WAS DEFINIERT EINE BEST-IN-CLASS PLANNING & SCHEDULING OPTIMIZATION-LÖSUNG?

SO KÖNNEN SIE ÜBER DIE TERMINPLANUNG HINAUS EINE ECHTE OPTIMIERUNG IHRES SERVICEBETRIEBS ERREICHEN

IFS WHITE PAPER
von Tom Paquin, Senior Manager, Content Marketing bei IFS

FÄHIGKEITEN,

DIE IFS AUSZEICHNEN

- OPTIMIERUNG DER TERMINPLANUNG IN ECHTZEIT
- ZIELBASIERTE PLANUNG
- DYNAMISCHE TERMINBUCHUNG
- „WAS-WÄRE-WENN“-SZENARIO-PROGONOSE

OPTIMIERUNG BEDEUTET VIEL MEHR ALS NUR ROUTENPLANUNG

Im Service gibt es keine Systeme und Prozesse, die nicht von einem optimierten Ansatz profitieren würden. Dadurch, dass Service sich immer mehr zu einem wichtigen Geschäftsfaktor für verschiedenste Unternehmen entwickelt hat, muss der tägliche Ablauf der Planungs-, Terminierungs-, Routing- und Ersatzteilprozesse nicht nur kompetent, sondern auch vollständig optimiert sein. Denn gerade diese Optimierung ist für viele Unternehmen zum entscheidenden Punkt der Wettbewerbsfähigkeit geworden! Das optimal zu unterstützen ist das Ziel führender Planungs-, Terminierungs- und Optimierungslösungen (Planning and Scheduling Optimization – PSO).

Dies gilt insbesondere für diejenigen Unternehmen, die versuchen, Initiativen zur Servitization in ihrem Unternehmen einzuführen, sowie für alle Organisationen, die einen ergebnisorientierten Service unterstützen möchten.

Servitization ist der Akt der Diversifizierung von Produkten durch die Schaffung zusätzlicher Angebote, die auf Dienstleistungen basieren. Ergebnisbasierter Service ist der Akt des Neuaufbaus Ihrer bestehenden Service-Geschäftsmodelle auf der Grundlage von Ergebnissen, wie Betriebszeit, Leistungskennzahlen, Time-to-Service, Ausfallraten und anderen Kriterien.

Sowohl die Servitization als auch der ergebnisorientierte Service sind heutzutage immer wichtiger für den Erfolg eines Dienstleistungsunternehmens, und beide profitieren immens von einem durchdachten, detaillierten Optimierungsansatz für alle Geschäftsfunktionen.

WAS WIR UNTER OPTIMIERUNG VERSTEHEN

Für viele Organisationen beginnt und endet Service mit der Servicebereitstellung. Wir bei IFS grenzen Service als Begriff nicht allein auf diese ein. Wir haben erkannt, dass die Erbringung von

Dienstleistungen „nicht in einem Vakuum existiert“ – Service-Optimierung erfordert daher auch Verbesserungen, wenn es um Ihre Anlagen, Ihre Servicebereitstellung, Ihre Teile und Logistik sowie Ihr Unternehmen im Allgemeinen geht. Und es gibt einige wenige Fähigkeiten, die den Schlüssel für ein erfolgreiches Management all dieser Einzelteile darstellen. Lassen Sie uns einige der Werkzeuge aufschlüsseln, die ein modernes PSO jenseits von Terminplanung definieren.

OPTIMIERUNG IN ECHTZEIT

Die Terminbuchung ist natürlich die Startlinie der Planung von optimierten Servicelösungen. Von dort aus ist der nächste Schritt eine Optimierungsmaschine. In ihrer grundlegendsten Ausprägung ist diese Optimierung eine Funktion, bei der Ihre Ressourcen – Mitarbeiter, Teile und Entfernung – und die praktischste Art und Weise der Verwaltung dieser Ressourcen ermittelt werden, um möglichst viele Fälle in kürzester Zeit abzuschließen. Die Vorteile dieser Vorgehensweise liegen auf der Hand: Die richtige Optimierungssoftware verwaltet Ihren Personalbestand, eliminiert Ausfallzeiten zwischen den einzelnen Aufträgen, senkt die Kosten pro LKW-Rolle und reduziert die Zeit vom Ticket bis zur Rechnungsstellung.

Cubic zum Beispiel, ein IFS Kunde, der IFS PSO zur Verwaltung von Baustellen in großen Ballungsgebieten einsetzt, fand heraus, dass er regelmäßig Fälle hatte, in denen Mitarbeiter zu einer Baustelle fuhren, um dort den ganzen Tag an verschiedenen Wartungsproblemen zuarbeiten. Was das PSO-System durch die Bewertung der Fähigkeiten des Unternehmens, der Teile und des Zeitplans aufdeckte, war, dass dies auf dem Papier zwar eine logische Art und Weise der Tagesverwaltung zu sein schien – Teile wurden vor Ort benötigt, die andere Techniker nicht sofort zur Verfügung hatten – doch hier weniger wichtige Serviceinstanzen überpriorisiert wurden. Daher empfahl das PSO-System einen völlig anderen Zeitplan, der die Servicetechniker viel mehr bewegte. Die KI-Maschine, die IFS PSO antreibt, bewertete jedes Teil, das in einen Auftrag ging, um eine empfohlene Kadenz zu erstellen, die die Zeit der Techniker effektiver nutzt, um die Fälle richtig einzuteilen und die Logistik zu verwalten. Dadurch wurde sichergestellt, dass sich Personen und Teile so einfach wie möglich durch den Service-Workflow bewegen.

WEITERE INFORMATIONEN

KLICKEN SIE HIER, UM MEHR ÜBER DEN ERFOLG VON CUBIC TRANSPORTATION MIT PSO ZU ERFAHREN.

IFS PSO HAT ES DEM UNTERNEHMEN ERMÖGLICHT, EINEN AUSSERGEWÖHNLICHEN ERGEBNISORIENTIERTEN SERVICE ANZUBIETEN.

BEST-IN-CLASS FUNKTIONALITÄT

EIN EFFEKTIVES SYSTEM – WIE DAS, DAS IFS BIETET – KANN IN FÜNFZEHN MINUTEN DAS TUN, WAS EINIGE SYSTEME ÜBER NACHT BERECHNEN MÜSSEN.

Daneben ist Echtzeit-Aspekt aus einer Vielzahl von Gründen von zentraler Bedeutung. Der Hauptgrund, warum seine Optimierung der Schlüssel ist, liegt auf der Hand: Wenn Kunden absagen, Termine überziehen und dennoch diesen Aufträgen Teile zugeteilt werden müssen, brauchen Sie ein System, das innerhalb von Minuten und nicht Stunden reagieren kann. Hier zeigt sich die Bedeutung der KI-gestützten Optimierung wirklich: Ein effektives System – wie das, das IFS bietet – kann in fünfzehn Minuten das tun, was einige Systeme über Nacht berechnen müssen.

Der andere wichtige Aspekt des Echtzeit-Managements ist die umfassendere Berücksichtigung von geschäfts- oder KI-gesteuerten Regeln. Wenn z. B. die Kapazität eingeschränkt ist oder das Service-Level-Agreement (SLA) eines Kunden eine schnelle Durchlaufzeit erfordert, muss das System diese Überlegungen berücksichtigen und die Zeitpläne ohne Reibungsverluste anpassen.

Die Optimierung der Terminbuchung ist der Maßstab, aber das Echtzeit-Element und die Flexibilität, Geschäftsregeln von einer Vielzahl von Datenberührungspunkten aus zu definieren, hebt den Anbieter von erstklassigen PSO-Lösungen von der Konkurrenz ab.

WERTBASIERTE TERMINIERUNG

Im vorigen Abschnitt haben wir kurz erörtert, wie wichtig es ist, Ihre Optimierungslösung mit wertbasierten Metriken aufzubauen, aber angesichts der potenziellen Komplexität des Themas verdient dieses Konzept eine zusätzliche Ausarbeitung, um zu bestimmen, was den besten Anbieter auszeichnet.

Oberflächlich betrachtet, berücksichtigt die wertorientierte Terminplanung die Maximierung Ihrer wichtigsten KPIs, wenn Sie Ihren Mitarbeitern kurz- und langfristige Terminpläne liefern. Genauer gesagt ermöglicht es einem Unternehmen, spezifische Werte über den Algorithmus, der seine Planungsoptimierung antreibt, zu schichten, um so sicherzustellen, dass Termine effektiv triagiert werden.

MEHRSCHICHTIGE WERTANALYSEN FÜR INTELLIGENTERE PLANUNG

BEISPIELREGELN, DIE EINE WERTBASIERTE TERMINIERUNG DEFINIEREN:

- SLA-BASIERTE PRIORISIERUNG DES LÖSUNGSMANAGEMENTS
- KUNDENDIENSTANFORDERUNGEN AUF DER GRUNDLAGE HISTORISCHER LEISTUNG
- REGULATORISCHE ANFORDERUNGEN, WIE Z. B. EMISSIONSSTANDARDS, DIE EINGEHALTEN WERDEN MÜSSEN
- KPIS UND METRIKEN, DIE AUF ABTEILUNGS- ODER UNTERNEHMENSEBENE BEWERTET WERDEN

Nehmen wir uns eine Minute Zeit, um ein hypothetisches Netz dieser Schichten zu entwerfen. Wie bereits besprochen, sollte dies von oben beginnen:

- **Regeln auf Unternehmensebene**
  Dies wären die KPIs auf Unternehmensebene, die Sie fokussieren. Zum Beispiel priorisieren einige Unternehmen die Zeit von der Ticketerstellung bis zur Rechnungsstellung und können ihre Zeitplanung so gestalten, dass dies auch im Zentrum ihrer Metriken steht. Andere möchten den Wert pro Auftrag maximieren und können Zeitpläne so erstellen, dass hochwertige Aufträge einen anderen Regelsatz erhalten. Andere möchten vielleicht die Auslastung der Techniker, die Zuteilung von Teilen usw. maximieren. Die besten Systeme können all diese unterschiedlichen Elemente stapeln, bewerten und synthetisieren.

- **Regionale Regeln**
  Diese sind oft (wenn auch nicht ausschließlich) regulatorisch, und es ist daher besonders wichtig, diese einzuhalten, wenn die Optimierung zentral verwaltet wird. Regionale Überlegungen müssen sofort angestoßen werden. Beispielsweise gibt es in einigen Ländern hohe Bußgelder für die Erbringung von Dienstleistungen außerhalb der SLA-Compliance, so dass in Bezug auf diese Bereiche besondere Vorsicht geboten ist. Regionale Regeln können auch geografischer Natur sein. In einem großen Ballungsgebiet gelten nicht dieselben Regeln für Verkehr, Arbeitskräfte oder sogar das Internet wie in einem ländlichen Gebiet.

- **Regeln auf Kontoebene**
  Wenn wir noch einen Schritt weiter gehen, kommen wir zu den Auslösern auf Kontoebene, mit denen sich Organisationen viel beschäftigen. Ein IFS Kunde hat die SLA-Anforderung, dass eine Lösung innerhalb von 90 Minuten erreicht werden muss. Darüber hinaus müssen Kunden, die zu einer ergebnisorientierten Servicestruktur für die Bereitstellung von Lösungen für Kunden übergegangen sind, eine weitere Ebene von KPIs verwalten, wie z. B. die Anlagenbetriebszeit und die Leistung.

- **Eskalationsregeln**
  Trotz Unternehmens-, Regional- und Kontorichtlinien gibt es oft Fälle, in denen ein Eingreifen zur richtigen Zeit der Schlüssel zum Erfolg ist. Die Entscheidung, ob dies eine der oben genannten Regelschichten ersetzen soll, wird natürlich von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich ausfallen, aber eine Best-in-Class-Optimierung bedeutet nicht, einen Termin ohne Kontrollmechanismen einzuplanen; es bedeutet, die Eskalation auszulösen und das System die Arbeit machen zu lassen.

Dies sind nur einige Beispielschichten, und selbst innerhalb dieser einzelnen Schichten wird es natürlich Nuancen, Differenzierungen und Raum für weitere Überlegungen geben. Sie alle in einem einzigen, kohärenten System zusammenzuführen, das regelbasierte Pläne für Ihr Unternehmen erstellt, ist der Schlüssel, damit der Best-in-Class-Service funktioniert.

IFS hat zur Wertanalyse Leistungslobbys eingeführt, die intern genutzt oder mit Kunden geteilt werden können, um Ihren Erfolg bei der Erbringung von Dienstleistungen zu zeigen und den Kunden die Gewissheit zu geben, dass Sie sich tatsächlich um die Einzigartigkeit ihres Geschäfts kümmern. Dies macht unsere herausragende PSO-Lösung nicht nur zu einem operativen Instrument, son-

WEITERE INFORMATIONEN

KLICKEN SIE HIER, UM MEHR ÜBER „WAS-WÄRE-WENN“ SZENARIO-PROGNOSEN ZU ERFAHREN

dern auch zu einem Instrument zur Differenzierung und Kundenbindung.

„WAS-WÄRE-WENN“-SZENARIO-PROGONOSE

Der Begriff „Predictive Analytics“ war in den letzten zehn Jahren in verschiedenen Branchen ein beliebtes Schlagwort, aber wenn es um den besten PSO-Anbieter geht, ist dieser von zentraler Bedeutung. Die „Was-wäre-wenn“-Szenario-Prognose kann eine Vielzahl von Modellen für Ihr Unternehmen durchlaufen, um sicherzustellen, dass Sie auf alle Eventualitäten vorbereitet sind.

Hier ist ein Beispiel: Was ist, wenn Sie eine 50-prozentige Ausschöpfung der Termine erwarten? Die Szenarioplanungssoftware kann eine Vielzahl von Modellen ausführen, um sicherzustellen, dass Sie über genügend Personal verfügen, oder Sie mit den Tools verbinden, mit denen Sie vorübergehend Beschäftigte einsetzen können. Weitere Beispiele, auf die Sie testen können, sind, um nur einige zu nennen, die Reduzierung oder Erhöhung Ihres Personalbestands, die Umstrukturierung des Backoffice, neue Kunden und Regionen sowie Reisebeschränkungen.

Ein Multi-Horizont-Planungsdienstprogramm wie das, das IFS entwickelt hat, ist so konzipiert, dass Sie Geld sparen und Unterbrechungen minimieren können, sobald sie auftreten. So können Sie Geschäftsänderungen risikolos planen – ein unschätzbarer Vorteil, insbesondere angesichts der steigenden Anforderungen Ihrer Kunden an eine schnelle und effektive Servicebereitstellung.

VORBEREITUNG IHRES UNTERNEHMENS AUF DIE NUTZUNG VON BEST-IN-CLASS-OPTIMIERUNG

Mit all den oben genannten Fähigkeiten und den verschiedenen anderen Schlüsselfähigkeiten, die ein erstklassiges Planungs- und Terminplanungs-Serviceprogramm einsetzt, gibt es einige ziemlich offensichtliche Dinge zu berücksichtigen. Und zwar von Anfang an. Wie bei jeder Technologie muss das Tool durch die richtigen internen Systeme ergänzt werden. Dabei gibt sehr viele individuelle Aspekte, die bedacht werden müssen – und zwar am besten in einem Gespräch, das Sie mit Ihrem Team und den Anbietern, die Sie in Betracht ziehen, führen müssen. Wir haben Ihnen hier drei Schlüsselpunkte aufbereitet, die Sie bei der Vorbereitung auf die Einführung eines neuen PSO-Systems im Auge behalten sollten:

1. Stellen Sie sicher, dass Ihre Datenspeicherung hochwertig ist.

2. Finden Sie den richtigen Technologiepartner.

3. Identifizieren und bewerten Sie die Ergebnisse für Ihren Erfolg.

Wir beginnen mit Nummer eins, die der Schlüssel für die effektive Verwaltung Ihres PSO-Systems ist. Ein KI-gestütztes System ist nur so leistungsfähig wie die Eingaben, die in es eingespeist werden. Während ein herausragendes PSO-System von vornherein mit einer Vielzahl von Inputs ausgestattet ist, und zwar sogar noch mehr, wenn es mit einer vollständigen Reihe von Field Service Management-Tools (FSM) verbunden ist, wird die Wirksamkeit des Systems durch ein starkes System von APIs, die von verschiedenen Auslösern in Ihrem Unternehmen abgeleitet sind, weiter verbessert.

MERKEN SIE SICH FOLGENDES:

JEDER TECHNOLOGIEKAUF SPIEGELT EINEN FORTLAUFENDEN PROZESS WIDER, WESHALB ES SO WICHTIG IST, INTELLIGENTE, WIEDERHOLBARE KRITERIEN FÜR DIE BEWERTUNG ZU SCHAFFEN.

Je nach Größe und Branche Ihres Unternehmens kann dies das Teile- und Händlermanagement, das Asset Performance Management oder das Ressourcenmanagement in Ihrem gesamten Unternehmen umfassen. Ihr PSO-System wird, wie jeder wachsende Intellekt, umso intelligenter, je mehr Material es verwenden kann. Darüber hinaus sind gute Daten entscheidend. Schlechte Daten erzeugen weitere schlechte Daten in einer negativen Feedback-Schleife, die die Effektivität Ihrer Arbeit untergraben kann.

Vieles davon lässt sich mit Punkt Nummer zwei abschwächen: den richtigen Technologiepartner zu finden. Denn während die Software der Schlüssel ist und die richtigen Managementsysteme enthalten sollte, ist die Implementierung, insbesondere im Hinblick auf ein PSO-System, wirklich wichtig. Bei Dutzenden von Geschäftsregeln, die es zu beachten gilt, ist die Suche nach einem Partner, der die Verbindung der Punkte unterstützt, sowohl out-of-the-box als auch mittels Customization, oft das Zünglein an der Waage zwischen Erfolg und Misserfolg.

Zu diesem Zweck (und unter Anleitung Ihres Technologiepartners) betont Punkt Nummer drei die Bedeutung regelmäßiger Audits. Um ehrlich zu sein: KPI-Kriterien können oft mit einer impliziten Voreingenommenheit vorprogrammiert werden, um sich auf bestimmte Metriken zu stützen. Es braucht jedoch Zeit und oft ein unabhängiges Auge, um die potenzielle Verzerrung bei der Berichterstattung oder Messung dieser Metriken aufzudecken. Jeder Technologiekauf spiegelt einen fortlaufenden Prozess wider, weshalb es so wichtig ist, intelligente, wiederholbare Kriterien für die Bewertung zu schaffen.

Für vorausschauend denkende Unternehmen stellt die Planung und Terminoptimierung in vielerlei Hinsicht das Rückgrat einer erfolgreichen Serviceerbringung dar. PSO richtig zu gestalten bedeutet, dass die Last der Betriebsführung nicht länger eine Zeitsenke ist, sodass Unternehmen Back-Office-Ressourcen freisetzen und sich mehr Zeit und Mühe auf die Bereitstellung außergewöhnlicher Dienstleistungen konzentrieren können, statt auf die Mittel zur Erbringung dieser Dienstleistung. Vor diesem Hintergrund hilft die Planungs- und Terminierungsoptimierung nicht nur bei der Ausrichtung Ihrer betrieblichen Ressourcen, sondern auch bei der Entwicklung Ihres Unternehmens, und stellt zu Recht das ins Zentrum Ihrer Arbeit, was dort hingehört: Ihre Kunden.

ÜBER IFS

IFS™ entwickelt und liefert weltweit Business Software für Unternehmen, die Güter produzieren und vertreiben, Anlagen bauen und unterhalten sowie Dienstleistungen erbringen. Die Branchenexpertise der Mitarbeiter und das erklärte Ziel, jedem einzelnen Kunden einen echten Mehrwert zu verschaffen, machen IFS zu einem der anerkannt führenden und meist empfohlenen Anbieter auf ihrem Gebiet. Rund 4.000 Mitarbeiter und ein stetig wachsendes Partnernetzwerk unterstützen weltweit mehr als 10.000 Kunden dabei, neue Wege zu gehen und klare Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Weitere Informationen zu den Business-Software-Lösungen von IFS finden Sie auf ifs.com/de.

IFS APPLICATIONS

Erfolgreiche Hersteller benötigen Tools, die es ihnen ermöglichen, Veränderungen der Branche schnell aufzugreifen und aus diesen Mehrwert zu generieren. IFS Applications ist eine einzelne, integrierte, cloudfähige Lösung, die speziell auf die Anforderungen aller Arten von Fertigungsunternehmen zugeschnitten ist. Die multimodalen, globalen Fähigkeiten bieten Ihnen die Flexibilität, um jederzeit auf neue Produkte, Dienstleistungen und Kanäle zu reagieren.

IFS VOR ORT

ZENTRALEUROPA
+49 9131 77 340

FRANKREICH, BENELUX UND IBERISCHE HALBINSEL
+33 3 89 50 72 72

GROSSBRITANNIEN & IRLAND
+44 1784 278 222

OSTEUROPA
+48 22 577 45 00

NORDEN
+46 13 460 4000

AMERIKA
+1 888 437 4968

MITTLERER OSTEN UND AFRIKA
+9714 390 0888

ASIEN-PAZIFIK-RAUM
+65 63 33 33 00

COPYRIGHT © 2020 INDUSTRIAL AND FINANCIAL SYSTEMS, IFS DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG. DIESE BROSCHÜRE KANN AUSSAGEN ÜBER ZUKÜNFTIGE FUNKTIONALITÄTEN DER IFS LÖSUNGEN UND TECHNOLOGIEN ENTHALTEN. DIESE DARSTELLUNG SOLL LEDIGLICH ALS INFORMATION DIENEN UND NICHT ALS VERPFLICHTUNG INTERPRETIERT WERDEN. IFS UND ALLE IFS PRODUKTNAMEN SIND TRADEMARKS VON IFS. IN DIESER BROSCHÜRE GENANNTE UNTERNEHMENS- UND PRODUKTNAMEN SIND GEGEBENENFALLS EIGENE TRADEMARKS DER EIGENTÜMER.

IFS Deutschland GmbH & Co. KG, Marketing, Bildnachweis: IFS, Mai 2020