

ServiceNow Field Service Management

Die Herausforderungen des Außendienstes

Ihr Außendienst-Team ist die Schnittstelle zwischen Ihren Kunden und Ihrer Marke. Es hat direkten Einfluss auf die von Ihnen bereitgestellte Kunden-Experience. Um erstklassige Experiences zu bieten, muss das Team unterstützt und unnötiger Aufwand bei der Ausführung seiner Aufgaben vermieden werden. Dabei gibt es eine Reihe von Herausforderungen:

- Die Nutzung verschiedener Systeme und isolierte Daten schaffen Reibungsverluste bei der Service-Experience.
- Manuelle und unkoordinierte Prozesse führen zu einem großen Volumen administrativer Aufgaben.
- Ineffizienzen bei Planung und Disposition haben negative Auswirkungen auf Reisezeiten, Überstunden und die Lösungsrate beim Erstkontakt.
- Zunehmende Komplexität der Aufgaben und Probleme beim Onboarding, regelmäßige Schulung, Zusammenarbeit in den jeweiligen Bereichen und Zugang zu internem Wissen.
- Sich ändernde Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Kunden.

Die ServiceNow-Lösung

ServiceNow® Field Service Management (FSM) macht diese Arbeit einfacher. Die Teams können zusammenarbeiten, Prozesse werden optimiert und jeder erhält die nötige Transparenz, um immer auf dem neuesten Stand zu sein.

Mit ServiceNow als integriertem Aktionssystem können Außendienstorganisationen die Experience von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen verbessern, indem unnötiger Aufwand vermieden und Workflows verbessert werden. Mit FSM können sich Ihre Teams auf anspruchsvolle Aufgaben konzentrieren, anstatt sich von Ineffizienzen zurückhalten zu lassen.

Unternehmen verbinden Prozesse, steigern ihre Effizienz bei Planung und Disposition, verbessern ihr Mitarbeitermanagement, unterstützen ihre Außendienst-Teams und stärken ihre Servicebereitstellung – all das auf einer einzigen Plattform mit ServiceNow.

Reibungsloser Service

Beseitigen Sie Silos und verknüpfen Sie Workflow-Prozesse, um nahtlose Experiences schaffen.

Arbeits- und Zeitplanung

Verbessern Sie die Effizienz Ihrer Arbeitsplanung und Disposition durch Automatisierung, Optimierung und Kapazitätsplanung.

Ressourcenverwaltung

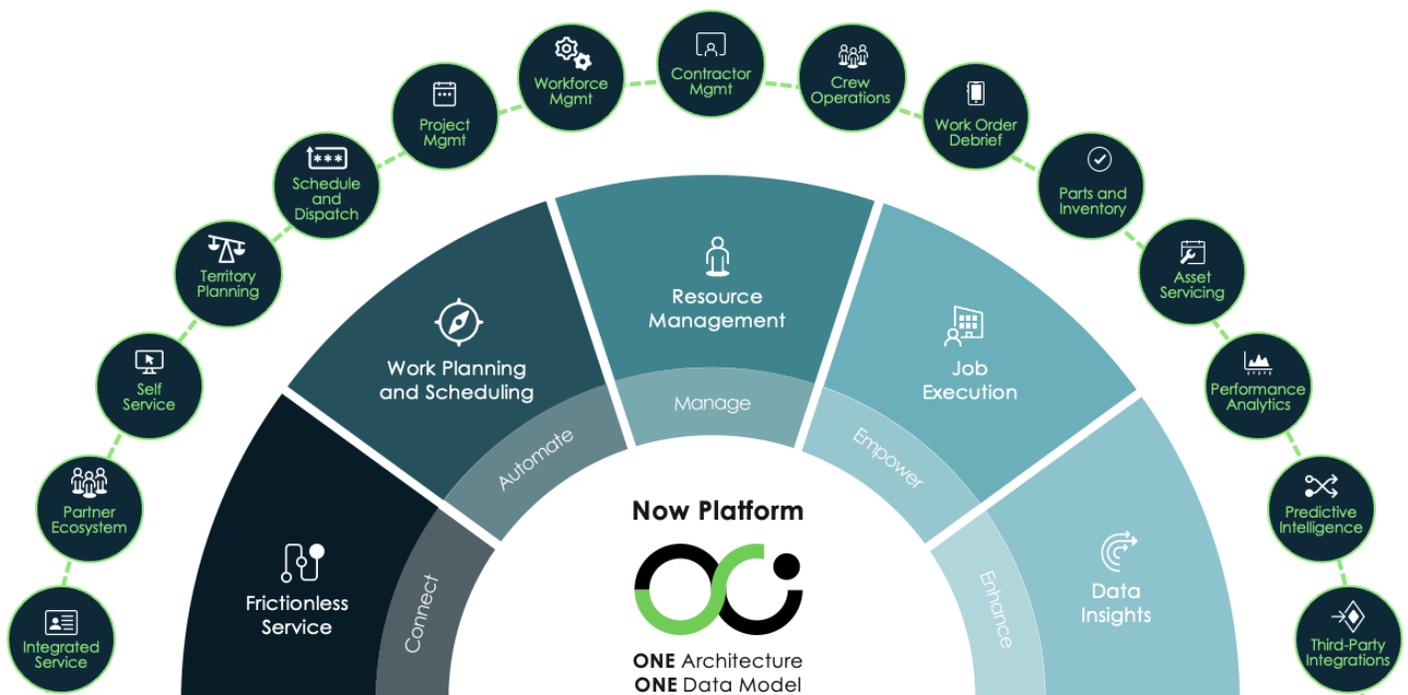
Optimieren Sie das Personalmanagement für interne Ressourcen sowie für Ressourcen und Teams von Drittparteien, um Geschäftsbedürfnisse zu erfüllen.

Aufgabenausführung

Liefern Sie Ressourcen die erforderliche Unterstützung, damit sie ihre volle Leistung bringen können und verbessern Sie gleichzeitig die Transparenz im und für den Außendienst.

Einblicke in Daten

Gewinnen Sie Einblicke, um Abläufe zu verbessern, Trends zu erkennen und Service-Engpässe zu beseitigen.



ServiceNow stellt die Außendienst-Funktionen für die Erfüllung Ihrer Geschäftsbedürfnisse bereit: mit einer zentralen Plattform, einer Architektur und einem Datenmodell.

Integrierter Service

Verringern Sie Ihre Lkw-Fahrten, verkürzen Sie Lösungszeiten und stellen Sie proaktiven Service bereit – durch die Integration von Außendienst und Kundenservice auf einer einzigen Plattform.

Partner-Ökosystem

Nutzen Sie erweiterte und innovative FSM-Fähigkeiten durch Partnerlösungen auf der Now Platform, einschließlich Augmented Reality(AR)-Tools und IoT-Konnektivität.

Selfservice

Befähigen Sie Kunden durch Selfservice-portale, Buchungstools, Chatbots und Omni-Channel-Flexibilität. Bieten Sie proaktive Benachrichtigungen mit der Kommunikation bis zum letzten Meter.

Gebietsplanung

Visualisieren, erstellen und verwalten Sie Gebiete mithilfe von Tools, um Ziele und Ressourcen in Übereinstimmung zu bringen und die Arbeitsauslastung zu steuern.

Planung und Disposition

Automatisieren Sie Planung und Disposition für kurze und lange Arbeitszyklen entsprechend betrieblichen Prioritäten. Maximieren Sie die Einsatzmöglichkeiten für Disponenten.

Projektmanagement

Erstellen, verwalten und verfolgen Sie Projekt-Workflows, um sicherzustellen, dass die Arbeitsaufträge in der richtigen Reihenfolge, termingerecht und budgetkonform erledigt werden. Aufträge können internen Mitarbeitern, externen Auftragnehmern und Teams zugewiesen werden.

Personalmanagement

Verteilen Sie Aufgaben zwischen verschiedenen Arten von Ressourcen und erzielen Sie eine maximale Auslastung. Halten Sie Arbeitsanforderungen und Bestimmungen unter Nutzung der Kapazitäten ein.

Verwaltung von Auftragnehmern

Verwalten Sie externe Auftragnehmer, um Abläufe zu skalieren. Dank der Fähigkeit, Aufgaben an einem Ort zu empfangen, zuzuweisen und zu verfolgen, können Sie die Arbeit nahtlos verteilen.

Team-Management

Definieren und erstellen Sie feste und kurzfristige Teams basierend auf Geografie, Kompetenzen, Aufgabenart und Verfügbarkeit.

Informationen über den Arbeitsauftrag

Stellen Sie sicher, dass die Außendienstmitarbeiter über Auftragsdetails, Kundeninformationen, Tools zur Zusammenarbeit und kontextbezogenes Wissen verfügen, um die Erstlösungsrate zu maximieren. Verwenden Sie Prüflisten, Barcode-Scans und Bilderfassung.

Teile und Lagerbestand

Optimieren Sie die Verwaltung für persönliche Lager einzelner Teams und Mitarbeiter und Lkw-Bestände. Ermöglichen Sie Tausch und Umbuchungen unter Beibehaltung eines angemessenen Lagerbestands.

Asset-Instandhaltung

Verwalten Sie die Anlagen-Instandhaltung, Inspektionen, Wartung und Reparatur. Erstellen Sie Wartungspläne basierend auf Zeit, Zyklen und Nutzung.

Performance Analytics

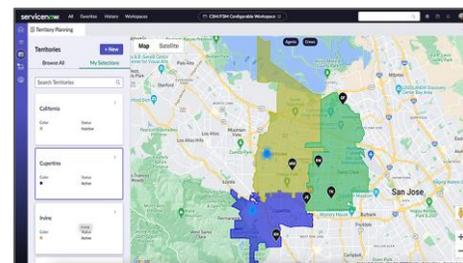
Analysieren Sie Trends für den Außendienst über KPIs, Metriken und Dashboards.

Predictive Intelligence

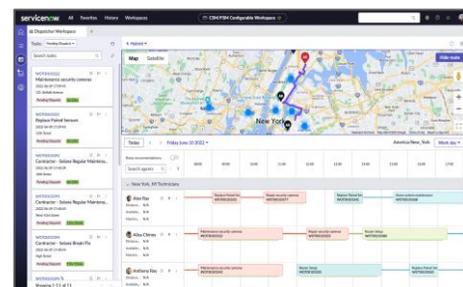
Beseitigen Sie Engpässe durch Prozessautomatisierung basierend auf künstlicher Intelligenz (KI). Nutzen Sie maschinelles Lernen (ML), um Empfehlungen bereitzustellen und die Effizienz zu verbessern.

Drittparteien-Integrationen

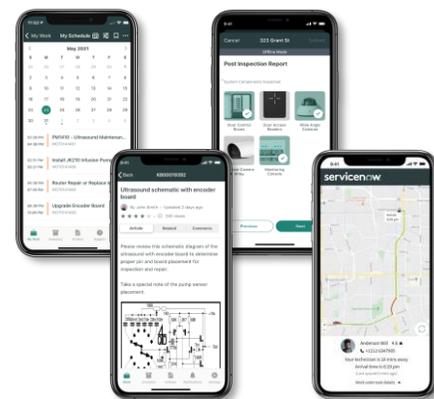
Verbinden Sie ServiceNow mit Systemen von Drittparteien mittels vorgefertigter Konnektoren und wiederverwendbarer benutzerdefinierter Spokes.



Gebietsplanung



Dispatcher-Arbeitsbereich



Mobile Agent

Für Details zu Berechtigungen für ServiceNow Field Service Management und andere ServiceNow-Produkte besuchen Sie bitte:
www.servicenow.com/de/products/entitlements

servicenow