



## Optimale Einsatzplanung für mobilen Immobilienservice



Die Deutsche Annington Immobilien Gruppe mit Hauptsitz in Bochum gehört mit über 1.000 Mitarbeitern und rund 217.000 vermieteten und verwalteten Wohnungen an rund 630 Standorten zu den führenden deutschen Wohnungsunternehmen.

Für eine effektive Verbesserung des Kundenservice und ein professionelles Eskalationsmanagement mit möglichst geringem Personaleinsatz setzt die Deutsche Annington auf FLS VISITOUR: Mit Hilfe der innovativen Software von FLS steuern vier Disponenten den Einsatz von insgesamt 250 Field-Mitarbeitern in vier Einsatzgebieten.

Dabei ist FLS VISITOUR komplett in die SAP-Systemumgebung eingebettet. Mitarbeiter können Tickets (Aufträge) im SAP-CRM anlegen und terminieren, erhalten von FLS VISITOUR routenoptimierte Terminvorschläge und bestätigen einen dieser Vorschläge innerhalb des CRM. Zusätzlich ist das SAP-CRM auch auf den mobilen Endgeräten der Außendienstmitarbeiter installiert, holt sich von dort dynamisch sämtliche relevanten Informationen und macht eine manuelle Daten-Synchronisation so überflüssig.

Des Weiteren können sich Mietinteressenten in Echtzeit einen optimalen und validen Termin für die Besichtigung eines Mietobjektes direkt über die Internetseite der Deutschen Annington geben lassen, wobei jegliche Restriktionen wie Qualifikationen, freie Kapazitäten, Schlüsselabholung etc. berücksichtigt werden, ohne den Mieterservice kontaktieren zu müssen und ohne einen Disponenten für die Verplanung des Termins zu benötigen.

**Das Ergebnis:** Die innovative Serviceorganisation sorgt dank intelligenter Einsatzplanung nicht nur für verbesserte Kundenzufriedenheit und erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für flexiblen und effizienten Personaleinsatz beim mobilen Immobilienservice.

### FLS-Produkt(e):

→ FLS VISITOUR

### Anforderungen:

- Steuerung von 280 Field-service Mitarbeitern in vier Einsatzgebieten
- Installation auf mobilen Endgeräten (Tablet-PCs)
- SAP Integration

### Nutzen:

- Erhebliche Kosteneinsparungen
- Verbesserung der Kundenbetreuung

Mehr Informationen über die Deutsche Annington unter:  
[www.deutsche-annington.com](http://www.deutsche-annington.com)



FAST LEAN SMART. *fls*