

Mit KI und Echtzeit zu mehr Effizienz und Umsatz

Wie smarte Software den Wert
Ihres Field Service steigert

INSIGHTS

Content

Executive Summary – Bloße Kostensenkungen reichen nicht	3
1. Warum der Field Service KI-gestützte Echtzeit braucht	5
2. Wie Sie Ihren Dispositionsaufwand halbieren	8
3. Wie Sie Fehlplanungen vermeiden und Ihren Umsatz steigern .	12
4. Key Take-aways	21
5. Der strategische Nutzen von KI und Echtzeit	23
6. Exkurs I: Der Algorithmus (Fallbeispiel)	24
7. Exkurs II: Angst vor Automatisierung?	28
8. Der nächste Schritt: Wer jetzt optimiert, gewinnt	29



Executive Summary – Bloße Kostensenkungen reichen nicht

Kostensenkungen durch Personalabbau oder Outsourcing wirken verlockend, gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten.

Doch dieser Weg ist riskant. Die Servicequalität leidet, der Mitarbeiterfrust steigt und die Kundenzufriedenheit nimmt ab. Am Ende bezahlt das Unternehmen mit sinkenden Umsätzen und seiner Reputation.

Das zentrale Problem des Field Service sind nicht die Kosten, sondern die wachsende Komplexität. Steigende Kundenerwartungen, enge SLAs, Fachkräftemangel, volatile Tagesverläufe und zunehmender Kosten- und Umsatzdruck treffen auf anspruchsvolle Planungsanforderungen.

Diese Komplexität lässt sich nur mit smarter Software beherrschen.

Der vorliegende Guide zeigt anhand konkreter Rechenbeispiele und realer Kundenergebnisse, welchen messbaren Effekt eine **intelligente Einsatzplanung und Tourenoptimierung** hat. Sie ist der Katalysator für den Field Service, denn in der Disposition entscheidet sich, wie effizient und profitabel das Servicegeschäft läuft.



Die Auswirkungen einer KI-gestützten Disposition in Echtzeit:

- **Der Dispositionsaufwand lässt sich oft um 50 % und mehr reduzieren**, da manuelle Planungsschritte automatisiert und komplexe Entscheidungen in Sekunden berechnet werden.
- **Fehlplanungen und unnötige Zweitanfahrten sinken signifikant**, was jährliche Einsparungen im fünf- bis sechsstelligen Bereich ermöglicht.
- **Die Produktivität des Außendienstes steigt häufig um 10 bis 25 %**, sodass die bestehenden Teams deutlich mehr Aufträge erledigen können.
- **Daraus entsteht ein erhebliches zusätzliches Umsatzpotenzial**, oft im siebenstelligen Bereich – ohne zusätzliches Personal.

Der entscheidende Unterschied liegt nicht in der Digitalisierung einzelner Prozesse, sondern in der Fähigkeit, den Field Service ganzheitlich intelligent zu planen, zu steuern und untertägig in Echtzeit zu optimieren.

Moderne Field Service-Organisationen profitieren dadurch nicht nur operativ und finanziell. **Eine KI-basierte Echtzeit-Steuerung zahlt direkt auf strategische Ziele ein: höhere Margen, bessere Servicequalität, gesteigerte Kundenzufriedenheit, mehr Resilienz und nachhaltiges Wachstum.**



1. Warum der Field Service KI-gestützte Echtzeit braucht

Eine manuelle bzw. statische Disposition des Außendienstes ist der Komplexität des Field Service nicht mehr gewachsen. Doch welche Systeme bringen Sie heute und in Zukunft weiter?

ERPs, CRMs und Branchen-Software

Einige ERP- und CRM-Systeme bieten Funktionen zur Steuerung des Außendienstes. Doch das Field Service Management gehört nicht zur Kernkompetenz der Programme und die Features müssen oft erst kostenpflichtig freigeschaltet werden.

Auch branchenspezifische Komplettlösungen decken teilweise die Field Service-Steuerung mit ab. Für sie gilt aber ebenso, dass der Bereich selten zu ihren Stärken bzw. Kernfunktionen gehört.

Field Service Management-Systeme

Deshalb setzen immer mehr Unternehmen auf Lösungen, die speziell für den Field Service entwickelt wurden. Die Anforderungen des Geschäfts verlangen eine erhebliche Lösungsbreite und -tiefe, welche dann auch den Hebel für eine deutliche Leistungssteigerung liefern.

Worin sich die Systeme der spezialisierten FSM-Anbieter häufig unterscheiden, ist die Flexibilität und Geschwindigkeit der Optimierung:



- **Viele Systeme planen nur einmal**, meist zu Tagesbeginn.
- **Anpassungen erfolgen in langsamen Batchläufen** über Nacht.
- **Bei Änderungen wird nur auf einzelne Touren/Techniker:innen geschaut**, nicht auf das gesamte Team (keine ganzheitliche Reoptimierung).

Für ein dynamisches Tagesgeschäft reicht dies nicht. Sie brauchen ein System, das untätig neu und in Echtzeit optimieren kann. In der Praxis sieht das dann so aus:

„Die Software ordnet automatisch all unseren Technikern die optimalen Aufträge zu. Trifft ein neuer Auftrag ein, der einer dringenden Erledigung bedarf, optimiert die Software alle Termine neu. Dabei bezieht sie den gesamten Ressourcenpool mit ein und plant automatisiert, um das gesetzte Ziel zu erreichen.“

Craig Lowdon, Customer Services Operations Manager bei Baywater

KI und Echtzeit machen Komplexität beherrschbar

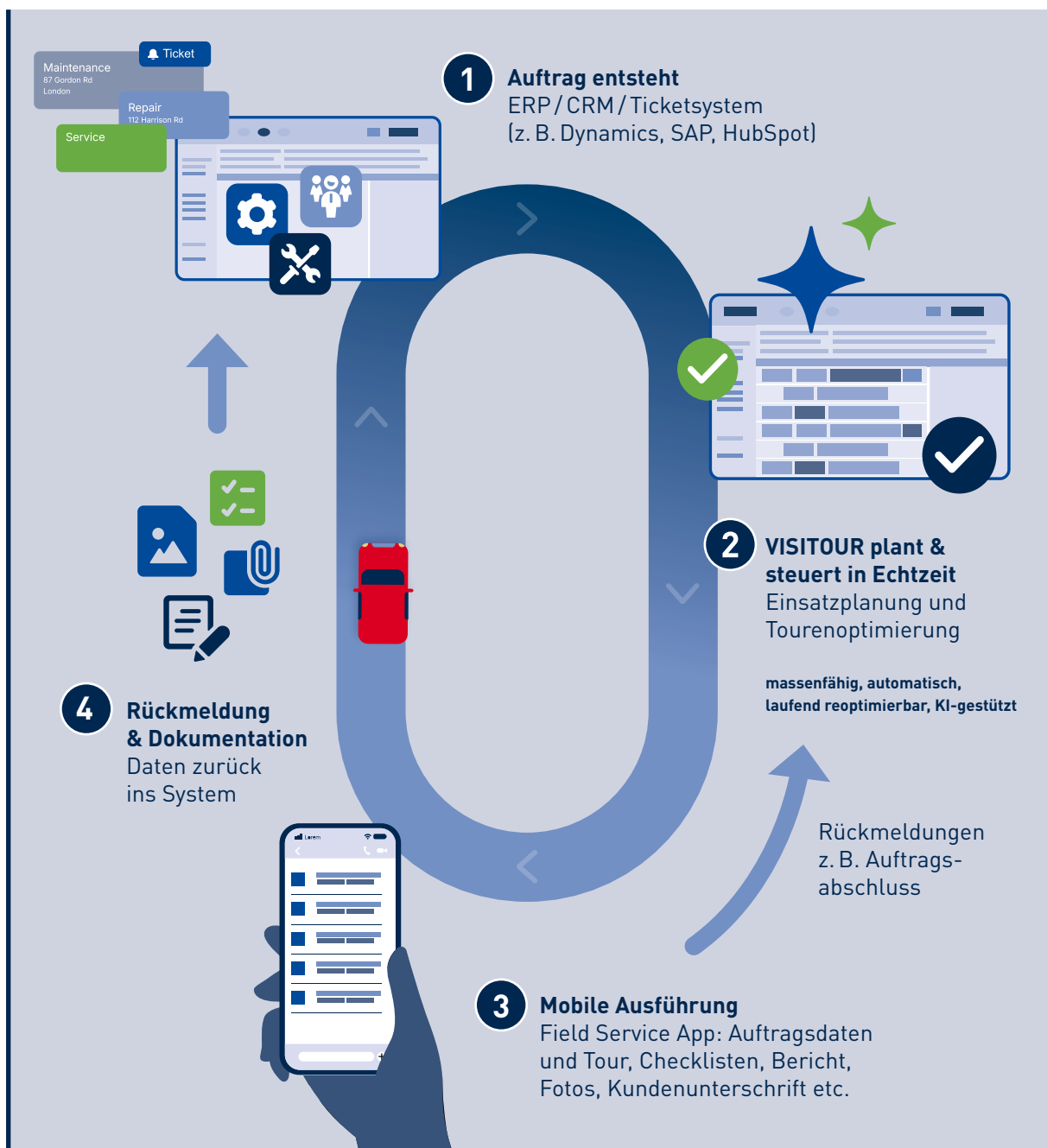
Der Field Service braucht heute (gut integrierbare) Speziallösungen, um die Komplexität des Servicegeschäfts zu beherrschen: **Software für eine intelligente, echtzeitfähige Einsatzplanung und Reoptimierung.**

Ohne Echtzeit ist das Field Service Management immer rückwärtsgewandt, reaktiv und statisch. Mit KI-Unterstützung in Echtzeit ist es handlungsfähig, zielorientiert und flexibel.



So funktioniert Field Service mit KI und Echtzeit

Eine FSM-Software wie unser Tool VISITOUR verbindet das ERP-System (o. CRM/Ticketsystem) mit dem Außendienst. Dabei wandelt VISITOUR die Aufträge mithilfe von KI in effiziente Einsatz- und Tourenpläne um. Diese lassen sich zudem jederzeit untertägig in Echtzeit reoptimieren.





2. Wie Sie Ihren Dispositionsaufwand halbieren

Disponent:innen müssen bei der Planung zahlreiche Faktoren berücksichtigen, um die anstehenden Aufträge zu effizienten Einsätzen und Touren zu verplanen:

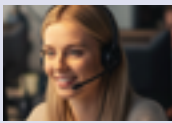
- ✓ Auftragspriorisierungen und SLAs
- ✓ Terminwünsche und Absagen von Kunden
- ✓ Verfügbarkeit der Mitarbeiter:innen
- ✓ Erforderliche Skills für die jeweiligen Aufträge
- ✓ Öffnungs- und Zugangszeiten
- ✓ Einsatzorte
- ✓ Verkehrslage
- ✓ Auftragsdauer
- ✓ Notfälle und Eskalationen u.v.m.

Unsere Erfahrung zeigt, dass die meisten Teams diese Komplexität nicht abbilden (können). Die Disposition erfolgt häufig noch manuell bzw. sehr statisch – mit Excel, Outlook, Wand-Plantafeln, zusammengebastelten Datenbanken oder selbst programmierten Tools. Und auch dort, wo einfache digitale Plantafeln im Einsatz sind, bleibt die Planung aufwendig und anfällig für Fehler.



Das Problem: Eine manuelle Planung ist doppelt teuer. Sie kostet erstens viel Zeit und liefert zweitens nur suboptimale Einsatzpläne. So bleiben Innen- und Außendienst jeden Tag unter ihren Möglichkeiten und verschenken wertvolle Ressourcen.

Rechnen wir die Kosten einer statischen Disposition durch.



Rechengrundlage:

Personalkosten eines Servicedisponenten

Das Gehalt eines Servicedisponenten liegt in Deutschland im Median bei **38.300 €** brutto pro Jahr (Stepstone 2025). Hinzu kommen die indirekten Personalkosten – also Lohnnebenkosten sowie Aufwendungen für Recruiting, Weiterbildung und ähnliche Faktoren. Je nach Branche und Unternehmen betragen diese zusätzlichen Kosten **zwischen 30 und 100 %** des Bruttogehalts.

Für unsere Beispielrechnung gehen wir von einem moderaten Zuschlag von **40 %** aus. Damit ergeben sich dann als tatsächliche Personalkosten für einen Servicedisponenten **53.620 €** pro Jahr.

Gehen wir erfahrungsgemäß davon aus, dass ein Disponent die Hälfte seiner täglichen Arbeitszeit mit Dispositionsaufgaben im engeren Sinne verbringt (Erstellung des initialen Plans, Umplanen im Tagesverlauf, Einplanung neuer Aufträge, Information der Servicetechniker etc.). **Der Aufwand der Dispositionsarbeit entspricht also 26.810 € im Jahr.**



Bei einem Team mit **5 Disponenten** ergeben sich folgende Gesamtkosten:

Jährliche Kosten einer statischen Disposition:

5 Disponenten x 26.810 € = **134.050 €**

Kostensparnis durch KI-gestützte Planung

Mit einer geeigneten Software wird die Disposition deutlich schneller. Wesentliche Planungsschritte lassen sich automatisieren und die Komplexität der Planung wird beherrschbar. Wie stark Sie den Aufwand durch ein passendes Tool senken können, zeigen die Erfahrungen unserer Kunden:

„50 % Zeitersparnis in der Disposition – das macht einen Unterschied!“

Nicole Seidl, Disposition, Wolf Klima- und Heiztechnik GmbH Österreich

„Wenn wir den Zeitaufwand für die Disposition betrachten, dann ist er von 100 % auf 5 % gesunken.“

Stefan Bessell, Projektleiter, Brunata-Metrona GmbH

„Unser Dispositionsaufwand im Endkundenbereich ist von sechs auf ca. zwei Arbeitstage pro Woche gesunken.“

Dr. Hans Mehringer, Geschäftsführer, Die Muggergittermacher | Spengler & Meyer GmbH



Alle genannten Unternehmen sind von einer manuellen Disposition oder von älteren Softwarelösungen auf unsere KI-gestützte Echtzeit-Technologie umgestiegen. Die Zeiterparnisse lagen zwischen **50 bis 95 %**. Diese Optimierungsergebnisse sind keine Ausnahme, sondern durchaus realistisch.

Gehen wir für unser Rechenbeispiel von einer **Zeitersparnis von 50 %** aus, wie sie Wolf Klima- und Heiztechnik erreicht hat. Der Dispositionsaufwand lässt sich durch eine moderne Planungssoftware also halbieren. Die Disposition nimmt dann insgesamt nur noch ein Viertel der täglichen Arbeitszeit in Anspruch (entspricht 13.405 Euro pro Kopf). In Summe:

Aufwand für statische vs. KI-gestützte Echtzeit-Disposition

Statische Disposition (4 h / Tag / MA):

5 Disponenten x 26.810 € = 134.050 €

Echtzeit-Disposition mit KI (2 h / Tag / MA):

5 Disponenten x 13.405 € = 67.025 €

Jährliche Ersparnis: 67.025 €

Smarte Software automatisiert und beschleunigt wesentliche Planungsschritte. Sie macht die Disposition effizienter und räumt den Disponent:innen Zeit frei für andere, wertschöpfendere Tätigkeiten.



3. Wie Sie Fehlplanungen vermeiden und Ihren Umsatz steigern

Bis hierhin haben wir auf den Dispositionsprozess und seine Kosten geschaut. Doch auch der Output der Disposition hat Einfluss auf die Kosten und den Erfolg des Field Service: Fehlplanungen, ineffiziente Einsatzpläne und eine unflexible Außendienststeuerung verursachen enormen Mehraufwand und lassen die Produktivität des Außendienstes leiden.

Schauen wir näher auf die Folgekosten einer unausgereiften Planung.

Rechengrundlage:

Personalkosten eines Servicetechnikers

Das Gehalt eines Servicetechnikers im Außendienst beträgt in Deutschland im Median **44.800 € brutto pro Jahr** (Stepstone 2025). Auch hier kommen noch indirekte Personalkosten von angenommen 40 % hinzu, sodass die tatsächlichen Personalkosten eines Servicetechnikers bei **62.720 €** im Jahr liegen. Die Kosten pro Technikerstunde belaufen sich damit auf rund **32,20 €**.





Kosten unnötiger Zweitanfahrten

Fehlgeschlagene Termine und unnötige Zweitanfahrten verursachen erhebliche Zusatzkosten. Die Gründe sind vielfältig:

- ✓ Der Termin wurde schlecht geplant.
- ✓ Der Kunde ist nicht antreffbar.
- ✓ Das benötigte Ersatzteil oder Werkzeug fehlt.
- ✓ Ein Techniker ohne die notwendigen Skills wird für einen Auftrag eingesetzt.
- ✓ Aufträge werden nicht gebündelt, sodass mehrere Techniker unabhängig voneinander zum selben Kunden fahren bzw. mehr Termine geplant werden als eigentlich nötig.

Die folgende Modellrechnung basiert auf selbst ermittelten Durchschnittswerten und zeigt, welche Kosten pro vermeidbarer Zweitanfahrt entstehen:

Kosten einer Zweitanfahrt	Anzahl	Kosten
Lohnkosten Techniker (Fahrzeit + Zeit vor Ort)	105 min.	56,35 €
Fahrtkosten (0,30 €/km)	25 km	7,50 €
Mehraufwand in der Disposition	10 min.	4,67 €
Gesamtkosten pro Zweitanfahrt		68,52 €



Angenommen, pro Techniker:in kommt es wöchentlich zu jeweils einer ungeplanten Zweitanfahrt. Und angenommen, das Team besteht aus 100 Techniker:innen. Die jährlichen Kosten werden dann schnell sechsstellig:

Jährliche Kosten von ungeplanten Zweitanfahrten

68,52 € x 100 Techniker x 44 Arbeitswochen = **301.488 €**

Hier sind noch nicht die Opportunitätskosten für andere Aufträge eingerechnet, die in derselben Zeit hätten erledigt werden können. Und klar ist auch, dass die Kosten von Fehlplanungen noch viel weiter reichen:

- ⚡ Nicht eingehaltene SLAs und drohende Vertragsstrafen
- ⚡ Unzufriedenheit bei Mitarbeitenden und Kunden
- ⚡ Verschlechterung von KPIs und NPS-Werten
- ⚡ Erhöhter Verschleiß von Fahrzeugen und vermeidbarer CO₂-Ausstoß
- ⚡ Verpasste Chancen für Cross- und Upselling

Smart zu weniger Kosten und mehr Umsatz

Eine Optimierung des Field Service bedeutet, Fehlplanungen, ineffiziente Lücken und unnötige Zweitanfahrten konsequent zu vermeiden. Eine geeignete Planungssoftware unterstützt Sie grundsätzlich durch folgende Funktionen hierbei:



- ✓ Prüflogiken, die sämtliche Planungsfaktoren und Restriktionen berücksichtigen
- ✓ Skill-Matching der Techniker:innen zu den Aufträgen
- ✓ Historische Verkehrsdaten zur Optimierung der Fahrtrouten
- ✓ Mobile App zur Anbindung des Außendienstes
- ✓ SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung der Kunden über die Anfahrt

Eine KI-gestützte Software mit Echtzeit-Technologie

bietet darüber hinaus folgende Funktionen für eine noch effizientere Auftragsbearbeitung:

- ✓ Automatische Disposition tausender Aufträge und Ressourcen in kürzester Zeit
- ✓ Intelligente Bündelung von Aufträgen
- ✓ Stete Anzeige des Live-Auftragsstatus
- ✓ Untertägige Reoptimierung der Touren in Echtzeit

Mit all diesen Funktionen legen Sie die Basis für einen Field Service, der effizientere Einsätze fährt, besser mit den Kunden und der Disposition kommuniziert und flexibler und handlungsfähiger wird.



Weniger Zweitanfahrten

Stellen Sie sich also vor, Sie könnten dank klügerer und flexiblerer Planung die Zahl der Zweitanfahrten um 30 Prozent reduzieren. In unserem Rechenbeispiel entspricht das einer jährlichen Ersparnis von:

Jährliche Ersparnis durch 30 % weniger Zweitanfahrten

30 % von 301.488 € = **90.446,40 €**





Zusätzliche Kapazitäten

Die Effekte reichen noch weiter. Ein intelligentes Planungstool optimiert die Termine und Touren so, dass Sie Kapazitäten für mehr Service, mehr Aufträge und mehr Kundenzufriedenheit freischalten, wie es beispielsweise Christ Wash Systems erfahren hat:

„Selbst wenn wir sehr konservativ rechnen und nur von einer Ersparnis von 10 % der Fahrtzeit ausgehen, gewinnen wir 100 Stunden pro Woche. Durch die Einsparung dieser wertvollen Zeit können sich unsere Mitarbeiter nun noch stärker auf die Kunden konzentrieren.“

Stefan Bernhard, Prokurist, Christ Wash Systems

Würde man diese 100 gewonnenen Stunden pro Woche in Kostenersparnis ausdrücken, sähe das Ergebnis so aus:

Kostenersparnis durch smarte Tourenoptimierung

100 gewonnene Stunden / Woche x 32,20 €

(Kosten / Technikerstunde) = **3.220 € pro Woche**

Hochgerechnet auf 44 Arbeitswochen:

3.220 € x 44 = **141.680 € pro Jahr**



Den Umsatz steigern

Der Mehrwert einer optimierten Planung liegt aber vor allem auch darin, dass Sie mehr Aufträge schaffen, mit derselben Personaldecke. Brunata-Metrona konnte seine tägliche Leistung um ein Viertel erhöhen:

„Wir erledigen in der gleichen Zeit mehr Aufträge, allein schon aufgrund der intelligenten Aneinanderkettung von Aufträgen durch das System.“

Stefan Eichenauer, Abteilungsleiter Service-Niederlassungen, Brunata-Metrona

KI-basierte Echtzeit-Software steigert die Produktivität des Field Service oft um 10 (Christ) bis 25 % (Brunata-Metrona).

Die dadurch möglichen Zusatzaufträge führen zu einer entsprechenden Umsatzsteigerung. Angenommen, Ihr Team erledigt 100.000 Aufträge pro Jahr und der Wert eines Auftrags beträgt im Schnitt 150 Euro. Eine Steigerung um 20 Prozent würde ein siebenstelliges Umsatzplus bedeuten:

Zusätzlicher Umsatz (durch 20 % mehr Produktivität)
+ 20.000 Aufträge x 150 € = 3.000.000 €

Für diese Umsatzsteigerung sind nicht unbedingt neue Abschlüsse erforderlich – sie kann oft aus der bestehenden Pipeline oder dem Überhang an Aufträgen kommen.



Optimierungsergebnisse aus der Praxis

Eine KI-gestützte Echtzeit-Software zur Einsatzplanung und Tourenoptimierung senkt den Aufwand der Disposition drastisch und sorgt gleichzeitig für eine effizientere Auftragsbearbeitung und steigende Produktivität.

Wie hoch die Effizienzgewinne und Produktivitätssteigerungen ausfallen können, zeigen die Rückmeldungen unserer Kunden:

Optimierungsergebnisse aus Kundenprojekten



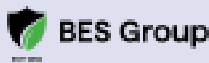
50 % Zeitersparnis in der Disposition



28,5 % gesteigerter Auftragsdurchsatz



25 % mehr bewältigte Aufträge



15 % Produktivitätssteigerung



52 % Kilometereinsparung



20% Kilometereinsparung



10 % Fahrtzeiteinsparung



Erhebliche Effizienzgewinne und Produktivitätssteigerungen sind möglich. Und das mit den bestehenden Ressourcen, nur aufgrund einer schnelleren und intelligenteren Steuerung des Field Service.

Darüber hinaus liefert eine smarte FSM-Software weitere Optimierungseffekte:

- **Zufriedenere Kunden**, z. B. durch kürzere Zeitfenster und eine schnellere Auftragsbearbeitung
- **Verbesserte SLA-Einhaltung** und vermiedene Vertragsstrafen
- **Steigende Mitarbeiterzufriedenheit** durch fairere Auslastung und weniger Überstunden
- **Mehr Transparenz** in den Serviceprozessen und verbessertes Reporting
- **Ökologische Nachhaltigkeit** durch weniger Spritverbrauch, Verschleiß und CO₂-Emissionen

Hier finden Sie die Case Studies zu allen erwähnten Projekten

Hier klicken oder
QR-Code scannen

[Zur Webseite](#) →





4. Key Take-aways

Dieser Guide hat gezeigt, was durch eine optimierte Steuerung des Field Service möglich ist, anhand von realistischen Zahlen und konkreten Ergebnissen aus Kundenprojekten. In unserem Rechenbeispiel entspricht die Kostenersparnis einem sechsstelligen Betrag:

Kostengegenwert einer Effizienzsteigerung durch KI-basierte Echtzeit-Technologie	
50 % weniger Dispositionszeit (bei 5 Disp.):	67.025,00 €
30 % vermiedene Zweitanfahrten (bei 100 Techn.):	90.446,40 €
Zeitersparnis durch optimierte Touren	
(4.400 gewonnene Std. / Jahr):	141.680,00 €
<hr/>	
Jährliche Kosteneinsparung:	299.151,40 €

Den Einsparungen stehen die Investitions- und Betriebskosten der neuen Software gegenüber. In der Praxis amortisiert sich eine KI-gestützte Echtzeit-Lösung häufig innerhalb weniger Monate – allein durch operative Effekte.

Der Wert der Optimierung liegt aber nicht nur in der Kostensenkung. Durch den Einsatz einer intelligenten Echtzeit-Software steigen Qualität und Produktivität des Service, was zu mehr Umsatz führt. In unserer Beispielrechnung für einen Betrieb mit 100.000 Aufträgen jährlich:



Zusätzlicher Umsatz (durch 20 % mehr Produktivität)

+ 20.000 Aufträge x 150 € = **3.000.000 €**

Key Take-aways

- Die heutige Komplexität des Servicegeschäfts erfordert spezialisierte FSM-Software mit entsprechender Lösungsbreite und -tiefe.
- Eine smarte Einsatzplanung und Tourenoptimierung sind zentrale Hebel für mehr Effizienz, Produktivität und Qualität im Field Service.
- Die größten Optimierungseffekte liefern KI-gestützte Systeme mit ganzheitlicher Planung und Reoptimierung in Echtzeit.

Die konkreten Effekte für Ihre Organisation hängen von Struktur, Auftragsmix und Servicemodell ab – die Systemlogik bleibt jedoch identisch.

KI-gestützte Echtzeit-Software ist der einzige Ansatz, der die operative und wirtschaftliche Komplexität des Field Service ganzheitlich beherrscht und maximale Ergebnisse ermöglicht.



5. Der strategische Nutzen von KI und Echtzeit

Was ebenfalls deutlich geworden sein sollte: eine smarte Planung und Optimierung geht über operative Verbesserungen hinaus. Sie unterstützt direkt zentrale Ziele der Geschäftsführung:

- 1. Umsatzwachstum durch Kapazitätserweiterung:** Mehr erledigte Aufträge pro Techniker und Tag ermöglichen Wachstum – ohne zusätzliches Personal. Die freigeschalteten Kapazitäten steigern den Umsatz direkt.
- 2. Margensicherung in arbeitsintensiven Märkten:** Ein effizienterer Ressourceneinsatz federt den Fachkräftemangel und steigende Lohnkosten ab. Echtzeit-Optimierung senkt dauerhaft die Total Cost of Ownership, indem sie Strukturkosten und Mehraufwand minimiert.
- 3. Kundenerlebnis als Wettbewerbsvorteil:** Pünktliche Techniker, kürzere Servicefenster, bessere Auskunftsfähigkeit, steigende Erstbehebungsrate: Echtzeit-Planung stärkt Net Promoter Score (NPS) und Kundenbindung nachhaltig.
- 4. Operative Resilienz und Agilität:** Die Fähigkeit zur Reoptimierung in Echtzeit macht den Field Service flexibler. Ob Störungen, kurzfristige Ausfälle oder Ad-hoc-Aufträge: Die Organisation kann jederzeit schnell reagieren und die Disponenten behalten stets den Überblick.

KI-gestützte Echtzeit-Software ist keine operative Detailentscheidung. Sie ist eine strategische Infrastrukturentscheidung für Wachstum, Marge und Resilienz.



6. Exkurs I: Der Algorithmus (Fallbeispiel)

Wie hoch die Optimierungseffekte durch ein bestimmtes System ausfallen, entscheidet sich im Kern an einem unsichtbaren Faktor: dem Algorithmus.

Viele Tools bieten eine ansprechende Oberfläche. Doch die eigentliche Logik dahinter, also wie genau geplant und optimiert wird, macht den Unterschied. Das zeigt das folgende Fallbeispiel.

Die Suche nach einer Lösung

CE Repair Services bietet Reparaturen und damit zusammenhängende Dienstleistungen für Elektrogeräte wie Fernseher, Audio- und Haushaltsgeräte, Computer sowie für technische Anlagen wie Wärmepumpen und Klimaanlage an. Das Unternehmen ist mit sieben Niederlassungen in den Beneluxländern vertreten.

Mit dem Wachstum auf inzwischen 80 Techniker und einer steigenden Zahl an Terminen wurde die Erstellung optimaler Tourenpläne zunehmend komplexer. 2020 startete CE Repair Services deshalb die Suche nach einem leistungsstärkeren Planungs-Tool.

„Während des Auswahlprozesses kam schnell folgende Frage auf: Welches Planungssystem erzielt die größte Produktivitätssteigerung?“

Paul Veth, kaufmännischer Leiter, CE Services Group



Nicht nur Anschaffungskosten vergleichen

Das Unternehmen wollte nicht nur die Anschaffungs- und Implementierungskosten der verfügbaren Systeme vergleichen, sondern insbesondere auch die erwartbare Produktivitätssteigerung. Deshalb führte es einen Vergleichstest durch.

Die Aufgabe: eine ressourcenschonende Verplanung von 555 Terminen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums erledigt werden müssen. Zum Vergleich traten an:

1. das bisher eingesetzte Tool (Altsystem)
2. ein System mit einem Algorithmus, der auf logistische Metriken ausgerichtet ist (System 1)
3. VISITOUR mit seinem speziell auf den Field Service ausgerichteten POWEROPT-Algorithmus

Der Vergleichstest ergab folgendes Bild:

Vergleichstest OPEX (Ressourcenaufwand)

Benötigte Techniker für 555 Termine:

Altsystem	80 Techniker
System 1	73 Techniker
VISITOUR	68 Techniker



Der finanzielle Effekt

Die Kosten für einen Techniker mit Auto und Ausrüstung belaufen sich für die CE Services Group durchschnittlich auf 50.000 Euro pro Jahr. Rechnet man die Ergebnisse des Vergleichstests hoch, ergibt sich folgender finanzieller Unterschied:

Technikerkosten pro Jahr im Vergleich – OPEX (Betriebskosten)

Benötigte Techniker für 555 Termine:

Altsystem	80 Techniker	4.000.000 €
System 1	73 Techniker	3.650.000 €
VISITOUR	68 Techniker	3.400.000 €

Bereits mit System 1 spart das Unternehmen 350.000 Euro. Mit VISITOUR sinkt der Bedarf um weitere 5 Techniker (= 250.000 Euro). Damit liegt das Potenzial insgesamt bei 600.000 Euro. Die deutlich höhere Effizienz bei der Ressourcenplanung war einer der Gründe, warum sich CE Repair Services für VISITOUR entschieden hat.

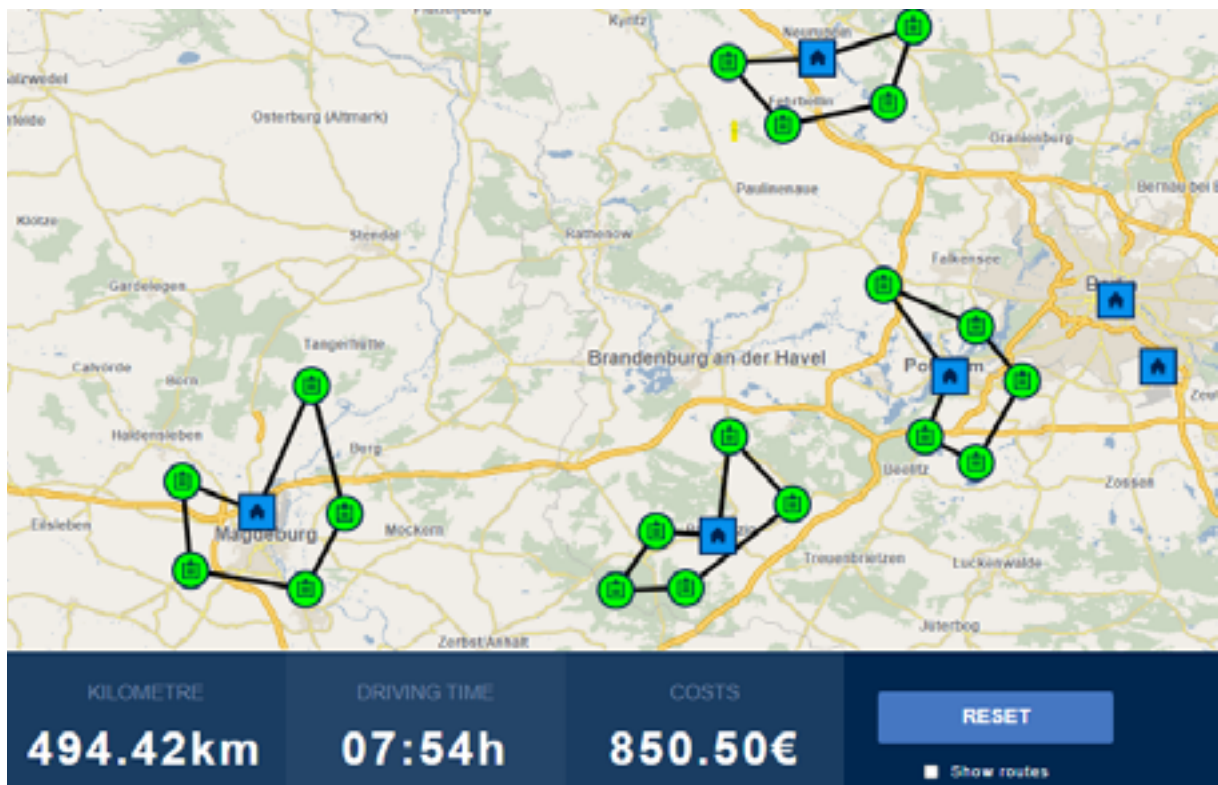
Wir möchten betonen: Wir legen Ihnen hier keine Entlassungen nahe. Stattdessen können Sie die frei gewordenen Kapazitäten für zusätzliche Aufträge nutzen, die Durchlaufzeiten verkürzen und Ihre Techniker:innen spürbar entlasten.



Maximale Effizienz und Leistung

Eine effizientere Einsatzplanung steigert die Produktivität Ihres gesamten Außendienstes – ohne negative soziale Folgen. Ein speziell für den Field Service entwickelter Algorithmus mit KI-Power liefert höchste Ergebnisse inmitten von Komplexität. Und mit der Echtzeit-Fähigkeit zur permanenten untertägigen Reoptimierung der Touren haben Sie ein Tool, mit dem Sie jederzeit volle Leistung bringen.

Tipp: Auf unserer Website können Sie den POWEROPT-Algorithmus hinter VISITOUR und die Reoptimierung in Echtzeit selbst ausprobieren: solvares-fieldservice.com





7. Exkurs II: Angst vor Automatisierung?

Sieht ein Disponent das Rechenbeispiel zur Halbierung des Dispositionsaufwands, entsteht schnell die Sorge: Wenn wir nur noch halb so viel Planungsaufwand haben, wird dann die Hälfte des Teams abgebaut?

In der Teil- oder Vollautomatisierung einzelner Planungsschritte durch eine KI-gestützte Software liegt die Chance auf eine neue Art des Arbeitens:

- **Wegfall mühsamer Planungsarbeiten** und Reduzierung von Überstunden
- **Mehr Transparenz** durch digitales Datenmanagement
- **Erhalt der Kontrolle:** Manuelles Eingreifen bleibt jederzeit möglich
- **Fokus auf wertschöpfendere Tätigkeiten** und den Kundenservice

Smarte Software ermöglicht ein neues Disponieren und macht den Arbeitsplatz attraktiver. Und in Zeiten des Fachkräftemangels kann sich kaum ein Unternehmen den Verlust von Mitarbeitenden leisten. Stattdessen gilt es, die freigeschalteten Kapazitäten gezielter und gewinnbringender einzusetzen.

Unser Praxistipp: Binden Sie Key User aus der Disposition frühzeitig in das Projekt ein. So erhöhen Sie die Akzeptanz und den Projekterfolg.



8. Der nächste Schritt: Wer jetzt optimiert, gewinnt

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten zögern viele Unternehmen, in neue Technologien zu investieren. Stattdessen heißt es oft nur noch: „Kosten sparen.“

Im Field Service bedeutet das veraltete Systeme, steigende Prozesskosten und den schleichenden Verlust an Servicequalität und Wettbewerbsfähigkeit. Wird das Personal zusätzlich knapp, leidet die Leistungsfähigkeit dauerhaft.

Doch genau hier liegt die Chance.

Mit intelligenter Technologie optimieren Sie Ihre Disposition, vermeiden Fehlplanungen und gewinnen Zeit für besseren Kundenservice, weniger Stress im Team und mehr Aufträge. Sie schöpfen das Potenzial Ihres Teams endlich voll aus und senken Kosten. Zudem haben Sie strategisch die Nase vorn. Mit einem Tool, das Ihrem Field Service völlig neue Möglichkeiten eröffnet.

Die Frage ist nicht mehr, ob KI und Echtzeit den Field Service verändern. Die Frage ist, wer seine Organisation rechtzeitig dafür aufstellt.

Starten Sie jetzt

Was wäre möglich, wenn Ihre Disponent:innen nur noch halb so lange disponieren (Wolf Klima- und Heiztechnik)? Wie würden Sie 15% mehr verfügbare Ressourcen für Ihre Kunden einsetzen (CE Repair Services)? Wie viel mehr Umsatz würde Ihr Service generieren, wenn er 25% mehr Aufträge schafft (Brunata-Metrona)?

Eine leistungsstarke Field Service Management Software wie VISITOUR ist das Werkzeug, mit dem Sie:

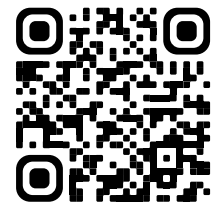
- ✓ Ihre Kosten senken,
- ✓ die Prozesseffizienz steigern,
- ✓ und den Wertbeitrag Ihres Service erhöhen.

Lernen Sie jetzt unsere Lösungen kennen und entdecken Sie Ihr Optimierungspotenzial.

solvares-fieldservice.com



Scannen und
Demo-Termin buchen



Führende Unternehmen vertrauen den Lösungen von Solvares Field Service



Herausgegeben von Solvares Field Service

Weltweiter Technologieführer für Echtzeit-Software im Bereich der Einsatzplanung und Tourenoptimierung.

MEMBER OF
SOLVARES 
GROUP