

CeBIT vom 10. bis 16. März 2005 in Hannover

Messeneuheit: Mobilität durch it.mobile service unter SAP

Bielefeld, 10. März 2005 – Die itelligence AG, der IT-Komplettendienstleister im SAP-Umfeld, präsentiert auf der CeBIT it.mobile service für den serviceorientierten Außendienst unter mySAP Customer Relationship Management (CRM). it.mobile service wurde als Add-on zu den Branchenlösungen der itelligence AG entwickelt und unterstützt die elektronische Erfassung der täglichen Kundendienst-Informationen im Außendienst im SAP-System.

Papierformulare lassen sich durch die digitalisierte Unterschrift bei it.mobile service im Außendienst fast vollständig ablösen. So können Unternehmen ihre Prozesse innerhalb der Serviceabwicklung wesentlich verschlanken und beschleunigen.

Dem Servicetechniker werden innerhalb der Lösung die vollständigen Fehlerinformationen und die historischen Daten der Anlage übermittelt. Somit kann der Servicetechniker auf die Daten vorheriger Wartungen und Störungen zugreifen und damit Ausfallzeiten der Anlage reduzieren und dem Kunden einen verbesserten Service bieten. Die anschließend erfassten Daten wie beispielsweise Leistungsnachweise oder Protokolle lassen sich mit it.mobile service im Anschluss an die Instandsetzung direkt in das integrierte SAP-System zur Verbuchung der Rückmeldungsdaten, Materialbelege und anschließenden Rechnungsstellung übermitteln, so dass die internen Abläufe wesentlich beschleunigt werden. Gleichzeitig erhalten die Außendienstmitarbeiter neue, relevante Serviceaufträge oder Änderungen am Kundenstamm direkt aus dem SAP-System für ihren nächsten Kundenbesuch vor Ort. So werden doppelte Datenerfassungen im Service-Prozess vermieden und der Techniker mit dem optimalen Daten zur Störungsbeseitigung versorgt.

Die Daten werden dazu zunächst im Notebook erfasst und abgespeichert. Am Ende des Auftrags oder des Arbeitstages wird eine Online-Verbindung zum Zentralrechner aufgebaut und die verschlüsselt Daten übertragen. Die Servicedokumente direkt digital abgelegt und stehen gleichzeitig dem im SAP-System zur Verfügung. So kann eine Bearbeitung jederzeit und an jedem Ort erfolgen. Vorort beim Kunden lassen sich beispielsweise die Dokumente vom Service-Mitarbeiter ausdrucken oder sie werden per Mail, bzw. Fax automatisch an den Kunden verschickt.

it.mobile service ist ab sofort europaweit verfügbar.

Public Relations:
Silvia Dicke
Tel: ++49 (0) 521-91448 107
Fax: ++49 (0) 521-91445 201
silvia.dicke@itelligence.de

itelligence AG
Königsbreite 1
33605 Bielefeld
<http://www.itelligence.de>

Pressemitteilung itelligence AG
CeBIT vom 10. bis 16. März 2005 in Hannover
Messeneuheit: Mobilität durch it.mobil service unter SAP

Über itelligence AG:

Die itelligence AG ist als international führender IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit rund 950 hochqualifizierten Mitarbeitern in 15 Ländern in 4 Regionen (Amerika, Westeuropa, Deutschland/Österreich und Osteuropa) vertreten. Als mySAP Business-, Service- und Support-Alliance- sowie Global Hosting Partner und Global Services Partner realisiert itelligence für über 1200 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum - von SAP-Beratung, SAP-Lizenzvertrieb über Outsourcing & Services bis hin zu selbstentwickelten SAP-Branchenlösungen - erzielte das Unternehmen in 2004 einen Gesamtumsatz von 131 Millionen Euro.

Public Relations:
Silvia Dicke
Tel: ++49 (0) 521-91448 107
Fax: ++49 (0) 521-91445 201
silvia.dicke@itelligence.de

itelligence AG
Königsbreede 1
33605 Bielefeld
<http://www.itelligence.de>