

# adesso Field Service

## Workshop-in-a-Day (I.D.E.A.)

**Ein effektiver und effizienter Außendienst-Service ist wichtiger Bestandteil der Customer Experience und hilft Ihnen, Kunden zu treuen Fans Ihres Unternehmens zu machen. Wir unterstützen Sie dabei, das Optimum aus Ihrem Serviceaußendienst herauszuholen und damit die Anfragen Ihrer Kunden besser und schneller zu lösen.**

Der Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen sind zentrale Faktoren im heutigen Wettbewerb. Bieten Sie überzeugende Kundenerlebnisse, um Ihren Kunden das Gefühl zu geben, wirklich verstanden zu werden. Damit erreichen Sie Customer Loyalty und steigern Ihre Umsätze.



### Dynamics 365 Field Service

Mit Dynamics 365 Field Service werden Sie zum wahren Serviceaußendienst-Champion. Sorgen Sie für durchgängige Kundenerfahrungen, indem Sie die Datensilos zwischen Vertrieb, Kundenservice, Supply Chain und Finance durchbrechen und Ihren Geschäftserfolg mit einheitlichen Daten sowie durchgängigen Prozessen unterstützen.

### Business Benefits

Senken Sie Kosten und erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit, durch eine nahtlose Zusammenarbeit Ihrer Service-Abteilungen

Reduzieren Sie Prozesszeiten und erleichtern Sie die Leistungserfassung und -verrechnung im Serviceaußendienst

Reduzieren Sie die Reisezeiten Ihrer Mitarbeitenden durch eine optimierte Routen- und Einsatzplanung

Treiben Sie die Standardisierung der Aufgaben im Serviceaußendienst voran und entlasten Sie somit Ihre Außendienstmitarbeitenden

Wandeln Sie Ihren Service von reaktiv zu proaktiv durch eingebundene IoT-Prozesse

# Digitalisierung mit Dynamics 365

## Unser Angebot

Vorbereitung und Durchführung eines eintägigen Envisioning Workshops (remote oder vor-Ort) nach dem Microsoft Catalyst-Vorgehen zur Entwicklung einer Roadmap für Ihren Serviceaußendienst.

### Vorgehen:

Der Workshop ist in zwei Teile aufgeteilt. Im ersten Schritt erfolgt eine Reifegradbestimmung mit Fokus auf Ihre Kunden. Im zweiten Teil werden anhand der Design-Thinking-Methode innovative Ideen zur effektiveren und effizienteren Auftragsabwicklung des Serviceaußendienstes evaluiert.

### Ergebnis:

Sammlung neuer Ideen und Möglichkeiten, festgehalten in einem Ergebnisartefakt, welcher als Grundlage für die nächsten Phasen des I.D.E.A.-Frameworks dient. Der Output enthält eine Roadmap mit detaillierten Handlungsanweisungen, um Ihre digitale Transformation in Richtung eines exzellenten Serviceaußendienstes zu beschleunigen.

## Cloud Solution Provider (CSP) – Programm

adesso – als langjähriger Microsoft Partner – hat Zugriff auf das CSP-Lizenzprogramm, um Ihnen einen vereinfachten Zugang zu Cloud-Diensten bereitzustellen:

- adesso agiert dabei als Reseller und zentraler Ansprechpartner mit direkter Bereitstellung, Abrechnung und Support für Cloud Services aus einer Hand
- Schnelle Bereitstellung, während der regulären Geschäftszeiten in wenigen Minuten produktiv einsetzbar
- Subscriptions über das CSP-Programm haben einen Preisschutz von einem Jahr



Mit den Lösungen von Microsoft Dynamics 365 können Sie eigenständig und zielgenau die richtigen Kundengruppen und die passenden Themen identifizieren.

[www.microsoft.com/dynamics365](http://www.microsoft.com/dynamics365)



Microsoft Dynamics 365 stellt den Kunden in den Fokus

IDEA framework overview  
Business transformation starts with an I.D.E.A



Inspire



Design



Empower



Achieve

Mit mehr Wissen über Kunden und kundenzentrierten Interaktionen zu überzeugenden Käuferlebnissen und langfristiger Kundengewinnung, Umsatzsteigerung und Kundentreue.