

# Resource Management für Ihre Enterprise Service Plattform

Verbessern Sie Ihre Serviceleistung durch eine optimierte Terminplanung

Selbst in gut organisierten Serviceorganisationen stockt der Prozess häufig bei der Planung von Vororteinsätzen. Die Ursache ist meist eine Lücke im digitalen Ablauf. Dadurch verzögert sich die Terminplanung, und der Informationsfluss zwischen Zentrale und Technikern leidet. Das kostet nicht nur Pluspunkte beim Kunden, sondern auch Geld im Service, weil Servicetechniker nicht effizient eingesetzt werden.

Mit dem Resource Management binden Sie die Terminvergabe für Ihre Kunden nahtlos in Ihr digitales Enterprise Service Management ein, lasten Ihre Mitarbeiter optimal aus und unterstützen sie bei der Arbeit vor Ort.

## Termine direkt an der Hotline planen

Das Resource Management hilft den Servicemitarbeitern direkt bei der Aufnahme einer Anfrage mit einem komfortablen Assistenten zur Planung von Vorort-Terminen. Der Planning Assistent zeigt, welche Kollegen wann verfügbar sind. So erhält der Kunde umgehend eine verbindliche Terminzusage.

## Die Funktionen:

- Übersicht der qualifizierten Techniker auf Basis ihrer Aufgaben im Serviceteam und ihrer Verfügbarkeit anhand der Einsatzplanung

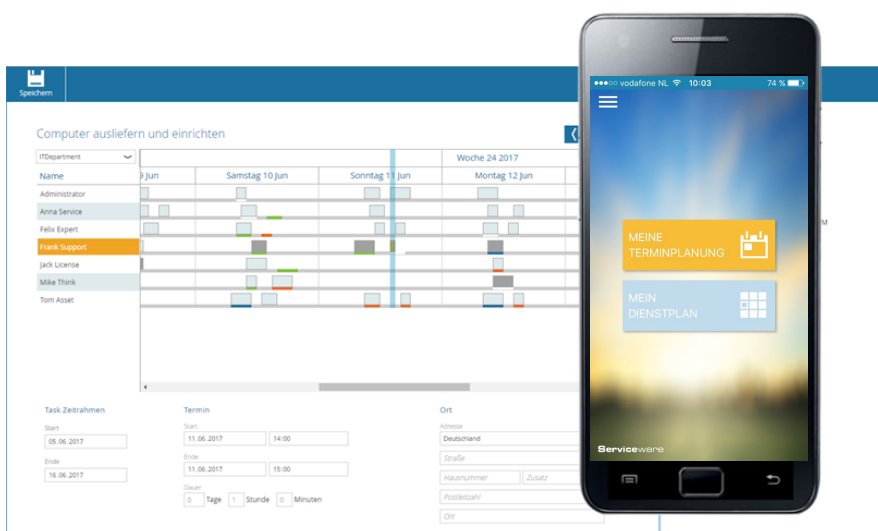
- Anzeige des frühestmöglichen Termins
- Anzeige von Terminen aus den Outlook-Kalendern der Agenten
- Zuverlässige Terminvergabe und Zuweisung von Ressourcen für Aufgaben aus dem Service-Prozess heraus
- Synchronisation von Terminen auf das Smartphone mobiler Service-Agenten

## Qualität und Effizienz vor Ort optimieren

Mobile Mitarbeiter haben ihre Termine direkt auf dem Smartphone verfügbar. Über mögliche Verschiebungen von Terminen sind sie somit umgehend informiert. Während des Einsatzes greifen sie direkt auf die Auftragsdaten und weitere Informationen zum Kunden und seinen Produkten zu. Die eigenen Tätigkeiten dokumentieren sie ebenfalls direkt auf dem mobilen Device.

## Die Funktionen:

- Zugriff auf Kundentermine und -aufträge
- Dokumentation von Tätigkeiten – inklusive Anhänge (z.B. Fotos)
- Auftragsbestätigungen des Kunden (digitale Unterschrift)



Komfortable Terminplanung und direkte Kommunikation zum mobilen Service

## Die Vorteile

### Verbesserte Ressourcen-Auslastung

Außendienstmitarbeiter sind vielbeschäftigte Fachkräfte. Mit dem Resource Management setzen Sie diese Ressourcen bestmöglich ein.

### Handlungsfähige Hotline

Mitarbeiter am Service Desk vereinbaren verlässliche Zeiten für Vororteinsätze. Das spart aufwändige nachträgliche Terminabstimmungen.

### Wunschtermine für Ihre Kunden

Anforderungen des Kunden lassen sich einfach in die Ressourcenverteilung einbeziehen. Für ein gelungenes Service-Erlebnis.

### Aktueller Zugriff auf Termine und Aufträge

Über ihr Smartphone rufen Servicemitarbeiter jederzeit alle wichtigen Informationen zu dem Serviceauftrag ab. Viele Nachfragen oder Folgetermine lassen sich so vermeiden.

### Digitale Dokumentation

Alle Vorort-Termine sind per App zugänglich dokumentiert. So stellen Sie die korrekte Auswertung (und Abrechnung) sicher.

1232/02/18/04/DE