



**Prozessoptimierung und Kostentransparenz
durch den Einsatz einer
intelligenten Technikersteuerung**

KTA

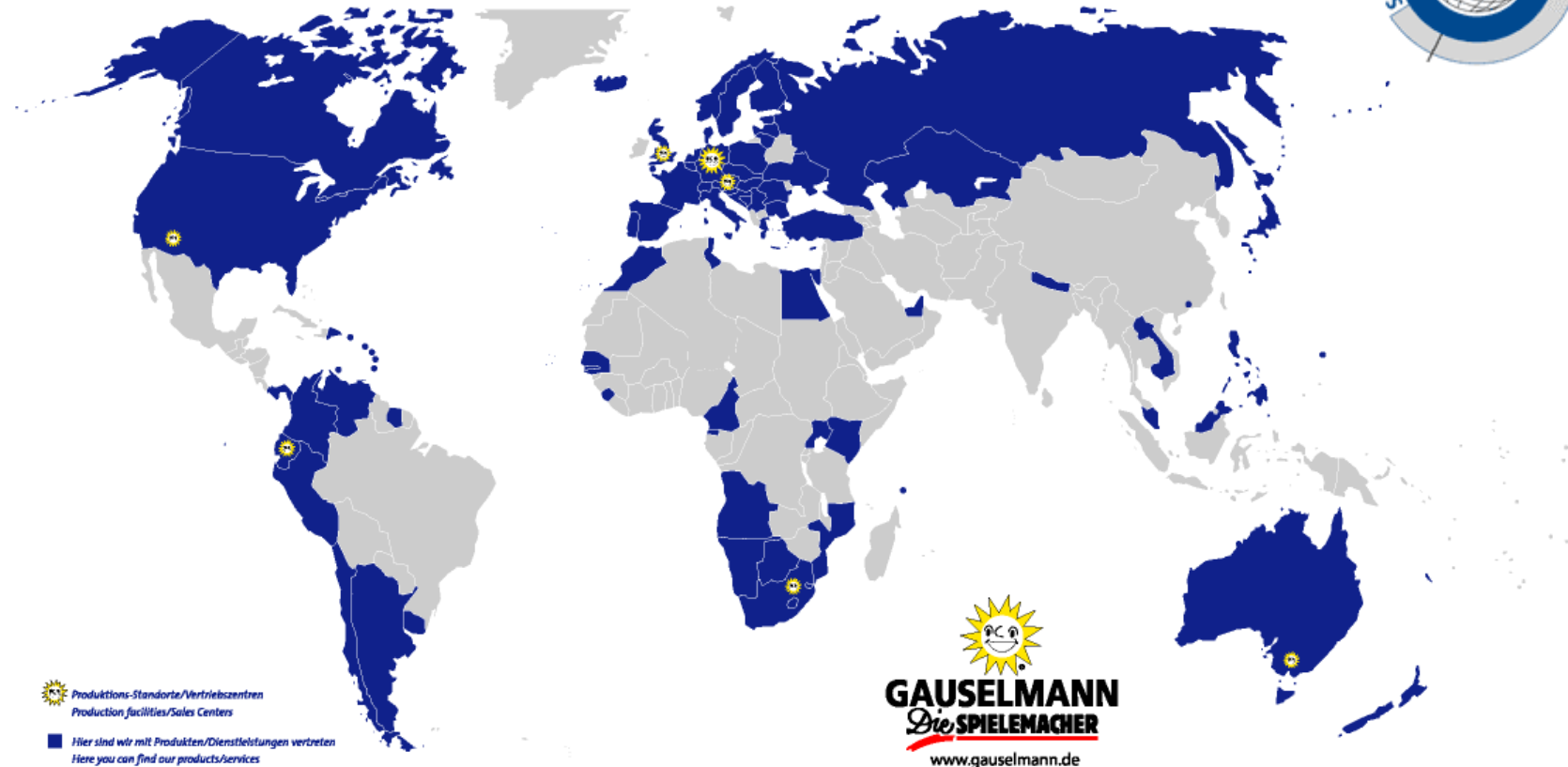
(Koordination Technischer Außendienst)



Die wichtigsten operativen Unternehmen ...



Die Gauselmann Gruppe als Global Player The Gauselmann Group as a Global Player



Servicekongress 2006



Die wichtigsten operativen Unternehmen ...



Der adp Merkur Service



Wir bieten bundesweit mit ca. 250 Mitarbeitern an 16 Standorten einen flächendeckenden Service.



i
innerhalb
24
Stunden

→ Vom Industrieservice zum extern operierenden Dienstleister



Servicekongress 2006

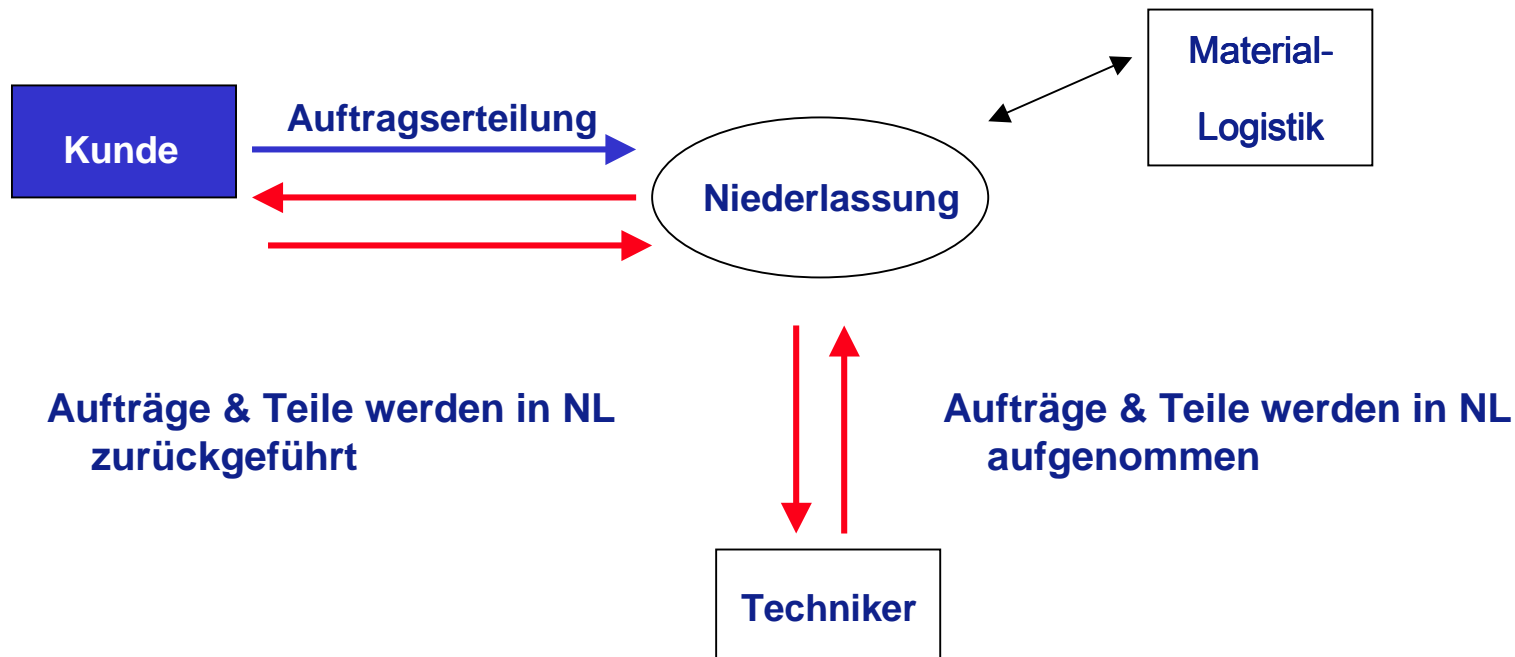


- **Projekt KTA
(Koordination Technischer Außendienst)**

- **Ausgangssituation**
- **Hintergründe**
- **Aufgabenstellung / Zieldefinition**
- **Auswahl des Software-Tool's**
- **Implementierung**
- **Welche Nutzen haben sich ergeben**
- **Weitere Ziele und Strategien**

Ausgangssituation "dezentraler Service"

Die organisatorische Anbindung des Außendiensttechnikers erfolgte über die Niederlassung in seiner Nähe



Die Konsequenzen waren:

- Hoher Anteil an Administration
- Uneffektiv hoher Anteil an Fahrtzeiten
- Umständliche Materiallogistik

Das Ergebnis:

Schlechte Reaktionszeiten



Welche Motivationsgründe gab es bei den Projektbeteiligten?



Auftraggeber

- Höhere Kundenzufriedenheit durch schnellere und effizientere Technikereinsätze

Kunden

- Schnellere Reaktionszeiten & bessere Qualität

Außendiensttechniker

- Weniger Zeit im Auto verbringen
- Weniger Administration & schnellere Information

Kundendienstleiter

- Nutzung zentraler Dienste
- Weniger Administration & mehr Zeit für den Kunden



Implementierung eines Softwaresystems mit folgenden Zielstellungen:



- **Wirtschaftlichkeit und Produktivität wird im Service erhöht**
- **Kompatibilität zu den schon eingesetzten Systemen ist gegeben**
- **Serviceaufträge werden online an den Techniker übertragen**
- **Einfach in der Bedienung**

Auswahl der Software

- Im Unternehmen eingesetztes ERP-System sprach für Lösung im Umfeld von SAP
- Back- End-Lösung im SAP Standard (CS)
- Front-End-Lösung wurde eigenentwickelt
- Einsatz einer Oracle-DB

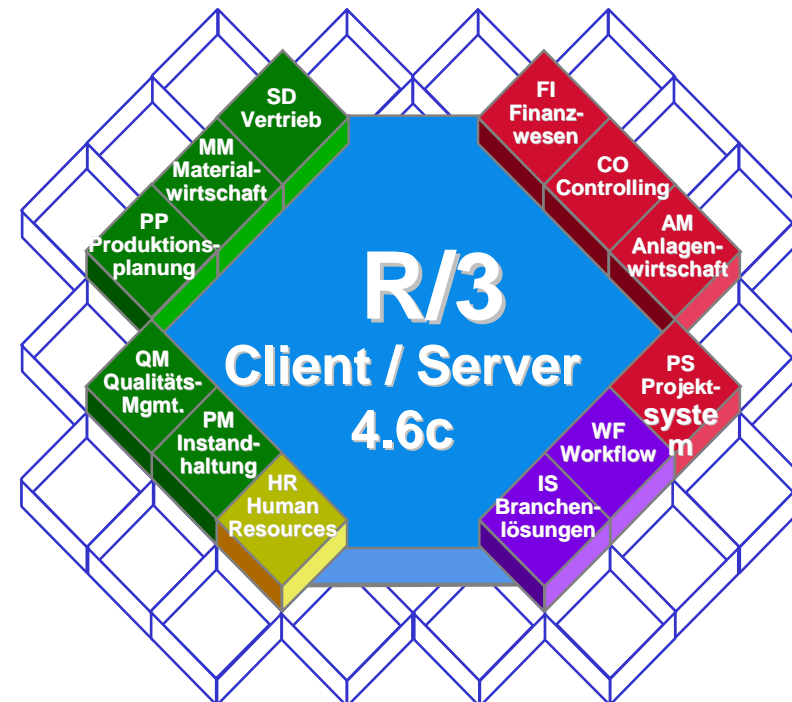
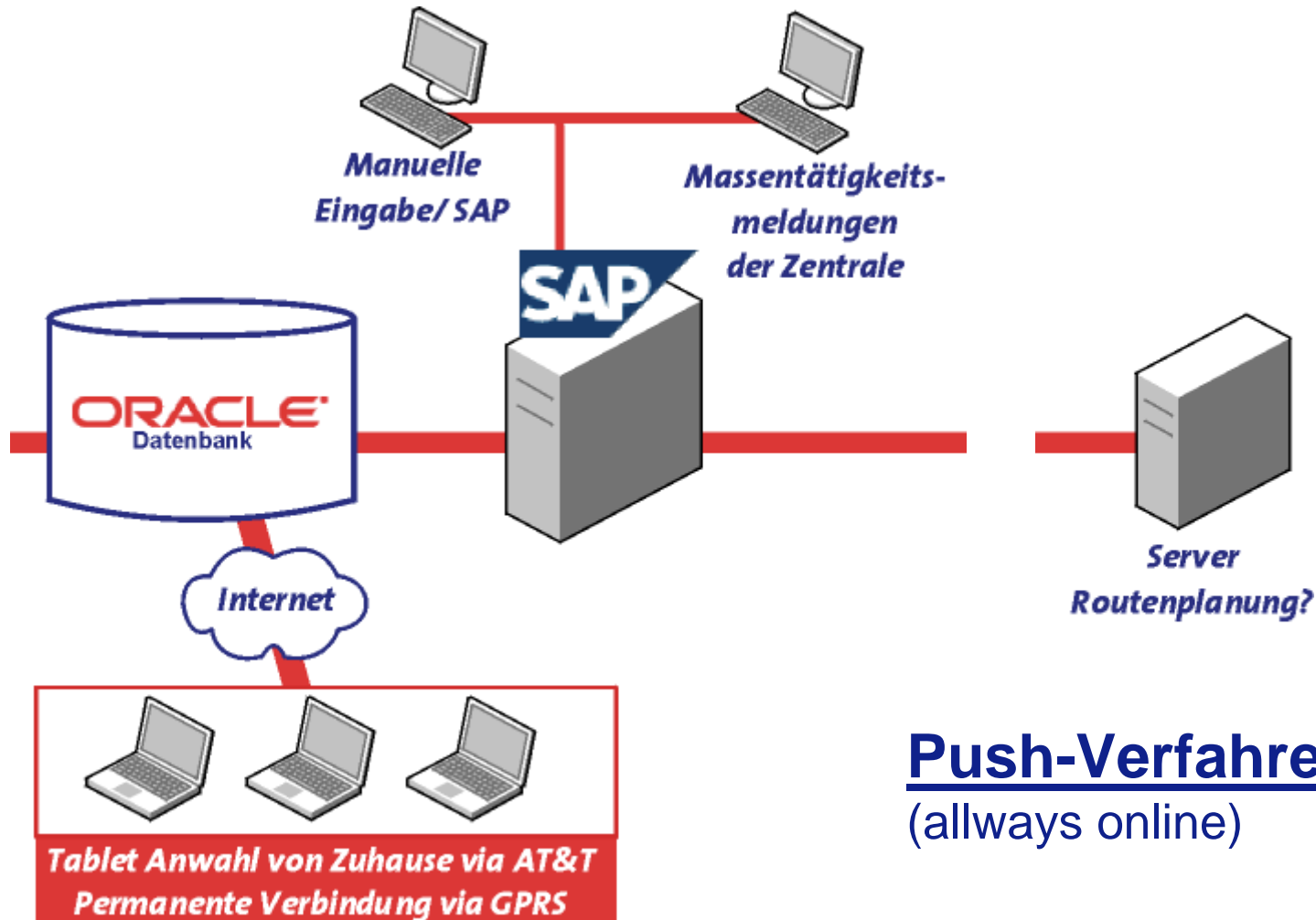


Schaubild Datenkommunikation



Push-Verfahren
(allways online)

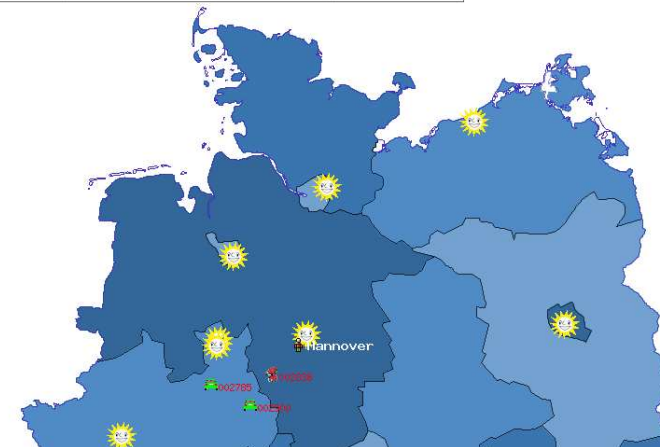
Circa 100 Außendiensttechniker per Tablet-PC in ständigem Kontakt mit der Zentrale

- Optimale Erreichbarkeit
- Schnelle Reaktionszeit
- Kurze Anfahrtswege



Liste der nächstgelegenen Techniker zu 30459 Hannover

Techniker	Entfernung (Luftlinie)	Ort	Aktion
Kunde	-	30459 Hannover	Kundenstandort
002838	35.9 Km	31785 Hameln	Arbeitsbeginn vor Ort
002900	70.4 Km	32839 Steinheim	Auf Rückreise
002785	88.5 Km	33602 Bielefeld	Auf Rückreise
006802	0 Km		Auf Rückreise



Mehr Zeit für den Kunden – Weniger Zeit auf der Straße!

Früher

- Teileversorgung über Niederlassung
- Keine Bestandsführung

Heute

- Online-Bestellungen
- Direktversorgung in die Fahrzeuge
- Automatische Nachdisposition



Menge	Einheit	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung
1	ST	50002925	Schloss 28 mm
	ST		
	ST		
	ST		
	ST		
	ST		



Aktionen des Technikers werden online und lückenlos übergeben



Aktionen des Technikers werden SAP intern verarbeitet und in unterschiedliche "Datencontainer" abgelegt



• SAP CS/SD

- IH-Aufträge zur Abrechnung und Materialdisposition
- Equipmentstamm (elektronisches Fahrtenbuch)

• SAP (Kundeneigene Tabellen)

- Abrechnung der Reisekosten (Übergabe HR)
- Abrechnung der Arbeitsstunden (Schnittstelle ATOSS)



Weitere Optimierungen in der EDV

- 01.04.2007 Einbindung Teile-Shop-System
- 01.06.2007 Störungserfassung über Internet
- 01.08.2007 Ausbau FAQ-Datenbank für den Zugriff dezentral
- 31.12.2007 Weiterentwicklung der vorhandenen Routenoptimierung



Die strategischen Ziele

- 01.01.2008 Anbindung an die Merkur-Spielstättenvernetzung
...Störungsmeldungen werden vom Gerät direkt verarbeitet
- 01.04.2008 Aufsetzen eines Controll-Center´s
...in der technischen Hotline
- 01.10.2008 Ausbau der Dienstleistungsangebote
...die Integration branchenfremder Produkte

KTA. Service mit Vorbildcharakter



Das Ergebnis:

Jeder Auftrag ist spätestens nach 24 Stunden (sofern Ersatzteil verfügbar) erledigt



Organisation

- Auftragsannahme
- Planung
- Disposition



KTA. Service mit Vorbildcharakter



Das Ergebnis:

Jeder Auftrag ist spätestens nach 24 Stunden (sofern Teil verfügbar) erledigt



Ausführung

- Bestätigung des Technikers
- In Anfahrt



Das Ergebnis:

Jeder Auftrag ist spätestens nach 24 Stunden (sofern Teil verfügbar) erledigt



Ausführung

- Instandsetzung
- Dokumentation
- Rückfahrt

DV-Verarbeitung

- Materialversorgung
- Rechnungsstellung
- Controllingdaten





Auftraggeber

- Ausbau des Servicenetzes +380 Spielhallen in Deutschland

Kunden

- Verbesserung der Reaktionszeiten um derzeit 8%
- Die Servicepauschalen sind von 38,-- auf 29,-- Euro gesenkt worden

Außendiensttechniker

- Rückgang des Fahrtanteils um 15%
- Wegfall unnötiger Administration (Stundennachweis/Reisekosten)

Kundendienstleiter

- Wegfall Belegprüfungen (Reisekosten/Auftragsabrechnungen)
- Mehr Zeit für den Kunden

Zum Schluss



Vielen Dank

**Welche Fragen dürfen wir Ihnen noch
beantworten?**



Servicekongress 2006

