

Die Lösung

Zufriedene Kunden sind das größte Kapital eines Unternehmens. Vorbildlicher Service durch eine optimierte Steuerung der Außendienstmitarbeiter lautet eines der Erfolgsrezepte.

ServiceFleet 3.0 von Euro Telematik sorgt dafür, dass Service- und Kundendienstflotten effektiv koordiniert werden, damit alles wie am Schnürchen klappt und die Techniker schnell vor Ort sind.

Erfahrung, die sich bezahlt macht

Die effektive Steuerung von mobilen Außendienstkräften ist gerade im Dienstleistungsgeschäft ein kritischer Erfolgsfaktor. Denn die zunehmende Forderung nach absoluter Termintreue und schnellen Reaktionszeiten bei gleichzeitig extrem hohen Kostendruck zwingen Unternehmen zu raschem Handeln, um langfristig überleben zu können.

Aus diesem Grund hat Euro Telematik im Rahmen der Initiative „Innovation im Service“ die vielfach bewährte Flottenmanagement-Branchenlösung ServiceFleet in enger Zusammenarbeit mit Top-Servicemanagern und Brancheninsidern umfassend erweitert und optimal auf die Bedürfnisse der Servicebranche angepasst.

Profitieren auch Sie von der Erfahrung von über hundert Serviceleitern und dem umfassenden System-Know How von Euro Telematik!

Mit **ServiceFleet 3.0** bietet Euro Telematik Ihnen eine flexible, modulare und ausgereifte Lösung zur DV-technischen Anbindung von Außendienstmitarbeitern in ihre bestehenden Geschäftsprozesse. Dank der offenen Architektur lässt sich ServiceFleet 3.0 einfach in eine vorhandene IT-Infrastruktur

integrieren. Auf diese Weise wird ein durchgängiger digitaler Datenaustausch bis hin zum mobilen Außendienst ermöglicht. Der zeitnahe elektronische Datenaustausch und die Möglichkeit der GPS-Fahrzeugortung mit dem Außendienst eröffnet eine große Bandbreite von Funktionen, die Ihren Geschäftsprozess in vielen Bereichen unterstützen und optimieren können.

Es gibt viele Gründe, warum **ServiceFleet 3.0** von Euro Telematik als die wohl kompletteste Telematiklösung am Markt gilt.

Überzeugen Sie sich selbst!

m-ERP I/F und m-CRM I/F:

Als offene Plattform bietet ServiceFleet 3.0 selbstverständlich standardisierte Schnittstellen zur Anbindung von Standard-CRM und ERP-Systemen. Oder haben Sie eventuell Ihre eigene selbstprogrammierte Software? Mit **m-ERP-I/F** und **m-CRM-I/F** öffnen Sie die Türe zu Ihrer schon bestehenden Unternehmenssoftware!

m-MyModule:

Sollten Sie weitergehende Anforderungen haben, können Ihre speziellen Anforderungen jederzeit als weiteres Modul in das vorhandene System integriert werden. **m-MyModule** kann dabei eine Variante eines Standardmoduls sein oder eine nach Ihren Vorgaben maßgefertigte Komponente. Durch die modulare Struktur ist dieses Modul in jedem Fall voll releasefähig.

m-FleetLog:

Wird die Flotte effektiv eingesetzt? Wie verhält sich zum Beispiel die Fahrzeit zur Kundenzeit? Diese und weitere Fragen kann Ihnen **m-FleetLog** beantworten.

m-StaffLog:

Die elektronische Ermittlung der Arbeitszeit ist eine zentrale Anwendung zur Optimierung der Kostensituation in der Serviceorganisation. **m-StaffLog** ist die mobile Variante der „guten alten Stempeluhr“.

m-CustomerSurvey:

Wieviele Kunden besuchen Sie im Schnitt pro Tag? Wieviel Zeit verbringen Sie im Mittel bei Ihren Kunden? Wie vergleichen sich dabei einzelne Mitarbeiter und gesamte Regionen? **m-CustomerSurvey** hat die Antwort auf diese und andere Fragen.

m-CallManagement:

Ein effizientes Call Management setzt eine genaue Kenntnis der Situation im Feld voraus. **m-CallManagement** unterstützt Sie hierbei mit einem speziellen Assistenzsystem bei Tourenplanung, Disposition, Online-Übermittlung und SLA Überwachung.

m-Accounting:

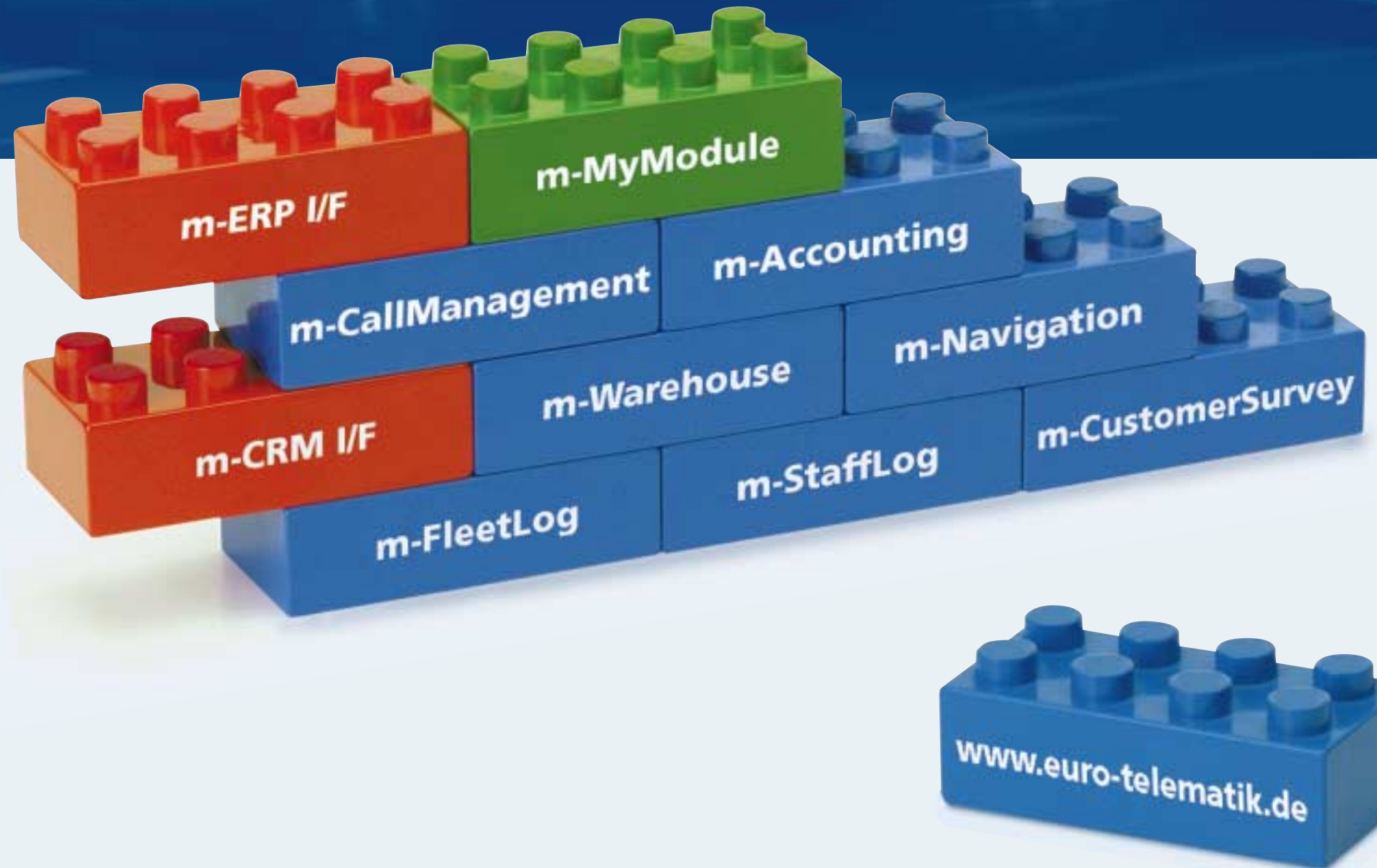
Zeitnahe Rechnungsstellung und Protokollierung aller Einsatzdaten in einem elektronischen Servicebericht: Das bietet Ihnen **m-Accounting**.

m-Warehouse:

Zentrallager, Pickpoints und Fahrzeuglager ständig aktuell und im Überblick zu haben sichert Qualitätsvorteile bei der Bearbeitung von Servicecalls und kann Zweit- und Dritteinsätze vermeiden. **m-Warehouse** sorgt für Effizienz bei der Materiallogistik.

m-Navigation:

Mit **m-Navigation** haben Sie die Wahl, ob Sie Ihren Techniker per Schnittstelle mit einem herkömmlichen Navigationssystem an sein Ziel navigieren oder ob Sie auf die bewährte Windows CE Softwarelösung von Euro Telematik setzen.

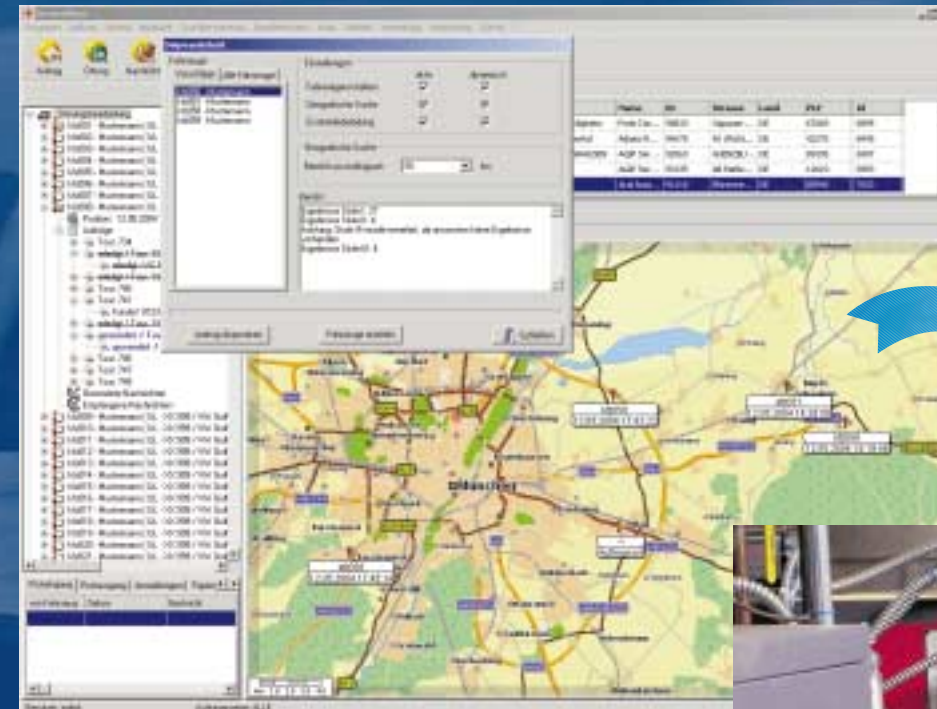


m-CallManagement

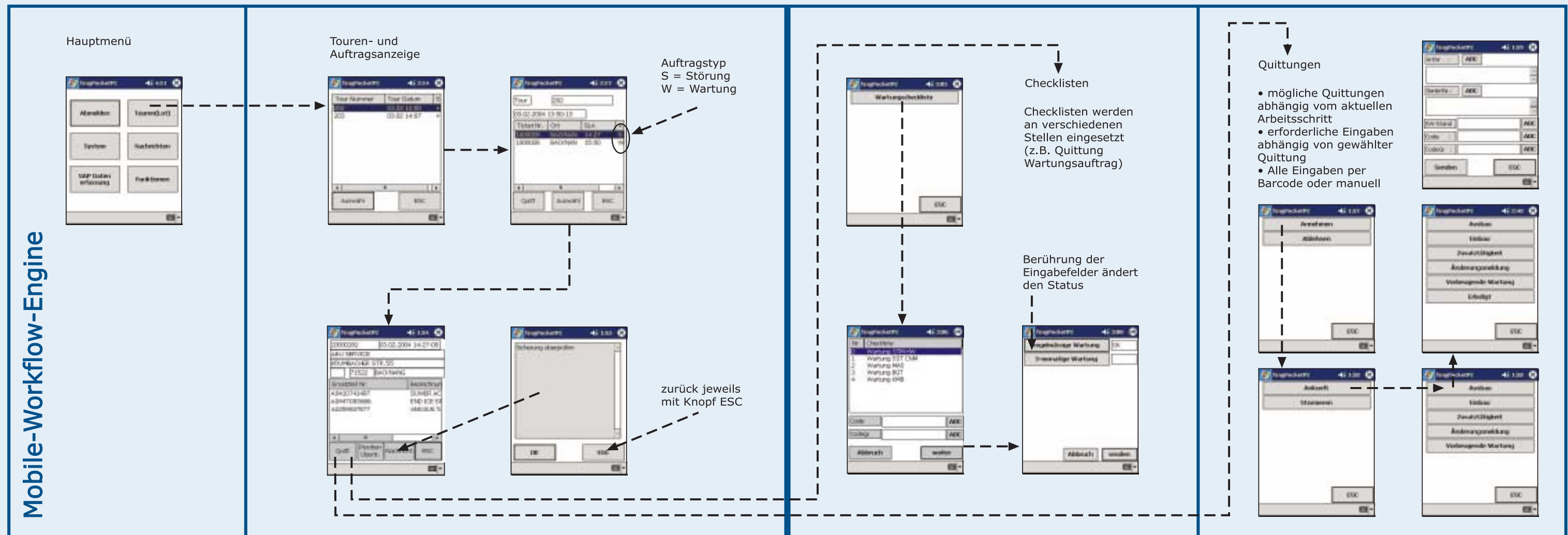
Die Basis für ein effektives Call Management ist die genaue Kenntnis der Situation im Feld. Dafür bietet Ihnen m-CallManagement ein spezielles Assistenz-System. Per Knopfdruck wird anhand eines vorliegenden Calls sekundenschnell eine qualifizierte Situationsanalyse vorgenommen, der am besten positionierte und qualifizierte Mitarbeiter ermittelt und zur Disposition vorgeschlagen. Die Ermittlung erfolgt dabei wahlweise über GPS oder GSM-Zellenortung. Darüber hinaus wird eine Liste von möglichen Alternativen erstellt. Optional kann das Modul Dispo-Assistent dabei gleichzeitig die Ersatzteilsituation im Fahrzeuglager sowie die momentane Auslastung des Servicetechnikers berücksichtigen. Ein weiterer Knopfdruck genügt und der Call wird per GPRS zum mobilen Arbeitsplatz des Techni-

kers übertragen. Parallel erfolgt eine SMS-Benachrichtigung auf das Mobiltelefon des Technikers. Die gesamte Call-Bearbeitung wird ab diesem Zeitpunkt vom Techniker digital protokolliert und online zurück übermittelt. Das System überwacht dabei im Hintergrund selbständig die Einhaltung von geplanten Ankunftszeiten und die Erfüllung von vertraglich zugesicherten SLAs. Abweichungen werden dem Dispatcher in verschiedenen Eskalationsstufen gemeldet (Management by Exception). Ihre Geschäftsprozesse und -workflows lassen sich über die spezielle „Mobile-Workflow-Engine“ konfigurieren und in das System implementieren. Dadurch ermöglicht ServiceFleet eine nahtlose und systemübergreifende Integration der Außendienstmitarbeiter in Ihre Geschäftsprozesse.

Der Servicetechniker wird vom System durch seine gewohnten Abläufe geführt, wobei alle Aktionen unmittelbar digital an die Zentrale übermittelt werden. Durch die geschlossene Informationskette gehören Medienbrüche und Informationslücken endgültig der Vergangenheit an. Prozessänderungen können jederzeit über Luftschnittstelle in das System eingepflegt werden, so dass Sie flexibel auf zukünftige Anforderungen reagieren können.



Der am besten positionierte Mitarbeiter wird zur Disposition vorgeschlagen und bekommt die Call-Daten per Knopfdruck übertragen. Die Call-Bearbeitung wird digital protokolliert und online an die Zentrale zurück übermittelt.



m-CallManagement

Eine integrierte Touren- und Personaleinsatzplanung ermöglicht Ihnen darüber hinaus, Ihre mittel- und langfristig planbaren Prozesse (z.B. Next-Business-Day, Wartungs- und Vertriebstouren) optimal vorzubereiten. Selbstverständlich sind auch diese Einsätze voll in die mobile Einsatzdurchführung integriert.

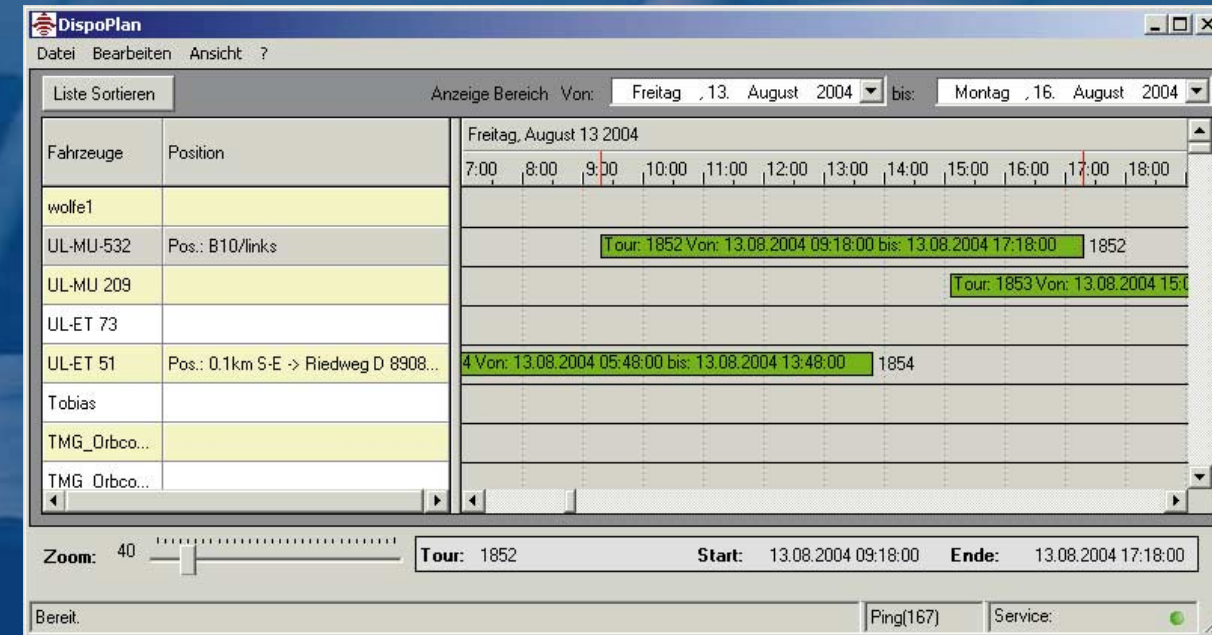
Eine Tourenüberwachung erlaubt optional die vollautomatische Überwachung von geplanten Zeitfenstern. Hierzu werden anhand der Tourenplanung Gebiete definiert, bei denen die Einfahrt (oder Ausfahrt) überwacht wird. Fährt das Fahrzeug mit der entsprechenden Zour nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitfensters in das Gebiet ein, so wird dies in der Tourüberwachungsleiste farblich gekennzeichnet (Ampelfarben und Verspätungsanzeige). Nachgelagerte Eskalationsstufe erlauben eine

automatische Email- oder SMS Benachrichtigung. Über diese Funktion behält der Dispatcher stets den Überblick über die zeitgerechte Abarbeitung der Tour und etwaige Verspätung. Eine Information der Kunden oder die Einleitung entsprechender Gegenmaßnahmen kann damit pro-aktiv erfolgen.

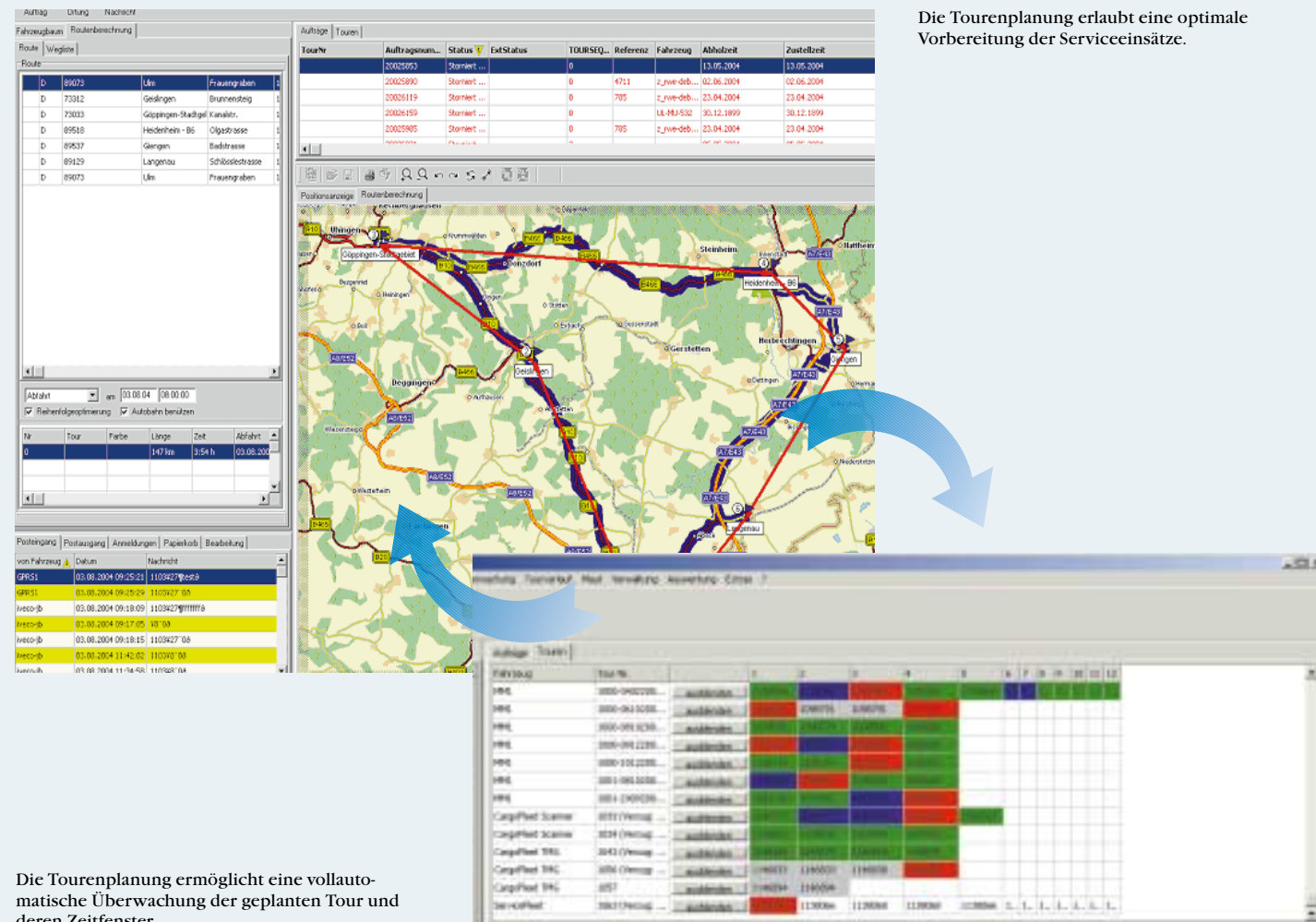
Zusätzlich stehen folgende Module zur Verfügung:

- m-Accounting
- m-Warehouse
- m-Navigation

Auf diese Weise werden Funktionen wie Rechnungsstellung vor Ort, automatische Materialwirtschaft und Zielführung nahtlos in das Call Management integriert.



Der DispoPlan gibt dem Disponenten einen Überblick über die aktuelle Personaleinsatzplanung



Die Tourenplanung erlaubt eine optimale Vorbereitung der Serviceeinsätze.

Die Tourenplanung ermöglicht eine vollautomatische Überwachung der geplanten Tour und deren Zeitfenster.

Reports

Ein umfangreiches Berichtswesen erlaubt Ihnen die Auswertung zahlreicher Service- und Kundendaten

Hierzu gehören:

- SLA-Reports nach einzelnen Techniken, Kunden und Objekten
- Ersatzteilwechselberichte
- Einsatz und Tätigkeitsberichte
- Objekthistorien
- Kundehistorien
- Leistungstransferberichte nach Regionen
- u. v. m.



m-Accounting

Zeitnahe Rechnungsstellung und Protokollierung aller Einsatzdaten in einem elektronischen Servicebericht erledigen Sie mit **m-Accounting** komfortabel per Tastendruck. Aus den elektronischen Auftragsdaten kann der Servicetechniker bereits vor Ort einen elektronischen Servicebericht generieren. Hierbei werden alle Daten automatisch aus der online-Protokollierung übernommen und bei Bedarf um zusätzliche Informationen ergänzt sowie mit einer digitalen Unterschrift versehen. Sämtliche Berichtsdaten werden gleichzeitig digital an die Einsatzzentrale übertragen und können dort weiterverarbeitet und an nachgelagerte Systeme übergeben werden. Ferner kann dabei eine Rechnung per Fax oder Email an den Kunden geendet werden.



Alle Auftragsdaten werden mit digitaler Unterschrift an die Zentrale übermittelt und als Rechnung an den Kunden versendet.

4

m-Navigation

Die Erhöhung der so genannten „Drop-Density“ ist eine wesentliche Methode zur Kostenoptimierung im Service. Ständig wechselnde und neue Adressen erfordern jedoch eine punktgenaue Zielführung, damit nicht der Weg, sondern das Ziel im Mittelpunkt ihres Geschäftes steht.

Mit **m-Navigation** haben Sie die Wahl, ob Sie Ihren Techniker per Schnittstelle mit einem herkömmlichen Navigationssystem an sein Ziel navigieren oder auf die Windows CE Softwarelösung von Euro Telematik setzen. In jedem Fall arbeitet **m-Navigation** natürlich Hand in Hand mit **m-CallManagement**. Ihre Einsatzziele werden so direkt von der Einsatzzentrale auf das Navigationssystem des Technikers übermittelt.



Die auftragsbezogene Navigation reduziert die Arbeitszeit und setzt somit neue Kapazitäten frei.

4

m-Warehouse

Zentrallager, Pickpoints und Fahrzeuglager ständig im Überblick zu haben, sichert Qualitätsvorteile bei der Bearbeitung von Servicecalls und vermeidet überflüssige Zweit- oder Dritteinsätze. **m-Warehouse** sorgt für Transparenz bei der Materiallogistik. Sämtliche Warenbewegungen werden mittels der mobilen Technikerarbeitsplätze erfasst und online an die Zentrale gemeldet und können dort an Ihr Warenwirtschaftssystem übergeben werden. Anhand von Mindest und Maximalbeständen können so Nachbestellungen oder Umverteilungen automatisch angestoßen werden. Auf diese Weise ist eine optimale Materialverfügbarkeit bei wirtschaftlichen Bestandsmengen



garantiert. Ein weiterer Vorteil: Der immer währende Konflikt zwischen der Forderung nach optimaler Verfügbarkeit und hohen Lagerkosten gehört der Vergangenheit an. Hier zahlt sich Aktualität direkt aus.



Alle Warenbewegungen (intern und beim Kunden) werden online erfasst und an das Warenwirtschaftssystem übergeben.

m-FleetLog

Das wichtigste Arbeitsmittel des mobilen Servicemitarbeiters ist sein Fahrzeug. Aber wird die Flotte auch effektiv eingesetzt? Wie ist beispielsweise die Relation zwischen Fahrt- und Kundenzeit? Wie ist das Verhältnis zwischen dienstlicher und privater Nutzung der Flotte? Diese und viele andere Fragen beantwortet Ihnen **m-FleetLog** - übersichtlich per Tastendruck in Form von unterschiedlichen Berichten.

Darüber hinaus nimmt Ihnen **m-FleetLog** viel Schreibarbeit bei der Führung von Fahrtenbüchern ab und bietet dazu ein elektronisches Fahrtenbuch.



Alle Fahrzeugdaten werden in der Zentrale abgespeichert und können für unterschiedliche Auswertungen wie z.B. Fahrzeugnutzung, Fahrzeugauslastung, etc. verwendet werden.

m-StaffLog

Die elektronische Ermittlung der Arbeitszeit ist eine zentrale Anwendung zur Optimierung der Kostensituation in der Serviceorganisation. **m-StaffLog** ist die mobile Variante der „guten alten Stempeluhr“. Eine einfache Interaktionsmöglichkeit erlaubt dem Außendienstmitarbeiter die Signalisierung der Ereignisse „Privat“ und „Dienst“. Diese werden zusammen mit der jeweiligen Position und einem Zeitstempel an die Zentrale übertragen und lassen sich dort zu einem Arbeitszeitbericht zusammenfassen. Dabei spielt die GPS-Fahrzeug BlackBox TU 500 von Euro Telematik eine Schlüsselrolle.



Per Knopfdruck werden Arbeitszeit und Privat-/Dienstfahrt erfasst und online übertragen.

m-CustomerSurvey

Wie viele Kunden besuchen Sie pro Tag im Durchschnitt? Wie viel Zeit verbringen Sie im Mittel bei Ihren Kunden? Wie vergleichen sich dabei einzelne Mitarbeiter und gesamte Regionen? Auf diese und andere Fragen hat **m-CustomerSurvey** für Sie immer die passende Antwort parat!. Alles was Sie hierzu benötigen ist die GPS-Fahrzeug BlackBox TU 500 von Euro Telematik und natürlich Ihre Kundendaten. Die BlackBox wird verdeckt in das Fahrzeug verbaut und mit den Zündungssignalen gekoppelt. Sämtliche Events werden nun automatisch ohne Fahrerinteraktion an die Zentrale übertragen. **m-CustomerSurvey** ordnet diesen Events durch eine Georeferenzierung den Kundenadressen zu und erlaubt Ihnen somit zahlreiche aussagekräftige Benchmarks - für mehr Wirtschaftlichkeit.

Die Fahr- und Kundendaten werden abgespeichert und sind Grundlage zur Auswertung von Kundendaten, Kundenbesuchsstatistiken, Gebietsauslastung, etc.



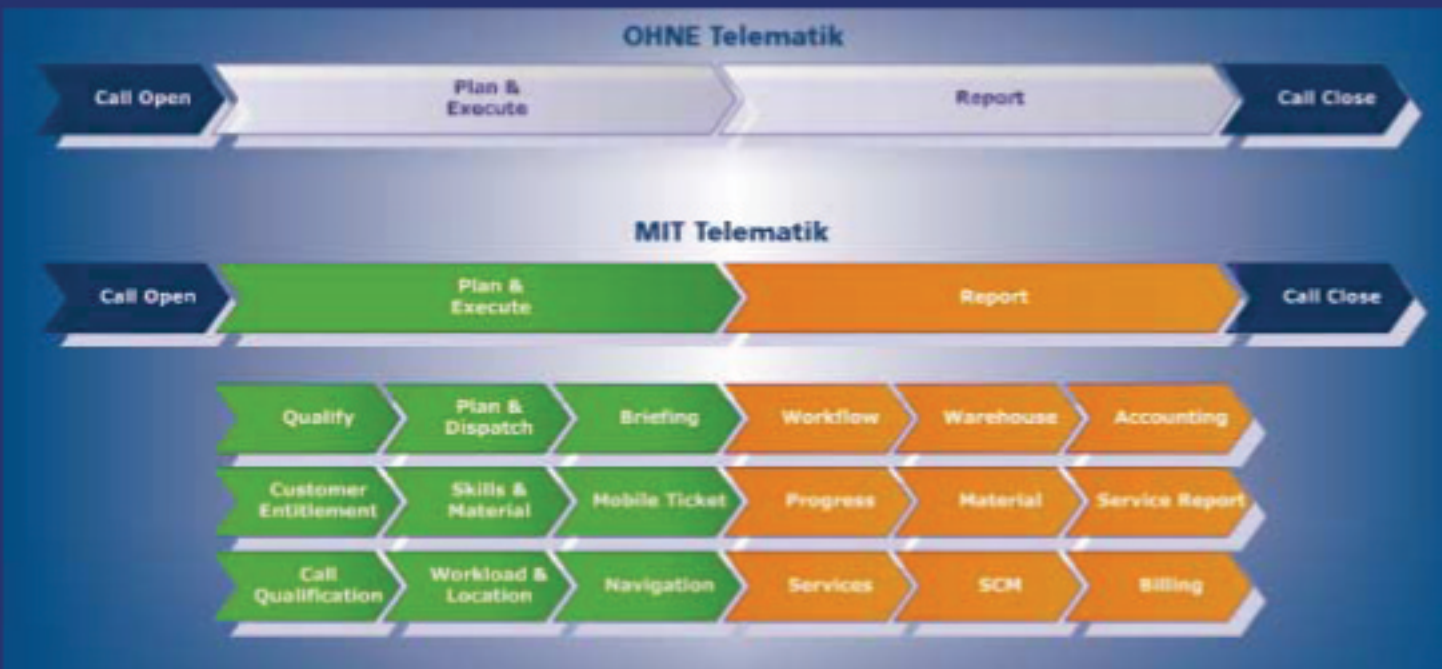
m-ERP-I/F und m-CRM-I/F

Als offene Plattform bietet **ServiceFleet 3.0** selbstverständlich standardisierte Schnittstellen zur Anbindung von Standard-CRM und ERP-Systemen. Aber auch eigene, selbstprogrammierte Software ist kein Problem! **m-CRM-I/F** und **m-ERP-I/F** sind die passenden Schlüssel zu Ihrer bereits bestehenden Unternehmenssoftware!

m-MyModule

Kein Unternehmen gleicht dem anderen! Deshalb lassen sich Ihre ganz speziellen Anforderungen jederzeit als weiteres Modul in das vorhandene System problemlos integrieren. **m-MyModule** kann dabei eine Variante eines Standardmoduls sein oder eine nach Ihren Vorgaben maßgeschneiderte Komponente. Durch die modulare Struktur ist dieses Modul in jedem Fall voll Releasefähig.





ServiceFleet – Die Lösung

> ServiceFleet – die maßgeschneiderte Telematik-Komplettlösung für Service-Flotten

Durch den Einsatz von ServiceFleet wird die Informationskette konsequent geschlossen. Kernprozesse können nun optimal unterstützt und nahtlos in die bestehende

IT Landschaft integriert werden. Medienbrüche und Informationslücken gehören damit endgültig der Vergangenheit an.

Alles aus einer Hand: Als Telematik-Spezialist verfügt Euro Telematik selbstverständlich auch fahrzeugseitig über umfangreiche Kompetenzen und eigene Hardware. Die von Euro Telematik hergestellten Komponenten sind für den Einsatz im Fahrzeug zugelassen (E1-Kennzeichen) und verfügen über spezielle Fahrzeugschnittstellen sowie einen erweiterten Temperaturbereich für den automotiven Einsatz.

Interessiert? Oder noch Fragen?

Dann nehmen Sie doch einfach Kontakt mit uns auf - per Telefon, E-Mail oder in einem persönlichen Gespräch!



Euro Telematik AG
Riedweg 5
D-89081 Ulm / Germany
Telefon 07 31/93 697-0
Telefax 07 31/93 697-79
info@euro-telematik.de
www.euro-telematik.de