

IBM Intelligent Resource Management – Premium Service für die Einsatz- steuerung Ihres Außendienstes



Highlights

- | | |
|--|--|
| ■ Definition einer klaren Steuerungsstrategie | ■ Steigerung der Kundenzufriedenheit |
| ■ Signifikante Kostenreduktion im Außendienst durch eine wirtschaftliche Einsatzplanung | ■ Etablierung eines kontinuierlichen Managementzyklus |
| ■ Motivation des Außendienstes | ■ Reduzierung der Fahrtstrecke und -zeit bis zu 15 % möglich |
| ■ Transparente Darstellung des Außendienstes | ■ Reduktion der Auftragsdurchlaufzeit (Auftragseröffnung bis -ende) bis zu 14 % möglich |

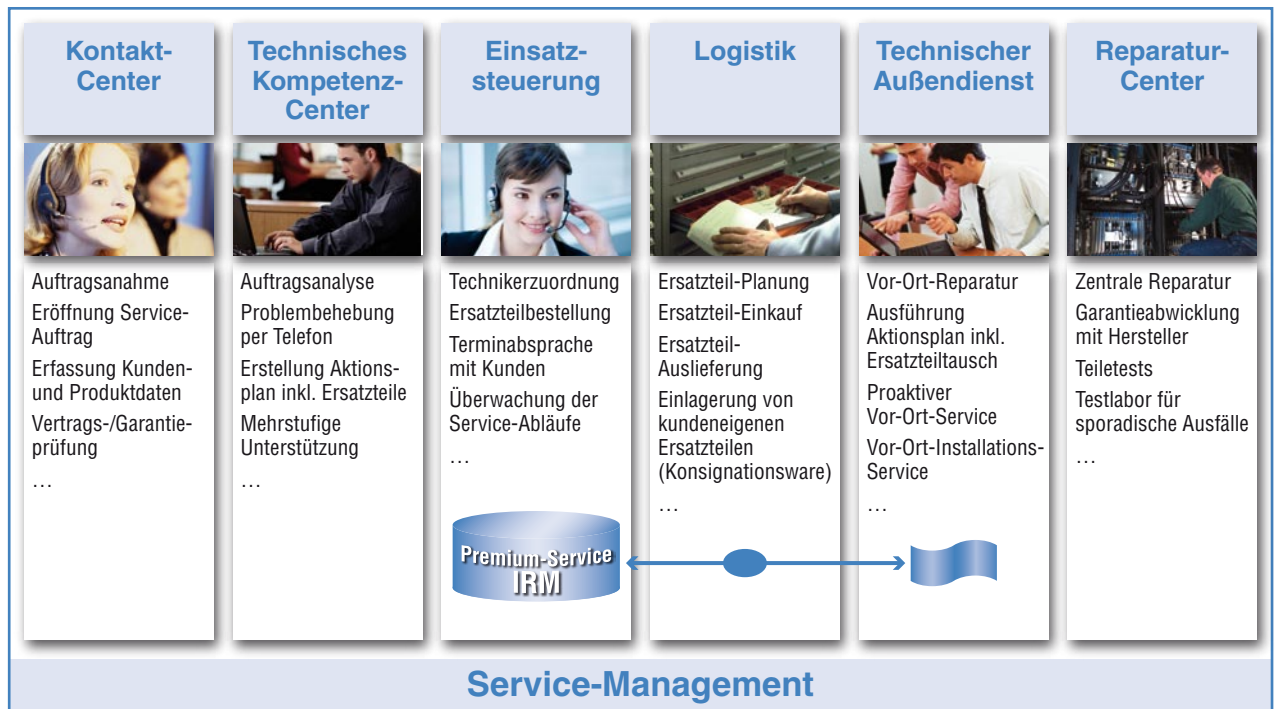
Außendienst als Erfolgsfaktor

Ihr Außendienst stellt einen wesentlichen Faktor für Ihren unternehmerischen Erfolg dar. Ganz gleich, ob dieser technisch oder vertrieblich orientiert ist – eine flächendeckende Verfügbarkeit bestimmter Skills zu definierten Zeiten (Service Level Agreement – SLA) ist im Sinne der gewünschten Kundenzufriedenheit unabdingbar. Keine leichte Aufgabe – insbesondere, wenn etwa Anforderungen wie die termingerechte Bereitstellung von Ersatzteilen hinzukommen. Effizient lassen sich diese Aufgaben nur mit einer zentralen Einsatzsteuerung bewältigen.

Intelligent Resource Management in der Einsatzsteuerung

Genau hier setzt das IBM Intelligent Resource Management (IRM) an: Wo immer Aufträge mit unterschiedlichen Skill-Anforderungen zu definierten SLAs beim Kunden erfüllt werden müssen, führt der Einsatz von IRM zu signifikanten Verbesserungen. Das IBM Intelligent Resource Management basiert dabei auf dem Technical Support Outtasking Modul 'Einsatzsteuerung' und erweitert dieses um intelligente Funktionalität zum professionellen Management Ihres Außendienstes.

Kundenzufriedenheits-Management



Effiziente Steuerung des Außendienstes

IBM Intelligent Resource Management ist die Verbindung des Service IBM Einsatzsteuerung mit der Software VisiTour. Es unterstützt Sie bei der Erstellung von klar strukturierten und wirtschaftlichen Einsatzplänen, die straßengenau, dynamisch und ökonomisch sinnvoll sind – ein wichtiges

Merkmal für Unternehmen, die Umweltbewusstsein zu ihren Werten zählen. Der Einsatzplan wird dem Außendienstmitarbeiter über eine mobile Lösung oder per E-Mail übermittelt. Durch regelmäßige Kommunikation (z. B. Start-/Ende des Auftrags) des Außendienstes mit der Einsatzsteuerung kann dann der Fortschritt

der Bearbeitung sowie die aktuelle Position des Außendienstmitarbeiters (ohne Nutzung von GPS im Sinne der Mitbestimmung) in der Einsatzsteuerung nachvollzogen werden. Treten Abweichungen bzw. Sondersituationen auf, so ist die dynamische Anpassung des Einsatzplanes durch die Einsatzsteuerung jederzeit möglich.

Intelligent Resource Management im Überblick

Einsatzsteuerung

- Definition klarer Steuerungsstrategien (SLA, Priorisierung etc.) und deren teilautomatisierte Umsetzung
- Fokussierung auf eine kompetente Bearbeitung von Ausnahmesituationen im Interesse Ihrer Endkunden
- Vermeidung von Vertragsüber- bzw. -untererfüllung

Außendienst

- Signifikante Kostenreduktion durch optimale Einsatzplanung
- Minimierung der Auftragsdurchlaufzeit
- Transparente Darstellung des Außendienstes (Auslastung, Ressourcen- und Skilldefizite)
- Motivation des Außendienstes durch eine klare Einsatzplanung sowie Minimierung von Überstunden

Steigerung der Kundenzufriedenheit

**Managementzyklus mit Handlungsempfehlungen zur Verbesserung basierend auf dem Ist-Stand
(z. B. Verteilung der Außendienstmitarbeiter, Skill-Entwicklung)**

Warum IBM und FLS?

Die FLS – Fuhrpark und Logistik GmbH – ist technologisch führender Anbieter dynamischer Planungssysteme für Kundendienst, Vertrieb und Logistik. FLS hat sich zum Ziel gesetzt, effiziente Methoden der mathematischen Optimierung und der Informationstechnologie im Transport- und Verkehrswesen nutzbar zu machen.

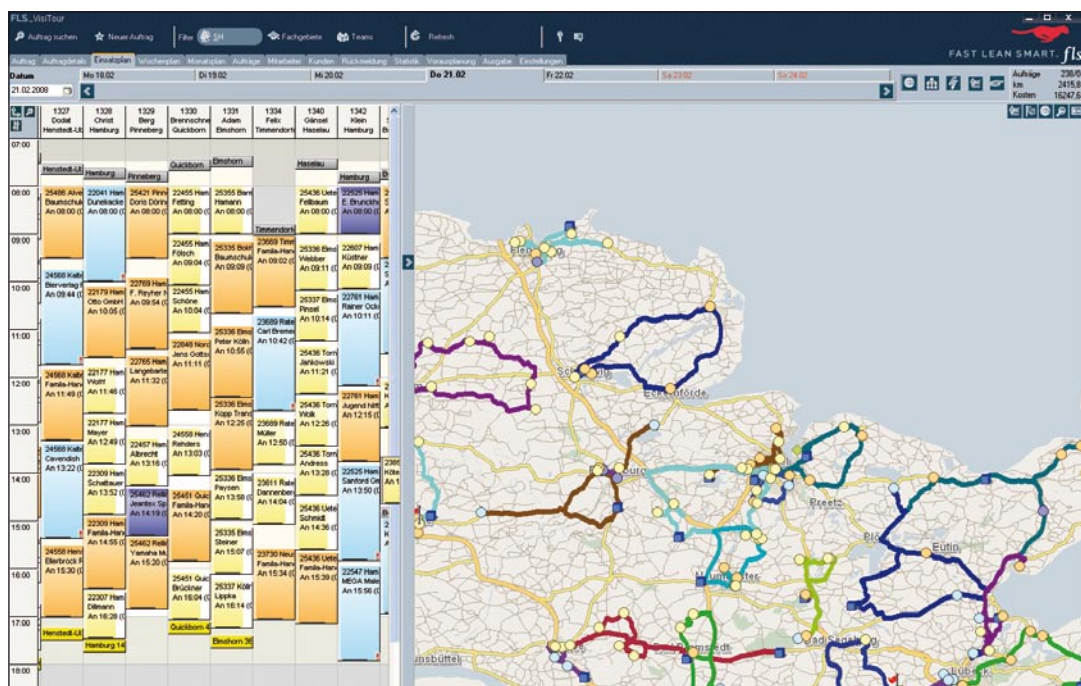
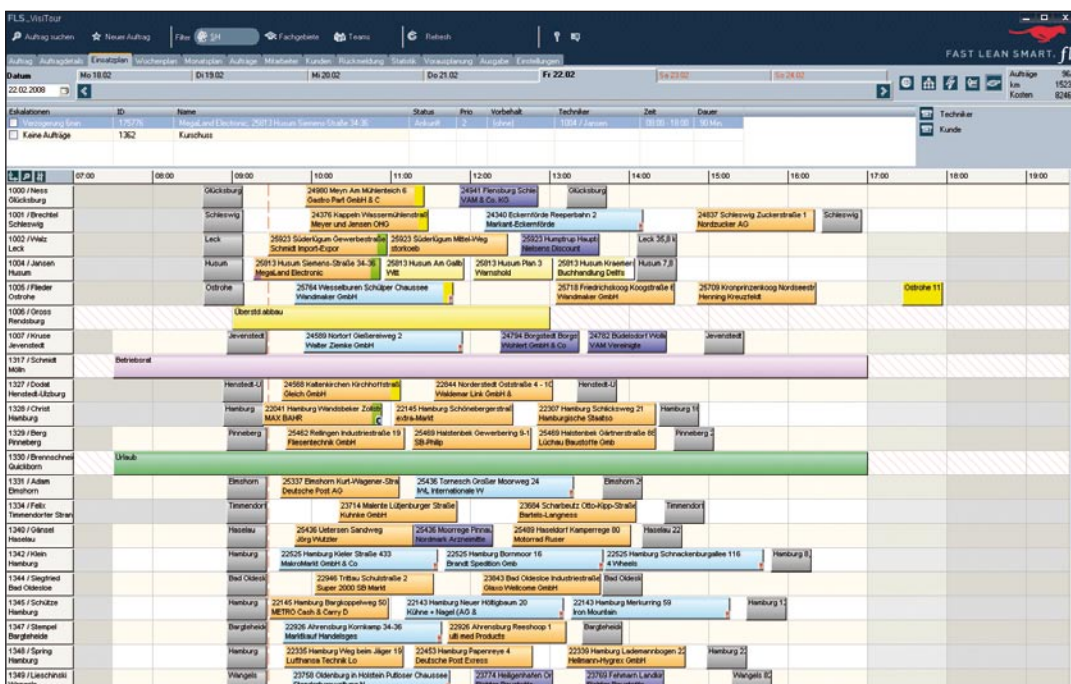


FAST LEAN SMART. **fls**

Die Verbindung von IBM Global Technology Services im Bereich des Out-tasking mit der optimalen Termin- und Tourenplanungssoftware VisiTour von FLS stellt Ihnen gebündelte Kernkompetenzen bereit und garantiert für eine wirtschaftliche Lösung. IBM Intelligent Resource Management ermöglicht die optimale Einsatzsteuerung für Ihren Außendienst. Mit VisiTour erfolgt eine ganzheitliche und gleichermaßen serviceorientierte, kostenoptimale und ressourcenschonende Planung.

Damit bieten IBM und FLS die Möglichkeit, ab sofort den Kundenservice zu verbessern, Kosten zu reduzieren und die Geschäftsprozesse zu optimieren:

- *Skalierbare, flexible, zuverlässige, sichere und zentrale Einsatzsteuerung*
- *Offene, auf Branchenstandards basierende Lösungen für Investitionsschutz und Flexibilität*
- *Enge Verknüpfung von IBM Global Technology Services mit den Spezialisten von FLS*



Kompetente Unterstützung in allen Phasen der Umsetzung

IBM steht Ihnen bei der Einführung und Umsetzung Ihrer IRM-Einsatzsteuerung mit Rat und Tat zur Seite. In einem ersten Schritt stimmen unsere Spezialisten dabei gemeinsam mit Ihnen die spezifischen Anforderungen an Ihre Steuerungsstrategien ab. Diese werden dann im nächsten Schritt über die dynamische Softwarelösung VisiTour in das Modul 'Einsatzsteuerung' integriert und schließlich in Betrieb genommen. Basierend auf den Ergebnissen im laufenden Betrieb erarbeiten unsere Spezialisten schließlich detaillierte Handlungsempfehlungen, die Ihnen als Entscheidungsgrundlage für die weitere Anpassung Ihrer Steuerungsstrategie und damit der kontinuierlichen Verbesserung Ihres Außendienstes dienen. Darüber hinaus unterstützen wir Sie auch gerne über den gesamten Zyklus hinweg bei der Kommunikation mit Ihren Mitbestimmungsgremien.



IBM Managementzyklus

Beste Referenzen: IRM im Technischen Außendienst der IBM

Auch IBM selbst nutzt bei der Einsatzsteuerung seines technischen Außendienstes den Premium Service IRM und konnte damit teilweise erhebliche Verbesserungen erzielen:

- *Reduzierung der Fahrtstrecke und -zeit um ca. 15 % möglich*
- *Reduktion der Auftragsdurchlaufzeit (Auftragseröffnung bis -ende) um ca. 14 % möglich*
- *Verbesserung der Service-Qualität bei reduzierter Mannschaft*

Nutzen auch Sie das Potenzial des IBM Intelligent Resource Management, und machen Sie Ihren Außendienst fit für eine erfolgreiche unternehmerische Zukunft!

Ansprechpartner

Dr. Wilfried Lenz
Leader MTS Business Process
Innovation
Telefon: +49 711 785-2670
Mobil: +49 170 2209923
E-Mail: lenz@de.ibm.com

M. Sc. Christian Scharfe
Manager MTS Business Processes
Telefon: +49 361 242-6911
Mobil: +49 173 6124835
E-Mail: cscharfe@de.ibm.com

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Technical Support Outtasking oder IBM Global Services erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder Ihren IBM Business Partner.

Oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de/index.wss/
offering/its/a1007632



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.