



## ORBIS ServiceONE Dynamics 365 for Customer Engagement

**Ganzheitliches Servicemanagement im digitalen Zeitalter**

**ORBIS SERVICEONE**  
Dynamics 365 for Customer Engagement



# Ganzheitliches Servicemanagement

Der Kundenservice 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 Kundenservice 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, Chat, Social Media, 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

## EIN AUSZUG UNSERER SERVICE-KUNDEN

**DMG MORI**

Bystronic

**ferrum**



**KAISER+KRAFT**  
EUROPA

# Überzeugende Serviceerlebnisse für Ihre Kunden

## Effektive Einsatzplanung

- ♦ Grafische Plan tafel 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

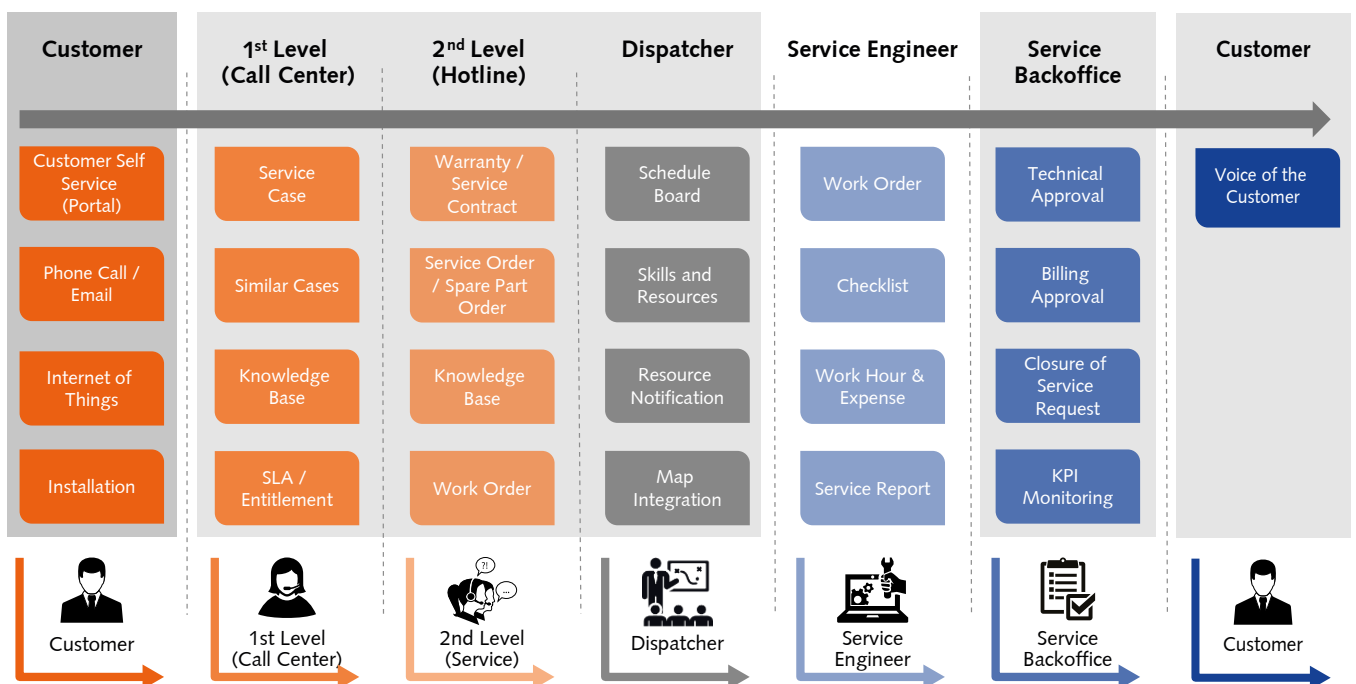
- ♦ Best Practice-Szenarien für die Integration von SAP ERP (SD/CS) und SAP S/4HANA
- ♦ Automatische Übernahme der Daten aus Ihrem ERP-System

## Ihr Nutzen durch 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
- ♦ Schnellere Durchlaufzeiten durch höhere Prozessautomatisierung

Mit ORBIS ServiceONE unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter dabei, professionelle und effiziente Kundenserviceleistungen zu erbringen – jederzeit und ortsunabhängig!

## SMARTE END-TO-END SERVICE PROZESSE



## Kontakt

Daniel Ries  
Telefon: +49 (0) 681 / 30 98 46-45  
E-Mail: [daniel.ries@orbis.de](mailto:daniel.ries@orbis.de)

## Mehr Informationen



[www.orbis.de/de/microsoft-by-orbis/](http://www.orbis.de/de/microsoft-by-orbis/)

Gold  
Microsoft Partner



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

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China