

# VEREINFACHEN SIE DAS MANAGEMENT IHRER AUSSENDIENSTOPERATIONEN

DAS VERNETZTE UNTERNEHMEN -  
VERNETZUNG DES AUSSENDIENSTES UND  
DES BÜROS



HÄUFIGE  
SCHMERZPUNKTE

VORTEILE VON MOBILER  
AUSSENDIENSTSOFTWARE

PROJEKT-  
ÜBERLEGUNGEN

# KLINGT DIESER PROZESS VERTRAUT?



ExpandIT hat festgestellt, dass **95%** der Unternehmen, die Service- und Installationsarbeiten durchführen, ähnliche Prozesse haben. Das bedeutet nicht, dass Ihr Unternehmen nicht einzigartig ist. Es bedeutet jedoch, dass es einige standardisierte Best Practices für die Abwicklung von Aspekten Ihres Servicegeschäfts gibt.

## Typischer Serviceablauf:

- Kunde fordert Service an
- Ein Arbeitsauftrag wird erstellt
- Der Arbeitsauftrag wird einer Ressource zugewiesen
- Die Ressource führt die Arbeit unter Verbrauch von Zeit und Materialien aus
- Der Arbeitsauftrag wird entweder abgeschlossen oder die Ressource muss zu einem späteren Zeitpunkt zurückkehren
- Informationen, wie z. B. die aufgewendete Zeit, werden an die Buchhaltung zur Rechnungsstellung weitergeleitet
- Der Kunde verlangt einen Bericht
- Die Ressource wird dem nächsten Arbeitsauftrag zugewiesen



# HÄUFIGE SCHMERZPUNKTE

Für Organisationen, die **getrente Prozesse** nutzen, um ihr Geschäft zu führen, gibt es eine Reihe von Schmerzpunkten. Diese beinhalten:



Fehler und verlorene Unterlagen



Schwierigkeiten bei der Durchführung von Echtzeit-Anpassungen



Verwaltungsprozesse sind nicht skalierbar



Schlechte Kommunikation lässt Kunden im Dunkeln



Falsche Rechnungsstellung und Verzögerungen führen zu Gutschriften und weniger Liquidität



Unfähigkeit, den Auftragsstatus zu verfolgen



Zusätzliche Zeitaufwände für die Informationsweitergabe an Interessengruppen



# END-TO-END-SERVICE-FLOW

BUSINESS CENTRAL UND EXPANDIT BIETEN EINE NAHTLOSE "CUSTOMER JOURNEY".

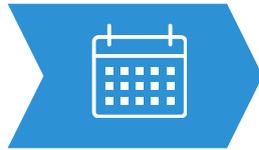
In weniger als 6 Wochen Onboarding können Sie Ihren Kunden eine reibungslose Erfahrung bieten. Alles, von der Anforderung von Dienstleistungen, der Ressourcenallokation, Arbeitsanweisungen, First-Time-Fix, Compliance, Rechnungsstellung, Lohnabrechnungseingaben bis hin zur Nachverfolgung, kann mit einer umfassenden Cloud-Lösung verwaltet werden, die immer auf dem neuesten Stand ist.

Anforderung von Dienstleistungen

Planung und Ressourcenallokation

Ausführung

Rechnungsstellung Service-Portal

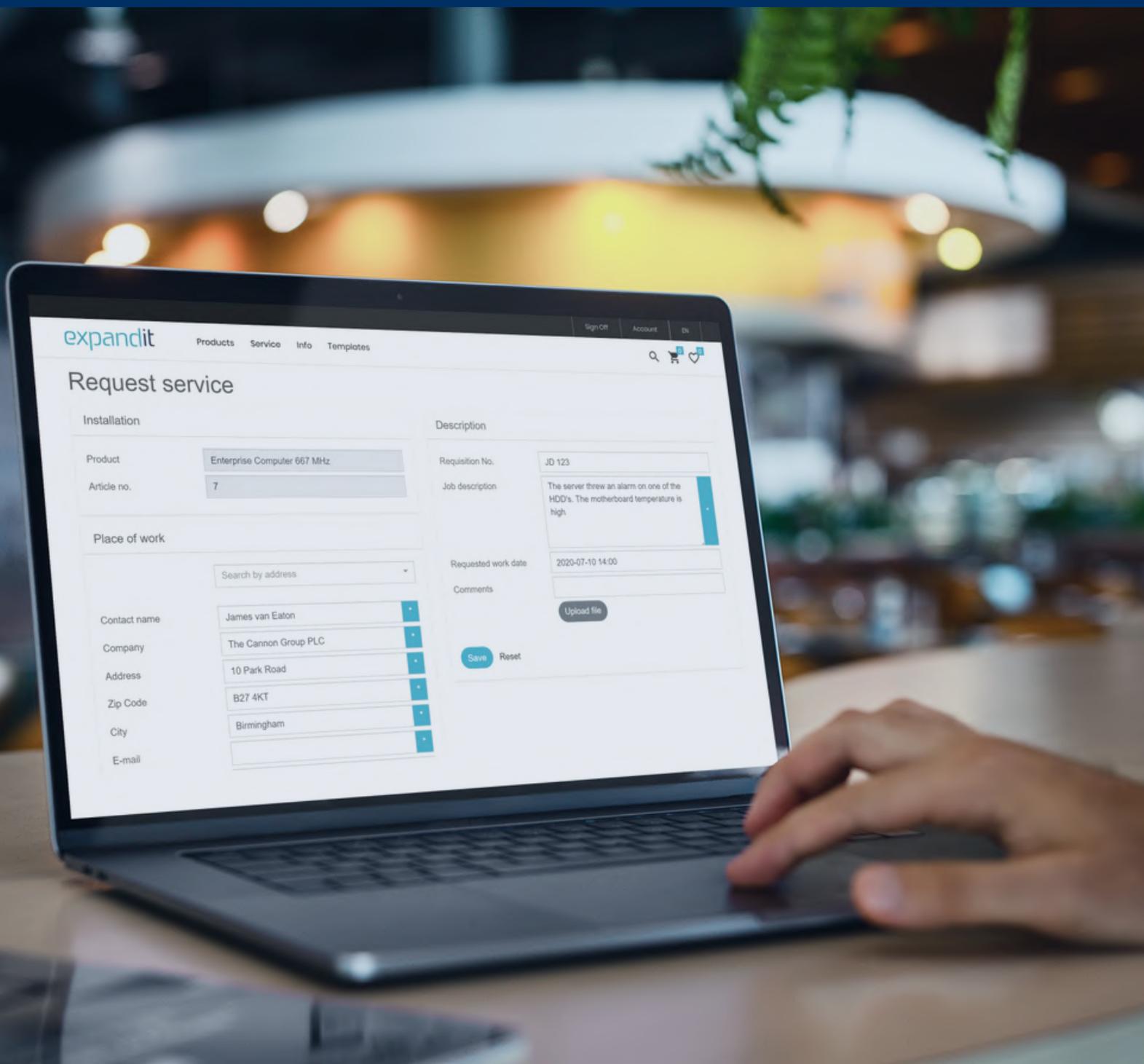


# VORTEILE EINER DIGITALER LÖSUNG

ExpandIT übersetzt die Finanzplanung im ERP-System in eine zeit- und ressourcenbasierte Arbeitsauftragsplanung. Dies ermöglicht es Unternehmen, Fehler zu reduzieren, den Kundenservice zu verbessern und Kosten- sowie Zeiteinsparungen zu erzielen.

Die **fünf größten** Vorteile digitaler Lösungen sind:

- 1** Eliminierung manueller Prozesse
- 2** Verbesserte Terminplanung
- 3** Ressourcenoptimierung
- 4** Erhöhte First-Time-Fix-Raten
- 5** Schnellere Rechnungsstellung und Zahlung





**KEINE PAPIERFORMULARE  
MEHR**

1

## **ELIMINIERUNG MANUELLER PROZESSE**

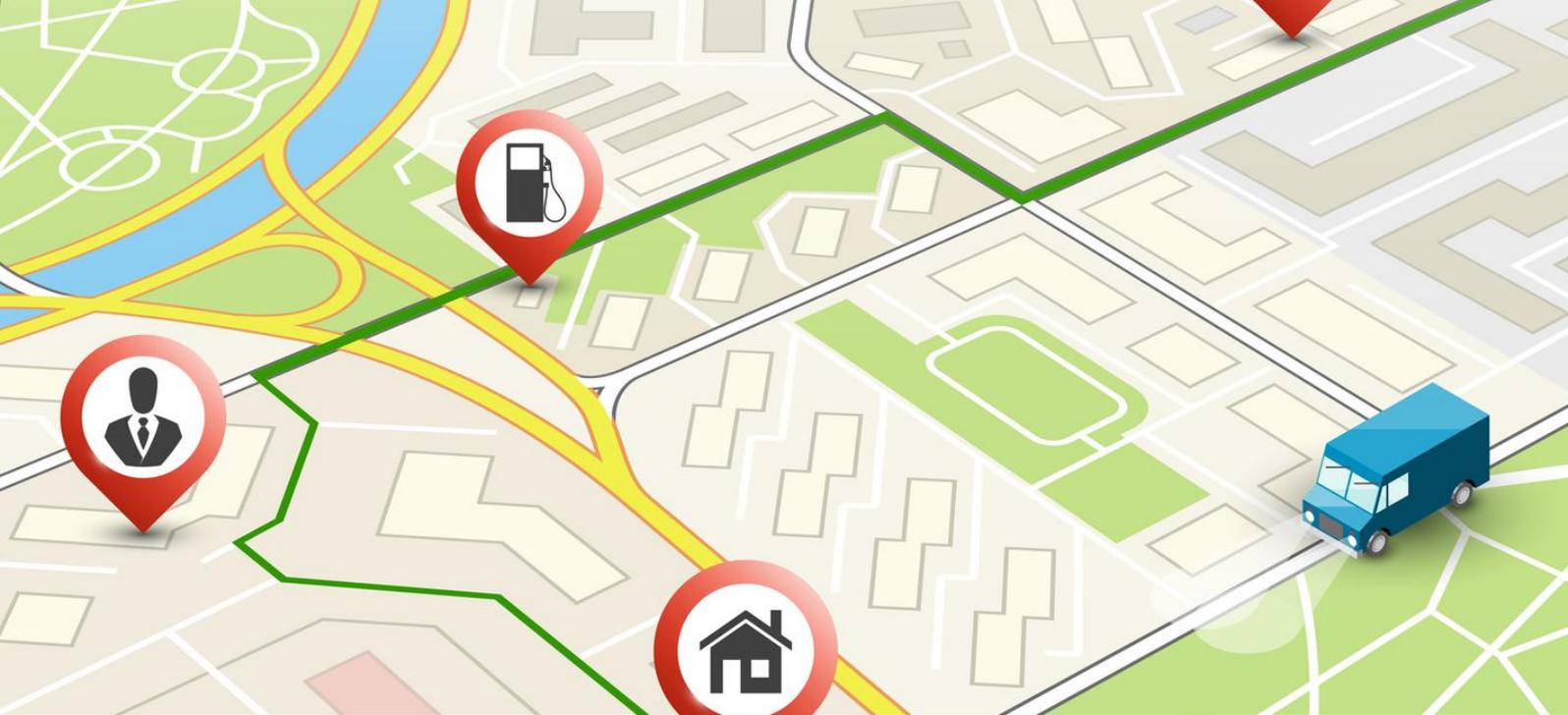
Manuelle Prozesse und Papierformulare sind ein Rezept für Ineffizienz. Sie verlangsamen das Geschäftstempo und können sich negativ auf das Geschäftsergebnis auswirken.

Mobile Außendienstsoftware bietet eine Reihe von Vorteilen, darunter die Digitalisierung von Formularen und Arbeitsaufträgen, die Nachverfolgung von Zeit und Materialien sowie eine optimierte Kommunikation.

**Digitale Formulare und Berichte** – Sparen Sie Zeit, reduzieren Sie Fehler, erhöhen Sie die Transparenz und gewährleisten Sie die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

**Zeit- und Materialverfolgung** – Stellen Sie sicher, dass die Zeit und Materialien der Außendienstmitarbeiter jederzeit erfasst werden.

**Kommunikation optimieren** – Stellen Sie sicher, dass relevante Informationen an einzelne Außendienstmitarbeiter übermittelt oder Updates an alle Mitarbeiter gesendet werden. Teilen Sie Kunden Echtzeit-Updates über den Auftragsstatus mit.



# 2

## VERBESSERTE EINSATZPLANUNG

Die richtige Person zum richtigen Zeitpunkt mit den passenden Werkzeugen am richtigen Ort einzusetzen, ist entscheidend für den Erfolg von Außendienstoperationen. Ein digitales Planungsboard, eine entsprechende Karte und eine Projektübersicht bieten Einsatzplanern Zugang zu allen benötigten Informationen an einem zentralen Ort.

**Digitale Einsatzplanung** - Durch die digitale Bereitstellung von Einsatzplänen können Papierdokumente, Whiteboards und unnötige Fahrten ins Büro vermieden werden.

**Vollständige Übersicht** - Bieten Sie Einsatzplanern eine umfassende Übersicht über geplante Aufgaben und Ressourcen, um eine optimale Auslastung sicherzustellen. Projektleiter können detaillierte Einblicke in die Planung gewinnen, um Aufgaben zu identifizieren, die das Budget oder die Fristen überschreiten.

**Kommunikation mit Technikern und Kunden** - Über die Software können wichtige Informationen mit Kunden und Außendienstmitarbeitern problemlos kommuniziert und dokumentiert werden.

**Status anzeigen** - Ressourcenplaner können den Auftragsstatus schnell einsehen, was Doppelbuchungen reduziert und ihnen ermöglicht, Kunden stets auf dem Laufenden zu halten.



# 3

## RESSOURCENOPTIMIERUNG

Zeit ist Geld. Eine umfassende Lösung für den Außendienst gewährleistet, dass die Ressourcenplaner in Echtzeit Aktualisierungen aus dem Feld erhalten. Dies ermöglicht eine Echtzeitvisualisierung wichtiger Parameter für die Ressourcenallokation, wie z.B. Auftragsabschluss, Urlaub, Qualifikationen, Geoposition und mehr.

Ressourcenplaner können nicht nur problemlos Aufgaben an Außendienstmitarbeiter planen und zuweisen, sondern auch Zeit, Materialien und andere Ressourcen verfolgen. Sie können sowohl mit dem Kunden als auch mit den Servicemitarbeitern über SMS, E-Mail oder Telefon kommunizieren.

**Zentrale Informationsquelle** - Das Planungstool bietet Zugang zu allen Informationen, die ein Ressourcenplaner an einem Ort benötigt.

**Einfache Kommunikation mit Außendienstmitarbeitern** - Nachrichten können direkt aus dem Planungstool an die Außendienstmitarbeiter gesendet werden, um wichtige Updates zu teilen.

**Verfolgung der Standorte von Außendienstmitarbeitern** - Eingebaute Kartenfunktionen ermöglichen es den Ressourcenplanern, den nächsten Auftrag eines Mitarbeiters basierend auf der Nähe zu planen.

**Auftragsverwaltung** - Aufträge können direkt im Planungstool erstellt und durchsucht werden.



# 4

## VERBESSERUNG DER ERSTLÖSUNGSRATE

Stellen Sie sicher, dass Außendienstmitarbeiter auf jeden Auftrag gut vorbereitet sind und sowohl online als auch offline arbeiten können. Ermöglichen Sie ihnen, alle erforderlichen Informationen über ihre mobilen Geräte einzusehen, einschließlich:

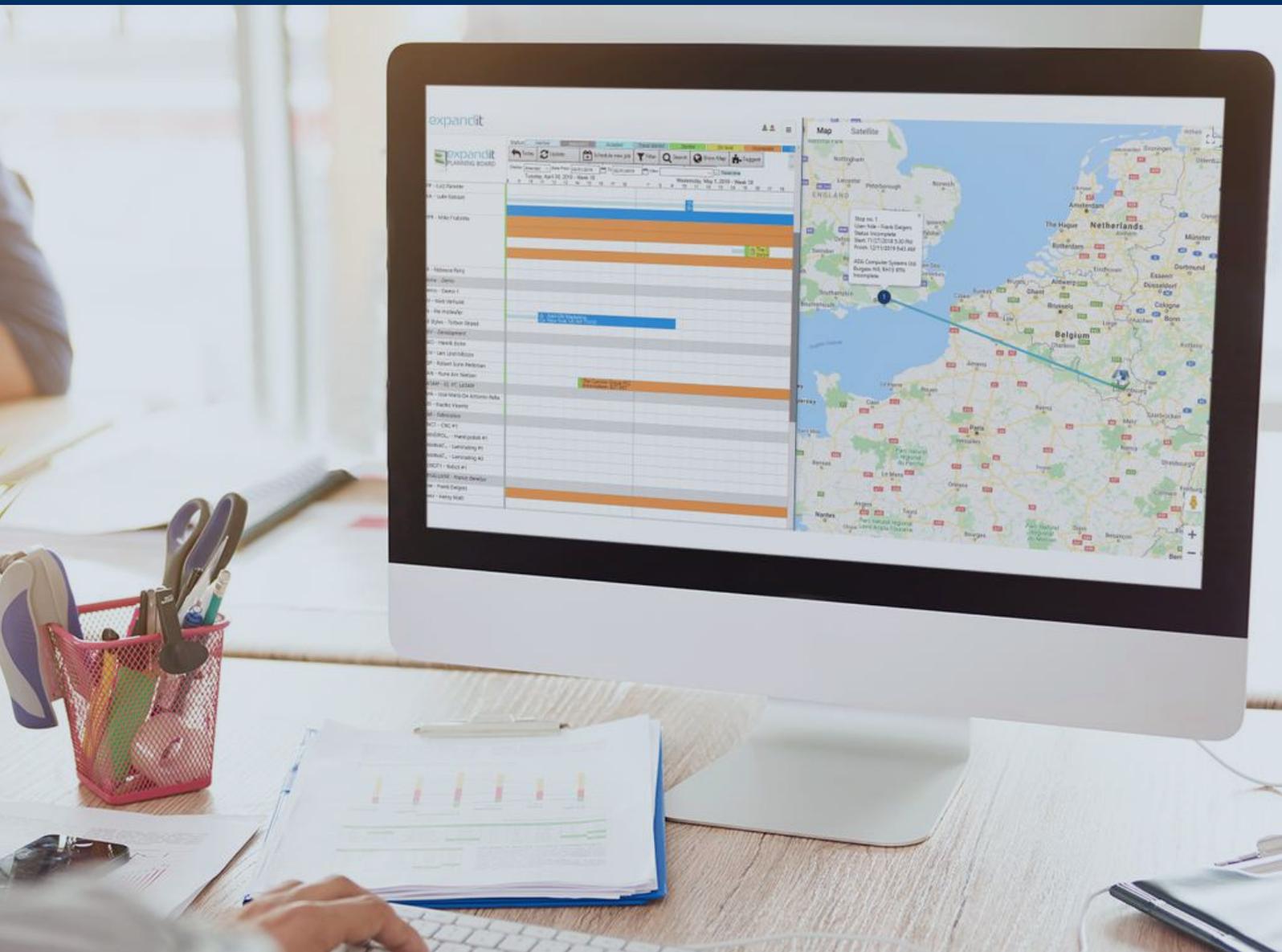
- Stundenzettel
- Allgemeine Nachrichten aus dem Büro
- Formulare
- Zeitplan
- Und vieles mehr

**Kalender** - Ansicht aller zugewiesenen Aufträge nach Tag, Woche und Monat.

**Aufträge** - Anzeigen von Termin, Adresse, Nachrichten vom Ressourcenplaner, Anhängen, Annehmen/Ablehnen des Auftrags, Auftragsbeginn und Nachrichtenversand.

**Zeit und Materialien** - Erstellen einer Zeitleiste, Hinzufügen zusätzlicher Teammitglieder, Erfassen von Informationen auf einem oder mehreren Geräten, Auffinden und Anzeigen des gesamten Inventars.

**Formulare** - Erfassen von Compliance-Informationen, Dokumentieren der Auftragsausführung, Hochladen externer Formulare und Erfassen von Unterschriften von Mitarbeitern und Kunden.





**ONLINE-ZAHLUNGEN  
BESEITIGEN VERZÖGERUNGEN**

5

## **SCHNELLERE RECHNUNGSSTELLUNG**

Manuelle Prozesse beanspruchen viel Zeit und wirken sich erheblich auf Ihre Gewinnmargen aus. Jeder Tag, an dem Sie auf Informationen aus dem Außendienst zu den erbrachten Leistungen warten, wirkt sich negativ auf den Cashflow und die Gewinne aus. Wenn es Wochen dauert, bis Rechnungen nach Abschluss einer Arbeit versendet werden, ist es an der Zeit, eine bessere Lösung zu finden.

Kunden erwarten den Einsatz moderner, bedarfsorientierter Technologien, die ihnen Selbstbedienungsmöglichkeiten bieten. Ein Serviceportal bietet eine Lösung.

**Selbstbedienungsportal** - Beseitigen Sie das Warten auf den Rechnungsversand durch den Online-Zugang.

**Online-Rechnungen bezahlen** - Kunden können Rechnungen problemlos online bezahlen, was dem Unternehmen Zeit und Geld spart.

**Sicherstellung korrekter Rechnungsstellung** - Verwalten Sie Genehmigungen, eliminieren Sie Fehler und sorgen Sie so für pünktliche Zahlungen und einen verbesserten Cashflow.

# WICHTIGE ÜBERLEGUNGEN BEI DER SUCHE NACH EINER LÖSUNG



Bei der Suche nach einer Lösung, die Ihnen hilft, Ihr Unternehmen zu verwalten, gibt es eine Reihe wichtiger Überlegungen. Dazu gehören:

- **Cloud vs On-Premise** - Eine webbasierte Lösung bietet zahlreiche Vorteile, darunter reduzierte Gemeinkosten, Sicherheit, Skalierbarkeit und mehr.
- **Firmeneigene oder private mobile Geräte** - Viele Organisationen haben eine BYOD-Richtlinie (Bring Your Own Device). Es ist wichtig zu überlegen, ob Ihre Außendienstmitarbeiter ihre eigenen Mobilgeräte verwenden sollen oder ein von Ihrer IT-Abteilung eingerichtetes Gerät. Wenn sie ihre eigenen Geräte verwenden, müssen Sie die Datensicherheit berücksichtigen.
- **IOS/Android/Windows** - Wenn Ihre Außendienstmitarbeiter ihre eigenen Geräte verwenden, wird es unmöglich sein, sich auf eine Plattform zu standardisieren. Für unternehmenseigene Geräte kann es eine Lernkurve geben, wenn Benutzer mit der von Ihnen gewählten Plattform nicht vertraut sind.
- **Offline-Zugang** - Außendienstmitarbeiter haben nicht immer Zugang zum Internet. Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Lösung für den Außendienst sowohl offline als auch online funktioniert. Dies stellt sicher, dass wichtige Informationen vor Ort erfasst und mit dem System synchronisiert werden, sobald mobiler Zugang verfügbar ist.
- **Schulung** - Schulungen im Klassenzimmer für Außendienstmitarbeiter sind nicht praktikabel. Sie benötigen eine Lösung, die einfachen Zugang zu Anleitungsvideos, virtuellen Schulungen und einer Wissensdatenbank bietet. So können Benutzer nach Belieben trainieren und bei Bedarf auf Hilfsinformationen zugreifen.

## EXPANDIT SOFTWARE WIRD IHREM UNTERNEHMEN HELFEN

- ✓ **KUNDENDIENST**
- ✓ **WETTBEWERBSFÄHIGKEIT**
- ✓ **ARBEITSPROZESSE**
- ✓ **INNOVATION**

**KONTAKTIEREN** SIE UNS HEUTE, UM  
HERAUSZUFINDEN, WIE EXPANDIT IHREM  
UNTERNEHMEN HELFEN KANN.

[WWW.EXPANDIT.COM](http://WWW.EXPANDIT.COM)

expandit