**Neue Innight-App vereinfacht Prozesse für Service-Techniker**

**Mit der neuen Innight-App können Service-Techniker Retouren von unterwegs aus über ihr Smartphone anmelden sowie eingehende Sendungen tracken**

*Mannheim, 12.01.2015* – Service-Techniker können ab sofort Retouren, die mit TNT Innight an den Ursprungsversender zurück geschickt werden, noch leichter anmelden sowie eingehende Sendungen von unterwegs aus tracken. Alles, was sie dazu benötigen, ist ein Smartphone oder Tablet, ein Internetzugang sowie die kostenfreie App der TNT Innight.

Entwickelt wurde die App in enger Zusammenarbeit mit Kundendienst-Organisationen. „Service-Techniker sind die meiste Zeit unterwegs. Im Auto oder bei den Kunden haben sie in der Regel keine Möglichkeit, Label und Retouren-Avise elektronisch zu senden“, erläutert der Produktmanager Henry Kussatz die Idee zur App. „Unser Ziel war es, die Prozesse so zu vereinfachen, dass die Service-Techniker auch unterwegs schnell und ohne Aufwand agieren können.“

Zu den wichtigsten Funktionen der App zählt die einfache Anmeldung der Retouren. Nach dem Scan oder der manuelle Eingabe des Paketcodes öffnet sich eine Eingabemaske, in der die nötigen Angaben eingegeben werden. Um den Prozess zu beschleunigen sind Standard-Angaben wie der Abholort bereits hinterlegt. Diese können bei Bedarf geändert werden.

Nach der Retouren-Anmeldung kann der Techniker den aktuellen Status jederzeit via App verfolgen oder bei Bedarf angemeldete Retouren stornieren. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn ein nicht benötigtes Ersatzteil bei einem anderen Kunden gebraucht wird. Zu den weiteren Vorteilen zählt das Tracking der eingehenden Sendungen. Dieses Feature verschafft dem Service-Techniker mehr Planungssicherheit bei seiner Tour. Verzögert sich eine Lieferung – beispielsweise, weil das benötigte Ersatzteil nicht vorrätig war – kann er seine Route entsprechend anpassen.

Service-Techniker, die für mehrere Kunden-Organisationen oder Unternehmen arbeiten, können die App bequem mit einem Login nutzen und müssen nicht zwischen mehreren Profilen wechseln.

„Mit der App haben wir ein Instrument für den Service-Techniker geschaffen, mit dem er unkompliziert alle für ihn wichtigen Prozesse überwachen und steuern kann“, so Kussatz. „Dank der Erfahrungen während des Pilotprojektes haben wir die App so entwickeln können, dass sie die Service-Techniker bei ihren täglichen Anforderungen optimal unterstützt.“

Aktuell steht die App für die Betriebssysteme Android und iOS zur Verfügung.

WEITERE INFORMATIONEN BEI:

Heike Steinmetz

verbalis

Donarstraße 18c

44359 Dortmund

Telefon: 0231/941 50 65

mobil: 0175/192 80 23

E-Mail: heike.steinmetz@verbalis.de