

FÜNF METHODEN, DIE ENERGIE- UND VERSORGUNGSUNTERNEHMEN EINSETZEN KÖNNEN, UM BETRIEBLICHE EFFIZIENZ ZU STEIGERN UND NACHHALTIGEN WIRTSCHAFTLICHEN ERFOLG ZU SICHERN





Versorgungsunternehmen stehen aufgrund einer Reihe von Faktoren unter zunehmendem finanziellen Druck: ansteigender Wettbewerb durch umweltfreundliche Energielösungen, immer weniger Fachkräfte und zunehmende Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Diese Marktveränderungen können sich als schwierig erweisen in einer Zeit, in der die Gewinnspannen bereits niedrig sind. Wie können Versorgungsunternehmen diese Herausforderungen meistern und dabei das Tagesgeschäft weiterführen, indem sie alte Infrastrukturen warten und reparieren, neue Technologien und Geräte anschaffen und einsetzen und sich auf saisonale Schwankungen und unvorhersehbare Katastrophen vorbereiten?

Die Antwort lautet: Innovation. Neue digitale und Cloud-basierte Lösungen können Versorgungsunternehmen dabei helfen, die Auswirkungen der sich ständig ändernden Marktanforderungen zu bewältigen. Siemens, einer der weltweit größten Hersteller energieeffizienter, ressourcenschonender Technologien, benötigt beispielsweise eine 24/7-Systemverfügbarkeit, damit seine Kunden rund um die Uhr Aufträge buchen, planen und versenden können. Das Unternehmen Siemens setzt die Planungsoptimierungssoftware von ServicePower ein, um seine Teams zu managen, die im Auftrag von Energieunternehmen intelligente Zähler in Großbritannien installieren und warten. Lösungen wie diese tragen dazu bei, die Effizienz und Produktivität zu steigern und gleichzeitig die Kosten zu senken und das Endergebnis zu steigern.

Folgend sind fünf Methoden aufgeführt, wie zukunftsorientierte Unternehmen wie Siemens diese Lösungen zum Erreichen ihrer langfristigen finanziellen Ziele einsetzen.

1

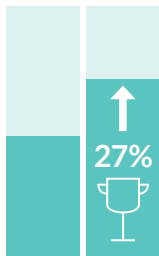
Kunden einbinden und ihnen mehr Einfluss geben



Die Verbraucher von heute verlangen mehr Kontrolle über ihre Serviceerfahrungen. Versorgungsunternehmen bleiben von diesen Erwartungen nicht verschont. Sie gehen einfach davon aus, dass Unternehmen und Dienstleister digitale Lösungen und ein Kundenportal mit Selbstbedienungsoptionen anbieten werden. Obgleich die Verbraucher möglicherweise keine Wahl bei ihren Energieversorgungsunternehmen haben, beeinflussen sie dennoch maßgeblich die Kundenzufriedenheit und den Ruf der Marke. Das Kundenerlebnis spielt daher für Versorgungsunternehmen nach wie vor eine wichtige Rolle.

Eine 10-prozentige Verbesserung der Kundenerfahrungswerte kann sich auf den Umsatz in Höhe von 1 Milliarde Dollar auswirken.¹

Das [ServicePower Verbraucherportal](#) ermöglicht es Ihnen, die Erfahrungen vor Ort auf Ihre Kunden zuzuschneiden, indem Sie ihnen mehr Selbstbedienungsoptionen und Kontrolle über ihre Serviceerfahrung geben. Sie können ganz einfach Serviceanfragen einreichen und erhalten in Echtzeit Informationen darüber, wann sie einen Techniker vor Ort erwarten können.



Ein Selbstbedienungsportal kann effektivere Kontaktmöglichkeiten zum Kunden schaffen und Ihren Net Promoter Score um 27% erhöhen.

27%



Einfaches Anmeldeformular



Selbst gewählte Termine / Vollständige Selbstbedienung



Echtzeit-Benachrichtigungen



Status-Updates



Zwei-Wege-Kommunikation zwischen dem Endkunden und dem Techniker



Techniker voraussichtliche Ankunftszeit

2

Steigerung der Planungseffektivität

Die Balance zwischen der Anzahl der Außendienstmitarbeiter und dem Marktbedarf zu halten, ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die jedoch eng mit dem wirtschaftlichen Erfolg Ihres Unternehmens verknüpft ist. Terminierungs- und Planungsprobleme können zu kostspieligen Ausfallzeiten und Planungslücken führen. Der beste Weg, diesen Prozess zu optimieren, besteht darin, Ihre Mitarbeiter nach Bedarf, Fähigkeiten, Verfügbarkeit und Qualifikationen einzusetzen und nicht nach der Anzahl der Mitarbeiter. Auf diese Weise werden Ausfallzeiten reduziert und die Produktivität und Konsistenz gesteigert, während Sie zugleich eine bessere Kontrolle über die Auslastung Ihrer Mitarbeiter haben.

Das Unternehmen Northern Ireland Electricity Networks nutzte die Cloud-basierte Planungslösung von ServicePower und erzielte damit folgende Ergebnisse:

15%

Steigerung der Produktivität im Außendienst

7

Minuten Zeitersparnis pro Auftrag

1

Ein zusätzlicher Auftrag pro Tag und Techniker aufgrund der verbesserten Reiseeffizienz

Verbesserte

Einhaltung des Zeitplans

ServicePower [Schedule Optimization](#) Software verbessert die Übersicht über Aufträge und ermöglicht die Planung in Echtzeit. Die auf künstlicher Intelligenz (KI) basierte Software ermittelt automatisch den bestmöglichen Techniker - fest angestellt oder extern beauftragt - für jeden Auftrag. Die Techniker werden anschließend in den kosteneffizientesten verfügbaren Zeitfenstern eingeplant, wodurch die Gesamtkosten gesenkt und die Problemlösungsquote verbessert werden.



Beauftragt den optimalen Techniker für jeden Einsatz



Erhöht die Erstbehebungsrate und verkürzt die Ausfallzeiten



Setzt Echtzeit-Verkehrsdaten und GPS-Standortdaten ein, um die Routenplanung zu optimieren.



Bietet einen 360-Grad-Überblick über alle laufenden Aufträge in Echtzeit



Verbessert die Einhaltung des Zeitplans und die Fertigstellungsrate



Integriert sich in Back-Office-Daten und -Prozesse

KI-basierte Software zur Optimierung der Terminplanung kann die Produktivität um bis zu 68% steigern und die Kosten um 15% senken.²

3

Schnelle Anpassung an die sich schnell verändernde Marktdynamik

Versorgungsunternehmen kämpfen ähnlich wie andere Dienstleistungsunternehmen darum, hochqualifizierte Arbeitskräfte zu gewinnen. Die Zahl der jungen Menschen, die in diese Bereiche einsteigen, ist geringer als in der Vergangenheit, was es schwierig macht, erfahrene Mitarbeiter zu ersetzen, wenn diese in den Ruhestand gehen. Branchenanalysten gehen davon aus, dass in den USA zusätzlich 2 Millionen Außendienstmitarbeiter benötigt werden, um die Nachfrage nach Service und Support zu decken.³ Das macht es noch schwieriger, den täglichen Servicebedarf zu decken, ganz zu schweigen von der erhöhten Nachfrage bei saisonalen Spitzen oder Naturkatastrophen.

Der Einsatz von Technikern von Drittanbietern kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu bewältigen, indem Versorgungsunternehmen in die Lage versetzt werden, bei schwankender Marktnachfrage effektiv zu skalieren. Dies kann auch dazu beitragen, die Herausforderung zu bewältigen, die richtigen Arbeitskräfte für ländliche Gebiete zu finden und schnell einzusetzen, in denen es eher an Ressourcen mangelt.

Mehr als 73% der Außendienstunternehmen, die Techniker von Drittanbietern einsetzen, übertreffen ihre Konkurrenten, die nur über Vollzeit-Mitarbeiter verfügen, in mehreren Bereichen, darunter die Einhaltung von Service Level Agreements (SLAs), die Rate der Erstreparaturen, die Genauigkeit des Zeitplans und die Optimierung des gesamten Personalbestands.⁴

Mehr als 73% der Außendienstunternehmen, die Techniker von Drittanbietern einsetzen, übertreffen ihre Konkurrenten, die nur über Vollzeit-Mitarbeiter verfügen, in mehreren Bereichen, darunter die Einhaltung von Service Level Agreements (SLAs), die Rate der Erstreparaturen, die Genauigkeit des Zeitplans und die Optimierung des gesamten Personalbestands

Die Software [Third-Party Dispatch](#) von ServicePower nutzt konfigurierbare Geschäftsregeln, um eine gemischte Belegschaft zu nutzen, so dass Sie den Betrieb besser skalieren können, wenn sich die Nachfrage ändert. Die Software optimiert die Arbeitsabläufe im Außendienst sowohl für angestellte als auch für beauftragte Arbeitskräfte.



Ermöglicht die Einteilung von Technikern auf der Grundlage von Verfügbarkeit, Standort, Fähigkeiten und behördlichen Genehmigungen



Erhöht die regionale Abdeckung



Bietet größere Flexibilität bei der Erfüllung von Marktanforderungen



Reduziert die Ausgaben und senkt die Gesamtkosten für den Service



Bietet Echtzeit-Status-Updates zu laufenden Einsätzen vor Ort



Erweitert das Serviceangebot durch verbesserte Fachkenntnisse der Mitarbeiter



Verbessert die Auslastung der Techniker

Befähigung der Außendiensttechniker



Ihre Mitarbeiter sind weit verstreut und ständig unterwegs. Das macht es schwierig, den Projektfortschritt zu verfolgen und die Ressourcen effektiv zu nutzen. Viele Versorgungsunternehmen verlassen sich bei der Verwaltung dieser Aufgaben immer noch auf manuelle, papierbasierte Prozesse und Faxsysteme. Manuelle Prozesse sind jedoch sehr fehleranfällig, verursachen kostspielige Doppelarbeit und sind nur begrenzt in der Lage, Sichtbarkeit und Datenanalysen zu gewährleisten.



Manuelle Prozesse beeinträchtigen ebenso die Arbeitsabläufe der Techniker vor Ort, die am Ende des Tages die entmutigende Aufgabe haben, handschriftliche Notizen anzufertigen oder Papierformulare mit Einzelheiten zu den jeweiligen Aufgaben auszufüllen. Diese Informationen müssen im Anschluss in das System eingegeben werden, sobald der Zugriff möglich ist. Dies ist besonders problematisch für Techniker, die in abgelegenen Gebieten mit begrenzter Netzanbindung eingesetzt werden, die anfällig für Ausfälle und Datenverluste sind.

Digitale Software für den mobilen Außendienst hilft Ihnen, den gesamten Lebenszyklus der Aktivitäten Ihrer Außendiensttechniker zu verwalten, und ermöglicht ihnen gleichzeitig einen bedarfsgerechten Zugriff auf die Tools und Informationen, die sie benötigen, um bei jedem Auftrag die besten Ergebnisse zu erzielen.

ServiceMobility Software ermöglicht es Ihnen, den gesamten Lebenszyklus der Aktivitäten Ihrer Außendienstorganisation zu verwalten.

Die ServicePower [Technician Mobility Management](#) Software Dazu gehören auch Offline-Tools für Situationen mit eingeschränkter Konnektivität. Dazu gehören auch Offline-Tools für Situationen mit eingeschränkter Konnektivität.



Steigert die Produktivität und Effizienz der Techniker



Bietet Echtzeit-Zugriff auf Ersatzteile und Lagerbestände



Stellt sicher, dass für jeden Auftrag der richtige LKW mit der richtigen Ausrüstung zur Verfügung steht



Reduziert Kosten und Materialverschwendung und verbessert die Einhaltung des Zeitplans



Erhöht die Arbeitszufriedenheit der Techniker und reduziert die Fluktuation

Höhere Sichtbarkeit und Serviceleistung

Voraussetzung für einen leistungsstarken Außendienst sind aussagekräftige Datenanalysen, anhand derer die Unternehmensleistung analysiert, Initiativen zur kontinuierlichen Optimierung umgesetzt und bessere Entscheidungen getroffen werden können. Mit ServicePower können Versorgungsunternehmen die betrieblichen Leistungsindikatoren (KPIs) über Dashboards, Warnmeldungen und Berichte kontinuierlich überwachen und verfolgen. Dies ermöglicht Anpassungsstrategien in Echtzeit.



Der Einsatz von Datenanalysen kann dazu beitragen, die SLA-Leistung um 55% und die Servicegewinne um 18% zu steigern.⁵

Mit der Analyse- und Berichterstattungssoftware von ServicePower können Versorgungsunternehmen ihre Serviceabläufe verbessern, Prognosen und Planungen optimieren und ihr Personalmanagement optimieren, um ihr Betriebsergebnis zu steigern.

Business-Analytik

Prognosen und Vorausplanung für die Zukunft

Einheitliche Berichterstattung aus mehreren Quellen

Vollständig anpassbare Dashboards in Echtzeit

Zuordnung von Nachfrage und Kapazität

Erweiterbares Datenmodell

Trend-Analyse

Betriebliche Berichterstattung

Umfassende Übersicht über die Betriebsleistung

Betriebsmargen, Zeitplan und Servicekosten

Kundenzufriedenheit und Servicequalität

Betrugsanalyse

Effizienz und Produktivität

Drag-and-Drop-Berichterstellung

Das Fazit

Die Welt befindet sich in einer Zeit mit schnell verändernder Marktdynamik. Unternehmen, die Versorgungsdienstleistungen anbieten, müssen in der Lage sein, proaktiv für jede Situation zu planen, und sie benötigen innovative Lösungen, um unvorhersehbare Notsituationen schnell zu bewältigen. British Gas, das größte Energie- und Haushaltsdienstleistungsunternehmen in Großbritannien, meistert diese Herausforderungen jeden Tag mit großem Erfolg. British Gas setzt die Software ServiceScheduling von ServicePower ein, um seine Techniker für die Installation von Zählern, die Ablesung und die Reparatur von Energie- und Heizkesseln zu planen. ServiceScheduling eliminiert ineffiziente und zeitaufwändige manuelle Prozesse, und gewährleistet zudem eine nahtlosere Kundenerfahrung.

Die innovativen Lösungen richten sich letztlich nicht nur an die Bedürfnisse der Versorgungsunternehmen, sondern auch an die ihrer Kunden. Versorgungsunternehmen profitieren von gesteigerter betrieblicher Effizienz, höherer Produktivität und niedrigeren Kosten, während ihre Kunden die Gewissheit haben, dass ihre Bedürfnisse so schnell und effizient wie möglich erfüllt werden.



Über ServicePower

ServicePower ist ein führendes Software-Unternehmen im Bereich Außendienstmanagement, das durch seine vereinheitlichte Software-Suite die betriebliche Effizienz von Versorgungsunternehmen erheblich steigert. Unsere innovative, globale Softwareplattform für die Verwaltung mobiler Mitarbeiter wird von Unternehmen mit mobilen Mitarbeitern eingesetzt, um die Produktivität und Effizienz zu maximieren, Termine intelligent zu planen, rund um die Uhr Zugriff auf Systeme für komplexe Aufträge zu bieten, die länger als 24 Stunden dauern, und eine effektive Bestandsverwaltung sicherzustellen. Unsere Plattform befasst sich mit der Lösung grundlegender Probleme des Außendienstes durch patentierte Optimierung der Routen- und Terminplanung, Verwaltung von Auftragnehmern, innovative Technologie für mobiles Management und Unternehmensführung, robuste Business Intelligence und Bestandsverfolgung.

*Laut dem Gartner MQ 2020 bewerteten die Kunden von ServicePower die
"Zeit bis zum Erreichen eines ROI am höchsten im Magic Quadrant."*

ServicePower überzeugt durch hervorragende Ergebnisse:

\$1,7M

Millionen
Kosteneinsparungen durch
betriebliche Effizienz

26%

Steigerung der
Produktivität der
Außendiensttechniker

44%

gesteigerte
Leistungsfähigkeit
zur Verbesserung der
betrieblichen Effizienz durch
die Beseitigung von Silos

25%

Reduzierung der
Gesamtbetriebskosten

Wenn Sie erfahren möchten, wie Sie innovative digitale Lösungen nutzen können, um die sich verändernde Marktdynamik zu bewältigen und die langfristige finanzielle Rentabilität zu steigern, [kontaktieren Sie servicePower.](#)

Kontaktieren Sie uns unter:

info@servicepower.com
<https://www.servicepower.com/>
<https://www.servicepower.de/>

1. <https://www.clarabridge.com/blog/the-top-14-customer-experience-cx-stats-of-2016>
2. <https://www.servicepower.com/hubfs/Data%20Sheet%20Smart%20Scheduling%20V3.pdf?hsCtaTracking=d5c2db55-70aa-4932-ba45-5e2a911b6b82%7C8245fae9-f814-46f3-9b2e-04944f7a8a6c>
3. <https://www.servicepower.com/blog/how-a-future-shortage-in-service-technicians-is-changing-field-service-management>
4. <https://www.servicepower.com/hubfs/3rd%20Party%20EBook%20Final%20-%203.pdf>
5. <https://financesonline.com/field-service-management-statistics/>