

Digitale Wertschöpfung durch mobile Service-Lösungen

Kostenbewusstsein und optimaler Kundenservice sind kein Widerspruch: Intelligente mobile Service-Lösungen, nahtlos in ERP-gesteuerte Geschäftsprozesse des Unternehmens integriert, führen zu effizienter Geschäftsabwicklung, hoher Kundenzufriedenheit und Umsatzwachstum.

Wettbewerbsdruck und Kostenbewusstsein sind nicht erst seit der aktuellen Wirtschaftskrise ein Thema. Im Gegensatz zu Produktion und Vertrieb, die messbar zum Umsatz beitragen, versucht man daher im Kundenservicebereich, durch Personalabbau Kosten zu sparen.

Und obwohl Geschäftsprozessoptimierung via ERP in vielen Bereichen selbstverständlich sind, ist der Kundendienst hier oft nicht integriert: So dauert die Abwicklung vom Auftragseingang bis zur Rechnungserstellung aufgrund zahlreicher Medienbrüche zu lang, da manuelle, redundante Datenerfassung und langwieriges Abklären von

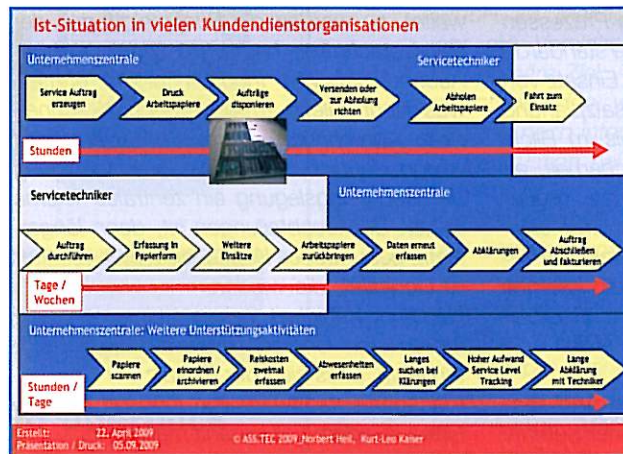
Kundenaufträgen Zeit kosten. Die zentrale Einsatzsteuerung weiß nicht, was außerhalb des Unternehmens passiert, weil die Service-Techniker oft landesweit oder grenzüberschreitend beim Kunden unter verschiedenen Voraussetzungen arbeiten. Diesen wiederum fehlt vor Ort der Einblick in die Kundenhistorie (s. Abbildung 1).

Qualitätsprobleme, demotivierte Mitarbeiter und unzufriedene Kunden sind zwangsläufig die Folge. In Euro und Cent nachweisbar wird dies aber erst Monate oder Jahre später, wenn die Kundensubstanz schwindet, das Neugeschäft kränkelt und das Image leidet.

Umdenken: Kundenservice als Chance!

Dabei ist gerade perfekter Kundenservice eine hervorragende Chance, sein Unternehmen vom Wettbewerb deutlich abzuheben und ein neues Feld der Wertschöpfung zu generieren. Daher muss ein Umdenken in den Managementtagen stattfinden, um die Theorie in die Praxis umzusetzen.

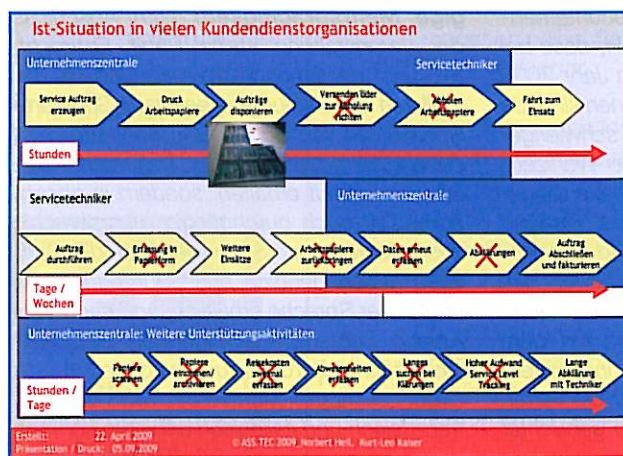
Abbildung 1: Ist-Situation in vielen Service Organisationen



Ziel: Transparenz und Effizienz vom Auftrag bis zur Zahlung

Zur Vorbereitung eines Serviceeinsatzes benötigen Service-Techniker schon beim Auftragseingang schnell verfügbare, umfassende Informationen über Kunden und Produkte, um effizient zu arbeiten. Sind sie weiträumig im Einsatz, müssen die Geschäftsprozesse wie Beauftragung, Ersatzteilbestellung und Rückmeldung des Serviceeinsatzes über die Unternehmensgrenzen hinweg abzuwickeln sein.

Abbildung 2: Eliminierung von Prozessschritten durch professionelle Service-Software



Nach Auftrags erledigung dauert die Rechnungsstellung oft bis zu zwei Monate: Hier ist eine zeitnahe Steuerung, Anpassung oder simple Nachkalkulation der Einsätze nötig. Das stellt die Unternehmen allerdings heute noch vor große Herausforderungen oder ist wegen mangelnder Informationsqualität völlig unmöglich.

Lösung: Mobile Service-Software in der Westentasche

Heute gibt es hervorragende mobile Service-Softwarelösungen und einfach bedienbare Endgeräte zu erschwinglichen Preisen. Probleme schlechter Netzabdeckung und niedriger Übertragungsraten gehören der Vergangenheit an. Technisch steht einer mobilen Service-Software also nichts mehr im Wege.

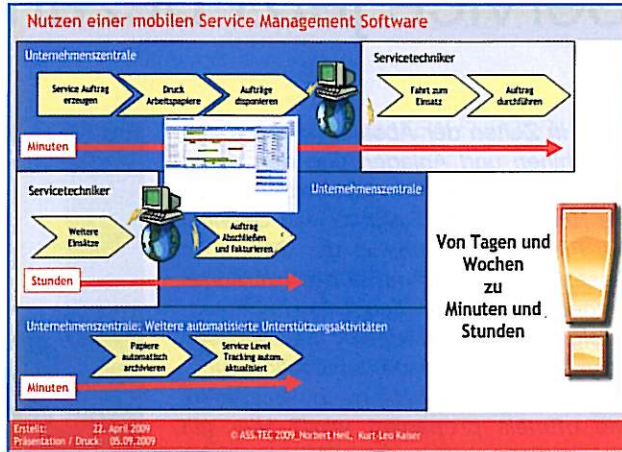


Abbildung 3: Service-Abwicklung mit Einsatz einer professionellen Service-Software

Ein Beispiel ist ASS_Mobile Service, das gemeinsam mit professionellen Service-Organisationen auf Basis neuester Technologien als Web-basierte Standardlösung mit Integration zu ERP-Systemen wie etwa SAP ERP entwickelt wurde, um die Kundendienstprozesse über alle Unternehmensgrenzen hinweg transparent, effizient und kostenoptimal bis ins Back-Office abwickeln zu können (s. Abbildung 2 und 3).

Parameter	Anzahl Servicetechniker		
	20	75	150
Aufträge (Angabe gem. Pflichtminutal) pro Servicetechniker	3448	12.500	25.000
Zeitspannung Serviceteam pro Auftrag x Min., anlegen, Kontrolle, Korrekturen, Rückfragen Servicetechniker, Kunden, usw	3		
Verschleiben von Aufträgen, Übersichtliche Route, Telefonieren mit ST	10320	30.700	77.400
ES aufwänd für nachträgliche Suchen von Kunden Haus Adressen	172	648	1297
Rechnungskorrekturen	10	172,00	645,00
% der Serviceaufträge	28,67	107,50	215
x Min pro Auftrag			
Zeitspannung Servicetechniker Schreiben und Rückfragen, Listung Wochenberichte, Fahrerbuch, Spesenabrechnung, usw	5,4	108	455
Summe x Min. / Anz. Auftrag. = x Min. = x h pro Servicetechniker	3		
Zeit nutzbar z.B. für Kundenbetreuung und Nachbearbeitung oder mehr Umsatz	100%		
Mehr Umsatz	2%	328,67	1157,50
+ 2% Produktivitätssteigerung pro Servicetechniker	60,4	1157,50	2315,00
Basiss 1000h/a verrechenbar = 20 Stunden x Stundenlohn (€ 60,-)	24.000 €	69.450,00 €	138.900,00 €
Interne Kundenkartei Sachbearbeiter	2071		
Zeitspannung Back-Office Faktura durch ERP-Integration	2	286,67	1075,00
Zeitspannung Back-Office Reisekostenabrechnung durch ERP-Integration	2	20,00	75,00
Zeitspannung Back-Office automatisierte Materialguts in ERP	3	43,00	161,25
Materialguts wird bei z.B. der Auftrag benötigt	25%		
Zeitspannung Back-Office automatisierte Archivierung Dokumente im Archiv	2	28,67	107,50
Zeitspannung Back-Office durch automatisierten Druck Rechnung mit Servicebericht aus ERP	1	57,33	215,00
Gesamtsparung Back-Office durch ERP-Integration in Stunden	Stunden	435,67	1633,75
Gesamtsparung Back-Office durch ERP-Integration in Euro	Total	8.713,35 €	32.675,00 €
Gesamt-Einsparungen durch ASS_Mobile Service	Einsparung	81.233 €	192.128 €

Abbildung 4: Return on Investment mit einer mobilen Service Software

Nachgerechnet: Harte Zahlen und weiche Faktoren

Der Nutzen einer professionellen mobilen Service-Software mit ERP-Integration liegt auf der Hand: So zeigt die realistische Kalkulation anhand harter Kennzahlen, dass der Return on Investment (ROI) innerhalb eines Jahres erreicht wird (s. Abbildung 4).

Zusätzlich profitieren die Unternehmen von sog. weichen Nutzenfaktoren, die zunächst nur schwer mit Kennzahlen zu bewerten sind. Allerdings erzielen die Unternehmen aufgrund bisheriger Erfahrungen nach kurzem Einsatz der mobilen Service-Lösung bereits messbare Leistungs- und Qualitätsverbesserungen. Insofern sind gerade die weichen Faktoren durchaus höher zu gewichten als die harten Zahlen. Zu den wichtigsten Nutzenfaktoren gehören:

Transparenz:

- erhöhte Einflussnahme des Managements auf Basis verlässlicher Informationen und zeitnaher Auswertungen (z.B. Service Level Tracking oder Nachkalkulation eines Serviceeinsatzes)
- Basis für kontinuierliche Verbesserungen

Aktuelle und umfassende Information für Service-Innendienst, Techniker und Vertrieb:

- mögliche Umsatzerhöhung
- keine Wartezeiten der Kunden

Hohe Service-Qualität durch:

- fehlerlose Geschäftsprozessabwicklung
- Vereinfachung und kurze Reaktionszeiten
- automatische Terminüberwachung
- Plausibilitätsprüfungen

Imageverbesserung durch Nutzung innovativer Technologien

Ergebnis: Win-Win-Situation für alle

Kostenbewusstsein und hohe Service-Qualität sind heute kein Widerspruch mehr – im Gegenteil: Der Einsatz intelligenter mobiler Service-Lösungen gibt Unternehmen die Chance, durch die medienbruchfreie Abwicklung alle ihre Service-Prozesse zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit signifikant zu erhöhen. So sind Bestandsgeschäfte nachhaltig zu sichern und Neukunden leichter zu gewinnen – eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

INFO:
Kurt-Leo Kaiser, Text
consulting@asstec.com