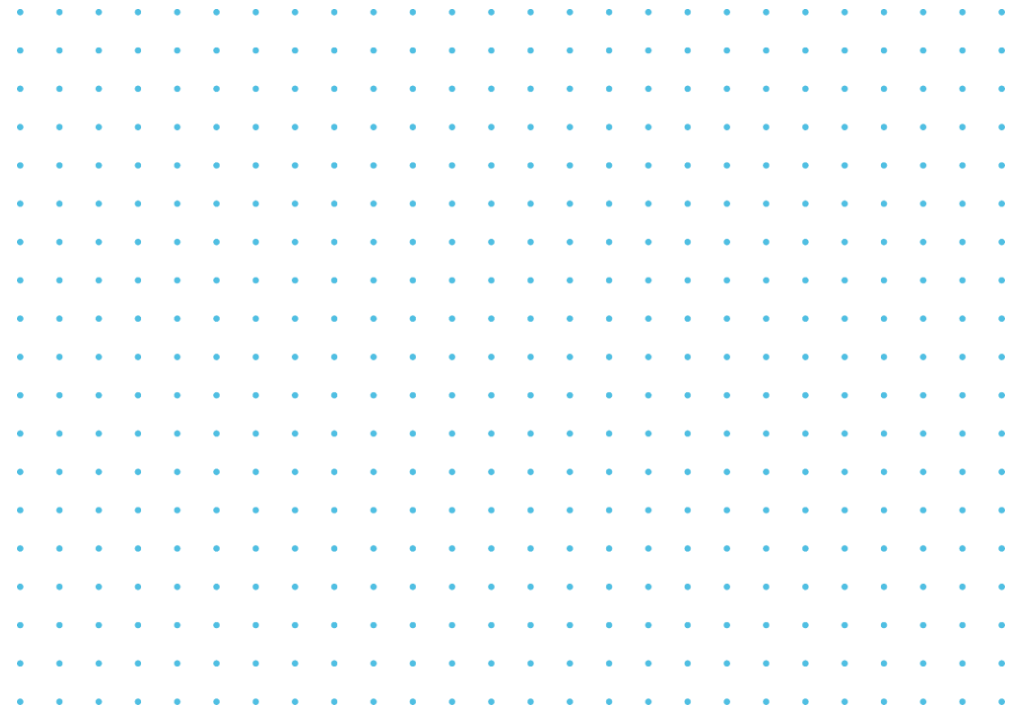


Offline arbeiten, live dokumentieren – das Geheimnis nahtloser Außendienst-Prozesse

Ralf Selzer
Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions

ORBIT Experience Day 2026



Digitale Transformation von Geschäftsprozessen

Wo steht der Mittelstand?

Der **Digital Intensity Index** misst, auf einer Skala von 1-12, wie stark Unternehmen digitale Technologien tatsächlich nutzen.



Ergebnis: Große Lücke zwischen klein und groß.

Unter dem Mindestniveau von 4 Punkten liegen:

42%

der kleinen Unternehmen

20%

der mittleren Unternehmen

7%

der großen Unternehmen

Je größer → Je mehr Ressourcen, je mehr Know-how, je mehr Strategie

Die Frage ist nicht, OB Sie digitalisieren – sondern Wann

Wer wartet, verliert den Anschluss

Steigende Kundenerwartungen

Kunden wollen Transparenz, Echtzeit-Informationen und Self-Service-Optionen

Fachkräftemangel

Weniger Personal soll mehr leisten – digitale Tools sind Hebel für mehr Produktivität



Wettbewerbsdruck

Digitale Unternehmen gewinnen Marktanteile – nicht durch bessere Produkte, sondern durch bessere Prozesse

Messbarer ROI

Digitalisierungsprojekte im Außendienst amortisieren sich in 12–24 Monaten

Wer heute in operative Digitalisierung investiert, sichert den Wettbewerbsvorsprung für morgen

Anticimex GmbH & Co. KG

Experte für Schädlingsbekämpfung – mit alltäglichen Problemen



1934 gegründet in Stockholm;
Anticimex = gegen Bettwanzen



Kerngeschäft: Schädlingsbekämpfung,
Desinfektion, Lebensmittelhygiene



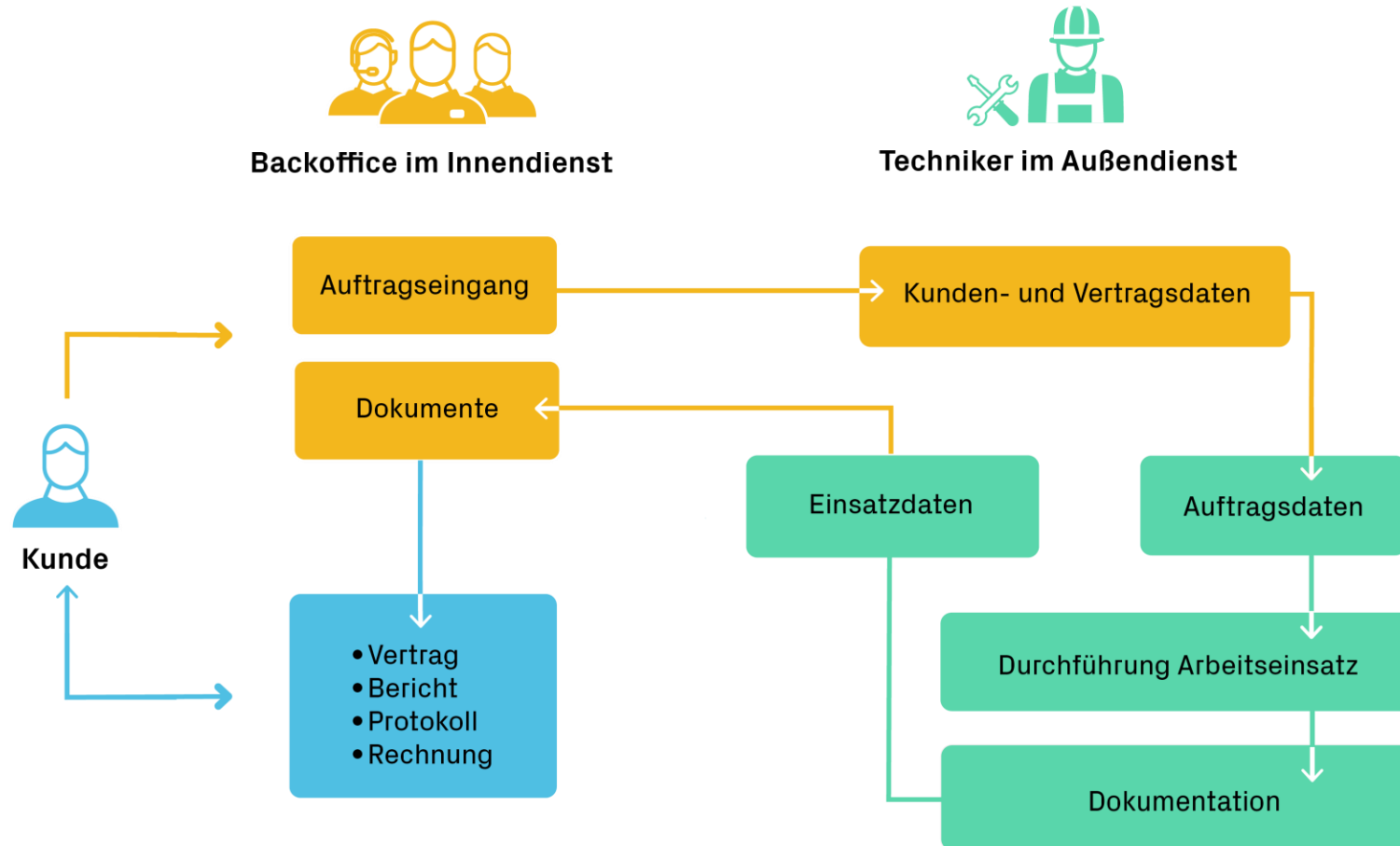
Weltweit: 11.000 Mitarbeitenden für
3 Mio. Kunden aus 22 Ländern



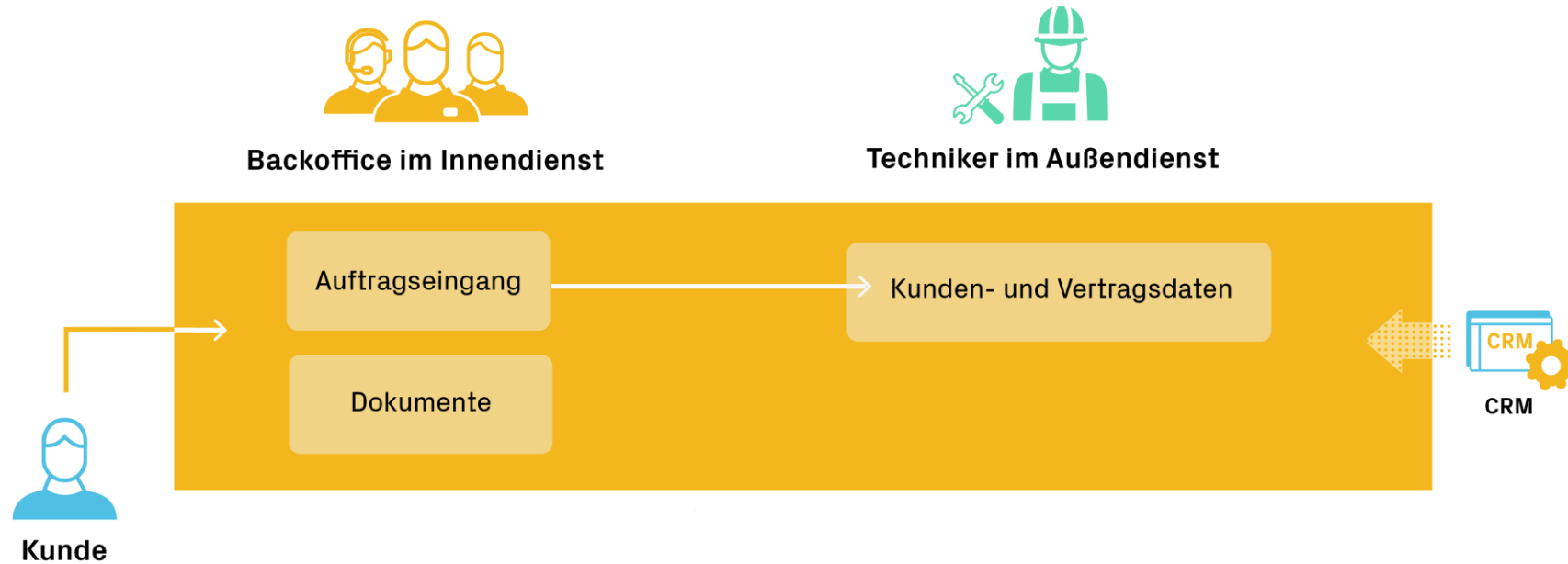
In Deutschland: 500 Mitarbeitende
in 6 Niederlassungen



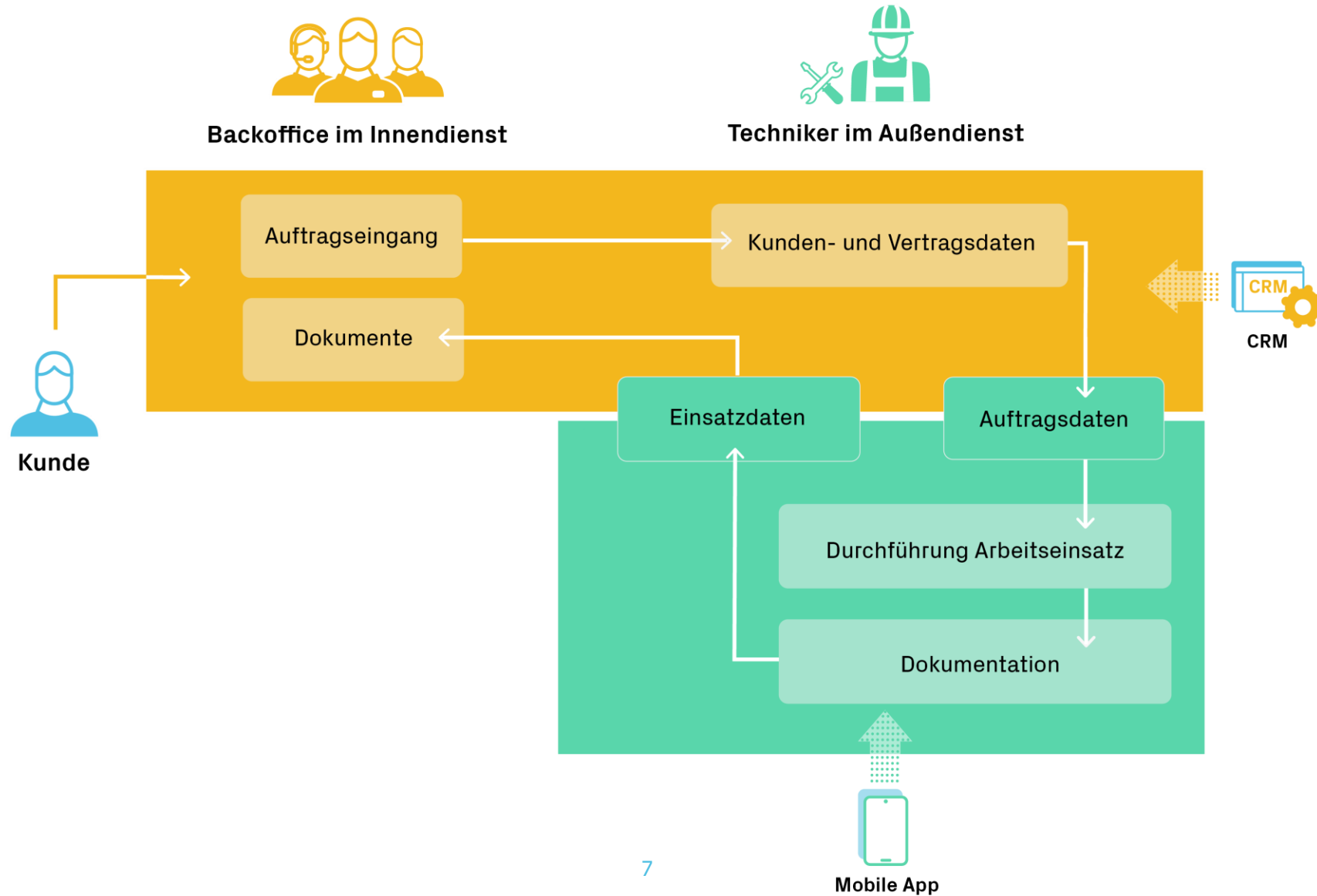
Integriert: Zusammenspiel von CRM, Mobile App, Service Portal



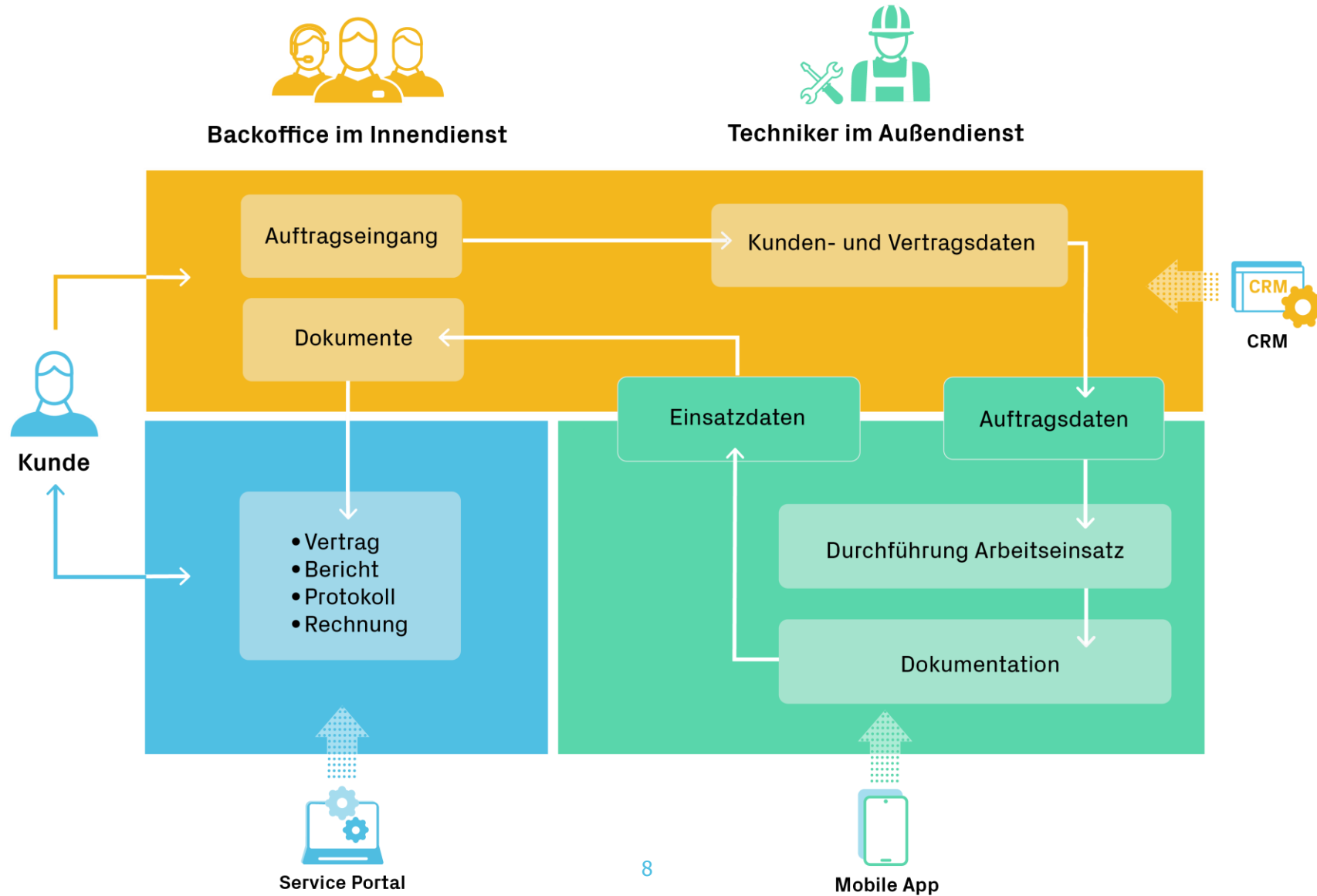
Integriert: Zusammenspiel von CRM, Mobile App, Service Portal



Integriert: Zusammenspiel von CRM, Mobile App, Service Portal



Integriert: Zusammenspiel von CRM, Mobile App, Service Portal



1 | Systemeinrichtung

Neue Monitore positionieren, die Befall messen,



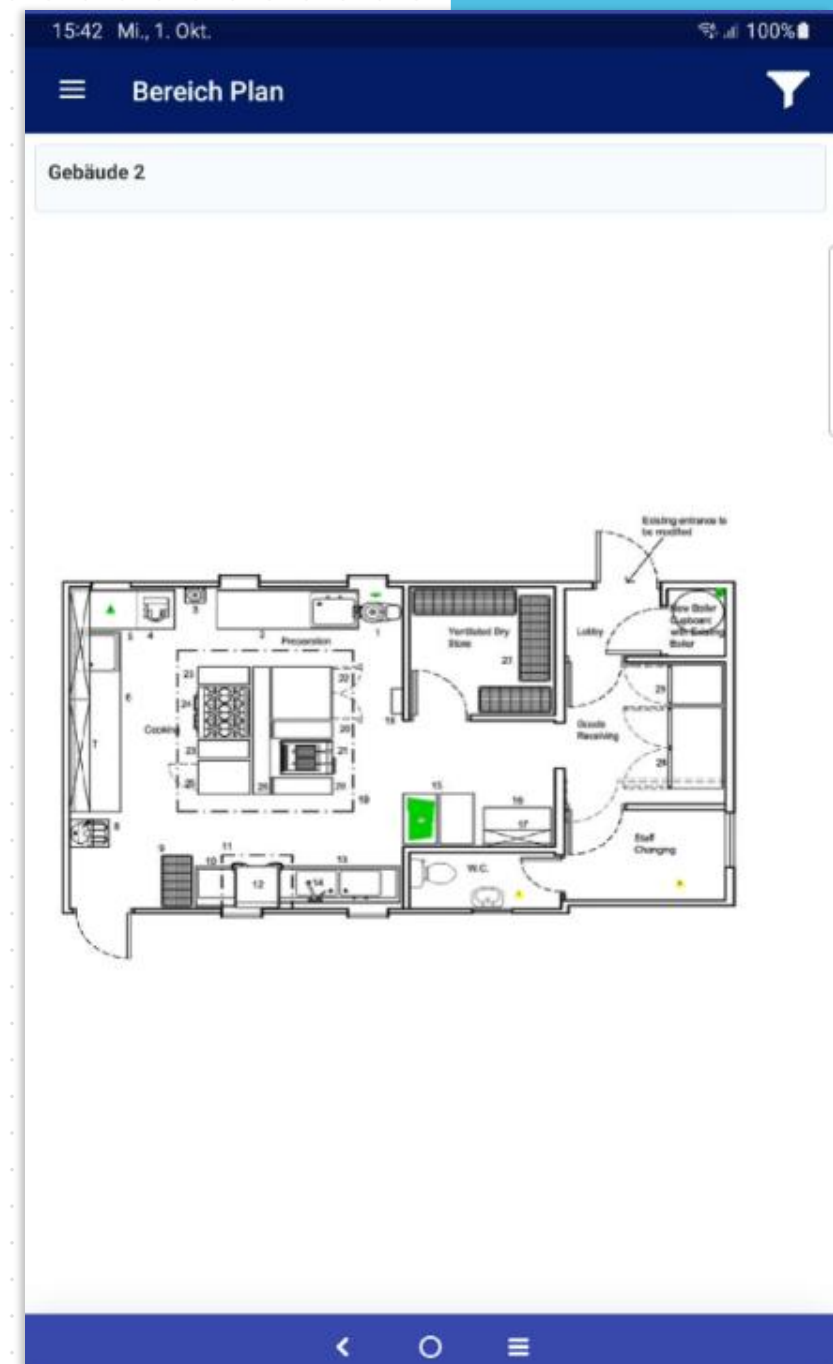
Vorher: UNPRAKTISCH

- Backoffice muss Pläne vorbereiten
- Techniker*in muss Koordinaten der Monitorposition manuell eingeben



Nachher: SMART

- Techniker*in kann Lageplan selbst hochladen
- Monitorposition lässt sich per Touchscreen markieren



2 | Arbeitseinsatz

Monitore prüfen und evtl. austauschen,
Materialien auswählen



Vorher: UNÜBERSICHTLICH

- Ungeordnete Monitorliste
- Unklarheit, welche Monitore noch geprüft werden müssen



Nachher: EINDEUTIG

- Monitore nach Bereichen gruppiert, offene Prüfungen klar erkennbar
- Kann ein Monitor nicht geprüft werden, muss ein Grund angegeben werden, ggf. mit Fotos
- Auswahllisten für eingesetzte Materialien werden vertragskonform gefiltert
- Eingaben werden validiert und bei Fehlern hinterfragt

15:43 Mi., 1. Okt. 100%

Schädlingsmonitoring

ORT-685965 Test Firma GmbH - Bonn

Aufgaben V9923156230

AUFGABE STARTEN

Bitte starten Sie die Aufgabe, um hier arbeiten zu können

Bereich: Gebäude 1
Monitor(e) bearbeitet: 0/5 **Unvollständig**

LF 1
Barcode: TE12541260
Typ: Lichtfalle (LF)
Kontrollstelle: 1
Standort: GF Büro **Unbearbeitet**

MB 2
Barcode: TE12541261
Typ: Mäusebox (MBi) - innen
Kontrollstelle: 2
Standort: Büro GF **Unbearbeitet**

RBi 3
Barcode: TE12541262
Typ: Rattenbox (RBi) - innen
Kontrollstelle: 3
Standort: Konferenzbüro 2 **Unbearbeitet**

SF 4
Barcode: TE12541263
Typ: Schabenfalle (SF)
Kontrollstelle: 4
Standort: WC Anlage **Unbearbeitet**

AUFGABE BEENDEN

MONITOR SCANNEN

Auf diesem Bildschirm können Sie einen Monitor mit Ihrem externen Gerät scannen, wenn es aktiviert und mit diesem Tablet gekoppelt ist.

3 | Dokumentation

Materialien und Monitore zur Schädlingsbekämpfung dokumentieren



Vorher: **UNGENÜGEND**

- Abschluss der Arbeitsaufgabe ohne Maßnahmenangabe
- Nur Punkt-, keine Bereichsmarkierung möglich



Nachher: **KOMPLETT**

- Validierung sichert den korrekten Abschluss der Arbeitsaufgabe
- Punkt- und Bereichsmarkierung möglich

18:21 Mo., 16. März 100%

Bekämpfung von Mäusen

ORT-685965 Test Firma GmbH - Bonn

Aufgabe S9915423695

Bekämpfungsmaßnahmen

Keine Bekämpfungsmaßnahme

BEKÄMPFUNGSMASSNAHME HINZUFÜGEN *

! Mindestens eine Bekämpfungsmaßnahme muss hinzugefügt werden.

Neue Monitore

Kein Monitor aufgestellt

MONITOR HINZUFÜGEN

Vorhandene Monitore bearbeitet

Kein Monitor bearbeitet

MONITOR SCANNEN MONITOR LISTE SEHEN

i Sie können auch mit Ihrem externen Gerät scannen.

Nachbehandlung Info

Nachbehandlung erfordert * Bitte auswählen...

! Bitte wählen Sie aus, ob eine Nachbehandlung erforderlich ist.

AUFGABE BEENDEN

18:21 Mo., 16. März
100%

Bekämpfungsmaßnahme

Bekämpfungsmaßnahme Info

Name *

Typ *

Bitte auswählen...

Position Art *

Bitte auswählen...

Position *

POSITION EDITIEREN

LÖSCHEN

Maßnahme Info *

Materialien

MATERIALIEN EDITIEREN

LÖSCHEN

Fotos

+

SPEICHERN

18:23 Mo., 16. März
100%

Position

Bereich *

Gebäude 1

Bitte klicken Sie oben auf die Bearbeiten Button, um den vorhandenen Bereich zu löschen und einen neuen Bereich zu zeichnen.

ORBIT IT-Solutions

12

4 | Kommunikation

Einsatz beenden, neuen Einsatz planen,
Berichte bereitstellen, Freigaben einholen



Vorher: **UMSTÄNDLICH**

- Keine Leistungsübersicht: Umfang, Material, Zeitaufwand
- Kunde kann die Leistungen weder prüfen noch freigeben
- Techniker können Berichte und Unterlagen nicht hochladen



Nachher: **KOMFORTABEL**

- Vollständige Information über geleistete Arbeit, Materialeinsatz, Mängel, Zeitaufwand
- Bestätigung oder Ablehnung des Berichts per digitaler Unterschrift
- Techniker stellen Kunden Berichte und Unterlagen per Upload zur Verfügung
- Alle App-Funktionen auch offline performant

18:25 Mo., 16. März 100%

Heutige Aufgaben

ORT-685965 Test Firma GmbH - Bonn

Kundendaten

Debitor	Test Firma GmbH
Hauptansprechpartner Objekt	Sam Miller
Telefonnummer	0228 125 3262
Mobiltelefon	0791 855 5263

Bitte antworten Sie, ob die Aufgaben, die Sie heute bearbeitet haben, fertig sind. Falls die Aufgabe aufgrund eines Mehrtageseinsatzes nicht erledigt ist, antworten Sie bitte mit Fertig "Nein" und geben Sie eine Begründung "Mehrtageseinsatz" an.

Schädlingsprophylaxe außen/innen
V9923156230

Schließungsgrund * nicht genug Zeit

Bekämpfung von Mäusen
S9915423695

Fertig? * Ja

WEITER

18:32 Mo., 16. März

100%

≡

Kunde Zusammenfassung

ORT-685965 Test Firma GmbH - Bonn

Kundendaten

Debitor

Test Firma GmbH

Hauptansprechpartner
Objekt

Sam Miller

Telefonnummer

0228 125 3262

Mobiltelefon

0791 855 5263

Einsatz Zusammenfassung

Techniker

test techniker2

Startzeit

16.03.2026 18:18

Sonderaufgaben
Zeitbuchungen

4 Minute(n)

Aufgabe Info - Bekämpfung von Mäusen

S9915423695

Neue Monitore

0

Bekämpfungsmaßnahmen

1

Materialien benutzt

-

Zeitbuchungen

4 Minute(n)

Kunde Genehmigung *

☒ Genehmigt

☐ Kunde verweigert Unterschrift

Arbeitsprotokoll

WEITER

<

○

≡

18:32 Mo., 16. März

100%

≡

Kunde Unterschrift

Unterschrift

Unterschrift *

Löschen



Bitte hier unterschreiben.

Name *

sam m

SPEICHERN

<

○

≡

18:33 Mo., 16. März

100%

Dokumentation

ACHTUNG!
Kategorie Servicedoku / Nachweis – wird mit dem Arbeitsnachweis an den Kunden versendet.
(In diese Kategorie gehören neben handschriftlichen Servicedokus auch z.B. Rapportzettel, Kundeninspektionsberichte)

Gibt es kundeneigene Dokumente?
Bitte laden Sie diese hier hoch.

Kein Dokument hochgeladen

DOKUMENT HOCHLADEN

WEITER

<

○

≡

18:34 Mo., 16. März

100%

Bestätigung

ORT-685965 Test Firma GmbH - Bonn
Debitor: Test Firma GmbH



Einsatz beendet
Der Einsatz wurde beendet.

ZURÜCK ZUR EINSATZÜBERSICHT

<

○

≡

App strukturiert und unterstützt den gesamten Arbeitstag

Mobile Außendienst-App für Anticimex

Navigation und Planung

Straßenkarten und interaktive Grundrisse der Betriebsstätten

Touchscreen-Bedienung

Monitorpositionen per Touch markieren, keine manuellen Koordinaten-Eingaben

Dokumenten-Generator

Regelkonforme Protokolle und Berichte werden automatisch angefertigt



Digitale Workflows

Schritt-für-Schritt-Anleitungen für alle Einsatzarten, kontextsensitive Auswahlfelder

Automatische Zeiterfassung

Aufgaben starten, pausieren, beenden – alle Phasen werden automatisch erfasst

Offline-Funktionalität

Volle Funktion auch ohne Internet – automatische Synchronisation, wenn Verbindung besteht

Praxistest bestanden!

Effizientes Arbeiten, zufriedene Kunden



Unabhängig

Techniker*innen arbeiten selbstständig, ohne auf Informationen aus dem Backoffice angewiesen zu sein.



Genau

Validierung reduziert manuelle Prozessschritte und potenzielle Eingabefehler.



Schnell

Die App automatisiert die Dokumentation der Leistung und der Zeiterfassung komplett.



Zufrieden

Kunden sind besser informiert und transparent eingebunden – weniger Rückfragen, höhere Zufriedenheit.

„Die App übertrifft die Erwartungen der Außendienstler*innen. Sie ist ein wesentliches Bindeglied zwischen Serviceleistung und Kundenbetreuung.“

Martin Menzel | CFO | Anticimex GmbH & Co. KG

Ihr Digitalisierungsprojekt – so starten Sie heute

5 praktische Tipps aus unserer Projekterfahrung

1

Strategie vor Technologie

Definieren Sie zuerst, welches Business-Problem Sie lösen wollen – die Frage nach der technischen Lösung stellt sich erst danach.

2

Startpunkt identifizieren

Starten Sie Ihr Projekt bei dem Prozess, der das größte Hindernis auf dem Weg zu Ihren Zielen darstellt.

3

Schrittweise vorgehen

Strukturieren Sie die Entwicklungsphase in Teilschritte, die auf ein nutzbares Ergebnis abzielen – kein Big Bang, kein Alles-oder-Nichts.

4

Ergebnisse auswerten

Bewerten Sie jedes Teilergebnis im Hinblick auf den Zielzustand und entscheiden Sie dann über den nächsten Schritt.

5

Mitarbeitende einbinden

Digitalisierungsprojekte sind Change-Projekte: Akzeptanz entscheidet über den Erfolg Ihrer Investition.

Vielen Dank für Ihr Interesse!



Ralf Selzer

Leiter CRM | ORBIT IT-Solutions

ralf.selzer@orbit.de



Erfahre mehr über Mobile
Außendienst-App für Anticimex