

**Einführung von Mobile/3 in der Wartung bei
ThyssenKrupp Aufzüge**

Praxistagung Arbeit-Alter-Qualifizierung

Stuttgart, 8. Juli 2003

Praxisbeispiel Workshop 3

Harry Brumm, Betriebsrat





Was ist Mobile/3?

Mit Hilfe der Hard- und Software können Servicetechniker vor Ort beim Kunden aktuelle, auftragsrelevante Daten abrufen, senden und drucken mit dem Ziel, dem Kunden eine höhere Servicebereitschaft zu bieten.



Probleme bei der Einführung von Mobile/3

60% des Personals ist älter als 45 Jahre.

70% hatten keine oder wenig PC-Kenntnisse.

Externe Referenten für die Schulung sind gescheitert

(keine Kenntnisse der Aufzugsbranche und der internen Vorgänge).

Abrechnung ist sehr komplex

(Wegezeit, Notdienst, Auslösung, Urlaub, Freizeit ...).



Vorgehensweise zur Lösung

- **Ausbildung von 50 Monteuren** in Hard- und Software als **Keyuser**.
- Ausarbeitung der Schulungsunterlagen mit den Keyusern.
- **Keyuser haben in ganz Deutschland die Schulung bei den Monteuren durchgeführt.** Sie wurden in jedem Regionalcenter von einem EDV-Keyuser unterstützt.
- Keyuser sind immer über Handy bei Fragen ansprechbar und übernehmen den Support der Hard- und Software vor Ort.



Schulungskonzept

Kleine Gruppen mit 6-8 Teilnehmern und 2 Referenten.

2 Tage Grundschulung, in denen nur die wichtigen Funktionen erklärt worden sind.

Die Teilnehmer bekamen Ihren Mobile/3-Koffer zum Üben für 7 Tage mit nach Hause.



Ergebnisse

Nach 2-4 Monaten waren 98% der Rückmeldungen richtig.

Von etwa 900 Mitarbeitern im Außendienst haben nur 2% den Rechner zurückgegeben.

Die Mitarbeiter unterstützen das System.

50 Mitarbeiter wurden noch einmal geschult.

Der Zeitaufwand ging um etwa 30% zurück.