

Erreichen Sie mehr mit Ihrem mySAP-System

Sie profitieren bereits von den Vorteilen, die Ihr SAP-System in Ihre Serviceorganisation bringt. Wenn jedoch Ihre Disponenten Termine immer noch manuell vergeben, haben Sie noch einen weiten Weg vor sich, um optimale Effizienz zu erreichen. Stellen Sie sich ein System vor, das weit über die bloße Terminplanung für Kundendienstanrufe hinausgeht; das sicherstellt, das jederzeit immer der beste Techniker für den jeweiligen Auftrag disponiert wird und zwar vollautomatisch. Das ist – vereinfacht ausgedrückt – das, was Wessendorf und ClickSoftware mit ClickSchedule für mySAP anbieten.

Das Produkt ClickSchedule von ClickSoftware ermöglicht dem Unternehmen die Terminplanung für die Servicetechniker in Übereinstimmung mit vordefinierten, wesentlichen Geschäftszielen der Organisation zu optimieren. Bei der Auswahl des richtigen Technikers für den Auftrag berücksichtigt das System dessen Standort, die Anfahrtszeit, die Urlaubszeit, die Kenntnisse sowie viele andere Vorgaben. Diese Daten können entweder in der ClickSchedule-Applikation oder in SAP HR vorgehalten werden.

Das ClickSoftware-System verwendet einen von Wessendorf entwickelten und von SAP zertifizierten Softwareadapter und kann nahtlos in Ihre bestehende SAP-Software integriert werden, um ein noch leistungsfähigeres System zu schaffen. Alle SAP-Daten sind für die Verwendung im ClickSchedule-System verfügbar, so dass die gesamte Außendienststeuerung, vom Meldungseingang bis hin zur Rechnungslegung, fast vollständig automatisiert werden kann. Die Kommunikation zwischen ClickSchedule und SAP läuft vollständig über den NetWeaver und steht Kunden zur Verfügung, die R/3 4.6c oder höher verwenden.

Funktionsweise

Wenn ein Kundenanruf im Callcenter eingeht, wird in Ihrem SAP-System ein Arbeitsauftrag angelegt und zur Terminvergabe an die ClickSchedule-Applikation weitergeleitet. Das Termin- und Einsatzplanungssystem von



ClickSoftware kennt die Servicerichtlinien des Unternehmens und wendet diese zur automatischen Vergabe eines Termins an. Zusätzlich zu den oben erwähnten Parametern berücksichtigt das ClickSchedule-System auch Bedingungen wie die Arbeitsauslastung, Servicelevelvereinbarungen, Arbeitsprioritäten, Kundenverträge, Kundenpräferenzen, Mehrarbeitskosten und andere benutzerdefinierte Faktoren. Die ClickSoftware-Applikation hält einen optimierten Einsatzplan vor, führt die automatische Neuvergabe von Terminen durch und verfügt über leistungsfähige Werkzeuge für das Ausnahmehandling. Die Einsätze werden über die Mobillösung des Unternehmens - von SAP oder von anderen Herstellern - automatisch an die Techniker im Außendienst geleitet; Statusänderungen werden den Disponenten in Echtzeit übermittelt. Außerdem können Sie Informationen, die auf der SAP-Seite eingegeben wurden, entweder durch das mobile Endgerät oder direkt über die SAP-Schnittstelle in ClickSchedule aktualisieren.

VORTEILE

- Verbesserte Produktivität
- Erhöhter Anteil an Problemlösungen beim Erstbesuch
- Steigerung des Serviceumsatzes
- Verbesserte SLA-Erfüllung
- Verbesserte Auslastung
- Größere Transparenz der Serviceorganisation
- Weniger Überstunden
- Weniger Fahrtzeit
- Weniger Verwaltungskosten

GEMEINSAME KUNDEN

- Anglian Water
- Badenova
- ETSA Utilities
- Gaz Métro
- Siemens Medical
- Terasen Gas
- VELUX

ÜBER WESSENDORF

Die 1997 in Berlin gegründete Wessendorf Software & Consulting GmbH hat sich auf SAP Lösungen im Bereich Service und Instandhaltung spezialisiert. Als SAP Software Development Partner verbindet das Software- und Beratungshaus weit reichendes SAP Know-How mit umfangreichen Erfahrungen bei der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen. Durch die von Wessendorf entwickelten Erweiterungen werden marktführende Standardlösungen für Service und Instandhaltung in SAP eingebunden. Die Lösung für die Terminbuchung und die Disposition stammt von ClickSoftware Technologies LTD; die Wartungslösung ist LinkOne von Mincom Ltd. Beide Lösungen werden weltweit eingesetzt. Zu den Kunden von Wessendorf gehören Organisationen wie ABB, Bosch, EON, KonicaMinolta, Siemens und VELUX.

Weitere Informationen über Wessendorf finden Sie unter www.wsc-software.com

ClickSoftware Central Europe GmbH

Hanauer Landstr. 136
D-60314 Frankfurt, Germany
Tel + 49 (0) 69 489813 0
Fax + 49 (0) 69 489813 99

ClickSoftware Europe

270 Bath Road, Slough,
Berkshire SL1 4DX
Tel: + 44 (0)1753 511166
Fax: + 44 (0)1753 553127

ClickSoftware Inc

35 Corporate Drive, Suite 140,
Burlington, MA 01803
Tel: (888) 438-3308, (781) 272-5903
Fax: (781) 272-6409

ClickSoftware Asia Pacific

Level 23, HWT Tower, 40 City Road
Southgate, Victoria 3006, Australia
Tel: +61 (0)3 9674 7295
Fax: +61 (0)3 9674 0400

ÜBER CLICKSOFTWARE

ClickSoftware ist der führende Anbieter von Lösungen für Workforce Management und Serviceoptimierung, durch die sich Produktivität und Kundenzufriedenheit steigern und die Betriebskosten senken lassen. Die ServiceOptimization-Suite von ClickSoftware ist eine integrierte, intelligente Lösung für automatisierte und effiziente Entscheidungen im gesamten Planungs- und Dispositionsablauf. Sie umfasst die zuverlässige Vorhersage des Serviceaufkommens und der Arbeitsauslastung; die strategische und taktische Kapazitätsplanung; die tägliche Einsatzplanerstellung in Echtzeit; die Fehlerbehebung und Reparaturhilfe; die einfache Integration mit mobilen Lösungen und Geschäftsprozessanalysen, die alle organisatorischen Ebenen und Funktionen mit einbeziehen. Die Hauptsitze des Unternehmens befinden sich in Burlington, Massachusetts, und Israel; Niederlassungen sind in Nordamerika, Europa und in Australien.

Weitere Informationen über ClickSoftware finden Sie unter www.clicksoftware.com

