

Die Kommunikation zwischen Betrieb und (Kundendienst-) Monteuren ist eine bekannte Schwachstelle. Mangelnde Information und Koordination führen nicht selten zu überflüssiger Mehrarbeit und unnötigen Wegen. Mit einem handlichen Taschencomputer und der passenden Software läßt sich das Zusammenspiel besser organisieren. Einsatzgebiete des Kleincomputers mit mobiler Anbindung sind u. a. Reparatur- und Wartungsaufträge.

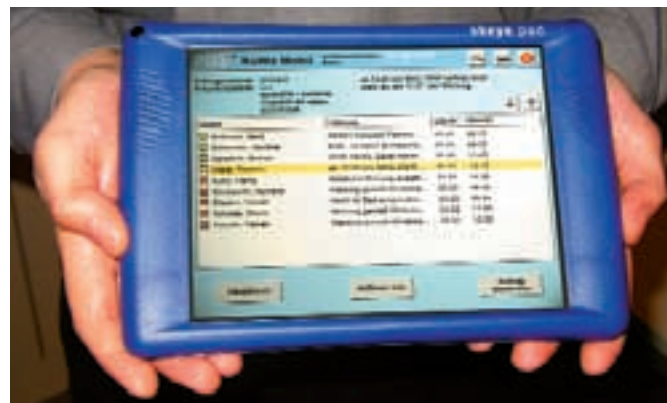
Der Monteur beginnt seinen Dienst morgens bevor er die Wohnung verläßt. Per Knopfdruck auf seinem Taschencomputer hat er die Aufträge für diesen Tag online vom Server, der im Betrieb steht, abgerufen. Die Störungsannahme konnte ihm auch noch die aktuellste Meldung mit auf den Weg geben. Der Monteur prüft die abgerufene Auftragsliste und nimmt an der Reihenfolge kleinere Korrekturen vor. Da er möchte, daß der Service-dienst ihn in dringenden Fällen gut erreichen kann, sendet er seine Auftragsreihenfolge per Knopfdruck sofort zurück. Für den Fall, daß zwischendurch eine dringende Störmeldung eintrifft, entscheidet der bürointerne Mitarbeiter, welcher Monteur in der Nähe ist und diesen Auftrag noch schnell mit erledigen kann.

Beispielhafter Wartungsauftrag

Wenn der Monteur bei seinem ersten Kunden klingelt, bedient er gleichzeitig an seinem Computer die Startzeit. So weiß er zum Schluß ganz genau, wie viel Arbeitszeit er benötigt hat. Außerdem kann der Büromitarbeiter direkt über seinen Aufenthaltsort informiert werden. Die erste Aufgabe an diesem Tag ist eine Heizkesselwartung. Alle wichtigen Informationen über die Anlage entnimmt er seinem Taschen-Computer. Dazu gehören nicht nur technische Details, sondern auch Informationen über die letzte Wartung, Störungen und angefallene Reparaturen. Außerdem hat er Vorgaben, was im jährlichen Wartungsvertrag dieses Kunden enthalten ist. Dazu gehören eine Materialvorgabe und die angesetzte Zeit für die Standardwartung. Wenn er sich abschließend vom Kunden die

Kleincomputer mit mobiler Anbindung für Monteure

Mehr Effizienz im Kundendienst



Der Taschencomputer „Skyepad“ für den Monteur im Kundendienst ist baustellen-gerecht konzipiert. Auf dem Bildschirm ist der Tourenplan des Monteurs zu sehen

Erledigung bestätigen läßt, sind im Auftragsformular bereits die vorgegebenen Materialien eingetragen. Zusätzliches Material fügt er aus den im mobilen Computer hinterlegten Positionsstammdaten hinzu. Dann trägt er noch die benötigte Arbeitszeit ein. Der Kunde unterschreibt auf dem Display des Mobil-Computers und genehmigt damit die Lastschrift. Barzahlung ist ebenfalls möglich, denn der Monteur druckt ohnehin eine Rechnung mit dem handgroßen Mobildrucker für den Kunden aus. Fällt dem Monteur während der Wartung auf, daß die Anlagendaten nicht mit denen im Computer übereinstimmen, dann ver-

merkt er diese Änderung für die spätere Stammdatenpflege durch den Innendienst. Die Meßdaten der Heizungsanlage werden ebenfalls erfaßt und für den Kundenbeleg gleich vor Ort ausgedruckt. Die Software auf dem Mobil-Computer erlaubt dem Monteur auch, freie Bemerkungen einzutragen – eine interessante Option für mögliche Folgeaufträge (z. B. veraltetes Badezimmer). Diese Informationen werden im Unternehmen ins CRM-Programm übernommen und systematisch abgearbeitet. Wenn der Monteur den Kunden verläßt, übersendet er per Knopfdruck die Daten an den Server ins Unternehmen. Um möglichst ko-

Funktionen und Vorteile

- Aktuelle Störmeldungen an den Monteur
- Auftrags- und Anlageninformationen sofort abrufbar
- Erfassung und Rückmeldung von Meßdaten
- Rechnungs- und Lieferscheindruck beim Kunden
- Inkasso oder Lastschriftverfahren
- Sofortiger Rückfluß der erfaßten Daten
- Meldung von aktuellen Kunden- und Anlageninformationen
- Automatisierte Rücklaufverarbeitung, keine Doppelerfassung
- Robuster Taschencomputer mit Touchscreen, der leicht transportierbar (ca. 0,9 kg) und einfach zu bedienen ist (MS Windows CE-Standard)
- Kostensparendes Konzept durch optimierte Kommunikation: individuelle Datenübertragung nach Bedarf sowie Nutzung gängiger Mobilfunknetze
- Mehr Flexibilität bei Außendienst-einsätzen
- Höhere Effizienz durch bessere Planung
- Mehr Transparenz bei Außendienst- und Wartungseinsätzen



Die meisten Eingaben lassen sich über die Berührung des Bildschirms vornehmen. Bei Texten blendet sich eine Tastatur ein, die mit einem Stift bedienbar ist

Zu einem Kundendienstauftrag stehen alle relevanten Infos zur Verfügung. Auch die Eingabe individueller Bemerkungen ist möglich



stengünstig zu arbeiten, ist das Mobil-Gerät nicht dauerhaft online. Der Monteur entscheidet selbst, wann er Daten überträgt oder sich Aktualisierungen abholt.

Hard- und Software für die Praxis

Der Taschencomputer „Skeyepad“ ist konzipiert sowohl für den Einsatz im Außendienst als auch auf der Baustelle. Im Gegensatz zu Organizern hat dieses Gerät eine gute Größe: klein genug, um ihn leicht zu transportieren; groß genug, um ihn einfach bedienen zu können – normalerweise als Touchscreen. Daneben kann auch eine Tastatur im Bildschirm eingeblendet oder ein Stift für die Eingabe benutzen werden. Der kleine mobile Thermodrucker fertigt für den Kunden den Auftragsbeleg und die Rechnungsinformation sowie einen Ausdruck der gemessenen Anlagendaten. Die Bildschirmführung ist übersichtlich: Durch den Touchscreen braucht er keine externe Computer-Tastatur. An den Stellen, wo Text eingegeben werden muß, wird automatisch die benötigte Tastatur eingeblendet. Die Berührungsflächen, über die er die gewünschten Funktionen anwählt, sind für

kräftige Männerhände konzipiert. Die Software für diese mobile Kommunikation in Kundendienst und Wartung wurde von PDS entwickelt und ist Teil der Branchenlösung für Installationsbetriebe, die einen Außendienst mit mehreren Mitarbeitern organisieren müssen. Der Datenaustausch zwischen dem Server im Unternehmen und dem mobilen Gerät erfolgt mittels der Informationen aus Programm „Kundendienst-/Wartung“. Somit ist sichergestellt, daß die Daten nur einmal gepflegt werden müssen und die Prozeßkette unterbrechungsfrei organisiert werden kann. Künftig kommen noch CRM-Daten (Customer Relationship Management für das Kundenmarketing) sowie Office-Informationen (Termine, Telefon) auf das mobile Gerät. *

PDS Programm + Datenservice
27356 Rotenburg
Telefon (0 42 61) 85 53 02
Telefax (0 42 61) 85 53 71
Internet: www.pds.de

