

Dispatch Center

Planification simple du personnel sur site



Lors de la planification et du pilotage du personnel sur site, vous devez tenir compte de plusieurs facteurs, et planifier exactement toutes les interventions. Vous devez réagir rapidement à des situations en constante évolution tout en conservant une vue d'ensemble. OMNITRACKER Dispatch Center vous permet de piloter de manière flexible votre personnel sur site, et de planifier toutes les interventions en tenant compte des besoins.

Vos avantages

Planification optimisée

- Réduction des efforts pour la planification du personnel sur site
- Utilisation efficace des ressources
- Economie de coûts et de temps grâce à des itinéraires plus courts

Traitement performant

- Interface utilisateur intuitive
- Représentation de planification claire
- Planification simple par « Glisser-déposer »
- Attribution rapide des commandes
- Calculateur d'itinéraire convivial
- Calcul automatique des durées de conduite

Gestion efficace

- Gestion des aptitudes et des connaissances du personnel sur site
- Représentation des dépendances en un coup d'oeil
- Fonctions étendues de recherche et de filtrage
- Réalisation de reporting cohérent pour le suivi de toutes les actions
- Gestion des délais des clients
- Amélioration du respect des délais et augmentation de la satisfaction des clients

Technologie de plate-forme mature

- Plate-forme de processus business
- Facilement adaptable et extensible via des processus supplémentaires
- Intégration complète d'autres applications OMNITRACKER
- Interfaces performantes

Défis à relever

Vous devez planifier les itinéraires de votre personnel sur site afin de respecter les délais convenus avec le client, et afin d'utiliser toutes les ressources de manière efficace. L'optimisation des itinéraires est particulièrement importante car des voies plus courtes font économiser du temps et de l'argent.

Support logiciel

L'utilisation du logiciel adapté vous permet de tenir compte de tous les aspects de manière appropriée. Lors de la planification, le système vous propose des itinéraires optimisés en fonction des données disponibles.

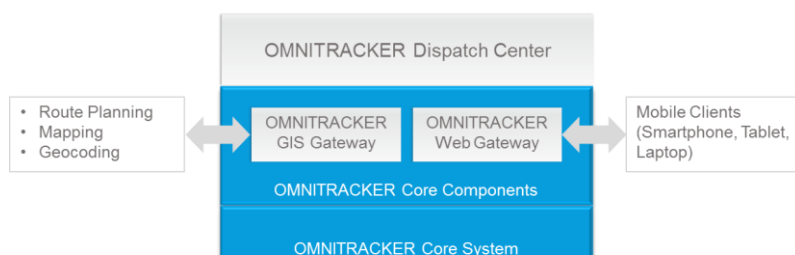
Comment OMNITRACKER peut-il vous aider ?

OMNITRACKER Dispatch Center vous permet de planifier et de suivre facilement les interventions de votre personnel sur site. La planification tient compte automatiquement des connaissances et des aptitudes des collaborateurs. Vos collaborateurs du service externe sont automatiquement informés des commandes que vous leur avez attribuées, et ils peuvent facilement appeler et saisir les données lorsqu'ils sont en déplacement.

Vous pouvez utiliser OMNITRACKER dans tous vos processus business et réaliser ainsi des économies substantielles. Si vous utilisez OMNITRACKER Dispatch Center avec OMNITRACKER IT Service Management Center, vous pouvez utiliser les informations provenant d'autres commandes, comme par exemple les perturbations ou les problèmes, pour la planification de vos collaborateurs du service externe. Ainsi, vos processus business sont systématiquement pris en charge et vous profitez de données non redondantes.



Incroyable ? En voici la preuve !



Dispatch Center

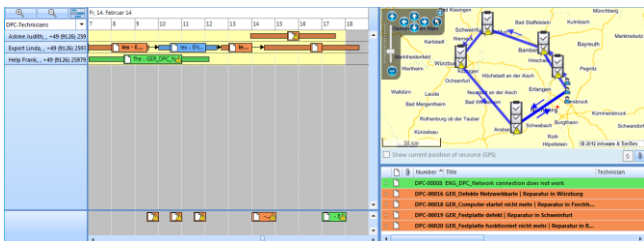
OMNITRACKER Dispatch Center vous permet de saisir facilement les délais client et de planifier et suivre avec efficacité les interventions de votre personnel sur site. Vous gardez une vue d'ensemble des itinéraires planifiés, et vous pouvez planifier au mieux de nouvelles commandes. OMNITRACKER Dispatch Center prend en charge toutes les phases du traitement des commandes du service externe.

Grâce aux fonctions étendues de recherche et de filtrage, vous pouvez rechercher de manière très ciblée les commandes, ou par exemple uniquement les commandes ouvertes.

OMNITRACKER Dispatch Center repose sur la passerelle OMNITRACKER GIS Gateway, un composant de base OMNITRACKER qui crée une relation avec un système d'information géographique (GIS). Ce composant fournit également un calculateur d'itinéraire étendu à commande intuitive.

La passerelle OMNITRACKER Web Gateway vous permet d'éditer des données en tout confort via des périphériques mobiles tels que des smartphones ou des tablettes.

Grâce à son extensibilité et à l'intégration variable de processus, OMNITRACKER Dispatch Center peut être introduit dans les entreprises les plus diverses – en partant du département service d'une PME jusqu'au service relations clients et gestion des services externes d'une grande entreprise internationale.



Les missions et les itinéraires sont représentés clairement.

Dispatch Request

Vous avez différentes possibilités de créer des commandes (demandes de dispatch) :

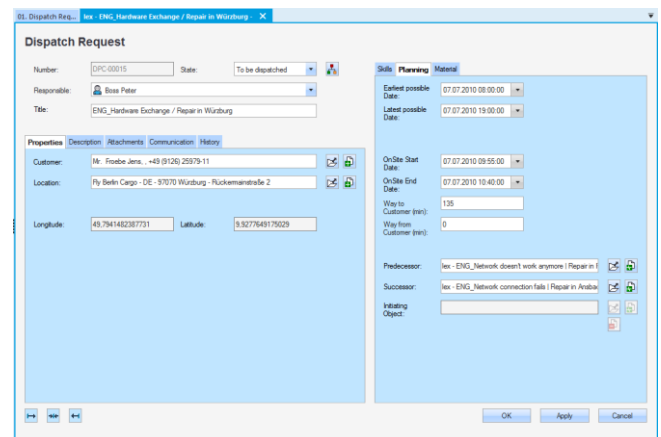
- Service Internet : A partir d'informations d'incident, de problème ou de changement d'un système de gestion de demande connecté
- E-mail structuré
- Importation à partir de listes
- OMNITRACKER : Création à partir de données d'autres applications OMNITRACKER

Lors de la création d'une commande, les données indispensables à la planification et à l'ordonnement

sont reprises, par exemple les informations concernant le client ou le site.

Après la création, la demande de dispatch est disponible pour la planification. Le responsable compétent reprend alors la planification de la commande et saisit les besoins :

- Délai convenu avec le client pour l'exécution de la commande
- Connaissances et aptitudes nécessaires
- Matériel nécessaire



Toutes les données importantes pour un contrat sont saisies de manière centralisée.

Planification de commande

Lorsque toutes les données essentielles sont saisies, vous pouvez attribuer la commande à un collaborateur du service externe. Cela est très simple avec la fonctionnalité « Glisser-déposer » dans la représentation de planification. Tous les collaborateurs disponibles sont mis en évidence visuellement. Les temps de travail individuels sont pris en compte. Comme il est possible d'attribuer à chaque collaborateur des aptitudes et des connaissances, vous gardez toujours une vue d'ensemble pour savoir qui peut prendre une commande en charge.

Après l'attribution, le collaborateur du service externe est automatiquement averti. Vous pouvez transmettre en option les coordonnées GPS du collaborateur du service externe au OMNITRACKER Dispatch Center pour pouvoir déterminer la position actuelle en permanence.

Traitement de commande

Après le traitement de la commande, le collaborateur du service externe marque la commande comme étant terminée. Si la commande a été générée au sein d'un système de gestion des demandes, un message de fin est transmis au système avec le résultat des demandes de dispatch. Il est alors possible de repérer en

conséquence les demandes d'incident, de problème ou de changement.

Représentation de planification

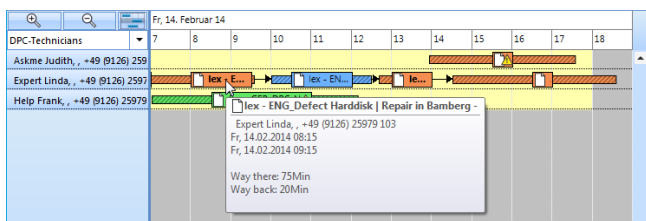
Dans la représentation de planification vous trouvez d'un coup d'oeil toutes les informations importantes. L'écran est divisé en trois zones :

- **Bandeau chronologique :** Les commandes sont affichées dans un bandeau chronologique. Vous reconnaissez d'un coup d'oeil quel collaborateur dispose encore de capacités, et pour quelles commandes ses connaissances et ses aptitudes peuvent être utilisées. Vous voyez en outre quelles commandes ne sont pas encore attribuées.
- **Carte :** Les informations géographiques sont affichées dans une carte, par exemple les sites d'origine des collaborateurs, les sites d'intervention et les itinéraires planifiés.
- **Liste :** Les commandes à exécuter sont clairement affichées dans une liste.

Dans la représentation de planification, la planification des commandes est très simple pour le jour suivant. Ce faisant, les informations suivantes sont automatiquement prises en compte :

- Heure de démarrage et durée des commandes
- Durées de travail des salariés
- Position géographique des lieux d'intervention
- Sites d'origine des salariés
- Connaissances et capacités des salariés

Vous pouvez planifier les trajets soit dans la carte ou dans le bandeau chronologique. Un « Glisser-déposer » est également possible entre les zones. Ainsi, vous pouvez extraire une commande de l'écran de liste pour l'inclure dans le bandeau chronologique. La représentation de planification prend en outre en charge un mode de planification. Planifiez les commandes jusqu'à ce que vous ayez atteint le résultat souhaité. Ne sauvegardez que lorsque le serveur n'est plus sollicité pendant la planification.



Les commandes contiennent toutes les informations requises pour une planification efficace de l'itinéraire.

Intégration systématique

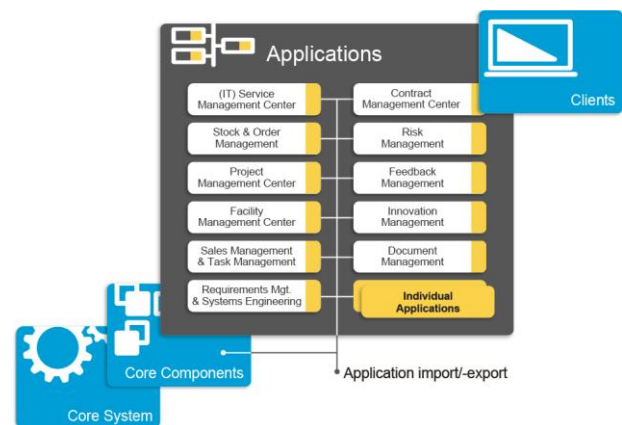
OMNITRACKER grandit avec vos besoins. Sur la base de la plate-forme OMNITRACKER, il est très facile d'intégrer d'autres applications OMNITRACKER pour prendre en charge intégralement d'autres processus business, p. ex. :

- IT Service Management Center
- Project Management Center

Toutes les applications OMNITRACKER sont connectées entre elles de sorte que vous pouvez toujours accéder aux informations relatives à d'autres processus.

Avec l'intégration de systèmes de gestion de demande tel que OMNITRACKER IT Service Management Center, vous pouvez créer des demandes de dispatch directement à partir d'un incident signalé (Incident), d'un problème, ou d'une demande de changement (Change Request).

Si vous utilisez OMNITRACKER Dispatch Center en combinaison avec OMNITRACKER IT Service Management Center, vous pouvez également relier entre elles des activités ou des perturbations comme itinéraire. Vous pouvez en outre gérer l'inventaire et l'état des stocks dans la CMDB (Configuration Management Database, base de données de gestion des configurations). Vous pouvez ainsi référencer dans la demande de dispatch les produits et les matériaux nécessaires à l'exécution d'une commande.




Qu'est-ce qu'OMNITRACKER ?

OMNITRACKER est une plate-forme universelle de processus business sur laquelle reposent toutes les applications OMNITRACKER. OMNITRACKER est un outil performant qui adapte les processus à vos besoins :

-  **Économie de temps** OMNITRACKER offre des solutions que vous implémentez rapidement et adaptez facilement.
-  **Réduction des coûts** Après seulement quelques jours de formation, vous implémenterez et configurerez vous-mêmes les applications OMNITRACKER.
-  **Flexibilité** Vous pouvez utiliser les applications OMNITRACKER à d'autres fins et les adapter à vos besoins - sans programmation.
-  **Maintenabilité** Vous pouvez assurer vous-même la maintenance de vos applications OMNITRACKER en toute simplicité.
-  **Compatibilité de mise en production** Compatibilité de mise en production garantie avec les versions futures de la plate-forme OMNITRACKER.
-  **Développement orienté vers les clients** Le perfectionnement s'oriente selon les besoins des clients.



 Grâce à OMNITRACKER, votre entreprise relève les défis à venir – même si vos processus évoluent au fil du temps.


OMNINET
 SOFTWARE SOLUTIONS


En tant qu'entreprise dirigée par son propriétaire, nous n'avons de comptes à rendre qu'à nos seuls clients. Notre objectif principal est de satisfaire nos clients en leur offrant des produits de haute qualité accompagnés de services de première classe. Nous intégrons systématiquement les besoins et les désirs de nos clients dans le contenu de nos produits, la qualité et les délais proposés. Le service que nous fournissons à nos clients ne s'arrête pas à la signature du contrat: elle en constitue le point de départ.

Désirez-vous en savoir plus sur OMNINET et sur les solutions OMNITRACKER ? N'hésitez pas à nous contacter.



OMNINET Technologies NV/SA
 Belgium
 B-3018 Leuven
 Email: sales@omninet.be
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET GmbH
 Switzerland
 CH-8808 Pfäffikon
 Email: sales@omninet.ch
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET GmbH
 Germany
 D-90542 Eckental
 E-Mail: sales@omninet.de
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET Nederland
 Netherlands
 NL-2517 JK Den Haag
 Email: sales@omninet.nl
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET Austria GmbH
 Austria
 A-1200 Wien
 Email: sales@omninet.at
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET OOO (Russia and CIS)
 Russia
 RUS-Moscow 107045
 Email: sales@omninet.ru
 Web: www.omnitracker.com

Tous les noms de matériel et les logiciels utilisés sont des marques commerciales ou marques déposées des fabricants respectifs.