

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.