

**LEITFADEN**

# ***IN 3 SCHRITTEN ZUM DIGITALEN FIELD- SERVICE MANAGEMENT***



# **INHALTS- VERZEICHNIS**

---

<b>SCHRITT 1: STATUS QUO ANALYSIEREN UND STRATEGIE FESTLEGEN</b>	<b>4</b>
<b>BESTANDSAUFNAHME DER AKTUELLEN PROZESSE</b>	<b>4</b>
<b>ENTWICKLUNG EINER DIGITALEN STRATEGIE</b>	<b>5</b>
<b>SCHRITT 2: DIE RICHTIGE SOFTWARE AUSWÄHLEN UND IMPLEMENTIEREN</b>	<b>6</b>
<b>AUSWAHL DER PASSENDEN FSM-SOFTWARE</b>	<b>6</b>
<b>IMPLEMENTIERUNG UND SCHULUNG</b>	<b>7</b>
<b>SCHRITT 3: PROZESSE OPTIMIEREN UND DATENBASIIERT VERBESSERN</b>	<b>8</b>
<b>DATENANALYSE UND PROZESSOPTIMIERUNG</b>	<b>8</b>
<b>EINSATZ VON FORTSCHRITTLICHEN TECHNOLOGIEN</b>	<b>9</b>
<b>FAZIT</b>	<b>10</b>

# ***EINLEITUNG***

---

Die Digitalisierung des Field-Service Managements (FSM) ist heute nicht nur ein Wettbewerbsvorteil, sondern eine Notwendigkeit. Aktuell setzen lediglich 20 % der Unternehmen in Deutschland mit Field-Service auf FSM-Software (Gartner). Das bedeutet: Unternehmen, die diese Technologien noch nicht nutzen, geraten zunehmend ins Hintertreffen. Der weltweite Markt für Field-Service Management wurde im Jahr 2021 auf 5,2 Milliarden US-Dollar geschätzt und wird bis 2031 voraussichtlich 29,9 Milliarden US-Dollar erreichen, mit einer jährlichen Wachstumsrate von 19,2 % von 2022 bis 2031 (Allied Market Research, 2022).

Dieser Leitfaden richtet sich an IT- und Servicemanager, die eine effizientere, sicherere und skalierbare Lösung für ihren technischen Außendienst suchen. Sie erfahren, wie Sie in drei zentralen Schritten Ihr FSM erfolgreich digitalisieren und gleichzeitig Effizienz und Sicherheit steigern.

# SCHRITT 1

## STATUS QUO ANALYSIEREN UND STRATEGIE FESTLEGEN

### BESTANDSAUFNAHME DER AKTUELLEN PROZESSE

Typische Problemfelder im Field-Service sind:

- Manuelle und zeitintensive Zutrittsprozesse zu Standorten
- Sicherheitsrisiken bei Einsätzen von Alleinarbeitenden
- Kommunikationslücken zwischen Außendienst und Zentrale

Eine moderne Field-Service Management-Lösung bietet hier Abhilfe. Funktionen wie digitale Zutrittsverwaltung und eine Totmannschaltung (automatisierte Notfallmeldung bei Bewegungslosigkeit) erhöhen die Sicherheit und Effizienz Ihrer Einsätze.

Starten Sie mit einer umfassenden Bestandsaufnahme Ihrer aktuellen Prozesse: Welche Abläufe sind ineffizient? Wo bestehen Sicherheitsrisiken? Eine Checkliste hilft, die wichtigsten Schwachstellen systematisch zu erfassen. Notieren Sie konkrete Problemfelder, um diese gezielt anzugehen. Darauf aufbauend entwickeln Sie eine Digitalisierungsstrategie.





© Koegelenberg / peopleimages.com / Adobe Stock

## **ENTWICKLUNG EINER DIGITALEN STRATEGIE**

Basierend auf Ihrer Analyse entwickeln Sie eine zielgerichtete Digitalstrategie. Definieren Sie klare Ziele wie die Steigerung der Anzahl erfolgreich abgeschlossener Aufträge, Verkürzung der Wartezeiten und Erhöhung der First-Time-Fix-Rate.

Eine sinnvolle Ergänzung Ihrer Strategie ist der Einsatz einer smarten Field-Service Management Lösung, die Ihnen ermöglicht:

- Sicherheitsvorkehrungen zu automatisieren.
- Standortzugänge digital und mobil zu verwalten.
- Echtzeit-Überwachung von TechnikerInnen durch ein Dashboard sicherzustellen.

Digitale FSM-Lösungen ermöglichen eine Automatisierung von Sicherheitsvorkehrungen und eine effizientere Ressourcenverwaltung durch Echtzeit-Daten.



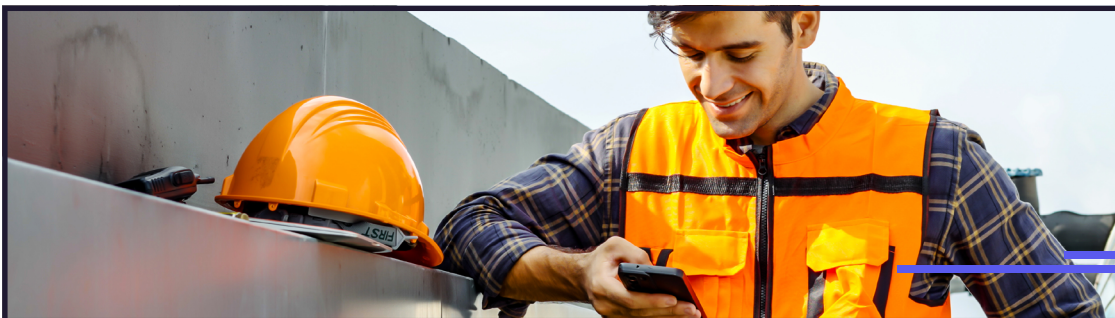
## SCHRITT 2

# DIE RICHTIGE SOFTWARE AUSWÄHLEN UND IMPLEMENTIEREN

## AUSWAHL DER PASSENDEN FSM-SOFTWARE

Die Wahl der richtigen Software ist entscheidend für den Erfolg Ihrer Digitalisierungsstrategie. Eine smarte FSM-Lösung kombiniert diese Kernfunktionen mit einem klaren **Fokus auf Sicherheits- und Zutrittsmanagement**. Zu den Schlüsselfunktionen gehören:

- Automatische Alarmierung bei fehlenden Rückmeldungen
- GPS-gestützte Standortanmeldung für Außendienstmitarbeitende
- Plattformübergreifende Verfügbarkeit einer App für mobile TechnikerInnen



© Song / Adobe Stock

## IMPLEMENTIERUNG UND SCHULUNG

Eine sorgfältige Implementierung und umfassende Schulung der Mitarbeitenden sind unerlässlich für den Erfolg. Setzen Sie auf mobile Anwendungen, die es TechnikerInnen ermöglichen, Arbeitsaufträge zu erhalten, Kundendaten einzusehen und Informationen in Echtzeit mit dem Büro zu teilen.

Mit einer smarten Field-Service Management-Lösung profitieren Unternehmen von einem **selbsterklärenden Onboarding-Prozess für Mitarbeitende**, das den Schulungsaufwand minimiert. Durch die nahtlose Integration in bestehende Systeme via APIs und WebHooks wird der Rollout erheblich vereinfacht.



© Monkey Business / Adobe Stock

## **SCHRITT 3**

# **PROZESSE OPTIMIEREN UND DATENBASIERT VERBESSERN**

## **DATENANALYSE UND PROZESSOPTIMIERUNG**

Nutzen Sie die durch Ihre digitale FSM-Lösung gesammelten Daten, um Ihre Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Implementieren Sie Predictive Analytics für eine vorausschauende Wartung und optimierte Ressourcenplanung.

Das Dashboard einer digitalen Lösung bietet Echtzeiteinblicke und detaillierte Analysen, die eine datenbasierte Optimierung Ihrer Einsätze ermöglichen.

Nutzen Sie die gewonnenen Daten strategisch: Beispielsweise kann Predictive Analytics dazu beitragen, Wartungen im Voraus zu planen und so teure Ausfälle zu verhindern.

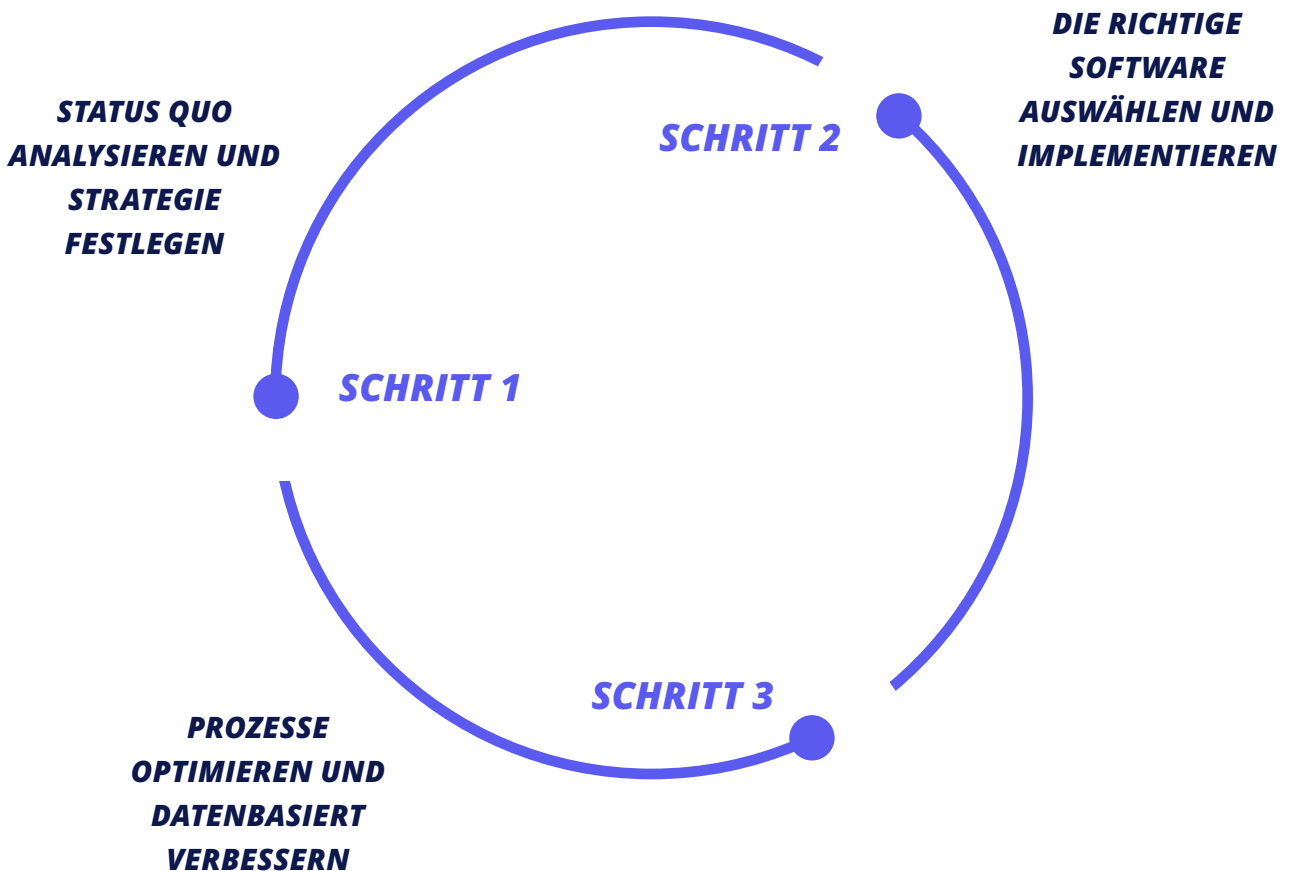
Echtzeitanalysen im Dashboard helfen Ihnen, Ressourcen optimal einzusetzen. Definieren Sie zudem regelmäßige Optimierungszyklen, um Ihre Prozesse laufend zu verbessern.



## **EINSATZ VON FORTSCHRITTLICHEN TECHNOLOGIEN**

Setzen Sie auf innovative Technologien wie KI-gestützte Einsatzplanung und automatisierte Tourenplanung, um Ihre Serviceprozesse weiter zu optimieren.

Eine smarte Field-Service Management-Lösung erweitert diese Möglichkeiten durch Sicherheitsfeatures, die den Einsatz von Alleinarbeitenden absichern und somit innovative Lösungen für den Außendienst bieten.



## **FAZIT**

Die Digitalisierung des Field-Service Managements ist ein kontinuierlicher Prozess. Durch die konsequente Umsetzung dieser drei Schritte verbessern Unternehmen ihre Servicequalität signifikant, senken Kosten und steigern die Zufriedenheit nachhaltig. Mit einem prognostizierten Marktwachstum auf 8,59 Milliarden US-Dollar bis 2029 ist die Investition in digitales FSM nicht nur eine Option, sondern eine strategische Notwendigkeit für langfristigen Erfolg.

Die kontinuierliche Verbesserung durch datenbasierte Lösungen ist der Schlüssel zu einem effizienteren und sichereren Außendienstmanagement. **Mit Entry erhalten Sie eine ganzheitliche Lösung, die Effizienz und Sicherheit vereint – ideal für die Herausforderungen des modernen technischen Außendienstes.**

*Autorin: Johanna Kugler*

# **STARTEN SIE JETZT!**

Erleben Sie, wie Entry Ihre Serviceabläufe optimiert. Starten Sie noch heute kostenlos und überzeugen Sie sich selbst von den Vorteilen der digitalen Field-Service Lösung!



[entry.conntac.net](https://entry.conntac.net)



**DR. MICHAEL FAATH**

CEO / Geschäftsführer