

FLYER

LA VOSTRA SOLUZIONE PER IL FIELD SERVICE MANAGEMENT

Le assistenze clienti sono esposte a pressioni sempre più forti, con l'obiettivo di raggiungere un livello di efficienza sempre più elevato. Inoltre, oltre ad eseguire compiti operativi nell'ambito della riparazione, dell'ispezione e della manutenzione, essere devono sviluppare nuovi e innovativi modelli di servizio. Spesso il tutto è dettato dall'aspettativa di generare fatturato aggiuntivo attraverso il settore dei servizi. Per raggiungere questo obiettivo è necessario occuparsi, oltre che delle normali operazioni quotidiane, dell'introduzione di nuove tecnologie, ad esempio l'accesso remoto o le interfacce IoT (Internet of Things). Ma c'è un'altra grande sfida da affrontare, ovvero il rapido inserimento di nuovi collaboratori in un ambiente in cui le conoscenze rivestono un ruolo primario. Se intende continuare a eseguire i compiti operativi ma anche strategici ottenendo i risultati richiesti dalla direzione, l'assistenza clienti deve organizzarsi come un settore professionale del servizio e aumentare l'efficienza delle procedure interne.

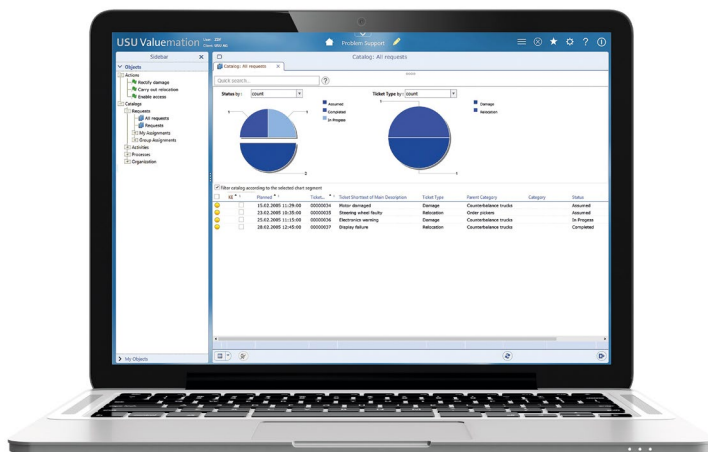
VANTAGGI

Con Valuemotion

aumentate la soddisfazione dei clienti migliorando la qualità del servizio

create spazio per i servizi di importanza strategica aumentando l'efficienza dei processi operativi

fate crescere il fatturato offrendo servizi aggiuntivi innovativi come la manutenzione predittiva



Panoramica di tutti gli ordini di servizio del Field Service Management e del relativo stato

FATTI CHIAVE

Con Valuation

organizzate i vostri processi di riparazione, ispezione e manutenzione

rendete disponibile il vostro know-how attraverso una banca dati delle conoscenze

fornite i vostri servizi ai clienti e ai collaboratori dell'assistenza clienti attraverso una moderna applicazione self service

riconoscete per tempo gli indicatori di possibili guasti nelle macchine e negli impianti

Obiettivi

— Utilizzando Valuation nel Field Service Management potete organizzare tutti i compiti operativi della vostra assistenza clienti. Siete voi a definire i servizi disponibili e a metterli a disposizione per il richiamo. Gli ordini di servizio vengono assegnati, inoltrati e monitorati con il supporto dello strumento. Memorizzate informazioni importanti in una banca dati delle conoscenze per rispondere automaticamente alle domande più frequenti. Una soluzione self service vi permette di creare una rete con i collaboratori dell'assistenza clienti ma anche di mettere in contatto i clienti con il centro servizi. Le analisi dei big data consentono di realizzare nuovi modelli nell'ambito della manutenzione predittiva.

Elaborazione degli ordini di servizio nell'assistenza clienti

— Valuation vi consente di definire i servizi del vostro Field Service Management e poi di metterli a disposizione dei collaboratori dell'assistenza clienti o direttamente agli utenti delle macchine o degli impianti che possono richiamarli. I nuovi ordini vengono assegnati automaticamente ai collaboratori dell'assistenza clienti responsabili per l'elaborazione. Elenchi personali dei compiti e promemoria automatici aiutano i collaboratori a completare l'elaborazione entro i termini previsti. Potete rappresentare graficamente le risorse e i tecnici dell'assistenza necessari per l'intervento e ottimizzarne l'impiego, anche per quanto riguarda il tragitto da percorrere. Le funzioni di analisi complete rendono trasparenti il numero e il volume delle prestazioni del servizio nell'assistenza clienti. Inoltre, esse aiutano a identificare i colli di bottiglia e a migliorare le procedure dei servizi.

Disponibilità delle informazioni attraverso una banca dati delle conoscenze

— È possibile utilizzare una banca dati delle conoscenze per rendere disponibili le informazioni che vengono richieste con maggiore frequenza, ad es. le descrizioni dei prodotti o i manuali di istruzione. Si tratta di uno strumento utile anche per il trasferimento delle preziose conoscenze degli esperti all'interno dell'assistenza clienti per diagnosticare un guasto o risolverlo.

Configurazione e automazione dei processi dei servizi

— Valuation vi consente di configurare un numero illimitato di processi dei servizi. Potete definire i passaggi necessari, ma anche i responsabili per l'elaborazione, la verifica e l'autorizzazione. Inoltre, è anche possibile automatizzare completamente i processi nel servizio sul campo, in modo che, se ad esempio il livello scende al di sotto di un indicatore di livello, il materiale venga riordinato automaticamente senza alcun intervento manuale da parte di collaborazione.

Self service come supporto dei collaboratori dell'assistenza clienti e dei clienti

— Una soluzione self service molto intuitiva permette di richiamare informazioni dalla banca dati delle conoscenze, impostare nuovi ordini di servizio o monitorare lo stato degli ordini esistenti. L'interfaccia utente di questa soluzione self service è simile a quella di un negozio online, pertanto qualsiasi utente può utilizzarla senza dover seguire alcun corso di formazione.

Generazione di nuovi modelli di servizio con l'analisi dei big data

— Con «Internet of Things» (IoT) è possibile collegare direttamente a Internet sempre più macchine e impianti e leggere i dati di funzionamento o i dati dei sensori. Le analisi dei big data fornite dal software integrato Katana permette di diagnosticare in anticipo gli stati di errore. Così, eseguendo una manutenzione predittiva è possibile evitare eventuali avarie delle macchine.