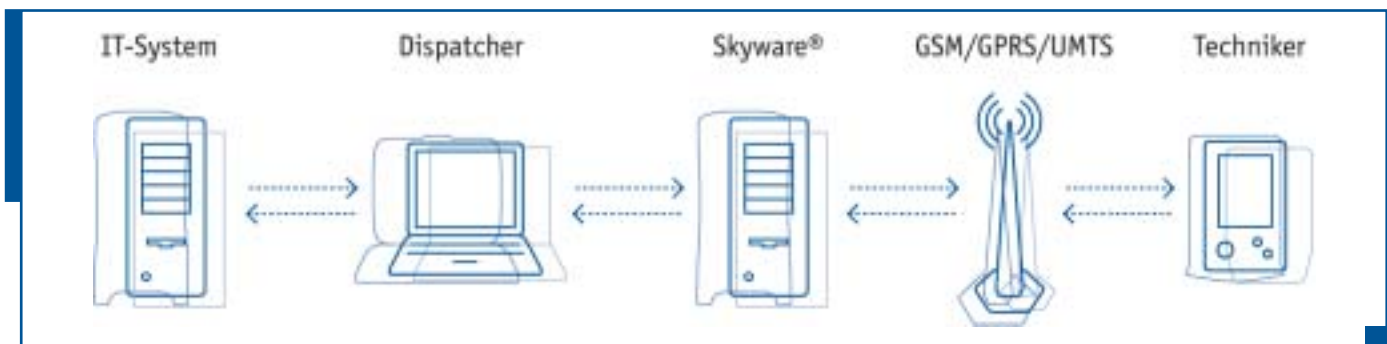


Mobiles Service Management für Leitstand und Außendienst

Schlanke Geschäftsprozesse mit mobilen Endgeräten: Kunden schneller erreichen, Aufträge flexibel planen, durchführen und abrechnen

Störungen in technischen Anlagen sind ärgerlich, manchmal sogar gefährlich. Ein optimales Service Management bringt Techniker schnell an Ort und Stelle, weiß immer, wer gerade wo und woran arbeitet und reagiert flexibel auf veränderte Anforderungen.



Systemarchitektur Mobiles Service Management

Die Berliner Condat Informationssysteme AG bietet eine M-Business-Lösung an, die aktuelle Auftragsituationen nicht nur transparenter macht, sondern die Steuerung der Service-Techniker ebenso wie deren Tagesgeschäft mit Mobilfunk-Kommunikation messbar optimiert. Das IT-gestützte Leitstand- bzw. Dispositions-System, das gemeinsam mit der infoware GmbH realisiert wurde, erlaubt die Anbindung der Service-Techniker über mobile Endgeräte. Während der Leitstand die Aufträge am Desktop-Rechner koordiniert, erhalten die Service-Techniker ihre Aufträge mit allen nötigen Angaben aus dem zentralen Dispositions-System via Mobilfunk (GSM oder GPRS) auf ihre mobile Endgeräte (z.B. PDA wie Compaq Ipaq). Die ausgeführten Arbeiten melden sie direkt an den Leitstand zurück, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort. Neben den Auftragsdaten können sie bei Bedarf auch eine Karte abrufen, auf der alle zu

erledigenden Aufträge markiert sind. Um ohne Umwege zum nächsten Kunden zu gelangen, erhalten sie den Anfahrtsweg als Text oder Karte angezeigt. Die Lösung kommt der Forderung der 30-Minuten-Regel für die Reaktion auf Störungen entgegen. Außerdem lassen sich bereits vorhandene Daten aus Geografischen Informationssystemen (GIS) einbeziehen. So kann das System einen Service-Techniker zum Beispiel über ein Absperrventil routen, wenn er zu einem Gasleck fährt.

Die geografischen Informationen zu den Aufträgen und Kunden werden in elektronischen Karten aufbereitet. Erweitert durch Geocoding der Adressen, Tourenplanung und Routing, lassen sich die Standorte der Aufträge und der Techniker exakt ermitteln und sind gleichzeitig die Grundlage für das »intelligente« Auswählen bzw. Vorschlagen von einzusetzenden Mitarbeitern.

Leitstand: Einsatzplanung und Überwachung

Neue Störungen ordnet der Disponent entweder durch Auswahl der bereits geocodierten Adresse aus der Datenbank zu oder, im Falle von Neukunden, durch Neu-Eingabe inklusive bundesweit einsetzbarer Überprüfung des Straßennamens und der Postleitzahl. Nachdem die Störung einem Kunden zugeordnet ist, kann der Dispatcher eine Vorschlagsliste von Service-Technikern abrufen um den ausführenden Techniker zu bestimmen. Hierbei werden u.a. der Status des Mitarbeiters, die Anzahl der bereits von ihm übernommenen Aufträge und die Entfernung zum Störungsort berücksichtigt. Nach der Auswahl des Mitarbeiters wird dessen Benachrichtigung über SMS angestoßen. Das System liefert jederzeit die aktuellen Standorte der Techniker und der Aufträge auf interaktiven Karten oder Auswahl-Listen.



mobiler Dialog zwischen Service-Techniker und Leitstand

Mit seinem mobilen Endgerät greift der Service-Techniker auf den ihm zugeordneten Auftragsbestand zu. Er kann Detailinformationen zu den Aufträgen, wie Ansprechpartner, Telefonnummern, Adressen und Auftragsinhalte einsehen. Kommt der Techniker zu einem neuen Schadensort, informiert er den Leitstand über den Start der Bearbeitung. Nach Beendigung meldet er den fertiggestellten Auftrag über komfortable Eingabemasken zurück. Auf Knopfdruck erhält er bei Bedarf eine Anfahrtsbeschreibung als Text oder eine Karte mit der Route für den nächsten Auftrag.

Schnittstellen-Management und Mobilisierung mit Skyware

Technische Basis dieser Lösung ist die M-Business-Plattform Skyware® von Condat. Sie ermöglicht die Kommunikation zwischen IT-Systemen und beliebigen mobilen Endgeräten (Handy, Smartphone, PDA oder Laptop) als Online- oder Offline-Client und lässt dem Anwender die freie Wahl bezüglich mobiler Endgeräte, Kommunikationstechnologien (SMS, WAP, Imode, HTML oder Java/XML), Netzwerkinfrastrukturen (GSM, HSCSD, GPRS, WLAN) und IT-Systemen (z.B. ERP-Systeme wie SAP, Relationale Datenbanken oder Groupware-Systeme). Geocoding, Tourenoptimierung, Routing und Kartenanzeige sind mit einem Dialog zwischen Skyware und den Diensten von infoware realisiert.

Die Vorteile: flexibler, genauer, schneller

Mit dem Mobilien Service Management endet das Zeitalter von Papierkram und zeitintensiven Fahrten der Service-Techniker zum Stützpunkt des Disponenten. Touren lassen sich kurzfristig ändern, dringende Aufträge vorziehen oder Auftragsinhalte aktualisieren. Die Zeit zwischen Leistungserbringung und Verrechnung reduziert sich auf ein Minimum, da erforderlichen Daten direkt vom Endgerät des Service-Technikers in die Zentrale gelangen. Das Wissen über die Verfügbarkeit von Personal und Material sowie den aktuellen Abwicklungsstatus ist stets aktuell, so dass der Disponent viel flexibler agieren kann.

Weitere Informationen

Werner Schleiss
Condat Informationssysteme AG
Alt-Moabit 91 d, 10559 Berlin
Tel. 3949-1228
E-Mail: wsc@condat.de
Internet: www.condat.de

