

HANSA-FLEX optimiert Kundenservice mit Enterprise Digital Assistants von Motorola und IT-Lösung von aibis



Das Unternehmen: HANSA-FLEX Hydraulik GmbH

Die HANSA-FLEX Hydraulik GmbH ist Europas führender Systemanbieter in der Fluidtechnik und stattet über 300.000 Kunden verschiedener Branchen mit Hydraulik- und Metallschläuchen sowie Komponenten aus. HANSA-FLEX ist mit mehr als 350 Niederlassungen in 36 Ländern weltweit vertreten und realisiert einen Umsatz von 320 Millionen Euro im Jahr. Darüber hinaus verfügt HANSA-FLEX über eine Kundendienstflotte von 200 Fahrzeugen weltweit, von denen 100 in Deutschland unterwegs sind. Die Mitarbeiter der Kundendienstflotte nehmen im Rahmen des FLEXX-PRESS-Services deutschlandweit rund um die Uhr Reparaturen vor und installieren Ersatzteile. So werden beispielsweise defekte Hydraulikschläuche an Gabelstaplern oder Verbindungsarmaturen in der Automobilproduktion ausgewechselt. Die durch die Defekte verursachten Maschinenausfälle können sonst schnell zu einem hohen Verdienstausschlag von Unternehmen führen.



Die Herausforderung: Effiziente Koordination der FLEXXPRESS-Kundendienstflotte

Im Rahmen seines FLEXXPRESS-Services garantiert HANSA-FLEX seinen Kunden, innerhalb kürzester Zeit vor Ort zu sein und Schäden direkt zu beheben. Damit HANSA-FLEX dies effizient erfüllen kann, benötigt das Unternehmen ein zuverlässiges Flottenmanagement- und Kundenservice-System, das den Einsatzleitern jederzeit die Position und den Status von Einsatzfahrzeugen anzeigt. Zudem ist ein aktueller und genauer Überblick über freie Kapazitäten und das Inventar von Ersatzteilen erforderlich, um den Kundendienst mit fehlenden Komponenten zu versorgen und Einsätze optimal koordinieren zu können. Darüber hinaus verpflichtet die EWG-Verordnung 3821/85 zur Regulierung von Lenk- und Arbeitszeiten HANSA-FLEX, die digitalen Tachos der FLEXXPRESS-Fahrzeuge regelmäßig elektronisch auszulesen. Um der Vorschrift nachzukommen, muss das Unternehmen Fahrerdaten in Intervallen von 28 Tagen und Fahrzeuginformationen alle 90 Tage erfassen und speichern.

Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung entschied sich HANSA-FLEX gegen gängige, am Markt erhältliche digitale Lösungen. Denn beim Auslesen dieser Technologien würden zum einen zusätzliche Kosten anfallen, die sich bei einer Flotte von 100 Fahrzeugen in Deutschland leicht zu einem großen Kostenblock aufsummieren. Zum anderen wäre HANSA-FLEX bei der Nutzung alternativer Lösungen an mehrjährige Nutzungsverträge gebunden oder müsste defekte Endgeräte selbst ersetzen. Viele handelsübliche mobile Endgeräte können zudem aus Sicherheits- und Stabilitätsgründen nicht genutzt werden. Außerdem weisen sie Mängel bei der Bedienbarkeit auf. Zudem benötigt HANSA-FLEX eine Lösung, die sich nahtlos in die Arbeitsabläufe der Servicetechniker integrieren lässt, ohne sie bei ihrer Tätigkeit zu unterbrechen.

Mit freundlicher Genehmigung der
HANSA-FLEX Hydraulik GmbH und
der aibis Informationssysteme GmbH

„Wir müssen täglich 100 Einsatzfahrzeuge deutschlandweit koordinieren und den Überblick über 2.000 Ersatzteile je Fahrzeug sowie zahlreiche Spezialwerkzeuge behalten. Dank der IT-Lösung von aibis und Motorola sind wir in der Lage, unsere Kunden jederzeit mit den notwendigen Ersatzteilen zu versorgen und unseren Kundendienstmitarbeitern ihre tägliche Arbeit soweit wie möglich zu erleichtern. Vor allem die Bedienung der Lösung ist durch den digitalen Stift sehr einfach, sodass unsere Servicetechniker sie ohne Schulung während ihrer täglichen Einsatzfahrten einsetzen können. Insgesamt haben unsere mobilen Mitarbeiter mit dem digitalen Stift im zweiten Halbjahr 2008 bereits über 26.000 Lieferscheine ausgefüllt und Montagen abgewickelt“, erklärt Jörg Hartmann, Teamleiter für Organisation bei der HANSA-FLEX Hydraulik GmbH. „Zudem ist die Amortisationszeit gegenüber dem Altsystem sehr kurz. Wir schätzen diese heute auf anderthalb Jahre.“

Die Lösung: Mobiles Flottenmanagement-System mit Enterprise Digital Assistants von Motorola

Nach einem umfassenden Auswahlprozess entschied sich HANSA-FLEX für das modular aufgebaute, mobile Flottenmanagement-System SkaiFleet und die digitale Stiftlösung SkaiForms von aibis in Verbindung mit den Enterprise Digital Assistants (EDAs) MC75 von Motorola. Die gesamte deutsche FLEXXPRESS-Kundendienstflotte arbeitet bereits mit 100 der robusten EDAs zur Sprach- und Datensammlung sowie -übertragung. Über den MC75 sind die technischen Außendienstmitarbeiter direkt mit den Einsatzleitern in der Zentrale verbunden und erhalten über eine gesicherte Internetverbindung digitale Aufträge. Zudem verfügt das MC75 über eine GPS-Funktion, mit der sich die FLEXXPRESS-Fahrzeuge orten und navigieren lassen. In Kombination mit einer Mobilfunkkarte erfassen die EDAs in Intervallen von 14 Tagen sämtliche Fahrer- und Fahrzeugdaten und stellen sie für eine spätere Kontrolle durch Aufsichtsbehörden bereit.

Ein weiteres wichtiges Modul der mobilen IT-Lösung ist die Applikation SkaiForms, die künftig mit dem SAP-System von HANSA-FLEX verknüpft werden soll. Bei dieser Anwendung füllen die Service-Mitarbeiter ihre Arbeitsscheine mit einem digitalen Stift aus, der eine Kamera und ein Speichermodul enthält. Durch einen Haken bestätigt der Techniker seine Eingabe. Die erfassten Daten wie beispielsweise Informationen zu Schadensursachen, Inventarnummern, Betriebsstunden, benötigte Ersatzteile oder Unterschriften von Kunden lassen sich unmittelbar über eine Bluetooth-Schnittstelle des MC75 per GPRS an den zentralen HANSA-FLEX Server übertragen. Dort wandelt das SkaiForms-System die Daten über eine intelligente Texterkennung in digitale Zeichen um.



Die Vorteile: Zuverlässige Koordination von Einsatzfahrzeugen und Kapazitäten für einen optimalen Kundenservice

Mit dem mobilen Flottenmanagement-System erhalten die FLEXPRESS-Servicetechniker aktuelle Aufträge direkt auf ihren EDA und können deren Eingang, Bearbeitung und Abrechnung mit einem einfachen Klick bestätigen. Damit sparen die Techniker nicht nur wertvolle Zeit, die sie für ihre Einsätze beim Kunden nutzen können. Die koordinierenden Disponenten haben jederzeit einen Überblick über den Fortschritt der Aufträge sowie freie Kapazitäten der Servicemitarbeiter und können diese zentral verwalten. Durch die integrierte Sprach- und Datenerfassung des MC75 kann HANSA-FLEX Verstöße gegen Vorgaben der Polizei, des Bundesamtes für Güterverkehr, der Gewerbeaufsicht sowie lokaler Ordnungsämter lückenlos nachvollziehen und prüfen. Darüber hinaus erhält die Einsatzzentrale des FLEXPRESS-Kundendienstes genaue Informationen über die Produktivität und Auslastung ihrer Serviceflotte. Mit der Fahrzeugortung via GPS erkennen die Einsatzleiter in der Zentrale zudem, welches ihrer Fahrzeuge sich in der Nähe des nächsten Auftragsortes befindet und können dadurch Serviceaufträge gezielt vergeben. Die dezentral über Deutschland verteilten FLEXPRESS-Servicetechniker erhalten über das Flottenmanagement-System unterwegs zentral abgestimmte Informationen und können damit zuverlässig ihre Aufträge erfüllen, ohne in die Zentrale kommen zu müssen. Auch das Auslesen der Fahrtendaten erfolgt mobil.

Auf der Grundlage der erfassten Daten lassen sich Geschäftsprozesse zielgerichtet optimieren und die Qualität der Dienstleistungen verbessern. Dazu trägt auch die digitale Stiftlösung SkaiForms bei. Denn durch die elektronische Datenerfassung und -übertragung entfallen langwierige und verlustanfällige Bearbeitungsprozesse von Auftrags- und Lieferscheinen im Papierformat. Zudem können Abrechnungen schneller erstellt werden. HANSA-FLEX erhält zudem im Rahmen der Zusammenarbeit mit Motorola und aibis bedarfsgerecht alle Service- und Wartungsleistungen aus einer Hand sowie speziell zugeschnittene Lösungen.

Weitere Informationen zu den Produkten von Motorola finden Sie unter:
www.motorola.com/de/unternehmen.



Über Motorola

Motorola ist weltweit bekannt für innovative und zukunftsgerichtete Kommunikationslösungen. Von Breitbandinfrastruktur, Lösungen zur Unternehmensmobilität und öffentlichen Sicherheit bis hin zu High-Definition-Video und Mobiltelefonen: Motorola steht an der Spitze der Entwicklung von Technologien der nächsten Generation, die Privatanwendern, Geschäftskunden und Behörden eine bessere Vernetzung und mehr Mobilität ermöglichen.

Motorola ist in die drei Geschäftsbereiche Mobile Devices (Mobiltelefone), Home & Networks Mobility (Breitband- und Mobilfunkausrüstung) und Enterprise Mobility Solutions (Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität) aufgeteilt. Letzterer untergliedert sich in die Bereiche Government & Public Safety sowie Enterprise Mobility business. Im Jahre 2007 erwarb Motorola das Unternehmen Symbol Technologies.

Über Motorola Enterprise Mobility business

Motorola Enterprise Mobility business bietet Komplettlösungen zur Unternehmensmobilität, mit denen Nutzer Informationen in Echtzeit am Ort des geschäftsrelevanten Geschehens erfassen, sicher übermitteln und effizient verwalten können. Das Portfolio umfasst innovative Scanner und mobile Computer, RFID-Technologie, drahtlose Netzwerktechnologie für Daten- und Sprachkommunikation, Mobility Software sowie Netzwerk-Design inklusive Sicherheitsanwendungen.

Bildmaterial und weitere Informationen des Unternehmens unter www.motorola.com/de/unternehmen.

Über aibis

Die aibis Informationssysteme GmbH ist ein Spezialist für mobile Prozesse in Unternehmen. aibis erstellt individuelle Konzepte und integriert ausgereifte und wirtschaftliche Technologien in die Geschäftsabläufe professioneller Organisationen. Zu den ausgewählten Kernthemen des Unternehmens gehört der digitale Stift mit dem Übermitteln von handschriftlichen Informationen per Funktechnologie. Der Einsatz von Transponder- und Barcodesystemen mit mobilen Endgeräten zählt seit mehr als zehn Jahren zum Angebot für professionelle Anwender.



MOTOROLA

MOTOROLA GmbH Enterprise Mobility Solutions
Telco Kreisel 1 · D-65510 Idstein · Telefon +49 (0)695 007 3865 · Fax +49 (0)695 007 1405
embinfo.emea@motorola.com · www.motorola.com/de/unternehmen

MOTOROLA and the Stylized M Logo are registered in the US Patent & Trademark Office.
All other product or service names are the property of their respective owners. © Motorola GmbH 2009