

Link: <https://www.computerwoche.de/a/sap-vertreibt-serviceoptimization-suite-von-clicksoftware,1877745>

Für den mobilen Außendienst

## SAP vertreibt ServiceOptimization Suite von ClickSoftware

Datum: 05.11.2008  
Autor(en):Diego Wyllie

**Mit der "ServiceOptimization Suite" bringt SAP eine neue Anwendung zur Optimierung der Einsatzplanung von Außendienstmitarbeitern des amerikanisch-israelischen Unternehmens ClickSoftware auf den Markt.**

Die Erhöhung der Effizienz und Leistungsfähigkeit des mobilen Außendienstes stelle Unternehmen vor wachsende Herausforderungen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und die Kosten zu reduzieren, heißt es aus Walldorf. Abhilfe soll dabei die neue ServiceOptimization Suite von **ClickSoftware**<sup>1</sup> schaffen. Sie ist mit der Zertifizierung "**Powered by NetWeaver**"<sup>2</sup> versehen und wird von der **SAP**<sup>3</sup> im Rahmen eines weltweiten Reseller-Abkommens unter dem Namen "SAP Workforce Scheduling and Optimization Application by ClickSoftware" vermarktet. Durch dieses Abkommen kann die SAP-Vertriebsorganisation nun Produkte von ClickSoftware den Kunden aus Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum direkt anbieten.

Die Lösung soll die Funktionen zur Einsatzplanung und -Terminierung aus den Systemen **SAP ERP**<sup>4</sup> und **SAP CRM**<sup>5</sup> durch Werkzeuge für das Kundendienst-Management, Wartungsplanung, sowie Schicht- und Kapazitätsplanung erweitern. Betriebswirtschaftliche Analysen, Terminierungsfunktionen in Echtzeit sowie kundenspezifische Prognosen runden das Funktionsspektrum der Software ab. Unternehmenskunden sollen damit in die Lage versetzt werden, pro- und reaktive Entscheidungsprozesse automatisieren und durch den direkten Zugriff auf die Kundendaten des Außendienstes Ressourcen besser zuteilen und Einsatzpläne leichter erstellen zu können.

Die neue Management-Lösung für den mobilen Außendienst ist laut Hersteller ab sofort verfügbar. Zu den Kunden, die bereits die Software einsetzen, zählen unter anderem **Bosch**<sup>6</sup>, **Konica Minolta**<sup>7</sup>, **Philips Healthcare**<sup>8</sup> und **Xerox**<sup>9</sup>, berichtet die SAP.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://WWW.CLICKSOFTWARE.COM/german/index.asp>

<sup>2</sup> <https://www.sdn.sap.com/irj/sdn/?rid=/webcontent/uuid/ab919ce1-0601-0010-4384-f25a892e0dea>

<sup>3</sup> <http://www.sap.de/>

<sup>4</sup> <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/erp/index.epx>

<sup>5</sup> <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/crm/index.epx>

<sup>6</sup> <http://bosch.de/start/content/language1/html/index.htm>

<sup>7</sup> <http://www.konicaminolta.de/>

<sup>8</sup> <http://www.medical.philips.com/de/>

<sup>9</sup> <http://www.xerox.com/index/dede.html>

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.