

# Mobile Workforce Management für In- und Outsourcing

## Servicelösungen für OEM, Servicefirmen, Callcenter und Techniker

Der Druck auf den Service wird immer größer. Umsatzsteigerung, Kostensenkung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit erscheinen zunächst als konträre Ziele. Der Service ist ein wichtiger Bestandteil des Unternehmens, in vielen Fällen sogar das Differenzierungsmerkmal, er ist aber auch sehr kostenintensiv, meist getrieben durch Personalkosten. Viele Unternehmen denken daher über Outsourcing nach. Mobile Workforce Management ist in jedem Fall, ganz gleich ob In- oder Outsourcing, eine Lösung um Servicekosten zu reduzieren und die Qualität zu steigern.

### Lösung

Das Mobile Workforce Management ist eine Komplettlösung für Unternehmen die Serviceleistungen vor Ort erbringen. Dabei werden sowohl die Serviceerbringung durch unternehmenseigene Servicetechniker (Insourcing), als auch durch Fremdfirmen (Outsourcing) unterstützt. Weiterhin können Callcenter zur Servicesteuerung integriert werden. Hierbei werden Servicetechniker und Disposition über die Produkte mobileX-MIP und mobileX-Dispatch in die vorhandene Unternehmens-IT integriert.

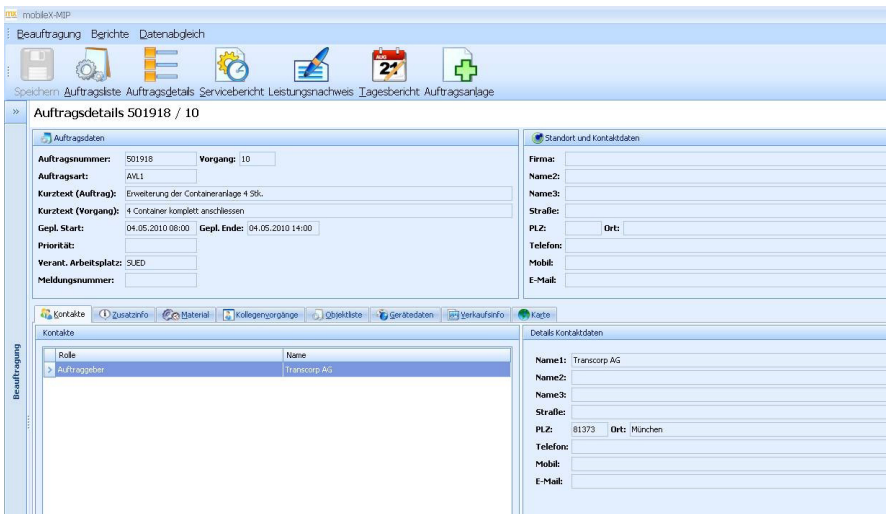
#### mobileX-MIP

Mit mobileX-MIP (Mobile Integration Platform) wird der Servicetechniker elektronisch an das Unternehmen angebunden. In Echtzeit erhält er alle notwendigen Informationen und Dokumente über Serviceeinsätze. Über sein mobiles Endgerät (PDA, Laptop, TabletPC, etc.) stehen ihm diese Daten zur Verfügung und er kann direkt seine Rückmeldungen und den Servicebericht erfassen. Diese Daten stehen dem Innendienst sofort wieder in den Backendsystemen zur Verfügung. Dafür sorgt die Synchronisierungsebene von mobileX, die ein voll offlinefähiges Arbeiten erlaubt. Medienbrüche werden beseitigt und der Einsatz von Papier und das Abtippen von Formularen entfallen. Die Datenqualität steigt, Prozessdurchlaufzeiten sinken und die Reaktionsgeschwindigkeit im Service steigt. Dies wiederum nimmt der Kunde als gesteigerte Servicequalität wahr.



#### mobileX-Dispatch

mobileX-Dispatch dient als grafisches Planungs- und Steuerungswerkzeug für (Service-) Aufträge und Ressourcen im Zusammenspiel mit bestehenden Backoffice-Systemen (SAP ERP, Navision, Remedy, Maximo uvam.). Das Tool unterstützt die Disponenten in ihrer täglichen Arbeit mit zahlreichen Funktionen wie Planung per „drag and drop“, Terminsuche, Kapazitätsübersicht und Kartendarstellung. Die Optimierung berücksichtigt dabei die Skills der Servicetechniker, die Wegstrecken, Prioritäten und die SLAs der Kunden. Dabei wird das gesamte Spektrum der Disposition unterstützt: von der manuellen bis zur vollautomatischen Einsatzplanung. Hieraus resultiert eine übersichtliche und sehr effiziente Disposition mit optimierten Planungsergebnissen.



Sehr übersichtliche und einfach strukturierte Oberfläche in mobileX-MIP.

Auf einen Blick kann der Servicemitarbeiter sehen, welche Aufträge anstehen und die relevanten Informationen dazu abrufen.

**SAP® Certified**  
Powered by SAP NetWeaver®

## Mobile Serviceaufträge

Mit Hilfe von mobileX-MIP werden Ihre Auftragsdaten mobil. Wo er auch ist, der Servicetechniker kann offline auf alle Daten zugreifen. Sobald eine Verbindung besteht werden die Daten aus verschiedensten Systemen automatisch synchronisiert. So hat der Servicetechniker auf bequeme Art und Weise immer den aktuellen Datenbestand:

- ▶ Aufträge und Meldungen
- ▶ Kundenstammdaten, Adressinformation
- ▶ Daten zu technischen Objekten (z.B. Maschinen und Anlagen)
- ▶ Historie
- ▶ Materiallager und Katalog

## Mobile Rückmeldung

Der Servicetechniker erfasst papierlos den Servicebericht auf dem mobilen Gerät. Die Formulare von mobileX-MIP lassen sich dabei den individuellen Kundenanforderungen entsprechend anpassen und erweitern:

- ▶ Tätigkeitsbericht (Codes und/oder Freitext)
- ▶ Zeit- und Materialverbrauch
- ▶ Reisedaten Rückmeldungen
- ▶ Materialreservierungen

- ▶ Messdaten, Prüfprotokolle
- ▶ Checklisten
- ▶ Meldungen

Den Bericht kann sowohl der Servicetechniker (Nachweispflicht), als auch der Kunde (Leistungsbestätigung) direkt auf dem mobilen Gerät elektronisch unterschreiben. Auch der Versand per Fax oder E-Mail wird unterstützt, so erhält der Kunde direkt einen Nachweis der durchgeführten Tätigkeiten. Auf Knopfdruck werden die mobilen Berichte an die Zentrale übertragen und dort automatisch verbucht bzw. fakturiert. Die kostenintensive Nacharbeit von Papierberichten entfällt. Zudem werden die Dokumente bei Bedarf automatisch im Dokumenten-Management-System (DMS) revisionssicher abgelegt. Die erfassten Daten werden zudem als Werte wieder in die bestandsführenden Systeme gespielt und dort entsprechend verbucht.

## Weitere mobile Funktionen

- ▶ Auftragssuche
- ▶ Navigationssystem
- ▶ Messdatensystem
- ▶ Urlaubsantrag
- ▶ Inventur
- ▶ News Service

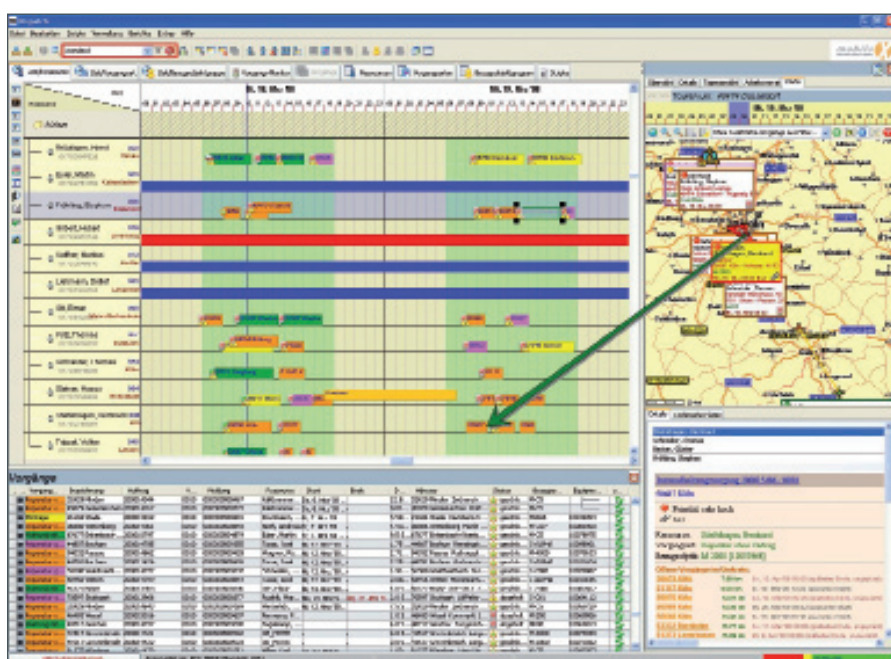
## Grafische Disposition von Aufträgen

In der grafischen Plantafel (Gantt-Darstellung) werden Einsätze für den Disponenten übersichtlich dargestellt. Der Disponent kann Aufträge per „drag and drop“ (z.B. auf Mitarbeiter, Fahrzeuge) zuteilen oder sich automatisch Einsatzvorschläge erstellen lassen. Dabei berücksichtigt das System u.a. die Ressourcenverfügbarkeit, Qualifikationen sowie die regionale Zuordnung.

- ▶ Arbeitsvorrat (kann sortiert und gefiltert werden)
- ▶ Plantafel in Gantt- und Listendarstellung
- ▶ Tages-, Wochen-, Monats-, Jahresansicht
- ▶ Unterstützung verschiedener Ressourcentypen (Monteur, Fahrzeug, Werkzeug, etc.)
- ▶ Planung von Aufträgen per Drag & Drop
- ▶ Generierung von Terminvorschlägen
- ▶ Automatische Planung
- ▶ Berücksichtigung von Qualifikationen, Wegstrecken, Prioritäten, SLA`s /Eckzeiten

## Übersicht in der Planung

Die Kapazitätsübersicht zeigt die Auslastung der eingesetzten Ressourcen auf Tages-, Wochen oder



Übersicht der Auftragslage in mobileX-Dispatch.

In der Karte werden die momentanen Serviceeinsätze örtlich angezeigt. Der grüne Pfeil verweist auf den selben Auftrag in der Gantt-darstellung.

Monatsbasis an. Engpässe werden frühzeitig visualisiert.

- ▶ Übersichtliche Anzeige des Einsatzstatus je Auftrag
- ▶ Auslastungsübersicht
- ▶ Umfangreiche Filtermöglichkeiten
- ▶ Automatische Benachrichtigung bei Überschreiten von vereinbarten Terminen (SLA)
- ▶ Visualisierung von Rahmenzeiten (SLAs)
- ▶ Überwachung von gesetzlichen Vorgaben
- ▶ Integrierte Kartendarstellung (optional)
- ▶ Automatische Eskalation per E-Mail, SMS bei Zeitüberschreitungen

## Optimierte Einsatzplanung

mobileX-Dispatch unterstützt aktiv die Optimierung der Einsatzplanung u.a. durch die integrierte Tourenplanung sowie das Skillmatching. Die Tourenplanung schlägt wegstrecken-optimierte Tages-touren vor und zeigt die benötigte Reisezeit in der Plantafel an. mobileX-Dispatch gleicht automatisch die hinterlegten Qualifikationen der Servicetechniker mit den Anforderungen der Aufträge ab und schlägt passende Kombinationen vor (= Skill-matching).

## Outsourcing – Service mit Fremdfirmen

Beide Produkte von mobileX unterstützen das operative Geschäft mit Fremdfirmen. Erledigen Partner für Sie ganz oder teilweise den Service so können diese ebenfalls mobil angebunden werden. Mit einem eigenen Nutzerprofil bekommen diese Firmen nur die relevanten Daten. Die Rückmeldungen werden auf den jeweiligen vertraglichen Umfang angepasst. Die Einsatzplanung (mobileX-Dispatch) kann sowohl von eigenen Mitarbeitern, als auch von Fremdfirmen (z.B. Call Center) genutzt werden. Alle disponierten Serviceaufträge sind auch über das Service Portal von mobileX im Internet für die Service Partner verfügbar.

Strukturübergreifend eingesetzte Systeme, geben auch mit Outsourcing ein einheitliches Bild gegenüber dem Kunden ab.

## Nutzen

Zusammengefasst ergeben sich aus dem Einsatz von Mobile Workforce Management folgende Vorteile für den Service:

- ▶ Schnellere und flexiblere Einsatzmöglichkeiten der Techniker
- ▶ Höhere Kundenzufriedenheit
- ▶ Kostenreduzierung
- ▶ Einbindung von Servicepartnern
- ▶ Transparenz in der Serviceplanung und Auslastung
- ▶ Kürzere Durchlaufzeiten von Serviceaufträgen bis hin zur Rechnungsstellung

