



SERVICE1

SUMMER RELEASE 2020

NEUE FEATURES UND VERBESSERUNGEN



INHALT

DAS SUMMER RELEASE ENTDECKEN

UNSERE NEUEN LÖSUNGEN FÜR SIE

DIE ROADMAP

NEUE ZIELE ERREICHEN

WAS SIE IN DIESEM RELEASE ERWARTET

HIGHLIGHTS AUF EINEN BLICK

DIE FEATURES UND VERBESSERUNGEN

DAMIT SIE NOCH MEHR ERFOLG HABEN

AUSBLICK

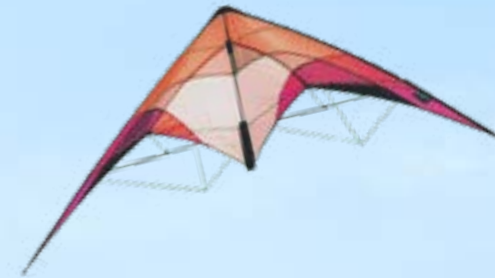
WAS SIE IM NÄCHSTEN RELEASE ERWARTET

KONTAKT

WIR FREUEN UNS AUF SIE

SUMMER RELEASE 2020

UNSERE NEUEN LÖSUNGEN FÜR SIE



Freuen Sie sich auf unser Summer Release, denn das ist vollgepackt mit cleveren Funktionen, die Ihren Field Service noch produktiver und komfortabler machen. Dafür haben wir Benutzeroberflächen neu gestaltet, Prozesse weiter optimiert und eine Reihe neuer Funktion entwickelt: Kooperationen mit Partnern, Rücksendungen, Tourenplanungen – all das gelingt mit der neuesten Version von Service1 flüssiger als je zuvor.

Lösungen , die Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen den Arbeitsalltag erleichtern und dazu beitragen die Effizienz zu erhöhen.

Entdecken Sie mit uns die Neuerungen von Service1.

SUMMER RELEASE 2020
ROADMAP



DEVELOPMENT

06.07.
PRE RELEASE

20.07.
MAJOR RELEASE

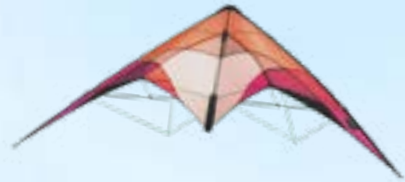
SUPPORT
RELEASES

MAI

JUNI

JULI

AUGUST



WAS SIE IN DIESEM RELEASE ERWARTET

Wenn die Abläufe und Anforderungen allen Beteiligten jederzeit klar sind, lassen sich gemeinsame Arbeiten noch besser planen. Transparenz ist damit einer der Schlüsselfaktoren. Das neue **Partner Portal** von Service1 bietet eine Plattform, mit der Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Servicepartnern übersichtlich und komfortabel organisieren und sich jederzeit einen Überblick über den Status der Serviceaktivitäten verschaffen können.

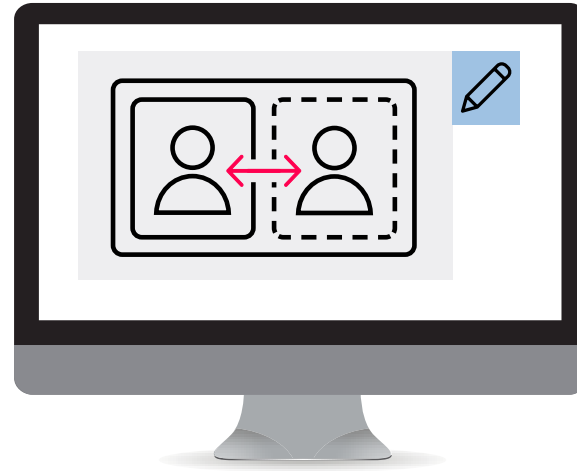
Techniker von administrativen Aufgaben zu entlasten oder diese, wo immer möglich, intelligent zu unterstützen gehört zu den wichtigsten Herausforderungen zukunftsfähiger Servicelösungen. Deshalb haben wir zwei zentrale Funktionen überarbeitet und weiter verbessert: die **automatische Ersatzteil-Nachversorgung** und die **Rücksendung** nicht benötigter oder defekter Teile.

Ein weiterer Schwerpunkt vom Summer Release 2020 liegt im Bereich **Einsatzplanung** und **Tourenoptimierung**: Beide funktionieren nun schneller, flexibler und servicegebietsübergreifend. Durch automatisierte Vorschläge und Auswertungen vergangener Einsätze ist Ihre Einsatzplanung nun näher am tatsächlichen Bedarf als je zuvor – und zwar auch dann, wenn die Pläne im Laufe des Tages mehrfach umgestellt werden müssen.

Mehr von GMS und Service1: Begleiten Sie uns bei der Entdeckung der großen und der kleinen Highlights des Summer Releases 2020.

01

Gemeinsame Auftragsbearbeitung mit Partnern smart organisiert



Service1 erleichtert mit cleveren Funktionen die Zusammenarbeit mit Servicepartnern. So geht effizienter Field Service.

Für die Kooperation mit Servicepartnern läuten wir mit diesem Release ein neues Zeitalter ein. Über das Service1 Partner Portal werden sich insbesondere all diejenigen freuen, die gelegentlich oder regelmäßig auf externe Unterstützung bei der Auftragsbearbeitung setzen.

Über das Online-Portal können Sie bei Engpässen Aufträge ganz einfach umverteilen. Haben Sie den Auftrag vergeben, legen Sie die Berechtigungen und Zugriffsrechte für Ihren Partner fest. So

kann er in Ihrer Service1-Umgebung auf alle Daten zugreifen, die er zur Auftragsbearbeitung benötigt – von der Auftragsplanung über die Durchführung bis zum erfolgreichen Abschluss. Fachlicher Austausch kann zudem direkt über die angebotenen Portal-Communities erfolgen.

Andersherum können Sie den Auftragsstatus jederzeit einsehen. Selbst die Abrechnung mit Ihrem Servicepartner erledigen Sie bequem über das Portal. So ist eine fließende Auftragsabwicklung möglich, die vor allem eines im Fokus behält: Ihren Kunden!

02

Retouren einfacher handhaben: Ein intuitiver Rücksendeprozess macht's möglich



Mit Service1 wird das Retourenmanagement zur komfortablen Nebensache. Davon profitieren alle Beteiligten.

Um Störungen schnell zu beheben und die Ersterledigungsrate kontinuierlich zu verbessern, werden Serviceeinsätzen häufig mehrere unterschiedliche, aber infragekommende Ersatzteile zugesteuert. Handelt es sich dabei um hochwertige oder selten benötigte Teile die aber vor Ort nicht benötigt wurden, erfolgt in der Regel eine Rücksendung in Form einer sogenannten Retoure.

Service1 reduziert den Aufwand für die Retourenabwicklung auf kluge Weise. Das Feature versetzt Ihren Techniker in die Lage, retourenpflichtige Rücksendungen anhand einer Auswahlliste in sinnvollen und auftragsunabhängigen Paketen zu bündeln. Bei der Gelegenheit wird er gleich an fällige Retouren und Ersatzteile erinnert, die geliefert, aber bisher nicht verbraucht wurden. Bei Bedarf kann er seinen Selbstbehalt verbuchen oder wird bei der Erfassung der Rücklieferungsnummer proaktiv unterstützt.

Cleverer Zusatznutzen: Ausgebaute Teile, die hochwertig sind oder aufgearbeitet werden können, lassen sich in diesen Prozessablauf einbeziehen; neu eingeführte Teile, die das Qualitätsmanagement einer Prüfung unterziehen möchte ebenso.

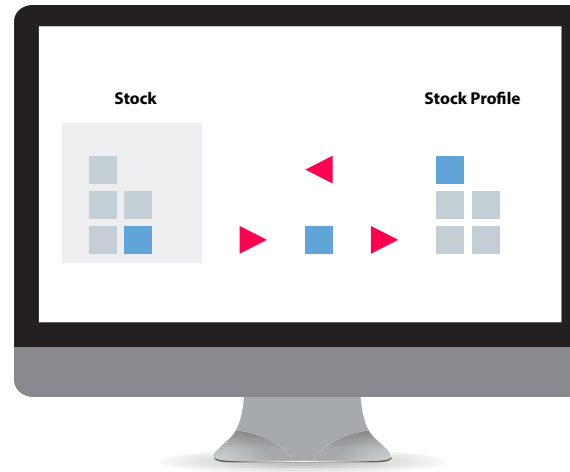
Dank der smarten Retourenabwicklung von Service1 werden Techniker von vielen zeitaufwendigen Tätigkeiten zur Suche und Erfassung von Informationen entlastet. Das Qualitätswesen kann zudem schneller Mängel und Fehlerursachen identifizieren und erforderliche Verbesserungen initiieren. Ihre Techniker

profitieren von den komfortablen Abläufen der Retourenabwicklung reduzieren ganz nebenbei auf diese Weise die Kapitalbindung und Kosten im Service.

02

03

Dank optimierter Lagerortprofile immer das richtige Ersatzteil zur Hand



Cleveres Materialmanagement hat alle Aspekte der Nachversorgung im Blick. So optimiert man Lagerorte heute. Grundvoraussetzung für eine hohe Ersterledigungsrate im Field Service ist die Verfügbarkeit der erforderlichen Ersatzteile. Als Basis für die automatische Ersatzteilmachversorgung dienen optimierte Lagerortprofile, die von dem Qualifikations- und Produktspektrum der Techniker abhängig sind. Im Laufe der Zeit ändern sich jedoch häufig die Umgebungsparameter, etwa wenn sich das Qualifikationsprofil oder die installierte Basis im Einsatzgebiet durch neue Produkte und Ersatzvergaben

ändern. Die Lösung für dieses Problem besteht in der kontinuierlichen Optimierung der Lagerprofile und ihrer automatischen Nachversorgung.

Mit der Lagerortprofiloptimierung von Service1 begegnen Sie solchen Veränderungen zukünftig smart. Service1 macht eigenständig Vorschläge, die auf dem bisherigen Ersatzteileinsatz basieren und die Sie weiter definieren und anpassen können. Ihre Anforderungen lassen sich zu diesem Zweck über ein frei konfigurierbares Regelwerk abbilden. Zudem können Sie vorgeben, welche Teile immer, nie oder erst nach erstmaligem ▶

Gebrauch in einem Lagerort vorhanden sein sollen. Limits für den Preis, das Gewicht und das Volumen lassen sich ebenfalls festlegen – sowohl für das einzelne Ersatzteil als auch bezogen auf den gesamten Bestand des Lagerortes. Das Ergebnis ist ein Regelwerk für Ihr bestmögliches Lagerortprofil!

Die Nachversorgung auf Lagerortebene ist deutlich näher an der Realität des Technikers und damit auch an der Ihrer Kunden. Da die Kriterien sich flexibel definieren und verändern lassen, wächst das System mit den sich verändernden Aufgaben mit.

Ein derart optimiertes Lagerortprofil bringt Ihnen gleich einen doppelten Vorteil: eine optimierte Kapitalbindung und eine Ersterledigungsrate, die unter allen Umständen hoch bleibt.

03



WEITERE FEATURES IM DETAIL

SUMMER RELEASE 2020

04

Touren optimiert man besser fortlaufend



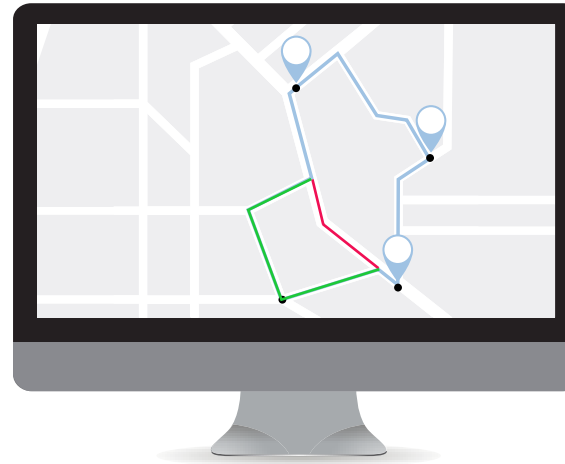
Einsatz- und Tourenpläne sind laufend unvorhersehbaren Änderungen unterworfen. Ihre Planung und Optimierung erfordert daher ein hohes Maß an Dynamik und intelligenten Strategien.

Dank einer neuen Heuristik können Sie mit Service1 nun gezielt genau die Touren optimieren lassen, die sich in einem relevanten Umkreis einer Plaungsänderung befinden – und zwar extrem schnell und dynamisch. Erste Tests haben gezeigt, dass auf diese Weise eine Reduktion der Fahrstrecken und -zeiten um bis zu 10 Prozent erreicht werden können.

Wir freuen uns, Ihnen mit der Heuristik weitere Möglichkeiten zur Optimierung Ihrer Einsatz- und Tourenpläne an die Hand geben zu können.

05

Automatische Neu- und Umplanung bei Ad-hoc Einsätzen



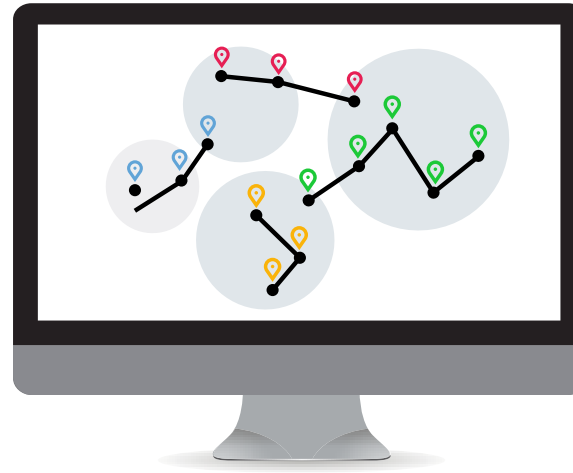
Ergeben sich im Tagesverlauf spontan neue Termine mit hoher Priorität, so erfordern die damit verbundenen Planungsänderungen in der Regel einen hohen Aufwand.

Mit dem neuen Release lassen sich Ad-hoc-Termine jetzt einfach nachträglich in bestehende Einsatz- und Tourenpläne einfügen. Service1 ermittelt automatisch den Techniker, in dessen Tour sich der Einsatz am besten einplanen lässt und führt die dazu erforderliche Umdisposition bereits geplanter Termine automatisch durch. Erfordert die Umdisposition auch die Anpassung der Einsatz- und Tourenpläne weiterer Techniker, so erfolgt dies ebenfalls automatisch. Bereits mit den Kunden fest vereinbarte Zeitfenster und fixierte Termine bleiben bestehen.

Die neue Optimierung berücksichtigt dabei nicht nur die zeitliche und geographische Nähe, sondern auch die Qualifikation und Ersatzteilverfügbarkeit der jeweiligen Techniker. Einfacher und effizienter lässt sich die Planung von Ad-hoc Einsätzen nicht unterstützen.

06

Dynamische Cluster Optimierung (DCO) – Dynamische Servicegebiete



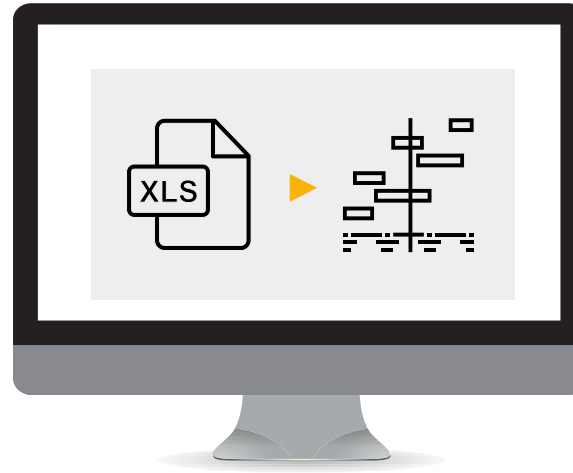
Gut, wenn man als Serviceorganisation optimale Tourenpläne und sinnvoll zugeschnittene Servicegebiete hat. Noch besser, wenn man die Mittel hat, sie bei Bedarf automatisch anzupassen.

Mit diesem Release verlassen wir die Grenzen statischer Einsatzgebiete. Durch die bedarfsorientierte Bündelung von Technikern zu Dispositions-Clustern sind wir in der Lage, weitere Potentiale in der Tourenoptimierung zu erschließen.

Das bedeutet, dass bisher genutzte Parameter, wie etwa die Postleitzahl, nicht mehr zwingend als Grundlage zur Tourenoptimierung dienen müssen. Sie können Touren zukünftig danach erstellen lassen, welcher Techniker sich mit den passenden Fähigkeiten und dem richtigen Ersatzteil in der Nähe eines zu disponierenden Einsatzes befindet. Das spart Zeit und Geld und führt oft auch dazu, dass Termine schneller erledigt werden können.

07

Plantafel – Kapazitätsplanung clever importieren



Auch bei der Kapazitätsplanung setzt Service1 auf mehr Komfort, denn die manuelle Übertragung von Werten entfällt. Dafür haben wir eine Schaltfläche eingebunden, die den Datenimport aus einer XLS-Datei ermöglicht. Der Disponent kann die Werte aus der XLS-Planungsdatei ganz einfach in die dafür vorgesehenen Felder der Kapazitätsplanung importieren.

Nach dem Datenimport erfolgt eine Validierung und im Fehlerfall erscheint direkt eine Meldung sowie ein Verweis auf die als fehlerhaft identifizierten Daten.

08

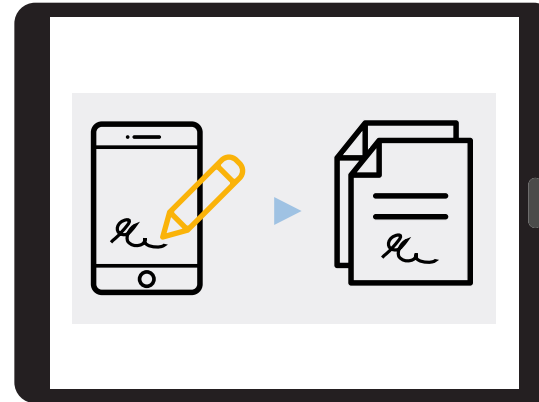
Plantafel – Mit einem Klick um Überblick



Bisher werden Termine, die zusammengehören mit praktischen Hinweislinien versehen. Mit diesem Release haben wir die Übersichtlichkeit der Plantafel noch einmal deutlich erhöht. Klicken Sie einen beliebigen Termin in der Plantafel an, werden alle dazugehörigen Termine farblich hervorgehoben. So erfassen Sie die Planung von zusammengehörigen Terminen über Wochen und Monate auf einen Blick.

09

Berichte einfach per Smartphone und Co. unterschreiben



Das Erstellen von Einsatzberichten gehört fest zum Aufgabenspektrum eines Servicetechnikers. Darunter sind immer wieder auch Dokumente, die seine Unterschrift erfordern. Bisher war dies an Geräten ohne Touchscreen ausschließlich mittels Maus oder Mausepads möglich, was im Arbeitsalltag oft mit zusätzlichem Aufwand verbunden ist.

Service1 bietet mit der Companion App erstmals die Möglichkeit, Unterschriften mittels eines externen Systems in den Bericht einzufügen. Dafür benötigt Ihr Techniker lediglich ein Smartphone oder ein anderes mobiles Endgerät. Nach dem Öffnen des Unterschriftenfeldes kann er wählen, ob er die Unterschrift wie bisher per Maus oder Pad eingibt oder über die neue App. Der Anwender wird durch den gesamten, intuitiv angelegten Vorgang geführt.

Einfacher geht es nicht. Und wenn doch, dann arbeiten wir daran, es möglich zu machen.

KUNDENORIENTIERTE AUFTRAGSERFASSUNG NEU GEDACHT

Unsere cloudbasierte Field Service Lösungen entwickeln wir analog zu den steigenden Anforderungen unserer Kunden permanent weiter. Wie unsere Service Console – die Auftragserfassung muss diesem Fortschritt auf technischer und optischer Ebenen auch jederzeit gerecht werden. Aus diesem Grund wird die Console im nächsten Release eine wichtige Rolle für uns aber auch für unsere Kunden spielen.

Alle Module, die Sie benötigen, um einen Auftrag anzulegen, sind dann in der neuen Anwendung hinterlegt. Die Unterschiede werden Sie direkt erkennen – zum Beispiel an verbesserten Funktionen sowie an einem zeitgemäßen und benutzerfreundlichen Design.

DIE NÄCHSTE GENERATION DER MOBILEN APP

Im nächsten Release können wir Ihnen tolle Neuigkeiten zu unserer mobilen Applikation berichten. Wir haben die Benutzeroberfläche weiter so überarbeitet, dass Ihr Techniker noch flüssiger durch die Anwendung gehen kann und Arbeitsschritte schneller erfasst werden können.

Dazu kommt, dass die Basisstruktur der Software nochmals optimiert wurde und unsere künstliche Intelligenz so nahtlos integriert ist, dass ein hoher Mehrwert für alle Beteiligten entsteht. Zudem bietet die Lösung dann die Möglichkeit der vollständigen Anpassbarkeit durch Ihre IT-Abteilung – und das bei voller Offline-Fähigkeit – natürlich auch für große Datenmengen.

PARTNER PORTAL UPDATES

Das Winter Release 2021, unser nächstes Release, bringt auch einige Updates für das Partner Portal mit. Neben den jetzt schon verfügbaren Vorteilen werden wir im nächsten Release unter anderem auch eine erweiterte Prozessunterstützung bei der Einbindung von Partnern, Dienstleistern und Händlern durch leistungsfähige Partnerverträge integrieren. Damit wird das Festlegen des Leistungsspektrums und der Vergütung erbrachter Leistungen vom Partner noch intuitiver und perfekt in die Systemlandschaft integriert.

Weitere Informationen zu den für das nächste Release geplanten Neuerungen stellen wir Ihnen auf Anfrage gerne zur Verfügung.

SUMMER RELEASE 2020
RECHTLICHE HINWEISE



CONFIDENTIAL NOTIFICATION

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without written permission from GMS Development.

CHANGE NOTIFICATION

All dialog functions, processes and internal data structures or picklist values described in this document are subject to change. GMS Development reserves the right to optimize and extend the application and processes without further notification. The release notes will contain a detailed description of all modifications and new features.



GMS Development GmbH

An der Talle 89
D-33102 Paderborn

Tel.: +49 (52 52) 9891- 0

Fax: +49 (52 52) 9891- 19

E-Mail: info@gms-online.de