



Intelligente Echtzeitplanung für einen zuverlässigen Außendienst



Mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar gehört IBM zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt knapp 400.000 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. IBM Deutschland ist die größte Ländergesellschaft Europas.

Der Technische Außendienst von IBM wird zentral über das csg Helpline Center in Erfurt gesteuert. Hier läuft FLS VISITOUR auf einer IBM xSeries mit einer IBM DB2 Datenbank in Verbindung mit dem IBM Tivoli Storage Manager, einer Speichermanagementsoftware zur Automatisierung von Datensicherungs- und Wiederherstellungsfunktionen.

Kann ein Problem von den Callcenter-Mitarbeitern nicht remote behoben werden, wird mit Hilfe von FLS VISITOUR unverzüglich die Fehlerbeseitigung vor Ort innerhalb der mit dem jeweiligen Kunden vereinbarten Servicezeit organisiert. Dabei werden je nach Auftragsart und -ort sowohl eigene Techniker als auch Servicepartner mit individuellen Start- und Zielorten eingeplant.

Dabei sorgt die Software sekundenschnell für eine intelligente, effiziente und kostenoptimale Einsatzplanung in Echtzeit – immer unter Berücksichtigung individuell festzulegender Parameter, wie zum Beispiel betriebliche und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeitgestaltung oder individuelle Skills der Servicetechniker. Deren Status wird über mobile Endgeräte dynamisch mit FLS VISITOUR abgeglichen, so dass auch auf unvorhergesehene Veränderungen sofort reagiert werden kann.

Das Ergebnis: Die optimale Serviceorganisation sorgt dank intelligenter Echtzeitplanung nicht nur für erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für präzise und realistisch verplante Servicetechniker und einen zuverlässigen Außendienst.

FLS-Produkt(e):

→ FLS VISITOUR

Anforderungen:

- Einsatzplanung der Field-service Mitarbeiter
- Berücksichtigung von verschiedenen Auftragsarten, Start- und Zielorten, Skills

Nutzen:

- Effiziente Einsatzplanung
- Verbessertes Kundenservice
- Erhebliche Kosteneinsparungen

Mehr Informationen über IBM unter:

www.ibm.com/de/de/



FAST LEAN SMART. *fls*