



Mobile Standardlösung für den DORMA-Service

Dorma, der internationale Systemanbieter von Produkten rund um die Tür mit mittlerweile 100-jähriger Tradition wollte seinen Verwaltungsaufwand reduzieren und insbesondere mobile Auftragsprozesse weltweit standardisieren. Vor diesem Hintergrund hat sich DORMA für die mobile Standardlösung „Handyman“ von ePocket Solutions entschieden.

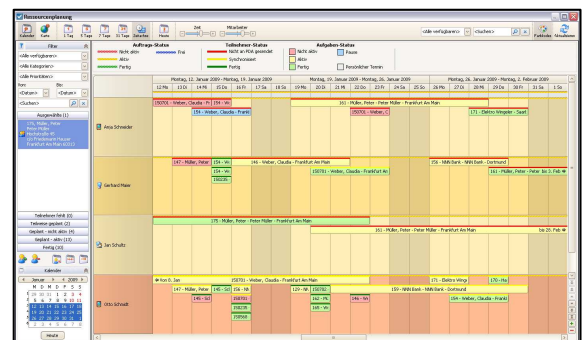
DORMA nutzt Handyman bereits seit 2004 in Norwegen. Hintergründe für die Investition waren die Reduzierung der Zettelwirtschaft und die Professionalisierung des mobilen Service Managements. Der Serviceleiter wollte die Prozesse für Installation, Wartung und Reparatur standardisieren und zentral steuern.

Aktuell wird Handyman von ca. 40 Servicetechnikern im Bereich Türautomation und Türschließsysteme eingesetzt. Die Aufträge werden zentral von zwei Service- Koordinatoren auf die jeweiligen Servicetechniker verteilt. Unmittelbar nach der Synchronisation erhält der Servicetechniker den Arbeitsauftrag auf seinem PDA. Er registriert vor Ort Zeiten, verbrauchte Materialien und Wartungsprotokolle. Anhand von Handyman-Checklisten wird er durch die Serviceprozesse geführt bis hin zur Erfassung der Kundenunterschrift. Nach einer erneuten Synchronisation des fertiggestellten Auftrags kann DORMA sofort mit der Rechnungserstellung beginnen.

Ressourcenplanung leicht gemacht

Handyman unterstützt bei DORMA die Service-Koordinatoren im Büro und die der Service-Techniker vor Ort.

Der Status der Aufträge kann direkt in der Handyman-Ressourcenplanung eingesehen werden. Freien Technikern können einfach neue Aufträge zugeteilt werden. Das Handyman Service Cockpit bietet dem Serviceleiter bei DORMA das richtige Entscheidungstool, um den Service effektiv zu steuern.



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

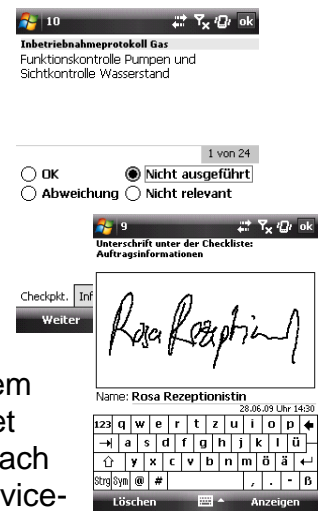
Unternehmenskontakt:

Christoph Brüntrup
Tel: +49 231 222456 9 0
E-mail: info@epockethandyman.de



Neue Geschäftsmodelle aufgrund von Checklisten

Die Service-Techniker profitieren von kundenspezifischen Checklisten und Serviceprotokollen, die sich komfortabel und schnell anfertigen lassen. Handyman führt sie Schritt für Schritt durch den Reparatur- oder Wartungsauftrag und fordert zur Eingabe der relevanten Daten auf. Die Checklistenfunktionalität hat DORMA zusätzlich viele neue Möglichkeiten innerhalb der Serviceprozesse ermöglicht. So werden heute zum Beispiel anhand von Checklisten komplette Bestandsaufnahmen bezüglich der „Installed Base“ beim Kunden vor Ort vorgenommen. Diese Vorgehensweise ermöglicht DORMA die Entwicklung maßgeschneiderter Serviceangebote für eigene Türsysteme und Fremdprodukte. Die Checklisten können mit einem einfach zu bedienenden, sehr flexiblen Editor erstellt und verwaltet werden. So können die Service-Verantwortlichen schnell und einfach auf veränderte Marktsituationen reagieren und komplett neue Service-Prozesse sehr schnell umsetzen.



DORMA hat ein fertiges Standardprodukt gesucht und keine Projektlösung. Im Rahmen einer intensiven Anbieteranalyse fiel die Wahl auf Handyman. Die entscheidenden Auswahlkriterien waren neben dem Standardprodukt, die schnellen Implementierungsmöglichkeiten und die Vielzahl von existierenden Handyman-Benutzern.

Folgende Vorteile hat der DORMA-Service seit dem Einsatz von Handyman realisiert:

- Erhöhung der Servicetechniker Auslastung von durchschnittlich 20 Prozentpunkten
- Reduzierung der Papierflut und Zettelwirtschaft in der Disposition/Administration und beim Servicetechniker
- Deutliche Verkürzung des Rechnungsstellungsprozesses (Rechnungserstellung mehrmals wöchentlich)
- Standardisierung der Service-Prozesse - einheitliche Service- und Wartungsprotokolle, die nun weltweit ausgerollt werden

- Übersichtliches und vereinfachtes Reporting der Service-Leistung durch das Handyman Service Cockpit
- Verbesserung der Service Qualität beim Kunden

Herr Markus Fournell, verantwortlich für das Business Development im DORMA-Service, bringt die Vorteile auf den Punkt. „Nach ausgiebigem Vergleich mehrerer Produkte entschied sich DORMA für „Handyman“ von ePocket Solutions. „Für uns war ausschlaggebend, dass Handyman eine Standardlösung ist und eine Software, die aus der Sicht des Technikers entwickelt worden ist. Der Techniker bekommt durch Handyman eine Alternative zum Papier. Er dokumentiert schneller und einfacher seinen ausgeführten Service. Zusätzlich unterstützt die Fotofunktion sowohl den Techniker als auch den Innendienst bei der Klärung von Kulanz & Gewährleistungsanträgen.“