

Mobile Service- und Reparaturabwicklung via AIF

Optimierung von Field-Service-Prozessen
mit interaktiven PDF-Formularen

Ausgangslage

Papiergebundene Formulare sind fester Bestandteil zahlreicher Field-Service-Prozesse. Doch deren manuelle Erfassung ist fehleranfällig und zeitaufwändig. Zudem sind sie schnell veraltet und müssen aktualisiert werden. Und nicht zu vergessen: Mit dieser Vorgehensweise werden Aufträge und Rechnungen meist mit einer zeitlichen Verzögerung erfasst. Somit erfolgt der Zahlungseingang häufig mehrere Wochen später, mit gravierenden Auswirkungen auf die Liquiditätssituation.

Mobile Service- und Reparaturabwicklung via AIF by abilis

Mit interaktiven PDF-Formularen lassen sich Field-Service-Prozesse ganz einfach, bequem, zeitnah und fehlerarm dokumentieren. Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen, Berechtigungsformeln und Kalkulationen bilden einen wesentlichen Mehrwert innerhalb der Serviceabwicklung mit Interaktiven PDF-Formularen. Ihre Servicetechniker greifen via Laptop oder mobilen Endgeräten auf vorausgefüllte Serviceaufträge zu und ergänzen diese PDF-Dokumente. Anschließend bestätigen die Kunden die Leistungen durch Unterschrift auf dem Signaturpad. Die bestätigten Serviceaufträge werden per E-Mail an Ihr Unternehmen übermittelt. Dort können sie dann direkt automatisiert fakturiert und archiviert werden.

Die digitalen Dokumente stehen Ihren bisherigen Formularen in nichts nach. Sie lassen sich neben den Field-Service-Prozessen auch für andere Anforderungen nutzen und direkt aus SAP heraus verschicken. Durch automatische Datenübernahme entfällt die zeit- und kostenaufwändige Übertragung von Daten aus Papierformularen in SAP-Anwendungen. Übertragungsfehler bleiben aus, die Qualität der Daten steigt. Innerhalb der mobilen Service- und Reparaturabwicklung by abilis können Sie folgende Prozesse mit Hilfe von interaktiven PDF-Formularen abdecken:

- **Meldungsstammblatt:** Der Servicetechniker erhält automatisiert ein interaktives PDF-Formular mit allen Informationen zu Kunden und Servicemeldung. Dabei hat der Servicetechniker die Möglichkeit einer Terminierung oder, um Materialien per

Vorabversand über das interaktive PDF-Formular beim Innendienst zu „beauftragen“. Der Bearbeitung sind dabei kaum Grenzen gesetzt, z. B. können Sie nur alle Ersatzteile per Drop-Down Liste für den Vorabversand auswählen lassen, welche als Ersatzteil für das zu reparierende Material in SAP gepflegt sind.

- **Servicebericht:** Der Servicetechniker erhält ein interaktives PDF-Formular mit allen Informationen zu Kunde und dem zu reparierenden Gerät. Auf diesem Formular kann der Servicetechniker seine Zeiten (Reisezeiten, Reparaturzeiten, usw.), seine gebrauchten Materialien und sogar direkt seine Reisekosten eintragen – und das sogar offline. Das Formular kann dann mit allen Informationen direkt über einen einfachen Knopfdruck innerhalb des interaktiven PDF-Formulars direkt an das SAP-System versendet werden. Die Informationen werden dann direkt und vollkommen automatisiert in SAP verarbeitet. Nach Wunsch kann aber ebenso eine Kontrolle eines Innendienstmitarbeiters erfolgen. Somit können Sie nicht nur wesentlich schneller Rechnungen schreiben und somit Umsatz generieren, sondern verringern den manuellen Aufwand auf ein absolutes Minimum.

Ihre Vorteile

- ☑ Sofortige Fakturierung nach dem Serviceeinsatz möglich – und dadurch Erhöhung der Liquidität durch schnelle Rechnungsstellung
- ☑ Keine komplizierte Service-Abwicklung – einfache, effektive Prozesse für mobiles Servicemanagement
- ☑ Zufriedene Kunden – durch schnelle Rückmeldungen
- ☑ Volle Flexibilität und immer umfassende Information durch Zugriff auf SAP-Daten in der Service-Abwicklung
- ☑ Geringere Fehlerquote durch automatisierte Übertragung der Rückmeldedaten in SAP
- ☑ Verwaltung der Formulare sowohl offline als auch online möglich
- ☑ Beibehaltung vertrauter Prozesse für hohe Mitarbeiter-Akzeptanz
- ☑ Erstellung von Formularen im Look & Feel der Papiervorgänger
- ☑ Einfache, intuitive Bedienung – geringer Schulungsaufwand
- ☑ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen
- ☑ Automatische Übernahme von SAP-Daten, wie beispielsweise Kundendaten

Haben Sie Fragen?

Zögern Sie nicht, kontaktieren Sie uns unter info@abilis.de oder 07244 70 80 140.
Wir freuen uns auf Sie!