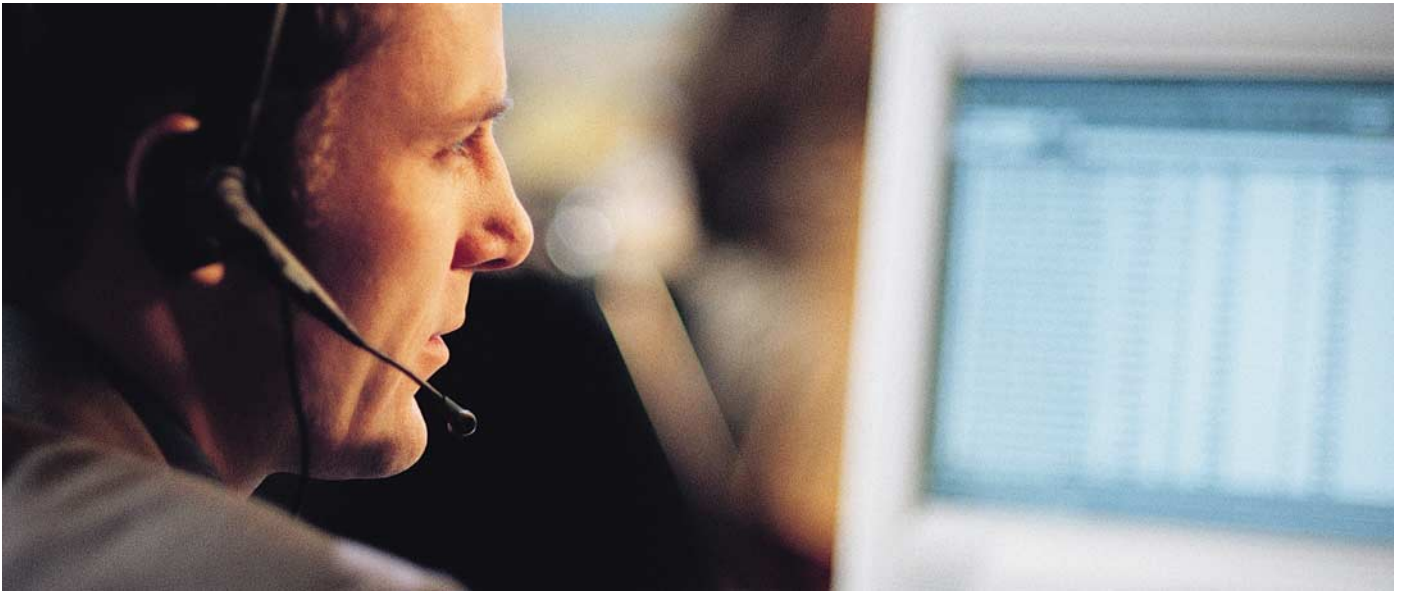


GE Energy



# Field Force Automation



## Produktbeschreibung

Field Force Automation ist eine durchgängige Lösung zur Optimierung des technischen Außendienstes in Versorgungsunternehmen. Sie unterstützt und optimiert die Disposition von mobilen Service-Einheiten für betriebliche Aufgaben wie Wartung, Instandhaltung, Entstörung, Zählerablesungen und ähnliches. Dabei können verschiedene Unternehmenssysteme als Auftragsquellen angebunden werden.

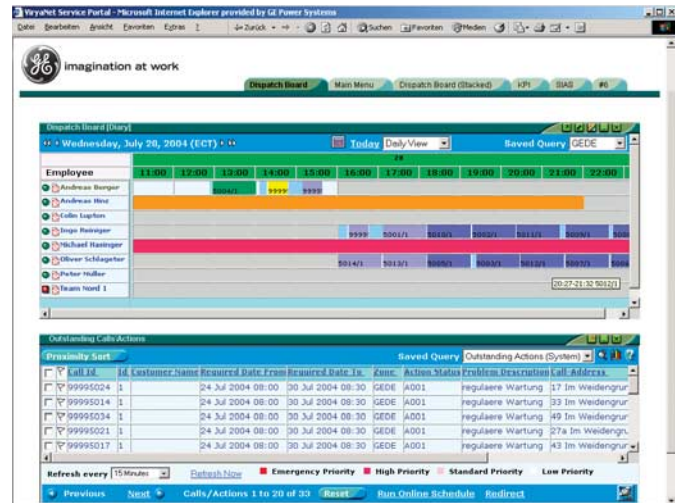
Neben dem verbesserten Ressourcen-Management ermöglicht Field Force Automation eine verbesserte Kommunikation zwischen Disponent und Außendiensteinheiten. Das kann auch das Beifügen auftragsrelevanter kaufmännischer, technischer oder räumlicher Informationen umfassen.



Die gewünschte Lösung kann aus dem Grundprodukt und optionalen, vordefinierten Systemanbindungen zusammengestellt werden, die sich mit geringem Serviceaufwand bewerkstelligen lassen:

- ViryaNet Service Hub™ for Utilities
- Smallworld GIS-Anbindung
- Navigations- und GPS-Anbindung
- SAP®-Anbindung
- Andere Systemanbindungen

## ViryaNet Service Hub™ for Utilities



Der ViryaNet Service Hub™ for Utilities ist die zentrale Software zur optimierten Steuerung der Außendienstmitarbeiter und zeichnet sich durch hohe Konfigurierbarkeit und Integrationsfähigkeit aus.

Der Service Hub™ setzt sich aus folgenden Modulen zusammen:

- Terminplanung (Scheduling)
- Auftragszuordnung (Dispatch)
- Routenplanung (Routing)
- Mobil- und Internet-Portal
- Modul für mobile Endgeräte
- Integrations-Server
- Auswertungs-Modul
- Workflow Engine

Service Hub™ bietet eine durchgängige Unterstützung für die Planung, Zuweisung und Verfolgung von Arbeitsaufträgen. Der Außendienst ist dabei über mobile Endgeräte angebunden, über die auch Rückmeldungen bzgl. Annahme und Status der Aufträge zurückfließen.

Automatisierte Terminplanungen erfolgen anhand von konfigurierbaren Regeln, die unterschiedliche Faktoren einbeziehen können:

- Qualifikation des Mitarbeiters
- Verantwortlichkeiten
- Materialausstattung
- Zeitliche Verfügbarkeit
- Räumliche Verfügbarkeit, Positionen
- Firmenspezifische Faktoren

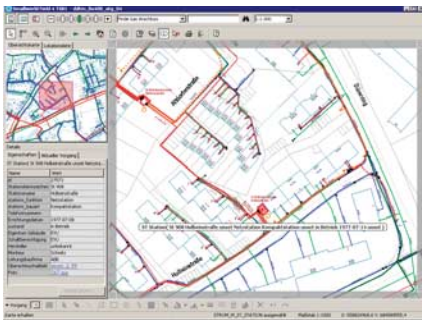
Der Disponent kann diese Planungen manuell ändern bzw. neue Aufträge hinzufügen.

Priorisierte oder ungeplante Ereignisse, die z.B. vom Leitsystem gemeldet werden, können eine Alarmierung des Disponenten auslösen und geplante Maßnahmen von geringerer Priorität automatisch verschieben.

Für langfristige Maßnahmen können Workflows zugrunde gelegt werden, die den jeweiligen Geschäftsprozess abbilden.

Alle Tätigkeiten werden automatisch für Dokumentation, Auswertungen und Berichte protokolliert.

## Anbindung des geografischen Informationssystems

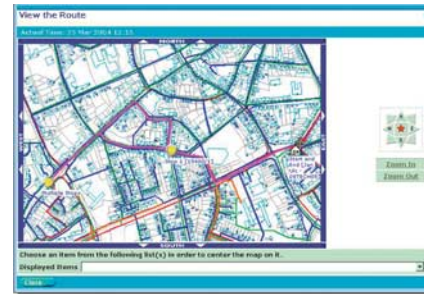


Smallworld Field

Eine Smallworld-Anbindung an diese Lösung ist weitgehend vordefiniert. Dazu wird der Smallworld Internet Application Server™ in das Web-Portal des Service Hubs eingebunden, um so als Datenlieferant z.B. für das Auffinden von Betriebsmitteln und die Darstellung von Kartenausschnitten zu dienen.

Mit Smallworld Field Information System™ läßt sich die Anbindung von raumbezogenen und technischen Netzinformationen auf dem mobilen Endgerät noch weiter ausbauen, bis hin zur Übernahme von im Feld aktualisierten Daten in den zentralen Datenbestand.

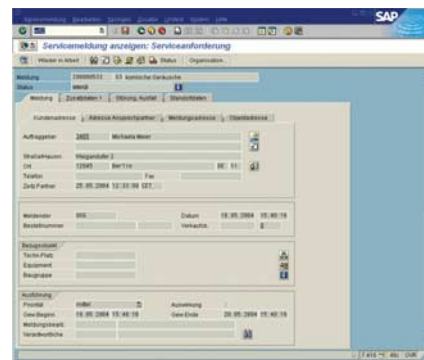
## Navigations-und GPS-Anbindung



Routing

Mit einer optionalen Routing-Einbindung werden die optimierten Tagesrouten für die einzelnen Teams angezeigt und entsprechende Fahrhinweise ausgegeben. Optional kann auch ein GPS-System angebinden werden, um die aktuellen Positionen der Außendienstleistungen bei dringenden Aufträgen wie z.B. Entstörmaßnahmen stärker zu berücksichtigen.

## Anbindung an das kaufmännische System



SAP

Die Integration mit Systemen wie z.B. SAP® verbessert den Arbeitsablauf an mehreren Stellen. So können z.B. Instandhaltungsmaßnahmen, die dort erzeugt werden, Aufträge im Service Hub™ generieren. Relevante kaufmännische Informationen oder z.B. Kundendaten lassen sich dem Außendienstauftrag beifügen. Nach Beendigung des Auftrags können Material und Zeitaufwand für den kaufmännischen Abschluss aus dem Service Hub™ zurückgemeldet werden.

## Merkmale

Durchgängige Außendienst-Steuerung

- Für einfache und komplexe Auftragsarten
- Für eigene Teams und externe Subkontraktoren

Planung, Zuweisung und Verfolgung von Arbeitsaufträgen

- Automatische Erzeugung von Aufträgen aus angebotenen Systemen oder manuell
- Auftragszuweisung manuell oder automatisiert nach konfigurierbaren Regeln
- Einhaltung von firmenspezifischen und tariflichen Richtlinien
- Alarmierung und Umdisponierung bei ungeplanten Ereignissen

Web-basierter Planungskalender

- Aufträge, Zustände, mobile Mitarbeiter
- Verfolgung der Auftragszustände mit kartenbasierendem Dispatching und GPS Positionen (optional)

Auftragsrelevante Informationen im Feld

- Übertragung kaufmännischer, technischer und räumlicher Informationen gemeinsam mit dem Arbeitsauftrag

Workflows auch für langfristige Maßnahmen

- Konfigurierbare, skalierbare Workflow-Engine

Berichte und Auswertungen

- Ermöglicht durch automatisches Protokollieren aller Tätigkeiten

## Nutzen

Höhere Produktivität

- Höhere Nutzung vorhandener Ressourcen
- Weniger Aufwand für Informationsbeschaffung
- Geringere Leer-, Rüst- und Fahrzeiten
- Kürzere Rechnungszyklen

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

- Deutlich weniger Aufwand für Arbeitsdokumentation
- Gleichmäßigere Arbeitsverteilung und damit geringere Belastung

Höhere Kundenzufriedenheit

- Pünktlicher Service
- Verbesserte Dienstleistungen

Genauere Arbeitsdokumentation

- Genauere Erfassung der Zeiten und Materialkosten
- Lückenlose Nachweise für Kunden und Behörden
- Bessere Management Auswertungen

Für weitere Informationen zu diesem Produkt können Sie den Vertrieb von GE Energy kontaktieren, die Webseite [www.gepower.com](http://www.gepower.com) besuchen oder uns ein eMail an [gens-info@ps.ge.com](mailto:gens-info@ps.ge.com) schicken

GE Energy  
Europaring 60  
40878 Ratingen  
Tel. 02102-108 0  
Fax 02102-108 111

Smallworld Internet Application Server und Smallworld Field Information System sind Warenzeichen von GE.  
SAP ist ein eingetragenes Warenzeichen der SAP AG, die nicht zur General Electric Company gehört.  
ViryaNet und Service Hub sind Warenzeichen der ViryaNet Inc. die nicht zur General Electric Company gehört.

GEA-13774 (10/04)

