




6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):


Sonderfall: Terminverschiebung von Kundenseite

- (a) Termin fällt in richtige Wochen-Bezirks-Konstellation
 - i. freien Termin-Slot finden, evtl. leichte Umplanung
- (b) Termin fällt nicht in richtige Wochen-Bezirks-Konstellation
 - i. Termin kann auf die nächste korrekte Wochen-Bezirks-Konstellation verlegt werden: siehe 6a
 - ii. Termin kann nicht verlegt werden:
 - je nach Abweichung des Bezirks entsteht entsprechender Mehraufwand durch die Anfahrt

7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:

- Vertretungen durch anderes Personal
 - Eventuell **fehlende lokale Ortskenntnis**¹ 1
 - Sonderfälle und Änderungen werden nicht immer ordentlich dokumentiert (**Taschenkalender**). 2 Durch teilweise Verwirrung bezüglich den geplanten Terminen entsteht wenn keine saubere Übergabe stattgefunden hat.
- neuer Kundenkontakt: muss Eingeschoben werden (siehe: 6)
 - **Fehlende Übersicht wann und wo der Termin eingeschoben werden soll.** 3

8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):


Optimierung der Route durch Kartenansicht sowie die Möglichkeit **Routen im System** zu verwalten. 4


¹Beispielsweise bei abgelegenen Gebieten


Kommentarzusammenfassung: Masterarbeit Interviews.pdf






Seite:36

 Nummer: 1 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 15:32:57
Übersicht Standorte


 Nummer: 2 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 15:53:02
Systembruch
Datenstrukturen


 Nummer: 3 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 15:33:47
Übersicht Standorte

 Nummer: 4 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 15:57:09
Übersicht Standorte
Routenverwaltung


- (d) Ergebnis wird weiter gefiltert nach diversen Metriken (Umsatz, Datum letzte Bestellung, etc.)
 - (e) Adressen der gefilterten Kunden werden Exportiert.
 - (f) Adressen werden für Routenberechnung in Google Maps importiert
 - (g) Für jeden Termin wird ein Post-It mit kundenspezifischen Daten (Adresse, Öffnungszeiten, Umsatz, Datum letzter Verkauf) angefertigt
6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):
- (a) Planungsphase
 - Eigentlich fixe Touren (Süd-Österreich) gewisse Flexibilität benötigt. Wie beispielsweise Abweichung (Kunden die nicht auf der fixen Route liegen)
 - (b) Im Außendienst
 - Kunde fällt aus: Welcher Kunde ist in der Nähe von dem aktuellen Standpunkt
 - neue Kunden einschieben: Durch Empfehlungen von Bestandskunden.
7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:
- Effizienzsteigerung - Außendienstpersonal soll beim Kunden sein und nicht im Büro am planen
 - Mit bestehenden Softwarelösungen: entweder Firmendaten (beispielsweise Umsatzdaten) oder Geoinformationssystem (GIS) 
 - Filterung auf Basis von Postleitzahlen relativ Umständlichen und nicht immer Zielführend effektiv² 
 - Fehlende Übersicht bei den Kundenstandorten für die Planung. Gefilterte Kunden müssen exportiert und in Google Maps übertragen werden. 
 - Bei spontanen Änderungen vor Ort fehlt die Übersicht welcher Kunde in der Nähe ist. Alternative Kunden müssen schon bei der Planung rausgesucht werden. 
 - Keine Möglichkeit die ausgewählten Kunden zu exportieren. Kunden werden für den Außendienst jeweils auf Post-Its notiert. 


²Aufeinander folgende Postleitzahlen sind nicht immer benachbart.

 Nummer: 1 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:12:31
Datenstrukturen

 Nummer: 2 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:11:23
Filterungsverfahren

 Nummer: 3 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:17:11
Übersicht Standorte
Systembruch

 Nummer: 4 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:13:40
Übersicht Standorte

 Nummer: 5 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:15:58
Systembruch
Routenverwaltung

8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):

- Keine automatisch berechneten Vorschläge vom System. Vielmehr Unterstützung durch (Meta-)Daten und Visualisierung
- Zusätzliche Meta-Information bei Außendiensttätigkeit wie beispielsweise:
 - Interessen des Kunden/Smalltalk-Themen
 - Berichte über Verkaufte Artikel und mögliche ergänzende Artikel
 - Top 5 Produkte (nach Umsatz und nach Stückzahl)
- Reihung der Route soll dynamisch. änderbar sein (Bsp. Stau, Verschiebung, etc)
- Kartenansicht von Kundenstandorten mit wichtigen Metriken über die Kunden (Umsatz, Datum der letzten Bestellung, etc.)



Seite:39

Nummer: 1 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:23:47

Sonstiges
Übersicht Standorte

Nummer: 2 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:23:52

Datenstrukturen

Nummer: 3 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:24:35

Routenplanung

Nummer: 4 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:27:30

Übersicht Standorte

- (b) Des weiteren werden für die Festlegung der Termine die Datensätze des Unternehmens nach den Metriken letzter Kundenkontakt und Postleitzahl gefiltert.
- (c) Aus diesen Datensätzen muss auf Basis von Domänenwissen eine Priorisierung getroffen werden. Die Kriterien der Einstufung hängt dabei von den Erfahrungen des jeweiligen Personals ab. Neben klassischen Kundendaten (wie Beispielsweise Umsatzzahlen etc.) spielen hier auch kundenspezifische Metadaten (wie Notizen über den Kunden) eine Rolle.
- (d) Auf Basis der Priorisierung werden geografisch naheliegende Kunden ausgesucht und Termine mit Ihnen vereinbart.

Des weiteren werden Nebentermine zwischen den Hauptterminen geplant.

- (a) Dies sind beispielsweise potentielle Neukunden oder Kunden mit einer niedrigeren Priorität

Abschließend nach den Kundenbesuchen werden evtl. Zeitspannen für den wiederkehrenden Termin definiert und im Papierkalender abgelegt.

6. Sonderfälle des Planungs-Workflows zeigen/erklären lassen (Schritt für Schritt):

Ein Sonderfall tritt ein wenn während der Außendiensttroute ein Termin ausfällt. Für diesen Zweck wurde während der Planungsphase weitere Kunden ausgesucht. Dies geschieht nach dem gleichen Verfahren wie Nebentermine mit dem Unterschied, dass mit den Kunden noch keine Termine ausgemacht wird während der Planungsphase. Anhand der vorbereiteten Kundenkontakten wird versucht spontane Termine zu organisieren.

7. Probleme und Engpässe des Planungs-Workflows:

- Der Zugriff auf die Firmensoftware ist von Unterwegs nur lesend möglich. Die Daten können nur aus dem Standortbüro schreibend synchronisiert werden.
- Keine Unterstützung für wiederkehrende Termine im System. Termine werden deswegen in außerhalb des Systems in Papierkalendern oder Microsoft Outlook verwaltet.
- Umständliche Workflow bei der Filterung nach Priorisierung, Standort, etc.



Datenstrukturen
Systembruch

Filterung
Übersicht Standorte

- Fehlende Übersicht der Standorte des Kunden. Zum einen bei der Planung und zum anderen bei spontanen Änderungen oder Einschüben. [Aktuell behilft man sich mit Google Maps.](#)
- Keine Exportmöglichkeit der Kundendaten für eventuelle spontane Umplanung.
- Keine Verwaltungsmöglichkeit für Routen, im speziellen als gedruckte Liste für den Außendienst. Aktuell wird diese Liste bei der Planung händisch mit einem Textverarbeitungsprogramm erstellt und gedruckt.




8. Gewünschte Verbesserung (aus Domänen-Sicht):


Bessere Funktion von der Eingabe und Auswertung der Metadaten über Kunden (Bsp. Interessensgebiete und Smalltalk Themen), evtl. Fotos von den wichtigsten Personen des Kunden




Seite:42

 Nummer: 1 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:41:40


Übersicht Standorte
Übersicht Standorte
Systembruch

 Nummer: 2 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:42:13

Routenverwaltung

 Nummer: 3 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:42:35

Routenverwaltung
Systembruch

 Nummer: 4 Autor: muenc Betreff: Hinweis Datum: 04-07-2016 16:43:39

Datenstrukturen