

Tourenplanung und Terminvereinbarung im Energiedienstleistungssektor



Ca. 1.100 eigene und durch externe Partner zur Verfügung gestellte Servicetechniker werden täglich in der Planung des Außendienstes disponiert. Terminvereinbarungen sind hier die Regel, da der Mieter dem Servicetechniker im Falle einer Rauchmelder-Wartung Zugang zum Mietobjekt verschaffen muss. Durch die transparentere und kundenfreundliche Terminvereinbarung über das Call Center und die Unternehmenswebsite werden in vielen Prozessschritten Einsparungen realisiert. Die Terminvereinbarung berücksichtigt hier die bestehende Tourenplanung, sodass auch kurzfristige Umdispositionen zu minimalen Kosten realisiert werden können.

Bei einem der größten Energiedienstleister im Immobilienmanagement sorgt ORTEC mit seiner intelligenten Tourenplanung und einer transparenten Terminvereinbarung für weniger Planungsaufwand, besseren Ergebnissen und einer signifikanten Reduktion des Nicht-Antreffens der Mieter in deren Haushalten. Über 6 Monate hinweg im Voraus werden die Touren geplant und Termine mit den Mietern abgestimmt. Touren, die hierbei näher in der Zukunft liegen, werden häufiger re-optimiert, um möglichst dichte Touren zu generieren und somit die Anzahl der zu fahrenden Kilometer signifikant zu reduzieren. Muss der Mieter den Termin verschieben, so ist dies zukünftig über die Online Terminvereinbarung oder das Call-Center mit ORTECs Technologie im Hintergrund möglich.

Die Softwarelösung

ORTEC Service Planning in Kombination mit dem ORTEC Time-Slot-Booking bietet die notwendigen Anforderungen, um in der Tourenplanung des Außendienstes von über 1.000 internen und externen Monteuren weiterhin für Dynamik

und Planungssicherheit zu sorgen.

Terminänderungen lassen sich durch das Time-Slot-Booking via Web oder im Call Center innerhalb von wenigen Sekunden ohne Qualitätsverlust der Tourenplanung realisieren.

Die Ergebnisse

Die Implementierung von ORTEC Service Planning resultiert in den folgenden Vorteilen:

- Weniger Planungsaufwand für die Disponenten
- Bessere Entscheidungen in der Disposition durch mathematisch berechnete Alternativen
- Mehr Transparenz für Management, Disponent und Außendienst-Techniker
- Verbesserte Antreffquote des Mieters vor Ort
- Ausführung von täglich mehr Aufträgen durch eine verdichtete Tourenplanung

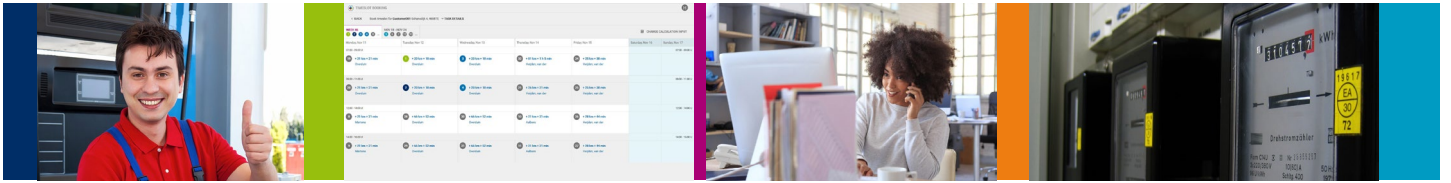
Industrie:

Energiedienstleistungen im Immobilienmanagement

ORTEC Lösung:

ORTEC Service Planning in Kombination mit ORTEC Time-Slot-Booking





Deutlich weniger Planungsaufwand für Disponenten

Über Nacht werden über 10.000 noch nicht geplante Aufträge für den Folgetag in die bestehende Tourenplanung (6 Monate – 100.000 Aufträge) eingeplant, um die Touren zu verdichten und somit möglichst viele Aufträge bei möglichst wenig Fahrzeit zu bearbeiten. Einzelne tägliche Umdispositionen erfolgen mittlerweile nicht mehr auf Basis von Schätzungen oder dem „guten Bauchgefühl“ sondern werden mittels jahrzehntelanger Erfahrung durch mathematische Algorithmen berechnet, evaluiert und dem Disponenten vorgeschlagen.

Signifikante Reduktion von Fahrzeiten und -distanzen

Weniger gefahrene Kilometer sorgen bei dem Dienstleistungsunternehmen in vielerlei Hinsicht zu einer allgemeinen Verbesserung der Prozesse. Weniger Kosten für Diesel und Benzin sind die eine Sache. Täglich mehr Aufträge zu bearbeiten als zuvor die andere. Auch bei der Umdisposition im Falle von Ausfällen der Außendienstmitarbeiter oder unvorhergesehener Umstände, sorgt der ORTEC Algorithmus für optimierte Touren.

Terminvereinbarungen mit den Kunden

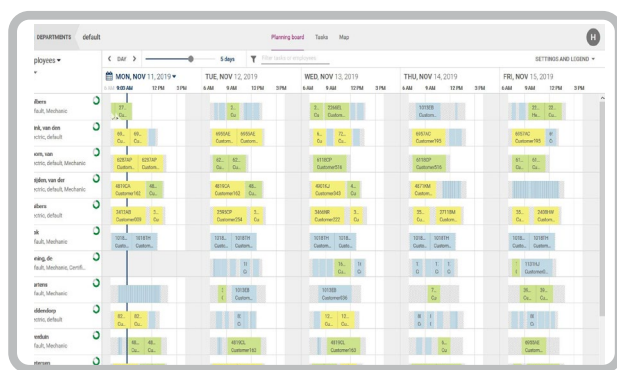
Das lange Warten des Mieters in der Warteschleife des Call-Centers wird langfristig ein Ende haben. Mit dem im Backend der Website integrierten Time-Slot-Booking bucht der Mieter eigenständig seinen Termin um und erhält direkt Feedback über mögliche Ausweichtermine, die er schließlich für sich verbindlich beanspruchen kann. Dies entlastet zum einen die Call-Center-Mitarbeiter und ebnet den Weg hin zu einem 24/7 Service.

Mehr Transparenz für Stakeholder

Die datengestützte Entscheidungsfindung unterstützt insbesondere die Disponenten in Ihrer täglichen Arbeit. Doch wie steht es um die Performance der Einsatzplanung? Wie viele unproduktive gefahrene Kilometer können reduziert werden und wie verhält es sich mit der täglichen Auslastung des Außendienstes. Fragen, die der Energiedienstleister aus dem Immobilienmanagement zukünftig beantwortet bekommt.

Zusammenfassung

Alles in allem werden vereinbarte Termine deutlich verlässlicher und geplante Touren durch die Lösung von ORTEC deutlich günstiger geplant. Der Mieter kann seine Wünsche und Änderungen aktiv einbringen, indem er aus erhaltenen Terminvorschlägen seinen persönlichen Favoriten bestätigt. Der Disponent berücksichtigt diese, indem er zu jeder Zeit, manuell initiiert oder automatisch durch Programmroutinen, entsprechende Vorschläge oder auch schon fertige Planungsergebnisse angezeigt bekommt (die er natürlich jederzeit wieder verwerfen kann).



ORTEC Routing Planner aus Disponentensicht