähigkeit, Synchronisierung mit ERP

BESONDERE EFFIZIENZ

Agile Entwicklung auf Low-Code-Basis, papierlose Prozesse inkl. Spracherkennung