



Vor-Ort-Service ohne Zettelwirtschaft

Um seinen Verwaltungsaufwand zu reduzieren und die Dokumentation zu verbessern, setzt Rollladenbauer D&M auf die mobile Standardlösung für Service-Techniker „Handyman“ von ePocket Solutions

Jeder kennt sie: die Monteure, die mit Klemmbrett, Block und Stift bewaffnet beim Kunden vor Ort Daten aufnehmen, Reparaturleistungen beschreiben und sich am Ende alles quittieren lassen, damit die Informationen dann im Büro aufwendig in irgendein IT-System eingepflegt werden können. Viele Firmen wickeln heute noch die Auftragsdisposition für ihre Service-Techniker per Zettel und Excel ab - ein Procedere, das im Zeitalter von Internet und Mobilgeräten überholt wirkt und ineffizient ist. Auch beim Hersteller von innovativer Rollladentechnik und Sonnenschutzkonstruktionen D&M lief es so, was dem kaufmännischen Geschäftsführer Dirk Döppers seit langer Zeit ein Dorn im Auge war.

Standard- oder Individuallösung?

Um die manuelle Auftragsbearbeitung abzuschaffen, schneller zu disponieren und unnötige Fehler durch Doppeleingaben zu vermeiden, suchte Döppers 2008 nach einer geeigneten Lösung. Zum einen für seine sechs Monteure im Außendienst, zum anderen für die Disponentin, die alle Termine koordiniert. „Die künftige Software sollte wartungsarm, einfach zu bedienen und kostengünstig sein“, bringt Döppers die Anforderungen auf den Punkt. Nach ausgiebigem Vergleich mehrerer Produkte entschied er sich für „Handyman“ von ePocket Solutions, ein norwegisches Unternehmen, das seit 2008 eine Niederlassung in Dortmund hat. „Für uns war ausschlaggebend, dass Handyman eine Standardlösung ist und im Gegensatz zu vielen Individuallösungen schnell und ohne großen Aufwand unsererseits eingeführt werden konnte, einfach zu bedienen ist und nur einen Schultag erforderte. Auch ist das Produkt mit 5000 Euro für die Lizenzen inklusive Wartung und 2000 Euro für die Installation, Konfiguration und Schulung sehr günstig“, so Döppers. „Von Vorteil ist ebenfalls, dass uns ePocket direkt vor Ort betreuen kann, falls es einmal Probleme geben sollte.“

MOBILE SOFTWARE FOR FIELD SERVICE — QUICK · SMART · EASY

ePocket Solutions GmbH

Europaplatz 1 Tel: +49 231 222456 9 0 info@epockethandyman.de
D-44269 Dortmund Fax: +49 231-2224569 20 www.epockethandyman.de

Unternehmenskontakt:

Hans-Heinz Wisotzky
Tel: +49 231 222456 9 0
E-mail: info@epockethandyman.de

Mit dem PDA zum Kunden

Die Implementierung durch ePocket erfolgte Ende 2008 innerhalb weniger Tage. D&M entschied sich für sieben Windows Mobile PDAs des Typs HTC P6500. Der vorhandene Server reichte für die Handyman-Systemanforderungen aus, insofern war keine zusätzliche Hardware nötig. Die Testphase dauerte sechs Wochen. „Kleinere Probleme bei der Konfiguration wurden sofort behoben, eine für die Disponentin wichtige Funktion zur Selektion von Postleitzahlen wurde nachträglich noch entwickelt“, erinnert sich Döppers. „Für den Erfolg eines solchen Projektes ist es wichtig, dass auch die Service-Techniker so früh wie möglich in den Entscheidungsprozess mit einbezogen werden.“

Bei D&M laufen nun Verwaltung und Verteilung von Arbeitsaufträgen komplett digital: die Dokumentation beziehungsweise Erfassung aller auftragsrelevanten Informationen wie Arbeitszeit, Materialverbrauch, Wartungsprotokolle sowie Kunden-Unterschrift geschieht in einem einzigen System, wodurch die zweite Dateneingabe in Excel überflüssig ist. Die Monteure profitieren vor allem von der Checklisten-Funktion, mit der sich kundenspezifische Checklisten und Service-Protokolle komfortabel und schnell anfertigen lassen. Damit sie keine wichtigen Angaben vergessen, führt sie Handyman Schritt für Schritt durch den Reparatur- oder Wartungsauftrag und fordert zur Eingabe der relevanten Daten und Beschreibungen auf.

Auftragsdaten, Erledigungsmeldungen und Fotos von der Baustelle tragen die Techniker gleich vor Ort in die Applikation ein. Dank der Offline-Option von Handyman können sie das auch unabhängig davon, ob sie Empfang haben oder nicht. Die Übertragung in die Zentrale funktioniert über einen Synchronisationsmechanismus via UMTS/GPRS, der entweder manuell ausgelöst wird oder automatisiert erfolgt.

Fit für die Zukunft

„Nach einem halben Jahr Handyman im Einsatz können wir sagen, dass sich die Investition gelohnt hat; in etwa zwei Jahren hat sie sich amortisiert“, so Döppers. Zwar ist die Dateneingabe für die Service-Techniker heute etwas aufwendiger, aber D&M konnte den Verwaltungsaufwand deutlich reduzieren und die Dokumentation wesentlich verbessern. „Einige marginale Ergänzungen in puncto Funktionalität und Bedienbarkeit haben wir angeregt, die in Kürze noch realisiert werden“, so Döppers „und falls wir irgendwann ein ERP-System einsetzen, sind wir auch in diesem Punkt mit Handyman und der Vielzahl an Integrationsmöglichkeiten in Drittsysteme wie SAP ERP, SAP Business One oder Microsoft Navision für die Zukunft optimal aufgestellt.“