

# VERBORGENES GOLD FÜR TELEKOMMUNIKATIONS- AUSSENDIENSTTEAMS



Ihr Leitfaden zur Ausschöpfung des Potenzials von Short-Cycle-Jobs zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Ingenieurproduktivität



# ZUSAMMENFASSUNG

Telekommunikationsunternehmen stehen heute vor der Herausforderung, ihren Kunden ein erstklassiges Serviceerlebnis zu bieten, um Kunden zu gewinnen und zu binden sowie ihren Marktanteil zu steigern. Zugleich müssen sie ihre betriebliche Effizienz und Rentabilität in einem wettbewerbsintensiven Umfeld maximieren.

Allerdings hindern veraltete Systeme und der aktuelle Fachkräftemangel die Telekommunikationsunternehmen häufig daran, das Potenzial der Systemmodernisierung und der digitalen Transformation auszuschöpfen. Diese Hindernisse führen auch zu einer Vielzahl von Schwierigkeiten, darunter:

- frustrierte Kunden
- Umsatzeinbußen
- erhöhte Kosten
- mangelnder Einblick in die Belegschaft
- verringerte Produktivität
- Mängel bei der Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen

Angesichts der zahlreichen Möglichkeiten, die sich für Telekommunikationsunternehmen bieten, müssen sie nicht nur wichtige Infrastrukturen entwickeln und ausbauen, sondern auch ihre Außendiensttätigkeiten optimieren, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Moderne Technologie und eine erfolgreiche digitale Transformation können durch optimierte Außendienstteams und effiziente Abläufe und Callcenter zu mehr Wachstum und Rentabilität führen.

Während Installationen und Reparaturen für Energieversorger-Ingenieure, Techniker,

Back-Office-Manager und andere Mitarbeiter Erfolgshürden darstellen, bieten sie für Telekommunikationsunternehmen auch enorme Chancen, ihre Marken und ihr Renommee zu steigern, sich von der Konkurrenz abzuheben und gleichzeitig Umsatz und Marktanteil zu steigern.

Short-Cycle-Jobs sind eine Schlüsselkomponente in diesem Gesamtbestreben, die Produktivität zu maximieren und das Kundenerlebnis zu verbessern. Die moderne Field Service Management (FSM)-Technologie bietet Telekommunikationsunternehmen die Möglichkeit, ihr Unternehmen durch folgende Aspekte voranzubringen:

- ✓ Automatisierung
- ✓ Self-Service für Kunden
- ✓ KI-basierte Zeitplanoptimierung in Echtzeit
- ✓ Unterstützung für Außendienstmitarbeiter und Mobilität
- ✓ Intelligente und effiziente Einsatzplanung von Drittanbietern
- ✓ Verwaltung von fest angestellten und beauftragten Arbeitskräften
- ✓ Datenbasierte Informationen und fundierte Entscheidungen.

Die kontinuierlich fortschreitende Technologie unterstützt Telekommunikationsunternehmen bei der Optimierung von Arbeitsabläufen mit kurzen Durchlaufzeiten, was sich positiv auf den Umsatz, die Kosten und die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Das vorliegende Dokument bietet einen Überblick über Maßnahmen, die Sie ergreifen können, um das Potenzial von Short-Cycle-Jobs zur Steigerung des Kundenerlebnisses und der Produktivität Ihrer Außendienstteams auszuschöpfen.

# SHORT-CYCLE JOBS – eine Kernkomponente des strategischen Wachstums

Short-Cycle Jobs können ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal und ein Wachstumsfaktor sein, wodurch sie für die Gesamtstrategie einer Außendienstorganisation (FSO) zur Erzielung von Wachstum und effizientem, hochwertigem Service entscheidend sind.

Da Installationen und Reparaturen ein wesentlicher Bestandteil der täglichen Interaktion von Telekommunikationsunternehmen mit den Kunden sind, repräsentieren Außendienstmitarbeiter das gesamte Unternehmen. Richtig eingesetzt, können sie Ihnen dabei helfen, einige Ihrer wichtigsten Herausforderungen zu meistern:

- Digitale Transformation
- Maximierung der Rentabilität
- Überwindung des Talentmangels
- Steigerung der Produktivität der Mitarbeiter
- Ziele der Nachhaltigkeit erreichen
- Bessere Übersicht über Ihre Mitarbeiter
- Erfüllung von Leistungsvereinbarungen (SLAs)

Unternehmen befassen sich mit einer Vielzahl von Möglichkeiten zur Optimierung des Kundendienstes. 92 % der Führungskräfte von Außendienstorganisationen (FSO) wollen ihre



Servicemodelle umgestalten, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen.<sup>7</sup> EY stellt fest, dass „der heutige Inflationsdruck die Steigerung von Effizienz und Flexibilität für Telekommunikationsunternehmen noch dringlicher macht“.<sup>\*\*</sup> Dies muss jedoch geschehen, ohne die Kundenzufriedenheit und das Kundenerlebnis zu beeinträchtigen. Diese Notwendigkeit steht in direktem Zusammenhang mit Short-Cycle Jobs, wobei Telekommunikationsunternehmen mit dem Einsatz moderner, kosteneffizienter Technologien wirkungsvolle Ergebnisse erzielen können.

## Hierzu sollten sich Telekommunikationsunternehmen auf diese Initiativen konzentrieren:



Den Kunden durch Self-Service mehr Möglichkeiten geben



Bessere Verwaltung des Personals und mehr Übersicht



Unterstützen Sie Ihre Außendienstmitarbeiter



Umfassendere datengestützte Entscheidungsprozesse

<sup>7</sup><https://webinarcare.com/best-it-service-management-tools/it-service-management-tools-statistics/>

<sup>\*\*</sup>[https://www.ey.com/en\\_us/telecommunications/top-ten-risks-for-telecommunications-in-2023](https://www.ey.com/en_us/telecommunications/top-ten-risks-for-telecommunications-in-2023)

# DEN KUNDEN DURCH SELF-SERVICE MEHR MÖGLICHKEITEN GEBEN



**D**er Kunde soll der Mittelpunkt Ihres Unternehmens sein. .

Kunden sind anspruchsvoll, und wenn sie frustriert oder unzufrieden sind, wechseln sie schnell zu einer anderen Marke. Ganz oben auf ihrer Wunschliste steht der Self-Service - sie möchten die Möglichkeit haben, über ihr eigenes Kundenportal Serviceanfragen zu stellen und zu ändern, ihre Interaktion mit den Außendiensttechnikern zu steuern und sich über den Status eines Auftrags zu informieren.

Was sie nicht möchten, ist ein langes Telefonat, bei dem sie mit Menüs und Warteschleifenmusik überhäuft werden.

In der Tat sind 75 % der Verbraucher eher bereit, einem Unternehmen oder einer Marke loyal zu sein, das bzw. die einen personalisierten Kundenservice bietet.\* Das bedeutet, dass Sie sie nicht mit einem langsam reagierenden Callcenter verträsten oder ihnen eine endlose Auswahl an Menüs vorsetzen können.

Ein benutzerfreundliches, interaktives Verbraucherportal kann viel dazu beitragen, dem Verbraucher die Angst zu nehmen, sich mit einem langsam oder gar nicht reagierenden Telekommunikationsunternehmen auseinandersetzen zu müssen, um einen Service zu vereinbaren.

Stellen Sie sich ein modernes Kundenportal vor, das vollständig mit dem Logo Ihres Unternehmens und einer Botschaft versehen ist, die dem Kunden ein Gefühl der Kontrolle vermittelt. Anstatt ständig in einer Warteschleife zu sein und frustrierter zu werden, vereinbaren sie ihre eigenen Termine, suchen in einer Wissensdatenbank nach Antworten auf ihre grundlegenden Fragen, prüfen, wo sich der zugewiesene Außendiensttechniker gerade befindet, und haben die Möglichkeit, mit dem Techniker direkt in Kontakt zu treten.

Somit haben Sie ein typisches frustrierendes Szenario durch eine Gelegenheit ersetzt, den Kunden zu begeistern und damit den Ruf Ihres Unternehmens zu steigern und den Umsatz zu erhöhen.

\*<https://hyken.com/wp-content/uploads/ACA-2021-V2.pdf>

20%ige

Steigerung der Kundenzufriedenheit

27%ige

Steigerung des NPS

70%ige

Reduzierung des Callcenter-Volumens

# BESSERE VERWALTUNG DES PERSONALS UND MEHR ÜBERSICHT



Die Verwaltung von Außendienstmitarbeitern - unabhängig davon, ob es sich um angestellte Mitarbeiter, Drittanbieter oder eine Mischung aus beidem handelt - kann ein logistischer und verwaltungstechnischer Albtraum sein sowie generell viel Kopfzerbrechen bereiten.

Schließlich birgt jede Art von Arbeitskräften ihre eigenen Herausforderungen. Die fortschrittlichsten FSM-Lösungen von heute begegnen ihnen mit einer Kombination aus künstlicher Intelligenz (KI), modernen Mobilitätstools, erweiterter Realität (AR) und Produktivitätstools. Diese Technologie eröffnet auch neue Möglichkeiten für Unternehmen, sich zu entfalten und herausragende Kundenerlebnisse zu bieten und gleichzeitig die betriebliche Effizienz zu steigern.

## Angestellte Arbeitskräfte

Glücklicherweise bieten moderne Lösungen zur Zeitplanoptimierung, die speziell für alle Nuancen des Außendienstmanagements entwickelt wurden, nicht nur Unterstützung, sondern auch einen Weg zur Beschleunigung Ihrer Abläufe und zur Steigerung der allgemeinen Personaleffizienz und Rentabilität. Erreicht wird dies durch eine KI-basierte Zeitplanoptimierung, die Zeitpläne automatisch anpasst und erforderliche kurzfristige Änderungen in Echtzeit verwaltet.

Die Nachfrage danach ist eindeutig: 89 % der Kunden geben an, dass sie moderne On-Demand-Technologien für ihre Technikereinsatzplanung wünschen, und fast ebenso viele Kunden wären bereit, dafür einen Aufpreis zu zahlen.\*

Anstatt sich mit zeitaufwändigen und fehleranfälligen manuellen Prozessen herumzuschlagen, bei denen Sie keine Kontrolle über Ihre Außendienstmitarbeiter, ihre Zeitpläne und ihre Produktivität haben, können Sie mit Hilfe von KI-basierter Zeitplanoptimierung in Echtzeit sicherstellen, dass für jeden Auftrag immer der bestgeeignete Außendienstmitarbeiter mit den richtigen Ersatzteilen eingesetzt wird. Außerdem wird die beste Route ausgewählt und bei Bedarf im Laufe des Tages an Verkehrs- und Wetterveränderungen angepasst. So erzielen Sie unter anderem folgende Ergebnisse:

- ✓ Höhere Produktivität
- ✓ Gesteigerte Einnahmen
- ✓ Geringere Kosten
- ✓ Verbesserte Rentabilität
- ✓ Verbesserte Erstbehebungsraten
- ✓ Verbesserte Kundenzufriedenheit
- ✓ Geringere Reisekosten und Reisezeiten
- ✓ Optimiertes Ersatzteilmanagement

\*<https://webinarcare.com/best-field-service-management-software/field-service-management-statistics/>

## Drittanbieter

Angesichts des heutigen Fachkräftemangels ist es unter Umständen nicht möglich, die Serviceanforderungen mit fest angestellten Mitarbeitern zu erfüllen, insbesondere in Zeiten hoher Nachfrage. Außerdem kann es notwendig sein, über die Grenzen der eigenen Mitarbeiter hinaus zu expandieren, um die Wachstumsziele des Unternehmens zu erreichen.

Die Übergabe von Dienstleistungen an externe Mitarbeiter kann jedoch beängstigend sein. Kompromisse bei der Qualität sind keine Option - ein einziges schlechtes Kundenerlebnis kann sich nachhaltig negativ auf Ihr Unternehmen auswirken. Es ist wichtig, eine hohe Servicequalität aufrechtzuerhalten. In einem IDC-Bericht heißt es: "Qualitätsarbeit ist der Schlüssel zu exzellentem Außendienst".

Es ist klar, dass Sie hochqualifizierte Dienstleister benötigen, doch der Auswahlprozess ist zeitaufwändig und teuer. Die fortschrittlichste Technologie für das Außendienstmanagement unterstützt Sie auf intelligente Weise bei der Auswahl und Evaluierung von Drittanbietern und ermittelt dann den am besten qualifizierten Anbieter für jeden Auftrag, um sicherzustellen, dass die Kunden jedes Mal einen hervorragenden Service erhalten. Auf diese Weise können Sie weiterhin einen hervorragenden Service in Ihrem Namen bieten und gleichzeitig die KPIs Ihres Unternehmens verbessern.



40%ige Steigerung der  
Erstbehebungsrate

15% geringere Reisekosten

30% mehr Serviceeinsätze  
pro Tag

20% ige Steigerung der  
Produktivität der Techniker

30% weniger Reisezeiten  
für Techniker

## Gemischte Belegschaft - Gemeinsam erfolgreicher sein

Um Ihre Kunden optimal zu bedienen und die Nachfrage und die hohen Serviceerwartungen für Ihre short-cycle jobs zu erfüllen, müssen Sie möglicherweise eine gemischte Belegschaft aus angestellten und beauftragten Außendienstmitarbeitern einsetzen. Die Nutzung von Auftragnehmern parallel zu Ihren Mitarbeitern kann bei sorgfältiger Umsetzung ein Erfolgskonzept sein.

Die Qualität darf nicht beeinträchtigt werden - eine hohe Servicequalität ist entscheidend, wie die IDC-Studie bestätigt.

Herkömmliche Tools für das Außendienstmanagement unterstützen gemischte Belegschaften nur unzureichend. Eine fortschrittliche Technologie für das Außendienstmanagement verwaltet jedoch nahtlos gemischte Belegschaften und ermöglicht es Ihnen, die Kombination aus beiden zu nutzen. Die Technologie ermittelt für jeden Fall die bestmögliche Arbeitskraft (Mitarbeiter oder Auftragnehmer), um Ressourcen und Effizienz zu optimieren.

# UNTERSTÜTZEN SIE IHRE AUSSEN-DIENSTMITARBEITER



**M**otivierte und engagierte Mitarbeiter, die mit leistungsstarken, einfach zu bedienenden Tools ausgestattet sind, sorgen für eine höhere Leistung. Wenn Sie Ihren Außendienstmitarbeitern moderne Tools zur Verfügung stellen, welche die Entscheidungsfindung erleichtern und sie mit aktuellen Informationen versorgen, werden sie in der Lage sein, hervorragende Kundenerlebnisse zu liefern.

Mithilfe der richtigen Tools können sie jederzeit über ihr mobiles Gerät auf relevante Informationen zugreifen, auch unterwegs. Moderne Tools für Außendienstmitarbeiter ermöglichen ihnen den einfachen Zugriff auf und die Verwaltung von Ersatzteilen, Beständen und Preisangaben sowie die Einsicht in die täglichen Arbeitspläne, den Empfang von Live-GPS-Updates und die Zahlungsabwicklung vor Ort sowie die Möglichkeit, Unterschriften vom Kunden einzuholen.

Etwa 75 % der im Außendienst tätigen Unternehmen, die Mobilitäts-Tools einsetzen, haben eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität festgestellt, während bei den übrigen die Kundenzufriedenheit gestiegen ist.\*

Weitere Vorteile ergeben sich für Außendienstmitarbeiter durch den Einsatz von Virtual Reality (AR) zur Förderung der Zusammenarbeit und zur Unterstützung des Fernsupports sowie durch künstliche Intelligenz (KI) zur Unterstützung der prognostischen Wartung.

All diese Möglichkeiten und Vorteile führen zu einem deutlich gesteigerten Kundenservice. Die Kombination aus Mobilität und KI steigert die Produktivität der Außendienstmitarbeiter um 30% bis 40%.



20%  
weniger  
Zeitaufwand  
vor Ort



30%  
höhere Bear-  
beitungsrate  
bei Aufträgen  
am selben Tag



50%ige  
Steigerung der  
Effizienz  
bei der  
Zahlungsab-  
wicklung



20%ige  
Steigerung der  
Technikerpro-  
duktivität



30%  
Zeiteinsparung  
bei der  
Reisezeit

\*<https://quixy.com/blog/field-service-industry-statistics-and-market-size/>



# ANALYTIK EINBEZIEHEN

In einem herausfordernden Umfeld, in dem alle Kosten auf den Prüfstand gestellt werden und Produktivitätssteigerungen, Umsatzchancen und betriebliche Effizienz angestrebt werden, ist es nicht mehr ausreichend, sich nur auf seinen Instinkt zu verlassen.

Es kommt auf die Daten an.

Genauer gesagt, auf Analytik, die aufschlussreiche datengestützte Entscheidungsprozesse ermöglicht. Denn Daten allein sind im Grunde nutzlos. Gleichzeitig können Unternehmen, die das Potenzial der Analytik nutzen wollen, nicht gezwungen werden, in komplexe Tools zu investieren, die nur durch die Bemühungen eines Teams von Datenwissenschaftlern Erkenntnisse liefern.

Leistungsstarke, einfach zu bedienende Analyse-Tools mit Dashboards, Berichten und der Möglichkeit, auf einfache Weise benutzerdefinierte, unternehmensspezifische Berichte zu erstellen, die speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind, liefern jedoch überzeugende Ergebnisse. Sie helfen Ihnen, den ROI schnell zu ermitteln, Ihre KPIs zu erfüllen und Anpassungen vorzunehmen, die Ihr Unternehmen kontinuierlich verbessern.

Sie brauchen keine umständlichen Berichte mehr zu erstellen oder jedes Mal einen Datenanalysten um Hilfe zu bitten, wenn Sie Informationen benötigen. Stattdessen sollten Sie in der Lage sein, auf einfache Weise benutzerdefinierte Berichte zu erstellen, um selbst Ihre komplexesten Fragen zum Außendienst zu beantworten, indem Sie individuelle Geschäftsanforderungen nahtlos importieren und in relevante Anwendungen integrieren. Mit konfigurierbaren Dashboards können Sie sich in Echtzeit ein umfassendes Gesamtbild Ihrer KPIs verschaffen, was Ihnen hilft, Strategien zu entwickeln und datengestützte Geschäftsentscheidungen zu treffen.



# MODERNES SHORT-CYCLE JOB MANAGEMENT

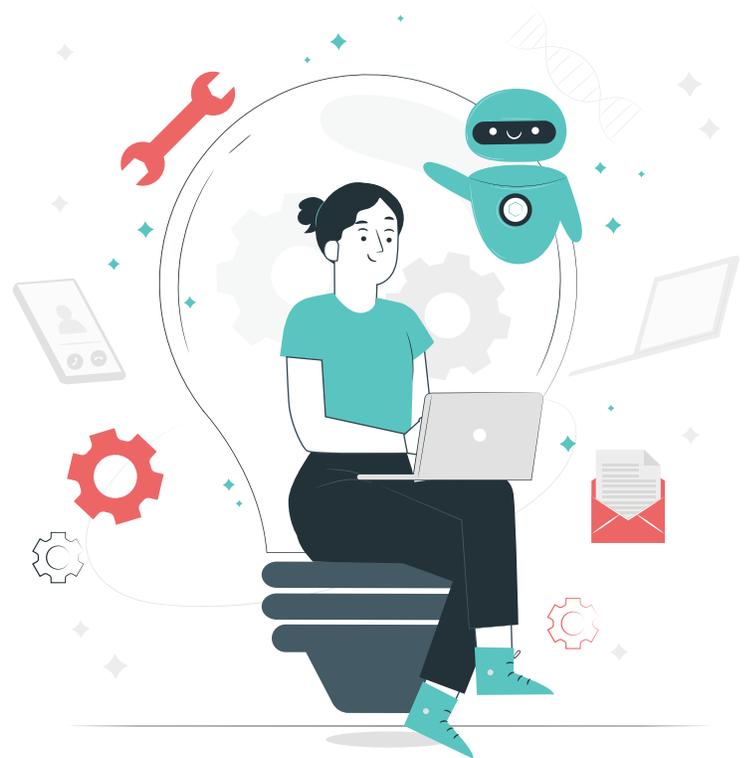
## zur Verbesserung Ihres Telekommunikations- Außendienstmanagements

---

In einem wettbewerbsintensiven Umfeld, das auch enorme Wachstumschancen bietet, können sich Telekommunikationsunternehmen durch ein verbessertes Management von Short-Cycle Jobs von der Konkurrenz abheben.

Die Steigerung dieses kritischen Teils des Außendienstes führt zu höherer Rentabilität und betrieblicher Effizienz, besseren Kundenerfahrungen, einer produktiveren Belegschaft und verbesserter Nachhaltigkeit, selbst bei den heutigen Herausforderungen durch wirtschaftliche Unsicherheit, Talentmangel und globale Konflikte.

Moderne, KI-basierte Field Service Management-Technologie kann Telekommunikationsunternehmen bei ihrer digitalen Transformation helfen, diese Herausforderungen in Vorteile zu verwandeln und sich für kurz- und langfristiges Wachstum zu positionieren.



Als weltweit führendes Unternehmen im Bereich Field Service Management sind unsere Lösungen darauf ausgerichtet, Ihren Kunden ein hervorragendes Serviceerlebnis zu bieten und gleichzeitig für betriebliche Effizienz und digitale Transformation zu sorgen. Unsere zuverlässigen und flexiblen Lösungen versetzen Unternehmen in die Lage, ihre Mitarbeiter optimal zu verwalten und gleichzeitig den Umsatz zu steigern, das Kundenerlebnis zu verbessern und die Kosten zu minimieren.

Kontaktieren Sie uns noch heute, wir beraten Sie gerne:

**Servicepower.com**  
**Servicepower.de**

