



Mit den Funktionen für den Serviceaußendienst können Unternehmen die Kundenzufriedenheit verbessern, Probleme rasch lösen und ihre Ressourcen produktiver einsetzen.

„Bei unserer Entscheidung für Dynamics waren die Funktionen für den Serviceaußendienst und die Ressourcensteuerung ausschlaggebend.“

Alvise Vigilante  
CEO



## Die wichtigsten Vorteile

### KUNDEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN

Halten Sie Kunden bei jeder Interaktion mit Ihrer Serviceabteilung durch präzise Informationen auf dem Laufenden, um ihre Markenbindung zu stärken und sie zu treuen Fans zu machen.

### INTERAKTIONEN VERNETZEN

Bieten Sie Mitarbeitern und Technikern praktisch überall Zugriff auf Runduminformationen, um die Ressourcenproduktivität und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

### SERVICEORGANISATIONEN STÄRKEN

Verbessern Sie die Rentabilität, indem Sie die Einsatzplanung optimieren und Remote-Problemlösungen bieten. Techniker müssen nur noch dann zum Kundenstandort entsendet werden, wenn keine anderweitige Lösung möglich ist.

## Die wichtigsten Funktionen

### SERVICEVEREINBARUNGEN

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch professionellen Service und flexible Servicepläne, die bei Bedarf mit wiederkehrenden Interventionen definiert werden können. Bieten Sie eine zuverlässige Betreuung – ad hoc oder im Rahmen laufender Wartungsverträge – mit präzisen Vorabinformationen zu Serviceterminen und einer integrierten Bestandsverwaltung der benötigten Ersatzteile.

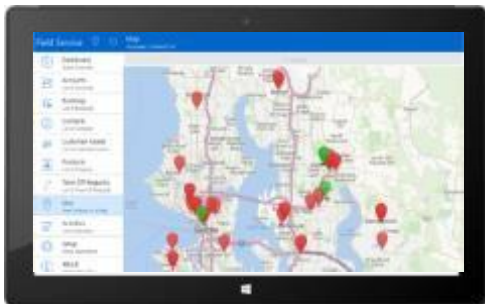
### OPTIMIERTE TOUREN- UND EINSATZPLANUNG

Unterstützen Sie Ihr Team bei der Planung von Terminen und der Zuweisung der richtigen Ressourcen. Für eine optimale Planung können manuelle, unterstützte oder voll automatisierte Verfahren verwendet und kombiniert werden. Drag-and-Drop-Funktionen und die integrierte Unterstützung für Kartendarstellungen vereinfachen die zeitraubenden und komplexen Aufgaben in der Einsatzplanung – für mehr Effizienz und intelligente Serviceabläufe.



## Active Inventory Adjustments

Adjustment No	Warehouse	Owner	Adjusted By Re...
00007	Warehouse West	Lisa Keller	Jamie Redding
00006	Warehouse East	Lisa Keller	Jamie Redding
00005	Main	Administra...	Administrator ...



## IoT Alert Associated View

+ ADD NEW IOT ALERT    ADD EXISTING IOT ALERT

### Description

Humidity reading exceeded 70%

Wind speed reading exceeded 30 mph

Temperature reading exceeded 79 degrees



## BESTANDSVERWALTUNG

Stimmen Sie Ihre Lagerbestände übergreifend für mehrere Lagerorte – wie Warenlager, Depots und LKWs – ab, definieren Sie Mindestmengen und Intervalle für die Wiederbeschaffung und verfolgen Sie Bestandsdaten auch auf Ebene einzelner Servicefahrzeuge. Indem Sie Ihre Ersatzteil- und Warenbestände umfassend steuern, können Sie die Servicequalität verbessern, die Prognosegenauigkeit erhöhen und die First-Time Fix-Rates verbessern.

## UNTERSTÜTZUNG FÜR MOBILE MITARBEITER

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Techniker im Außendienst durch den Echtzeit- und Offlinezugriff auf Informationen über Kunden, Cases und Anleitungen zur Problemlösung. Arbeitsaufträge werden automatisch mit der Case-Historie, Ersatzteilm Informationen, Produktkonfigurationen, Preisen und mehr verknüpft, sodass Ihre Techniker Servicefälle effizienter bearbeiten und Kunden leichter zufriedenstellen können.

## VERNETZTER AUSSENDIENST

Mit einem vernetzten Serviceaußendienst können Sie Probleme per Fernzugriff erkennen, beheben und lösen, sodass Ihre Techniker nur dann vor Ort eingesetzt werden müssen, wenn alle anderen Optionen bereits ausgeschöpft wurden. Indem Sie Probleme proaktiv identifizieren und kostengünstig lösen, noch bevor der Kunde auf sie aufmerksam wird, können Sie die Zufriedenheit auf einfache Weise steigern und für mehr Ressourcenproduktivität sorgen.

## KUNDENZENTRIERTER SERVICE

Geben Sie Ihren Kunden auf einem Onlineportal Zugriff auf Daten zu anstehenden Serviceterminen sowie auf ihre abgeschlossenen und offenen Servicefälle. Dank GPS-Integration können Kunden zudem die voraussichtliche Ankunftszeit des Technikers einsehen, und mit Updates per SMS oder Anruf sind sie stets auf dem Laufenden, falls sich Verzögerungen ergeben sollten. Mit diesen einfachen Mitteln – gestützt durch moderne Technologie – können Sie Ihre Kunden noch effektiver in den Mittelpunkt Ihrer Serviceinteraktionen stellen.

## 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. CRM- und ERP-Funktionen werden auf einzigartige Weise mit produktiven Anwendungen vereint, um Mitarbeiter in sämtlichen Unternehmensbereichen zu unterstützen. So sind Sie bestens auf neue Kundenerwartungen und sich wandelnde Anforderungen und Chancen in Ihrem Markt vorbereitet.

## Optimales Zusammenspiel

- **Sales:** Ihre Techniker im Außendienst können bei Kundenbesuchen neue Verkaufschancen identifizieren oder vorantreiben und diese an den Vertrieb weitergeben.
- **Project Service Automation:** Steuern Sie einen breiten Ressourcenpool, um kurz- und langfristige Projekte mit den richtigen Mitarbeitern zu besetzen.
- **Customer Service:** Nehmen Sie Kundenanfragen per Telefon, E-Mail, Chat oder über soziale Netzwerke entgegen.
- **Operations:** Automatisieren Sie Ihre Lagerprozesse.
- **Marketing:** Ihre Techniker können Kundeninformationen einfach aktualisieren, sodass Sie individuellere und passendere Angebote entwickeln können.

Jetzt mehr erfahren: <https://www.microsoft.com/de-de/dynamics365/field-service>