

# SMART OFFICE - DIGITALE AUFTRAGSABWICKLUNG FÜR SCHLAUE SICHERHEITSLÖSUNGEN

Innovationsberatung bei Ron Toben Sicherheitstechnik, Wilhelmshaven



## Dr. Michael W. Preikschas

Berater für Wissens- und Technologietransfer

Es gibt fünf Reifegradstufen für Prozesse (ISO 15504). Die höchste Stufe ist die Implementierung von **Prozessinnovation**. Nicht nur Produktinnovationen sollten in Unternehmen systematisch erfolgen.

#SmartHome #SmartLiving  
#Digitalisierung #Auftragsabwicklung  
#Ticketsystem

Ron Toben führt das Unternehmen RT Sicherheitstechnik (RTS) aus Wilhelmshaven in das Zeitalter der Digitalisierung. „Wir sind Anbieter von Alarmanlagen, Videoüberwachung und Smart-Home-Systemen“, erklärt der Geschäftsführer von RTS und zeigt dabei auf sein Smartphone, „damit kann jeder unserer Kunden sofort sehen, was in seinem Zuhause los ist.“ Mit wenigen Handgriffen demonstriert er verschiedene Einstellungen von Überwachungskameras seines eigenen Hauses und fügt lächelnd hinzu: „Wenn meine Kinder den Schlüssel vergessen, was durchaus schon einmal passiert ist, dann drücke ich auf diesen Knopf und sie kommen trotzdem ins Warme.“

RTS setzt das um, was das Marktforschungsinstitut mafo ([www.mafo.de](http://www.mafo.de)) in einer neuen Studie auf den Punkt gebracht hat: Bei deutschen Kunden steigt die Akzeptanz gegenüber Smart-Home-Lösungen. Beinahe alle Befragten kennen die Bedeutung des Begriffs „Smart-Home-Gerät“ und haben sich mit den Anwendungen beschäftigt. Etwa 30 Prozent aller Befragten hat zuhause ein smartes Gerät in Verwendung. Dabei wurden smarte Heizthermostate genauso genannt wie vernetzte Türklingeln und Kühlschränke oder die scheinbar schon allgegenwärtigen smarten Lautsprecher. Wenig verwunderlich ist, dass der Verbreitungsgrad der smarten Hausgehilfen in der Altersklasse der 31 bis 45-Jährigen sogar noch höher ist. Hier haben 40 Prozent der Befragten mindestens ein smartes Gerät. Auch die Gründe für deren Verwendung sind vielfältig. So gehört die Bequemlichkeit (einfache Handhabung von Geräten), die Nachhaltigkeit (Verbrauch von weniger Energie bei elektrischen Apparaten), das Thema Sicherheit (Schutz der eigenen Wohnung, wenn der Bewohner nicht zu Hause ist) und eine wachsende Standardisierung der Geräte dazu.

Nun hat das Unternehmen RTS in einem Projekt mit der JadeBay GmbH auch seine eigenen, internen Strukturen schlau gemacht. „Dadurch, dass wir ein kleines, mittelständisches Unternehmen sind, haben wir die Möglichkeit auf eine Zusammenarbeit mit der JadeBay“, berichtet Ron Toben. „Ich hatte schon länger vor, bestimmte Fragestellungen in der Auftragsabwicklung abzuarbeiten und dabei hat uns Dr. Preikschas sehr geholfen.“ Zielsetzungen wie die Vereinheitlichung von existierenden Software-In-sellösungen, die schlanke Verarbeitung von eingehenden Aufträgen oder eine digitale Hilfestellung durch Zeiterfassung von Einsatzteams direkt auf der Baustelle beim Kunden umschreiben einige dieser Fragestellungen.

## O-Ton Ron Toben:

„Eine der großen Herausforderungen in unserem Job ist es, den Zeitdruck zu managen. Sicherheitstechnik bedeutet: Der Kunde ruft dann an, wenn er ein akutes Problem hat. Es wurde eingebrochen, die Alarmanlage schaltet nicht scharf oder der Feuermelder arbeitet fehlerhaft. Das sind nur einige Beispiele. Hier möchte der Kunde schnelle Hilfe ohne ein langes Angebots-Auftrags-Szenario. Zusätzlich sollten die Mitarbeiter sicher an diese Einsätze beordert werden, auf die sie geschult wurden. Denn die Inhalte unserer Tätigkeit sind so komplex, dass nicht jeder alles kann. Für diesen Einsatz haben wir uns mit Herrn Dr. Preikschas ein Ticketsystem ausgedacht. Was früher auf „Post-it“-Stickern notiert wurde, bekommt nun nachvollziehbare Nummern und einen speziellen Mitarbeiter zur Bearbeitung. So können wir 100-prozentig sicher sein, dass alle Aufgaben durchgeführt und dokumentiert wurden.“



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Fonds für  
regionale Entwicklung



EUROPA FÜR  
NIEDERSACHSEN  
EUROS Förderung für die  
niedersächsischen Regionen