

Referenzbericht Nösse Datentechnik

Offlinefähige App für IT-Servicetechniker

Nösse Datentechnik profitiert von der Digitalisierung seiner SITE Serviceprozesse mit der Anveo Mobile App

Nösse Datentechnik GmbH & Co. KG ist ein IT-Systemhaus mit Sitz in Leverkusen und bietet seinen Kunden ein großes Dienstleistungsportfolio von der Hardwarebeschaffung über die Gewährleistung des laufenden Betriebs bis hin zur Übernahme umfangreicher IT-Projekte.

Das Familienunternehmen wurde 1977 gegründet und wird bereits in zweiter Generation geführt. Zu Beginn lag der Unternehmensfokus auf der Belieferung regionaler Kunden mit Kopierpapier und Schreibmaschinenzubehör. Heute zählt Nösse mit 80 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von über 35 Millionen Euro zu den führenden IT-Häusern in Nordrhein-Westfalen.

Ausgangssituation

Nösse bietet seinen Kunden mit dem Geschäftsbereich Managed Print Services die Möglichkeit einer maßgeschneiderten Drucker- und Kopierer-Infrastruktur. Sollten die Geräte einmal nicht reibungslos funktionieren, wird ein entsprechendes Serviceticket in Microsoft Dynamics NAV von den Mitarbeitern der Disposition angelegt. **Nösse nutzt dafür SITE, eine All-in-one-Lösung der Firma Singhammer, die speziell an die Geschäftsprozesse von mittelständischen IT-Firmen angepasst ist.**

Nösse Datentechnik im Überblick

Gründung: 1977

Geschäftsfeld: IT-Systemhaus

Hauptsitz: Leverkusen

Jahresumsatz: mehr als 35 Millionen Euro

Kunden: über 3250

Mitarbeiter: 80

Genutzte Branchenlösung: **SITE**

Go-live mit Anveo: 06/2015

Webseite: www.noesse.de



Ausgangssituation vor der Einführung der Anveo Mobile App

- ⊗ Serviceaufträge wurden in Papierform bearbeitet
- ⊗ Verzögerte Datenübertragung
- ⊗ Gefahr fehlerhafter Daten durch manuelle Eingabe
- ⊗ Hoher Zeitbedarf in der Nachbearbeitung

Gewinne durch die Anveo Mobile App

- ✓ Serviceprozesse wurden digitalisiert, keine „Zettelwirtschaft“ mehr
- ✓ Informationen immer und überall zur Hand
- ✓ Professionelleres Erscheinungsbild beim Kunden
- ✓ Verbesserte Datenqualität und -aktualität
- ✓ Deutliche Zeitersparnis in der Nachbearbeitung

Vor der Einführung von Anveo mussten die Techniker ihre Aufträge in ausgedruckter Form abholen. Am Serviceort angekommen, wurden Diagnosebemerkungen, Ersatzteile sowie Fahrt- und Arbeitszeiten handschriftlich notiert und abschließend vom Kunden unterzeichnet. Erst wenn der Techniker wieder im Büro war, wurden die ausgefüllten Auftragspapiere an die Dispositionsmitarbeiter zurückgegeben und manuell in Microsoft Dynamics NAV erfasst. Diese Vorgehensweise war **zeitraubend und anfällig für Eingabefehler**.

Anforderungen und Entscheidungsfindung

Aus diesem Grund suchte Nösse nach einer mobilen Lösung, mit der sich die Serviceprozesse digitalisieren ließen. Folgende Punkte waren bei der Entscheidungsfindung besonders wichtig:

- kompatibel mit der Branchenlösung SITE
- vollständig integriert in Microsoft Dynamics NAV
- individuell anpassbar
- 100% offlinefähig
- einfach zu bedienen
- gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

„Wir haben verschiedene mobile Lösungen evaluiert und sind dann dank der Empfehlung eines anderen IT-Systemhauses auf Anveo gestoßen“, erinnert sich Daniel Treutel, Techniker Managed Print Services bei Nösse. Er führt weiter aus: „Anveo hat uns vor allem dadurch überzeugt, dass wir die **App entsprechend unserer Wünsche programmieren** können. Unsere Techniker müssen sich nicht an eine vorgegebene Software anpassen, sondern die Software wurde auf unsere Prozesse abgestimmt.“

Hauptaufgaben der Anveo Mobile App

- Servicetickets einsehen (Fehlerbeschreibung, Hinweise, Kontakt)
- Zeiterfassung per Knopfdruck
- Diagnosebemerkungen eintragen
- Ersatzteilbestand im Fahrzeug einsehen und dem Auftrag zuweisen
- Unterschrift des Kunden einholen
- Rechnungsempfänger prüfen und ggf. ändern
- Servicebericht offline als PDF drucken und per E-Mail versenden

Projektumsetzung und Ergebnis

Die von Nösse definierten Anforderungen wurden in Zusammenarbeit von Anveo und einem externen Programmierer innerhalb von zwei Wochen umgesetzt. Anschließend erfolgte ein ausführlicher Test durch einen Key User, woraus sich weitere kleinere Anpassungen ergaben. Drei Wochen später konnte Nösse bereits live gehen.



„Im Rahmen des Anveo-Projekts haben wir mit einem externen Entwickler zusammen gearbeitet. Dieser hat sich schnell in die Anveo-Software einarbeiten können. Der Schulungsbedarf war minimal. Somit konnte die App innerhalb kürzester Zeit selbstständig konfiguriert und angepasst werden, was sich sehr positiv auf die Projektlaufzeit ausgewirkt hat.“

Daniel Treutel

Techniker Managed Print Services,
Nösse Datentechnik GmbH & Co. KG

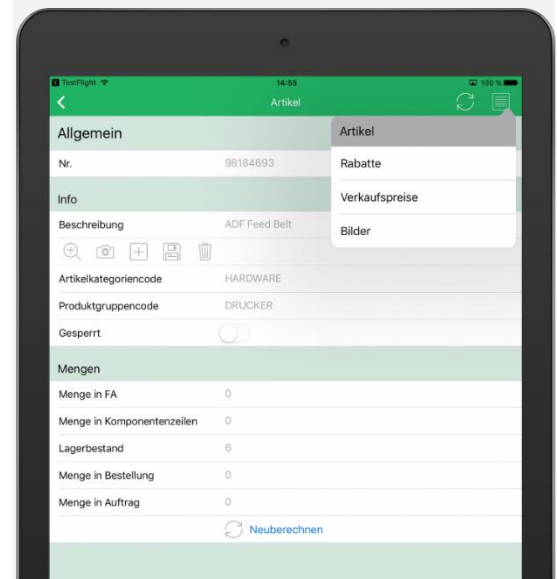


Abbildung: Individuelle Artikelkarte

„Die schnelle Umsetzung hat uns wirklich begeistert. **Mit Anveo konnten wir SITE offlinefähig machen und unsere Serviceprozesse umfassend aber dennoch einfach mobil abbilden.** Auch die Zusammenarbeit mit Anveo war immer sehr gut. Selbst bei komplexen Problemen wurde uns schnell und zuverlässig geholfen“, lobt Herr Treutel.

Im Rahmen einer neuen NAV-Version wurde die App zwei Jahre später noch einmal erweitert und zusätzliche Funktionalitäten hinzugefügt, deren Bedarf sich aus den optimierten Prozessen ergeben hatte.

Zusammenfassung und Ausblick

Mit Anveo bekommen die Techniker von Nösse ihre Servicetickets nun direkt aus dem Microsoft Dynamics NAV System auf ihr Mobiltelefon, können die Serviceaufträge bearbeiten und die daraus resultierenden Informationen zeitnah zurücksynchronisieren.

Daniel Treutel resümiert: „Für mich als Anwender stellt die Anveo Mobile App eine große Erleichterung dar. **Man hat alle Infos immer parat, unabhängig von der Internetverbindung, und die Zettelwirtschaft entfällt.** Das macht beim Kunden auch einen viel professionelleren Eindruck.“

Zusätzlich wurde die Serviceplanung für das Dispositionsteam vereinfacht und der Zeitbedarf für die manuelle Nachbearbeitung deutlich reduziert. Für die Zukunft sind noch einige zusätzliche Funktionserweiterungen geplant. „Wir haben noch so viele Ideen für weitere Optimierungen und das Schöne ist ja, dass sich diese mit Anveo einfach und individuell umsetzen lassen“, so Herr Treutel abschließend.

Über Anveo

Anveo bietet wertvolle Erweiterungen für Microsoft Dynamics: Die 100% offlinefähige [Anveo Mobile App](#) ist die perfekte Unterstützung für Vertriebsmitarbeiter oder Servicetechniker, und lässt sich für jedes Einsatzszenario individuell anpassen. [Anveo EDI Connect](#) liefert eine umfassende Lösung für den Datenaustausch mit und innerhalb von Microsoft Dynamics. Das [Anveo Web Portal](#) bietet einen webbasierten Zugang zum Dynamics-System mit eingeschränkten Benutzerzugriffen. Alle Anveo Add-ons sind vollständig Dynamics-integriert und ermöglichen eine einfache, eigenständige Konfiguration. Sie sind lauffähig ab Dynamics NAV 2009 R2 bis zur aktuellen Version.

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt?



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

MOBILE APPS **WEB APPS** **EDI**

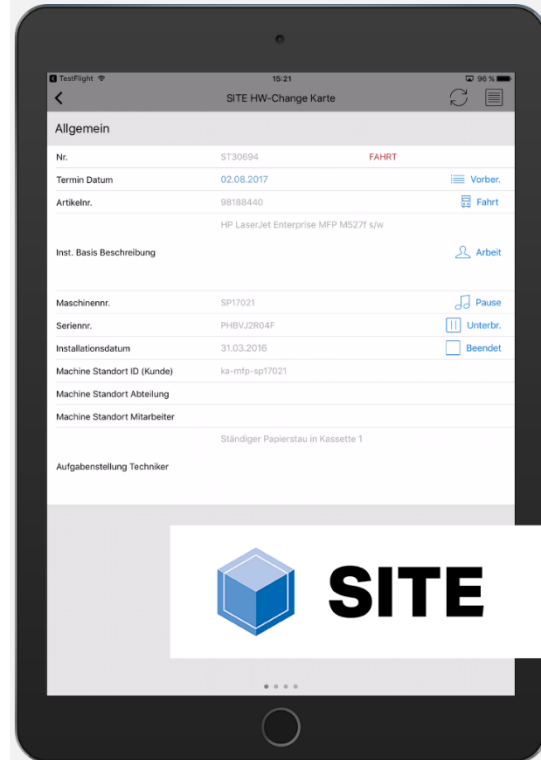


Abbildung: SITE Hardware-Change-Karte mit allgemeinen Informationen zum Auftrag und Zeiterfassung

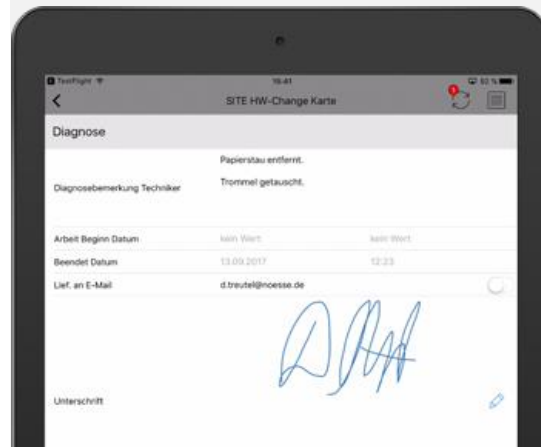


Abbildung: SITE Hardware-Change-Karte mit Diagnosebemerkungen und Unterschrift des Kunden

Weitere Informationen:

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

Testen Sie unsere Demo-App:

