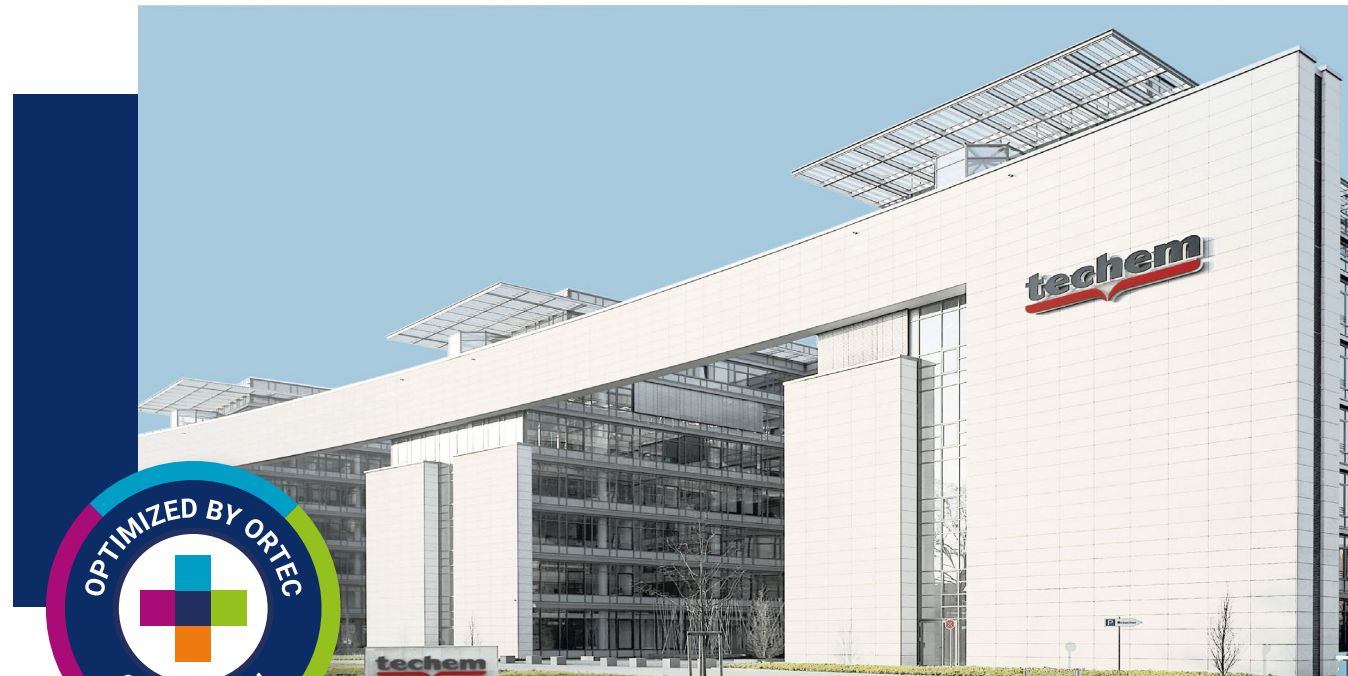


Techem GmbH

...vertraut auf die Termin- und Tourenplanung von ORTEC



Ca. 1.100 eigene und durch externe Partnerunternehmen zur Verfügung gestellte Servicetechniker*innen werden täglich in der Planung des Außendienstes bei der Techem GmbH disponiert. Terminvereinbarungen sind hier die Regel, da die Mieter*innen die Service-Mitarbeitenden im Falle einer Rauchmelder-Wartung Zugang zum Mietobjekt verschaffen müssen. Durch die transparentere und kundenfreundliche Terminvereinbarung über das Call-Center und die Unternehmenswebsite werden in verschiedenen Prozessschritten Einsparungen realisiert. Die Terminvereinbarung berücksichtigt hier die bestehende Tourenplanung, sodass auch kurzfristige Umdispositionen zu minimalen Kosten realisiert werden können.



Kunde **Techem GmbH**

Techem GmbH

Industrie

- Energiedienstleistungen

Über Techem

- Techem ist ein weltweit führender Energiedienstleister und Serviceanbieter für smarte und nachhaltige Gebäude. Mit insgesamt ca. 1.100 eigenen und externen Technikern ist die Techem GmbH deutschlandweit einer der größten Anbieter in diesem Segment. Die Produkte und Lösungen des Unternehmens vermeiden jedes Jahr rund 8,5 Millionen Tonnen CO₂.

Lösung

- Termin- und Tourenplanung

Die Herausforderung

Bei der Techem GmbH einem der größten Energiedienstleister im Immobilienmanagement sorgt ORTEC mit seiner intelligenten Tourenplanung und transparenten Terminvereinbarung für weniger Planungsaufwand, besseren Ergebnissen und einer signifikanten Reduktion des Nicht-Antreffens der Mietenden in deren Haushalten. Über 6 Monate hinweg im Voraus werden die Touren geplant und Termine mit den Bewohner*innen abgestimmt. Touren, die hierbei näher in der Zukunft liegen, werden häufiger re-optimiert, um eine möglichst hohe Auslastung der Touren zu erreichen und somit die Anzahl der zu fahrenden Kilometer signifikant zu reduzieren. Muss der oder die Bewohner*in den Termin verschieben, so ist dies zukünftig über die Online Terminvereinbarung oder das Call-Center mit ORTECs Terminplanungs-Technologie möglich.

Die Softwarelösung

ORTEC Service Planning in Kombination mit dem ORTEC Time-Slot-Booking bietet die notwendigen Anforderungen, um in der Tourenplanung des Außendienstes von über 1.000 internen und externen Service-Mitarbeitenden weiterhin für Dynamik und Planungssicherheit zu sorgen. Terminänderungen lassen sich durch das Time-Slot-Booking via Web oder im Call Center innerhalb von wenigen Sekunden ohne Qualitätsverlust der Tourenplanung realisieren.

Die Ergebnisse

Die Implementierung von ORTEC Service Planning resultiert in den folgenden Vorteilen:

- Weniger Planungsaufwand für die Disponierenden
- Bessere Entscheidungen in der Disposition durch mathematisch berechnete Alternativen
- Mehr Transparenz für Management, Disponent*in und Außendienst-Techniker*in
- Verbesserte Antreffquote der Bewohnenden vor Ort
- Ausführung von täglich mehr Aufträgen durch eine verdichtete Tourenplanung

Deutlich weniger Planungsaufwand für Disponierende

Über Nacht werden über 10.000 noch nicht geplante Aufträge für den Folgetag in die bestehende Tourenplanung (6 Monate – 100.000 Aufträge) eingeplant, um die Touren zu verdichten und somit möglichst viele Aufträge bei möglichst wenig Fahrzeit zu bearbeiten. Einzelne tägliche Umdispositionen erfolgen mittlerweile nicht mehr auf Basis von Schätzungen oder dem „guten Bauchgefühl“ sondern werden mittels jahrzehntelanger Erfahrung durch mathematische Algorithmen berechnet, evaluiert und den Disponierenden vorgeschlagen.



π

e^x

$\frac{1}{\pi}$

$(k!)^4$

Signifikante Reduktion von Fahrzeiten und -distanzen

Weniger gefahrene Kilometer sorgen bei der Techem GmbH in vielerlei Hinsicht zu einer allgemeinen Verbesserung der Prozesse. Weniger Kosten für Diesel und Benzin sind die eine Sache. Täglich mehr Aufträge zu bearbeiten als zuvor die andere. Auch bei der Umdisposition im Falle von Ausfällen der Außendienstmitarbeiter*innen oder unvorhergesehener Umstände, sorgt der ORTEC Algorithmus für optimierte Touren.

Terminvereinbarungen mit den Bewohner*innen

Das lange Warten der Mietenden in der Warteschleife des Call-Centers wird langfristig ein Ende haben. Mit dem im Backend der Website integrierten Time-Slot-Booking buchen diese eigenständig ihren Termin um und erhalten direkt Feedback über mögliche Ausweichtermine, die anschließend verbindlich beansprucht werden können. Dies entlastet zum einen die Call-Center-Mitarbeiter*innen und ebnet zugleich den Weg hin zu einem 24/7 Service.

Mehr Transparenz für Teilhabende und Management

Die datengestützte Entscheidungsfindung unterstützt insbesondere die Disponierenden in Ihrer täglichen Arbeit. Doch wie steht es um die Performance der Einsatzplanung? Wie viele unproduktive gefahrene Kilometer können reduziert werden und wie verhält es sich mit der täglichen Auslastung des Außendienstes. Fragen, die die Techem GmbH zukünftig beantwortet bekommt.

Zusammenfassung

Alles in allem werden vereinbarte Termine verlässlicher und geplante Touren durch die Lösung von ORTEC deutlich günstiger geplant. Die Mietenden können ihre Wünsche und Änderungen aktiv einbringen, indem sie aus erhaltenen Terminvorschlägen den persönlichen Favoriten bestätigen. Die Disponierenden berücksichtigen dies, indem sie zu jeder Zeit, manuell initiiert oder automatisch durch Programmroutinen, entsprechende Vorschläge oder auch schon fertige Planungsergebnisse angezeigt bekommen (die natürlich jederzeit verworfen werden können).



[ortec.com](https://www.ortec.com)

Bleiben Sie in Kontakt



(k!)⁴

e^x

$\frac{1}{\pi}$

π