

Optimales Zusammenspiel von Tourenplanung und CRM

Die integrierte Lösung von PTV und CAS kommt bei Außendienstmitarbeitern gut an

„Auch bei Mitarbeitern mit geringfügigen Computerkenntnissen stößt die neue Lösung für den Außendienst auf eine hohe Akzeptanz“, so Michael Schuster, Field Coordination Manager der Danone GmbH.

Bei dem durchgängigen Gesamtsystem arbeitet professionelle Software von PTV mit der CRM-Lösung der CAS GmbH, Kaiserslautern nicht nur anwenderfreundlich, sondern auch zeitsparend zusammen. Von der strategischen strukturellen Vorplanung bis hin zur operativen Tourenplanung – die integrierte Gesamtlösung arbeitet in allen Schritten hocheffizient.

Anwender: **Danone GmbH**, Sitz in Haar, produziert Milchfrischprodukte und ist Marktführer mit den bekannten Marken wie Actimel, Activia, FruchtZwerge und Dany Sahne.

Aufgabe: durchgängiges System von der zentralen strategischen Vorplanung in der Zentrale bis hin zur flexiblen operativen Tourenplanung auf den Tablet PCs im Außendienst.

Lösung: PTV Sales&Service, heißt seit Oktober 2007 **PTV**

Map&Market/Premium für die strategische Vorplanung, die CRM-Lösung CPWerx der CAS GmbH, Kaiserslautern mit integrierten PTV eServern für die operative Feinplanung.

Mehr Flexibilität im Außendienst

Für die zentrale strategische Vorplanung, eine optimierte Standort-, Gebiets- und Tourenplanung, setzt der Hersteller von Milchprodukten das Geomanagementsystem PTV Sales&Service ein. Dabei werden die Abläufe in der Zentrale von einem Arbeitsplatz aus geplant. Das System berücksichtigt kundenspezifische Besonderheiten wie Besuchs- und Öffnungszeiten oder bundeslandbezogene Feiertage und berechnet jeweils individuell die kostenoptimalen Touren für jeden Außendienstmitarbeiter.

Dieser erhält die zentralen Terminvorschläge, die so genannten Regeltouren, welche den Rahmen für die Kundenbesuche bilden. Dabei werden ihm die Kundenauswahl, Frequenzen und Besuchsdauern fest vorgegeben.

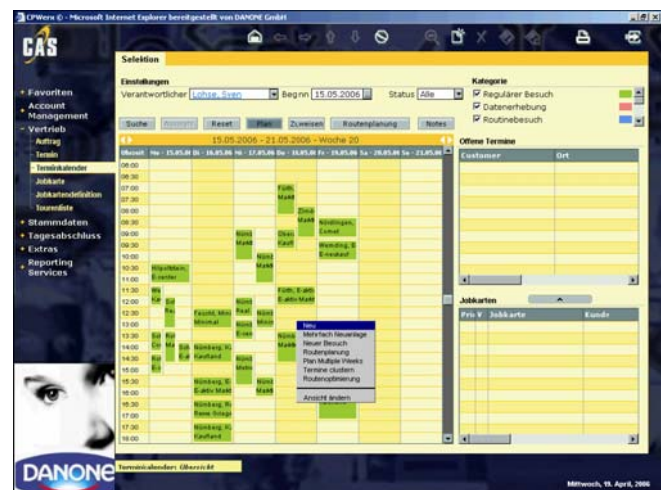
Zusatztermine spontan integrieren

„Im Außendienst kommt es aber häufig zu Sonder-

terminen wie Promotions, Umbauten, Messen oder Meetings. Die dafür erforderlichen spontanen Änderungen der Regeltouren im Kalender können mit unserer Software-Lösung optimal berücksichtigt werden“, erklärt Thorsten Frerk, Senior Sales Consultant Logistics bei der PTV AG.

Die Integration dieser kurzfristigen Modifikationen ermöglicht die CRM-Lösung CPWerx mit integrierten PTV eServern. Dabei verteilt ein integriertes PTV-Modul alle Termine erneut optimiert auf die Wochentage, wobei sowohl die vorgegebene Regeltour als auch die Zusatztermine einbezogen werden.

Im letzten Schritt nimmt der Außendienstmitarbeiter die Feinplanung vor. Übernachtungstouren oder Tagestouren werden auf Knopfdruck in der Reihenfolge optimiert und in den Kalender zurück geschrieben.



Kundenbesuche im Terminkalender dank PTV-Technologie

Deutlich verbesserte Schlagzahl im Feld

Die Summe der Maßnahmen verbessert sowohl die Transparenz als auch Planungssicherheit in der Zentrale. Durch die verschiedenen Optimierungsschritte ist zudem die Flexibilität und Zufriedenheit der Außendienstmitarbeiter gewährleistet.

Aus den bisherigen Ergebnissen zieht Danone laut Schuster eine positive Bilanz: „Ein besonderes Anliegen war uns die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter gewesen. Mit dem Resultat sind wir somit sehr zufrieden.“