COUPLINK GROUP
WIR DIGITALISIEREN MOBILE PROZESSE

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Über die Einführung von **couplink*your*service** bei der Merk Textil-Mietdienste GmbH & Co. KG, einem Mitglied der DBL Gruppe.

Im Dezember 2014 entschied sich die Merk Textil-Mietdienste GmbH & Co. KG, ein Unternehmen der DBL Gruppe, nach einem Pilotprojekt mit 6 Fahrzeugen für **couplink*your*service**.

DBL Merk vermietet bspw. Schmutzmatten, Putztücher und Berufskleidung und übernimmt die regelmäßige Reinigung und den Austausch mit 41 Fahrzeugen. DBL Merk gehört zur DBL Gruppe, der insgesamt rund 400 Fahrzeuge angehören. Der Ausbau auf die gesamte DBL Gruppe ist geplant.

Als oberstes Ziel stand die Erhöhung der Kundenzufriedenheit
Bei Merk ging es nicht um den reinen Transport und deren Nachweis, sondern um die Optimierung von mobilen Prozessen. Und hier kam die Couplink Group AG mit Ihren Lösungen genau richtig. Neben einer Schnittstelle zur hausinternen AS400 Software, aus der nun die Aufträge an couplink*your*service übergeben werden, finden abhängig von bestimmten Auftragstypen (Reklamation, Reparaturauftrag, Kundenwunsch) unterschiedliche Abläufe auf dem mobilen Endgerät statt. Als Endgeräte werden HM45 von Pidion eingesetzt – gescannt werden z. B. Mietarbeitskleidung beim Einsammeln oder Verteilen.

Als weitere besondere Anpassung wurde von Couplink eine Erfassung der Mattenstandorte auf dem Endgerät vorgenommen, die eine Standortkennzeichnung auf einem Foto ermöglicht, so dass jedem Servicefahrer bekannt ist, wo sich die Matten für den Austausch befinden. Außerdem kann der Servicefahrer in Erfahrung gebrachte Änderungen von Kundendaten oder auch Infos zu Betriebsferien online erfassen. Diese Informationen stehen dann in der Zentrale zur Verfügung.

Weitere Besonderheiten:
- Digitale Unterschrift
- Abfahrtskontrolle
- Gefahrgutkennzeichnung
- Tourzusammenfassung und –Teilung
- Liefernachweis per Mail an den Kunden
- Automatisches Auslesen der Fahrerkarte und Fahrzeugdaten

Client mit Auftragsdetails:
- Auftragsnummer
- Lieferadresse
- Art der Auslieferung
- Typ der Auslieferung - Standzeit
- Ansprechpartner intern mit Telefonnummer
- Ansprechpartner Kunde mit Telefonnummer
- Info zur Auslieferung

Das Fazit:

Es konnten alle Prozesse mobil abgebildet werden und manuelles Nacharbeiten ist nicht mehr notwendig. Informationen stehen für Kundenanfragen sofort zur Verfügung; die Kundenzufriedenheit und somit die langfristige Kundenbindung konnte gesichert werden. Außerdem kommt es zu erheblichen Zeit- und somit Kosteneinsparungen.

ISO 9001

Beispielhafte Darstellung Ablauf Auftragstyp "Schmutzfangmatte" (von links nach rechts)
- Auftrag
- Abfrage, ob Matte gelegt wurde
- Falls NEIN, erfolgt eine Abfrage der Gründe
- Abfrage, ob Matte aufgenommen wurde
- Falls NEIN, erfolgt eine Abfrage der Gründe
- Zusammenfassung des Buchungsvorgangs

Die Fakten:

Firmenbeschreibung

- Merk Textil-Mietdienste GmbH & Co. KG ist Mitglied der DBL Gruppe
- Dienstleister für Berufskleidung, Fußmatten, Putztücher (Vermietung, regelmäßige Reinigung und Austausch)
- Ende 2014: Einführung von couplink*your*service auf mobilen Endgeräten mit Android-Betriebssystem
- Ausstattung der gesamten DBL Gruppe ist geplant (insgesamt 400 Fahrzeuge)

couplink*your*service im Einsatz

- mobile Handscanner Pidion HM45
- Schnittstelle zur hausinternen AS400 Software
- Fahrzeugortung
- Navigation (Sygic)
- Auftragsübermittlung und Zusammenfassen von Aufträgen
- Erfassen von Änderungen, Kundenanfragen, Reklamationen im Formularwesen mit automatischer Mail an die Disposition

Besonderheiten

✓ Digitale Unterschrift
✓ Abfahrtskontrolle
✓ Gefahrgutkennzeichnung
✓ Automatischer Mailversand der Abliefernachweise bzw. Weitergabe an Drittanbieter für automatischen Briefversand
✓ Automatisches Auslesen der Fahrerkarte und Fahrzeugdaten

Couplink Group AG
Ansprechpartner: Monika Tonne
Mörserstraße 13
52457 Aldenhoven

Tel.: +49 (0) 2464 - 9093610
Email: MTonne@couplink.de
Web: www.couplink.de