



**ORBIS ServiceONE Dynamics 365 for Customer Engagement**

**Ganzheitliches Servicemanagement im digitalen Zeitalter**

**ORBIS SERVICEONE**  
Dynamics 365 for Customer Engagement



# Ganzheitliches Servicemanagement

Service ist aus der heutigen Zeit nicht mehr wegzudenken. Er stellt einen wesentlichen Faktor zur Differenzierung im Wettbewerb und zur Ausschöpfung von After-Sales-Potenzialen dar. Ein guter Service führt zur Kundenzufriedenheit und letztlich zur Kundenbindung. Für zahlreiche Unternehmen zeichnet sich der Bedeutungszuwachs des Servicegeschäfts in deutlichen Umsatz-, Margen- und Mitarbeitersteigerungen ab.

Mit steigenden Serviceansprüchen der Kunden wird es daher für Unternehmen immer wichtiger, eine leistungsfähige Lösung für effiziente und integrierte Serviceprozesse zu etablieren.

Microsoft bietet mit Dynamics 365 for Customer Service und Dynamics 365 for Field Service ein Lösungsportfolio, das ganzheitliches Servicemanagement von Self-Service bis zur persönlichen Kundenbetreuung umfasst. Dazu gehören auch sämtliche Abläufe im Außendienst, die reibungslose Serviceleistungen beim Kunden vor Ort ermöglichen.

## ORBIS ServiceONE – Dynamics 365 for Customer Engagement

Basierend auf den Servicekomponenten von Microsoft Dynamics 365 bieten wir Ihnen mit ORBIS ServiceONE eine durchgängige Lösung, die wir mit praxisrelevanten Erweiterungen angereichert haben, um noch besser auf die Prozesse innerhalb Ihrer Serviceorganisation eingehen zu können. Kombiniert mit unserer langjährigen Erfahrung in der digitalen Transformation im Servicemanagement, unterstützen wir Sie dabei, sich stets auf das Wesentliche zu konzentrieren: die professionelle Betreuung Ihrer Kunden!

## Highlights von ORBIS ServiceONE

### Self-Service für Kunden

- ♦ Bereitstellung eines Kunden-Self-Service-Portals mit integrierter Wissensdatenbank und Verwaltung der Installed Base
- ♦ Strukturierte Problemlösung mit Hilfe von Entscheidungsbaum
- ♦ Nahtlose Weiterleitung von Cases an den technischen Support

### Service-Anfragenmanagement

- ♦ Direkte Erstellung von Service-Anfragen über verschiedene Kontaktkanäle (Telefonanruf, E-Mail, Portal etc.)
- ♦ Automatische Ergänzung von Zusatzinformationen (z.B. Vertrag, Garantievermittlung) nach Auswahl der Installed Base

### Vernetzte Geräte / Predictive Maintenance

- ♦ Proaktive Erkennung und Behebung von Unregelmäßigkeiten bei vernetzten Geräten, bevor Beeinträchtigungen oder Ausfälle beim Kunden auftreten
- ♦ Nutzung von Machine Learning-Algorithmen zur verbesserten Identifikation von sich andeutenden Problemen

### Servicevereinbarungen, Garantien und Wartungsmanagement

- ♦ Einfache Verwaltung von Serviceverträgen einschließlich SLAs und Garantien auf Geräteebene
- ♦ Festlegung eines Wartungsrythmus mittels Wartungsplan mit direktem Bezug zu einer Maschine oder Anlage

### Installierte Basis

- ♦ Hierarchische Verwaltung von Anlagen, Baugruppen und Komponenten
- ♦ Anlagenhistorie inklusive der Service-Aktivitäten und Vertriebsinformationen

## SCHON GEWUSST?

86%

86 % aller Kunden sind bereit, mehr zu bezahlen, wenn Sie dafür einen besseren Service erhalten.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Quelle: Fortune Magazine

91%

91 % aller Kunden bleiben einer Marke treu, die einfache, "intuitive" Serviceerlebnisse bietet.

23%

23 % mehr Rentabilität und Umsatz erbringen Kunden, die durch individuellen Service langfristig gebunden werden.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Quelle: Peppers & Rog

# Überzeugende Serviceerlebnisse für Ihre Kunden

## Effektive Einsatzplanung

- ♦ Grafische Planntafel zur übersichtlichen Disposition von Service-Einsätzen (per Drag & Drop inkl. Kartenansicht, mit Systemunterstützung oder vollständig automatisiert)
- ♦ Berücksichtigung von vorhandenen Terminen, Abwesenheiten sowie Skills der Service Techniker

## Mobile Produktivität im Feld

- ♦ Bereitstellung einer mobilen Lösung für Laptop, Tablet oder Smartphone (vollständig offline-fähig)
- ♦ Zugriff auf alle relevanten Informationen über den Kunden, Arbeitsaufträge und Problemlösungen
- ♦ Abwicklung der gesamten Rückmeldung inkl. Spesen und Generierung von mobilen Service-Berichten mit Kundensignatur

## Digital Intelligence

- ♦ Interaktive Dashboards und Datenvisualisierungen für die Analyse Ihrer Kennzahlen, zur Ermittlung von Trends und zur Erkennung von Verkaufschancen

## ERP-Integration

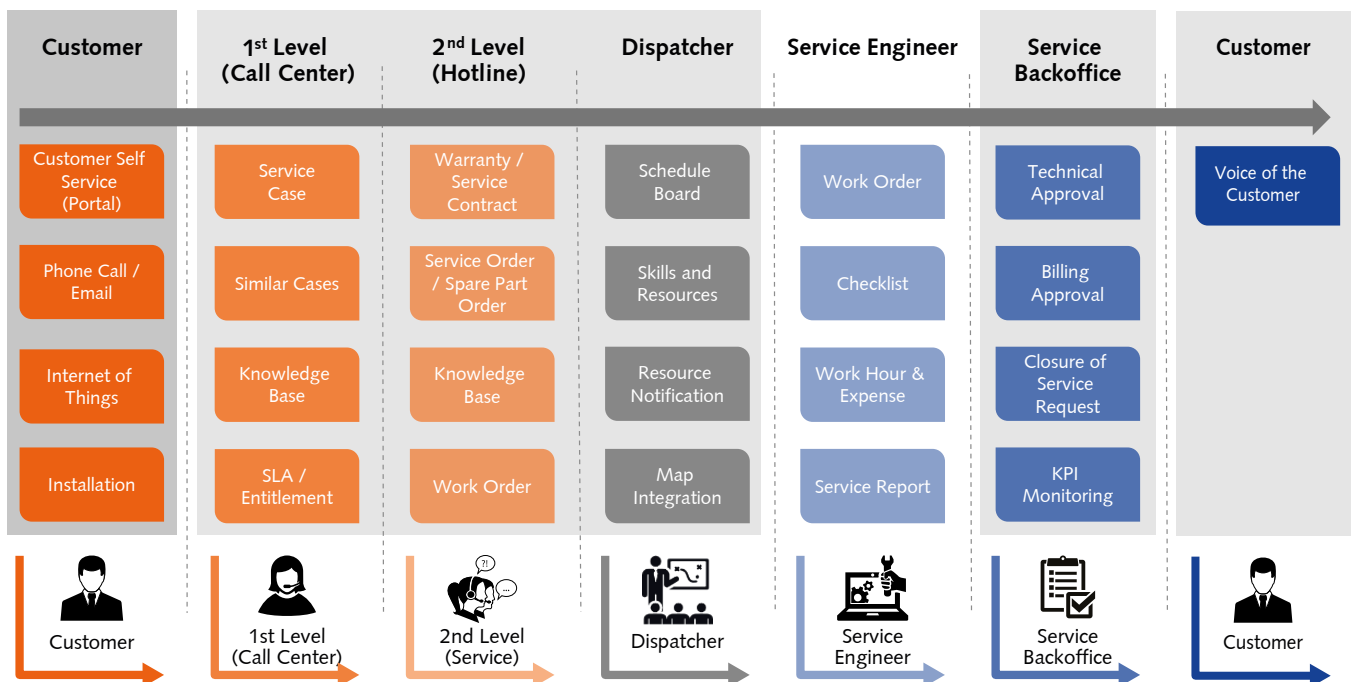
- ♦ Best Practice-Szenarien für die Integration von SAP ERP (SD/CS) und anderen ERP-Systemen
- ♦ Automatische Übernahme der Daten aus Ihrem ERP-System

## Vorteile von ORBIS ServiceONE

- ♦ Durchgängige und reibungslose Omnichannel-Service-Prozesse ohne Medienbrüche
- ♦ Proaktiver Service mithilfe von IoT
- ♦ Installations-, Reparatur- und Wartungsmanagement
- ♦ Optimierte Service-Administration durch elektronische Verarbeitung
- ♦ Dokumentieren von Außendienstaktivitäten während des Einsatzes beim Kunden
- ♦ Dokumente, Kundendaten und Verträge stehen per Knopfdruck zur Verfügung
- ♦ Jederzeit transparente Informationen für alle Service-Mitarbeiter im Innen- und Außendienst
- ♦ Strukturierte Lösungsfindung mit Hilfe von Agent Scripting
- ♦ Einsparungen durch optimierte Routenplanung
- ♦ Kostenersparnis durch Steigerung der Service-Einsätze
- ♦ Höhere Kundenzufriedenheit und mehr Vertragsverlängerungen
- ♦ Ausschöpfung von Ertragspotenzialen durch proaktive Kundenbetreuung

Mit ORBIS ServiceONE unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter dabei, professionelle Service-Leistungen zu erbringen – jederzeit und ortsunabhängig!

## SMARTE END-TO-END SERVICE PROZESSE



# Wir über uns



ORBIS begleitet mittelständische Unternehmen sowie internationale Konzerne bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse: von der gemeinsamen Ausarbeitung des kundenindividuellen Big Pictures bis hin zur praktischen Umsetzung im Projekt. Die Digitalisierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg sichern die Wettbewerbsfähigkeit unserer Kunden.

Das tiefe Prozess-Know-how und die Innovationskraft unserer 440 Mitarbeiter verbunden mit der Expertise aus über 30 Jahren erfolgreicher, internationaler Projektarbeit in unterschiedlichen Branchen machen uns dabei zum kompetenten Partner. Wir setzen auf die Lösungen und Technologien unserer Partner SAP und Microsoft, deren Portfolios durch ORBIS-Lösungen abgerundet werden. Dabei liegt unser Fokus auf SAP S/4HANA, Customer Engagement und der Realisierung der Smart Factory. Auf der Basis smarterer Cloud-Technologien wie Machine Learning, Cognitive Services oder IoT fördern wir die Innovationskraft unserer Kunden bei der Entwicklung innovativer Produkte, Services und Geschäftsmodelle.

Unser Consulting umfasst die Prozesse in Produktion, Logistik & Supply Chain Management, Vertrieb, Service & Marketing, Finance & Controlling, Product Lifecycle

Management und Human Resources. Mit modernsten Business Analytics Methoden unterstützen wir das Management und die Fachbereiche bei der Visualisierung, Auswertung und Analyse umfangreicher Daten. ORBIS ist zudem zuverlässiger Partner für weltweite Rollouts.

Eigene Lösungen für Industrie 4.0 wie MES & Intralogistik, Produktkostenkalkulation und Variantenmanagement vervollständigen das Leistungsportfolio. Auf der Plattform von Microsoft Dynamics 365 bietet ORBIS zertifizierte Branchenlösungen und Best Practices, wie die SAP-Integration und Lösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Customer- und Field Service-Prozessen.

Unsere Expertise resultiert aus über 2000 Kundenprojekten bei mehr als 500 Kunden in den Branchen Automobilzulieferindustrie, Bauzulieferindustrie, Elektro- und Elektronikindustrie, Maschinen- und Anlagenbau, Logistik, Metallindustrie, Konsumgüterindustrie und Handel. Langjährige Kunden sind unter anderem der ZF-Konzern, Hörmann, Hager Group, Rittal, Kraftverkehr Nagel, ArcelorMittal, Montblanc, Bahlsen und Sonepar.

## Gold Microsoft Partner



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0)681 / 99 24-0, Fax: +49 (0)681 / 99 24-111, E-Mail: info@orbis.de, www.orbis.de