



# Field Service Management

## Think Synchronization





# Think Synchronization



Transportation  
Management System



Forecasting &  
Procurement System



Warehouse  
Management System



Acteos  
Suite SCM



Mobile  
Solutions



FRANKREICH - DEUTSCHLAND - LIBANON  
Acteos GmbH & Co. KG | Talhofstr. 30a D-82205 Gilching

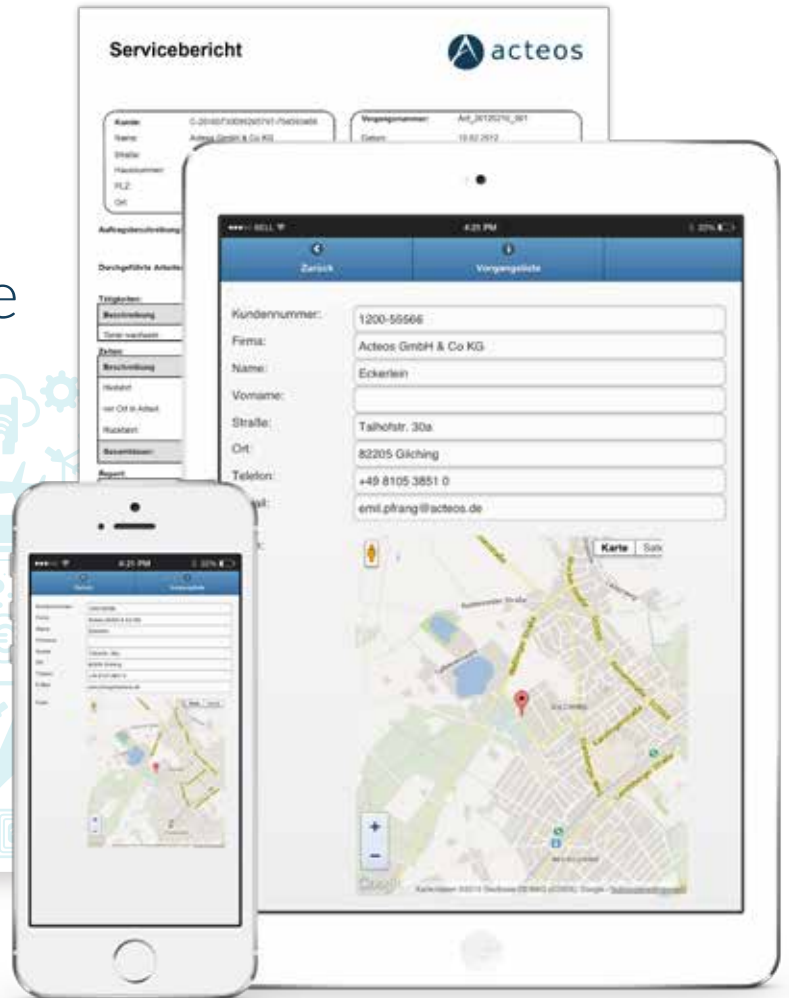
Tel : + 49 (0) 8105 3851 0 | Fax : + 49 (0) 8105 3851 12 | Email : [info@acteos.de](mailto:info@acteos.de)

[www.acteos.de](http://www.acteos.de)



# Field Service Management

Field Service Management mit Acteos ermöglicht eine flexible und effiziente Steuerung des technischen Außendienstes - **schlank, smart und online.**



## Acteos als bedeutender Partner im Field Service Management

Mit Acteos FSM steuern und planen Disponenten die Einsätze des Service-Außendienstes so effektiv und wirtschaftlich wie noch nie. Von der Auftragsannahme bis zur vollständigen Auswertung behalten sie immer den Überblick und können flexibel auf unerwartete Situationen reagieren. Techniker im Feld erhalten alle notwendigen Informationen per Mobilfunk auf ihr Smartphone oder ihren Tablet-PC. So können sie gut vorbereitet und ohne zeitraubende Rückfragen den Auftrag ausführen und aus vordefinierten Bausteinen einen Bericht erstellen und an die Zentrale senden. Oft kann die Rechnung schon gestellt werden, bevor der Techniker wieder im Haus ist.

## Funktionen:

### › Dispatching-Modul für die Auftragsdisposition:

- Unterstützung der Call-Center Mitarbeiter bei der Planung der Außendienst-Einsätze
- Berücksichtigung von Verfügbarkeit und fachlicher Qualifikation der Servicetechniker
- Visualisierung des Standortes / Einsatzortes der Techniker mittels digitaler Landkarte
- Grafische Unterstützung der Tourenplanung  
Komfortable Suchfunktionen (für alle Informationen rund um den Kunden)
- Übermittlung von historischen Auftrags- bzw. Kundendaten an den Techniker
- Anzeige des Auftragsstatus in Echtzeit (z. B. "auf der Fahrt zum Kunden")
- Automatische Datenaktualisierung gibt aktuellen Überblick über Vorgänge / Termine

## › Mobile Client für die Servicetechniker:

- Übermittlung aller relevanten Daten auf das mobile Gerät des Servicetechnikers
- Übermittlung der Kunden- bzw. Störungshistorie
- Einfache Erstellung des Serviceberichts aus vordefinierten Bausteinen
- Versand des Serviceberichts (per Fax / E-Mail) an dem Kunden / die Einsatzzentrale

## Vorteile

### › Vorteile für Techniker

- Aktuelle und historische Kundeninformationen auf mobilem Gerät vor Ort verfügbar
- Echtzeitzugriff auf wichtige Kunden- und Gerätedaten (vermeidet Rückfragen und Fehler)
- Papierloses Arbeiten
- Einfach bedienbare Benutzeroberfläche auf modernen Mobilgeräten
- Einfache Erstellung von Serviceberichten

### › Vorteile für Disponenten

- Vereinfachung und Beschleunigung aller Planungsprozesse
- Zeitnahe Verfügbarkeit aller zum Vorgang / Kunden verfügbaren Informationen
- Elektronische Auswertungen auf Knopfdruck

### › Vorteile für Unternehmen

- Performancesteigerung bei Disponenten um bis zu 60 Prozent
- Weniger Kundenreklamationen durch elektronische Unterschrift des Kunden
- Höhere Kundenbindung durch besseres Service-Erlebnis
- Wettbewerbsvorteil durch schnellere Nutzung vorliegender Informationen
- Unmittelbare Rechnungsstellung
- Unkomplizierte Einrichtung und einfache Bedienung der Komplettlösung
- Schneller Return on Investment (ROI)
- Wahlweise Software zum Mieten (SaaS), dadurch geringe Kosten und geringer Implementierungsaufwand

## › Anwendungsbereiche / Branchen

Acteos FSM kann in kleinen und mittleren Betrieben mit wenigen Technikern genauso eingesetzt werden wie in weltweit agierenden Großkonzernen. Die Software lässt sich problemlos an die verschiedenen Bedürfnisse einzelner Unternehmen und Branchen anpassen.

### › Beispielbranchen:

- Medizintechnik
- Anlagenbau
- Automobilindustrie
- Versorgungstechnik
- Sicherheitsdienste
- Möbelauslieferung
- Telekommunikation
- Ables- / Messdienste

## Referenzbeispiel NWD Group:

Die NWD Gruppe ist eines der führenden Handels- und Dienstleistungsunternehmen der Dentalbranche in Deutschland. NWD betreut Zahnarztpraxen und zahntechnische Laboratorien mit einem Vollsortiment und umfassendem Know-How. Konkrete Zielsetzungen bei der Implementierung von Logosmart waren Effizienzsteigerung, Reduzierung der Innendienstzeiten und verbesserte Auslastung der Techniker. Die sofortige und vollständige Übermittlung der Berichte des Kundendienstes an die Einsatzleitung sollte ebenfalls gewährleistet werden. Neben optimierter Einsatzplanung waren die fehlerfreie Übermittlung der Reparaturaufträge an die Techniker und die Reduzierung von Reklamationen und Kundennachfragen weitere Ziele. Mittels der Acteos Lösung Logosmart auf den mobilen Endgeräten kann der gesamte Kundendienst-Workflow maßgeschneidert, prozessoptimiert und effizient abgebildet werden – in Echtzeit und vollautomatisch. Dadurch reduziert sich für die NWD Gruppe der Verwaltungsaufwand in der Kundendienstzentrale und die Servicemitarbeiter vor Ort können jederzeit auf Knopfdruck alle relevanten Informationen mit der Einsatzleitung austauschen. Die optimierte Servicequalität hat nachweislich zu einer deutlichen Steigerung der Kundenzufriedenheit geführt.

