

Wer zuerst kommt, den belohnt der Kunde

Die ASS.TEC GmbH in Villingen-Schwenningen adressiert mit ihrer mobilen Service-Lösung vor allem Unternehmen mit Außendienstorganisationen. Das neue Release ASS_Mobile Service 2.1 bietet mit neuen Leistungsmerkmalen in der Materiallogistik, Geokodierung und Reisekostenabrechnung die komplette Prozessintegration vom ersten Kundenanruf bis zur Rechnungsstellung.

Die ASS_Mobile Service läuft online wie offline auf mobilen Endgeräten und ist über Standardschnittstellen in beliebige SAP- und non-SAP-Backend-Systeme integrierbar.

Nun wurde ASS_Mobile Service in seiner neuen Version 2.1 um drei wichtige Leistungsmerkmale erweitert: Die Materiallogistik, Geokodierung und Reisekostenabwicklung.

Info

■ Prozessübersicht: Das neue Release ASS_Mobile 2.1

- Komplett integrierte Materiallogistik
- Komplette Daten- und Prozessintegration
- Effiziente Einsatzplanung durch punktgenaue Geokodierung
- Erweiterte Reisekostenerfassung – und Abrechnung Berücksichtigung länderspezifischer Besonderheiten

Wer zuerst kommt, den belohnt der Kunde. Denn sobald eine Maschine streikt, wünscht er sofortige Abhilfe. Egal, ob privater Geschirrspüler oder unverzichtbare Tiefkühlanlage im Lebensmittelkonzern.

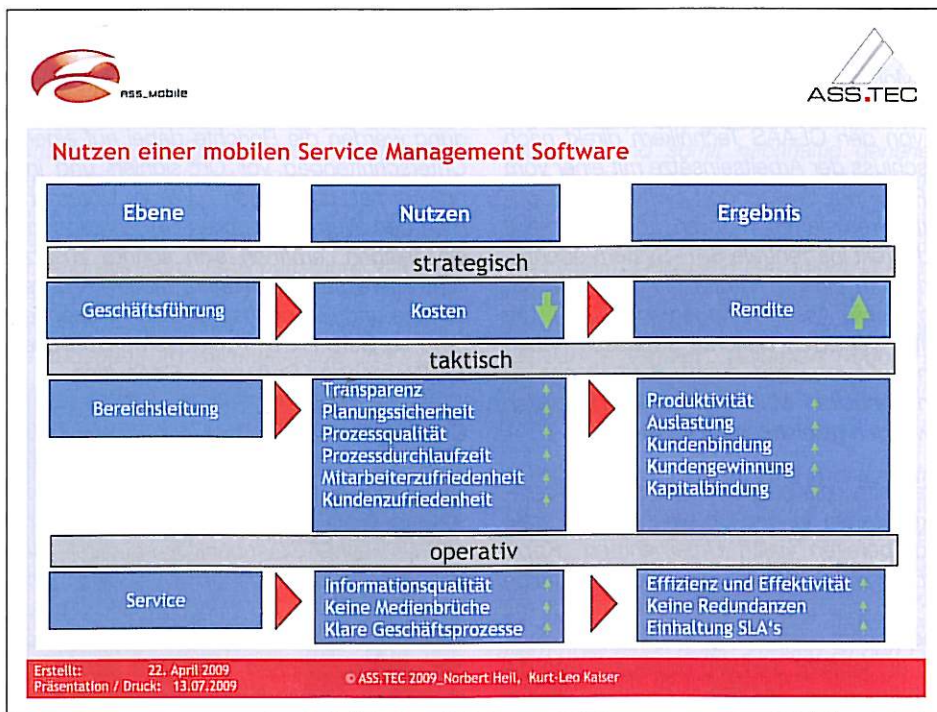
Mit schnellstmöglichem Einsatz zu einem guten Preis-/Leistungsverhältnis entscheidende Wettbewerbsvorteile zu generieren, erfordert jedoch perfekte Geschäftsabläufe, die vom Kundenanruf bis zur Abrechnung in einem System integriert nahezu automatisiert ablaufen.

Speziell für diese hohen Anforderungen hat die ASS.TEC GmbH, seit 1993 Anbieter von IT-Komplettlösungen rund um ERP- und SAP-Anwendungen, ASS_Mobile Service entwickelt, eine Web-basierte Service Management Software speziell für mobile Geschäftsszenarien wie After-Sales, Instandhal-

Während früher alle Geschäftsprozesse der Materiallogistik – Bestellungen, Lieferungen und Retouren vom Techniker manuell auf Bestellformularen erfasst und vom Innendienst übertragen werden mussten, bietet ASS_Mobile Service 2.1 eine komplett integrierte Materiallogistik.

Sobald zum Beispiel ein Reparaturauftrag generiert wird und der Techniker bestimmte Ersatzteile benötigt, gibt er diese auf seinem PDA in die ASS_Mobile Service ein und generiert dadurch automatisch Bestellung und Lieferung. Diese wird dann je nach Bedarf automatisch zum Technikerlager, Zwischenlager oder Kundeneinsatzort geschickt. Die Lieferung kann er in ASS_Mobile Service annehmen, quittieren, Mängel melden und/oder retournieren. Im letzten Fall wird mit der Retourenmeldung automatisch ein Abhol-

Nutzen einer mobilen Service Management Software



INFO:
Doris Jessen, Text
consulting@asstec.com



Optimierte Einsatzplanung mit Routenoptimierung/Lokalisierung

auftrag verbunden. Die Kommunikation wird ohne manuelle Zwischenschritte in das ERP-System eingestellt, wo auch die Bestandverwaltung abläuft, und löst dort die entsprechenden Geschäftsprozesse aus.

Zur optimalen Einsatzplanung bietet ASS_Mobile Service 2.1 einen Geokodierungsdienst. Damit kann der Einsatzleiter bei der Routenvorbereitung benutzerfreundlich auf einer elektronischen Straßenkarte die effizienteste Strecke zu Auftragsadressen ermitteln und auch bei adhoc-Anfragen sofort im System erkennen, wo sich welcher Techniker befindet und wann er zu einem Notfalleinsatz eintreffen wird. Dadurch verkürzen sich nicht nur die Fahrzeiten, auch die Kundenzufriedenheit wird durch den schnelleren und pünktlicheren Technikereinsatz erhöht.

Die Geokodierung der Adressdaten erfolgt entweder direkt in ASS_Mobile Service nach der Stammdatenübernahme aus dem ERP-System oder wird, falls (noch) kein ERP-System vorhanden ist, durch ASS.TEC als Service angeboten.

Reisekosten sind ein wesentlicher Bestandteil aller Technikereinsätze. Sowohl Unternehmen als auch Mitarbeiter haben großes Interesse an einem leicht verständlichen Überblick und schneller Abrechnung. Daher bietet schon die erste Version von ASS_Mobile Service

eine komfortable Spesen- und Reisekostenerfassung, die allen Anforderungen der korrekten Lohnabrechnung und Steuergesetzgebung entspricht.

Diese wurde jetzt wesentlich erweitert, um alle Besonderheiten auch internationaler Reisen zu erfassen. So enthält ASS_Mobile 2.1 nicht nur Auswahlfelder für Kostenpauschalen wie Frühstück, Mittagessen und Übernachtungen, sondern auch beliebige Kostenarten wie zum Beispiel die österreichische Schmutzpauschale für schwierige Kundendiensteinsätze. Alle Kosten werden automatisch in das ERP-System übernommen, sind sofort für Innen- und Außendienst transparent und können schnell kontrolliert sowie zur Zahlung frei gegeben werden.

Ab sofort wird ASS_Mobile Service 2.1 ohne Aufpreis gegenüber der ersten Version ausgeliefert. Bestandskunden erhalten die Software automatisch und können sie – je nach Wunsch mit einer Schulung nur der Key User oder auch aller Mitarbeiter – zunächst auf ihrem Testsystem nutzen, bevor sie ins Produktionssystem übernommen wird.