

Optimale Einsatzplanung für blendenden Service



Die SMA Technology AG mit Hauptsitz in Niestetal bei Kassel ist Weltmarktführer in den Bereichen Solartechnik und innovative Energiesysteme. Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt Solar-Wechselrichter und Überwachungssysteme für Photovoltaikanlagen, beschäftigt mehr als 5.500 Mitarbeiter und ist mit 13 Auslandsgesellschaften auf vier Kontinenten vertreten.

Seinen Kunden bietet SMA umfassenden Service bei Installation und Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur bis hin zum schnellen Geräte austausch. Die Einsätze des Technischen Kundendienstes werden von FLS VISITOUR und FLS MOBILE in Verbindung mit einem SAP CRM optimal geplant und koordiniert. Das alles passiert bei Auftragsannahme sekundenschnell und unter gleichzeitiger Berücksichtigung von Kundenwünschen, Service Level Agreements und Skills, Techniker-Kundenbindungen, Arbeitszeitregeln und weiterer individueller Kriterien.

Dabei zählt neben Effizienz vor allem Flexibilität. Denn egal, ob Termine zentral im Callcenter oder per Internet, über regional zuständige Disponenten oder direkt durch die Techniker vereinbart werden: FLS VISITOUR fungiert als transparenter, unternehmensweiter Kalender, der nicht nur sämtliche Termine zur Echtzeit intelligent und dynamisch koordiniert, sondern bei unplanmäßigen Verschiebungen auch sofort reagiert.

Das Ergebnis: Die effiziente Serviceorganisation sorgt dank einer optimalen und transparenten Einsatzplanung nicht nur für erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für einen blendend funktionierenden Kundendienst.

FLS-Produkt(e):

- FLS VISITOUR
- FLS MOBILE

Anforderungen:

- Steuerung des technischen Kundendienstes
- Optimale und transparente Einsatzplanung
- SAP Integration

Nutzen:

- Erhebliche Kosteneinsparungen
- Verbesserung des Kundenservices

Mehr Informationen über die SMA Technology AG unter:
www.sma.de



FAST LEAN SMART. *fls*