

Gør Field Service til jeres konkurrencefordel

bredana Solutions



Intro

Field Service er et område, som har udviklet sig enormt meget de seneste år, hvor især nye teknologiske løsninger baner vejen for en mere effektiv og profitabel serviceforretning.

I denne guide kigger vi nærmere på 3 punkter om fremtidens Field Service, så du kan levere proaktiv service, effektivisere arbejdsdagen for teknikere og øge indtjeningen på hele serviceafdelingen.

Vi kommer derudover med en række anbefalinger, som er opdelt i kompleksiteten af serviceopgaver. Kompleksiteten har stor indflydelse på udgangspunktet, og hvad du bør prioritere.

Indhold

IoT bliver en konkurrencefordel	3
Data er og bliver forretningskritisk	5
Systemer skal i højere grad tale sammen	7
Bredana Gruppen	9



IoT bliver en konkurrencefordel

Kundetilfredshed bliver i højere og højere grad nøglen til succes – især i serviceafdelinger. Kunderne forventer højere serviceniveauer, hvilket betyder, at Field Service Providere (FSP) fremover vil skulle tage større ansvar for dag-til-dag vedligeholdelse og ikke kun udskiftninger og reparationer. Derfor er FSP nødt til hele tiden at være et skridt foran og implementere nye metoder til at forbedre og optimere kundeservicen – og med Internet of Things (IoT) kan du få en stor konkurrencefordel.

Data og IoT hjælper med at løse ovenstående udfordring, fordi det giver mulighed for at tilbyde en forebyggende service, som utvivlsomt vil føre til mere tilfredse kunder.

Ifølge en undersøgelse fra Gartner bruger 15% af virksomheder med Field Service allerede IoT, men yderligere 47% vil tage det i brug inden for de næste 24 måneder. Nødreparationer er ofte lig med høje omkostninger og frustration for kunden. Samtidig kan det være svært for kunden at komme med en klar beskrivelse af problemet.

Konsekvensen er teknikere, der sendes af sted med de forkerte reservedele, forsinkelser i reparationsopgaven eller at den udsendte tekniker mangler ekspertviden om det faktiske problem.



Med implementeringen af IoT i jeres serviceorganisation kan I løfte Field Service til et nyt niveau, fordi I hurtigt kan imødekomme kundernes behov – samtidig gør det jer i stand til at reagere proaktivt før kunden overhovedet er klar over, at der er et problem.

IoT kan afhjælpe disse udfordringer, fordi der automatisk opsamles data fra maskiner, systemer og udstyr. Der dannes indsigter baseret på disse fakta, som automatisk kan iværksætte handlinger. På den måde kan problemet identificeres med det samme og løses mere effektivt.

Anbefalinger til IoT baseret på din serviceforretningens kompleksitet

Lav kompleksitet

Brug IoT til at monitorere kundens udstyr, så du kan skalere proaktiv service. Lad systemerne hjælpe med at besvare: Bør du planlægge et teknikerbesøg hos kunden i nær fremtid? Eller skal du sende en tekniker med det samme? Kan fejlen løses med fjernkommandoer til enhederne? Eller skal du foretage reparationerne på stedet for at undgå driftstop hos kunden?

Høj kompleksitet

Da det er svært at skalere din service, er dit fokus er i stedet at opbygge loyalitet og opnå højere avance per serviceopgave.

Da der ofte er knaphed på bestemte medarbejdere med særlige kompetencer og certificeringer, kan du fx optimere vedligeholdelse via IoT-baseret proaktiv service, som gør det muligt at monitere remote.

Data er og bliver forretningskritisk

Data er fundamentet for fremtidens field service. For mange FSP kan det være svært at planlægge vagtplan og forudsige mandskabsbehovet på grund af tilfældigheder såsom forsinkelser, manglende reservedele, aflysninger mm.

Ved at integrere data i forretningen kan FSP bedre tilrettelægge arbejdet og tilpasse vagtplanerne baseret på databaserede antagelser. Samtidig giver data også mulighed for at udføre vedligeholdelses- og serviceopgaver mere proaktivt, fordi teknologien gør dig i stand til at fjern-overvåge udstyr, og automatisk giver besked, når det er tid til service, eller hvis noget er gået i stykker. Samtidig er udfordringen, af ekspertise er svært at skalere.

Ekspertisen skal derfor samles og distribueres digitalt, fordi afstand, jargon eller knaphed på tid bliver en voksende udfordring.

Førnævnte undersøgelse viser, at 69% benytter eller indfører resultatbaserede servicekontrakter som konsekvens af ovenstående udfordringer. Resultatbaserede servicekontrakter betyder helt kort, at FSP kan have en kontraktmæssig forpligtelse, der gør dem ansvarlig for visse resultater (såsom strømforbrug, output eller oppetid).



Som udgangspunkt er de derfor mindre bekymrede for ting som opgavens omfang og kontrakt, og mere bekymrede om, hvad beslutninger baseret på omkostningsbesparelser har af betydning for forsinkelser og udstyr. Dermed udnytter virksomheden deres data som et strategisk værktøj, der gør servicesalg lettere, mens det forbedrer kundeoplevelsen.

Anbefalinger til data baseret på din serviceforretnings kompleksitet

Lav kompleksitet

Hvis den service du udbyder er næsten identisk fra gang-til-gang handler det primært om at bruge data til at skalere effektivitet. Brug dine data med det formål at automatisere flere opgaver. Du skal også bruge jeres data til at kunne optimere antal servicebesøg per dag, overholdelse af serviceaftaler, samt tid på transport.

Høj kompleksitet

Dine kunder efterspørger sandsynligvis resultatbaserede servicekontrakter med kontraktmæssig forpligtelse.

Her bør du derfor anvende digitale 'tvillingedata' (fx monitorering, aflæsning og rapportering) til at analysere og blive bedre til at planlægge serviceopgaver hurtigere og mere korrekt for den enkelte kunde.

Systemer skal i højere grad tale sammen

Hos langt de fleste FSP kommer servicebestillinger ind reaktivt, hvilket gør det svært at forudsige skiftende krav, du er ofte på bagkant, og det skaber risiko for overbemanding. Samtidig ønsker kunderne mere kontrol. De ønsker muligheden for at starte, ændre eller aflyse en serviceopgave.

For at imødekomme denne udfordring bruger 39% i dag en kundeportal – men ifølge Gartner vil det tal stige til 60% inden for de næste 12 måneder.

Desuden kan det være enormt frustrerende, hvis man gang på gang oplever manglende information og systemer, der ikke virker optimalt.

Derfor er ovenstående punkter også først rigtig effektfulde, når systemerne snakker sammen.

Du opnår ikke fuld udnyttelse, hvis serviceteknikerens device ikke taler sammen med lageroptællingssystemet, hvis teknikeren ikke kan se, hvorvidt den nødvendige reservedel er på lager, eller hvis økonomichefen ikke kan fakturere rigtigt på grund manglende information.



Software og IoT-løsninger gør det muligt at kombinere brugen af data fra applikationer, CRM-systemer og ERP-løsninger – det betyder, at virksomheden kan levere mere effektiv Field Service, og at kunden oplever en bedre kundeservice.

Anbefalinger til systemer baseret på din serviceforretnings kompleksitet

Lav kompleksitet

Start småt. Lad teknikere identificere de vigtigste ting, der skal monitoreres og kan hjælpe med at forudsige nedbrud. På den måde kan I opbygge en database og samtidig styrke IoT-analyser. Chatbots kan hjælpe med at besvare de spørgsmål som altid gentager sig, så dine teknikere kan få frigjort tid. Baseret på kundens interaktion med chatbotten kan du opsamle information, som du kan berige dine kundedata med og derigennem udvikle din serviceforretning.

Høj kompleksitet

Som nævnt tidligere kan ekspertise ikke skaleres. Derfor er det ekstremt vigtigt at dine dygtigste servicefolk løbende får overdraget deres viden i systemerne, så nye kolleger hurtigere kan blive onboardet.

Samtidig bør I opbygge fora til samarbejde og vidensdeling, hvor medarbejdere kan spare om opgaver og rådgive hinanden. Denne dialog, fordi den foregår digitalt i jeres systemer, gør det samtidig muligt at træne kunstig intelligens, så den over tid kan assistere i komplekse serviceopgaver.

Bredana Gruppen

Bredana Gruppen har leveret IT-løsninger til danske virksomheder i over 30 år – længe inden teknologi var en selvfølge i erhvervslivet.

Vi har specialiseret os i to selskaber: Bredana Solutions leverer ERP-løsninger til mindre og mellemstore virksomheder samt CRM-løsninger til salg og field service.

Bredana Axcite leverer ERP-løsninger til større virksomheder, og har udviklet brancheløsninger til virksomheder inden for produktion, handel og distribution med behov for stærke værktøjer inden for avanceret logistik.

www.bredanasolutions.dk

70 10 20 28

info@bredanasolutions.dk

