



Digitale Wertschöpfung durch mobile Kundendienst-Lösung

ASS_Mobile Service erhöht Kundendienstqualität und steigert Umsatz

Villingen, 4. November 2009 - Intelligente mobile Service-Lösungen, nahtlos in ERP-gesteuerte Geschäftsprozesse des Unternehmens integriert, führen zu effizienter Geschäftsabwicklung, hoher Kundenzufriedenheit und Umsatzwachstum. Die ASS.TEC GmbH bietet mit ihrer mobilen Kundendienstlösung ASS_Mobile Service eine einfach bedienbare Software, die in alle gängigen ERP-Systeme integriert werden kann.

Wettbewerbsdruck und Kostenbewusstsein sind nicht erst seit der aktuellen Wirtschaftskrise ein Thema. Und obwohl Geschäftsprozessoptimierung via ERP in vielen Bereichen selbstverständlich ist, ist der Kundendienst hier oft nicht integriert. Die fatalen Folgen sind zu lange Auftrags- und Zahlungsabwicklung (s. *Abbildung 1*).

Ziel: Transparenz und Effizienz vom Auftrag bis zur Zahlung

Zur Vorbereitung eines Serviceeinsatzes benötigen Service-Techniker beim Auftragseingang schnell verfügbare, umfassende Informationen über Kunden und Produkte. Für die Rechnungsstellung ist eine zeitnahe Steuerung, Anpassung oder simple Nachkalkulation der Einsätze nötig.

Lösung: Mobile Service-Software in der Westentasche

Die Kundendienst-Software ASS_Mobile Service wurde gemeinsam mit professionellen Service-Organisationen als Web-basierte Standardlösung mit Integration zu ERP-Systemen wie etwa SAP ERP entwickelt, um die Kundendienstprozesse über alle Unternehmensgrenzen hinweg transparent, effizient und kostenoptimal bis ins Back-Office abwickeln zu können (s. *Abbildung 2*).

Nachgerechnet: Harte Zahlen und weiche Faktoren

Der Nutzen einer professionellen mobilen Service-Software mit ERP-Integration liegt auf der Hand: So zeigt die realistische Kalkulation anhand harter Kennzahlen, dass der Return on Investment (ROI) innerhalb eines Jahres erreicht wird (s. *Tabelle*).

Zusätzlich profitieren die Unternehmen von sog. weichen Nutzenfaktoren, die zunächst nur schwer mit Kennzahlen zu bewerten sind. Allerdings erzielen die Unternehmen nach kurzem Einsatz der mobilen Service-Lösung messbare Leistungs- und Qualitätsverbesserungen. Insofern sind die weichen Faktoren höher zu gewichten als harte Zahlen. Zu den wichtigsten Nutzenfaktoren gehören:

- *Transparenz*
- *Aktuelle und umfassende Information für Service-Innendienst, Techniker und Vertrieb*
- *Hohe Service-Qualität durch*
- *Imageverbesserung durch Nutzung innovativer Technologien*

Nutzenpotenzial einer mobilen Service-Lösung am Beispiel ASS_Mobile Service und ERP-Integration				
Auftragsbasis für ein Jahr	Parameter	Service Techniker		
		20	75	127
Aufträge pro Servicetechniker	200	4000	15.000	25.400
Zeiteinsparung Servicebüro pro Auftrag x Min., anlegen, Kontrolle, Korrekturen, Rückfragen Servicetechniker, Kunden, usw.	3	12000	45.000	76.200
Verschieben von Aufträgen, Übersichtliche Route, Telefonieren mit ST				
Zeiteinsparung pro Jahr in Std.	Stunden	200	750	1270
Zeitaufwand für nachträgliches Suchen bei Kunden Rückfragen,	5%			
Rechnungskorrekturen	10	200,00	750,00	1270,00
x% der Serviceaufträge	Stunden	33,33	125,00	211,67
x Min. pro Auftrag				
Zeiteinsparung Servicetechniker Schreiben und Rückfragen, Erstellung Wochenberichte, Fahrtenbuch, Spesenabrechnung, usw.	10	200	750	1270
Eingesparte Zeit pro Service Auftrag	3
Zeit nutzbar z.B. für Kundenbetreuung und Nachbearbeitung oder mehr Umsatz	Stunden Total	433,33	1625,00	2751,67
Mehr Umsatz	Einsparung	26.000,00 €	97.500,00 €	165.100,00 €
Mehr Umsatz	2%			
+ x% Produktivitätssteigerung pro Servicetechniker	1000			
Mehrstunden pro Jahr verrechenbar = x Stunden * y Stundensatz * z %	60 €	24.000 €	90.000 €	152.400 €
Interner durchschnittlicher Stundensatz Mitarbeiter	30 €			
Zeiteinsparung Back-Office Faktura durch ERP-Integration	5	333,33	1250,00	2116,67
Zeiteinsparung Back-Office Reisekostenabrechnung durch ERP-Integration	5	20,00	75,00	127,00
Zeiteinsparung Back-Office automatisierte Materiallogistik in ERP	3	50,00	187,50	317,50
Materiallogistik wird bei x% der Aufträge benötigt	25%			
Zeiteinsparung Back-Office automatisierte Ablage Dokumente	2	33,33	125,00	211,67
Zeiteinsparung Back-Office durch automatischen Druck Rechnung mit Servicebericht aus ERP	1	66,67	250,00	423,33
Gesamteinsparung Back-Office durch ERP-Integration in Stunden	Stunden Total	503,33	1887,50	3196,17
Gesamteinsparung Back-Office durch ERP-Integration in Euro	Einsparung	15.100,00 €	56.625,00 €	95.885,00 €
Gesamt Einsparungen durch ASS_Mobile Service		65.100 €	244.125 €	413.385 €

Unternehmensprofil

Die ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH wurde 1993 mit dem Schwerpunkt Komplettlösungen für SAP-Anwender gegründet. ASS.TEC ist außerdem seit 1993 einer von nur drei deutschen ARIS Value Added Resellern und neben dem ARIS-Hersteller IDS der einzige, der individuelle Reportskripte auch mit Integration zu SAP Solution Manager entwickeln kann.

Zur Firmenphilosophie gehört die ganzheitliche Unterstützung von der Konzeption bis zur Produktivsetzung und Betreuung der Informationsverarbeitung für Kunden aller Unternehmensgrößen in Deutschland und im benachbarten Ausland.

ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH

Kurt-Leo Kaiser (Geschäftsführer)

Eichendorffstraße 33

78054 VS-Schwenningen

Deutschland

Telefon / Fax : 07720 / 840-140 / 139

consulting@asstec.com

<http://www.asstec.com>

Abbildungen (separater Anhang):

1. Ist-Situationen in vielen Kundendienstorganisationen
2. Nutzen einer mobilen Service-Management-Software
3. Return on Investment