

## Notdienstlösung für den mobilen Kundendienst



Zusammen mit der mobilen Kundendienstlösung von Label Software stehen dem Monteur auch im Notdiensteinsatz (z.B. nachts oder am Wochenende) alle Informationen zur defekten Anlage und zum Kunden zur Verfügung. Von seinem Handy aus kann sich der Monteur alle erforderlichen Informationen auf sein mobiles Endgerät (z.B. Notebook, skeye.pad, UltraMobile PC, Pocket PC) übertragen lassen – auch wenn das Büro nicht besetzt ist.

Voraussetzung dafür ist, dass die Anlagen der Kunden zuvor mit einem Aufkleber versehen wurden, auf dem eine vom Betrieb vergebene Anlagennummer gedruckt ist. Das Aufkleben der Nummer kann z.B. im Zuge der nächsten Wartung geschehen. In Labelwin wird diese Anlagennummer dann dem Kunden zugeordnet.

Im Notdienstfall kann der Monteur den Kunden nach dieser Nummer fragen und diese als SMS-Nachricht per Handy oder als E-Mail an das Büro senden. Labelwin empfängt die Nachricht, legt automatisch einen Auftrag an und sendet ihn sofort an das mobile Endgerät des Kundendienstmonteurs – zusammen mit allen Anlagedaten und der Historie. Damit erhält der Monteur ohne weiteren Verwaltungsaufwand einen Auftrag inklusive aller von ihm benötigten Informationen. Nichts muss nacherfasst werden.

- Jederzeitige Verfügbarkeit aller relevanten Informationen – auch nachts und am Wochenende
- Kein zusätzlicher Verwaltungsaufwand – kein Nacherfassen von Daten
- Sicherheit: Der Monteur bekommt nur die Informationen zum Notdienstfall – nicht mehr und nicht weniger. Jeder Vorgang wird mit einem Kundendienstauftrag nachvollziehbar dokumentiert.

### Voraussetzungen für die Notdienstlösung:

- Einsatz des Labelwin Moduls KD-Mobil
- Rechner für den E-Mail-Empfang im Büro, der rund um die Uhr läuft