

Service Engineer Planner

Einsatzoptimierung von Mitarbeitern im Außendienst, bzw. Service- oder Kundendienst

Der Service Engineer Planner wurde speziell für die komplexe Zeitablaufsteuerung im Außendienst konzipiert und entwickelt. Als Planungslösung erstellt SEP dynamische und kosteneffiziente Einsatzpläne und unterstützt die Personalplanung und Disposition von Mitarbeitern im Kunden- und Außendienst.

Vorteile des ServicePlanners

- Steigerung der Effizienz
- Senkung der Transportkosten
- Erhöhung der Kundenanzahl pro Tag
- Optimierung und Änderung Ihrer Einsatzpläne in Echtzeit

Durch den Einsatz von SEP zur Touren- und Ressourcenoptimierung verzeichnen unsere Kunden Einsparungen zwischen 5 und 15 Prozent sowie eine Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Der Service Engineer Planner berücksichtigt eine Vielzahl von Restriktionen, wie zum Beispiel vereinbarte Zeitfenster, Mitarbeiterqualifikationen und „spontane“ Wünsche, einschließlich Last-Minute- oder besonders dringenden Aufträgen. Die Software ermöglicht auch die Durchführung von Was-wäre-wenn Analysen. Damit besteht die Möglichkeit die Auswirkungen verschiedener Szenarien im Vorfeld bewerten zu können.

Tempus EnergyLease über den Einsatz von SEP

„Nach kurzer Zeit haben wir festgestellt, dass der Service Engineer Planner von ORTEC unseren täglichen Planungsaufwand erheblich reduziert. Mit einem Knopfdruck werden sämtliche Daten einschließlich der Gesamtkosten, Fahrzeiten, Arbeitsstunden und der unproduktiven Zeiten angezeigt. Wir können uns auf Engpässe in unseren Ablaufplänen einstellen und wissen dank der Möglichkeit, die Touren optisch darzustellen, wann der Außendienstmitarbeiter beim Kunden ist.“

Funktionsumfang des Service Planners

Das System bietet eine Umgebung zur Erstellung, Bewertung, Einstellung, Überprüfung und den Export von Ablaufplänen im Außendienst. Diese Ablaufpläne werden dann als Rahmen für die Point-to-Point-Serviceplanung verwendet. Der Service Engineer Planner zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Automatische Zeitablaufsteuerung von Kundendienstbesuchen
- Funktion zur Eingabe des Arbeitsausfalls
- Echtzeitfunktionen für Disposition und Zeitablaufsteuerung
- Mehrtägiger Planungshorizont
- Datenintegration mit Callcentersystemen
- Echtzeitkommunikation mit Handheld-Geräten
- Berichterstattung präziser Verwaltungsinformationen und von KPIs

Verbesserungsziele des ServicePlanners

- Wie kann ich die täglich gefahrenen Kilometer reduzieren und dabei gleichzeitig genauso viele Kunden betreuen?
- Wie kann ich geplante und tatsächlich gefahrene Kilometer meiner Außendienstmitarbeiter miteinander vergleichen?

Der Service Engineer Planner nutzt modernste Optimierungstechnik sowie digitale Karten für die Ermittlung optimaler Touren und Servicefenster, um Ihre Kunden auf die kostengünstigste Weise zufrieden zu stellen. Zudem arbeiten wir eng mit Anbietern mobiler GPS-Technologien zusammen. Dies ermöglicht uns Ihnen einen Vergleich von geplanten mit tatsächlich gefahrenen Touren zu zeigen.

Personalmanagement:

- Wie kann ich die Produktivität meines Personals steigern?
- Welche Fähigkeiten werden zur Bewältigung meiner täglichen Aufträge benötigt?
- Wie sieht eine Kosten-Nutzen-Analyse von Überstunden und Neueinstellungen aus?
- Was ist bei überraschendem Krankheitsausfall oder Urlaub zu beachten?

Neben der Erstellung von Personaleinsatzplänen für Kundendienstmitarbeiter und Leiharbeiter bietet der Service Engineer Planner auch Informationen über die Verfügbarkeit sowie über Profile der Fähigkeiten, ausgehend von den besonderen Merkmalen Ihrer Branche. Unter Beachtung dieser und anderer Faktoren gewährleistet unser Optimierungstool, dass alle möglichen Optionen berücksichtigt werden, bevor ein Termin endgültig mit dem Kunden vereinbart wird. Dieser Einsatzplan unterstützt außerdem Ihre Entscheidungsfindung in Echtzeit, wenn es um die Umverteilung der Arbeit im Krankheitsfall, Verzögerungen vor Ort und sonstige überraschende Ereignisse geht, damit keine Serviceausfälle für den Kunden entstehen.

Kundenbindung und Neukundenakquisition:

- Kann ich präzise Zeitfenster zum Zeitpunkt der Buchung anbieten?
- Kann ich geplante Besuche beim Kunden einhalten?
- Kann ich Termine für den gleichen Tag einplanen?
Kann ich Kunden über verpasste Termine oder Verspätungen informieren?

Der Service Engineer Planner basiert auf einer Echtzeitlösung, das heißt, jeder Auftrag im System wird bewertet und in die am besten geeignete Tour eingefügt. Auf diese Weise können Ihre Mitarbeiter Termine buchen, sobald sie telefonisch und/oder über ein anderes System der Auftragsannahme eingehen.

info@ortec.com - www.ortec.com

North America +1 (678) 392 3100

Deutschland +49 (0) 4431 7377 0

Niederland +31 (0)182 540 500

België/Belgique +32 (0)16 244 220

France +33 (0)1 44 25 05 25

Central and Eastern Europe +40 (0)21 31 10 227

United Kingdom and Ireland +44 (0)24 7632 3218

International +31 (0)182 540 500

Asia Pacific +65 (0) 6725 6468

Diese laufende Auftragsliste kann für jeden Tag, eingesehen und über das Internet den Kunden zur Einsichtnahme bereitgestellt werden. Auf diese Weise kann Ihr Kundendienstteam oder jeder Kunde die voraussichtlichen Ankunftszeiten für den Besuch einsehen und einen Hinweis bezüglich der Verspätung einer erwarteten Ankunft bzw. sonstige einstellbare Arten von Warnhinweisen erhalten.



Generali Versicherung über den Einsatz von SEP

„Einer der Vorteile, der mit dem Einsatz des Service Engineer Planners für unser Unternehmen verbunden ist, besteht darin, dass wir unsere (mehr als) 100 Dispositionstätigkeiten im Laufe des Tages zurückstellen können, da die Planung jetzt weniger Zeit beansprucht. Zudem können wir zu jeder Zeit neue Aufträge hinzufügen. Wir werten Parameter wie die Dauer eines Besuchs, Fahrzeiten, Vorbereitungszeiten usw. regelmäßig aus, damit das System tatsächlich der praktischen Erfahrung entspricht, die unsere Leute einbringen können.“ Die Generali-Gruppe ist mit einem Netzwerk von mehr als 120 Vertretungen vor Ort (Tochterunternehmen und Zweigstellen) in der Versicherungsbranche auf gut 50 Märkten aller fünf Kontinente tätig.

Erfolgsgeschichten gibt es bei ORTEC reichlich.

Dies sind nur einige unserer mehr als 1250 Kunden:
Group 4 Securicor • Coca-Cola Enterprises • Siemens
Electrolux • ExxonMobil • SHELL • DHL • Philips