

# DIE CUSTOMER SERVICE JOURNEY OPTIMIEREN UND EINEN WETTBEWERBSVORTEIL DURCH DEN EINSATZ EINER END-TO-END- AUSSENDIENSTLÖSUNG ERHALTEN





**“ServicePower unterstützt weltweit führende Einzelhandelsunternehmen wie MediaMarktSaturn, Lowe’s, Home Depot, Richer Sounds und John Lewis Partners.”**

**U**m Ihren Absatzmarkt zu bedienen, ist Innovation entscheidend. Sie ist die Grundlage für ein hochwertiges Produktportfolio und kompromisslosen Kundenservice. Sie sind stets bestrebt, Ihren Platz an der Spitze zu sichern, indem Sie sich auf die Menschen konzentrieren - Kunden, Mitarbeiter und Branchenpartner - und indem Sie eine Marke schaffen, die Vertrauen und Kundentreue fördert.

Zukunftsorientierte Unternehmen wissen, dass die Kundenerfahrung über das erste Verkaufsgespräch hinausgeht. Die Kundenerfahrung hat ihren eigenen Lebenszyklus, der, wenn er nicht richtig gestaltet wird, jederzeit zusammenbrechen kann. Ein Einblick in die Customer Journey und die Verbindung zu den Herstellern ist daher von entscheidender Bedeutung.

Glücklicherweise gibt es eine Lösung, die einen durchgängigen Einblick in die gesamte Customer Journey ermöglicht.

# Die Customer Journey selbst bestimmen

Bei ServicePower haben wir festgestellt, dass ein dynamisches Self-Service Kundenportal als Lösung zur Stärkung der Kundenbeziehung dienen kann, indem es nicht nur die Nachfrage steigert, die Kundenbindung verbessert und das Wesen Ihrer Marke hervorhebt, sondern auch den Einblick und die End-to-End-Kontrolle über den gesamten Lebenszyklus der Kundenbeziehung verbessert.

Darüber hinaus haben wir ein umfassendes Netzwerk von Partnern und Organisationen aufgebaut, darunter Einzelhändler, Hersteller und Zulieferer. Einzelhändler können ihre Customer Journey durch Multi-Channel-Unterstützung von Interaktionen mit Kunden im Geschäft, zu Hause und aus remote optimieren.



Servicepower trägt dazu bei, Ihr Unternehmen als zentrale Komponente in der gesamten Customer Journey zu positionieren:

- Nutzen Sie ein Netzwerk von Drittanbietern
- KI-basierte Zeitplanoptimierung in Echtzeit, um für jede Serviceanfrage die bestqualifizierten Techniker zu beauftragen, die Anzahl der Reparaturen beim ersten Besuch zu steigern und die Durchlaufzeiten zu verkürzen
- Nutzung von Echtzeit-Verkehrs- und GPS-Standortdaten zur Optimierung der Routenplanung und des Zeitplans
- Anzeigen und Überwachen jedes Details des Auftragsprozesses, während dieser stattfindet
- Steigerung der Verantwortlichkeit von Drittanbietern durch Gamification und Übersicht über die Arbeitsleistung



aller Kundendienstaufträge werden bis 2023 über digitale oder Web-Self-Service-Kanäle abgewickelt werden.<sup>1</sup>

# Steigerung der Umsatzmöglichkeiten

Upselling und Cross-Selling sind entscheidend für den Aufbau einer langfristigen finanziellen Rentabilität, die es Ihnen ermöglicht, die Preise niedrig zu halten, um einen Wettbewerbsvorteil zu wahren und weiterhin in neue Geschäftsinitiativen zu investieren. Das ServicePower [Self-Service Kundenportal](#) gibt Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, proaktiv für Produktverbesserungen, Add-Ons, verlängerte Garantien und neue Technologien zu werben, und zwar durch Anzeigen direkt auf dem Portal, die jederzeit für Ihre Kunden sichtbar sind.

## Mit dem ServicePower Self-Service Kundenportal kann Ihr Unternehmen:

- Individuelle Anzeigen für jeden Kunden erstellen, basierend auf seinen spezifischen Produkten, Garantien und verfügbaren Extras
- Markenbekanntheit, Loyalität und Kundenbindung fördern
- Bieten Sie Ausverkaufsangebote zum Jahresende und das ganze Jahr über an
- Online-Informationen zur Produktgarantie bereitstellen



der befragten Verbraucher erwarten von einer Marke oder einem Unternehmen, dass sie ein Online-Self-Service-Portal anbieten.<sup>2</sup>



# Steigerung der Kundenzufriedenheit



Die Erwartungen der Kunden sind höher denn je, und die meisten geben an, dass sie das Unternehmen wechseln würden, um bessere Dienstleistungen zu erhalten.<sup>3</sup> Ein Self-Service-Portal gehört zu den am meisten geschätzten Service-Optionen. Das ServicePower Self-Service Kundenportal ist praktisch und ermöglicht es den Kunden, jederzeit und überall von jedem digitalen Gerät aus mit Ihnen in Kontakt zu treten. Kunden können das Portal nutzen, um Termine selbst zu vereinbaren, den Status von Anfragen zu überprüfen, Garantieinformationen einzusehen und Status-Updates in Echtzeit zu erhalten.

## SELF-SERVICE PORTALE STEIGERN DEN UMSATZ UND DIE KUNDENLOYALITÄT<sup>4</sup>



**1 Milliarde Euro**

Umsatzsteigerung durch verbesserte Kundenerfahrung.



**5x**

Loyale Kunden kommen mit 5-mal höherer Wahrscheinlichkeit erneut mit einem Unternehmen ins Geschäft.



**89 %**

Kundenbindung bei starkem Engagement.



**40%**

Umsatzsteigerung durch Kundenbindung.



der Kundenservice-Interaktionen werden bis 2022 mit Self-Service beginnen.<sup>5</sup>

ServicePower gibt Ihren Kunden mehr Möglichkeiten und die nötige Kontrolle über ihre Serviceerfahrung, während die Kundenbeziehung verbessert wird.

- Einfaches Anmeldeformular
- Selbst wählbare Terminzeiten
- Möglichkeit zum Hochladen von Bildern und detaillierten Beschreibungen
- Einfacher Zugang zu Garantieinformationen
- Möglichkeit, Statusaktualisierungen und Terminerinnerungen in Echtzeit anzufordern

*“Das beliebte Kundenportal und das Management von Gewährleistungsansprüchen der Software beschleunigen die Abläufe für die Kunden”.*

*- Gartner 2020 Field Service Management Magic Quadrant*

# Mehr Übersichtlichkeit und Serviceleistung

Die Grundlage für ein leistungsfähiges Serviceangebot für Kunden vor Ort sind aussagekräftige Datenanalysen, mit denen die Unternehmensleistung überwacht, Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung umgesetzt und bessere Entscheidungen getroffen werden können. ServicePower ermöglicht Unternehmen die kontinuierliche Kontrolle und Auswertung betrieblicher KPIs durch Dashboards, Warnmeldungen und Berichte. Auf diese Weise können Unternehmen ihre Strategien schnell und in Echtzeit anpassen.

## DIE VORTEILE DER DATENANALYSE<sup>6</sup>

**42%**

Steigerung der Kundenbindung

**18%**

Steigerung der Einnahmen aus Dienstleistungen

**55%**

Steigerung der SLA-Leistung

Mit ServicePower können Unternehmen ihre Serviceprozesse verbessern, Prognosen und Planungen optimieren und die Zusammenarbeit mit Drittanbietern verbessern, um das End-to-End-Kundenerlebnis zu optimieren.

### Geschäftsanalyse

- Prognosen und vorausschauende Planung
- Einheitliches Reporting aus mehreren Quellen
- Vollständig anpassbare Echtzeit-Dashboards
- Zuordnung von Nachfrage und Kapazität
- Umfangreiches Datenmodell
- Trendanalyse

### Betriebsberichterstattung

- Umfassende Übersicht über die Betriebsleistung
- Betriebsmargen, Zeitplan und Servicekosten
- Kundenzufriedenheit und Servicequalität
- Untersuchung von Betrugsfällen
- Effizienz und Produktivität
- Drag-and-Drop-Berichterstellung

*Das Self-Service Kundenportal von ServicePower lässt sich optimal in die Systeme von Herstellern und Servicepartnern integrieren.*

# Mitarbeiterzufriedenheit steigern

Angesichts des wachsenden Arbeitskräftemangels - bedingt durch die Pensionierung von Technikern und den Mangel an neuen Mitarbeitern - legen führende Unternehmen verstärkt Wert auf die Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit. Dies hilft bei der Anwerbung von Fachkräften und verbessert die Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen.

Die Mobile Access-Lösung von ServicePower für Techniker bietet Ihren Außendienstmitarbeitern moderne, benutzerfreundliche Tools und Zugang zu den Informationen, die sie benötigen, um Ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten. Mit automatisierten Prozessen und Informationen, die ihnen jederzeit zur Verfügung stehen, sind die Außendienstmitarbeiter zufriedener und bleiben eher bei Ihrem Unternehmen.



**7%ige**

Steigerung der  
Technikerproduktivität



**13%**

mehr abgeschlossene  
Aufträge pro Woche



**10%**

weniger  
Reisezeit

- ✓ Dynamischer Zeitplan für Arbeitsbelastung und Aktivitäten
- ✓ Zahlungsabwicklung vor Ort mit Kundenrechnungen
- ✓ Echtzeit-Updates zu Verkehr und Ankunftszeiten
- ✓ Suchfunktion für Ersatzteilbestand, Nutzung, Rückgabe und Bestellhistorie
- ✓ Vor-Ort-Werbeangebote und Unterschriftserfassung



82% der Unternehmen mit Außendienst verlassen sich beim Upselling von Produkten und Dienstleistungen auf ihre Außendienstler

# Nachgewiesene Erfolge

ServicePower verbessert die Customer Journey erheblich durch interaktive, Channel-übergreifende Kommunikation in Echtzeit.

## ServicePower erzielt schnelle Ergebnisse

**50%**

niedrigere  
Durchlaufzeiten

**27%**

Steigerung der  
Net Promoter Scores

**36%ige**

Steigerung der Anzahl  
von Reparaturen beim  
ersten Besuch

**39%ige**

Steigerung der Kundenzufrie-  
denheitsbewertungen

**“Referenzkunden gaben ServicePower die höchste Punktzahl aller Anbieter in diesem MQ für die Zeit bis zum Erreichen eines Return on Investment.”**

- Gartner Magic Quadrant für Außendienstmanagement

Wenn Sie erfahren möchten, wie Sie mehr Kontrolle über Ihren Kundenservice erlangen können, wenden Sie sich noch heute an ServicePower.

Unternehmen die auf ServicePower vertrauen:



John Lewis



richersounds

1. Gartner
2. <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/EN-US-CNTNT-ebook-2018-State-of-Global-Customer-Service.pdf>
3. <https://www.clarabridge.com/blog/top-16-customer-experience-cx-stats-to-know-for-2020>
4. <https://www.clarabridge.com/blog/the-top-14-customer-experience-cx-stats-of-2016>
5. Microsoft
6. <https://financesonline.com/field-service-management-statistics/>