

Serviceware Field Service Management

Kundendienst optimal planen

Mit Serviceware revolutionieren Sie die Planung Ihrer mobilen Servicekräfte.

Automatisierte Einsatzplanung

Serviceware automatisiert Ihre komplette Personaleinsatzplanung. Der Algorithmus der Software ordnet anstehende Service-Aufträge selbstständig zu optimierten Einsatzrouten und weist die passenden Mitarbeiter zu. Serviceware berücksichtigt alle für Ihre Service-Qualität maßgeblichen Faktoren: Kundenpräferenzen hinsichtlich einzelner Mitarbeiter oder Einsatzzeiten genauso wie die Verfügbarkeit von Personal und die Priorisierung einzelner Kunden. Dabei schränkt Sie Serviceware nicht ein. Einsatzrouten können Sie jederzeit komfortabel per Drag-and-drop bearbeiten oder ganz neu erstellen. Die Software listet dazu alle Kunden mit anstehenden Service-Aufträgen und die verfügbaren Personalressourcen auf. Sie profitieren zudem von Unterstützungsfunktionen wie Hinweisen auf Zeitüberschneidungen oder fehlende Qualifikationen bei einem verplanten Mitarbeiter.

Kommunikation in Echtzeit

Mit Serviceware kommunizieren Sie in Echtzeit mit Ihren Mitarbeitern im Feld. Neue Einsatzpläne oder kurzfristige Änderungen

innerhalb einzelner Routen überträgt die Software sofort auf eine eigene Smartphone App. Sie können über Serviceware Direktnachrichten austauschen oder Anrufe tätigen. Bestätigungen über erledigte Aufträge erhalten Sie innerhalb von Sekunden und können Ihren Kunden bei Rückfragen so schnell und präzise Auskunft geben.

Papierlose Auftragsabwicklung

Serviceware deckt Service-Prozesse vom Auftrag bis zur Fakturierung komplett elektronisch ab. Die nachträgliche Verarbeitung papierbasierter Zeitnachweise oder Leistungsabrechnungen entfällt.

Integration in vorhandene Systeme

Serviceware ist so konzipiert, dass es sich einfach in bestehende Backoffice-Systeme integrieren lässt.

On Premise oder aus der Cloud

Ihre Mitarbeiter rufen Serviceware ganz einfach per Browser auf. Das System können Sie in Ihrer eigenen Infrastruktur betreiben oder als Cloud-Service nutzen.

Die Vorteile

- **50 % weniger Planungsaufwand**
Die automatisierte Personaleinsatzplanung von Serviceware berechnet die optimalen Einsatzrouten für Ihre Service-Kräfte und reduziert Ihren Planungsaufwand um bis zu 50 Prozent.
- **15 % mehr Produktivität**
Mit Serviceware kommunizieren Sie in Echtzeit mit Ihren mobilen Service-Kräften. Routen und Aufträge erhalten diese direkt auf ihr Smartphone.
- **20 % weniger Reisezeit**
Mit Serviceware optimieren Sie die Einsatzrouten Ihrer mobilen Service-Mitarbeiter und reduzieren damit die Reisezeit deutlich.
- **50 % weniger Kundenbeschwerden**
Serviceware strafft Ihre Prozesse und erhöht die Qualität Ihres Service-Angebots. Ausführliche Management-Informationen liefern eine Grundlage zur Optimierung Ihrer Service-Leistungen.
- **Papierlose Auftragsabwicklung**
Serviceware bildet den Service-Prozess von Auftrag bis zur Fakturierung komplett elektronisch ab und reduziert so den administrativen Aufwand erheblich.

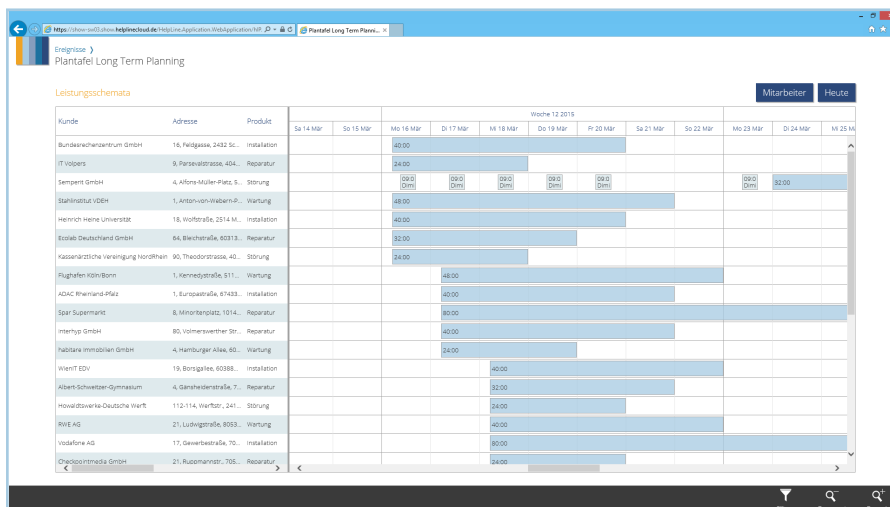


Abb. 1: Optimierte Planung für Kundendienst Einsätze mit Serviceware

Serviceware Field Service Management

Die App für den mobilen Service

Serviceware bietet Ihnen eine App, mit der Sie Ihre Mitarbeiter im Kundendienst ganz einfach über ihr Smartphone an Ihr Serviceware System anbinden können. Die App liefert Ihren Mitarbeitern aktualisierte Einsatzrouten, bildet eine Kommunikationsbasis mit dem Leitstand und ermöglicht die Zeiterfassung auch unterwegs. Die Smartphone-Lösung ist ohne großen Schulungsaufwand bedienbar und praxiserprobt: Serviceware steuert derzeit 15.000 mobile Service-Kräfte über Smartphone.

Einsatzpläne in Echtzeit

Mit der Serviceware App sind Ihre mobilen Service-Kräfte jederzeit mit der Leitstelle verbunden. Individuelle Einsatzpläne und Routen erscheinen ohne Zeitverzögerung auf dem Smartphone jedes Mitarbeiters. Dadurch können Sie auch sehr kurzfristig auf Änderungen reagieren, etwa um dringliche Aufträge schnell zuzuweisen oder freigewordene Zeitfenster neu zu verplanen. Dabei bietet die App Ihren Mitarbeitern nicht nur eine aktuelle Übersicht über die anstehenden Aufgaben, sondern übermittelt immer auch umfassende Informationen zum Kunden, zum Einsatzort und zu Besonderheiten des Auftrags.

Einfache und direkte Kommunikation

Die Serviceware App verfügt über ein integriertes Messaging. Dadurch können Sie

jederzeit Nachrichten mit Ihrem Außenteam austauschen. Die Lösung ordnet diese Nachrichten automatisch dem Kontext zu, aus dem sie verfasst wurden, beispielsweise einem bestimmten Auftrag. Selbstverständlich können die Nutzer den Kunden auch direkt aus der App anrufen.

Routenoptimierung & Navigation

Über die App sind Ihre Mitarbeiter mit der Routenoptimierung von Serviceware verbunden und erhalten mit jedem Auftrag auch den kürzesten Weg zum Kunden.

Integrierte Zeiterfassung

Mit der Serviceware App erhalten Ihre Mitarbeiter eine vollwertige Zeiterfassung für ihr Smartphone inklusive digitaler Unterschrift. Generelle Arbeitszeiten sowie die geleistete Zeit beim Kunden lassen sich mit dem System in Echtzeit an Serviceware übertragen. Damit können Sie alle abrechnungsrelevanten Daten papierlos an die Backoffice-Systeme übergeben.

Weitere Informationen rund um Serviceware finden Sie auf www.serviceware.de.

Oder Sie melden sich einfach direkt bei uns unter +49 (0)6434 930 76-0 oder kontakt@serviceware.de!

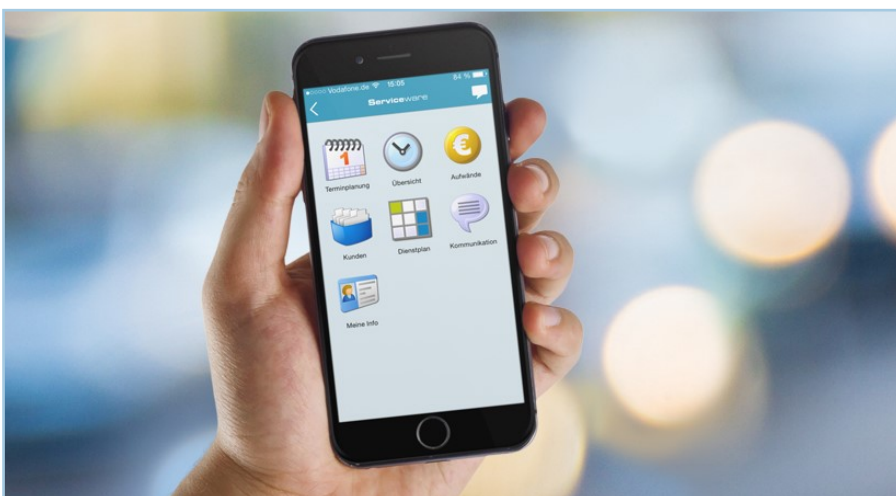


Abb. 2: Aufträge, Kommunikation, Zeiterfassung: Die Serviceware App

Die Vorteile

▪ Schnell

Mit der Serviceware App ist Ihr Außendienst direkt mit dem Leitstand verbunden. Änderungen im Routenplan werden direkt übermittelt.

▪ Umfassend

Die Serviceware App beinhaltet alles, was mobile Service-Kräfte für eine effiziente Organisation ihrer Arbeit benötigen – Planung, Auftragsinformationen, Kommunikation und Zeiterfassung.

▪ Einfach

Durch das App-Konzept folgt Serviceware dem intuitiven Bedienkonzept moderner Smartphones und lässt sich ohne großen Schulungsbedarf nutzen.

▪ Kostengünstig

Mit der App ist Serviceware auf jedem gängigen Smartphone (iPhone, Android) einsetzbar. Zusätzliche Hardware ist nicht nötig.

▪ Praxiserprobt

Serviceware optimiert bereits die Außeneinsätze von 15.000 mobilen Service-Kräften.

1227/10/16/04/DE