



Langnese-Iglo, Deutschland



Anwender

Mittelstand - Fieldservice

Lösung

Aussendienststeuerung von Kältemonteuren

Vorteile

- reduziert Prozessdauer um 2 Tage
- wirklich mobile Lösung
- ermöglicht flexible Aussendienststeuerung
- niedrige Hardwarekosten
- Bilddokumente über Handheldkamera

IT Umgebung

- 40 Zire 71 / Mobiltelefone
- SAP R/3
- RAS Server
- Client - VERA Mobil
- Middleware - MobileOrder Server

Statt bisher fünf Tage beträgt die Prozessdauer nur noch ein bis zwei Tage.

„Die frei gewordenen Kapazitäten werden für neue Aufgaben genutzt und somit die Service-Qualität erhöht.“

Markus Lippelt; Langnese-Iglo

Die Herausforderung

Wie kein zweites Unternehmen steht Langnese-Iglo für erfolgreiche, hochwertige Tiefkühlprodukte. Teil der Qualitätssicherung ist eine Mannschaft von Kälte-Monteuren, die die 200.000 Kühlgeräte bei den Handelspartnern warten und reparieren. Teil des Services ist es, diese Geräte kostenlos zu warten, zu reparieren und bei Bedarf auch auszutauschen. Bundesweit steht dafür eine Truhenservice-Hotline zur Verfügung. Wenn es bei der Kühlung mal »brennt«, rufen die Verantwortlichen der Supermärkte und Tankstellen einfach an, und schon kommt ein Kälte-Monteur vorbei, um die defekte Truhe zu reparieren. Seit 1997 bestehen an sechs Standorten s.g. Technische Service-Center (TSC). In jedem TSC dient ein dezentrales Steuerungs- und Abrechnungssystem namens »VERA« dazu, die Aufträge an die Monteure zu verteilen und intern abzurechnen. Das System steht über eine Schnittstelle mit dem SAP R/3-System der Hamburger Zentrale in Verbindung. Dieser Prozess dauerte insgesamt früher drei bis fünf Tage und wies Schwachstellen auf. So

waren die Monteure sehr unflexibel – Eilaufträge konnten nicht ausgeführt werden. Und dadurch entstanden bisweilen hohe Kosten. Werden Tiefkühltruhen nämlich nicht sofort repariert, kühlen sie zwar noch ein paar Stunden nach, aber dann steigt die Temperatur, was der Ware zusetzt. Markus Lippelt, TSC-Koordinator bei Langnese-Iglo, erinnert sich: »Irgendwann fragten wir uns: Gibt es eine Lösung, bei der der Monteur die Daten gleich vor Ort elektronisch erfasst und übermittelt?«

Die Lösung

Die wichtigste Voraussetzung für das mobile System waren wirklich portable Endgeräte, die für spätere Erweiterungen offen standen und über eine lange Akku-Laufzeit verfügten. Und damit schieden Notebooks aus – zu teuer, zu groß, um sie in den oft engen Ladengeschäften aufzubauen, und zu schwer, um sie immer dabei zu haben. Zudem reicht die Akku-Laufzeit für längere Arbeitstage kaum aus, und das Hochfahren von Windows verzögert den Arbeitsablauf.

Langnese-Iglo, Deutschland

Langnese-Iglo GmbH

VERA Auftragserfassung

Auftraggeber: Datum: Adresse: TSC-Bauart: Ort: Ort: Ort:

KD-Nr.: USt-Id-Nr.:

Bestell-Nr.: Datum: Status:

PLZ / Ort: Telefon:

Handy: Fax:

Kontakt mit: Spock:

Auftragsbeschreibung:

Reparatur: Mechanik Max. 10 Stunden
 203 - Auswurfshebel Wasserstrahl
 2 - geprüft Wasserstrahl
 5 - ausgewechselt Wasserstrahl

Max. 40 € 100 € 200 € 400 € 800 €

Max. 10 € 20 € 40 € 80 € 160 €

Neuen Reparatur-Mitarbeiter einsetzen (kostenlos)

VERA-Mobil Auftrag

Kopf Kunde Zusatz Artikel Abschluss

Reparaturcodes:

Bereich 1: Mechanik
 Modul: 203 - Auswurfshebel
 Leistung: 2 - geprüft

Bereich 2: Kälte
 Modul: 406 - Kompressor
 Leistung: 5 - ausgewechselt

Bereich 3: Elektrik
 Modul: 312 - Abtau-Uhr
 Leistung: 6 - eingestellt

ENDE Drucken

VERA-Mobil Auftrag

Kopf Kunde Zusatz Artikel Abschluss

Status: erledigt

Erl.-Datum: 19.03.2004

Waren Schaden: Ja Nein

Truhtentausch: Ja Nein

KD-Unterschrift: Signed

KD-Name: Spock

Bemerkung: Truhe für Wartung planen

Auftrag zurückmelden: Ja Nein

ENDE Drucken

Material / Leistung ▼ Anzahl

KIRK, JAMES T.
 ↳VERA-Material

Abschlussstück	1
Filter Gr. 10	1
Kompressor Aspera J2212	1
Kleinmaterial Kälte	2
Arbeitszeit (Einheiten)	10
Fahrtzeit (Einheiten)	5

Add Lookup: Done

Eine weitere Anforderung war, dass die mobilen Geräte drahtlos in das vorhandene Callcenter- und Abrechnungs-System integriert werden konnten. Für wichtig befand Langnese-Iglo außerdem, dass die Handhelds zentral verwaltet werden konnten. Auch die Bedienung der Software vor Ort musste möglichst einfach gestaltet werden – denn Kälte-Monteur sind keine IT-Profis. Seit kurzem verwenden die Techniker 40 Zire 71, deren Foto-Funktionalität ebenfalls genutzt wird. Auf den Handhelds kommt die Aussendienstlösung „MobileOrder“ von 3n consult zum Einsatz. Zur Verbindung zwischen dem Steuerungssystem und den mobilen Clients steht in jedem TSC ein RAS-Server mit einer Dial-In-Kommunikations-Hardware. Auf den Servern, die unter Windows 2000 laufen, kommt eine 3n-Middleware namens »MobileOrder Server« zum Einsatz, die auf dem System »Pendragon Sync Server« basiert. Diese Software vermittelt zwischen den PalmOne-Geräten und den bereits vorhandenen Systemen, also den Stammdaten, der Disposition und der Abrechnung. Die Client-Software »VERA-Mobil« dient der Auftragsbearbeitung und Leistungserfassung vor Ort.

Wettbewerbsvorteile

Mit der neuen Lösung auf PalmOne-Basis sind jetzt so genannte »Schnellschüsse« möglich: Ein Kunde ruft an und meldet, dass seine Tiefkühltruhe den Dienst versagt. Der Disponent weiß, dass

ein Monteur gerade in der Nähe unterwegs ist, und schickt ihm eine SMS aufs Handy. Daraufhin zieht sich der Monteur per GSM die Auftragsdaten auf den Handheld und fährt sofort zum Kunden. Da die Truhe kurz nach dem Anruf des Kunden schon repariert wird, kann die Ware gerettet werden. Bei der Eingabe der Serviceleistung werden die Schäden mit einem Codesystem klassifiziert. Die Firmenzentrale hat dann die Möglichkeit, Statistiken zu erheben und bei häufig auftretenden Fehlern sogar den Hersteller zu verständigen. Bei außer-gewöhnlichen Schäden an einer Truhe schießt der Techniker ein Foto, damit kann man Kunden darauf hinweisen, wie die Truhen korrekt gehandhabt werden. »Proaktive Wartung« bedeutet, dass die Monteure bestimmte Arten von Kühltruhen warten, bevor es zu einem Schaden kommt. Zu diesem Zweck befindet sich auf dem Handheld eine Liste von Truhen und ihren Standorten, die regelmäßig gereinigt oder enteist werden müssen. So sind vorbeugende Routine-Wartungen möglich. Die mobile Datenerfassung hat den Arbeitsablauf der Monteure stark vereinfacht, so dass sich die Investition für das System innerhalb eines Jahres amortisiert. Statt bis zu fünf Tagen ist die gesamte Prozessdauer auf ein bis zwei Tage geschrumpft. Außerdem wurden frei gewordene Kapazitäten für neue Aufgaben genutzt und somit die Service-Qualität erhöht.

www.palmone.com/europe/enterprise
 www.3nconsult.com
 www.langnese-iglo.de

