Erfahrungsbericht FORSIS GmbH

1. Was hat die FORSIS GmbH überzeugt Mobile Business einzusetzen?

Mit Mobile Business stellte uns DOCHOUSE eine einfache Lösung zur Verfügung. Für die Bedienung ist keine Schulung nötig, da die Oberfläche selbsterklärend ist. Die Einführungszeit war sehr kurz bei gleichzeitig geringen Einführungskosten. Der Hauptvorteil liegt jedoch im täglichen Nutzen. Durch den Einsatz von Mobile Business verkürzt sich die Bearbeitungszeit pro Reklamation um zwei Drittel.

2. Welche Prozesse wickelt die FORSIS GmbH mit Mobile Business ab?

- Erfassung von Kundenreklamationen ins bestehende Helpdesk-System DOCHOUSE Caredesk
- Auftragskarte (geplant)
- Besuchsbericht (geplant)

3. Wie ist das Kerngeschäft der FORSIS GmbH und wo in diesem Kerngeschäft bringt Mobile Business den größten Mehrwert?

Als Hardwarespezialist für die industrielle Datenerfassung unterstützt FORSIS zuverlässig – gerade in rauen Fertigungsumgebungen. FORSIS ist bekannt für die Marke „Industrie-PCs“. Das steht für vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen, Kundennähe und ein maßgeschneidertes Serviceportfolio mit einem klaren Ziel: höchste Verfügbarkeit für Datenerfassungsaufgaben

Vor Mobile Business mussten die Mitarbeiter Reklamationsformulare am zentralen Scanner digitalisieren und in ein Netzlaufwerk abspeichern. Welches der vielen gescannten Dokumente zu welchem Ticket gehörte wurde manuell am Arbeitsplatz zugeordnet. Das war sehr unübersichtlich und zeitraubend. Der Reklamationsprozess wird jetzt auf dem Tablet als Serviceformular abgebildet. Dabei werden Fotos von Reklamationsdokumenten automatisch einem Ticket in DOCHOUSE Caredesk zugeordnet. Das spart viel Zeit und ist sehr komfortabel, denn sofort nach dem Absenden des Serviceformulars steht das Ticket am Arbeitsplatz mit den erfassten Informationen zur Verfügung.

4. Welche Funktionen von Mobile Business werden genutzt?

- Kamera (ersetzt den früheren Scanvorgang zum Fileserver)
- Webservice für IBM Notes / Domino holt Daten aus DOCHOUSE Caredesk. Sucht nach Ticketnummer und füllt Reklamationsformular automatisch aus.
- Absenden ersetzt manuelle Vorgänge wie Scannen und PDF-Datei auf Fileserver suchen sowie manuelle Zuordnung zum Ticket.

5. Kurz und knapp – Was ist Ihr persönliches Zitat über Mobile Business?

Es ist wirklich schneller als früher. Hinzu kommt die lückenlose Dokumentation. Dazu sieht es noch top aus und ist selbsterklärend. Einfach perfekt!

Martin Kiesecker, IT-Leiter, FORSIS GmbH, Schwanenstraße 5, 88214 Ravensburg, www.forsis.de