

TITELTHEMA SERVICE-MARKETING IN EINER DIGITALISIERTEN GESELLSCHAFT

Über App-Baukasten

Service-Prozesse digitalisieren

Klein- und mittelständische Betriebe stehen der Digitalisierungsentwicklung mitunter noch skeptisch gegenüber. Auch der Aufwand, sich damit zu beschäftigen oder gar in die Umsetzungsphase zu gehen, wird noch vielfach gescheut. Dabei können die ersten Schritte ganz einfach sein, zum Beispiel durch die Digitalisierung einfacher Prozesse im Betriebsablauf. Das Stichwort „App“ schreckt da viele heute noch ab – dabei soll es mit Service-Angeboten wie dem App-Baukasten des Start-ups smapOne ganz einfach sein. **SERVICETODAY**-Redakteur Michael Braun hat auf der Connexpo tools 2016 die Anwendung getestet und sich den Nutzen für KMUs erklären lassen.

smapOne hat einen App-Baukasten für Unternehmen entwickelt, mit dem kleine Business-Prozesse und Routinearbeiten in eine App verwandelt wer-

den können – nach Anbieteraussage in wenigen Minuten. „Das können Protokolle, Checklisten, Formulare oder Umfragen sein“, erklärt smapOne-CEO Sven Zuschlag und demonstriert die Anwendung. Über ein Web-Frontend ist man schnell angemeldet und kann direkt mit der Arbeit beginnen. Ist der Name für die App angelegt, fügt man tatsächlich Klick für Klick die Bausteine zusammen, die man haben möchte. Zum Beispiel eine Checkliste für Service- und Wartungsabteilungen im Maschinenbauunternehmen: Hier können für Techniker Checklisten angelegt werden, die er im Einsatz ganz einfach abhaken kann, Schritt für Schritt. Die App funktioniert on- wie offline und dokumentiert jetzt alle Schritte bei der Arbeit des Technikers. Danach kann die Arbeit direkt als Report ausgegeben und in den restlichen Workflow eingebunden werden.

Konstruktion der App quasi live auf dem mobilen Device verfolgen

Beim Zusammenbauen der eigenen App hat man jederzeit die Kontrolle: „Sie können im Baukasten einzelne Positionen einfügen, verschieben oder ändern – und sehen auf dem mobilen Device direkt, wie sich die App in der Umsetzung verändert“, erklärt Sven Zuschlag. Das bedeutet auch, dass man Apps für kurzfristige Einsätze oder temporäre Aufgaben aufbauen oder ändern kann. Kommt bei einer Prüfliste zum Beispiel ein neuer Aspekt

hinzu, kann dieser binnen weniger Minuten zentral an einem Arbeitsplatz eingefügt werden, und nach der Freischaltung ist die Option direkt auf allen mobilen Geräten, die mit der App ausgestattet sind. Auch Umfragen sind schnell generiert – interessant auch für Veranstaltungen oder Weiterbildungsmaßnahmen.

smapOne funktioniert dabei plattformunabhängig, das heißt, dass sich das Unternehmen nicht auf Android, Windows oder iOS festlegen muss. Die Anwendung funktioniert als native App und kann so auf jedem gängigen mobilen Device genutzt werden. Der Baukasten ist über einen Webbrowser anzusteuern, was also auch von jedem Ort mit Internet möglich ist. smapOne hat den Baukasten für verschiedene Nutzergruppen in Umfang und Preisgestaltung gestaffelt. Kleinunternehmen können zum Beispiel ein Paket mit zehn Nutzern einplanen, größere Unternehmen können auf andere Pakete zurückgreifen. „So haben auch kleine Unternehmen die Chance, die Digitalisierung im eigenen Unternehmen voranzutreiben“, erklärt Sven Zuschlag.

Und ist die App erst einmal im Einsatz, kann sie auch als Service-Marketing-Instrument eingesetzt werden. „Das Unternehmen präsentiert sich fortschrittlich und kann saubere Prozesse digital nachweisen – davon profitiert auch der Kunde“, ist sich der smapOne-CEO sicher.

The screenshot shows a mobile application interface for a service checklist. At the top, there is a status bar with icons for signal, Wi-Fi, and battery (45%), and the time 16:29. Below that is a header bar with a back arrow, the title 'Checkliste Service', and a mail icon. The main content area is divided into sections:

- Lage des Gebäudes:** A dropdown menu currently showing 'Exponierte Lage'.
- Datum der Begehung:** A date picker showing '04.05.2016'.
- Wärmeerzeugung:** A section with three items:
 - Heizung wird regelmäßig gewartet
 - Messprotokoll des Schornsteinfegers liegt vor
 - Rohrleitungen sind ausreichend wärmegeklämt
- Foto zur Wärmeerzeugungsanlage:** A button labeled 'Foto einfügen' with a camera icon.
- Elektroinstallation:** A section with one item:
 - Elektrische Hausanlagen funktionieren