

Vorteile mobiler Servicesysteme

15. GMHütter Business-Frühstück für Unternehmer

habb **GEORGMARIENHÜTTE.** Das Thema „Wettbewerbsvorteile durch mobile Serviceunterstützung“ hat im Mittelpunkt des vom Stadtmarketingverein organisierten 15. Georgsmarienhütter Business-Frühstücks gestanden.

Gastredner war Prof. Dr. Oliver Thomas, Lehrstuhl für Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik an der Uni Osnabrück. Das Unternehmer-Event findet zweimal jährlich statt und wird in der Regel von einem örtlichen Unternehmen ausgerichtet. Teilnehmern könnten aber durchaus auch Betriebe außerhalb der Hüttenstadt, erläutert Olaf Bick vom Stadtmarketingverein.

Gastgeber war dieses Mal die Firma Küchen Meyer in deren Räumlichkeiten. Zum Programm zur frühen Morgenstunde gehört traditionell zunächst die Gelegenheit zum Gedankenaustausch bei Kaffee und Brötchen. So gestärkt, wurden die Teilnehmer über den Einsatz mobiler Anwendungssysteme und deren Nutzen informiert.

In einer kurzen Zeitreise machte Thomas einleitend



Referierte beim gut besuchten 15. Business-Frühstück, über Wettbewerbsvorteile durch mobile Serviceunterstützung: Prof. Dr. Oliver Thomas. Foto: Habben

den Wandel in der Informationsversorgung unserer Gesellschaft deutlich. In einer Abbildung in einem Eisenbahnabteil aus dem Jahre 1946 voller Zeitungsleser, die er präsentierte, schaut eine Person nicht in die Zeitung. Eine andere Abbildung zeigte dann eine Bahnhof-Szene in Sydney von 2014 mit einem Bahnsteig vieler Wartender mit Handy

– nur eine Person schaut hier nicht auf das Smartphone.

In seinem gut einstündigen Vortrag stellte der Referent die Verbesserung der Arbeitsorganisation durch die Nutzung mobiler Endgeräte heraus, die vor allem zu effizienten Dienstleistungsprozessen führten. Am Beispiel fehlerhafter Gastherme war erkennbar, dass der Service hinsichtlich Instandhaltung und Wartung nicht nur verbessert, sondern auch erheblich schneller durch den technischen Kundendienst geleistet werden kann.

Aktuelle Arbeitsschritte seien durch die mobilen Endgeräte wählbar, führte Oliver Thomas weiter aus. Die Software der Geräte sei in der Lage, verschiedene mögliche Fehlerquellen durchzugehen, und böte anhand von Wartungsplänen Entscheidungsräume zur Fehlerbehebung. Letztlich bestehe auch die Möglichkeit einer Dokumentation der einzelnen Tätigkeitsschritte und der Erstellung eines Reports.

Die Nutzung mobiler Endgeräte sei nicht zuletzt gerade auch für den Mittelstand von Interesse. Abschließend bot Thomas den Unternehmern seine Unterstützung an.