

Mobiler Service Global vernetzt

Die Verfügbarkeit der Technologie ist ein äußerst wichtiger Bestandteil der Geschäftsmodelle der Bizerba Kunden und bietet diesen nachhaltigen Investitionsschutz. Die Aufgabe des Bereichs „Business Services“ bei Bizerba ist es, diese Verfügbarkeit sicher zu stellen. Weltweit sind deshalb für das Unternehmen über 1000 Servicetechniker im Einsatz, 260 davon in Deutschland. Zu den Kernaufgaben gehört die Installation, Wartung und Reparatur von Industrieanlagen und der Technologie für den Handel und die Gastronomie. Unterstützt werden diese von einem Mobilem Service Information System (SIS) auf Windows Phones.



KOMPLETTES REDESIGN

Schon 2008 hatte man dafür eine eigene Anwendung auf Windows-Mobile-Pocket-PCs implementiert. Da die Anforderungen an die Lösung aber ständig wuchsen und auch die Pocket PCs Hardware nicht mehr zukunftsfähig war entschied man sich für ein komplettes Redesign der Lösung.

Unterstützt wurde Bizerba dabei von der AIT. Der Stuttgarter Spezialist für kundenindividuelle Softwarelösungen auf der Microsoft Plattform erstellte für Bizerba nicht nur eine moderne Lösung basierend auf Windows Phone, sondern führte für diese Lösung bei Bizerba auch einen DevOps Prozess basierend auf dem Microsoft Visual Studio Team Foundation Server (TFS) ein. Dieser stellt sicher, dass eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung möglich ist und in kurzen Zeitabständen neue Releases zu den Anwendern gebracht werden können. Ein besonderes Augenmerk wurde dabei auch auf das Testen und die Früherkennung von Fehlern gelegt.

BIZERBA SE & CO. KG

Bizerba bietet Kunden der Branchen Handwerk, Handel, Industrie und Logistik ein weltweit einzigartiges Lösungsportfolio aus Hard- und Software rund um die zentrale Größe „Gewicht“.

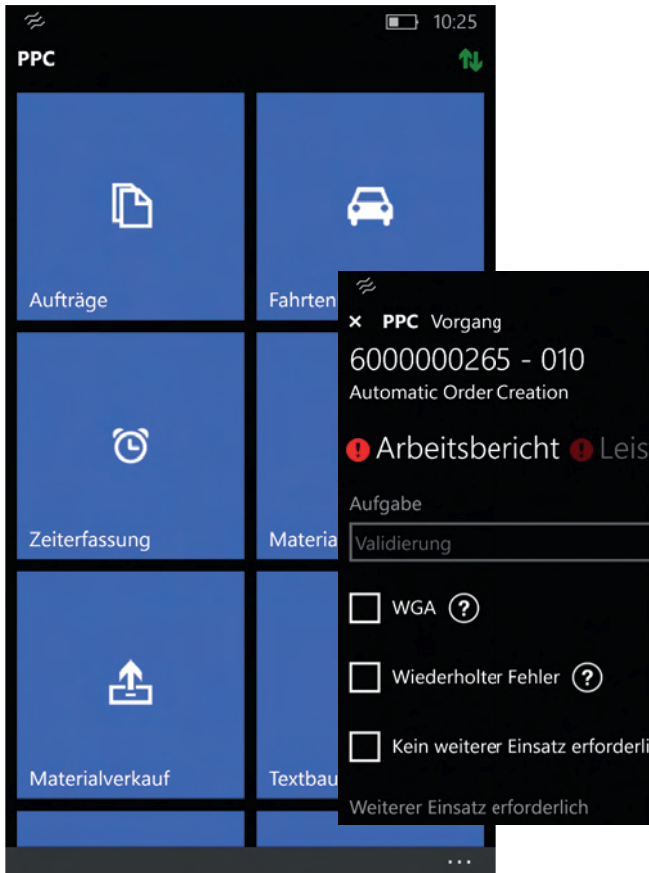
Dieses Angebot umfasst Produkte und Lösungen für die Tätigkeiten Schneiden, Verarbeiten, Wiegen, Kassieren, Prüfen, Kommissionieren und Auszeichnen. Umfangreiche Dienstleistungen von Beratung über Service, Etiketten und Verbrauchsmaterialien bis hin zum Leasing runden das Lösungsspektrum ab.

So wurden z.B. durch den Einsatz der Microsoft Software Telemetrie Lösung „Application Insights“ Fehler erkannt und behoben, bevor sie von den Anwendern gemeldet wurden.

Auf einen von den Anwendern gemeldet Fehler kommen zehn, die gefixt werden bevor die Benutzer sie bemerken. Dies führte zu einer deutlich höheren Akzeptanz der Lösung bei den Service Technikern. Aktuell werden ca. 200.000 Serviceaufträge jährlich über SIS abgewickelt.

Das SIS unterstützt die Techniker bei ihren alltäglichen Aufgaben (elektronischer Servicebericht, Zeiterfassung, Ersatzteilmanagement, Fahrtenbuch, Gerätehistorie). Die Daten hierfür kommen aus einer zentralen SIS Datenbank die ihrerseits mit dem ERP System und anderen Backend Systemen kommuniziert. Auf dem Windows Mobile Geräte können die Daten auch offline bearbeitet und erst später synchronisiert werden, da nicht immer sichergestellt ist, dass die Service Techniker am Einsatzort auch eine Internetverbindung haben.





PLATTFORMÜBERGREIFENDE LÖSUNGEN

Neben der Windows Phone Anwendung für die Techniker im Feld wurde für die Einsatzleiter ein Web basierter Leitstand implementiert. Dieser ermöglicht das Management aller Aufträge im Control Center, dort liegen jederzeit alle aktuellen Statusinformationen aller Aufträge vor

Neben dem Zeit- und Fahrtenbuchmanagement für die Techniker können auf weitere Auswertungen vorgenommen werden. Auch in dieser Single Page Lösung kommen aktuelle Microsoft Technologien zum Einsatz. So sorgt zum Beispiel ASP.NET SignalR dafür, dass immer die aktuellen Daten in der Oberfläche angezeigt werden. Kunden werden automatisch und manuell (durch den Techniker vor Ort) über Aktualisierungen ihrer Serviceaufträge informiert.



Alle genannten und gezeigten Marken oder Warenzeichen sind eingetragene Marken oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer und ggf. nicht gesondert gekennzeichnet. Aus dem Fehlen der Kennzeichnung kann nicht geschlossen werden, dass es sich bei einem Begriff oder einem Bild nicht um eine eingetragene Marke oder ein eingetragenes Warenzeichen handelt.

FAZIT

„In der Zusammenarbeit mit der AIT konnten wir von deren Expertise, sowohl bezüglich der Microsoft Technologien als auch des Software Entwicklungsprozesses profitieren,“ sagt Thomas Bruckdorfer, Director Global IT Bizerba. „Wir entwickeln uns vom Maschinenbauer zum Software- und Serviceunternehmen. Deshalb ist es wichtig hier einen starken Partner an der Seite zu haben der uns unterstützt und von dem unserer Mitarbeiter lernen können. Zusammen mit den Architekten und Entwicklern der AIT ist es uns gelungen unser neues SIS erfolgreich in den Feldeinsatz bei uns und unseren Partnern zu bringen“



ÜBER UNS

Die AIT GmbH & Co. KG ist langjähriger Premiumanbieter für individuelle, innovative Softwarelösungen sowie effiziente Software-Entwicklungsprozesse auf Basis aktueller Microsoft-Technologien. Von der Anforderungsanalyse über Konzeption und Entwurf bis zu Umsetzung und Qualitätssicherung: das Team der AIT unterstützt Sie mit steter Professionalität, persönlichem Engagement und hohem Qualitätsanspruch.

Kernkompetenzen der AIT sind die Entwicklung auf Basis der Microsoft .NET-Plattform sowie die Beratung rund um Software-Entwicklungsprozesse welche mit Microsoft Visual Studio und Team Foundation Server umgesetzt werden. Die Expertise der AIT wird durch die zertifizierten Microsoft Gold-Kompetenzen für Application Development und Application Lifecycle Management sowie ausgezeichneten Visual Studio Service Partner seit Jahren bestätigt.

IHR ANSPRECHPARTNER



AIT GmbH & Co. KG

Franz Mattes
Leitzstr. 45
70469 Stuttgart
Tel.: +49 711 49066 430
Franz.Mattes@aitgmbh.de
www.aitgmbh.de

