

ŁĄCZY NAS TWÓJ SUKCES

**HICRON**  
Technical Supremacy



# SAP Field Service Management Jakość obsługi serwisowej pod lupą

Budowanie przewagi konkurencyjnej przybliża firmy do celu jakim jest większy zysk i udział w rynku czy niższe koszty operacyjne. Źródeł przewagi można upatrywać się w wielu miejscach, w tym w dojrzałości procesów obsługi serwisowej i gwarancyjnej.

SAP FSM dostarcza narzędzia przygotowane zgodnie z ideami Customer Experience, wynosząc obsługę serwisową klienta na najwyższy możliwy poziom, z korzyścią dla firmy i jej wizerunku.



## JAK DZIAŁA SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT?

**SAP redefiniuje pojęcie obsługi Klienta w sytuacji wymagającej napraw serwisowych wprowadzając rozwiązanie SAP FSM pomagające kompleksowo zarządzać procesem zgłaszania awarii:**

Od strony Klienta – dostarczając mu intuicyjną w obsłudze aplikację do kontaktu z Obsługą Klienta.













Od strony Obsługi Klienta - dostarczając platformę do zarządzania zgłoszeniem, jego realizacji i oceny efektywności.

Proces obsługi zgłoszenia serwisowego jest prosty i przejrzysty, a naprawa usterek przebiega sprawnie. Rozwiązanie SAP FSM daje możliwość przygotowania checklist i instruktarzy, narzędzia do przydzielania serwisantom zleceń, analizowania czasu i jakości ich realizacji.

Zgłoszenie awarii następuje w kilku krokach:

1. Skanowanie kodu umieszczonego na urządzeniu wymagającym naprawy
2. Przejście do witryny/aplikacji gdzie można złożyć zgłoszenie serwisowe korzystając z dostępnych funkcji, m.in.:
  - Samodzielna naprawa z wykorzystaniem instrukcji
  - Naprawa przy pomocy zdalnego wsparcia technika
  - Umówienie wizyty serwisowej
  - Kontakt z serwisem
3. Możliwość podglądu statusu zgłoszenia na każdym etapie realizacji

# KORZYŚCI Z ZASTOSOWANIA SAP FSM

-  kompletność rozwiązania
-  możliwość wyboru elementów odpowiadających preferowanej ścieżce obsługi serwisowej
-  odciążenie telefonicznej obsługi klienta m.in. poprzez funkcję self-service
-  niższe koszty obsługi przy jednoczesnym podniesieniu efektywności
-  wzrost jakości obsługi serwisowej
-  wzrost satysfakcji klienta
-  przejrzystość procesu obsługi serwisowej z punktu widzenia klienta, obsługi serwisowej i serwisanta
-  monitoring zadowolenia klienta, szybkości obsługi i innych czynników
-  większy wpływ na wizerunek marki, zadowolenie kontrahentów i klientów ze współpracy
-  zrozumienie potrzeb klienta końcowego dzięki zastosowaniu idei Customer Experience
-  nowoczesność
-  możliwość integracji bezpośrednio z urządzeniem dzięki zastosowaniu IoT



# DLA JAKICH FIRM?

SAP FSM usprawnia procesy zarządzania obsługą serwisową, przebiegu naprawy, a także ułatwia pozyskiwanie opinii Klienta na temat obsługi. Rozwiązanie spełnia wymagania wszystkich firm, które gwarantują partnerom biznesowym, podwykonawcom i klientom (indywidualnym lub biznesowym) serwis urządzeń lub pośredniczą w procesie przydzielenia serwisanta:



wypożyczalnie sprzętu (np. budowlanego, AGD, pojazdów)



usługodawcy (np. myjnie samochodowe, pralnie publiczne, dostawcy internetu)



dystrybutorzy sprzętu (np. automaty do gier, napojów itp., drukarki)



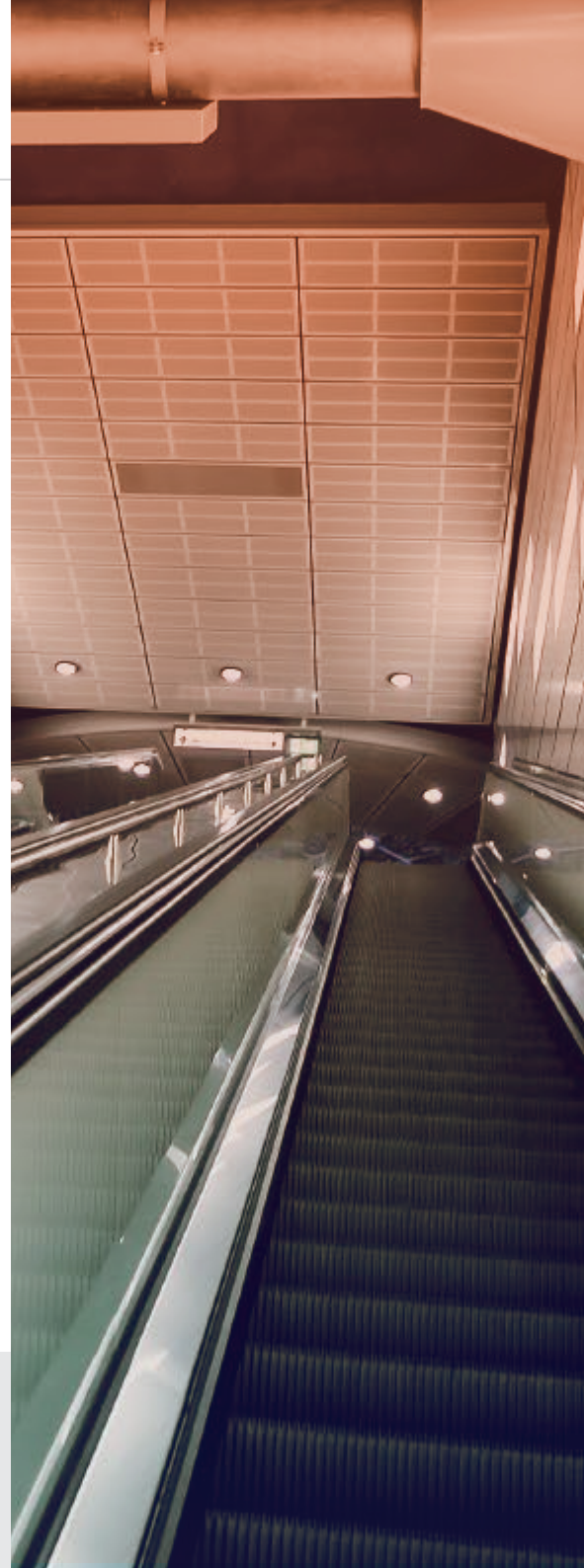
firmy udostępniające swoje maszyny i urządzenia partnerom biznesowym (np. lody chłodnicze, lodówki, inne urządzenia gastronomiczne, pojazdy i wiele innych)



firmy ubezpieczeniowe



i wiele innych firm oferujących usługi serwisowe klientom indywidualnym i biznesowym



# ELEMENTY ROZWIĄZANIA SAP FSM

---

W ramach rozwiązania SAP Field Service Management istnieje możliwość wyboru najlepszych narzędzi zwiększających szybkość i efektywność procesu obsługi klienta:

## Crowd Service



Platforma dla serwisantów do podejmowania zgłoszeń serwisowych przez pracowników w terenie. Platforma działa analogicznie do rozwiązania Uber. Priorytetem jest czas naprawy usterki, dostępność narzędzi i specjalizacja.

## Field Service Analytics, Reports&Dashboard



Rozwiązania analityczne pozwalające na efektywną i bieżącą ocenę jakości przebiegu procesu obsługi serwisowej, w nawiązaniu do potrzeb klienta.

## Customer Self-Service



Portal do komunikacji z serwisem i baza wiedzy w jednym. Klient oczekujący pomocy skanuje kod przenosząc się do portalu gdzie znajdzie informację o produkcie i wyposażeniu, instrukcję obsługi, kontakt do serwisanta i wiele innych informacji.

## Field Service Knowledge Management



Platforma dla pracowników Obsługi Klienta i techników stanowiąca bazę wiedzy. Istnienie możliwość wyposażenia jej w checklisty zadań do wykonania.

## Work Order Management Software



Rozwiązanie daje możliwość szybkiego ustalenia gdzie pozyskać brakujące części. Rozwiązanie przydatne zwłaszcza dla serwisantów terenowych Crowd Service.

## Workforce Scheduling & Field Service Dispatching Software



Narzędzie do zarządzania zgłoszeniami i delegowania pracowników do podjęcia określonych zgłoszeń serwisowych.

## Mobile Field Service Management Software & App



Aplikacja dla serwisantów do zdalnego zarządzania i realizacji procesem naprawy (dostęp do danych klientów, szczegółów zleceń, historii napraw).

## Integrations and Cloud



W zależności od preferencji, rozwiązanie dostępne jest w chmurze i jako SaaS. Działa także w trybie offline na urządzeniach mobilnych.

## Security and GDPR



Zapewnienie zgodności z RODO.

# DLACZEGO HICRON?

---



## WIEDZA

---

Kilkanaście lat wdrożeń rozwiązań biznesowych SAP w firmach różnych branż, o różnej wielkości i strukturze, w Polsce i za granicą.



## KOMPETENCJE

---

Kilkanaście lat projektowania, wdrożeń i integracji rozwiązań SAP w obszarze obsługi Klienta. **Partnerskie podejście** do współpracy.



## REKOMENDACJE

---

**Certyfikaty SAP** potwierdzające doskonałą znajomość rozwiązań SAP w obszarze Obsługi Klienta. **Referencje Klientów** potwierdzające doskonałe dopasowanie rozwiązań do ich wyzwań biznesowych.



## ORIENTACJA NA BIZNES

---

Dostarczamy **nowoczesne rozwiązania technologiczne**, które służą do osiągnięcia konkretnych celów biznesowych, a nie prostej informatyzacji firmy.

