



Die mobile Auftrags- und Serviceabwicklung – effizient und kundenfreundlich

Warum sich Mobilgeräte für Außendienst-Monteure bereits in kleinen Betrieben rechnen, und wie Sie mit ihnen Abläufe verschlanken und unproduktive Zeiten reduzieren ... von Tobias Funken

Moderne kaufmännische Branchenlösungen bieten alle relevanten Funktionen zur Auftragsabwicklung in einer komfortablen Mobilvariante für Monteure und Kundendienst-Mitarbeiter. In Kombination mit der digitalen Zeiterfassung fallen Arbeitsnachweise auf Papier weg und werden durch online übertragbare Zeitstempelungen sowie Material- und Arbeitsbelege mit digitaler Kundenunterschrift ersetzt. Genau aus diesen Gründen lohnt sich der Einsatz einer mobilen Lösung bereits bei kleinen Betrieben und sogar bei Einzelkämpfern. Die mühsame Nachbereitung von erledigten Aufträgen im Büro, das Zusammentragen der verbauten Materialien und der auf den Auftrag verwendeten Stunden fallen komplett in die Arbeitszeit vor Ort und werden vom Auftraggeber getragen. Arbeitszeiten können korrekt ermittelt und festgehalten werden. Durch das unmittelbare digitale Aufmaß werden weniger Posten vergessen. Ein verhältnismäßig geringer Zeitaufwand auf der Baustelle oder im Anschluß an die Wartungsdienstleistung entlastet die Nachbereitung im Betrieb merklich. Aufträge und Arbeitsnachweise sind erstellt und vom Kunden bestätigt. In vielen Fällen kann ohne Nacharbeit direkt eine Rechnung erstellt werden.

Akzeptanz unter Monteuren wächst

Aus Sicht der Außendienstmonteure ändert sich nur das Werkzeug, mit dem sie ihre Arbeit dokumentieren. Der Arbeitsumfang wird eher reduziert als erhöht, da in der digitalen Auftragsabwicklung zum Beispiel die auf einen Serviceauftrag gebuchten Materialien bereits in der Materialliste aufgeführt sind und eine handschriftliche Erfassung entfällt. Ergänzungen sind dennoch möglich, wenn beispielsweise Kleinmaterial aus dem Firmenfahrzeug zusätzlich zum Einsatz kam. Aufträge für einzelne Monteure können zeitlich fest vom Disponenten vergeben werden. Es sollte aber in einer mobilen Anwendung zusätzlich die Möglichkeit geben, Aufträge zur freien Disposition zu übermitteln. Diese können Monteure als Puffer verwenden und selbständig in ihren Arbeitstag integrieren.

Fehlen wichtige Materialien auf der Baustelle, werden diese direkt in der Anwendung zur mobilen Auftragsabwicklung nachbestellt. Die Materialanforderung wird sofort übertragen, was Verzögerungen bei der Bestellung / Bereitstellung vermeidet. Kann der Auftrag aufgrund

des fehlenden Materials nicht abgeschlossen werden, erhält er den Status „Teilerledigt“ und wird später fortgeführt. In der Hauptanwendung im Büro ist durch diese Vorgehensweise jederzeit klar ersichtlich, welche Aufträge bereits abgeschlossen sind und an welchen noch gearbeitet wird. Zusätzlich sind Gründe für Verzögerungen (fehlendes Material, Kunde nicht angetroffen, etc.) sofort erkennbar. Dadurch, daß die Mitarbeiter mit Notebooks oder Tablet-PCs unterwegs sind, ergeben sich weitere Vorteile: Auf dem Mobilgerät können zum einen wichtige Datenblätter, Explosionszeichnungen oder Reparaturleitfäden hinterlegt werden, die so jederzeit im Zugriff sind. Zum anderen erlauben moderne Anwendungen zur mobilen Auftragsabwicklung auch die Nutzung der Kamera eines Tablet-PCs. So können erledigte Arbeiten dokumentiert werden. Wie alle Belege dieses Auftrags werden auch die Fotos nach der Synchronisierung mit der Hauptanwendung im Büro automatisch sowohl im Datensatz des Kunden, als auch beim Projekt archiviert. Zukünftig kann sich jeder Mitarbeiter ein Bild von den Installationen machen, ohne selbst vor Ort sein zu müssen.



Die Abnahme des Kunden erfolgt nach dem Aufmaß und der Dokumentation der erledigten Arbeiten per Unterschrift direkt am Touch-Bildschirm des mobilen Gerätes. Änderungen an den Belegen sollten nach der Unterschrift des Kunden nicht mehr möglich sein, ohne die Signatur zu löschen. Dadurch werden Manipulationen vermieden.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Auf die Kundenerfahrung wirkt sich der Einsatz der mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung aus mehreren Gründen positiv aus. Nicht nur entsteht durch den Einsatz digitaler Technologien der Eindruck, daß es sich um einen modernen Betrieb handelt. Dieser Eindruck wird auch sehr schnell durch Fakten untermauert. Bei der Prüfung der Rechnung stellt der Auftraggeber weniger Fehler fest. Dank digitaler Disposition kann die Zuverlässigkeit der Monteure gesteigert werden. Die Auftrags-

abwicklung findet reibungslos statt, und die Rechnung wird dann gestellt, wenn der Kunde sie erwartet.

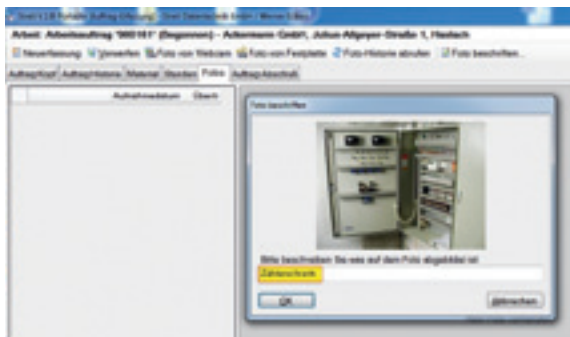
Große Auswahl an Mobilgeräten

Mobile Geräte liegen im Trend. Es ist nicht absehbar, daß sich das ändert. Dadurch stehen am Markt sehr viele verschiedene Gerätekonzepte zur Verfügung. Sogenannte „Convertibles“ oder „Detachables“ vereinen die Möglichkeiten eines Tablet-PCs mit den Vorzügen einer richtigen Tastatur. Eingaben sind dadurch entweder direkt auf der Touch-Oberfläche des Bildschirms möglich oder können mithilfe der Hardware-Tastatur wie an einem Notebook eingegeben werden. Einige Hersteller bieten spezielle Geräte und Tastaturen für den harten Einsatz im Handwerk an. Die Akkulaufzeiten ermöglichen den Betrieb über den gesamten Tag hinweg, ohne das Gerät zwischendurch laden zu müssen. Durch eingebaute SIM-Kartenschächte können nahezu alle am Markt verfügbaren Geräte direkt über das Mobilfunknetz eine Internetverbindung aufbauen. KFZ-Halterungen, Stifte, mobile Drucker und weiteres sinnvolles Zubehör sind ebenfalls erhältlich.

Online- und Offline-Betrieb

Anwendungen zur mobilen Auftrags- und Serviceabwicklung sollten sowohl auf Mobilgeräten mit Online-Verbindung, als auch in einem Offline-Modus arbeiten. So können Aufträge auch dann bearbeitet werden, wenn einmal keine Internetverbindung zur Verfügung steht. Im Offline-Modus gesammelte Belege werden,

Bild und Screenshots: Streit Datentechnik



Zur Dokumentation der erledigten Arbeiten können Fotos mit dem Tablet-PC erstellt und dem Auftrag hinterlegt werden. Diese werden automatisch beim Kunden und beim Projekt archiviert.

sobald das Gerät wieder Internetempfang hat oder in das Büro-Netzwerk zurückkehrt, mit der Hauptanwendung synchronisiert.

FAZIT

„Was Du beim Kunden kannst besorgen, das verschiebe nicht aufs Büro.“ So könnte man den Vorteil einer mobilen Auftragsabwicklung per Tablet-PC oder Notebook erklären. Das digitale Aufmaß und der direkte Abschluß eines Auftrags durch den Monteur vor Ort ersparen doppelte Arbeiten und beschleunigen den Rechnungsversand. Darüber hinaus finden die abschließenden Arbeiten in der dem Kunden berechneten Zeit statt und erzeugen keinen unbezahlten zusätzlichen Zeitaufwand im Büro. <<

Noch Fragen? www.streit-datec.de