

Urladungen bei einem Versandhandel im Außendienst

Ausgangssituation

Bei einem großen Versandhandel wurden die 250 Laptops des Außendienstes sowie die Arbeitsplätze des Innendienstes mit der neuen Außendienstversion auszustatten der Grund hierfür war die Neuinstallation des Produktionservers mit einer neuen MS SQL Server Version und der gleichzeitigen Umstellung der ADI-Anwendung auf das neue Kundengruppenmodell. Dabei mussten für die unterschiedlichen Fakultäten im Außendienst (KB, TLK, RM, TRM, RL, AKQ) und für die unterschiedlichen Versionen im Innendienst (CallCenter, Administratoren, SB-Innendienst) neue Versionen bei den Mitarbeitern installiert werden. Die Umstellung wurde sowohl in der Datenbank als auch im Frontend notwendig. Die Umstellung wurde auch dazu verwendet Altlasten aus drei Jahren Produktivbetrieb abzuwerfen. Damit die Mitarbeiter möglichst kurz ohne aktuelle Kundendaten sein sollten, musste eine exakte Planung erstellt und eine technische Unterstützung ausgewählt werden, die den Reibungslosen und schnellen Ablauf der Umstellung möglich machte. Dafür wurde tiggs - IT ausgewählt.

Durch die Verwendung von tiggs - IT können Sie die Effizienz signifikant verbessern und die Komplexität dieses Prozesses reduzieren. Mit der Einführung von tiggs - IT haben wir die vorwiegend manuellen Prozesse automatisiert. Um alle Vorteile zu nutzen, haben wir vorher eine Einführungsmethodik festgelegt:

- Aufnahme IST Zustand
- Analyse Schwachstellen
- Optimierung / Ausgestaltung (SOLL Zustand)
- Rechteverwaltung
- Analyse- und Reporting-Möglichkeiten
- Anbindung an die operativen Systeme

Vorgehensweise

Der Außendienst wird täglich durch die Standardreplikation mit aktuellen Daten vom Kunden versorgt. Zudem meldet er seine Informationen, Kundenkontakte, Spesen, Tätigkeiten, Planungen an den Innendienst. Durch die Umstellung der Versionen und des Servers wurde eine sogenannte Umladung notwendig. Die Umladung wird durch das Ausführen von mehreren notwendigen Installationsskripten durchgeführt. Damit die Umladung auf allen Laptops fehlerlos durchgeführt werden konnte, haben wir jedem Mitarbeiter, der die Umladung durchführt durch **tiggs - IT** eine Hilfe zur Verfügung gestellt, in dem der Installationsweg vorgegeben war. Somit wurde nichts vergessen und man erhielt jederzeit eine Übersicht über die bereits umgeladenen Laptops.

Dabei wurden die Mitarbeiter, die die Laptops umgeladen haben in zwei Gruppen eingeteilt. Die eine Gruppe als First-Level Support, die nur nach dem Workflow vorgehen konnten und eine Spezialisten-Gruppe, Second-Level-Support, der bei Problemen die Umladungen der Laptops übernommen hat. Somit konnte der First-Level-Support bei Schwierigkeiten die Arbeit direkt an den Second-Level-Support übergeben und sich nicht lange daran aufhalten. So konnten immer die Mitarbeiter mit dem notwendigen Know-how die Arbeiten übernehmen.

Unterstützung durch **tiggs - IT**

Am Anfang wurde für jeden Laptop ein Vorgang angelegt. In dem Vorgang wurde ein Termin eingestellt, an dem der Laptop online war. Der Außendienstmitarbeiter hat den Laptop an diesem Tag online zuhause gelassen.

Der First-Level-Support hat somit in einer Übersicht die an einem Tag zu bearbeitenden Laptops mit den zugehörigen Informationen aus dem AD Info System (Name, Kennnummer, Einwahlnummer, Fakultät, Kontaktdaten) in einer Liste angezeigt bekommen und jeder konnte sich einen Laptop zur Bearbeitung herausnehmen. Dieser war dann für die anderen im First-Level-Support gesperrt. Durch **tiggs - IT** wurde der Mitarbeiter automatisch durch den richtigen Umladungspfad für jede Fakultät (KB, TLK, RM, TRM, RL, AKQ) geführt. Bei

Problemen wurde der Laptop an den Second-Level-Support übergeben, bei dem sich ein freier Mitarbeiter ebenfalls den Laptop reservieren konnte und der Umladungsvorgang fortgesetzt und abgeschlossen wurde.

Es wurden 4 Mitarbeiter im First-Level-Support und 2 Mitarbeiter im Second-Level Support eingesetzt. So konnten durch die Zuhilfenahme von tiggs-IT die Laptops innerhalb von 5 Arbeitstagen vollständig neu Urgeladen werden.

Ein weiterer Mitarbeiter stellte zur gleichen Zeit die Innendienst-Arbeitsplätze um.

Monitoring und Reporting

Durch das Reporting wurde jederzeit der aktuelle Status der Umstellung abgebildet und auch die Einhaltung der Tagesplanungen konnte sicher gestellt werden. Zudem konnte man durch eine Analyse der Fehler sehr schnell reagieren und den Ablauf verändern oder die verwendeten Scripte anpassen.

Der Einsatz von tiggs – IT bringt viele Vorteile mit sich:

- Drastische Reduzierung der Durchlaufzeiten
- Transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Präzise Durchführung der Installation
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- Und noch vieles mehr..