

IVU.workforce bei der BAS

AUTOMATISCHE ROUTENPLANUNG UND MOBILE AUFTRAGSBEARBEITUNG



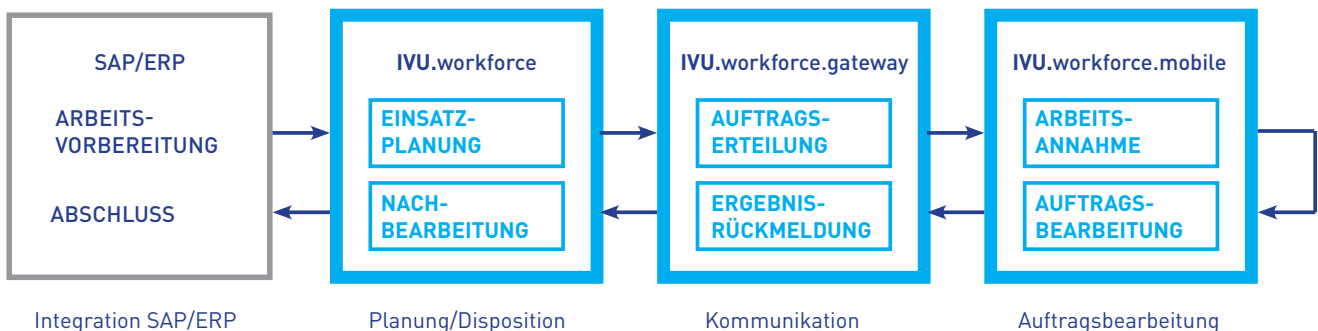
AUSGANGSSITUATION

Die BAS Kundenservice GmbH & Co. KG ist einer der führenden Abrechnungsdienstleister in Deutschland und für große Versorgungsunternehmen, wie beispielsweise die GASAG, tätig. Bei der Disposition ihrer Außendienstmitarbeiter muss die BAS zahlreiche gesetzliche Vorgaben beachten. Die Komplexität der Planung wird zusätzlich dadurch erhöht, dass zahlreiche Aufträge am Tag ihrer Durchführung wegbrechen. Die BAS benötigt ein Auftragsplanungssystem, welches in der Lage ist, auch komplexe Prozesse abzubilden, Aufträge automatisiert zu disponieren und die halbelektronische Auftragsdokumentation durch eine digitale abzulösen.

ÜBERBLICK

Mitarbeiter	420
Ablesungen	3,1 Millionen jährlich
Leistungen	Ablesung, techn. Außendienst, Abrechnung, Kundenservice, Forderungsmanagement
Ziele	Ganzheitliche Planung und Disposition des Außendienstes Integration mobiler Endgeräte Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse
Besonderheiten	Gesetzliche Spezifikationen Sehr hohe Dynamik

TYPISCHES EINSATZSZENARIO VON IVU.WORKFORCE

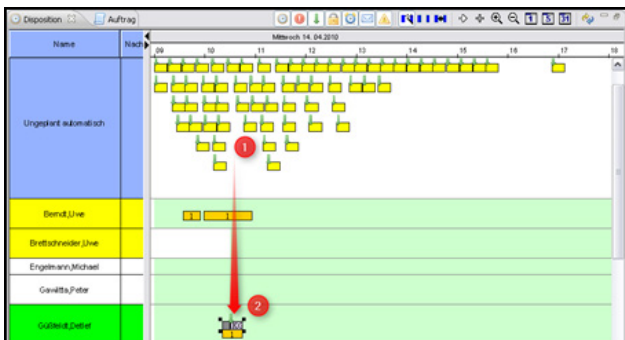


ZIELSETZUNG

Die BAS war auf der Suche nach einem zentralen Planungstool, welches in der Lage ist, die Planung und Disposition von Aufträgen vollautomatisch abzuwickeln und optimale Routen zusammenzustellen. Außerdem sollte die Auftragsdokumentation vollständig digital erfolgen und mit mobilen Endgeräten durchzuführen sein. Bereits vorhandene Schnittstellen zum Abrechnungssystem SAP IS-U sollten beibehalten und weiterhin genutzt werden können. Das Planungssystem sollte dafür 20-25 unterschiedliche Auftragsarten verarbeiten und ein jährliches Auftragsvolumen von ca. 45.000 Aufträgen bewältigen können.

LÖSUNG

Die BAS entschied sich für IVU.workforce als zentrales Planungssystem zur Steuerung und Terminierung ihrer Aufträge. Nutzerfreundliche Mechanismen zur Administration ermöglichen das Ändern und Hinzufügen von Auftragsarten und die einfache Anpassung von Prozessen. Alle Aufträge werden in SAP IS-U erstellt und mit Hilfe der integrierten Schnittstelle in IVU.workforce übertragen.



Tools wie die Drag&Drop-Auftragsplanung erleichtern die Disposition und erhöhen die Übersicht.

Die Disponenten der BAS profitieren besonders von übersichtlichen Oberflächen und funktionalen Tools: Navigationshilfen, Suchwerkzeuge und die „Drag&Drop“-Funktion erleichtern und beschleunigen die Planung. Die Außendienstmitarbeiter der BAS dokumentieren ihre Aufträge mit mobilen Endgeräten anhand von unternehmensspezifischen, praxisnahen Checklisten in digitaler Form. Checklisten und Auftragsarten wurden in einem praxisnahen Prozess

in Schulungen und Simulationen zusammengestellt und begleitend zur Systeminstallation im Alltag getestet. Dank der Echtzeiterfassung der Zahlungseingänge können zugehörige Inkasso-Aufträge sofort storniert werden und freie Termine automatisiert verplant werden.

ERGEBNIS

IVU.workforce vollzieht die tägliche Disposition größtenteils vollautomatisch – 98% der Aufträge werden durch die Anwendung eigenständig geplant.

Dank der optimierten Planung müssen Außendienstmitarbeiter seltener Leerfahrten durchführen. Sie erhalten ihre Route fahrtwegoptimiert und profitieren außerdem von der verbesserten Übersicht über aktuelle Auftragszustände. Außendienstmitarbeiter haben auf den mobilen Endgeräten jederzeit und an jedem Ort Zugriff auf alle relevanten Informationen. Gleichzeitig ist eine sichere elektronische Dokumentation gewährleistet, wodurch die Datenqualität signifikant erhöht werden konnte.

Die integrierte Schnittstelle zum SAP-System und die automatische Übertragung der Daten erlauben eine schnellere Abrechnung ohne Medienbrüche.

Da das System skalierbar installiert wurde, kann eine Vergrößerung des Auftragsvolumens und eine steigende Anzahl von Auftragsarten problemlos gehandhabt werden.

Damit erleichtert und beschleunigt IVU.workforce die Auftragsabwicklung entlang der gesamten Prozesskette: von der Auftragsdisposition über die Dokumentation bis hin zur Übertragung der Daten in das Abrechnungssystem.

„Seit der Einführung von IVU.workforce konnten wir unseren Planungs- und Dispositionsaufwand spürbar verringern. Unsere Außendienstmitarbeiter sind in der Lage vor Ort, alle wichtigen Daten zu erfassen und weiterzuleiten. Dadurch konnte zusätzlich die Datenqualität deutlich erhöht werden.“

Sven Lewerenz

Bereichsleiter Messdienstleistungen,
BAS Kundenservice GmbH & Co. KG