



## Zufriedenheit mit der bestehenden Außendienst-Management-Lösung

64%

Zufrieden mit ihrer aktuellen Außendienstmanagement-Lösung (FSM-Lösung)



19%

Weder zufrieden noch unzufrieden

18%

Nicht zufrieden mit ihrer aktuellen FSM-Lösung

Weniger als zwei Drittel (64%) der Außendienstorganisationen (FSOs) sind derzeit mit ihrer bestehenden FSM-Lösung zufrieden, was auf eine recht anfällige Benutzerbasis schließen lässt.<sup>1</sup>

**70% der im Außendienst tätige Unternehmen verwenden eine Außendienstmanagement-Lösung (FSM-Lösung), welche alle oder fast alle ihre Anforderungen erfüllt.**

- Verwenden derzeit eine FSM-Lösung, die den Großteil ihrer Anforderungen erfüllt: **44%**
- Verwenden derzeit eine FSM-Lösung, die alle ihre Anforderungen erfüllt: **26%**
- Verwenden derzeit eine FSM-Lösung, die ihre Anforderungen nicht mehr erfüllt: **11%**
- Verwenden derzeit keine herkömmliche FSM-Lösung: **19%**

Während 70% der im Außendienst tätige Unternehmen eine FSM-Lösung verwenden, verwendet fast ein Drittel (30%) keine oder eine mangelhafte Lösung.<sup>1</sup>

**Prozentsatz der derzeitigen FSM-Nutzer, die nach einem anderen Lösungsanbieter suchen**

- 83%** der unzufriedenen Benutzer
- 30%** der zufriedenen Benutzer

Mehr als 80% der unzufriedenen Nutzer sind aktiv auf der Suche nach einem neuen FSM-Anbieter/einer neuen FSM-Lösung; allerdings zieht auch fast ein Drittel (30%) der zufriedenen Nutzer ein Upgrade/einen Wechsel in Betracht.<sup>1</sup>

### Vorteile der Implementierung einer hochmodernen FSM-Lösung



Reduzierungen in Kernbereichen wie der Bearbeitungszeit von Gewährleistungsansprüchen, den Zeitfenstern für Service-Termine und den Reisezeiten der Techniker führen letztendlich zu Verbesserungen beim Net Promoter Score (NPS) und der Kundenzufriedenheit.<sup>2</sup>

### Vorteile der Implementierung einer FSM-Lösung

Für Verbraucher:	Für Außendiensttechniker:	Für den Service-Betrieb:
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gesteigerte Kundenzufriedenheit</li> <li>✓ Mehr Vertrauen und Zuversicht</li> <li>✓ Verbesserte Übersicht über die Service-Aktivität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gesteigerte Produktivität</li> <li>✓ Gesteigerte Effizienz</li> <li>✓ Bessere Upselling-Möglichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Senkung der Kosten</li> <li>✓ Gesteigerte Produktivität</li> <li>✓ Effizientere Nutzung der Produkte</li> </ul>

Die wichtigsten Vorteile für jede der am Service beteiligten Parteien sind vielfältig - und überzeugend.<sup>1</sup>



Source:  
1. SFG<sup>SM</sup>  
2. ServicePower