

# L-MOBILE SERVICE REFERENZBERICHT



im Einsatz bei Swecon

Über 180 Monteure der Swecon Baumaschinen GmbH werden aus 15 Standorten heraus gesteuert.

Sie dokumentieren ihren Dienst am Kunden mit der L-mobile service-Lösung.

## ■ Die Herausforderung

Als großes Service-Unternehmen steht die **Swecon Baumaschinen GmbH** vor großen Herausforderungen. Um guten Service gewährleisten zu können, bedarf es eines gut geplanten und durchgängig ausgeführten Serviceprozesses.

In der Vergangenheit wurden die Monteure in jedem Standort separat mit individuellen Tools geplant und auf ihren Einsatz vorbereitet. Eine standortübergreifende Planung der Spezialisten oder zur Ressourcenoptimierung war nur mit großem organisatorischen Aufwand möglich. Die handschriftlich ausgefüllten Berichte erreichten häufig erst mit Zeitverzug die Standorte, um erneut vom Innendienst ins MS Dynamics NAV eingegeben zu werden. Die manuelle Übertragung der während des Einsatzes zusätzlich erhobenen Daten war fehleranfällig und zeitaufwendig.

Parallel dazu entsprach die mobile Zeiterfassung über das Mobiltelefon nicht mehr den Erwartungen. Es entstand der Bedarf, eine Lösung zur Optimierung der Durchlaufzeiten und der manuellen Prozesse zu finden.

## ■ Die Lösung

Durch den Einsatz von **L-mobile service** kann Swecon jetzt, ausgehend vom ERP System, einen durchgängigen Serviceprozess elektronisch und ohne Medienbrüche abbilden. Die in **MS Dynamics NAV** erstellten Service-Aufträge werden mit allen Informationen versehen an die Disposition des jeweiligen Standorts weitergeleitet. Diese werden dort über die grafische **L-mobile Plantafel** dem geeigneten Monteur oder Team zugeordnet. Das Skillmanagement, die Darstellung von Nebenzeiten und Abwesenheiten sowie eine kartenbasierte Präsentation der Einsatzorte ermöglicht eine optimale Planung. Ein Rollen und Rechte basierter Zugriff auf die Planung anderer Standorte fördert die einfache überregionale Zusammenarbeit bei Auslastungsspitzen. All dies führt zu einer präzisen Planung und Abwicklung der Serviceeinsätze und somit zu einem effektiven Service Management. Durch den Einsatz eines Tablets mit dem **mobilen Client**, auf dem die Service-Anwendung präsentiert wird, hat sich für die Monteure im Außendienst die Erfassung von Daten, wie geleistete Auftragszeiten, verbautes Material, Betriebsstunden und Diagnosemeldungen, deutlich vereinfacht. Mit einer elektronischen Unterschrift versehen, werden die Daten in den elektronischen Servicebericht übertragen und sofort als E-Mail an den Kunden versandt. Die verzugslose Rückmeldung an den Standort bildet die Grundlage für eine schnelle Fakturierung.

L-mobile solutions GmbH & Co. KG  
Im Horben 7  
71560 Sulzbach / Murr

T +49 (0) 7193 93 12-0  
F +49 (0) 7193 93 12-12  
info@l-mobile.com



# L-MOBILE SERVICE REFERENZBERICHT

## ■ Das Projekt

Geprägt von der Erfahrung, dass nur bei einer hohen Akzeptanzrate unter den Anwendern das Projekt erfolgreich sein kann, wurden die Mitarbeiter von Beginn an durch die Bereichsleitung in das Projekt mit einbezogen. Gemeinsam mit L-mobile wurden die Funktionen und deren Ausprägung in mehreren Workshops festgelegt. In einer ersten Projektphase wurde die Basisinstallation inkl. Kopplung mit MS Dynamics NAV und der PZE realisiert. Dies war der Ausgangspunkt für 6 Monteure und 3 Disponenten in 3 Standorten, die als Pilotanwender mit den neuen Möglichkeiten vertraut gemacht wurden. Bereits während dieser ca. 2-monatigen Pilotphase wurden etliche Anpassungen und Funktionsergänzungen für Swecon umgesetzt. In einer zweiten Phase wurden dann weitere Monteure in den Piloten mit einbezogen. Nach der Umsetzung eines detailliert ausgearbeiteten Rollout-Plans für die gesamte Serviceorganisation werden nun in 15 Standorten über 50 Disponenten und mehr als 180 Monteure in Deutschland durch die mobile Servicelösung von L-mobile unterstützt.

## ■ Highlights

- Kunden & Installationsdaten verwalten
- Servicedatenverwaltung
- Serviceaufträge erstellen
- Mitarbeiter & Teams einplanen
- Nebenzeiten planen & verwalten
- Skillmatching bei der Planung
- On- und Offline-fähiger mobiler Client
- Kundenstammdaten mobil anzeigen
- Serviceaufträge erfassen & bearbeiten
- Geräteakte mobil pflegen
- Wartungsverträge mobil anzeigen
- Arbeitszeiten & Material in das ERP melden
- Reparaturaufträge mobil anlegen
- Digitalen Servicebericht mobil erstellen

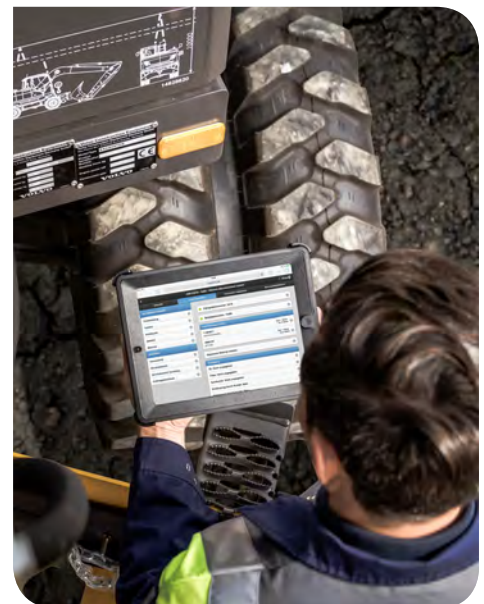


### Swecon Baumaschinen GmbH

Die Swecon Baumaschinen GmbH ist ein Teil des Geschäftsbereiches Land- und Baumaschinen des Lantmännen Konzerns mit Sitz in Stockholm und Vertriebs- und Servicepartner für Volvo Baumaschinen in Mittel- und Norddeutschland.

### Technische Details

ERP	MS Dynamics NAV
Geräte	iPad 3
Funkttechnik	GPRS/UMTS
Technologie	HTML5 On-/Offline



# [www.l-mobile.com/service](http://www.l-mobile.com/service)