

Anwendertest bei Cristie Data Products GmbH

Cristie entschied sich klar für die mobileObjects-Lösung

Zweiter Testsieg für die mobileObjects AG - Erster Sieg für den mobileServiceManager / Das entscheidende Argument: Flexibilität, Stabilität und Sicherheit in den Arbeitsabläufen

Hamburg.2010-08 (kkk). Cristie steht seit 40 Jahren für innovative Lösungen im Datenmanagement. Seit 1994 entwickelt die deutsche Cristie Data Products GmbH, als Teil der Cristie Unternehmensgruppe mit Hauptsitz im britischen Stroud, maßgeschneiderte Datensicherungs- und Speicherlösungen für Kunden in aller Welt. Zum Einsatz kommt dabei nicht nur haus eigene Software, wie die international renommierte Backup-Lösung PC-BaX oder das führende Disaster-Recovery-Tool Cristie Bare Machine Recovery (CBMR), sondern auch Cristie-Hardware und Produkte von Fremdanbietern.

Grundlage und Voraussetzung hochwertiger Servicedienstleistungen sowie der professionellen Abwicklung des Tagesgeschäftes ist der optimale Einsatz und die permanente Steuerung der Vertriebsmitarbeiter und Servicetechniker, so auch bei der Cristie Data Products GmbH. Der effektive und verlässliche Einsatz aller Servicetechniker spielt eine wichtige Rolle beim Aufbau sowie Wartung und Pflege der Hardware-systeme. Kunden erwarten neben der Kompetenz auch eine schnelle Hilfe und lückenlose Auskunft.

Hoher Serviceanspruch in allen Punkten erfüllt

Die Service- und Wartungsaufträge wurden bei der Cristie Data Pro-

ducts GmbH bisher umständlich über eine Telefonzentrale gesteuert. Als Dienstleister mit hohem Serviceanspruch entschloss sich das Unternehmen Cristie Data Products GmbH, diese Prozesse für sich und ihre Kunden zukünftig einfacher und transparenter zu gestalten. Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung, um die eigenen Außendienst-einsätze optimal koordinieren und verwalten zu können, nutzte Cristie Data den über die Fachzeitung Telematik-Markt.de angebote-

nen Anwendertest für ihre Kaufentscheidung. Auf das ausgegebene Anforderungsprofil bewarben sich mehr als zehn Anbieter. Drei unterschiedliche Telematik-Anbieter wählte Cristie Data aus, deren Systeme unter realen Praxisbedingungen getestet wurden. Siegreich ging aus diesem Test die mobileObjects AG hervor, die für den Test den mobilServiceManager in das Rennen geschickt hatte.



Kommunikation und Arbeitsabläufe werden klar und effektiv

Daria Löhr, seit zehn Jahren bei Cristie Data, erlebte den verbesserten Informationsfluss in direkter Linie und ist begeistert: „Der mobileServiceManager hat unsere Arbeit um ein vielfaches vereinfacht. Die Kommunikation zwischen Servicemitarbeiter und Disponent ist effektiver und lässt sich zielgerichteter auf die Kundenbedürfnisse anpassen.“

Der mobileServiceManager besteht aus einem Dispositionsteil und einer beliebigen Anzahl von mobilen Clients. Er überzeugt durch ein optimal auf das ausgegebene Anforderungsprofil der Cristie Data zugeschnittene Lösungskonzept. Diese Softwarelösung vereinfachte die oben beschriebenen Arbeitsvorgänge und unterstützt die Servicetechniker durch:

- Mobiles Auftragsmanagement,
- Standortbestimmung und Wegpunkt-Analyse,
- Verwaltung von Wartungsaufträgen,
- Nächstensuche und vieles mehr.

Das System bietet durchgängige Flexibilität

Cristie Data verwendet den Pidion BM-170 als mobilen Client. Durch den Einsatz des mobileServiceManagers lassen sich Serviceeinsätze wesentlich einfacher steuern und verwalten. Die Aufträge können zum einen von der Zentrale an die Servicemitarbeiter versendet werden, zum anderen lassen sich Aufträge durch die Mitarbeiter selbst erstellen und bearbeiten. Der mobileServiceManager ermöglicht es zudem festzustellen, wo und wann einzelne Aufträge bearbeitet bzw. beendet wurden. Somit kann eine zielgerichtete und optimierte Auslastung der Servicemitarbeiter gewährleistet werden.

Volker Wester, Geschäftsführer der

Tester: Cristie Data Products GmbH

Kerngeschäft:	Datenmanagement
Wirkungskreis:	Deutschland
Besonderheit:	flexible Auftragsverwaltung und -abwicklung, Dienstleister
Fuhrparkgröße:	50 - 100 Fahrzeuge, Pkw, Transporter
Auftragsrouten:	flexible Routen

Anforderungsprofil des Anwenders:

Der Tester möchte ein komplettes und spezifisches Auftragsmanagement integrieren. Eine umfangreiche Datenanalyse für die Auftrags- und Routenplanung inklusive Kommunikation mit Kunden und Außendienst war gefordert.



Bereits seit acht Jahren ist Martin Meyer im Außendienst der Cristie Data Products GmbH. „Der Einsatz des mobileServiceManager hat für mich als Servicetechniker viele Vorteile. Ich empfangen meine Serviceaufträge nicht mehr telefonisch sondern auf dem mobilen Endgerät Pidion BM-170. Zeitliche Verzögerungen während der Auftragsbearbeitung können somit einfacher kommuniziert werden. Folgeaufträge werden im Hintergrund durch den Disponenten an freie Servicemitarbeiter vergeben. Dadurch lassen sich fast alle zeitkritischen Aufträge doch noch bearbeiten. Diese Tatsache steigert die Kundenzufriedenheit und auch wir können viel konzentrierter arbeiten.“

Foto: Telematik-Markt.de

Cristie Data GmbH begründet seine Entscheidung für das System der mobileObjects AG so: „Wir sind mit der Zusammenarbeit und dem Lösungskonzept der mobileObjects AG sehr zufrieden. Der durch den Einsatz der Software generierte Mehrwert, machte sich für unser Unternehmen bereits nach wenigen Wochen bemerkbar. Da Aufträge schon im System erstellt, bearbeitet und abgerechnet werden können, entfällt ein Großteil der administrativen Verwaltungstätigkeit. Die dadurch entstandenen, freien Kapazitäten lassen sich jetzt anderweitig verwenden.“

Einen weiteren positiven Aspekt be-

schreibt Volker Wester in der neu gewonnenen Flexibilität und Reaktionsgeschwindigkeit der Servicemitarbeiter: „Ich bin jetzt in der Lage, neu entstandene Serviceaufträge direkt einem freien Mitarbeiter zuzuordnen ohne jeden einzelnen von Ihnen telefonisch kontaktieren zu müssen. Durch zusätzliche Verkehrs- und Auftragsstati wie: Fahrtbeginn, am Ziel angekommen, Arbeit und Fertigstellen, ist es mir möglich, Serviceeinsätze zeitlich besser zu planen. Seitdem können wir unsere Serviceaufträge wesentlich effektiver und schneller abwickeln, welches wiederum sehr positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit hat.“



Seit vier Jahren arbeitet Doris Lauth im Kundenmanagement der Cristie Data Products GmbH. Foto: Telematik-Markt.de



Daria Löhr ist Assistentin für den Vertrieb und die Außendienststeuerung. Seit zehn Jahren lenkt sie im Unternehmen die Kollegen im Außendienst. Foto: Telematik-Markt.de