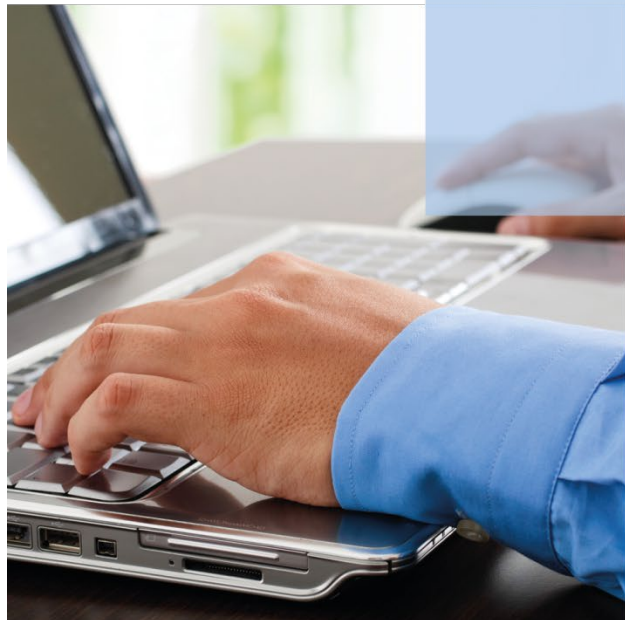


UNIORG

Fachartikel

Den technischen Außendienst digitalisieren:

So steigern Sie Ihre Servicequalität mit SAP Service Cloud
und SAP Field Service Management





Den technischen Außendienst digitalisieren: So steigern Sie Ihre Servicequalität

Für viele B2B-Unternehmen hängt künftiges Umsatzwachstum von den Serviceerfahrungen ihrer Kunden ab. Positive Erlebnisse binden die Kunden, negative schrecken sie ab. Wie die beiden Lösungen SAP Service Cloud und SAP Field Service Management Ihren Kundenservice konkret verbessern können, erfahren Sie hier.

Der Kundenservice stand bei vielen Unternehmen lange Zeit nicht im Fokus. Sie boten zwar die erwartbaren Serviceleistungen an, entwickelten diese aber selten strategisch weiter. Das ändert sich aktuell, denn heute steckt im Service ein immenses Umsatz- und Gewinnpotenzial. Das liegt zum einen daran, dass Produkte, Maschinen und Anlagen immer komplexer und damit Wartung und Reparatur aufwendiger werden. Das Know-how der Techniker des Anwenderunternehmens ist dagegen begrenzt.

Zum anderen kosten Ausfallzeiten mehr denn je, man denke nur an eine einzelne, aber zentrale Maschine in einer stark vernetzten und arbeitsteiligen Produktion. Entsprechend steigt die Nachfrage nach einem verlässlichen und schnellen Service für wartungsintensive Güter. Und das wiederum macht einen effizienten Service zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor und zum Erfolgsfaktor für hervorragende Kundenbeziehungen.

Anspruchsvolle Kunden benötigen perfekte Serviceprozesse

Fest steht: Den Kundenwünschen individuell gerecht zu werden, wird immer anspruchsvoller. Die Erwartungen an den Service sind deutlich gestiegen. So gehen die meisten Kunden beispielsweise davon aus, auf allen möglichen Kanälen den Service eines Herstellers beauftragen

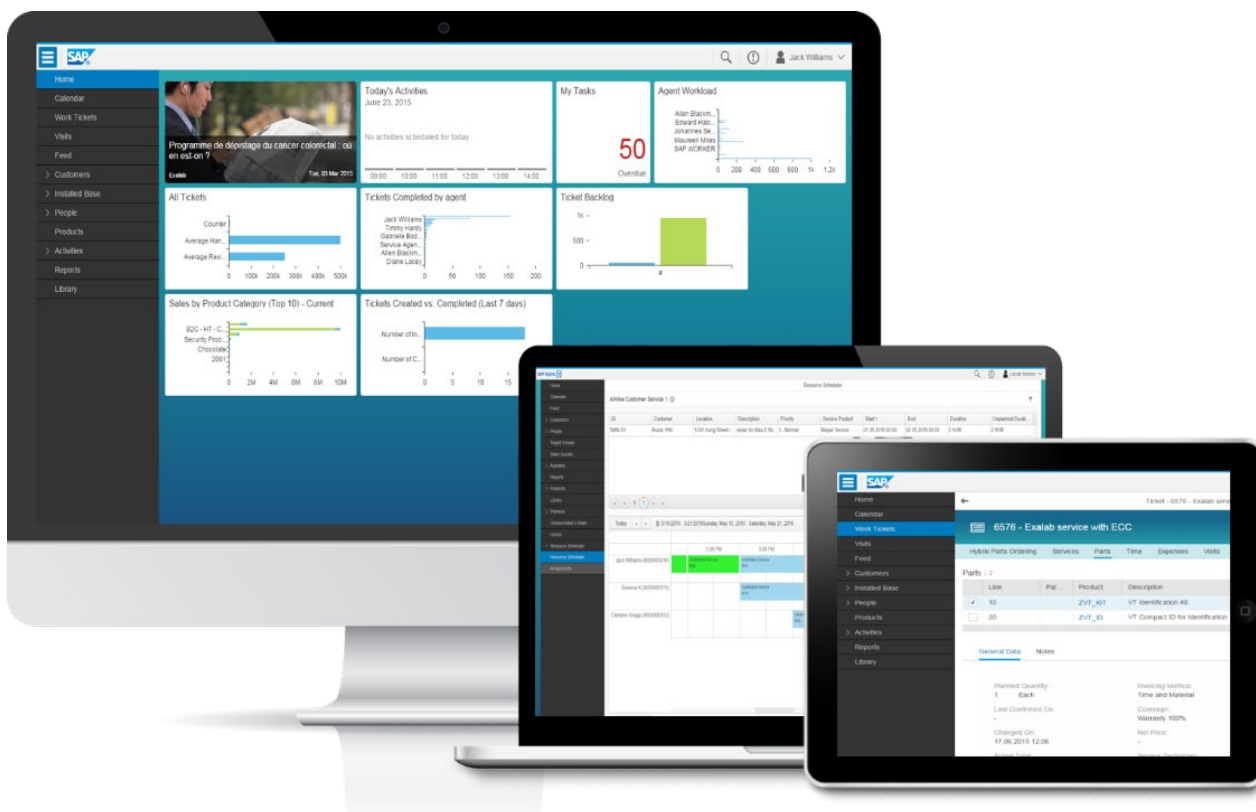
zu können – und hoffen auf kürzeste Reaktionszeiten. Ebenso hoch sind die Erwartungen an die Problemlösungskompetenzen und -zeiten. Der eingesetzte Mitarbeiter sollte alle Fähigkeiten, Werkzeuge und Ersatzteile möglichst schon beim ersten Termin dabei haben.

Wie aber lassen sich überdurchschnittlich gute Serviceprozesse einführen und sicherstellen – Prozesse, die das Unternehmen vom Mitbewerber differenzieren?

Gefordert ist eine IT-Lösung, die sämtliche Serviceprozesse durchgängig abbildet und die angesprochenen Funktionen bereitstellt. Ein solches System ist die SAP Service Cloud. Sie bietet etliche Tools für den Aufbau von Self Services, für die Unterstützung des Innendienstes und des Außendienstes. Beispiel Kundenkommunikation: In der digitalen Welt erwarten Kunden heute mobile und vielfältige Möglichkeiten, um mit Unternehmen zu kommunizieren. Dafür bietet die SAP Service Cloud einen umfassenden Omni-Channel-Support, per E-Mail, Chat, Telefon, über die Website, IoT-Services oder via Self-Service-Portal. Über alle Kanäle erhalten die Kunden schnelle, präzise und teilweise automatisierte Antworten und Hilfestellungen. Die Service-

mitarbeiter können die Tickets klassifizieren und priorisieren, und auf die Weise die Ausfallzeiten beim Kunden minimieren. Für die kontinuierliche Verbesserung lässt sich die Servicequalität jederzeit analysieren. Die gemeinsame Cloud-Lösung ermöglicht es allen Abteilungen, spezifische Daten miteinander zu teilen. Und den Zugriff auf relevante Informationen haben auch die Servicetechniker vor Ort.

Eine ideale Ergänzung zur SAP Service Cloud ist das SAP Field Service Management (FSM). Serviceorientierten Unternehmen erlaubt es das Einrichten von Self-Service-Prozessen für die Kunden, eine einfache Terminfindung und Einteilung der Servicetechniker sowie Echtzeitanalysen und -berichte.



Machen wir es konkret und vergleichen: ein traditioneller Serviceprozess und das Zusammenspiel der beiden SAP-Lösungen.

Traditioneller Serviceprozess

- Telefonisch meldet sich der Kunde beim Service und schildert sein Problem.
- Der Servicemitarbeiter identifiziert den Kunden und die betroffenen Produkte.
- Der Servicemitarbeiter ermittelt einen verfügbaren Techniker: Zunächst kommt die zeitliche Prüfung in einer (zentral geführten) Excel-Liste mit allen Ressourcen, dann ggf. die persönliche Anfrage beim Techniker, um zu klären, ob er für die Problembhebung qualifiziert ist.
- Jetzt erfolgt die telefonische Mitteilung gegenüber dem Kunden über den geplanten Serviceeinsatz.
- Der Techniker erledigt seine Aufgaben, dokumentiert den Einsatz auf einem Serviceblock und lässt sich diesen vom Kunden quittieren.
- Der Techniker reicht den Servicebericht im Büro/Backoffice ein.
- Auf Basis des Berichts erstellt der Innendienst eine Rechnung.

Ergebnis: Langwierige Abstimmung zwischen Kunde, Servicekoordination und Techniker; aufwendige und nicht immer korrekte Mitarbeiterdisposition; viele fehleranfällige Eingaben und Medienbrüche, unvollständiger oder komplizierter Zugriff auf Kunden- und Maschinenstammdaten, Daten aus Sales, Aftersales und Ersatzteillager; späte Rechnungsstellung.

Moderner Serviceprozess mit SAP Service Cloud und SAP Field Service Management

- Das System erlaubt eine unmittelbare Ticketerfassung unter Referenz des betroffenen Produkts (serialisiertes Equipment).
- Die Technikerdisposition läuft über eine graphische Plantafel, unter Berücksichtigung der Skills der Techniker und mit integrierter Verwaltung von Spezialwerkzeugen.
- Der Techniker hat alle Informationen mobil und bei Bedarf auch offline zur Verfügung – zum Beispiel per App auf einem Tablet.
- Nach Erledigung der Aufgaben signiert der Kunde digital und erhält vom Techniker den Servicebericht unmittelbar per E-Mail zugesendet.
- Zeiten, Spesen und verbrauchte Materialien werden integriert zurückgemeldet: Die Bebuchung von Konten, Kostenstellen, Mitarbeiter-Zeiten, Generierung der Faktura und das Reporting des Serviceeinsatzes werden automatisch angestoßen.

Ergebnis: Kurzfristige und präzise Abstimmung zwischen Kunde, Servicekoordination und Techniker (über alle Kanäle); schnelle und korrekte Mitarbeiterdisposition; (teil-) automatisierte und durchgängig digitale Eingaben sorgen für korrekte/identische Daten und Transparenz; jederzeit Zugriff auf Kunden- und Maschinenstammdaten, Daten aus Sales, Aftersales und Ersatzteillager; beschleunigte Problemlösung vor Ort beim Kunden; erhöhte Termintreue und Erstlösungsrate; zügige Abrechnung.

Wichtig für kleine und mittlere Unternehmen

Die Umstellung von Papierprotokollen, Excel oder von einer Altlösung auf einen vollständig digitalen Serviceprozess ist auch für sie machbar. Denn die Kosten sind überschaubar – dank eines flexiblen Lizenzmodells mit geringen Betriebskosten. Die Lösung lässt sich solo betreiben, in SAP ERP oder andere Lösungen integrieren. Eine moderne Anwenderoberfläche und vorkonfigurierte Berichte machen dem Team die Einarbeitung einfach, sodass bereits im Standard positive Effekte erzielt werden. Ein simpler Datenimport und -export beschleunigt die Projektlaufzeit. Die Groupware-Integration (Outlook, Lotus Notes etc.) erleichtern den Umstieg. Und für die Sicherheit und DSGVO-Konformität garantiert ein deutsches Rechenzentrum.

Möchten Sie mehr über SAP Service Cloud und SAP Field Service Management erfahren?

Ihr persönlicher Ansprechpartner:

Rebecca Schmidt
Sales UNIORG Gruppe
T: +49(0)231 9497-253
M: r.schmidt@uniorg.de

Oder besuchen Sie uns auf <https://www.uniorg.de> .

Copyright® UNIORG Gruppe 2020

Alle Rechte an diesem Beitrag, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, bleiben vorbehalten.

Kein Teil des Dokuments darf in irgendeiner Form (Fotokopie, etc.) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der UNIORG Gruppe reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.