



Zuverlässigere mobile Geräte durch Drucklösungen von Zebra

Die 1932 gegründete Firma e.l.m. leblanc, eine Tochtergesellschaft der Bosch-Gruppe, ist im Gasheizungssektor eine Marke, die Maßstäbe setzt, und in Frankreich eine der wichtigsten Firmen auf diesem Markt. e.l.m. leblanc hat von Anfang an dieselbe Philosophie verfolgt: Innovation durch die Kombination von Erfahrung mit fortgeschrittener Technologie. Gleichzeitig wurde auf einfache Wartung und Bedienung der Produkte geachtet.

Die Wartungstechniker von e.l.m. leblanc verwenden seit 2004 mobile Informationstechnologie für die Eingabe von Kundendienstdaten, das Drucken von Kundendienstberichten sowie die Erstellung von Rechnungen, Angeboten und Belegen bei der Bezahlung mit Kreditkarte. Durch die zweite Generation der Geräte, zu denen auch die mobilen Drucker der RW 420-Serie von Zebra gehören, konnten überall Verbesserungen in Bezug auf Leistung, Ergonomie und technische Expertise erzielt werden.

Die Herausforderung

- Erhöhung der Zuverlässigkeit der Geräte, die von den Wartungstechnikern verwendet werden.

Die Lösung

- Mobile Drucker der RW-Serie von Zebra mit PDA und Barcode-Lesegerät

Die Vorteile

- Bessere Druckqualität
- Schnellere Druckgeschwindigkeit
- Verbesserter unabhängiger Einsatz
- Größere Robustheit
- Einfache Bedienung
- Höhere Rentabilität.

Vor dem Hintergrund kontinuierlicher Verbesserungen seines Kundendienstes startete e.l.m. leblanc 2002 ein Projekt für mobile Informationstechnologie, um seine 300 Wartungstechniker mit PDAs, tragbaren Druckern und Barcode-Lesegeräten auszurüsten.

Mit diesen Hilfsmitteln können die Techniker auf spezielle Anwendungen zugreifen. Sie können ihren Terminplan für Kundendienstbesuche anzeigen (der jeden Morgen mit dem PDA synchronisiert wird) sowie Informationen über Kunden, die Kundendiensthistorie jedes Kunden und Boilerwartungsdaten. Sie können auch auf den Preiskatalog und eine Liste der vorrätigen Ersatzteile zugreifen. Bei jedem Kundenbesuch werden die durchgeführten Arbeiten und ersetzten Teile mit der mobilen Anwendung aufgezeichnet, wobei die Eingabe über das Barcode-Lesegerät erfolgt. Anschließend können Kundendienstberichte, Rechnungen, Angebote und Belege für die Bezahlung per Kreditkarte gedruckt werden.

Die Vorteile

Durch die für ihre Innovation mehrfach preisgekrönte mobile Anwendung konnte e.l.m. leblanc bedeutende Einsparungen im Backoffice-Bereich erzielen, da die Kundendienstberichte, die früher per Fax gesendet wurden, nicht mehr zweimal eingegeben werden müssen. Die Daten sind noch zuverlässiger, da die Fehler vermieden werden, die bei der zweimaligen Eingabe von Berichten unvermeidbar sind. Schätzungen der Firma zufolge konnten angesichts von jährlich fast 300.000 Kundendienstbesuchen pro Jahr Einsparungen in Höhe von €500.000 erzielt werden.



Lösungstechnologie

Mobile Drucker der RW 420™-Serie mit Bluetooth®

PDA

Barcode-Lesegerät



Zwischen dem Kundendienstbesuch und der Eingabe des Berichts in das Computersystem lagen früher ungefähr 20 Tage, was die Analyse der After-Sales-Aktivitäten erschwerte. Durch den Einsatz mobiler Informationstechnologie konnte auch die Auffüllung der Ersatzteillvorräte der Techniker automatisiert werden, so dass die Bestandshaltung verringert und gleichzeitig die Logistik für Kundendiensttechniker und Kunden verbessert werden konnte. Ein weiterer Vorteil des Projekts war die Aufwertung der Funktion der Techniker und der von ihnen durchgeführten Arbeiten. „Sie werden nicht mehr nur als Handwerker betrachtet,“ bestätigte Eric Payan, Director of Marketing Information Services. „Sie haben jetzt den Status von e.l.m. leblanc-Spezialisten.“

Geräte der nächsten Generation ergonomisch besser

Dieses erfolgreiche Projekt hat sich in weniger als zwei Jahren bezahlt gemacht - eine beeindruckende Leistung. Ende 2006 erkannte e.l.m. leblanc, dass die Standard-PDAs nicht mehr ausreichend waren. „Wir beschlossen, eine Ersatzlösung für unsere gesamten mobilen IT-Geräte zu suchen,“ fuhr Eric Payan fort.

Das Unternehmen entschied sich für robustere Geräte, da die bisher verwendeten Standard-PDAs zu zerbrechlich waren, um aus dem Werkzeugkasten genommen zu werden. „Diese Geräte waren nicht robust, weshalb wir eine spezielle Schaumstoff-Verpackung entwickelt hatten, um sie im Werkzeugkasten der Techniker zu schützen, in dem sich auch die üblichen Werkzeuge und Ersatzteile befanden,“ erklärte Eric Payan.

„In dieser Situation waren robustere Drucker eine Hauptanforderung,“ fuhr er fort. „Wir haben insgesamt sechs mobile Drucker getestet. Die mobilen Drucker der RW 420-Serie von Zebra schnitten am besten ab. Sie erzielten in allen unseren Tests in Bezug auf Robustheit, Druckgeschwindigkeit und Druckqualität, unabhängigen Einsatz und Benutzerfreundlichkeit die bei weitem besten Ergebnisse.“

Benutzerfreundlich, geringeres Gewicht und ausgezeichneter unabhängiger Einsatz

e.l.m. leblanc freute sich auch darüber, dass diese neuen Geräte so einfach eingesetzt und bedient werden können. Im Mai und Juni 2007 wurden Schulungen durchgeführt, wobei für alle Techniker ein halber Tag ausreichend war. Die Anwendungen wurden bei der Umstellung von den Geräten der ersten Generation auf die der zweiten Generation einfach abgeändert.

Die von den Technikern von e.l.m. leblanc jetzt verwendeten neuen robusten mobilen Geräte sind nicht nur zuverlässiger und einfacher zu bedienen, sondern auch praktischer im Einsatz. Das Gewicht der gesamten Ausrüstung, die sie herumtragen müssen, einschließlich Werkzeuge, Ersatzteile und IT-Geräte, war früher mit 17 kg sehr schwer.

Dank der neuen robusten mobilen Drucker von Zebra konnte dies jetzt auf 5 kg verringert werden. Außerdem wurde der Hartschalenkoffer durch eine weiche Tasche ersetzt, die mit einem Gurt bequemer auf dem Rücken oder sogar über der Schulter getragen werden kann. Da sie aus mehreren entfernbaren Teilen besteht, können Elemente des Werkzeugkastens je nach Bedarf herausgenommen werden. Die Techniker profitieren somit beim Tragen ihrer Ausrüstung von der verbesserten Ergonomie. Und da die mobilen Drucker von Zebra klein und kompakt sind, können sie von den Technikern auch am Gürtel befestigt werden.

Das Feedback der Kunden ist sehr positiv gewesen. Die Techniker können sich ungehinderter bewegen und die Dokumente für die Kunden werden mit gleichbleibend hoher Qualität schneller gedruckt.

Durch das neue System wurde auch der Status der Techniker als Spezialisten zusätzlich aufgewertet, so dass e.l.m. leblanc seinen Ruf als innovatives Unternehmen weiter festigen konnte.

„Wir haben insgesamt sechs robuste Drucker getestet, und der RW 420 von Zebra schnitten am besten ab. Sie erzielten in allen unseren Tests in Bezug auf Robustheit, Druckgeschwindigkeit und Druckqualität, unabhängigen Ergebnisse, unabhängigen Einsatz und Benutzerfreundlichkeit die bei weitem besten Ergebnisse.“

**Eric Payan,
MIS Director,
e.l.m. leblanc.**

