



im Einsatz bei INOTEC Sicherheitstechnik

Rund 100 Mitarbeiter der INOTEC Sicherheitstechnik GmbH arbeiten an 4 Standorten mit der CRM- und Service-Lösung von L-mobile.

Die L-mobile Servicelösung erfüllt den Wunsch der zentralen Informationsplattform.

Die Herausforderung

Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH ist ein **innovatives mittelständisches Unternehmen** mit eigener Entwicklung, Konstruktion, Fertigung sowie einem nationalen und internationalen Vertrieb.

Als einer der **führenden Hersteller** und Servicepartner moderner **Not- und Sicherheitsbeleuchtung** war das Unternehmen auf der Suche nach einer mobilen Softwarelösung. Diese sollte sowohl online, als auch offline verwendet werden können, da die Zentralbatterieanlagen häufig in Räumlichkeiten eingebaut sind, wo **keine Mobilfunkabdeckung** gewährleistet ist.

Darüber hinaus sollte die Anwendung die einzelnen Arbeitsschritte in der Projektverwaltung und den Koordinationsprozess im Angebotswesen, wie zum Beispiel die **Zuordnung mehrerer Kunden** oder Angebote auf ein Projekt, wesentlich vereinfachen. Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH entschied sich für L-mobile als Anbieter aufgrund der **umfassenden CRM-Lösung** und der integrierten Serviceabwicklung mit Offline-Betrieb.

Die Lösung

Durch den Einsatz von L-mobile service wurde eine Anbindung an das bestehende **ERP-System proALPHA** geschaffen. Die direkte Verbindung zu Kunden- und Projektinformationen, sowie den Geräteakten und Ersatzteilen **vereinfachten den Serviceprozess**, da sich diese Informationen nun elektronisch und ohne Medienbrüche abbilden lassen.

Der Wunsch nach einer **zentralen Informationsplattform**, welche auch im **Offline-Betrieb** verfügbar ist, wurde durch die mobile Lösung mit Anbindung an proALPHA erfüllt. Durch die Lösung werden doppelte Dateneingaben vermieden und die **Datenqualität** für das gesamte Unternehmen erhöht. Eine Zuordnung von installierten Anlagen zu sogenannten Serviceobjekten führt zu einem **lückenlosen Serviceprozess**. Das Zusammenspiel mit den Vertriebsprojekten unterstützt dabei die Arbeit des After Sales Service.

Die **Verwendung von Tablets** zur Steuerung des Außendienstes hat sich dabei ebenso bewährt, wie die Anreicherung von weiterführenden Informationen auf Laptops und auf Desktop-PCs im Innendienst.

Das Fazit

L-mobile und INOTEC haben in enger Zusammenarbeit eine **neue Datenstruktur** aufgebaut. Diese Struktur wird über so genannte Serviceobjekte dargestellt, welche die Informationen zu den unterschiedlichen Anlagen auch **über längere Zeiträume hinweg** erfasst. Mithilfe der Objekte kann nun jederzeit nachvollzogen werden, welche Vertriebsprojekte in ein Objekt eingeflossen sind. Darüber hinaus kann auch der abweichende Besitz der Anlagen (z.B. in einer Hausgemeinschaft) abgebildet werden.

Aufgrund dieser Struktur und der engen Integration in das bestehende ERP-System konnten **deutliche Verbesserungen für den Kundendienst** erzielt werden. Dem Techniker werden die für seinen Auftrag relevanten Anlagen, die sich in einem bestimmten Gebäude befinden angezeigt - unabhängig von ihrem Installationszeitpunkt oder der installierenden Firma. Dies gewährleistet eine **umfassende Vorbereitung** für den jeweiligen Arbeitsauftrag. Auf Basis dieser Datenstrukturen fand das weitere Rollout der CRM- und Servicelösung an insgesamt 100 Mitarbeiter an 4 Standorten in Deutschland statt. Davon arbeiten 20 Techniker mit dem Offline-Client.

Das Unternehmen setzt auch in **weiteren Unternehmensbereichen** auf die mobilen Lösungen von L-mobile. Über den Einsatz der CRM und After Sales Servicelösung von L-mobile hinaus, verwendet INOTEC auch die innovative **Logistiklösung L-mobile warehouse** mit einer Anbindung an das ERP-System proALPHA.

Die Highlights

- Kunden & Installationsdaten verwalten
- Kundenstammdaten mobil anzeigen
- Servicedatenverwaltung
- Serviceverträge verwalten und automatische Wartungsaufträge generieren
- Offlinefähiger mobiler Client
- Serviceaufträge erfassen & bearbeiten
- Geräteakte mobil pflegen
- Arbeitszeiten & Material in das ERP melden



INOTEC Sicherheitstechnik GmbH

Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH zählt zu den führenden Herstellern in der Not- und Sicherheitsbeleuchtung. Moderne, innovative und qualitativ hochwertige Produkte „made in Germany“ setzen weltweit neue Standards, wie z.B. dezentrale Notlichtsysteme, Zentralbatterieanlagen mit JOKER-Technik und dynamische Fluchtwegleitsysteme.

Technische Details

ERP:	proALPHA
Geräte:	iPad, Laptop und Desktop-PC
Technologie:	Integration von Spannungsmessgeräten zur Lieferung von Daten in der Abwicklung von Checklisten Externe Unterschriftenlösung (signotec) am Laptop
Software:	L-mobile service L-mobile sales L-mobile warehouse

www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
71560 Sulzbach / Murr
Telefon: +49 (0) 7193 93 12 - 0
Telefax: +49 (0) 7193 93 12 - 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com

