

core



«Seit der Einführung der FSM-Lösung durch Coresystems können wir deutlich flexibler auf Änderungen reagieren. Unsere Techniker können Serviceberichte zu jeder Zeit mobil abrufen und anpassen.»

Ralf Gittinger,
Geschäftsführer

Case Study

Flexibel und mobil dank FSM.

Ausgangssituation

Die Inicom Service GmbH deckt als Dienstleister die Bereiche Serviceaussendienst, Werkzeug-Service, Mietwerkzeug-Service und Werkstatt-Service ab. Für die bundesweite Auftragsbearbeitung und Einsatzplanung hat das Unternehmen rund 55 Techniker im Einsatz. Bisher war die Einsatzplanung mit grossem Aufwand verbunden, was zu einer erhöhten Fehleranfälligkeit führte. Die Daten wurden vom Grosshandel per Fax an Inicom gesendet. Diese musste sich Inicom vor Auftragsbeginn immer noch einmal vom Kunden bestätigen lassen, bevor die Tour eines Technikers geplant werden konnte.

Änderungen des Auftrags konnten nicht flexibel angepasst werden

Für die Planung der Tour eines Technikers wurden vom Dispatcher zunächst die Daten in Excel gesammelt und dann in das vorhandene System übertragen. Dieses Vorgehen war sehr statisch. Eine plötzliche Änderung des Auftrags konnte nicht flexibel an die jeweilige Tour angepasst werden. Der Beauftragungsprozess musste somit neu geplant werden.

Anforderung: Einfache Lösung für schnellen Kundenservice

Inicom suchte nach einer geeigneten IT-Lösung, um einzelne Arbeitseinsätze jederzeit flexibel hinzufügen oder verändern zu können, ohne die gesamte Routenplanung eines Servicetechnikers komplett neu starten zu müssen. Ein weiterer wichtiger Punkt im Pflichtenheft von Inicom: Die gesuchte Lösung sollte ortsunabhängig und intuitiv von jedem Mitarbeiter genutzt werden können.

Inicom Service GmbH

Aussendienstesätze, Reparaturservices und Werkzeugverleih sind Teil des Leistungsspektrums der Inicom Service GmbH. Am Unternehmensstandort Ilmensee laufen die bundesweite Auftragsbearbeitung, Einsatzplanung, Hotline sowie der Service-Aussendienst zusammen. Rund 55 Servicetechniker müssen für jährlich mehr als 42'000 Aufträge koordiniert werden. Weitere Geschäftszweige bilden der Verleihservice für Werkzeuge mit rund 10'000 Mietverträgen und etwa 8'000 Reparaturaufträge für Werkzeuge.

Seit der Einführung von FSM können wir deutlich besser auf die wachsenden Anforderungen der Kunden reagieren. Wir bieten seither nicht nur Top-Service, sondern stehen auch für Zuverlässigkeit. - Ralf Gittinger

 **INICOM**

90%

Zeitersparnis

Servicetechniker sind deutlich schneller am nächsten Einsatzort.

core



Lösung

Durch ein früheres Projekt mit Coresystems und der Vorgänger-Software war dem Unternehmen Coresystems als Anbieter der Field Service Management-Lösung bereits bekannt. Mit der aktuellen Version der Software lassen sich alle Prozesse und Abläufe transparent abbilden. Sämtliche Kundendaten und Fotos von Einsatzorten können dort gesammelt und einfach hochgeladen werden – zentrale Aspekte, die Inicom schnell von FSM überzeugten.

Besseres Informationsmanagement durch mobile Lösung

Seit Einführung der FSM-Lösung laufen bei Inicom die wichtigen operativen Prozesse mobil ab. Serviceberichte, die früher von Hand ausgefüllt und in das System geladen werden mussten, werden heute per Handy oder Tablet angepasst. In dem System sind Checklisten hinterlegt, die der Techniker beim Einsatz zurate ziehen kann. Auch die Beauftragung durch den Kunden ist nun einfacher. Mit dem neuen System laufen die Auftragsdaten per E-Mail bei Inicom ein und werden dort erfasst.

Einfache Planung

Mit der Lösung implementiert von Coresystems werden die Aufträge nun per Drag and Drop in die Planung einzelner Techniker gezogen und können bei Bedarf ohne zusätzlichen Aufwand durch andere ersetzt werden. Dadurch ist es Inicom möglich, effizienter zu arbeiten und Kundenaufträge in deutlich kürzerer Zeit zu erledigen. Per SMS kann der Kunde benachrichtigt werden, wenn der Servicetechniker auf dem Weg zu ihm ist.

Adresse

Inicom Service GmbH
Gewerbestrasse 50
D-88636 Ilmensee

www.inicom.de



Mehr Transparenz

Die mobile Dokumentation sorgt dafür, dass sämtliche anfallenden Daten lückenlos erfasst werden.

Über Coresystems AG

Die Coresystems AG mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, entwickelt innovative Apps und Cloud-Lösungen, die Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse und ihren Kundenservice effizienter zu gestalten. Mithilfe von AI und Machine Learning hebt Coresystems den Field-Service von mittelständischen und grossen Unternehmen auf ein neues Level. Die fortschrittliche Plattform von Coresystems hilft Kunden dabei, Kosten zu sparen und ihre Service-Performance und Betriebsabläufe zu verbessern, indem sie die Ursachen von Problemen identifizieren, bevor ein Servicetechniker vor Ort beim Kunden eintrifft.

www.coresystems.ch