

HOLD & SPADA

pds



Bad- und Heizungs-Spezialist Rostan „goes digital“ mit pds Software



Hold & Spada IT-Solutions GmbH

Albrechtstraße 14
80636 München
Telefon 089 121545-100
Telefax 089 121545-45
E-Mail info@hold-spada.com

www.hold-spada.com

pds GmbH

Mühlenstraße 22
27356 Rotenburg
Telefon 04261 855-01
Telefax 04261 855-371
E-Mail info@pds.de

www.pds.de

Mit der stetig zunehmenden Anzahl an Angeboten, Anfragen, Bestellungen und Kundendienstaufträgen stiegen bei dem badischen SHK-Fachbetrieb Rostan GmbH auch die Anforderungen an das Servicegeschäft. Ein effektives Handling der Dokumente ließ sich jedoch mit der in die Jahre gekommenen Unternehmenssoftware ebenso wenig bewerkstelligen wie eine nachvollziehbare Prozess- und Objektdokumentation und schnelle Reaktionszeiten. Mit der Einführung der Cloud-fähigen pds Software und pds Apps für den mobilen Kundendienst hat Rostan 2016 schließlich den Grundstein gelegt, um Verwaltung und Service zu reorganisieren und für das digitale Zeitalter zu rüsten.

Die Rostan GmbH mit Sitz im badenwürttembergischen Oberderdingen ist ein innovatives Familienunternehmen, das sich als Komplettanbieter mit seinen Dienstleistungen auf die Beratung, Planung, Ausführung und Wartung rund um die Sanitär-, Heizungs-, Klima- und Gebäudetechnik spezialisiert hat. Als Mitglied der bundesweiten, 70 Fachbetriebe umfassenden bad & heizung Gruppe, steht Rostan für nachhaltige Qualität, Zuverlässigkeit und jahrzehntelange Erfahrung.

Manuelle Prozesse und fehlende Transparenz machte digitale Transformation erforderlich

Bis 2016 erfolgte die Verteilung der Kundendienstaufträge bei Rostan noch mittels manueller Auftragszettel, auf dessen Basis die Baustellen-Monteur eingeteilt wurden. Eine hinreichende Planung erlaubte die bis dato eingesetzte Handwerkersoftware jedoch nicht. Es fehlte zudem an einer zentralen Projektakte, die es erlaubt, sämtliche Vorgänge, Dokumentationen und Belege abzuspeichern und den Kundendienst-Monteuren auf digitalem Wege mobil bereitzustellen. Inhaber und Geschäftsführer Jürgen Rostan nahm dies schließlich zum Anlass, die Unternehmens-IT zu modernisieren und die teils noch manuellen Auftrags-, Planungs- und Serviceabläufe medienbruchfrei, durchgängig und vor allem digital abzubilden. „Wir haben zunächst über Messebesuche und diverse Softwarepräsentationen geeignete Lösungen sondiert, miteinander verglichen und uns auch bei befreundeten Kollegen und Betrieben über deren Erfahrungen informiert. Am Ende aber fiel die Entscheidung auf pds und den Implementierungspartner HOLD & SPADA, die nicht nur mit ihrem zukunftsfähigen, App- und Cloud-basierten Lösungsansatz überzeugen konnten, sondern ihre Beratungs- und Lösungskompetenz schon bei der Vorgängerlösung unter Beweis gestellt haben“, begründet Jürgen Rostan die Entscheidung.

Die HOLD & SPADA IT-Solutions GmbH verfügt über drei Standorte in München, Stuttgart sowie Ulm und betreut seit der Firmengründung 1989 als pds Partner rund 600 Handwerksbetriebe in Süddeutschland. Nach erfolgter Bestandsaufnahme, Datenanalyse für den Übernahmeprozess in die pds Software und Festlegung des Zeitplanes für die Serverinstallation, Softwareeinführung, Datenmigration und Schulung der Mitarbeiter ging der SHK-Fachbetrieb schließlich im August 2016 zunächst mit dem Angebots- und Kalkulationswesen in den Echtbetrieb.

Mehr Transparenz durch einheitliche und digital unterstützte Prozesse

Mit der Umstellung auf die pds Software sind bei Rostan nicht nur viele Routinetätigkeiten wie die tägliche Monteur-Tourenplanung, die Leistungserfassung bei Angeboten, Aufträgen und Nachträgen sowie die Abrechnung der erbrachten Leistungen heute einfacher, zuverlässiger und schneller möglich. „Die neue Software vereinfacht das Wandeln von Vorgängen, wie es das Tagesgeschäft heute vielfach erfordert, immens. Zudem hilft die nunmehr einheitlich strukturierte Vorgehensweise, dass jeder einzelne Prozess in der Auftragsabwicklung für jeden Mitarbeiter jederzeit transparent, konsistent und nachvollziehbar ist und bleibt – selbst im mobilen Kundendienst. Dabei hat uns die Dokumentation und integrierte Archivierung, die auch unseren Monteuren Änderungen und benötigte Informationen ad hoc bereitstellt, den Weg in die Digitalisierung unseres Handwerksbetriebes einen großen Schritt vorangebracht“, erläutert der Firmenchef. „Vieles, wie etwa die Angebotserfassung, die Auftragsvorbereitung und die Realisierung, ist dabei nicht nur schneller geworden, dank der zentralen Projektakte sind die Daten projektweise gebündelt und nur wenige Klicks oder Fingerstrieche entfernt.“

Während die mobilen Kundendienstmitarbeiter früher über ein Mobilgerät und einem langsamen, nicht zufriedenstellenden VPN-Zugang auf das Bestandssystem zugreifen mussten, erfolgt der Zugriff heute über einen performanten Terminalserver, den das Unternehmen gänzlich ohne zusätzlich notwendige Lizenzen betreibt. Aufgrund der positiven Erfahrungen der Rostan Kundendienstmitarbeiter mit der Nutzung der pds Service App soll der Einsatzbereich sukzessive erweitert werden. Zudem ist geplant, den Prozess der Preisanfragen und Bestellungen so umzugestalten, dass diese vollständig unabhängig von Projekten oder Aufträgen getätigt werden können.

Weitere Infos zu unserer Referenz:
www.rostan.de