

## BP4Apps Field Service Management

### Reichhaltige Wissensmodelle für fachliche Strukturen der Oracle Field Service Cloud

#### Ganzheitliches Management, Optimierung und Automatisierung der Außendienstprozesse

Oracle Field Service Cloud umfasst sieben Module, die eine ganzheitliche Lösung für Management, Optimierung und Automatisierung des gesamten Außendienstprozesses bildet. Im Kern der einzelnen Module steckt eine zeitbasierte, selbstlernende und prognostizierende Technologie, die eine effiziente Problemlösung und eine stetige Weiterentwicklung der Außendienstorganisation ermöglicht. Zu den Hauptfunktionen der einzelnen Module gehören u.a. die Kapazitätsverwaltung, Auswahl, Zeitplanung und Standortbestimmung der Außendienstmitarbeiter, Sicherstellung der Mobilität, Zusammenarbeit und Wissensaustausch in Echtzeit sowie Kundenbenachrichtigungen über den Terminstatus. Vertriebskanal und sorgt mithilfe von vordefinierten Preis- und Rabattierungsregeln für kundenspezifische Angebote, die den Regularien entsprechen und eine hohe Kundenorientierung vorweisen.

#### Umfassendes Prozess- und Anwendungswissen

Mit Horus BP4 Field Service Management erhält der Anwender oder Applikationsexperte ein einfach zu bedienendes wissensbasiertes System, welches als Service aus der Horus Public Cloud bezogen wird. Der Horus Knowledge Explorer steht für die relevanten Oracle Applikationsmodule umfassendes Geschäftsprozess-Wissen zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt für die Anwender zielgruppengerecht und auf den jeweiligen Nutzungszweck bezogen. Dies gilt auch für die Möglichkeiten zum unschätzbar wertvollen Wissensaustausch innerhalb des Unternehmens.

#### Komponenten des Wissensprodukts BP4 Field Service Management

Das Herzstück von Horus BP4 Field Service Cloud bildet eine reichhaltig gefüllte Wissensbasis, die dem Nutzer einen tiefen Einblick in die fachlichen Strukturen der Oracle Cloud Applications erlaubt. Diese Wissensbasis besteht aus einfach verständlichen, logisch miteinander verknüpften Modellen, die verschiedene Sichten auf die für den Nutzer relevanten Aspekte der Oracle Cloud Applications bieten.

Den Kern bilden folgende Modellkomponenten:

- Ressourcenmanagement mit Kapazitätsplanung
- Genaue Einsatzplanung durch selbstlernende Technologie
- Mobile Bearbeitung von Field Service Aufgaben
- Effiziente Kommunikation und Updates

**Oracle**  
**Field Service Cloud**

© 2023 Horus software GmbH