



Field Service in Dynamics 365


9. August 2021



A yellow L-shaped graphic element in the top left corner.

AGENDA

INHALTE DIESES DOKUMENTS

- Vorstellung
 - Microsoft Cloud und Dynamics 365
 - Field Service
 - Commercials
- 
- A solid yellow vertical bar on the right side of the slide.

Vorstellung

Unsere Experten Team für Ihr Projekt



Martin Hermes

D365 Service Experte –
Beratung von Customer
Service



Kevin Schröder

D365 Service Consultant –
Beratung und Development
von Field Service



Christopher Jarchau

D365 Developer –
Konfiguration und
Entwicklung Ihrer Lösung



Klemens Kanal

D365 Senior Developer von
Dynamics 365



Gegründet

1996



Kunden

300+ Kunden in Deutschland



Mitarbeiter

1800+ in Deutschland



20+ Jahre

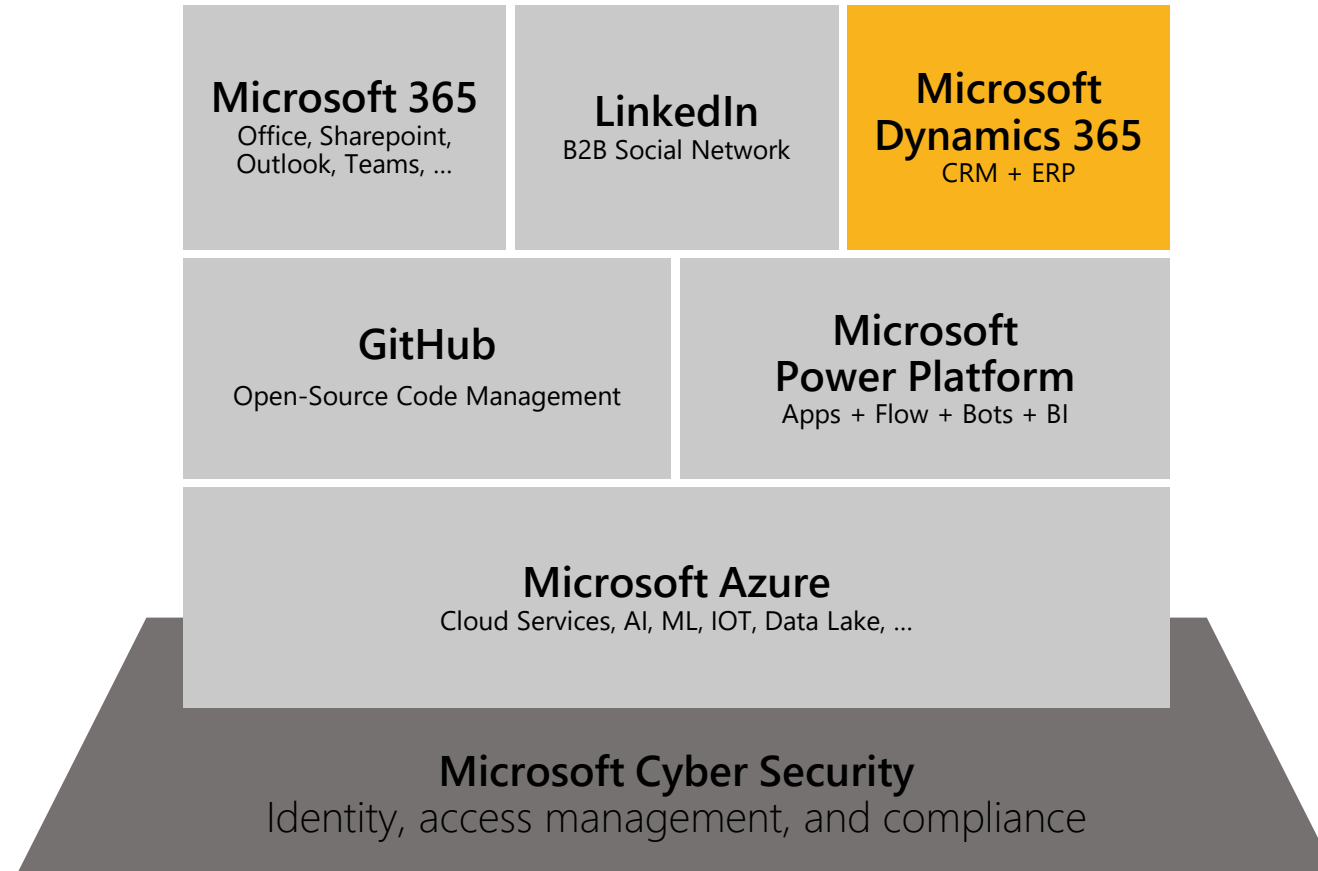
Kooperation mit Microsoft



**12 Gold Microsoft
Partner Zertifikate**

MICROSOFT CLOUD

ALLES VEREINT AUF EINER PLATTFORM



FIELD SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO

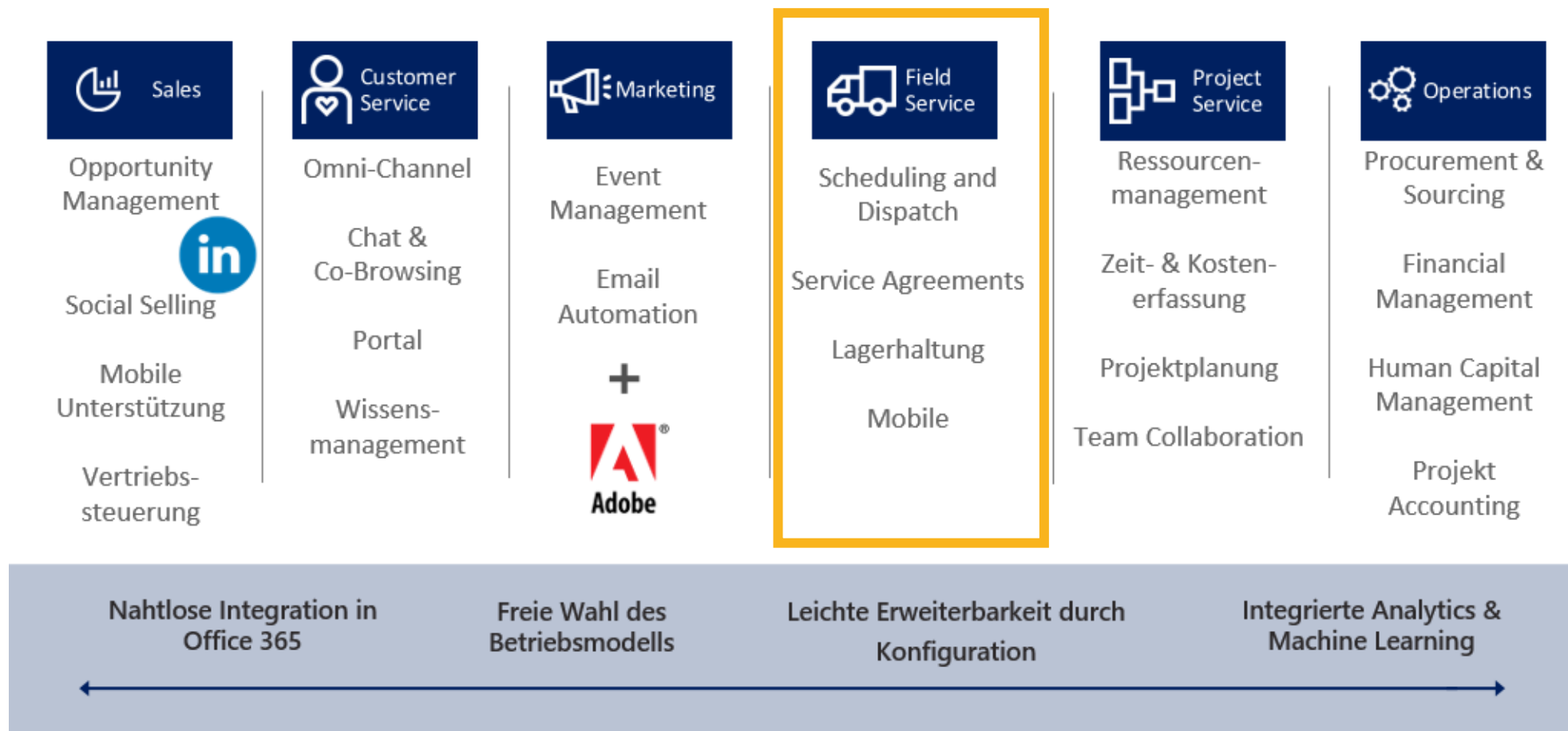
BEREICHSÜBERGREIFENDES ARBEITEN AUF EINER DATENBASIS

Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Master the service call



FIELD SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO



Field Service



FIELD SERVICE AUF EINEM BLICK

FIELD SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

- Verwaltung von installierten Kundenanlagen und -geräten
- Arbeitsauftragsmanagement
- Planung & Entsendung von Ressourcen
- Servicebereitstellung beim Kunden
- Abrechnung der erbrachten Dienstleistung und der verwendeten Produkte

FALLBEISPIEL

FIELD SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

Marie ist Service Mitarbeiterin und bearbeitet täglich eingehende Kundenanfragen. Sie legt fest, wann Arbeitsaufträge für Besuche beim Kunden erstellt werden und stellt sicher, dass dem Kunden schnellstmöglich geholfen wird.

Ihre Kernanforderungen sind:

- Aufnahme der Kundenanfrage
- Erstellung eines Arbeitsauftrages aus einer Kundenanfrage



FALLBEISPIEL

FIELD SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

David ist Verteiler und überprüft und plant täglich offene Arbeitsaufträge. Er weist Ressourcen basierend auf Standort, Verfügbarkeit, Qualifikation und mehr über eine Zeitplanübersicht den offenen Arbeitsaufträgen zu und stellt sicher, dass immer die richtige Ressource zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist.

Seine Kernanforderungen sind:

- Überprüfung der offenen Arbeitsaufträge
- Planung & Entsendung von Ressourcen



FALLBEISPIEL

FIELD SERVICE CORE FUNKTIONALITÄTEN

Jan ist Außendiensttechniker und verwaltet täglich die ihm zugewiesenen Arbeitsaufträge über die mobile App auf seinem Smartphone oder Tablet. Er hakt Serviceaufgaben zu geplanten Wartungen und Reparaturen ab und protokolliert digital seine geleistete Arbeit anhand von Fotos, Videos und Notizen. Das Einholen der Kundenunterschrift nach erfolgreicher Arbeitsauftragsabwicklung leisten die Servicebereitstellung beim Kunden ab.

Seine Kernanforderungen sind:

- Abarbeitung seiner Arbeitsaufträge
- Digitale Protokollierung seiner durchgeführten Tätigkeit(en)



Ihre Dynamics 365 Lösung



Ihre Dynamics 365 Field Service Lösung

	D365 – Field Service Modul	Optional: Remote Assist	D365 Infrastruktur- und Lizenzberatung
Themen/ Herausforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Umsetzung des Standard Field Service Prozesses • Einrichtung der Stammdatensätze • Einrichtung der Field Service Mobile App für die Außendienst-techniker 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration von Remote Assist zur Nutzung der HoloLens in Verbindung mit Microsoft Teams und Field Service 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung hinsichtlich zu verwendenden Lizenzen • Bereitstellung Basiskonfiguration der Systemumgebung • Einrichten der Lösungspakete für ein professionelles Außendienstmanagement

Zeitplan und Output

In drei Schritten zur Field Service Lösung in Microsoft Dynamics 365



Commercials



Unsere Optionen für Sie im Überblick

Ihre Dynamics 365 Field Service Lösung

Mit unseren transparenten und übersichtlichen Angebotsoptionen können Sie sich ihr Wunschprojekt zusammenstellen. Dabei werden die Basisbausteine als Grundlage benötigt. Die Addons stellen Erweiterungen dar um noch weitere Funktionen nutzen zu können.

Addons

Schnittstellen
Implementierung

Remote Assist

Basis

Ihr Dynamics 365 Field Service

Lizenzkosten

Die Basis Lösung im Überblick

Ihre Dynamics 365 Field Service Lösung

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Installation der Standardlösung inkl. Grundkonfiguration
- Anforderungs-Workshop
- Go Live Deployment
- Technische Dokumentation
- Key User Schulung
- Einrichtung Basis Sicherheitsrollen

Folgende Funktionalitäten vom Dynamics 365 Field Service Modul können genutzt werden:

- Kundenverwaltung und Kundenanlage-management
- Anfrage zu Arbeitsauftrag Funktion inkl. Arbeitsauftragsmanagement
- Planung & Entsendung von Ressourcen
- Field Service Mobile App
- Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen und verwendeten Produkte

Lizenzkosten

Auf Basis Ihrer Anforderungen empfehlen wir Ihnen folgende Lizenz(en):

- Dynamics 365 Field Service
- Remote Assist*

Die Basis Lösung im Detail

Ihre Field Service Lösung - Preisindikation

Die benötigten Ressourcen im Überblick

Ressource	Aufwand	Kosten
Expert	3 PT	3.750 €
Senior Consultant	3 PT	3.450 €
Consultant	6 PT	5.400 €

12.600 €
Einmalige Kosten

Lizenzkosten

Die Lizenz Dynamics 365 Field Service wird pro Monat und pro User berechnet.

$80,10 \text{ €} * 1 \text{ User} * 12 \text{ Monate}$

961,20 €
Jährliche Lizenzkosten

Erweiterungsoptionen für Sie im Überblick

Addons für Ihre Dynamics 365 Field Service Lösung

Schnittstellen Implementierung

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Schnittstellen Definition
- Erarbeitung einer Architektur
- Mapping der Felder
- Implementierung der Schnittstelle
- Dokumentation
- Deployment

Nach Aufwand

Remote Assist

Enthalten sind folgende Leistungen:

- Installation und Einrichtung von Remote Assist auf der HoloLens und im Dynamics 365 Field Service System
- Schulung

1 PT

Unsere Ratecard

Unsere hohen Standards garantieren ein professionelles Team und erstklassige Ergebnisse.

Expert

- +8 Jahre Erfahrung in Dynamics 365 Umfeld
- Experten Wissen für Dynamics 365 Module für Sales, Field Service, Portale, Marketing, usw.
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 1250

Senior Consultant

- +4 Jahre Erfahrung in Dynamics 365 Umfeld
- Lösungsorientiert und analytisches Denken
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 1150

Consultant

- Customizing und Konfiguration der Lösung
- C#, .NET, JavaScript, SQL Entwicklungs Kenntnisse
- Microsoft Dynamics 365 Zertifizierungen

€ 900



VIELEN DANK

Kontaktieren Sie uns gerne bei Fragen.

Ihr Ansprechpartner

Kevin Schröder

Consultant

Ke.Schroeder@reply.de

Hamburg

