

Erfolgskriterien mobiler Apps im Service

Die manuelle Rapportierung im Service-Aussendienst mittels Durchschlagpapier oder Insellösungen kann heutzutage die Anforderungen der Unternehmen nicht mehr erfüllen. Doch was sind kritische Aspekte bei der Evaluation und Einführung einer mobilen Serviceapplikation?



DER AUTOR



Roman Mühleisen
Projektleiter
und Berater,
Isycon

Ein entscheidender Aspekt des Nutzens einer mobilen Service-Software ist die Integration des Aussendienstes in den Gesamtprozess des Unternehmens. Nur durch den Abbau von Medienbrüchen und Schnittstellen können redundante Tätigkeiten reduziert und Prozesse bereichsübergreifend optimiert werden. Bei vielen im Service tätigen Unternehmen ist der Serviceaussendienst dabei nur ein, wenn auch zentraler Bereich des gesamten Unternehmens. Oftmals erfolgt vorgelagert zum Servicegeschäft ein Verkauf oder auch eine Produktion. Aber auch bei reinen Servicedienstleistern erfolgt die Disposition des Aussendienstes, das Incident Management oder auch die Logistik meist im Innendienst. Bei der Evaluation ist es deshalb wichtig, die unternehmensspezifischen Anforderungen bereichsübergreifend zu definieren und sich nicht nur auf die Funktionalität im Aussendienst zu fokussieren. Denn die grössten Potenziale liegen darin, wenn beispielsweise aus dem Produktions- oder Verkaufsprozess automatisiert ein Serviceobjekt angelegt wird und automatisch in die Wartungsplanung einfließt. Ein optimaler Zeitpunkt für die Evaluation einer mobilen Servicelösung erfolgt somit im Rahmen der Ablösung der Business-Software beziehungsweise des ERP-Systems im Unternehmen.

Offline- oder Onlineapplikation

Dank immer besserer Netzabdeckung geht der Trend im CRM- und ERP-Bereich klar zu onlinefähigen Weblösungen. Klarer Vorteil von Onlinelösungen ist die Datenaktualität. Für die Nutzung ist allerdings eine konstante Internetverbindung zwingend. Besteht im Aussendienst keine oder eine nur sehr schwache Verbindung, kann die Applikation nur teilweise genutzt werden. Offlineapplikationen sind hingegen technisch komplexer, ermöglichen aber ein konstantes Arbeiten unabhängig von der Netzverfügbarkeit.

Gerade im Service ist die ständige Verfügbarkeit der Applikation bei der Ausführung der Arbeiten entscheidender als etwa bei einem CRM. Zudem erfolgt der Service von Anlagen oftmals innerhalb von Gebäudekomplexen oder im Keller, wo eine ausreichende Verbindung fehlt. So muss sich ein Unternehmen bei der Evaluation fragen, inwieweit es vertretbar ist, dass Mitarbeiter vor Ort teilweise nicht auf den Rapport und die Daten des Serviceobjekts zugreifen können oder etwa ein Kunde einen Rapport auf einem Tablet nicht unterzeichnen kann, da dieser nicht geöffnet werden kann. Bei genauer Betrachtung sind deshalb reine Onlinelösungen im Service oft nicht ausreichend.

Clients

Hinsichtlich der Hardware geht der Trend klar in Richtung Tablets. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Geräte können im Gegensatz zu einem Notebook ohne Schreibunterlage bedient werden, sind benutzerfreundlich, haben oft ein integriertes 3G-/4G-Modul und ermöglichen beispielsweise die Visierung von Rapporten per Touchscreen. Entscheidend bei der Definition der Hardware ist vielmehr die Robustheit und Akkuleistung der Geräte. Je nach Art des Services sind die Geräte ganztags bei unterschiedlichen Umgebungsbedingungen im Einsatz. Hauptsächlich bei einer dezentralen Serviceorganisation, bei der die Mitarbeiter nicht täglich vom Hauptsitz starten, ist der Hardwareaustausch problematisch, da der Mitarbeiter bis zum Austausch in seiner Tätigkeit stark eingeschränkt ist. Hier lohnt sich meist die Investition in entsprechend für den Service geeignete Geräte.

Weiche Faktoren

Neben der Soft- und Hardware bestehen auch weiche Faktoren, die im Projekt berücksichtigt werden müssen. So sind je nach Branche die Mitarbeiter im Aussendienst oft nicht so IT-affin wie im Backoffice. Ebenfalls stehen diese mobilen Lösungen teilweise kritisch gegenüber, da sie als Mittel zur Kontrolle durch die Zentrale erachtet werden. Es ist somit wichtig, die Servicetechniker bereits während der Einführung ins Projekt einzubinden, beim Rollout zu begleiten und nach dem Go-Life einen guten Support für die Mitarbeiter zu bieten.



Die Integration des Aussendienstes ist ein entscheidender Aspekt für den Nutzwert einer mobilen Service-Software.