



CRM
FITNESS HEALTHCARE GROUP

SALESFORCE FIELD SERVICE GØR DET MULIGT
AT YDE EN GOD KUNDESERVICE

Kunde

FITNESS & HEALTHCARE GROUP



Fitness Healthcare Group (FHG) er totalleverandør af førende mærker inden for fitness- og træningsudstyr og er specialister inden for træning. FHG leverer træningsudstyr til fitnesscentre, fysioterapeuter, foreninger, m.v. og er repræsenteret i hele Norden.

Fitness Healthcare Group (FHG) har påbegyndt implementeringen af Salesforce Field Service. Målet var at få en løsning, hvor FHG kunne optimere sin tekniske service i forhold til sine kunder. Rejsen mod en fuld Field Service installation er kun lige begyndt, men gevinsterne er hurtigt blevet synlige.

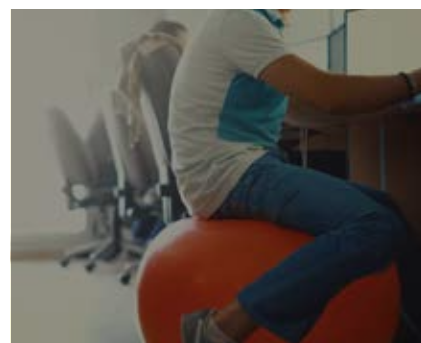
Field Service giver fokus på planlægning

FHG valgte Salesforce Field Service som service platform, fordi den hænger sammen med deres øvrige IT-fundament. Salesforce Field Service giver mulighed for på en effektiv måde at optimere hele deres service setup.

Katrin Nolsøe Saady, COO hos FHG: "I vores branche er det vigtigt, at kunderne kan stole på, at vi kommer ud og afhjælper, hvis der opstår behov for service på leveret udstyr. De køber ikke et produkt, men en løsning, der skal køre uden problemer."

I dag anvender FHG Salesforce Field Service ressourceplanlægning. Det betyder, at FHG har fuldt overblik over teknikernes kalendere, planlagte opgaver og kan se, hvor deres teknikere er rent geografisk. Alle teknikere får en plan for dagen – leveret direkte på mobilen. Planen fortæller om kunden, opgaver og sammensætter en ruteplan for de kunder, som de skal besøge.

"Vores servicevindue er kort, det skal gå stærkt, og vi skal være sikre på, at vi sætter de rette personer på opgaven. Det vil sige, at teknikeren kender produktet og har de nødvendige reservedele til rådighed, supplerer Katrin."



På sigt, når alle processer er på plads, får FHG plads til flere servicebesøg, udnytter medarbejdernes kompetencer bedst muligt og får nedbragt antallet af kørte kilometer signifikant.

Teknikernes verden er allerede blevet nemmere

FHG har en del komplekse leverancemodeller, hvor kunden kan tilkøbe en servicekontrakt, visse opgaver skal leveres på garanti m.v. Disse oplysninger er nu tilgængelige for den enkelte servicetekniker direkte i Field Service Mobile App, så man altid ved, hvordan man hjælper kunden bedst muligt inden for gældende aftaler.

Vores teknikere er utroligt glade for APPen, som gør det nemt for dem at yde en god service onsite hos vores kunder. Dagligdagen er blevet markant lettere, idet de kan lave servicereport og kan tage drøftelser direkte med kunden i stedet for senere fra kontoret, da al information er tilgængelig.”

Katrin Nolsøe Saady, COO.

Integration mellem Salesforce og Dynamics 365 Business Central

FHG er nu igang med næste fase. Nu registreres sager hurtigere og kundehenvendelser lander direkte i Salesforce uden manuel indblanden. I det nuværende setup opsamles faktisk forbrugt tid på udførte serviceopgaver.

For at lette arbejdet for vores teknikere har vi integreret Salesforce Field Service og vores økonomisystem Microsoft Dynamic NAV, så fakturainformation flyttes fra Salesforce til NAV. Det betyder blandt andet, at teknikerne skal til at registrere faktisk forbrug løbende, ligesom de beder vores kunder om at underskrive serviceaftale efter et endt servicebesøg.

Salesforce Field Service giver det rette fundament for at yde god service

FHG er utroligt glade for valget af Salesforce Field Service. I tæt dialog med Corpital har FHG skabt det rette fundament, men rejsen er kun lige begyndt.

Katrin uddyber: “Vi kan allerede nu se gevinsterne både internt og eksternt. Internt er det en kæmpe lettelse at have al historik samlet et sted og eksternt kan de kørende serviceteknikerne nu yde en bedre service, fordi de får stillet den nødvendige information til rådighed ved kundebesøg.

Med Salesforce Field Service har vi gjort det nemmere for vores team at gøre det godt hos vores kunder.”

Katrin Nolsøe Saady, COO

Samarbejdet med Corpital

Vi har haft Corpital til at rådgive og implementere hele vores Salesforce platform. Corpital er dygtige og troværdige i deres rådgivning og vi har følt, at vi var i gode hænder gennem hele vores samarbejde.

Corpital – more than IT

Vi er en forretningspartner, der tænker hele løsninger – før vi tænker IT. Med stærke holdninger skaber vi de succesfulde IT løsninger!