



**COSMO CONSULT**  
Business-Software für Menschen



Business-  
Software  
für Menschen

## Service Management

ABRECHNUNGSZYKLEN

DIGITALE AUFTRAGSERTEILUNG

TRANSPARENZ

# KUNDENZUFRIEDENHEIT

MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE

EFFIZIENZ

PROZESSE OPTIMIEREN

## DIFFERENZIERUNGSMERKMAL

DIGITALE ARBEITSZEITERFASSUNG

Microsoft  
Partner



Gold Enterprise Resource Planning  
Gold Cloud Customer Relationship Management  
Gold Collaboration and Content  
Gold Data Analytics  
Gold Cloud Platform

# Service Management

Mit Microsoft Dynamics 365 for Customer Service / Field Service

Kunden wünschen sich maximale Transparenz, jederzeit Zugänge zu wertvollen Informationen und Reaktionsgeschwindigkeiten, die dem jeweiligen Fall angemessen sind. Unternehmen haben längst den Wert von attraktiven Servicemodellen entdeckt und sind immer auf der Suche nach Optimierungsansätzen. Moderne Technologien machen es möglich, die alltäglichen Herausforderungen der Serviceorganisation zu meistern.

## HERAUSFORDERUNGEN

### Abrechnungszyklen

Sie wollen die Zeit von der Auftragsannahme bis zur Kundenrechnung verkürzen?

### Kundenzufriedenheit

Sie wollen die Kundenzufriedenheit steigern und Ihre Kunden mit transparenten Prozessen begeistern?

### Umsatz- und Profitpotenziale

Sie wollen Umsatz- und vor allem Profitpotenziale durch Serviceprozessoptimierung ausschöpfen?

### 360 Grad Sicht auf den Kunden

Sie wollen, dass sowohl der Vertrieb als auch der Service einen umfassenden Blick auf den Kunden haben?

### Qualität als Differenzierungsmerkmal

Sie wollen neue Standards in Servicequalität, Kommunikation und Reaktionsgeschwindigkeit setzen?

### Digitale Auftragserteilung und Arbeitszeiterfassung

Sie wollen Ihre Field Service-Mannschaft mit digitalen Serviceaufträgen versorgen und die Arbeitszeit digital erfassen?

## LÖSUNG

Das Zusammenspiel von Produkt, Leistung, Personal, Prozess und physikalischer Ausstattung macht die Servicequalität aus Kundensicht aus. Um den Ansprüchen gerecht zu werden und Serviceprozesse standort- und sogar länderübergreifend einheitlich, sowie verlässlich abzubilden, bedarf es einer Software, die den Anforderungen Dynamik, Transparenz und Internationalität gerecht wird. Microsoft Dynamics 365 for Customer Service / Field Service unterstützt unter anderem beim:

- ▶ Vollständiger Überblick über Kunden und bisherige Service-Interaktionen
- ▶ Beschwerdemanagement
- ▶ Ressourcenplanung der Außendienst-Mitarbeiter
- ▶ Tourenplanung für Außendienst-Mitarbeiter
- ▶ Servicevorlagen für schnelle Eingabe von Angeboten
- ▶ Flexible Abrechnungsoptionen für wiederkehrende Servicetermine
- ▶ Arbeitsaufträge verknüpfen mit Kundeninteraktionen
- ▶ Kundenfeedback automatisch mit Follow-up-Aktionen verknüpfen

## NUTZEN

### Effizienz und Effektivität steigern

Die richtigen Ressourcen zur richtigen Zeit am richtigen Fleck wissen

- ▶ Rollierende Langfristplanung inkl. Berücksichtigung von kundenspezifischen Stammkräften
- ▶ Ressourcendisposition, Planung, Abbildung von Skills, Verfügbarkeit und mobiler Lager
- ▶ Digitale Übergabe von Abrechnungsgrundlagen in Echtzeit an Backend- bzw. ERP-System

### Prozesse optimieren

Kontinuität, Geschwindigkeit und Verlässlichkeit

- ▶ Prozessuale Integration und Abbildung von gesetzlichen Bestimmungen
- ▶ Vertragsmanagement mit Vererbung von Vertragsattributen an Konzerntöchter
- ▶ Planungsforecasting zur optimierten Ressourcenplanung und -verfügbarkeit

### Reaktionszeiten verkürzen

Störungen und Reklamationen annehmen

- ▶ Ad-hoc-Einsatzplanung / Abbildung von Ad-hoc-Störungsannahme
- ▶ Laufende Routenoptimierung und Einsatzplanung
- ▶ Geführter Störungsannahmeprozess inkl. Dialogen zur Störungslokalisierung

### Transparenz erhöhen

Informiert sein – immer und überall

- ▶ Serviceportale als Informations- und Kommunikationshub für Servicekunden
- ▶ Automatisierte Benachrichtigung über Status, Arbeitsschritte und Aktionen
- ▶ Digitale Serviceberichte werden dem Kunden direkt nach Leistungserbringung ausgehändigt



*DER EINSATZ EINES SYSTEMS ZUM SERVICEPROZESS MANAGEMENT HAT NICHT NUR VORTEILE FÜR DEN KUNDEN: ES OPTIMIERT PROZESSE UND STÄRKT SO LANGFRISTIG DIE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT VON SERVICEORGANISATIONEN – AUCH IN ZEITEN VON ABSATZRÜCKGÄNGEN.*

BERNHARD RASTORFER

Operations Manager CRM & SharePoint,  
COSMO CONSULT SI GmbH, Österreich

### Gesetzliche Vorgaben erfüllen

Sicherheit durch integriertes Vertrags- und Berichtswesen

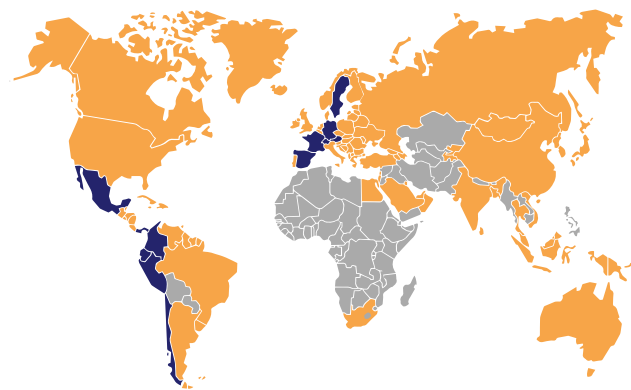
- ▶ Vertragsdesigner mit Abbildung aller gesetzlichen Wartungszyklen
- ▶ Monitoring und Visualisierung von Zyklen und Intervallen über Servicekalender
- ▶ Protokolle und Berichte produktspezifisch bearbeiten, abrufen und digital versenden

### Wettbewerbsfähigkeit steigern

Kunden begeistern, Administration verschlanken

- ▶ Verkürzung der Abrechnungszeiträume vom Auftragseingang bis zur Abrechnung
- ▶ Produkt-, Ersatzteil-, Bauteil- und Anlagenverwaltung
- ▶ Mobilität – Informationen verarbeiten, wo sie benötigt werden: beim Kunden vor Ort





BERLIN | BIELEFELD | DRESDEN | HAMBURG | KÖLN  
LEIPZIG | MAGDEBURG | MÜNCHEN | MÜNSTER  
NEUMARKT I. D. OPF. | NÜRNBERG | STUTTGART  
WÜRZBURG | GRAZ | STEYR | TRAUN | WIEN  
WIENER NEUSTADT | VITIS | FRANKREICH | SPANIEN  
SCHWEDEN | SCHWEIZ | PANAMA | CHILE | KOLUMBIEN  
MEXIKO | ECUADOR