

FLYER

IHRE LÖSUNG FÜR FIELD SERVICE MANAGEMENT

Kundendienstorganisationen sind einem steigenden Druck zur Effizienzsteigerung unterworfen. Neben den rein operativen Aufgaben in Bereichen wie Instandsetzung, Inspektion und Wartung müssen sie neue, innovative Servicemodelle entwickeln. Häufig steckt die Erwartung dahinter, über den Servicebereich zusätzlichen Umsatz zu generieren. Dabei müssen sie neben ihrem Tagesgeschäft nicht nur neue Technologien wie z.B. Remote Access oder Internet-of-Things-Schnittstellen einführen. Auch die schnelle Einarbeitung neuer Kundendienstmitarbeiter in einem wissensintensiven Umfeld ist eine große Herausforderung. Will der Kundendienst weiterhin sowohl die operativen wie auch die strategischen Aufgaben zur Zufriedenheit der Geschäftsleitung ausführen können, muss er sich wie ein professioneller Servicebereich organisieren und die Effizienz seiner internen Abläufe erhöhen.

Zielsetzung

— Mit Valuation im Field Service Management organisieren Sie alle operativen Aufgaben Ihres Kundendienstes. Sie definieren Ihre verfügbaren Services und stellen sie zum Abruf zur Verfügung. Serviceaufträge werden toolgestützt zugewiesen, weitergeleitet und überwacht. Sie speichern wichtige Informationen in einer Wissensdatenbank und beantworten so die häufigsten Fragen automatisch. Mittels einer Self-Service-Lösung können Sie Kundendienstmitarbeiter und auch Kunden intelligent mit dem Service-Center vernetzen. Big-Data-Analysen ermöglichen neue Servicemodelle im Bereich von Predictive Maintenance.

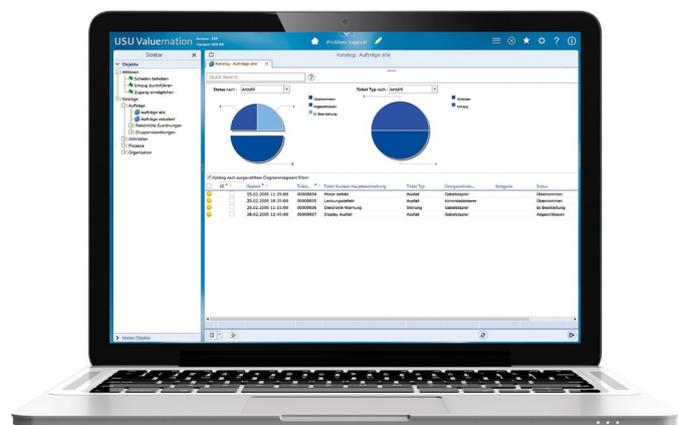
NUTZEN

Mit Valuation

steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch die Erhöhung der Servicequalität

schaffen Sie Freiräume für strategisch wichtige Services durch Effizienzsteigerung in den operativen Prozessen

steigern Sie den Umsatz, indem Sie innovative Zusatzservices wie Predictive Maintenance anbieten



KEY FACTS

Mit Valuation

organisieren Sie Ihre Prozesse zur Instandsetzung, Inspektion und Wartung

machen Sie Expertenwissen über eine Wissensdatenbank verfügbar

stellen Sie Kundendienstmitarbeitern und Kunden Ihre Services über eine moderne Self-Service-Anwendung zur Verfügung

erkennen Sie frühzeitig Indikatoren für mögliche Ausfälle von Maschinen und Anlagen

Serviceaufträge im Kundendienst bearbeiten

— Mit Valuation können Sie die Dienstleistungen Ihres Field Service definieren und anschließend Ihren Kundendienstmitarbeitern oder direkt den Nutzern der Maschinen und Anlagen zum Abruf zur Verfügung stellen. Neue Serviceaufträge werden automatisch den verantwortlichen Kundendienstmitarbeitern zur Bearbeitung zugewiesen. Persönliche Aufgabenlisten und automatische Erinnerungen unterstützen die Mitarbeiter bei der fristgerechten Abarbeitung. Den Außendiensteeinsatz notwendiger Servicetechniker und Ressourcen können Sie grafisch darstellen und diesen einschließlich der zurückzulegenden Wegstrecken optimieren. Umfassende Analysefunktionen machen Anzahl und Umfang der Serviceleistungen im Kundendienst transparent. Ebenso unterstützen diese bei der Identifizierung von Engpässen und bei der Verbesserung der Serviceabläufe.

Informationen über eine Wissensdatenbank zur Verfügung stellen

— Häufig nachgefragte Informationen wie z.B. Produktbeschreibungen oder Bedienungsanleitungen können Sie Ihren Kunden direkt über eine Wissensdatenbank zur Verfügung stellen. Aber auch den Transfer wertvollen Expertenwissens innerhalb des Kundendienstes zu Fehlerdiagnosen und zur Fehlerbehebung können Sie mittels einer Wissensdatenbank unterstützen.

Serviceprozesse konfigurieren und automatisieren

— Valuation ermöglicht Ihnen die Konfiguration beliebiger Serviceprozesse. Sie können dabei die notwendigen Prozessschritte definieren und auch die Verantwortlichen für die Bearbeitung, Prüfung und Genehmigung festlegen. Außerdem lassen sich Prozesse im Field Service auch komplett automatisieren, so dass z.B. bei Unterschreitung einer Füllstandsanzeige automatisch Betriebsmittel nachbestellt werden, ohne dass ein Servicemitarbeiter manuell eingreifen muss.

Kundendienstmitarbeiter und Kunden mit Self-Service unterstützen

— Über eine intuitiv zu bedienende Self-Service-Lösung können Informationen aus der Wissensdatenbank abgefragt, neue Serviceaufträge eingestellt oder der Status bestehender Aufträge überwacht werden. Die Benutzeroberfläche dieser Self-Service-Lösung ist vergleichbar mit einem Internet-Shop und kann deshalb intuitiv von jedem Anwender ohne Schulung bedient werden.

Neue Servicemodelle mit Big-Data-Analysen generieren

— Durch das „Internet of Things“ (IoT) können immer mehr Maschinen und Anlagen direkt an das Internet angeschlossen und Betriebs- bzw. Sensordaten ausgelesen werden. Durch die Big-Data-Analysen der integrierten Software **Katana** lassen sich Fehlerzustände frühzeitig diagnostizieren. Mit Hilfe einer vorbeugenden Wartung (Predictive Maintenance) können Sie somit drohende Maschinenausfälle vermeiden.