

# Microsoft Dynamics 365 Field Service (CRM) Standardeinführung

Einführungspaket zur Optimierung  
Ihrer Vor-Ort-Serviceleistungen

May 13, 2023





- Einleitung
- Unternehmensnutzen
- Lieferumfang
- Projektplan
- Preis



# Einleitung

# Einleitung

## Vertrieboptimierung mit Microsoft Dynamics 365

Die Dynamics 365 Field Service unterstützt die Unternehmen bei der Erbringung von Vor-Ort-Serviceleistungen beim Kunden. Die Anwendung kombiniert Workflow-Automatisierung, Planungsalgorithmen und Mobilität, um mobile Mitarbeiter bei der Vor-Ort-Reparaturen vollständig zu unterstützen.

Standardsoftware bedarf Standardimplementierungen. Dies resultiert in einem strukturierten, repetitiven Vorgehen. Wir bei INKUBIT haben unsere mehrjährige Erfahrung in der Implementierung von diversen Microsoft Dynamics 365 Applikationen genutzt, um für unsere Kunden standardisierte Vorgehen in Form von Paketen entwickeln zu können.

Am Ende erhalten unsere Kunden ein fertiges, nutzbares System – das gern in einem 2. Schritt an Ihre kundenindividuellen Bedarfe angepasst werden kann.



# Einleitung

Der Vorteil für Sie bei der Einführung von Standardlösungen sind unter anderem:

- Bewertete Einführungsmethoden und Vorgehensweisen
- Kalkulierbare Kosten
- Planbare Timeline
- Risikominimierung bei der Projekteinführung
- Schnelle Verbesserungen in Vor-Ort-Serviceleistungsprozessen und in den Prozessen im Unternehmen sowie eine positive Auswirkung auf die Digitale Transformation Ihrer gesamten Organisation
- Insgesamt ein höherer „Return on Invest“ (ROI) für Ihre Vor-Ort-Serviceleistungsprozessen



INKUBIT



# Unternehmensnutzen

## Service-Manager

- Durch die präzisen Auftragszuweisung ermöglicht eine Verbesserung der Erstbehebungsrate.
- Mit der Unterstützung von Field Service wird die Planung der Service-Termine für Ihre Mitarbeiter optimiert. Es führt zur Reduzierung der Reisezeit, Kilometerstand und Fahrzeugverschleiß.
- Mit der automatisierten Einsatz-, Touren- und Terminplanung werden die Aufträge effizient zugeteilt. Vermeidung der Ausfallzeiten durch vorbeugende Wartung.
- Durch die Mitteilung einer genauen Ankunftszeit von dem Servicetechniker an die Kunden wird eine erhöhte Kundenzufriedenheit erzielt

# Unternehmensnutzen

## Außendiensttechniker

- Alle von den Servicetechniker benötigten Daten stehen in Echtzeit und im Offline-Modus zur Verfügung durch die App Anwendung.
- Durch den Einsatz von Remote Service (IoT) können die Gerätedaten analysiert werden und automatische Aufträge bei einem Servicefall erstellt werden.

## Kundendienstmitarbeiter

- Bessere Verwaltung von Upselling- und Cross-Selling-Möglichkeiten ist möglich bereits beim Serviceeinsatz.
- Die Information der Status der Serviceeinsatzes ist einfach auffindbar und die Dokumentation der Lösungen von Kundenproblemen ist übersichtlich.





# Unternehmensnutzen

## Disponenten

- Erleichterte Anzeige von Status und Details durch die Farbschemata und Darstellungsmöglichkeiten für die Fahrtzeit
- Visualisierter Gesamtüberblick durch Kartenansicht der Anforderungen und Ressourcen.
- Drag and Drop Funktionalität bei der Planung der Arbeitszeiten.
- Mit dem Einsatz von RSO (Ressource Scheduling Optimization) können die verfügbaren Ressourcen automatisch eingeplant werden.



# Lieferumfang

# Lieferumfang

| Nr. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ergebnis                                        | Geplantes Investment von INKUBIT |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1   | Demo Standardfunktionen Microsoft Dynamics 365 Field Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Demonstration der Standardfunktionen            | 2,00 h                           |
| 2   | Anforderungsworkshop für Microsoft Dynamics 365 Field Service Einführung mit den Themenblöcken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einführung in Projektmanagement-Tool (Azure DevOps) zur Zusammenarbeit</li> <li>- Verwaltung der Benutzer, Identifizierung der nötigen Rollen und Benutzern</li> <li>- Kunden &amp; Stammdatenmanagement</li> <li>- Auftragsmanagement</li> <li>- Außendienstmitarbeiter, buchbare Ressourcen und Qualifikation</li> <li>- Terminplanung, Buchungsprozesse, Zeiterfassungen</li> <li>- Mobilanwendung sowie Wartung und Anlagen</li> <li>- Außendienst für Endkunden</li> <li>- Dashboard, KPI's</li> <li>- Datenbasis für Initial-Datenimport</li> <li>- End-User Trainingskonzept</li> </ul> | Microsoft Dynamics 365 Systemeinführungskonzept | 12,00 h                          |
| 3   | Erstellung der IT-Lösungsdokumentation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | IT-Lösungsdokumentation                         | 8,00 h                           |

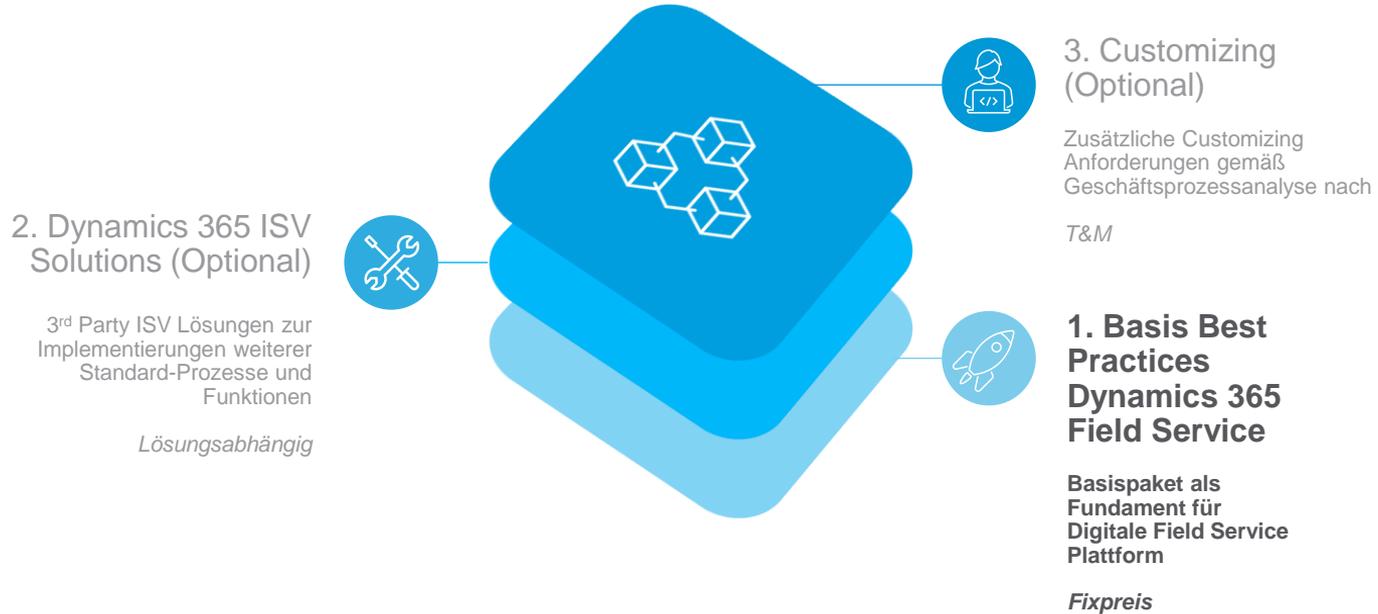
# Lieferumfang

|   |                                                                                                                                                   |                                                                                          |          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 4 | Initiales System-Setup von Microsoft Dynamics 365 Field Service (Dev, Test, Prod) und Basiskonfiguration von Microsoft Dynamics 365 Field Service | Grundeinrichtung, Ansichten, Dashboards                                                  | 12,00 h  |
| 5 | System Basis-Integration Office 365 (Outlook, Exchange Server Online, SharePoint Online)                                                          | Nutzung der Basis Office 365 Integrationen                                               | 4,00 h   |
| 6 | Basis System-Customizing in Kundeninformationen & Dynamics 365 Field Service Prozessen gemäß Systemeinführungskonzept                             | Systemanpassungen zur Erhöhung des System-Fit orientiert am Kundenbedarf                 | 38,00 h  |
| 7 | End-User Training mit Übungseinheiten gemäß Trainingskonzept auf Test-System                                                                      | Wissenstransfer zu Prozessen und Systemnutzung zur Etablierung der Lösung im Unternehmen | 16,00 h  |
| 8 | Datenimporte aus bestehenden Systemen                                                                                                             | Import von Kundendaten, Arbeitsaufträge (optional und abhängig von den Anforderungen)    | 16,00 h  |
| 9 | Evaluation support                                                                                                                                | Evaluation support                                                                       | 8,00 h   |
|   |                                                                                                                                                   | SUMME                                                                                    | 116,00 h |



# Projektplan & Liefermethodik

# Best Practices Projekt Implementierungs-Ebenen





### Aufwand INKUBIT: 9 Tage (72 Stunden)

Die Projektumsetzung erstreckt sich erfahrungsgemäß über eine mehrwöchige Zusammenarbeit, welche stark und direkt von der Verfügbarkeit und der Mitwirkung des Kunden bezüglich benötigter Informationen abhängt. Hier sehen Sie einen beispielhaften Projektablauf.

# Preis

\*Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

| Position | Paket                                                                                                                                                                           | Anzahl | Einzelpreis |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1        | Microsoft Dynamics 365 Field Service<br>Standardeinführung                                                                                                                      | 1      | 16 800,00 € |
| 2        | Optionales Kontingent - Microsoft Dynamics 365 Field Service Beratung &<br>Implementierung – Stundensatz (separater Vertrag nach erfolgreicher Einführung nach<br>dem Standard) | 1      | 150,00 €    |

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



**INKUBIT Business Solutions GmbH**

Ludwig-Erhard-Straße 18  
20459 Hamburg  
Deutschland

Geschäftsführer: Kai Gutzeit

**INKUBIT Business Solutions Sp. z o. o.**

Al. Grunwaldzka 345/347  
80-309 Gdańsk  
Poland

Geschäftsführer: Kai Gutzeit

[www.inkubit.com](http://www.inkubit.com)

[info@inkubit.com](mailto:info@inkubit.com)



**INKUBIT**