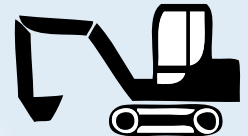


Außendienst optimal organisieren

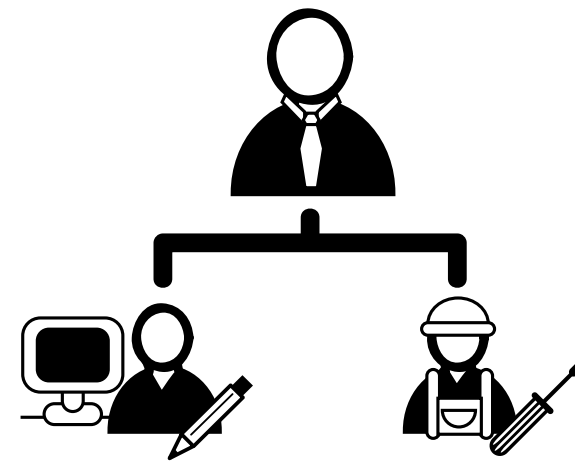
Mobile Workforce Management von GRINTEC



Optimize
field service operations

Mobile Workforce Management from GRINTEC





Field Force Automation™

Impressum / Imprint
GRINTEC GmbH
Anzengrubergasse 6
8010 Graz
AUSTRIA
Tel.: +43 (316) 38 37 06 - 0
office@grintec.com
www.grintec.com



FFA – a comprehensive Workforce Management solution

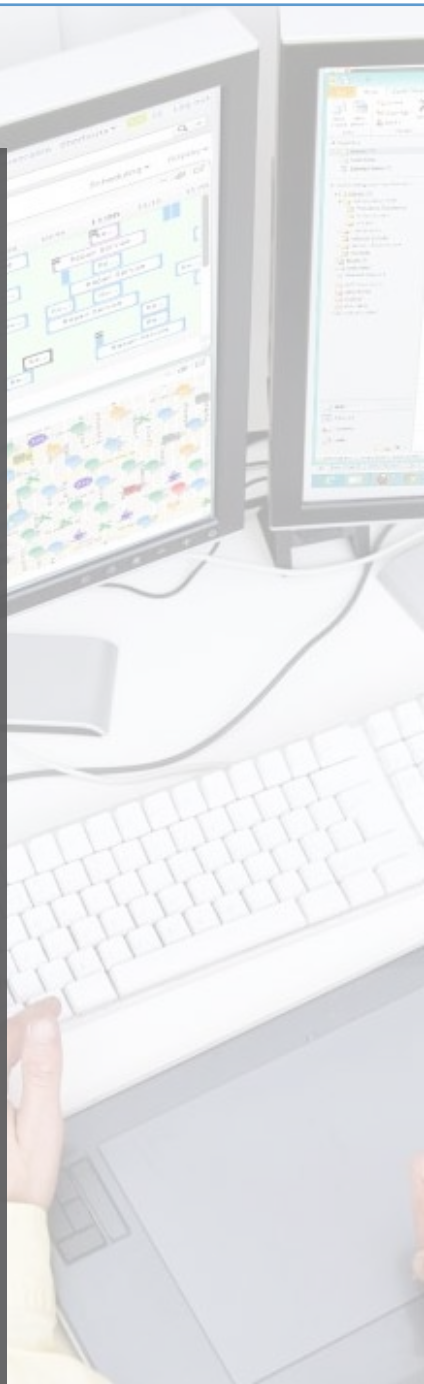
Field Force Automation (FFA) by GE Energy Connections optimizes the organization of your service staff for installation, maintenance, fault elimination and the organization of all processes and operations in field service.

The communication between dispatchers and the field service staff is arranged clearly and flexibly.

By integrating commercial, technical and spatial information it is ensured that

- the right field engineer
- with the right skills
- and the right equipment will arrive
- at the right time
- and at the right place.

FFA increases customer satisfaction thanks to adherence to scheduled appointments.



FFA – Workforce Management flexibel im Griff

Field Force Automation (FFA) von GE Energy Connections optimiert die Organisation Ihrer Servicemitarbeiter und -teams bei der Montage, Instandhaltung, Entstörung sowie bei allen Prozessen und Tätigkeiten, die im Außendienst durchgeführt werden.

Die Kommunikation zwischen Disponenten und Außendienst wird mit FFA flexibel und übersichtlich organisiert.

Durch das Vernetzen kaufmännischer, technischer sowie räumlicher Information wird gewährleistet, dass

- der richtige Mitarbeiter
- mit den richtigen Qualifikationen
- und der richtigen Ausrüstung
- zur richtigen Zeit
- am richtigen Ort ist.

Mit FFA steigern Sie die Termintreue und somit die Zufriedenheit Ihrer Kunden.



Clearly arranged planning, assigning, and tracking of work orders

The dispatch board provides your dispatchers with all the information needed by combining your current plan, your outstanding actions, your available field force, and a map view.

Interactive sorting and filtering based on priority and availability helps your dispatchers to make the right decisions.

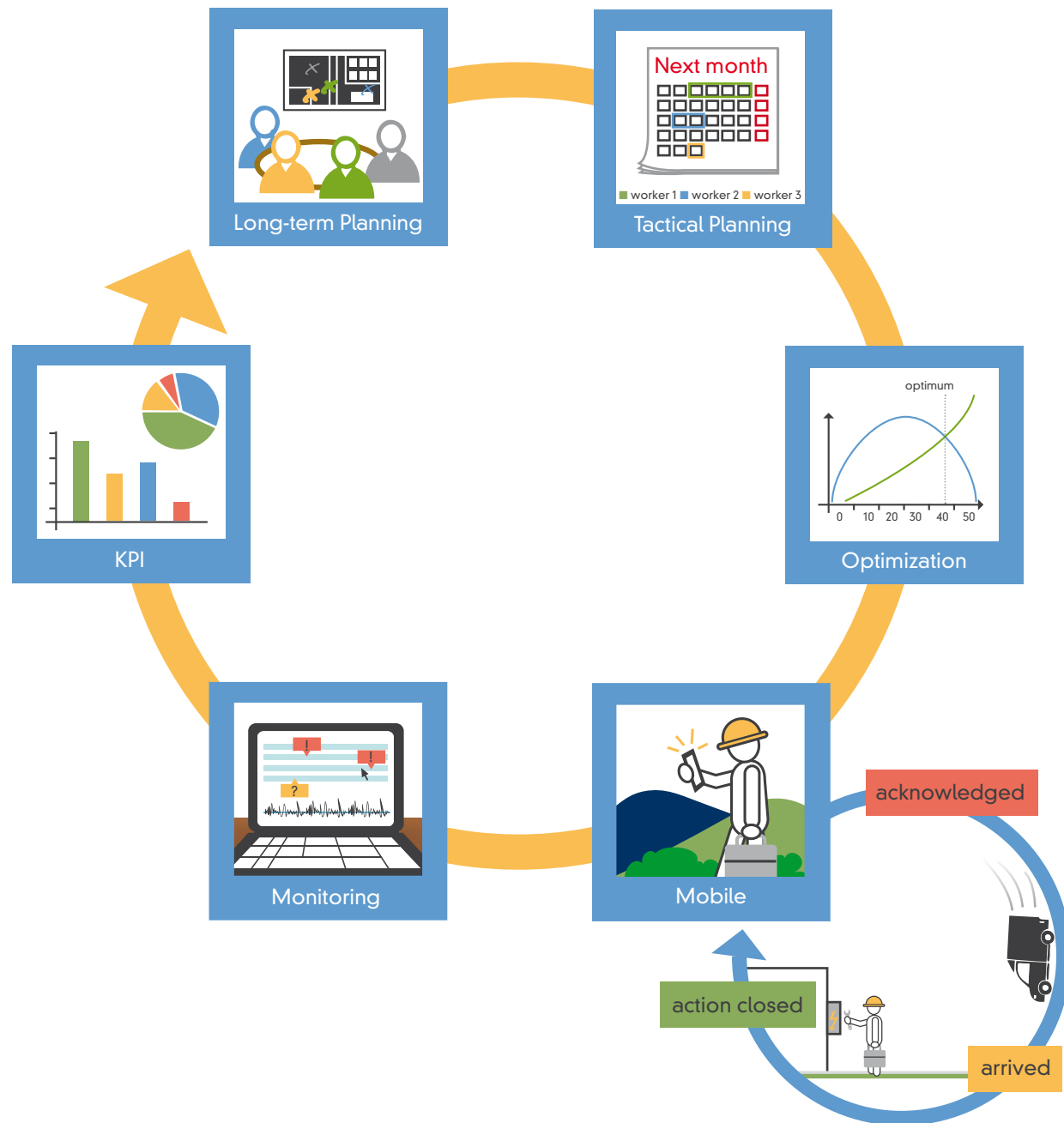
View options for work orders, resources, and other business objects can be individually adapted to meet your requirements.

Prepared for the future

For medium and long term planning FFA can be extended by the module Performance Management Framework.

Data gathered for the operating business can be processed and analyzed statistically and represented graphically.

With the help of Performance Management Framework you will be able to simulate future issues in various scenarios and thus you will be able to make reliable forecasts.



Übersichtliches Planen, Zuweisen und Verfolgen von Arbeitsaufträgen

Am Dispatch Board, dem zentralen Planungselement, sehen Ihre Disponenten jederzeit die verfügbaren Mitarbeiter und die zu erledigenden Aufträge, sowohl in der Planungsübersicht als auch auf der Karte.

Durch die interaktive Sortierung und Filterung nach Prioritäten und Verfügbarkeit treffen Ihre Disponenten stets die richtigen Entscheidungen.

Die Detailansichten zu Aufträgen, Ressourcen und weiteren Businessobjekten können an die Anforderungen Ihres Unternehmens individuell angepasst werden.

Für die Zukunft gerüstet

Zur mittel- und langfristigen Planung von Materialbedarf und personellen Ressourcen besteht die Möglichkeit, FFA um das Modul Performance Management Framework zu erweitern.

Für das operative Geschäft erfasste Daten können statistisch aufbereitet, grafisch übersichtlich dargestellt und analysiert werden.

Mit Performance Management Framework können Sie zukünftige Fragestellungen in verschiedenen Szenarien simulieren und somit zuverlässige Prognosen erstellen.



Field Service: Focus on the essentials

With Field Force Automation (FFA) your field engineers have all the necessary information and required forms available on their mobile devices at any time. Clearly defined work processes support the workforce in the field:

- electronic data acquisition
- key distribution and key administration for electronic access
- on-site parametrization of digital devices
- entering counter reading via the camera of a smart phone
- troubleshooting

Dispatchers and field engineers exchange work orders and corresponding data continuously. In addition, they can transfer necessary documents.

Field engineers perform their work and collect data even in areas with poor mobile network coverage. All data, documents, and status changes are synchronized at the next opportunity.

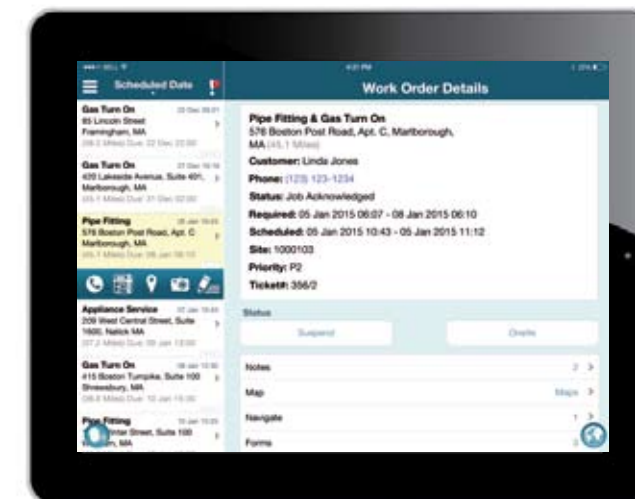
Außendienst: Mehr Zeit für das Wesentliche

Mit Field Force Automation (FFA) haben die Außendienstmitarbeiter **alle notwendigen Informationen und Formulare auf mobilen Endgeräten jederzeit zur Verfügung**. Klar definierte Arbeitsprozesse unterstützen Ihre Mitarbeiter vor Ort bei:

- elektronischer Datenerfassung
- Schlüsselvergabe und -verwaltung elektronischer Zugänge
- Parametrierung digitaler Geräte vor Ort
- Zählerstandserfassung per Smartphone-Kamera
- Störungsbehebungen

Disponenten und Außendienstmitarbeiter tauschen laufend aktualisierte Aufträge und Daten aus, sie können beispielsweise zusätzlich erforderliche Dokumente übertragen.

Auch bei schlechtem Mobilfunkempfang können Aufträge bearbeitet und Daten erfasst werden, die Synchronisation aller Daten, Dokumente und Statusänderungen mit dem FFA-Server erfolgt wieder bei ausreichendem Netzempfang.





High level of integration ability

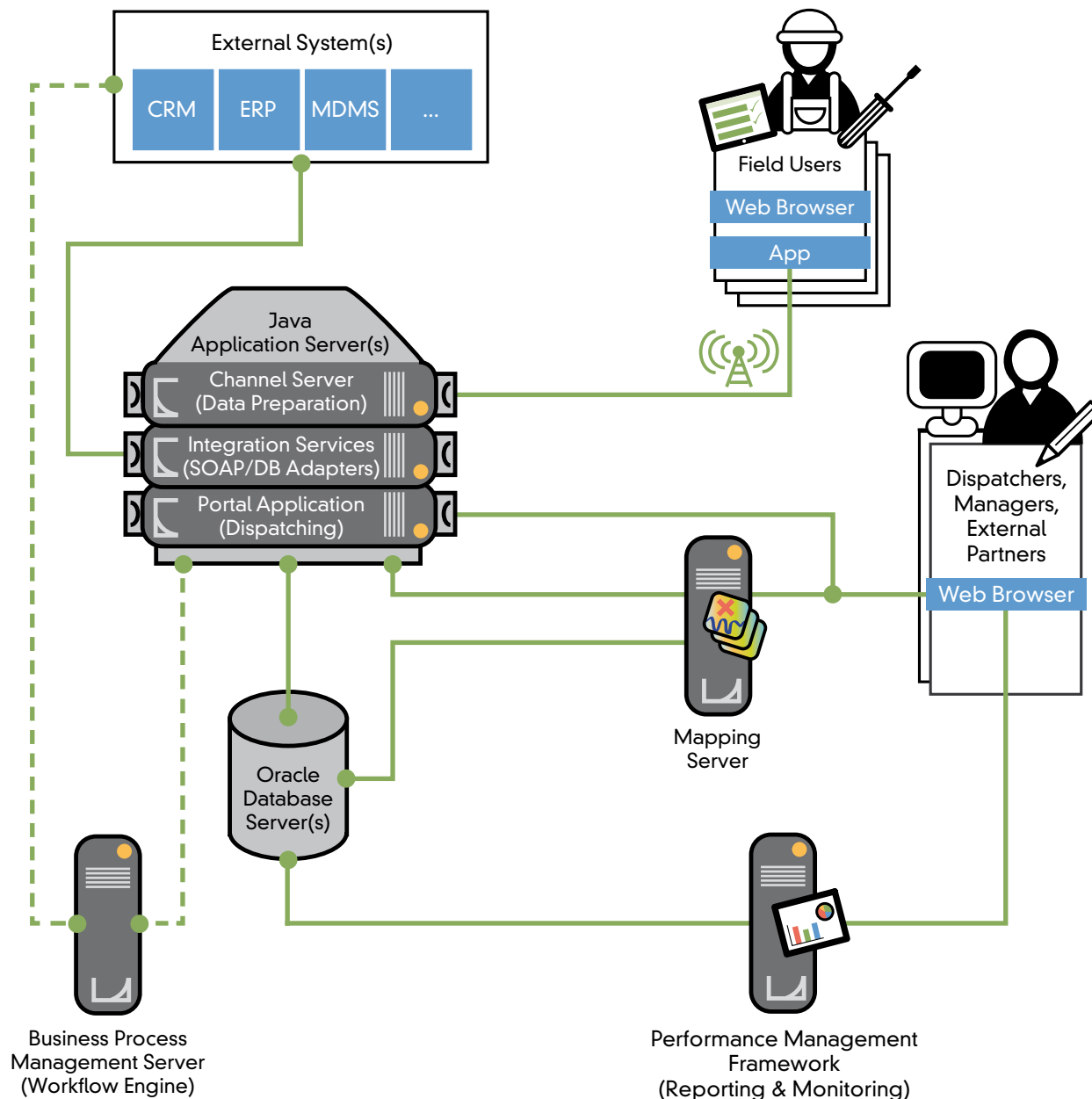
Field Force Automation (FFA) from GE Energy Connections is a comprehensive mobile workforce management platform. It contains sophisticated optimization functionality to schedule your workforce. FFA is characterised by its high integration ability.

FFA consists of the following modules:

- Scheduling & Dispatch
- Routing & Optimizer
- Mobile and internet portal
- App for mobile devices
- Performance Management Framework to analyse Key Performance Indicators
- Workflow Engine
- Inventory

While processing the work orders, FFA records information on time and material. Data exchange with third party systems is based on standard interfaces:

- ERP, CRM Systems such as SAP
- Document Management Systems
- Geographic Information Systems
- Meter Data Management Systems



Hohe Integrationsfähigkeit

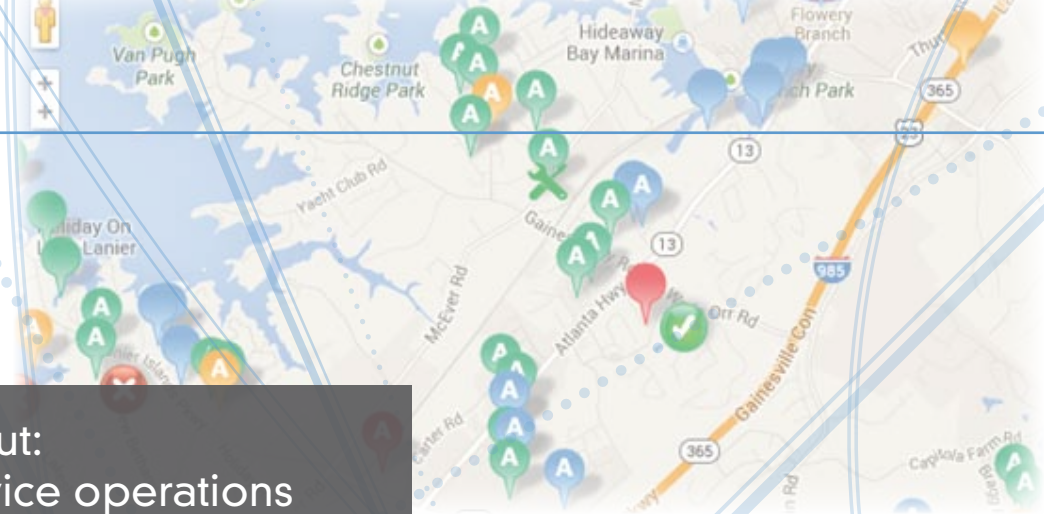
Field Force Automation (FFA) von GE Energy Connections ist eine weltweit verwendete Software zur optimierten Steuerung der Außendienstmitarbeiter und zeichnet sich durch hohe Integrationsfähigkeit aus.

FFA setzt sich aus folgenden Modulen zusammen:

- Scheduling & Dispatch für die Terminplanung und Auftragszuordnung
- Routing & Optimizer für die Optimierung und Routenplanung entsprechend der Geschäftsziele
- Mobil- und Internet-Portal
- App für mobile Endgeräte
- Performance Management Framework für die Analyse von Kennzahlen
- Workflow Engine
- Inventory für die Materialverwaltung

Bei der Bearbeitung der Aufträge werden Daten für die Arbeitszeitabrechnung und den Materialaufwand miterfasst. Die in FFA erfassten Daten werden medienbruchfrei mit Drittsystemen ausgetauscht:

- ERP, CRM-Systeme wie zum Beispiel SAP
- Dokumenten-Managementsysteme
- Geographische Informationssysteme
- Meter Data Management Systeme



Smart Meter Rollout: optimize field service operations

Your company has to meet extensive technical and organizational challenges due to the legally prescribed transformation to Smart Metering.

In addition to everyday tasks, your workforce has to prepare for the continuous transition to Smart Meter business processes.

Benefit from our experience when you start planning and implementing your Smart Meter Rollout as well as from our know-how in metering processes based on Field Force Automation.

WE SUPPORT YOU:

- 🔧 Developing a process architecture during business modelling workshops
- 🔧 Specifying the business processes and their specific requirements
- 🔧 Integration into your existing IT environment
- 🔧 Integration with Reporting and Monitoring tools

Smart Meter Rollout: Außendienst effizient organisiert

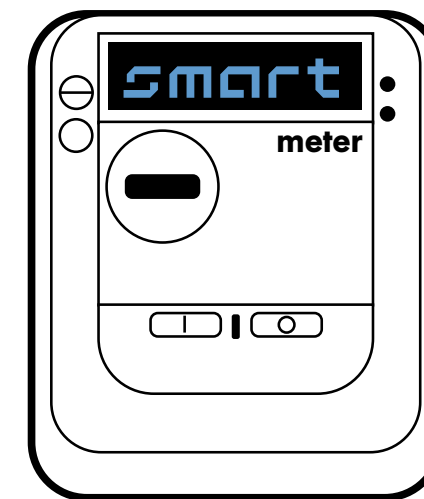
Ihr Unternehmen steht durch die gesetzlich vorgeschriebene Umstellung auf Smart Meter vor umfangreichen technischen und organisatorischen Aufgaben.

Zusätzlich zu den alltäglichen Anforderungen muss Ihr Außendienst für den kontinuierlichen Übergang zum Smart Metering organisiert werden.

Profitieren Sie von unseren Erfahrungen bei der Planung und Umsetzung des Rollout und im Umgang mit Zählerprozessen sowie der Anbindung an die bestehende IT-Infrastruktur Ihres Unternehmens.

WIR UNTERSTÜTZEN SIE BEI:

- 🔧 Entwicklung einer Prozessarchitektur im Rahmen von Business Modelling Workshops
- 🔧 Erarbeitung von Arbeitsprozessen und den daraus resultierenden Anforderungen
- 🔧 Einbindung in die bestehende IT-Landschaft
- 🔧 Integration von Tools für Reporting und Monitoring





Technical requirements and characteristics

- FFA is a Java Web-Application based either on IBM Websphere or on Apache Tomcat.
- FFA uses an Oracle database server.
- **Web-Architecture:** Access to desktop application via web browser.
- **Integration:** Access to third party systems via SOAP-Services, XML, database adapters or file adapters.
- **Flexibility:** Support of mobile devices based on Windows, Android or iOS. Apps that work with caching capabilities in offline mode.
- **Central management of all resources:** Hierarchically organized calendars and work time models for individuals, crews and sub-contractors based on your organisational structure.
- Administration of access depending on department membership, responsibility and role.
- Creation of work orders via external systems, manually assigned or via automatic processes (service contracts, SLAs).
- **Optimizer for allocating work orders:** Depending on your business targets FFA delivers priority based optimization to allocate work orders to resources with the right skills. Semiautomatic and user driven allocation as well as direct appointment booking help the dispatchers in their daily work.
- FFA comes with predefined business objects and processes. They can be configured to meet your business requirements.
- **Monitoring & Reports:** The FFA Performance Management Framework offers out-of-the-box key performance indicators (KPI), charts and dashboards and helps you in the continuous analysis and improvement of your processes. Specific user defined reports can be easily created based on JasperReports or BIRT.

Technische Anforderungen und Eigenschaften

- FFA läuft als Java Web-Applikation auf IBM Websphere oder Apache Tomcat.
- Als FFA Datenbank Server kommt Oracle Database zum Einsatz.
- **Web-Architektur:** Zugriff auf Desktop-Anwendung per Webbrowser.
- **Integration:** Verbindung zu bestehenden Systemen und Datenbanken über SOAP-Web-services, XML, Datenbankadapter oder Dateien.
- **Flexibilität:** Außendienstgeräte (Windows, Android oder iOS) mit Apps für optionalen Hybridmodus für den Offlinegebrauch mit Cache.
- **Ressourcenverwaltung:** Hierarchisch organisierte Kalender und Arbeitszeitmodelle für Teams und einzelne Mitarbeiter gemäß Ihrer Organisationsstruktur.
- Zugriffsverwaltung gemäß Abteilung, Zuständigkeit und Funktion.
- Erstellung von Arbeitsaufträgen durch externe Systeme (API-Services), manuell oder durch automatisierte Prozesse (Wartungsverträge, SLAs).
- **Optimaler Zuweisungsalgorithmus:** Abhängig von Ihren Geschäftszielen werden Arbeitsaufträge „optimal“ (Wegzeiten, Ressourcenauslastung, und mehr) verteilt. Halbautomatische oder händische Zuweisungen sind ebenso möglich wie direkte Terminvereinbarungen mit Ihren Kunden.
- FFA definiert Businessobjekte und zugehörige Prozesse, die häufig schon durch entsprechende Konfiguration an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens adaptiert werden können.
- **Monitoring und Berichtswesen:** Das umfangreiche Performance Management Framework, basierend auf iDashboards, erlaubt die kontinuierliche Analyse und Verbesserung der Prozesse. Spezielle Berichte können beispielsweise mit JasperReports oder BIRT gestaltet werden.

Field Force Automation™ is a registered trademark of General Electric
Android, Google and Google Maps are registered trademarks of Google, Inc.
SAP is a registered trademark of SAP AG
Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation
Windows is a registered trademark of Microsoft Corporation

GRINTEC GmbH
Anzengrubergasse 6
8010 Graz
AUSTRIA
Tel.: +43 (316) 38 37 06 - 0
office@grintec.com
www.grintec.com

Bildnachweis:
Fotos: Verisae Inc., Gelsenwasser AG
Grafik: www.heldenderarbeit.at

GRINTEC ist führender Anbieter von geographischen Informationssystemen und Workforce Management Systemen für die Energie- und Wasserwirtschaft sowie für die Telekommunikations- und Infrastrukturbranche. Wir setzen auf weltweit bewährte Systeme mit vielen Anpassungsmöglichkeiten und liefern alltagstaugliche Lösungen für die vielfältigen Anforderungen unserer Kunden. Von der Projektierung bis zur laufenden Systembetreuung bieten wir alles aus einer Hand an.



GRINTEC is a leading provider of Geographic Information Systems and Workforce Management Systems for utilities. We rely on systems that work successfully all over the world and offer many possibilities of customization. Furthermore, these systems offer suitable solutions for the numerous challenges that our customers have to face in everyday business. Based on these systems we provide all the software engineering services needed – from software design to continuous system support.



GRINTEC 
GESELLSCHAFT FÜR GRAPHISCHE
INFORMATIONSTECHNOLOGIE MBH