



Höhere Effizienz im Kundendienst mit MC35



Der Außendienst stellt eine wichtige Schnittstelle zum Kunden dar. Oft sind die Servicemitarbeiter die Einzigen, die nach dem Verkauf direkten Kundenkontakt haben. Ein effizienter Kundendienst, dem alle wichtigen Daten zur Verfügung stehen, kann die Kundenbindung festigen und die Wettbewerbsposition verbessern. Der Kontakt zwischen den Außendiensttechnikern und dem Disponenten gewährleistet nicht nur eine schnelle Reaktion auf die Kundenanforderungen, sondern sichert auch die nötige Transparenz, damit der jeweils in der Nähe befindliche Techniker für den nächsten Serviceauftrag eingesetzt wird. Dies reduziert Kraftstoff- und Arbeitskosten. Mit dem MC35 können Unternehmen die Außendienstorganisation in einer Vielzahl von Branchen in eine strategische Geschäftssparte verwandeln, die erheblich zur Gesamtprofitabilität und Kundenloyalität beiträgt und nicht nur eine Kostenstelle ist.

Kostengünstige Sprach- und Datenverbindungen für Außendienstteams

Unternehmen benötigen eine bessere Transparenz und eine höhere Effizienz für die verschiedenen Funktionen des Kundendienstes – von der Einsatzplanung über die Zeitplanung bis zur Abrechnung und Berichterstellung. Durch Kombination von Sprach- und Datenkommunikation, Bilderfassung, Barcodescanner und GPS-Funktion können die Außendienstmitarbeiter mit dem MC35 Daten in Echtzeit vom Kunden in die Niederlassung senden und von dort empfangen, die Servicelevel-Agreements (SLAs) sowie ältere Reparaturprotokolle einsehen und Kosten direkt beim Kunden erfassen und in Rechnung stellen. Sie haben damit die Gewissheit, dass Ihre Kunden den richtigen Service erhalten, alle anfallenden Kosten erfasst werden sowie durch die sofortige Rechnungslegung die Zeit bis zur Bezahlung verkürzt wird. Die umfassenden Sprachfunktionen einschließlich einer Sprechfunkfunktion erlauben es dem Disponenten, den richtigen Techniker zur richtigen Zeit zu erreichen. Mit diesem kompakten, voll integrierten Sprach- und Datengerät verfügen Ihre Außendiensttechniker über alle Hilfsmittel, die sie brauchen, um Produktivität und Erträge zu steigern, Betriebskosten zu senken und richtige und effiziente Entscheidungen am Einsatzort zu treffen.

Bessere Patientenbetreuung zu Hause durch Echtzeitzugriff

Wird das MC35 mit einer modernen Klinik-IT und medizinischen Anwendungen gekoppelt, können Pflegekräfte und Ärzte beim Hausbesuch produktiver arbeiten, genauer dokumentieren und die Qualität der Behandlung erhöhen. Pflegekräfte profitieren von dem bequemen Echtzeitzugriff auf die Patientenakte, die verordneten Medikamente und Klinikdaten. Patienteninformationen werden in Echtzeit erfasst, aufgezeichnet und dokumentiert – damit sich die Pflegekräfte mehr dem Patienten widmen können und weniger mit Formularen kämpfen müssen.

Hauptvorteile:

Höhere Effizienz und Produktivität der Außendienstmitarbeiter.

Höheres Serviceniveau, größere Kundenzufriedenheit und bessere Kundenbindung.

Bessere Arbeitsorganisation durch Transparenz der Arbeitsaufträge und Übersicht über den Aufenthalt der Mitarbeiter.

Optimale Auslastung der Außendienstmitarbeiter und geringere Reisekosten durch Echtzeitkontakt mit dem Disponenten.

Keine Abstriche bei der Profitabilität durch Einhaltung der Service Level-Agreements (SLAs) und exakte Erfassung aller Gebühren.

Besserer Cashflow durch schnellere Rechnungsläufe.

Vorteile im Überblick:

- Aktualisierung medizinischer Unterlagen direkt vom Patientenbett aus.
- Höhere Produktivität durch automatische Arbeitsabläufe.
- Echtzeitzugriff auf die Tagesplanung einschließlich genauer Fahrplanweisungen.
- Elektronische Erfassung der Patientenunterschrift, wenn eine Verifizierung erforderlich ist.
- Beseitigung kostspieliger Fehler durch Arbeit mit Belegen.
- Keine Fehler bei der Verabreichung der Medikamente.
- Zugriff auf Patientendaten und medizinische Informationen unterstützen die Entscheidungsfindung vor Ort.
- Kürzere Rechnungsläufe durch sofortige Berichterstellung.

Höhere Effizienz für Unternehmen

Mit dem MC35 sichern sich Unternehmen Vorteile durch die Automatisierung kritischer Funktionen wie Berichterstellung und Arbeitsorganisation, aber auch durch die Echtzeitkommunikation zwischen Außendienst und Innendienst. Das in den MC35 integrierte GPS-System meldet den Disponenten den Standort der Techniker in Echtzeit: durch dynamische Weiterleitung lassen sich die Techniker effizienter einsetzen und zugleich Fahrtkosten senken. Die Außendienstmitarbeiter erhalten die Arbeitsaufträge per Funk – zusammen mit kundenspezifischen Informationen und einer Angabe der genauen Fahrtstrecke. Durch den Echtzeitzugriff auf eine Vielzahl von Ressourcen und die umfassenden Kundenreparaturprotokolle können die Feldtechniker am Einsatzort schneller agieren und kostspielige Nachreparaturen minimieren. Die Integration mit den Backoffice-Systemen senkt den Verwaltungsaufwand – die Techniker können Arbeitsaufträge sofort abschließen und an die Niederlassung senden, noch bevor sie den Kundenstandort verlassen.

Vorteile im Überblick:

- Effiziente Fehlerbeseitigung schon beim ersten Termin durch Zugriff auf kundenspezifische Informationen vom Einsatzort aus.
- Kürzere Rechnungsläufe mit der Möglichkeit, Leistungen am Einsatzort für die Arbeitszeit, Materialien und Teile zu berechnen.
- Bessere Auslastung der Techniker und niedrigere Reisekosten durch dynamische Echtzeitweiterleitung von Daten.
- Beseitigung von ineffizienten, fehleranfälligen Arbeiten mit Papierbelegen.
- Höhere Erträge durch Zugriff auf Garantiedaten vom Einsatzort aus sowie Zugriff auf Informationen zu weiteren Produkten und Dienstleistungen, um alle Möglichkeiten für Folgegeschäfte und Ergänzungsgeschäfte zu nutzen.

Einsatz in der Fertigung

Durch die WWAN-Netzbindung und die Unterstützung moderner Servicemanagementanwendungen können

Außendienstorganisationen mit dem MC35 belegte Auftragsbearbeitungen ablösen und damit verbundene Informationsverzögerungen, Doppelarbeit und Datenfehler beseitigen. Die Servicemitarbeiter erhalten neue Arbeitsaufträge und Aktualisierungen über den MC35 zusammen mit detaillierten Informationen zur Vorgeschichte des Auftrags und den Teilen. Die Techniker können die während des Auftrags verwendeten Teile sofort erfassen, den Lagerbestand prüfen und benötigte Teile direkt vom Einsatzort aus bestellen und so die Bearbeitungszeit verkürzen und die Produktivität erhöhen. Durch Versand eines Berichts oder eines Statusberichts vom Einsatzort aus über den MC35 erhalten die Außendienstorganisationen einen sofortigen Überblick über den Auftragsstand und den Einsatz des Technikers und können so die Arbeitsorganisation optimieren.

Vorteile im Überblick:

- Effiziente Fehlerbeseitigung schon beim ersten Termin durch Zugriff auf kundenspezifische Informationen vom Einsatzort aus.
- Das Gerät liefert wertvolle Kennziffern zur Leistung des Serviceteams, beispielsweise zur Anzahl der Pausen, zur Leistung bei bestimmten Produkten und zu Servicereaktionszeiten.
- Verkürzung der Reparaturzeiten durch die Möglichkeit Teilebestände vom Einsatzort aus zu prüfen und Teile zu bestellen – so stehen die richtigen Ersatzteile zur richtigen Zeit zur Verfügung, damit der Arbeitsauftrag schon beim ersten Termin abgeschlossen werden kann.
- Beseitigung der fehleranfälligen und ineffizienten Arbeit mit Papierbelegen.
- Bessere Kommunikation zwischen Außendiensttechnikern und dem Innendienstpersonal.

Hoher Nutzen bei geringen Gesamtnutzungskosten

Mit dem MC35 haben Ihre Außendienstmitarbeiter die Hilfsmittel zur Hand, die sie benötigen, um produktiver zu sein, schneller zu reagieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Ein weiterer Vorteil des MC35 sind die niedrigen Nutzungskosten durch seine Langlebigkeit und einfache Verwaltung. Das MC35 wurde für den robusten Alltagseinsatz konzipiert; seine Produktnutzungsdauer ist deutlich höher als bei normalen PDAs oder Smartphones. Die Mobility Services Plattform von Motorola (MSP) verkürzt den Zeitaufwand für die Verwaltung der Mobilgeräte deutlich und senkt die damit verbundenen Kosten, sodass die IT-Mitarbeiter alle MC35 unabhängig von deren Standort einfach aus der Ferne aktivieren, verfolgen und unterstützen können.

Wenn Sie genauer wissen wollen, wie Ihre Außendienstorganisation vom MC35 profitieren kann, besuchen Sie bitte unsere Website www.motorola.com oder wenden Sie sich telefonisch an uns unter 0800 0003183 oder 06128 70 2215.



MOTOROLA

motorola.com

Teilenummer AB-MC35FSV-DE. Gedruckt in EMEA, 03/07 MOTOROLA und das Stylized M-Logo sowie SYMBOL und das SYMBOL Logo sind beim US Patent & Trademark Office registriert. CompactFlash® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Sandisk Corporation. Linux® ist ein eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern. Microsoft Windows und Windows CE sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Wi-Fi CERTIFIED® ist ein Warenzeichen der Wi-Fi Alliance und das Wi-Fi CERTIFIED Logo ein Zertifizierungszeichen der Wi-Fi Alliance. 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.