

UniPRO/Serviceschein – die papierlose Servicelösung für Microsoft Dynamics CRM

Unidienst geht mit UniPRO/Serviceschein für Microsoft Dynamics CRM über die bestehende Funktion einer papierlosen Servicelösung hinaus: Der bisherige Ablauf wurde in einen automatisierten Prozess eingebettet und unterstützt eine neue Dynamik zwischen den Mitarbeitern im internen Servicecenter und den Technikern, die unterwegs zum Kunden sind: Stringente Abläufe für mehr Effizienz und Kundenorientierung!

Freilassing, 08.03.2016

Unidienst stellt mit UniPRO/Serviceschein eine Lösung bereit, welche die Zusammenarbeit von Disponenten und Technikern strukturiert. Statt dem herkömmlichen Papierformular unterstützt der UniPRO/Serviceschein die volldigitale Abwicklung von Serviceaufträgen, deren gesamter Prozess in Microsoft Dynamics CRM abgewickelt wird. Eine effiziente Lösung für alle Unternehmen, deren Servicetechniker einen eigenen Zugriff auf das CRM-System haben, da diese dort ihre Arbeitszeiten und verarbeitete Materialien erfassen.

Allerdings gibt es auch Konstellationen, bei denen dem Servicetechniker keine CRM-Lizenz zur Verfügung steht. Hierfür stellt das neue Modul „Excel-Client“ für den UniPRO/Serviceschein alle notwendigen Funktionen in einem Excel zur Verfügung: Zum Beispiel zur Erfassung von Arbeitszeiten, Materialverbrauch oder Messdaten. Damit setzt Unidienst eine Innovation um, die insbesondere für Unternehmen interessant ist, die externe Techniker engagieren oder eigene Techniker nicht mit CRM-Lizenzen ausstatten wollen. In diesen Fällen erzeugt der Excel-Client automatisch aus den CRM-Daten ein Excel und versendet diese Datei per E-Mail an den Techniker. Sendet der Techniker dieses Excel dann ausgefüllt zurück, überträgt der Excel-Client die Daten in die CRM-Entitäten, erzeugt den Einsatzbeleg und versendet diesen als PDF automatisch an den Kunden.

Der Prozess im Einzelnen: Wie gewohnt nimmt ein Kollege/eine Kollegin im First Level/Second Level das Anliegen eines Kunden entgegen und legt eine Serviceanfrage und eine Serviceaktivität an. Zentral ist dabei die Dokumentation der Anforderungen des Kunden – möglich sind neben einem Defekt auch Implementierungen, Service oder Wartungen. Das Programm UniPRO/Serviceschein unterstützt bei der Auswahl des

geeigneten Technikers, indem die Verfügbarkeiten geprüft werden und ein geeigneter Termin vorgeschlagen wird. Sämtliche Informationen aus der Serviceanfrage, als auch Details zum beim Kunden im Einsatz befindlichen Gerät, werden im Serviceschein zusammengefasst. Dies gilt auch für Geräteeinstellungen, welche vor Ort zu überprüfen sind.

An dieser Stelle startet der automatisierte Prozess, denn jetzt würden die Techniker auf die Daten in der Entität Serviceschein in Microsoft Dynamics CRM zugreifen. Mit Hilfe des Clienttools werden die Details automatisch als Excel-Serviceschein per Email an die jeweiligen Techniker verteilt. Diese schließen die Kundentermine mit dem Ausfüllen des Excel-Servicescheins ab, indem die Fahrt- und Arbeitszeiten sowie ein- und ausgebaute Teile in den jeweiligen Reitern des Excel-Tabellenblatts erfasst werden. Der Serviceschein ist so lange aktualisierbar bis die Unterzeichnung des Formulars erfolgt.

Der Serviceprozess wird folglich auch papierlos abgeschlossen: Mit der Einbindung des Signierpads von Signotec, können nun sowohl Techniker und Kunde das digitale Formular unterschreiben. Das erwähnte Clienttool verteilt die Excel-Servicescheine nicht nur periodisch an die Techniker, sondern holt diese auch regelmäßig wieder retour. Die vorgenommenen Eintragungen werden nach Microsoft Dynamics CRM übernommen, die Dienstleistungen und Einsatzzeiten stehen für die Fakturierung als Rechnungspositionen zur Verfügung. Über den digitalen Serviceschein erhält der Kunde jedoch nicht nur eine Rechnung, sondern auch den Beleg des unterzeichneten Servicescheins.

Unternehmen profitieren nicht allein davon, dass der Excel-Serviceschein ohne unmittelbare Anbindung an das CRM-System verwendet werden kann. Vielmehr ist er flexibel an die kundenspezifischen Anforderungen anpassbar, indem mehrere Logos oder Anschriftenzeilen verwendet werden können oder sämtliche Felder in der Entität Serviceschein in die Excel-Variante integriert werden können. Spezifikationen werden den Technikern in Form von Checklisten bereitgestellt, um die Qualitätsstandards einzuhalten. International tätige Unternehmen erzeugen die Servicescheine in unterschiedlichen Sprachen.

Unidienst ist dem Anspruch, stringente Abläufe zwischen dem Servicecenter und den Technikern zu schaffen, nachgekommen. Der Einsatz von UniPRO/Serviceschein stärkt die Kundenorientierung, indem die Akteure unterstützt werden: die Entlastung der Disponenten

in den administrativen Aufgaben, die erhöhte Mobilität der Techniker und Microsoft Dynamics CRM als Bindeglied.

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