

#Cloud

#Reporting

#DataAnalytics

#Datenprodukt

Datenerkenntnisse für die Kunden des Außendienst-Optimierers FLS

Unternehmen aus verschiedensten Branchen zählt die [FLS GmbH - FAST LEAN SMART](#) zu ihren Kunden und unterstützt diese mit Lösungen zur Optimierung von Außendienstprozessen. Ihre Tourenplanungssoftware FLS VISITOUR ist weltweit führend. Doch die FLS wollte ihren Kunden ein zusätzliches Werkzeug für mehr Messbarkeit bereitstellen. So entstand die Idee, gemeinsam mit pmOne als Technologie-Partner den Daten von FLS VISITOUR wertvolle Erkenntnisse für die einsetzenden Unternehmen zu entlocken. Das Ergebnis: FLS MANAGEMENT INSIGHTS, das neue cloudbasierte Datenprodukt der FLS, das ein einfaches und flexibles Touren- und Ressourcen-Reporting ermöglicht. Dies sorgt für mehr Transparenz und kann die Produktivität beim Außendienst der FLS-Kunden nochmal deutlich erhöhen.

PRODUKTIDEE:

Ein zusätzliches Werkzeug für die Optimierung des Außendienstes für alle FLS-Kunden

Die Einsatzplanung im Außendienst hat einen großen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit und Produktivität des Services sowie auf die Zufriedenheit von Mitarbeiter:innen und Kunden – gleichzeitig ist sie äußerst komplex. Genau bei dieser Herausforderung unterstützt FLS mit einer Software zur Tourenplanung und -optimierung für den Außendienst, die beispielsweise beim technischen Service sowie im Kundendienst von Telekommunikations- und Energieversorgungsunternehmen eingesetzt wird. FLS VISITOUR plant Termine, Personal sowie Aufträge in Echtzeit und sorgt für den optimalen Einsatz aller Ressourcen.

Mit einer datenbasierten Lösung sollte die Planungs- und Optimierungsdimension der Software um eine fundierte Reporting-Option ergänzt werden. Der Name FLS MANAGEMENT INSIGHTS ist dabei Programm. In den Daten der FLS-VISITOUR-Nutzer verbirgt sich wertvolles Wissen, das für Führungskräfte nutzbar gemacht werden kann. Das Ziel des Produkts ist es, eine solide Basis an Daten bereitzustellen, um den FLS-Kunden neben der Nutzung von FLS VISITOUR weitere Möglichkeiten zur Optimierung des Außendienstes zu bieten. Dadurch können Effizienz und Kundenzufriedenheit gesteigert sowie Kosten und Umwelteinflüsse reduziert werden.

- ✓ Flexible, effiziente und mandantenfähige Cloud-Lösung
- ✓ Reporting sämtlicher KPIs für die Tourenplanung
- ✓ Steigerung der Produktivität und Qualität des Außendienstes der FLS-Kunden
- ✓ Neues Datenprodukt führt zur Weiterentwicklung des Business von FLS

LÖSUNG:

Aufbau einer hochflexiblen und effizienten Infrastruktur für ein mandantenfähiges Reporting

Um die Produktidee in die Realität umzusetzen, erstellte pmOne zunächst ein Konzept und sorgte anschließend für die Implementierung einer äußerst flexiblen, effizienten und sicheren Cloud-Infrastruktur per Amazon Web Services (AWS) mit folgendem Aufbau: standardisierte Verwaltung der Infrastruktur durch Infrastructure as Code mit Terraform, serverlose und flexible Datenverarbeitung per AWS Lambda sowie der hochverfüg- und skalierbare Datenbankservice AWS RDS für die Datenspeicherung.

Dieses Setup gewährleistet einen reibungslosen Datenfluss vom Vorsystem FLS VISITOUR in die Datenbank von FLS MANAGEMENT INSIGHTS. Um Veränderungen der Daten im Zeitverlauf nachvollziehen zu können, findet dort eine Historisierung statt. Der Datenfluss mündet schließlich in einem Best-Practice-Datenmodell nach dem Star-Schema, das eine hohe Effizienz bei der Datenabfrage ermöglicht und für Reportinganwendungen optimiert ist. Diese Datenquelle kann wiederum in einem Datenvisualisierungstool genutzt oder in ein bestehendes Data Warehouse eingebunden werden. Neue Kunden für das Produkt lassen sich über ein zentrales Interface anlegen, das automatisch eine neue Datenbank erzeugt und somit eine strenge Trennung aller Kundendaten und der entsprechenden Datenflüsse sicherstellt. Mit dieser Infrastruktur war der Grundstein für ein flexibles und umfassendes Reporting der Daten aus FLS VISITOUR gelegt.

#Cloud

#Reporting

#DataAnalytics

#Datenprodukt

ERGEBNIS:**Umfassende KPIs
für verbesserte
Entscheidungen,
Effizienz und Qualität**

FLS MANAGEMENT INSIGHTS bietet den FLS-Kunden Analysen rund um die Themenfelder Touren, Aufträge und Ressourcen. Dazu gehören beispielsweise Kennzahlen wie die Anzahl der Aufträge pro Tour, die Arbeits-, Fahr- und Wartezeiten, die durchschnittliche Auftragsdauer und die Verteilung der Auftragsarten. Ebenso lassen sich die Auslastung der Servicemitarbeiter:innen sowie ihre Verfügbarkeiten im Tagesverlauf auswerten. Für alle Kennzahlen können zudem Plan-Ist-Vergleiche vorgenommen werden und mittels Filterungen auf bestimmte Regionen, Teams, Kunden oder Auftragstypen können noch tiefergehende Einblicke gewonnen werden. Kurzum: Die Nutzer von FLS VISITOUR erhalten per FLS MANAGEMENT INSIGHTS eine datenbasierte Zustandsbeschreibung ihres Außendienstes, die sie etwa per Microsoft Power BI visualisieren können – um auf dieser Basis fundierte organisatorische, strategische und finanzielle Entscheidungen zu treffen.

Mit FLS MANAGEMENT INSIGHTS kann FLS ihren Kunden ein zusätzliches Tool bereitstellen, das ihnen eine weitergehende Steigerung von Effizienz und Qualität der Einsatzplanung im Außendienst ermöglicht. Ebenso können Chancen und Risiken proaktiv gemanagt werden, was entscheidende Wettbewerbsvorteile in den kompetitiven Branchenumfeldern vieler FLS-VISITOUR-Kunden bietet. Und: Die erfolgreiche Partnerschaft zwischen FLS und pmOne geht weiter. So ist unter anderem ein Near-Real-Time Tourenreporting in Planung.

**JONAS MARTIN**
Data EngineerpmOne AG
kontakt-dm@pmone.com

„pmOne hat uns in einer sehr vertrauensvollen Zusammenarbeit mit seiner Datenexpertise geholfen, unser Fachwissen rund um die Tourenplanung in ein neues Produkt mit echtem Mehrwert für unsere Kunden zu verwandeln.“

**FABIAN FISCHER, COO** | [FLS GmbH - FAST LEAN SMART](#)