

fallstudie m|service

mobit beschleunigt disposition der service-mitarbeiter um 100 %



die herausforderung

Die SIBIR-Group hat seine Wurzeln in der Herstellung von Kühlschränken. In ihrem 64-jährigen Bestehen ist das Unternehmen zum Küchen- und Waschaumprofi herangewachsen. 140 MitarbeiterInnen erzielen einen Umsatz von circa 55 Millionen CHF.

Die SIBIR-Group bietet ihren Kunden mit 50 Technikern einen raschen und hochwertigen Service. Inspektion, Wartung und Installation werden tagtäglich zuverlässig geplant. Akute Störungen müssen jedoch priorisiert bearbeitet werden. Geringe Vorlaufzeiten stellten die Disponenten regelmäßig vor die Herausforderung, die ursprüngliche Planung permanent zu überarbeiten. Der Kommunikations- und Koordinationsaufwand war enorm.



Christian Hoffmann, Leiter Kundendienst

SIBIRGroup

www.sibirgroup.ch

die optimale lösung

Die Zielsetzung der SIBIR-Group bestand darin, die Wirtschaftlichkeit der EDV-gestützten Disponierung zu erhöhen. mobit's Lösung m|service erfüllt bereits in der Standard-Version sämtliche Anforderungen von SIBIR. Dank Just-in-Time-Planung werden nun die geeigneten Mitarbeiter mit den passenden Ersatzteilen umgehend dem relevanten Auftrag zugewiesen. Das System berücksichtigt dabei die Qualifikation, den aktuellen Standort sowie die Verfügbarkeit des Technikers. Informationen über neue Aufträge werden automatisch in den kontinuierlichen Planungsprozess aufgenommen.

m|service optimiert die Disponierungs-Prozesse ganzheitlich:

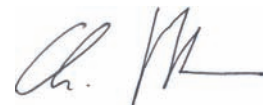
1. elektronische Erfassung der Arbeitsrapporte reduziert den Administrationsaufwand
2. automatische Weiterleitung der Berichte an die Zentrale vereinfacht Kommunikationabläufe
3. zentrale Ablage der Rapporte verhindert Datenverluste
4. Service-Techniker haben Online-Zugriff auf auftragsrelevante ERP-Daten
5. permanente Information über Aufenthaltsort und Verfügbarkeit der Techniker optimiert die Auslastung des Teams
6. Reporting-Funktionen erhöhen die Transparenz
7. höhere Effizienz führt zu Ergebnisverbesserungen

die vorteile: kurze reaktionszeiten, vereinfachte disponierung, rasche fakturierung

- dynamische Einsatz-Planung in Real-Time mit Priorisierung dringender Aufträge
- verbesserte Bewirtschaftung der Fahrzeuglager
- Reduktion des Dispositionsaufwandes um bis zu 50 %
- Verbesserung der Service-Mitarbeiter-Produktivität um 20 bis 25 %
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit dank verkürzter Reaktionszeiten, verbindlicher Terminzusagen und verbesserter Problemlösungsquoten
- gesteigerte Mitarbeiter-Motivation durch optimierte Aufgabenverteilung und hohe Benutzerfreundlichkeit

hohe zufriedenheit bei SIBIR-Group

- "Das Arbeiten mit dem mobilen Terminal macht richtig Spass. Unser Alltag wird dadurch entspannter und gleichzeitig produktiver."



Christian Hoffmann, Leiter Kundendienst

profitieren auch sie von m|service

mobit ag | fabrikweg 2 | ch-8306 brüttisellen
 fon +41 (0)44 800 16 30 | fax +41 (0)44 800 16 36
 email info@mobit.ch | internet www.mobit.ch

mobit gmbh | am euro platz 2 - g | at-1120 wien
 fon +43 (0)1 717 28-201 | fax +43 (0)1 717 28-110
 info@mobit-austria.at | www.mobit-austria.at