

VISUAL PLANNING / SERVICEEINSATZPLANUNG

Serviceeinsatz- planung

Support und Außendienst schnell und
nachvollziehbar organisieren

Service

Touren

Support



Ressourcen im Griff.



Ressourcen zuweisen

Ermitteln Sie die geeigneten Ressourcen für eine Anfrage anhand von Kompetenzen, Verfügbarkeit und Standort.



Kundenbedarf verstehen

Greifen Sie schnell auf vollständige Kundeninformationen und Anfragen zu, um Probleme und Bedarf gezielt zu bearbeiten.



Reaktionsfähig bleiben

Reagieren Sie schnell und machen Sie alle Maßnahmen nachvollziehbar.

Ihre Herausforderungen

Einsatzmanagement umfasst weit mehr als den Kundendienst nach dem Verkauf. Support und Außendienst prägen den Ruf Ihres Unternehmens. Bei vielen Kundenanfragen ist es jedoch schwierig, Vorgänge zuverlässig nachzuverfolgen, die Bearbeitung zu priorisieren und schnell die passenden Ressourcen für eine optimale Problemlösung bereitzustellen.

Die Vorteile von Visual Planning

Visual Planning steigert Reaktionsfähigkeit und Produktivität, indem Sie alle Support- und Außendienstesätze planen, organisieren und den Kunden unmittelbar Rückmeldung geben können.

FUNKTIONEN / SERVICEEINSATZPLANUNG

Planung, die mitdenkt.

Für Hotline und Callcenter



- Planen und optimieren Sie Schichtwechsel und Bereitschaftszeiten.
- Verfolgen Sie Kundendaten und filtern Sie nach eigenen Kategorien, Status, Verträgen oder Produkten.
- Überwachen Sie die Verfügbarkeit von Ressourcen, Ausrüstung, Ersatzteilen und Werkzeugen.
- Nutzen Sie eine gemeinsame Dokumentenablage für Archive und Protokolle.
- Messen Sie die Leistung und erkennen Sie den Kundenbedarf frühzeitig anhand präziser Berichte mit Ihren Kennzahlen, etwa bearbeiteten Fällen oder durchschnittlichen Reaktionszeiten.
- Informieren Sie Kunden bei Fortschritten sofort per automatisch versendeter E-Mail.

Für Wartung und Außendienst



- Weisen Sie Einsätzen per Drag-and-drop passende Ressourcen nach Kompetenzen, Verfügbarkeit und Standort zu.
- Organisieren Sie Einsatz Touren entsprechend dem verfügbaren Personal.
- Optimieren Sie Touren mit dem Geolokalisierungsmodul nach den jeweiligen Einsatzorten.
- Geben Sie Ihren Teams Zugriff auf persönliche Einsatzpläne per Tablet oder Smartphone.
- Erstellen und speichern Sie Wartungsverträge und Einsatzdokumente automatisch in der Anwendung.
- Verfolgen Sie Termine und Status der vor Ort ausgeführten Maßnahmen in Echtzeit.

Ein Werkzeug für Support und Außendienst muss anpassbar und einfach zu bedienen sein. Alle Beteiligten benötigen Echtzeitzugriff auf Informationen zu Kunden, Produkten, Dienstleistungen, Aufträgen, Verträgen und weiteren Vorgängen.

„Die größten Vorteile sind die höhere Produktivität unserer Wartungsteams an verschiedenen Standorten und die Zeitersparnis bei Verwaltungsaufgaben durch die zentrale Planung.“

Technische Leitung Kundenservice - Energiebranche

Herstellerreferenzen
Cloud oder On-Premises



TERRASSEMENT



Bereit für mehr Überblick?

Advanced Solutions GmbH
Churerstrasse 35 · CH-9470 Buchs / Schweiz

info@planungstafel.com
www.planungstafel.com

CH +41 81 740 46 47
DE +49 3222 186 3549