



IFS ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT



UNSERE FLEXIBLE LÖSUNG

Als wir vor über 25 Jahren mit der Entwicklung von IFS Applications begonnen haben, wollten wir die unkomplizierteste Unternehmenssoftware auf dem Markt bieten. Um dieses Ziel zu erreichen, definierten wir Einfachheit als Basis unseres Handelns.

Das gilt immer noch.

Wir beschlossen, uns auf ein einziges Produkt zu konzentrieren, das problemlos an die konkreten Anforderungen von verschiedenen Industriezweigen angepasst werden kann.

Das gilt immer noch.

Wir beschlossen, IFS Applications auf Standards zu basieren, damit unsere Kunden nicht an eine spezielle Technologie gebunden werden.

Das gilt immer noch.

Wir beschlossen, IFS Applications in einer komponentenbasierten Architektur zu entwickeln, um die problemlose Erweiterung und Aktualisierung zu gewährleisten.

Das gilt immer noch.

Wir beschlossen, dass die einzelnen Softwarekomponenten miteinander hundertprozentig kompatibel sind, aber auch unabhängig voneinander funktionieren.

Das gilt immer noch.

Wir beschlossen, ein Produkt zu entwickeln, das Veränderung und langfristiger Entwicklung gewachsen ist.

Das gilt immer noch.

Und, wir wollten die anwenderfreundlichste Unternehmenssoftware auf dem Markt entwickeln.

Das gilt auch immer noch.

THE POWER OF ANY™

IFS Enterprise Service Management (IFS ESM) bietet leistungsstarke Softwarelösungen für serviceorientierte Unternehmen. Ob Sie Serviceleistungen im Außendienst, in Depots, für Investitionsgüter oder Sachanlagen im Rahmen geplanter Termine bereitstellen – keine andere Software bietet den Funktionsumfang von IFS Enterprise Service Management. Deshalb sind wir einer der führenden Anbieter im Bereich Enterprise Service Management.

IFS bietet ein umfassendes Softwarespektrum für den gesamten Servicezyklus (Service Lifecycle Management) von Anlagen und Gerätschaften. Ein vollständiges Servicemanagement umfasst die Automatisierung und Optimierung der dazugehörigen Service Prozesse und Service Ressourcen sowie die Erfüllung von betriebswirtschaftlichen Kostenvorgaben. Gleichzeitig gilt es Kundenanforderungen termingerecht und zuverlässig zu erfüllen – mit IFS Enterprise Service Management werden Sie dem jederzeit ganz einfach gerecht.



Wenn Ihr Serviceunternehmen **in erster Linie produktbasiert und Business-to-Consumer-orientiert** ist, haben wir die perfekte Lösung für Sie:

IFS FIELD SERVICE MANAGEMENT

Mit IFS Field Service Management lässt sich der gesamte Servicelebenszyklus intelligent verwalten, um die Gesamtkosten von Serviceunternehmen für die Wartung von geschäfts- oder endverbraucherorientierten Produkten zu senken, welche erhöhten Reparaturbedarf aufweisen und kurze Reparaturzyklen erfordern.

IFS Field Service Management (FSM) ist als eigenständige Lösung oder in Kombination mit IFS Mobile Workforce Management (MWF) erhältlich, kann lokal oder in der Cloud bereitgestellt werden und ist daher die umfassendste Servicemanagement-Lösung auf dem Markt.

- Alle Außendiensttermine und -prozesse können verwaltet werden, parallel wird der Kontakt mit Außendienstmitarbeitern gewährleistet.
- Kosten in Verbindung mit der Einhaltung vertraglicher Vorgaben (SLAs) können gesenkt werden.
- Hervorragend geeignet für Unternehmen, die Zeitpläne und Serviceeinsätze regelmäßig ändern müssen und in hohem Maße mit Kunden interagieren.
- Maximieren Sie Ihren Serviceumsatz entweder nach Aufwand oder nach vertraglich festgelegten Dienstleistungen.
- Nutzen Sie Funktionen für End-to-End-Service-Lieferketten-Logistik, Rücknahmelogistik und Depotreparatur.
- Profitieren Sie von vollständiger Transparenz des gesamten Serviceprozess-Lebenszyklus (vom Ausgangspunkt zum Kunden im Call-Center bis hin zu Finanzen, Rechnungsstellung und darüber hinaus).
- Die Lösung ist in hohem Maße konfigurierbar und kann mit anderen Geschäftsanwendungen integriert werden.

BESONDERE FUNKTIONEN

Integrierter End-to-End-Service

Vertriebs- und Supportunterstützung anhand von Webportalen

Konfigurationsstudio

Mobilität

VORTEILE

Bieten Sie Service im Rahmen geplanter und ungeplanter Arbeiten, vom Kontaktcenter und technischen Support bis hin zu Reparaturen vor Ort bzw. Depotreparatur. Alle Arbeiten und Teile können verwaltet werden.

Bieten Sie Ihren Technikern, Partnern und Kunden vollständige Transparenz mit Echtzeit-Aktualisierungen und Zugriff auf wichtige Kontoinformationen.

Konfigurieren Sie die Anwenderoberfläche und die Workflow-Elemente der Field Service Management-Software Ihren individuellen Anforderungen entsprechend.

Greifen Sie standortunabhängig und jederzeit auf alle Features und Funktionen zu – Sie benötigen lediglich eine Internetverbindung. Bleiben Sie in Echtzeit mit den Mitarbeitern im Außendienst in Kontakt und profitieren Sie von mehr Sichtbarkeit.

TYPISCHER RETURN ON INVESTMENT (ROI):

Steigerung der Problembearbeitungsrate ab dem ersten Einsatz um bis zu 20 %

Reduktion der Serviceaktionszeiten um bis zu 20 %

Lösung von 20 % der Serviceanforderungen über das Kontaktcenter



Wenn Sie **Fachkräfte, Techniker oder Vertragsnehmer** im Außendienst zur Bereitstellung von Services für Kunden und/oder Anlagen beschäftigen, entscheiden Sie sich für folgende Lösung:

IFS MOBILE WORKFORCE MANAGEMENT

IFS Mobile Workforce Management ermöglicht Unternehmen die effizientere Verwaltung mobiler Arbeitskräfte, eine Steigerung der Produktivität und höhere Erfüllungsquoten in Bezug auf Kundenvereinbarungen. Die Lösung umfasst eine Reihe von Modulen, die separat implementiert oder in Form eines leistungsstarken Tools integriert und genutzt werden können. Dies ermöglicht Ihnen mehr Transparenz, optimierte Zeitplanung und die Planung mobiler Ressourcen.

IFS Mobile Workforce Management ermöglicht im Gegensatz zu Konkurrenzprodukten, die ausschließlich auf die Senkung von Kosten ausgelegt sind, die Maximierung der Gewinnspanne von Außendienst-Arbeiten bei gleichzeitiger Senkung der Kosten für die Servicebereitstellung. Wir konzentrieren uns exklusiv auf die Maximierung der Gewinnspanne.

- Alle Aspekte von Außendienstaktivitäten werden abgedeckt, u. a. optimierte Zeitplanung, Routenoptimierung, vorbeugende Wartung, korrektive oder vorbeugende Instandhaltung, Terminplanung, abhängige Planung, Ressourcenschichtplanung sowie statische und dynamische Planung der Techniker/Ressourcen.
- Zurückliegende, aktuelle und geplante Technikeraktivitäten werden übersichtlich dargestellt.
- Füllen Sie fundierte Entscheidungen aufgrund grafischer Echtzeit-Informationen und der Anzeige potenzieller oder tatsächlicher Verstöße gegen die Leistungsvorgaben.
- Profitieren Sie von flexiblen Bereitstellungs- und Implementierungsoptionen für Ihr Unternehmen (verfügbar als Plug-In für Servicemanagementsysteme anderer ERP-Anbieter oder als kombinierte Lösung mit IFS Field Service Management oder IFS Service Management – Bereitstellung lokal oder in der Cloud).

BESONDERE FUNKTIONEN

Erweiterte Planungsoptimierung

Modul für dynamische Planung

What-If-Szenario-Planer und zielbasierte Planung

Empirische Geschwindigkeitsmatrix

VORTEILE

Verwalten Sie optimierte Pläne auf Grundlage zahlreicher Faktoren und erhöhen Sie so z. B. die Erfolgsquote für Problembhebungen gleich beim ersten Einsatz. Gewährleisten Sie die Einhaltung vertraglicher Vorgaben, verkürzen Sie Fahrtzeiten oder senken Sie die Anzahl erforderlicher Überstunden.

Planen Sie den Einsatz Ihrer Techniker bestmöglich, um höchste Kundenzufriedenheit bei geringen Kosten zu gewährleisten.

Nutzen Sie Tools zur dynamischen Betriebsplanung, konzeptionieren Sie den Einsatz von Arbeitskräften und ermitteln Sie Personalressourcen.

Verkürzen Sie Fahrtzeiten und senken Sie Fahrtkosten durch präzise Fahrtzeitberechnung und Routenoptimierung.



TYPISCHER RETURN ON INVESTMENT (ROI):

Senkung von Fahrtkosten und Kosten für Überstunden um 15 %

Erhöhung der Produktivität von Technikern um 40 %

Erhöhung der Erfüllungsquote in Bezug auf vertragliche Vereinbarungen und pünktliche Servicebereitstellung um über 20 %

Wenn Sie oder Ihre Kunden **hohe Investitionen in Kapitalanlagen oder lineare Anlagen** tätigen und diese über einen langen Zeitraum verwalten, bieten wir Ihnen folgende Lösung:

IFS SERVICE MANAGEMENT

Als integraler Bestandteil von IFS Applications™, einem der flexibelsten ERP-Systeme auf dem Markt, bietet IFS Service Management umfangreiche Funktionen, mit allen Vorteilen eines umfassenden ERP-Systems, für den Bereich Service- und Anlagenmanagement.

- Besonders für vorbeugende Instandhaltung geeignet (höheres Maß an Vorausplanung und weniger Änderungen im Tagesverlauf)
- Gewinnbringende Verwaltung komplexer Servicearbeiten durch Verkürzung von Anlagenausfallzeiten und Senkung der Gesamtbetriebskosten
- Verwaltung des vollständigen Servicelebenszyklus als grundlegende Komponente von IFS Applications
- Ermöglicht höhere Erfüllungsquoten in Bezug auf vertragliche Vorgaben und Compliance-Standards sowie die Optimierung langfristiger komplexer Aufgaben durch Ressourcenoptimierung
- Optimierung von Back- und Front-End-Geschäftsprozessen mit einem Produkt für umfassendes Servicemanagement (von Finanz- bis zur Außendienstverwaltung)

BESONDERE FUNKTIONEN

Integration in erstklassige ERP-Lösung

Vollständiges Projektmanagement

Wartungsplanung und -durchführung

Mobilität

VORTEILE

Gewährleisten Sie umfassende Kundenzufriedenheit mit Wechsel- und Versandmanagement, Strichcodefunktionen, Informationsprotokollen und mehr.

Verwalten Sie komplexe Langzeitprojekte mit Tools für Budgetplanung und -prognose, Projektstrukturpläne und Projektplanung.

Nutzen Sie Modelle für geplante und vorbeugende Wartung. Erstellen Sie detaillierte Aufgabenlisten und Projektstrukturpläne.

Greifen Sie standortunabhängig und jederzeit auf alle Features und Funktionen zu – Sie benötigen lediglich eine Internetverbindung. Bleiben Sie in Echtzeit mit den Mitarbeitern im Außendienst in Kontakt und profitieren Sie von mehr Sichtbarkeit.

TYPISCHER RETURN ON INVESTMENT (ROI):

Verbesserung der Anlagenaktualisierung um 10 %

SLA-Erfüllungsquote von über 95 %

Abschlussquote aller geplanten Wartungsmaßnahmen von 100 %



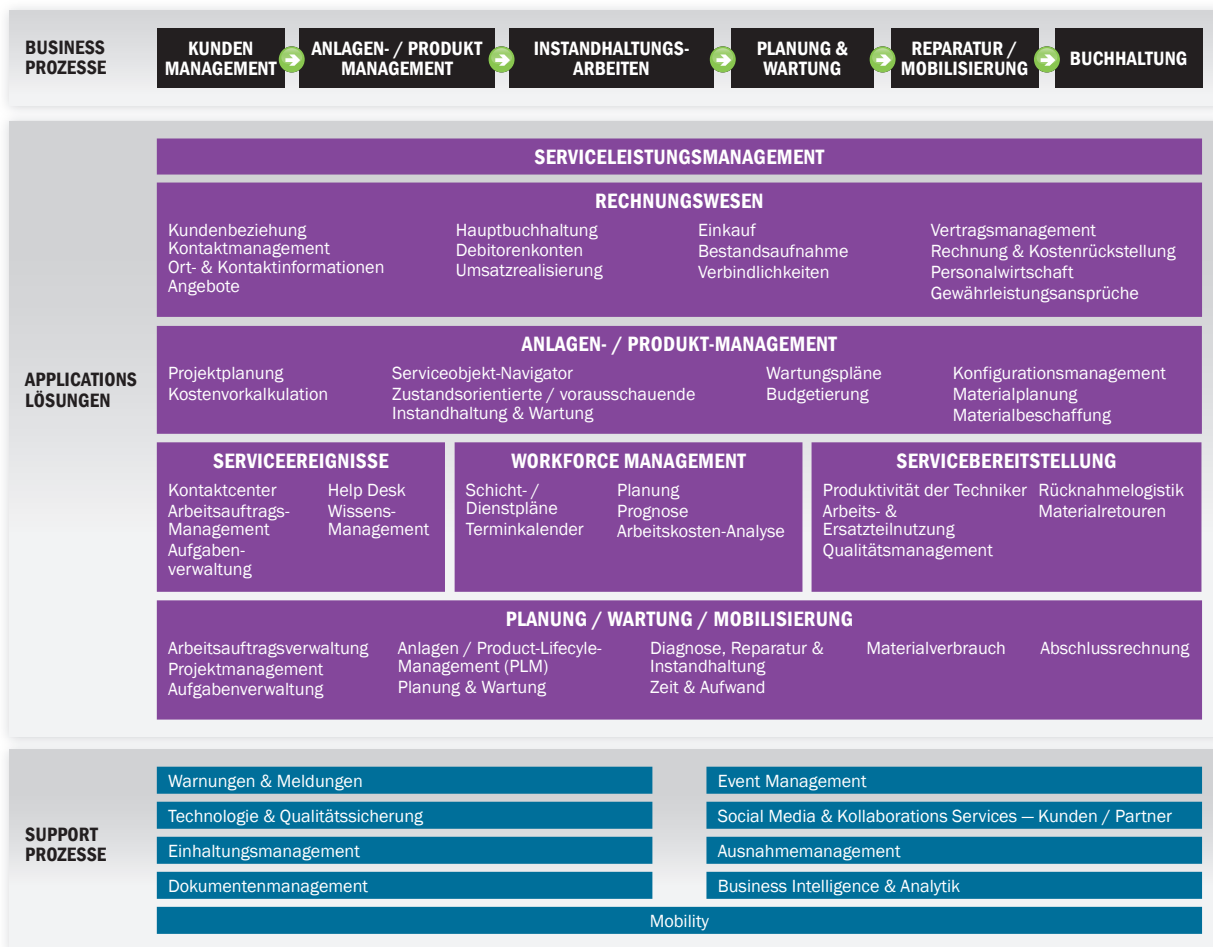
FÜR FLEXIBLES, MASSGESCHNEIDERTES UND AGILES END-TO-END-SERVICEMANAGEMENT

Egal, welches Klientel Sie bedienen, welche Anlagen Sie verwalten, an welchen Standorten sich diese befinden, wie häufig die Wartung erfolgen muss, wie komplex die Aufgabe ist oder ob anspruchsvolle vertragliche Vorgaben zugrunde liegen – IFS Enterprise Service Management ist die Lösung.

Unsere drei leistungsstarken Serviceprodukte sind auf Abläufe mit individuellen Organisationsstrukturen und Servicezielen ausgelegt und ermöglichen die Optimierung von Servicebereitstellung und Geschäftsprozessen. Die Enterprise Service Management-Lösungen von IFS sind separat als Modul oder als Teil einer umfassenderen Lösung erhältlich. So bezahlen Sie nur für das, was Sie wirklich benötigen. Keine Serviceorganisation ist wie die Andere. Daher sind unsere Produkte komponentenbasiert und Ihren individuellen Zielen entsprechend anpassbar.

Ein Unternehmenssoftware-Projekt kann nicht unter makroökonomischen Gesichtspunkten begründet werden. In erster Linie muss die individuelle Mikroökonomie eines Unternehmens betrachtet werden. Unsere Software ist primär auf die Erhöhung der Service-Gewinnspanne ausgelegt. Serviceorganisationen, die unsere Software verwenden, können daher von einem hohen ROI profitieren (u. a. schnellere Servicebereitstellung, höherer Umsatz, Durchführung von mehr Aufgaben pro Tag, höherer Prozentsatz der Reaktionen am selben Tag und höhere Kundentreue).

Der Slogan von IFS ist zwar **The Power of Any™**, dennoch bieten wir immer persönliche, flexible und agile Lösungen an.



ÜBER IFS UND IFS APPLICATIONS

IFS™ ist ein weltweit führender Anbieter von Business-Software für Unternehmen mit höchsten Ansprüchen an Effizienz und Flexibilität in den drei Kernbereichen: Enterprise Resource Planning (ERP), Enterprise Asset Management (EAM) und Enterprise Service Management (ESM). Mit der umfassenden Branchenexpertise in ausgewählten Zielmärkten ermöglicht IFS seinen Kunden deutlich effizienter und flexibler zu operieren. IFS wurde 1983 gegründet, ist börsennotiert (XSTO: IFS) und hat über 2.600 Mitarbeiter. Seine weltweit mehr als 2.200 Kunden unterstützt IFS mit eigenen Niederlassungen und Partnern in über 60 Ländern.

IFS ist im deutschsprachigen Raum mit der IFS Deutschland in Erlangen und weiteren Niederlassungen in Dortmund, Mannheim und Neuss sowie der IFS Schweiz in Zürich mit insgesamt rund 250 Mitarbeitern vertreten. Zu den mehr als 300 namhaften Kunden von IFS zählen Biella, BMW, Doppelmayr, FEV, Franke, Hama, Huber SE, Huf Hülsbeck & Fürst, K2, Kendrion, LPKF, maxon motor, Samson, Siemens, V-ZUG und Vökl Sports. Weitere Informationen unter www.IFSWORLD.com.

Aktuelle Neuigkeiten rund um IFS, Technologie und Innovation sind im IFS-Blog unter <http://blogs.ifsworld.com/> und bei Twitter unter http://twitter.com/IFS_D_A_CH (national) oder <http://twitter.com/ifsworld> (international) verfügbar.

NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA	+1 888 437 4968
ARGENTINIEN, BRASILIEN, KANADA, MEXIKO, VEREINIGTE STAATEN	
ASIEN-PAZIFIK-RAUM	+61 2 8904 9222
AUSTRALIEN, INDONESIA, JAPAN, MALAYSIA, NEUSEELAND, PHILIPPINEN, CHINA, SINGAPUR, THAILAND	
OSTEUROPA UND ZENTRAL ASIEN	+48 22 577 45 00
BALKANSTAATEN, GEORGIEN, GRIECHENLAND, KASACHSTAN, POLEN, RUSSLAND UND GUS, SLOWAKEI, TSCHECHIEN, TÜRKEI, UKRAINE, UNGARN	
MITTELEUROPA	+49 9131 77 340
BELGIEN, DEUTSCHLAND, ITALIEN, NIEDERLANDE, ÖSTERREICH, SCHWEIZ	
WESTEUROPA	+44 1494 428 900
FRANKREICH, GROSSBRITANNIEN, PORTUGAL, SPANIEN	
MITTLERER OSTEN UND AFRIKA	+9714 390 0888
INDIEN, SRI LANKA, SÜDAFRIKA, VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE	
SKANDINAVIEN	+46 13 460 4000
DÄNEMARK, NORWEGEN, SCHWEDEN	
FINNLAND UND DER OSTSEERAUM	+358 102 17 9300
ESTLAND, FINNLAND, LETTLAND, LITAUEN	

www.IFSWORLD.com

DIESE BROSCHÜRE KANN AUSSAGEN ÜBER ZUKÜNFTIGE FUNKTIONALITÄTEN DER IFS LÖSUNGEN UND TECHNOLOGIEN ENTHALTEN. DIESE DARSTELLUNG SOLL LEDIGLICH ALS INFORMATION DIENEN UND NICHT ALS VERPFLICHTUNG INTERPRETIERT WERDEN. IFS UND ALLE IFS PRODUKTNAMEN SIND TRADEMARKS VON IFS. IN DIESER BROSCHÜRE GENANNT UNTERNEHMENS- UND PRODUKTNAMEN SIND GEBEHEBENFALLS EIGENE TRADEMARKS DER EIGENTÜMER.

IFS AB © 2015