

# Field Service Management-Lösungen von T-Systems



## Verbesserung des Kundenerlebnisses mit außergewöhnlichem Außendienst

Die Momente, die das Erlebnis eines Kunden mit Ihrer Marke wirklich prägen, gehen weit über den ersten Kauf hinaus. Sobald eine Kunden-Lieferanten-Beziehung aufgebaut ist, bestimmen die Interaktionen mit dem Außendienst das Gesamterlebnis und die Zufriedenheit des Kunden.

### Hier ein paar Beispiele:

- Ein Ingenieur, der vor Ort eine Industriemaschine installiert
- Ein Elektriker, der eine Routineinspektion einer öffentlichen Ladestation durchführt
- Ein LKW-Techniker, der einem LKW-Fahrer Pannenhilfe leistet

Ein schneller, effizienter und kompetenter technischer Service hat das Potenzial, die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen und ihre Loyalität und ihr Vertrauen während des gesamten Produktbesitzes sicherzustellen. Mit zunehmender technischer Komplexität von Industriemaschinen und Automobilen nimmt auch die Komplexität des Außendienstbetriebs für Automobil- und Fertigungsunternehmen zu. Darüber hinaus wünschen sich Kunden Pünktlichkeit sowie eine individuelle Herangehensweise an ihre Servicebedürfnisse.

**Die Schlussfolgerung:** Die Ausstattung Ihres Außendienstteams mit der richtigen Technologie und Strategie wird zu einer Notwendigkeit.



## Digitalisierung der Außendiensttätigkeiten

Durch den Einsatz modernster Field Service Management-Lösungen können wir Unternehmen aus der Automobil- und Fertigungsindustrie wie folgt unterstützen:

- **Weisen Sie Arbeitsaufträge, Aufgaben und Servicetermine** umgehend dem am besten qualifizierten Techniker zu, basierend auf Faktoren wie Nähe, Verfügbarkeit und Fähigkeiten.
- Die Disponenten erhalten in **Echtzeit Einblick** in den Fortschritt der Techniker Sie können so die Einhaltung der Vereinbarungen zum Servicelevel überwachen und steuern sowie bei Bedarf Anpassungen vornehmen.
- **Integrieren Sie den Außendienst in den Kundenservice** für ein nahtloses Erlebnis während der gesamten Customer Journey.
- **Planen Sie proaktiv eine präventive Wartung, um Ausfallzeiten zu minimieren** und die Leistung der Anlagen zu optimieren.
- Rüsten Sie Techniker mit **mobilen Anwendungen aus, um auf wichtige Informationen und Werkzeuge zugreifen zu können**. Verbessern Sie so die Effizienz und Sicherheit. Ich frage mich, was in diesem Zusammenhang die Sicherheit verbessern soll. Entweder das wird erklärt, was es damit auf sich hat oder die Punkte Effizienz und Sicherheit ganz rausnehmen. Das ergibt sich eigentlich aus dem ersten Satz von selbst.
- **Steigern Sie die Effizienz und den Durchsatz**, indem Sie Prozessanalysen und KI einsetzen, um Aufgaben wie die Suche nach dem besten Techniker, die Terminplanung, das Pre-Briefing und die Erstellung von Serviceberichten zu beschleunigen.



## Unsere Dienstleistungen

**Wir bieten IT-Services kombiniert mit Field Service Management-Technologien, wie z. B. von Salesforce oder ServiceNow. Sie erhalten damit Tools, die Ihrem Außendienstteam hilft, die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.**

**Technologiebewertung:** Navigieren Sie mit unseren fachkundigen IT-Beratern durch die komplexe Landschaft der Field Service Management-Technologie. Unsere IT-Experten sind darauf spezialisiert, die perfekte Lösung für Ihr Unternehmen zu finden, indem sie Ihre individuellen Geschäftsbedürfnisse und spezifischen Prozessanforderungen im Detail evaluieren. Vertrauen Sie uns, wenn es darum geht, Sie zum richtigen Technologieanbieter zu führen. Sei es Salesforce oder Service now - wir stellen sicher, dass Ihre Wahl nicht nur mit Ihren Zielen übereinstimmt, sondern auch für unvergleichliche Effizienz und Kundenzufriedenheit sorgt.

**Prozessbewertung und Neugestaltung:** Auf der Grundlage der Bewertung Ihrer bestehenden Außendiensttätigkeiten und -prozesse geben wir detaillierte Empfehlungen für die Neugestaltung von Prozessen. Und zwar in einem ganzheitlichen Ansatz, der alle beteiligten Funktionen einbezieht, z. B. Contact Center, zentrale Ressourcenplanung und Außendienstteams. Während der gesamten Evaluierung konzentrieren wir uns auf die Beseitigung von Engpässen und Verbesserungsmöglichkeiten mit dem Ziel, die optimale Nutzung Ihres neuen Field Service Management-Tools vorzubereiten.

**Umsetzung und Integration:** Integrieren Sie die gewählte Field Service Management-Anwendung mithilfe unserer professionellen IT-Services nahtlos in Ihre bestehende IT-Infrastruktur. Unsere erfahrenen IT-Berater sind zertifiziert für die sorgfältige Implementierung sowie Anpassung von Außendienstmanagement-Anwendungen, die von Salesforce bzw. ServiceNow angeboten werden. Wir sorgen für einen reibungslosen Übergang sowie Kontinuität in Ihrem Betrieb und konzentrieren uns darauf, ein kohärentes Ökosystem zu schaffen, das Ihre Dienstleistungsfähigkeiten verbessert.



## Vorteile der Digitalisierung des Außendienstes

Die Abkehr von manuellen Prozessen und Informationssilos hin zu digitalen Lösungen gewährleistet:

- **Bessere Kundenzufriedenheit:** Schnellere Reaktionszeiten, präziserer Service sowie proaktive Wartung tragen zu geringeren Ausfallzeiten für Ihre Kunden und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit während der gesamten Zeit nach dem Kauf bei.
- **Effizientere Dienstleistungstätigkeiten:** gestraffte Prozesse, genauere Ressourcenplanung und -zuweisung.
- **Verbesserte Produktivität des Außendienstteams:** Dank des Zugriffs auf Echtzeitinformationen, mobile Tools sowie Ferndiagnosen können Außendiensttechniker Aufgaben schneller und effizienter erledigen.
- **Geringere Betriebskosten:** Die Minimierung unnötiger Fahrten, die Optimierung der Routen und der Auslastung des Außendienstes sowie die Reduzierung des manuellen Papieraufwands führen zu Einsparungen bei den Betriebskosten, ohne dass der Leistungsumfang verringert wird.



## Warum T-Systems?

- **Zahlreiche geschulte und zertifizierte Experten**, 250+ Salesforce und 290+ ServiceNow
- Insgesamt **mehr als 800 Kundenprojekte** in verschiedenen Branchen, darunter Automobilindustrie, Fertigung, Telekommunikation und Versorgungsunternehmen
- Hohe Kundenzufriedenheit (CSAT-Werte): 97 % Salesforce und 93 % ServiceNow
- Die Mitglieder unserer **Expertenteams sind in Deutschland und Europa** ansässig. Sie sprechen fließend Deutsch und/oder Englisch



PARTNER

### Kontakt

Internet: [www.t-systems.de/kontakt](http://www.t-systems.de/kontakt)  
E-Mail: [info@t-systems.com](mailto:info@t-systems.com)  
Tel: 0800 33 09030

### Veröffentlicht von

T-Systems International GmbH  
Automotive / Customer Experience  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland