

Mobile Computing: In vier Jahren eine Million Franken eingespart

7 X 24 STUNDEN

RUTH IMHOF

Die Wetrok AG versorgt professionelle Reiniger mit Maschinen, Reinigungs- und Pflegemitteln. Telematik steigert die Effizienz der Servicetechniker: Die Fahrzeuge werden geortet und navigiert. Die Kundendaten sind über Mobile Computing jederzeit abrufbar.

Wetrok bietet neben einem umfassenden Sortiment an spezialisierten Maschinen auch abgestimmte Reinigungs- und Pflegemittel sowie Verbrauchsmaterialien für die professionelle Reinigung an. Zu hervorragenden Produkten gehört auch ein ausgezeichneter Service. Den Kunden steht 7x24 Stunden eine Hotline zur Verfügung, ergänzt durch ein Team von 22 Servicetechnikern für Wartungs- und Reparaturarbeiten. Die grosse Herausforderung im Servicemanagement ist die Gewährleistung von Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und Fachwissen. Telematik im technischen Kundendienst ist die strategische Antwort der Serviceleitung Schweiz, die mit der mySAP CRM Lösung von SAP (Schweiz) AG realisiert wurde. Das beinhaltet zentrale Ortung der Fahrzeugposition durch Positionsbestimmung per Satellit und Registrierung von Arbeitsbeginn und Arbeitsende, Navigation der Servicetechniker dank Programmierung der Zieladressen im Navigationssystem und Instruktionen über Ton und Bild, Mobile Computing für den Servicetechniker, damit jederzeit Zugriff auf relevante Informationen wie Kundendaten und Maschinendaten sowie

die Kommunikation mit der Zentrale gewährt ist.

EFFIZIENZSTEIGERUNG

Ausschlaggebend für Mobile Computing im technischen Kundendienst sind die aus der Informationsvielfalt erwachsene Komplexität und die damit verbundenen Effizienzprobleme. Wetrok Kunden sind Betreiber öffentlicher Bauten, Spitäler, Hotels etc. Für eine effiziente Serviceplanung ist der Zugriff auf eine zentrale Wissensdatenbank mit orts- und zeitunabhängigem Datenzugriff für die Servicetechniker erforderlich, damit Servicemanagement von der Feinplanung der Kundenbesuche bis zur Auftragsrapportierung und Abrechnung möglich ist.

Die Servicetechniker sind heute mit einem Koffer ausgerüstet, der Laptop und Drucker enthält. Alle erforderlichen Daten wie zum Beispiel Maschinenstandort- und typ, Servicevertrag, Garantie/Wartungsleistungen, Tarife etc. sind auf dem Laptop als Basisdatenbank installiert. Mit einer speziellen Replikationslösung werden die Daten durch den Servicetechniker laufend mit der zentralen Datenbank abgeglichen.

Die elektronische Rückmeldung der erbrachten Serviceleistungen ermöglicht eine sofortige Fakturierung von abgeschlossenen Aufträgen. Früher vergingen vom Zeitpunkt der Leistungserbringung bis zur Rechnungsstellung drei Wochen. Heute sind es noch drei Tage. Vom täglichen Datenaustausch profitiert auch das Management. Mit CRM-Analytics können jederzeit Kennzahlen zur Produktivität der Mitarbeitenden oder Rentabilität der Serviceverträge/Kunden eruiert werden. Mit wachsendem Datenbestand werden die Analysen des Controllings immer aussagekräftiger.

FAZIT

Mit den durch die Telematik-Strategie veranlassten Massnahmen kann Wetrok über vier Jahre abzüglich Investitions- und Betriebskosten rund eine Million Franken einsparen. Dazu kommen weniger Betriebskosten bei Servicefahrzeugen durch bessere Disposition, schnellere Fakturierung durch tägliche Datenübertragung, höhere Produktivität mit gleich bleibendem Personalbestand und Kundenzufriedenheit durch schnellere Bedienung.

Lesen Sie die gesamte Fallstudie online unter: www.kmuinfo.ch/pl/experience und erfahren Sie mehr über die Einführung einer mobilen Servicelösung für den technischen Kundendienst von Wetrok AG.

RUTH IMHOF



Ruth Imhof ist PR-Fachfrau SPRG und Leiterin Kommunikation und Innendienst am Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB) der Fachhochschule beider Basel (FHBB). ruth.imhof@fhbb.ch

EXPERIENCE

eXperience ist die führende deutschsprachige Wissensdatenbank für IT-Management und E-Business. Sie wurde im Herbst 2002 durch das Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) lanciert. Hier finden Berufsleute umfassendes Know-how aus über 230 erfolgreich realisierten Projekten. Fachleute geben Einblick in ihre Lösungen und Erfahrungen. Reichen Sie Ihr Fallbeispiel kostenfrei ein unter: www.kmuinfo.ch/pl/experience

WETROK AG

Die Wetrok AG, mit Hauptsitz in Kloten, wurde 1948 in der Schweiz als eine der ersten Spezialfirmen für Reinigungstechnik gegründet und ist heute ein weltweit tätiges Unternehmen mit Tochtergesellschaften in Deutschland und England sowie Vertretungen in 35 Ländern. Wetrok gehört zum Unternehmensbereich der Diethelm Keller Management & Investment (DKMI), dem weitere Marken wie Edak, Koenig, Turmix und Zyliss angehören.

