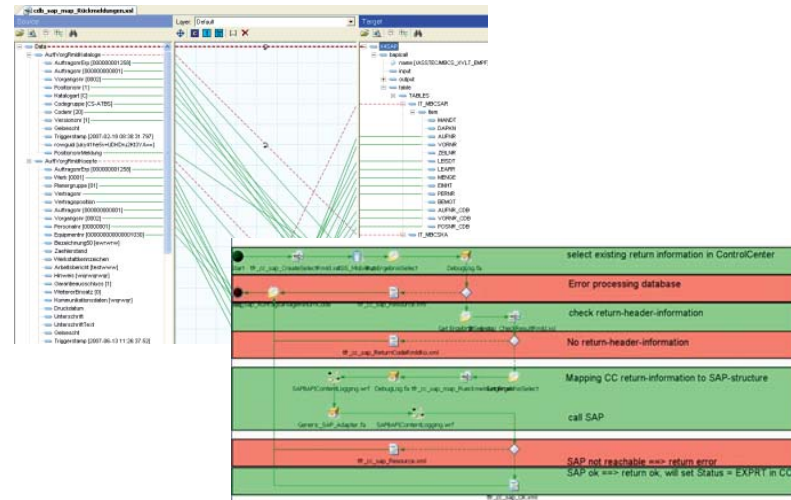


## SAP Integration von ASS\_Mobile Service:

Die komplette SAP ERP-Integration wird auf Wunsch mit ausgeliefert:

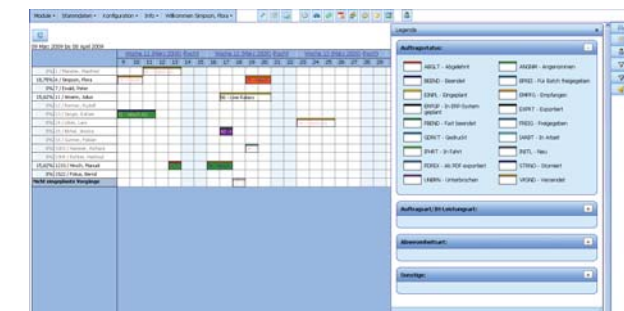
- Service-Auftrag und Meldung (Bi-direktional)
- Innenauftrag
- Auftragsrückmeldung
  - Leistungen
  - Materialverbrauch
  - Fehler Codes
  - Rechnungsempfänger
  - Fehlzeiten
  - Zeitwirtschaft
- Spesenabrechnung / Travel-Management
- Materialbestellung
- Materialbewegung / Lagerumbuchung
- Material Retoure
- Dokumenten Management
- Stammdaten
  - Material
  - Stückliste
  - Debitor und Ansprechpartner
  - Wartungsvertrag
  - Equipment
  - Equipment- / Debitoren-Historie
  - Fehlerkatalog und Maßnahmen



## Mobile Business Solutions



**ASS\_Mobile Service**  
 Die mobile Servicelösung für  
 Ihren Kundendienst



## Schwerpunkte unseres Leistungsangebotes sind:

- Durchführung einer Prozessharmonisierung und Definition von Standards
- Erstellung eines neutralen Pflichtenheftes und Begleitung von Ausschreibungen
- Prozess- und SAP-Beratung in allen relevanten Bereichen
- Komplettführung von ASS\_Mobile Service mit einer skalierbaren Projektmethode für grosse und internationale sowie kleinerer Projekte aus einer Hand
- Anpassung ASS\_Mobile Service an ihre speziellen Anforderungen und Wünsche
- SAP-Komplettintegration
- Integration Ihrer heterogenen Systemlandschaft über einen Integration-HUB X4/PI zur Vereinheitlichung aller Schnittstellen in XML und zentralem Monitoring sowie WEB-Services
- Lieferung von Software und Hardware
- Helpdesk für ASS\_Mobile Service erweiterbar zum SAP-Helpdesk
- Outtasking und Outsourcing Ihres ASS\_Mobile Service Systembetriebes, zusätzlich auch ihres SAP-Systembetriebes

## Unsere Referenzen:



ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen,  
 Systeme, Strategien und Technologien mbH  
 Im IT-Dienstleistungszentrum VS  
 Eichendorffstr. 33 - 78054 VS-Schwenningen -  
 Tel./Fax 07720-840-140/-139  
 www.asstec.com

**SIE** haben den Service, **WIR** die Lösung  
**Gemeinsam sind wir MOBIL**

### Situation und Herausforderung

Man kennt sie noch, die Servicetechniker, die mit ihrem Koffer und Auftragsblock bewaffnet ins Haus kamen, um die Waschmaschine oder den Fernsehapparat zu reparieren. Mit Glück hatten sie die Ersatzteile dabei, andernfalls mussten sie diese erst bestellen und einen weiteren Termin vereinbaren. Oder sie nahmen das ganze Gerät mit. Als Nachweis erhielt der Kunde den handgeschriebenen Auftrag auf Durchschlagspapier. Viele Unternehmen mit mobilem Service arbeiten immer noch nach diesem Muster. Bei anderen, fortschrittlicheren Unternehmen, nutzen die Servicetechniker anstatt der Auftragsblöcke Notebooks oder PDAs, in denen bereits Kundendaten und die Störungsmeldung seitens der Servicezentrale vorgegeben wurden. Die Eingabe eventueller Ersatzteile und Reparaturzeiten erfolgt dann vor Ort beim Kunden. Die Daten zur Fakturierung liegen direkt nach Auftragsbeendigung in der Unternehmenszentrale vor. Diese Unternehmen sind in der Planung und Durchführung ihrer Serviceaufträge sehr viel Effizienter und beweisen ihren Kunden, dass nicht nur ihre Produkte innovativ sind, sondern auch die Art und Weise wie Sie ihre Geschäftsprozesse steuern und durchführen sehr innovativ ist. Hierdurch entsteht durch mobile Geschäftslösungen ein weiterer Wettbewerbsfaktor.

### Potenzielle Schwachstellen:

Folgende Punkte wurden von Unternehmen mit mobilem Service, die noch keine mobilen Geschäftslösungen einsetzen, immer wieder genannt:

- Keine Transparenz über das operative Geschäft
- Keine Datenbasis um Auswertungen über das Service Geschäft machen zu können
  - z.B.: Sind unsere Pauschalen richtig kalkuliert?
- Hohe Fehleranfälligkeit
- Abstimmungsprobleme
- Unerklärlicher Materialschwund
- Organisatorische Regelungen können nicht oder nur schwer durchgesetzt werden
- Viele, zum Teil eigenentwickelte und nicht zueinander integrierte Lösungen, zur Steuerung und Durchführung der mobilen Geschäftsprozesse führen zu ineffizienten Geschäftsprozessen und verursachen hohe Kosten.
- Diese Lösungen sind nicht oder nur teilweise an das ERP-System angebunden, was zu erhöhtem Aufwand in der Personalabteilung, Innendienst und weiteren Abteilungen, die an den Service angebunden sind, führt.
- Das bereits vorhandene ERP-System erfüllt die Anforderungen des Service nicht
- Lange Wartezeiten zwischen Auftragsbeendigung und Fakturierung
- Hoher Suchaufwand, da auf historische Informationen nicht oder nur schwer zugegriffen werden kann.
- Handschriftlich ausgefüllte Serviceberichte können nicht gelesen werden oder sind falsch ausgefüllt was zu langen Abklärungszeiten und Aufwand führt.
- Regale voller Ordner und Papierbelege nehmen Raum und kosten Zeit
- Mit zunehmender Service Techniker Anzahl führen einfache Fragen, wie z.B.: „Wo sind denn meine Techniker gerade“ zu sehr zeitraubenden Aufgaben

Mit ASS\_Mobile können Sie diese Schwächen in potentiellen Nutzen wandeln.

### ASS\_Mobile Service:

Mit ASS\_Mobile Service wurde gemeinschaftlich mit Unternehmen mit mobilem Service eine hoch innovative, praxisgerechte und hoch skalierbare Mobile Service Management Lösung auf modernster IT-Architektur geschaffen, die folgende Ziele erfüllt:

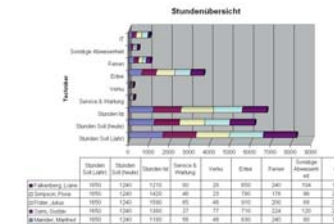
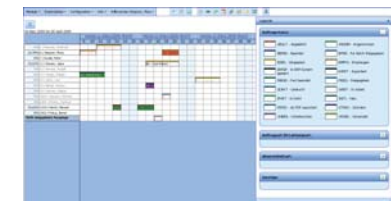
#### Einmal Eins ist Eins!

- Eine mobile Service Management Lösung, die alle klassischen Anforderungen einer Service-Organisation erfüllen kann
- Offene Architektur zur **einmaligen** Anbindung bestehender Softwaresystem (z.B. ERP-System)
- Die komplette SAP ERP-Integration ist **einmal** bereits vorhanden
- Alle relevanten Service-Daten werden nur **einmal** erfasst und den nach gelagerten Geschäftsprozessen digital und automatisiert zugeführt
- National und International **eine** multilingual und Web-basierte Lösung für alle Serviceeinheiten eines Unternehmens
- Eine Datenbasis für das Reporting



### Haupteigenschaften von ASS\_Mobile Service:

- Web-basierte mobile Service Management Lösung
- Alle Serviceeinheiten können eine Installation nutzen
- Nutzung über die Internet-Browser MS Internet Explorer oder Mozilla Firefox
- Unterstützung von zwei Plattformen mobiler Endgeräte auch im Mix (PDA oder PC)
- Integration-HUB zur Integration bestehender Softwaresysteme (z.B. ERP-System) und von Kundenprodukten (präventive Wartung)
- Business Warehouse für das Reporting
- Online oder /und Offline Szenarien
- Unterstützung eines dezentralen oder/und eines zentralen Service Organisationsmodells.



### Hauptfunktionen von ASS\_Mobile Service:

- Interaktive und grafische Plantafel für das Dispatching
- Auftragsverwaltung
- Materiallogistik
- Wartungsverträge
- Verkaufsförderung
- Zeitwirtschaft und Betriebskalender
- Reisekosten
- Management Reporting
- Skill-Verwaltung
- Fehler Code Verwaltung
- Equipmentverwaltung
- Equipment / Kundenhistorie

### Unterstützungsfunktionen von ASS\_Mobile Service:

In der Auslieferung von ASS\_Mobile Service sind neben den Hauptfunktionen noch weitere Unterstützungsfunktionen enthalten:

- Fuhrpark-Verwaltung /Fahrtenbücher
- Textbausteinverwaltung
- Merkmalsverwaltung
- Elektronische Unterschrift Kunde und Service-Techniker
- Anbindung Navigationssoftware auf PDA an ASS\_Mobile Service
- Mehrere Techniker pro Auftrag
- International und Multilingual
- Rückmeldeassistent
- Personalanforderung
- Elektronische Berichts- und Formularwesen
- Automatische Überwachung der Aufträge
- Stammdatenverwaltung mit und ohne ERP-Integration
- Rollen und profilbasierte Berechtigungsverwaltung bis auf Objektebene
- Sichtenverwaltung (System- und Benutzersichten)
- Lokalisierung und Routing
- Absenzen

