



audius

audius.CRM Mobile Service

Funktionsübersicht

Version 3.1.1 · Stand Februar 2021

Strategischer Partner für Field Service von



Microsoft



audius.CRM Mobile Service

audius.CRM Mobile Service ist DIE Software für Ihren technischen Außendienst!

Powered by Microsoft Dynamics 365 bietet audius.CRM Mobile Service Ihnen eine integrierte Service Management Software mit einer grafisch unterstützten, effizienten Personaleinsatzplanung und Ressourcenplanung. Ergänzt durch die mobile Datenerfassung für Ihre Techniker.

In Kombination mit unserer über 29-jährigen Expertise sorgt audius.CRM Mobile Service für durchgängige Prozesse innerhalb der Serviceorganisation und lässt sich nahtlos in bestehende IT-Landschaften integrieren.

Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Stammdaten	Standard	Option
CRM FUNKTIONALITÄT Verwalten von Firmen, Adressen, Personen und Kontaktinformationen, Historie.		
RECHTEVERWALTUNG Rechte, Rollen und Gruppenzuordnung mit individueller Sichtbarkeit bis auf Feldebene.		
AUFGABENVERWALTUNG Arbeitsplanung und Delegation von Verantwortlichkeiten an Personen und Gruppen.		
RESSOURCEN Ressourcenverwaltung, Verwaltung von Servicetechnikern, Servicecentern oder Firmenausrüstungen (z.B. Werkzeuge, Fahrzeuge, ...).		
EQUIPMENTVERWALTUNG Anlegen und Pflegen von Geräten beim Kunden. Verschiedene Eigentümer und Regulierer festlegbar. Abbildung von Baugruppen-Hierarchien und Dokumentation der Anlagenhistorie.		
TICKETSYSTEM MIT SERVICE LEVEL AGREEMENTS Verwaltung von Tickets inkl. Workflows für Eskalationen.		
WARTUNGSVERTRÄGE MIT SERVICE LEVEL AGREEMENTS Es können Wartungsverträge zu Kunden oder Equipments hinterlegt werden - mit SLA-Angaben und -Intervallen. Möglichkeit zur automatischen Erstellung von Serviceaufträgen.		
WISSENSDATENBANK Integrierte Wissensdatenbank mit Freigabeprozessen und Versionierung.		
MATERIALVERWALTUNG / LAGER Artikel-, Teile- und Lagerverwaltung (Standortlager oder fahrende Lager) mit den Funktionen: Zugänge, Abgänge und Rückläufer.		
GEBIETE Einteilung in Gebiete z.B. Länder, Regionen oder Postleitzahlen.		
SALES FUNKTIONALITÄT Leads, Verkaufschancen, Aufträge, Marketingkampagnen und Rechnungen.		
PREISLISTEN Hinterlegung von Preislisten für die einzelnen Produkte und Services.		
GEOKOORDINATEN ZUM KUNDEN Ermittlung der Adress-Geodaten für die Planung und den Techniker.		
SEMINARMANAGEMENT Verwalten von internen Weiterbildungsmaßnahmen für eigene Mitarbeiter sowie externe Kunden-Schulungen in einem einzigen System, das nahtlos ins Field Service Management integriert ist.		

Tickets	Standard	Option
VERWALTUNG VON TICKETS Zuordnung zu Kunden, Servicemitarbeitern oder Gruppen im Innendienst. Möglichkeit zur Auswahl des betroffenen Equipments.		
VERWALTUNG VON DATEN PRO TICKET Priorität, Kategorie, Status, Reaktionszeiten, Notizen und E-Mails.		

Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

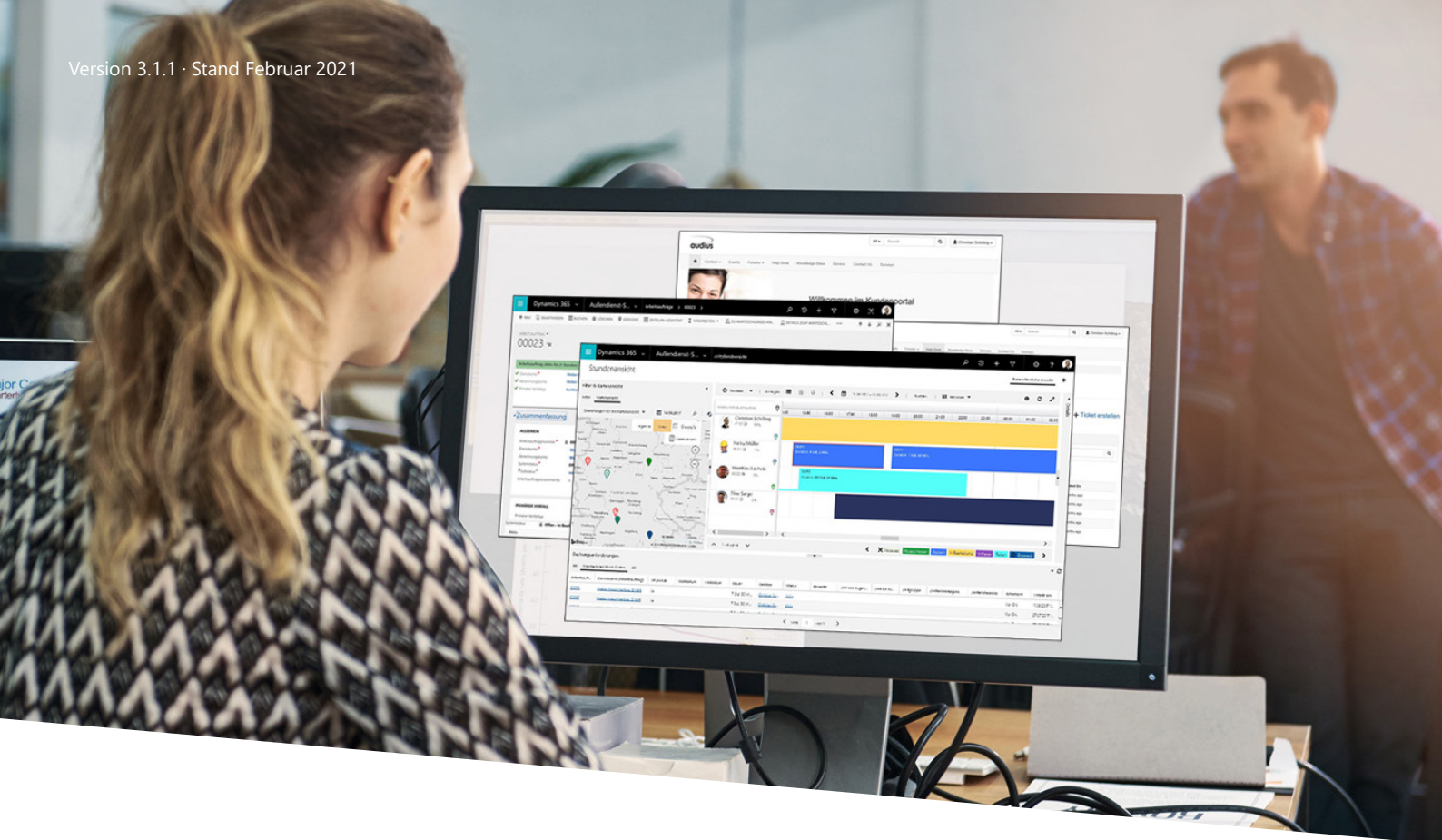
Tickets	Standard	Option
RECHERCHEFUNKTION ÄHNLICHE TICKETS / WISSENSDATENBANK Suche nach ähnlichen Tickets durch das System zur Unterstützung des Benutzers bei der Lösung. Im System steht eine Wissensdatenbank zur Verfügung.		
ERZEUGEN VON SERVICEAUFTRÄGEN AUS TICKETS Automatische Übernahme der Daten. Erstellung einer Referenz zwischen Serviceauftrag und Ticket zur eindeutigen Nachvollziehbarkeit.		
BEARBEITUNGS- UND KONTAKTHISTORIE Verknüpfung und Ablage von E-Mails und Dokumenten, ggf. auch automatisiert.		
FOLGEAKTIVITÄTEN Erzeugung von Folgetickets oder Folgeaufgaben zu einem Ticket.		
WORKFLOWS Hinterlegung von freien Workflows zur Abbildung spezieller Geschäftsprozesse.		
TELEFONIE-INTEGRATION (CTI) Aufbau, Annahme und Beendigung von Gesprächen der Servicehotline.		
LIVE CHAT Bieten Sie Ihren Kunden auf Ihrer Webseite einen Live-Chat an.		
KI Erleichtern Sie die Arbeit durch KI im Customer Service (z.B. Option ähnliche Tickets, Top 3 der aktuellen Fehler, weitere Vorschläge).		
AGENT SKRIPTS Automatisieren Sie sehr einfach immer wiederkehrende Aufgaben im Customer Service durch Agent Skripts.		
E-MAIL TO CASE INKL. AUTOMATISCHER ANTWORT Wandeln Sie Ihre Anfragen, welche Sie per E-Mail erhalten automatisch in ein Ticket um und informieren Sie Ihren Kunden über den aktuellen Status.		
Serviceaufträge	Standard	Option
AUFTRÄGE ERSTELLEN Aus Tickets, Wartungsverträgen oder Sales-Aufträgen.		
VERWALTUNG VON DATEN Daten pro Serviceauftrag, Auftragsart, Priorität und Wartungsvertrag.		
PLANEN VON SERVICEAUFTRÄGEN Planung von Aufträgen mit Material- und Zeitbedarf - manuell, unterstützt durch einen Assistenten oder automatisch durch das System. Übersicht in einer Dispositionstafel über alle Aufträge, Termine und Ressourcen.		
DOKUMENTENVERWALTUNG Übertragung von Dokumenten zwischen Innendienst und Techniker mit dem Serviceauftrag.		
SKILLVERWALTUNG Verwaltung von auftragsbezogen benötigten Fähigkeiten und Übertragung in die Plantafel.		

Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Serviceaufträge	Standard	Option
VORLAGEN FÜR AUFTRÄGE Hinterlegung von vorhandene Materialien, Serviceleistungen, Dauer und Skills als Vorlage für neue Aufträge.		
CHECKLISTEN Abbilden von individuellen Checklisten (pro Equipment, Equipment-Typ oder Kunde). Hinterlegung über Word, Generierung von PDF's durch das System.		
ÜBERSICHT Übersicht aller Aufträge filterbar nach Kunden, Typen, Status usw.		
SERVICE-HISTORIE Chronologische Übersicht aller Aktivitäten bezogen auf den Kunden, das Equipment oder zum einzelnen Serviceauftrag.		
KUNDENWÜNSCHE Abbildung von Kundenwünschen wie Termine und Techniker.		
GEOKOORDINATEN ZUM SERVICEAUFTRAG Ermittlung der Adress-Geodaten für die Planung und den Techniker.		

Wartungsverträge	Standard	Option
VERWALTUNG VON WARTUNGSZEITPLÄNEN Verwaltung von Wartungsplänen mit flexibel wählbaren Zeiträumen (Stunden, Tage, Wochen, Monate).		
VERWALTUNG VON DATEN PRO WARTUNGSVERTRAG Vertragsart, Gültigkeit, Gebiete, Kunde, Ansprechpartner, Equipment, Service-Level usw.		
STEUERUNG VON RECHNUNGEN Rechnung nach Abschluss des Auftrages oder Festpreis.		
AUTOMATISCHE WARTUNGSINTERVALLE Automatische Erzeugung von Serviceaufträgen im Wartungsintervall und Übergabe an die Plantafel.		

Materialverwaltung / Equipmentverwaltung	Standard	Option
LAGER Unterstützung unterschiedlicher Lagerorte wie Zentrallager, Fahrzeuglager, Gebietslager, Umschlagslager usw.		
BESTÄNDE Überblick über die unterschiedlichen Lager wie Name, Typ, Mengen (reserviert, verbaut, geplant).		
LAGERVERWALTUNG Verwaltung der Zugänge vom Hersteller, Lieferscheine und Belege, Korrekturen oder Umbuchungen, Abgänge und Ruckläufer (zurück aufs Lager oder zum Hersteller).		



Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Materialverwaltung / Equipmentverwaltung

Standard

Option

ABWEICHENDE INSTALLATIONSSTANDORTE

Individuelle Verwaltung der Installation.



VERKNÜPFEN VON DOKUMENTEN

Zum Material / Produkt oder Equipment bzw. zu einzelnen Baugruppen.



SERVICEFALL-HISTORIE ZUM EQUIPMENT

Ansicht der letzten abgeschlossenen Serviceeinsätze zum Equipment.



GEOKOORDINATEN ZUR ANLAGE

Kartenbasierte, filterbare Darstellung von Serviceobjekten und Installationen.
Verwaltung von Standorten auch ohne Adresse. Umkreisdarstellung.



NEUE AKTIVITÄTEN

Erstellung und Delegation von Aufgaben aus einem Equipment heraus.



Plantafel für Disposition

Standard

Option

KONFIGURIERBARE EINSTELLUNGEN JE DISPONENT

Individuelle Darstellung der einzelnen Bereiche. Sortierkriterien der Aufträge,
Gruppierung der Techniker - auch berechtigungsgesteuert.



VERSCHIEDENE ANSICHTEN

Öffnen der Plantafel innerhalb der Lösung oder als externes Fenster, Unterstützung
mehrerer Bildschirme.



Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Plantafel für Disposition	Standard	Option
DISPONIEREN VON AUFTRÄGEN, TEAMS UND FIRMENZUBEHÖR (WIE Z.B. FAHRZEUGE ODER WERKZEUGE) Einplanung von Teams, Technikern oder Firmenzubehör. Notizfunktion zum Auftrag, Erinnerungsfunktionen, Integration des Mitarbeiterkalenders.		
KARTENANSICHT Integrierte Kartenansicht. Wo befindet sich welcher Techniker, wo befindet sich welcher Auftrag. Hervorhebung der disponierten und offenen Aufträge - pro Techniker.		
DISPOSITIONS-ASSISTENT Unterstützung des Disponenten bei der Findung des idealen Technikers unter Berücksichtigung der Skills, Wunschtermine, Entfernung usw.		
FARBliche Hervorhebung der Aufträge Unterschiedliche Kennzeichnung der Aufträge je nach Status, Anzeige der Fahrzeiten je Auftrag.		
AUTOMATISCHE DISPOSITION Planung der Aufträge nach Skills, Entfernung und weiteren konfigurierbaren Kriterien durch das System - abhängig von der Konfiguration.		
SKILLVERWALTUNG Anzeige von qualifizierten Mitarbeitern pro Auftrag.		
INTEGRATION DES MITARBEITERKALENDERS Urlaub, Krankheit, Fortbildung usw.		
ROUTENDARSTELLUNG Darstellung der Route des jeweiligen Technikers über einen gewissen Zeitraum + Erstellung der besten Route.		
GPS-ORTUNG Integrierte GPS Ortung des Technikers oder des Fahrzeuges, Darstellung auf der Karte.		
ANBINDUNG DES ERP-SYSTEMS Meldung der Planungssituation in das ERP-System. Übernahme von Nebenzeiten aus einem PZE-System.		

Mobiler Techniker-Client	Standard	Option
OPTIMIERTE SYNCHRONISATION Synchronisation mit audius.CRM Mobile Service über eine gesicherte Verbindung mit einstellbaren Synchronisationsmodi.		
ONLINE UND OFFLINE FUNKTION Volle Offlinefunktionalität inkl. der Geschäftsprozesslogik.		
KONFIGURIERBARKEIT Anpassung der Oberfläche, der Daten und der Geschäftslogik über einen Editor.		

Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Mobiler Techniker-Client	Standard	Option
AUFTRAGSÜBERSICHT Anzeige der zugewiesenen Aufträge als sortierte Liste oder als Kalender.		
BEARBEITUNG VON SERVICEAUFTRÄGEN Rückmelden von Zeiten, Material, Arbeitsschritte, Fotos usw.		
DOKUMENTENÜBERSICHT Übertragung von Dokumente sowohl an den Techniker als auch vom Techniker zurück in audius.CRM Mobile Service. Sharepoint Integration möglich.		
AKTIVITÄTEN & NOTIZEN Erfassen von Notizen oder Aktivitäten z.B. für den Innendienst, Vertrieb oder Technikerkollegen.		
CHATMODUL Vereinfachung und Optimierung der gesamten internen Kommunikation eines Unternehmens. Austausch von Bildern, Dateien und Objekten möglich.		
EQUIPMENT DATEN Einsehen und Bearbeiten von Servicehistorie und -Dokumenten.		
AD-HOC SERVICEAUFTRÄGE Annahme und Ausführung von Vor-Ort Serviceaufträgen z.B. für ungeplante Reparaturen oder Ersatzteile. Erzeugung von Aufträgen, Meldung von Material und Zeiten.		
CHECKLISTEN Einsehen und Abarbeiten der Checklisten aus audius.CRM Mobile Service.		
DIGITALER SERVICEBERICHT Elektronische Unterschrift, Übermittlung als PDF und per E-Mail an den Kunden und Rückmeldung in das System. Ergänzung durch Fotos oder weitere Dokumente.		
MATERIALVERWALTUNG / LAGER Ausbuchung von verbrauchten Materialien aus dem Lager bzw. Vormerkung und ggf. Nachbestellung.		
SPESEN & NEBENZEITEN Erfassung von nicht zum Auftrag gehörigen Spesen und Zeiten vor Ort. Rückmeldung in das Backend-System, inklusive Fotos von Belegen.		
TECHNIKERSTANDORT Rückmeldung des Standorts an die Zentrale bei vorher definierter Aktion des Technikers (z.B. Annahme des Auftrags usw.).		
GPS KOORDINATEN Ständige Information des Disponenten zum Aufenthalt von Servicetechnikern oder Fahrzeugen.		
WISSENSDATENBANK Zugriff auf die integrierte Wissensdatenbank zur Lösungssuche - auch offline.		
WOCHENBERICHTE Voll automatisierter Übertrag von Arbeitsaufträgen in den Wochenbericht. Ergänzung weiterer Zeiten (z. B. Schulung) direkt im Modul.		
BARCODE UND RFID-INFORMATIONEN Identifikation von Equipments oder Artikeln anhand von Barcode oder RFID.		



Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Mobiler Techniker Client

Standard

Option

KARTENINTEGRATION

Weitere Kunden / Einsätze in der Umgebung. Darstellung beste Route vom aktuellen Standort zum Einsatzort usw. visuell in einer Kartenansicht.



VERBINDUNG ZU MASCHINEN UND ANLAGEN ÜBER BLUETOOTH, USB, RS232 ODER WLAN

Auslesen von Messdaten oder Übertragung von Informationen an die Anlage / Maschine.



Spezialfunktionen

Standard

Option

DASHBOARDS

Individuelle Anzeige von relevanten Informationen pro Rolle.



KONFIGURIERBARKEIT

Anpassung der Oberfläche über einen integrierten Editor.



INTERGRATION ACTIVE DIRECTORY

Einbindung der Authentifizierung in ein existierendes Active Directory System.



INTEGRATION SHAREPOINT

Anbindung oder Ablage von Dokumenten aus dem Sharepoint.



INTEGRATION MICROSOFT PRODUKTE

Integration in Office (Word, Excel), Sharepoint, Yammer, Skype.



PORTAL-LÖSUNG

Möglichkeit für Partner oder Kunden (z.B. Customer Self-Service / Tickets) spezielle Module und Daten über ein Portal zur Verfügung zu stellen.



IOT-CONNECTED FIELD SERVICE

Überwachung der Geräte und Anlagen auf Fehler und mögliche Ausfälle. Wechsel von einem teuren Break-Fix-Modell zu einem proaktiven Servicemodell (Predictive Maintenance). Kombination von Überwachungen und vorausgesagten Wartungen mit dem Internet der Dinge (IoT).



Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Spezialfunktionen	Standard	Option
PROJECT SERVICE Optimale Planung von Ressourcen für Projekte z.B. Entwicklung, Konstruktion usw. Überblick über jeweilige Auslastung bei Einsatz der gleichen Ressourcen im Außendienst.		
WAHLFREIHEIT DES BETRIEBSMODELLS Die Lösung ist on-Premise, gehostet oder als Lösung aus der Cloud (SaaS) verfügbar.		
MICROSOFT SOCIAL MEDIA LISTENER Beobachtung von Channels wie Facebook und Twitter und Auswertung von Aussagen zu Produkten, Marken, Mitbewerbern und Kampagnen - in Echtzeit.		
INTEGRATION MIT EINEM ERP SYSTEM Integration mit einem ERP System auf der Basis entsprechender Schnittstellenprotokolle. Separate Festlegung im Projekt. Festlegung von verschiedenen Replikationsmechanismen und Synchronisationsarten.		
CHATBOT Großer Mehrwert für alle Mitarbeiter durch Einbettung von FAQs oder einer internen Wissensdatenbank. Beispiele: Zugriff von Servicemitarbeitern im Backoffice auf den internen Chatbot, um Kunden zügig weiterzuhelfen. Unterstützung bei Problemlösungen der Servicetechniker direkt vor Ort.		
KI IM FIELD SERVICE Optimierung der Prozesse mit selbstlernendem System, von der Materialerkennung über Kamera bis hin zum Technikereinsatz und dem benötigten Equipment.		

Auswertung	Standard	Option
MICROSOFT REPORTING SERVICES Aufruf von individuellen Reports mit Microsoft Reporting Services (integraler Bestandteil von Microsoft Dynamics CRM) direkt aus audius.CRM Mobile Service.		
EXPORTMÖGLICHKEIT FÜR WEITERE INDIVIDUELLE REPORTS Exportmöglichkeiten in die Office Produktfamilie z.B. Excel, dynamische Pivot Tabellen usw.		
INTEGRATION VON MICROSOFT POWER BI Strukturierung und visuelle Darstellung der wichtigsten KPI's.		

Voraussetzungen	Standard	Option
ZENTRALE APPLIKATION Für Cloud oder on-Premise. Bei on-Premise ist als Betriebssystem Windows Server 2012 R2 mit IIS sowie Windows SQL Server 2012 R2 erforderlich. Zugang erfolgt über einen aktuellen Browser (IE10, Firefox, Chrome etc.).		
MOBILE APPLIKATION Unterstützung der aktuellen Betriebssysteme iOS, Android, Windows Phone und Windows 10.		

Für mehr Informationen besuchen Sie uns bitte auf
www.audius.de/de/solutions/field-service-management
oder kontaktieren Sie uns persönlich. Ihr Ansprechpartner:



Christian Schilling

Telefon +49 (0)7151 / 369 00 289
christian.schilling@audius.de

