



# Außendienst auf neuen Wegen: Kosten senken und Serviceniveau durch Mobilität erhöhen





# Kurzfassung für die Geschäftsleitung

Welchen Einfluss der Außendienst und der Kundendienst haben, ist im gesamten Unternehmen spürbar. Wenn Vertrieb und Kundendienst nicht mit maximaler Effektivität arbeiten, sind viele Bereiche des Unternehmens betroffen – es verschlechtern sich die Verkaufszahlen, die Kundenzufriedenheit, die Kundenbindung und der Service sowie die Rentabilität insgesamt. Maximale Produktivität erfordert die Rationalisierung und Automatisierung von Prozessen, um den traditionell großen Umfang von Arbeiten mit Papierbelegen und -formularen zu reduzieren oder sogar zu beseitigen. Erforderlich ist auch eine effiziente Bereitstellung umfassender Informationen, die Servicetechniker benötigen, um Serviceanforderungen optimal zu bearbeiten und mögliche Verkaufschancen zu nutzen – benötigt wird außerdem eine transparente Übersicht über die maximale Auslastung von Fahrzeugen und Mitarbeitern. In diesem Whitepaper wird untersucht, welche Auswirkungen Mobilität auf den Außendienst haben kann, und welche Kriterien bei der Implementierung einer mobilen Anwendung für den Außendienst und welche technischen Überlegungen bei der Bewertung potenzieller Lösungen wichtig sind.

## Hintergrund: Probleme im Außendienst

Viele Unternehmen stützen sich heute auf Außendienstteams – seien es nun Unternehmen, die Geräte bei Privat- oder Firmenkunden reparieren, oder Versorger, die Reparatur- und Wartungsarbeiten an der Infrastruktur vornehmen, Zähler ablesen und Vieles mehr. Unabhängig davon, ob diese Aufgaben nun im eigenen Haus erledigt oder an einen Dritten ausgelagert werden; ein funktionierender Außendienst ist eine wichtige Voraussetzung für ein funktionierendes Unternehmen. Der Außendienst ist zudem die wichtigste und manchmal auch die einzige Quelle für den Kundenkontakt nach dem Verkauf und entscheidet in dieser Funktion über Kundenbindung oder Abwanderung von Kunden. Die Effektivität dieses Geschäftsbereichs kann das gesamte Unternehmen beeinflussen, von der Kundenbindung bis zur Rentabilität. Um eine Kundendienstorganisation optimal einzusetzen und einen erstklassigen Kundendienst anzubieten, müssen die Unternehmen in allen damit verbundenen Geschäftsabläufen so effizient wie möglich arbeiten – von der Weiterleitung der Serviceanforderungen über die Verfolgung von Beständen und Rechnungen bis zum Abschluss der Arbeitsaufträge und bis zur Möglichkeit, die Chancen für Koppelgeschäfte und zur Verlängerung von Serviceverträgen zu nutzen

sowie Mitarbeiter und Fahrzeuge optimal einzusetzen. Ob es möglich ist, in diesen Prozessen mit maximaler Effizienz zu arbeiten, hängt von drei miteinander verbundenen Kernkompetenzen ab:

### Datenzugriff vom Einsatzort aus

Am Einsatzort benötigen die Techniker eine Vielzahl von Informationen, damit sie ihre Aufgabe schnell und korrekt ausführen können. Wenn Informationen fehlen, verlängert sich die Reparaturzeit und eventuell ist ein zweiter Kundenbesuch erforderlich. Dies bedeutet für die Kunden längere Ausfallzeiten. Unabhängig davon, ob es um die Reparatur einer Maschine in einer Fertigungseinrichtung oder einem landwirtschaftlichen Betrieb, die Reparatur eines Kopierers im Büro, eines medizinischen Geräts in der Klinik oder die Fehlerbeseitigung bei einem Telefon-, TV- oder Stromkabel geht, für den Kunden kommt es auf jede Sekunde an. Ein defektes Teil einer Maschine für die Fertigungseinrichtung kann Verluste von zehntausenden Euro pro Minute verursachen. Ein defekter Drucker im Büro kann die Geschäftsabwicklung verzögern. Defekte medizinische Geräte können dazu führen, dass die Gesundheit des Patienten nicht geschützt werden kann. Bei Versorgern, beispielsweise Anbietern von Telefondiensten, Kabeldiensten oder Energieversorgern, müssen gesetzliche Vorschriften eingehalten und Kunden zufriedengestellt werden.

## Lösungen für viele Herausforderungen im Außendienst durch Mobilitätsanwendungen

Die folgende Tabelle zeigt auf einem Blick, wie mit Mobilitätslösungen spezifische Probleme moderner Außendienstorganisationen gelöst werden können.

Herausforderung	Chance
<b>Inakzeptable Reparaturzeiten:</b> Reparaturzeiten müssen verkürzt und Probleme schon beim ersten Kundenbesuch beseitigt werden.	Zugriff auf die Reparaturanweisungen, die Wartungshandbücher und die Kundendienstprotokolle direkt vom Einsatzort aus.
<b>Einhaltung von SLA-Vereinbarungen:</b> Die Verpflichtungen aus Servicelevel-Vereinbarungen müssen zu 100 % erfüllt werden.	Dynamische Zeitplanung zur Identifizierung und Entsendung des qualifizierten Technikers, der sich in der Nähe befindet.
<b>Geringe Produktivität der Techniker:</b> Zeitraubende Papierarbeit reduziert die Produktivität der Servicetechniker.	Beseitigung der manuellen Datenerfassung durch automatisierte Formulare sowie Barcodes, die eingescannt werden können, damit die gleiche Anzahl Mitarbeiter mehr Serviceanforderungen pro Tag abarbeiten kann.
<b>Entgangene Erträge:</b> Die ungenaue Erfassung der Reparaturkosten sowie die fehlende Transparenz von SLA-Vereinbarungen führen dazu, dass auf den Rechnungen die tatsächlichen Kosten nicht exakt ausgewiesen sind.	Vereinfachung und Automatisierung der Erfassung aller reparaturrelevanten Kosten am Einsatzort (beispielsweise für Teile und Zeitaufwand) sowie Echtzeittransparenz der SLA-Vereinbarungen gewährleisten eine exakte Erfassung und Abrechnung aller entstandenen Kosten.
<b>Lange Rechnungsläufe:</b> Die Bearbeitungszeit von der Erbringung der Leistung bis zur Abrechnung und Zahlung ist zu lang. Sie beeinträchtigt die Lagerumschlagkosten, den Cashflow und Vieles mehr.	Unterstützung eines sofortigen elektronischen Versands der Rechnungsdaten (komplett mit Kundenunterschrift) zur Verkürzung der Rechnungsläufe von Wochen auf Tage – mit deutlich schnellerer Zahlung und deutlich höherer Rentabilität.
<b>Datenfehler:</b> Fehler bei der Ersterfassung der Daten oder während der Dateneingabe von handgeschriebenen Formularen beeinträchtigen die Produktivität der Mitarbeiter, verursachen Fehler bei der Rechnungslegung und in den Protokolldateien für die Kunden.	Die automatische Datenerfassung über Dropdown-Menüs, Kontrollkästchen und die Möglichkeit zum automatischen Ausfüllen von Feldern mit Daten, die in den Unternehmenssystemen schon vorhanden sind, sichert nahezu Six Sigma-Datengenauigkeit.
<b>Fehlende Werkzeuge und Teile:</b> Die Techniker haben nicht immer Zugang zu den Werkzeugen und Teilen, die sie benötigen, um einen Auftrag schon beim ersten Besuch auszuführen.	Durch die elektronische Verknüpfung der Serviceanforderungen mit den benötigten Werkzeugen und Teilen kann der Techniker die Liste der für den heute geplanten Kundenbesuch benötigten Teile und Werkzeuge einsehen und deren Verfügbarkeit prüfen, noch bevor er die Kundendienstniederlassung verlässt. Durch dynamische Disposition kann nicht nur die Nähe und die Qualifikation der Techniker berücksichtigt werden, sondern auch, welche Teile und Werkzeuge zur Verfügung stehen.
<b>Hohe Kosten für Teilebestand:</b> Um sicherzustellen, dass das richtige Teil zur richtigen Zeit zur Verfügung steht, muss das Unternehmen einen hohen Ersatzteilbestand auf Lager halten und verschlechtert damit seinen Cashflow und die Profitabilität.	Da die Teile sofort aus dem Bestand ausgebucht werden, wenn sie verwendet werden, wird eine Echtzeittransparenz des Teilebestands Realität. Dadurch sinkt der notwendige Ersatzteilbestand und es wird weniger Kapital für den Kundendienst gebunden.
<b>Hohe Kosten für Kraftstoff und Fahrzeugwartung:</b> Die steigenden Kosten für Kraftstoff und Fahrzeugwartung beeinträchtigen die Profitabilität dieses Geschäftsbereichs.	Durch mobile Disposition lassen sich Serviceanforderungen nach geografischem Standort am Anfang des Tages bequem bündeln. Durch die dynamische Disposition ist es möglich, den Mitarbeiter zu identifizieren, der sich in unmittelbarer Nähe des Servicestandortes befindet. Diese einmalige Kombination verschiedener Funktionen senkt die Zahl der Fahrkilometer und damit die Kosten für Wartung und Kraftstoff.
<b>Hohe Kosten für Rechenschaftslegung:</b> Kundenprobleme und Kundendiskussionen erfordern enorm viel Zeit durch die Belegbearbeitung und die Kontrolle der Unterlagen für die Abrechnung.	Bei Mobilitätslösungen entsteht bei jeder Serviceanforderung ein vollständiger und auch durch externe Prüfer kontrollierbarer Datensatz. Es müssen keine Belege verarbeitet werden. Detailinformationen zu der Serviceanforderung sind nur ein Tastendruck entfernt, beispielsweise Angabe zum Techniker, zur Ankunfts- und Abfahrtszeit, zu detaillierten Unterlagen, zu den ausgeführten Arbeiten und den eingesetzten Teilen und Vieles mehr. Dadurch existiert ein sofortiger Zugriff auf den Leistungsnachweis, Kundenprobleme können schnell beseitigt werden und alle Qualitätsprobleme, die auf Kundendienstmitarbeiter zurückzuführen sind, lassen sich einfach identifizieren.
<b>Keine Möglichkeit zur Nutzung potenzieller Verkaufschancen:</b> Servicetechniker sind zwar in der Regel keine Vertriebsmitarbeiter, sie haben jedoch jeden Tag Direktkontakt mit den Kunden, den sie nutzen könnten, um einen auslaufenden Kundendienstvertrag zu verlängern, den Servicelevel zu erhöhen oder verwandte Produkte anzubieten.	Wenn diese Mitarbeiter, die zwar keine Vertriebsmitarbeiter sind, eine einfache Liste mit den entsprechenden Serviceleistungen und Produkten für jeden Kunden erhalten, ist es auch für Servicetechniker kein Problem, als Verkäufer aufzutreten und somit beim Kundenbesuch möglicherweise weitere Erträge zu erzielen.



***Durch einfaches  
Einscannen eines  
Barcodes können in ein  
elektronisches Formular  
automatisch Kunden- und  
Gerätedaten eingetragen  
werden, sodass Fehler  
durch manuelle  
Dateneingabe und  
zeitaufwendige Arbeit mit  
Papierbelegen entfallen.***

### **Datenerfassung am Einsatzort**

Die Techniker müssen außerdem in der Lage sein, schnell und einfach Daten am Einsatzort zu erfassen, beispielsweise zu den eingesetzten Materialien und Zeitaufwand. In der Vergangenheit wurden Daten über einen Kundenbesuch mit Papier und Stift erfasst und später entweder vom Servicetechniker oder von einem Administrator im Computer eingegeben. Diese manuelle Bearbeitung bringt diverse Probleme mit sich. Die Zeit für die Verwaltungsarbeit ist kostenintensiv – die Servicemitarbeiter könnten diese Zeit nutzen, um mehr Kunden pro Tag zu betreuen und somit die Reaktionszeiten zu verkürzen und mehr Serviceanforderungen abzuarbeiten. Die „doppelte Datenerfassung“ stellt oft, gerade bei mit der Hand ausgefüllten Formularen, eine erhebliche Fehlerquelle dar. Möglicherweise wird nicht der gesamte Zeitaufwand und der gesamte Materialeinsatz bei einer bestimmten Serviceanforderung in Rechnung gestellt, sodass Erträge verloren gehen. Wenn die Teilebestände nicht stimmen, steht möglicherweise das richtige Teil nicht zur richtigen Zeit zur Verfügung, sodass ein kostspieliger zweiter Kundenbesuch erforderlich wird und sich das Serviceniveau für ihre Kunden verschlechtert.

### **Mitarbeiter- und Fahrzeugflottenmanagement**

Die Techniker benötigen eine Möglichkeit zum Datenzugriff und zur Erfassung von Daten, um ihren Auftrag am Einsatzort auszuführen, und das Unternehmen muss den Überblick behalten, wo sich die Techniker zu jeder Tageszeit befinden, um Mitarbeiter und Technik optimal einzusetzen – und die Erfüllung der Service Level-Vereinbarungen (SLAs) sicherzustellen. Kundendienst ist ein dynamischer Prozess, ohne diese Transparenz können Serviceanforderungen nicht intelligent organisiert werden.

Da während des gesamten Arbeitstages immer neue Serviceanforderungen eintreffen, haben die Disponenten bei fehlender Transparenz keine Möglichkeit, einen Techniker für einen dringenden Serviceauftrag auszuwählen, der sich in der Nähe des Kundenstandorts befindet und über die erforderliche Qualifikation verfügt. Infolgedessen kommt es oft zu längeren Fahrstrecken und damit zu höheren Kraftstoff- und Wartungskosten für die Fahrzeuge. Wenn ein Techniker entsandt wird, der nicht über die nötige Erfahrung verfügt, um den Auftrag schnell auszuführen, erhalten die Kunden möglicherweise keinen bestmöglichen Service.

### **Die Antwort: Mobilitätslösungen**

Bei modernen Kundendienstorganisationen ist Mobilität nicht länger ein Wunschtraum, sondern eine Voraussetzung. Ohne Mobilität sind das Serviceniveau, die Kundenzufriedenheit, die Kundenbindung und die Rentabilität der Abteilung in Gefahr. Mit Mobilitätslösungen spielt es keine Rolle mehr, um welche Anwendungen es sich genau handelt – die Vorteile sind immer die gleichen, unabhängig davon, welche Technik repariert wird und unabhängig davon, ob die Kunden Unternehmen oder Privatkunden sind. Mit einem Mobilcomputer mit Echtzeitverbindung zu den Unternehmenssystemen und mit automatischen Datenerfassungsfunktionen, beispielsweise einem Barcodescanner und einer Bilderfassung, kann der Bearbeitungsaufwand, der in der Regel mit Kundendienstprozessen verbunden ist, fast vollständig entfallen und die Techniker können die Daten in ihren Unternehmenssystemen auch vom Einsatzort aus umfassend nutzen.

Mobilität wird zu einem Schlüsselement, das die Kernkompetenzen bereitstellt, die für Spitzenleistungen im Kundendienst benötigt werden: Datenzugriff vom Einsatzort aus, Datenerfassung direkt beim Kunden, transparente Echtzeitdaten für Servicemitarbeiter und Fahrzeuge – angefangen vom Standort bis zur Qualifikation und zum Teilebestand im Fahrzeug. Durch Mobilität geben Unternehmen den Servicemitarbeitern die Möglichkeiten in die Hand, automatisch Aufgaben direkt am Einsatzort auszuführen. Die dadurch entstehenden Vorteile kommen nicht nur der Kundendienstorganisation zugute. Mit dieser einheitlichen, leistungsfähigen Lösung können Unternehmen zugleich Kosten senken, das Niveau des Kundendienstes erhöhen sowie den Zahlungszyklus verkürzen – und Vieles mehr.

## Architektur der mobilen Kundendienstlösung

Bei jeder Kundendienstlösung für den Außendienst spielen vier Hauptaspekte eine Rolle – die mobilen Daten (bzw. integrierte Sprach- und Datengeräte) für die Servicemitarbeiter, die drahtlosen Netzwerke für die Verbindung des Außendienstes mit den Unternehmenssystemen, die Anwendungen für die Außendienstmitarbeiter (beispielsweise Auftragschein oder Disposition) und die Möglichkeit zur Verwaltung der Komplettlösung.

### Mobile Geräte

Die Auswahl eines Mobilgeräts richtet sich nach den Anforderungen des Einsatzortes und der Anwendung. Dabei sind folgende Fragen zu klären:

- **Wie robust muss die Lösung sein?**  
Beim Einsatz im Außendienst müssen Mobilgeräte beispielsweise den Fall auf Beton, versehentlichen Kontakt mit Flüssigkeiten und Vieles mehr verkraften. Prüfen Sie die technischen Daten der Geräte, die infrage kommen. Auf Folgendes sollten Sie achten:
  - Versiegelung gegen Umwelteinflüsse: Entscheiden Sie sich für Geräte, die gegen Staub und Feuchtigkeit geschützt sind und selbst bei Verschmutzung, Feuchtigkeit, Regen und vielen anderen Umwelteinflüssen zuverlässig funktionieren, die beim Einsatz im Freien vorkommen.
  - Eigensicherheit: Damit Mobilitätslösungen auch in Bereichen eingesetzt werden können, in denen entflammbar oder explosive Materialien vorhanden sind, müssen die Geräte eigensicher sein (das heißt, die elektrische Leistungsaufnahme des Geräts muss so gering sein, dass keine Explosion ausgelöst werden kann).

- Fallbeanspruchung: Aus welcher Höhe kann das Gerät herunterfallen und dennoch zuverlässig weiterarbeiten? Auf welchem Material wurde die Fallprüfung durchgeführt? Ein Gerät, das einen Fall aus einem Meter Höhe auf Fliesenboden übersteht, funktioniert nicht unbedingt auch noch nach einem Fall aus einem Meter Höhe auf den Betonboden eines Fußwegs oder eines Parkplatzes. Achten Sie darauf, bei welchen Temperaturen die Fallversuche durchgeführt wurden – Ergebnisse von Tests bei „Zimmertemperatur“ lassen sich nicht zuverlässig auch auf Fallversuche im Freien bei kalter Witterung übertragen.
- Verbinder: Eine der am häufigsten übersehenen Punkte ist die Stabilität der Verbinder. Prüfen Sie, ob die Verbinder das Eindringen von Staub und Feuchtigkeit in das Gerät verhindern.

- **Welche Datenerfassungsfunktionen sind erforderlich?**

Moderne Mobilcomputer erlauben die Auswahl eines Einzelgeräts, das alle Anforderungen für die Datenerfassung erfüllt, beispielsweise sowohl 1D- als auch 2D-Barcodes erkennt, und auch direkte Teilemarkierungen (DPM), RFID-Tags und Bilderfassung übernimmt. Multifunktionale Geräte haben zwei wesentliche Vorteile. Mit der Anzahl der benötigten Geräte verringern sich auch der Kapitalbedarf und die Betriebskosten. Die Geräte können auch bei späterem Wachstum aufgerüstet werden und die Implementierung weiterer Datenerfassungsarten unterstützen, ohne dass das Gerät vollständig durch ein neues ersetzt werden muss.

- **Benötigen Techniker mobile Sprachlösungen und mobile Datenlösungen?**

Servicetechniker besitzen oder brauchen gegenwärtig Mobiltelefone für Telefongespräche unterwegs. Wenn Sie ein Gerät auswählen, das sowohl Sprache als auch Daten übertragen kann, müssen die Servicemitarbeiter nicht zwei Geräte mitnehmen – damit entfallen auch die Kosten für Support, Wartung und Schulung von zwei Geräten.

- **Welches Zubehör ist für das Gerät verfügbar?**

Können Zubehörteile an das Gerät angepasst werden, um die spezifischen Unternehmensanforderungen zu erfüllen? Sind verschiedene Tastaturen für eine möglichst effiziente Interaktion zwischen Benutzer und Gerät lieferbar, beispielsweise QWERTY, AZERTY- oder Zifferntastatur? Welche sonstigen Zubehörteile gibt es, die in Zukunft benötigte Funktionen unterstützen können?

*Bei Mobillösungen können die Servicemitarbeiter ein Telefongespräch führen, Servicelevel-Vereinbarungen überprüfen, die Reparaturvorgeschichte abrufen, Wartungsvorschriften sowie eine Liste der für Koppelgeschäfte geeigneten Produkte anzeigen sowie die bei dem Auftrag eingesetzten Teile und den Zeitaufwand erfassen – alles mit einem einzigen, robusten Gerät.*



Eine Außendienstorganisation muss möglicherweise heute noch keine Zahlungen am Einsatzort beim Kunden akzeptieren; wenn jedoch ein Magnetstreifenleser verfügbar ist, könnte diese Funktion in Zukunft nachgerüstet werden. Die Investitionen in mobile Geräte sind zukunftssicher, wenn sich die Funktionalität ohne Ersatz der Geräte erweitern lässt.

- **Müssen Sie Unterlagen am Einsatzort ausdrucken?** Müssen die Techniker Rechnungen oder andere Dokumente am Einsatzort ausdrucken? In diesem Fall müssen Sie die benötigte interne oder externe Verbindung berücksichtigen, beispielsweise benötigen Sie Bluetooth für eine drahtlose Verbindung oder einen USB-Anschluss für ein Kabel.

### Drahtlose Netzwerke

Moderne Mobilgeräte können für verschiedene Frequenzbänder je nach den Anforderungen an die drahtlose Verbindung einer bestimmten Anwendung konfiguriert werden.

- **Drahtloses Wide Area Network (WWAN):** Öffentliche und private WWANs erlauben eine Echtzeitkommunikation mit Mitarbeitern außerhalb des Gebäudes. Wenn öffentliche WWANs verwendet werden, müssen Sie prüfen, welche Netzwerke Sie nutzen wollen oder welche Netzwerke Ihnen das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis bieten, bevor Sie die Geräte auswählen. Alternativ kann ein privates drahtloses WAN implementiert werden, wenn die vollständige Kontrolle über Datenvolumen und Datenkapazität benötigt wird – wenn beispielsweise ein Versorger immer auf Mobilfunkfunktionen angewiesen ist, selbst bei einem Orkan oder einer anderen Naturkatastrophe.
- **Drahtloses lokales Netzwerk (WLAN):** Wenn eine drahtlose Verbindung mit dem Protokoll 802.11a/b/g im Gerät integriert ist, können die Unternehmen kontrollieren, welche Netzwerke zu welchen Zeiten genutzt werden. Mitarbeiter im Außendienst müssen immer auf eine WWAN-Verbindung zurückgreifen, bei Geräten mit einer WLAN-Verbindung können die Unternehmen die Geräte so konfigurieren, dass diese automatisch auf das Firmen-WLAN umschalten, damit Daten und Sprachdienste kostengünstiger genutzt werden, sobald die Mitarbeiter ins Gebäude zurückkehren.
- **Drahtloses persönliches Netzwerk (WPAN):** Die Integration einer dritten drahtlosen Verbindung, der Bluetooth-Verbindung oder WPAN erlaubt es den Mitarbeitern, drahtlose Verbindungen mit persönlichen Geräten aufzubauen, beispielsweise zu Kopfhörern oder Druckern. Damit entfällt die Notwendigkeit fester Kabelverbindungen zu persönlichen Geräten, die Gefahr Kabel zu verlieren, und es erhöht sich die Sicherheit für die Mitarbeiter.
- **Globales Positionierungssystem (GPS):** Für den Außendienst bedeutet die Nutzung der GPS-Funktion, dass alle Mitarbeiter bzw. Fahrzeuge jederzeit in Echtzeit transparent erfasst werden können. Diese Informationen können deutliche Verbesserungen in folgenden Bereichen bewirken:
  - Serviceniveau für den Kunden durch dynamische Weiterleitung.
  - Effizienz in der Abteilung durch Verkürzung der Fahrstrecken – sowie Senkung der Kraftstoff- und Flottenwartungskosten.

## Die Softwareanwendung

Die Rationalisierung und Automatisierung der Datenerfassung mittels Formularen und der Zugriff auf die enormen Datenmengen der Back-End-Systeme erfordern eine Außendienstanwendung mit hoher Funktionalität auf dem Mobilgerät. Die Verbreitung von Mobilitätslösungen für den Außendienst hat eine breite Palette von Anwendungsoptionen für die verschiedenen technischen und finanziellen Anforderungen der Unternehmen hervorgebracht.

- **Konfigurierbare Standardanwendung:** Konfigurierbare Standardanwendungspakete sind kostengünstige Anwendungen, die an die spezifischen Geschäftsabläufe im Unternehmen angepasst werden können. Diese Pakete enthalten im Allgemeinen eine Vielzahl elektronischer Formulare und Unternehmensobjektfelder, die nach Bedarf einfach angepasst werden können. Anwendungs- und Serverwartung obliegen dem Unternehmen.
- **Lizenzierte Anwendung:** Ein lizenziertes Softwarepaket wird auf dem Unternehmensserver hinter einer Firewall installiert. Bei diesem Szenario kann ein Systemintegrator die Implementierung der Anwendung übernehmen. Für die Wartung der Anwendung und des Servers ist letztendlich jedoch das Unternehmen zuständig.
- **Anbieter eines verwalteten Dienstes (Managed Service Provider - MSP):** Bei einem gehosteten Servicemodell wird eine Abonnementzahlung in Abhängigkeit von der Anzahl der Teilnehmer fällig. Bei diesem Modell entfallen die hohen Erstinvestitionen, und Sie müssen nur für die benötigten Leistungen bezahlen und können diese später erweitern. Darüber hinaus ist für Anwendung und Server der ASP zuständig – das Unternehmen wird nicht einbezogen. Die Abonnementzahlungen laufen während der gesamten Nutzungsdauer der Anwendung weiter, dafür aber bietet dieses Modell eine kurze Implementierungszeit bei minimalen Kosten.
- **Selbst entwickelte Anwendungen:** Für Unternehmen, die ihre Anwendungen selbst entwickeln wollen, stehen Middleware-Tools zur Verfügung, mit denen sie schnell und kostengünstig Anwendungen für den Außendienst entwickeln und installieren können.

Faktoren, die bei allen Anwendungen berücksichtigt werden müssen, sind Skalierbarkeit und Sicherheit – Sie müssen wissen, wie die Anwendung für weitere Benutzer erweitert werden kann und wie neue Funktionen und Technologien integriert werden können.

## Verwaltung der Mobilitätslösung

Für die Routineverwaltung einer Mobilitätslösung sind viele Aspekte zu berücksichtigen. Sie benötigen Mittel, um aus der Ferne und kostengünstig folgende Aufgaben zu bewältigen:

- Sie müssen Geräte für die Erstanwendung mit den richtigen Geräteeinstellungen, dem richtigen Betriebssystem und den richtigen Softwareanwendungen bereitstellen.
- Sie müssen die Geräte regelmäßig mit Updates des Betriebssystems und der Anwendungssoftware aktualisieren, sobald diese für die Mobilgeräte zur Verfügung stehen.
- Sie müssen die Mobilgeräte sowie private WWAN oder WLAN-Netzwerke überwachen, damit Probleme erkannt und beseitigt werden, bevor die Verfügbarkeit des Geräts und des Netzwerks leidet.

## Vorteile von Mobilitätslösungen für den Außendienst

Mobilität wird zu einem Schlüsselement, das die Kernkompetenzen bereitstellt, die für Spitzenleistungen im Kundendienst benötigt werden.

### Vorteile in der Außendienstorganisation

#### Echtzeitzugriff auf die Daten am Standort

Mit Mobilitätslösungen können Servicetechniker auf alle Informationen zugreifen, die sie benötigen, um ihre Aufgabe optimal zu erfüllen – direkt am Standort des Kunden. Die Techniker müssen keine Kundenakten oder Produkthandbücher mitnehmen – alle Informationen stehen auf Tastendruck auf einem Mobilcomputer zur Verfügung. Mit einem Mobilgerät und einer Echtzeitverbindung zu den Back-End-Systemen können die Techniker alle Informationen abrufen, die sie brauchen:

- **Die komplette Vorgeschichte des Kunden** steht jederzeit zur Verfügung, um eine möglichst schnelle Lösung des aufgetretenen Problems zu erreichen.
- **Elektronisch verfügbare Wartungsvorschriften und detaillierte Produktinformationen** machen die Mitnahme dicker Handbücher überflüssig und sorgen dafür, dass die Reparatur so gut und so schnell wie möglich ausgeführt wird.

Mit der elektronischen Unterschriftserfassung können die Servicemitarbeiter Bestätigungen über den Abschluss der Arbeitsaufträge dokumentieren und versenden sowie Genehmigungen in Echtzeit einholen, um so die Rechnungslegung zu rationalisieren und die Zeit bis zur Zahlung zu verkürzen.



Durch die Anzeige einer elektronischen Checkliste der einzelnen Schritte und einer Dropdown-Liste der Teile lässt sich die Außendiensttätigkeit mit nie gekannter Detailtreue kontrollieren – es lässt sich komplett verfolgen, wer für die Reparatur zuständig war, welche Arbeiten er ausgeführt sowie welche Teile er berechnet hat.

- **Der angezeigte Garantie- und Servicelevel-Vertragsstatus** sorgt dafür, dass die richtigen Leistungen erbracht werden, damit keine Erträge verloren gehen und der Kundendienst vor Verlusten geschützt wird. Diese Informationen stehen den Servicetechnikern auf Tastendruck zur Verfügung, den Kunden werden nicht fälschlicherweise für bereits bezahlte Leistungen Rechnungen gestellt und alle für die Serviceleistungen fälligen Gebühren werden erfasst und berechnet.
- **Mit einer Liste der entsprechenden Zusatzprodukte und Dienstleistungen** können die Servicetechniker zugleich als Verkäufer auftreten, um die Verkaufschancen bei wertvollen Kundenkontakte umfassend zu nutzen. Da Verkaufen nicht die Hauptkompetenz der Servicemitarbeiter ist, unterstützt eine Liste mit geeigneten Angeboten die Servicemitarbeiter beim Verkauf. Wenn der Kunde einen Servicevertrag verlängern oder erweitern oder ein Zusatzprodukt erwerben will, muss der Mitarbeiter für einen Verkauf nur ein Kontrollkästchen markieren und die Unterschrift des Kunden auf dem elektronischen Formular erfassen.

#### Automatische und fehlerfreie Datenerfassung am Einsatzort

Alle Datenerfassungen, die am Einsatzort erforderlich sind, lassen sich mit Mobilitätslösungen automatisieren: die Produktivität der Techniker steigt, weil Papierformulare durch eine elektronische Version ersetzt werden, die direkt in die IT-Systeme übertragen wird. Eine nochmalige Datenerfassung entfällt. Durch Dropdown-Menüs und Kontrollkästchen sinkt die Gefahr von Datenfahleingaben, sodass die Unternehmen praktisch eine Six Sigma-Datengenauigkeit erreichen. Beispiel:

- **Die sofortige und exakte Erfassung von verwendeten Teilen** ist ganz einfach – entweder wird ein Barcode auf dem Teil eingescannt oder ein Kontrollkästchen in einem Dropdown-Menü für die Teile markiert.
- **Die automatische Erfassung der genauen Arbeitszeit** erfolgt durch einfaches Markieren der Kontrollkästchen „Start“ und „Stop“, die aus der Systemzeit des Mobilgeräts die exakte Arbeitszeit für den Auftrag berechnen.
- **Die Echtzeitüberprüfung der abgeschlossenen Arbeit und die Genehmigung von anfallenden Gebühren** erfolgen durch die Erfassung und den Versand einer elektronischen Unterschrift.

### Transparente Kontrolle der Mitarbeiter und der Fahrzeugflotte in Echtzeit

Service und Support entwickeln sich dynamisch. Den ganzen Tag über gehen neue Serviceanforderungen von Kunden wegen defekter Geräte ein. Die Disponenten haben die Aufgabe, die Serviceanforderungen zu sortieren und nach Priorität Aufträge zu vergeben. Um diese Aufgabe effizient zu lösen, muss der Disponent den jeweiligen Servicelevel-Vertrag (SLA) und die Servicezeiten kennen, die das Unternehmen einhalten muss - und er muss wissen, welche Techniker für diesen Auftrag qualifiziert sind und welcher davon sich möglichst nahe am Kundenstandort befindet.

Wenn Sie einen Mobilcomputer mit GPS-Funktion auswählen, wird Ihnen in Echtzeit der Standort der Servicemitarbeiter den ganzen Tag über angezeigt. Diese Informationen lassen sich mit den SLA-Vereinbarungen und den Informationen zur Qualifikation der Techniker verknüpfen, damit automatisch sofort identifiziert werden kann, welche Serviceanforderung als nächstes durch welchen Techniker abgearbeitet werden sollte. Nur Sekunden nach dem Eingang einer Serviceanforderung können die Disponenten die richtige Entscheidung treffen – ohne sich durch Papierstapel zu wühlen und ohne Daten neu zu analysieren. Ergebnisse:

- **Die Kunden erhalten den Service mit dem erwarteten Niveau:** Die vertraglich festgelegten Leistungszeiten werden eingehalten, und da der richtige Techniker mit der richtigen Qualifikation entsendet wird, wird die Reparatur unverzüglich und effizient abgeschlossen.
- **Die Auslastung der Mitarbeiter wird optimiert:** Durch die Möglichkeit, den jeweils nächsten Servicemitarbeiter mit der benötigten Qualifikation zu entsenden, wird die Auslastung des Personals optimiert.
- **Optimale Fahrzeugflottennutzung:** Eine dynamische Disposition wird Wirklichkeit, weil für jedes Fahrzeug der Standort transparent angezeigt wird. Die Disponenten können jetzt einfach identifizieren, welcher Servicetechniker sich in der Nähe des Kundenstandorts befindet. Somit können Sie Fahrtstrecken minimieren und Kraftstoff und Fahrzeugwartungskosten sparen.

### Vorteile über die Außendienstorganisation hinaus

Vorteile entstehen nicht nur in der Kundendienstorganisation: Mobilitätslösungen haben einen positiven Einfluss auf alle Bereiche des Unternehmens, die Kontakte mit dieser kritischen Geschäftssparte haben.

### Enorme Unternehmensvorteile durch Echtzeitkommunikation

Wenn Daten mit Stift und Papier erfasst werden, entsteht eine deutliche Zeitverzögerung zwischen der Datenerfassung und deren Verfügbarkeit in Ihren IT-Systemen. Im günstigsten Fall stehen die Daten am Ende des Geschäftstages zur Verfügung, wenn die Techniker zur Niederlassung zurückkehren – sofern die Techniker bzw. die Datenerfasser die Daten noch an diesem Tag eingeben. Häufiger dauert die Datenerfassung einen Tag oder noch länger.

Servicetechniker mit einem Mobilcomputer und einer Echtzeitverbindung zu den Back-End-Systemen (einschließlich CRM, ERP und WMS) können Zeitverzögerungen beseitigen, indem sie Daten in die Unternehmenssysteme übertragen, sobald diese erfasst sind. Damit entstehen deutliche Vorteile, die sich nicht auf den Außendienst beschränken:

- **Höhere Produktivität der Mitarbeiter:** Der automatische Zugang zu und die automatische Erfassung von Daten am Einsatzort sowie die elektronische Übertragung der Daten bewirkt eine deutliche höhere Produktivität aller Mitarbeiter im Unternehmen. Durch die Beseitigung zeitaufwendiger manueller Verwaltungsaufgaben sinken die Personalkosten im gesamten Unternehmen:
  - Die gleiche Anzahl Servicetechniker kann mehr Serviceaufträge pro Tag abarbeiten.
  - Die Datenerfasser, die Daten von den Belegen in die Computersysteme eingeben, entfallen.
  - Die Mitarbeiter, die Rechnungen stellen, sind durch die sofortige elektronische Übertragung der ausgefüllten Arbeitsaufträge produktiver, da Rechnungen sofort gestellt werden können. Die Bearbeitung von Belegen entfällt.
- **Die Rechnungsdurchlaufzeiten werden verkürzt:** Durch die Beseitigung von Verzögerungen zwischen Rechnungslegung und Zahlung verkürzt sich die Zeit zwischen Ausgaben und deren Bezahlung: Cashflow und Gesamtergebnis steigen.
- **Die Bestandsverwaltung für Teile und Werkzeuge wird verbessert:** Die Echtzeitbestandsverwaltung für Teile und Werkzeuge sorgt dafür, dass die richtigen Teile und Werkzeuge dann zur Verfügung stehen, wenn sie benötigt werden. Dies erhöht die Kundenzufriedenheit und das Kundendienstniveau.

*Wenn Sie Ihren Außendienstmitarbeitern einen Mobilcomputer und eine Echtzeitverbindung für die Back-End-Systeme, beispielsweise CRM, ERP und WMS in die Hand geben, erzielen Sie enorme Vorteile für das gesamte Unternehmen, die sich nicht nur auf den Kundendienst beschränken. Die Mitarbeiter werden produktiver und die Rechnungsdurchlaufzeiten kürzer.*

#### Zusammenführung von Unternehmensdaten nach Bedarf

Mobilitätslösungen erlauben eine einfache Integration der verschiedenen Datenquellen im Unternehmen entsprechend dem Bedarf, um einen optimalen Kundendienst anzubieten und die Ertragslage des Unternehmens zu verbessern. Techniker am Einsatzort können beispielsweise mit dem CRM-System zur Kundenpflege sowie mit der Bestandsdatenbank arbeiten und Produktinformationen und Rechnungsdaten abrufen. Bei einer Serviceanforderung können die Techniker unabhängig davon, auf wie viele verschiedene Systeme ihre Unternehmensdaten verteilt sind, alle Informationen von ihren Unternehmenssystemen abrufen und dorthin übertragen – beispielsweise aus und in das CRM-System, das Lagermanagementsystem (WMS) und die Unternehmensressourcenplanung (ERP) – sodass sie die erheblichen Investitionen in die Unternehmenssysteme umfassender nutzen.

### Technische Überlegungen bei Mobilitätslösungen für den Außendienst

Bei der Auswahl einer Mobilitätslösung für den Außendienst ist eine Vielzahl von Faktoren zu berücksichtigen:

- **Technische Architektur:** Lässt sich die Lösung so einfach wie möglich in die vorhandene Infrastruktur integrieren? Kann die Lösung für höhere Anforderungen der Mitarbeiter einfach skaliert werden, wenn das Unternehmen expandiert? Kann die Lösung bei einem Ausbau ihrer Anwendung einen höheren Leistungsbedarf bequem abdecken?
- **Sicherheit:** Einer der wichtigsten Aspekte jeder Mobilitätslösung ist die Sicherheit. Die Sicherheit der Daten während der Übertragung zwischen den Back-End-Systemen und den Mobilgeräten am Einsatzort muss gewährleistet sein. Außerdem muss bedacht werden, dass Hacker oder unbefugte Mitarbeiter eine drahtlose Verbindung als „Einstieg“ in Ihr Kabelnetzwerk nutzen könnten. Die sorgfältige Auswertung der Sicherheitsprotokolle Ihres Mobilgeräts und der drahtlosen Netzwerke hat sich als Sicherheitsmaßnahme bewährt und sorgt dafür, dass die ausgewählte Lösung einen optimalen Datenschutz gewährleistet – aber auch einen Schutz der Investitionen in das Firmennetzwerk.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Wenn die Geräte und Anwendungen nicht benutzerfreundlich und intuitiv sind, werden sie nur widerwillig genutzt – dies kann den Gesamterfolg der implementierten Mobilitätslösung beeinträchtigen. Durch den geringeren Schulungsaufwand entstehen weniger Schulungskosten. Besonders erfolgreiche Mobilitätslösungen für den Außendienst nutzen Geräte, die auf Industriestandardplattformen aufsetzen und unterstützen die Entwicklung von Anwendungen mit vertrauten und intuitiven Benutzeroberflächen. Andere Überlegungen zur Einsatzumgebung:
  - Konfiguration der Tasten: Gibt es Sondertasten für die wichtigsten Funktionen, beispielsweise eine Sprech taste bei Geräten für integrierte Sprach- und Datenübertragung? Gibt es programmierbare Funktionstasten, um die Bedienung der Anwendung zu vereinfachen? Eignen diese sich für Finger jeder Größe?

- Anzeige: Ist die Display-Hinterleuchtung auch für schlechte Lichtbedingungen geeignet? Lässt sich das Display auch im direkten Sonnenlicht sowie in Innenräumen bequem ablesen?
- **Verwaltungseigenschaften:** Da Mobilgeräte immer unterwegs sind, entfallen die meisten Kosten nach der Installation auf die alltägliche Verwaltung der Mobillösung. Suchen Sie einen Provider, der eine Mobilitätsmanagementlösung anbietet, mit der die IT-Mitarbeiter Geräte aus der Ferne installieren, überwachen und reparieren können, ohne dass das Gerät in die Werkstatt gebracht werden muss. Ihre Vorteile:
  - Die Kosten nach der Einführung der Lösung sinken deutlich.
  - Die IT-Abteilung wird weniger belastet und gewinnt wertvolle Zeit für kritischere Unternehmensprobleme.
  - Die zeitliche Verfügbarkeit der Geräte wird maximiert und die Produktivität des Servicemitarbeiters gewährleistet: Wenn ein Gerät ausfällt, wirkt sich dies nicht nur auf die Produktivität des Servicemitarbeiters aus, der dann nicht mehr über die Hilfsmittel zur Durchführung seiner Aufgabe verfügt. Da die IT-Abteilung die Statistik und weitere Daten auswerten kann, lassen sich viele Probleme unverzüglich lokalisieren und beseitigen. Durch die Möglichkeit, Geräteprobleme direkt am Einsatzort zu beseitigen, können die Außendiensttechniker beim Kunden bleiben. Sie müssen nicht zur Niederlassung zurückkehren, um sich ein Ersatzgerät auszuleihen oder technischen Support anzufordern.
- **Komplettlösungsanbieter:** Bei einer Mobilitätslösung für den Außendienst spielen viele verschiedene Elemente eine Rolle, von den Mobilgeräten selbst bis hin zu Anbietern und Anwendungen. Um die Erfolgchancen für diese oft komplexen Lösungen zu optimieren, sollten Sie nach einem Anbieter suchen, der alle Produkte und Dienstleistungen anbietet, die für Ihre spezifische Lösung erforderlich sind.
- Unverzögliche Durchführung der Reparatur.
- Möglichkeit zur Nutzung der Kundenkontaktzeit für den Verkauf verwandter Angebote.
- Geschickte Disposition zur optimalen Auslastung der Mitarbeiter und zur Senkung der Fahrtkosten.

Durch Mobilitätslösungen können Sie sicherstellen, dass die Servicemitarbeiter rechtzeitig eintreffen und alle Informationen, Teile und Materialien zur Verfügung haben, um die Reparatur auszuführen – dies erhöht die Kundenzufriedenheit, die Kundenbindung, die Kundenloyalität und sorgt für Kundenempfehlungen. Durch Mobilitätslösungen können Sie alle Informationen, die die Servicemitarbeiter als Verkäufer von Erweiterungs- und Ergänzungsangeboten benötigen, bereitstellen und somit die Erträge erhöhen. Durch Mobilitätslösungen erhalten die Unternehmen nicht zuletzt ein Echtzeitbild über den Einsatz der Mitarbeiter, sodass sich Fahrzeugnutzung und Produktivität steigern lassen.

Geben Sie Ihrem Kundendienst durch die Leistungsfähigkeit von Mobilitätslösungen ein Alleinstellungsmerkmal, das Sie von der Konkurrenz unterscheidet.

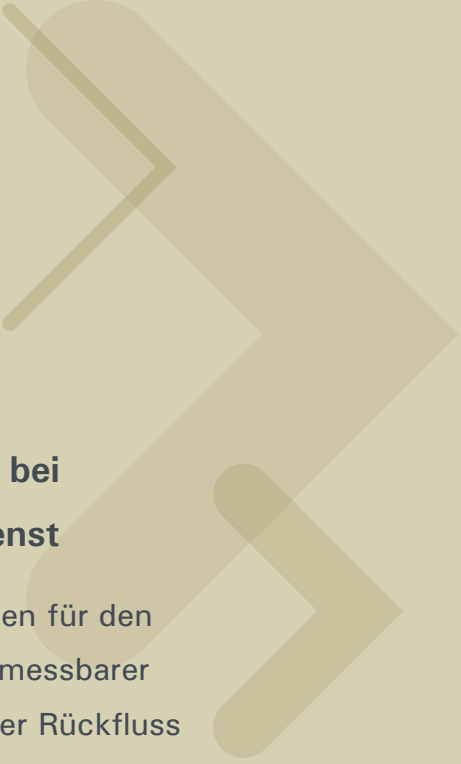
## Informationen über Motorola

Motorola bietet echte End-to-End-Mobilitätslösungen für den Außendienst und Vieles mehr mit folgenden Leistungsmerkmalen: Umfassendes Portfolio von Mobilgeräten mit diversen Funktionen zur drahtlosen Kommunikation; Zusammenarbeit mit führenden Mobilfunkanbietern; ein Portfolio an WPAN- und LAN-Netzwerkinfrastruktur; Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern, die die jeweils besten Anwendungen ihrer Klasse bereitstellen; komplette Palette von Dienstleistungen vor und nach der Einführung der Lösung, damit Ihre Mobilitätslösungen stets mit optimaler Leistung zur Verfügung stehen. Wenn Sie sich für Motorola entscheiden, entscheiden Sie sich für einen Branchenführer und einen starken Partner mit bewährter Technologie, die in vielen Branchen in aller Welt bei Kunden schon erfolgreich eingesetzt wird.

Wenn Sie wissen wollen, wie Motorola dazu beitragen kann, Ihren Außendienst zu rationalisieren, besuchen Sie uns im Internet unter [www.symbol.com/cross-industry-solutions/fieldservice-solution-solution](http://www.symbol.com/cross-industry-solutions/fieldservice-solution-solution) oder rufen Sie uns an unter der Rufnummer 0800.000.3183 oder +49 (0) 06128 70 2215.

## Zusammenfassung

In der heutigen wettbewerbsintensiven Zeit muss jeder Kundenkontakt möglichst gut genutzt werden. Eine oft übersehene Möglichkeit für den Kundenkontakt sind Serviceanforderungen. Im Interesse hoher Erfolgchancen sind bei jeder Serviceanforderung folgende Aspekte zu erfüllen:



## **Einführung von Leistungskennziffern bei Mobilitätslösungen für den Außendienst**

Durch die Einführung von Mobilitätslösungen für den Außendienst wird immer ein wesentlicher messbarer finanzieller Vorteil erzielt sowie ein schneller Rückfluss der Investition. Zwar sind die Außendienstanwendungen in den verschiedenen Branchen nicht identisch, die Übersicht auf der Folgeseite lässt sich jedoch zur Bestimmung der Kriterien nutzen, mit denen bei typischen Außendienstreparaturtätigkeiten die Amortisation der Investition bestimmt wird.

## Einführung von Amortisationskennziffern für den mobilen Außendienst

**Kosten senken, Erträge steigern: Schneller, flexibler, effizienter und transparenter werden.**

Leistungskennziffern	Bewertungskriterien für die Amortisation	Bewertungsmatrix
<b>1. Transparentes Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback der Qualitätskontrolle/Qualitätstrends bei Abweichungen der Fertigung oder des Service werden nicht identifiziert oder nicht zeitnah berücksichtigt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das Management kann nicht nur optimierte Berichte-Dashboards aufrufen, sondern auch entsprechend reagieren.</li> </ul>
<b>2. Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wartung und Reparatur.</li> <li>Verringerung der Rückrufe an Kunden zur Überprüfung des Status einer offenen Serviceanforderung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der wiederholten Serviceanforderungen pro Woche.</li> <li>Anzahl der Kundenrückrufe zur Prüfung offener Serviceaufträge.</li> </ul>
<b>3. Zeitplanung und Disposition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Übertragung und Abschluss von Arbeitsaufträgen.</li> <li>Kürzere Reaktionszeit.</li> <li>Durchschnittliche Fahrtzeit und Fahrtstrecke.</li> <li>Kommunikation zwischen Techniker und Disponent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der Serviceanforderungen pro Tag.</li> <li>Mittlere Reaktionszeit pro Techniker.</li> <li>Senkung der Fahrtkosten.</li> <li>Gesprächszeit.</li> </ul>
<b>4. Verzögerungen und Vertragsstrafen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertragsstrafen aufgrund von Ausfällen beim Kunden durch verzögerte Reparaturen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchschnittliche Anzahl der Vertragsstrafen x durchschnittliche Kosten der Vertragsstrafen.</li> </ul>
<b>5. Leerlaufzeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leerlaufzeit der Techniker aufgrund unzureichender Transparenz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leerlaufzeit.</li> </ul>
<b>6. Bestände/Teile/Geräte/ Werkzeugmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teilemanagement: Bereitstellung der richtigen Teile zur richtigen Zeit durch Einsatz von Barcodescannern sowie eine Echtzeitbestandsverwaltung zur Verkürzung der Teileauffüllung, der Gutschriften und Kostenerstattungen. Weniger Überbestände und geringere Kosten durch Teilbestellungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchschnittliche Nichtverfügbarkeit von Teilen bzw. den richtigen Teilen.</li> </ul>
<b>7. Teile und Gerätemanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verfolgung der Geräte, Werkzeuge und Anlagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zeitverlust durch verloren gegangene oder falsch zugeordnete Geräte.</li> </ul>
<b>8. Gerätemanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verfolgung der Technik, um die Zeitplanung der Wartung für Werkzeuge und Anlagen zu optimieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Längere Nutzungsdauer und Nutzung von Teilen oder verloren gegangenen Geräten.</li> </ul>
<b>9. Forderungsmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationalisierung und Verkürzung der Rechnungslegung und Abrechnung durch schnelleren Abschluss und Versand von Arbeitsaufträgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchschnittliche Zeit bis zur Rechnungslegung.</li> <li>durchschnittliche Zeit der Datenerfassung/besserer. Cashflow /schnellere Verbuchung von Erträgen.</li> <li>Doppelte Erfassung beseitigen.</li> </ul>
<b>10. Garantimanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassung von Zusatzleistungen, die bei Ausführung der Reparatur nicht durch die Garantie abgedeckt sind.</li> <li>Durch bessere Informationen können die Techniker neue Teile verkaufen und Serviceverträge durch den drahtlosen Zugriff auf die Unternehmenssysteme verlängern oder aktualisieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schrittweise Erhöhung der Erträge aus Serviceleistungen.</li> <li>Anzahl der Garantieverkäufe pro Techniker.</li> <li>Anzahl der verlängerten Verträge pro Techniker.</li> <li>Anzahl der beanstandeten Abrechnungen/unberechtigte Garantieansprüche.</li> <li>Erträge aus Materialien und Teilen.</li> </ul>
<b>11. Arbeit mit Papierbelegen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoher Arbeitsaufwand mit Papierbelegen entfällt durch automatische Formulare im mobilen Gerät.</li> <li>Dateneingabefehler entfallen durch Erfassung mit Barcodes und Dropdown-Menüs.</li> <li>Mitarbeiter müssen Aufträge verfolgen und Reparaturdaten in die Unternehmenssysteme erneut eingeben.</li> <li>Automatische Zeit- und Anwesenheitserfassung in Echtzeit durch Einführung mobiler Abläufe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zeitverlust pro Techniker und Tag durch Verwaltungsarbeiten, Berichte und Bestelleingabe.</li> <li>Anzahl der Dateneingabefehler in %.</li> <li>Anzahl der für diese Funktion eingesetzten Mitarbeiter.</li> <li>Fehler bei der Eingabe der Technikerzeiten und der Technikeranwesenheit in Prozent.</li> </ul>
<b>12. Informationszugriff</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beseitigung von Problemen beim ersten Reparaturtermin.</li> <li>Besserer Zugriff auf Informationen über den Kunden.</li> <li>Fernzugriff auf den Teilebestand Lokalisierung des Teils und Prüfung der Verfügbarkeit.</li> <li>Zuverlässige und übersichtliche Unterlagen für externe Prüfungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchschnittliche Zahl der Nachreparaturen-</li> <li>Anzahl der Reparaturserfolge in %-</li> <li>Reaktionszeit-</li> <li>Aufgewendete Prüfungszeit.</li> </ul>
<b>13. Berichte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassung von Daten in Echtzeit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bessere strategische Eingabedaten für zukünftige Optimierungen durch bessere Verfolgung und Erfassung sowie zeitnahe und exakte Daten am Einsatzort.</li> </ul>
<b>14. Möglichkeiten für Koppel- und Ergänzungsgeschäfte (Teile, Produkte, Aktualisierungen und Service)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empfehlung oder Überweisung durch automatische Prozesse, die bei der Erfassung der Verkaufsdaten ausgelöst werden. Servicezugang beim Kunden zu passenden Zeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Höherer Umsatz durch automatische Prozesse.</li> </ul>
<b>15. Kundenzufriedenheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Höhere Kundenloyalität und mehr Kundenempfehlungen, bessere Kundenbindung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenzufriedenheit: Abwanderung von Kunden.</li> </ul>

Die Einführung von Leistungskennziffern für den mobilen Außendienst ist eine Verkaufshilfe, die dem Kunden helfen soll, Leistungskennziffern einzuführen. Das Dokument enthält spezifische Leistungskennziffern, Bewertungskriterien und Bewertungsmatrizen, mit denen die Analyse der Leistungskennziffern für einen mobilen Außendienst erleichtert wird. Die Bereiche, die durch eine Mobilisierung direkt beeinflusst werden, sind hervorgehoben. Die Spalte nach „Einführung der Mobilisierung“ gilt für die Zeit nach Einführung der Pilotlösung bzw. nach einer teilweisen Ersteinführung der Lösung.





**MOTOROLA**

[motorola.com](http://motorola.com)

Teilenummer WP-FIELDMOB-DE. Gedruckt in EMEA, MOTOROLA und das Stylized M-Logo sowie Symbol und das Symbol-Logo sind beim US Patent & Trademark Office registriert. Alle anderen Produkt- und Dienstleistungsmarken sind Eigentum der betreffenden Inhaber. ©2007 Motorola, Inc. Alle Rechte vorbehalten. System-, Produkt- oder Dienstverfügbarkeitsangaben sowie spezifische Informationen zu Ihrem Land erhalten Sie von der lokalen Motorola-Niederlassung bzw. einem Geschäftspartner von Motorola. Bei den technischen Daten sind Änderungen jederzeit vorbehalten.