

Direkte Machine-to-Machine-Übermittlung von Service-Aufträgen Wenn der Drucker nach Hilfe schreit

Fehlermeldungen von Kopierern und Druckern fließen direkt in das Auftragsmanagement ein / mobileObjects AG entwickelte hoch automatisierte Technikersteuerung mit der DiGiTEXX GmbH

Köln/Büren, März 2014 (pk1) – Verschiedenste Maschinen besitzen aktuell eigene Wartungsroutinen, die eine Vielzahl an Fehlern selbst diagnostizieren können. Auch wenn ein Laie mit diesen Fehlercodes oftmals nichts anfangen kann, so ist es für die Einsatzlenkung der Service-Techniker ein hilfreiches Indiz für die nötigen Arbeiten. Gemeinsam mit der mobileObjects AG entwickelte die DiGiTEXX GmbH daher ein System, welches die von ihr betreuten Druck- und Kopiersysteme vernetzt und Fehlermeldungen direkt in das „PRINTCOP® Technikersteuerung“ genannte System einfließen lässt.

Wenn im eigenen Unternehmen mehrere Drucker und Kopierer eingesetzt werden, kann es ab einer gewissen Anzahl sinnvoll sein, deren Wartung und Organisation an einen externen Dienstleister zu geben. Die in Köln ansässige DiGiTEXX GmbH hat sich auf eben diese Fälle spezialisiert und entwickelt ihre Services seit der Firmengründung im Jahr 1998 stetig weiter. Neuestes Projekt war ein System für optimiertes Auftragsmanagement. Jedoch gab es hierbei ein besonderes Detail, welches es zu realisieren galt.

Ein Ohr an der Maschine

Die Idee war gleichermaßen einfach wie logisch: Moderne Drucksysteme besitzen eigene Wartungsroutinen, die zu diversen Problemen jeweilige Fehlercodes ausgeben. Bislang musste man den Support kontaktieren und den Code durchgeben bzw. das Fehlerbild kurz beschreiben, um bei der ersten Einschätzung für den Einsatz des Service-Technikers behilflich zu sein. Dies wird nun umgangen. Meldet ein Kopierer einen Fehlercode, so wird dieser bereits von der mobileObjects-Software verfeinert, gefiltert und in die DiGiTEXX-Zentrale gegeben. Hier wird nun automatisch ein Auftrag erzeugt, der letztlich nur noch vom Dispatcher freigegeben werden muss. In vielen Fällen lässt sich auf diese Weise unmittelbar nach Übertragung in die Zentrale einschätzen,

welche Arbeiten auf den Mitarbeiter später vor Ort warten, sodass dieser sich optimal vorbereiten kann.

M2M-Kommunikation im Auftragsmanagement

Für die Realisierung dieses Projektes suchte der Anwender ein Unternehmen, das in der Lage ist, eine solche Lösung zu entwickeln. Werner Lehnhoff, geschäftsführender Gesellschafter der DiGiTEXX GmbH, berichtet hierbei von einem „angenehmen Erstkontakt“ mit der mobileObjects AG. Gemeinsam wurden die Anforderungen durchgegangen und nach einigen Arbeitssitzungen ein Testsystem zur Verfügung gestellt. „Die Erstellung des Systems hat logischerweise Arbeit erfordert, aber mobileObjects hat dies größtenteils in Eigenregie mit dem ERP-Anbieter [wo es beispielsweise um die Schnittstellenanbindung ging /Anm. d. Red.] abgewickelt“, erklärt Lehnhoff.

Entscheidung nach nur zweiwöchigem Test

Das System wurde anschließend von zwei Technikern für zwei Wochen getestet. Bereits diese Zeit reichte Lehnhoff, um die Entscheidung zu treffen, den Weg zur „Technikersteuerung“ gemeinsam mit der mobileObjects AG zu gehen. Somit sind alle Techniker mit

dieser App für ihr iPhone ausgestattet worden und die mO-Software wurde vollständig in die Arbeitsabläufe integriert. Mit allen Service-Technikern wurde hierzu eine halbtägige Schulung durchgeführt, und der Umgang mit der neuen Technologie war schnell erlernt.

Der Weg zum „Patienten“

Einsätze laufen durch die neue Telematik-Lösung nun folgendermaßen ab: Beim Endkunden XY entsteht ein Fehler bei einem der vernetzten Geräte. Dieses meldet den Fehlercode selbstständig in die von mobileObjects, entwickelte SOWARE-Umgebung. In deren Service-Zentrale wird der Auftrag vom Dispatcher an den aus geografischer und zeitlicher Sicht optimalen Techniker vergeben. Hierzu hat jeder Techniker einen Zeitstrahl, in welchen der neue Auftrag vom Servicemanager einfach per Drag & Drop hineingezogen wird. Beide erkennen, um welche Art von Störung es sich handelt und ob eventuell Ersatzteile benötigt werden. Bei Nachfrage des Kunden kann die Zentrale bereits Auskunft zum aktuellen Status geben – im Idealfall wird der Techniker durch das neue Auftragsmanagement bereits beauftragt sein, bevor der Kunde überhaupt selbstständig eine Störung meldet.

Abseits der neuen M2M-Kommunikation

Sobald der Service-Mitarbeiter nun den neuen Auftrag auf seinem iPhone erhalten und sämtliche relevante Informationen im Blick hat, wird er direkt zum Einsatzort navigiert. Wenn diese Arbeiten abgeschlossen sind, wird der Auftrag geschlossen. Währenddessen stehen dem Techniker die üblichen Statusmeldungen eines Auftragsmanagementsystems zur Verfügung. Zusätzlich ist auch eine Bilddokumentation der jeweiligen Aufträge möglich. Die Bedienung ist sehr einfach, was für Werner Lehnhoff von Anfang an sehr wichtig war.

Mehr Transparenz beim Anwender

Abgesehen von der optimierten Auftragsabwicklung besitzt die Zentrale der DiGiTEXX GmbH jederzeit einen genauen Überblick ihrer Techniker während ihrer Arbeitszeit. Dies versetzt Lehnhoff in die Lage, seinen Technikerstab mithilfe der Telematik-Lösung optimal

Tester: DiGiTEXX Gesellschaft für digitale Bürosysteme mbH, Köln
Kerngeschäft: Wartung, Service und Organisation von Drucker- und Kopierer-Umgebungen

Fuhrpark/Prsonal: 30 Pkw, 4 Kleintransporter / 50 Mitarbeiter
Wirkungskreis: Köln, Düsseldorf (teilweise deutschlandweit)

Anforderungsprofil des Anwenders:

Gesucht wurde ein Telematik-System mit Auftragsmanagement, welches Fehlermeldungen von Kopier- und Druckerumgebungen automatisch in die Disposition integriert. Zudem sollte die Lösung über iPhones arbeiten.



Die Verknüpfung von Desktop-Anwendung und mobiler App ist oftmals ein Schlüssel zum Erfolg. Bilder: DiGiTEXX GmbH



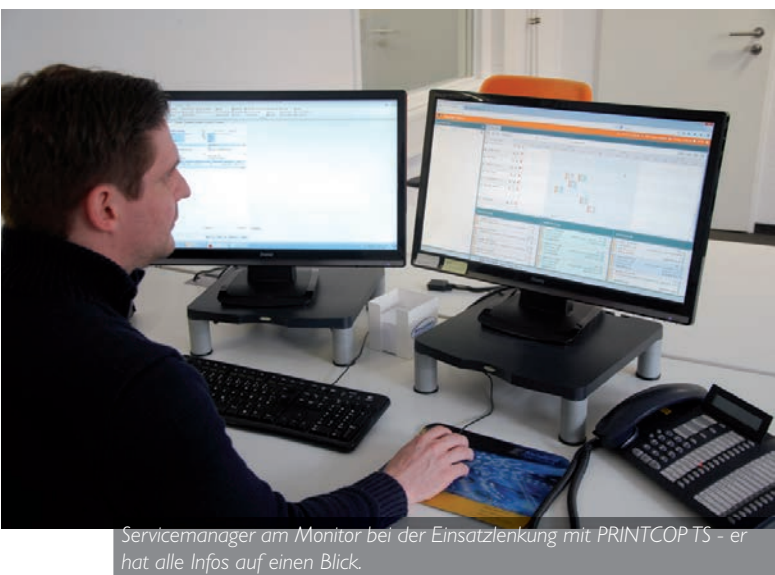
Werner Lehnhoff, geschäftsführender Gesellschafter der DiGiTEXX GmbH

koordinieren zu können. „Wir haben in der Zentrale alles im Auge. Es werden sowohl die eingehenden Aufträge, die freien Fahrer als auch aktuelle Fahrten und Arbeiten angezeigt“, berichtet Lehnhoff. Diese Effizienz sorgt nicht nur für straffere Arbeitsabläufe, sondern bewirkt den entscheidenden Vorteil, dass die Kunden der DiGiTEXX von noch

schnelleren Reaktionszeiten profitieren können. Die Akzeptanz der Fahrer sei ebenfalls „zu 100 Prozent gegeben“, so Lehnhoff. Dies lag nicht zuletzt auch daran, dass er seinen Mitarbeitern den Datenschutz schriftlich versicherte und darüber aufklärte, weshalb dieses System eingesetzt wird und welche Vorteile sich hierdurch ergeben.

Fazit

„Wir haben eine sehr zuverlässige Plattform, die bis jetzt noch nicht ein einziges Mal ausgefallen ist. Wenn wir kleine Modifikationsvorschläge haben, werden diese sofort umgesetzt. Das ist, was wir gesucht haben, eine Partnerschaft zu einem Software-Haus, das unsere Applikationen betreut und unsere Betriebssicherheit gewährleistet“, erklärt Werner Lehnhoff. Die mit der mobileObjects AG entwickelte Lösung macht nur einen Teil der Hauptdienstleistung namens „PACCO®“ bei DiGiTEXX aus. Im ersten Vorher-Nachher-Vergleich von Januar zu April konnten, laut Lehnhoff, bereits ca. 100 Stunden an Arbeitszeit pro Monat durch das System eingespart werden. Weiterhin mussten 3000 km weniger zurückgelegt werden. „mobileObjects entwickelte ein sehr schnelles und prozessdurchdringendes Verständnis für unsere Branche, was auch bewirkte, dass wir nun die gesamte Entwicklung unseres PACCO®-Systems in deren Hände übergeben. Wir gehen mit großen Schritten in Richtung der nächsten Applikationen“, so Lehnhoff abschließend.



Servicemanager am Monitor bei der Einsatzlenkung mit PRINTCOP TS – er hat alle Infos auf einen Blick.