

FAST LEARN SMART. fls

mobile X

SOLVARES   
GROUP

SOLVARES   
**CONNECTED**  
**MINDS**

2024 26 NOVEMBER  
HOTEL HAMBURG  
EMPIRE RIVERSIDE

Von der Komplexität zur Klarheit:  
Erfahrungen von ATB WATER bei der  
Digitalisierung des Service

Murat Ceylan

COO ATB WATER GmbH

SOLVARES 

FIELD SERVICE MANAGEMENT

# Erfahrungen von ATB WATER bei der Digitalisierung des Service

- Der Weg vom analogen zum digitalen Serviceprozess
- Zentralisierung der Servicestruktur und Tourenplanung
- Integration von Warenwirtschaft, Behördenkommunikation und weiteren Prozessen



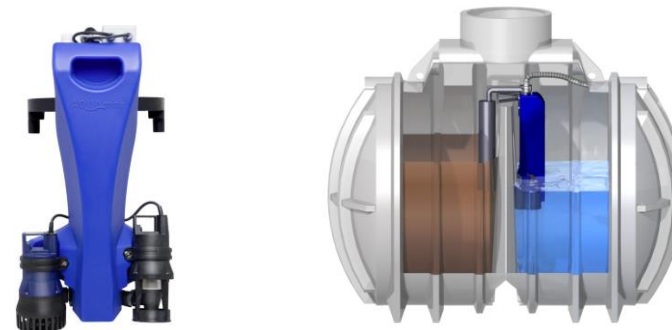
25 JAHRE  
ATB

1999-2024

FÜR EINE WELT MIT SAUBEREM WASSER

## ATB WATER GmbH

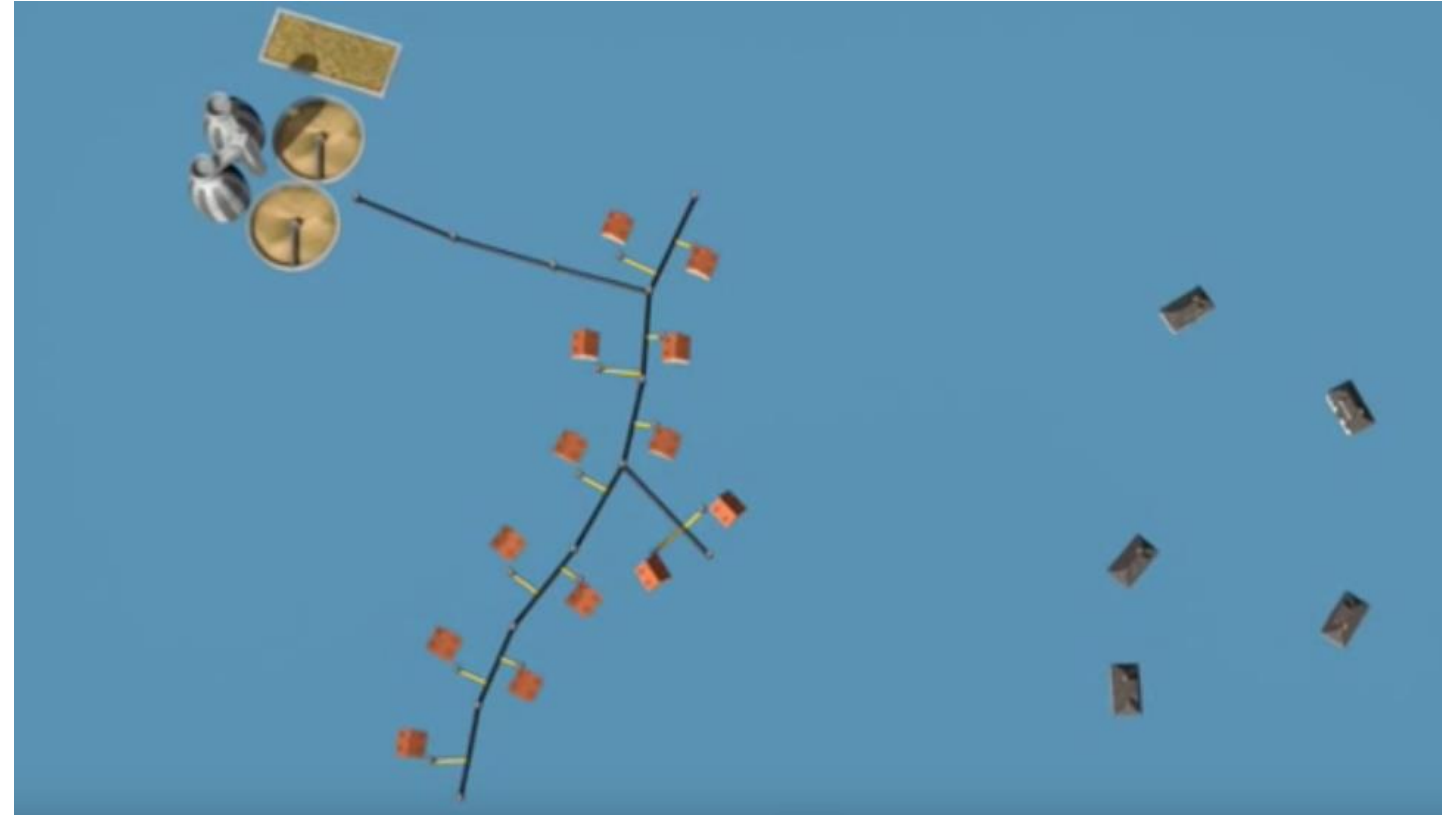
- Gründung 1999
- ca. 100 Mitarbeiter im Unternehmensverbund
- Marktführer in Deutschland
- Über 130.000 Anlagen in Betrieb
- Kernkompetenz: **dezentrale Klärtechnik**
- Lösungen von der Reinigung bis zur Wiederverwendung des Abwassers



- Gesetzliche Vorgaben für Bau und Betrieb von KKA
- Betrieb einer KKA nach wasserrechtlicher Erlaubnis durch Untere Wasserbehörden
- Im Rahmen dieser Erlaubnis gefordert:

**Abschluss Wartungsvertrag mit Fachbetrieb (2x jährlich)**

# Was sind Kleinkläranlagen (KKA)?



Zentral

vs.

Dezentral

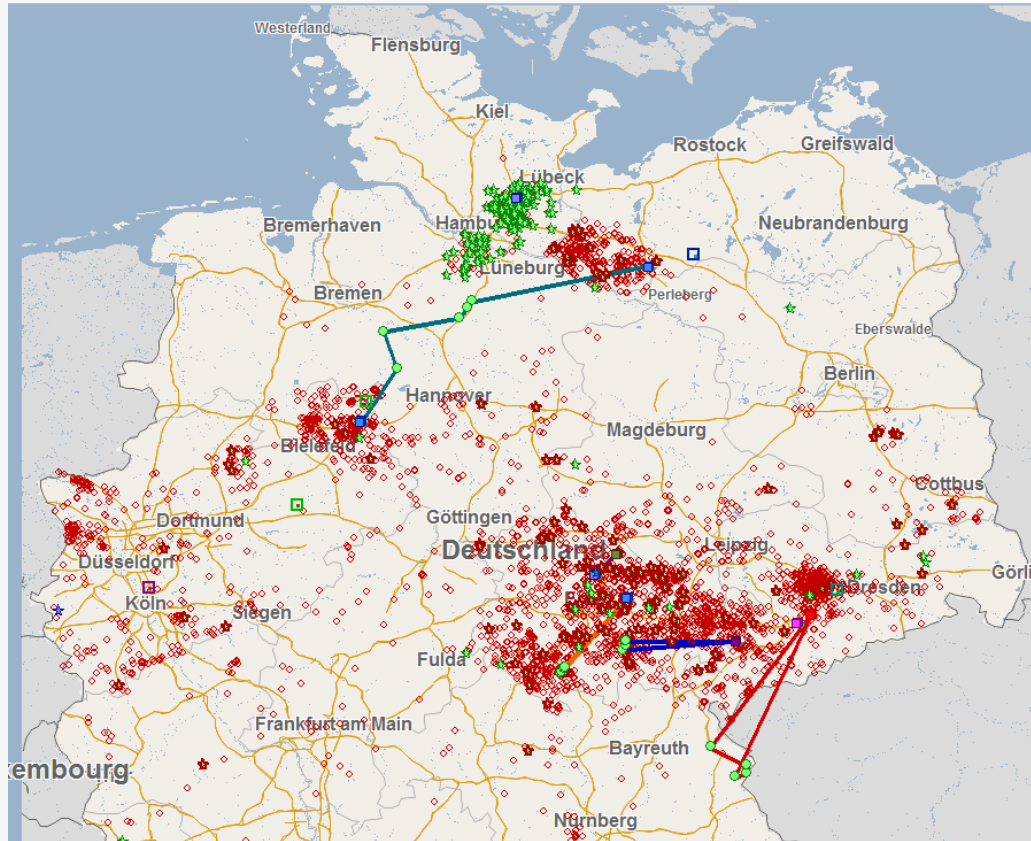
## Werkskundendienst

## Dezentrale Orgastruktur

- Individuelle Tourenplanung
- Chaotisch und ineffizient
- Keine Prozesse
- Keine Controlling Tools
- NIE alles geschafft!
- Defizitär

- Zunächst nur Service am Hauptstandort/ Porta Westfalica
  - ein Techniker / ein paar hundert Verträge
- Seit 2013 Tourenplanung mit FLS VISITOUR
  - Großteil der Features wurden nicht genutzt
  - keine Pflege / keine Updates
- Bis 2020: anorganisches Wachstum
  - In Summe 11 Techniker / 5.000 Verträge
  - Standorte Porta, Thüringen, Meck-Pomm
  - *alle Standorte arbeiten analog und mit Papier*





## Workshop mit FLS

- Datensichtung und Analyse
  - Neue/ergänzende Parametrisierung von Kundendaten und Mitarbeiter-Skills
  - Einführung einer zentralen Planung
  - Einführung des FLS-Cockpits/Controlling
- 
- Wirtschaftlichkeitsanalyse: Unrentable Kunden wurden gekündigt ... kostenintensive Touren eliminiert
  - Preisanpassungen (fast flächendeckend)
  - Einführung eines Provisionssystems



- Erstmals: **ALLE** Wartungen geschafft!
- ca. **40 %** Effizienzsteigerung
- Reduktion der Fahrzeiten und Kilometer (in Summe **80.000km**)
- Steigerung von 1.291 Touren/ 2019 auf 2.055 Touren/ 2021
- Steigerung Aufträge gesamt von 9.626/ 2020 auf 10.096/ 2021
  
- Reduzierung Überstundenkonten von ca. 2.200 auf <900
  
- Leider auch: 2 Monteure des systematischen Betruges überführt, nur einer wurde ersetzt
  
- Monteure haben im Schnitt 15 % mehr Gehalt (inkl. Provisionen)

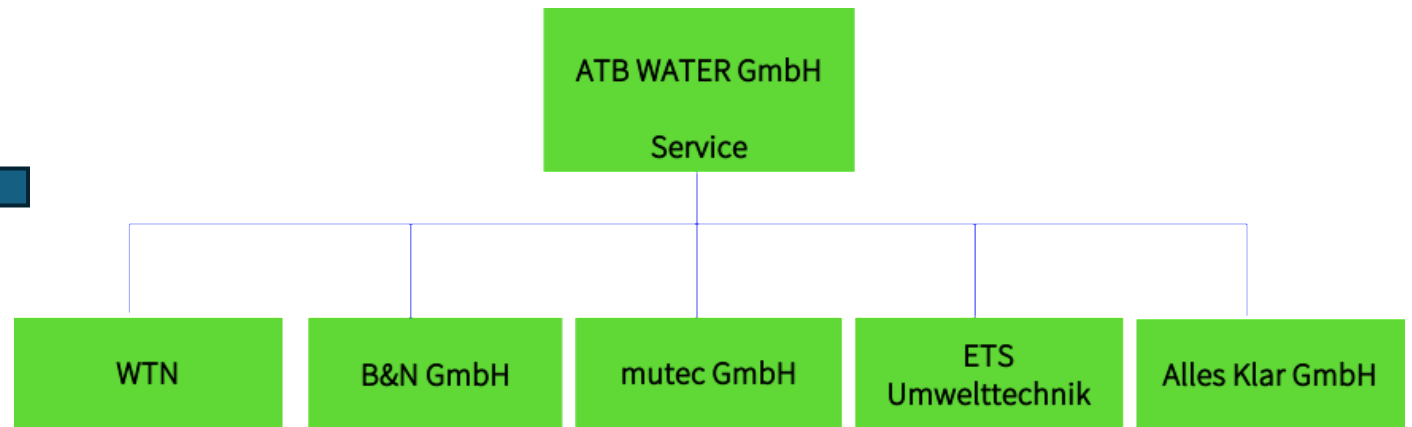
# Was ist seither passiert ...?

Der Markt verändert sich ... **massiv**

- Immer mehr Betriebe hören auf
- Fachkräftemangel immer signifikanter

→ Anorganisches Wachstum

  
The service company



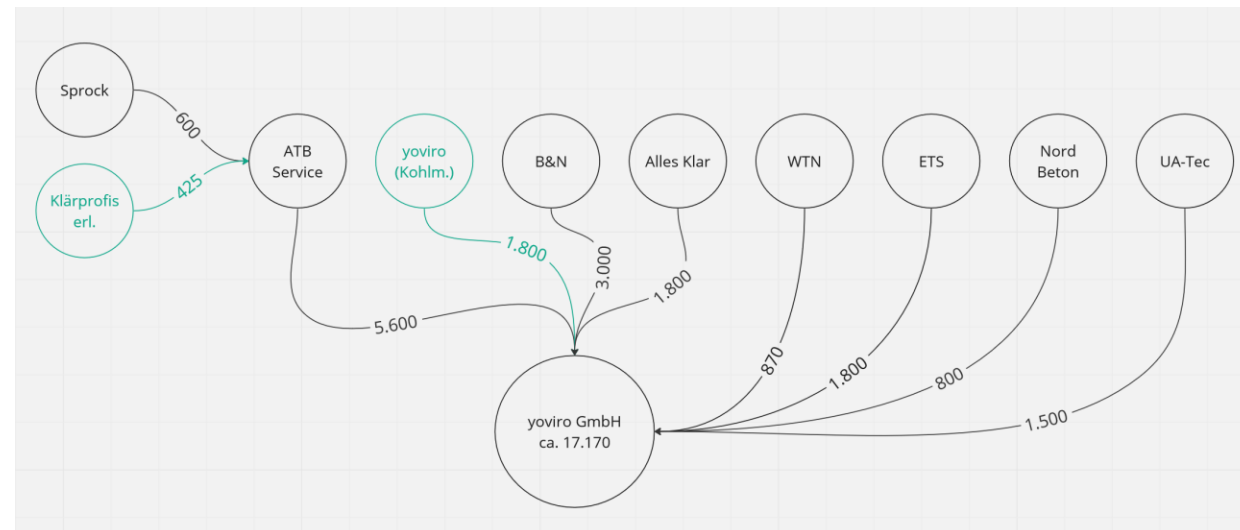


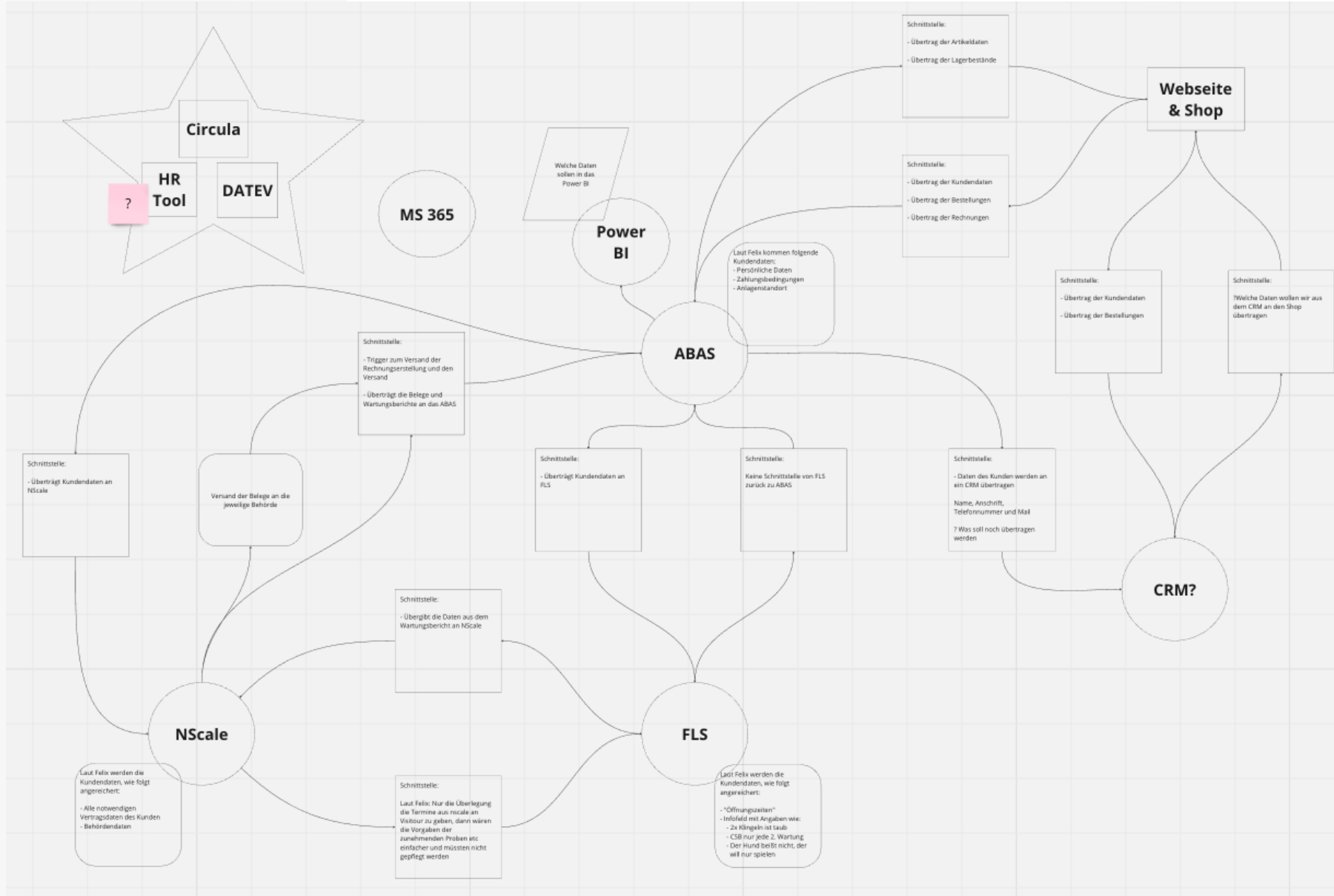


Skalierung in sehr kurzer Zeit

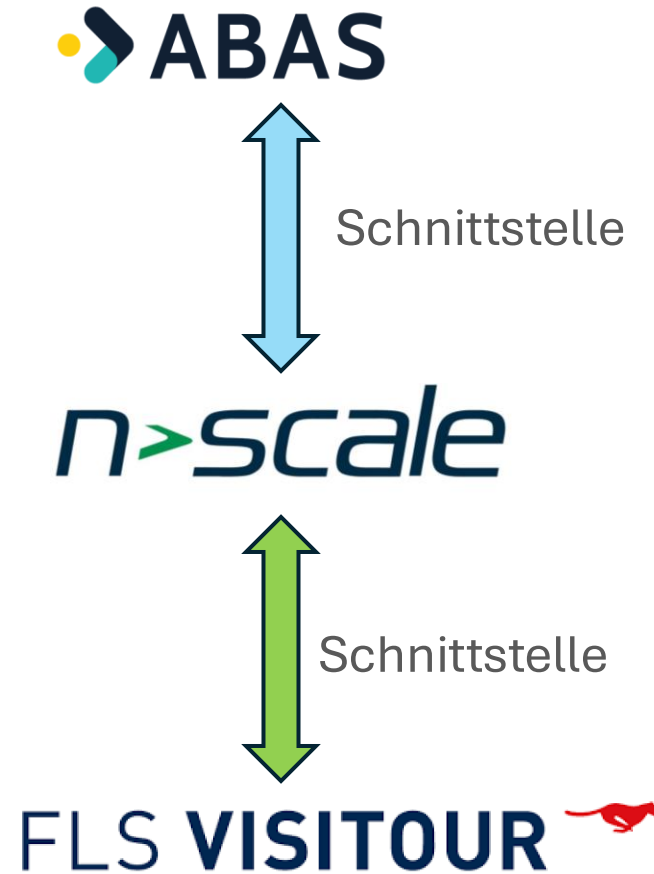
- Führung von 7 Standorten
- Stark unterschiedliche Prozesse, Strukturen und Kosten
- In Summe 18.000 Verträge mit 29 Servicetechnikern

Ausgliederung und Migration in eine zentrale Gesellschaft





<b>Planung</b>	<b>Terminabsprache mit dem Kunden</b>  <b>Planung der Tour</b>	Postkarte/ Brief (e-Post) / Telefonisch  FLS VISITOUR übermittelt Daten an das Tablet des Monteurs
<b>Durchführung</b>	<b>Durchführung der Dienstleistung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wartung der Anlage</li> <li>- eventuelle Reparaturen</li> <li>- eventuell Ersatzteile</li> <li>- Wartungsprotokoll erstellen</li> <li>- Wasserprobe mitnehmen</li> </ul>	Monteur mit Tablet: Erfassung der Daten im digitalen Wartungsprotokoll, digitale Fotoablage  Live Synchronisation in die Cloud
<b>Abschluss</b>	<b>Backoffice</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse der Probe</li> <li>- Analysewerte in Datenbank</li> <li>- erstellen und Versand an Kunden             <ul style="list-style-type: none"> <li>- kaufmännische Rechnung (<b>automatisiert</b>)</li> <li>- Protokoll und Laborwerte</li> </ul> </li> <li>- erstellen und Versand an Behörde             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protokoll und Laborwerte</li> </ul> </li> </ul>	Labor  Zusammenspiel DMS/ ERP Elektronischer Versand per E-Post  Elektronischer Versand per E-Post oder digitales Protokoll



ERP-System / lokaler Server

DMS-System / lokaler Server

Tourenplanung / Cloud

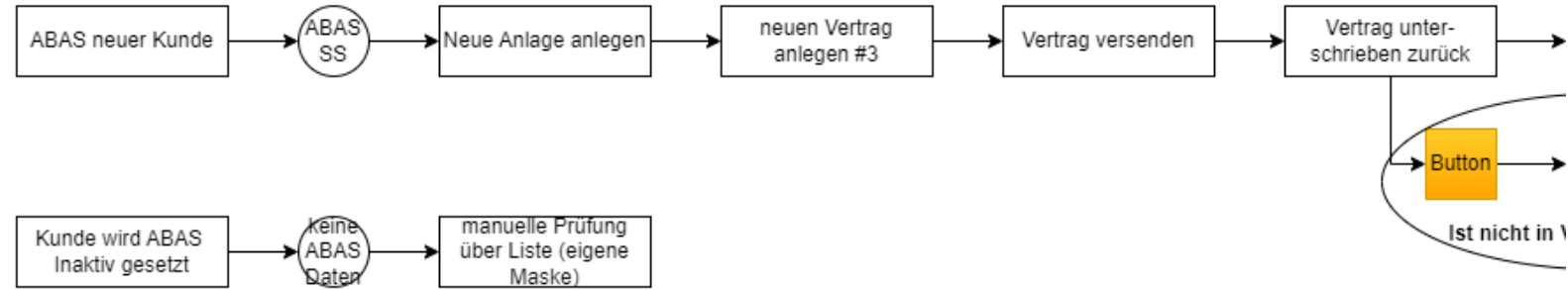
Aktuell noch manuell

n>scale Cockpit als Informations-, Dokumenten- und Workflow-Management, zusammengefasst unter einer Oberfläche

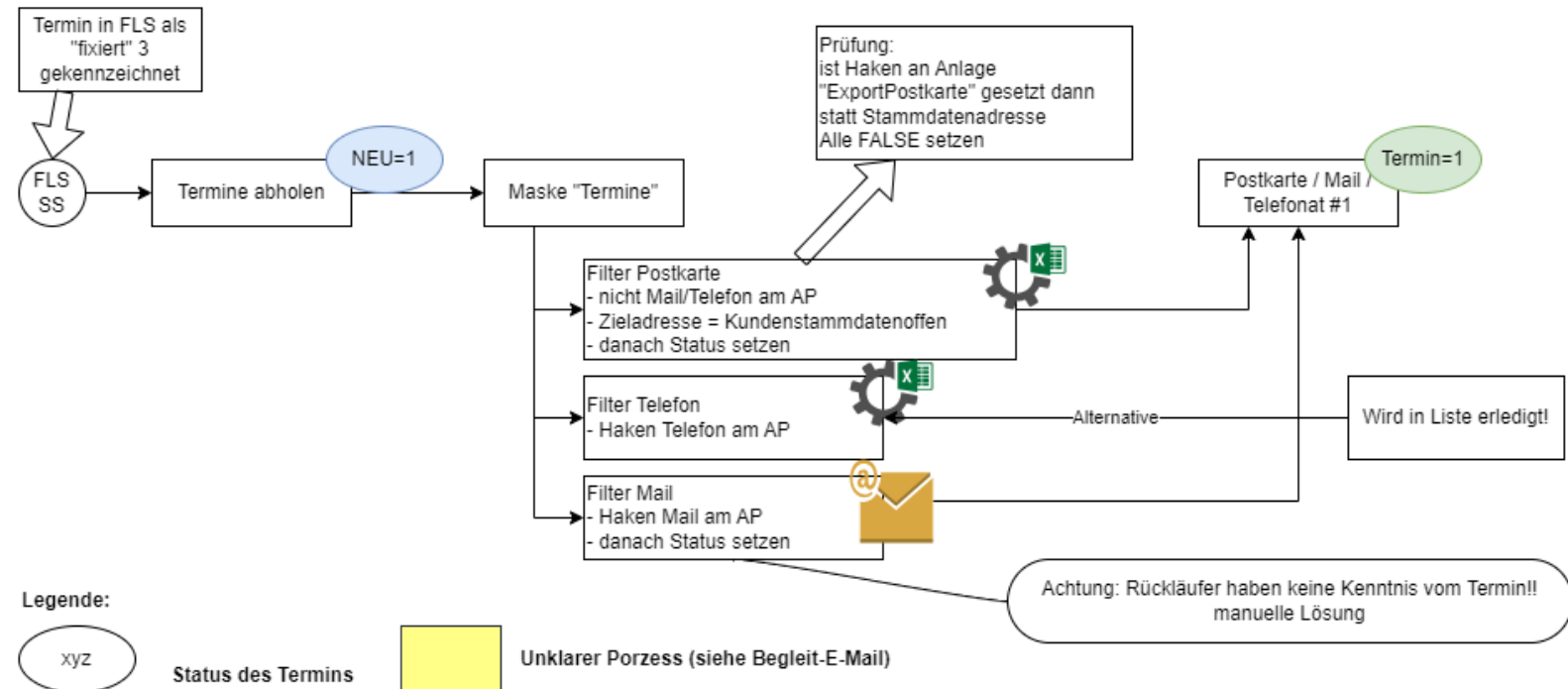
Komplexität → **sehr viel Customizing**

- Protokolle und Laborberichte müssen an die Behörden übermittelt werden.
  - Müssen parallel an die automatisch erstellten Rechnung aus dem ERP angehängen werden, BEVOR das Dokument an die E-Post übermittelt wird.
  - Werden in einer Schnittstelle zusammengefügt.
- 
- 11.000 Behörden-Kontakte
  - 3 Protokoll-Varianten (PDF, XML, CSV)

## Erfassung Stammdaten



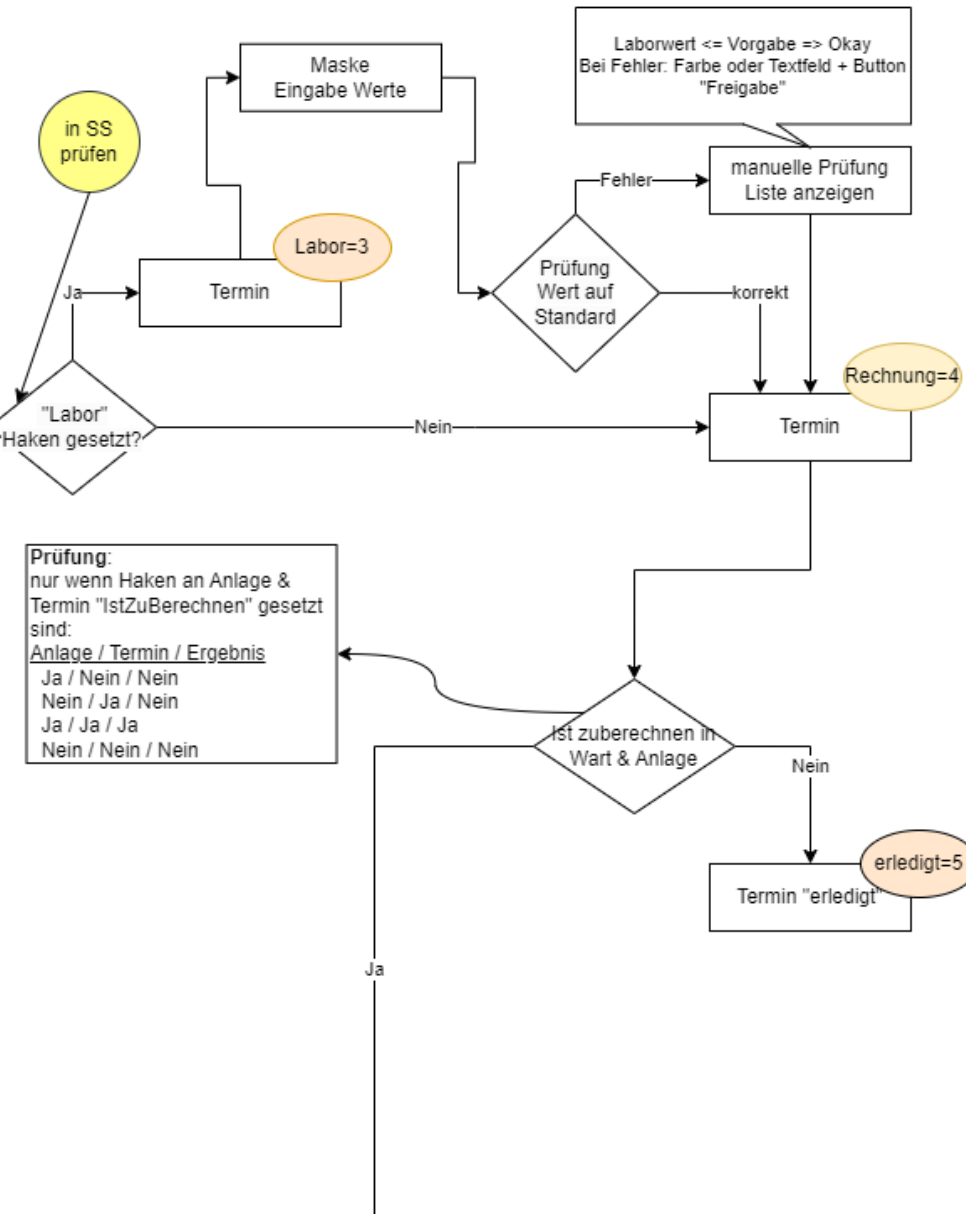
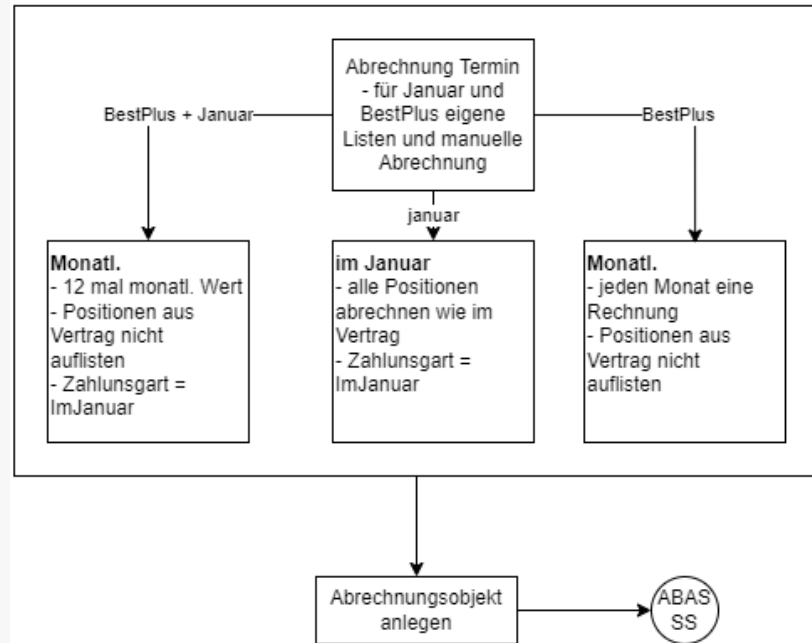
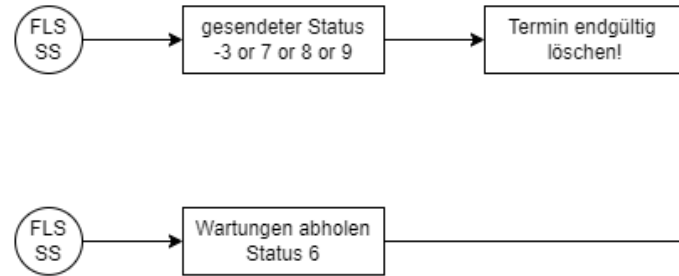
## Terminabsprache





## Zusammenspiel FLS und nscale

Termin durch Kunden geändert => in FLS eingetragen => aber kein Update über SS  
 ==> Prozess zur Aktualisierung beim Eingang des Wartungsberichtes!!  
 ==> Wenn Datum\_Termin <> Datum\_Bericht dann Datum\_Termin ändern



- Projektstart: 1.6.2023
- Go-live: 1.3.2024
  
- Kosten (Plan) 150.000 EUR
  
- Kosten (Real) 143.000 EUR (externe)  
37.000 EUR (interne)
  
- Fördergeld - 40.000 EUR

Sächsische Aufbaubank Digitalisierungshilfe

## Herausforderungen

- Datenmengen
- Altersstrukturen MA
- Affinität zu Digitalisierung
- Laufendes Tagesgeschäft

- 3 von 7 Standorten sind bereits migriert und arbeiten mit den Systemen
- Migration der Standorte 4 und 5 in Vorbereitung. Go-Live noch in 2024. Die letzten beiden Standorte migrieren im Januar.

## Migrationsprozess:

- Datensichtung und Anreicherung der Daten (personalintensiv)
- Datenmigration
- Personal Onboarding
- Intensive Schulung des Innendienstes
- Praktische Schulung Monteure (Tablets)
- 2 Wochen “betreutes Go-Live“

- Nach vollständiger Migration ALLER Daten Evaluierung einer potentiellen Neustrukturierung  
Gebietsaufteilung, Standortbetrachtungen, Touren-Orga
- Controlling/Einführung von FLS MANAGEMENT INSIGHTS – Anzapfen von FLS-Daten und Migration in MS Power BI
- Weitere Automatisierung der Ausgabeformate (variable Behördenanforderungen)
- Zunehmende Migration von weiteren Standorten



ATB WATER GmbH

Südstraße 2

D-32457 Porta Westfalica

Phone: +49 5731 30230-0

Fax: +49 5731 30230-30

E-Mail: [info@atbwater.com](mailto:info@atbwater.com)

Website: [www.atbwater.com](http://www.atbwater.com)







SOLVARES   
**CONNECTED**  
**MINDS**

2024 26 NOVEMBER  
HOTEL HAMBURG  
EMPIRE RIVERSIDE

Zeit für Ihre Fragen



FIELD SERVICE MANAGEMENT