

Mit der Field Force Automation (FFA) App zu optimierten Prozessen im Außendienst

Globalisierung, rapider wirtschaftlicher Wachstum und technologischer Fortschritt sind ebenso wie der Begriff der Informationsgesellschaft keine Neuheit mehr. Auch die hiermit in Verbindung zu bringenden Veränderungen auf dem Markt, wie die globale Vernetzung der Unternehmen, der stetige Bedarf an virtuellem und vor allem schnellen Zugang zu Informationen zu jeder Tages- und Nachtzeit sind nicht mehr neu.

Neuartig ist dagegen die Lösung zur Erfüllung dieser durch die Veränderungen mitgebrachten Anforderungen an die Unternehmen. Überlegungen wie Informationsprozesse beschleunigt und Geschäftsabläufe vereinfacht und aufeinander abgestimmt werden können, sollen den Alltag der Entscheider und Manager nicht länger kennzeichnen.

Die FFA App als Workforce Management System nutzen

In Zusammenarbeit mit Siemens Enterprise Network (SEN) und ROTH teleconcept hat Heidelberg Mobil International GmbH eine Softwarelösung entwickelt, die auf Basis der **FFA Technologie** ein **mobiles Auftragsmanagement** ermöglicht. Die Darstellung des Menüs erfolgt in einer iPad App. Speziell für Disponenten und Mitarbeiter im Außendienst ist diese Anwendung eine große Unterstützung bei der Planung und Koordination von Geschäftsabläufen. Dabei können verschiedene Unternehmenssysteme, wie ERP-, CRM- und HR-Systeme als Auftragsquelle eingebunden werden. Die **Deep Map™ Plattform** dient als Schnittstellen- und Serviceplattform und liefert alle benötigten Daten auf das mobile Endgerät. Für Dispatcher sind so auch unterwegs alle Informationen auf einen Blick ersichtlich. Durch die Anbindung eines HR-Systems ist es für sie beispielweise möglich nachzuvollziehen, ob ein Mitarbeiter für einen Einsatz verfügbar ist oder nicht. Sie können Arbeitsaufträge spielend einfach gestalten, an Mitarbeiter zuweisen und den Bearbeitungsstand prüfen.

Dem Mitarbeiter im Außendienst werden alle offenen Arbeitsaufträge angezeigt. Diese enthalten stets Informationen über Auftragsdetails wie Kundenkontaktdaten, Deadline-Termine und zu erbringende Leistungsanforderungen. Durch die Integration einer Karte sind zusätzlich Informationen zum Standort des Kunden aufgeführt. Der Express Bereich bietet die zusätzliche Buchung von Aufgaben für den Fall dass etwas gefehlt hat und der Kunde noch weitere Leistungen benötigt. Doppelte Erfassungsarbeiten über die Zentrale und Übertragungsfehler werden somit vermieden. Ein Foto vom Kunden und dessen Visitenkarte schließen den Auftrag dann ab. Die Auftragsbefreiung wird durch eine digitale Unterschrift bestätigt.



Das System verfügt über folgende Stärken:

- Alle Aufträge im Überblick – Selektion nach spezifischen Kriterien (z.B.: Halle, Ort, Tätigkeit, Techniker)
- Schnellere Auftragsabwicklung
- Schnelle und sichere Kommunikation zwischen Außen- und Innendienst
- Pünktlicher Service für den Kunden
- Weniger Aufwand für Informationsbeschaffung
- Papierlose mobile Lösung
- Geringere Leer-, Rüst- und Fahrzeiten
- Kosten und Zeiteinsparung

Die App zur Steuerung des technischen Außendienstes wird auf dem App Day in Köln am 14. Juni 2012 vorgestellt. Der Messebesuch ist kostenlos und vor allem aber informativ. Wer sich also für mobile Lösungen und Corporate Apps interessiert, ist herzlich eingeladen vorbei zu schauen.

Kostenlose Besuchertickets erhalten Sie nach einer Registrierung bei den App Days unter:
<http://www.app-days.com/pages/anmeldung.html>

Gerne laden wir Sie im Anschluss an die Präsentation zu einem persönlichen Beratungsgespräch mit unserem Vertriebsteam ein. Vereinbaren Sie noch heute einen Termin mit uns: <http://www.heidelberg-mobil.com/messen/app-days.html>

Über Heidelberg Mobil International GmbH:

Heidelberg Mobil ist Spezialist für mobile Apps für Business-Kunden und Endverbraucher. Das Unternehmen entwickelt mobile Strategien für Messeplätze, Marken, Events, Handel und Tourismus und setzt diese gemeinsam mit den Veranstaltern und Kunden um. Kerngeschäft sind ortsbasierte Anwendungen für alle mobilen Plattformen aber auch für Desktop- und In-Car-Lösungen. Die Stärke liegt in der Integration komplexer Daten in Apps für Smartphones und Tablets.

Pressekontakt:

Heidelberg Mobil International GmbH

Tatjana Rudi

Industriestraße 41

D-69190 Walldorf

www.heidelberg-mobil.com



Heidelberg Mobil International GmbH

Industriestraße 41

D-69190 Walldorf

www.heidelberg-mobil.com

Telefon: +49 6227 / 38 478 – 0

Fax: +49 6227 / 38 478 – 99

E-Mail: info@heidelberg-mobil.com