

Advanced Field Service

Sorgen Sie für einen intelligenten, erstklassigen Field Service und behalten Sie dabei alle Aspekte des gesamten Field-Service-Management-Zyklus im Blick! Mithilfe unserer bewährten Lösungen und erstklassigen Dienstleistungen optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe und steigern das Wachstum Ihres Unternehmens.

Durch die ständig stärker werdende Konkurrenz und die damit einhergehenden Kostensenkungsmaßnahmen sind operative Verbesserungen heutzutage ein Muss. Zur Wahrung des Marktvorsprungs müssen Sie mehr Leistung mit weniger Personal erbringen, während Ihre Kunden immer bessere Servicelevels fordern. Hier setzen wir an.

In der heutigen Welt ist es wichtiger als je zuvor, die Produktivität des Field Service zu verbessern. Für moderne Dienstleistungsunternehmen ist es von entscheidender Bedeutung, alle Aspekte des gesamten Field-Service-Management-Zyklus im Blick zu haben.

Microsoft Dynamics 365 for Field Services bietet Ihnen die Möglichkeit, einen intelligenten, erstklassigen Field Service bereitzustellen und dabei alle Aspekte des gesamten Field-Service-Management-Zyklus zu berücksichtigen. Dabei spielt die Größe Ihres Unternehmens keine Rolle.

Im Vergleich zum Dynamics 365 for Field Service verfügt der Advanced Field Service von Dynamics Software über zusätzliche Funktionen. Diese umfassen z. B.:

- eine erweiterte Fallmanagementintegration
- neue Funktionen für Kundenbestände, wie die Garantie
- neue Vertragsfunktionen, wie die vertragliche Abdeckung
- und eine verbesserte Erfassung der Gegebenheiten bestehender Arbeitsaufträge

VORTEILE

- Direkter Zugriff auf Kundenbestands- und Vertragsdaten für Helpdesk-Mitarbeiter
- Verbesserte Integration der Kundenbestände und Verträge
- Im Rahmen der Garantie durchgeführte Arbeitsaufträge
- Gemäß der vertraglichen Abdeckung durchgeführte Arbeitsaufträge
- Größeres Potenzial für das Power BI Reporting mithilfe mehrerer zusätzlicher Datensätze
- Verbesserung der Rechnungsführung durch die automatische Erkennung von Garantiefällen und Fällen, die unter die vertragliche Abdeckung fallen
- Solide Grundlage für die Umsetzung des Field Service

Gold
Microsoft Partner

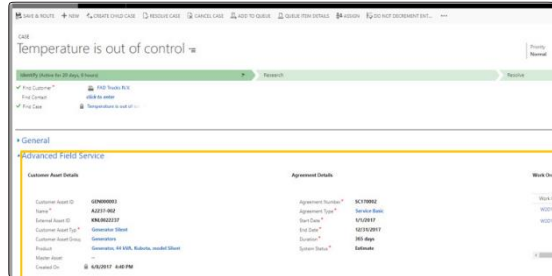


Weitere Informationen zu
Dynamics Software erhalten
Sie unter:
dynamicssoftware.com

FALLMANAGEMENTINTEGRATION

Im Vergleich zum D365 for Sales haben wir die Integration von Fällen und die verfügbaren Kundeninformationen im Field Service erweitert. Ihre Helpdesk-Mitarbeiter können einen Fall jetzt direkt mit einem Kundenbestand und dem Vertrag, der diesem Kundenbestand zugewiesen ist, verlinken. Detaillierte Informationen zu diesen Datensätzen können im Bereich Advanced Field Service des Falls eingesehen werden.

Darüber hinaus haben wir das Standardverhalten des Field-Incident-Typen verbessert, der bei der Umwandlung eines Falles in einen Arbeitsauftrag benötigt wird. Durch die Auswahl einer Service-Kategorie (ein Servicetyp wie z. B. Korrekturdienst oder IoT-Präventivwartung) und eines Service-Incident-Typen (die Art der benötigten Arbeiten) sorgt ein Workflow für den automatischen Eintrag des benötigten Incident-Typen in den Fall. Somit kann die Umwandlung eines Falles in einen Arbeitsauftrag automatisiert werden (z. B. ausgelöst durch IoT), ohne dass hierbei ein Mitarbeiter tätig werden muss.



Es können zusätzliche Informationen wie beispielsweise Beschwerde-, Ursachen- und Lösungs-codes im Fall vermerkt werden. Zudem werden die zugehörigen Arbeitsaufträge in visueller Form in diesem ausgewiesen.

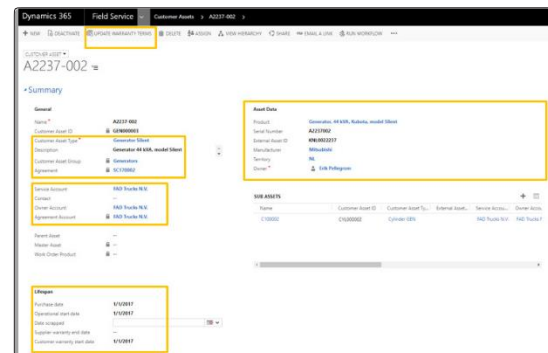
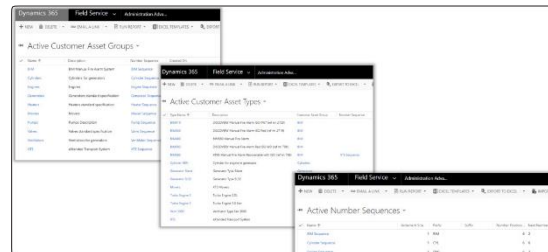
ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN FÜR KUNDENBESTÄNDE

Die Kundenbestände wurden um verschiedene zusätzliche Informationsfelder erweitert. Hierzu gehören u. a. die Verlinkung mit einem Vertrag und Vertragskonto sowie die Anzeige zugehöriger Fälle und Arbeitsaufträge. Es wurde ebenfalls eine Garantie für den Kundenbestand eingeführt.

Denken Sie hierbei an die Registrierung von Tausenden, Zehntausenden oder gar Millionen von Kundenbeständen (das ist im Field Service nichts Außergewöhnliches!).

Im Standard-Field Service wird neben dem Namen des Kundenbestands keine einmalige Kennung ausgewiesen. Durch die Einführung des Kundenbestandstypen, der Kundenbestandsgruppe und der Verknüpfung einer Nummernabfolge mit diesen Datensätzen ermöglicht Ihnen der Advanced Field Service die automatische Generierung von einzigartigen Kundenbestand-IDs während der Eintragungsspeicherung. Durch die Einführung des Kundenbestandstypen, der Kundenbestandsgruppe und der Verknüpfung einer Nummernabfolge mit diesen Datensätzen ermöglicht Ihnen der Advanced Field Service die automatische Generierung von einzigartigen Kundenbestand-IDs während der Eintragungsspeicherung.

Zudem bietet Ihnen die Verwendung eines Bestandstyps und einer Bestandsgruppe enorme Möglichkeiten in Power BI (d. h. Sie können herausfinden, welche Bestandstypen die meisten Reparaturaufträge verursachen oder welches Problem (Beschwerdecode in den Fällen) am häufigsten in welchem Typ oder in welcher Gruppe von Kundenbeständen auftritt).



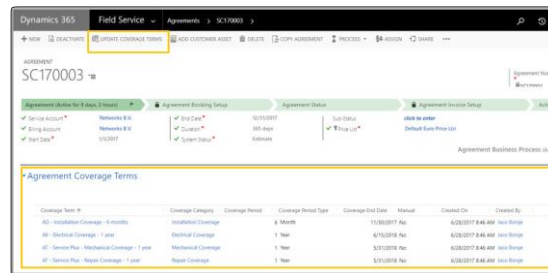
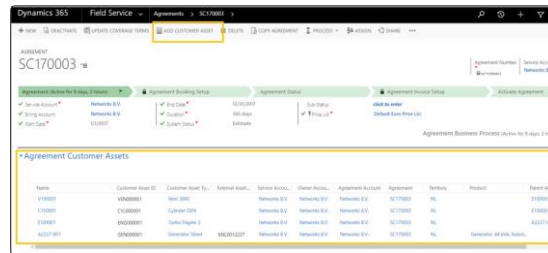
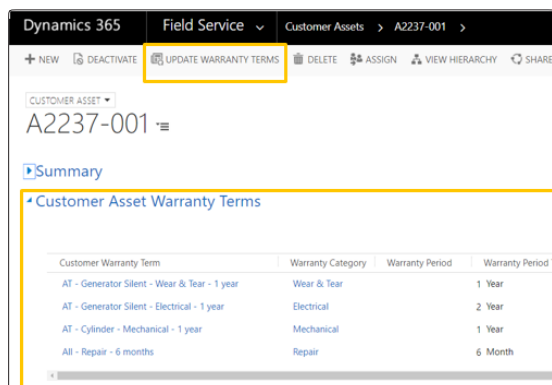
Neben den zusätzlichen Informationen für die Kundenbestände wurde ebenfalls eine Garantie für Kundenbestände eingeführt. Die zusätzlich hinzugefügten Elemente, die Setup-Informationen enthalten, können über die Verwaltungsseite für den Advanced Field Service abgerufen werden.

Eines dieser Elemente beinhaltet das Setup der Kundengarantiebedingungen, wodurch die generischen Garantiebedingungen Ihres Unternehmens für Kundenbestände festgelegt werden können.

Im Kundenbestand wurde eine neue Option für die Aktualisierung (oder das Hochladen) der Kundengarantiebedingungen in einem spezifischen Kundenbestandseintrag integriert. Diese Garantiebedingungen werden geprüft, wenn bestimmte Produkte oder Dienste in einem Arbeitsauftrag geführt werden, wodurch es zu einem gültigen Garantiefall kommen könnte und somit die Rechnungsstellung für das besagte Produkt oder den besagten Dienst entfallen könnte.

ZUSÄTZLICHE VERTRAGSFUNKTIONEN

Für Verträge wurden zwei Hauptfunktionen entwickelt. Erstens wurde die Möglichkeit geschaffen, Kundenbestände mit einem Vertrag zu verlinken, ohne dafür ein Setup für die Buchung (Präventivwartung) festlegen zu müssen. Im Standard-Field Service wird ein Kundenbestand nur dann mit einem Vertrag verlinkt, wenn eine Präventivwartungsplanung mit in den Vertrag aufgenommen wurde. Mit dem Advanced Field Service können Sie beliebig viele Kundenbestände mit einem Vertrag verlinken, ohne dabei eine Präventivwartung für diese festlegen zu müssen. Des Weiteren wurden Bedingungen für die Abdeckung integriert. Solche Bedingungen nutzen das gleiche Prinzip wie die Kundengarantiebedingungen und stellen das dar, was Sie als Unternehmen im Rahmen eines bestimmten Vertragstyps abdecken (d. h. Zeit und Material ist enthalten).



Im Vertrag ist jetzt eine neue Option für die Aktualisierung (oder das Hochladen) der Abdeckungsbedingungen für einen spezifischen Vertrag verfügbar. Diese Bedingungen für die vertragliche Abdeckung werden geprüft, wenn bestimmte Produkte oder Dienste in einem Arbeitsauftrag geführt werden, wodurch es zu einem gültigen Fall der vertraglichen Abdeckung kommen könnte und somit die Rechnungsstellung für das besagte Produkt oder den besagten Dienst entfallen könnte.

VERBESSERTER ERFASSUNG DER GEGEBENHEITEN BESTEHENDER ARBEITSAUFRÄGE

Im Advanced Field Service werden sowohl die Garantie für den Kundenbestand als auch die vertragliche Abdeckung geprüft, sobald eine Nutzung von Produkten und Diensten in einem Arbeitsauftrag registriert wird. Wenn Produkte und Dienste automatisch oder manuell in einen Arbeitsauftrag eingepflegt werden, wird die Garantie- oder Vertragsabdeckungsgültigkeit durch ein Plug-In geprüft. Kommt es zu einer Bestätigung der Gültigkeit, wird der Status der Field-Garantie oder vertraglichen Abdeckung automatisch auf „Ja“ umgestellt. Steht der Status des Produkts oder Dienstes auf „genutzt“, und der Status der Garantie oder vertraglichen Abdeckung auf „Ja“, löst dies einen Preisnachlass von 100 % für die Linie aus. Dies stoppt ebenfalls die Ausgabe einer Rechnung für das spezifische Produkt oder den spezifischen Dienst.

ADVANCED FIELD SERVICE: KURZÜBERSICHT

Fälle	<ul style="list-style-type: none"> • Service-Kategorie und Service-Incident-Typ • Beschwerde-, Ursachen- und Lösungs-codes • Verlinkung von Kundenbeständen und Verträgen in Fällen • Detaillierte Informationen für verlinkte Kundenbestände und Verträge • Anzeige von Arbeitsaufträgen, die für einen Fall erstellt wurden • Zusätzliche Informationen in verschiedenen Anzeigen
Kundenbestände	<ul style="list-style-type: none"> • Zusätzliche Datenfelder wie z. B. Seriennummer, Betriebsstart (Datum) und externe Bestands-ID • Besitzerkonto und Vertragskonto • Kundenbestandstyp und Kundenbestandsgruppe zur Kategorisierung der Kundenbestände • Automatische Generierung von einmaligen Kundenbestands-IDs • Hierarchische Darstellung der Kundenbestände • Erstellung generischer Kundengarantiebedingungen • Aktualisierung der Garantie auf Grundlage des Garantie-Startdatums für den Kundenbestand - für Haupteinträge (Parent) und untergeordneten Einträge (Childs) • Garantiebedingungen für Kundenbestände • Zusätzliche Informationen in verschiedenen Anzeigen
Verträge	<ul style="list-style-type: none"> • Verlinkung von Kundenbeständen mit Verträgen ohne obligatorischen Eintrag von Präventivwartungen • Vertragsart für die Vertragskategorisierung • Erstellung generischer Abdeckungsbedingungen • Aktualisierung der Abdeckung auf Grundlage des Vertragsstartdatums • Bedingungen für die vertragliche Abdeckung • Zusätzliche Informationen in verschiedenen Anzeigen
Arbeitsaufträge	<ul style="list-style-type: none"> • Übernahme von Kundenbeständen und Verträgen, wenn Fälle in Arbeitsaufträge umgewandelt werden • Garantiehinweis für Produkte und Dienste • Hinweis hinsichtlich der vertraglichen Abdeckung für Produkte und Dienste • Automatische Zuweisung einer Garantie und vertraglichen Abdeckung zu Produkten und Diensten • Verbesserte Rechnungsführung
Voraussetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzung Microsoft Dynamics 365 for Field Service 6.1.2.93 or higher