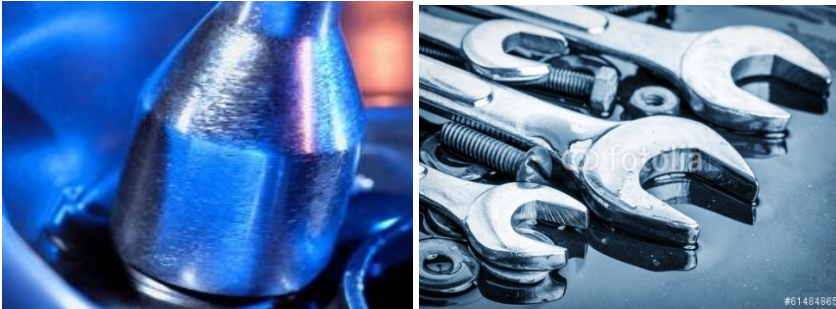


# BOOM MAINTENANCE MANAGER SERVICE

Die Servicemanagementlösung für Hersteller und Servicebetriebe



Der **BOOM MAINTENANCE MANAGER (BMM) Service** richtet sich an Serviceunternehmen, die im Auftrag ihrer Kunden Wartungs-, Instandhaltungs- und Unterstützungsleistungen für Kundenanlagen leisten.

Dabei liegt das Hauptaugenmerk einerseits auf der Optimierung des Serviceprozesses (Kostensenkung/Effizienzsteigerung) als auch auf der Generierung von zusätzlichen Serviceleistungen während des Produktlebenszyklus (Servitization). **BMM Service** ist ein bedienfreundliches System mit dem Fokus auf die operative Planung und Durchführung von Servicetätigkeiten.

## Highlights des **BMM Service**:

- Mobile Anwendung für Servicetechniker
  - Checklisten für die systematische Abarbeitung und Rückmeldung von Arbeitsvorgängen und Mangelersfassung (inkl. Fotos), auch offline verfügbar
  - Relevante Dokumente können mit dem Auftrag auf das mobile Gerät gesendet werden (Pläne, Bilder, etc.)
  - Mobile Erfassung von Stunden (Arbeitszeit, Fahrzeit) und Materialverbrauch
  - Digitale Unterschrift von Servicetechniker und Kunde/Anlagenbetreiber möglich
- CRM-Integration
- Zentrales Störungsmanagement
  - Kunden melden Probleme an eine zentralen Stelle (SPoC)
  - Möglichkeit, Entscheidungsbäume abzubilden, um den Hotline-Mitarbeiter bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen.
  - Von der Erfassung über die Bearbeitung bis hin zur Dokumentation der Behebung
  - Online Anbindung der Assets für direkte Meldung ins System mit Fehlercodes etc.
  - Direkte Ableitung von Aufträgen daraus möglich

## CRM-Integration

Der **BMM Service** hat das Customer Relationship Management (CRM) von message-to-people integriert, um die Kontaktpunkte zum Kunden zu optimieren. Dabei werden die Kontakte von Kunden verwaltet und notwendige Informationen gesammelt.

Zielgruppen gerechte Aussendungen werden durch die CRM-Integration ermöglicht. Z.B. werden Informationen die nur für eine bestimmte Gruppe von Kunden relevant sind auch nur an diese versandt.

Eine Integration der Telefonanlage ermöglicht des Weiteren, eine automatische Erkennung des Anrufers und zeigt sofort alle Informationen zu dieser Person, dem Unternehmen und den Kundenanlagen an. Die Betreuung der Kunden erreicht somit das höchst-mögliche Level an Kundenorientierung.

MESSAGE  PEOPLE



# IHRE VORTEILE

- Dokumentation und Auswertung aller Objekte und Instandhaltungsmaßnahmen
  - Auswertung benötigter Arbeitsleistung und Material pro Tätigkeitsart, Anlage, Kunde, Störungskategorie,...
  - Instandhaltungsrelevante Kennzahlen (MTBF, Störungshäufigkeiten, Verfügbarkeiten, Kostenverteilungen)
  - Führung einer Anlagenakte über den gesamten Lebenszyklus mit Aufzeichnung aller Wartungstätigkeiten, Betriebsmeldungen, Zähler-/Messwertverläufen, Komponenteneinbauhistorie, ...
- Planung und Disposition von Ressourcen
  - Servicetechniker, basierend auf einer Qualifikationsmatrix
  - Mess- und Betriebsmittel, Ersatzteile, externe Dienstleister
  - Berücksichtigung von geografischen Aspekten (Tourenplanung)
- Vertrieb & Fakturierung
  - Kalkulation von Leistungspaketen und Angebotserstellung
  - Erfassung von Bestellungen und Überführung in Serviceaufträge zur Durchführung
  - Übermittlung der Leistungspositionen (Stunden, Material) an ein ERP-System zur späteren Rechnungslegung
- Schnittstellen zu bestehenden Systemen
  - Routenoptimierungs- und Navigationssystem  
Verteilung des Arbeitsvorrats auf Servicetechniker  
Erstellung einer optimalen Route  
  
Darstellung der Einsatzfahrzeuge auf einer Karte in der zentralen Disposition mithilfe eines GPS-Tracking-Systems.  
Übermittlung des nächsten Serviceeinsatzes an ein Navigationssystem oder eine Navigations-App.
  - ERP  
transparente Anbindung für betriebswirtschaftliche Abwicklung

## „Service-orientierte Gesamtlösung“

Mit dem Einsatz von **BMM Service** bieten Hersteller ihren Kunden ein zusätzliches Service (Servitization) an, stärken somit ihre Kundenbeziehungen nachhaltig und optimieren den gesamten Serviceprozess im Life-Cycle-Management ihrer Kunden. Service-Organisationen behalten mit dem **BMM Service** immer den Überblick über ihre anstehenden Aufträge und können diese effizient disponieren. **BMM Service** kombiniert die Anforderungen von Herstellern und Service-Organisationen zu einer Service-orientierten Gesamtlösung, von der die Endkunden 100%ig profitieren.

**Hermann Mali**  
Produkt Manager BMM Service  
Boom Software AG

## Screenshot – Mobile Anwendung



## Referenzen

EnviTec Biogas



BIOGEST®

