

Transformieren Sie Ihren Field Service durch erstklassige Kundenerlebnisse

Multi-Channel-Apps für den Field Service in kürzester Zeit

Dass Ihre Field-Service-Mitarbeiter die Bedürfnisse Ihrer Kunden erfüllen und einen erfolgreichen ersten Termin absolvieren, ist für den Erfolg Ihres Unternehmens enorm wichtig. Dafür müssen die eingesetzten Applikationen anspruchsvoller und flexibler werden. Laut Gartner werden bis 2021 mehr als 75% der Field-Service-Abteilungen eine mobile App einsetzen, die über das Debriefing von Aufträgen hinausgeht und Fachkräften ermöglicht, die Kundenbindung zu stärken. Mit COTS-Applikationen, die auf die elementare Auftragsabwicklung ausgerichtet sind, ist dies kaum umsetzbar.

COTS **reichen nicht mehr aus**

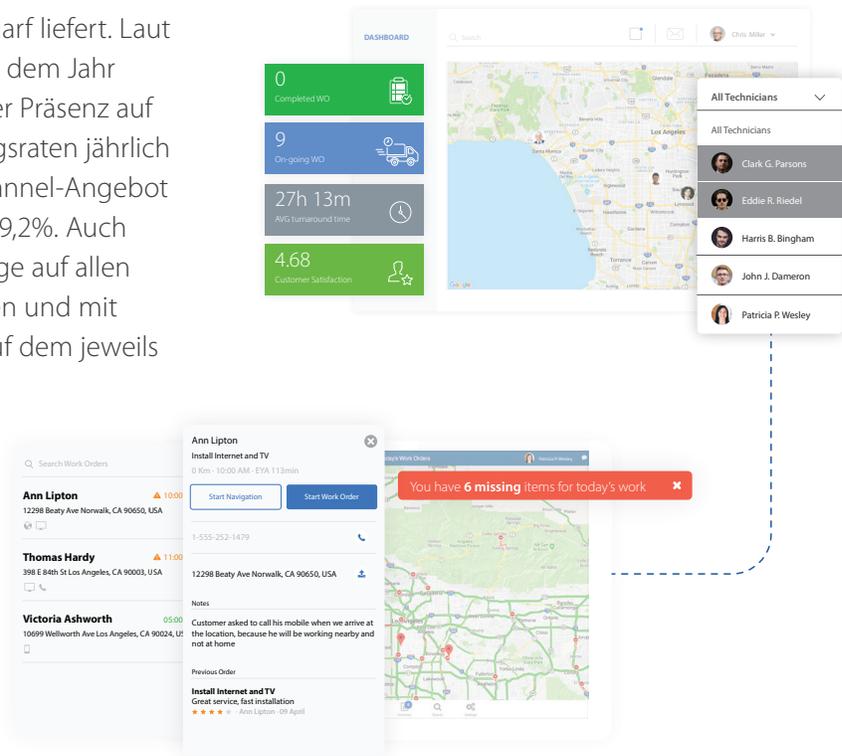
Über alle Kanäle hinweg mit Kunden zu interagieren, ist keine leichte Aufgabe. Viele kommerzielle Standardlösungen (COTS) wurden nach und nach angeschafft und laufen isoliert voneinander. So fehlt es Ihren Vertretern an umfassenden Informationen zu den Bedürfnissen Ihrer Kunden, was die Qualität der Serviceleistungen beeinträchtigt. Um Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungen und Umsätze zu steigern, sind zudem kontinuierliche Interaktionen mit dem Kunden erforderlich, die sich über den gesamten Customer Lifecycle erstrecken.



Mobile Inspektor-
App **reduziert**
Inspektionszeiten
um 25%

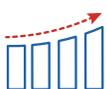
Integrierte digitale Erlebnisse sind unerlässlich

Ein erstklassiger Field Service braucht eine vollständig integrierte Lösung, die Mitarbeitern im Field Service und Kundenservice einheitliche Informationen über Kundenanforderungen und Servicebedarf liefert. Laut einem Report der Aberdeen Group aus dem Jahr 2017 verbessern Unternehmen mit einer Präsenz auf mehreren Kanälen ihre Kundenbindungsraten jährlich um 13%. Unternehmen ohne Multi-Channel-Angebot erleben dagegen einen Rückgang von 9,2%. Auch Field-Service-Mitarbeiter wollen Aufträge auf allen Geräten in einer einzigen App ausführen und mit internen und externen Stakeholdern auf dem jeweils passenden Kanal interagieren können.



Eine Plattform für alle Field-Service-Anforderungen

Die Low-Code-Plattform für Field Service Management von OutSystems ermöglicht Ihnen, in wenigen Wochen Multi-Channel-Applikationen für Kunden, Mitarbeiter und Auftragnehmer auf allen Geräten und Betriebssystemen auf einer einzigen Codebasis bereitzustellen – unabhängig von ihrer Komplexität. Kunden können die Art und den Zeitpunkt von Interaktionen mit Ihrem Unternehmen frei wählen. Dabei sind alle Interaktionen transparent, sodass Sie eine 360-Grad-Ansicht des Kunden erhalten.



Demand Management



Arbeitsplanung



Techniker-Unterstützung



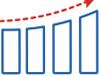
Debriefing zu Aufträgen



Betrieb



Analytics & Integration



Demand Management

Das Demand Management ist für den Erfolg aller anderen Funktionsbereiche des Field Service Managements von zentraler Bedeutung. Um den Erfolg von Field-Service-Mitarbeitern zu gewährleisten, sollten alle Auftragsinformationen in einem zentralen Repository zusammengeführt werden. Die Low-Code-Plattform von OutSystems ermöglicht Ihnen, in kurzer Zeit Applikationen wie Kundenportale, Apps für Außendienstaufträge, Angebotserstellung, Teilebeschaffung oder Triage-Support zu erstellen. Durch unsere offene API-Schicht ist die OutSystems-Plattform vollständig in Ihre ERP-, Ticketing- und Support-Systeme, PLMs usw. integrierbar, sodass Sie alle Daten in einem einzigen Repository haben. So erhalten Ihre Vertreter einen vollständigen Überblick über Aufträge und können:

- Kundenbedürfnisse umgehend identifizieren und **Aufträge schneller erledigen**. Das erhöht die Kundenzufriedenheit.
- Technikern ermöglichen, leichter mit Kunden zu interagieren und neue Produkte und Dienstleistungen im Außendienst anzubieten. So lassen sich **neue Umsatzquellen** erschließen.
- **Kosten reduzieren**, indem Techniker Probleme per Ferndiagnose beheben können.



Arbeitsplanung

Die Arbeitsplanung ist ein komplexer und anspruchsvoller Bereich des Field Service. Sie umfasst Systeme und Prozesse wie Scheduling-Engines, Personaloptimierung, ERP und mehr. Mit OutSystems können Sie Applikationen mit komplexen Workflows, Geschäftslogik und Rule-Engines ausstatten, und dies in kürzester Zeit. Änderungen sind jederzeit möglich. Hier können viele der COTS-Anbieter auf dem Markt nicht mithalten. Ihre Vorteile:

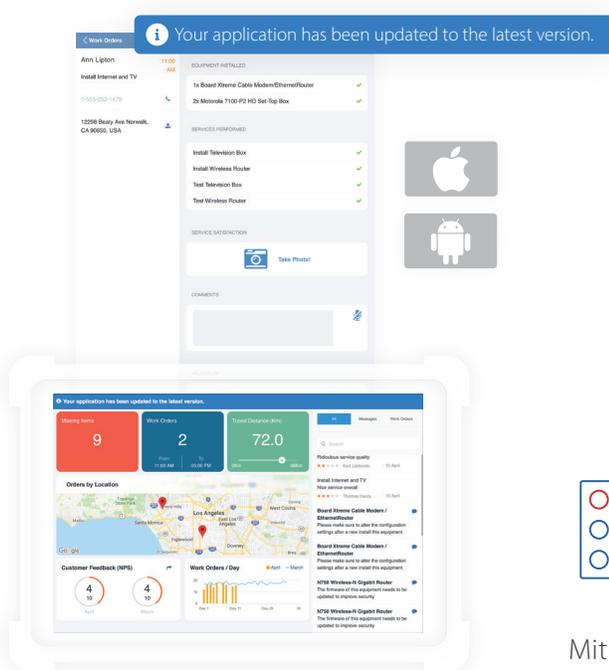
- **Schnelle Anpassung an kurzfristige Änderungen** des Kunden bezüglich der Serviceanfragen.
- Reduzierte Fahrtzeiten zwischen Einsatzorten durch **Einsichten** in die Fortschritte und die geografische Position von Servicemitarbeitern.
- Ermöglichen Sie Vertretern, beim ersten Besuch die richtigen Werkzeuge und Teile für den **richtigen Job zur richtigen Zeit auf dem Gerät** zu haben.



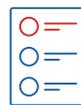
Unterstützen Sie Field-Service-Techniker

Eine robuste mobile Lösung, die Ihre Field-Service-Vertreter unterstützt, ist eine wichtige Grundlage Ihres Field Service. Wie aber bieten Sie Technikern nicht nur Mobilität, sondern Multi-Channel-Applikationen mit nahtlosen digitalen Erlebnissen auf allen Geräten?

Mit OutSystems können Sie ansprechende Benutzererlebnisse für Techniker schaffen:



- Bieten Sie eine **Single Source of Truth für Mobile-, Wearables- und Desktop-Apps** für jeden Auftrag.
- Einfache Zusammenarbeit mit zentralen Stakeholdern, um Probleme **direkt vor Ort** zu beheben.
- Integration in digitale Supportkanäle, Social-Media-Plattformen und alle erforderlichen Wissensmanagementsysteme.
- Schnelle Konfiguration von Workflow-Regeln und UI-Komponenten, um Benutzererlebnisse für Techniker basierend auf ihrer **Rolle** oder dem **Auftragstyp** anzupassen.



Debriefing der nächsten Generation

Mit OutSystems erübrigen sich alle papierbasierten manuellen Nachbesprechungen. Stattdessen können Sie Auftragsprozesse und Finanzen in Echtzeit mit intuitiven mobilen und Web-Applikationen erfassen. Ihre Applikationen lassen sich mit nativen Gerätefunktionen wie Unterschriftenerfassung, Kamera, Sprache zu Text sowie Anmerkungen im Online- oder Offline-Modus integrieren. So kann Ihr Field-Service-Vertreter alle Informationen erfassen – unabhängig von der Komplexität des Auftrags oder seinem Standort.



Steigern Sie die operative Effizienz

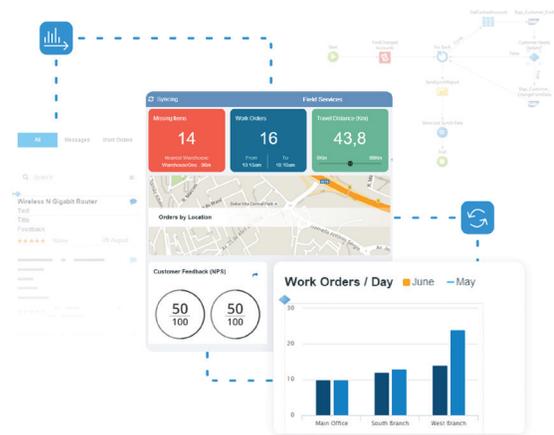
Da Sie Hunderte, wenn nicht Tausende Informationen zu spezifischen Aufträgen wie Asset-Entwicklung, Pläne und Preise, Volumen und Art der Tätigkeit verfolgen müssen, brauchen Sie ein flexibles System, das noch so komplexe Prozesse bewältigt. Mit der OutSystems-Plattform können Sie innerhalb von Stunden Änderungen an komplexen Workflows und Datenlogiken vornehmen.

- Halten Sie höhere Supportlevel Ihrer SLAs ein.
- Reagieren Sie schnell und effizient auf Kundenwünsche.
- Reduzieren Sie Kundenbeschwerden und steigern Sie so die Loyalität.
- Reduzieren Sie Abrechnungsfehler und aktualisieren Sie Abrechnungsdaten in Echtzeit.



Mit besseren Analytics zu höherer Kundenbindung

Eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden und die Erfolgsrate ihrer Servicebesuche kann entscheidende Erkenntnisse über den Erfolg oder Misserfolg zukünftiger Besuche liefern. Mit OutSystems können Sie nicht nur Daten aus Ihren Applikationen und Datenquellen von Drittanbietern abrufen, sondern auch Ihr eigenes benutzerdefiniertes BI-Dashboard bereitstellen oder die Daten in Ihre aktuelle Standardlösung integrieren.



OutSystems ist die führende Plattform für schnelle Applikationsentwicklung mit Low-Code. Tausende Kunden weltweit vertrauen OutSystems als einziger Lösung, die die Leistungsfähigkeit der Low-Code-Entwicklung mit erweiterten mobilen Funktionen kombiniert und die visuelle Entwicklung ganzer Applikationsportfolios ermöglicht, die sich leicht in bestehende Systeme integrieren lassen.

www.outsystems.com

Tower 185
Excellent Business Center
Friedrich-Ebert-Anlage 35-37
60327 Frankfurt

+49 (0)69 505047 213
info@outsystems.com