

# Mobile Servicelösungen

## Infoman Mobiler Service

Die umfassende Lösung für mobiles Servicemanagement

- Grafisch unterstützte Einsatzplanung
- Auftragsverfolgung über den gesamten Serviceeinsatz in Echtzeit
- Zeitnahe Reaktion auf Planungsänderungen
- Einfache Bedienbarkeit
- Einfache Berichtserstellung auf mobilem Endgerät
- Verwaltung des mobilen Ersatzteillagers
- Kundenbeleg nach Auftragsabschluss direkt vor Ort
- Automatische Fakturierung nach Auftragsabschluss
- Direkte Integration in Microsoft Dynamics CRM

Kunden erwarten heute von ihren Lieferanten qualitativ hochwertige Serviceleistungen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, müssen Ihren Servicemitarbeitern alle relevanten Auftragsinformationen beim Kunden vor Ort zur Verfügung stehen. Eine durchgängige Auftragsverfolgung und Dokumentation ist darüber hinaus eine weitere wichtige Voraussetzung.

*Infoman Mobiler Service* erweitert Microsoft Dynamics CRM um spezifische Anwendungsmodule, mit denen Sie Ihre Serviceeinsätze zentral planen und verwalten können. Gleichzeitig steigern Sie die produktive Einsatzzeit Ihrer Servicetechniker. Damit leistet *Infoman Mobiler Service* einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Rentabilität Ihrer Serviceorganisation.

Unsere Lösung basiert auf den zwei Kernelementen: dem Serviceleitstand und den mobilen Servicetechnikern. Der Serviceleitstand behält zu jeder Zeit die Übersicht und kontrolliert den aktuellen Status aller Serviceeinsätze. Die mobilen Servicetechniker sind mit einem mobilen Endgerät, z. B. einem Mobile Digital Assistant (MDA), ausgestattet. Mit diesem

erhalten sie direkt vom Leitstand aktuelle Serviceaufträge und können diese abarbeiten, beschreiben oder abschließen.

## Etablierte Service Prozesse

Der Informationsfluss von *Infoman Mobiler Service* läuft voll automatisch und integriert ab. Und das vom CRM System bis hin zum mobilen Endgerät des Servicetechnikers.

### Serviceeinsätze effizient abwickeln

Planen und steuern Sie mit der mobilen Servicelösung Ihre Serviceaufträge über zentrale Leitstände. Ihre Ser-

vicetechniker, die mit Notebook, MDA und mobilen Druckern unterwegs sind, sind direkt mit der Zentrale verbunden. Alle Einsätze werden so durchgängig abgewickelt, dokumentiert und ohne Zeitverlust über einen frei wählbaren Kommunikationskanal zum Leitstand übermittelt. Sie können jederzeit flexibel und schnell auf Änderungen der Einsatzsituation reagieren.

### Abgeschlossene Serviceaufträge direkt vor Ort erfassen und quittieren

Mit dem mobilen Endgerät erfasst der Servicetechniker abgeschlossene Serviceaufträge gleich vor Ort. Je nach Hardware-Ausstattung erhalten Sie sofort einen Ausdruck des Serviceauftrages inklusive digitale Unterschrift des Kunden. Optional kann der Beleg direkt an das Faxgerät Ihres Kunden geschickt werden. Der Auftragsstatus wird gleichzeitig an den Serviceleitstand übermittelt und unmittelbar fakturiert.

### Berichtswesen vereinfachen und automatisieren

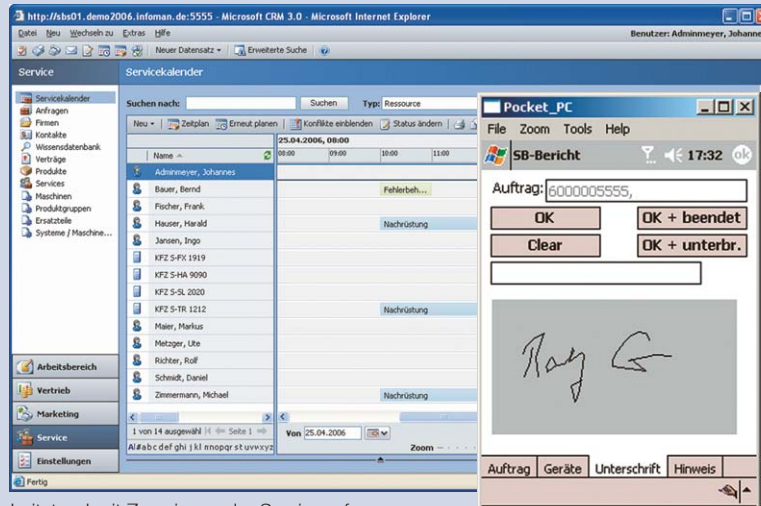
Die Dokumentation der Serviceaufträge erfolgt direkt auf dem Endgerät des Servicetechnikers. Alle relevanten Einträge des Servicetechnikers werden in vorgegebenen elektronischen Formularen gespeichert. Die Übermittlung zum Leitstand geschieht vollautomatisch. Das zusätzlich manuelle Verfassen eines Serviceberichtes nach dem Einsatz entfällt.

### Mobiles Ersatzteillager systemunterstützt verwalten

*Infoman Mobiler Service* entlastet den Servicetechniker durch eine automatisiertes Bestellwesen für Ersatzteile. Bei jedem Einsatz erfasst der Servicetechniker die beim Kunden installierten Komponenten in seinem mobilen Endgerät. Entsprechende Bestellungen von Ersatzteilen werden automatisch online durchgeführt.

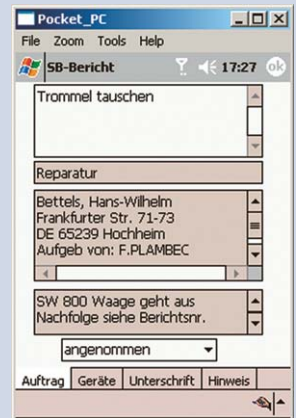


Mobiles Endgerät



Leitstand mit Zuweisung der Serviceanfragen

Digitale Kundensignatur



Serviceanfrage

### Funktionsübersicht

Module	Leitstand	Mobile Service-techniker	Beschreibung
Auftrags erfassung	✓		Automatische Erfassung von Serviceaufträgen
Auftragsverwaltung	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>Übersicht über alle Serviceaufträge + Anzeige detaillierter Auftragsinformationen</li> <li>Filterung aller Serviceaufträge nach Techniker, Status oder Daten des Auftrags</li> </ul>
Einsatzplanung	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuweisung von Serviceaufträgen an Servicetechniker</li> <li>Einteilung der Servicetechniker nach Qualifikationsgruppen</li> <li>Anzeige der Verfügbarkeit der Servicetechniker</li> <li>Grafische Darstellung der geplanten Einsätze</li> <li>Versenden von Serviceaufträgen an mobile Endgeräte der Servicetechniker</li> </ul>
Auftragsverfolgung		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auftrag annehmen/ablehnen mit automatischer Rückmeldung an den Leitstand</li> <li>Auftragsstatus auf mobilem Endgerät erfassen</li> <li>Verfolgung von Terminänderung und automatische Übernahme im Leitstand</li> <li>Systematische Erfassung der durchgeführten Arbeiten und Zuordnung zu den betroffenen Maschinen</li> <li>Schnelle Servicedokumentation mittels definierter, individuell anpassbarer Textbausteine</li> <li>Direkte Mitteilungen an Disponenten</li> </ul>
Belegerstellung	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>Information und Verfolgung des aktuellen Auftragsstatus</li> <li>Dokumentation der Auftragshistorie</li> </ul>
	✓		Automatische Weiterleitung an das ERP-System zur Fakturierung
Verwaltung der Servicetechniker		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassung der Arbeits- und Reisezeiten</li> <li>Verwaltung des Fahrtenbuchs</li> </ul>
Installierte Maschinenbasis		✓	Zugriff auf installierte Maschinen und Zuordnung zu Kunden und Serviceaufträgen
Verwaltung des Ersatzteillagers		✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugriff auf mitgeführte Ersatzteile</li> <li>Erfassung verwendeter Komponenten</li> <li>Anzeige des Ersatzteilverbrauchs pro Techniker</li> </ul>
	✓		Automatische Bestellauslösung
Auswertungen und Berichte	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>Flexible Statistikauswertung über alle wichtigen Merkmale der Serviceaufträge</li> <li>Berichte über Zeiterfassung und Fahrtenbücher</li> <li>Anzeige von Tagesberichten</li> </ul>
Softwarepflege		✓	Automatisiertes Softwareupdate der mobilen Endgeräte durch Download