

Produktivitätssteigerung im Service-Außendienst

4mobile SERVICE. Lösung für mobile Datenerfassung,
Disposition und Routing im Technischen Service.

Mobile Außendienstlösung für den Technischen Kundendienst

Zuverlässiger und termingerechter Service ist ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil. Mobile Datenlösungen sind dazu geeignet Ihren Service strategisch auszubauen und gleichzeitig die Produktivität Ihres Service-Außendienstes zu erhöhen.

Stellen Sie sich vor, dass Ihr Außendienst über ein Handheld mit der Zentrale verbunden ist und beim Kunden vor Ort Auftragsdaten aus Ihrem ERP-System empfängt. Der sofortige Einblick in Wartungspläne, Serviceberichte und Maschinendaten erleichtert ihm die Bearbeitung vor Ort. Abrechnungsrelevante Daten wie Arbeitszeit und Material erfasst Ihr Außendienst nur einmal. Sie haben permanent Überblick über freie Ressourcen und können neue Aufträge und Notfälle zielgerichtet vergeben.



4mobile SERVICE

Maßgeschneiderte Telematik-Lösung für technische Service-Flotten

- Außendienstautomation
- Mobile Wartungsunterstützung
- Auslieferungsnachweis- und Direktlieferung
- Vor-Ort Service, Reparatur, Instandhaltung

4mobile SERVICE ist eine mobile Lösung, um Serviceabläufe vollständig digital abzubilden und damit die Prozesse im Unternehmen aber auch außerhalb transparent zu gestalten und wesentlich zu optimieren. Hierbei handelt es sich um eine individuell konfigurierbare Addon-Lösung, die an das unternehmenseigene ERP-System angebunden wird. Die Anbindung des Außendienstes erfolgt über ein mobiles Endgerät.

Die Lösung 4mobile SERVICE erleichtert die Lokalisierung, den Datenaustausch, sowie die Kommunikation mit Ihren mobilen Außendienstmitarbeitern, z.B. Ihrem Technischen Kundenservice. Ihre Service-Techniker bekommen über ihr mobiles Endgerät (PDA, MDA, EDA) sämtliche relevanten Auftragsdaten übermittelt. Hierbei sorgt die GPRS-Anbindung für die Kommunikation zwischen der Zentrale und dem Außendienst, der mobilen Zugriff auf Produkt-, Auftrags- und Kundendaten

erhält. Durch die schnelle Disposition und der zeitnahen Übermittlung von Auftragsdaten reduzieren sich die Reaktionszeiten erheblich. Leerfahrten werden vermieden. Material- und Ersatzteilbestellungen können noch beim Kunden vor Ort ausgelöst werden. Dies spart nicht nur Kosten und Zeit sondern reduziert auch Übertragungsfehler. Abrechnungsrelevante Daten wie Arbeitszeit, Materialeinsatz sowie Anfahrt können nach der Übermittlung sofort von Ihrem ERP-System weiterverarbeitet werden. So kann automatisch ein Report oder Lieferschein als PDF-Datei an den Kunden versendet werden. Auch ein Belegdruck durch einen mobilen Drucker kann vor Ort erfolgen.

Die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung sowie die Schaffung von Kundenmehrwert stellen einen Vorsprung zum Wettbewerb dar.

Effektive Kundenbesuche

Mit dem Einsatz von 4mobile SERVICE werden die Kundenbesuche Ihres Außendienstes effektiver. Durch Plausibilitätsprüfungen bei der Eingabe erhalten Ihre Mitarbeiter ein Instrument zur Selbstkontrolle. Hierdurch stellen Sie die eindeutige und vollständige Dokumentation wichtiger Angaben sicher.

Eindeutige Kommunikation

Dank der mobilen Auftragsabwicklung gehören Reibungsverluste durch unleserliche Aufträge der Vergangenheit an. Abzuarbeitende Einsätze werden dem Außendienst in Textform auf ihr mobiles Endgerät übertragen. Damit stehen alle relevanten Daten bereit. Die integrierte Navigation führt den Service-Außendienst auf dem schnellsten Weg zum Kunden. Dank des eingebauten GSM-Moduls bleibt Ihr Außendienst telefonisch erreichbar. So verfügt Ihr Mitarbeiter nur über ein Endgerät.

Perfekter Auftritt

Ihr Service-Außendienst repräsentiert Ihr Unternehmen. Durch den Einsatz von mobilen Lösungen zeigt Ihr Außendienst hohe Kompetenz. Ob Informationen über Artikel und deren Lieferzeit, Ersatzteile, Rechnungs-, Auftrags- und Kundendaten, Wartungspläne u.s.w. – Ihr Außendienst ist vor, während und nach dem Service-Einsatz stets perfekt informiert.

Fehlerminimierung

Durch das Notieren von falschen Artikelnummern oder Preisen entstehen Fehler, die später zu Reklamationen führen. 4mobile SERVICE ermöglicht Ihrem Service-Außendienst den Zugriff auf aktuelle Artikeldaten aus Ihrem ERP-System. So stellen Sie sicher, dass der richtige Artikel sofort bestellt und schnellstmöglich bei Ihrem Kunden ist. Das Beste: Ihr Außendienst kann Ihrem Kunden gleich sagen, wann er die Lieferung erhält.

Optimierte Serviceabläufe

Durch die elektronische Eingabe sämtlicher Daten beim Kunden vor Ort sind Informationen zeitnah verfügbar. So können Vorgesetzte, zuständige Abteilungen oder andere Beteiligte kurze Zeit später einen Besuchsbericht erhalten und schnell reagieren. Die schnelle Verfügbarkeit von Informationen ermöglicht ferner tagesaktuelle Auswertungen und Statistiken.

Alle Informationen mit einem Scan

Ein Barcodescan reicht aus, um Angaben zu Maschinen, die letzten Prüfwerte oder maschinenspezifische Wartungspläne aus Ihrem ERP-/CRM-System auf dem mobile Endgerät anzuzeigen. Leichter können Sie es Ihrem Außendienst nicht machen. Sie sparen Kosten und Personal aufgrund des Wegfalls von wiederholten Eingaben.

Flexibles Datenmanagement

Die individuell konfigurierbare Datensynchronisation bietet viele Vorteile: Neben den Möglichkeiten ständig oder in Intervallen einen Datenabgleich online vorzunehmen, kann Ihr Service-Techniker auch mit einer Offline-Version der

Kernfunktionen

- Mobile Erfassung abrechnungsrelevanter Auftragsdaten: Zeit-/Ersatzteil-/Materialerfassung beim Kunden
- Mobiler Zugriff auf Auftrags-, Kunden- und Projektdaten aus Ihrem ERP-/CRM-System
- Unterschrift (Reparaturnachweis)
- Mobiler Beleg- und Etikettendruck
- Fotodokumentation
- Navigation und Kartendarstellung
- Sendungsverfolgung und Ablieferscanning
- Grafische Ortung der Ressourcen und grafische Disposition
- Elektronische Abbildung und Dokumentation des Gesamtprozesses

benötigten Daten arbeiten. Je nach Konfiguration werden die Daten zeitversetzt synchronisiert. Dies spart Verbindungskosten. Eingehende Meldungen über Notfalleinsätze werden dennoch von Ihrem Service-Außendienst empfangen.

Mehr Zeit fürs Wesentliche

Der Verwaltungsaufwand ist bei vielen kleinen Service-Aufträgen immens. Kernkompetenz Ihres Außendienstes ist jedoch eine andere. Mit 4mobile SERVICE bekommen Ihre Mitarbeiter ein Werkzeug in die Hand, um ihre Arbeit besser zu erledigen. Da bleibt Ihrem Außendienst mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben.

Intuitive Bedienung

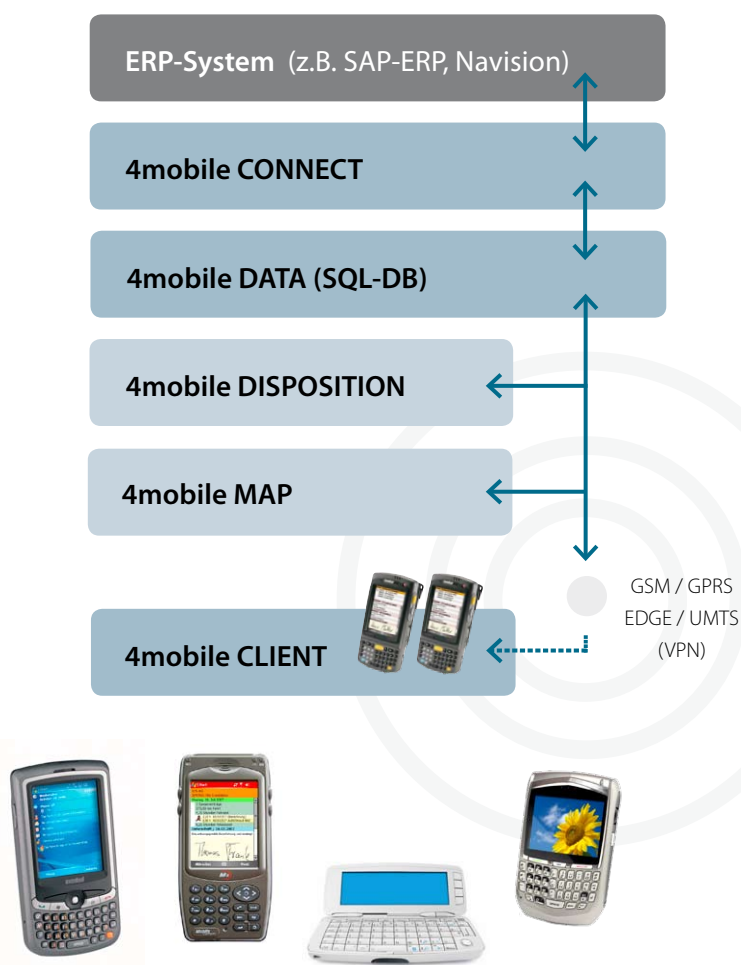
Eine selbsterklärende grafische Oberfläche ist eine Grundvoraussetzung damit Ihre Mitarbeiter das Arbeiten mit mobilen Endgeräten akzeptieren. Dank individueller Eingabemasken reichen 10 Minuten aus, um Ihren Mitarbeitern die Kernfunktionen zu erklären. Die Bedienfelder sind auf das Nötigste reduziert. Die Bedienung erfolgt wahlweise per Touchscreen, Stift, Finger oder Tastatur.



Mobile Lösungen gibt es viele. 4mobile ist eine, die sich Ihrem Unternehmen anpasst.

Ihre IT-Landschaft bleibt erhalten.

4mobile besteht aus einer Reihe von Modulen, die eine Gesamtlösung darstellen. Sie entscheiden, ob Sie alle Module einsetzen oder nur einen Teil. Verfügen Sie über eine eigene Disposition, so binden wir diese in den Workflow ein. Dank der offenen Schnittstellen-Technologie kann Ihre bestehende IT innerhalb kürzester Zeit um die mobile Lösung **4mobile SERVICE** erweitert werden.



Systemvoraussetzungen

In der Zentrale benötigen Sie ein ERP-System (z.B. SAP, Navision, BAAN) sowie einen Windows Server mit Datenanbindung. Die mobilen Endgeräte (MDA, PDA, XDA) sollten auf Pocket-PC-Basis arbeiten und über das Betriebssystem Windows Mobile (ab Version 5) verfügen.

Neben der Software-Lösung beraten wir Sie gern herstellernabhängig bei der Auswahl des für Sie richtigen Endgerätes. ICS Mobile Lösungen bietet Ihnen optional eine externe Hosting-Lösung als Gesamtlösung an. Ihre Vorteile: Es ist keine Hardware-Investition notwendig und Sie profitieren von maximaler Verfügbarkeit und Datensicherheit.

Sie nutzen Ihr bisheriges ERP-System weiter.

4mobile CONNECT ist die Schnittstelle zu Ihrem ERP-System. Dies kann SAP, Navision, BAAN, Oracle oder jedes andere System sein. Dank des modularen Aufbaus sowie der flexiblen Architektur ist eine Implementierung in vielen Branchen schnell möglich.

Sicheres Datenmanagement.

Die relevanten Daten aus Ihrem ERP-/CRM-System werden in einer SQL-Datenbank für die anderen Anwendungen sicher bereit gestellt. **4mobile DATA** liefert und empfängt auftragsrelevante Daten, die dem ERP-System in Echtzeit bereit gestellt werden.

Freie Ressourcen auf einen Blick.

4mobile DISPOSITION ist ein Planungs-/Steuerungsinstrument für den Disponenten. Über die grafische Benutzeroberfläche kann dieser alle freien Ressourcen überblicken. Mitarbeiter bzw. Fahrzeuge können bequem per Mausklick den Projekten und Aufträgen zugeordnet werden.

Wegeoptimiertes Routing.

4mobile MAP ist eine grafische Kartendarstellung. Der Disponent sieht auf den ersten Blick, wo sich seine Ressourcen befinden. Neue Aufträge kann er durch Vorausberechnung der geplanten Route gezielt an die Mitarbeiter vergeben, die das Ziel am Schnellsten erreichen.

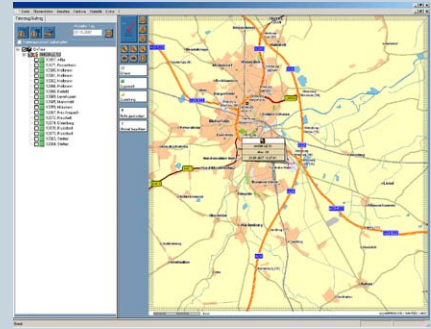
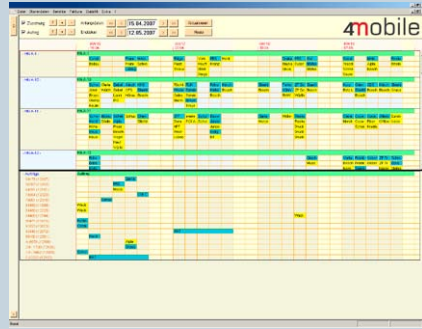
- Ortung der Fahrzeuge
- Anzeige der gefahrenen Route
- Auftragsstatus
- Anzeige der geplanten Route
- Mautberechnung
- Disposition

Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst.

Der optimale Datenaustausch zwischen Service-Außendienst und Disposition wird über die kundenindividuelle Software **4mobile CLIENT** realisiert. Diese ist auf dem mobilen Endgerät (PDA, MDA) installiert. Ihr Außendienst ist über GSM/GPRS mit der Zentrale verbunden. Serviceaufträge werden auf dem Endgerät angezeigt, egal wo sich Ihre Mitarbeiter gerade befinden. Die grafische Benutzeroberfläche ist einfach zu bedienen und individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt.

Stellen Sie Kundendaten, Projekt- und Wartungspläne bereit und lassen Sie auftragsrelevante Daten mobil erfassen, die von Ihrem ERP-System sofort weiterverarbeitet werden.

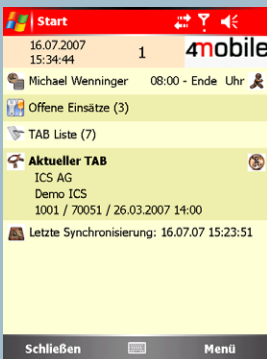
4mobile DISPOSITION und MAP: Disposition in Ihrer Zentrale.



Mit 4mobile DISPOSITION haben Sie alle Ressourcen im Überblick. Sie können Aufträge zielgerichtet per Drag and Drop vergeben und verfolgen. Den Status abfragen oder die Historie einsehen.

Dank 4mobile MAP können Sie Routen planen und Ihren Außendienst auf kürzestem Weg zum Ziel navigieren.

4mobile CLIENT: Per Handheld mit der Zentrale verbunden.



1. Service-Außendienst erhält einen neuen Auftrag auf mobilem Endgerät
2. Kunden- und Auftragsdaten im Detail
3. Erfassung abrechnungsrelevanter Daten bei Beginn der Servicetätigkeit vor Ort
4. Enderfassung und Kontrolle der Daten nach Beendigung des Service-Einsatzes



5. Bestätigung der ordnungsgemäßen Durchführung per Unterschriftenachweis.

Technischer Arbeits-Bericht		4mobile	
TAB Nr. 70052	Übermittelt am 16.07.2007 per Fax oder Email		
Einsatz Nr. 3247866	Techniker Michael Wenninger		
Kunde 4325 ICS AG	Siemenstr. 11 61267 Neu-Anspach tfrank@ics-ident.de / 06081/41950		
Sehr geehrte Damen und Herren, Hiermit erhalten Sie einen elektronisch generierten Arbeitsbericht (TAB) als Nachweis unserer Tätigkeiten und zur Information.			
Auftragstext: HW-Installation Bezeichnung / Typ / System: Installation DB Server und Web-Server Seriennummer: GB00945599			
Zeitraum (16.07.2007)			
Montag, 16. Juli 2007			
2,00 ÜBERNACHTUNG/SPESEN - 89,00 € (Berechnung)			
6,25 Std. INSTALLATION / REPARATUR (Berechnung)			
2,25 Std. REISEZEIT (Berechnung)			
2,50 Std. REISEZEIT AUßERHALB NAZ (Berechnung)			
370,00 km ANFAHRT KILOMETERPAUSCHALE (Berechnung)			
Thomas Frank		16. Juli 2007 Thomas Frank	
Der Arbeitsbericht wurde elektronisch signiert und eine ordnungsgemäße Durchführung der Arbeit sowie Prüfung auf Funktionsfähigkeit der Software und Hardware, wurde bestätigt.			



6. Automatische Erstellung und Versand eines Reports per E-Mail (PDF-Datei) oder Fax oder auf mobilen Drucker vor Ort.

7 Beispiele für die Optimierung Ihrer Serviceabläufe – Nutzen Sie Ihren Wettbewerbsvorteil.

Ist-Zustand

Kein mobiler Zugriff auf benötigte Informationen.



Ihr Außendienst kann mobil just-in-time auf Kunden-, Produkt- und Projektdaten aus Ihrem ERP-/CRM-System zugreifen.

Es entstehen Fehler und höhere Personalkosten durch die doppelte Erfassung von Daten.



Sie sparen Kosten und Zeit durch die einmalige elektronische Erfassung von Arbeitszeit, Ersatzteilen und Material beim Kunden.

Ihr Außendienst ist aufgrund inaktueller Planung nicht ausgelastet.



Sie können schneller auf Kundenanfragen oder Notfälle reagieren. Damit erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit.

Keine Übersicht und Ortung Ihrer Ressourcen in Echtzeit.



Sie können Ihren Außendienst effizienter steuern. Hierdurch schaffen Sie neue Ressourcen und erzielen mehr Umsatz.

Verzögerte Rechnungsstellung durch manuelle Erfassung und Prüfung.



Sie können sofort Rechnungen aus Ihrem ERP-System generieren. Ihre Forderungen werden schneller beglichen.

Ihr Vertrieb erhält keine Information über ausgeführte Servicearbeiten bei Kunden.



Alle Projektbeteiligten erhalten just-in-time einen Report über die ausgeführten Arbeiten Ihrer Service-Techniker.

Manuelle Bestellung von Ersatzteilen führt zu Verzögerungen und Fehllieferungen.



Automatisierter fristgerechter Nachschub von Ersatzteilen zur Bestückung mobiler Materiallager Ihres Service-Außendienstes.



Höhere Effizienz in Ihrem Unternehmen

Durch die Automatisierung der Serviceprozesse erhöhen Sie die Effizienz in Ihrem gesamten Unternehmen. Bauen Sie Ihre Vorprung zum Wettbewerb aus und reduzieren Sie Ihre Kosten. Dank der geringen Investitionskosten rechnet sich 4mobile SERVICE bereits binnen 12 Monaten.

Mit mobilen Lösungen von ICS die Zukunft gestalten.

Der Geschäftsbereich Mobile Lösungen der ICS International AG ist spezialisiert auf die Realisierung mobiler Geschäftsprozesse. Abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse bieten wir Ihnen Beratung, Konzeption und Integration von mobilen Außendienstlösungen. Hierbei profitieren Sie von unserem über 20-jährigen Know-how als herstellerunabhängiges IT-Systemhaus und einem europaweiten Einsatz unserer Lösungen.

Nahtlose Integration in bestehende Geschäfts- und Produktionsprozesse.

Unser Ziel ist es, Ihre Prozesse zu optimieren und Kosten nachhaltig zu senken. Dies erreichen wir durch eine ausgefeilte, skalierbare Softwarelösung, die für Anwendungen von Morgen gerüstet ist. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der nahtlosen Integration in bestehende Geschäfts- und Produktionsprozesse. Dies ist die Voraussetzung, um die Produktivität zu steigern und letztlich die Effizienz im gesamten Unternehmen zu erhöhen.

Know-how-Transfer

Bei der Realisierung Ihrer IT-Lösung profitieren Sie von einer umfangreichen IT-logistikspezifischen Produktpalette, nicht zuletzt durch Know-how-Transfer unserer Geschäftsbereiche IT-Logistik Systeme, Service & Support sowie Etiketten & Farbbänder. Diese beinhalten unter anderem Logistiklösungen unter SAP ERP, beleglose Lagerverwaltungs- und Kommissioniersysteme, mobile Datenfunksysteme sowie Barcodedrucker und -scanner.

Sicherheit durch deutschlandweiten Service.

Mit unserem deutschlandweiten Service bieten wir Ihnen des Weiteren maßgeschneiderte Sicherheit. Instandsetzung vor Ort oder in der Service-Zentrale, vorbeugende und regelmäßige Wartung sowie eine Service-Hotline sind weitere Gründe für den kundenorientierten Partner ICS.

Sind Sie startklar für Mobile Lösungen?

Wir beraten Sie gern wie unsere mobile Lösung in Ihrem Unternehmen nachhaltig Kosten senkt und gleichzeitig die Zufriedenheit Ihrer Kunden erhöht. Gerne stehen wir Ihnen für Informationen, Fragen oder eine Präsentation in Ihrem Haus zur Verfügung. Gern erläutern wir Ihnen unsere Referenzen.

Ihr Start in die mobile Zukunft:

Tel.: 0 60 81 / 94 00-0

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen.





Partner von

Motorola
Zebra
Datalogic
DLOG
Citizen
Intermec
Anvos
NiceLabel

ICS International AG
Identcode-Systeme
Mobile Lösungen
Siemensstraße 11
61267 Neu-Anspach

Tel.: 0 60 81 / 94 00-0
Fax 0 60 81 / 4 19 50
info@ics-ident.de
www.ics-ident.de