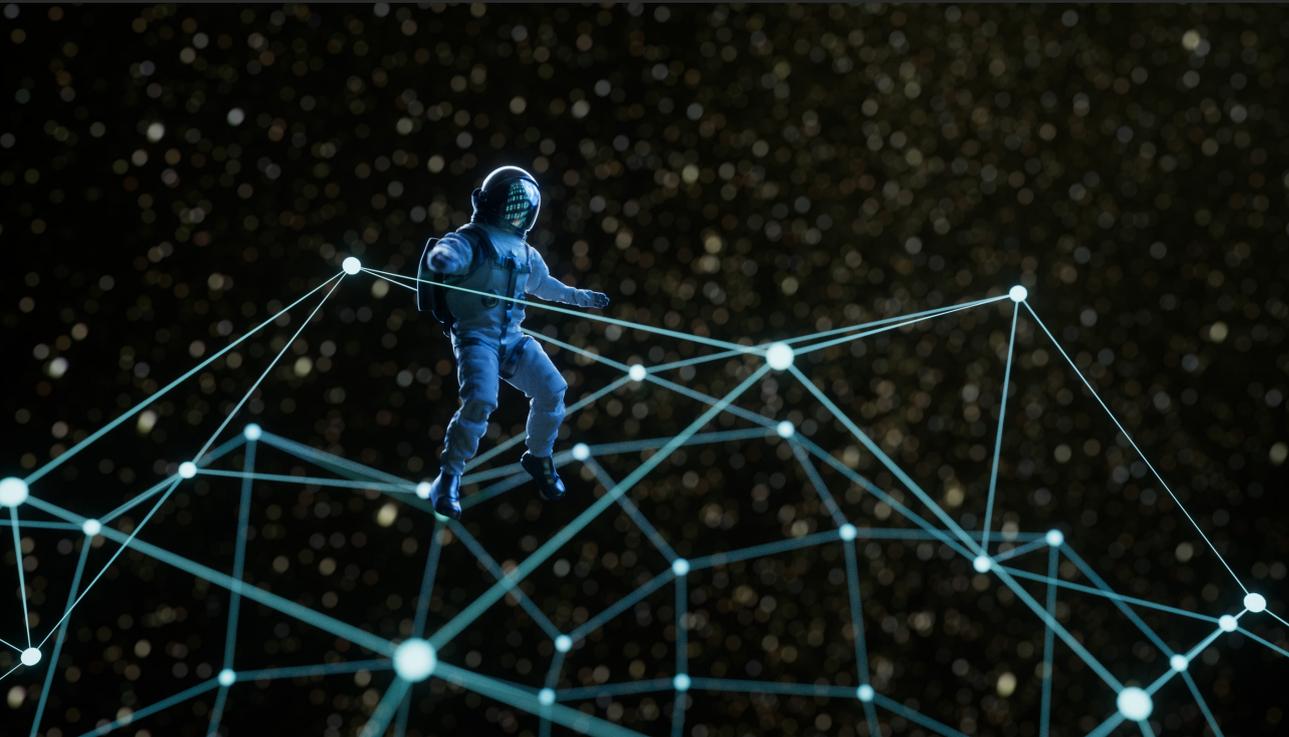


core

White Paper InsightLoop

Nutzung von Daten zur Transformation
von Serviceprozessen



2023 | Coresystems AG

Lösung von Serviceproblemen mit InsightLoop

Im Kundenservice, insbesondere bei Dienstleistungen im Aussendienst, stehen ständig diverse Herausforderungen im Vordergrund. Diese Hindernisse wirken sich negativ auf die Effizienz, eine rasche Problemlösung, die Kundenzufriedenheit und die Gesamtleistung aus. Darüber hinaus erschweren lückenhafte Kommunikation, komplizierte Abläufe und Wissensbarrieren das Wachstum von Organisationen. Inmitten dieser Schwierigkeiten liegt jedoch ein wertvolles, oft übersehenes Kapital: Daten. In Verbindung mit generativer KI entwickeln sich Daten zu einem zentralen Mittel zur Problembewältigung und zur Optimierung des Service-Managements.

In diesem Whitepaper werden häufige Schwachstellen im Self-Service, im First-Level-Kundensupport und im Aussendienst von der Planung bis zur Dokumentation untersucht. Mit InsightLoop wird eine zuverlässige Lösung vorgestellt, die diese Herausforderungen direkt angeht und die neuesten Durchbrüche in der künstlichen Intelligenz nutzt, um das Servicemanagement zu transformieren. Durch die Nutzung des Wissens, das in umfangreichen Serviceberichten, E-Mails, Produkthanleitungen und Fehlerbehebungshandbüchern verborgen liegt, unterstützt InsightLoop Unternehmen dabei, das volle Potenzial ihrer Daten zu erschliessen. Dies wiederum führt zu einer verbesserten Self-Service-Funktion für Kunden, einer höheren Qualität des Kundensupports in Call-Centern, einer Steigerung der First-Time-Fix-Rate, und einer erhöhten Effizienz des Betriebs und der Gesamtleistung.

Begleite uns auf eine Entdeckungsreise, und lerne unseren innovativen Ansatz kennen. Erfahre, wie Organisationen Daten von reinen Informationen in ein leistungsstarkes Werkzeug umwandeln können, das Herausforderungen in Chancen verwandelt und die Serviceprozesse neugestaltet.



32%

Laut einer Studie von PwC würden 32% der Kunden die Geschäftsbeziehung mit einer Marke, die sie mögen, nach nur einer schlechten Erfahrung abbrechen. (Quelle: PwC, Erfahrung ist alles: So gelingt es, 2018)

5 Optimierungen für Serviceprozesse

InsightLoop agiert als umfassendes Tool, das sich nahtlos in verschiedene Servicestrukturen integrieren lässt. Durch die Bereitstellung von Schlüsselindikatoren für jeden Schritt bietet die Lösung einen ganzheitlichen Überblick über den Serviceprozess. Ausserdem ermöglicht InsightLoop die proaktive Identifizierung von Engpässen und fördert kontinuierliche Verbesserungen.

1. Self-Service:

Die in der Vergangenheit übersehene Self-Service-Funktion ist zum Synonym für IoT-fähige Produktdienste, Dashboards und sogar vernetzte E-Shops für Ersatzteile geworden. Doch wenn es darum geht, dass Endnutzer selbst Hand anlegen, meiden sie das Lesen von langen und umständlichen Anleitungen und wenden sich oft an eine Internetsuchmaschine oder ein Forum für Produktenthusiasten. Mit dem Knowledge Management System von InsightLoop und einem immersiven, GPT-ähnlichem Assistenten erhalten Kunden Zugang zu modernsten Self-Service-Funktionen.

2. Callcenter und First-Level-Support:

Personalfluktuationen und der damit verbundene Wissensverlust haben dazu geführt, dass Callcenter und First-Level-Support strenge Vorgehensweisen befolgen müssen, die oft nicht ausgereift sind. Anrufe werden schnell an Experten weitergeleitet, die über tiefgehende Fachkenntnisse verfügen. In Unternehmen mit umfangreichen Portfolios oder komplexen Produkten kann das Fachwissen der Experten jedoch stark variieren. Was wäre, wenn Callcenter-Mitarbeiter Zugang zu einem KI-Kollegen hätten, der jederzeit zur Verfügung steht und auf das kombinierte Wissen der gesamten Organisation zurückgreifen kann? InsightLoop erschafft genau diesen Assistenten.

3. Terminplanung und Disposition:

InsightLoop bietet vorausschauende Unterstützung zur Verbesserung der Planungs- und Dispositionsprozesse. Die Lösung hilft bei der präzisen Bewertung von Auftragsanforderungen und der Verwaltung von Notfallanfragen für Planer, indem sie potenzielle Ursachen vorhersagt und die für jeden Auftrag erforderliche Zeit und das benötigte Fachwissen abschätzt. Des Weiteren optimiert InsightLoop die Disposition durch die Ermittlung von Technikern mit den richtigen Fähigkeiten und der richtigen Verfügbarkeit. Dies erleichtert die Zuweisung der Aussendienstmitarbeiter für verschiedene Serviceanforderungen auf Grundlage ihrer erfolgreichen Lösungsfindung für ähnliche Probleme oder ihrer relevanten Fachkenntnisse.

5 Optimierungen für Serviceprozesse

4. Aussendienst:

Techniker stehen oft vor Herausforderungen wie fehlenden Ersatzteilen oder mangelnden Fachkenntnissen, was zu einer niedrigen First-Time-Fix-Rate und geringen Kundenzufriedenheit führen kann. In vielen Fällen sind Techniker unsicher, was sie vor Ort erwartet, wodurch ihre Effizienz und Vorbereitung beeinträchtigt werden kann. InsightLoop prognostiziert wahrscheinliche Ursachen und erforderliche Teile für eine effiziente Lösung. Zudem können Techniker auf Wissensquellen zugreifen und spezifische Fragen stellen, die auf vergangenen Fällen und umfassenden Handbüchern basieren.

5. Dokumentation:

Es ist eine ständige Herausforderung, die Erstellung der erforderlichen Unterlagen mit der rechtzeitigen Servicebereitstellung zu vereinbaren. InsightLoop vereinfacht die Dokumentation, indem es Serviceberichte auf der Grundlage von Vorhersagen und vom Techniker bereitgestellten Notizen generiert. Das wiederum erhöht die Genauigkeit und Effizienz der Serviceeinsätze. Mit der intuitiven Benutzeroberfläche und den Vorhersagefunktionen verfügt InsightLoop über die bemerkenswerte Fähigkeit, eine sonst 5-minütige Aufgabe in eine Angelegenheit von nur wenigen Sekunden zu verwandeln und die Zeiteinteilung der Techniker zu optimieren. Darüber hinaus spielt die Plattform eine wichtige Rolle bei der Standardisierung des Dokumentationsprozesses. Unabhängig von den Schreibfähigkeiten oder dem Stil des einzelnen Technikers sorgt InsightLoop für ein einheitliches Qualitätsniveau der erstellten Berichte.



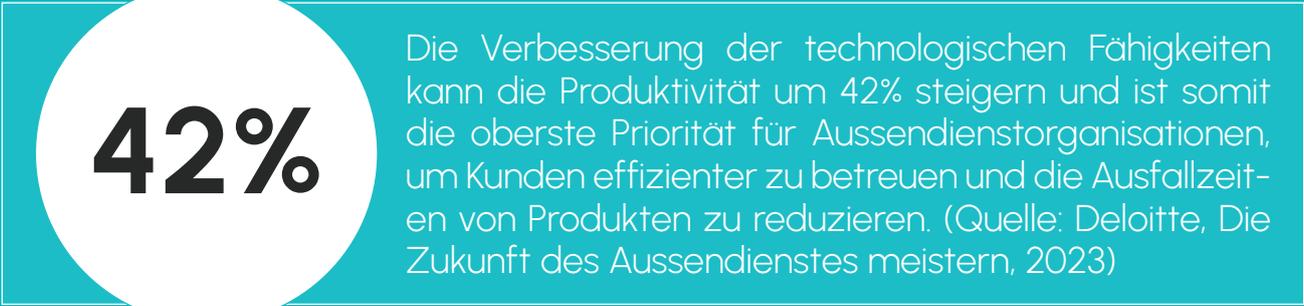
67%

Forschungen von Forrester legen nahe, dass Kunden Selbstbedienungsoptionen bevorzugen, um Antworten auf Fragen zu finden oder Probleme zu lösen. Bis 2023 sollen voraussichtlich 67% der Kundinteraktionen über Selbstbedienungskanäle abgewickelt werden. (Quelle: Forrester, Prognosen 2021: CX, 2020)

Fazit: Transformation des Servicemanagements

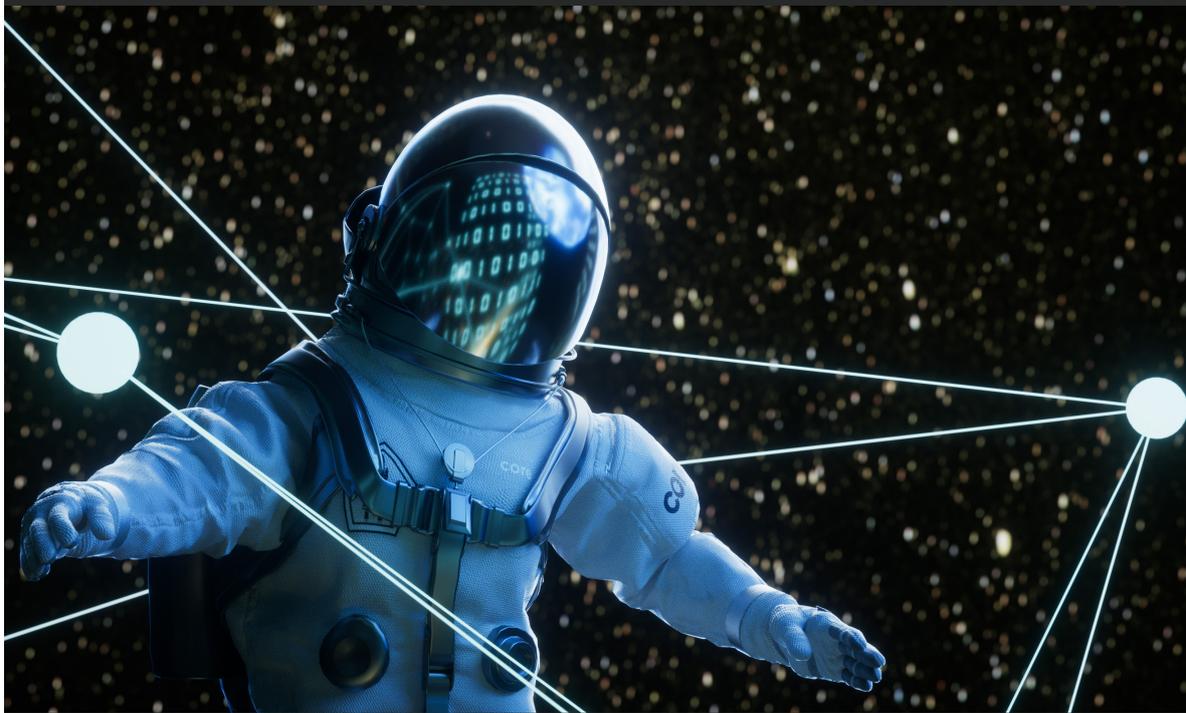
InsightLoop revolutioniert das Servicemanagement, indem es Daten und das verborgene Wissen in Serviceberichten und Handbüchern nutzbar macht. Die Systemunabhängigkeit und die einfache Integration machen eine zusätzliche App überflüssig und sorgen für ein nahtloses Erlebnis. InsightLoop ermöglicht es Unternehmen, das volle Potenzial ihrer Daten auszuschöpfen, was zu verbesserten First-Time-Fix-Rate, einer höheren operativen Effizienz und einer allgemeinen Leistungsverbesserungen führt.

Durch die nahtlose Integration in mehrere Servicestruktur-Systeme bietet InsightLoop einen umfassenden Überblick über den Serviceprozess, ermöglicht die proaktive Identifizierung von Engpässen und fördert die kontinuierliche Verbesserung. Mit seinen Vorhersagefähigkeiten versetzt InsightLoop Planer, Disponenten und Techniker in die Lage, Herausforderungen effektiv anzugehen und bereits beim ersten Besuch einen aussergewöhnlichen Service zu liefern.



42%

Die Verbesserung der technologischen Fähigkeiten kann die Produktivität um 42% steigern und ist somit die oberste Priorität für Aussendienstorganisationen, um Kunden effizienter zu betreuen und die Ausfallzeiten von Produkten zu reduzieren. (Quelle: Deloitte, Die Zukunft des Aussendienstes meistern, 2023)



Kontaktiere uns

☎ +41 56 500 22 22

✉ info@coresystems.ch

Coresystems AG:

Altstetterstrasse 124

CH-8408 Zürich