

Implementace Salesforce pro Siemens

Field Service Lightning (FSL)

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 pro podporu a řízení procesů v oblasti poskytování služeb zákazníkům v konkrétní lokalitě, plánování, instalace, údržbu, opravy atd. FSL umožňuje dispečerům pohodlně plánovat a optimalizovat využití zdrojů (terénních pracovníků) a zajistit komunikaci techniků s dispečery i snadné vykazování servisních zásahů přímo od zákazníka.

Výsledek

Produktivitu oddělení služeb zákazníkům lze vyjádřit jako souhrn všech interakcí, které mají operátoři se zákazníky. Každý zákazník očekává, že se s ním bude jednat individuálně, přičemž jediným způsobem, jak toho dosáhnout, je uchovávání podrobných záznamů o každé interakci na jednom centrálním místě. Právě to pro Siemens, Digital Industries, úsek Customer Services zajistila nová platforma pro služby zákazníkům. Nyní lze s pomocí metriky řízené daty rychle získat odpovědi na otázky, týkající se průměrné doby odezvy, úrovně spokojenosti zákazníků i další důležité informace. Díky novým reportům existuje jasné vodítko a kvantitativní podklady pro další zlepšování služeb zákazníkům.

Pro operátory zákaznické podpory je obrovským přínosem především práce v jediném systému. Informace nejsou roztrženy 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.

Výchozí situace

Tým Customer Services, Digital Industries společnosti Siemens hledal způsob, jak zlepšit péči o své zákazníky na dvou základních úrovních – v přímé komunikaci se zákazníkem a efektivní interní komunikaci. Jedním z cílů bylo také zbavit se nutnosti evidence dat formou souborů na sdíleném serveru, ve spojení s e-mailovým klientem.

Specialisté Sprinx Consulting seznámili tým Customer Services s platformou Salesforce, konkrétně s produktem Service Cloud, vysvětlili veškeré funkcionality a pomohli nastavit interní postupy.

Výzva

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

- Možnost co nejrychleji odbavit požadavek zákazníka s podporou veškerých informací a dat, která zákaznický servis v danou chvíli potřebuje.
- Schopnost spolupracovat s externími systémy, protože některé servisní požadavky je nutné řešit s dalšími divizemi společnosti Siemens, které používají vlastní servisní portály.

Požadavky

Hlavním požadavkem klienta bylo soustředit veškeré informace na jediném místě, správně tyto informace mezi sebou propojit (kdo, kdy, s kým a co řešil) 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 pozice.

V rámci Salesforce se plánuje a kontroluje také práce technika. Operátor zašle technikovi požadavek na servisní zásah, ten jej musí potvrdit a tím dát v systému najevo, že se zásahem počítá. V rámci požadavku operátor technikovi přiřadí i náhradní díly, které je třeba mít s sebou na realizaci. Technik na místě provede opravu a zaeviduje všechny použité náhradní díly. Vše se provádí v mobilní aplikaci, kam se zaznamenávají díly vyměněné při opravě, nepoužité náhradní díly i díly převzaté od zákazníka. Po skončení opravy si technik nechá potvrdit servisní protokol, kde zákazník stvrzuje svým podpisem převzetí opraveného a vyzkoušeného zařízení. Vše se odehrává online, takže operátor ihned po zásahu vidí, že technik daný požadavek vyřídil a je volný pro další zásah v dané oblasti.

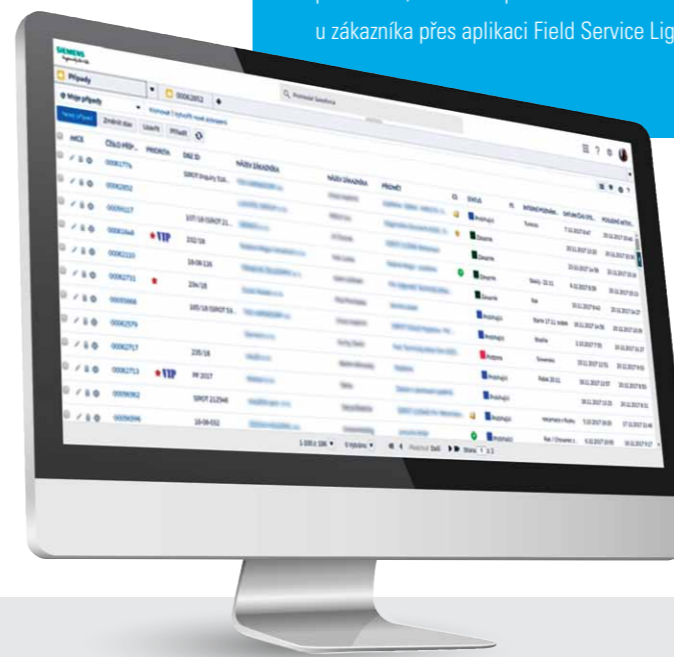
Pro manažera týmu Customer Services provozní společnosti Digital Industries byla vytvořena sada reportů, ze kterých lze rychle zjistit počet příchozích požadavků, rychlost jejich odbavení, dobu od přijetí požadavku do podání nabídky na servis i dobu čekání na vyjádření zákazníka. Reporty dále ukazují, jak dlouho trvala komunikace mezi operátorem a servisním technikem, dobu trvání vlastního servisního zásahu i celkový přehled od prvotního požadavku po provedení servisu.

Řešení

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 zákaznických. 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. Dle definovaných kritérií se následně požadavek posouvá na žebříčku priorit k vyřízení.

V rámci Salesforce probíhá komunikace jak mezi operátorem a zákazníkem, tak interně mezi operátorem a servisními technikem. Komunikace se servisními technikem 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 FSL

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:

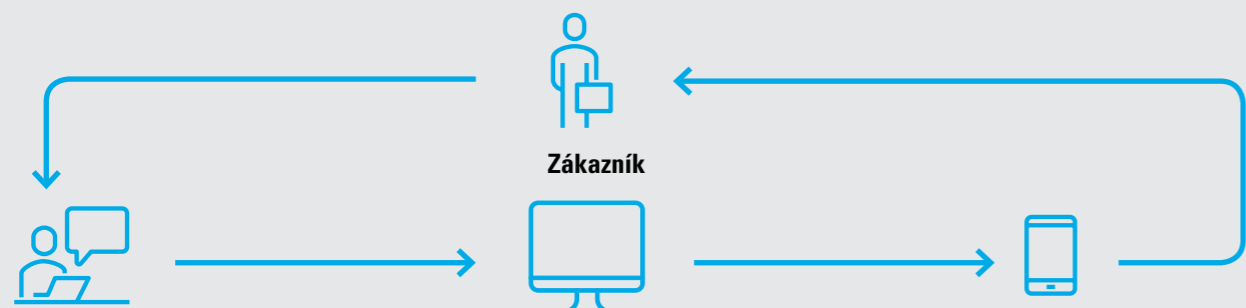
- Propojení obchodních zástupců s databází zákazníků, vedenou v rámci Salesforce
- Evidence obchodních aktivit se zákazníky
- Možnost založení záznamů o smlouvách a jejich sledování

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

SIEMENS

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.



CC

- operátor
- řešení příchozích požadavků
- správa případů
- vytváření pracovních příkazů a servisních schůzek

Dispečer

- pracovník dispečinku
- přiřazení servisní schůzky technikům
- optimalizace a plánování zdrojů

Technik

- uživatel Field Service Mobile
- přijetí a řešení požadavků zákazníka

Výhody pro Siemens

Snadná správa plánování a koordinace díky ucelenému uživatelskému rozhraní.



Možnost zobrazení informací na mapách a sledování objednávek služeb i terénních pracovníků v reálném čase



Vysoký stupeň optimalizace díky pokročilému algoritmu plánování



Možnost zohlednit KPI konkrétních zákazníků prostřednictvím jednoduchého nastavení



Mobilní aplikace umožňuje pracovníkům v terénu rychle komunikovat s dispečinkem, nalézt cestu přímo k zákazníkovi, posílat zprávy i přímo od zákazníka odesílat výkazy o servisním úkonu

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 Čezík
vedoucí úseku Customer
Services Motion Control and Factory
Automation, Digital Industries



Sprinx Consulting dodává obchodnímu úseku Customer Services, Digital Industries společnosti Siemens systém Salesforce včetně souvisejících a nadstavbových služeb Service Intelligence. Siemens Digital Industries určuje trendy a směr vývoje v oblasti automatizace a digitalizace průmyslové výroby. Podporuje zákazníky působící ve zpracovatelském a výrobním průmyslu při jejich digitální transformaci. Neustále inovuje a rozšiřuje unikátní portfolio řešení pro digitální podnik a umožňujeme tak firmám všech velikostí a z různých průmyslových odvětví vyrábět rychleji, flexibilněji, kvalitněji a bezpečněji.

Sprinx Consulting

Sprinx Consulting s.r.o. je dceřinou společností české technologické firmy sprinx systems, a. s. Zaměřujeme se na poradenství v oblasti platformy Salesforce, potažmo Veeva, a to včetně implementace. Dalším oborem naší působnosti jsou „front-end“ systémy – tedy webová řešení, s jakými přicházejí do styku běžní uživatelé. Ať už si pod tímto pojmem představíte weby, portály, e-shopy, integrovaná reportovací a manažerská rozhraní (MIS), aplikační hostingsy nebo hostingsy ekonomických systémů, jsme schopni vám poradit a postarat se o kompletní realizaci řešení. V neposlední řadě se zabýváme také problematikou zvanou „Big data“ a vývojem softwaru na zakázku.