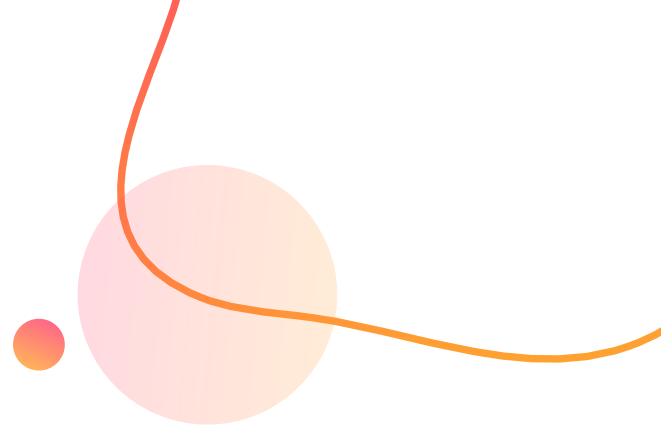


Nachhaltigkeit In Der Aussendienstbranche





Laut aktuellen Forschungsergebnissen planen die Europäische Union und die Vereinigten Staaten, die Emissionen bis 2030 um mindestens 55 % zu senken.¹ Dementsprechend haben viele Organisationen ihre Initiativen zur Förderung der Nachhaltigkeit verstärkt. Darüber hinaus suchen Unternehmen in verschiedenen Branchen nach Partnerschaften mit gleichgesinnten Unternehmen, die Nachhaltigkeit fördern. Mit dem Wachstum der globalen Außendienstmanagementbranche (FSM, Field Service Management) suchen Außendienstunternehmen nach Nachhaltigkeitsinitiativen, die ihnen dabei helfen, ihren CO₂-Fußabdruck zu reduzieren und die wichtigsten Möglichkeiten und Vorteile von Außendienstmanagement zu erweitern.

40 % der Außendienstunternehmen nennen Nachhaltigkeit laut IDC-Forschung als oberste Priorität. Die Implementierung der richtigen Außendienstmanagement-Software – als Teil einer größeren digitalen Transformationsstrategie – ist ein Element eines größeren Plans, um Außendienstunternehmen auf ihrem Weg zur Nachhaltigkeit zu unterstützen.

Nachfolgend finden Sie die vier wichtigsten Vorteile, die sich aus dem Einsatz innovativer Software für das Außendienstmanagement ergeben, um die Nachhaltigkeit zu erhöhen, die Effizienz zu verbessern, den Umsatz zu steigern und vieles mehr.

1. Future Enterprise Resiliency & Spending Survey – Wave 1, IDC, February, 2022

Reduzierung Der Emissionen Von Aussendienstmitarbeitern Durch Zeitplanoptimierung Und Erweiterte Realität (Ar, Augmented Reality)

KI-basierte Zeitplanoptimierung

Außendienstunternehmen erkennen die Ineffizienz und Ressourcenverschwendung bei herkömmlichen Planungsansätzen. Unternehmen müssen alle Fahrzeuge im Fuhrpark berücksichtigen, die mehrmals am Tag bei verschiedenen Kunden im Einsatz sind, aber auch kurzfristige Terminänderungen, und Wetter- und Verkehrsbedingungen.

Außendienstunternehmen, die Reisezeiten verkürzen möchten, müssen Techniker finden, die am besten qualifiziert sind und sich in der Nähe des Standorts befinden. Unternehmen sollten auch die Standorte der Arbeitstermine berücksichtigen, um die Fahrzeit und den Kraftstoffverbrauch zwischen den Arbeitsplätzen zu minimieren.

Insgesamt wirkt sich der Verbrauch von Kraftstoff, Ressourcen und Zeit sowohl auf die Umwelt als auch auf den Umsatz eines Außendienstunternehmens aus. Die digitale Transformation mit innovativer Planungssoftware hilft Außendienstunternehmen, diese Herausforderungen zu meistern und gleichzeitig die Nachhaltigkeit und Effizienz zu steigern.

Zu den wichtigsten Vorteilen gehören:

- ✓ Automatisiert und optimiert den Verwaltungsprozess für den Einsatz
- ✓ Verbessert die Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch
- ✓ Verbessert die durchschnittliche Servicezeit
- ✓ Unterstützt die Lieferung der richtigen Ersatzteile beim ersten Besuch



„Unternehmen sollten die Standorte der Aufträge berücksichtigen, um die Fahrzeit und den Kraftstoffverbrauch zwischen den Standorten zu minimieren.“

AR-gestützte Technologie

Als Beispiel kann AR (Erweiterte Realität) als interaktives visuelles Hilfsmittel für Außendienstpersonal und Techniker verwendet werden, indem detaillierte Diagramme und Anweisungen über die Geräte im Außendienst eingeblendet werden. Darüber hinaus kann es als visuelles Fernwartungstool für Kunden eingesetzt werden, das ihnen die virtuelle Zusammenarbeit mit Experten ermöglicht und gleichzeitig einen „Sehen-was-ich-sehe“-Ansatz bietet. Andere Beispiele sind Kunden, die ER nutzen, um sich mit dem Außendienstunternehmen zu verbinden, um Fehler aus der Ferne zu beheben. So kann der Außendiensttechniker sich vor dem Servicebesuch vorbereiten oder in einigen Fällen kann das Problem ohne Reisen und Kraftstoffverbrauch gelöst werden.

Bei einigen Serviceaufträgen kann AR es den Außendiensttechnikern ermöglichen, die gesamte Reparatur aus der Ferne zu verwalten und zu beheben.

AR ist ein interaktives Erlebnis, das eine reale Umgebung verbessert, indem computergenerierte 3D-Elemente in Echtzeit in die bestehende Umgebung eingeblendet werden. Außendienstunternehmen, die die digitale Transformation vollziehen, können AR nutzen, um auch die Nachhaltigkeitsinitiativen zu steigern.

Zu den wichtigsten Vorteilen gehören:

- ✓ Ferntriage und Fehlerbehebung
- ✓ Verbesserte Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch
- ✓ Reduzierung von Mehrfachkundenbesuchen und unnötigem Kraftstoffverbrauch von Pkw und Lkw
- ✓ Reduzierung des Papierverbrauchs durch die Beseitigung von Abhängigkeiten von großen gedruckten Handbüchern im Außendienst



„Bei einigen Serviceaufträgen kann AR Ingenieuren und Technikern ermöglichen, die gesamte Reparatur aus der Ferne zu verwalten und zu beheben.“

Automatisierung Mit Ki Zur Reduzierung Des Co2-Fussabdrucks

Vergeudete Außendienstfahrten mit Lkw und Pkw sind kostspielig und führen zu zusätzlichem Kraftstoffverbrauch, erhöhten Kohlendioxidemissionen, Produktivitätsverlusten und geringerer Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Techniker oder Außendienstmitarbeiter zur falschen Zeit, ohne die richtigen Teile oder ohne die korrekte Kundendatenhistorie zu einem Auftragstermin erscheint. Dieser Fehler würde einen anderen Termin (oder sogar mehrere Lkw-Besuche), mehr Außendienst-LKWs auf der Straße und einen erhöhten Kraftstoffverbrauch mit dem damit verbundenen größeren CO₂-Fußabdruck erfordern. All dies verringert die Produktivität und kann auch Mehrarbeit verursachen, die sich negativ auf die Umwelt auswirkt und für das Unternehmen kostspielig ist.

Durch den Einsatz von KI-gestützter Außendienstmanagement-Software können Organisationen sicherstellen, dass ihre Außendiensttechniker über die richtigen Kundeninformationen und die richtigen Ersatzteile für den Serviceauftrag verfügen. Diese wichtigen Komponenten tragen dazu bei, dass weniger Lkw unterwegs sind und weniger Emissionen ausgestoßen werden. Sie verringern den Verschleiß der Fahrzeuge und verbessern letztlich die Bemühungen um Nachhaltigkeit.

KI-Technologien können dazu beitragen, diese Ineffizienzen zu verringern und die Nachhaltigkeitsmaßnahmen zu verstärken. Außendienstmanagement-Software mit der richtigen KI-Technologie kann zahlreiche Vorteile bieten, darunter:

- ✓ Automatisierung traditionell komplexer Planungsaufgaben
- ✓ Verbesserung der Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch
- ✓ Verbesserung der Transparenz und Kontrolle der Lieferkette und der richtigen Teile
- ✓ Entfernung fehleranfälliger manueller Prozesse
- ✓ Schnelle und genaue Verarbeitung von Daten für eine verbesserte Planung, Disposition und Ersatzteileinventur
- ✓ Optimierung historisch ressourcenintensiver Verbrauchsprozesse zur Rationalisierung und Automatisierung



Papierreduzierung

Herkömmliche papiergestützte und manuelle Ansätze für die Außendienstverwaltung erhöhen den Papierverbrauch, was sich negativ auf die Umwelt auswirkt. Außerdem sind sie ineffizient, fehleranfällig und kostspielig.

Durch den Einsatz von Software für die Außendienstverwaltung werden Papierformulare in digitale Formulare umgewandelt, so dass der massenhafte Papierverbrauch entfällt – und damit auch die Herausforderungen, die mit der Verwaltung der Menge und Geschwindigkeit von Papierformularen verbunden sind. Mit der Außendienstverwaltungssoftware können digitale Formulare von jedem Standort aus über mobile Geräte abgerufen werden, was ideal für Außendiensttechniker unterwegs ist.

Die Umstellung auf die Digitalisierung und die Abschaffung des Papiers erleichtern auch die Erfassung von Echtzeitdaten. Diese Daten, die von der Software analysiert werden, können Außendienstorganisationen dabei unterstützen, mehr Effizienz zu erzielen und nachhaltige Prozesse zu verbessern.

Weitere Vorteile:

- ✓ Beseitigung von Papierabfällen
- ✓ Verkürzung der Reisezeiten
- ✓ Verbesserte Genauigkeit der Geräteinspektionen
- ✓ Vermeidung von Änderungen und Nachdrucken von Formularen durch einfach anzupassende digitale Vorlagen

Verbesserte Effizienz Der Aussendienstmitarbeiter

Die Mitarbeiter im Außendienst stellen eine wichtige Möglichkeit dar, zu den Nachhaltigkeitsinitiativen der Unternehmen beizutragen.

Indem Außendienstmitarbeiter besser befähigt und unterstützt werden, verbessern sich nicht nur die Zufriedenheit und das Kundenerlebnis, sondern auch die Zahl der Lkw-Einsätze und die Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch. Darüber hinaus verbessern sich die Nachhaltigkeitsbemühungen Ihres Unternehmens durch geringere Emissionen, niedrigere Kraftstoffkosten und geringere Abnutzung Ihres Fuhrparks sowie der Straßen und Infrastruktur.

Die Senkung des Energieverbrauchs hilft den Unternehmen nicht nur, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen, sondern wirkt sich auch positiv auf ihr Geschäftsergebnis aus.

Außendienstmitarbeiter und Techniker können von jedem Ort aus und mit jedem mobilen Gerät sicher Außendiensttätigkeiten durchführen und so ihren ökologischen Fußabdruck verringern. Ebenso werden durch Funktionen, die den Technikern den Zugriff auf Ersatzteile-, Bestands- und Preisdaten, einschließlich relevanter Auftrags- und Kundendaten, ermöglichen, Reisekosten und -ressourcen weiter reduziert.

Zu den wichtigsten Vorteilen gehören:

- ✓ Eliminierung mehrerer Vor-Ort-Kundenbesuche zur Problemdiagnose
- ✓ Steigerung der Fehlerbehebungsquoten beim ersten Kundenbesuch
- ✓ Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks und der Emissionen
- ✓ Reduzierter Verschleiß der Infrastruktur



Als weltweit führender Anbieter im Außendienstmanagement-Bereich sind unsere Lösungen so konzipiert und aufgebaut, dass sie Ihren Kunden ein außergewöhnliches Erlebnis bieten und gleichzeitig betriebliche Effizienz und Möglichkeiten zur digitalen Transformation bieten. Unsere sicheren und flexiblen Lösungen bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre Belegschaft optimal zu verwalten und gleichzeitig den Umsatz zu steigern, das Kundenerlebnis zu verbessern und Kosten zu senken.

„Mit ServicePower stehen uns die besten Anbieter zur Verfügung, wenn unsere Kund:innen sie benötigen, und wir treiben die Verbesserung unseres Netzwerks durch KI-basierte Logik sowie Echtzeitplanung und Garantieabwicklung kontinuierlich voran.“

- Field Service Operations and Strategy, LG Electronics

Kontaktieren Sie uns noch heute, wir beraten Sie gerne:

servicepower.de
servicepower.com



**Unsere Kunden bleiben uns langfristig treu – durchschnittlich 12 Jahre –
56 % mehr als der Branchendurchschnitt.**

