

Fallstudie / Enterprise Mobility BIG

Wie die BIG Facility Services hocheffizient steuert und umsetzt

S&T service2go – mobile Lösung für eine effiziente Zusammenarbeit von Außendienst und Büro

Die Bundesimmobiliengesellschaft (BIG) - Österreichs größter Gebäudedienstleister für öffentliche Einrichtungen, Kunst und Kultur, Schulen, Universitäten und Regierung - setzte sich als Ziel laufende Kosten für die Steuerung von über 120 Außendienstmitarbeitern zu senken. Wesentliche Kostentreiber waren dabei die papierbasierte Verwaltung sowie die suboptimale Weiterbearbeitung, weshalb sich die BIG dazu entschloss, einer elektronische Lösung für Koordination, Planung und Dokumentation der Außendienstmitarbeiter einzuführen.

S&T entwickelte im Rahmen eines Projektes für die BIG eine angepasste Version des Softwarepaketes mobileFacility Service, einer mobilen Applikation für Kunden- und Außendienstmitarbeiter im Objekt- und Asset-Management.

Aufgabenstellung: papierlose Organisation des Außendienstes

Im Jahr 2011 beschloss die BIG Verbesserungen in der Prozessqualität der Außendiensteinsätze, eine Reduktion der Overhead-Kosten sowie eine Vorbereitung der Datenerfassung zur späteren Verwendung in Geschäftsanalyseanwendungen umzusetzen. Die BIG suchte nach einer Anwendung, die maßgeschneiderte Funktionen zur Planung, Organisation und Disposition für ihre mobilen Mitarbeiter bereitstellen sollte. Dazu zählten u. a.:

- Vorausplanung von festgelegten Service-Intervallen für Objekte
- Berücksichtigung von Arbeits-, Karenz- und Urlaubstagen
- Barcodeunterstützte Objekt- und Asset-Überwachung
- Qualitätssicherung nach Checklisten für bestimmte Objekte
- Zuteilung erforderlicher Werkzeuge, Materialien und anderer Ressourcen
- Erfassung der erforderlichen Unterschriften des Kunden
- E-Mail-Versand von Benachrichtigungen über erbrachte Leistungen
- auf dem Webportal abrufbarer Überblick zu allen Dienstleistungen

Projekt und Lösung: eine Suite aus Applikationen für alle relevanten Geschäftsvorgänge, vernetzt mit der bestehenden IT

Um den Anforderungen dieses Kunden gerecht zu werden, hat S & T den „Service-Dispatcher“ implementiert, eine Kombination aus mobilem Service-Client und einer Dispatcher-Anwendung



Die Bundesimmobiliengesellschaft m.b.H. (BIG) ist Österreichs größter Dienstleister im Bereich der Gebäudeverwaltung für öffentliche Einrichtungen, Kunst und Kultur, Schulen, Universitäten und Bundesbehörden. Das Unternehmen tritt im Rahmen des Lebenszyklus einer Immobilie als Gesamtdienstleister für eigene als auch fremde Gebäude auf und beschäftigt rund 850 Mitarbeiter.

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

Harald H. Egerth, Business Unit Manager Development, S&T Technologies GmbH

für den Einsatz im Gebäude- und Asset-Management. Dieses Produkt kann alle anfallenden Geschäftsprozesse verarbeiten und stellt gleichzeitig eine mobile Anwendungsplattform dar, die sich nahtlos in die bestehende IT-Umgebung integrieren lässt. Zusätzlich werden u. a. die folgenden Funktionen unterstützt:

1. Import aus unterschiedlichen Datenquellen (SAP, Dateien, Datenbanksystemen)
2. Export von Daten in automatisch erzeugte Kundenbeleg-PDFs
3. Offline-Einsatz
4. permanenter Abgleich mit dem Backend-System
5. Verwendung von Barcodes zur Identifikation von Anlagen

Vorteile

Nach Implementierung der Lösung profitierte die BIG von folgenden Verbesserungen:

1. optimierter betrieblicher Ablauf
2. verbesserte Kundenzufriedenheit
3. Entfall redundanter Bearbeitungsvorgänge
4. papierloser Prozess
5. Verringerung der Fehlerrate
6. schnellerer Zugriff auf Informationen
7. Integration mit anderen Lösungen
8. Prozess-Standardisierung
9. Absicherung der rechtlichen Position durch lückenlose Dokumentation
10. verbesserte Analyse-Möglichkeiten



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 Spezialsystemen 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