

Erfolgreicher Außendienst bietet nicht nur optimalen Service – er fordert ihn auch!

Techniker im Außendienst stellen hohe Anforderungen an eine Business Software, denn sie wollen mit den für sie relevanten Informationen gut versorgt sein: Was ist zu tun, wo muss ich hin, welche Maschine ist beim Kunden vor Ort im Einsatz? Software für Field Service ist geführte Kommunikation zwischen Außendienst und Disponenten für raschen und kompetenten Kundenservice.

Freilassing, 12.12.2018

Mit dem **UniPRO/Serviceschein** bietet der Freilassinger Softwarehersteller Unidienst eine eigene Lösung für den Außendienst auf Basis von Dynamics 365 an. Nicht in Konkurrenz zur Microsoft Dynamics 365 Lösung für Field Service, sondern als Alternative. Unidienst will den Kunden das System implementieren, das am besten den Anforderungen und Geschäftsprozessen des Unternehmens entspricht und die Serviceprozesse vollständig abbildet.

Die Entscheidung für den **UniPRO/Serviceschein** oder Microsoft Dynamics 365 for Field Service begründet sich weitgehend auf den notwendigen Funktionen, der technischen Infrastruktur und dem günstigsten Lizenzmodell. Allein die Option einer OnPremise oder Cloud Lösung, die Umsetzung der User-Struktur entsprechend des Unternehmensorganigramms oder der Einsatz eigener oder externer Techniker selektieren Kriterien zur Auswahl vor.

Mobilität ist groß geschrieben: Dass die Software mit Notebooks, Tablets und Mobiltelefonen bedient wird, im Online- oder Offline-Modus, ist mittlerweile Standard. Unterschiede gibt es dabei, ob die Techniker innerhalb von Dynamics 365 arbeiten, mit einem Excel-Dokument oder einer App. Die Interaktion zwischen den Disponenten und den Technikern ist ein automatisierter Prozess, die Software strafft und strukturiert konfliktfrei die Abläufe: Die Disposition der Techniker und Ressourcen (Materialien, Ersatzteile, Geräte), Einkauf (Bestellprozess und Lager), Kundeninventar und Dokumentation. Unabhängig davon, ob es sich beim Einsatz um eine Installation, Reparatur oder (vorsorgliche) Wartung handelt, die Techniker erhalten von den Disponenten die notwendigen Informationen, um ihre Aufgabe

gut zu erledigen. Die technischen Details und Anweisungen gibt es über den Arbeitsauftrag bzw. Serviceschein, bei besonders kniffligen Fällen ist die integrierte Knowledge Base der richtige Ort für Recherche.

Wichtig ist, dass ein Servicefall nach Abschluss auch wirklich erledigt ist: Dokumentation, Weitergabe fakturierbarer Leistungen und Materialien zur Rechnungslegung, Aktualisierung des Kundeninventars und zufriedene Kunden. Nacharbeiten vor allem für Dokumentation und Inventar wird es mit korrekter Verwendung beider Systeme - **UniPRO/Serviceschein** oder Microsoft Dynamics 365 for Field Service - nicht mehr geben: Nach der Serviceanfrage ist vor dem Servicefall.

Über Unidienst: Die **Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen** mit Sitz in Freilassing ist bereits seit 1974 als Unternehmensberatung und Softwareentwickler tätig. Unidienst plant und realisiert 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-Zettl, Telefon: +49 8654 4608 16, Fax: +49 8654 4608 21, pr@unidienst.de, Internet: www.unidienst.de