

## 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
- ♦ 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, Garantiermittlung) 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

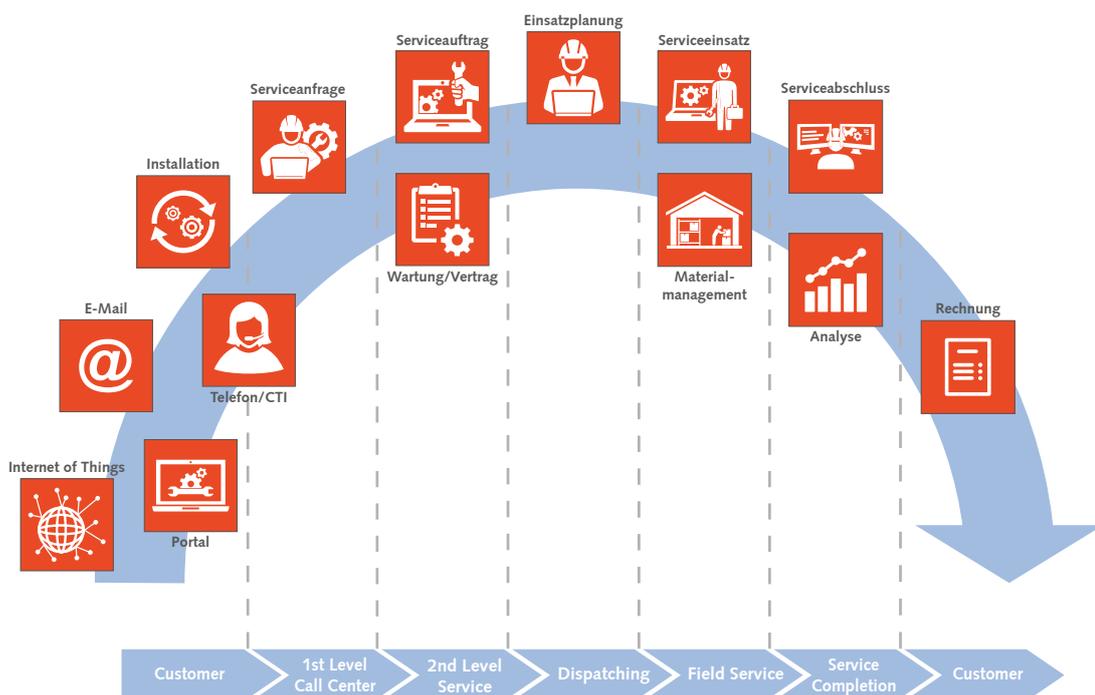
- ♦ Best Practice-Szenarien für die Integration von SAP ERP (SD/CS) und anderen ERP-Systemen
- ♦ Automatische Übernahme der Daten aus Ihrem ERP-System

## 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
- ♦ 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 ist ein international tätiges Software- und Business Consulting-Unternehmen. ORBIS berät und unterstützt internationale Konzerne und mittelständische Unternehmen – von der IT-Strategie und der Optimierung der Geschäftsprozesse bis hin zur Systemimplementierung und Systemintegration.

Dabei setzt ORBIS auf die Lösungen der Marktführer Microsoft und SAP. Mit beiden Unternehmen verbindet ORBIS eine enge Partnerschaft, die durch die Auszeichnungen Microsoft Gold Certified Partner und SAP Goldpartner belegt wird.

Auf der Plattform von Microsoft Dynamics 365 bietet ORBIS eigene zertifizierte Branchenlösungen wie z.B. ORBIS AutomotiveONE, ORBIS ConstructionONE, ORBIS ConsumerONE, ORBIS ManufacturingONE und ORBIS LogisticsONE an. Weitere Best Practices wie ORBIS SAP IntegrationONE, ORBIS ServiceONE, ORBIS DataQualityONE und eigene Business Intelligence-Lösungen runden das Portfolio ab. ORBIS führt seit über 30 Jahren CRM-Beratung und -Entwicklung durch und ist spezialisiert auf die Branchen Automotive, Bauzulieferindustrie, Dienstleistungsunternehmen, Fertigungsindustrie, Konsumgüterindustrie und Logistik.

Die enge Zusammenarbeit mit Microsoft erstreckt sich neben CRM und BI auch über die Plattformen Microsoft SharePoint und Office 365 sowie über Industrie 4.0. Gemeinsam mit der Tochter OnDemand4U liegt ORBIS mit der Lösungs- und Consultingkompetenz im Bereich der Microsoft Cloud Services am Puls der Zeit.

Neben Deutschland ist ORBIS mit seiner Microsoft-Lösungskompetenz auch in den Ländern Österreich, Schweiz und USA vertreten. Mit ORBIS haben Sie einen der weltweit besten Microsoft Dynamics CRM-Partner und den umsatzstärksten Microsoft-Partner in Deutschland an Ihrer Seite.

Über 500 erfolgreich realisierte CRM-Projekte belegen die starke Kompetenz und langjährige Erfahrung am Markt, wie z. B. bei ARDEX, Bauer Maschinen, Bystronic, DencoHappel, Freudenberg, Heineken Switzerland, Herrenknecht, Herta, Hirschvogel, ifm electronic, KTR Kupplungstechnik, LAPP Insulators, Montblanc, Streck Transport, Schnellecke Logistics, Webasto, Wolf Gruppe und ZF.

## Kontakt

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

Microsoft  
Partner



Gold Customer Relationship Management  
Gold Cloud Customer Relationship Management



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](mailto:info@orbis.de), [www.orbis.de](http://www.orbis.de)

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ USA ♦ China