

Fallstudie / Enterprise Mobility

LIWEST Kabelmedien GmbH

Wie die LIWEST Kabelmedien GmbH durch den Einsatz mobiler Applikationen Ihren Kundendienstprozess perfektionieren konnte.

S&T service2go: die intelligente Lösung für Mitarbeiter im Feld - online und offline

Damit die die LIWEST Kabelmedien GmbH ihre Dienste bereitstellen kann, braucht es kundenorientierte Einsätze von qualifizierten Außendiensttechnikern. Die Nachbearbeitung der durchgeführten Einsätze verursachte bisher einen erheblichen schriftlichen Verwaltungsaufwand, der den Mitarbeitern im Büro und im Feld wertvolle Zeit kostete. LIWEST beschloss daher, durch Implementierung einer mobilen Lösung zur Verbesserung der Servicequalität und Reaktionszeit an dieser Situation Grundlegendes zu ändern.

Nach Einführung der auf der S&T-Plattform „service2go“ basierenden Lösung registrierte LIWEST in der Tat Leistungssteigerungen, Verbesserungen im Zeitmanagement sowie Kosteneinsparungen und damit Gewinnsteigerungen.

Probleme: übermäßiger Dokumentationsaufwand und optimierbare Service-Effizienz

Die LIWEST Kabelmedien GmbH beschäftigt ca. 10 Servicetechniker im Außeneinsatz und weitere 40 Servicetechniker über Vertragspartner für Servicearbeiten zur Instandhaltung der LIWEST-Kabelnetze, die u. a. Aufgabenbereiche wie Netzwerkwartung, Behebung von Störungen, Bearbeitung von Kundenanfragen oder die Installation neuer Kabelzugänge wahrnehmen. Die Protokollierung dieser Arbeiten verursachte großen, papiergebundenen Dokumentationsaufwand, sowohl für die Techniker als auch die nachgelagerten Abteilungen.

LIWEST wollte deshalb die Qualität der Dienstleistungen und die Reaktionszeiten verbessern. Für die Techniker war es wichtig, alle relevanten Kundendaten bereits vor Ort einsehen zu können, etwa Vertragsdetails zum betroffenen Kunden oder technische Unterlagen wie Netzwerk-Topografien.

Herausforderungen

Kundenseitig wurden u. a. folgende Anforderungen gestellt:

- Einbeziehung des Entwicklerteams von LIWEST
- Unterstützung von Vertragspartnern und ihren Kundendiensttechnikern
- frühe, aktive Einbeziehung der Kundendiensttechniker, um die Akzeptanz des neuen Systems zu stärken
- Integration der Software in die Backend-Systeme
- Support für adaptive Kommunikation (online, offline und Mischform)
- standardisierte und somit erweiterbare Software-Architektur



LIWEST
Ein Kabel Alle Medien

Die LIWEST Kabelmedien GmbH ist ein österreichischer Kabelnetzbetreiber, der Highspeed-Internet, TV und kabelgestützte Netzwerkzugänge für rund 110.000 Haushalte und Firmen in Ober- und Niederösterreich realisiert. 90 der 150 LIWEST-Mitarbeiter sind im Außendienst tätig.

„S&T service2go - Mobile Enterprise Appllicaiton Platform (MEAP) ist eine Entwicklungsumgebung, die Tools und Betrieb mobiler Anwendungen bereitstellt. S&T service2go ermöglicht darüber hinaus einen besonders einfachen und effizienten Datenabgleich zwischen Systemen wie etwa ERP, CRM und mobilen Endgeräten.“

Harald H. Egerth, AMIT CTO

Projekt und Lösung: papierlose Kommunikation zwischen Techniker und Büro – auch offline

S&T führte die Softwar-Suite mobileWFM, den mobilen Service Client für papierloses Workflow-Management ein, um den Informationsfluss zwischen Technikern im Feld und den Mitarbeitern im Backoffice zu optimieren. Diese Applikation sorgt für eine nahtlose Integration der Mobilgeräte in die existierende Software-Umgebung des Unternehmens.

Projektziele

- Erhöhung der Effizienz und Produktivität für Kundendiensttechniker
- flexiblerer Einsatz der Mitarbeiter im Kundendienst
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Reduktion der Arbeitsbelastung im Backoffice
- Reduktion des Papierverbrauchs
- Bereitstellung aktuellster Preislisten für Dienstleistungen und Materialien
- Bereitstellung aktuellster Kundendaten für den Kundendiensttechniker

Vorteile

Seit Einführung der Lösung profitiert die LIWEST Kabelmedien GmbH von folgenden Vorteilen:

- Ertrags- und Effizienzsteigerungen
- Verbesserung betrieblicher Abläufe
- erhöhte Motivation
- Wegfall überflüssiger Verwaltungsvorgänge
- weniger Fehlerquellen
- schnellerer Zugriff auf Informationen
- enges Zusammenspiel mit anderen Lösungen
- weniger Zeitbedarf für administrative Aufgaben
- vereinfachte, abgekürzte und standardisierte Prozesse
- reduzierte Kosten im Vertrieb



Über die S&T AG

Mit rund 1.500 Mitarbeitern, Niederlassungen u. a. in 19 zentral- und osteuropäischen Ländern und einem umfangreichen Portfolio an Eigentechnologien ist die börsennotierte S&T AG (WKN: AOX9EJ, ISIN: AT0000A0E9W5) als Systemhaus und Hersteller von IT-Systemen einer der führenden Anbieter von IT-Lösungen in Zentral- und Osteuropa.

Als namhafter Lösungsanbieter zählen u. a. Entwicklung, Implementierung und Betrieb kundenspezifischer Lösungen zum Kerngeschäft der S&T AG. Darüber hinaus punktet S&T als namhafter IT-Hersteller mit einem breiten Portfolio an Eigenprodukten, das von PC- und Server-Hardware über mobile Lösungen bis hin zu hard- und softwarebasierenden Spezialexsystemen wie hochprofessionellen Security Appliances reicht.

Namhafte Kunden verschiedenster Branchen vertrauen in den Bereichen Hard- und Software bzw. Consulting, Integration und Outsourcing auf IT-Lösungen bzw. professionelle Dienstleistungen von S&T. Die starke regionale Präsenz der S&T AG ermöglicht in Zentral- und Osteuropa die nahezu flächendeckende und länderübergreifende Erbringung von Leistungen für Kunden und Partner mit internationaler Ausrichtung.

Kontakt

S&T AG, Industriezeile 35, 4021 Linz, Austria, +43 732 7664 0, info@snt.at

AMIT GmbH, Industriezeile 35, 4021 Linz, +43 732 941 670, office@amit.at