



# audius

audius.CRM Mobile Service.  
Das Field Service Management  
der Zukunft.

Strategischer Partner für Field Service von



# Wie muss das Field Service Management System der Zukunft aussehen?

Optimale Ressourcenauslastung, Reduktion der Einsatzkosten, Identifikation von Up- und Cross-Sell Potenzialen, Steigerung der Endkunden-Zufriedenheit sowie hohe Nutzerakzeptanz Ihrer Anwender? Mehrwert für Sie und Ihre Organisation von der ersten Minute an?

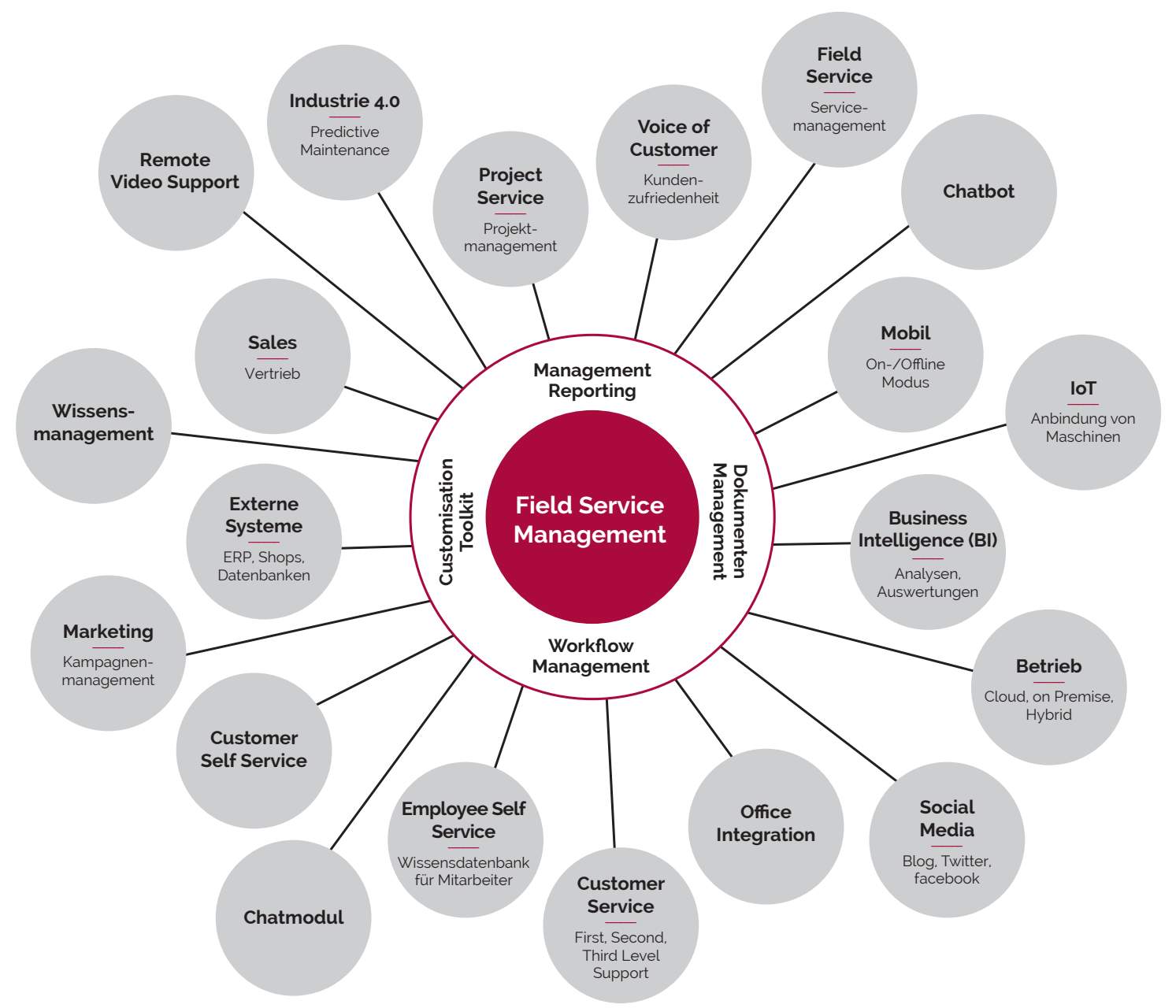
Mit Microsoft Dynamics 365 als Basis, kombiniert mit unserer 29-jährigen Erfahrung, bietet Ihnen audius.CRM Mobile Service das alles in einem perfekten System. Die Lösung sorgt stets für reibungslose Prozesse und ein durchgängiges Kundenerlebnis!

Behalten Sie trotz unterschiedlichster Kunden-Interaktionskanäle sowie größer und komplexer werdenden Datenvolumina immer den Überblick. Kommunizieren Sie ohne Medienbrüche abteilungsübergreifend mit Ihrem Vertrieb, der Produktion, Lieferanten und Endkunden. Werten Sie Maschinendaten in Echtzeit aus. Starten Sie Marketingkampagnen mit Daten aus Service und Sales.

So einfach kann Ihre Zukunft aussehen!



# Implementierung als Komplettlösung, Einbindung von einzelnen Funktionen in Ihre bestehende Systemwelt, Betrieb in der Cloud oder in Ihrer IT-Landschaft - Sie haben die Wahl!



## 360° Sicht auf den Kunden

Alle Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. Sämtliche Kunden mit allen Ansprechpartnern und Kontakten, installierte Maschinen und Anlagen mit dazugehörigen Dokumenten, Anlagenhistorie und aktuellen Aktivitäten wie z.B. Tickets oder Aufträgen.

## Tickets- und Eskalationsmanagement

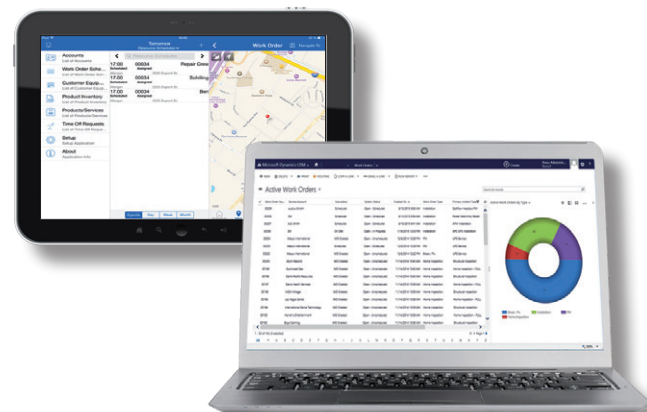
Intelligente Bearbeitung von Kundenanfragen – Nicht nur in der Hotline werden Mitarbeiter im Servicefall hervorragend unterstützt. Kontaktaufnahme Ihrer Kunden über das Web, E-Mail, soziale Netzwerke oder klassisch via Telefon. Helfen Sie Ihrem Kunden umfassend – mit dem richtigen Ansprechpartner, allen relevanten Informationen und dem notwendigen Know-how.

## Verträge

Aktuelle und immer verfügbare Vertragsdaten. Mit audius.CRM Mobile Service haben Sie sofort die vollständige Übersicht auf Vertragsinhalte, SLA's, Garantiebedingungen, Anlagen, Gewährleistungen, Standorte etc.

## KI im Field Service

Optimieren Sie Ihre Prozesse mit Hilfe eines selbstlernenden Systems, von der Materialerkennung über Kamera bis hin zum Technikeinsatz und dem benötigten Equipment.



## Portal

Vom Partnerportal bis hin zum Customer Self-Service Portal. Integrieren Sie Ihre Partner und Kunden in Ihre Prozesse. Sie können bestimmen, wer welche Informationen sieht oder eintragen darf. Stellen Sie Anleitungen, Artikel aus Ihrer Wissensdatenbank, den aktuellen Status der Tickets / Aufträge und vieles mehr Ihren Kunden oder Partnern zur Verfügung.

## Intelligente Auswertungen

Die umfassende Bereitstellung von Daten ermöglicht eine Vielzahl von Auswertungen. Über wöchentliche Ticketstatistiken bis zur Unterstützung von dynamischen Excel Pivot-Tabellen sind dem Controlling keine Grenzen gesetzt. Durch rechtzeitiges Erkennen von Trends, können Sie Ihren Service aktiv managen.

## Dynamische Disposition

Passen Sie Ihre Disposition per Drag & Drop gleichzeitig auf mehreren Einsatzplänen an. Diese können mit dem Planungsassistenten praktisch nach allen möglichen Kriterien organisiert werden (Disponent, Produkt, Skill, Einsatzgebiete, Kundenpräferenzen etc.). Wechseln Sie zwischen Listen-, Karten- und Hybridansicht. Ob automatisch oder manuell, sämtliche Planungsprozesse sind immer unter voller Kontrolle.

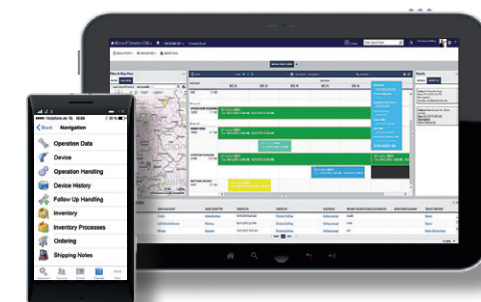
## Automatisches Routingmodul

Das branchenweit fortschrittlichste Routingmodul optimiert automatisch die gesamten Kundendiensteinsätze, z. B. nach Änderung der Einsatzzeiten, der zugewiesenen Mitarbeiter etc. Das Modul weist nach der Neuberechnung der Einsätze immer die optimalen Ressourcen zu.

- Echte Wegbeschreibungen, kein Point to Point
- Disposition der Techniker
- Optimierte Routen
- Zeitfenster / Wunschtermine
- Geplante Servicezeiten
- Skill-basierte Zuteilungen
- Abgleich der Arbeitsauslastung

## Materialwirtschaft

Die intelligente Materialwirtschaft synchronisiert sämtliche stationäre und mobile Ersatzteillager in Echtzeit. Das bedeutet: Aktuellste Informationen immer auf einen Blick – für besseren Service und mehr Effizienz.



## Durchgängiger Prozess

Unabhängig davon ob die Aufträge direkt aus Ihrem ERP-System oder aus dem Service-Management kommen, die Datenübernahme erfolgt automatisch. Alle Informationen werden elektronisch bearbeitet oder weitergeleitet. Einmal Erfasstes ist durchgängig verfügbar.

Die Prozesskette vom ERP-System über den Innendienst, die Disposition, den Techniker und wieder zurück – alles digital und ohne Medienbruch.

## Integration mit Microsoft

Ob Sie MS-Office, Skype for Business oder Sharepoint nutzen. Die nahtlose Integration in die Produktwelt von Microsoft ist eingebaut.

## Internet of Things

Verbinden Sie die Geräte und Anlagen ihrer Kunden direkt mit audius.CRM Mobile Service. Sie erhalten automatische Warnungen oder Störungsmeldungen direkt im CRM-System. Dadurch können Sie schnell und effizient reagieren.

## **Mobiler Techniker Client**

Unabhängig vom Endgerät oder Betriebssystem ist der Techniker in der Lage auf alle relevanten Informationen in einer Anwendung zuzugreifen. „Bring your own Device“ wird perfekt unterstützt.

## **Online und Offline**

Auch wenn Sie einmal keine Netzverbindung haben, mit audius.CRM Mobile Service können Sie jederzeit und überall weiterarbeiten.

## **Papierlose Einsatzberichte**

Der Einsatzbericht kann direkt vor Ort aus den vorhandenen Auftragsdaten erstellt, ergänzt, unterschrieben und dem Kunden als E-Mail zugeschickt werden.

## **Checklisten und Daten**

Übersichtliche Formulare und Checklisten garantieren schnellste Bearbeitung. Ebenso ist die Anbindung zu Maschinen oder Messgeräten zur schnellen Übertragung von Betriebsdaten möglich.

## **Deployment / Architektur**

Mit audius.CRM Mobile Service haben Sie die Wahl zwischen Cloud, On-Premise oder einer Hybrid-Architektur. Dabei können Sie Ihre eigene Applikation auch gehostet betreiben oder ganz flexibel als Software as a Service (SaaS).

Und nicht nur das, wenn Sie heute On-Premise starten und morgen in die Cloud wechseln möchten – das ist jederzeit möglich. So lässt sich audius.CRM Mobile Service einfach und schnell in ihre bisherige IT-Infrastruktur einbinden.

## **Chatbot**

Chatbots, auch „virtuelle Assistenten“ genannt, können für eine interne aber auch für eine externe Kommunikation genutzt werden. Die Einbettung von FAQs oder einer internen Wissensdatenbank bietet einen großen Mehrwert für alle Mitarbeiter.

Der Servicemitarbeiter im Backoffice kann z.B. auf den internen Chatbot zugreifen und nach ähnlichen, bereits gelösten Vorfällen suchen, um so dem Kunden zügig weiterzuhelfen.

Für den Servicetechniker ist die Lösung ebenfalls interessant. Der Techniker kann mithilfe des Chatbots Probleme direkt vor Ort lösen, indem dieser ihm durch die richtige Fragestellung mögliche Lösungsansätze aufzeigt.

## **Chatmodul**

Durch sogenannte Chatmodule lässt sich die gesamte interne Kommunikation einer Firma vereinfachen und die Zusammenarbeit optimieren. Außerdem können Bilddateien, Termine und Textdateien über das Chatmodul ausgetauscht sowie Meetings bzw. Gruppenchats durchgeführt werden.

## **Remote Video Support**

Durch den Einsatz von Remote Video Support steigern Sie Ihren Umsatz und Ihre Qualität im Servicebereich – bei gleichzeitiger Kostensenkung!

Mittels einer sicheren Videoverbindung mit einem mobilen Device oder mit Smart Glasses kann Remote Video Support sowohl im Umfeld Ihrer Techniker als auch bei Kunden in Verbindung mit Ihrer Hotline eingesetzt werden.

## **Warum audius?**

audius steht für Wachstum, Fortschritt, Innovation und vor allem unsere Fähigkeit zuzuhören. Dabei ist der Fokus auf die konkreten Bedürfnisse unserer Kunden aus unserer Sicht die Grundlage des Erfolgs.

Gegründet wurde audius im Jahr 1991 als Softwarehaus mit vier Mitarbeitern, seither hat sich die Firma zu einem führenden mittelständischen IT- und Softwareunternehmen entwickelt. Heute haben wir etwa 500 Mitarbeiter, 15 globale Standorte und etliche Tochterunternehmen.

Zum Kundenstamm gehören Organisationen aus allen Branchen und Segmenten, vom Mittelstand über globale Konzerne bis zu öffentlichen Institutionen. Was sich in den vergangenen Jahrzehnten allerdings nicht geändert hat, ist unser unternehmensweiter Teamgeist. Wir sind nach wie vor ein inhabergeführtes Unternehmen mit schlanken Strukturen und schnellen Entscheidungswegen. Und aus diesem Grund ist audius auch in der Lage, maßgeschneiderte Lösungen effizient und schnell zu liefern.

Besuchen Sie uns auf [www.audius.de](http://www.audius.de)

## **Darum können Sie uns vertrauen!**

- Seit 29 Jahren Erfahrung im Bereich Service Management und Sales Management
- Einsatz von modernsten und erprobten Technologien
- Erster Blackbelt-Partner für Implementierungen von Microsoft Dynamics Field Service in der DACH-Region
- Langjähriger Microsoft Gold Certified Partner
- Langjähriger SAP Partner
- Zertifiziertes Qualitätsmanagement
- Ausgezeichneter Innovationsgeist
- Kunden aus verschiedensten Branchen, vom Mittelstand über Konzerne bis hin zu öffentlichen Auftraggebern
- Europaweite Betreuung

Microsoft  
Partner

Gold Application Development  
Silver Cloud Customer Relationship Management



Für weitere Informationen, Videos und Webinar-Termine besuchen Sie  
<https://www.audius.de/de/solutions/field-service-management>



Oder vereinbaren Sie eine persönliche Online-Präsentation. Ihr Ansprechpartner:



**Christian Schilling**

Telefon +49 (0)7151 36900-289  
[christian.schilling@audius.de](mailto:christian.schilling@audius.de)

**audius**

audius · Mercedesstraße 31 · D-71384 Weinstadt · Telefon +49 (0)7151-369 00-0 · [info@audius.de](mailto:info@audius.de) · [www.audius.de](http://www.audius.de)