Artikel

- FAMAP - 07.11.07 12:48
- **Artikel:** Fachbeiträge

- Sichtbar: **FVI Rollen:** Gast

2007-08 : Mobile Lösungen im Service bei DeTeImmobilien

Strategische Bedeutung mobiler Lösungen

Mobile Außendienstlösung mit Integration in SAP R13 (CS,MM,HR) für 2000 Servicetechniker steigert die Produktivität im Facility Management

Die DeTeImmobilien erbringt mit 2000 Servicetechnikern bundesweit Facility Management Dienstleistungen für den Telekom Konzern. Der Preisdruck im personalintensiven Dienstleistungssektor steigt von Jahr zu Jahr. Die Kunden erwarten immer kürzere Reaktionszeiten, verbesserte Verfügbarkeiten und flexiblere Serviceprodukte. Die Differenzierung im Service bekommt somit strategischen Charakter.

Profitabler Service

Zielsetzung eines im Jahr 2004 gestarteten Projekts war eine nachhaltige Effizienzsteigerung in der Wertschöpfungskette „Service“ zu erreichen. Den Kernbestandteil bildete dabei die Schaffung einer mobilen IT-Lösung, die dem Außendienstmitarbeiter nicht nur Zugriff auf alle servicerelevanten Daten (wie z.B. Aufträge, Rückmeldungen) erlaubt, sondern ihm auch HR Funktionen (z.B. mobiler Urlaubsantrag) an die Hand gibt — ein mobiler Arbeitsplatz also, der den Außendienstmitarbeiter nahtlos mit den Geschäftsprozessen des Unternehmens verbindet Bislang konnten die Servicetechniker ihre Auftragspapiere nur bei ihrer Niederlassung abholen bzw. Serviceberichte dort abgeben. Mit einer mobilen Lösung entfallen unnötige Fahrt- strecken, und der Techniker kann auch unterwegs permanent mit weiteren Aufträgen versorgt werden. Es werden keine Daten mehr auf Papier erfasst und damit Kosten durch Medienbrüche und Falscheingaben vermieden.

Im Einzelnen versprach sich die DeTeImmobilien reduzierte Servicekosten, eine verbesserte Auslastung der Techniker, eine Reduktion der Fahrtzeiten, kürzere Reaktionszeiten und Fakturazyklen, sowie eine Verbesserung der Datenqualität. Die DeTeImmobilien schätzte die Kostenersparnis auf insgesamt 1,8 Mio €. Systematische Marktanalyse Anfang 2004 wurden alle am Markt befindlichen Produkte systematisch evaluiert und anhand der fachlichen, technischen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen bewertet. Im Juli 2004 entschied sich die DeTeImmobilien für das Produkt mobileX-MIP der mobileX AG. Ausschlaggebende Gründe waren die Flexibilität der Plattform sowie deren Skalierbarkeit. Inbesondere überzeugte die Möglichkeit, auf die individuellen funktionalen und technischen Anforderungen der SAP- Landschaft der DeTeImmobilien einzugehen. In der Ausschreibung hatte sich gezeigt. dass viele Standardprodukte nur grundlegende Prozesse
abdecken. Entsprechend hoch wären dann die Aufwände zur individuellen Anpassung und späteren Pflege der Lösung gewesen. mobileX-MIP lieferte hingegen eine leistungsfähige mobile Plattform, auf deren Basis die Umsetzung des Gesamtprojekts rasch und kostengünstig durchgeführt werden konnte. Die mobileX AG übernahm die komplette Projektrealisierung (Fachkonzeption, Implementierung. Qualitätssicherung, Roll out, Dokumentation sowie Schulung).

Projekflaufzeit: Vier Monate

Das Projekt startete im Juli 2004 mit der Erstellung des Fachkonzeptes. Die mobileX AG lieferte neben einer detailierten Feinkonzeption einen Entwurf der grafischen Oberfläche. Dieser Entwurf wurde noch im Juli mit ausgewählten Anwendern der DeTeImmobilien abgestimmt In der Rekordzeit von nur 4 Monaten realisierte mobileX AG die komplette mobile Anwendung und integrierte sie mit der bestehenden SAP Landschaft der DeTeImmobilien. So arbeiteten bereits im November 2004 die ersten 200 PilotUser produktiv mit der mobilen Auftragsbearbeitung.

Nach dem „Train-the-Trainer“-Konzept schulte die mobileXAG sogenannte Moderatoren der DeTeImmobilien. Diese gaben ihr Wissen im Rahmen von eintägigen Schulungen an die Techniker weiter und standen danach als erste Anlaufstelle für Fragen bereit Zusätzlich lieferte die mobileX AG eine handliche Faltkarte mit den wichtigsten Funktionen als Gedächtnisstütze für unterwegs.

copyright © 2014 FVI e.V.

Durchgängige Auftragsabwicklung
Funktional lieferte Release 1 bereits alles, um die angestrebten Einsparungen zu realisieren. Der Techniker hatte nun Zugriff auf verschiedene Auftragslisten (Wartung, Störung, Pool), die er nach unterschiedlichsten Kriterien filtern konnte. In einem Auftragspool wurden Aufträge regional oder teambezogen wie in einer Art Auftragsbörse bereitgestellt. Die Techniker konnten sich jederzeit aus diesem Auftragspool zusätzlich Aufträge auf ihre Geräte laden. Dies erhöhte die Flexibilität und Auslastung der Teams und sparte Zeit in der Disposition. Bei der Auftragserfassung erfasste der Techniker offline Zeit-, Material- und Messdaten. Für den Materialverbrauch konnte der Techniker verbrauchte Materialien aus seinem Fahrzeuglager auswählen. Zu den Messpunkten zeigte die Software auch die historischen Messbelege an. Außerdem erhielt der Techniker detaillierte Stammdaten über die Objekte. Auch funktionale Besonderheiten wie z.B.,, Herbeiruf' wurden bereits im ersten Release berücksichtigt.
Erweiterbarkeit und Softwareverteilung
Dank der ergonomischen Benutzeroberfläche kam die Anwendung bei den Techniker besonders gut an. In der Folge beauftragte DeTeImmobilien die mobileX AG mit einer Reihe zusätzlicher Funktionen.
Dabei konnte die Plattform mobileX-MIP einen weiteren wichtigen Vorteil ausspielen: Im laufenden Betrieb werden automatisch neue Funktionen auf den mobilen Geräten installiert, ohne dass sich der einzelne Techniker darum kümmern muss. Eine News-Seite informiert den Anwender stets über geänderte Funktionen und gibt Hilfestellungen. Somit stellt mobileX-MIP ein wichtiges Werkzeug zur Steuerung aller mobilen Geschäftsprozesse im Unternehmen dar. Geänderte Rahmenbedingungen können binnen kürzester Zeit im Feld realisiert und umgesetzt werden.
Weitere Funktionen
Heute steht den Technikern der DeTeImmobilien eine umfassende mobile Arbeitsumgebung zur Verfügung, die über die ursprünglich angestrebten
Ziele hinausgeht.
Als erweiterte Funktionen kamen z.B. die mobile Inventur, der elektronische Materialkatalog. die Pflege technischer Stammdaten, die digitalen Prüfprotokolle sowie Checklisten zum Einsatz. Nachdem der Monteur die Prüfprotokolle auf seinem mobilen Endgeräte signiert hat, werden diese nach der Synchronisation automatisch als PDF-Dokument zu dem jeweiligen Auftrag in SAP abgelegt. Materialbestellungen kann der Techniker bequem über den elektronischen Materialkatalog abwickeln. Die Projektziele wurden bereits im ersten Jahr erreicht. Nach über 2 Jahren nutzt die DeTeImmobilien die Plattform mobileX-MIP für weit mehr als „nur' zur mobilen Auftragsbearbeitung. Inzwischen stellt der Techniker seinen Urlaubsantrag per PDA oder Laptop oder kann sein aktuelles Arbeitszeitkonto mobil einsehen. Weitere innovative Funktionen werden folgen.

Zum Erfolg des Projekts trugen u.a. folgende wesentliche Erfolgsfaktoren bei:

- Einsatz einer äußerst flexiblen und stabilen technischen Plattform (mobileX-MIP), um individuelle Anforderungen praxisgerecht umzusetzen
- Frühe Berücksichtigung der Anforderungen der Endanwender und Umsetzung in einer entsprechend ergonomischen Bedienoberfläche
- Hervorragendes Teamwork zwischen Kunde und Realisierungspartner

Die Vision des digitalen „Mobilarbeitsplatzes" ist heute bei der Deutschen Telekom Immobilien und Service GmbH bereits Realität.

Anhang	Größe
Mobile_Loesungen_im Service bei DeTeImmobilien.pdf [1]	4.65 MB
Mobile Facility Management_Mobile Loesungen bei DeTeImmobilien_Text.pdf [2]	55.14 KB

Quellen-URL:https://www.ipih.de/artikel/1691#comment-0

Verweise

copyright © 2014 FVI e.V.

[1] https://www.ipih.de/system/files/upload/ipih-archive/Mobile_Loesungen_im%20Service%20bei%20DeTeImmobilien.pdf [2] https://www.ipih.de/system/files/upload/ipih-archive/Mobile%20Facility%20Management_Mobile%20Loesungen%20bei%20DeTeImmobilien_Text.pdf

copyright © 2014 FVI e.V.