

# Elektronisch berichten

Mobile Servicetechniker sind per Telematik an die Firmenzentrale angebunden. Sie sparen bis zu einer Stunde täglich.

**M**obile Servicetechniker haben die Aufgabe, beim Kunden vor Ort Wartungen und Instandhaltungen durchzuführen. Viel Zeit beanspruchen jedoch schon die Fahrt zu den Kunden und die Erstellung der Berichtshefte für die Verwaltung. Dass sich bei diesen Tätigkeiten wertvolle Zeit einsparen lassen kann, hat das Unternehmen *VSA Apothekensysteme* gezeigt. Seit der Einführung eines mobilen Auftragsmanagements und dem Einsatz von Telematik-Modulen sowie einer Fahrzeugnavigation im Jahr 2006 spart ein Mitarbeiter des Anbieters für Apothekensysteme zwischen einer halben und einer Stunde Zeit pro Tag.

*VSA Apothekensysteme* beschäftigt in zwölf Kundencentern deutschlandweit 60 Mitarbeiter, die im Außendienst für die Wartung und Betreuung von Apotheken-Software im Einsatz sind. „Die Steuerung dieser Mitarbeiter stellte aufgrund ihrer

wechselnden Einsatzorte eine große planerische Herausforderung dar“, sagt Rolf Gemmel, verantwortlicher Projektleiter für die Telematiklösung. Die unzureichende Ortung und Steuerung der Techniker durch die Zentrale habe oft zu einem suboptimalen Ressourceneinsatz bei den Kunden, zu langen Fahrten, einer wenig verlässlichen Terminplanung sowie einem ineffizienten Einsatz bei Notfällen geführt. Erschwert würde die Arbeit zudem durch die zeit- aufwändige Erstellung von Service- und Arbeitsberichten.

*Per integrierter Faxfunktion geht die Rechnung an den Kunden.*

Seit Anfang 2006 ist im Unternehmen die Software *couplinkyourservice (CYS)* des badischen Unternehmens *Couplink Group* für die Steuerung der Servicetechniker im Einsatz. Die mobilen Mitarbeiter werden per Telematik jederzeit online mit Informationen versorgt. Aufgrund des Einsatzes von GPS bei den Endgeräten weiß die Zentrale im Gegenzug immer, wo sich die Servicetechniker befinden.

Die Techniker wurden mit mobilen Endgeräten „MDA III“ von *T-Mobile* ausgestattet. „Durch den Einsatz dieser marktüblichen Geräte konnte der Hardware-Preis des Projektes mit etwa 590 Euro pro Mitarbeiter-Ausrüstung relativ gering gehalten werden“, sagt Gemmel.

Die Lösung wurde in die bestehende Softwarelandschaft *Microsoft Dynamics NAV* integriert, so dass neu eingehende Aufträge einem Servicetechniker zugeordnet und dann online ins Fahrzeug übermittelt werden. „Nimmt der Mitarbeiter einen Auftrag an und bestätigt ihn, wird er sofort an den entsprechenden Einsatzort navigiert“, sagt der Projektleiter. Hierfür kommt die Navigationssoftware *map&guide fleetnavigator* des Karlsruher Anbieters *PTV* zum Einsatz. „Als großer Vorteil erweist sich in diesem Zusammenhang die schriftliche Übermittlung der Aufträge, da sich so fehlerhafte mündliche Übertragungsfelder in Bezug auf Anweisungen und Adressen vermeiden lassen“, beschreibt Gemmel.

Ebenso wird die Arbeitszeit der Techniker automatisch im Hintergrund detailliert erfasst. Wegen der Anbindung



Servicetechniker des Anbieters von Apothekensoftware erledigen die Auftragsdokumentation digital vor Ort.

an das Betriebsführungssystem können auch weitere Vorgänge automatisiert werden. Verbaut ein Servicemitarbeiter zum Beispiel Ersatzteile beim Kundeneinsatz, kann er diese dem bestehenden Auftrag zwecks Berechnung der Auftragssumme hinzufügen. Gleichzeitig erfolgt hierüber in der Zentrale eine Meldung, dass der entsprechende Artikel neu zur Verfügung gestellt werden muss.

Auch der Abschluss des Serviceauftrags erfolgt auf digitalem Weg. Der Mitarbeiter lässt den Kunden nach Ende seiner Arbeit auf dem Touchscreen des Endgeräts per Unterschrift bestätigen, dass der Auftrag ausgeführt worden ist. Diese Information steht nur Sekunden später in der Zentrale der *VSA Apothekensysteme* bereit und

löst einen weiteren Arbeitsgang aus: die Rechnungsstellung. Eine integrierte Faxsoftware sorgt dafür, dass unterschriebene Aufträge sofort als Nachweis zum Kunden kommen.

Zum Ende des Auftrags steht der Service-Durchführungsbericht an. Gemmel hat hier einige neue Funktionen in *CYS* integrieren lassen: „Wir haben spezielle Textbausteine auf den Clients hinterlegt, so dass der Servicetechniker keine großen Texte schreiben muss.“ Mit Hilfe der Software können außerdem auf Knopfdruck eine Vielzahl von Auswertungen und Protokollen abgerufen und ausgedruckt werden. Dazu gehören Routenverfolgung, Fahrten-schreiber, Mitarbeiter-Logbuch, Fahrzeugstatistiken und schließlich auch die Zeiterfassung. In der Summe führte dies

zu den erheblichen Zeiteinsparungen, die das Unternehmen erzielen konnte. Auch die anfängliche Skepsis der Mitarbeiter gegenüber der Ortung hat schnell nachgelassen, nicht nur weil das Projekt mit dem Betriebsrat abgestimmt wurde. „Inzwischen befürworten die Mitarbeiter das System im wesentlichen aus zwei Gründen. Zum einen können sie selber ihre Arbeit lückenlos dokumentieren und zum anderen gibt es eine verbesserte Planungssicherheit im gesamten Außendienst“, sagt der Projektleiter. So könnten sich die Mitarbeiter auch darauf verlassen, wenn sie einen freien Arbeitstag haben und müssen nicht wie früher häufig spontane Noteinsätze ausführen. (or)

[www.couplink.com](http://www.couplink.com)  
[www.vsaapothekensysteme.de](http://www.vsaapothekensysteme.de)