



SAHA SERVİS YÖNETİMİ

ClickSoftware Field Service Edge

çeşitli kullanım durumlarını karşılayan "doğru" çözümler ile servis organizasyonlarına hız ve deneyim sunar. Click Field Service Edge, görünürlük ve operasyonel kontrol kazanmak veya farklılaştırılmış bir müşteri deneyimi ile servis çevikliğini sağlamak ve müşterinin yaşam boyu değerini artırmak için en iyi uygulamaları sunar.

Service Edge Editions

İşletmelere saha servis organizasyonlarının ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanmış üç farklı seçenek sunar. Seçenekler, artan saha servis otomasyonu ve zamanlama optimizasyonu seviyesine sahip saha servis yönetimi platformunu sunar. Gerektiğinde ek modüller ile daha fazla işlevsellik sağlayabilirsiniz.

Service Edge

Kritik hizmet hizmetleri için dünya standartlarında güvenlik, ölçeklenebilirlik ve performans sağlayan SaaS mimarisiyle, üç (Starter, Professional ve Ultimate) ayrı sürüm sunmaktadır.

Starter Sürümü

Servis işlemlerini ve ilgili maliyetlerini görmek ve kontrol etmek isteyen servis sağlayıcılar içindir. Sahadaki kaynaklarının zaman ve kullanılabilirliğini yönetmenin sezgisel bir yolunu sunar. Doğru becerilere sahip doğru kaynakların doğru yerlere gönderilmesini sağlar. Kuruluşlar uygun zamanlama kurallarını ve parametrelerini belirler ve işler, iş politikalarıyla çelişecek şekilde zamanlanmışsa saha yöneticilerini uyarır.

Professional Edition

yalnızca gelişmiş müşteri memnuniyetini artırmakla kalmayıp aynı zamanda akıllı otomasyon yoluyla saha servis maliyetini düşüren, dinamik saha servis yönetimi çözümü gerektiren servis organizasyonları için düşünülmüştür.

Service Edge Professional Edition, bireysel saha servis uzmanları tarafından gerçekleştirilen müşteriye yönelik çalışmaları içeren çeşitli servis senaryolarını yönetmeyi amaçlar. Service Edge Professional Edition, güçlü, akıllı, otomatik zamanlama yetenekleri içerir - saha servis işlemlerinin çeşitli iş hedeflerine göre optimize edilmesini sağlar ve verimli müşteri etkileşimlerini desteklemek için gelişmiş sevk yetenekleri sunar.

Ultimate Edition

Rutin operasyonel görevlerden, uzun süreli, birden fazla personel içeren, çok fazla parametreye sahip karmaşık servis de dahil, birçok farklı servis hizmeti sunan kuruluşların ihtiyaçlarını karşılar. Service Edge Ultimate Edition, kısa süreli görevlerden, varlık bakımı veya inşaat işleri gibi uzun süreli çalışmalara, bireysel saha servis profesyonellerinden ekiplere kadar, tek bir çözümde altında farklı iş türlerini yönetme ihtiyacı duyan saha servis organizasyonları için idealdir.

ClickSoftware

Sürüm Ana Özellikleri

	Sevk Merkezi	Starter	Professional	Ultimate
Yapılandırılabilir sevk politikası	✓	✓	✓	✓
Görev yönetimi (Oluşturma / Düzenleme / Türetme)	✓	✓	✓	✓
Görev durum akışı	✓	✓	✓	✓
Kaynak yönetimi	✓	✓	✓	✓
Esnek kaynak tahsisi	✓	✓	✓	✓
Hiyerarşik takvim yönetimi	✓	✓	✓	✓
"Kullanılır/Kullanılamaz" yönetimi	✓	✓	✓	✓
İşgücü ortak kullanımı	✓	✓	✓	✓
Kullanıma hazır operasyonel raporlar ve gösterge panoları	✓	✓	✓	✓
Denetim	✓	✓	✓	✓
Yapılandırılabilir görev raporlama	✓	✓	✓	✓
Elle planlama için karar desteği	✓	✓	✓	✓
Acil planlama	✓	✓	✓	✓
Katman yapılandırmasına sahip Google haritaları	✓	✓	✓	✓
Canlı trafik harita katmanı	✓	✓	✓	✓
Gerçek zamanlı servis alarmları	✓	✓	✓	✓
Planlama Optimizasyonu				
Gerçeğe dayalı randevu rezervasyonu		✓	✓	✓
Amaç odaklı randevular		✓	✓	✓
Yapılandırılabilir ve önceden tanımlanmış hizmet politikaları		✓	✓	✓
Gün içi ve dışı plan optimizasyonu		✓	✓	✓
Kullanıcı kontrollü optimizasyon işlemleri		✓	✓	✓
Aynı bölge/mahalle planlaması için görev paketleme		✓	✓	✓
Görev tipi planlama		✓	✓	✓
Google destekli tahminsel sokak bazında yönlendirme		✓	✓	✓
Google destekli canlı trafik güncellemeleri		✓	✓	✓
Sınır/Bölge optimizasyonu		✓	✓	✓
Anlık ekip çalışması		✓	✓	✓
Parça alma / teslim		✓	✓	✓
Değer metre		✓	✓	✓
Simülasyonlarla sürekli iş geliştirme		✓	✓	✓
Uzun Süreli İş Yönetimi				
Ekipman müsaitliği, kullanımı ve tahsisi	✓	✓	✓	✓
Uzun süreli iş desteği		✓	✓	✓
Görev bağımlılığı yönetimi		✓	✓	✓
Ekip yönetimi		✓	✓	✓
Çağrılı vardiya yönetimi		✓	✓	✓

ClickSoftware

Yönetim & Entegrasyon	Starter	Professional	Ultimate
Kullanıcı Yönetimi ve Rol Tabanlı izinler	✓	✓	✓
Tasarlanabilir kullanıcı arayüzü	✓	✓	✓
Form oluşturma	✓	✓	✓
Çok dilli ve lokasyonlu çalışabilme	✓	✓	✓
Web Servis/SOAP & REST/JSON Api	✓	✓	✓
Veri modeli genişletme araçları	✓	✓	✓
Uyarlama & Destek			
Standart destek sözleşmesi ¹	✓	✓	✓
Eğitim	\$	\$	\$
Sandbox ve geliştirme ortamları	\$	\$	\$
Hızlı Uyarlama Paketleri	\$	\$	\$

¹ Ek ücret karşılığında değer katan destek hizmetleri

[§] İlave ücret gerektirir

ClickSoftware

Ek Modüller *



Mobile **

ClickSoftware'in kurumsal mobil yetenekleri, çeşitli saha operasyon kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılar. Mobil uygulama geliştirme araçları (Mobile Studio), BT ekiplerinin ve Sistem Entegratörlerinin iş gereksinimlerine büyük bir hızla cevap vermesini sağlar. Kullanıma hazır özellikler, iş gönderimi, iş uyumu, sağlık ve güvenlik prosedürleri, otomatik zamanlı raporlama, saha çalışan bilgisi, satış, otomatik navigasyon, çevrimdışı destek ve daha fazlasını içerir. HTML5 tabanlı, aynı zamanda yerel yeteneklerden yararlanan ve duyarlı bir UI sunan, ClickSoftware'in mobil platformu, tüm büyük mobil işletim sistemlerini destekler ve çok özel uygulamalar için görsel form tasarım stüdyosu içerir.



Müşteri Bağlılığı

ClickSoftware'in Müşteri Bağlılığı Çözümü, son kullanıcılara, cihazlarına ayrı bir uygulama yüklemelerine gerek kalmadan, servis sağlayıcılarıyla çoklu etkileşim kanalları sunar. Müşteriler bildirimleri ve tahmini varış zamanlarını alabilir ve randevuları yeniden ayarlayabilir, servis sağlayıcıya ek içerik sağlayabilir, mobil çalışanın buldukları yere göre konumlarını görebilir ve hizmet sunumundan hemen sonra otomatik bir anket aracılığıyla geri bildirimde bulunabilirler. Müşteri ilişkilendirmesi, etkileşimli, çift yönlü iletişim yoluyla ClickSoftware'in hizmet zincirindeki rolünü doğrudan müşteriye ulaştırmaktadır. Pozitif hizmet etkisini artırarak hizmet sunumunun ve müşteri iletişiminin etkinliğinin ölçülebilir olmasını sağlar.



Yüklenici Yönetimi

Yüklenici Yönetim, alt yüklenicilere ait işgücünü planlamadan, sevk, vardiya yönetimine kadar yönetmek için uçtan uca bir çözüm sunar. Yüklenici Yönetim, Hizmet Sağlayıcıları ve yüklenicileri, müşterin aldığı hizmet üzerinde gerçek zamanlı görünürlük ve kontrol sağlamak için Hizmet Ağı'nı kurumsal işgücünün ötesine uzatır. Bu yetenek, hizmet sağlayıcısına, yüklenicilerin sağladığı ek kapasitenin esnekliğini artırırken, marka ve hizmet tutarlılığı için müşteriye (randevulardan durum güncellemelerine, tamamlanmasına kadar) hizmetin tek yüzü olarak sunar.



Talep Tahmini

Geçmiş işlem hacmi ve performans verilerini gelecek öngörülerıyla birleştirir ve oldukça hassas bir iş yükü tahmini oluşturur. Yorumlamak veya değiştirmek için özel bir istatistiki bilgi gerektirmeyen grafiksel bir arayüz oluşturmak için tarihsel verilere tahminsel algoritmaları uygular. Her tahmin, tam olarak kuruluşunuzdaki farklı yönetim seviyelerinin gerektirdiği zaman aralığı, çözünürlük ve etki alanı için uyarlanabilir. Talep Tahmin aracı, planlayıcıların daha fazla maliyet kontrolü ve daha iyi kaynak kullanımı sağlayan geçmiş verilere dayanan doğru bir kaynak planı oluşturma olanağı sağlar.



Kapasite Planlama

Service Edge için Kapasite Planlama, planlama ve operasyonel iş süreçlerini kolaylaştırır. Çözüm, planlamacıların ileriye bakmalarını ve yetersiz veya fazla kullanım risk altındaki alanları tespit etmelerini ve iş performansını artıran önlemleri almalarını sağlar. Planlayıcılar ve yöneticiler, servis organizasyonu genelinde taktik ve uygulama kararlarını optimize etmek, hizalamak ve ölçeklendirmek için daha fazla kontrole sahip olurlar. Kapasite planlama, dengeli kaynak kullanımı ve SLA uygunluğunu sağlayarak saha servisinin verimliliğini ve etkinliğini artırır.



Makina Öğrenim Bulutu

ClickSoftware'nin Makine Öğrenim Bulutu, verilerdeki gizli kalıpları bulmak ve hizmet işletmelerine değer katan tahminler sunmak için hizmet zinciri boyunca yapay zekayı uygular. Çözüm, servis dalgalanmalarını öngörerek iş süreçlerini otomatik olarak buna göre ayarlar. Machine Learning Cloud, önemli operasyonel kararlar üzerinde önemli bir etkiye sahip olan temel metriklerin (görevlerin süresi veya randevu iptallerinin olasılığı gibi) giderek daha doğru tahminleme sağlamak için geçmiş verileri dış kaynaklardan elde edilen verilerle birleştirir. Yapay zekayı sorunsuz bir şekilde saha servis süreçlerine dahil ederek, organizasyonlar daha doğru kaynak planlarından, programlardan yararlanabilir ve müşteri memnuniyetini artırabilir.

*Modüller için ek abonelik ücreti gerekir.

**Bazı özellikler alınan sürüme bağlı olarak hariç tutulmuştur.