

MATRIX42 SERVICE MANGEMENT - FIELD SERVICE MANAGEMENT ADD-ON

Skill-basierte Ressourcen-Planung leicht gemacht

Ressourcen dort planen, wo die Arbeit anfällt

Kennen Sie das?

Router kaputt? Drucker muss gewartet werden? Oder es wurde ein neuer Rechner bestellt und muss ausgeliefert werden? Doch wer ist der richtige Außendienst- oder IT-Mitarbeiter für die Aufgabe? Wer hat Zeit? Wer hat die richtigen Skills? Und wer ist eventuell sogar in der Nähe?

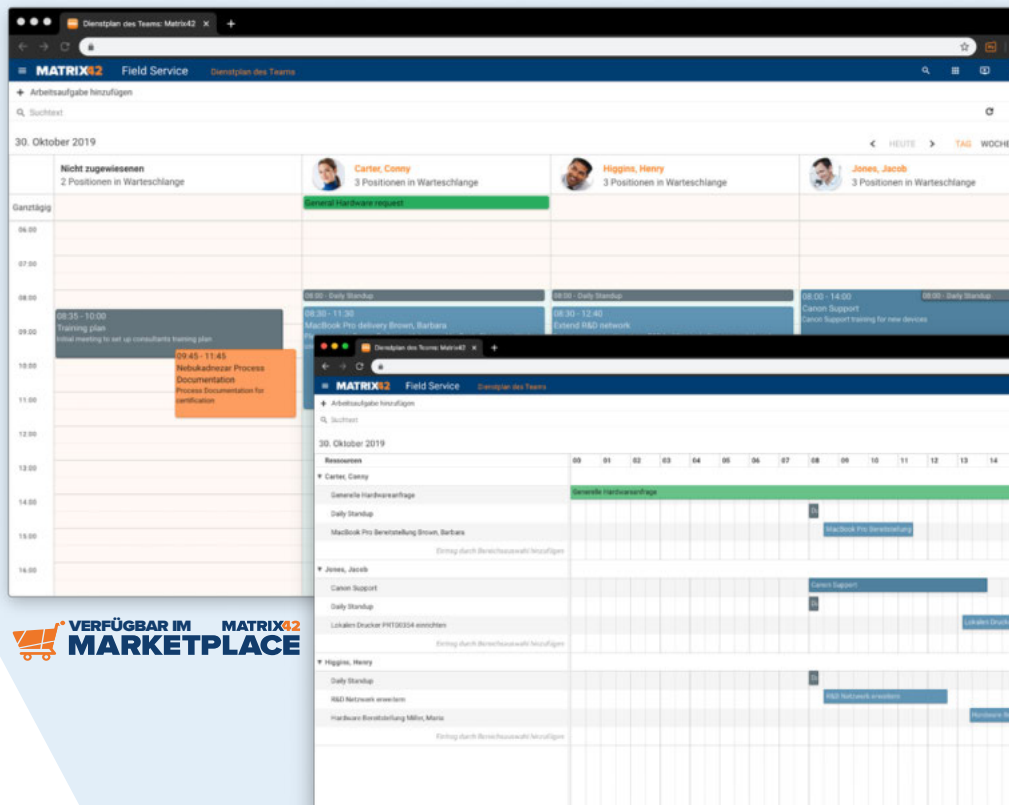
Eines ist sicher: Eine Lösung, die Ihnen einen Überblick über die Verfügbarkeit Ihres Servicepersonals, deren Kompetenzen und bereits verteilter Aufträge verschafft, ist Gold wert. Willkommen bei Matrix42 Field Service Management.

Service-Einsätze noch einfacher planen!

Mit Matrix42 Field Service Management können Sie Ihre Ressourcen dort planen, wo die Arbeit anfällt. Ob in der Kalenderansicht oder im Gantt-Diagramm: Sie weisen Aufgaben einfach dem nächsten verfügbaren Außendienst-Mitarbeiter zu. Das automatische Skill-Mapping hilft Ihnen den richtigen Außendienst-Mitarbeiter für die Aufgabe zu finden. Den Überblick behalten Sie mit dem Duty Roster Dashboard des Add-ons.

Einmal zugewiesen, findet der Außendienst-Mitarbeiter seine Aufgaben und Tickets in seinem persönlichen Outlook Kalender. Änderungen und Details zum Auftrag inklusive. Mit der Zeiterfassungs-Funktion (automatisch, manuell, kombiniert) lassen sich erbrachte Aufwände einfach dokumentieren.

Matrix42 Field Service Management ist als Erweiterung für Matrix42 Service Management im Matrix42 Marketplace verfügbar.



Field Service Management - Duty Roster (Kalender - und Gantt-Diagramm-Ansicht)

Ihre Vorteile

› Für Außendienst-Leiter (Disponenten)

- Planen und weisen Sie Ihren Außendienst-Mitarbeitern einfach Aufgaben, Tickets oder Service-Queues zu.
- Komfortabler Überblick als Kalender & Gantt-Diagramm-Ansicht
- Automatisches Aufgaben-Splitting, wenn die Dauer einer Aufgabe die Arbeitszeit des Außendienstmitarbeiters überschreitet
- Überblick auf Knopfdruck mit dem Management-Cockpit über
 - den aktuellen Planungsstand,
 - anstehende Fehlzeiten,
 - überlappende Service-Aufträge und
 - geplante Service-Aufträge mit Qualifikationsabweichungen.
- Verwalten Sie benötigte und vorhandene Fähigkeiten im Skill-Management
- Schneller Abgleich von Qualifikationsabweichungen und einfache Neuzuteilung - damit Sie immer den besten Service-Agenten für die Aufgabe finden.

› Für Außendienst-Mitarbeiter

- Die Outlook Integration synchronisiert Ihre zugewiesenen Aufgaben und Tickets mit dem Microsoft Exchange Server. Diese werden in Ihrem persönlichen Kalender angezeigt. (On-Premise und Office 365)
- Erfassen Sie Ihre geleisteten Zeiten ganz einfach mit der automatisierten Zeiterfassungs-Funktion.
- Arbeitszeiten und Abwesenheiten einfach im Mitarbeiterprofil pflegen und so sicher stellen, dass Buchungen nur innerhalb der tatsächlichen Verfügbarkeit möglich sind.

Drei Gründe für Field Service Management von Matrix42

1

Voll integriert in Ihre Service Prozesse

Profitieren Sie von der nativen Integration des Field Service Managements in Ihre Service-Prozesse. Egal ob eine Störung im Service Desk eröffnet oder ein Service gebucht wird. Sobald Vor-Ort-Tätigkeiten anfallen, müssen diese geplant werden. Bilden Sie Ihre Prozesse einfach mit Matrix42 Field Service Management ab und optimieren damit Ihre Vor-Ort-Tätigkeiten.

2

Nativer Bestandteil des Asset-Lebenszyklus

Greifen Sie mit Matrix42 Field Service Management auf alle Asset-Lebenszyklus- und Konfigurations-Informationen zurück. So können Sie nicht nur Ihren Außendienstmitarbeitern alle nötigen Informationen an die Hand geben, sondern auch proaktiv den Austausch von Assets planen.

3

Hoher Bedienkomfort durch eine einheitliche Benutzeroberfläche

Profitieren Sie von einem einheitlichen Bedienkonzept: egal ob Sie Assets pflegen, ein Ticket aufgeben oder Ihre Service-Aufträge planen. Sie bewegen sich immer in einer vertrauten Umgebung.