

## **Im Griff: Komplexe IT-Produkte und Massendaten in der Auftragsbearbeitung**

*Produkte und Umfeld von IT- und Softwareunternehmen sind dynamisch und schnelllebig. Entwickelt wird stets am Puls der Zeit. Für die Auftragsbearbeitung bedeutet dies hoher administrativer Aufwand, den Unidienst mit stringenten Prozessen für Microsoft Dynamics 365 automatisiert. SalesorderManagement in Zeiten von OnPremise und Cloud, Apps und Solutions, Project Management und Hotlinediensten.*

Freilassing, 20.02.2019

Die Anforderungen von IT- und Softwareunternehmen an die Auftragsbearbeitung ändern sich täglich. Unidienst spürt dies als Entwickler und Anbieter selbst und steckt hohen Entwicklungsaufwand in das SalesorderManagement der eigenen Lösung **UniPRO/Software & Consulting**. Mit der am Markt vorherrschenden Dynamik umgehen – wie?

Die Digitalisierung ändert das Kunden- und Interessentenverhalten laufend. User sie sind gewohnt an Apps und Tools. Heruntergeladen und ausprobiert – gefordert sind neben paraten Testumgebungen schnelle Reaktionszeiten in Vertrieb und Service.

Die Produktstruktur von Online- und OnPremise-Lizenzen unterscheidet sich. Womöglich kombiniert der Kunde eine Vielzahl an Apps, mit inkludiertem Anspruch auf Wartung. Abgerechnet als monatliche Miete. Bei Konstellationen von Produkten, die als Konglomerat funktionieren sind die Softwareversionen im Kundeninventar zu dokumentieren. Produktbündel sind meist günstiger als einzelne Lösungen. Preislisten, Angebote, Rabatte – komplexe Lizenzierung erfolgt fehlerfrei oft nur per Konfiguration.

Administrativ ist es ein großer Unterschied, ob Lizenzen einmalig oder monatlich abgerechnet werden. **UniPRO/Software & Consulting** geht auch als Cloud-Lösung mit Massendaten um. Aufträge, die als Miete oder Wartung bzw. Service periodisch zu fakturieren sind, werden zur Fälligkeit gesamt verarbeitet. Der **UniPRO/ReportManager** stellt die Rechnungsbelege den Kunden zu und legt die Dokumente auf Microsoft SharePoint ab. Dieser Ablauf ist mit Standardprozessen von Microsoft Dynamics 365 allein nicht effizient möglich.

Lizenzmodelle und Dienstleistungen erfordern eigene Angebotsarten. Das SalesorderManagement berücksichtigt die Eigenheiten von Online-/OnPremise-Produkten als Angebote, Bestellscheine, Service- und Wartungsverträge, Softwarenutzungsverträge. Jedem Produkttyp folgt die spezifische Behandlung des Auftrags im CRM-System.

Selbiges gilt für Dienstleistungen. Projektmanagement unterscheidet sich von Serviceleistungen. Unabhängig davon, ob Kunden Microsoft Dynamics 365 Project Service Automation oder die Prozesse von **UniPRO/Software & Consulting** verwenden - die Abrechnung erfolgt mit SalesorderManagement.

**Über Unidienst:** Die **Unidienst GmbH Informationsdienst für Unternehmungen** mit Sitz in Freilassing ist bereits seit 1974 als Unternehmensberatung und Softwareentwickler tätig, seit 2003 plant und realisiert Unidienst 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](mailto:pr@unidienst.de), Internet: [www.unidienst.de](http://www.unidienst.de)