

Mobiles Dienstleistungsmanagement

## Alle Daten immer zur Hand: mobile App für Kundendienstaufträge

### Enterprise Mobility hat viele Gesichter

Enterprise Mobility hat viele Gesichter: von Vertrieb über Produktion, Lager und Logistik bis hin zur Verwaltung gibt es viele Möglichkeiten, mit mobilen Anwendungen die Effizienz im Unternehmen zu steigern, die Datenqualität abzusichern und die Motivation der Mitarbeiter durch Arbeitserleichterung zu erhöhen.

engomo, die Software, die Daten und Prozesse in mobile Apps bringt, ist dafür bestens geeignet, weil sie komplett ohne Programmierung auskommt. Nur anhand von Konfiguration entstehen vielfältige Unternehmens-Apps, die innerhalb von Tagen, nicht Monaten, einsatzbereit sind.

In der White Paper-Reihe „Use Case im Fokus“ geben wir Enterprise Mobility ein konkretes Gesicht und stellen mobile Anwendungsfälle aus der Praxis vor.

### Service vor Ort beim Kunden – Besser mit mobilen Daten

Kein Unternehmensbereich profitiert mehr von mobilen Daten und Prozessen als die Mitarbeiter im technischen Kundendienst. Je schneller und erfolgreicher sie ihre Aufgaben beim Kunden vor Ort erledigen können, desto schneller können die ausgeführten Arbeiten dem Kunden berechnet werden. Die Arbeit des Kundendienstes ist außerdem maßgeblich dafür, wie zufrieden Kunden auch auf lange Sicht mit einem Produkt oder einer Dienstleistung sind. Davon wiederum hängen Folge- und Zusatzkäufe ab – denn ist der Kunde mit dem Service unzufrieden, kommt es früher oder später zum Anbieterwechsel.

Deshalb ist es für Unternehmen, die Mitarbeiter im Kundendienst oder der Instandhaltung beschäftigen, essentiell, diese so auszustatten, dass diese ihre Aufgaben sowohl schnell und wirtschaftlich als auch zur vollsten Zufriedenheit der Kunden ausführen können. Neben der richtigen technischen Ausstattung sind hierfür mobile Daten und Informationen das A und O. Angefangen bei der Auftragsplanung über die Lösung technischer Probleme vor Ort

bis hin zur Abrechnung hängt die optimale Auftragerfüllung von der Verfügbarkeit und Aktualität der benötigten Daten und Informationen ab. Eine mobile App, die den Kundendienstmitarbeitern als Tor zu allen benötigten Informationen und Prozessen dient, ist deshalb im Service der Schlüssel zu zufriedenen Kunden und effizienten Prozessen.

### Effizienter Kundendienst durch Einsatz von Mobilgeräten

Während die Planung der Aufträge durch den Innendienst im ERP- oder einem speziellen Service-Management-System durchgeführt wird, ist der Außendienst entweder auf Papier oder ein Laptop angewiesen, um einen Überblick über die aktuellen Aufträge zu erhalten – vorausgesetzt ein Zugriff auf die Daten im System ist von unterwegs aus möglich. Arbeiten die Kundendienst-Mitarbeiter mit dem Laptop, müssen sie häufig Informationen zu ihren Terminen, den Auftragsinhalten, zum Kunden sowie zu ihren Aufgaben vor Ort und den technischen Details aus verschiedenen Quellen oder Systemen beziehen, sodass es für sie nicht nur umständlich, sondern auch zeitraubend ist, sich einen Überblick über ihre aktuellen Aufgaben zu verschaffen. Zusätzlich müssen sie unterwegs häufig ihr Laptop aus- und wieder einpacken, es ans Stromnetz anschließen, um den Akku aufzuladen und es mit sich herumtragen.

Arbeitet der Außendienst mit gedruckten Listen und weitgehend ohne Laptop, ist es so gut wie unmöglich, alle relevanten Daten auszudrucken und zu sichten, geschweige denn, sie vor Ort bei Bedarf zur Hand zu haben. In diesem Fall sind die Mitarbeiter im technischen Kundendienst auf einen stets verfügbaren und auskunftsfähigen Innendienst angewiesen, der ihnen schnell telefonisch alle benötigten Informationen liefern kann.

Diese Hürden erschweren Mitarbeitern im technischen Kundendienst die Arbeit drastisch, und genau deshalb sind mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets in diesem Unternehmensbereich heute eigentlich unverzichtbar geworden. Denn mit der

richtigen App liefern sie den Mitarbeitern alle Informationen genau dann, wenn sie benötigt werden und genau dort, wo sie erforderlich sind.

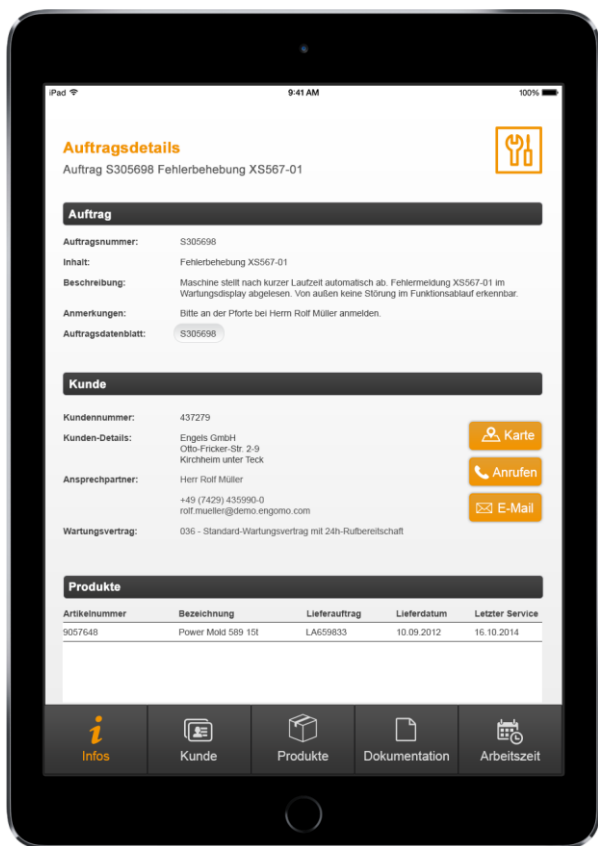
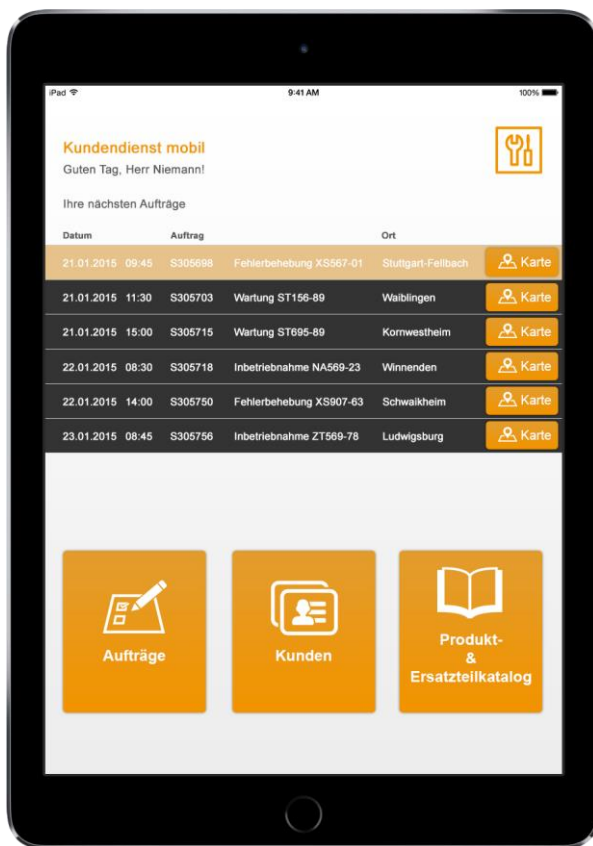
### Mobile App als Tor zu allen Kundendienst-Informationen

Die mobile Service-App bündelt für die Mitarbeiter vor Ort beim Kunden alle benötigten Informationen und Prozesse: Angefangen bei einer Auftragsübersicht, die zur Planung des Arbeitstages dient, liefert sie zu jeder Aufgabe alle relevanten Details: Kundenkontaktdaten, Historie, eingesetzte Produkte, technische Informationen und sogar Informationen über die Lagerverfügbarkeit von Ersatzteilen zu den eingesetzten Produkten.

Damit werden Servicemitarbeiter vor Ort bestmöglich unterstützt: Sie wissen, wenn es bereits früher technische Probleme beim Kunden gab und können

nachvollziehen, wie diese gelöst wurden. Sie können dem Kunden Auskunft über die Verfügbarkeit von Ersatzteilen geben und diese direkt per App im System reservieren oder bestellen. Sie beziehen Instandhaltungsanleitungen zu komplexen technischen Anlagen einfach aus dem Backend-System, ohne dafür die Unterstützung des Innendienstes zu benötigen. Und sie können auch die Abrechnung beschleunigen, indem sie den Dienstleistungsnachweis in der App vom Kunden gegenzeichnen lassen und ohne Umwege im entsprechenden Backend-System speichern.

So werden die Kundendienst-Abläufe einerseits beschleunigt, weil alle Informationen stets aktuell abrufbar sind. Andererseits werden Übertragungsfehler vermieden, indem Daten direkt vor Ort erfasst und unmittelbar an die IT-Systeme im Hintergrund übertragen werden.



Beispiel für eine mobile Kundendienst-App mit Auftragsübersicht, Details zum Auftrag, Kunden- und Produktinformationen

### Kundendienst-Apps individuell gestalten

Damit eine Kundendienst-App die Abläufe in Instandhaltung und Service optimal unterstützt, muss sie die Prozesse und Daten individuell abbilden, um den Gegebenheiten im Unternehmen gerecht zu werden.

So muss es zum Beispiel möglich sein, dass eine App an mehrere Backend-Systeme angebunden ist, wenn diese am Prozess beteiligt sind – etwa das Service Management System, mit dem die Auftragsdaten verwaltet werden, das CRM-System, aus dem die

Kundendaten gespeist werden, und das ERP-System, in welchem Produktdaten und Lagerbestände hinterlegt sind. All diese Daten sind dann in der App für den Mitarbeiter auf einen Blick sichtbar, ohne dass zwischen den Systemen hin- und hergesprungen werden muss. Darüber hinaus ist es essentiell, dass die App intuitiv bedienbar ist, sodass kein Schulungsaufwand für die Servicemitarbeiter anfällt.

Aber auch funktional muss eine Service-App all das enthalten, was der Service-Mitarbeiter vor Ort für seine Prozesse benötigt, so zum Beispiel:

- Das Scannen von Barcodes oder die Erfassung von RFID-Tags, um im Einsatz befindliche Produkte zu identifizieren
- Die benutzerfreundliche Abarbeitung von Checklisten für Wartung und Instandhaltung
- Den Einsatz der Gerätekamera zur Fotodokumentation von Messwerten oder Schäden
- Die Möglichkeit, die App auch offline zu nutzen und Daten später zu synchronisieren, wenn gerade keine Verbindung zum Internet möglich ist.
- Die Möglichkeit, Kundenstandorte in einer interaktiven Karte anzuzeigen, um das tägliche Auftragspensum und Anfahrtswege optimal zu planen.
- Die Möglichkeit, die Kundenunterschrift für den Auftragsnachweis direkt auf dem Mobilgerät entgegen zu nehmen.

Schließlich müssen diese Funktionen so in die App integriert sein, dass sie die individuellen Kundendienst-Abläufe des Unternehmens optimal unterstützen.

Die Standard-Apps von Service Management-Systemen stoßen hier schnell an ihre Grenzen, da sie in der Regel ein vordefiniertes Paket an Möglichkeiten enthalten, das nur schwer um Zusatzfunktionen ergänzt werden kann, insbesondere wenn Daten aus anderen IT-Systemen integriert werden sollen.

Demgegenüber steht die Programmierung einer individuellen App oder der Einsatz einer so genannten Mobile Development Plattform, einer IT-Plattform, die zwar die App-Erstellung erleichtert, aber dennoch nicht ohne App-Programmierung auskommt. Beide Wege sind langwierig und verursachen hohe Einmalkosten für die App-Erstellung sowie Folgekosten für jede Änderung der App.

### **Ideal für den Mittelstand: Pragmatische Lösungen, die schnell zum Ziel führen**

Gerade in mittelständischen Unternehmen ist dagegen ein pragmatischer Ansatz gefragt, der zugleich kostengünstig ist und dennoch die individuellen Gegebenheiten im Unternehmen berücksichtigt.

Hier ist der Einsatz einer App-Konfigurationsplattform wie engomo der geeignete Weg zur mobilen Kundendienst-App. Ganz ohne Programmierung ist innerhalb weniger Tage die komplette Service-Management-App fertiggestellt. Aufbauend auf einer Basis-App für den Kundendienst, die bereits vorkonfiguriert ist, wird die individuelle mobile App nach dem Baukastenprinzip mit Hilfe der App-Konfigurationsplattform zusammengestellt. Dabei sind keine Kenntnisse in der App-Programmierung erforderlich und die Anbindung an die bestehenden Systeme wird über mitgelieferte Konnektoren realisiert. Im Fall von engomo reicht bereits eine eintägige Schulung aus, damit IT-Mitarbeiter im Unternehmen in der Lage sind, eine individuelle Kundendienst-App selbst zu erstellen. Eine kurze Erstellungszeit bedeutet damit auch geringere Kosten, und erstellte Apps können so auch später jederzeit schnell und kostengünstig angepasst und erweitert werden.

Somit können auch mittelständische Unternehmen ihren Kundendienst bestmöglich mit individuellen mobilen Apps ausstatten. Das Ergebnis: Service-Mitarbeiter werden bei der Auftragsabwicklung bestmöglich unterstützt, die mobilen Abläufe sind schneller und wirtschaftlicher, Fehler bei der Datenübertragung werden minimiert und der Innendienst wird entlastet.

#### **Das ist engomo**

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, den Kundendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.

Das Unternehmen zählt zahlreiche mittelständische Unternehmen zu seinen Kunden, etwa den Softwarehersteller Format, die Großbäckerei Fredy's AG, den Filtertechnik-Spezialisten Lösing und den Exklusivdistributeur für die Haarpflegeprodukte von Paul Mitchell in Deutschland und Österreich, Wild Beauty. Mehr über engomo unter [www.engomo.com](http://www.engomo.com).