

Mehr Umsatz mit weniger Kosten

Field Service Management macht's möglich.

Michael Berkowsky, Head of Direct Business bei Coresystems, erklärt im Interview, wie das genau geht.



Michael Berkowsky
Head of Direct Business
Coresystems

Inwiefern profitieren Kunden und andere Akteure von dieser Software?

Der grösste Win auf Kundenseite ist die Transparenz. Der Kunde sieht selbst, wie es um seine Gerätschaften bestellt ist, wann ein Techniker für den Service bei ihm ankommen wird und er weiss über die Historie seiner Geräte Bescheid. Ein weiterer grosser Vorteil für den Endkunden ist auch, dass er direkt über einen Bar-/QR-Code mithilfe des Self-Service-Portal eine Wartung oder einen Service initiieren kann. Das alles ohne den Aufwand, der das E-Mailschreiben oder die Telefonate dafür erfordern.

Wie konkret vereinfacht FSM den Dienstleistungsprozess?

Die Vereinfachung kommt durch die Zentralisierung. Man ist zudem papierlos unterwegs und hat keine verschiedenen Kanäle, die es zu beachten gilt, wie zum Beispiel E-Mail oder Telefon.

In der Planung ist die On-Time-Planung ein grosses Plus. Alle Planer sehen in Realtime, was die anderen gerade einplanen. Der Planer sieht zudem, was der Techniker gerade macht und kann dadurch effizienter planen, da er den Techniker nicht erst auf anderem Wege kontaktieren muss. Es gibt drei Möglichkeiten Techniker zu planen: Rein manuell, halbautomatisch – wobei das System den bestgeeigneten Techniker vorschlägt – und vollautomatisches Planen; dabei werden Routen automatisch berechnet und optimiert, Aufträge werden automatisch empfangen und eingeplant.

“ Der Kunde sieht selbst, wie es um seine Gerätschaften bestellt ist, wann ein Techniker für den Service bei ihm ankommen wird und er weiss über die Historie seiner Geräte Bescheid.

In der Ausführung ist ein wesentlicher Punkt, dass der Techniker vor Ort direkt auf die historischen Daten zugreifen kann. So ist es ihm möglich, anhand der Seriennummer zu sehen, wer die Maschine wann zuletzt gewartet hat, welche Ersatzteile zum Zuge kamen und sieht Fehlerbeschreibungen. Das ist ein enormer Vorteil für den Techniker. Er hat zudem die Möglichkeit, direkt seine Zeiten zu erfassen – ohne ein anderes System benutzen zu müssen. Nach getanem Service muss er nur noch die digitale Unterschrift des Kunden einholen und ist dann eigentlich bereits fertig.

Im Bereich der Abrechnung laufen die Daten dank dem integrierten System automatisch ein. Im Backoffice muss somit nicht mehr auf den Rapport des Technikers gewartet werden, um abzurechnen. Sobald der Techniker den Service abgeschlossen und seine Zeit erfasst hat, sind die Daten im Backoffice verfügbar und können zur Abrechnung herangezogen werden. Dies ermöglicht eine viel schnellere Abrechnung.

Inwiefern kann man mit FSM die eigenen Prozesse und Dienstleistungen verbessern?

Die Generierung von Umsatz auf Seiten des Serviceanbieters wächst erheblich, dadurch dass die Daten schnell verfügbar sind und schnell verrechnet werden kann.

Aufgrund der Transparenz im Bereich der Dienstleistungen geniesst man eine erhöhte Kundenbindung. Ein weiterer grosser Vorteil ist die Möglichkeit, Prozesse

zu harmonisieren. Wenn ich beispielsweise ein Unternehmen mit mehreren Niederlassungen habe, dann ist es mit FSM sehr einfach, die Prozesse zu harmonisieren, weil alles auf derselben Plattform stattfindet. So lassen sich beispielsweise die Aktivitäten von Niederlassung B an jene von A anpassen.

Was genau ist Crowdfunding im FSM-Kontext und welche Vorteile bringt dies mit sich?

Crowdfunding ist das Outsourcing von Services zu KMU. Mit Crowdfunding kann ich diese beauftragen, Service-Leistungen für mich durchzuführen, wenn mir die Kapazitäten dazu fehlen. So muss der Kunde auch nicht ewig auf einen Termin warten. Via die Plattform können die Aufträge dann einfach vergeben werden. Damit die gleiche Qualität wie bei eigenen Mitarbeitenden gewährleistet ist, kann man über die Plattform auch Zertifizierungen der Fremdfirmen überprüfen oder sogar automatisch, anhand von Kriterien wie bestimmten Zertifikaten, Aufträge vergeben.

Was macht Coresystems zum idealen Partner im Bereich von FSM?

Schon allein die Tatsache, dass die Lösung, welche vor zwei Jahren von der SAP aufgekauft worden ist, aus unserer Feder stammt. Dadurch konnten wir sehr viel Erfahrung im Service-Markt sammeln. Da liegen unsere Stärken, da haben wir Erfahrung und wissen, wie Prozesse zu handeln sind. Dementsprechend können wir auch Prozessberatungen durchführen.

Weitere Informationen:
coresystems.ch

Herr Michael Berkowsky, wie würden Sie SAP Field Service Management (FSM) einem Laien erklären?

FSM dient dem Zweck der Digitalen Aussendienstverwaltung. Man kann damit Arbeitskräfte planen, Leistungen erfassen und Daten für die Abrechnung automatisiert zur Verfügung stellen – alles zentral und effizient über dieselbe Plattform.

Was sind die zentralen Vorteile von FSM für die Benutzer der Software?

In der heutigen Zeit wird es immer schwieriger, sich von anderen Mitstreitern auf dem Markt produktetechnisch abzuheben. Hier setzt die Field Service Management Lösung an und hilft den Anwendern, sich durch einen erstklassigen Kundenservice zu profilieren. Für den Nutzer ist der grösste Vorteil, dass alle Informationen zentral zur Verfügung stehen. Der Benutzer muss nicht mehr in Papierform Unterschriften einfordern und spart sich Auftragsmails sowie Telefonate. Dadurch, dass alles zentral über dieselbe Applikation läuft, kann viel effizienter gearbeitet werden. Durch die FSM-Lösung steigt die Erstlösungsrate (auch bekannt als First Fix Rate = FFR), man profitiert von harmonisierten Prozessen und generiert schlussendlich mit weniger Kosten mehr Umsatz.