

Serviceeinsätze effizient organisieren

Kundenzufriedenheit durch schnelle und reibungslose Serviceeinsätze. Mit dem Serviceschein für Dynamics 365 for Sales and Customer Service steuert der Disponent einen Servicefall von der erstmaligen Kontaktaufnahme durch den Kunden, über den Besuch des Technikers bis hin zur Fakturierung von Leistung und Material.

Freilassing, 27.06.2017

Ein volldigitaler Prozess, bei dem der Disponent von der Anlage einer Serviceanfrage bis zu deren Abschluss die Zügel in der Hand behält. Das war das Ziel von Unidienst beim App **UniPRO/IncidentManagement**, dem Serviceschein für Dynamics 365. Papierlos und automatisiert - für straffe interne und externe Abläufe bei der Behebung von Defekten, bei Implementierungen, Service- und Wartungsarbeiten.

Die Kundenanfragen werden im Servicecenter entgegengenommen - egal ob First, Second oder Third Level - und bereits zeitgleich mit dem Kundengespräch Serviceanfrage und -aktivität generiert. Gerade bei Bestandskunden überzeugt die Arbeit mit einem CRM-System, da neben den Kundendaten bereits die Details der Geräte vor Ort parat sind. Auf der Basis dieses Kundeninventars, wird in der Serviceanfrage bereits auf die Anforderungen der Gerätschaft Bezug genommen. Es ist deswegen ein Leichtes, den am besten für den Servicefall qualifizierten Techniker einzusetzen. Über die Serviceaktivität in Dynamics 365 werden dessen Dienstleistungen nach notwendiger Zeit reserviert und abgerechnet.

Noch während sich Disponent und Kunde über den Termin vor Ort abstimmen, erfolgt eine Abfrage auf die Verfügbarkeit des Technikers. Die Disponenten reagieren so auf Dringlichkeiten oder Terminwünsche - sie vermitteln den passenden und schnellst möglichen Termin. Zentral ist, dass die Kollegen im Servicecenter aussagekräftige Details zum Servicefall abfragen, damit die Applikation **UniPRO/IncidentManagement** in der Entität Serviceschein sämtliche notwendigen Werte und Informationen bereitstellen kann. Und zwar nicht nur für die Behebung von Defekten, sondern auch für Implementierungen, Service oder Wartung.

Das Kundeninventar - mit der Identifikation des betroffenen Geräts werden automatisch die technischen Daten hierfür aufbereitet: Einerseits Material, Ersatzteile bei Ein- und

Ausbauten. Andererseits Messwerte und Wissensdatenbank-Artikel zur Unterstützung der Techniker bei der Problemfindung und -korrektur.

Resultieren aus dem Kundengespräch vorab schon Hinweise für einen notwendigen Materialtausch, regelt der Disponent die Materialbestellung innerhalb der Serviceaktivität. Auf Basis der technischen Daten der Geräte bestimmt er die Ersatzteile und wie sie zum Kunden kommen: per Spedition oder Post bis zu einem definierten Fälligkeitsdatum.

Zusammengeführt werden sämtliche Daten in der Entität Serviceschein – der Entität, über welche sich Disponenten und Techniker austauschen: **UniPRO/IncidentManagement** gibt diese automatisiert an die Techniker aus, entweder über Microsoft Dynamics 365 in genannter Entität oder als Excel-Datei per E-Mail bzw. Outlook-Kalendereintrag.

Dem Kundenbesuch folgt der Abschluss der Serviceaktivität. Prompt erfolgt die Fakturierung auf der Grundlage der Rückmeldung des Technikers zu Materialeinsatz und Arbeitszeit. Aus dem Serviceschein-Datensatz heraus erzeugt das App die zugehörigen Rechnungspositionen.

UniPRO/IncidentManagement ist für Dynamics 365 for Sales and Customer Service für Online- und OnPremise-Varianten verfügbar. Für die Disponenten sind die Lizenzen für Dynamics 365 und den Serviceschein notwendig. Für die Techniker ist eine Dynamics 365 Lizenz nicht zwingend erforderlich.

Über Unidienst: Die **Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen** mit Sitz in Freilassing ist bereits seit 1974 als Unternehmensberatung und Softwareentwickler tätig. Als zertifizierter Microsoft Dynamics CRM Partner, plant und realisiert Unidienst als einer der ersten deutschen Microsoft Partner seit 2003 kundenindividuelle CRM- und xRM-Projekte für mittelständische und große Unternehmen.

Kontakt: Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen, Gewerbegasse 6a, D-83395 Freilassing, Sandra Sommerauer, Telefon: +49 8654 4608 16, Fax: +49 8654 4608 21, pr@unidienst.de, Internet: www.unidienst.de