

# NEO Mobile Suite Paketlösung für den technischen Kundenservice

**NEO** MOBILE SUITE



### **Auftragsmanagement:**

Übermittlung von Serviceauftragsdaten inklusive Daten der verknüpften Objekte und historischen Auftragsinformationen

### **Dokumentendownload:**

Übermittlung von zentral verknüpften Dokumenten

### **Management technischer Objekte:**

Übermittlung / Anzeige von Daten zu den technischen Objekten inklusive Anzeige und Änderungsmöglichkeit für Klassifizierungen

### **Meldungsmanagement:**

Übermittlung und Anzeige der relevanten Meldungen. Möglichkeit zur Ergänzung zentraler Meldungen und zur Erfassung neuer Meldungen

### **Erfassen von Zeitrückmeldungen:**

Erfassen von Zeitrückmeldungen zu Auftragsvorgängen inklusive Bereitstellung aller durch SAP ERP unterstützten Kataloge

### **Erfassen von Materialrückmeldungen:**

Entweder als Übernahme vorhandener Planmaterialpositionen oder auf Basis des Technikerlagerbestands

### **Übermittlung und Anzeige des Technikerlagers:**

Übermittlung und Anzeige des Technikerlagers und Verwendung zur Bestandsprüfung

### **Dokumentupload:**

Mobiles Erfassen von Dokumenten zum Auftrag oder zum technischen Objekt (bspw. Fotos) und anschließender Upload in das SAP ERP.

### **Erstellung mobiler Auftragsberichte:**

In Form eines PDF-Dokuments, welches die zum Auftrag erfassten Leistungen und die in der Applikation erfasste Kundenunterschrift enthält.

## **Technischer Kundenservice: vom Kostensammler zum wichtigen Wettbewerbsfaktor**

Die Bedeutung des technischen Kundenservice hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Nachdem der „Aftersales“ in der Vergangenheit häufig noch als notwendiges Übel gesehen wurde, erkennen mehr und mehr Unternehmen die strategische Bedeutung eines hochwertigen und professionellen Kundenservice. Neben qualitativen Zielen wie Kundenbindung und Markenbildung stehen immer mehr auch Profitabilitätsziele im Vordergrund. Stabile Margen im Ersatzteilgeschäft, die häufig exklusive Wettbewerbssituation und nicht zuletzt der hohe Kundennutzen eines schnell agierenden und qualifizierten Kundenservice, bilden die Grundlage für steigende Umsätze.

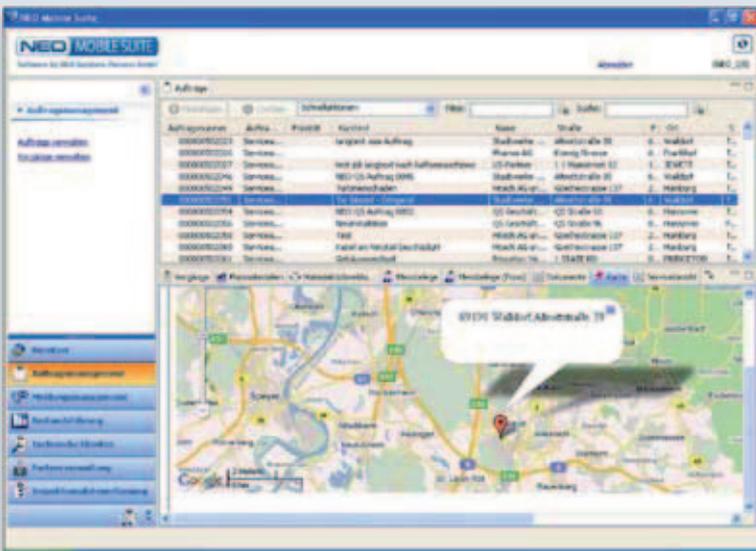
## **Professioneller technischer Kundenservice von heute**

Mit der NEO Mobile Suite ermöglichen Sie ihrem technischen Außendienst direkten Zugriff auf alle relevanten Informationen zu seinem Vor-Ort-Einsatz. Diese können in wenigen Sekunden synchronisiert werden und stehen danach komfortabel offline zur Verfügung. Die Synchronisation stellt zusätzlich alle notwendigen Informationen bereit, um auch die Rückmeldungserfassung konsistent und kompatibel mit den Customizing-Einstellungen des SAP ERPs zu ermöglichen.

## **Mit Effizienz ans Ziel, offline und online**

Die voll-integrierte mobile Arbeitsweise stattet Ihren Außendienst mit allen notwendigen Informationen aus, um vor Ort professionell zu agieren. Er ist über alle Kunden- und Anlagendaten informiert und kann sich bei Bedarf die gesamte Auftragshistorie visualisieren.

Aufträge und Rückmeldungen können per Mobilfunk oder Festnetz ortsunabhängig ausgetauscht werden. Die manuelle Erfassung von Auftragsberichten sowie die nachträgliche Buchung im SAP ERP entfallen vollständig. Die Zeit zwischen der Leistungserbringung und der Rechnungsstellung verkürzt sich gegenüber eine papierbasierten Arbeitsweise um bis zu 90%.

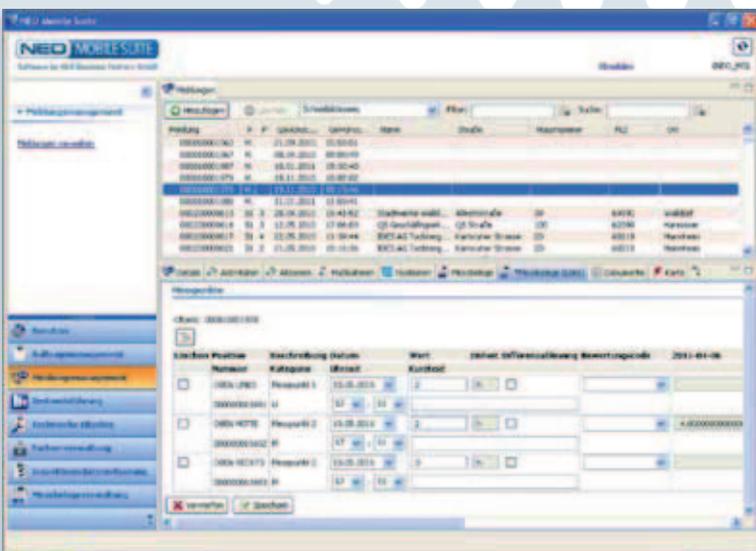


Integrierte Kartendarstellung / Anzeige des Kunden oder Auftrags

### Lassen Sie auch Ihren Innendienst profitieren!

Durch die nahtlose Integration der NEO Mobile Suite in Ihr SAP ERP stehen dem Innendienst topaktuelle Informationen über das Geschehen im Feld zur Verfügung. Durch ein detailliertes Statushandling ist er stets über den Abwicklungsstand informiert.

Kurzfristige Umplanungen oder Störeinsätze können in wenigen Sekunden auf die mobilen Geräte der Techniker synchronisiert werden. Die direkte Synchronisation der Rückmeldungen und des Serviceberichts mit dem SAP ERP stellt sicher, dass der Innendienst umfassend informiert ist bevor der Kunde anruft.



Checklisten-basierte Erfassung von Messbelegen zu Messpunkten oder Maßnahmen

### Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten

Das NEO Mobile Suite Paket für den technischen Kundenservice ist der schnelle Einstieg in die Zukunft des mobilen Arbeitens. Die Standardschnittstellen zum SAP ERP garantieren eine nahtlose und robuste Integration und ermöglichen eine änderungsfreie Nutzung der ERP-Prozesse.

Mit der Option SAP MRS kann das System sofort oder später zu einem vollwertigen Workforce Management System ausgebaut werden.

### Optional: SAP MRS - Die grafische Einsatzplattafel

Wenn Sie den Überblick über das Geschehen im Außendienst auch grafisch behalten wollen, bietet sich die leistungsfähige Einsatzplattafel der SAP an. SAP MRS visualisiert die Auslastung der Mitarbeiter in Form eines GANTT-Charts. Die Einsatzplanung erfolgt komfortabel mittels Drag & Drop oder auf Basis einer Vorschlagsfunktion, welche mehrere Parameter berücksichtigt. Mittels einer Karte können die Technikertouren auch geographisch dargestellt werden. Ein Optimierer sorgt auf Wunsch dafür, dass die Verteilung der Aufträge auf die Techniker kostenoptimal erfolgt. Und das Beste dabei: Die NEO Mobile Suite hat bereits Standardschnittstellen zum SAP MRS an Bord!



Erfassung elektronischer Unterschriften / Erzeugung eines PDF-Technikerberichts

Der Aufwand für die Implementierung der

**NEO Mobile Suite Paketlösung**

beträgt 60 Leistungstage

(ausgenommen sind Aktivitäten für SAP Basis sowie Lizenzen).

Darin enthalten sind die im Leistungsumfang angegebenen Prozesse. Sollten Sie zusätzliche Funktionalitäten wünschen, informieren wir Sie gerne in einem persönlichen Gespräch über die weiteren Möglichkeiten der NEO Mobile Suite.

Ihr Ansprechpartner bei NEO:

NEO Business Partners GmbH

**Jens Beier**

Tel: 0511-123 549 35

Mail: Jens.Beier@NEO-Partners.com.



Als Vertriebspartner stehen wir Ihnen gerne mit weiteren Informationen und individueller Beratung zur Seite. Kontaktieren Sie uns:

**Sybit GmbH**  
Sankt-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell, Germany  
Tel.: +49 (0) 7732 9508-118  
sales@sybit.de

NEO Business Partners GmbH  
Schillerstr. 30 | D - 30159 Hannover  
0511-123 549 0 | www.NEO-Partners.com