



SERVICE1
SUMMER RELEASE 2021

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

KONTAKT

WIR FREUEN UNS AUF SIE

NEXT GENERATION FIELD SERVICE

Abschiede sind nicht per se etwas Schlechtes. Mit dem Summer Release 2021 dürfen Sie gleich mehrfach freudig Adieu sagen. Zu unübersichtlichen Strukturen zum Beispiel, zu aufwendigen Verwaltungsarbeiten und zu fehlerhaften Datensätzen. Begrüßen Sie mit uns die neuen Funktionen von Service1 und freuen Sie sich auf Field Service, der noch effizienter wird. Die Features des Summer Release 2021 sorgen für mehr Struktur

und vereinfachte Abläufe im Field Service. Die Automatisierung bisher zeitraubender Tätigkeiten ist eines der Fokusthemen in diesem Release. Und da ein guter Field Service nur gemeinsam mit anderen umzusetzen ist, haben wir auch die Zusammenarbeit mit Partnern und Mitarbeitern weiter optimiert. Dafür haben wir einige Abläufe neu strukturiert und im Bereich „Wissenstransfer“ sogar ein ganz neues Modul geschaffen.

Mehr Planungssicherheit, bessere Kommunikationsstrukturen, intuitive Arbeitsabläufe und ganz viel Servicewissen für alle: Mit dem Summer Release 2021 gibt's noch mehr Gutes für Techniker, Call-Center-Agenten, Partner und Kunden von Serviceorganisationen.

Begleiten Sie uns zu den neuen Funktionen von Service1.

SUMMER RELEASE 2021
ROADMAP



02.07.
SUMMER RELEASE

DEVELOPMENT

DEVELOPMENT

SUPPORT
RELEASES

JUNI

JULI

AUGUST

AUF WELCHE FUNKTIONEN SIE SICH FREUEN DÜRFEN

Serviceorganisationen arbeiten heute zunehmend mit Partnern zusammen. Die Szenarien umfassen dabei das gesamte Spektrum an Servicearbeiten. Manche Unternehmen nutzen die Außendienstkapazitäten von Partnern ausschließlich in Service-Spitzenzeiten, andere vergeben die Serviceverantwortung für eine Region oder sogar ein ganzes Land dauerhaft an ein anderes Unternehmen. Jedes dieser Szenarien lässt sich ab sofort vollautomatisch abwickeln – und

zwar absolut unabhängig davon, wie intensiv die Zusammenarbeit dahinter im Detail ist.

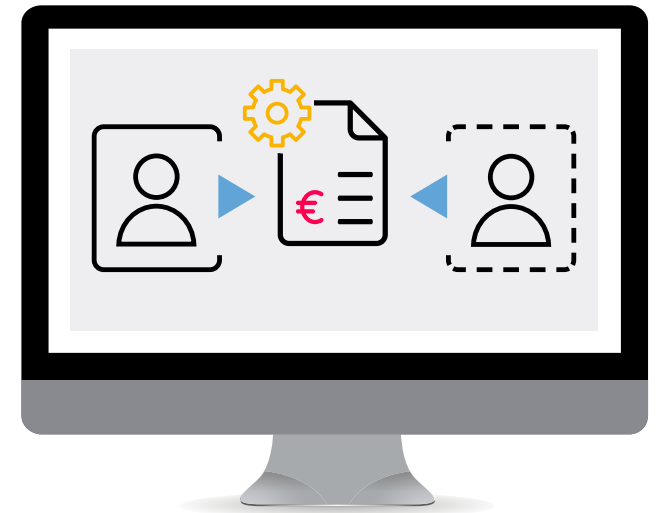
Newton Documents ist das neueste Mitglied in der cleveren Service1-Familie. Mit ihm wird Servicewissen auf eine neue Art bereitgestellt: organisiert, strukturiert und immer zum passenden Zeitpunkt. So haben innerhalb der Serviceorganisation alle Mitarbeiter stets die Informationen parat, die sie benötigen, um den Auftrag schnellstmöglich erfolgreich abzuwickeln.

Auch unsere Terminplanung hat ein innovatives Upgrade erfahren. Denn die ist ab sofort mit optimierter Priorisierungsfunktion ausgestattet. Das heißt, dass sich die Tagesplanung nun deutlich besser mit dringenden Ad-hoc-Terminen vereinbaren lässt. Dafür wählt die neue Prioritätsplanung von Service1 selbstständig aus, welche Termine sofort erledigt werden müssen und welche noch warten können. Alle dazugehörigen Umplanungen übernimmt sie dabei gleich mit.

Auch die weiteren Features unseres Summer Release 2021 können sich sehen lassen. Freuen Sie sich auf die Neuheiten von Service1.

01

Automatische
Abrechnung aller Partner





01

Automatische Abrechnung aller Partner

Die Vergütung mit allen Partnern und Subunternehmern einfach und schnell erledigen: die neue Automatisierung der Partnervergütung vereinfacht diesen bisher aufwendigen Prozess erheblich. Mit Service1 lassen sich ab sofort sämtliche Vergütungsvereinbarungen zu jedem Partner elektronisch abspeichern und vollautomatisch abwickeln – und zwar für jedes denkbare Szenario. So wird die Partnervergütung zur spielend leichten Nebensache im „Teamplay“ Field Service.

So divers die Zusammenarbeits-Szenarien im Field Service, so unterschiedlich sind auch die Vergütungsmodalitäten, die den Partnern und Subunternehmern zugeordnet sind. Diese Konditionen immer wieder auszuwerten und die Vergütungen pro Servicepartner zu berechnen, ist eine komplexe Aufgabe, die zudem viel Zeit benötigt. Der Aufwand erhöht sich sogar noch,

wenn die Konditionen nur in Papierform vorliegen oder in verschiedenen PDF-Dokumenten verteilt sind.

Mit dem Summer Release von Service1 haben wir den Prozess der Partnervergütung deutlich optimiert. Ab sofort lassen sich alle vertraglichen Parameter innerhalb der Servicekonsole elektronisch hinterlegen und sind von sämtlichen Beteiligten transparent einsehbar. Ob es um die Vergütung für eine Inselladung geht oder um den Umgang mit bestimmten Materialien; ob es sich um einzelne Kleinaufträge oder die Bearbeitung einer ganzen Region handelt: Die Berechnung erfolgt ab sofort vollautomatisch. Die Liste der hinterlegten Szenarien lässt sich durch vorbereitete Anpassungsmöglichkeiten außerdem individuell erweitern.

02

Servicewissen
just-in-time
für alle Beteiligten





02

Servicewissen just-in-time für alle Beteiligten

Das neueste Modul von Service1 räumt auf im Dschungel der Servicedokumente – und verschafft so allen Beteiligten erhebliche Vorteile. Denn Wissen ist mit Newton Documents ab sofort perfekt organisiert und stets in dem Moment verfügbar, in dem es benötigt wird.

In Serviceorganisationen müssen Mitarbeiter ihren Kunden Antworten auf Fragen liefern, die sich im Serviceprozess ergeben. Es zeigt sich immer wieder, dass das Wissen, welches hier benötigt wird, entweder gar nicht dokumentiert ist oder nur unzureichend organisiert in verschiedenen Dokumenten vorliegt. Auch die Orte, an denen die Serviceunterlagen aufbewahrt werden, sind meist nicht eindeutig festgelegt. Sind sie elektronisch abgelegt, werden Suchfunktionen nur teilweise unterstützt.

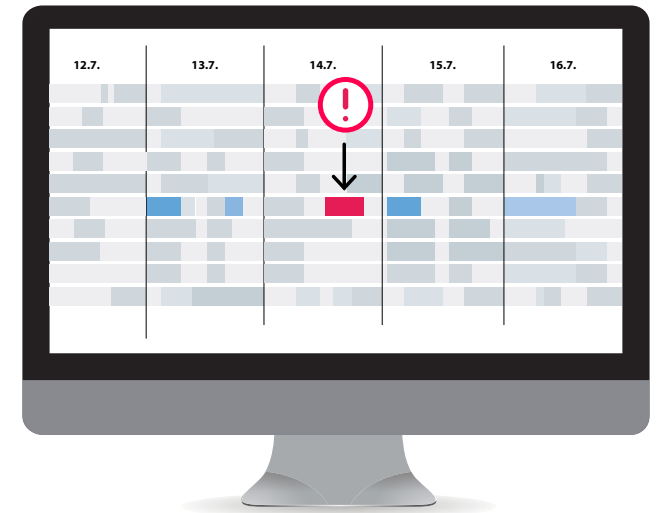
Ab sofort hat Servicewissen einen festen Platz. Newton Docu-

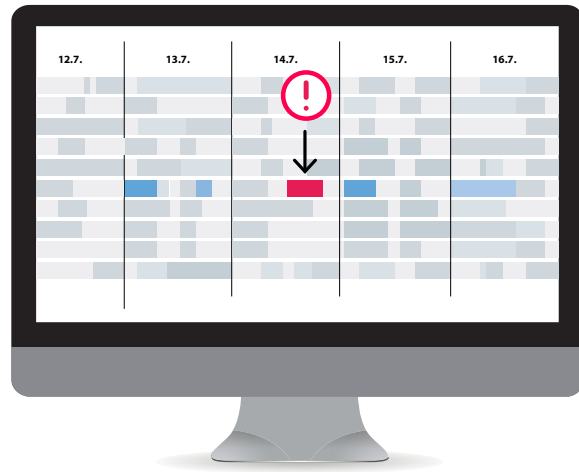
ments organisiert alle Arten von Dokumenten und Wissensartikeln einfach clever. Je nach Kontext werden Informationen in verschiedenen Stufen des Serviceprozesses bereitgestellt, etwa im Partnerportal, im Contact-Center-Modul oder in der mobilen Anwendung. Über ein Backoffice-Modul können Dokumente in verschiedenen Formaten erstellt oder hochgeladen werden. Alle Dateien lassen sich mit Anmerkungen versehen und werden so indiziert, dass sie sich über die intelligente Suche ganz einfach aufspüren lassen.

Mit Newton Documents finden Service-Mitarbeiter relevante Informationen frühzeitig im Serviceprozess. So lassen sich Kosten für Folgebesuche und unnötig lange Fehlerbehebungszeiten in Serviceorganisationen effektiv reduzieren.

03

Service Level
Agreements mit
Leichtigkeit erfüllen





03

Service Level Agreements mit Leichtigkeit erfüllen

Eine der großen Herausforderungen im Field Service ist es, mit einem äußerst engen Zeitplan zu jonglieren. Die neue Prioritätsplanung von Service1 organisiert Vor-Ort-Termine für Servicetätigkeiten und Service Level Agreements so, dass immer der Termin mit der höchsten Dringlichkeit zuerst erledigt wird. Dabei benutzt das Feature die vorhandenen Kapazitäten und Ressourcen immer optimal aus.

Im eng getakteten Tagesplan von Serviceorganisationen ist stets ein Zeitfenster für Ad-hoc-Termine reserviert. Häufig jedoch werden mehr dringende Service-Aktivitäten gemeldet, die zügig abgewickelt werden müssen, als Zeit dafür eingeplant ist. Die Termine so zu verschieben, dass sie tatsächlich nach Dringlichkeit abgearbeitet werden können, ist höchst komplex und

sehr zeitaufwendig. Termine mit niedriger Priorität lassen sich ab sofort unkompliziert verschieben. Dafür präsentiert das Feature eine Liste mit geeigneten Terminen, aus welcher der Disponent auswählen kann. Ganz automatisch werden so Kapazitäten frei, die für Einsätze mit hoher Priorität genutzt werden können. Besonders praktisch: Disponenten können nun Zeitfenster mit niedriger Priorität vergeben, ohne sich allzu viele Gedanken darüber machen zu müssen, ob die Kapazitäten dafür vorhanden sind. Die Prioritätsplanung unterstützt sie proaktiv, indem sie eine Umplanung für den aktuellen als auch für die Folgetage vorschlägt. Neu ist auch, dass dabei automatisch alle nicht verschiebbaren Termine mitberücksichtigt werden.



WEITERE FEATURES IM DETAIL

SUMMER RELEASE 2021

04

Zeitpläne clever organisieren



Normalerweise werden Serviceeinsätze von den Disponenten so gut organisiert, dass die Techniker an den Plänen keine Änderungen mehr vornehmen müssen. Dennoch kommt es regelmäßig vor, dass sich Kundenanforderungen im Tagesverlauf spontan ändern. Die Einsatzplanungen können dann von den Technikern nicht wie vorgesehen umgesetzt werden. Diese Abweichungen von der Ursprungsdisposition müssen kommuniziert und alle betroffenen Einsätze umgeplant werden. Dabei geht wertvolle Zeit verloren.

Die neuen Möglichkeiten für die Terminplanung lassen sich einfach und schnell konfigurieren. Sie ermöglichen dem Benutzer außerdem, eine Folgeaktivität zu erstellen oder Termine abzulehnen, die nicht erfüllbar sind. All das lässt sich nun erledigen, ohne dass der Techniker den Disponenten umständlich per Anruf informieren muss.

Mit Service1 erfolgt der Informationsaustausch ab sofort ganz einfach aus dem Serviceprozess heraus.

05

Texterfassung automatisiert



Die Dokumentation von Serviceeinsätzen gehört zu den gängigen Verwaltungstätigkeiten eines jeden Technikers. Je nach Einsatzart und -häufigkeit entsteht dabei über die Arbeitswoche ein hoher zeitlicher Aufwand für Schreibarbeiten.

Mit Service1 vereinfachen wir die Auftragsnachbearbeitung und minimieren so den Verwaltungsaufwand für die Außendiensttechniker enorm. Ab sofort unterstützt Service1 Ihre Techniker mit konfigurierbaren Textvorlagen, die sich individuell bearbeiten lassen. Die Auswahl der idealen Vorlage erfolgt über einen Filter- und Sortiermechanismus. Gibt Ihr Techniker zum Beispiel das Land, die Leistungsart, den Typ oder die Produktklasse des Einsatzes an, wird ihm automatisch die Textvorlage angezeigt, die am besten zu seinem Auftrag passt.

06

Einfache Weiterbearbeitung von Serviceberichten



Außendiensttechniker müssen ihre Serviceberichte nach dem Einsatz mit allen zuständigen Kundenvertretern teilen. Dieser Prozess ist mitunter sehr zeitraubend. Denn die Liste der Empfänger muss manuell vom Techniker erfasst und unter Umständen händisch um weitere Empfänger ergänzt werden.

Ab diesem Release stehen dem Techniker alle E-Mail-Adressen von Kontakten, Zahlern, Leistungs- und Rechnungsempfängern in einer Liste zur Verfügung. So kann er zukünftig im Debriefing-Prozess von Service1 mobile ganz einfach alle Personen auswählen, die den Leistungsbericht erhalten sollen. Die Liste lässt sich außerdem unkompliziert um Ad-hoc-Kontakte erweitern.

07

Datenduplikate automatisiert entfernen

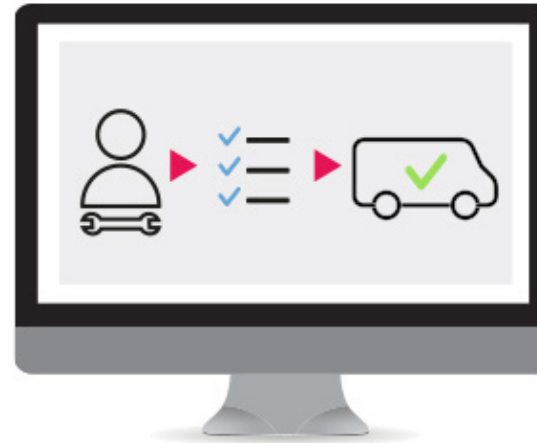


Die Verwaltung von Kundendatensätzen zu komplexen Service-Prozessen ist sehr aufwendig. Typischerweise lassen sich Dopplungen trotz enormer Bemühungen kaum vermeiden. Das Aufspüren dieser doppelten Datensätze ist bisher sehr aufwendig und betrifft häufig gleich zwei Unternehmensbereiche: die IT- und die Serviceabteilung. Dennoch ist es notwendig, denn nur eine duplikatfreie Datenbank sichert die Dienstleistungsqualität der Organisation.

Die neue Servicekonto-Zusammenführung von Service1 unterstützt die Beseitigung doppelter Datensätze – und zwar sowohl die manuelle als auch die automatisierte. Dafür kann nun ein Prozess eingerichtet werden, der Duplikate erkennt und eine automatische Zusammenführung veranlasst. So lassen sich Servicekonten ganz einfach in einen separaten Datensatz überführen. Die übersichtliche Folge: Kundendatensätze mit einer transparenten und konsistenten Service-Historie.

08

Techniker, die für ihren Bestand verantwortlich sind



Bestände, die nicht kontrolliert werden können, und Materiallieferungen, für welche die Techniker nicht vollständig verantwortlich sind, führen immer wieder zu Unklarheiten beim Materialbestand. Oft sind nicht die passenden Teile im mobilen Lager eines Technikers vorrätig, ebenso oft fährt er Material spazieren, dass er weder bestellt hat noch benötigt.

Mit Service1 hat das Rätselraten zum Materialbestand im mobilen Lager ein Ende – denn ab sofort lassen sich alle Teile lückenlos nachverfolgen. Außendienstmitarbeiter können nun alle Lieferungen bestätigen, die sie erhalten. Erst dann ist die Buchung des Materials in die eigenen mobilen Bestände möglich. Das funktioniert sogar für Teillieferungen. Für noch mehr Übersichtlichkeit sind die Listen nach Liefernummern gruppiert. So wissen endlich Techniker, Partner und Serviceorganisationen ganz genau, welche Teile in welchem Lager liegen.

09

Auftragsannahme einfach und schnell

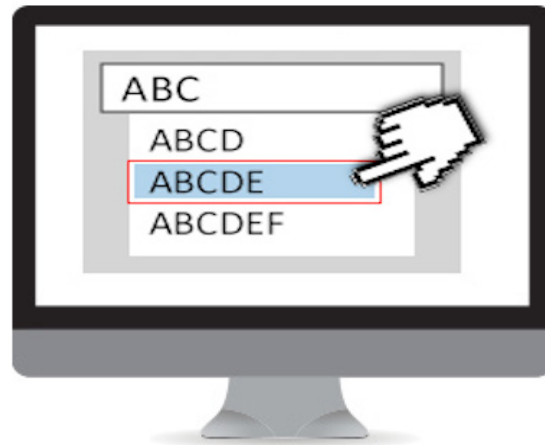


In Serviceorganisationen muss es oft schnell gehen. Das beginnt schon beim Erstkontakt. Ruft ein Kunde an, um eine Dienstleistung anzufordern, müssen dem Call-Center-Agenten sofort alle relevanten Daten zur Verfügung stehen, damit er den Auftrag korrekt anlegen kann. Es zeigt sich, dass es an diesem Punkt im Serviceprozess immer wieder zu Problemen kommt, die sich auf die Qualität des Serviceeinsatzes auswirken. Meist lassen sich fehlende Informationen sowie mangelnde Transparenz und Flexibilität als Fehlerquellen identifizieren.

Wir haben die Auftragsbearbeitung von Service1 erweitert und modular aufgebaut. Dabei haben wir großen Wert auf Flexibilität gelegt: Serviceorganisationen können nun innerhalb der Funktionalität konfigurieren, welche Informationen dem Call-Center-Agenten angezeigt werden, wenn ein Anruf eingeht – und zwar für jeden Kunden individuell. Das führt dazu, dass nur die jeweils relevanten Informationen präsentiert werden. So wird die Komplexität für den Agenten enorm reduziert. Besonders praktisch: Eine neue Adressvalidierungsfunktion stellt sicher, dass alle im Prozess erfassten Adressen auch dem tatsächlichen Standort des Kunden entsprechen.

10

Serien- und Chargennummern smart in der App erfassen



Verbaut ein Servicetechniker ein oder mehrere Teile beim Kunden, muss er das verbrauchte Material dokumentieren. Bei bestimmten Materialien ist es zusätzlich erforderlich, dass er die Serien- und Chargennummer angibt. Bisher musste das umständlich Ziffer für Ziffer über die Eingabe in ein Textfeld der Service1-App erfolgen. Das ist zeitraubend und gleichzeitig sehr fehleranfällig.

Mit dem Summer Release 2021 wird diese Tätigkeit nun vereinfacht. Sobald der Techniker eine Materialnummer auswählt, informiert die Funktion ihn darüber, ob die Dokumentation der Serien- und Chargennummer für dieses Teil erforderlich ist. Schon mit der Eingabe der ersten Ziffer schlägt die Funktion automatisch eine Auswahl an Nummern vor, die zum Auftrag passen. Zusätzlich wird dem Techniker eine Liste der Teile präsentiert, z.B. als Barcode, die er in seinem Lager vorrätig hat. So wird der gesamte Prozess komfortabler und die Dokumentation von verbrauchtem Material deutlich korrekter.

SUMMER RELEASE 2021
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 –
Gesellschaft für Software-Entwicklung mbH**

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