

Referenzbericht IER GmbH

Offlinefähige Service App für Flughafentechniker

Schnell, flexibel, zuverlässig – die Anveo Service App hält den hohen IT-Anforderungen an Großflughäfen stand

Die IER GmbH bietet umfassende IT-Servicelösungen in den Bereichen Desktop- und Selfservicesysteme. Ursprünglich aus dem Bereich Aviation stammend, ist das Unternehmen heute branchenübergreifend aufgestellt.

Mit Hauptsitz in Celle und Betriebsstätten im gesamten Bundesgebiet betreut die IER unter anderem Kunden aus der Airline- und Airport-industrie, Unternehmen im Umfeld des öffentlichen Personennahverkehrs sowie Industrie- und Dienstleistungsunternehmen.

Ob PC-Arbeitsplätze, Ticketautomaten, Schrankenanlagen oder Zutritts-systeme: Von der Erstinstallation oder den Austausch einer existierenden Infrastruktur über den Vor-Ort-Service bis hin zum Reparatur- und Ersatzteilmanagement übernimmt die IER alle Aufgaben, damit sich die Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Die IER GmbH im Überblick

Gründung: 1998 (damals als Bajus & Schulte GmbH)

Branche: IT-Dienstleistungen

Mitarbeiter: 50, davon ca. 35 Techniker

Go-Live mit Anveo: Januar 2018

Website: www.ier-services.de



Ausgangssituation und Anforderungen

Im Rahmen eines Management Buy-Outs löste sich die IER GmbH im Januar 2017 aus dem Konzern der französischen Muttergesellschaft IER SAS und damit auch aus der auf Oracle basierenden IT-Infrastruktur. Es folgte die Einführung eines neuen ERP-Systems, welches die eigenen Geschäftsprozesse besser widerspiegelte und den individuellen Anforderungen der IER GmbH gerecht wurde: Microsoft Dynamics NAV.

Guido Bajus, Geschäftsführer der IER GmbH, erinnert sich: „Wir hatten auch unter Oracle eine Art Service App, die jedoch schon etwas veraltet war. Mit der Umstellung auf Dynamics NAV bot sich die Möglichkeit, eine **neue, moderne Lösung** einzuführen, von der wir auch genaue Vorstellungen hatten.“

Folgende Anforderungen sollte die mobile Fieldservice-Lösung erfüllen:

- 100% offlinefähig
- jederzeit Onlineanbindung an das ERP möglich
- kompatibel mit Microsoft Dynamics und dem Dime.Scheduler
- auf allen Endgeräten einsetzbar
- flexibel/ individuell anpassbar
- einfach zu bedienen, sowohl für Anwender als auch für Entwickler

Entscheidungsfindung

„Neben den zentralen Anforderungen wie z. B. Offlinefähigkeit und die Integration in NAV, war uns außerdem wichtig, dass wir **die App auch sehr kurzfristig durch eigene Ressourcen anpassen können**. Für unser Geschäft ist es von entscheidender Bedeutung, sich immer wieder den schnell wechselnden Prozessanforderungen der verschiedenen Kundenprojekte anpassen zu können, ohne zusätzliche hohe Investitionen in externe Entwickler tätigen zu müssen“, erklärt Herr Bajus. Und er fügt hinzu: „Die Entscheidung für Anveo wurde auch durch unseren [Dynamics Partner akquinet](#) getrieben, dessen Mitarbeiter unsere ERP-Einführung umfänglich begleitet haben. Wir haben uns nicht zuletzt auch auf deren Know-how und Empfehlung verlassen.“

Dirk Luhmann, Prokurist der akquinet NEXT GmbH in Kiel erinnert sich: „Auf der Suche nach einer offlinefähigen Fieldservice-Lösung für Microsoft Dynamics dachten wir sofort an die Anveo Mobile App. Sie ermöglicht den Benutzern einen **schnellen und einfachen Zugriff auf alle relevanten Daten aus Microsoft Dynamics**. Die Oberfläche und Prozesse lassen sich mit wenigen Klicks an die jeweiligen Arbeitsabläufe anpassen. Und auch die **gute Interaktion zwischen Dynamics, Anveo und dem [graphischen Planungstool Dime.Scheduler](#)** war ein weiterer Grund für unsere Empfehlung.“



„Die IER GmbH steht für Flexibilität, Kundenorientierung und die Optimierung von Betriebsprozessen. Diese Attribute sollte auch unsere neue, mobile Service App vereinen. Wir haben dabei speziell nach Add-ons gesucht, die das bieten, was Microsoft Dynamics NAV nicht liefert: Offlinefähigkeit. Mit Anveo haben eine Lösung gefunden, die unseren Vorstellungen zu 100% entspricht.“

Guido Bajus

Geschäftsführer,
IER GmbH



Der Dime.Scheduler ist eine browserbasierte Software für die einfache, visuelle Planung und Zuteilung von Ressourcen (z. B. Mitarbeitern, Maschinen oder Materialien) zu spezifischen Aufgaben in Microsoft Dynamics. Die zu planenden Aufgaben lassen sich per Drag & Drop verschieben und es erfolgt eine automatische Aktualisierung der Informationen in Dynamics.

Projektumsetzung

„Die Umsetzung der Anveo Service App erfolgte hauptsächlich durch unseren Partner akquinet im Rahmen unserer Dynamics-Einführung. Das Gesamtprojekt war sehr umfangreich, aber der reine Anveo-Teil ging verhältnismäßig leicht von der Hand“, erinnert sich Guido Bajus.

„Den Auftakt zur Einführung der mobilen App-Lösung bildete eine detaillierte Anforderungsanalyse gemeinsam mit dem Anveo Team.“, so Herr Bajus weiter. „Um unsere extrem schnelllebigen Geschäftsprozesse widerzuspiegeln, musste die Standard Service App von **Anveo relativ stark angepasst werden, was jedoch kein Problem darstellte**. Nach nur drei Monaten konnten wir mit der App live gehen und verzugslos vom alten auf das neue System wechseln.“

Zeitgleich mit Anveo wurde der Dime.Scheduler implementiert. Die verschiedenen Systeme **Dynamics NAV, Dime.Scheduler und Anveo arbeiten nahtlos zusammen**.

Um auf aktuellem Stand zu bleiben und die modernste Benutzeroberfläche zur Verfügung zu haben, stellte IER ihre ERP-Version in diesem Jahr von Microsoft Dynamics NAV auf Microsoft Dynamics 365 Business Central um.

Einsatzbereiche der Anveo Service App bei IER

Die Techniker der IER GmbH nutzen Anveo in verschiedenen Geschäftsbereichen. Aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsabläufe wurden insgesamt drei Service Apps mit dem Anveo App Builder realisiert, die exakt auf die jeweiligen Anforderungen und Prozesse zugeschnitten sind. **Tausende Serviceaufträge werden monatlich bearbeitet.**

Prozessbeispiel Desktop Service

Ein typischer Serviceauftrag im Bereich Desktop Service ist zum Beispiel das erstmalige Einrichten eines PCs oder Druckers. Die Serviceaufträge werden hier von den Disponenten mit Hilfe des [Dime.Scheduler](#) vorab geplant. Der jeweilige Techniker erhält den Serviceauftrag auf sein mobiles Gerät und fährt an dem entsprechenden Termin zum Auftragsort. Jeder Bearbeitungsschritt, von der Anreise bis zur Unterschrift des Kunden, wird in der Anveo Mobile App dokumentiert und an Dynamics zurück synchronisiert. So kann der Planer den Fortschritt der Auftragsbearbeitung mitverfolgen.

Prozessbeispiel Airport Service

Die Auftragsbearbeitung im Flughafenumfeld ist **sehr zeitkritisch** und nicht vorab planbar. Da die maximale Dauer der Fehlerbeseitigung (z. T. nur 15 Minuten) vertraglich zugesichert ist, kommt es hier auf jede Minute an. Die Erstellung neuer Serviceaufträge in Dynamics sowie die Zuordnung und Benachrichtigung der Techniker über Anveo erfolgt daher **vollautomatisiert**.

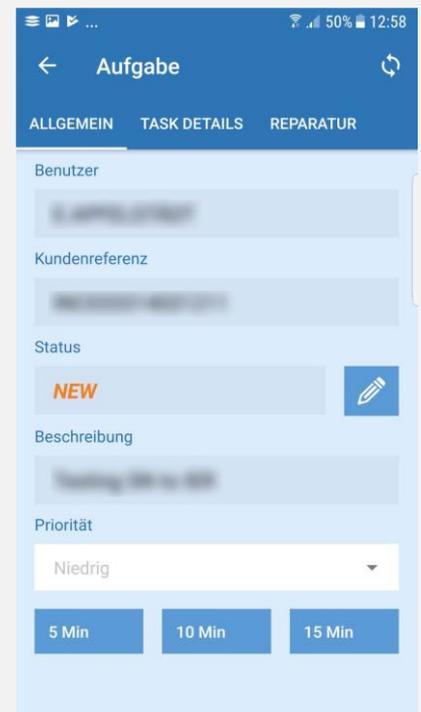


Abbildung: Auf der Seite „Allgemein“ kann der Techniker angeben, wann er am Einsatzort eintrifft (5, 10 oder 15 Minuten). Es erfolgt eine automatische Synchronisierung an Dynamics sowie an den Kunden.



Abbildung: Die Erfassung der Reparaturzeit erfolgt auf der dritten Seite der App. Der Techniker kann neben Start- und Endzeit auch Unterbrechungen inklusive Begründung notieren.

Ein neuer Serviceauftrag wird **per Push-Nachricht** an die mobilen Geräte der jeweiligen Technikergruppe weitergeleitet. Ein Mitarbeiter übernimmt den Auftrag und gibt sofort eine Einschätzung ab, wann er an dem defekten Gerät vor Ort sein wird. Anveo synchronisiert diese Zeitangabe umgehend an Dynamics und von dort auch an das IT-System des Kunden zurück. Jedes weitere Statusupdate des Technikers wird ebenfalls sofort zurückgemeldet. Dies gilt auch umgekehrt, sodass **beide Seiten immer den gleichen Informationsstand** haben.

Prozessbeispiel ÖPNV Service

Die dritte und neuste Anveo App unterstützt die IER GmbH bei der Wartung und Störungsbeseitigung von rund 800 Fahrscheinautomaten und -entwertern im ÖPNV-Umfeld in Nordrhein-Westfalen. Ein Referenzvideo der Firma akquinet zu diesem Projekt finden Sie [hier](#).

Fazit und Ausblick

Die Einführung von Anveo stellt eine **große Arbeitserleichterung und Zeitersparnis für die Servicetechniker** der IER GmbH dar. Die Prozessschritte wurden systematisiert und die Mitarbeiter sind schneller wieder einsatzbereit. Ferner erhöht die Prozessautomatisierung die Servicequalität insgesamt.

*„Von unseren Nutzern erhalten wir **durchweg positives Feedback** zur Anveo Mobile App“, freut sich Herr Bajus. „Dank der Push-Nachrichten erhalten die Techniker neue Serviceaufträge direkt auf ihr Handy und müssen den Datensatz nicht erst per E-Mail herunterladen. Auch die **schnelle und einfache Bedienbarkeit der App** wird gelobt. Dank Anveo lassen sich die Servicetickets jetzt mit nur wenigen Klicks bearbeiten und abschließen. Vor allem für die teilweise kritischen Systemumgebungen ist dies von entscheidender Bedeutung, da minimale Wiederherstellungszeiten unterstützt werden.“*

Über Anveo

Anveo bietet wertvolle Erweiterungen für Microsoft Dynamics 365 Business Central und Dynamics NAV: [Anveo Mobile App](#) und [Anveo EDI Connect](#). Alle Anveo Extensions sind vollständig Dynamics-integriert und ermöglichen eine einfache, eigenständige Konfiguration. Sie sind lauffähig ab Dynamics NAV 2009 R2 bis zur aktuellen Business Central Version.

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt?



Carolin Gudat, Anveo Partner Relations
+49 (0) 40 211 078 100
partner@anveogroup.com
www.AnveoGroup.com

Hauptaufgaben der Anveo Service App bei IER

- ✓ Ansicht offener Aufträge mit der Möglichkeit diese anzunehmen, einem anderen Partner zuzuweisen oder abzulehnen
- ✓ Erfassung der Bearbeitungszeit
- ✓ Dokumentation des vorgefundenen Fehlers
- ✓ Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
- ✓ Auflistung der ggf. verwendeten Ersatzteile
- ✓ Wartungsprotokolle und Auftragshistorie einsehen
- ✓ Fahrzeiten und Distanz zum Einsatzort erfassen
- ✓ Fotos aufnehmen
- ✓ Unterschrift des Kunden einholen

„Wir passen uns immer den Prozessen unserer Kunden an und führen für Neukunden die nötigen Prozessschritte ein. Anveo bietet uns dabei die größtmögliche Flexibilität. Es ist ein sehr agiles Projekt im besten Sinne.“

Guido Bajus

Geschäftsführer,
IER GmbH

Weitere Informationen:

- ➔ [An Webinar teilnehmen](#)
- ➔ [Demo-Videos ansehen](#)
- ➔ [Kostenlose Testlizenz anfordern](#)

Testen Sie unsere Demo-App:



MOBILE APPS

WEB APPS

EDI