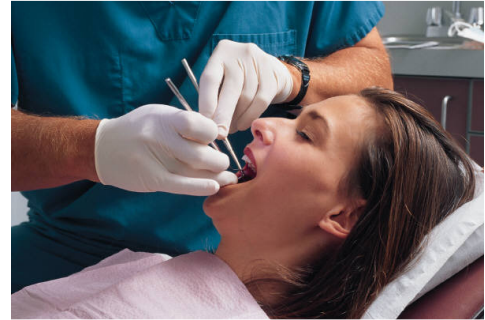


Case Study:

Acteos gestaltet Kundendienst-Workflow der NWD Gruppe völlig neu



Ausgangssituation und Anforderungen

Effizientes Kundendienst- und Liefermanagement ist für die NWD Gruppe von elementarer Bedeutung. Die NWD Gruppe ist eines der führenden Handels- und Dienstleistungsunternehmen der Dentalbranche in Deutschland – mit bundesweit mehr als 30 Niederlassungen, Vertriebsgesellschaften in Österreich sowie der Tschechischen Republik und rund 600 Mitarbeitern. Um die Steuerung der über 100 Kundendienstmitarbeiter und Servicetechniker entscheidend zu verbessern und einen reibungslosen Lieferservice aus dem Zentrallager sicherzustellen, sollte eine mobile Datenkommunikationslösung implementiert werden. Zur Optimierung aller Prozessabläufe sollte eine neue Software-Lösung für die Auftragserfassung und –bearbeitung inkl. Termin- und Tourenoptimierung eingeführt und die Kommunikation zwischen Field-Service-Mitarbeitern und der NWD Zentrale von einer papier- und telefonbasierten Arbeitsweise auf eine elektronische Plattform mit mobilen Endgeräten umgestellt werden.

Konkrete Zielsetzungen waren Effizienzsteigerung durch geringere Fahrzeiten, Reduzierung der Innendienstzeiten und verbesserte Auslastung der Techniker sowie vollständige bzw. sofort verwertbare Übermittlung der Berichte des Kundendienstes an die Einsatzleitung. Neben der Kostensenkung durch eine optimierte Tourenplanung waren die fehlerfreie Übermittlung der Re-

paraturaufträge an die Techniker und die Reduzierung von Reklamationen und Kundenanfragen weitere Ziele.

Lösungspartner und Implementierung

Ausschlaggebende Gründe für die Entscheidung zugunsten von Acteos waren, dass der Field Service-Experte die kundenspezifischen Anforderungen von NWD optimal abdecken und eine Komplettlösung aus Software und Hardware anbieten konnte. Außerdem habe sich die Acteos-Lösung durch das beste Preis-Leistungs-Verhältnis von den Marktbegleitern abgehoben.

Acteos fungiert für die NWD Gruppe als Outsourcing-Dienstleister, d.h. die komplette Systemlösung wird von Acteos gehostet, betrieben und gepflegt. Zudem tritt Acteos als Full-Line-Supplier auf. Neben der eigenen Servicelösung Logonsite Plus hat Acteos auch Hard- und Software von Drittanbietern integriert, wie zum Beispiel mobile Endgeräte von Intermec oder Navigationssoftware von ALK.

Lösung

Prozessablauf

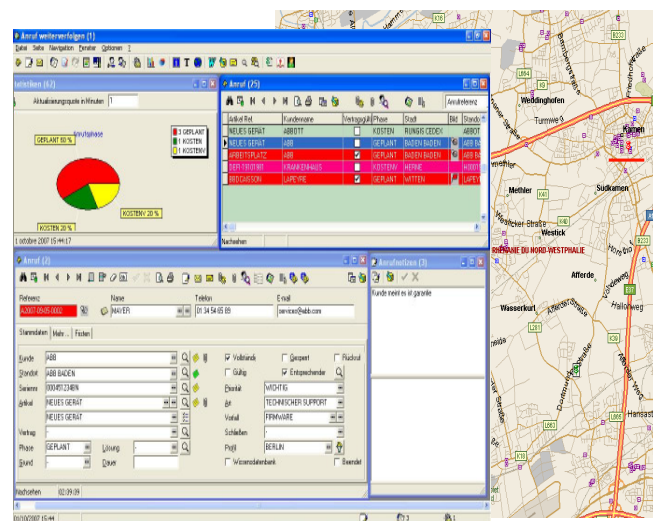
Die Lösung von Acteos ermöglicht eine durchgängige Unterstützung der Serviceaktivitäten über den gesamten NWD Serviceprozess, d.h., mit der Acteos-Lösung kann der gesamte Kundendienst-Workflow abgebildet

werden: von der Kundenanfrage über die Disposition bis zur Generierung eines mit digitaler Unterschrift versehenen Servicereports auf mobilen Endgeräten durch den Techniker. Generell wurde durch die neue Lösung die papier- und telefonbasierte Arbeitsweise komplett auf eine elektronische Plattform umgestellt, wodurch alle Daten in Echtzeit und vollständig in der Zentrale zur Verfügung stehen.

Die Prozesskette des Field-Service-Managements bei NWD im Überblick: Der Disponent nimmt Aufträge von NWD Kunden telefonisch, per E-Mail oder Fax an und sammelt alle erforderlichen Informationen, die er dann mit Hilfe des Dispatching-Systems koordiniert und plant. Durch die direkte Anbindung an das unternehmens-eigene ERP-System sind weitere Informationen zum Kunden, wie z.B. zur Vertragsstruktur, zu Garantiebedingungen, zu Kostensätzen oder zur Einsatz- und Störhistorie, verfügbar. Bei der Technikerauswahl wird der Disponent durch das System entscheidend unterstützt, da es Daten zur geografischen Nähe, Qualifikation, Verfügbarkeit aufgrund der Arbeitszeit und Vorhandensein erforderlicher Ersatzteile im Kundendienstfahrzeug bereitstellt. Neben der Ortung des Außendienstmitarbeiters ermöglicht die Acteos-Lösung auch eine grafische Tourenoptimierung.

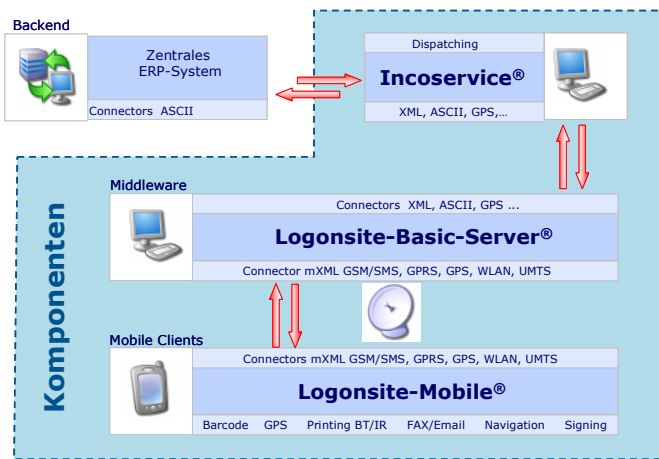
Alle relevanten Kundendaten und Systeminformationen werden durch den Dispatcher via GPRS auf das mobile Endgerät des Field-Service-Mitarbeiters übertragen. Das Navigationssystem bzw. der Routenplaner führt zu deutlich kürzeren Reaktionszeiten im Außendienst, was auf NWD Seite zu Kosteneinsparungen führt und die Zufriedenheit der NWD Kunden erhöht. Sollte der Techniker vor Ort weitere Informationen zu einem bestehenden

Problem oder Produkt benötigen, so kann der Dispatcher diese aus dem ERP-System jederzeit auf Knopfdruck auf das Handheld übertragen. Dadurch lassen sich in der Regel Serviceeinsätze vor Ort bei dem ersten Besuch erfolgreich durchführen. Der Servicetechniker meldet permanent die einzelnen Arbeitsphasen wie zum Beispiel Ankunft oder Abfahrt in Echtzeit an die Zentrale zurück. Das bedeutet, dass auch die Arbeitszeiterfassung auf den mobilen Endgeräten erfolgt und die üblichen „Stundenzettel“ überflüssig werden. Nach der Absolvierung des Serviceauftrages erfolgt vom Techniker eine entsprechende Reporting-Rückmeldung an das Dispatching-System, das die Auftragsdaten zur Rechnungserstellung automatisch an das ERP-System weiterleitet.



Systemübersicht

Die von Acteos implementierte Lösung besteht aus der Dispositionssoftware Incoservice, der mobilen Steuerungs- und Kommunikationssoftware sowie den mobilen Endgeräten. Die Dispositionssoftware ist eine Lösung zur Servicesteuerung in Echtzeit: von der Verwaltung der Verfügbarkeit von Ressourcen und der Einsatzortung über die Steuerung von Technikereinsätzen bis hin zur Bereitstellung von



detaillierten Kundenstatistiken bzw. Einsatzhistorien. Die Dispatching-Software ist direkt an das vorhandene ERP-System bei NWD angebunden. Neu generierte Informationen werden dadurch permanent abgeglichen und die Datenbanken aktualisiert. Mittelpunkt der Systemarchitektur ist der Logonsite-Basic-Server, der als Middleware fungiert und die Kommunikation mit den mobilen Endgeräten, auf denen die Software Logonsite-Mobile vorinstalliert ist, sowie den Datenaustausch mit dem Dispatching-System sicherstellt. Die Kommunikation mit den Handhelds erfolgt über GPRS. Zusätzlich zur Acteos Software Logonsite-Mobile sind auf den Handhelds das Navigationssystem CoPilot von ALK Technologies und auf dem PC Microsoft MapPoint zur Lokalisierung der Kundenauftragsadressen installiert.

Software Logonsite Plus

Die Module der Software Logonsite Plus sind flexibel für die unterschiedlichsten Branchen anpassbar und garantieren eine sichere Anbindung an verschiedene Back-End-Systeme. Basierend auf einem Kommunikationsserver, der die Kommunikation mit den mobilen Endgeräten und den Datenaustausch mit dem jeweiligen Back-End-System sicherstellt, kann das Gesamtsystem entsprechend den Kunden-

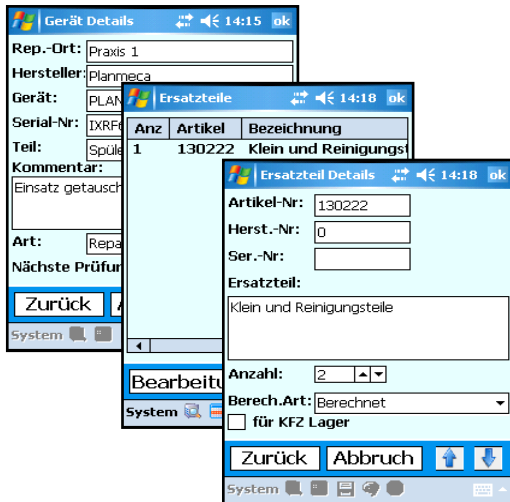
anforderungen individuell konfiguriert werden. Im Rahmen der Lösungsimplementierung bei NWD mussten in die Applikation zum Beispiel spezielle Vertragstypen zu Wartungs- und Serviceverträgen integriert werden, um die Auftrags- und Zeitauswertung konform mit dem NWD System zu gestalten. Durch den integrierten Dispatching-Server kann Logonsite den Techniker von der Auftragsannahme bis zur Auswertung optimal unterstützen.

Via GPRS, EDGE, UMTS etc. werden alle notwendigen Informationen über erforderliche Aktionen direkt vom zentralen System auf das mobile Endgerät des Servicetechnikers übertragen. Auch kurzfristige Änderungen können eingepflegt werden.

Auftragsbearbeitung vor Ort

Die Software Logonsite Plus unterstützt den Außendienstmitarbeiter sowohl bei der Servicetätigkeit als auch beim Berichtswesen. Der Außendienstmitarbeiter füllt auf dem Handheld das Serviceprotokoll beim Kunden aus und erstellt ein standardisiertes Serviceprotokoll. Die Daten werden in Echtzeit direkt an die Zentrale übermittelt. Mittels Barcode erfasst der Außendienstmitarbeiter außerdem die ein- und ausgebauten Serviceteile, so dass der Lagerbestand automatisch aktualisiert werden kann. Das fertige Serviceprotokoll kann der Kunde noch vor Ort unterschreiben – durch die unmittelbare Rückmeldung der Serviceberichte und die Anbindung an ein Billing-System kann die Rechnung sofort erstellt und an den Kunden übermittelt werden. Dank der automatischen Datenübertragung können Fehler, die sich aus sprachlichen Missverständnissen, unvollständigen Angaben oder lückenhaft ausgefüllten,

handschriftlichen Protokollnotizen ergeben, vollständig eliminiert werden.



Vorteile

Neben verkürzten Reaktionszeiten und einer Qualitätssteigerung des Kundendienstes durch Ausschluss von Kommunikationsfehlern erhöht sich auch die Transparenz in der Disposition. Durch die Ortung der Servicemitarbeiter und die Tourenoptimierung können mehr Aufträge pro Techniker ausgeführt werden, was zu einer deutlichen Effizienzsteigerung und Kostenreduzierung beiträgt. Zudem ermöglicht die durchgängig digitale Datenerfassung eine problemlose Auswertung aller Vorgänge, wodurch auch potenzielle Schwachstellen innerhalb der Prozesskette identifiziert und gezielt beseitigt werden können. Die automatische Bedienerfüh-

rung führt zu einer Zeitersparnis und zum anderen zu einer deutlichen Verringerung des Fehlerrisikos.

Durch die Datenübertragung in Echtzeit können alle Rechnungen zeitnah erstellt und an den Kunden übermittelt werden. Dies bedeutet auch eine deutliche Liquiditätssteigerung. Die digitale Erfassung der Tätigkeiten erlaubt darüber hinaus eine genaue Abrechnung von Einsatz- und Reisezeiten sowie Ersatzteilen. Dies erhöht das Kundenvertrauen und ermöglicht durch die elektronische Arbeitszeiterfassung eine Reduzierung der Personalkosten in der NWD Buchhaltung.

Fazit und Ausblick

Mittels der Acteos-Lösung Logonsite Plus und der mobilen Endgeräte kann der gesamte Kundendienst-Workflow maßgeschneidert, prozessoptimierend und effizient abgebildet werden – in Echtzeit und vollautomatisch. Dadurch reduziert sich für die NWD Gruppe der Verwaltungsaufwand in der Kundendienstzentrale und die Servicemitarbeiter vor Ort können jederzeit auf Knopfdruck alle relevanten Informationen mit der Einsatzleitung austauschen. In letzter Konsequenz hat dies auch zu einer deutlichen Steigerung der Kundennähe und –zufriedenheit geführt.



Die NWD Gruppe ist eines der führenden Handels- und Dienstleistungsunternehmen der Dentalbranche. An derzeit über 30 Standorten in Deutschland, Österreich und der Tschechischen Republik betreut NWD Zahnarztpraxen und zahntechnische Laboratorien mit einem Vollsortiment und umfassendem Know-how.

Seit 80 Jahren unterstützt die NWD Gruppe ihre Kunden bei der Lösung ihrer Aufgaben. Die schnelle Lieferung von medizinischen Produkten und eine fachkundige Beratung zählen heute ebenso zu dem Leistungsspektrum wie ein umfangreiches Service- und Fortbildungsangebot. Die Dienstleistungen reichen von der Hilfe bei der Praxisuche über die professionelle EDV-Betreuung bis hin zur Organisation von fachspezifischen und -übergreifenden Seminaren.