



## im Einsatz bei Swecon Baumaschinen GmbH

Standortübergreifende Einsatzplanung:  
Über 180 Monteure werden aus 15 Standorten heraus gesteuert.  
inkl. Dokumentation aller Einsatzdaten über die mobile Service App von L-mobile

### Die Herausforderung

Als großes Serviceunternehmen steht die [Swecon Baumaschinen GmbH](#) vor großen Herausforderungen. Um einen erstklassigen Kundenservice gewährleisten zu können, bedarf es eines gut geplanten und durchgängigen [Serviceprozesses](#).

In der Vergangenheit wurden die Monteure in jedem Standort separat mit individuellen Tools geplant und auf ihren Einsatz vorbereitet. Eine [standortübergreifende Planung](#) der Techniker oder eine [Ressourcenoptimierung](#) war nur mit großem organisatorischen Aufwand möglich.

Die handschriftlich ausgefüllten [Serviceberichte](#) erreichten außerdem häufig erst mit [großem Zeitverzug](#) die jeweiligen Standorte, um dann erneut vom Innendienst ins ERP-System [MS Dynamics NAV](#) eingegeben zu werden. Die manuelle Übertragung von zusätzlichen Einsatzdaten war darüber hinaus fehleranfällig und zeitaufwendig. Parallel dazu entsprach die mobile Zeiterfassung über das Mobiltelefon nicht mehr den Erwartungen.

So entstand der Bedarf, eine Lösung zur [Optimierung der Durchlaufzeiten und der manuellen Prozesse](#) zu finden.

### Die Lösung

Mit dem Einsatz von [L-mobile service](#) kann Swecon jetzt, ausgehend vom [ERP System](#), einen durchgängigen Serviceprozess digital und ohne Medienbrüche abbilden.

Die in MS Dynamics NAV erstellten Serviceaufträge werden mit allen Informationen an die Disposition des jeweiligen Standorts weitergeleitet. Diese werden dort über die [grafische 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. Durch den Einsatz eines Tablets mit der [mobilen Service App](#) hat sich für die Monteure im Außendienst die [Datenerfassung](#), z. B. von Arbeitszeiten, verbautem Material oder Diagnosemeldungen, deutlich [vereinfacht](#). Mit einer elektronischen Unterschrift versehen, werden die Daten in den [digitalen Servicebericht](#) übertragen und umgehend per E-Mail an den Kunden versendet sowie ohne Verzögerung an den Innendienst übermittelt – die Grundlage für eine [schnelle Rechnungsstellung](#).

## 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 sechs Monteure und drei Disponenten in drei Standorten, die als Pilotanwender mit den neuen Möglichkeiten vertraut gemacht wurden.

Bereits während dieser ca. **zweimonatigen 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 Roll-out-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.

## Die Highlights

- Kunden & Installationsdaten verwalten
- Zentrale Verwaltung von Serviceaufträgen
- Servicetechniker & Teams einplanen
- Nebenzeiten planen & verwalten
- Skillmatching bei der Einsatzplanung
- On- und offlinefähige mobile Service App
- Mobiler Zugriff auf Kundenstammdaten
- Geräteakten und Wartungsverträge mobil abrufbar
- Arbeitszeiten & Material mobil erfassen
- Automatische Datenübertragung an das ERP-System
- 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
Funktechnik	GPRS/UMTS
Technologie	HTML5 On-/Offline



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

