



Transparent, flexibel, umweltfreundlich

ASS_Mobile Service bei HSM

Villingen-Schwenningen, 26. Oktober 2010 - Seit gut anderthalb Jahren setzt die HSM GmbH + Co. KG, in der Branche bekannt für große Papierpressen und Shredder, für die Planung und Abwicklung ihres technischen Kundendienstes auf die mobile Service-Lösung ASS_Mobile des Schwarzwälder Software-Spezialisten ASS.TEC GmbH. Seither sind die Papier- und Portokosten sowie die Bearbeitungszeiten für die Kundendienstesätze deutlich gesunken und die Kundenzufriedenheit gestiegen.

Insgesamt sind weltweit viele tausend Maschinen und Anlagen von HSM im Einsatz, die regelmäßigen Service benötigen. Dafür sind 22 Techniker im Inland und fünf weitere in den Ländern mit den Vertriebsstützpunkten unterwegs. „Bisher wurden alle Einsätze und Touren von vier bis fünf Technikern manuell geplant und auf Wandtafeln plakativ dargestellt. Zudem entstand eine Menge Papier und die Transparenz war nicht gegeben“, erklärt Herbert Ackermann, Leiter Kundendienst bei der HSM GmbH + Co. KG.

Ressourcensparende Einsatzplanung und Steuerung

Um den Aufwand für Planung, Papier und auch Fahrtkosten zu minimieren, wollte HSM die manuelle Abwicklung durch eine elektronisch basierte mobile Service-Lösung ersetzen. Die wichtigste Anforderung war neben der professionellen und transparenten Einsatzabwicklung die Kompatibilität mit dem führenden SAP-System.

ASS_Mobile Service bietet optimale SAP-Integration

„Im Rahmen einer Ausschreibung entschieden wir uns für ASS_Mobile Service des SAP- und Software-Spezialisten ASS.TEC GmbH, weil diese selbst in der SAP-Beratung tätig ist und die mobile Service-Software sehr gut an die Anforderungen von SAP angepasst hat. Außerdem bietet sie eine sehr gute Kartenlösung, die direkt mit dem Planungs-Tool interagiert“, so Ackermann.

Ziel erreicht: Hohe Transparenz und schnellerer Service

Nach anderthalb Jahren Praxis zieht HSM eine positive Bilanz: „Insgesamt haben wir durch die rationellere Planung sowie Rückmeldung durch den Techniker Kapazitäten gewonnen, die wir in die Qualität der Kundenbetreuung investieren können“, freut sich Ackermann.

Denn durch den hohen Automatisierungsgrad werden Wartungsverträge automatisch angelegt, Routineaufträge monatlich abgerufen und in ASS_Mobile Service überspielt. Je nach Kundensituation werden Aufträge auch priorisiert behandelt und Ersatzteile sofort geschickt, was die Kundenzufriedenheit erhöht. Durch die



Just-in-Time-Erfassung und Weiterleitung der Technikereinsätze und Arbeitsmittel können Arbeitszeiten schneller erfasst und Aufträge schneller abgerechnet werden. Ganz deutlich wurde auch die Papier- und Portoersparnis. Schließlich konnten die Fehler minimiert werden, weil die Daten direkt aus SAP an ASS_Mobile übergeben werden - und umgekehrt. Außerdem gibt es für eine Vielzahl von Reparaturen fertig hinterlegte Fehlercodes, mit denen die Techniker etwa 70 Prozent der Berichte automatisiert erstellen können.

Unternehmensprofil ASS.TEC GmbH

Die ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH wurde 1993 von Norbert Heil mit dem Schwerpunkt Komplettlösungen für SAP-Anwender gegründet. ASS.TEC ist außerdem seit 1993 einer von nur drei deutschen ARIS Value Added Resellern und neben dem ARIS-Hersteller IDS der einzige, der individuelle Reportskripte auch mit Integration zu SAP Solution Manager entwickeln kann. Ein weiterer Schwerpunkt ist die mobile Kundendienst-Software ASS_Mobile Service.

Zur Firmenphilosophie gehört die ganzheitliche Unterstützung von der Konzeption bis zur Produktivsetzung und Betreuung der Informationsverarbeitung für Kunden aller Unternehmensgrößen in Deutschland und im benachbarten Ausland.

Weitere Informationen

ASS.TEC Beratungsgesellschaft für
Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH
Eichendorffstraße 33
78054 VS-Schwenningen
Telefon / Fax : 07720 / 840-140 / 139
consulting@asstec.com
<http://www.asstec.com>
Geschäftsführung: Norbert Heil, Kurt-Leo Kaiser, Sylvia Unger