

## Mobile Echtzeitplanung für schnellere Störfallbehebung



Das Kölner Telekommunikationsunternehmen NetCologne ist mit rund 397.600 Telefon- und Internetkunden, 28.200 Mobilfunkkunden und 186.600 TV-Kunden einer der erfolgreichsten Regional-Carrier Deutschlands. Das eigene flächendeckende Glasfasernetz hat eine Länge von rund 420.000 Faserkilometern und ist eines der modernsten in Europa.

Mit rund 770 Mitarbeitern unterhält NetCologne ein enges Netz von Shops und bietet seinen Kunden umfangreiche technische Services – wie z.B. Festnetztelefonie und Mobilfunk, Internet und Online-Dienste, analoges und digitales TV, Übertragungswege, Corporate Networks, Datenservices und maßgeschneiderte Telekommunikationslösungen. Mit FLS VISITOUR hat das Unternehmen jetzt eine effiziente Möglichkeit gefunden, bei der Serviceorganisation kosteneffektiver zu arbeiten, dabei gleichzeitig die individuellen Service Level Agreements zuverlässig einzuhalten und darüber hinaus die Kundenzufriedenheit deutlich zu erhöhen.

Bei der optimalen Einsatzplanung bezieht FLS VISITOUR individuell definierbare Parameter ebenso problemlos mit ein wie die oftmals komplexen Zusammenhänge im Versorgerumfeld – zum Beispiel mehrteilige Aufträge, flexible Teambildung oder die Einplanung von Spezialfahrzeugen. Dann übermittelt die Software per UMTS in Echtzeit jeweils den nächsten Auftrag an die Servicetechniker, die über ihr mobiles Endgerät wiederum ihren jeweils aktuellen Status zurückmelden. So arbeitet FLS VISITOUR immer mit den aktuellsten Daten und kann bei Störungsfällen oder Terminverschiebungen die Einsatzplanung innerhalb von Sekunden optimieren.

**Das Ergebnis:** Die optimierte Serviceorganisation sorgt dank mobiler Echtzeitplanung nicht nur für erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für eine Störfallbehebung in Rekordzeit und damit für zufriedene Kunden.

### FLS-Produkt(e):

- FLS VISITOUR
- FLS MOBILE/ Notebook

### Anforderungen:

- Optimierte Einsatzplanung unter Berücksichtigung von verschiedenen Parametern
- Valide Kundentermine vereinbaren zu können
- mobile Übermittlung von Auftragsdaten

### Nutzen:

- Erhebliche Kosteneinsparungen
- Verbesserung des Kundenservices

Mehr Informationen über NetCologne unter:  
[www.netcologne.de](http://www.netcologne.de)



FAST LEAN SMART. *fls*