



Field Service Management

Effizienter Service. Zufriedene Kunden. Nachhaltiger Erfolg.



Smarte Lösung für Ihren Außendienst

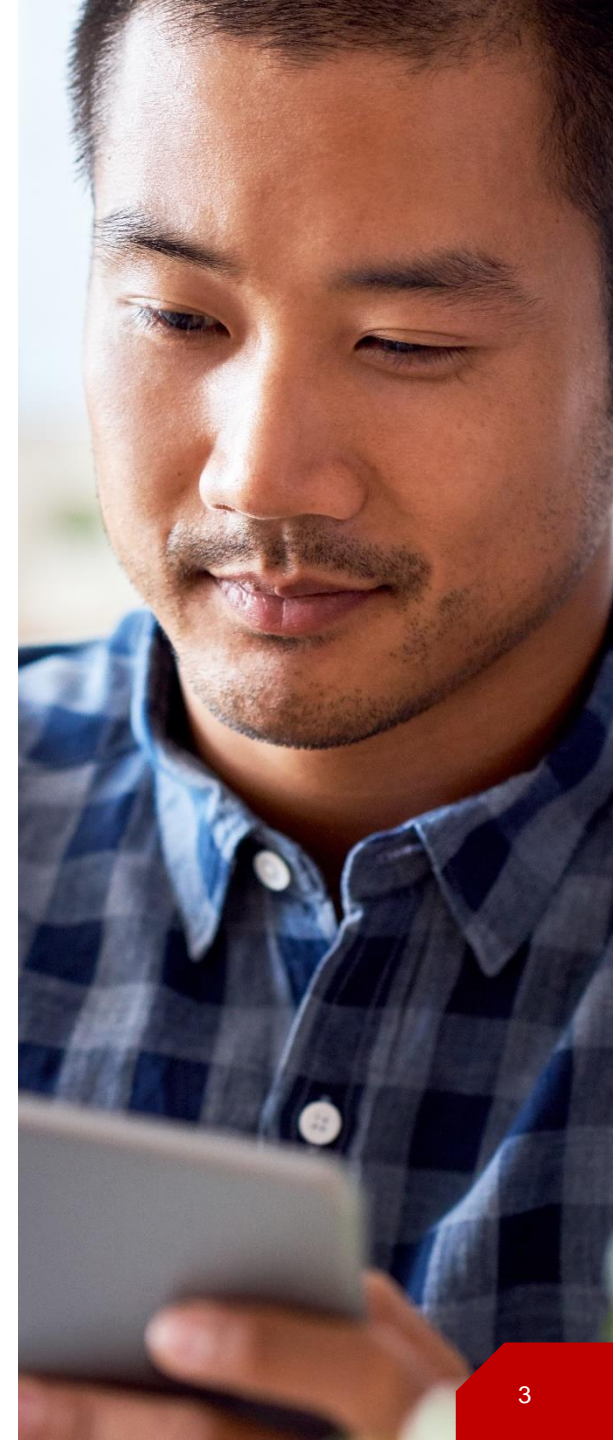
In der heutigen Welt sind erstklassige Serviceleistungen entscheidend für die Kundenzufriedenheit und Ihren Wettbewerbsvorteil. Mit SAP Field Service Management (FSM) erhalten Sie ein System, das alle Aspekte Ihres Außendienstes abdeckt – von der Planung und Koordination bis zur mobilen Unterstützung vor Ort.

Warum SAP FSM?

- **Erhöhte Effizienz:** Optimierte Einsatzplanung, reduzierte Leerzeiten und höhere Produktivität.
- **Schnelle Reaktionszeiten:** Echtzeit-Updates und transparente Kommunikation mit Kunden und Technikern.
- **Verbesserte Kundenzufriedenheit:** Pünktliche und qualitativ hochwertige Serviceleistungen.
- **Sicherheit für Techniker:** Zugang zu sicherheitsrelevanten Dokumenten und risikomindernden Maßnahmen.



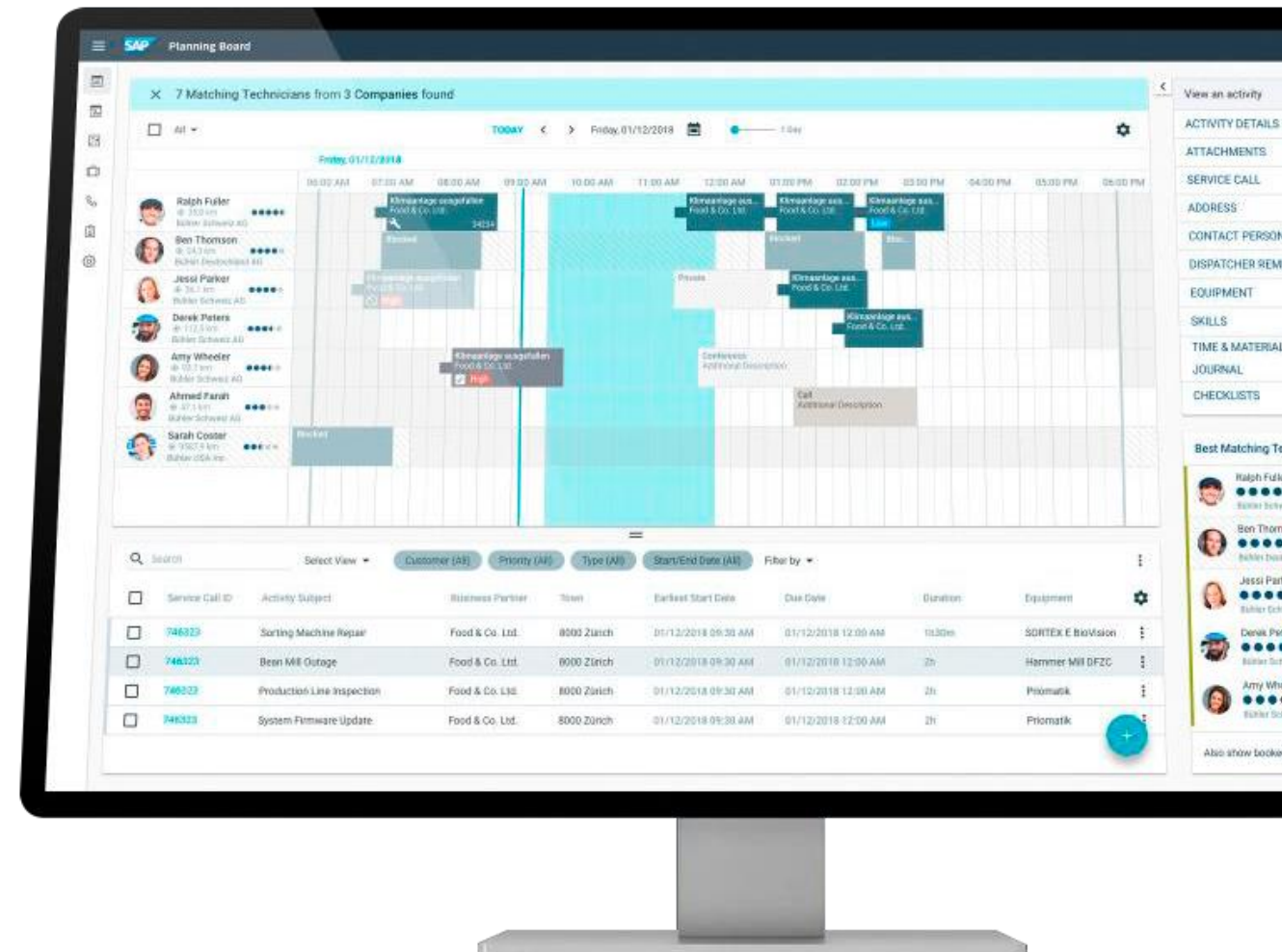
Maßgeschneidert für die Bedürfnisse des Außendienstes



Kundenanliegen schnell bearbeiten mit umfassender Außendienststeuerung

Bieten Sie ein müheloses, proaktives Serviceerlebnis, das Ihre Kunden überzeugt. SAP Field Service Management stärkt Ihre Techniker dafür mit mobilen Werkzeugen und Funktionen für künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und das Internet der Dinge.

- Cloud-Bereitstellung
- Self-Service-Prozesse für Kunden
- Einfache Terminplanung und Einteilung des Außendienstes
- Echtzeitanalysen und -berichte



Intelligente Ressourcenplanung

Mit SAP Field Service Management revolutionieren Sie Ihre Termin- und Einsatzplanung – präzise, transparent und in Echtzeit. Nutzen Sie intelligente Tools, um Ihre Ressourcen optimal einzusetzen und Ihre Kunden zufrieden zu stellen.

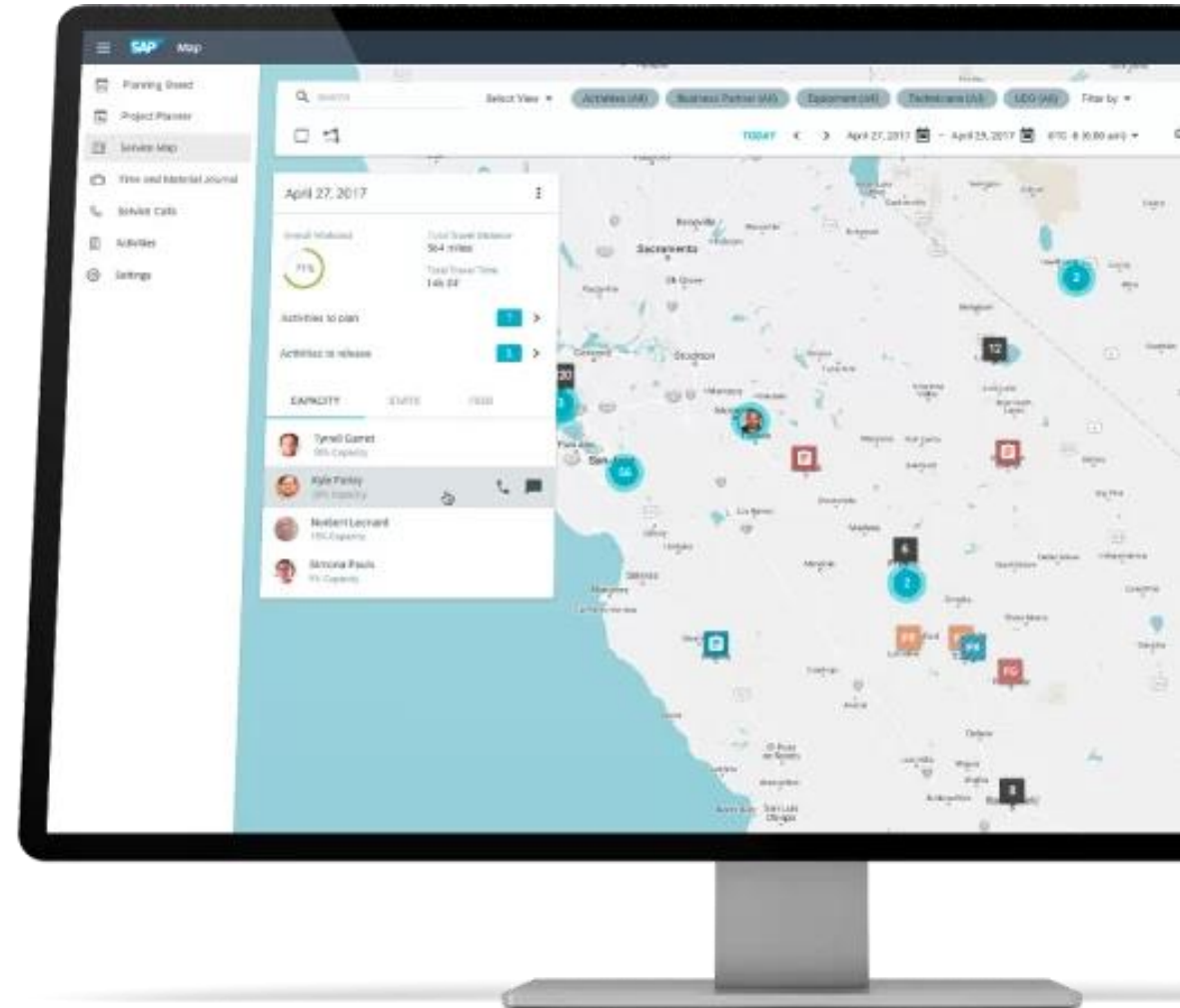
- **Flexibilität bei der Planung:** Verwalten Sie Serviceanfragen und komplexe Schichtpläne.
- **Echtzeit-Optimierung:** Maximieren Sie die Effizienz, indem Sie Außendiensteeinsätze dynamisch und automatisch anpassen.
- **Anpassbar und skalierbar:** Aktualisieren Sie Ihre Planungsliste jederzeit, um kurzfristige Änderungen problemlos umzusetzen.



Weniger Fahrzeit, mehr Service dank Routenoptimierung

SAP FSM nutzt fortschrittliche Algorithmen, um automatisch die besten Routen für Ihre Außendienstmitarbeiter zu berechnen. Dabei werden Faktoren wie Verkehrsbedingungen, Einsatzprioritäten, Technikerqualifikationen und Einsatzzeitfenster berücksichtigt. So erreichen Ihre Techniker pünktlich den Kunden und minimieren die Reisezeiten.

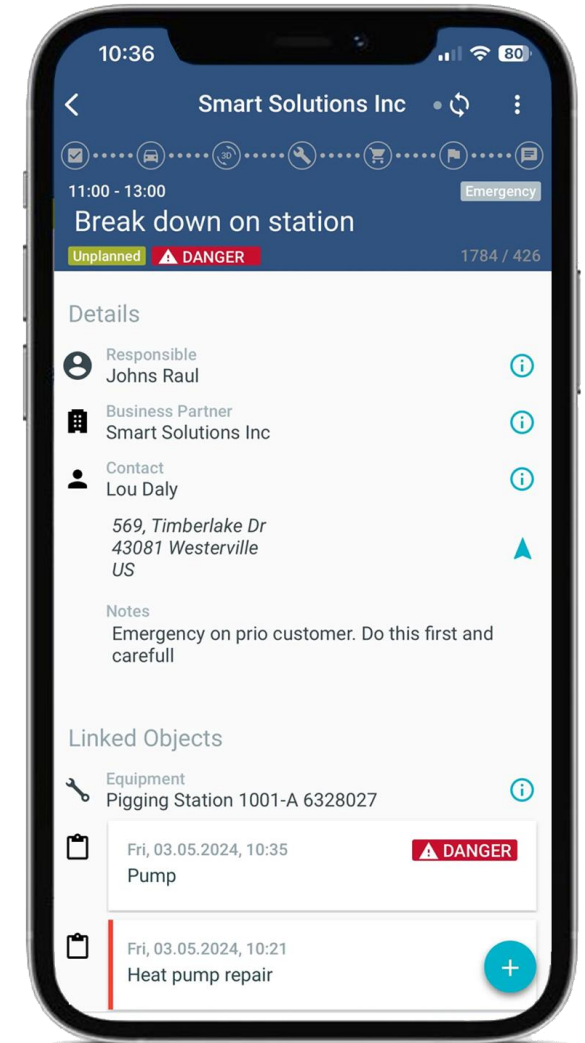
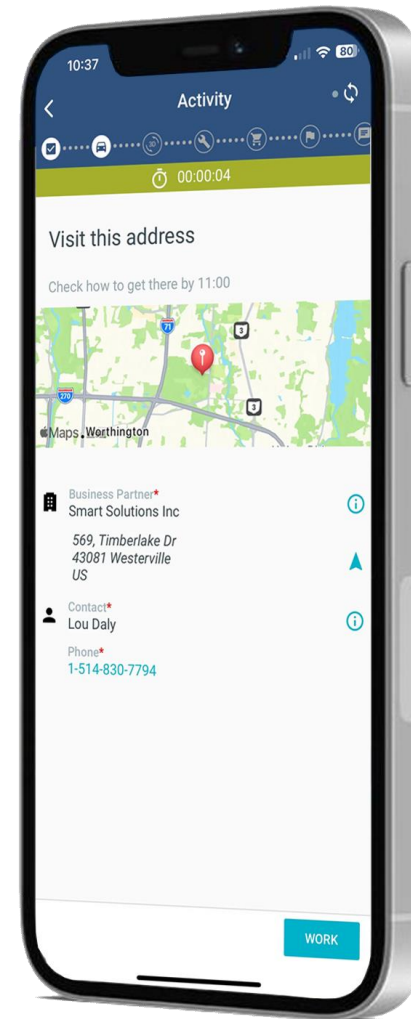
- **Einfaches Drag-and-Drop:** Weisen Sie Arbeitsaufträge schnell und intuitiv den richtigen Technikern zu.
- **Live-Überblick:** Planen Sie mehrere Einsätze parallel und behalten Sie Standort und Status Ihres Teams jederzeit im Blick.
- **Zeit- und Wegeoptimierung:** Reduzieren Sie Anfahrtszeiten durch intelligente Zuweisung von qualifizierten Technikern, die sich in der Nähe befinden.



Online- und Offline Zugriff

Egal, ob Ihre Techniker in städtischen Gebieten oder abgelegenen Regionen arbeiten – SAP FSM stellt sicher, dass sie jederzeit die richtigen Informationen zur Hand haben. Mit dem mobilen Zugriff auf Kundenhistorien, Teilverfügbarkeit, Prozess-Checklisten und Serviceberichte können Techniker ihre Aufgaben effizient erledigen, ohne auf eine stabile Internetverbindung angewiesen zu sein.

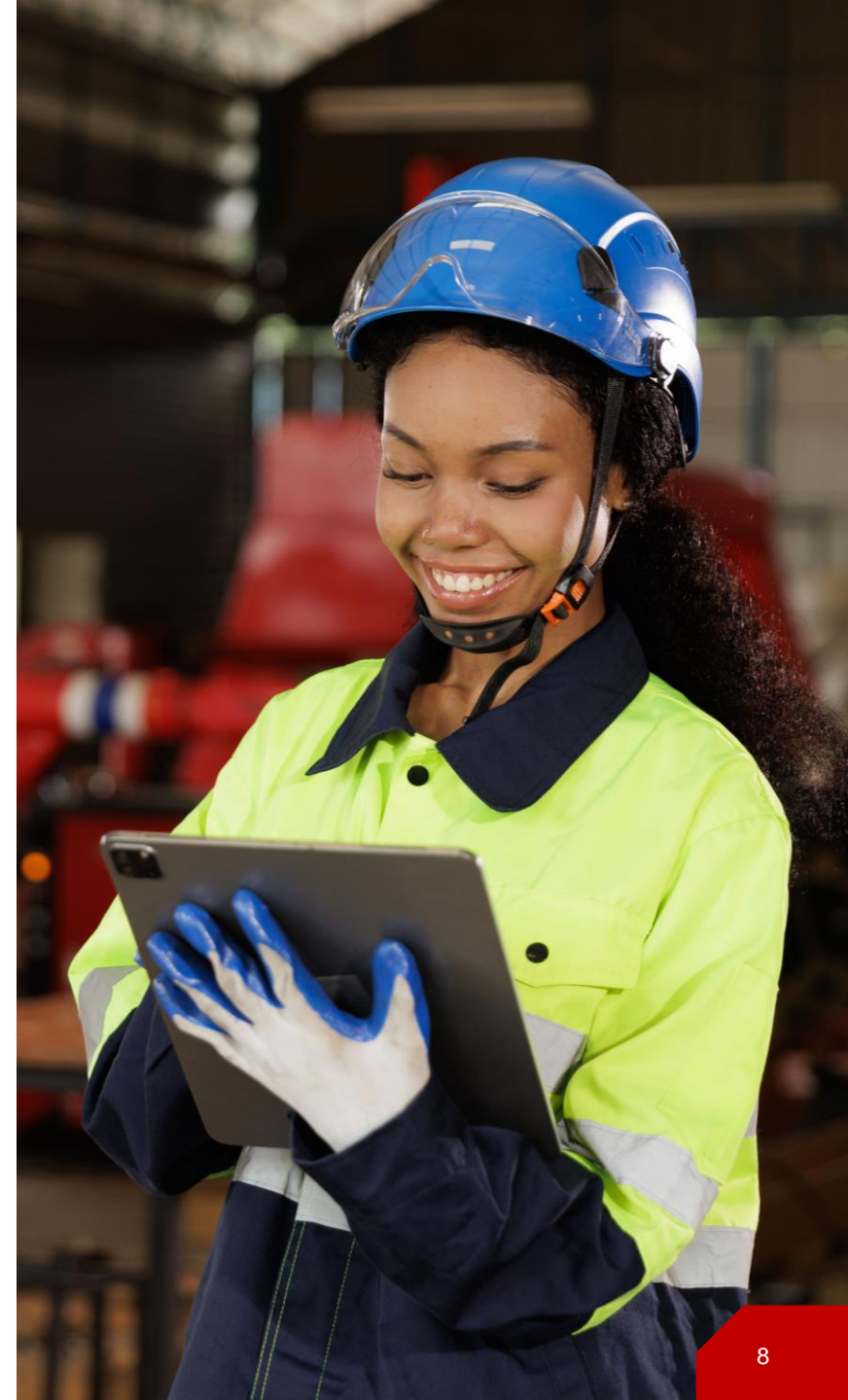
- **Wichtige Daten immer griffbereit:** Techniker haben mobile Zugriff auf Kundenhistorien, Teilverfügbarkeit, Prozess-Checklisten und Serviceberichte – auch ohne stabile Internetverbindung.
- **Echtzeit-Updates:** Die mobile App liefert aktuelle Informationen und Updates direkt vor Ort.
- **GPS-basierte Standortbestimmung:** Techniker finden den richtigen Einsatzort mithilfe von Karten und GPS.
- **Remote-Zugriff auf Serviceberichte:** Techniker können Serviceberichte direkt vor Ort einsehen und anpassen.



Sicherheit an erster Stelle: SAP FSM für Techniker

Die Sicherheit Ihrer Techniker hat oberste Priorität. Mit SAP FSM bieten Sie Ihren Außendienstmitarbeitern umfassende Unterstützung in Sachen Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz.

- **Zugang zu Sicherheitsdokumenten:** Techniker haben jederzeit Zugang zu wichtigen Dokumenten und Vorschriften, die für ihre Arbeit sicherheitsrelevant sind – von Umweltschutzrichtlinien bis zu Verfahrensanweisungen für den Arbeitsschutz.
- **Risikomanagement:** SAP FSM verbessert das Risikobewusstsein Ihrer Techniker vor Ort. Mit der Funktion zur Erkennung von Risiken und der Unterstützung von risikomindernden Maßnahmen können potenzielle Gefahren frühzeitig erkannt und entsprechende Schutzvorkehrungen getroffen werden.
- **Feedback und kontinuierliche Verbesserung:** SAP FSM fördert das Feedback Ihrer Techniker zu den eingesetzten Tools und zur Qualität der Arbeit. So können Sicherheits- und Prozessverbesserungen kontinuierlich umgesetzt werden, um die Arbeitsbedingungen und Servicequalität weiter zu optimieren.



Wissensmanagement im Außendienst

Mit SAP Field Service Management optimieren Sie das Wissensmanagement und steigern die Effizienz Ihrer Außendienstmitarbeiter. Durch dynamische Smartforms und intelligente Informationssysteme haben Ihre Techniker sofortigen Zugriff auf alles, was sie benötigen – jederzeit und überall.

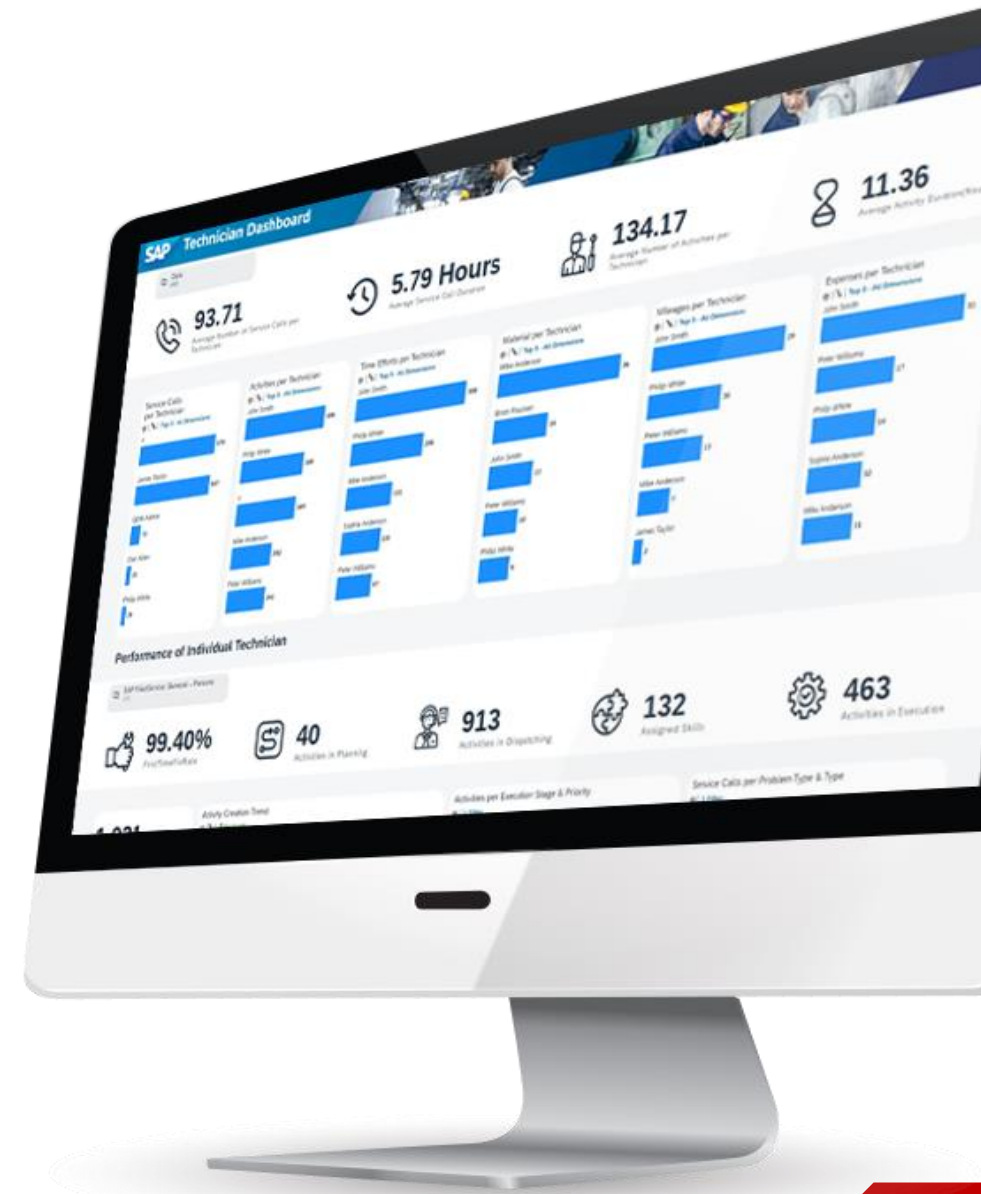
- **Dynamische Smartforms:** Passen Sie Anleitungen und Checklisten basierend auf realen Szenarien an, sodass Techniker immer die relevanten Informationen zur Hand haben. Zusätzlich sind Kunden- und Produkthistorien, Benutzerhandbücher und Video-Tutorials jederzeit abrufbar.
- **Informationsaustausch:** Verbinden Sie SAP FSM mit Ihrem ERP-System, um Servicewissen schnell zugänglich zu machen. So werden Schulungszeiten verkürzt und Prozesse standardisiert, was die Produktivität erhöht.
- **Augmented Reality:** Mit AR-Technologie bieten Sie Ihren Technikern eine interaktive Möglichkeit, Probleme in Echtzeit zu lösen und den Remote-Support effizient zu gestalten. Das reduziert Mehrfachbesuche und verbessert das Informationsmanagement.



Analyse und Reporting

Effiziente Analyse und Reporting sind entscheidend, um den Erfolg und die Leistung Ihres Außendienstes kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern. Mit SAP FSM erhalten Sie umfassende Einblicke in Ihre Serviceprozesse und können fundierte Entscheidungen treffen, um Ihre Effizienz zu steigern und Ihre Kundenzufriedenheit zu maximieren.

- **Echtzeit-Überblick:** Verfolgen Sie KPIs wie Einsatzzeiten, Reaktionszeiten und Kosten pro Einsatz, um Engpässe zu identifizieren und Prozesse zu optimieren.
- **Individuelle Berichterstattung:** Erstellen Sie maßgeschneiderte Berichte für Techniker, Teams oder ganze Regionen.
- **Vorausschauende Analysen:** Erkennen Sie Trends und optimieren Sie Ihre Planung, um Herausforderungen proaktiv zu begegnen.



Transformieren Sie Ihren Außendienst

Nutzen Sie das volle Potenzial von SAP FSM und bringen Sie Ihren Außendienst auf das nächste Level. Mit über 25 Jahren Erfahrungen berät die COMP.net GmbH sowohl kleine als auch mittelständische Unternehmen und Gemeinden zu IT und SAP Business One Lösungen und unterstützt Sie beim erfolgreichen Wachstum. Kontaktieren Sie uns für eine unverbindliche Beratung und erfahren Sie, wie SAP FSM Ihr Unternehmen voranbringen kann.

COMP.net GmbH
Am Kaiserberg 11
35396 Gießen

www.compnetgmbh.de

vertrieb@compnetgmbh.de

Freecall 0800 16 16 300



COMP.net folgen auf



www.compnetgmbh.de

© 2024 COMP.net GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch COMP.net GmbH nicht gestattet.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von COMP.net GmbH oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von COMP.net GmbH bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die COMP.net GmbH übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die COMP.net GmbH steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere ist die COMP.net GmbH in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der COMP.net GmbH kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Dem Leser wird empfohlen, diesen vorausschauenden Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

COMP.net GmbH und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von COMP.net GmbH sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der COMP.net GmbH. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.