

IBM Konzepte für den technischen Außendienst

Mobile Netzwerkanbindung mit WebSphere und Symbol PDA



Highlights

- **Schnelle Reaktionszeiten und präzise Information machen Kunden zufrieden – und auch die Mitarbeiter!**
- **Flexible Arbeitszeiten und -orte ohne Informationslücken**
- **Die Vermeidung von Medienbrüchen macht interne Bearbeitungsprozesse effizient.**
- **Hohe Effizienz durch Nutzung von Leerlauf- und Wartezeiten**
- **Persönliche und kompetente Beratung vor Ort**

Ein ganz normaler Außendienst-Tag

Was macht ein Servicetechniker hauptsächlich? Auto fahren! Dabei legt er weite Strecken zurück und verliert kostbare Zeit, was bei etwas besserer Koordination deutlich reduzierbar wäre. Zum Beispiel: Ein Kunde meldet einen Maschinenschaden. Da unser Techniker gerade unterwegs ist, hat er keine näheren Informationen zu dem Gerät und dem möglichen Fehler. Beim Kunden vor Ort stellt er fest, dass er die nötigen Ersatzteile nicht in seinem Fahrzeugbestand hat. Also fährt er deswegen zum nächsten Zwischenlager oder gar zur Zentrale, und anschließend wieder zum Kunden. Falls der Kunde bei der Gelegenheit ein Ersatzgerät oder Reserveteile bestellen möchte, kann der Servicetechniker ihm leider nicht weiterhelfen, denn dazu muss ein Termin mit einem Kollegen vom Vertrieb vereinbart werden. Nach Abschluss der Reparatur unterschreibt der Kunde den Lieferschein und den Reparaturbericht, aber die Rechnungsstellung erfolgt

erst Tage später – wenn unser Techniker beim nächsten 'Bürotag' in der Zentrale die gesammelten Berichte der letzten 1 – 2 Wochen ins System einpflegt.

Es geht auch anders!

Dieselben Situationen, aber diesmal mit Unterstützung durch mobile Netzwerkanbindung: Unser Servicetechniker kann sich nach dem Kundenanruf via GRPS ein Datenpaket mit detaillierten Informationen zu dem defekten Gerät schicken lassen sowie eine Liste der benötigten Ersatzteile und deren nächstgelegenen Lagerort. Wenn er beim Kunden eintrifft, ist er optimal vorbereitet und hat alles dabei – ohne große Umwege und doppelte Fahrten! Auch zusätzliche Bestellungen des Kunden können direkt über das PDA (Personal Digital Assistant) oder EDA (Enterprise Digital Assistant) des Servicetechnikers getätigt werden, die dann, unmittelbar nach dem Datenversand, vom Vertrieb bearbeitet werden. Nach Abschluss der Reparatur kann der Kunde Lieferschein und Bericht auf dem Terminal unterschreiben, worauf die Dokumente direkt an die Zentrale zur Weiterverarbeitung gesendet werden. Es gibt keine Medienbrüche mehr, Buchungsvorgänge und Rechnungsstellung können zeitnah abgewickelt werden, und unser Servicetechniker hat deutlich weniger Dokumentationsaufwand – der 'Bürotag' erübrigt sich nahezu!

Worauf kommt es an bei einer mobilen Netzwerkanbindung?

Um diese Geschäftsprozessoptimierung zu erreichen, genügt es natürlich nicht, dem Technischen Außendienst einfach PDAs in die Hand zu drücken. IBM hat für diesen Einsatzbereich ein Konzept entwickelt, das auf folgenden drei Faktoren basiert:

- *Kostengünstige und sichere Verbindung zum BackEnd-System. Der IBM WebSphere Everyplace Connection Manager (WECM) stellt automatisch eine Verbindung zum Mobilfunknetz (GRPS) her. Nach dem Download kann die Verbindung bestehen bleiben, da GRPS nicht nach Zeit, sondern nach Datenmenge abgerechnet wird.*
- *Weitblickende Beratung bei Technologieauswahl und -implementierung. Die IBM Services für drahtlose PDA-Technologien konzipieren eine Lösung, die auf Ihre bestehende Netzwerk-Infrastruktur, Ihre Anwendungen und die speziellen Anforderungen Ihrer Geschäftsprozesse abgestimmt und investitionssicher ist.*
- *Exzellente Hardware: Der weltweite IBM Kooperationspartner Symbol Technologies, dessen deutsche Niederlassung sich in Dietzenbach befindet (internationaler Hauptsitz: New York), hat mit dem MC9062-S einen PDA auf den Markt gebracht, der ganz auf die Bedürfnisse mobiler Mitarbeiter zugeschnitten ist: Produkt- und Teiledaten sind durch Scanner, Imager und RFID-Leser einfach zu erfassen. Aufgrund seiner breiten Konnektivität (GSM, GRPS, WLAN, Bluetooth) ermöglicht das Gerät eine übergangslose komfortable Nutzung von internem und externem Netz. Ergonomisches Design macht das Arbeiten angenehm und einfach.*

Warum IBM?

IBM konzipiert für Sie eine integrierte PDA-Lösung, ohne dass Sie Prozesse oder Prozeduren ändern müssen.

Dazu kommt, dass IBM mit dem WECM eine Softwarelösung für PDAs anbietet, die aus dieser Erfahrung heraus entwickelt wurde, und mit Geschäftspartnern zusammen arbeitet, die dazu passende hochleistungsfähige Geräte haben. Darüber hinaus profitieren Sie von den Vorteilen, die Ihnen IBM aufgrund der weltweiten Präsenz, der Erfahrung mit hochkomplexen Projekten und der tiefverwurzelten Servicephilosophie bietet:

- *Sie haben Zugriff auf den Ressourcenpool unserer Services.*
- *Wir vermitteln auch das Wissen zu IBM und Symbol Produkten.*
- *Profitieren Sie von unserer Erfahrung in Implementierung und flächendeckendem Rollout.*
- *Wir sind weltweit erreichbar und überall mit kompetenten Teams vor Ort.*

Interessiert?

Wenn Sie mehr über drahtlose PDA-Lösungen, geeignete Produkte und Möglichkeiten einer individuellen Lösungskonzeption erfahren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie uns im Internet unter

ibm.com/services/de/ns/mobile.html



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

WebSphere ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.