



## Europaweite Einsatzplanung für Kundendienst auf höchstem Niveau

 **JUNGHEINRICH**

Die Jungheinrich AG ist einer der drei größten Anbieter in den Bereichen Flurförderzeug-, Lager- und Materialflusstechnik weltweit. Das Unternehmen unterhält in 31 Ländern eigene Vertriebs- und Servicegesellschaften und verfügt in Deutschland über ein Direktvertriebsnetz von 17 Vertriebszentren und über 20 Mietstandorten. Im Zuge der Entwicklung des Unternehmens vom Flurförderzeughersteller zum produzierenden Lösungsanbieter der Intralogistik wurden auch die Distributionsprozesse schrittweise den neuen Ansprüchen angepasst.

Besondere Herausforderung bei der europaweiten Einsatzplanung von über 3.400 Kundendiensttechnikern war die Kombination von Auftragsarten mit deutlich unterschiedlichen Planungsfristen. Die Lösung heißt FLS VISITOUR: Von der langfristig eingeplanten Wartung bis zum akuten Reparatur-Notfall können sämtliche eingehenden Aufträge an FLS VISITOUR übertragen und von der Software verplant oder direkt auf variable Terminfenster gebucht werden.

Wahlweise manuell, halbautomatisch oder automatisch verplant FLS VISITOUR selbst komplexe Aufträge mit Anordnungsbeziehungen, Teambildung und Spezialressourcen – und sorgt so für flächendeckend hervorragend schnellen Service. Dabei sind die Techniker mit mobilen Endgeräten ausgestattet, über die FLS VISITOUR dynamisch sämtliche relevanten Informationen bezieht und damit die gesamte Einsatzplanung auch bei unvorhergesehenen Ereignissen jederzeit in Sekundenbruchteilen optimal anpassen.

**Das Ergebnis:** Die hochflexible zentrale Serviceorganisation sorgt dank dynamischer und mobiler Einsatzplanung nicht nur für erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für blitzschnellen Service und Kundendienst auf höchstem Niveau.

**FLS-Produkt(e):**

→ FLS VISITOUR

**Anforderungen:**

- europaweite Einsatzplanung mit 3.400 Kundendiensttechnikern
- Kombination von sehr unterschiedlichen Auftragsarten

**Nutzen:**

- Hohe Flexibilität trotz zentraler Serviceorganisation
- Extrem schneller Kundenservice

Mehr Informationen über die Jungheinrich AG unter:  
[www.jungheinrich.de](http://www.jungheinrich.de)



FAST LEAN SMART. *fls*