

Europaweite Vertriebs- und Servicestruktur mit Sinn und Verstand - und System



„Wir sind mit der Lösung und mit dem Projekt sehr zufrieden. Die Optimierung der Gebietsabdeckung mit PTV Map&Market ist jetzt ein zuverlässiger und anerkannter Teil unserer Service Operations.“

Diego Falsini, Direct Service Operations Manager bei ELCO | ARISTON THERMO

Herausforderung

Vertriebsgebiete europaweit auf Basis von Erfahrungen und Ortskenntnissen aber auch optimal zugeschnitten und flexibel planen zu können.

Lösungsweg

Die perfekte Integration von PTV Map&Market in die vollständige Architektur der Informationssysteme und der Software für Field Service Management.

Ergebnis

Mit optimal zugeschnittenen Vertriebsgebieten konnten ELCO | ARISTON THERMO Kundenbindungen sichern, Reisezeiten und Planungsaufwände enorm reduzieren und einen starken Wettbewerbsvorteil schaffen.

ERFOLGSFAKTOR EUROPAWEITER KUNDENSERVICE

Die italienische ARISTON THERMO GROUP und die zur Gruppe gehörende ELCO GmbH bieten ihren Kunden kostengünstige, effiziente und zuverlässige Produkte aus den Bereichen moderner Heizungstechnik sowie thermischer Komfortlösungen.

ELCO beschäftigt europaweit über 800 Servicetechniker, die innerhalb von vier Stunden vor Ort eingreifen können. Ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Unternehmen ist die Fähigkeit, das gesamte Einsatzgebiet wirksam abzudecken und gleichzeitig eine langfristige Beziehung zwischen dem Kunden und seinem Servicetechniker zu gewährleisten.

Vor der Verwendung der PTV-Technologien erfolgte die Aufteilung der Gebiete auf die Servicetechniker vollständig manuell mithilfe von Landkarten und der Ortskenntnisse der Mitarbeiter. Die Entscheidungen traf man hauptsächlich aufgrund von früheren Einteilungen und Erfahrungen.

Diego Falsini, Direct Service Operations Manager bei ELCO | ARISTON THERMO erzählt: „Wir mussten dringend eine neue Lösung finden, die den Entscheidungsprozess erleichtert und diese hochkomplexe Analyse einfach, schnell und flexibel sowie transparent macht. Wir suchten nach einer Möglichkeit, die wichtigsten Vorteile einer Neuorganisation des Gebiets unmittelbar aufzuzeigen und zu berechnen. Gleichzeitig sollte aber weiterhin jede Entscheidung auf Basis der Erfahrungen, der Ortskenntnisse und des gesunden Menschenverstandes fallen.“

VERTRIEBSGEBIETE MIT SINN UND VERSTAND - UND SYSTEM

Alessandro Gallo, Group ICT Delivery CRM, Web and Mobile Solutions Manager bei ELCO | ARISTON THERMO, berichtet weiter: „PTV Map&Market hat sich bei uns im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit, die Darstellung und die angebotenen Funktionen als die beste Lösung durchgesetzt. Die Lösung integriert sich perfekt in die vollständige Architektur der Informationssysteme, welche die neue Service Solution von ELCO bilden - und vor allem in unsere neue Software für Field Service Management.“



ARISTON THERMO GROUP erwirtschaftet als eines der führenden internationalen Unternehmen im Bereich thermischer Komfortlösungen, Heizung und Warmwasser mit mehr als 7000 Mitarbeitern weltweit über 1,57 Mrd. Euro. Die Gruppe verfügt über 59 Tochterunternehmen und 8 Vertretungen in 36 Ländern. ELCO, ein Unternehmen der ARISTON THERMO GROUP, gegründet 1928, ist in Europa die führende Marke für gewerbliche und kommunale Heizlösungen. Das Unternehmen hat europaweit über 1,7 Mio. Heizsysteme installiert und punktet mit einem jederzeit einsatzbereiten technischen Serviceteam.

„Mit PTV Map&Market haben wir das Problem der Aufteilung der Gebiete auf die Servicetechniker gelöst!“, bestätigt Falsini. „Wobei wir uns zum Ziel gesetzt hatten, die Anforderungen im Hinblick auf die Qualität der Dienstleistung und der Kundenbeziehung zu erfüllen, gleichzeitig aber den Arbeitsaufwand und die Reisezeiten zu optimieren.“

REISEZEITEN UND PLANUNGSAUFWAND MASSGEBLICH REDUZIERT

ELCO bietet erstklassigen Kundendienst und technischen Support: 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Damit garantiert das Unternehmen seinen Kunden zuverlässige und wirksame Heizanlagen über den gesamten Lebenszyklus.

„Eine optimale Aufteilung des Gebiets ist für uns eine wichtige Voraussetzung, um die Herausforderungen des Marktes zu meistern. Mit PTV Map&Market sind wir jetzt in der Lage, ein komplexes Problem effizient und wirksam zu lösen und dabei die verschiedenen Ebenen der Organisation mit einzubeziehen. Außerdem können wir unsere Entscheidungen genau in die Systemparameter integrieren“, erklärt Marco Colantonio, Direct Service Planning Specialist bei ELCO | ARISTON THERMO. „Das bedeutet, dass wir auch im Back Office die manuelle Arbeit, die zur Anpassung der Planung notwendig ist, reduzieren konnten. Das zugewiesene Arbeitspensum ist jetzt ausgeglichen und mit den tatsächlichen Leistungen der Serviceteams vereinbar. Die erwartete Gesamtreisezeit wurde reduziert, ebenso die notwendigen Überstunden für Situationen, in denen die Nachfrage größer ist als die Kapazitäten. Wir halten, was wir unseren Kunden versprechen.“

INVESTITION AMORTISIERT IN NUR EINEM QUARTAL

Falsini resümiert begeistert: „Obwohl die neuen Gebiete erst seit Kurzem eingeführt wurden, konnten wir die Reisezeit unserer Servicetechniker unseren Simulationen und den ersten Ergebnissen zufolge um fünf Prozent reduzieren. Außerdem erwarten wir, dass die zielgerichtete Berechnung der Systemparameter zusammen mit anderen Verbesserungen die Gesamtdauer für die Planungsaktivitäten im Back Office um 30 Prozent reduzieren wird. Die Gesamtinvestition in Software, Schulung, Sitzungen, Arbeitsplätze, Reisekosten usw. konnten wir durch die Einsparungen in nur einem Quartal hereinholen.“

„Wir würden PTV Map&Market mit Sicherheit allen Unternehmen weiterempfehlen, die eine Gebietsabdeckung überarbeiten müssen“, ergänzt Falsini, „egal, in welchem der folgenden Bereiche: Logistik, Transportwesen, Verkauf, Support und Dienstleistungen.“