

WRAP-UP Salesforce-Tage 2016

Service Cloud und Field Service aktuell

INTRO Field Service 4.0 – Smartglasses, Apps und Sales Cloud

In der zunehmend komplexen, tempobestimmten Geschäfts- und Arbeitswelt steigen die Anforderungen an den Kundenservice massiv. Ob Inspektion, Wartung, Montage oder Reparatur von Maschinen und Geräten, Facility Management oder Zählerablesung – jeder Außendiensteeinsatz muss effizient geplant, koordiniert, vorbereitet, ausgeführt und dokumentiert werden. Governance-Vorgaben sind strikt zu beachten.

Von essenzieller Bedeutung in diesem Kontext sind aktuellste, integrierte Daten zur gesamten Kundenbeziehung. Sie müssen, soweit relevant, allen Beteiligten im Innen- und Außendienst in Echtzeit zur Verfügung stehen. Ebenso wichtig sind flexible, vernetzte Online-Prozesse und -Workflows. Im Bedarfsfall muss der Außendienst-Mitarbeiter aber auch Offline-Zugriff auf die Daten und Funktionen haben.

THEMA 1: Herausforderung Kundenservice 4.0

Auf Prozessebene muss Ihr Kundendienst neue Anforderungen in Einsatzplanung, Ressourcen-Management und Workorder-Management bewältigen. Diese Bereiche müssen nahtlos angebunden sein an das Kundenmanagement (mit den Produkt-Daten und Serviceverträgen des Kunden), an das Ticketing-System, die Ersatzteil-Logistik, Self-Service-Portale etc.

In der **Einsatzplanung** sind gefordert:

- hochgradige Automatisierung
- Möglichkeit der jederzeitigen Anpassung von Einsatzplänen

Im **Ressourcen-Management** (Personal, Ausrüstung, Fahrzeuge) sind gefordert:

- präzise Erfassung und vertragskonforme Abrechnung der Arbeitszeit, auch im Fall von Unterauftragnehmern
- Möglichkeit der flexiblen (Um-)Disposition von Mitarbeitern, Fahrzeugen etc.

Im **Workorder-Management** sind gefordert:

- Gesamtübersicht der Komponenten und Service-Aufträge eines Objekts (ein Fahrstuhl beispielsweise besteht aus ca. 35.000, ein Dialysegerät aus ca. 45.000 Einzelteilen)
- Möglichkeit, Folgeaufträge im Vor-Ort-Einsatz sofort anzulegen

THEMA 2: Zukunftsweisende Technologien

Innovative Technologien eröffnen Ihnen neue Möglichkeiten im Field Service. Die aktuellen Trends sind Augmented Reality, Indoor-Navigation und virtuelle Assistenten.

Augmented Reality hält Einzug in vielen Bereichen, unter anderem in Entwicklung, Produktion, Logistik und Qualitätssicherung. Mit Augmented Reality erreichen Unternehmen Produktivitätssteigerungen und die Reduktion von Fehlern und Ausfallzeiten – so auch im Field Service. Hier werden dem Außendienst-Mitarbeiter auf dem Display von Smartglasses oder Mobilgeräten bedarfsgerecht Informationen eingeblendet, die ihn bei seiner Arbeit unterstützen: Anweisungen, Dokumentation, Visualisierungen und Ähnliches. Auch für Schulungszwecke wird Augmented Reality genutzt.

Indoor-Navigation führt den Kundendienst-Mitarbeiter schnell und direkt zu seinem Einsatzort, beispielsweise zur reparaturbedürftigen Maschine. Eine interaktive App stellt standort- und kontextbezogenen Informationen und Tools auf dem Mobilgerät bereit und dokumentiert revisionssicher die Prüfergebnisse. Schäden können sofort erfasst und entsprechende Serviceprozesse angestoßen werden. Häufig werden Indoor-Navigation und Augmented Reality miteinander verknüpft. Ein Beispiel ist die Lösung von NavVis, einem strategischen Partner von entero.

Virtuelle Assistenten übermitteln dem Außendienst-Mitarbeiter hilfreiche Live-Informationen und starten Online-Recherchen mithilfe von Bots. In naher Zukunft werden die Assistenten sprachgesteuert arbeiten und Q-&-A-Wissen intelligent bereitstellen.

THEMA 3: Vielfach rückständige IT-Landschaften

Entgegen den technischen Möglichkeiten für integrierte und mobile Prozesse ist die IT-Landschaft im Kundendienst vieler Unternehmen auch heute noch geprägt von:

- Legacy-Systemen mit fehlender CRM-Integration
- Datensilos und isolierten Prozessen
- fehlenden Self-Service-Kundenportalen
- fehlender Mobility
- fehlender Skalierbarkeit

Das heißt, es gibt keine automatisierten End-to-End-Prozesse im Kundenservice.

FAZIT: Vernetzter, intelligenter Service = Integration

Entscheidend für erfolgreichen Field Service 4.0 ist die Integration der relevanten Unternehmensdaten, -prozesse und -anwendungen einschließlich ERP- und CRM-System, aber auch von Social Media und anderen Kommunikationskanälen. Erst in einer integrierten Umgebung können Technologien wie Augmented Reality, Indoor-Navigation und virtuelle Assistenten ihr Potenzial voll entfalten.

Salesforce bietet mit der Sales Cloud, der Service Cloud und Field Service Lightning eine Software-Plattform und Gesamtlösung für einen durchgängig vernetzten Multichannel-Kundendienst – von der Service-Anfrage bis zum abschließenden Servicebericht. Integraler Bestandteil ist die Salesforce1 Mobile App. Sie wird nicht nur von den Außendienst-Mitarbeitern genutzt, sondern auch von den Managern, die damit Dashboards und Berichte mit Echtzeit-Kennzahlen abrufen.

Kontaktieren Sie unseren Experten für Salesforce-Lösungen im Field Service: Christian Behr freut sich über Ihre E-Mail an christian.behr@entero.de oder einen Anruf an die Telefonnummer +49 6196 77125-822. Erfahren Sie mehr über den Kundendienst 4.0 mit den Lösungen von Salesforce.