

## Maßgeschneiderte Terminplanung für mehr zufriedene Kunden



Wenn die Waschmaschine streikt oder die Mattscheibe dunkel bleibt, sind Verbraucher auf schnelle Hilfe angewiesen. Per Telefon und über das Internet können Kunden das Unternehmen TechnikService 24 bundesweit mit der Reparatur von Unterhaltungselektronik und Elektro-Haushaltsgeräten aller Marken beauftragen. 40 Mitarbeiter im Callcenter in Mettmann nehmen pro Tag 1100 Kundenaufträge an – insgesamt 300.000 pro Jahr.

Was der Mitarbeiter selbst nicht mitbekommt: Im Hintergrund prüft FLS VISITOUR bereits während des ersten Gesprächs, welcher der 160 eigenen Techniker und 240 Service-Partner in dem jeweiligen Gebiet den Auftrag an welchem Tag übernehmen kann. Außerdem checkt das Programm, ob er wahrscheinlich benötigte Ersatzteile dabei hat. Wenn ein Teil im Lager bestellt werden muss, wird dies bei der Terminvereinbarung am Telefon umgehend berücksichtigt.

Dabei findet die Terminierung im Callcenter direkt über MicrosoftDynamics NAV statt, während FLS VISITOUR als Blackbox fungiert. Neben individuell festzulegenden Parametern berücksichtigt die Software zum Beispiel auch, dass nur solche Außendiensttechniker für besonders anspruchsvolle Reparaturen eingesetzt werden, die die nötige Berufsqualifikation mitbringen. Für die gesamte Rechenprozedur inklusive der Routenplanung benötigt FLS VISITOUR weniger als eine Sekunde.

**Das Ergebnis:** Die überlegene Serviceorganisation sorgt dank einer maßgeschneiderten Termin- und Ressourcenplanung nicht nur für erhebliche Kosteneinsparungen, sondern auch für pünktlichen und zuverlässigen Service und damit für zufriedene Kunden.

### FLS-Produkt(e):

→ FLS VISITOUR

### Anforderungen:

- Terminvereinbarung von 1100 Kundenaufträgen pro Tag im Callcenter
- Organisation von eigenen Technikern und Service-Partnern vor Ort
- MicrosoftDynamics NAV Integration

### Nutzen:

- Erhebliche Kosteneinsparungen
- Verbesserung des Kundenservices

Mehr Informationen über TechnikService 24 unter: [www.ts24.de](http://www.ts24.de)



FAST LEAN SMART. *fls*