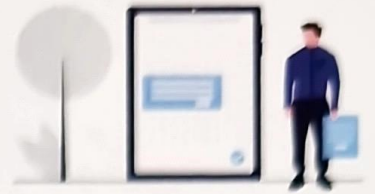


Digitalisierung Serviceprozesse



Die Digitalisierung von After-Sales-Prozessen erlaubt nicht nur die Optimierung personalintensiver Abläufe, sondern trägt auch zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bei.

Typische Teilprozesse sind beispielsweise Ersatzteilmanagement, First-Level-Support, Dispatching Servicetechniker und Wissensmanagement.

Ziele

Reduktion der Prozesskosten Service

Reduktion der Durchlaufzeit

Steigerung der Qualität im Service

Beispiele für Initiativen

Incident Management / Ticketing

Incident Management respektive Ticketing-Systeme steigern die Effizienz in der Servicebearbeitung. Elemente sind Datenbanken zu Servicefällen, die Zuweisung an Verantwortliche, Kommunikationsverfolgung und Datenanalysen.

Wissensdatenbank Servicefälle

Wissensmanagement beinhaltet das Erfassen, Analysieren, Speichern und Bereitstellen von Wissen zum Thema Service. Ein Beispiel sind geführte Anleitungen zur Behebung von bekannten Servicefällen bei Maschinen oder Anlagen.

Management Aussendienst

Sogenannte Field-Service-Management-Lösungen umfassen eine automatische Termin- und Einsatzplanung sowie das Erstellen von Serviceberichten und Rechnungen.

Die Firma **Hilti** realisiert 370 Reparaturen pro Tag bei total 460 unterschiedlichen Werkzeugtypen in ihrer Schweizer Werkstatt in Adliswil. Wissensdatenbanken unterstützen die 35 Mitarbeitenden bei einer effizienten Abwicklung der Servicefälle.¹