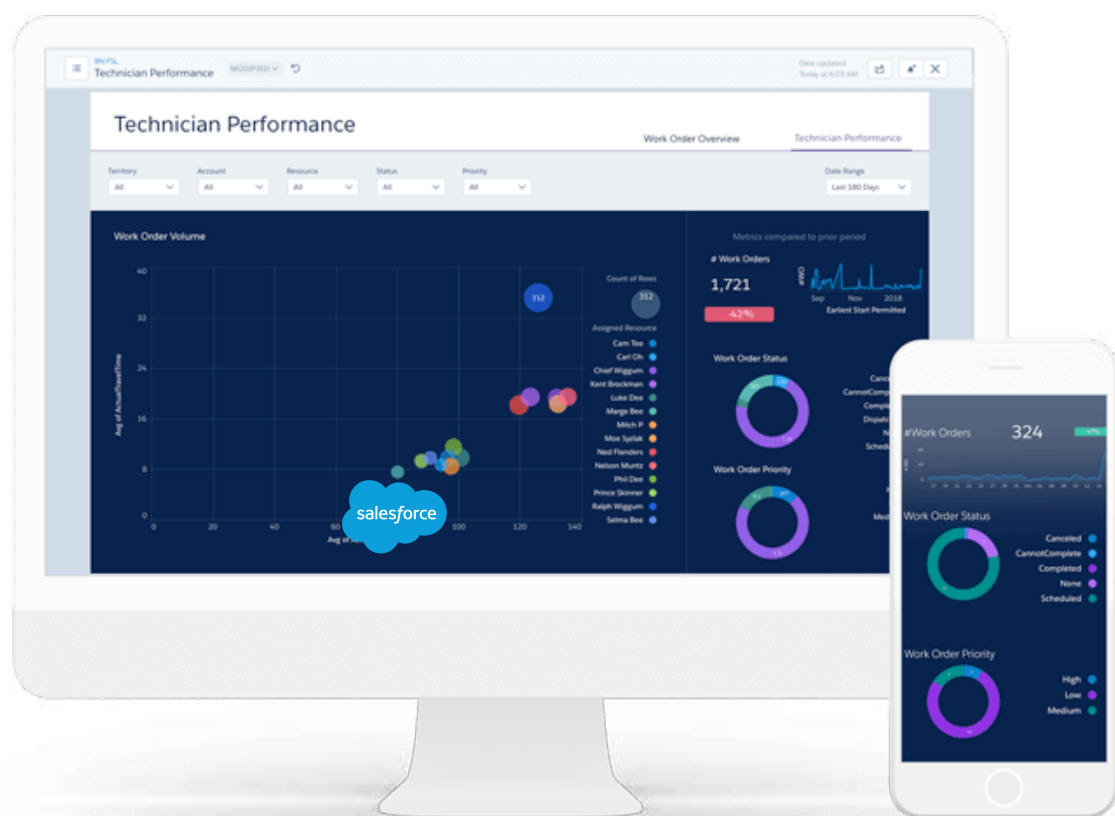


Sprinx Consulting

FIELD SERVICE LIGHTNING



Výsledek

Pro operátory zákaznické podpory je obrovským přínosem především práce v jediném systému. Informace nejsou roztříštěny po různých systémech, ale naopak jsou velmi přehledně prezentovány na jednom místě – a především jsou k dispozici online. Díky tomu existuje vždy aktuální přehled o průběhu služeb. Odpovědní manažeři jsou nyní schopni jednoduše vyhodnotit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům, což bylo dříve velice komplikované.

Co je FSL?

Field Service Lightning (FSL) je aplikační balík pro řešení Salesforce Service Cloud, který používá Lightning Experience a nativní mobilní aplikaci, dostupnou pro operační systémy iOS a Android. Jde o ucelené řešení na podporu a řízení procesů v oblasti poskytování služeb zákazníkům v konkrétní lokalitě, jako jsou například instalace, údržba, opravy atd. FSL umožňuje dispečerům pohodlně plánovat a optimalizovat využití zdrojů (terénních pracovníků), zajistit komunikaci techniků s dispečery a snadno vykazovat servisní zásahy přímo od zákazníka. Veškeré údaje se přitom zobrazují v přehledném a snadno použitelném uživatelském rozhraní.

Velkou výhodou aplikace Field Service Lightning je možnost práce i v off-line režimu.

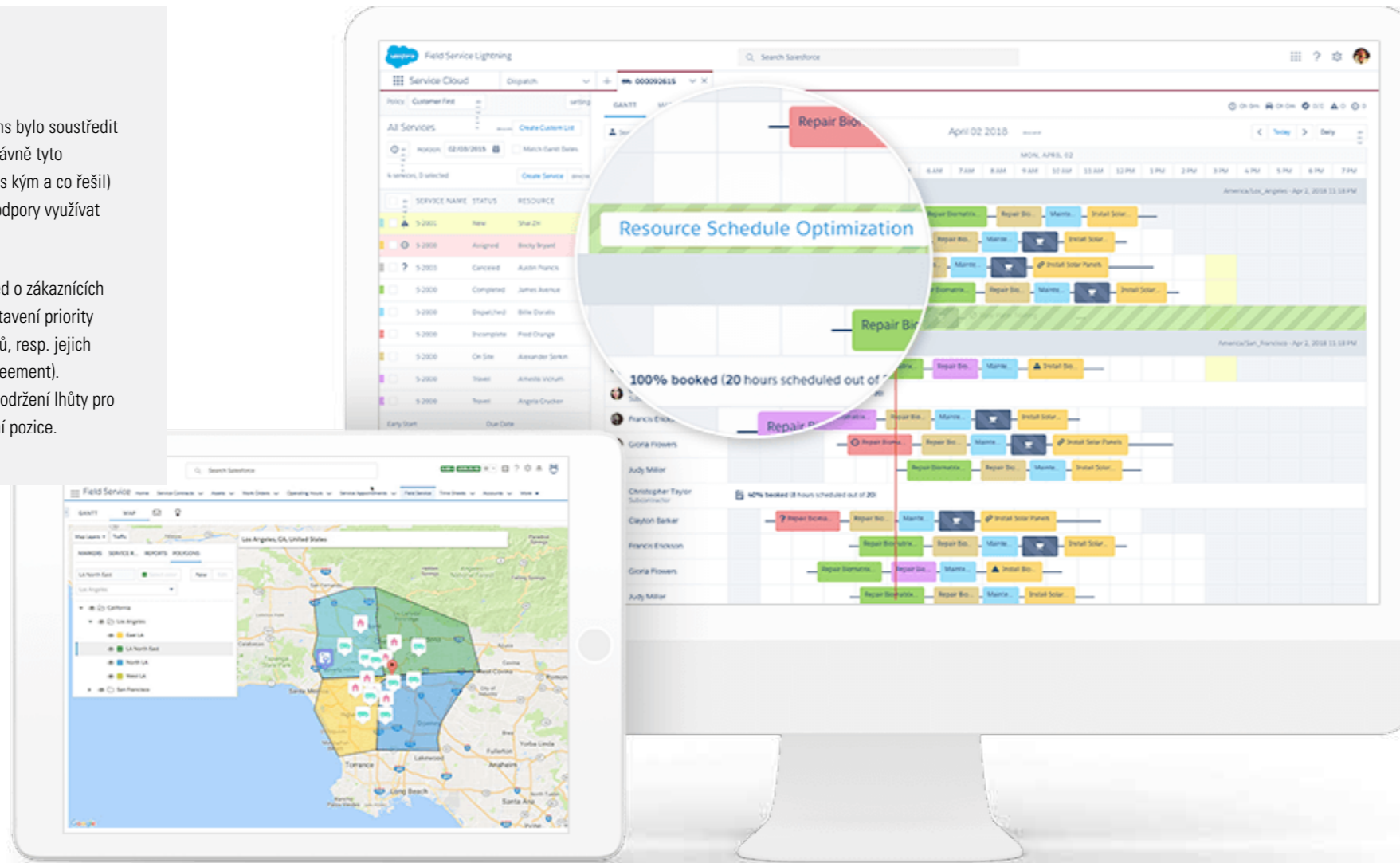
salesforce

Realizace řešení

Požadavky klienta

Hlavním požadavkem společnosti Siemens bylo soustředit veškeré informace na jediném místě, správně tyto informace mezi sebou propojit (kdo, kdy, s kým a co řeší) a umožnit tak pracovníkům zákaznické podpory využívat pouze jediný systém.

Důležitým požadavkem bylo získat přehled o zákaznických a souvisejících aktivitách s možností nastavení priority jednotlivých činností podle typů zákazníků, resp. jejich smlouvy a režimu SLA (Service Level Agreement). Požadavky v rámci SLA, tedy s nutností dodržení lhůty pro vyřízení, jsou automaticky řazeny na první pozici.



Řešení

Jako v každém projektu bylo i při práci pro našeho klienta potřeba pochopit systém práce zákazníka a navrhnout řešení tak, aby co nejlépe vyhovovalo jeho požadavkům, a zároveň jej sladit s funkcionalitami nabízenými systémem Salesforce.

Na začátku projektu musel Sprinx Consulting detailně analyzovat styl práce zákaznické podpory a poté bylo nutné provést konsolidaci dat, která je prvním a nejzásadnějším krokem k efektivnímu fungování nového řešení. Původní data posloužila k naplnění báze informací o zákaznících. Tato data jsou potřebná k další práci se zákazníky a jsou propojena s komunikačním kanálem, kterým je zde e-mail.

Zákaznické požadavky jsou zasílány na určený e-mail, kde se zpráva automaticky zařadí do fronty v Salesforce.

V rámci Salesforce probíhá komunikace jak mezi operátorem a zákazníkem, tak interně mezi operátorem a servisními technikami. Komunikace se servisními technikami funguje ve dvou rovinách – při podpoře operátora, který řeší zákaznický požadavek, a zároveň při vlastním servisním zásahu u zákazníka přes aplikaci Field Service Lightning.

Možnosti dalšího rozšíření

Řešení dodané Sprinx Consulting pro našeho významného klienta, postavené na platformě Salesforce, je připraveno na další rozšiřování o nové moduly a funkce. Pro společnost Siemens jsou relevantní především funkcionality zákaznického portálu a podpory prodeje.



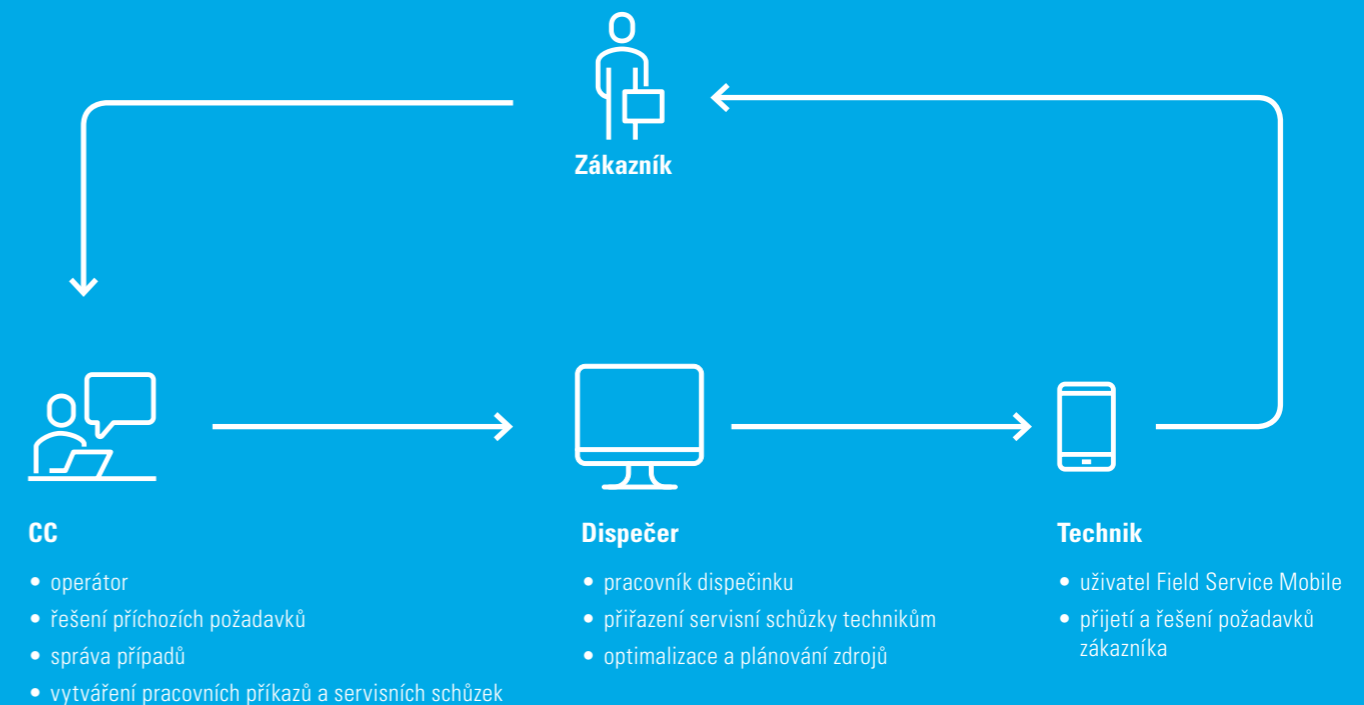
Funkce na podporu prodeje představují například:

- Propojení obchodních zástupců s databází zákazníků, vedenou v rámci Salesforce
- Evidence obchodních aktivit se zákazníky
- Možnost založení záznamů o smlouvách a jejich sledování



Při rozšíření funkcí o zákaznický portál je možné zajistit například:

- Zadávání požadavků na náhradní díly nebo servis prostřednictvím webového portálu
- Schvalování nabídek na servis
- Online sledování stavu servisních úkonů
- Přehled servisních smluv u daného zákazníka
- Sledování odpracovaných servisních hodin





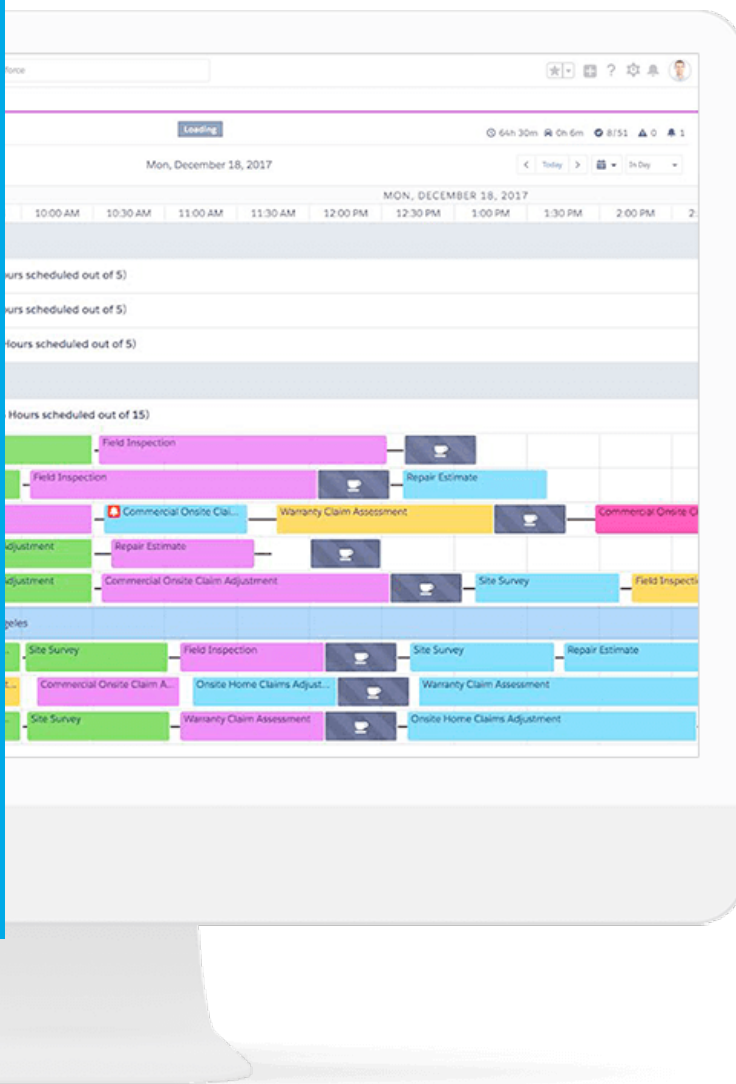
Pro zlepšení naší práce a efektivní poskytování služeb našim zákazníkům jsme zvažovali využití různých systémů. Jako ideální platforma se nám jevil Salesforce, který nám poskytuje možnost postupného rozvoje formou připojování dalších modulů. Pro vlastní realizaci jsme vybrali společnost Sprinx Consulting, která má za sebou zajímavé implementační projekty.

Začátek byl pro nás poměrně obtížný – nový systém přinesl jiný způsob práce a výrazně změnil interní procesy. Ve velmi krátké době se ale dostavily výsledky ve formě jednotného zpracování veškerých požadavků našich zákazníků, interní komunikace a kompletního vyhodnocování naší efektivity.

Po dvouletém používání Salesforce stále nejsme na konci s vývojem, protože Salesforce je opravdu rozsáhlá platforma, kterou chceme nadále rozšiřovat a tím vylepšovat a zjednodušovat přístup k našim zákazníkům.



David Čežík
vedoucí úseku
Customer Services Motion Control
Factory Automation
Digital Industries



Sprinx Consulting

Sprinx Consulting s.r.o. je dceřinou společností české technologické firmy Sprinx Systems, a.s. Zaměřujeme se na poradenství v oblasti platform Salesforce a Veeva, včetně jejich implementace. Dalším oborem naší působnosti jsou front-end systémy – webová řešení, se kterými přicházejí do styku běžní uživatelé. Taková řešení mohou představovat weby, portály, e-shopy, integrovaná reportovací a manažerská rozhraní (MIS), aplikační hostingy nebo hostingy ekonomických systémů. Jsme schopni vám poradit a postarat se o kompletní realizaci takových řešení. Zabýváme se také problematikou zpracování velkých dat a vývojem softwaru na zakázku.

0 zákazníků

Siemens patří mezi největší technologické firmy v České republice a již více než 128 let je nedílnou součástí českého průmyslu a nositelem inovativních technologií. Portfolio Siemens pokrývá řešení pro průmysl, energetiku, dopravu a veřejnou infrastrukturu, technologie budov i zdravotnictví. Český Siemens je průkopníkem v oblastech Průmyslu 4.0 a Smart Cities, v rámci kterých přináší zákazníkům komplexní digitální produkty a služby.

SIEMENS