



b4b solutions
Customer Experience

WHITEPAPER

WETTBEWERBS-
VORTEIL
FIELD SERVICE
MANAGEMENT

Prozessoptimierung und Gestaltungsmöglichkeiten
im Außendienst für starke und
gewinnbringende Kundenbeziehungen

INHALTSVERZEICHNIS

01

**GUTER SERVICE
MACHT DEN UNTERSCHIED**

Seite 1

02

**EFFIZIENTE SERVICEPROZESSE
IN FÜNF SCHRITTEN**

Seite 3

- 1. EINFACHE TICKETVERWALTUNG** Seite 4
- 2. PRAKTISCHER SELF-SERVICE** Seite 4
- 3. STUKTURIERTE PLANUNG** Seite 6
- 4. FLEXIBLE DURCHFÜHRUNG** Seite 7
- 5. INTELLIGENTE SCHNITTSTELLEN** Seite 8

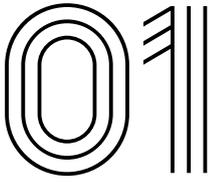
03

FAZIT & AUSBLICK

Seite 10

QUELLEN

Seite 11



GUTER SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED

Guter Service macht den Unterschied. Exzellenter Service verschafft einen absoluten Marktvorsprung. Dieses Whitepaper veranschaulicht, wie modernes Field Service Management aus der Cloud Unternehmen darin unterstützt, den hohen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht zu werden. Lukas Kerschbaum, Managing Director B4B Solutions, bringt die weitreichenden Mehrwerte einer umfassenden Servicestrategie auf den Punkt: „**In einer anspruchsvollen Kundenlandschaft leistet das Service-Erlebnis einen wesentlichen Beitrag für die erfolgreiche Gestaltung starker und gewinnbringender Kundenbeziehungen.** Zentrale Elemente sind hierfür einerseits die umfassende Prozessoptimierung entlang des gesamten Servicezyklus und andererseits das breite Spektrum an gestalterischen Möglichkeiten innerhalb der Kundenbeziehung.“

DIE DIGITALISIERUNG ERMÖGLICHT DIE GEWINNBRINGENDE NEUAUSRICH- TUNG DES SERVICEMANAGEMENTS

Ein wesentlicher Ausgangspunkt für die strategische Serviceplanung: **Kunden von Maschinen und Anlagenbauern stehen heutzutage unter enormen Zeitdruck:** Langwierige Reparaturen oder gar Maschinenausfälle verursachen beträchtliche finanzielle Verluste. Vor diesem Hintergrund steigen die Erwartungen an rasche und unkomplizierte Serviceleistungen. Gleichzeitig nehmen der Komplexitätsgrad der Installationen und die damit verbundenen Wartungs- und Servicearbeiten aufgrund technischer Entwicklungen zu. Mit effizienten, smarten Lösungen und optimierten Prozessen können Maschinen- und Anlagenbauern hier aktiv entgegensteuern. **Dieses Whitepaper zeigt auf, wie Prozessoptimierung im Field Service gelingt und welche Gestaltungsmöglichkeiten sich daraus für den gesamten Geschäftsbereich Service ergeben.**

5 SCHRITTE

Auf den folgenden Seiten lesen Sie, wie Sie Ihre Prozesse im Field Service in 5 Schritten optimieren, und welche Trends und Entwicklungen das Servicemanagement der Zukunft verändern.

**„EINE HOHE ERSTLÖSUNGSQUOTE
GARANTIERT ZUFRIEDENE KUNDEN.**

INTELLIGENTE FIELD SERVICE
MANAGEMENT-SOFTWARE UNTERSTÜTZT
OPTIMAL IN DER PLANUNG
UND DURCHFÜHRUNG, INDEM SIE
ALLE AUFTRAGSRELEVANTEN
INFORMATIONEN ZENTRAL VEREINT
UND MOBIL VERFÜGBAR MACHT.“

LUKAS KERSCHBAUM
MANAGING DIRECTOR
B4B SOLUTIONS



EFFIZIENTE SERVICE- PROZESSE IN FÜNF SCHRITTEN

Moderne Planungstools verwandeln die Kostenstelle Field Service in einen profitablen Geschäftsbereich. Denn effiziente Serviceleistungen tragen nicht nur maßgeblich zur Kundenbindung bei, sie verwandeln zufriedene Kunden in loyale Markenbotschafter und legen den Grundstein für einen gewinnbringenden Ausbau der Geschäftsbeziehung. Den zentralen Ausgangspunkt für die digitale Transformation im Field Service Management bildet dabei eine cloudbasierte Software, welche den Außendienst optimal im Alltag unterstützt und eine multifunktionale Schnittstelle zu Kunden sowie zu betreuenden Maschinen und Anlagen bildet.

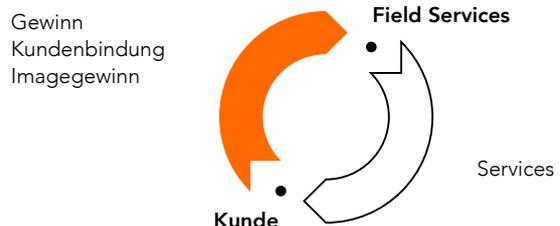
Die hier vorgestellten Funktionalitäten und Prozessoptimierungen beeinflussen den gesamten Servicezyklus und schaffen so ganzheitliche und überzeugende Service-Erlebnisse mit Mehrwert:

1. **Die optimierte Ticketerfassung ermöglicht einen raschen Start in die Problemlösung.**
2. **Unkomplizierte Self-Service-Angebote bieten eine ressourcenschonende Erweiterung der Serviceleistungen.**
3. **Digitale Planungstools tragen dank intelligenter Einsatz- & Routenplanung maßgeblich zur Leistungssteigerung bei.**
4. **Mobile Technologien unterstützen von der Administration bis zur Kommunikation intelligent in der Einsatzdurchführung.**
5. **Vorausschauende Instandhaltungsmaßnahmen gewinnen dank intelligenten Schnittstellen zunehmend an Bedeutung.**

VON DER KOSTENSTELLE



ZUM MEHRWERTGENERATOR



1

EINFACHE TICKET-VERWALTUNG

Mit der vereinfachten Ticketverwaltung beginnt das nahtlose Serviceerlebnis! Professionelles Field Service Management setzt da an, wo der Schaden auftritt, nämlich direkt an Ort und Stelle: QR-Codes oder Beacons ermöglichen Kunden die rasche Identifikation von Maschinen und Anlagen für die Schadensmeldung. Eine zentrale Datenbank erleichtert die Klassifizierung von benötigten Verschleißteilen sowie die unkomplizierte Ortung der betroffenen Anlage und erleichtert so die Planung des Einsatzes. Der ausführende Techniker wiederum kann über das zugewiesene Ticket auf alle Informationen zugreifen, die für eine ordnungsgemäße Ausführung von Nöten sind. **So kommt eine rasche und unkomplizierte Problemerkennung und -meldung allen Beteiligten zu Gute.**

2

PRAKTISCHER SELF-SERVICE

Integrierte Self-Service-Optionen sind die verlässlichen 24/7-Kollegen des Servicetechnikers. So manches Problem lässt sich mit ihnen im Alleingang lösen und ersetzt somit einen Einsatz. Laut einer aktuellen Studie nutzen bereits 39% der befragten Field Service Partner ein Onlineportal zur Kundenkommunikation, weitere 49% planen die Implementierung eines solchen innerhalb der nächsten 12 bis 24 Monate¹. Einmal angelegt, stellen Bedienungsanleitungen, Erklärvideos und Co ein ressourcenschonendes Feature für alle Seiten dar – der Kunde hilft sich in kürzester Zeit selbst, und Servicetechniker gewinnen wertvolle Zeit für komplexe Wartungs- und Reparaturarbeiten. Nicht zu unterschätzen ist in diesem Zusammenhang die rasante Weiterentwicklung von Chatbots, die zunehmend umfangreichere Anfragen bearbeiten können. Ein Investment in Self-Service macht sich definitiv bezahlt: **Untersuchungen zufolge profitieren Unternehmen mit Self-Service-Angeboten von einer 40% höheren Kundenbindung!**²

MIT INNOVATIVEN SELF-SERVICE-ANGEBOTEN ERZIELEN UNTERNEHMEN EINE GESTEIGERTE KUNDENBINDUNG VON 40%.

¹ Gartner, „Magic Quadrant for Field Service Management“, 2019.

² Aberdeen Group, Self-Service: Maximize Business Results by Helping Customers Help Themselves, Omer Minkara, 2016.



VORTEILE VON SELF-SERVICE

WISSENSPEICHER

INFORMATIONEN WIE BEDIENUNGSANLEITUNGEN,
ERKLÄRVIDEOS ODER
AUCH FAQs SIND ZENTRAL ABGELEGT.

UNABHÄNGIGKEIT & FLEXIBILITÄT

ALLE INFORMATIONEN SIND 24/7 VERFÜGBAR.

TRANSPARENZ & KONTROLLE

KUNDEN UND TECHNIKER KÖNNEN DEN
ZUSTAND IHRER MASCHINEN DANK
IOT-SCHNITTSTELLEN IN ECHTZEIT VERFOLGEN.

3

STRUKTURIERTE PLANUNG

Sonderfall trifft auf Experten – eine strukturierte Personaleinsatzplanung macht's möglich! Die Komplexität der zu wartenden Anlagen wächst und wird dies auch in Zukunft dank IoT-Sensoren und anderen intelligenten Maschinenkomponenten tun. Eine moderne Field Service Management Software unterstützt in der sinnvollen Zuteilung von (Sonder-)Fällen an Fachpersonal. Durch die Erfassung detaillierter Informationen zum jeweiligen Ticket kann exakt jener Servicemitarbeiter zur Bearbeitung entsandt werden, der über die entsprechende Expertise verfügt. Aber auch abseits von Sonderfällen vereinfacht eine geeignete Software die Koordination der Mitarbeiter um ein Vielfaches und trägt so maßgeblich zu einer Leistungssteigerung bei. **Für die weiterführende Planung greifen Teamleiter zudem über zentrale Dashboards auf alle relevanten Kennzahlen zum Geschäftsbereich zu.**

**EIN INTELLIGENTES PLANUNGSTOOL
LOTST STETS DEN KOMPETENTESTEN
MITARBEITER ZUM JEWEILIGEN
EINSATZORT UND VERLÄNGERT DANK
OPTIMIERTER ROUTENPLANUNG
SEINE PRODUKTIVE EINSATZZEIT.**

10%

Künstliche Intelligenz wird eine zunehmend größere Rolle im Field Service spielen. So werden laut einer aktuellen Studie im Jahr 2020 10% der dringenden Field Service Tickets mit künstlicher Intelligenz übermittelt und geplant werden. Eine klare Tendenz, wenn man bedenkt, dass dies im Jahr 2017 bei weniger als 1% der Befragten Referenzkunden der Fall war.³

Ein wichtiger Aspekt zur Ressourcenschonung ist zudem die effiziente Planung von Außendienstleistungen. Die intelligente Routenplanung navigiert Servicetechniker auf dem kürzesten Weg von einem Auftrag zum nächsten. Mit der passenden Software werden Kompetenzen und Berechtigungen aller Mitarbeiter in die Berechnungen mit aufgenommen und Einsatzpläne in Echtzeit aktualisiert. Leerfahrten und unnötige Kilometer gehören so der Vergangenheit an und das gesamte Team profitiert von einer gesteigerten Produktivität und kann auch auf kurzfristige Planänderungen reagieren. **Vor allem aber trägt eine effiziente Planung maßgeblich dazu bei, Kundenanliegen in kürzester Zeit zu erledigen.**

³ Gartner, „Magic Quadrant for Field Service Management“, 2019.

4

FLEXIBLE DURCHFÜHRUNG

Bye-bye Zettelwirtschaft! Mobile Endgeräte sind der starke Partner bei der Einsatzdurchführung – von der Vorbereitung bis zur Rechnungslegung.

Mobile Technologien stellen Daten in Echtzeit zu Verfügung und leisten einen wertvollen Beitrag im Kundenservice. So können etwa vorgefertigte und digital hinterlegte Formulare mit wenigen Klicks ortsunabhängig aufgerufen und erledigt werden. Smarte Lösungen aus der Cloud begleiten Außendienstmitarbeiter jederzeit und überall, egal ob sie über Smartphone, Tablet oder Laptop mit der Zentrale in Kontakt stehen. Der Einsatztechniker hat so stets alle relevanten Informationen für Wartung und Reparatur bei der Hand und kann etwa Einsatzberichte direkt vor Ort erstellen und unterzeichnen lassen. **Dokumentation & Rechnungslegung war noch nie so einfach und stellt den perfekten Abschluss für ein nahtloses Serviceerlebnis dar!**

Gerade in Zeiten, in denen Unternehmen händelnd nach qualifizierten Mitarbeitern suchen, kann der punktuelle Zugriff auf qualifizierte Arbeitskräfte Gold Wert sein. Wer in der Einsatzdurchführung auf Crowd-Services zurückgreifen kann, verschafft sich einen absoluten Wissensvorsprung. **Die digitale Vernetzung macht Wissen zugänglich und teilbar und erlaubt Unternehmen, ihre Stammmannschaft fallweise durch Freelancer zu erweitern und so den eigenen Wissensradius zusätzlich auszudehnen.** Mobile Apps und integrierte Kommunikations- und Kollaborationstools ermöglichen einen reibungslosen Austausch innerhalb des Serviceteams und in besonderen Fällen auch die Kontaktaufnahme zu externen Unternehmen oder qualifizierten Freiberuflern für eine schnellstmögliche Problemlösung. **So können Unternehmen die Personalplanung in Echtzeit an akute Aufgaben anpassen und verfügen auch kurzfristig über die notwendigen Ressourcen, um einen neuen Kundenauftrag anzunehmen.**



Laut aktuellen Zählungen arbeiten 162 Millionen Menschen als Freischaffende in den USA und EU-15 Ländern. Crowd-Services ermöglichen den Brückenschlag zu diesem Pool an qualifizierten Freelancern.⁴

⁴ Aktuelle Zahlen zu SAP Field Service

5

INTELLIGENTE SCHNITTSTELLEN

Das Internet of Things bereitet Unternehmen den Weg in die Service-Zukunft, in der Fehler dank Predictive Maintenance vermieden statt behoben werden. Der technologische Fortschritt wird die Field Service Management-Branche in den nächsten Jahren massiv verändern. Für IoT, Cobots (collaborative robots) & Co ist ein enormes Wachstum zu erwarten. Maschinen und Anlagen werden zunehmend mit Sensoren ausgestattet, die über eine direkte Verbindung zu Überwachungsgeräten verfügen. Sie geben Aufschluss über den Zustand von Verschleißteilen, informieren über etwaige Fehlfunktionen in Echtzeit und erlauben so eine vorausschauende Wartung, die Maschinenausfälle vermeidet.

Early Adopter sind mit ihrer Entscheidung zufrieden: Laut einer aktuellen Studie zur Industrie 4.0 in Deutschland haben ganze 42% der befragten Unternehmen noch keine Predictive Maintenance-Technologien im Einsatz. Dass sich die Investition allerdings lohnt, zeigt das Umfrageergebnis unter den Anwendern: **84% der Unternehmen mit Erfahrung in vorausschauender Instandhaltung zeigen sich zufrieden.**⁶

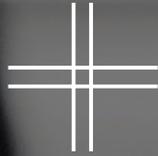
50 Mrd

An potenziellen Schnittstellen wird es in Zukunft nicht mangeln. Aktuelle Schätzungen gehen davon aus, dass im Jahr 2020 nicht weniger als 50 Milliarden Geräte mit dem Internet verbunden sind.⁵

WER JETZT IOT-SCHNITTSTELLEN IN SEINE SERVICESTRATEGIE MITAUFNIMMT, KANN SEIN SERVICEPORTFOLIO ENTLANG DER TECHNISCHEN NEUERUNGEN REGELMÄSSIG ERWEITERN UND SEINEN KUNDEN IMMER MIT EXKLUSIVEN LEISTUNGEN ZUR SEITE STEHEN.

⁵ Aktuelle Zahlen zu SAP Field Service.

⁶ Staufen AG, Deutscher Industrie 4.0 Index 2018.



VORTEILE VON IIOT-LÖSUNGEN

**ECHTZEITDATEN UNTERSTÜTZEN
DIE EINSATZPLANUNG**

**SOFTWAREPROBLEME LASSEN SICH REMOTE
BEHEBEN UND ERMÖGLICHEN EINE
ORTSUNABHÄNGIGE FERNSTEUERUNG & -WARTUNG**

**PREDICTIVE MAINTENANCE
REDUZIERT DIE AUSFALLQUOTE UND
SPART SO ZEIT & GELD**



FAZIT & AUSBLICK

Mit einer ganzheitlichen Field Service Management-Strategie können Unternehmen umfassende Prozessoptimierungen für sich und ihre Kunden realisieren und so maßgeblich zu einer gesteigerten Kundenzufriedenheit und Gewinnmaximierung beitragen.

DIE MEHRWERTE VON PROZESSOPTIMIERTEM FIELD SERVICE MANAGEMENT AUF EINEN BLICK:

- ⊕ **Gesteigerte Mobilität**

- ⊕ **Ressourcenschonende Planung**

- ⊕ **Verbesserte Kommunikation**

- ⊕ **Gestärkte Zusammenarbeit**

- ⊕ **Erhöhte Effizienz**

- ⊕ **Erschließung neuer Self-Service- und Crowd-Servicemodelle**

Unser abschließender Ausblick zeigt, dass **exzellenter Service gewinnbringende Gestaltungsmöglichkeiten bietet, die weit über die Prozessoptimierung hinaus gehen.** Tatsächlich ermöglichen smarte Planungstools die Gestaltung neuer Modelle im Vertriebs- und Vertragswesen und verhelfen der Industrie 4.0 so zu einem mehrfachen Wettbewerbsvorteil.



UP- UND CROSS-SELLING POTENZIALE

Über Field Service Management neue Verkaufspotenziale erschließen. Indem Servicetechniker Bestleistungen für ihre Kunden vollbringen, bauen sie eine hochwertige Kundenbeziehung auf. Ein einmaliges Vertrauensverhältnis, das entlang der Customer Journey seinesgleichen sucht. Mit der richtigen Strategie können Unternehmen über ihre Servicemannschaft einen eigenen Vertriebskanal eröffnen, der auf der umfassenden Kundenkenntnis ihrer Mitarbeiter aufbaut und so eine kundenspezifische Angebotslegung ermöglicht. So kann ein Serviceeinsatz dafür genutzt werden, eine generelle Bestandserfassung von Maschinen vorzunehmen: Welche Maschinen könnten gewinnbringend durch die nächste Generation ersetzt werden, welche Ersatzteile werden voraussichtlich in naher Zukunft für andere Geräte benötigt? **So erweist sich der Außendienst als profitabler Geschäftsbereich, der ganz nah am Kunden agiert und so genau weiß, was der Kunde gerade braucht und wo gezielt Angebote platziert werden können.**



NEUE GESCHÄFTSMODELLE

Die integrierte Lagerbestandsverwaltung bietet im Field Service Management in erster Linie eine Prozessoptimierung auf Anbieterseite. Dabei gibt eine zentrale Datenbank in wenigen Klicks Aufschluss darüber, ob alle erforderlichen Ersatzteile für einen Arbeitsauftrag vorhanden sind und reserviert diese bis zur Abholung. **Sobald diese Datenbank jedoch auch für Kunden nutzbar gemacht wird, erschließt sich ein weiteres Geschäftsfeld.** Analysen und Kennzahlen zu Umschlagshäufigkeit oder Lagerdauer lassen sich direkt für Nachbestellung gefragter Teile verwenden. So können Unternehmen gemeinsam mit ihren Kunden einen optimalen Mindestbestand definieren und eine automatisierte Lagerauffüllung veranlassen. **Ein optimierter Bestand geht mit reduzierten Lagerhaltungskosten einher – ein gewinnbringender Service für Kunden, der sich positiv auf die Kundenbindung auswirkt.**

Ein Investment in modernes Field Service Management lohnt sich aus unternehmensstrategischer Perspektive somit in vielerlei Hinsicht: Modernste Technik ermöglicht dem Außendienst Bestleistungen und steigert die Performance innerhalb dieses Geschäftsbereichs. Gleichzeitig schafft eine solide Servicepartnerschaft die Basis für einen Ausbau der Geschäftsbeziehung, die neue Up- und Cross-Selling-Potenziale erschließt und den Weg für alternative Vertrags- und erweiterte Geschäftsmodelle bereitet.

⁷ Gartner, „Magic Quadrant for Field Service Management“, 2019.



NEUE VERTRAGSMODELLE

Auch der Trend zu neuen, ergebnisorientierten Bezahlmodellen kann mit der richtigen Software abgedeckt werden. Dazu zählen **zuverlässigkeitsorientierte Wartungsverträge, vorausschauende Wartungsverträge, nutzungsbasierte Wartungsverträge und Equipment-as-a-Service-Verträge**. Dabei können nutzungsbasierte Verträge als Vorstufe zu ergebnisbasierten Verträgen eingestuft werden, da letztere die Erfassung von Echtzeit- oder nahezu Echtzeitnutzung basierend auf IoT-Sensoren erfordern und diese Technologien noch nicht flächendeckend verbreitet sind.⁷

FAZIT

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass modernes Field Service Management

- die Geschäftsbeziehung verbessert,
- den Außendienst in einen profitablen Geschäftsbereich verwandelt,
- eine erweiterbare Schnittstelle zur Zukunft bildet,

und damit maßgeblich zu einer gesteigerten Wettbewerbsfähigkeit beiträgt.

QUELLEN

Aktuelle Zahlen zu SAP Field Service, online unter: <https://www.coresystems.net/de/crowd-service-zukunft-field-service-management-iot>

Staufen AG, Deutscher Industrie 4.0 Index 2018, online unter: <https://www.staufen.ag/fileadmin/HQ/02-Company/05-Media/2-Studies/STAUFEN.-Studie-Industrie-4.0-Index-2018-Web-DE-de.pdf>

Gartner, „Magic Quadrant for Field Service Management“, aktualisiert am 16. April 2019, online unter: <https://www.gartner.com/en/documents/3906893/magic-quadrant-for-field-service-management>

Aberdeen Group, Self-Service: Maximize Business Results by Helping Customers Help Themselves, Omer Minkara, Februar 2016, online unter: https://www.callcentrehelper.com/images/reports/20160418-Verint_Aberdeen-Report-Self-Service.pdf

LET'S TAKE YOUR BUSINESS TO THE NEXT LEVEL

B4B Solutions ist ein innovatives IT-Dienstleistungsunternehmen innerhalb der All for One Group mit der Mission, Unternehmen auf Basis modernster Cloud-Softwarelösungen **erfolgreicher, schneller und digitaler zu machen.**

Als Experte für Customer Experience und SAP Platinum Partner liefern wir unseren Kunden innovative Lösungen aus der Cloud, die sie dabei unterstützen, nachhaltige, starke und vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen.

KONTAKT



b4b solutions
Customer Experience

B4B Solutions GmbH

Liebenauer Hauptstraße 2-6, A/1
A-8041 Graz

☎ +43 316 424100-101

✉ office@b4b-solutions.at

B4B Solutions GmbH

Kaiserswerther Straße 115
D-40880 Ratingen

☎ T +49 2102 94256-101

✉ office@b4b-solutions.de

B4B-SOLUTIONS.COM