



Transparency first

# MI TecServ

## Mobile Datenerfassung für den Technischen Service

- Mobile Standardlösung für Service und Wartung
- Effizienzsteigerung vor Ort und in der Auftragsverwaltung
- Schnelle Implementierung – out of the box nutzbar
- Optimale Erweiterbarkeit
- Transparentes Investitionsvolumen
- Frühzeitige Amortisation

### Die Herausforderungen im technischen Service:

- Effizienzsteigerung in Außendienst und Backoffice durch Eliminierung von Medienbrüchen und Reduzierung des Dokumentationsaufwands
- Zeitnahe Fakturierung durchgeführter Aufträge
- Steigerung der Servicequalität gegenüber dem Kunden
- Schaffung strategisch auswertbarer Datenbestände als verlässliche Basis für Kostenkontrolle und strategische Entscheidungen

*„Durch die mobile Unterstützung von Prozessen ergibt sich ein hohes zweistelliges Kostensenkungspotenzial!“*

Thomas Thürck, HSG Zander GmbH

*„Mit der mobilen Lösung der KIAG erreichen wir im Außendienst von Stulz eine Effizienzsteigerung von 20 % - ein unvergleichlicher Vorteil für unsere Kosten- und Qualitätsinitiative“*

W. Möller, Stulz GmbH

### Der Lösungsansatz:

Mit MITecServ steht eine langjährig bewährte Standard-Software zur Verfügung, die es u. a. ermöglicht,

- Aufträge mit konkreten Arbeitsanweisungen direkt aus dem Dispositionssystem auf mobile Endgeräte zu übertragen
- Leistungsdaten und Arbeitsberichte strukturiert und effizient mobil zu erfassen
- Erledigte Aufträge direkt an das Dispositionssystem zu übermitteln und automatisiert generierte Wartungsbelege an den Kunden zu senden

### Ausgewählte Produktfeatures:

- Vor Ort verfügbare Anlagen- und Auftragshistorie
- Per Synchronisation aktualisierbare Materialdatenbank
- Mehrsprachigkeit der Anwendung
- Textbausteine für die Erstellung von Wartungsbelegen

*„Durch die Optimierung der Außendienstprozesse war bereits kurz nach der Einführung eine signifikante Erhöhung unserer Dienstleistungsqualität deutlich erkennbar, was letztlich zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führte“*

J. M. Heilingbrunner,  
Klüh Service Management GmbH

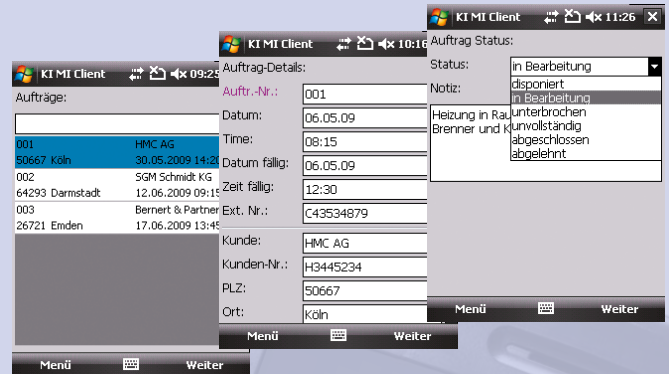
### Praxisbewährter Technologieeinsatz:

- Erfassung von Geokoordinaten zu Anlagen (GPS)
- Fotodokumentation von Schäden
- Dokumentation von Materialverbrauch per Laserscanner
- Dokumentation der Auftragserledigung auf RFID-Transpondern
- Mail-/Faxversand von Wartungsbelegen an den Kunden

**Aufträge und Statusmanagement:**

Aufträge werden aus dem Dispositionssystem übertragen oder initial auf dem Endgerät angelegt.

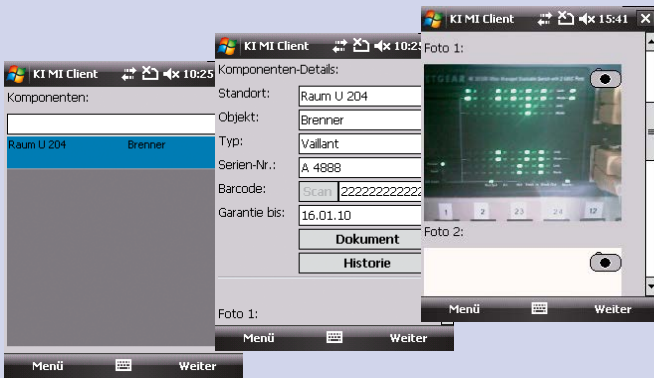
Die vom Techniker rückgemeldeten Status können direkt im Kundenportal angezeigt werden.



**Komponenten:**

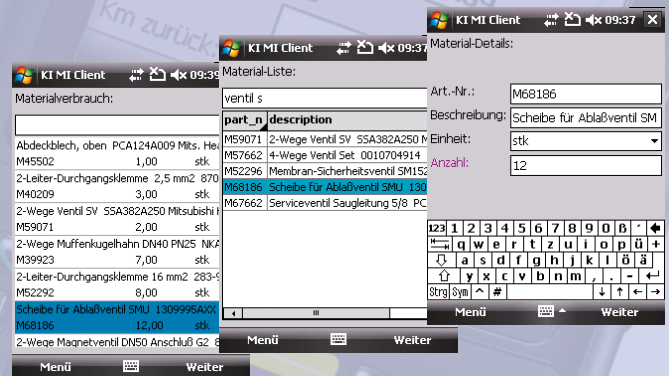
Die zu bearbeitenden Komponenten des Auftrags können einzeln ausgewählt und bearbeitet werden. Dabei ist es z. B. auch möglich, einfache Checklisten zum schnellen Abhaken durchzuführender Arbeiten zu hinterlegen.

Fotos, Barcode-Scan, GPS-Ortung und vordefinierte Auswahllisten erhöhen die Datenqualität und beschleunigen den Bearbeitungsprozess.



**Erfassung von Leistungsdaten:**

Separate Eingabemaschinen ermöglichen die Erfassung weiterer Leistungsdaten wie z.B. Arbeitszeiten, Materialverbrauch und Spesen. Hierbei wird der Techniker durch die Anwendung entlang des Workflows geführt, Plausibilitätsprüfungen und Eingabeassistenten unterstützen die Datenerfassung.



**Auftragsabschluss:**

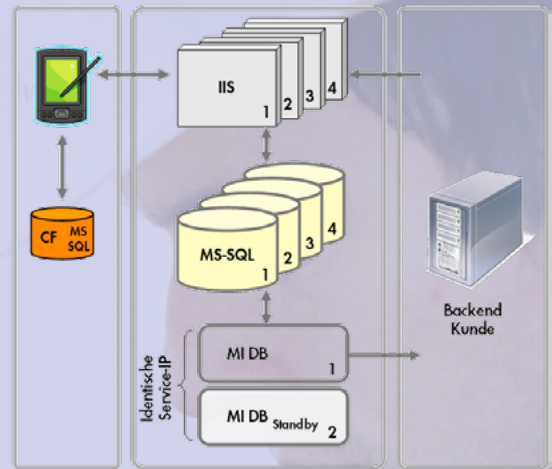
Der abgeschlossene Auftrag wird von Außen-dienstmitarbeiter und Kunde per Unterschrift bestätigt und an das Dispositionssystem übertragen. Bereits wenige Minuten nach Auftragsdurchführung können damit weitere Aktionen wie Materialeinkauf oder Rechnungsstellung angestoßen werden.



**Backendanbindung:**

Standardisierte Schnittstellen ermöglichen eine reibungslose Interaktion mit Ihrem Dispositionssystem.

Der Datenaustausch erfolgt über Webservices und ist mit nahezu allen Backendsystemen, welche diese Technologie unterstützen, möglich (z. B. SAP, MS Dynamics NAV, coniectFM, Innosoft).



**Ihre Vorteile auf einen Blick:**

- Schlanke und zuverlässige Prozesse im Service vor Ort
- Verbesserung des Kundenservices durch Qualität und Schnelligkeit
- Nahtlose Integration in die IT-Landschaft
- Verbesserte Servicekoordination durch Statusmonitoring
- Bedarfsgerechtes Management der Lagerbestände
- Strategisch auswertbare Datenbestände

**Weitere Informationen:**

Die KIAG ist auf Fragestellungen rund um die Thematik „Mobile Business“ spezialisiert und bietet hierzu verschiedene Beratungsleistungen, SAP-MI-basierende Anwendungen, Standardlösungen und Individualentwicklungen an.

Von Microsoft wurde die KIAG zum „Partner des Jahres 2006“ in der Kategorie „Best Mobility Solution“ ausgezeichnet.

**Auszug Referenzen:**

- HOCHTIEF Facility Management
- HSG Zander GmbH
- STULZ GmbH
- KLÜH Service Management GmbH

Gerne besprechen wir Ihre Anforderungen und Ideen in einem persönlichen Gespräch!



**KIAG**  
Kaiserplatz 17  
53113 Bonn  
Tel.: 0228-494770705  
www.ki-ag.com