

HÖCHSTE QUALITÄT IM SERVICE FÜR NACHHALTIGE KUNDENBINDUNG

UNIORG



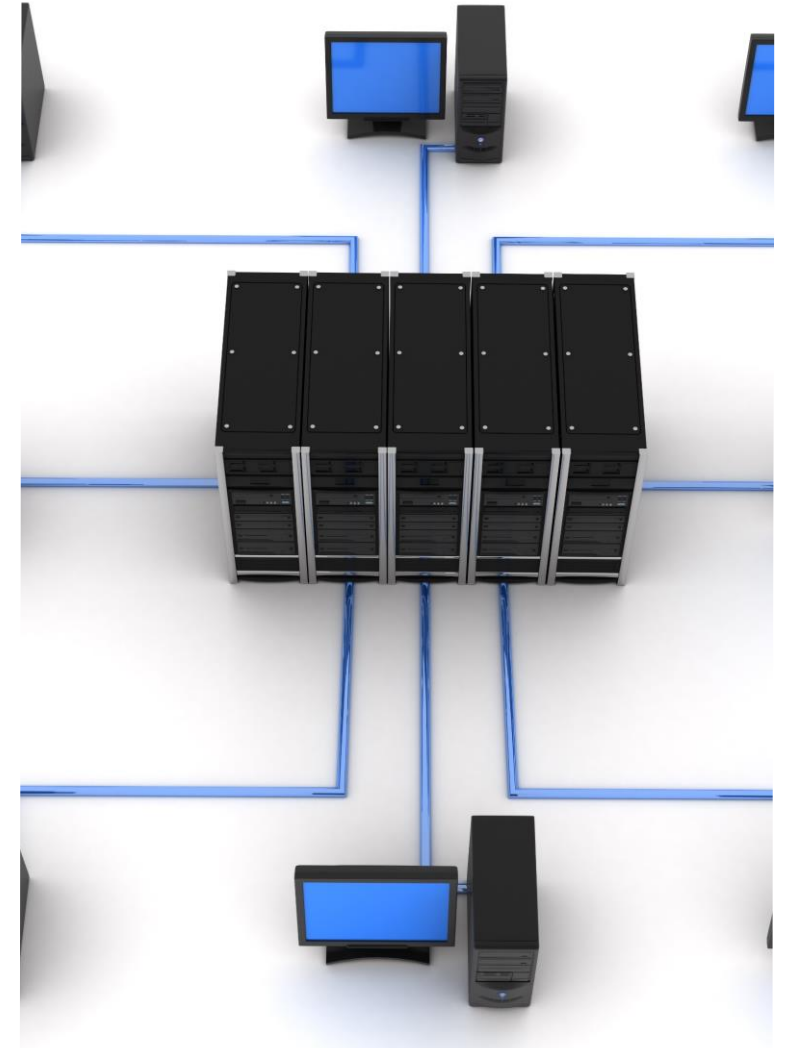
Am Puls der Zeit mit effizienten und automatisierten Prozessen
durch SAP® Field Service Management (FSM)

Hohe Akzeptanz der Techniker, noch größere Kundenzufriedenheit und verbesserte Digitalisierung des Unternehmens

B&C BüroCommunication ist ein Systemhaus für moderne Informationstechnologie mit einer umfangreichen Produktpalette. Zum Leistungsspektrum zählen Computer- und Netzwerktechnik, Telekommunikationssysteme sowie Netzwerksicherheit bis hin zu After Sales und Service.

Seiner Unternehmensphilosophie entsprechend möchte B&C seinen Geschäftspartnern als IT-Dienstleister in erster Linie moderne, effiziente sowie automatische Prozesse vorleben.

Montage, Wartungs- und Serviceaufgaben bilden einen wesentlichen Teil der Wertschöpfungskette. Um diese zu optimieren, entschied sich B&C BüroCommunication für die Einführung von SAP Field Service Management (FSM), das in das zentrale SAP System integriert ist.



„Die integrierte FSM Lösung ermöglicht es uns, selbst unter Termindruck höchste Servicequalität zu gewährleisten. Neben der Akzeptanz der Techniker und noch größerer Kundenzufriedenheit haben wir eine verbesserte Digitalisierung unseres Unternehmens erreicht.“

Matthias Klotke, Geschäftsführer, B&C BüroCommunication

Durch Automatisierung und Digitalisierung mit Einführung von SAP® FSM optimiert B&C BüroCommunication ihre Prozesse in Wartung, Montage und Service

- Überleitung in SAP FSM, sobald Service-/Wartungsauftrag im SAP Backend angelegt wurde
- Digitale Erfassung von Reisekosten, Arbeitszeiten, Verbrauchsmaterialien
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden und automatische Kopie an diesen per E-Mail
- Optimierte Einsatzplanung
- Offline-Fähigkeit
- Permanente Verfügbarkeit von Equipment Stammdaten und vollständiger Equipment Historie
- Schnellere Faktura infolge schnellerer Rückmeldungen der Servicearbeiten
- Letztlich bequeme Abrechnung durch einen Assistenten



Branche:
Dienstleistungen

Lösungen und Services:
SAP FSM

Herausforderung

- Störanfällige Abwicklung von der Auftrags- erfassung, über Einsatzplanung, Erfassung durchgeführter Arbeiten bis zur Abrechnung
- Viele Medienbrüche infolge fehlender digitaler Unterstützung

Lösungen

- Integrierte Informations-Benachrichtigungen bei Rückmeldung der Techniker
- Schnellere Information an Techniker und strukturierte Planung
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden

Vorteile

- Nachhaltige und belastbare Prozesssicherheit verbunden mit höchstmöglicher Transparenz
- Qualitätssicherung & Nachverfolgbarkeit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Jan Schönherr

SAP Consultant

J.Schoenherr@uniorg.de

+49 231 9497 - 0

www.xing.com



Über UNIORG

Seit mehr als 45 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP-Systemen anfallen. Als langjähriger Partner der SAP SE bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen - dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

Lissaboner Allee 6-8 ■ 44269 Dortmund ■ E-Mail: info@uniorg.de ■ www.uniorg.de



Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch UNIORG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der UNIORG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind. Die in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von UNIORG. Dieses Dokument unterliegt keiner Vereinbarung mit UNIORG. Dieses Dokument enthält ggf. nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Produktfunktionen und ist für UNIORG nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. UNIORG übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. UNIORG garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

UNIORG übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von UNIORG. UNIORG unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.