



moService^{V.6}

mobile field service management

Einführung

Geringe Kosten, kurze Reaktionszeiten und schnell realisierbare Umsätze sind neben aktuellsten detaillierten Kundeninformationen und marktkonformen Produkten heutzutage die Schlüssel für den Erfolg eines jeden Unternehmens. Für die datentechnische Integration des vor Ort agierenden Service-Außendienstes in die firmeninterne IT-Umgebung bietet „**moService**“ von *mobil only* ein immenses Potential zur Kostensenkung bei gleichzeitiger hoher Steigerung der Effizienz und des Informationsgrades der mobilen Mitarbeiter.

Kostengünstige und allgemein handelsübliche Handhelds (auch „PDA“ (*Personal Digital Assistant*) oder *Organizer* genannt), Smartphones (Handheld mit integrierter Mobiltelefon-Funktion), Mobiltelefone, Laptops oder UMPC's (*Ultra Mobile PC*) oder auch Apples iPad und iPhone dienen als mobile Endgeräte für den Service-Manager vor Ort in den Bereichen CRM (Customer Relationship Management), Servicebereiche, Reiseinformation und Ersatzteilwesen.

„**moService**“ ist für mobile Hardware verfügbar, die mit den Betriebssystemen Windows Mobile, Windows oder iOS (Apple) ausgerüstet sind.

Ziel

Ausgehend von diesen Erfahrungen und den jüngsten Entwicklungen in Bezug auf die Vielfalt und Leistungsfähigkeit kleiner mobiler Geräte und gesunkenen Kosten im Mobilfunk-Bereich wird mit der Lösung „**moService**“ die Möglichkeit eröffnet, vorhandenen Abläufe im Serviceumfeld zu optimieren.

- Vereinfachung die Arbeit vor Ort für den mobilen Anwender
- Nutzung relevanter Informationen aus den vorhandenen stationären IT-Systemen
- Abbau von Informationsdefizite beim Außendienst vor Ort durch mobilen Datenabgleich
- Aufwendiges handschriftliches Erfassen von Notizen, Berichten und Aufträgen etc. werden durch praxiserprobte einfache digitale Erfassungen ersetzt.
- effizientere Nutzung vorhandenen Know Hows und der verfügbare Zeit im Außendienst
- Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikation



Funktionalität

Datenabgleich

Der Datenabgleich kann überall dort durchgeführt werden, wo das gewünschte Netzwerk zur Datenkommunikation verfügbar ist (Netzwerk-Cradle, Wireless LAN, GSM, HSCSD, GPRS, UMTS,...). Der Abgleich erfolgt in beide Richtungen. Arbeitsergebnisse des Technikers werden gesendet, aktuelle Datenbestände werden empfangen. Eine der Stärken von „moService“ sind die äußerst kurzen Abgleichszeiten über Mobilfunk.

Alle im Folgenden beschriebenen Funktionen und Inhalte des Programms beschreiben ein Beispiel bedingen eine entsprechende Anbindung an das stationäre IT-System des Anwenders, um die Informationen mobil nutzen zu können. Aufgrund der Flexibilität der Softwarelösung sind andere (Masken-) Inhalte und Workflows möglich.

Auftragsdaten

Inhalt der Auftragsdaten (Beispiel)

Kunden- und Auftragsinformation in „moService“:

- Anschrift des Kunden,
- Hauptansprechpartner,
- Telefon, Fax und E-Mail-Adresse,
- Besonderheiten, besondere Vereinbarungen mit dem Kunden
- freie Notizen,
- Auftragsdetails zum anstehenden Einsatz
- Informationen zum Gerät / Anlage
- Anlagenhistorie



Auftragsbearbeitung (Beispiel)

mobile Auftragsbearbeitung in „moService“:

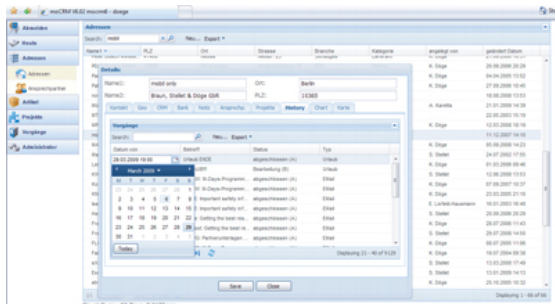
- Zeiterfassung
- Kurzbericht,
- Positionserfassung Material und Zeitaufwand
- Status ändern (erledigt, unterbrochen etc.),
- Erfassen der Kundenunterschrift*
- Fotos und Sprachmitteilungen etc. erfassen und dem Auftrag zuordnen (*hardwareabhängig*)



Die Einsatzleitzentrale von „moService“ (Dispatching und Datenkommunikation)

Dispatching und Datenkommunikation:

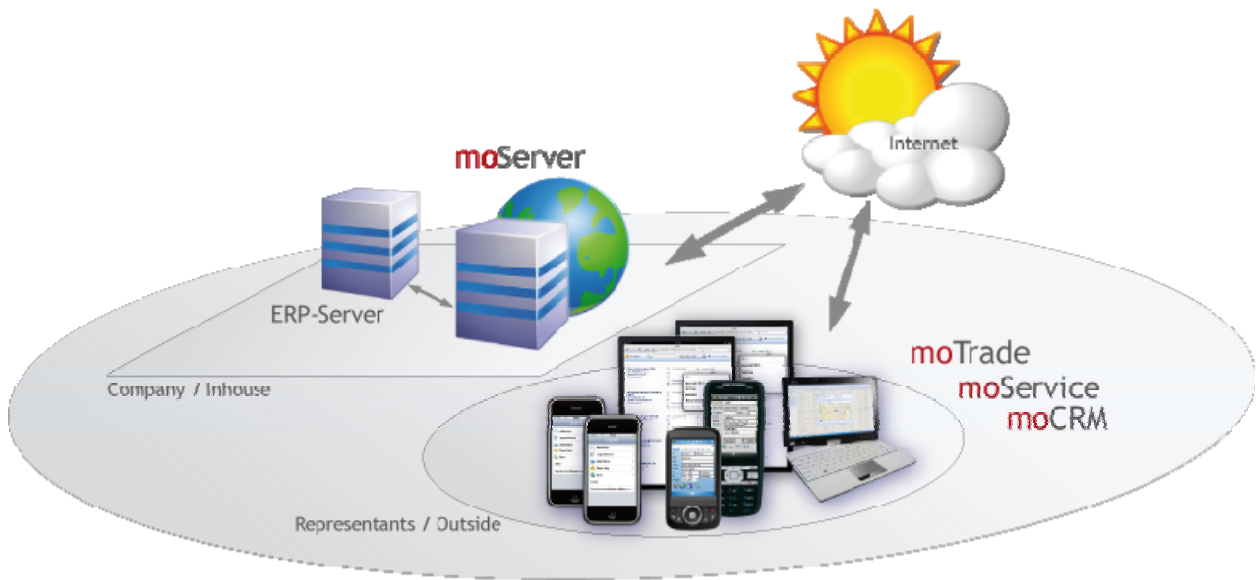
- Schnittstelle zwischen stationärer EDV und mobilen Anwendern,
- webbasierte Oberflächen,
- Benutzerverwaltung,
- Verwaltung der mobilen Clients
- Aufträge anlegen,
- Aufträge verfolgen,
- internes Message-System,
- Techniker verwalten,
- Kunden- bzw. Auftragshistorie,
- verschiedene Auswertungen
- benutzerbezogenes Rechtesystem
- Mehrfirmenfähigkeit (Mandantenfähigkeit)
- Mehrsprachigkeit
- Teamleiter-Funktionen (Gruppenzuordnungen)



* nicht Apples iPhone

Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Alle genannten Bezeichnungen und Namen sind eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller oder Anbieter.

Funktionsprinzip



Vorteile von „moService“ für den Anwender

- einfache, intuitive Bedienung des Systems
- geringer Supportaufwand durch zentrale Administration des Systems
- geringer Schulungsaufwand
- deutliche Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikation
- wenig Schreibarbeit für den mobilen Anwender durch standardisierte Textbausteine und Ergänzungen durch multimediale Elemente (Sprachaufzeichnungen, Fotos usw.)
- durch die mobile Datenübermittlung ist die sofortige Weiterbearbeitung der Informationen gewährleistet und der zeitliche Versatz wird minimiert,
- leichte Anpassbarkeit von „moService“ an die Erfordernisse des Nutzers in Sachen Layout, Inhalt und Funktion,
- hohe Investitionssicherheit durch technologische Standards,
- Plattformunabhängigkeit (verwendete Betriebssysteme),
- Hardware-Unabhängigkeit,
- Unterstützung der Betriebssystemen Apple iOS[®], Windows Mobile[®] und Windows XP[®] oder Windows Vista[®]
- geringe Hardwarekosten beeinflussen einen schnellen „return on invest“
- Eingabe-Unterstützung mittels RFID-, 1D- und 2D-Barcode- oder Transponder-Lesegeräten*
- leichte Integration in stationäre IT-Systeme,
- Die vorhandene stationäre IT-Umgebung des Anwenders wird nicht verändert, sondern um zusätzliche mobile Elemente der Außendienstkommunikation und CRM (Customer Relationship Management) ergänzt.
- Die vorhandene Warenwirtschaft / ERP bleibt das führende IT-System.
- direkte Anbindung an ein Dokument-Management-System für automatische Belegarchivierung optional möglich,
- durch die dynamische Anpassbarkeit von „moService“ wächst das System im Zeitablauf mit Ihren Anforderungen
- kostengünstiger mobiler Datenabgleich durch sehr effiziente Datenübertragung,
- verschlüsselte und komprimierte Datenübertragung,
- Nutzung vorhandener Mobilfunkverträge,
- Unterstützung aller gängigen Mobilfunkstandards zur Datenkommunikation,
- Manuelle Erfassungen auf Papier sowie die sich anschließende innerbetriebliche Nachpflege in das stationäre IT-System entfallen.
- Auf Wunsch können durch dem Teamleiter oder Innendienst alle eingehenden Informationen zunächst zur Ansicht und Freigabe angezeigt werden,
- Das OFFLINE-Konzept ermöglicht die Nutzung großer Datenmengen und Arbeit auch an Orten ohne Mobilfunkempfang.
- Unterschriften-Erfassung auf dem Display des mobilen Gerätes.*
- Dynamische erzeugte Dokumente mit den Arbeitsergebnissen des Außendienstes werden den Kunden bei Bedarf automatisch erzeugt und dem Kunden per Mail oder Fax zur Verfügung gestellt.
- geocodierte Suchfunktionen (Voraussetzung: Geo-Koordinaten der Adressen sind verfügbar)



mobile only SI GmbH

Josef-Orlopp-Str. 50
10365 Berlin
GERMANY

Tel.: +49 (0)30 303620 30

info@mobileonly.com