

## m|service - ihre professionelle service-lösung

die herausforderung: ihr service-mitarbeiter mit den richtigen fähigkeiten muss zur richtigen zeit, am richtigen ort, mit dem richtigen material die serviceaufträge bearbeiten.

Die meisten Unternehmen schreiben sich Kundenzufriedenheit als oberstes Credo auf die Fahne. Deshalb benötigen Service-Organisationen auch die besten Tools in diesem Bereich. Nur dadurch können sie eine zeitgemässe und professionelle Dienstleistung anbieten. Zu oft werden Kunden

verloren, weil der Kundendienst nicht den Anforderungen entspricht oder der Mitbewerb einfach eine höhere Servicequalität erreicht.

▼ m|service erhöht die Effizienz und reduziert Fehler

m Service Kundendaten	
Firma:	High End Lift AG
Adr.:	Schänisweg 137a
Ort:	5000 Aarau / Schachen
Tel.:	062 547 98 12
Ansp.:	Urs Widmer, Abt. Unterhalt



die lösung: elektronische erfassung von arbeitsaufträgen

m|service optimiert Ihre Serviceeinsätze in Echtzeit und unterstützt Sie dabei, Ihre Mitarbeiter noch effizienter einzusetzen. Mit m|service werden offene Arbeitsaufträge geplant und an die verfügbaren Techniker übermittelt. Alle notwendigen Informationen werden via Wireless-Kommunikation direkt an das mobile Endgerät des Mitarbeiters gesendet. Damit ist er mit allen relevanten Informationen versorgt noch bevor er vor Ort ist. Das reduziert die Reaktionszeit, verbessert die Tourenplanung und ist ein weiterer Schritt zur kundennahen Betreuung.

Die Erfassung der durchgeführten Tätigkeiten und Arbeitszeiten sowie der verwendeten Ersatzteile erfolgt übersichtlich auf Knopfdruck. Zahlungsabwicklung und die Option

eines Belegprinters für den Ausdruck des Arbeitsrapportes ermöglichen ein Komplett-Handling beim Kunden. Die Arbeitsrapporte können dem Kunden ebenfalls in Echtzeit per E-Mail oder Fax zugestellt werden. Die Steuerung erfolgt dabei durch das mobile Terminal.

Die Ersatzteilbewirtschaftung wird nach Möglichkeit barcodegestützt mit dem mobilen Terminal abgewickelt.

Das automatisierte Berichtswesen verschafft Ihnen den kompletten Überblick über erledigte und offene Tätigkeiten.

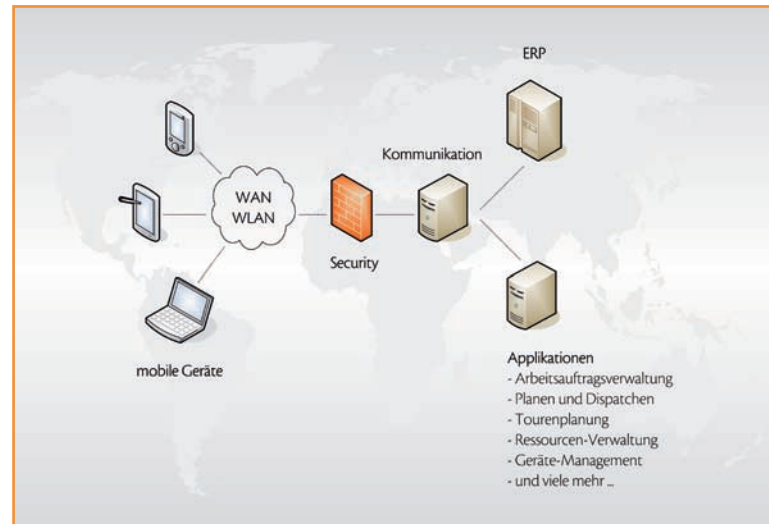
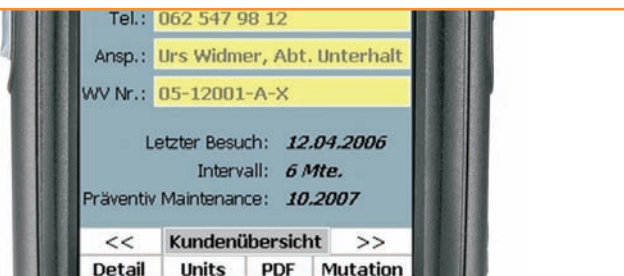
m|service bildet eine ideale Basis für die mobile Datenverarbeitung im Service-Bereich. Fehlerquellen werden ausgeschaltet. Kostenintensive administrative Tätigkeiten entfallen.

## m|service - funktionsweise und nutzen

m|service bietet eine moderne und modulare lösung, die sie folgendermassen unterstützt:

- Verwaltung und Disposition offener Arbeitsaufträge
- effiziente elektronische Einsatzplanung der Service-techniker mit allen Informationen (keine Telefonkommunikation notwendig!)
- Planung der richtigen Person (Skills) für die entsprechenden Einsätze
- sichere und stabile Übermittlung der Aufträge an die mobilen Terminals Ihrer Techniker im Feld (via WAN)
- Erfassung der Arbeitsrapporte auf den mobilen Terminals (Arbeitszeit und Material mit elektronischer Unterschrift des Kunden)
- sofortige Rückmeldung und Überwachung der Arbeitsfortschritte
- schnelles Auslösen der Service-Rechnungen

▼ m|service ist sehr benutzerfreundlich gestaltet



▲ technische Funktionsweise von m|service

ihr nutzen von m|service

- deutliche Reduktion der Kosten
- verbesserte Abläufe und Produktivität
- raschere Antwortzeiten
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Imagesteigerung durch professionellen Auftritt
- Real Time Zugriff auf Anlagenhistorie (z.B. letzte Service-Interventionen)
- schneller ROI durch mehr verrechenbare Stunden, bessere Qualität, Wegfall administrativer Doppelerfassungen, Reduktion von Fahrten ins Büro

mobit ag | fabrikweg 2 | ch-8306 brüttsellen  
 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