

# DERFOR TABER SERVICEVIRKSOMHEDER PENGE OG HVORDAN DE FIKSER DET!



# Intro

A photograph of a technician in a red and blue plaid shirt working on a white HVAC unit. The technician is seen from the back, using a red screwdriver to work on the internal components. The unit has a control panel with a digital display and several buttons. The background is slightly blurred, showing other parts of the unit and some wiring.

Tid er penge!

Manuelle processer, dårlig planlægning, ineffektiv udnyttelse af ressourcer, flere forsøg på at løse én opgave og langsom fakturering gør, at der hver dag bliver tabt penge i **servicevirksomhederne**.

Der er dog lys for enden af tunnelen med en **digital serviceløsning!**

I denne e-bog kigger vi nærmere på de områder, hvor servicevirksomheder ofte spilder tid og taber penge, samt hvordan en digital løsning kan afhjælpe disse udfordringer.

# Optimer på...

01



## Manuelle processer

Manuelle processer, papirarbejde og arbejdsgange tager meget tid. De har derfor stor betydning for indtjeningen.

02



## Planlægning

At få den rigtige medarbejder ud til den rigtige opgave med det rigtige værktøj til den rigtige tid.

03



## Genbesøg

Alle de nødvendige informationer er samlet ét sted, så opgaven kan forberedes grundigt og løses ved første besøg.

04



## Rute & ressourcer

Rute- og ressourceoptimering reducerer rejsetid, forbedrer svartider og øger kundetilfredsheden.

05



## Fakturering

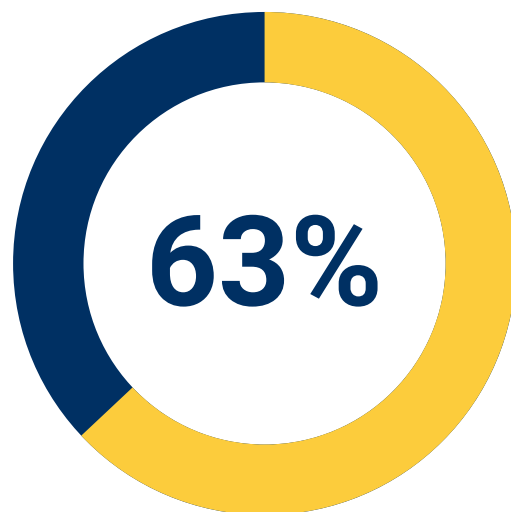
Hurtigere korrekt fakturering giver hurtigere betaling og sikrer virksomhedens indtjening og likviditet.

# MANUELLE PROCESSER

## Kan du genkende en eller flere af disse scenarier?

- Serviceopgaverne er noteret på papir og små gule sedler.
- Kundeinfo er skrevet ind i excel eller måske endda i et CRM-system, men kun med adgang fra kontoret.
- Teknikerne kommer på kontoret hver uge for at aflevere diverse papirer.
- Kommunikationsvejen er lang og tung mellem kontor, medarbejdere i marken og kunden.

Som servicevirksomhed skal mange forskellige opgaver balanceres, og for at sikre en god kundeoplevelse skal der holdes styr på dem alle.

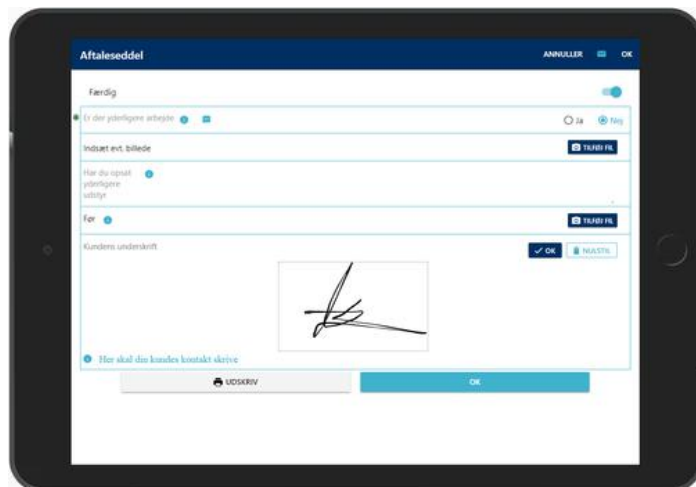


**af servicevirksomhederne anvender stadig manuelle arbejdsgange**

**Tid er penge. Manuelle processer og arbejdsgange tager meget tid. De har derfor stor betydning for indtjeningen.**

En digital field service løsning gør det muligt at komme af med de manuelle processer. Med dynamisk planlægning kan I hurtigt delegere opgaver, og medarbejderne kan umiddelbart ændre eller starte nye opgaver hvor end de er - selv hjemme fra bopælen.

Papir bliver erstattet af digitale rapporter, som ikke bliver krøllede, kaffeplettede, glemt eller tabt. Ligesom underskrifter, godkendelser og andre vigtige dokumenter ikke bliver glemt i farten, da de i systemet er en del af serviceprocessen, hvor det kan styres, at specifikke opgaver skal udfyldes, før næste opgave kan blive påbegyndt.



"I dag har vi et servicecenter, som er kundens eneste kontaktpunkt hos os. Herfra bliver opgaverne sendt direkte til håndværkerne, som får dem på deres **tablet i bilen**. Det betyder, at de typisk kan planlægge 7-14 dage ad gangen og optimere kørsel osv. ud fra det. Det er også håndværkerne, der har den direkte kundekontakt, når opgaven er i gang. Det hele foregår ud fra den **planlægning**, vi har lavet i **systemerne**."

**RAUNSTRUP**  
**DIGITAL PROJEKTSTYRING**



Læs hele  
casen her

# PLANLÆGNING

**At få den rigtige medarbejder ud til den rigtige opgave med det rigtige værktøj til den rigtige tid er altafgørende for alle servicevirksomheder.**

Mere end 56% af alle servicevirksomheder anvender Excel til at planlægge opgaver. Mange bruger også whiteboards eller andre manuelle metoder. Den manuelle tilgang til planlægningen gør det svært at reagere på ændringer, og det er besværligt at justere og formidle ændringer undervejs.

En digital løsning gør både **planlæggere** og **teknikere** i stand til at tage de bedste beslutninger i løbet af arbejdsdagen, da alle relevante informationer er samlet på ét sted.

Planlæggerne kan hurtigt justere planen, når der er informationer om ændringer eller opdateringer til en opgave. Opdateringerne bliver let og hurtigt kommunikeret til både teknikerne og til kunden enten som en mail, en SMS eller via kundeportalen.

Informationer om installation eller anlæg samt historikken kan hurtigt blive fundet frem, hvilket gør, at teknikerne let og effektivt kan forberede kundebesøget, og således minimere antallet af genbesøg.

I et hurtigt **kalenderoverblik** kan teknikerne se egne planlagte opgaver og for hver enkelt opgave: aftalte tidspunkt, lokation, materialer og beskeder. Ligesom de kan registrere tids- og materialeforbrug og tilføje bilag til dokumentation direkte på opgaven.

56%

**AF SERVICEVIRKSOMHEDER  
BRUGER EXCEL TIL  
OPGAVEPLANLÆGNING**



**"DE BEDSTE"  
SERVICEVIRKSOMHEDER  
LØSER OPGAVEN I FØRSTE  
FORSØG 88% AF GANGENE,  
"DEN GENNEMSNITLIGE"  
VIRKSOMHED LØSER OPGAVEN  
I FØRSTE FORSØG 80% AF  
GANGENE  
OG "EFTERNØLERNE" KLARER  
KUN I 63% AF GANGENE  
OPGAVEN I FØRSTE FORSØG.**

**ABERDEEN GROUP**

# UNDGÅ GENBESØG

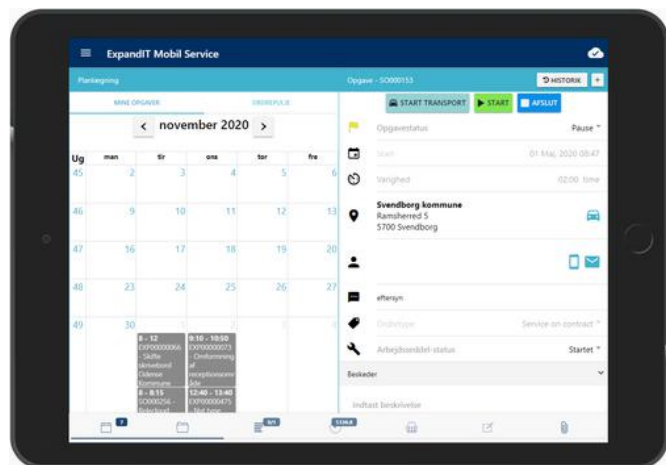
Er teknikerne godt forberedt til opgaverne?

Har de de rette værktøjer og materialer med, som de har brug for til opgaven?

Og har de adgang til opgavehistorikken og vigtige informationer, for at kunne yde en god service og udføre opgaven korrekt i første forsøg?

Undersøgelser fra Aberdeen Group viser, at den gennemsnitlige servicevirksomhed løser en opgave på første besøg 80% af gangene, og de virksomheder, som kæmper med digitalisering, er helt nede på kun at løse opgaverne i første forsøg 63% af gangene.

I gennemsnit er op mod **20%** af kunderne utilfredse med den service, de fik ved første besøg - og det har store konsekvenser på sigt.



En digital field service løsning, som kan integreres til ERP-systemet, sikrer, at data altid kan tilgås. Det giver teknikerne mulighed for effektivt at forberede besøg hos kunderne, og på den måde undgå genbesøg.

Med andre ord hjælper den digitale løsning med at give den gode kundeoplevelse ved at få **den rigtige person**, til **den rigtige opgave** med **de rigtige materialer**.



# RUTE- & RESSURCEOPTIMERING



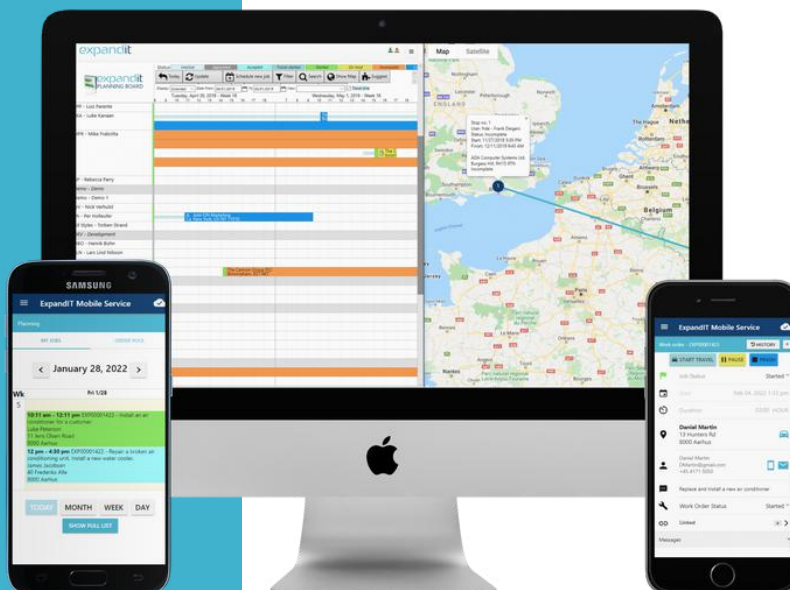
Som servicevirksomhed er det ikke kun teknikernes kompetencer, der jongleres med. Også den geografiske placering skal med i ligningen, når der skal planlægges. Det er eksempelvis særligt vigtigt ved hastopgaver.

Geografi, rute- og kørselsoptimering er nøgleord i den optimale planlægning. Herudover er enkelte teknikere bedre til bestemte opgaver end andre, og nogle teknikere udfører bedst de specialiserede opgaver, mens andre er gode på standard rutinebesøg, hvilket gør rute- og ressourceoptimeringen særligt kompleks.

Et **digitalt planlægningsværktøj** med indbygget kort, der i realtid viser teknikernes placering, opgavernes lokation og den estimerede rejsetid til opgaven, letter planlægningen markant, når geografien spiller en rolle. Samtidig kan planlægningen løbende opdateres og justeres efterhånden, som ny information dukker op.

Derudover bliver kommunikationen mellem kontoret og teknikerne lettere, da info kan gives på både sms, e-mail eller direkte i løsningen.

**Rute- og ressourceoptimering reducerer rejsetid, forbedrer svartider og øger kundetilfredsheden.**



"Inden vi skiftede til ExpandIT havde vi længe talt om at få optimeret vores system, da tiden er den vigtigste faktor for os. Det kunne tage **op til 14 dage**, inden oplysningerne i en rapport var tastet ind i systemet. Og da vores kunder får servicebesøg cirka hver tredje uge, betød det nogle gange, at tiden blev knap, og vi måtte træffe **dyre ekstra foranstaltninger** for at bestilte servicevarer kunne nå frem i tide."

**JYDSK PLANTESERVICE A/S**  
**TIDEN ER DEN VIGTIGSTE FAKTOR**

Læs hele  
casen her

# FAKTURERING

Forsinker manuelle processer, papirarbejde og systemudfordringer faktureringsprocessen? Og venter kontoret hver dag på informationer fra marken om serviceopgaver? Det kan give tabt indtjening.

Flere dages forsinkelse giver en ringere likviditet. Tager det flere uger at sende en faktura efter en opgave er færdiggjort, er det på tide at finde en bedre proces, som øger tilfredsheden hos medarbejdere og kunder - OG samtidig øger likviditeten.

En digital løsning med selvbetjeningsportal til kunderne giver mulighed for, at kunden ikke kun betaler fakturaer hurtigt, til tiden og online, men også at få samlet alle andre **interaktioner med kunden ét sted**.

## DER GÅR I GENNEMSNIT **34** DAGE, FØR VIRKSOMHEDEN FÅR BETALING FOR UDFØRT SERVICEOPGAVE

(Aberdeen Group)



Beskeder, billeder, dokumenter og rapporter er med det samme tilgængeligt for såvel interne som eksterne brugere af portalen. ExpandIT portalen kan bruges til at kommunikere omkring det planlagte besøg, bekræfte aftaler og planlægge fremtidige besøg.

Derudover kan kunderne få adgang til de samme informationer i portalen, som de får, når de taler med en repræsentant fra jeres virksomhed. Alle registreringer, kortbetalinger og lignende bliver vedligeholdt i ERP-systemet, så alt til hver en tid er opdateret

# ET DIGITALT VÆRKTØJ SOM FULDENDER VÆRKTØJSKASSEN OG UDVIKLER VIRKSOMHEDEN:



**KUNDESERVICE**



**KONKURRENCEFORDELE**



**RESSOURCEOPTIMERING**



**GENNEMSIGTIGHED**



**ARBEJDSGLÆDE**

**KONTAKT OS I DAG, OG HØR  
HVORDAN EXPANDIT KAN UDVIKLE  
JERES FORRETNING!**



**[sales.mobile@expandit.com](mailto:sales.mobile@expandit.com)**



**[www.expandit.dk](http://www.expandit.dk)**

**klik her**

**expandit**