

2Bmobil - Das mobile Auftragsmanagement

Das Warendorfer Unternehmen GML entwickelt und vertreibt Standardsoftware zur Anbindung von mobilen Mitarbeitern an die zentrale Unternehmens-IT. Moderne handliche PDAs in Verbindung mit intelligenten Softwarelösungen stellen den idealen Begleiter für Vertrieb und Service dar.

Betrachten wir den Tagesablauf in einem mittelständischen Betrieb: Die Mitarbeiter kommen morgens in die Firma und ihnen werden Aufträge in Papierform erteilt. Während der Auftragsabwicklung werden handschriftlich Notizen bezüglich erbrachter Leistungen und Materialien erfasst, Auftragszeiten dokumentiert und Berichte verfasst. Wieder zurück in der Zentrale, werden alle Informationen in ein EDV-System eingegeben um insbesondere Rechnungen zu veranlassen.

Die Lösung

Mit den mobilen Lösungen der GML ist es möglich den Außendienst zu vernetzen, Informationswege zu verkürzen, auf Probleme oder Änderungen sofort zu reagieren und somit Arbeitsabläufe zu optimieren. Die standardisierte Softwarelösung **2Bmobil** bildet mit den Branchenpaketen **2Bmobil*Service** für Servicemitarbeiter und **2Bmobil*Sales** für Vertriebsmitarbeiter die spezifischen betrieblichen Prozesse bereits ab. Darüber hinaus wird die Anwendung grundsätzlich auf die individuellen und firmeneigenen Bedürfnisse des Kunden angepasst. In der Regel erfolgt diese Anpassung durch Parameter in der Standardlösung. **2Bmobil** bietet einen mobilen Client für Servicemitarbeiter, der für den Einsatz auf einem PDA / Smartphone optimiert ist, so dass Aufträge direkt übertragen und dort angenommen werden können. Das System ist zudem fingerbedienbar und daher auch für Laien einfach in der Anwendung.



Auch E.ON Fernwärme Gelsenkirchen steuert mit **2Bmobil** seine Servicetechniker und hat das System im Hintergrund an das konzernneigene SAP System angeknüpft.

Mobile Prozesse

Auf diese Weise stehen alle relevanten Daten dem Mitarbeiter direkt zur Verfügung und auch wichtige Störfälle können schnellstmöglich bearbeitet werden. Auf eigenen Wunsch kann sich der Mitarbeiter direkt zum Auftragsort bzw. zum Kunden navigieren lassen. Fahrt- und Arbeitszeiten werden einfach per Tastendruck erfasst. Darüber hinaus können auch die Leistungen und verbrauchten Materialien direkt vor Ort registriert werden. Mit Hilfe von vordefinierten Auswahlfeldern und -masken verfasst der Mitarbeiter im Anschluss mit wenigen Stifteingaben einen strukturierten Besuchsbericht, dabei können auch Fotos aufgenommen und nachträglich bearbeitet werden. Sollte ein Folgetermin erforderlich sein, kann auch dieser direkt angelegt werden. Durch eine abschließende Kundenzufriedenheitsbefragung kann der Mitarbeiter noch vor Ort Schwachstellen in der betrieblichen Organisation feststellen. Nach einer bestätigenden digitalen Unterschrift des Kunden können alle relevanten Daten für die Bezahlung an ein mobiles cash-Terminal übertragen werden. Nun wird die Bezahlungsart ausgewählt und der Kunde kann mit Hilfe

einer ec- oder Kreditkarte die Forderung direkt begleichen. Nach Abschluss des Auftrages werden alle erhobenen Informationen und Daten zurück an die Zentralanwendung übermittelt. Auch ohne Funkempfang (z. B. im Keller) werden alle Daten zunächst im Hintergrund gespeichert und bei dem nächsten Funkempfang übertragen. Somit ist sichergestellt, dass die Anwendung jederzeit einsetzbar ist. Jeder Mitarbeiter, der ein Smartphone mit der mobilen Lösung von GML nutzt, wird in seiner täglichen Arbeit unterstützt und kann dadurch effizienter arbeiten. Denn die gesamte Abwicklung rund um den Auftrag findet direkt vor Ort beim Kunden statt. Es wird nichts mehr vergessen und die Daten sind jederzeit auswertbar.

Die Technik

Die Handhabung von **2Bmobil** ist denkbar einfach und erklärt sich von selbst - IT Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Als Endgeräte werden datenfähige PDAs, so genannte Smartphones verwendet. Diese können eine sichere Datenfunkverbindung per GPRS/UMTS mit einem Rechner in der Firmenzentrale aufbauen. Die Aufträge werden mithilfe einer zuverlässigen Datenübertragung (= modernste Push-Technologie) in Echtzeit von der Zentralanwendung an den Mitarbeiter-PDA übertragen. Die Systemarchitektur ermöglicht es uns, die komplexe Technik so in den Hintergrund zu legen, dass der Anwender sich rein auf die Bedienung konzentrieren kann. Bestehende Inhouse-Lösungen zum Auftragsmanagement können über Schnittstellen übernommen werden, somit ist die Integration des AD gewährleistet und die übergreifende Prozesse können weiter optimiert werden. Die nahtlose Integration in bestehende ERP-, BI- und andere Auftragsmanagement-Systeme ist dabei ein wesentlicher Vorteil von **2Bmobil**.

Fazit

Mit **2Bmobil** gehören die Übermittlung von Service-Aufträgen auf Papier, das handschriftliche Verfassen von Serviceberichten und nachträglich manuelles Erfassen der relevanten Daten im EDV-System der Vergangenheit an, die Zettelwirtschaft hat ein Ende. Viele namhafte Kunden teils auch große Unternehmen, nutzen daher bereits heute die mobilen Lösungen der GML.

Die mobile Standardlösung gibt es jetzt auch in „smart“

worXter ist die leicht zu bedienende Lösung für kleine bis mittelständische Handwerksunternehmen und Kurierdienste. Die Software ist sofort nutzbar, es sind keine Anpassungen notwendig. Es wird lediglich ein WEB-fähiger PC sowie aktuelle, datenfähige PDAs benötigt.