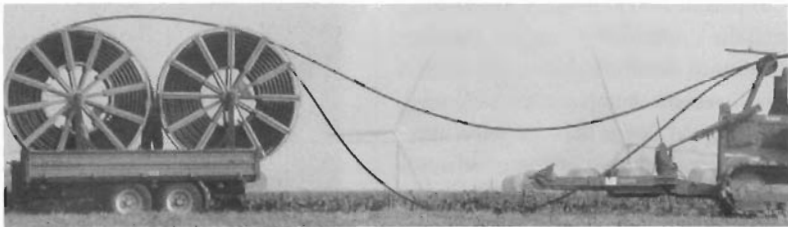


Schnell am Störfall

Kabelnetzbetreiber nutzt Tourenplanung für Service



Je komplexer die Technik, desto anfälliger ist sie auch für Störungen. Auch hochentwickelte moderne Leitungsnetze unterliegen diesem Gesetz. Für Unternehmen ist es demnach nicht nur das Ziel, Störfälle zu vermeiden, sondern auch besonders schnell auf sie reagieren zu können. Schließlich gewinnt die Kundenzufriedenheit im Zeitalter des freien Wettbewerbs an Wichtigkeit.

Um die Leistungsfähigkeit des Netzes zu verbessern, hat der regionale Netzbetreiber *NetCologne*, der im Raum Köln/Bonn/Aachen Telefon, Internet und Kabel-TV bietet, eine besondere Lösung realisiert. Für die Planung der Servicetechnik nutzt das Unternehmen die Termin- und Tourenplanungssoftware *Visitour*. Das von dem Kieler Softwareanbieter *FLS* stammende System wird vorwiegend in der Logistikbranche eingesetzt und wurde speziell für die Anforderungen von Leitungsnetzbetreibern weiterentwickelt.

Die Techniker bei *NetCologne* bearbeiten Neuinstallationen, Störungen und Wartungsaufträge bei Unternehmen, Privatkunden und in eigenen technischen Einrichtungen. Die wichtigste Anforderung an die Software lautet: Alle Abhängigkeiten zwischen Teilaufträgen sollten erfasst und vermittelt werden können, um die verschiedenen Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge von den richtigen Leuten durchführen zu lassen.

Michael Scaramozza vom Fieldservice *NetCologne* zeigt sich von dem Projekt zufrieden: „Für die Erfassung der Ar-

beitsabläufe unserer Außendiensttechniker hat *FLS* für uns eine spezielle mobile Lösung entwickelt. Mit dieser Anwendung, Laptop und UMTS-Verbindung können wir unsere Techniker jetzt wesentlich besser steuern.“ Bis es soweit war, ist laut Angaben von *FLS* ein Jahr kontinuierliche Entwicklungsarbeit in *Visitour* geflossen. Wilfried Herter, Leiter Entstörung und Fieldservice bei *NetCologne*, erläutert die Anforderungen, denen die neue Software gerecht werden musste: „Bei der Auswahl der Softwarelösung war für uns unter anderem eine flexible Anpassung der Software an unsere speziellen Branchenbedürfnisse wichtig.“

Einsätze der Techniker werden intelligent per Tourenplanung abgestimmt.

Besonderer Wert wurde dabei auf die durchgängige Kommunikation gelegt. Das Auftragsannahmesystem ist das bei *NetCologne* vorhandene TroubleTicket-System *Clarify*, mit dem Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Trouble-Tickets) verwaltet werden. Neue Aufträge werden nun in *Clarify* automatisiert an *Visitour* übergeben. Die Software sorgt dann für eine optimale Ablaufplanung und überträgt das Ergebnis per UMTS in Echtzeit an die Techniker.

Die Techniker wiederum geben nach Erledigung des Auftrags eine komplette Rückmeldung inklusive Servicereports und weiteren Dokumenten an die Zentralsysteme zurück. Für *NetCologne* wurde *Visitour* in einem Zeitraum von nur acht Wochen angepasst und implementiert. (or)

www.netcologne.de

www.fls-service.de



Die Arbeitsorganisation der Servicetechniker bei dem Kabelnetzbetreiber *NetCologne* unterliegt einer komplexen Planung.