

Case Study

Inicom Service GmbH



Flexibel und mobil – Inicom verbessert Serviceabwicklung
mit Field Service Management



Flexibel und mobil – Inicom verbessert Serviceabwicklung mit Field Service Management



Über Inicom

Aussendienstesätze, Reparaturservices und Werkzeugverleih sind Teil des Leistungsspektrums der Inicom Service GmbH. Am Unternehmensstandort Ilmensee laufen die bundesweite Auftragsbearbeitung, Einsatzplanung, Hotline sowie der Service-Aussendienst zusammen. Rund 55 Servicetechniker müssen für jährlich mehr als 42'000 Aufträge koordiniert werden. Weitere Geschäftszweige bilden der Verleihservice für Werkzeuge mit rund 10'000 Mietverträgen und etwa 8'000 Reparaturaufträge für Werkzeuge, insbesondere Pressgeräte für Rohrleitungssysteme, die am Standort selbst ausgeführt werden.

Adresse

*Inicom Service GmbH Gewerbestrasse 50
D-88636 Ilmensee
www.inicom.de*

Ausgangssituation

Die Inicom Service GmbH deckt als Dienstleister die Bereiche Serviceaussendienst, Werkzeug-Service, Mietwerkzeug-Service und Werkstatt-Service ab. Für die bundesweite Auftragsbearbeitung und Einsatzplanung hat das Unternehmen rund 55 Techniker im Einsatz. Bisher war die Einsatzplanung mit grossem Aufwand verbunden, was zu einer erhöhten Fehleranfälligkeit führte. Die Daten wurden vom Grosshandel per Fax an Inicom gesendet. Diese musste sich Inicom vor Auftragsbeginn immer noch einmal vom Kunden bestätigen lassen, bevor die Tour eines Technikers geplant werden konnte.

Änderungen des Auftrags konnten nicht flexibel angepasst werden

Für die Planung der Tour eines Technikers wurden vom Dispatcher zunächst die Daten in Excel gesammelt und dann in das vorhandene System übertragen. Dieses Vorgehen war sehr statisch. Eine plötzliche Änderung des Auftrags konnte nicht flexibel an die jeweilige Tour angepasst werden. Der Beauftragungsprozess musste somit neu geplant werden.

Anforderung: Einfache Lösung für schnellen Kundenservice

Inicom suchte nach einer geeigneten IT-Lösung, um einzelne Arbeitseinsätze jederzeit flexibel hinzufügen oder verändern zu können, ohne die gesamte Routenplanung eines Servicetechnikers komplett neu starten zu müssen. Ein weiterer wichtiger Punkt im Pflichtenheft von Inicom: Die gesuchte Lösung sollte ortsunabhängig und intuitiv von jedem Mitarbeiter genutzt werden können.

Lösung

Durch ein früheres Projekt mit Coresystems und der Vorgänger-Software war dem Unternehmen Coresystems als Anbieter der Field Service Management-Lösung bereits bekannt. Mit der aktuellen Version der Software lassen sich alle Prozesse und Abläufe transparent abbilden. Sämtliche Kundendaten und Fotos von Einsatzorten können dort gesammelt und einfach hochgeladen werden – zentrale Aspekte, die Inicom schnell von Coresystems FSM überzeugten.

Besseres Informationsmanagement durch mobile Lösung

Seit Einführung der FSM-Lösung laufen bei Inicom die wichtigen operativen Prozesse mobil ab. Serviceberichte, die früher von Hand ausgefüllt und in das System geladen werden mussten, werden heute per Handy oder Tablet angepasst. In dem System sind Checklisten hinterlegt, die der Techniker beim Einsatz zurate ziehen kann. Auch die Beauftragung durch den Kunden ist nun einfacher. Mit dem neuen System laufen die Auftragsdaten per E-Mail bei Inicom ein und werden dort erfasst.

Einfache Planung

Mit der Lösung von Coresystems werden die Aufträge nun per Drag and Drop in die Planung einzelner Techniker gezogen und können bei Bedarf ohne zusätzlichen Aufwand durch andere ersetzt werden. Dadurch ist es Inicom möglich, effizienter zu arbeiten und Kundenaufträge in deutlich kürzerer Zeit zu erledigen. Per SMS kann der Kunde benachrichtigt werden, wenn der Servicetechniker auf dem Weg zu ihm ist.



Ralf Gittinger, Geschäftsführer

“**Seit der Einführung der Field Service Management-Lösung von Coreystems können wir deutlich besser auf die wachsenden Anforderungen der Kunden reagieren. Wir bieten seither nicht nur Top-Service, sondern stehen auch für Zuverlässigkeit.**“



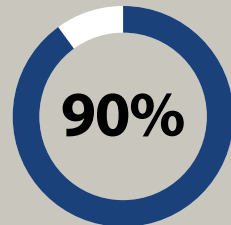
Verbessertes Reporting: Einsätze werden transparent dokumentiert. Die Servicetechniker erhalten Infos zu Aufträgen als Checkliste auf das Handy.



Veränderungen eines Auftrags können flexibel angepasst werden, ohne dass sich dies auf andere Einsätze auswirkt.

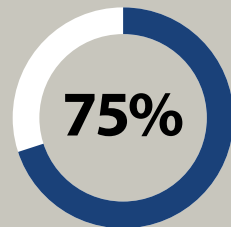


Die Field Service Management Software ermöglicht nahezu in Echtzeit eine sichere und qualitativ hochwertige Übertragung von Fotos des Einsatzortes an die Serviceleitstelle.



Zeitersparnis

Servicetechniker sind deutlich schneller am nächsten Einsatzort.



Mehr Transparenz

Die mobile Dokumentation sorgt dafür, dass sämtliche anfallenden Daten lückenlos erfasst werden.

«Seit der Einführung der FSM-Lösung von Coresystems können wir deutlich flexibler auf Änderungen reagieren. Unsere Techniker können Serviceberichte zu jeder Zeit mobil abrufen und anpassen.»

Ralf Gittinger

Geschäftsführer Inicom Service GmbH

Über Coresystems

Coresystems AG ist die Nummer 1 für SAP Business One & SAP Field Service Lösungen. Mit den SAP Business One Solutions werden Ihre Abläufe effizienter und das schafft Ihnen die Möglichkeit Ihre Unternehmensprozesse zu verbessern. Seit der Gründung im Jahr 2006 vertrauen mehr als 200'000 Anwender weltweit auf die Kompetenz und die Lösungen des IT-Unternehmens. Führende Unternehmen über verschiedene Industrien nutzen die Technologie und Expertise von Coresystems um ihre Gewinne zu erhöhen, neue Märkte zu erschliessen und ihre Leistungen von anderen abgrenzen zu können. Flexibel, mobil und extrem benutzerfreundlich! Wir bieten Ihnen die Werkzeuge um alle Aspekte Ihrer Prozesse effizienter und näher am Menschen zu gestalten. Wir führen SAP Business One ein, bieten Beratung, Support und Training. Das Unternehmen mit Hauptsitz in der Schweiz betreibt weitere Niederlassungen in Freiburg und Berlin.

www.coresystems.ch