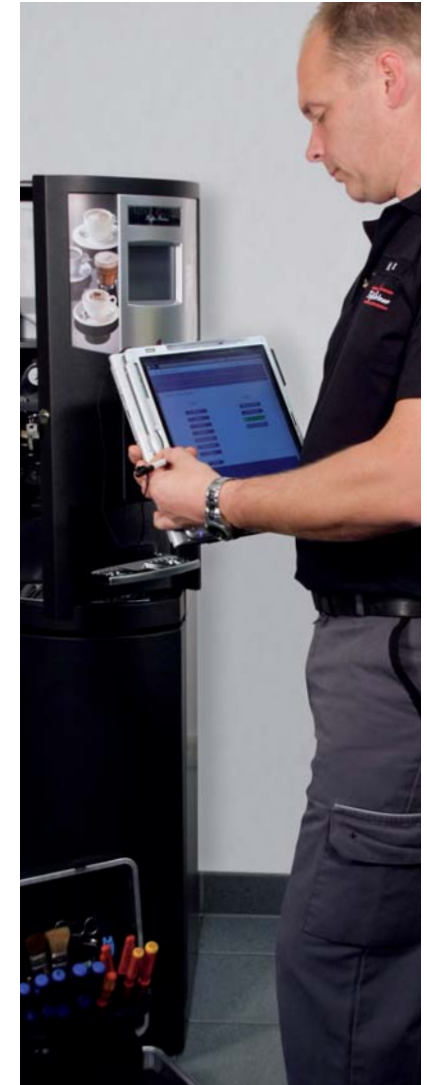


PRODUKTINFORMATION

SERVICE



L-MOBILE SERVICE SCHAFFT ZUFRIEDENE KUNDEN

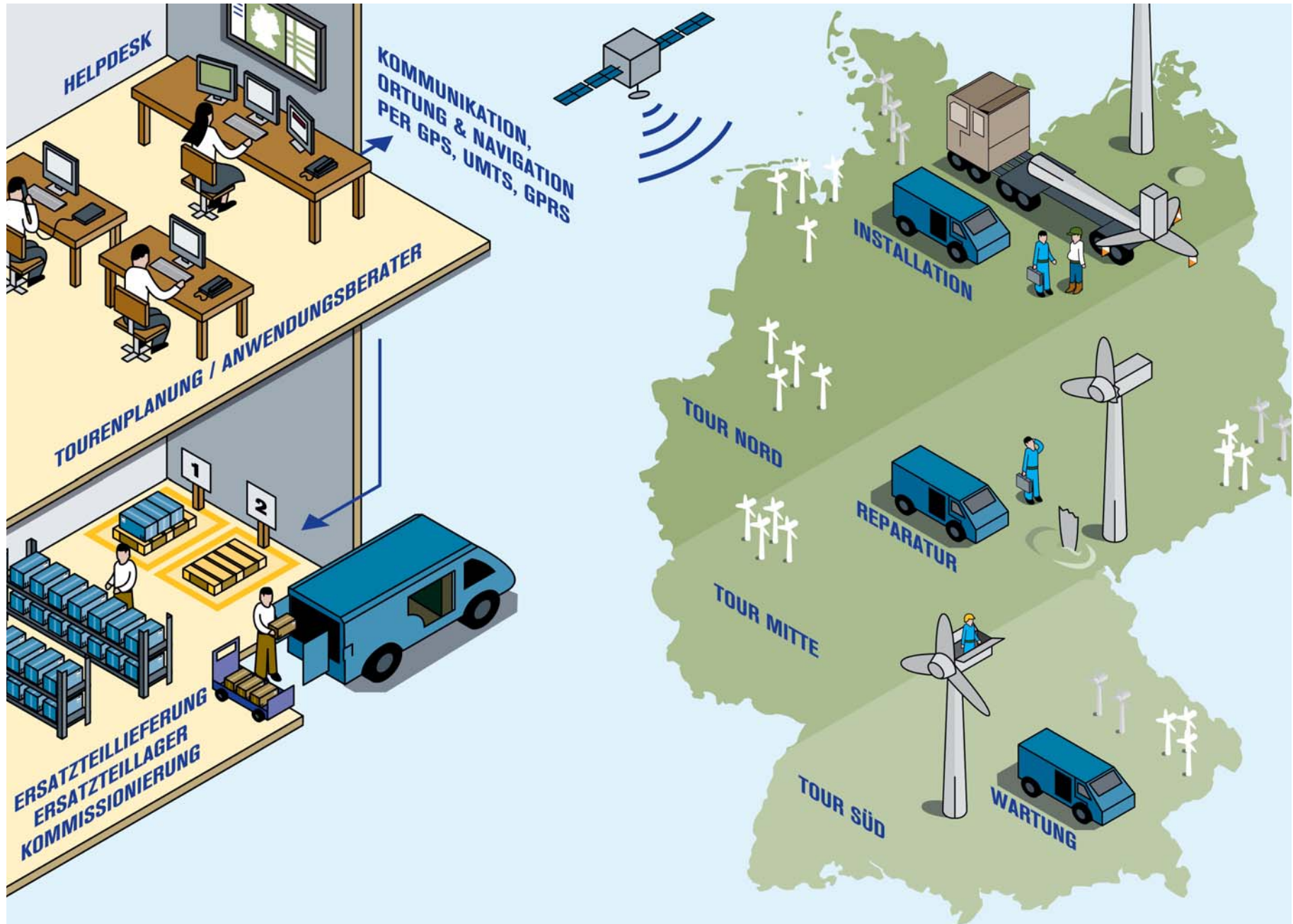
Jeder Serviceeinsatz
wird zum Heimspiel.
Entdecken Sie
L-mobile service.

L-mobile service optimiert Ihre gesamte Servicekette von der Annahme der Servicefälle über die Arbeit im Feld bis hin zur Rechnungsstellung. Die Lösung lässt sich problemlos in jede beliebige IT-Landschaft integrieren. Das Ergebnis sind schlanke, effiziente Prozesse und zufriedene Kunden.

Mit L-mobile service und einem mobilen Endgerät sind Ihre Servicetechniker im Feld optimal ausgerüstet. Über einen PDA oder ein Notebook haben sie jederzeit Zugriff auf die zentral im ERP-System gespeicherten Daten. Vertragsdaten, Geräteakte, Einsatzhistorie oder Wartungspläne sind immer nur wenige Klicks entfernt. So können Ihre Servicetechniker die Arbeit im Feld schneller und effizienter erledigen, was die Zufriedenheit Ihrer Kunden deutlich erhöht.

Durchgeführte Arbeiten dokumentieren Ihre Mitarbeiter nicht mehr mit handschriftlich ausgefüllten Serviceberichten, sondern ganz einfach online über ihren PDA oder ihr Notebook. Eine Plausibilitätsprüfung sorgt dafür, dass nur korrekte Daten erfasst werden. Sekunden später stehen diese bereits im zentralen ERP-System zur Verfügung – ganz ohne manuelle Nacherfassung. Das senkt die Kosten und verkürzt die Zeit bis zur Rechnungsstellung drastisch.

Darüber hinaus regelt L-mobile service die komplette Ersatzteilbewirtschaftung der Servicefahrzeuge. Die Bestände werden online geführt und sind jederzeit transparent, die Nachbestückung erfolgt automatisch in der richtigen Menge.



Die wichtigsten Funktionen im Überblick

Serviceaufträge online

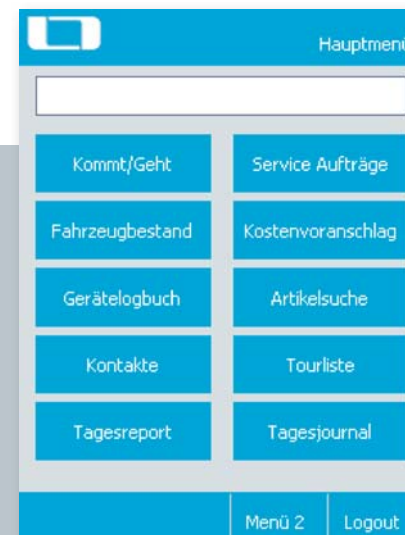
Der Servicetechniker im Feld erhält anstehende Aufträge innerhalb von Sekunden direkt auf sein mobiles Endgerät. Teilt die Servicezentrale den Mitarbeitern die Aufträge in einer festgelegten Reihenfolge zu, spricht man von einem Push-System. Bei dem alternativen Pull-System holt sich der Servicetechniker die Aufträge für sein Gebiet selbst und legt die Reihenfolge eigenverantwortlich fest. Den jeweiligen Auftragsstatus („in Arbeit“ oder „erledigt“) sowie die Zusatzinformationen Arbeitszeiten, Materialien, Spesen und die Veränderung der Geräteakte meldet der Mitarbeiter online an die Zentrale zurück.

Servicebericht online mit digitaler Unterschrift

Während des Einsatzes beim Kunden dokumentiert der Servicetechniker online alle durchgeführten Arbeiten. Er schreibt die Geräteakte fort, trägt Materialverbräuche ein und erfasst den Zeitaufwand. Der Kunde bestätigt die erbrachte Leistung mit seiner Unterschrift auf dem Touchpad des mobilen Endgerätes. Im nächsten Augenblick liegt der unterschriebene Servicebericht bereits im Faxgerät des Kunden oder in seinem E-Mail-Postfach.



Hauptmenü



Serviceaufträge



Status	Kunde	Adresse+Navi
860	Steinböck Elektromaschinen	Braunschweig Hansestr. 67
870	MAN Truck & Bus Deutschland GmbH	Veltenhof Gartenstr. 67
880	Porsche Zentrum Braunschweig	Braunschweig Trautenstr. 24
890	Güterverwaltung Salzgitter	Salzgitter Schleusenstr. 14

Funktionen

Geräteakte

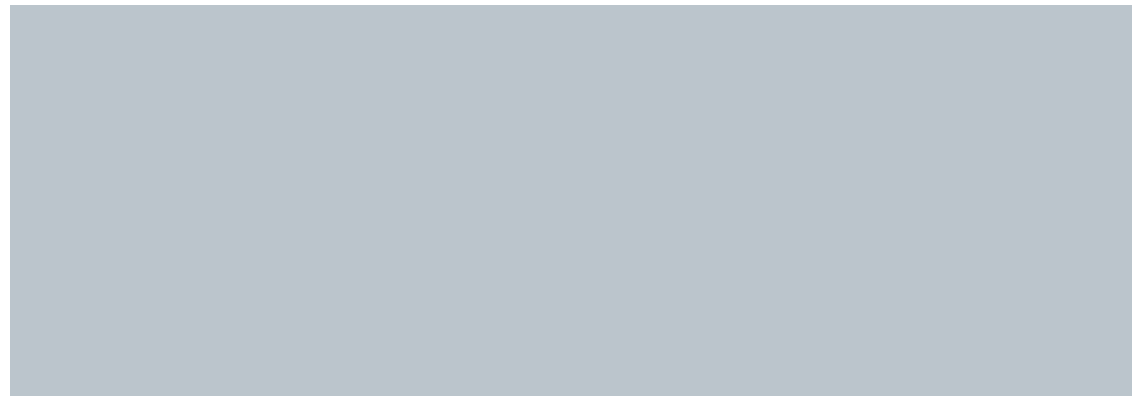
Die Geräteakte wird chronologisch fortgeschrieben. Sie zeigt die Historie der Serviceeinsätze und gibt Auskunft, wer wann welche Arbeiten durchgeführt hat. Fehlerquellen lassen sich damit leichter eingrenzen und Doppelarbeiten vermeiden. Zudem sieht der Techniker die aktuellen Bauzustände sämtlicher Geräte, die der Kunde weltweit im Einsatz hat.

Wartungspläne und Checklisten

Für jeden Anlage- bzw. Gerätetyp können verschiedene Wartungspläne und Checklisten im System hinterlegt werden. In Abhängigkeit von Parametern wie Zählerstand oder Betriebsstunden erhält der Techniker im Feld automatisch die richtige Checkliste für seinen speziellen Wartungsfall. Er wird durch das Menü geführt und sieht genau, welche Arbeiten er erledigen und welche Teile er ersetzen muss. Die eingegebenen Daten stehen im zentralen Servicesystem für Auswertungen oder nachfolgende Serviceeinsätze zur Verfügung.

Fehlercodeerfassung

Die Auswertung der Fehlercodes liefert wertvolle Hinweise für Servicecontrolling und Produktmanagement – ganz ohne Mehraufwand. Der Techniker im Feld bekommt die für seinen aktuellen Servicefall relevanten Fehlercodes eingeblendet und wählt mit wenigen Klicks den richtigen aus. Anhand der Häufigkeit der aufgetretenen Fehler kann das Produktmanagement Optimierungspotenziale erkennen und notwendige Verbesserungen einleiten.





Funktionen

Ersatzteilbewirtschaftung

Mit L-mobile service wird die Ersatzteilbewirtschaftung der Servicefahrzeuge zum Kinderspiel. Sowohl die Zentrale als auch die Servicetechniker im Feld wissen jederzeit, welche Bestände sich in den einzelnen Servicefahrzeugen befinden. Die Nachbestückung erfolgt automatisch mit den richtigen Ersatzteilen in der richtigen Menge. Und wenn doch einmal ein Ersatzteil fehlt, kann der Servicetechniker online die Verfügbarkeit im Zentrallager prüfen und umgehend die Bestellung absetzen. In der Regel wird das Ersatzteil bereits am nächsten Tag geliefert – und das Gerät ist innerhalb kürzester Zeit wieder einsatzbereit.

Zusatzfunktionen

Arbeitszeitkonto, Reisekostenabrechnung, Routenplanung und Navigation

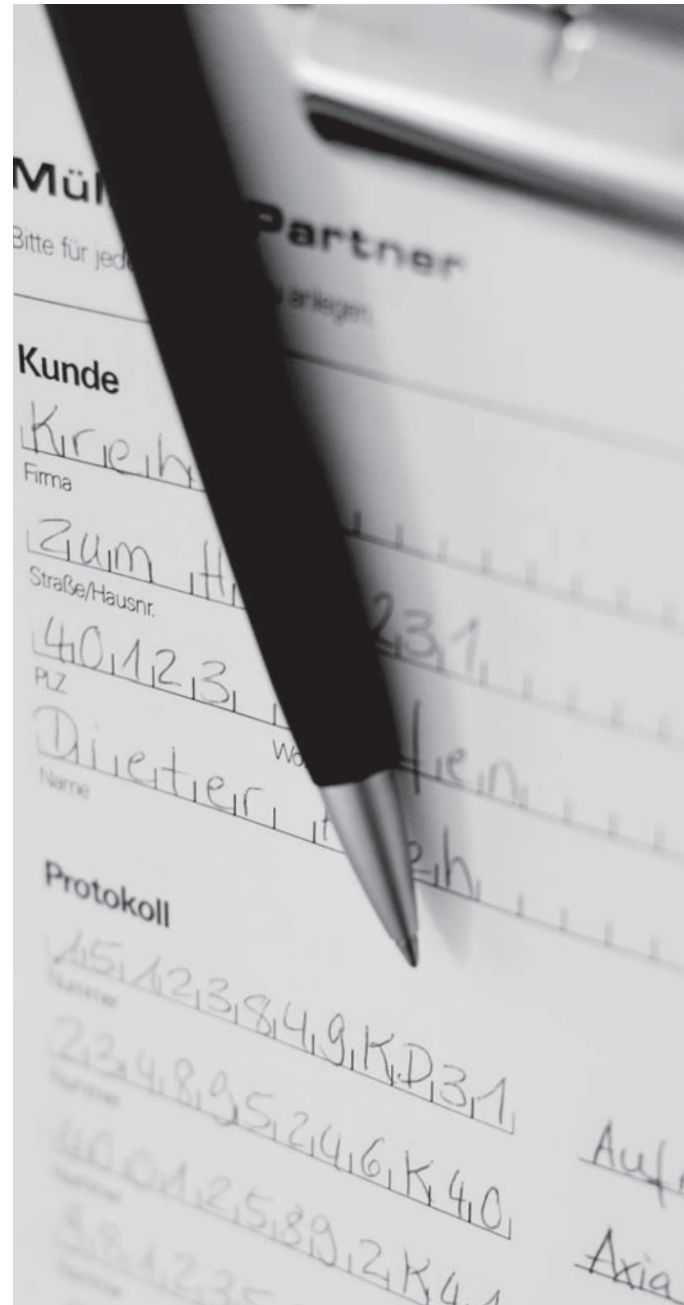
Technologie

Eine besondere Stärke von L-mobile ist die On-/Offline-Technologie. Mit ihrer Hilfe kann der Servicetechniker auch bei fehlender Verbindung problemlos weiterarbeiten. Die Synchronisation übernimmt L-mobile automatisch im Hintergrund.

Ihre Vorteile mit L-mobile service

- Über modernste On-/Offline-Technologie Zugriff auf kundenrelevante Daten im ERP-System
- Verbesserung des Vorortservice durch Online-Informationen wie Skizzen, Wartungspläne, Maschinenhistorie, Fehler- und Lösungsdatenbank
- Fehlervermeidung durch Plausibilitätsprüfung bei der Dateneingabe
- Schnelle und einfache Erfassung von Arbeitszeit und Materialverbrauch pro Serviceauftrag
- Geringere Bestände, weniger Materialschwund und mehr Transparenz über zentrale und lokale Bestände
- Schnellere Versorgung mit Ersatzteilen und somit höhere Kundenzufriedenheit
- Schnellere Faktura und damit früherer Zahlungseingang
- Reduzierung von nicht fakturierbaren Zeiten, Doppelanfahrten und Leerfahrten
- Return on Investment (ROI) in der Regel innerhalb eines Jahres

Mit L-mobile service entfällt die zeitaufwendige Nacherfassung der Serviceberichte.





D - 71560 Sulzbach / Murr
T +49 (7193) 93 12 - 0

D - 53111 Bonn
T +49 (7193) 93 12 - 240

A - 4614 Marchtrenk
T +43 (7243) 505 13 - 0