

Erhebliches Einsparpotenzial durch die Synchronisation der Prozesse zwischen Außendienst und Innendienst

Der Außendienst arbeitet in der heutigen Zeit in der Mehrzahl immer noch offline auf seinem Laptop, weil die Verbindungskosten hoch sind und die Verfügbarkeit der Netze immer noch nicht flächendeckend bestehen. Die Außendienstsysteme sind alle so ausgelegt, dass der Außendienst die Kunden-, Waren- und Kontaktdaten offline in einer Standard oder individual Software zur Verfügung gestellt bekommt und das die Daten per Synchronisation zwischen Zentrale und Außendienst ausgetauscht werden. Was die Außendienstsysteme nicht bieten ist die Möglichkeit, den Außendienst in einen automatisierten Arbeitsprozess zu integrieren, der durch ein BPM oder Workflow-Tool abgebildet wird. Die Lösungen die es bisher dafür gibt behelfen sich mit dem Versenden von E-Mails. Dabei werden die Vorteile eines klassischen Workflow-Tools nicht verwendet und Anforderungen wie Vertretungsregelung und Eskalationen können nicht oder nur mit sehr viel Aufwand umgesetzt werden. Zudem lässt sich die Überwachung, die Analyse und das Reporting der Workflows nur schwer umsetzen.

Worin bestehen die Schwierigkeiten für ein Workflow-Tool, dass den Außendienst einbinden soll und das gleichzeitig offline verfügbar sein muss, hier stellen sich folgenden Fragen:

Allgemeine Anforderung

- Wie werden die Prozesse und die Vorgänge zwischen Innen- und Außendienst synchronisiert?

Veränderung der Verantwortlichkeit oder Übernahme einer Tätigkeit durch einen Prozess-Verantwortlichen (Prozess-Administrator)

- Was passiert mit dem Vorgang eines Prozesses, wenn der Innendienst den Vorgang weiter bearbeitet (z.B. durch den Administrator) und der Außendienst ebenfalls?
- Was passiert mit dem Vorgang eines Prozesses, wenn durch Krankheit plötzlich der Vertreter im Außendienst für den Vorgang zuständig ist und ihn weiter bearbeiten muss?
- Was passiert mit dem Vorgang eines Prozesses, wenn die Verantwortlichkeit für einen Vorgang auf einen anderen Außendienstmitarbeiter verschoben wird?

Veränderungen am Prozess

- Was passiert mit den Vorgängen eines Prozesses, wenn der Prozess verändert wird, das Typische Change Management (neue oder entfernte Arbeitsschritte, neue oder gelöschte Felder, neue Entscheidungsstellen etc.?)
- Was passiert mit dem Prozess, wenn Berechtigungen für Arbeitsschritte auf einen anderen Mitarbeiter oder eine andere Mitarbeitergruppe vergeben werden?

Veränderungen an einem Vorgang eines Prozesses

- Was passiert mit dem Prozess, wenn er auf einen bereits abgeschlossenen Arbeitsschritt zurückgesetzt wird (wegen Falscheingaben oder versehentlichem Abschließen des Arbeitsschrittes?)
- Was passiert mit dem Vorgang eines Prozesses, wenn der Laptop defekt ist?

Die Antwort ist die Lösung von tiggs - BPM

Auf Grund unserer jahrelangen Erfahrung in Kundenprojekten mit der Synchronisation von Daten zwischen Innen- und Außendienst haben wir eine Lösung entwickelt, die es ermöglicht, den Außendienst nahtlos in einen Workflow zu integrieren und alle oben aufgeführten Fälle problemlos berücksichtigt. Dabei muss nur der Workflow entsprechend unseren Vorgaben modelliert werden und schon kann der Außendienst seine ihm zugeteilten Aufgaben dann erledigen, wenn er die Aufgaben über die Logik des Workflows zugeteilt bekommt.

Die in tiggs-BPM umgesetzte Synchronisationslogik (eine Erweiterung der MS SQL Server Standardreplikation) fängt die oben genannten und alle weiteren Problemfälle ab. Dafür haben wir einen Arbeitsschritt-Typ entwickelt, der dafür sorgt, dass es für einen Vorgang eines Workflows immer eine gültige Ausprägung gibt, mit dem der Innen- und der Außendienst arbeitet. Er verhindert, dass Vorgänge verloren gehen, dass Vorgänge in einen ungültigen Zustand übergehen können, dass Vorgänge einem falschen nicht berechtigten Mitarbeiter zugewiesen werden und dass bei Abwesenheit z. B. durch Krankheit sofort die Vertreterregelung greift. Die tiggs-Logik synchronisiert die entstandenen Zustände auf den Laptops und dem Server und berechnet daraus den aktuell gültigen Status des Vorganges. Eine Doppelbearbeitung von Arbeitsschritten wird ausgeschlossen. Der Innen- und der Außendienst benötigen neben den Prozessen in die er integriert ist noch eine Anwendung mit der er die Vorgänge abarbeiten kann. Ideal ist es, wenn dem Innendienst eine Webanwendung für die Abarbeitung zur Verfügung steht. Diese lässt sich problemlos in jede Infrastruktur der Unternehmen integrieren. Für den Außendienst wird eine andere Anwendung benötigt, die offlinefähig ist und für die kein Webserver auf dem Laptop installiert werden muss. Zudem ist

die Verteilung einer neuen Anwendung bei dieser Lösung aufwendig. Um das zu Umgehen, gibt es den **tiggs-JAVA-Client**, der über JAVA-Webstart verteilt wird und der auf den Laptops offline eingesetzt werden kann (Dieser kann selbstverständlich auch im Innendienst eingesetzt werden) Die Oberfläche der beiden Anwendungen ist identisch und es entstehen keine zusätzlichen Schulungs- und Einarbeitungsaufwände und keine zusätzlichen Kosten.

Diese von uns entwickelte Lösung schließt den Außendienst nahtlos in die bisher nur im Innendienst oder nur durch Online-Bearbeitung mögliche Workflowbearbeitung ein.

Der Einsatz von **tiggs – BPM Synchronisation bringt viele Vorteile mit sich:**

- Außendienst voll in automatisierte Prozesse integrieren
- Offlinefähigkeit der Außendienst-Version
- Online- und offlinefähige Anwendungen
- Webanwendung oder Java-Client
- Kein Vorgang bleibt mehr liegen durch die Vertretungsfunktionalität
- Eskalations- und Fristenmanagement
- Schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Drastische Reduzierung der Prozessdurchlaufzeit
- Und noch vieles mehr..