



# Field Service in Dynamics 365

---

9. August 2021



# AGENDA

## INHALTE DIESES DOKUMENTS

- Vorstellung
- Microsoft Cloud und Dynamics 365
- Field Service
- Commercials

# 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

 **20+ Jahre**  
Kooperation mit Microsoft



**Kunden**  
300+ Kunden in Deutschland



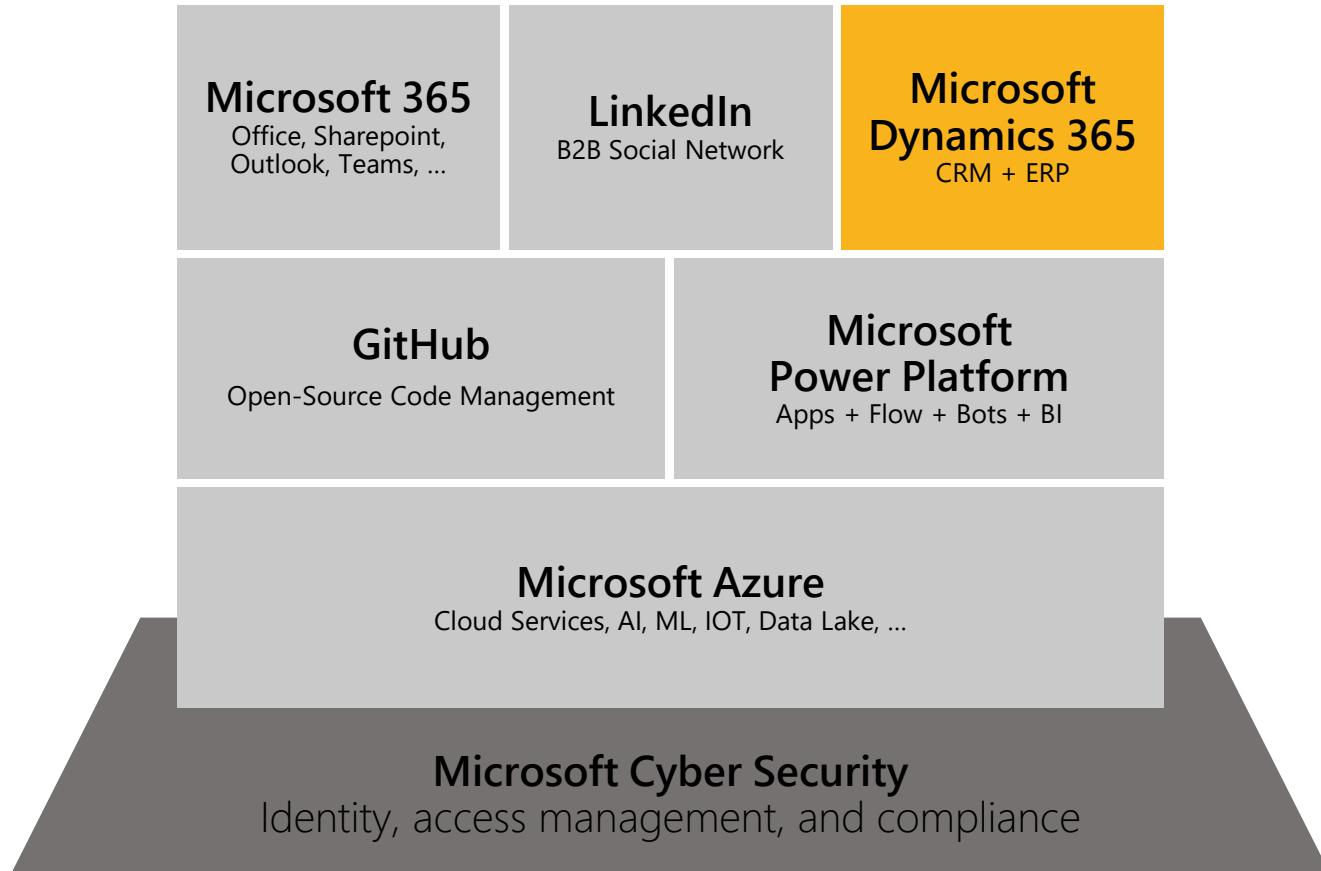
**12 Gold Microsoft  
Partner Zertifikate**



**Mitarbeiter**  
1800+ in Deutschland

# MICROSOFT CLOUD

ALLES VEREINT AUF EINER PLATTFORM



# FIELD SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO

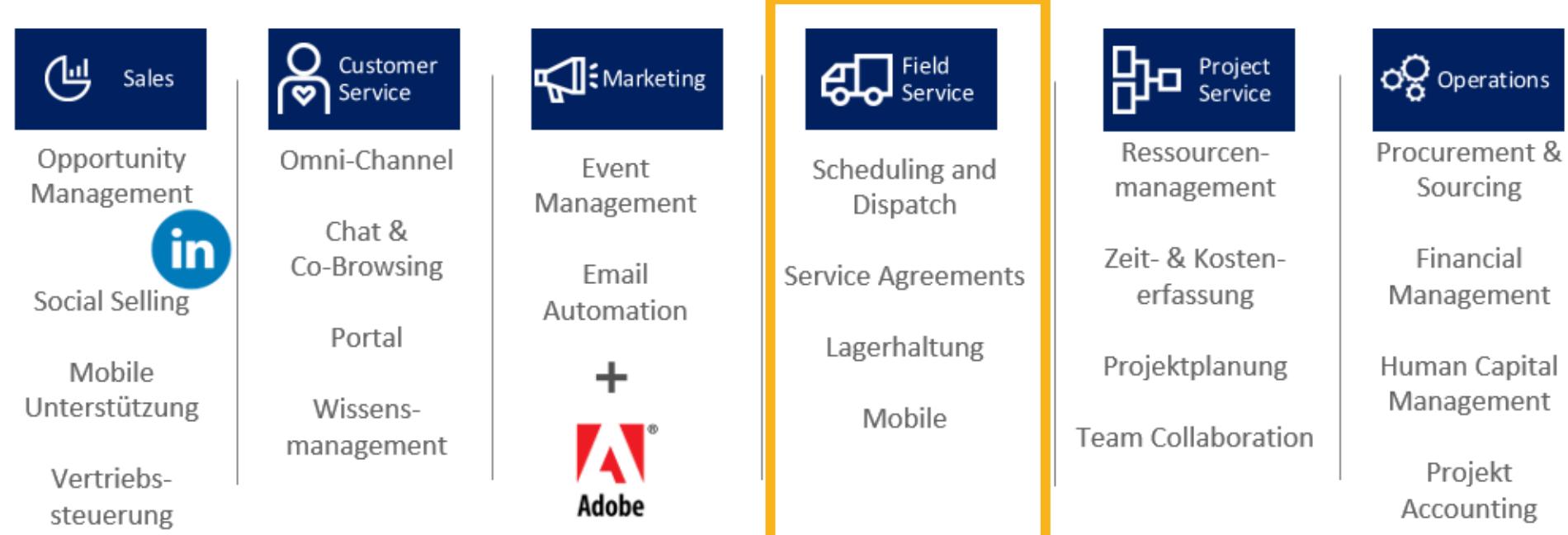
BEREICHSÜBERGREIFENDES ARBEITEN AUF EINER DATENBASIS

Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Master the service call



# FIELD SERVICE IM DYNAMICS 365 PORTFOLIO



Nahtlose Integration in Office 365

Freie Wahl des Betriebsmodells

Leichte Erweiterbarkeit durch Konfiguration

Integrierte Analytics & Machine Learning



# 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

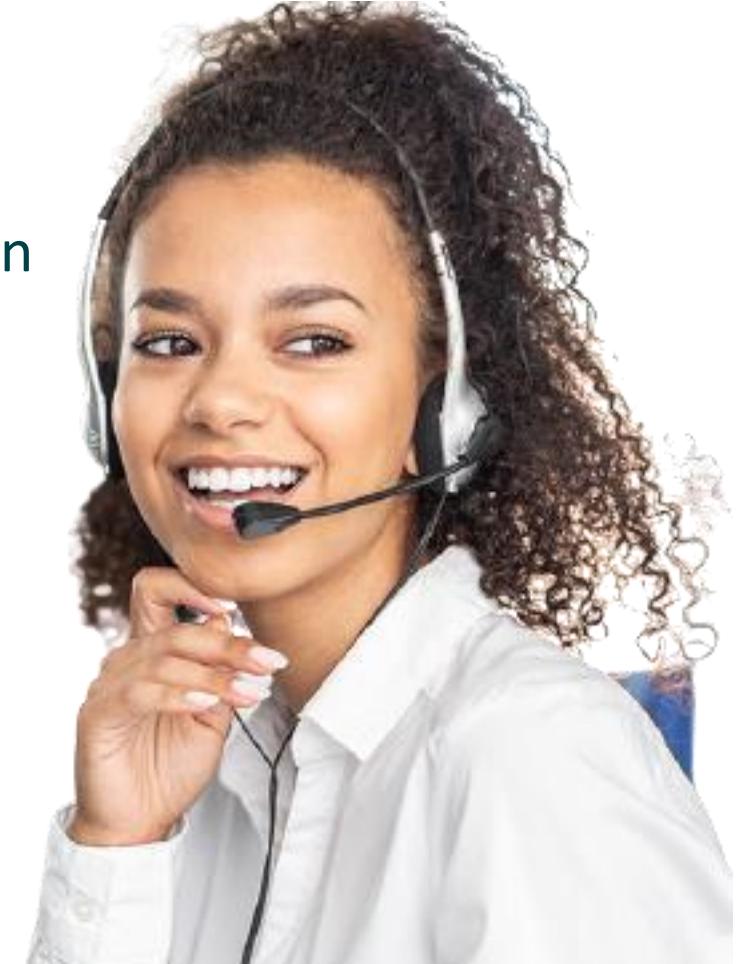
# FALLBEISPIEL

## 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 durchgeföhrten Tätigkeit(en)



# Ihre Dynamics 365 Lösung



# Ihre Dynamics 365 Field Service Lösung

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

# 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 € \* 1 User \* 12 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, uvw.
- 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](mailto:Ke.Schroeder@reply.de)

Hamburg

