Moderne Kommunikations-Techniken nutzen

Wurde die Pirtek App aufs eigene iPhone geladen, reicht ein Fingertipp ...

... und man gelangt zur Startseite. Hier kann man beispielsweise die Postleitzahl des eigenen Standortes eingeben und ...

... der Anwender erhält schnell Adresse und Kontaktdaten des nächsten Pirtek-Standortes, den ...

... er sich schließlich auf einer Karte anzeigen lassen kann.

„Nur Beamen geht schneller" – unter diesem Slogan präsentierte Pirtek auf den Platformers' World das neue MST-Online, das den Service und die Auftragsabwicklung beschleunigt. Ferner stellte der Service-Dienstleister die neue Pirtek App vor, mit der der Anwender schnell den nächstgelegenen Pirtek-Standort findet.

Seit März 2011 steht die neue Pirtek Europa App im Apple-Store zum Download bereit und im April wurde der neue Service bereits um die Android-Version erweitert. Smartphone-User können die deutsche Anwendung kostenfrei herunterladen und per Fingertipp den nächstgelegenen Pirtek-Standort finden. Weitere Betriebssysteme werden bedarfsgemäß später ergänzt.

Damit beschreitet Pirtek nach eigenen Angaben eine neue Dimension der Interaktion mit den Kunden. Je nach Dringlichkeit kann dieser nun entweder direkt im Center anrufen, sich mit GoogleMaps den kürzesten Weg anzeigen lassen oder andere Mitteilungen initiieren. Wird beispielsweise ein Terminauftrag an das nächste Pirtek Center gemailt, kann der Kunde zusätzlich seine Standortkoordinaten übermitteln. Der Vorteil: Auch Baustellen, die irgendwo im „Niemandsland" liegen, werden einfacher lokalisiert und Pirtek reagiert dadurch noch besser und schneller.

Über die deutschen Center hinaus finden sich auch alle Standorte europaweit in der Applikation. Und natürlich steht dem Nutzer der Service auch in verschiedenen Landessprachen zur Verfügung: Derzeit kann zwischen niederländisch, französisch, englisch und deutsch gewählt werden.

Kein Papierkram mehr – Service-Techniker konzentriert sich aufs Wesentliche

Auch die Interaktion von mobilen Service-Technikern (MST) und den einzelnen Pirtek-Standorten wurde beschleunigt mittels Online-Datenübertragung. MST-Online heißt die neue Technik des Unternehmens schlicht und steht für Mobile Service Techniker online. Der bundesweit mit derzeit 200 rollenden Werkstätten vertretene Dienstleister verkürzt nach eigenen Angaben damit Reaktionszeiten weiter.

Das neue elektronische System überträgt die in der EDV des Service-Centers erfassten, auftragsrelevanten Daten per Knopfdruck auf den PDA des geografisch nächstgelegenen Service-Technikers. Auf dieser Grundlage erfolgt dann die Navigation zum Einsatzort. Was früher via Funk und Handy erledigt wurde, geschieht nun schriftlich auf elektronischem Übertragungsweg. Adresse des Kunden, Ansprechpartner auf der Baustelle, dessen Mobilrufnummer und weitere wichtige Details hat der mobile Service-Techniker zum Ablesen jederzeit greifbar auf seinem persönlichen PDA. Unvollständige Informationen, Verständnisprobleme, Umwege durch Unkenntnis der Route sind nun Geschichte.

Auch die Datenübermittlung vom Service-Techniker zum Center wird möglich. Der Pirtek Mitarbeiter kann nach der Reparatur auf der Baustelle noch vor Ort den Lieferschein erfassen: Arbeitszeit, verarbeitetes Material, gültige Servicepauschale und alle weiteren Details, zum Beispiel Ölstandsprüfungen, Verschleiß oder Schaden angemahnt, werden digital erfasst und vom Kunden auf dem Signaturtablett des PDA unterschrieben. Anschließend schickt der Service-Techniker diese Daten direkt ins zuständige Center, welches den Lieferschein auf Wunsch des Kunden umgehend per Mail oder Fax an die beauftragte Stelle oder Disposition des Kunden weiterleitet. Somit kann Pirtek nicht nur Schäden innerhalb kürzester Zeit beheben, sondern auch den Auftrag für den Kunden transparent, zuverlässig und maximal schnell abwickeln. Schnelligkeit auf allen Ebenen ist somit gewährleistet und ermöglicht auch dem Kunden einen noch effizienteren Ablauf seiner Geschäftsvorgänge.

Nach einer erfolgreichen Testphase im ersten Halbjahr 2010 sind nun alle Center mit ihrem Servicepersonal auf die neue, zeitgerechte Technik umgestellt.

BM