

# Optimierung des Außendienstes



Liefern Sie den besten Service mit  
den qualifiziertesten Mitarbeitern →

**ORTEC**  
OPTIMIZE YOUR WORLD

# Erfüllen Sie die

# Erwartungen Ihrer Kunden

## Seien Sie immer einen Schritt voraus

Die Dienstleistungsbranche ist in den letzten Jahren deutlich gewachsen und gleichzeitig hat jeder Kunde seine besonderen Anforderungen und Bedürfnisse, die durch qualifiziertes Fachpersonal bedient werden müssen. Wartungsaufgaben, Störungen, Inbetriebnahmen, Beratungsleistungen, Ablese-Services und Auslieferungen mit verbundenen Dienstleistungen erfordern die optimale Koordination von Ressourcen. Diese Faktoren zusammen mit dem starken technologischen Fortschritt stellen eine Herausforderung für die Dienstleistungsbranche und gleichzeitig eine Chance zum Wettbewerb dar.

### **Wie können Sie die Kundenbindung fördern, qualifizierte Mitarbeiter langfristig binden und außerdem Kosten einsparen?**

Die richtige Balance zwischen dem Bedürfnis Ihrer Kunden nach Liefertreue und Flexibilität und dem Wunsch Ihrer Mitarbeiter nach optimaler Planung sorgt für positive Ergebnisse.

## Bleiben Sie Ihren Kunden in guter Erinnerung

Für Ihre Kunden ist es schwierig, wenn sie ihre Arbeit oder andere Aktivitäten verschieben müssen, um auf Lieferungen oder Dienstleistungen zu warten. Noch ungünstiger ist es, wenn vereinbarte (Reparatur-) Zeitfenster ohne Rücksprache geändert werden. Damit Ihre Kunden zufrieden bleiben, sollten Sie Ihre Dienstleistungen durch gut ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiter pünktlich erbringen. Intelligente Plattformen, welche die mobile und dynamische Terminvereinbarung unterstützen sowie Kommunikation in Echtzeit und genaue Ankunftszeiten ermöglichen, schaffen hier echte Mehrwerte. Mit den passenden Softwarelösungen für die Einsatzplanung steigern Sie die Effizienz und Zeitersparnis bei der Disposition, sorgen für ein verbessertes Serviceniveau, ermöglichen mehr Transparenz in der Planung sowie eine höhere Produktivität Ihres Personals.





**Personalverfügbarkeit steigern durch den Einsatz cloud-basierter Lösungen**

Optimieren Sie Ihre Personaleinsatzplanung mit einer intelligenten Planungs- und Dispositionssoftwarelösung, individuell Ihren Anforderungen angepasst. Digitale Lösungen sorgen für eine optimale Planung und zufriedene Kunden - der richtige Mitarbeiter - zur richtigen Zeit - am richtigen Ort.

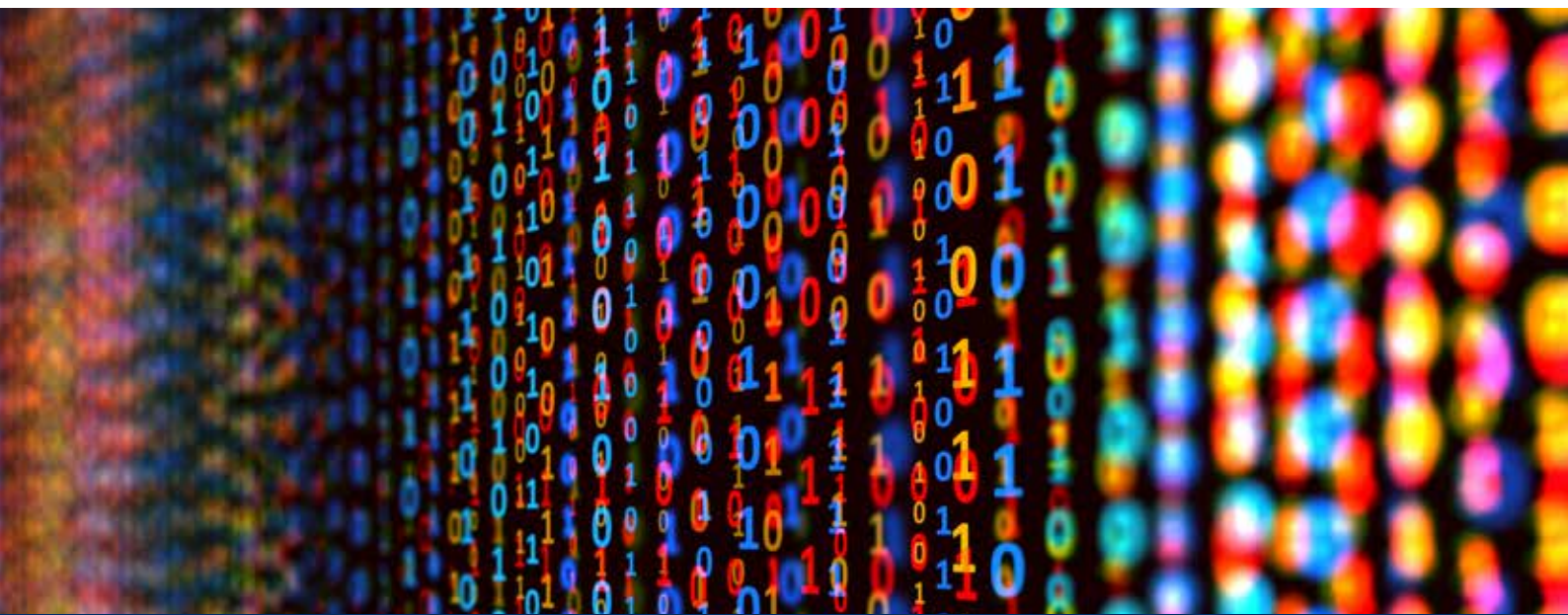
**Bessere Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern durch mobile Softwarelösungen**

Der steigende Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, diese zu finden und zu halten, erfordert hohen Einsatz. Es ist wichtig, Ihre Kundendienstmitarbeiter stets durch den Einsatz der neuesten Technologien zu unterstützen - sie verfügen über kundenorientiertes Fachwissen und können Ihre Marke und Ihr Geschäftsergebnis erheblich beeinflussen. Fördern Sie deren Einsatz und verbessern Sie das Zeitmanagement.

In einer aktuellen Umfrage haben 69 % der jungen Mitarbeiter (die sogenannten Millennials oder Generation Z) angegeben, dass sie sich digitalen Zugang zu Experten wünschen, während sie im Außendienst sind. Mobile Softwarelösungen sind der Schlüssel zu einem nachhaltigen Wissenstransfer.



# Eine neue Generation für Ihren Außendienst



Ihre Daten liefern wertvolle Informationen, die Sie benötigen, um dem rasanten technischen Wandel standzuhalten und dem Wettbewerb zu begegnen

Die intelligente Nutzung Ihrer Daten bietet Ihnen neue Möglichkeiten: Mathematische Optimierung ermöglicht es Ihnen, mit Hilfe Ihrer Daten bessere Entscheidungen zu treffen und gleichzeitig die Wünsche Ihrer Mitarbeiter, Kundenanforderungen und sonstige Vorgaben zu berücksichtigen.

Das Ergebnis? Ihr Unternehmen wird effizienter, anpassungsfähiger, effektiver und nachhaltiger.

$(k!)^4$

$e^x$

$\frac{1}{\pi}$

$\pi$

## So helfen wir Ihnen

ORTEC unterstützt seit Beginn der 1980er Jahre Unternehmen mit Optimierungswarelösungen. Unsere Experten analysieren Ihre Geschäftsanforderungen, liefern Ihnen detaillierte Einblicke und bieten Softwarelösungen, mit denen Sie Ihr Unternehmen optimieren können. Unsere mathematischen Optimierungstechnologien und Beratungsdienstleistungen werden von Branchenführern aus den Bereichen Energieversorgung, Vertrieb, Wartung, Instandhaltung, Facility Services sowie Zertifizierung und Controlling eingesetzt. Als Unternehmen der Dienstleistungsbranche müssen Sie Ihre Mitarbeiter mit den richtigen Qualifikationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort einsetzen. Dies erfordert natürlich eine professionelle Planung. Möchten auch Sie von unseren Optimierungswarelösungen profitieren?

## Unsere Softwarelösungen

ORTEC's Softwarelösungen für den Außendienst ermöglichen Ihnen die kosteneffiziente Verwaltung Ihrer Termine. Ihre Aufgaben, Ihre Mitarbeiter und Ihre Prozesse werden durch effiziente Kapazitätsplanung, Aufgabenplanung und Zeitfensterbuchungen optimiert. Sie können Lieferzeiten berechnen, optimale Routen planen und flexible Änderungen bei unvorhersehbaren Ereignissen vornehmen. Dabei werden Mitarbeiterwünsche sowie arbeitsrechtliche Vorgaben berücksichtigt.

### Serviceplanung

ORTEC's Service Planning bietet Ihnen Unterstützung für alle Arten der Dienstplanung: Von der ambulanten Pflege über die Planung von Sachverständigen, mobilen Überwachungs-, Service- und Reparaturunternehmen bis hin zu Reinigungsunternehmen und Versorgungsdienstleistern.

ORTEC Service Planning berücksichtigt:

- Echtzeitverkehrsinformationen
- Verfügbarkeiten von Technikern
- Mögliche Kundenänderungen im Auftragsstatus
- Mitarbeiterpräferenzen und -qualifikationen
- Erforderliche Geräte und Materialien
- Kundenwünsche nach engen Zeitfenstern

*“Wir können unsere Termine nun viel genauer vergeben, sodass der Kunde nicht den halben Tag zuhause warten muss.”*

**Woonstichting De Key**



*“Dank angewandter Mathematik und Optimierung können wir nun unsere Ressourcen und Techniker viel effizienter einsetzen und dem Kunden schnellere Reparaturen ermöglichen.”*

**Carglass**

### **ORTEC Time Slot Booking**

Im Zeitalter der Digitalisierung möchten Konsumenten den Liefertag sowie das passende Zeitfenster selbst auswählen. Dies ist auch ein Gewinn für Ihr Unternehmen. So können Sie hohe Servicekosten vermeiden, indem Sie dem Kunden die richtigen Zeitfenster zur Verfügung stellen. ORTEC bietet eine leistungsstarke Time Slot Booking-Softwarelösung, welche die Details jedes Serviceauftrags berücksichtigt (z. B. Standort, vereinbartes Zeitfenster, Qualifikation der Mitarbeiter und andere Faktoren), um einen dynamischen und optimierten Plan zu berechnen. ORTEC Time Slot Booking kann in Ihre Website, Ihr ERP, CRM oder in das System eines Drittanbieters integriert werden.

Im Gegensatz zu anderen Softwarelösungen ermöglicht Ihnen ORTEC die schrittweise Erstellung Ihres Zeitplans unter Verwendung realer Daten und Vorgaben und bietet Ihnen volle Transparenz, wann und wo bestehende Aufträge übertragen wurden. Dies führt zu einem effizienteren und realistischeren Ergebnis im Vergleich zu Planungslösungen, die auf Basis von durchschnittlichen Jobs pro Standort und Zeitfenster planen.

### **Predictive Maintenance**

Fehlerhafte Heizkessel, verstopfte Drucker oder defekte Kaffeemaschinen, niemand mag Ausfallszeiten. Bringen Sie jetzt Ihren Service auf ein neues Level, indem Sie Störungen vermeiden und Ausfallzeiten verhindern. Die vorausschauende Wartung lässt Sie Wartungen nur dann ausführen, wenn sie auch wirklich notwendig sind. Basierend auf großen Datenmengen erstellen wir ein mathematisches Berechnungsmodell, das den genauen Zeitpunkt für Wartungsarbeiten voraussagt. Sparen Sie Kosten und erhöhen Sie die Anlagenverfügbarkeit für Ihre Kunden.

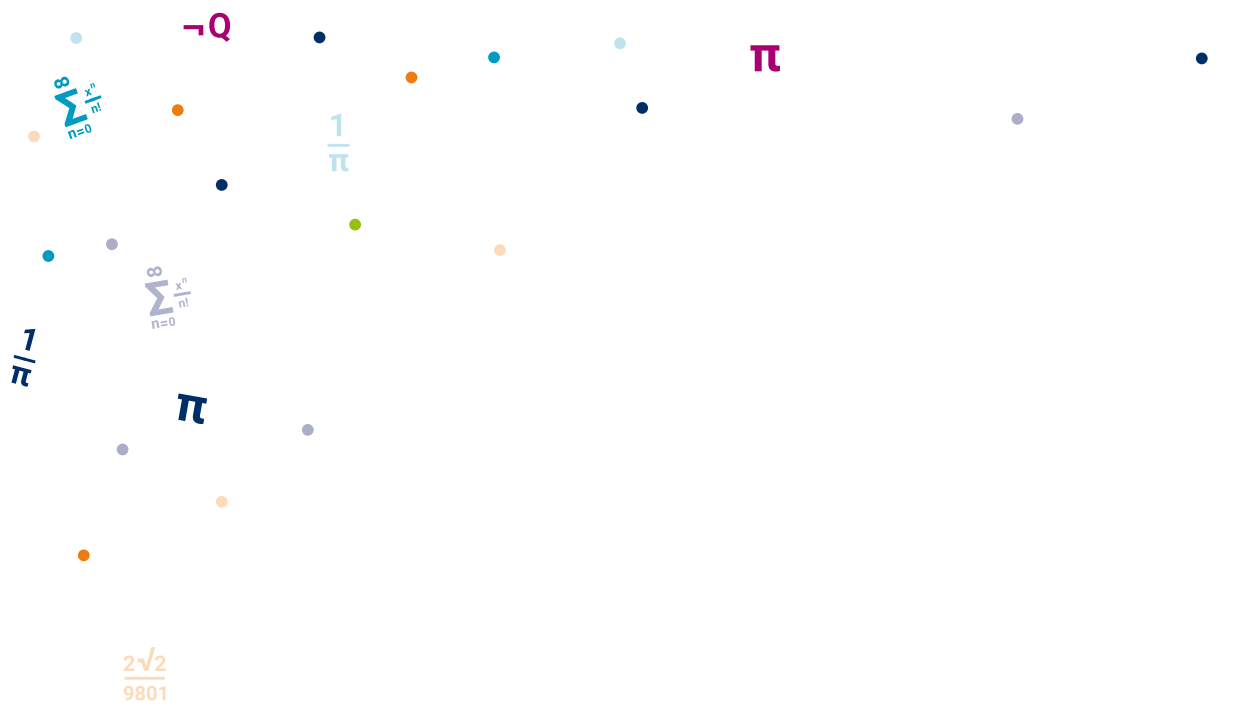
### **Personaleinsatzplanung**

Sie wollen motivierte Mitarbeiter, die Ihnen treu bleiben. Denn es ist nicht einfach, qualifizierte Mitarbeiter zu finden. ORTEC hilft Ihnen, Ihre Mitarbeiter zu motivieren, indem ihnen ein Mitspracherecht in ihren Arbeitsplänen ermöglicht wird und die Zeitpläne mit den wichtigsten Geschäftsdaten synchronisiert werden. Unsere analytischen Softwarelösungen berechnen, wann und wo Sie Ihre Vollzeit- und Teilzeitkräfte kurz- und langfristig optimal planen, um sowohl die Zufriedenheit der Mitarbeiter als auch eine hohe Flexibilität zu gewährleisten. Darüber hinaus verwalten die ORTEC Softwarelösungen große Datenmengen und berücksichtigen unterschiedliche Vorgaben und Kennzahlen einschließlich gesetzlicher Vorschriften.

# Die Zeit für intelligente Entscheidungen ist jetzt!

Ihre Kunden sind gut informiert und vernetzt. Steigern Sie das Kundenservice-Erlebnis durch optimale Zeitfenster und eine höhere Transparenz in Ihren betrieblichen Prozess. Die optimierte Echtzeitplanung gibt Ihnen mehr Kontrolle über die Kosten und verbessert die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass sich Ihre Kunden immer für Sie entscheiden. ORTEC weiß, wie wichtig der Service sowohl für Ihr Unternehmen als auch für Ihren Kunden ist. Wir helfen Ihnen weiter.





info.de@ortec.com