

## Mobile Daten für den Kundendienst-Monteur

Die Kommunikation zwischen Betrieb und Außendienst ist eine bekannte Schwachstelle. Mangelnde Information und Koordination führen oft zu überflüssiger Mehrarbeit und unnötigen Wegen. Ein handlicher Mobilcomputer mit Verbindung zum Unternehmen kann das Zusammenspiel besser organisieren.

Die Software-Lösung „Kundendienst mobil“ von **PDS** ([www.pds.de](http://www.pds.de)) kommt jetzt in einer völlig neuen Optik. Komfortabler, übersichtlicher und einfacher zu bedienen, wahlweise über den Touchscreen oder mit dem Stift. Besonders hervorzuheben ist aber die deutlich höhere Geschwindigkeit.

Bei der Datenübertragung gibt es keinerlei Wartezeit mehr. Die gesamte Kommunikation läuft jetzt im Hintergrund ab, d.h. der Monteur muss sich nicht mehr darum kümmern, wann und ob er die Auftragsdaten überträgt. Kundendienst mobil in der Praxis:

Der Mitarbeiter erhält seine Aufträge für den Tag online aus dem Unternehmen. Über besonders eilige Aufträge kann der Mitarbeiter jederzeit informiert werden. Bei Auftragsbeginn bedient er am Mobilcomputer die Startzeit. So weiß er zum Schluss immer genau, wie viel Zeit er benötigt hat. Alle wichtigen Informationen über den Auftrag entnimmt er seinem Mobil-Computer: Dazu gehören Materialvorgaben, die kalkulierte Zeit sowie alle Anlagen-Informationen. Zusätzlich verbrauchtes Material trägt er in seinem Kundendienstprogramm ein. Alle benötigten Artikeldaten und Leistungstexte sind im Gerät gespeichert. Durch eine einfache Suchfunktion kann er diese aufrufen. Außerdem erfasst er die Messdaten. Der Kunde unterschreibt zum Schluss auf dem Display des Mobil-Computers und erhält vor Ort einen ausgedruckten Beleg. Mit Abschluss eines Auftrages werden die Daten automatisch ins Unternehmen übertragen.

Handgeschriebene Arbeitszettel gehören der Vergangenheit an. Die Daten stehen für die Rechnungsschreibung, die Lohnabrechnung, Nachkalkulation und das Controlling tagaktuell zur Verfügung. Die Rechnungsstellung kann sofort automatisch erfolgen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die zeit-

Rechnungsstellung verbessert sich die Liquidität.

Neu: Das Mobilgerät Ultra Mobile PC Q1B von Samsung! Ausgestattet mit einem Windows XP-System ist dieses Gerät wesentlich flexibler und hat größere Einsatzbereiche als das Vorgängermodell. Hier kann zusätzlich Navigationssoftware zum Einsatz kommen.

Technische Dokumente können ebenfalls zum Einsatz kommen. Konzipiert für den Einsatz im Außendienst, bietet es bei hoher Robustheit gute Bedienungseigenschaften, z.B. durch eine ausklappbare Mobiltastatur. ■



raubende Arbeit mit Papierformularen entfällt. Durch die zentrale Organisation kann der Mitarbeiter Einsatz besser geplant werden. Somit werden Leerlaufzeiten reduziert. Alle Auftragszeiten sind genau dokumentiert und bei Kundenreklamationen ein überzeugender Beleg. Durch die zeitnahe

Technische Daten : Touchscreen 800 x 480 Punkte, 1024 MB RAM, Kommunikation über GPRS, UMTS, HSDPA, Lokale Anbindung über Wireless LAN (WLAN), Erweiterungsmöglichkeiten: USB, Bluetooth