

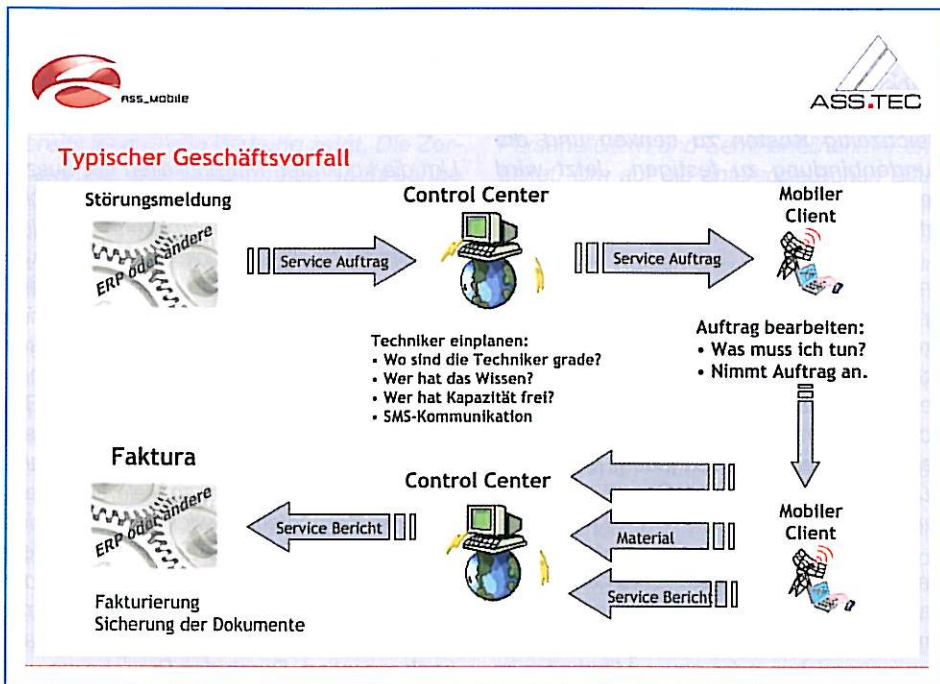
## Mit ASS\_Mobile räumlich unabhängig arbeiten

Unternehmen mit eigenen Außen- und Kundendienstorganisationen geraten zunehmend unter großen Wettbewerbsdruck. Dabei werden nicht nur die Kundenerwartungen in Bezug auf die After-Sales Betreuung immer höher, auch bei „klassischen Reparaturdienstleistungen“ erwarten Privat- und Geschäftskunden gleichermaßen einen schnellen Service, der zudem noch bezahlbar bleibt. Als Antwort auf diesen stetig steigenden Bedarf seiner Kunden hat die ASS.TEC GmbH in ihrem Leistungsbereich MBS (Mobile Business Solutions) die Lösung ASS\_Mobile Service entwickelt.

Konzipiert für kleine Firmen bis hin zu multinationalen Konzernen mit komplexen Organisationsstrukturen, ermöglicht diese als flexibles „Customer Service Control Center“ völlig zeit- und ortsunabhängiges Arbeiten.

ASS\_Mobile Service ist eine Web-basierte Service Management Software und arbeitet online sowie offline auf Notebooks, PDAs oder Tablet PCs. Die einfache und schnelle Datenintegration in die Back-End-Systeme (z.B. ERP, CRM, etc.) ist ein weiterer Erfolgsfaktor. ASS\_Mobile Service wurde als Plattform speziell für Anwendungen rund um mobile Geschäftsprozess-Szenarien wie





Was kann ASS\_Mobile?

- Meldungserfassung, Auftragsabwicklung, Einsatzplanung
- Überwachung des Außendienstes und Statuswechsel
- Auftragsrückmeldung (Materialverbrauch, Leistungen, Arbeitszeiten, etc.)
- Materialbestellung und -rücklieferung
- Equipmentverwaltung
- Kunden- und Equipment-historie
- Fahrtenbuch
- Fehlzeitenverwaltung
- Zeiterfassung
- Spesenmanagement
- Personalanforderung für Projekte sowie zur Außendienstunterstützung
- Weiterleitung von Verkaufschancen zur Vertriebsunterstützung
- Stammdatenpflege
- Dokumentenmanagement
- Management Reporting
- Konfigurierbare elektronische Checklisten (z.B. Wartungsanweisungen, Abnahmeformulare, Sicherheitschecks, etc.)
- Kommunikation via E-Mail, Fax, SMS und Drucker
- Elektronische Landkarten zur Routenoptimierung
- Sichten (System- und Benutzersichten)

After-Sales, Instandhaltung und Kundendienst entwickelt.

Als Beratungsgesellschaft mit Schwerpunkt SAP und als SAP Extended Business Member lag es für ASS.TEC nahe, seine mobile Lösung auch speziell für die Integration zu SAP ERP zu entwickeln. Die dafür gewählte Softwarearchitektur ermöglicht es, ASS\_Mobile Service über Standardschnittstellen und eigene Middleware in beliebige SAP- und non-SAP-Backend-Systeme zu integrieren.

In der Projektarbeit ist die ASS.TEC GmbH sehr flexibel: Sie reicht von strategischen Beratungsgesprächen zu den Einsatzbereichen mobiler Kundendienstlösungen bis hin zur Komplettintegration der Mobile Business Solution in das bestehende SAP ERP-System. Dazu gehören je nach Ausgangsposition üblicherweise die Prozessharmonisierung und Definition von Standards, Lieferung von Software und Hardware für ASS\_Mobile Service, deren kundenspezifische Anpassung sowie die Integration in die heterogene Systemlandschaft mit Vereinheitlichung aller Schnittstellen und zentralem Monitoring sowie Web-Services. ASS.TEC stellt für ASS\_Mobile Service auch einen Helpdesk zur Verfügung, der auf Wunsch auch zum SAP-Helpdesk erweiterbar ist.

Kunden, die entweder nur den mobilen Kundenservice oder auch den gesamten SAP-Betrieb outsourcen möchten, bietet die ASS.TEC GmbH auf Wunsch den kompletten Systembetrieb.

ASS\_Mobile ermöglicht dem Unternehmen die zentrale sowie dezentrale Steuerung und Kontrolle aller Service-Prozesse. Die medienbruchfreie und somit papierlose Abwicklung garantiert die sofortige Transparenz aller Geschäftsabläufe – vom Kundenauftrag über die Ausführung, etwaige Ersatzteilbestellungen bis hin zur Abrechnung über das ERP-System.

Die ASS.TEC GmbH in Villingen-Schwenningen wurde 1993 mit dem Ziel gegründet, Komplettlösungen für SAP-Anwender anzubieten und ihre Kunden von der Konzeption bis zur Produktivsetzung und Betreuung ihrer Informationsverarbeitung zu unterstützen. Einer der Schwerpunkte des ASS.TEC Beratungs- und Produktportfolios sind mobile Lösungen für Unternehmen mit Außendienstorganisationen. ASS.TEC beschäftigt 45 hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit überwiegend langjährigen Projekterfahrungen. Die ASS.TEC GmbH ist flach strukturiert mit kurzen Entscheidungswegen, die eine hohe Flexibilität garantieren.