

# IoT und Field Service Lightning

Ein smarter und effizienter Kundenservice dank Salesforce



## Vernetzen Sie Ihre Mitarbeiter

Immer mehr Unternehmen stehen an der Schwelle vom Maschinen-/Anlagebauer zum Serviceanbieter. Ein solcher Wandel kann jedoch nur mit einem exzellenten Field Service sichergestellt werden.

Stellen Sie sich in diesem Kontext vor, Ihre Mitarbeiter wissen alles über eine Maschine oder Anlage – welcher konkrete Fehler vorliegt, welche Teile verbaut sind, wie Reparaturen durchgeführt werden müssen oder welches Ersatzteil mit welcher Firmware-Version wann an welchem Ort sein muss.

Um diese Vision zu verwirklichen, müssen Ihre IT-Lösungen entsprechend agil und flexibel gestaltet werden. Nur auf diese Weise können Sie Ihre Geschäftsprozesse optimieren und das Potenzial der Digitalisierung optimal nutzen.

### **Mit IoT und Salesforce Field Service Lightning schöpfen Sie Ihr Potenzial voll aus**

Unsere IoT-Lösung gepaart mit Salesforce Field Service Lightning bietet Ihnen eine effiziente, optimierte, prozessorientierte und automatisierte Lösung. Das System wird individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst. Ihre Servicetechniker erhalten alle notwendigen Informationen direkt auf ihr mobiles Endgerät. Auf diese Weise gelangt der richtige Servicetechniker mit den benötigten Ersatzteilen zur richtigen Zeit direkt zur betroffenen Maschine. Servicetermine können über eine Servicekonsole direkt vereinbart werden und dank der intelligenten Terminplanung werden Aufträge je nach Auslastung, Qualifikationen oder Standort automatisch vergeben. Nach erfolgreichem Einsatz können Ihre Techniker alle relevanten Informationen sofort dokumentieren und quittieren. Bei Bedarf kann auch eine digitale Signatur zum Einsatz kommen.

Dieses digitale Erfassen von Informationen und die möglichst nahtlose Übergabe an das verwaltende System reduziert Kosten und schafft die Grundlage für die Industrie 4.0. Salesforce lässt sich schnell an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpas-

sen, bietet eine User Experience, die Ihre Mitarbeiter begeistern wird und erhöht durch die Unterstützung von Künstlicher Intelligenz die Effektivität und Produktivität. Schließlich sollte hinter jeder Maschine auch ein zufriedener Kunde stehen und ein herausragender Kundendienst hat einen nachhaltigen Einfluss auf die Loyalität Ihrer Kunden.

### **Holen Sie sich mit adesso die richtigen Experten an Board**

Als kompetenter Partner im Maschinen- und Anlagenbau ist adesso Mitglied im Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbauer.

Bei der Umsetzung kombinieren wir unsere Branchenexpertise aus mehr als hundert erfolgreichen CRM-Projekten mit der Salesforce-Erfahrung unserer zertifizierten Berater und bieten Ihnen standortnahe und individuelle Entwicklung, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten ist. Neben unserem CRM-Schwerpunkt stellen insbesondere Predictive-Maintenance-Szenarien mit IoT-Lösungen, beispielsweise mit com2m, weitere Punkte unseres Portfolios dar.

### **Warum Salesforce Field Service Lightning?**

- > Schließen Sie Serviceeinsätze schneller ab und steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter durch automatisierte Terminplanung
- > Managen Sie Mitarbeiter, Disponenten und Techniker und optimieren Sie die Einsatzplanung Ihrer Mitarbeiter
- > Halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und sichern Sie ihre Loyalität

### **Warum Salesforce und adesso?**

- > Zertifizierte Salesforce-Experten und der Status als Salesforce-Partner garantieren den Zugriff auf modernste Technologien
- > Nähe ist entscheidend für den Projekterfolg. Mit adesso setzen Sie auf deutschsprachige Salesforce-Fachleute, die an Standorten unmittelbar in Ihrer Nähe arbeiten.
- > Bei Bedarf ergänzen wir Projektteams um SmartShore-Ressourcen aus Spanien, Bulgarien und der Türkei.
- > 20 Jahre Erfahrung mit IT- und CRM-Projekten aller Größenordnungen – vom Dax-Konzern bis zum Start-up
- > Kompetenzen in allen relevanten Technologiefeldern wie KI, CRM, digital Commerce oder IoT

#### **adesso AG**

Adessoplatz 1  
44269 Dortmund  
Deutschland  
T +49 231 7000-7000  
F +49 231 7000-1000  
E info@adesso.de

**Sie wollen erfahren, wie die Erfolgsfaktoren konkret aussehen? Sprechen Sie uns an!**

Markus Spillner | Leiter Competence Center Salesforce | T +49 152 38097277 | markus.spillner@adesso.de