



WHITEPAPER

5 Kriterien, die Sie bei der Auswahl einer Field Service Management Software beachten sollten

Die Auswahl einer geeigneten Field Service Management Software (FSM) ist für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, um effizienten und qualitativ **hochwertigen Kundenservice** zu gewährleisten. Dabei kann die Auswahl und Einführung einer solchen Software zu einem zeitintensiven und nervenaufreibenden IT-Projekt mutieren. Einerseits gilt es, alle gewünschten Funktionen der Einsatzplaner und Servicetechniker zu berücksichtigen. Andererseits existieren unzählige Anbieter, ebenso viele Softwareprodukte und jeder gibt vor, der Beste zu sein.

Da jede Software ihre eigenen Schwerpunkte hinsichtlich Funktionen hat und die Field Service-Lösungen sich teilweise an völlig unterschiedliche Branchen richten, fällt ein neutraler Vergleich unter den Anbietern umso schwerer.

In diesem Whitepaper werden die **fünf wesentlichen Kriterien** beleuchtet, die Sie bei der Auswahl einer Field Service Management Software unbedingt beachtet werden sollten. Da häufig unterschiedliche Budgets für eine Softwareimplementierung zur Verfügung stehen, werden die Kosten nicht als separates Kriterium aufgeführt.

[1] Funktionalität und Flexibilität

Anforderungen definieren und Mitarbeiter einbinden

Zu Beginn ist es entscheidend, dass Sie **gemeinsam** mit Ihrem Team in internen Workshops Ihre Anforderungen klar definieren. Identifizieren Sie, welche Funktionen für Sie unverzichtbar sind (sogenannte **K.-O.-Kriterien**) und welche Zusatzfunktionen als wünschenswert gelten (Nice-to-have-Kriterien). Binden Sie frühzeitig alle Key-User, insbesondere Einsatzleiter, Außendienst-Techniker, IT-Leiter und andere am Serviceprozess beteiligte Mitarbeiter mit ein, um deren Anforderungen an die zukünftige Field Service Software zu berücksichtigen. Nur auf diese Weise gewährleisten Sie maximale **Mitarbeiter-Akzeptanz** bei der Einführung der Software.



Aus welchen Abteilungen Ihr Team bestehen sollte:

- ✓ Projektleiter/in
- ✓ Service-Leiter/in
- ✓ IT-Leiter/in
- ✓ Einsatzplaner/in
- ✓ Servicetechniker/in
- ✓ Faktura-Mitarbeiter/in

Kompromisslose Selektion

Der Dschungel an unterschiedlichen Anbietern und FSM-Lösungen ist schier unendlich. Sortieren Sie unpassende Anbieter auf Basis ihrer definierten K.-O.-Kriterien direkt aus. Achten Sie ebenfalls auf die gewünschten **Zusatzfunktionen** und bilden Sie auf Basis dessen **Ranglisten** der verschiedenen Anbieter. Finden Sie keine oder nur unzureichende Informationen zu den Funktionen auf den jeweiligen Produktseiten, sortieren Sie auch diese Anbieter direkt aus. Zur Unterstützung nutzen Sie **Softwarevergleichsportale** wie SoftGuide oder Capterra.

Branchen-Schwerpunkte und Referenzkunden beachten

Die meisten Anbieter haben sich auf gewisse **Branchen** spezialisiert – z. B. SHK-Betriebe, stationäre Anlagen oder Gebäudeinstandhaltung. Häufig finden Sie die benötigten Informationen in der Branchen-Rubrik der jeweiligen Anbieter-Website. Achten Sie ebenfalls auf die angeführten **Referenzen** – gibt es hier ggf. sogar Unternehmen bzw. Wettbewerber aus Ihrer Branche, die die Field-Service-Management-Software bereits einsetzen? Dies könnte ein erstes Indiz dafür sein, dass die Lösung ebenfalls gut auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen passt.

[2] Schnittstellen und Anbindungsmöglichkeiten

Definieren Sie anzubindende Bestandssysteme

Nicht nur die reine Funktionalität der Field Service Management Software ist entscheidend. Berücksichtigen Sie ebenfalls mögliche **Schnittstellenanbindungen** an Bestandssysteme, indem Sie frühzeitig Rücksprache mit Ihrer IT-Abteilung halten und diesen Aspekt von Beginn an als wichtiges Kriterium in Ihren Auswahl-prozess aufnehmen.

Meist sollten FSM-Lösungen zumindest an das vorgelagerte **ERP-/Warenwirtschaftssystem** angebunden werden, um redundante Daten und manuelle Mehrfacheingaben zu vermeiden. In größeren Ausbaustufen kann ebenfalls eine Anbindung an eine Zeiterfassungslösung und/oder an die Fernzugriffslösungen Ihrer Maschinen erfolgen.

Schnittstellenanbindung bei der Softwareauswahl berücksichtigen

Nachdem Sie mögliche Schnittstellen definiert haben, prüfen Sie direkt bei der ersten Sichtung, ob die vorliegende Softwarelösung aktiv Schnittstellen zu anderen Systemen anbietet, oder ob diese nur als Stand-alone-Lösung zu haben ist. Häufig führen die Anbieter bereits konkrete Systeme auf Ihren Produktseiten auf, mit denen die Field Service Software kompatibel ist.



Am Anfang eines Projektes mag die Schnittstellenkompatibilität möglicherweise nicht als besonders entscheidender Faktor erscheinen. Dennoch zeigt die Erfahrung, dass es ratsam ist, Anbieter zu präferieren, die die Möglichkeit bieten, ihre FSM-Lösung in Ihre bestehende System-landschaft zu integrieren.

In der heutigen Zeit sollte jede moderne Software über eine **flexible Architektur** verfügen, die eine bidirektionale Kommunikation mit Fremdsystemen ermöglicht. Bei potenziellen Anbietern sollten Sie daher gezielt nach einer **Schnittstellen-Beschreibung** fragen, beispielsweise in Form einer detaillierten API-Dokumentation. Eine umfassende Integration in Ihre vorhandenen Systeme gewährleistet nicht nur einen reibungslosen Betrieb, sondern auch die **Skalierbarkeit** Ihrer Field Service Software im Einklang mit den zukünftigen Anforderungen Ihres Unternehmens.

Whitepaper

[3] Intuitive Bedienung und Benutzerfreundlichkeit

Was Anwenderfreundlichkeit bedeutet

Eine gute Field Service Management Software zeichnet sich dadurch aus, dass die Oberfläche – auch bei umfangreichem Funktionsumfang – weiterhin **intuitiv und einfach bedienbar** bleibt. Betrachten Sie dazu insbesondere die bereitgestellten Screenshots auf der Website des Anbieters. Könnten Sie sich auf Anhieb in der Software zurechtfinden? Oder sehen Sie aufgrund einer völlig überladenen Bedienleiste den Wald vor lauter Bäumen nicht? Und wie ist das Design / Erscheinungsbild grundsätzlich – handelt es sich eher um eine **moderne, zukunftsfähige** Anwendung mit Webtechnologien oder entspricht die Oberfläche eher einer Hinterlassenschaft aus den Zeiten, in denen es noch keine Smartphones gab?

Usability als kritischer Erfolgsfaktor

Die Benutzerfreundlichkeit (auch Usability) ist **der** erfolgsentscheidende Faktor für eine große Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern und letztlich für den Gesamterfolg hinsichtlich einer erfolgreichen Einführung Ihrer Field Service-Lösung. Es nützt nichts, das Produkt mit den meisten Funktionen zu wählen, wenn nach der Einführung niemand Ihrer Kollegen damit arbeiten möchte.



Nehmen Sie die verschiedenen Angebote wahr, die Ihnen der Softwareanbieter zur Verfügung stellt. Vereinbaren Sie einen unverbindlichen **Webinar-Termin** und lassen Sie sich die Software vorführen. Das dauert meist keine Stunde und Sie sehen häufig in den ersten Minuten, ob die Software zu Ihnen passt oder nicht. Achten Sie im Rahmen der Vorstellung unter anderem darauf, ob die Anwendung in Gänze gut und logisch strukturiert ist. Die zukünftigen User sollten sich auch ohne großen Schulungsaufwand sofort im Programm zurechtfinden können.

Wenn Sie das Webinar überzeugt hat, fragen Sie den Anbieter auch nach einer **kostenlosen Testversion**. Für Sie ergibt sich der Vorteil, dass Sie die Software in Ruhe auf Herz und Nieren prüfen. Pflegen Sie zum Beispiel eigene Musterdaten in die Anlagenverwaltung ein, planen Sie mehrere Testeinsätze innerhalb der Plantafel und weisen Sie einigen Ihrer Servicetechniker Mustereinsätze zur Bearbeitung zu. So erhöhen Sie ebenfalls die spätere Akzeptanz bei den Mitarbeitern, da Sie diese aktiv bei der Softwareauswahl und Analyse mit einbeziehen.

[4] Technologie, Updates und Zukunftsfähigkeit

Die richtige Technologie als Basis

Kaum etwas entwickelt sich so schnell weiter wie die Informationstechnologie. In den letzten Jahren haben sich moderne Webapplikationen zum Standard etabliert. Auszugsweise zu nennen sind hier Anwendungen, die bspw. auf HTML5 und JavaScript basieren und durch ihre Cross-Platform-Eigenschaft eine enorme **Flexibilität** bieten. Einige Softwarehersteller bieten ihre Field Service-Lösungen aber weiterhin auf Basis veralteter Technologien an und scheuen aufgrund des hohen Aufwands die vielleicht notwendige Aktualisierung. Die Gefahr ist groß, dass diese Alt-Anwendungen zukünftig **Kompatibilitätsprobleme** aufweisen und hinsichtlich **Performance** und Benutzerfreundlichkeit nicht mit modernen Pendant mithalten können. Lassen Sie sich also umfassend zur eingesetzten Technologie informieren und ziehen Sie ggf. externe Berater oder versierte Kollegen aus Ihrer IT-Abteilung hinzu.

Ewiger Stillstand oder aktive Weiterentwicklung?

Getreu dem Motto „Eine Software ist nie fertig“, gilt das genauso für alle am Markt erhältlichen Field Service-Lösungen. Sie werden garantiert keine Software finden, die zu 100% fertig entwickelt ist und dabei noch ohne Abstriche Ihren Anforderungen entspricht. Zudem könnten unabhängig davon zukünftig Feature-Wünsche entstehen, an die Sie heute noch gar nicht denken – dazu zählen zum Beispiel Stichworte wie Service 4.0, Datenbrillen, Predictive Maintenance oder eine KI-basierte Einsatzplanung. Umso wichtiger, dass Ihre Software auch in Zukunft sowohl sicherheitsrelevante als auch funktionserweiternde **Updates** erhält, die vom Anbieter in enger Abstimmung mit Kunden-Feedback aus der Praxis konzipiert und entwickelt werden sollten.



Wichtige Informationen, die Sie vom Softwareanbieter verlangen sollten:

- ✓ Auskunft über eingesetzte Technologie
- ✓ Zertifikate hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz
- ✓ Release-Notes (= Update-Dokumentation) des letzten Jahres
- ✓ Befragung von Referenzkunden hinsichtlich der Berücksichtigung von Anpassungswünschen
- ✓ Preisgestaltung für Updates

[5] Betreuung und Support

Warum guter Support so wichtig ist

Die **Qualität der Betreuung** und des Supports nach der Einführung einer FSM-Software ist von entscheidender Bedeutung, um den **reibungslosen Betrieb** Ihrer Service-Abteilung sicherzustellen. Ein hochwertiger Support gewährleistet, dass Mitarbeiter mit der neuen Software effektiv arbeiten können und alle Funktionen optimal genutzt werden. Zudem ermöglicht eine kontinuierliche Betreuung die Anpassung der Software an sich ändernde Geschäftsanforderungen und sorgt dafür, dass potenzielle Probleme schnell identifiziert und behoben werden können. Dies trägt maßgeblich zur **Zufriedenheit der Anwender** bei und optimiert die Gesamtleistung der Field Service Management Software, was wiederum zu einer effizienten Ressourcennutzung und gesteigerter Kundenzufriedenheit führt.

Erreichbarkeit und Kompetenz als Erfolgsfaktoren

Stellen Sie also sicher, dass der Anbieter Sie auch nach der Einführung Ihrer Field Service Software angemessen unterstützt. Fragen Sie nach den angebotenen Supportmodellen. Wird nur ein Support per Mail angeboten oder können Sie auch auf direkte, telefonische Unterstützung bauen? Wie ist der Support strukturiert? Welche **Reaktionszeiten** garantiert Ihnen der Anbieter – ggf. in Form von Service Level Agreements? Landen Sie in einer endlosen Warteschleife und erreichen dann einen Mitarbeiter, der sich mit Ihrem Projekt oder gar Ihrer Field Service Software überhaupt nicht auskennt? Welche **Kosten** entstehen bei der Inanspruchnahme des Supports? Viele Anbieter setzen hier auf **undurchsichtige Preismodelle**, die bei Hinzunahme des „Support-Moduls“ unverhältnismäßig in die Höhe schnellen.



Informieren Sie sich direkt bei den aufgeführten Referenzkunden – und zwar noch **bevor** Sie den potenziellen Anbieter überhaupt kontaktiert haben. Fragen Sie explizit nach der Zufriedenheit mit der Software im Innendienst und bei den Außendienst-Technikern. Erkundigen Sie sich ebenfalls danach, ob es Schwierigkeiten bei der Implementierung gegeben hat und wie der Support im laufenden Betrieb funktioniert. Auf diese Weise erhalten Sie einen unverfälschten Eindruck aus erster Hand, direkt aus der Praxis.

Whitepaper

Praxisbeispiel: Nutzwertanalyse

Um alle genannten Punkte bei der Softwareauswahl zu berücksichtigen, empfiehlt es sich eine **Nutzwertanalyse** zu erstellen. Dies ist eine systematische Methode zur Bewertung von Alternativen (= mehrere Softwareanbieter) anhand festgelegter Kriterien. Sie **quantifiziert den Nutzen** jeder Alternative und ermöglicht dabei den objektiven Vergleich sowie die Auswahl der optimalen Softwarelösung.

Kriterium	Gewichtung	Softwarelösung A		Softwarelösung B	
		Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert
Kosten	15%	9	1,35	6	0,9
Funktion und Flexibilität	20%	4	0,8	8	1,6
Schnittstellen und Anbindungsmöglichkeiten	15%	8	1,2	7	1,05
Intuitive Bedienung und Benutzerfreundlichkeit	20%	7	1,4	8	1,6
Technologie, Updates und Zukunftsfähigkeit	10%	6	0,6	8	0,8
Betreuung und Support	20%	4	0,8	9	1,8
Gesamtnutzwert	100%	-	6,15	-	7,75

Ergebnis:

In diesem Szenario gewinnt Softwarelösung B aufgrund des höheren Gesamtnutzwertes. Je nach Gewichtung der vorgegebenen Kriterien kann das Ergebnis variieren - definieren Sie daher ausführlich und gemeinsam innerhalb Ihres Auswahlteams die **Kriterien-Gewichtung** und diskutieren Sie die Bewertung einer jeden Softwarelösung in Bezug auf die einzelnen Kriterien.

Whitepaper

Fazit

Die Auswahl einer Field Service Management Software ist eine **strategische Entscheidung**, die den Erfolg des gesamten Unternehmens maßgeblich positiv (oder auch negativ) beeinflussen kann. Dieses Whitepaper hat die fünf entscheidenden Kriterien hervorgehoben, die bei der Auswahl berücksichtigt werden sollten, um einen effizienten, anpassungsfähigen und sicheren Kundendienst zu gewährleisten. Unternehmen, die diese Kriterien sorgfältig abwägen, werden in der Lage sein, ihren Kunden einen **erstklassigen Service** zu bieten und sich **langfristig** am Markt zu behaupten.

Seien Sie sich jedoch bewusst, dass Sie die „eierlegende Wollmilchsau“ nicht finden werden und wählen Sie stattdessen eine Softwarelösung aus, die in ihrer Grundausrichtung am besten zu Ihren Ansprüchen und Vorstellungen passt. So sind Sie **zukunftsicher** aufgestellt und kommen nicht in die Bredouille Ihre mühselig ausgewählte Lösung nach kurzer Zeit wieder wechseln zu müssen.

Hinweis: Dieses Whitepaper dient nur zu illustrativen Zwecken und ersetzt keine professionelle Beratung. Unternehmen sollten ihre spezifischen Anforderungen sorgfältig prüfen und gegebenenfalls Experten zu Rate ziehen, um die optimale Field Service Management Software für ihre Bedürfnisse auszuwählen.

[Beratungstermin vereinbaren](#)

Weiterführende Ressourcen



www.adasma.de



05971 946 13-20



info@adasma.de

[5 Schritte auf die Sie bei der Einführung einer neuen Kundendienst Software achten sollten.](#)

[Wie Sie Ihren Kundendienst mit Hilfe staatlicher Förderung digitalisieren.](#)

[Von Excel zu Effizienz: Warum Sie von der Einsatzplanung in Excel auf eine professionelle Field Service Management Software umsteigen sollten.](#)