



en uso en INOTEC Sicherheitstechnik

Alrededor de 100 empleados de INOTEC Sicherheitstechnik GmbH trabajan en 4 sedes con la solución de CRM y de servicio de L-mobile.

La solución de servicios L-mobile service cumple con las exigencias de la plataforma central de información.

El desafío

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH es una **mediana empresa innovadora** con desarrollo, diseño, producción y ventas nacionales e internacionales propios.

Como uno de los **principales fabricantes** y socios de servicio para la **iluminación moderna de emergencia y seguridad**, la empresa buscaba una solución de software digital. Era necesario que pudiera utilizarse tanto online como offline, ya que los sistemas de batería central suelen instalarse en locales donde **no está garantizada la cobertura de recepción digital**.

Además, la aplicación debía simplificar considerablemente las fases de trabajo individuales en la gestión de proyectos y el proceso de coordinación en la gestión de ofertas, como la **asignación de varios clientes u ofertas a un proyecto**.

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH eligió a L-mobile como proveedor por su **completa solución de CRM** y su procesamiento de servicios integrado con funcionamiento offline.

La solución

Al utilizar L-mobile service, se creó una conexión con el **sistema ERP existente, proALPHA**. La conexión directa con la información del cliente y del proyecto, así como con los documentos técnicos de la máquina y las piezas de recambio, **simplificó el proceso de servicio**, permitiendo que ahora esta información se pueda visualizar electrónicamente y sin interrupciones.

El deseo de contar con una **plataforma central de información** que también estuviera **disponible sin conexión** se hizo realidad con la solución PDA con conexión a proALPHA. La solución evita la entrada de datos por duplicado y aumenta la **calidad de los datos** para toda la empresa. La asignación de los sistemas instalados a los denominados objetos de servicio permite a un **proceso de servicio continuo**. La coordinación con los proyectos de ventas apoya el trabajo del servicio posventa.

El **uso de tabletas** para controlar el servicio externo ha demostrado ser tan eficaz como el suministro de más información en ordenadores portátiles y de sobremesa en la oficina.

La conclusión

En este contexto, L-mobile e INOTEC han construido una **nueva estructura de datos** en estrecha colaboración. Esta estructura está representada por los denominados objetos de servicio, que registran la información de las diferentes instalaciones incluso **durante periodos de tiempo más largos**. Mediante la ayuda de los objetos, es posible rastrear en cualquier momento qué proyectos de ventas se han incluido en un objeto. Además, también se puede trazar un mapa de las diferentes propiedades de las instalaciones (por ejemplo, en la comunidad de un edificio).

Gracias a esta estructura y a la estrecha integración en el sistema ERP existente, **se consiguieron importantes mejoras para el servicio al cliente**. Al técnico se le indican las instalaciones relevantes para su pedido que se encuentran en un edificio concreto, independientemente de cuándo se hayan instalado o de la empresa instaladora. De este modo, se garantiza una **preparación exhaustiva** para cada tarea. A partir de estas estructuras de datos, se llevó a cabo la posterior implementación de la solución de CRM y servicios para un total de 100 empleados en 4 localidades de Alemania. De ellos, 20 técnicos trabajan offline con el cliente.

La empresa también confía en las soluciones digitales de L-mobile en **otras áreas de la empresa**. Además de utilizar la solución de CRM y servicio posventa de L-mobile, INOTEC también utiliza la innovadora solución logística **L-mobile warehouse** con una conexión al sistema ERP proALPHA.

Lo más destacado

- Gestión de datos de clientes y de instalaciones
- Visualización digital de los datos maestros de los clientes
- Gestión de datos de servicio
- Gestión de contratos de servicio y generación de pedidos de mantenimiento automáticos
- Cliente digital con funcionamiento offline
- Registro y trámite de órdenes de servicio
- Asistencia digital del documento técnico de la máquina
- Informe sobre los tiempos de trabajo y el material en el ERP



INOTEC Sicherheitstechnik GmbH

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH es uno de los principales fabricantes de iluminación de emergencia y seguridad. Sus productos modernos, innovadores y de alta calidad «made in Germany» establecen nuevos estándares en todo el mundo, como por ejemplo, los sistemas descentralizados de iluminación de emergencia, los sistemas de baterías centrales con tecnología JOKER y los sistemas dinámicos de guía de rutas de escape.

Detalles técnicos

ERP: proALPHA
Dispositivos: iPad, portátil y ordenador de mesa

Tecnología:
 Integración de medidores de tensión para entrega de datos en el procesamiento de listas de control
 Solución de firma externa (signotec) en el ordenador portátil

Software: L-mobile service
 L-mobile sales
 L-mobile warehouse

www.l-mobile.com/service

L-mobile solutions GmbH & Co. KG EP en España
 Plaza del Gas
 Edificio B, Planta 1, Oficina 407
 08003 Barcelona
 Tel.: +34 689 518 925
contacto@l-mobile.com
www.l-mobile.com/es

