



MICROSOFT DYNAMICS 365

Field Service

Professioneller Serviceaußendienst



Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 steht für intelligente Businesslösungen der neuen Generation, mit denen Sie die Weichen für Wachstum, Weiterentwicklung und die Transformation Ihres Unternehmens stellen. So sind Sie bestens auf neue Kundenerwartungen und sich wandelnde Marktbedürfnisse vorbereitet.

Die Apps wurden für reale Geschäftsanforderungen entwickelt und bieten jeweils umfassende, leistungsstarke Funktionen. Ihr wahres Potenzial offenbart sich in ihrem reibungslosen Zusammenspiel, das Dynamics 365 zum richtigen Begleiter für die digitale Transformation Ihres Unternehmens macht.

Die einzelnen Apps funktionieren für sich allein genauso hervorragend wie gemeinsam. So können Sie eine individuelle Lösung für Ihre Anforderungen zusammenstellen. Die Business- und Enterprise-Editionen bieten Ihnen alle erforderlichen Funktionen – egal, ob Sie zehn oder Tausende Mitarbeiter beschäftigen.

www.gorelate.com/microsoft

Sorgen Sie mit Dynamics 365 for Field Service für eine intelligente Kundenbetreuung vor Ort und verwandeln Sie Servicefälle so in strategische Vorteile. Die Lösung bietet alles, was Ihre Teams benötigen – von optimierter Einsatzplanung bis zu Funktionen für präventive Wartung.

Optimierte Einsatzplanung

Mit den leistungsstarken Planungswerkzeugen bringen Sie mehr Termine an einem Tag unter und können die Arbeitsauslastung Ihrer Techniker, Routen und Touren sowie benötigte Ersatzteile bestmöglich planen.

- Steigern Sie die First-Time Fix Rate, indem Sie stets den am besten geeigneten Techniker einsetzen.
- Weisen Sie Ihre Ressourcen umgehend neuen Arbeitsaufträgen zu.
- Vereinfachen Sie die Entsendung mit Kartenansichten und Visualisierungen.

Mobile Unterstützung

Geben Sie Ihren Technikern mit leistungsstarken und benutzerfreundlichen mobilen Apps für iOS, Android und Windows alles, was sie für erfolgreiches Arbeiten im Außendienst benötigen.

- Stellen Sie Informationen zu Kunden und Anleitungen in Echtzeit bereit.
- Unterstützen Sie Ihre Techniker mit Strichcode-, RFID- und Kreditkarten-Lesegeräten.
- Verarbeiten Sie Arbeitsaufträge (u. a. mit Unterschriftenerfassung) von unterwegs.

Vorteile durch vorbeugende Wartung

Wechseln Sie vom herkömmlichen Modell der bedarfsgesteuerten Reparatur zu einem profitableren, ausfallsicheren Dienstmodell, in das Datensammlung, Analysen und Warnhinweise integriert sind.

- Binden Sie beliebige Ressourcen einfach über das Microsoft Azure IoT Hub ein.
- Nutzen Sie Funktionen für Fernüberwachung und vorbeugende Instandhaltung.
- Automatisieren Sie Remote-Reparaturen, um die Anzahl der Techniker-Einsätze zu minimieren.

Effektive Einsatzplanung

Geben Sie Ihrem Team die richtigen Werkzeuge an die Hand, um Termine zu planen und die richtigen Ressourcen zu entsenden. Dynamics 365 for Field Service umfasst sowohl Werkzeuge für Ihre Mitarbeiter im Innen- und Außendienst als auch ein Modul für die automatisierte Einsatz-, Touren- und Terminplanung. So bringen Sie mehr Termine an einem Tag unter.

Search resources...	8:00 AM	9:00 AM	10:00 AM
Ashley Chinn 6:07 ⌚ 6%	Case - Post Work Roof Inspection Duration: 2 hrs 11 min		
Bernadette Foley 8:21 ⌚ 48%	Opportunity - Stadium Walkthrough Duration: 3 hrs		
Brady Hannon 8:31 ⌚ 5%		Project - Development Duration: 2 hrs 5 min	
Cheri Castaneda 5:45 ⌚ 3%	Lead - John Doe Duration: 3 hrs 11 min		

Servicevereinbarungen

Vereinfachen Sie die Verwaltung von Servicevereinbarungen, einschließlich wiederkehrender Servicefälle und Verträge, installierter Produkte und Garantien, für alle Kunden und an allen Standorten. Dynamics 365 for Field Service hilft Ihnen bei der Erbringung von Leistungen und kann Ihnen Potenziale für neue Umsatzquellen aufzeigen.

Bestandsverwaltung

Geben Sie Ihrem Team alles, was es zur Verwaltung von Beständen an unterschiedlichen Standorten benötigt – ob

im Lager selbst, in Depots oder auf Servicefahrzeugen. Durch Echtzeitaktualisierungen sind Ihre Lagerdaten immer auf dem aktuellen Stand. So können Sie Ihre Ersatzteilbestände besser verwalten, Abschreibungen verringern und genauere Prognosen für die Wiederbeschaffung erstellen.

Mobile Produktivität

Erhöhen Sie die Produktivität Ihrer Techniker, indem Sie Echtzeit- und Offlinedaten für native mobile Apps bereitstellen. Unabhängig vom jeweils verwendeten Endgerät sind somit alle relevanten (Kunden-)Informationen sofort verfügbar. Und Administratoren können alle Benutzer und Geräte zentral verwalten und absichern.

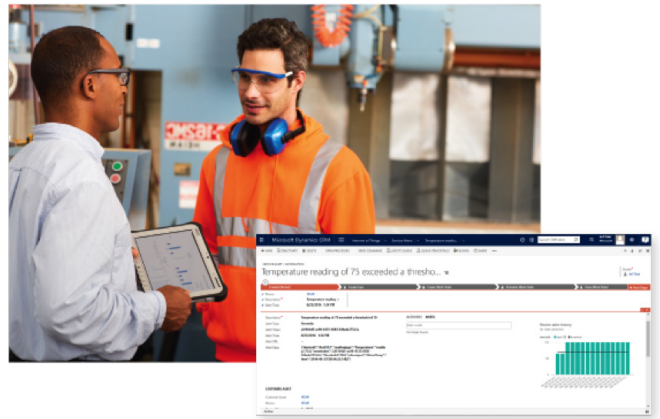
Vernetzte Geräte

Senken Sie Kosten, indem Sie Techniker nur dann zu einem Kunden schicken, wenn es wirklich erforderlich ist. Mit Dynamics 365 for Field Service kann Ihr Team Probleme remote erkennen, analysieren und beheben. Und mit vernetzten Geräten und Anlagen, die automatisch Informationen an Ihre Serviceorganisation zurücksenden, können Probleme erkannt und gelöst werden, noch bevor Kunden diese bemerken.

Kundenkommunikation

Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt jeder Interaktion. Durch das Kundenportal und die Interoperabilität mit Glympse- und Twilio-APIs können Sie ihnen eine vollständige Übersicht ihrer Servicefälle, eine Live-Karte, ein Foto des beauftragten Technikers sowie Updates per SMS und Telefonanruf bereitstellen.

Quelle Bilder: Microsoft



Über gorelate GmbH

gorelate, das Consulting- und Dienstleistungsunternehmen für Customer-Relationship-Management-Lösungen (CRM-Lösungen) wurde im Februar 2015 von Tina Zembacher, Georg Gradinger und Arno Huber gegründet. Die erfahrenen CRM-ExpertInnen bieten Beratung, Prozessbegleitung und Betreuung bei der Implementierung von branchenspezifischen CRM-Systemen insbesondere in den Bereichen, B2B und Life-Sciences.

Sprechen wir darüber

Wir stehen Ihnen gerne persönlich für Fragen zu unseren Leistungen zur Verfügung.



Tina Zembacher

Geschäftsführerin

Tel: +43 1 3000 944-22

Mail: tina.zembacher@gorelate.com

