

Microsoft Dynamics CRM Industry Slate für Servicetechniker

Effizientes Arbeiten am Point of Service



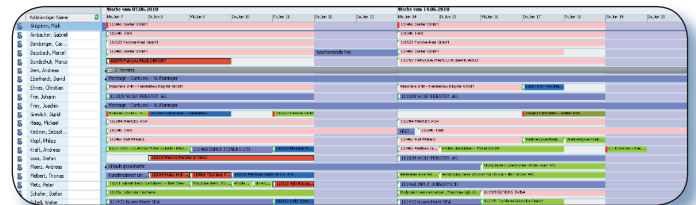
Professionelle Abwicklung am Point of Service

Wie behält der Servicetechniker die 360° Kunden- und Maschinensicht bei Vor-Ort Serviceeinsätzen? Wie lässt sich der gesamte Prozess - vom Eingang von Serviceanfragen bis zu deren Fakturierung - ohne Prozess- und Medienbruch darstellen?

Die Idee: Eine mobile Service-Anwendung, die den Techniker über den ganzen Tag hinweg unterstützt und vor Ort beim Kundeneinsatz am Point of Service schnell, einfach und unkompliziert Abläufe dokumentiert und beschleunigt. So bleibt mehr Zeit für den eigentlichen Servicefall. Das gesamte Auftreten des Technikers wird hoch professionell und die Kundenzufriedenheit steigt.

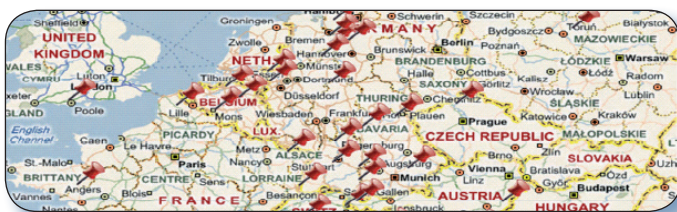
Die Lösung: Microsoft Dynamics CRM Industry Slate für Servicetechniker. Die Komponenten von drei starken Partnern bringen Ihnen zusammen die mobile Service-Anwendung mit dem PLUS an Kundenzufriedenheit. Basis für den zuverlässigen Einsatz am Point of Service ist ein mobiles Endgerät, das den täglichen Belastungen und Anforderungen Stand hält. Mit dem Stylistic Q550 von Fujitsu braucht sich der Servicetechniker keine Gedanken mehr über Akkulaufzeit machen. Intuitive Bedienung dank Touchpad und Handschrifterkennung für die Kundenunterschrift erleichtern den Umgang mit diesem Endgerät. Abgestimmt auf die Bedürfnisse eines Servicetechnikers im Maschinen- und

Anlagenbau unterstützt der mobile Client von Microsoft Dynamics CRM und dem Industrie-Template von Infoman den Techniker effizient bei seiner täglichen Arbeit. Nach dem Eingang von Serviceanfragen werden diese ge-



Beispiel Plantafel

sammelt und vom Dispatcher weiterbearbeitet. Diese Anfragen können mit Hilfe einer Map-Integration für regionale Zuordnung, einer Plantafel für Verfügbarkeitsinformationen



BingMap – grafische Visualisierung der Service Cases

Ihre Mehrwerte auf einen Blick

- Einsparungen bei den administrativen Prozessen rund um den Serviceeinsatz
 - Daten aus dem Servicebericht laufen kanalisiert in das CRM-System
 - Kunde erhält automatisch nach Serviceeinsatz einen Bericht
 - Schnelle Rechnungslegung da Informationen sofort zur Verfügung stehen
 - Weniger Rückfragen bzw. Ablehnung von Servicerechnungen
- Effiziente und zeitnahe Disposition der Servicetechniker
- Verkürzung der Reaktionszeiten
- Verbessertes Informationsaustausch zwischen Service/Vertrieb
- Imagegewinn durch professionelle Abwicklung

Microsoft Dynamics CRM Industry Slate für Servicetechniker

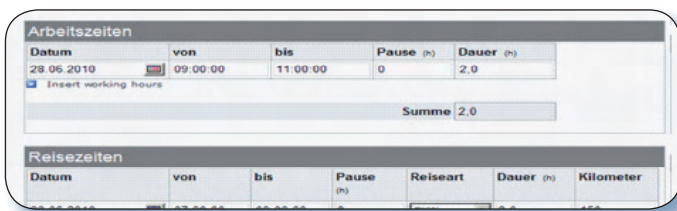


Effizientes Arbeiten am Point of Service



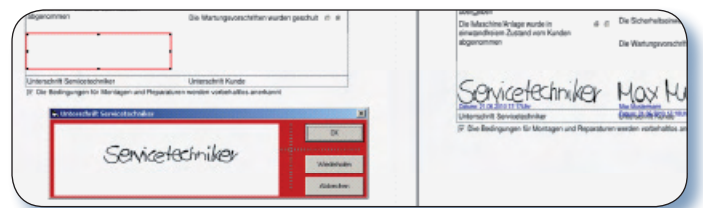
Beispiel Servicebericht | Montageanweisungen und Ersatzteilmanagement

und Skill-Profilen der vorhandenen Servicetechniker zugeordnet werden. Der Techniker bearbeitet die ihm zugewiesenen Fälle. Ihm stehen neben den selben Informationen (Map, Serviceaufträge,...) weitere relevante Informationen über die Maschine mit dem Maschinentagebuch,



Beispiel Servicebericht | Dokumentation Arbeitszeiten

Dokumente der Wissensdatenbank sowie die Kundenhistorie auf dem Slate zur Verfügung. Nach der erfolgreichen Durchführung der Servicefalls holt sich der Techniker beim Kunden eine Unterschrift. Dieser dokumentierte Servicebericht wird direkt im CRM bei den Kundendaten als pdf-Dokument abgelegt.



Beispiel Servicebericht | Dokumentierte Unterschrift des Kunden

Durch die Anbindung CRM-ERP stehen die erfassten Zeiten für die Fakturierung der Leistungen zur Verfügung. Wo vorher oft die Gefahr von Informationsverlusten und damit Fehlerhäufungen bei Servicefällen bestand, ist nun mit einem "Touch" vieles einfacher und schneller möglich - eben **effizientes Arbeiten am Point of Service**.

Ihr Ansprechpartner

Andreas Klein
Tel.: +49 711 67971-612
E-Mail: andreas.klein@infoman.de

Infoman AG
Meitnerstraße 10
70563 Stuttgart
Internet: www.infoman.de

Infoman AG ist das führende CRM IT-Lösungs- & Beratungshaus für die Hightech Branchen. Mit unseren anspruchsvollen Kunden aus dem gehobenen Mittelstand und dem Konzernumfeld erarbeiten wir zur Stärkung ihrer Stellung im internationalen Wettbewerb individuelle Markt- und CRM-Strategien, zukunftsfähige Dienstleistungen und schlagkräftige Lösungen.

1998 als Spin-off aus dem Fraunhofer Institut gegründet, arbeiten heute unter dem Leitmotto "Unternehmen in ihren Märkten stärken" mehr als 70 Mitarbeiter an vier Standorten in Deutschland und der Schweiz.