

29.04.2016 - 15:39 Uhr

ClickSoftware bietet Energieunternehmen mit "Edge" entscheidenden Vorsprung im Außendienst-Management durch eine cloud-basierte Lösung

Massachusetts (ots/PRNewswire) -

Die Software vereint Flexibilität, Datenverfügbarkeit und Skalierbarkeit und macht aus einem reaktiven einen proaktiven Außendienst

ClickSoftware (<http://www.clicksoftware.com>), der führende Anbieter von Lösungen für das Außendienst-Management von Unternehmen, stellte heute Click Field Service Edge vor, eine neue, cloud-basierte Plattform für das mobile Workforce-Management, die darauf ausgelegt ist, selbst die anspruchsvollsten Anforderungen großer Unternehmen zu erfüllen.

Die Nutzung der Cloud hat sich in den letzten beiden Jahren mehr als verdoppelt und dementsprechend sind cloud-basierte Softwarelösungen aus der heutigen Wirtschaftswelt nicht mehr wegzudenken. ClickSoftware hat die Vorteile dieser Technologie für Unternehmen erkannt und bietet mit Click Field Service Edge nun seine erste ausschließlich cloud-basierte SaaS-Lösung (Software as a Service), die das Außendienst-Management völlig neu definiert. Mit seiner patentierten künstlichen Intelligenz bietet die Lösung Unternehmenskunden automatisierte Echtzeit-Informationen und smarte Werkzeuge zur Entscheidungsfindung, welche die Produktivität und Effizienz von Außendienst-Teams auf ein ganz neues Niveau heben.

"Als Unternehmen, das erfolgreich Milliarden von Servicekontakten gemanagt hat und sich ausschließlich auf die Bereitstellung von Außendienst-Technologie spezialisiert - ja, diesen Markt erst geschaffen hat -, wissen wir genau, was unsere Kunden brauchen, um die an sie gestellten Anforderungen nicht nur zu erfüllen, sondern immer einen Schritt voraus zu sein", erklärte Tom Heiser, CEO von ClickSoftware. "Wir haben Click Field Service Edge entwickelt, um Unternehmen dabei zu unterstützen, sich für die Zukunft fit zu machen und ihren Außendienst-Betrieb proaktiv anstatt reaktiv zu gestalten."

Zu den Vorteilen der neuen Lösung Click Field Service Edge zählen:

- Verbesserte Servicedaten und Zusammenarbeit: Status-Updates in Echtzeit - einschließlich Standort und voraussichtlicher Ankunftszeit - liefern Unternehmen wettbewerbsentscheidende Service-Vorteile und ermöglichen ihnen, kurzfristig zu planen und zu reagieren und somit die bestmögliche Kundendienstleistung zu liefern. Durch die Nutzung bewährter Servicestrategien und intelligenter Entscheidungshilfen können Geschäftskunden ihre Effizienz und Produktivität weiter steigern. Zusätzlich ermöglichen integrierte Werkzeuge und bidirektionale Kommunikation, z. B. interaktive Terminbestätigungen, nicht nur bessere Kundenkontakte, sondern erhöhen auch die Kundenzufriedenheit, die Kundenbindung und das organische Ertragswachstum.
- Benutzerfreundlichkeit: Intuitive Werkzeuge und eine flexible Benutzeroberfläche ermöglichen es Außendienst-Managern, neue Funktionen zu erstellen, zu testen und umzusetzen, um Benutzereffizienz, Produktivität und Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen. Kontinuierliche und reibungslose Upgrades bieten mehr Flexibilität und ermöglichen Business-Anwendern, ihren Mitbewerbern stets einen Schritt voraus zu sein und gleichzeitig den Kosten- und Zeitaufwand für die IT-Integration zu reduzieren.
- Mehr Umfang und Skalierbarkeit: Die Lösung wurde speziell für die Cloud entwickelt und ihre optimierte Architektur bietet Unternehmen die Leistung, Effizienz, Skalierbarkeit und Flexibilität, um ihr beständiges Wachstum zu unterstützen und auf Jahrzehnte hinaus für die sich wandelnden technologischen Bedürfnisse im Markt gerüstet zu sein. Darüber hinaus eliminiert die intelligente mobile Effizienz von Click Field Service Edge jeden unnötigen Datentransfer von Geräten im Außendienst und stellt so sicher, dass selbst bei nicht optimaler Verbindung wichtige Daten sicher übermittelt und empfangen werden können.

"Es ist klar, dass der Außendienst sich gerade in einer Umbruchphase weg vom einfachen 'installieren und reparieren' hin zu einem wesentlich strategischeren Fokus auf Kundenbindung befindet", sagte Jim Lundy, Gründer und CEO von Aragon Research. "Der Einfluss neuer Technologien im Cloud- und Mobilbereich, die Verfügbarkeit von Big Data und das Internet der Dinge (IoT) führen zu einem Umfeld, in dem der Außendienst für Unternehmen eine Chance ist, sich von Mitbewerbern abzuheben und jeden Kundenkontakt im Rahmen des Kundenservice positiv zu beeinflussen."

Click Field Service Edge wird derzeit bei Großkunden implementiert, darunter Pacific Biodiesel, ein führendes Unternehmen im Bereich gemeindebasierter Biodieselproduktion, und Southern Dock, einer der größten Anbieter von Toren für Gewerbe und Industrie, Laderampensystemen und Laderampenwartungsdiensten.

"Als wachsendes Unternehmen benötigten wir eine zukunftssichere mobile Workforce-Management-Lösung, die sowohl unsere sich verändernden Geschäftsanforderungen erfüllt wie auch durchgängig großartigen Service für unsere Kunden liefert", erklärte Katy Chandler, Director bei Southern Dock. "Die erweiterten Funktionen in Verbindung mit der großartigen Benutzererfahrung und den flexiblen Konfigurationsoptionen machten die Wahl für uns sehr einfach."

Click Field Service Edge ermöglicht es allen Mitarbeitern - von Außendiensttechnikern bis zu Bereichsleitern, Disponenten und Managern - persönliche, strategische Kontakte zu Kunden aufzubauen, die die Kundenbindung stärken. Diese verbesserten Kundenkontakte erhöhen wiederum Kundenzufriedenheit, Loyalität, Kundenbindung und damit auch Customer Lifetime Value.

Weitere Informationen zu Click Field Service Edge finden Sie unter <http://www.clicksoftware.com/click-field-service-edge>

Über ClickSoftware

ClickSoftware definiert das Außendienst-Management neu und unterstützt die kundenorientiertesten und anspruchsvollsten Unternehmen der Welt dabei, das Potenzial jedes einzelnen Kundenkontakts im Rahmen des Kundenservice voll zu nutzen. Mit ClickSoftware wird der Außendienst zum neuen entscheidenden Faktor, um sich von Mitbewerbern abzuheben und geschäftliche Erfolge sicherzustellen. Die Plattform Click Field Service Edge bietet führenden Akteuren im Außendienst intelligenteste Technologien, eine innovative Plattform mit unbeschränkten Möglichkeiten und das Know-how einer globalen Sammlung von Best-Practice-Verfahren.

ClickSoftware hat den Markt für Außendienst-Technologie überhaupt erst geschaffen und ist seitdem exklusiv darauf spezialisiert. Fast eine Million Außendienstmitarbeiter vertrauen täglich auf das Unternehmen, das bereits Milliarden von Servicekontakten gemanagt hat. ClickSoftware ist von Analysten wie Gartner, IDC und Frost & Sullivan als Markt- und Technologieführer in diesem Bereich anerkannt. ClickSoftware ist die bevorzugte Außendienstlösung von Salesforce, SAP und Top-Systemintegratoren. Mehr als 350 globale Unternehmen in über 20 Branchen nutzen ClickSoftware für die weltweit intelligentesten Anwendungen im Außendienst. ClickSoftware: The field service leader [Führend im Field-Service].

Weiterführende Informationen erhalten Sie unter <http://www.clicksoftware.com>. Folgen Sie uns auf Twitter (<http://twitter.com/ClickSoftware>).

Kontakt:

Teresa Falco
ClickSoftware
+1-781-272-5903 DW 2384
teresa.falco@clicksoftware.com

Kristen Zemeitus Venuto
InkHouse
+1-781-966-4166
ClickSoftware@inkhouse.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100053531/100787380> abgerufen werden.