



Bessere Kundenbindung durch effiziente und reibungslose Prozesse im Field Service Management. Ein wichtiger Baustein der Customer Journey und ein Schlüssel für eine hohe Kundenzufriedenheit.

SAP Field Service Management rundet das Kundenerlebnis ab und sorgt für Effizienzsteigerung im Kundendienst.

Besetzte Hotlines im Kundenservice und lange Antwortzeiten gehören der Vergangenheit an. Mit SAP Field Service Management können Endkunden das Ticket über eine Self-Service-App mit Scan eines QR-Codes selbst erfassen und bei Bedarf einen Termin für den Serviceeinsatz vereinbaren.

Die Einsatzplanung wird durch AI-gestützte Vorschläge unterstützt und kann automatisiert oder manuell in der graphischen Plantafel erfolgen. Nach erfolgter Freigabe übernimmt der Servicetechniker das Ticket auf seinem Mobilgerät, über welches er den Einsatz später – auch offline – zurückmelden kann. Material, Spesen, Arbeitszeiten und Fahrzeiten können so direkt erfasst werden und Nacharbeit sowie Durchlaufzeit für Rückmeldungen werden minimiert.

Die standardisierte Integration ins SAP ERP, in die Sales- und Service Cloud oder andere Umsysteme erhöht nicht nur die Effizienz, sondern unterstützt auch bei der Lösungsfindung. Durch Echtzeit-Informationen, KPI und Dashboards können Entscheidungen schnell und sicher getroffen werden.

SAP Field Service Management ermöglicht allen involvierten Parteien einen transparenten und gewinnbringenden Prozess:

- Der Kundendienstleiter hat den vollen Überblick über alle Einsätze und kann optimierende Massnahmen anhand von Echtzeit-Informationen einleiten.
- Der Einsatzleiter wird durch AI und eine intelligente Plantafel bei der Einsatzplanung unterstützt.

Discover & Prepare

- Der Techniker erhält alle nötigen Informationen auf sein Mobilgerät und erfasst die Servicerückmeldung dort – auch offline.
- Der Endkunde kann den Status seines Servicetickets jederzeit einsehen und über die Self-Service-App mit dem Kundendienst in Kontakt treten.

Ihre Vorteile

- Standardisierte Integration via Integration Suite oder PO (Process Orchestration)
- Optimierung der Planung durch KI-gestützte Tools
- Prozessautomatisierung und Digitalisierung
- Erhöhung der Erstlösungsquote
- Mobile Applikationen für die Ticketerfassung sowie die Servicerückmeldung
- Zukunftsfähige Lösung – hochgradige Weiterentwicklung durch SAP
- Keine Aufwände für Betrieb und Wartung

Woher, Wieso, Warum

Eine Faustregel besagt, dass es das 5-fache kostet, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen bestehenden Kunden zu binden.

Daher gewinnen After-Sales-Prozesse zunehmend an Bedeutung und der Schlüssel zu einer starken Kundenbindung liegt immer öfter im Kundenservice. Möchten Sie die Kundenzufriedenheit Ihres Kundenservices erhöhen und Zeit sowie Ressourcen



Das nötige Rüstzeug für erfolgreiche Vorhaben im Customer-Experience-Umfeld erhalten Sie mit unserem Discover & Prepare Programm. Mehr Infos gibt es hier:



[Link zu D&P Factsheet](#)

Facts & Figures



Funktionen

Self-Service-App

Kundenfreundlich und einfach: Die Self-Service-App für Endkunden

- Erfassen von Servicetickets (manuell / mittels QR-Codes)
- Hochladen von Fotos und Videos
- Suche nach Lösungen
- Vereinbarung von Servicetechniker-Einsätzen
- Tracking des Ticketstatus

Plantafel

Einsatzplanung zugeschnitten auf Ihr Unternehmen

- Manuelle Einplanung von Serviceeinsätzen
- Automatisierte Einplanung von Serviceeinsätzen unter Berücksichtigung von Zeit, Örtlichkeit, Priorität und Skills des Technikers.
- KI-gestützte Tools
- Dashboards und KPI

Mobile Field Service Management

Digitalisierung und Automatisierung der Servicerückmeldung sparen Zeit und erhöhen Effizienz

- Informationen zum Einsatz auf einen Blick
- Annahme oder Ablehnung eines Einsatzes via Mausclick
- Erfassung von Material, Spesen, Zeiten und Reisezeiten (auch offline)
- Staturfassung, um Transparenz gegenüber der Einsatzleitung zu erhöhen
- Rückmeldung/Validierung über die Einsatzleitung an ERP mit anschliessender Fakturierung



Weitere
Lösungen
in der
CX- Suite

SAP Marketing Cloud – Kampagnenmanagement, Segmentierung, Marketing-Planung und -Automation

SAP Service Cloud – Ticketverwaltung, Omnichannel Engagement, Kundenservice, Self Services, SLA

SAP Customer Data Platform – Kundenprofile, Customer Identity und Consent Management

SAP Customer Experience Portfolio



Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Swisscom (Schweiz) AG, Geschäftskunden, Postfach,
CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/business

swisscom