



Service-Quadrat24 GmbH entscheidet sich für Handyman

Die Service-Quadrat24 GmbH hat MATERNA beauftragt, ihr Auftrags-Management mit der mobilen Lösung „Handyman“ von ePocket Solutions neu aufzusetzen. Service-Quadrat24 GmbH ist ein neu gegründeter unabhängiger Anbieter von Service-Dienstleistungen im Bereich Sanitär. Mittels mobiler Endgeräte können die Service-Mitarbeiter des Unternehmens Service-Aufträge direkt vor Ort bearbeiten und abschließen. MATERNA hat die neue Lösung implementiert und auch im Bereich der SAP-Integration beraten.

Die neue Lösung bildet die folgenden Auftragsprozesse ab: Der Auftragsbearbeiter bzw. Disponent legt in Handyman einen neuen Service-Auftrag an und weist diesen über die grafische Einsatzplanung von Handyman einem freien Mitarbeiter zu. Der Service-Mitarbeiter synchronisiert seinen PDA mittels UMTS bzw. GPRS mit der Zentrale, erhält die aktualisierten beziehungsweise neuen Aufträge auf seinem PDA und kann diese bearbeiten. Somit informiert das Unternehmen seine Service-Mitarbeiter auch unterwegs schnell und komfortabel über neue Aufträge und Änderungen. Ist der Auftrag erledigt, synchronisiert der Service-Mitarbeiter den PDA erneut. Alle Auftragsdaten lassen sich auch in die dynamische Navigation, die ebenfalls auf den mobilen Geräten installiert ist, übernehmen. Somit entfallen Doppeleingaben und der Service-Mitarbeiter hat die tägliche Fahrtroute aktuell im Fahrzeug verfügbar. Der Auftragsbearbeiter bzw. Disponent überprüft abschließend den erledigten Auftrag. Darüber hinaus kann der Service-Mitarbeiter vor Ort selbstständig neue Aufträge anlegen.

Für das Management stellt Handyman detaillierte und flexibel anpassbare Reports zur Verfügung. So lassen sich Aufwand, Fahrzeiten, der Auslastungsgrad und andere Kenngrößen im Service auswerten. Geplant ist zudem eine Schnittstelle, die Abrechnungs-relevante Auftragsdaten zur Rechnungsstellung an das SAP-System übermittelt.

MOBILE SOFTWARE FOR FIELD SERVICE — QUICK · SMART · EASY

ePocket Solutions GmbH

Europaplatz 1
D-44269 Dortmund

Tel: +49 231 222456 9 0
Fax: +49 231-2224569 20

info@epockethandyman.de
www.epockethandyman.de

Unternehmenskontakt:

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

Das System ist in eine Prozesslandschaft eingebettet, die es dem Kunden über ein Login erlaubt, Wunschtermine über ein Web-Portal zu buchen und den Auftragsfortschritt zu verfolgen. Darüber hinaus informiert Handyman alle am Auftrag beteiligten Partner über SMS, E-Mail oder Fax über den Vorgang. Damit deckt die Lösung die gesamte Prozesskette im Service-Management ab: Sie reicht von der Auftragsanlage und Disposition, über die mobile Auftragsbearbeitung und -rückmeldung sowie die Statusverfolgung im Kundenportal bis hin zu Rechnungserstellung und Controlling.

Service-Quadrat24 GmbH ist in diesem Jahr mit sechs Service-Mitarbeitern und einem Disponenten in Bayern gestartet. Als unabhängiger Service-Dienstleister etabliert sich das Unternehmen für Kunden aus den Bereichen Industrie, Großhandel, Fachhandwerk und für Endkunden. Service-Quadrat24 GmbH plant, seine Geschäftstätigkeit auf ganz Deutschland und später auch auf weitere Produkte auszuweiten. In den kommenden Jahren will das Unternehmen weiter wachsen und neben den eigenen Service-Mitarbeitern ein Partnerkonzept aufbauen. Auch hier soll sich Handyman als führendes System etablieren und wird daher weiter ausgebaut.