



AUTOMATISIERTE EINSATZPLANUNG

Wenn die Uhr tickt

Drohen Geschäftsprozesse ins Stocken zu geraten, weil das Multifunktionsgerät das Drucken, Scannen, Kopieren und Faxen verweigert, ist ein schneller Einsatz der Servicetechniker gefragt. Reaktionszeiten von acht Stunden und mehr, wie sie früher durchaus üblich waren, werden von Kunden heute in aller Regel nicht mehr akzeptiert.

„KAUM EIN Gerät im Unternehmen wird täglich einer so hohen Belastung ausgesetzt wie der Netzwerkdrucker, so dass der regelmäßigen Wartung der Geräte eine immer größere Bedeutung zukommt“, erläutert Werner Wilden, regionaler Service-Leiter West des Druckerherstellers Konica Minolta. Jenseits aller digitalen Kommunikation wird oft verdrängt, dass die meisten Unternehmen vom papierlosen Büro heute weiter entfernt sind denn je. Laut einer Studie des internationalen Marktforschungsunternehmens IDC steigt das Druckaufkommen in Unternehmen vielmehr weiter, jährlich um bis zu 21 Prozent.

Effiziente Planung gefragt

Die Reaktionszeiten beim Auftreten von Störungen werden bei Konica Minolta – wie bei anderen Anbietern im IT-Bereich auch – über Service Level Agreements (SLAs) geregelt. Dabei werden die Anforderungen an den Servicebereich immer größer und die Zeiträume, die zwischen dem Auftreten der Störung und dem Eintreffen des Technikers vergehen dürfen, immer kürzer. Auch wenn dies nicht für alle Kunden in gleichem Maße gilt, verlangt die generelle Entwicklung von Konica Minolta schnelle, fehlerfreie und effiziente Planungsprozesse.

Die so genannten Backline Dispatcher, die für die Einsatzplanung zuständig sind, müssen bei Konica Minolta knapp 500 Servicetechniker verplanen – im Einsatz in vier regionalen Service-Centern. Die Berücksichtigung der verschiedenen SLAs und eilig eingeschobene Fälle komplizieren die Planung der täglich 4 bis 8 Aufträge pro Einsatzkraft weiter. Um diese Prozesse zu optimieren und die Dispatcher zu entlasten, entschieden sich die Verantwortlichen bei Konica Minolta schließlich für eine computergestützte Einsatzplanung. In der letzten Ausbauphase wird die Software die Serviceeinsätze dann vollautomatisch steuern können. Dabei muss das System mit der vorhandenen, umfassenden SAP-R/3-CS-Lösung reibungslos zusammenarbeiten und die Einbindung der mobilen Endgeräte ermöglichen.

Größtmögliche Flexibilität

Das Berliner Software- & Beratungshaus Wessendorf hatte hierfür die notwendige Expertise und ähnliche Lösungen bereits erfolgreich realisiert. Konica Minolta entschied sich nach der Beratung für den Einsatz der Software des Unternehmens „ClickSoftware“,

für die Wessendorf bereits eine Schnittstelle zu SAP entwickelt hatte. Mit dieser Schnittstelle ist die Software ClickSchedule schon bei verschiedenen Kunden in Deutschland und Europa im Einsatz. Das war nicht unerheblich, da die englische Konica Minolta Operation in die Entscheidung eingebunden war und in einem gemeinsamen Projekt ebenfalls ClickSchedule implementierte.

Auch der Funktionsumfang der Software sowie die zur Verfügung stehenden Algorithmen überzeugten die Verantwortlichen. Bei der Auftragsvergabe wurde auf ein so genanntes Drip-Feed-Modell zurückgegriffen, das den Servicetechnikern immer nur den aktuellen Auftrag und den nächsten Ruf auf die mobilen Endgeräte weiterleitet. „Wir haben Konica Minolta zu diesem Prinzip geraten, da es die größtmögliche Flexibilität bietet, auch kurzfristig eingehende Aufträge mit zeitlich sehr engen SLAs entsprechend zu priorisieren“, so Wessendorf-Geschäftsführerin Nicole Depping.

**Konica Minolta
ist führender Anbieter
von Büro- und
Kommunikationssystemen.**



Fotos: Konica Minolta



Automatisierte Planung der Außendienst-einsätze: Konica Minolta setzt auf ClickSoftware.

Zusätzlich stellt eine enge Verknüpfung mit SAP HR sicher, dass auf wichtige Personalkennzahlen zugegriffen werden kann. So werden beispielsweise Urlaubszeiten und Krankheitsfälle automatisch in der Planung berücksichtigt. Auch der Bereich Finance & Controlling ist eingebunden. Hat ein Kunde beispielsweise sein Kreditlimit überschritten oder ist aus anderem Grund gesperrt, werden eingehende Serviceanfragen entsprechend klassifiziert und zunächst nicht automatisch im ClickSchedule verplant.

Befürchtungen entkräften

Die Einführung der Planungssoftware und die Anbindung an das konzernweit im Einsatz befindliche SAP-System funktionierte reibungslos, auch dank der professionellen Zusammenarbeit mit dem Berliner Systemhaus. Für den durchschlagenden Erfolg der Lösung war aber ein weiterer Faktor entscheidend: Die Mitarbeiter wurden mit ihren Anregungen und Bedenken von Beginn an ernst genommen, kon-

tinuierlich über den Projektverlauf informiert und ihr Praxiswissen wurde explizit bereits in der Planungsphase eingebunden. Um die Tagesplanung der Servicetechniker zu erleichtern, können die Mitarbeiter nun zum Beispiel bereits am Vortag ab 17 Uhr über ihre mobilen Endgeräte ihren



„Die Zahl der Serviceeinsätze, die innerhalb der in den SLAs festgeschriebenen Reaktionszeiten realisiert wurden, hat sich deutlich erhöht.“

Wolfgang Meurer von Konica Minolta über die Dispatching-Lösung.

ersten Auftrag für den kommenden Tag abrufen und so anhand der prognostizierten Anfahrtszeit ihren Arbeitsbeginn festlegen. Die Dauer der einzelnen Einsätze wird dabei auf Grundlage eines Zeitrahmens kalkuliert, der zentral im SAP-System hinterlegt ist. Diese Zeitrahmen für die verschiedenen Einsatzarten wie Störung, Wartung, Netzwerkanbindung usw. wurden gemeinsam mit den jeweiligen Fachverantwortlichen definiert.

Zufriedene Kunden und Mitarbeiter

Mit den Ergebnissen sind alle Beteiligten zufrieden. „Die Zahl der Serviceeinsätze, die wir innerhalb der immer kürzer werdenden, vertraglich festgesetzten Reaktionszeiten bearbeiten, hat sich deutlich erhöht“, freut sich Wolfgang Meurer, General Manager Service Support in Langenhagen. Obwohl der

Fokus der Lösung auf die Einhaltung der SLAs gelegt wurde, erhöhten sich die Fahrzeiten zum Einsatzort nicht. Dies hatten die Servicetechniker zuvor befürchtet. Der aktuelle Standort der Techniker wird jedoch im Planungsprozess ebenso berücksichtigt wie beispielsweise besondere Qualifikationen eines „Sondertechnikers“. Die durchschnittliche Fahrzeit zwischen zwei Einsätzen liegt so weiter bei etwa 30 Minuten und ist sogar leicht rückläufig.

Die Backline Dispatcher wurden durch die Lösung wie erwartet deutlich entlastet. Vor Einführung waren vermehrt Aushilfeinsätze von Mitarbeitern des Servicetelefon, den „Frontlinern“, im Backline-Bereich notwendig geworden – auf Kosten der Erreichbarkeit. „Unsere Frontliner stehen jetzt wieder da zur Verfügung, wo sie hingehören und verbessern so unsere telefonische Verfügbarkeit weiter“, erklärt Wolfgang Meurer. Nachdem die

halbautomatische Planung in der ersten Projektphase noch von den Dispatchern mitgesteuert wurde, startete Ende 2007 die zweite Phase. ClickSchedule übernimmt jetzt vollautomatisch die Tourenplanung und überprüft kontinuierlich die noch nicht angenommenen Aufgaben auf die Einhaltung der Reaktionszeiten und Fahrstreckenoptimierung.

Konica Minolta hat mit der Einführung der Dispatching-Lösung gleich drei maßgebliche Kennzahlen verbessert. Mit schnelleren Reaktionszeiten, kürzeren Fahrzeiten und jederzeit entsprechend qualifizierten Mitarbeitern vor Ort ist das Unternehmen für den Wettbewerb um den zufriedenen Kunden bestens gerüstet. *be* ■

Autorin: STEFANIE SCHWERTBERGER

Online-Kennziffer: DBM14188

Wessendorf Software + Consulting GmbH

Die 1997 gegründete Wessendorf Software + Consulting GmbH hat sich auf SAP-Lösungen im Bereich Service und Instandhaltung spezialisiert. Zu den Kunden des Beratungshauses zählen unter anderem Unternehmen wie ABB, Bosch, EON, Siemens, die Stadtwerke Dortmund und Velux.