

## Workforce

# Use Case

**Mit Workforce optimieren Sie Ihre Arbeitsabläufe im Service- und Montage-Außendienst, senken Ihre Kosten und erhöhen die Servicequalität nachhaltig.**

Dabei stehen alle relevanten Daten aus dem Backend-System vor Ort zur Verfügung, sodass eine effiziente Serviceabwicklung gewährleistet ist – zur vollsten Zufriedenheit Ihrer Kunden. Informationen zu Arbeitszeiten, Materialverbrauch und Tätigkeitsberichten werden so einfach wie nie zuvor auf beliebigen Endgeräten erfasst. Ihr Kunde bestätigt die Dokumentation mit seiner elektronischen Unterschrift an Ort und Stelle und erhält den Servicebericht in digitaler Form.

Unter Vermeidung der noch oft anzutreffenden Papierflut, ergibt sich eine Optimierung der Abläufe und ein schlanker Prozess für die Serviceabwicklung mit signifikant geringeren Kosten.

## Einsatzplanung und Disposition

Workforce unterstützt entlang des gesamten Service Management Prozesses. Mithilfe der integrierten Dispositionsoftware organisieren und optimieren Sie die Einsatzplanung an zentraler Stelle.

So behalten Sie alle Serviceaufträge kontinuierlich und zuverlässig im Überblick. Verschiedene Visualisierungsmöglichkeiten wie die skalierbare Kalenderansicht, die grafische Kartendarstellung mit aussagekräftigen Symbolen, sowie die bewährte Listenansicht ermöglichen eine hohe Flexibilität im Planungs- und Steuerungsprozess.

## Field service management

Die mobile Applikation von Workforce fördert eine effiziente, benutzerfreundliche Bedienung und Abwicklung.

Die Mitarbeitenden des Serviceteams erhalten vor Ort Zugriff auf alle relevanten Daten, die sich zudem offline bereitstellen und bearbeiten lassen. Das Team erfasst Materialverbrauch, Arbeitsanweisungen bzw. -zeiten und dokumentiert relevante Vorgänge intuitiv auf mobilen Endgeräten wie Smartphones, Tablets oder Laptops. Die digitalisierte Datenerfassung reduziert das Volumen der Papierdokumente, vermeidet redundante Daten, sichert Know-how und unterstützt die Vermeidung von Fehlern. Das Ergebnis: eine effiziente und qualitativ hochwertige Auftragsbearbeitung, ein optimierter Informationsfluss, reduzierte Kosten und schlussendlich eine hohe Kundenzufriedenheit.

## Checklisten und Formulare

Konfigurierbare Checklisten und Formulare unterstützen den Field Service Techniker bei der lückenlosen Abarbeitung der Aufträge.

Diese Checklisten und Formulare beruhen auf wiederverwendbaren standardisierten Vorlagen, die rasch und einfach angepasst werden können.

## Materialmanagement

Sämtliche benötigte Materialien, unabhängig davon, ob aus dem eigenen „Fahrzeuglager“, zugelieferte oder gekaufte Materialien, werden vor Ort erfasst und unmittelbar an das ERP-System gemeldet.

Somit ist sichergestellt, dass die unterschiedlichen Lager in Echtzeit die korrekten Bestände aufweisen. Workforce trägt somit zur Optimierung der Lagerlogistik bei.

” Mit Workforce optimieren Sie Ihre Arbeitsabläufe im Service- und Montage-Außendienst, senken Ihre Kosten und erhöhen die Servicequalität nachhaltig. ”

## Zeiterfassung

Bislang mühsam auf Papier niedergeschriebene, oft schlecht nachvollziehbare und teils unvollständige Arbeitszeitaufzeichnungen werden zeitsparend und kontinuierlich über den Tag mobil erfasst.

Die Vollständigkeit des Leistungsnachweises ist durch die Angabe zusätzlicher Zeitarten wie Fahr- oder Ruhezeiten und durch die Anzahl zurückgelegter Kilometer gewährleistet (weitere Konfigurationen sind möglich).

## Real-time-tracking

Nutzen Sie die vielfältigen Visualisierungsmöglichkeiten um sich mithilfe von Real-time-tracking einen Überblick über die Einsatzorte Ihrer Field Service Techniker zu verschaffen.

Sowohl die Darstellung als auch die Such- und Filtermöglichkeiten sind hierbei maßgeschneidert auf Ihre Anforderungen unter Berücksichtigung unternehmensinterner Sicherheitsvorgaben.

## Job- & Ressourcenplaner

Die umfassende Datenbasis in der skalierbaren Planungsübersicht ermöglicht sowohl eine effiziente Ressourcenplanung Ihrer Mitarbeiter als auch eine saubere Dokumentation von Abwesenheitseinträgen – mittels Anbindung an Ihr ERP-/HR-System oder durch manuelle Eingabe.

Auf einen Blick sind Auftragsstatus und Priorisierung der Aufträge ersichtlich. Durch die gezielte Personaleinsatzplanung je nach Skills und Verfügbarkeit der Mitarbeiter, können Serviceaufträge effektiv gesteuert und überwacht werden.

## Offline-Fähigkeit

Auch ohne permanent verfügbare Internetverbindung stehen Ihren Mitarbeitern alle relevanten Auftrags-Informationen offline zur Verfügung – von Bestandsdokumentationen über Pläne bis hin zu Verträgen.

Unabhängig vom Einsatzort können so sämtliche Service- und Montageleistungen effizient abgearbeitet werden.

Besteht eine Verbindung zum Internet, werden alle Daten automatisch aktualisiert.

## Wartungs-/Montageplanung

Workforce ist nicht nur die perfekte Anwendung im klassischen Service Management Bereich, sondern lässt sich auch in der Wartungs- oder Montageplanung flexibel einsetzen.

Die Intervalle für die wiederkehrenden Wartungseinsätze lassen sich beliebig definieren. Durch die automatische Disposition gelingt eine vorausschauende und lückenlose Ressourcenplanung.

Länger andauernde Montagen lassen sich mittels eigener Checklisten und Formulare perfekt vorbereiten, umsetzen und abschließen. Für die Inbetriebnahme der Anlagen und Geräte sind spezifische Checklisten hinterlegt.



## Incidentmodul

Dieses smarte Tool ermöglicht es, Fehlermeldungen und Störungen vorgelagert zu klassifizieren. Es wird nicht unmittelbar ein Serviceticket erstellt, sondern mittels Statusmodell halbautomatisch entschieden, ob daraus ein Fieldserviceauftrag oder ein interner Serviceauftrag wird, welcher remote zu lösen ist. Das Statusmodell kann hierbei individuell konfiguriert werden (Logik, Definitionen, Farbanpassungen usw.).

Incidents können über externe Systeme oder per IoT-Anbindung an Workforce übermittelt werden. Gemeldete Incidents ohne vorangehende Verarbeitung sind in der Todo-Liste zu finden. In der Detailansicht können dafür auf einfache Art und Weise Tickets erstellt und verknüpft werden. Einem Incident können dabei mehrere Tickets zugewiesen werden

Unbearbeitete Incidents werden dem Anwender je nach Berechtigung anschaulich visualisiert, um auf die Dringlichkeit hinzuweisen. Praktische Suchfunktionen ermöglichen eine effiziente Selektion der Incidents.

## Auswertungen & Dashboards

Die umfassenden Auswertungs- und Visualisierungsmöglichkeiten von Workforce ermöglichen ein effektives und aussagekräftiges Reporting.

Mit den konfigurierbaren Dashboards haben Sie die ideale Voraussetzung ein maßgeschneidertes Management Informationssystem zur Effizienzsteigerung zu etablieren.

## Über susietec<sup>®</sup>

Wir verstehen die digitale Transformation als ganzheitlichen Ansatz. Mit dem susietec<sup>®</sup> Toolset unterstützen wir Unternehmen, die Potenziale des IoT und der Digitalisierung zu erkennen: Die Kombination aus Software, Hardware und Know-how ermöglicht funktionelle und smarte Lösungen für Ausrüster, Zulieferer und Hersteller. So gelingt es uns, Veränderungen zielgerichtet und effektiv umzusetzen – mit dem Ziel, die Digitalisierung nachhaltig voranzutreiben.

susietec<sup>®</sup>-Lösungen können nicht nur in einer bestehenden Umgebung eingesetzt werden, sondern auch als Basis für die Neuentwicklung von Maschinen, Geräten oder Produktionsanlagen dienen.

Im Verbund der Kontron Unternehmen helfen wir Ihnen mit unseren Erfahrungswerten aus zahlreichen Digitalisierungsprojekten, die entscheidenden Schritte in Richtung digitaler Transformation zu gehen.

Mehr Informationen finden Sie unter:

[www.susietec.com](http://www.susietec.com)

## kontron

### Kontakt

Kontron Technologies GmbH  
Industriezeile 35  
A-4020 Linz  
T: +43 732 941 670  
[info@susietec.com](mailto:info@susietec.com)