



Dräger

CASE STUDY

Der technische Außendienst von Dräger erhält eine zeitsparende App zur Wartung lebensrettender Geräte

Die Integration eines CRM-Upgrades in eine funktionsreiche mobile App verbessert das Serviceerlebnis.

CASE STUDY

Der technische Außendienst von Dräger erhält eine zeitsparende App zur Wartung lebensrettender Geräte

Ob Ärzt:innen oder Patient:innen: Im Operationssaal möchten sie alle sicher sein, dass jedes Gerät in einwandfreiem Zustand ist – von der OP-Beleuchtung über den Überwachungsmonitor bis hin zum Anästhesiegerät. Auch auf der Intensivstation für Neugeborene sind Babys in ihren ersten Lebensstunden auf eine reibungslose Versorgung angewiesen, zu der u.a. Belüftung, Heizung und Infektionsprävention gehören sowie Maßnahmen zur Entwicklungsvorsorge wie die Behandlung von Neugeborenenengelbsucht. Bergleute wollen sich keine Sorgen um ihre Sicherheit machen, wenn sie unter Tage gehen. Und Feuerwehrleute müssen während anstrengender Einsätze leicht atmen können. Für alle diese Situationen stellt Dräger seit mehr als einem Jahrhundert Geräte her und wartet diese auch. Daher weiß das Unternehmen, dass wenige Momente entscheidend sein können, wenn es darum geht, das Leben von Menschen zu schützen.



Ausgangssituation Eine veraltete App erschwert die Serviceabläufe

Dräger aus Lübeck in Deutschland ist ein international führendes Unternehmen auf den Gebieten der Medizin- und Sicherheitstechnik. Produkte der Firma schützen, unterstützen und retten Leben in Krankenhäusern, bei Feuerwehren, in Rettungsdiensten und vielen anderen Bereichen – bereits seit 1889. Und wenn etwas mal nicht so funktioniert, wie es sollte, dann ist der technische Außendienst von Dräger zur Stelle.

Aber die veraltete Outlook-Offline-App des Unternehmens benötigte zu viel Zeit für die Synchronisierung der Daten. Zusätzlich wurde die App von Microsoft nicht mehr unterstützt. Das Resultat waren frustrierte Betriebs- und Technikteams, die versuchten, Einsatzpläne zu koordinieren

und Ersatzteilbestellungen zu verwalten. Die Sorge: Wenn der technische Außendienst diese täglichen Arbeiten nicht effizient bewältigen kann, könnten sich auch Reparaturen oder Serviceleistungen für Krankenhäuser, Feuerwehren und andere Organisationen verzögern, die Produkte von Dräger verwenden.

„Technik für das Leben“ – so bezeichnet Dräger seine Produkte. Für ein Unternehmen mit diesem Anspruch an Qualität, Innovation und Service war eine schnellere, zuverlässigere und funktionsreichere mobile App zur Verwaltung des Außendienstes die einzig mögliche Lösung. „Es ist wichtig, dass die Menschen den Tools vertrauen, mit denen unsere Operationsteams und Techniker ihre Arbeit erledigen“, sagt Jörn Mohr, IT-Berater bei Dräger. Mit Avanade hat das Unternehmen einen vertrauenswürdigen Partner gefunden, der Dräger auf seiner digitalen Transformation langfristig begleitet.

CASE STUDY

Der technische Außendienst von Dräger erhält eine zeitsparende App zur Wartung lebensrettender Geräte

Lösung Serviceanfragen schneller erledigen

Das Entwerfen einer menschenzentrierten Lösung war der entscheidende erste Schritt. Dräger arbeitete mit unseren Digital Innovation Studios zusammen, um ein Design für die Bedienoberfläche (UI) zu entwickeln. Die neue App sollte eine personalisierte User Experience ermöglichen und wichtige Insights an einem zentralen Ort sammeln, um das Engagement zu maximieren. „Inklusion war ein wichtiger Aspekt des Designprozesses“, so Mohr. „Wir haben uns genau überlegt, welche Visualisierung unseren Technikern am meisten nutzen könnte. Also haben wir alle Symbole und visuellen Elemente äußerst sorgfältig ausgewählt. Wir haben sogar dafür gesorgt, dass alles für Farbenblinde lesbar ist.“

Anschließend halfen wir Dräger beim Upgrade seiner Customer Relationship Management (CRM)-Plattform auf Microsoft Dynamics 365. Diese cloudfähige Geschäftsanwendung bietet zahlreiche intelligente Features zur Überwachung von Geräten. Dazu gehören Informationen zur Nutzungsdauer ebenso wie zum durchschnittlichen Druck, der beim Bedienen des Geräts ausgeübt wird. Mit diesen Daten kann Dräger künftig „smarte Servicegespräche“ führen, die Servicezufriedenheit steigern, Servicekosten senken und das Vertrauen der Patient:innen in ihre Gesundheitsversorgung stärken. „Wenn das Backoffice reibungslos läuft, dann kann sich unser technischer Außendienst völlig auf die Kunden konzentrieren“, sagt Mohr.

Die richtigen mobilen Technologien können Unternehmen dabei helfen, Produkterlebnisse zu verbessern. Als [Resco Innovation Partner of the Year 2020](#), haben wir diesen Grundsatz verinnerlicht und auch in der Zusammenarbeit mit Dräger angewandt. In der letzten Phase des Projekts haben wir Outlook Offline durch die mobile App [Field Service 2.0](#) von Resco ersetzt. Diese haben wir direkt mit Dynamics 365 verbunden, um die Abläufe im Außendienst zu rationalisieren. Servicetechniker:innen können jetzt beispielsweise mit der App alle ihre Arbeitsschritte digitalisieren und relevantes Wissen im gesamten Unternehmen teilen, wovon auch jüngere Generationen im Technikteam profitieren.

„Durch die Analyse der kunden- und anwenderspezifischen Anforderungen konnten wir ein gemeinsames Verständnis in den Serviceprozessen schaffen“, sagt Verena Liebau, Creative Director für UI/UX bei Avanade. „Wir haben die Lösung gemeinsam mit dem Dräger-Team getestet und

sehr eng zusammen gearbeitet. Es war uns wichtig die mobile Anwendung so zu optimieren, dass wir die Ideen der Nutzer und deren jahrelange Erfahrung in dem Bereich berücksichtigen.“

Die Einfachheit und Effizienz dieser Remote-Work-Funktionen sind von entscheidender Bedeutung in einer Zeit, in der resiliente und agile Abläufe ein Muss für jedes Unternehmen sind. „Aufgrund unserer Produkte assoziiert unsere Kundschaft Dräger mit der modernen Tech-Welt“, sagt Hauke Jacobsen, Senior IT Consultant für Vertrieb, Marketing und Service Execution bei Dräger. „Unsere neue mobile App bestätigt diesen Ruf.“

Ergebnis Die verbesserte Workplace Experience verbessert auch die Customer Experience

Aktuell wird die App von mehr als 1.100 Menschen genutzt. Nach ihrer Finalisierung werden es sogar mehr als 2.500 Techniker:innen bei Dräger sein, die diese Vorteile nutzen können:

- Schnellere und einfachere Planung und Aufgabenverwaltung, da Daten jetzt in Sekunden statt in Minuten synchronisiert werden können.
- Bessere Datenverfügbarkeit, Transparenz und Berichtsfunktionen, um genau zu sehen, welche Teile und Geräte für jeden Auftrag benötigt werden, damit sie bei der Ankunft am Einsatzort vorbereitet sind.
- Weniger Wege hin und zurück ins Lager sowie weniger Kommunikation mit Kund:innen und dem Team der Einsatzkoordination.
- Mehr Stabilität, Geschwindigkeit und Effizienz, die den Alltag aller Mitarbeiter:innen erleichtert und die allgemeine Zufriedenheit am Arbeitsplatz verbessert.

„Unsere Angestellten haben gesagt, wie glücklich sie sind, ein System zu haben, auf das sie sich bei der Verwaltung von Protokollen und der Datenpflege verlassen können. Wir erhalten viel positives Feedback zu einem Tool, welches verpflichtend genutzt werden muss“, sagt Norman Rothe, Leiter CRM bei Dräger. „Jetzt kann sich unser Außendienst wieder voll auf seine Hauptaufgabe konzentrieren – die Wartung der wertvollen Geräte.“

CASE STUDY

Der technische Außendienst von Dräger erhält eine zeitsparende App zur Wartung lebensrettender Geräte

Aus Sicht der Kundschaft sorgen schnellere und zuverlässigere Services, die durch dieses Upgrade möglich geworden sind, dafür, das Vertrauen in die Produkte von Dräger zu stärken. Einblicke in Servicebewertungen und -anforderungen, die nahezu in Echtzeit vorliegen, beschleunigen den Autorisierungsprozess für Service und Reparaturen. Mit den von uns erstellten detaillierten mobilen Berichten lassen sich jetzt auch Geräteinformationen übermitteln und Arbeitsaufträge vor Ort unterschreiben. Wenn ein Feuerwehrmann beispielsweise eine Atemluftflasche nachfüllt, ist die Gerätezertifizierung sofort verfügbar, damit die Rettungskräfte ihre Ausrüstung weiter nutzen können. Schließlich geht es hier um eine Tätigkeit, bei der jeder Moment zählt und Leben auf dem Spiel stehen.

Die digitale Transformation bei Dräger unterstreicht das kontinuierliche Bestreben, ein modernes, innovatives und intelligentes Unternehmen zu sein, das Top-Talente gewinnen und binden kann. „Wie bei vielen anderen Teams, deren Mitglieder älter werden und in Rente gehen, besteht auch bei uns ein großer Bedarf an neuen Fähigkeiten und Personal. Und die wollen natürlich mit modernen Werkzeugen und Geräten arbeiten. Daher ist es für Dräger wichtig, auch in dieser Hinsicht ein attraktiver Arbeitgeber für junge Talente zu sein“, ergänzt Rothe.

Neben hochwertigen Technologielösungen für Gas- und Flammenerkennung, Atem- und Personenschutz ausrüstung sowie Flucht- und Rettungs ausrüstung verfügt das

Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Mit rund 39.000 Mitarbeiter:innen in 25 Ländern sind wir die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Gemeinsam helfen wir Unternehmen ihre Arbeitsabläufe zu verbessern, Mitarbeiter:innen neue Möglichkeiten zu eröffnen, Produkte und Services weiterzuentwickeln und mithilfe der Microsoft-Plattform Erlebnisse zu schaffen, die begeistern. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Erfahren Sie mehr unter: www.avanade.de

Unternehmen nun über ein Werkzeug und die nötige Agilität, um künftig rasch auf sich verändernde Anforderungen und Erwartungen zu reagieren.

Über Dräger

Dräger ist ein international führendes Unternehmen in den Bereichen Medizin- und Sicherheitstechnik. Unsere Produkte schützen, unterstützen und retten Leben. 1889 gegründet, erwirtschaftete Dräger im Jahr 2020 einen Umsatz von über 3,4 Milliarden Euro. Der Dräger-Konzern ist derzeit in über 190 Ländern präsent und beschäftigt weltweit mehr als 15.600 Mitarbeiter:innen. Weitere Informationen finden Sie unter www.Draeger.com.

Über Resco

Resco wurde 1999 gegründet und ist eines der weltweit führenden Unternehmen in der Entwicklung von plattformübergreifenden mobilen Softwarelösungen. Heute werden Ihre Produkte von mehr als 2.500 Unternehmenskunden mit mehr als 200.000 lizenzierten Nutzern eingesetzt. Eckpfeiler der Multi-Experience-Entwicklungsplattform von Resco ist das Woodford Konfigurations- und Management-Tool, das zusammen mit den Resco Mobile Apps das Herzstück aller Resco-Produkte bildet. Für weitere Informationen über Resco besuchen Sie: www.resco.net

Avanade Deutschland GmbH

Campus Kronberg 7
61476 Kronberg
Deutschland
Tel.: +49 6173 9463 800
germany@avanade.com
www.avanade.de

Avanade Schweiz GmbH

Richtstrasse 11
8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 43 430 43 43
switzerland@avanade.ch
www.avanade.ch

Avanade Österreich GmbH

Schottenring 16
1010 Wien
Österreich
Tel.: +43 676 844 111 0
austria@avanade.com
www.avanade.at

© 2021 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Marken in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

