

# audius

## audius.CRM Mobile Service

## Funktionsübersicht

Version 3.1.1 · Stand September 2021

Strategischer Partner für Field Service von  
 **Microsoft**

**Microsoft**  
Partner

Gold Application Development  
Silver Cloud Customer Relationship Management

**SAP**  
Partner

**VDMA**  
Mitglied  
Member

MITGLIED  
**KD**  
DER SERVICE-VERBAND



## 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 30-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
<b>CRM FUNKTIONALITÄT</b> Verwalten von Firmen, Adressen, Personen und Kontaktinformationen, Historie.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>RECHTEVERWALTUNG</b> Rechte, Rollen und Gruppenzuordnung mit individueller Sichtbarkeit bis auf Feldebene.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AUFGABENVERWALTUNG</b> Arbeitsplanung und Delegation von Verantwortlichkeiten an Personen und Gruppen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>RESSOURCEN</b> Ressourcenverwaltung, Verwaltung von Servicetechnikern, Servicecentern oder Firmenausrüstungen (z.B. Werkzeuge, Fahrzeuge, ...).	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>EQUIPMENTVERWALTUNG</b> Anlegen und Pflegen von Geräten beim Kunden. Verschiedene Eigentümer und Regulierer festlegbar. Abbildung von Baugruppen-Hierarchien und Dokumentation der Anlagenhistorie.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>TICKETSYSTEM MIT SERVICE LEVEL AGREEMENTS</b> Verwaltung von Tickets inkl. Workflows für Eskalationen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>WARTUNGSVERTRÄGE MIT SERVICE LEVEL AGREEMENTS</b> Es können Wartungsverträge zu Kunden oder Equipments hinterlegt werden - mit SLA-Angaben und -Intervallen. Möglichkeit zur automatischen Erstellung von Serviceaufträgen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>WISSENSDATENBANK</b> Integrierte Wissensdatenbank mit Freigabeprozessen und Versionierung.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>MATERIALVERWALTUNG / LAGER</b> Artikel-, Teile- und Lagerverwaltung (Standortlager oder fahrende Lager) mit den Funktionen: Zugänge, Abgänge und Rückläufer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>GBIETE</b> Einteilung in Gebiete z.B. Länder, Regionen oder Postleitzahlen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>SALES FUNKTIONALITÄT</b> Leads, Verkaufschancen, Aufträge, Marketingkampagnen und Rechnungen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>PREISLISTEN</b> Hinterlegung von Preislisten für die einzelnen Produkte und Services.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>GEOKOORDINATEN ZUM KUNDEN</b> Ermittlung der Adress-Geodaten für die Planung und den Techniker.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>SEMINARMANAGEMENT</b> Verwalten von internen Weiterbildungsmaßnahmen für eigene Mitarbeiter sowie externe Kunden-Schulungen in einem einzigen System, das nahtlos ins Field Service Management integriert ist.		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>MARKETINGFUNKTIONALITÄT</b> Erstellen Sie anhand von Filterlisten Marketingkampagnen wie Aussendungen, Newsletter uvm.		<input checked="" type="checkbox"/>
Tickets	Standard	Option
<b>VERWALTUNG VON TICKETS</b> Zuordnung zu Kunden, Servicemitarbeitern oder Gruppen im Innendienst. Möglichkeit zur Auswahl des betroffenen Equipments.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VERWALTUNG VON DATEN PRO TICKET</b> Priorität, Kategorie, Status, Reaktionszeiten, Notizen und E-Mails.	<input checked="" type="checkbox"/>	

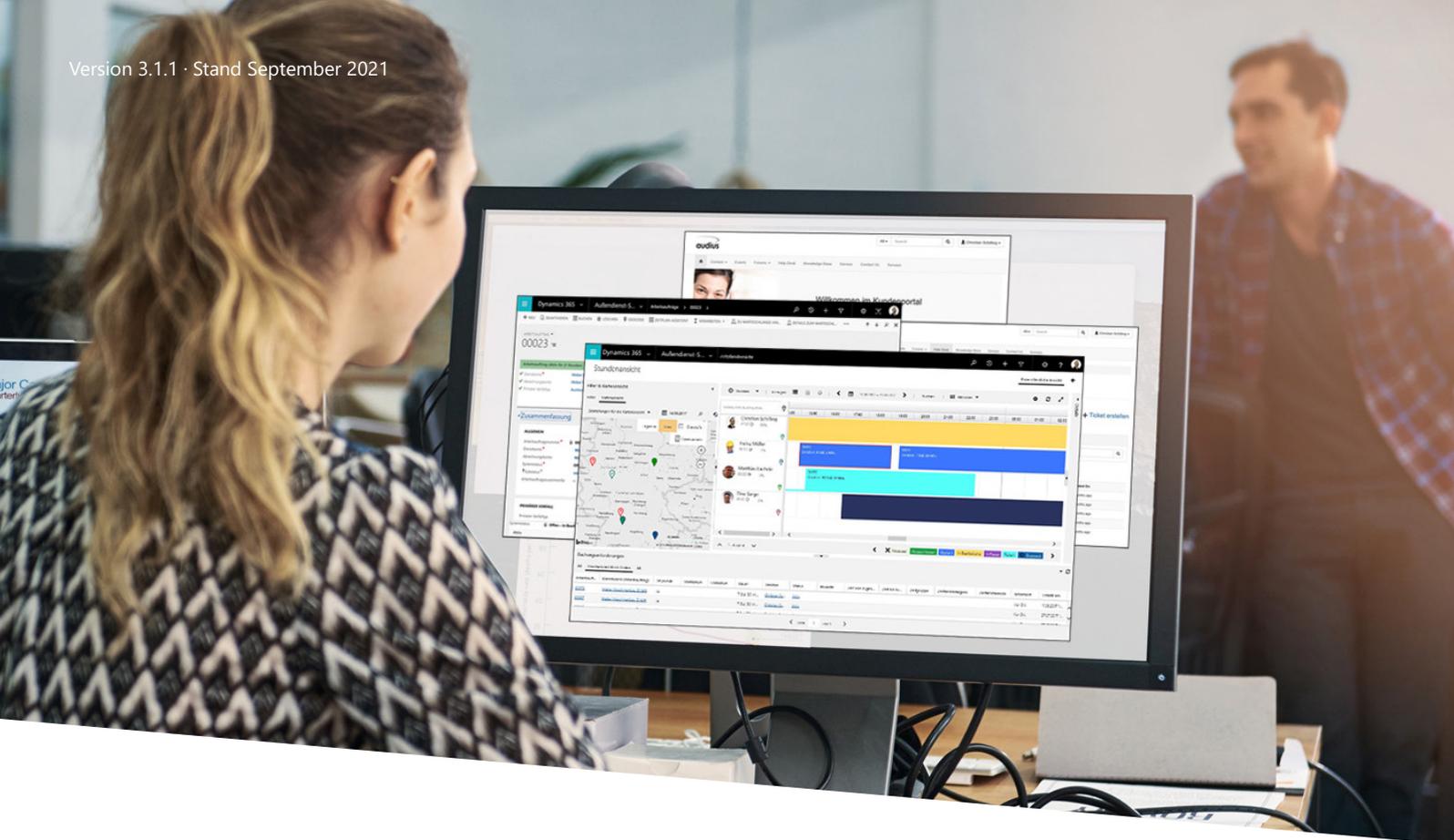
## Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Tickets	Standard	Option
<b>RECHERCHFUNKTION ÄHNLICHE TICKETS / WISSENSDATENBANK</b> Suche nach ähnlichen Tickets durch das System zur Unterstützung des Benutzers bei der Lösung. Im System steht eine Wissensdatenbank zur Verfügung.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>ERZEUGEN VON SERVICEAUFTRÄGEN AUS TICKETS</b> Automatische Übernahme der Daten. Erstellung einer Referenz zwischen Serviceauftrag und Ticket zur eindeutigen Nachvollziehbarkeit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>BEARBEITUNGS- UND KONTAKTHISTORIE</b> Verknüpfung und Ablage von E-Mails und Dokumenten, ggf. auch automatisiert.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>FOLGEAKTIVITÄTEN</b> Erzeugung von Folgetickets oder Folgeaufgaben zu einem Ticket.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>WORKFLOWS</b> Hinterlegung von freien Workflows zur Abbildung spezieller Geschäftsprozesse.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>TELEFONIE-INTEGRATION (CTI)</b> Aufbau, Annahme und Beendigung von Gesprächen der Servicehotline.		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>LIVE CHAT</b> Bieten Sie Ihren Kunden auf Ihrer Webseite einen Live-Chat an.		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>KI</b> Erleichtern Sie die Arbeit durch KI im Customer Service (z.B. Option ähnliche Tickets, Top 3 der aktuellen Fehler, weitere Vorschläge).		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>AGENT SKRIPTS</b> Automatisieren Sie sehr einfach immer wiederkehrende Aufgaben im Customer Service durch Agent Skripts.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>E-MAIL TO CASE INKL. AUTOMATISCHER ANTWORT</b> Wandeln Sie Ihre Anfragen, welche Sie per E-Mail erhalten automatisch in ein Ticket um und informieren Sie Ihren Kunden über den aktuellen Status.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Serviceaufträge	Standard	Option
<b>AUFTRÄGE ERSTELLEN</b> Aus Tickets, Wartungsverträgen oder Sales-Aufträgen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VERWALTUNG VON DATEN</b> Daten pro Serviceauftrag, Auftragsart, Priorität und Wartungsvertrag.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>PLANEN VON SERVICEAUFTRÄGEN</b> 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.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DOKUMENTENVERWALTUNG</b> Übertragung von Dokumenten zwischen Innendienst und Techniker mit dem Serviceauftrag.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>SKILLVERWALTUNG</b> Verwaltung von auftragsbezogen benötigten Fähigkeiten und Übertragung in die Plantafel.	<input checked="" type="checkbox"/>	

## Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

Serviceaufträge	Standard	Option
<p><b>VORLAGEN FÜR AUFTRÄGE</b> Hinterlegung von vorhandene Materialien, Serviceleistungen, Dauer und Skills als Vorlage für neue Aufträge.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>CHECKLISTEN</b> Abbilden von individuellen Checklisten (pro Equipment, Equipment-Typ oder Kunde). Hinterlegung über Word, Generierung von PDF's durch das System.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>ÜBERSICHT</b> Übersicht aller Aufträge filterbar nach Kunden, Typen, Status usw.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>SERVICE-HISTORIE</b> Chronologische Übersicht aller Aktivitäten bezogen auf den Kunden, das Equipment oder zum einzelnen Serviceauftrag.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>KUNDENWÜNSCHE</b> Abbildung von Kundenwünschen wie Termine und Techniker.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>GEOKOORDINATEN ZUM SERVICEAUFTRAG</b> Ermittlung der Adress-Geodaten für die Planung und den Techniker.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wartungsverträge	Standard	Option
<p><b>VERWALTUNG VON WARTUNGSZEITPLÄNEN</b> Verwaltung von Wartungsplänen mit flexibel wählbaren Zeiträumen (Stunden, Tage, Wochen, Monate).</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>VERWALTUNG VON DATEN PRO WARTUNGSVERTRAG</b> Vertragsart, Gültigkeit, Gebiete, Kunde, Ansprechpartner, Equipment, Service-Level usw.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>STEUERUNG VON RECHNUNGEN</b> Rechnung nach Abschluss des Auftrages oder Festpreis.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>AUTOMATISCHE WARTUNGSINTERVALLE</b> Automatische Erzeugung von Serviceaufträgen im Wartungsintervall und Übergabe an die Plantafel.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Materialverwaltung / Equipmentverwaltung	Standard	Option
<p><b>LAGER</b> Unterstützung unterschiedlicher Lagerorte wie Zentrallager, Fahrzeuglager, Gebietslager, Umschlagslager usw.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>BESTÄNDE</b> Überblick über die unterschiedlichen Lager wie Name, Typ, Mengen (reserviert, verbaut, geplant).</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>LAGERVERWALTUNG</b> Verwaltung der Zugänge vom Hersteller, Lieferscheine und Belege, Korrekturen oder Umbuchungen, Abgänge und Ruckläufer (zurück aufs Lager oder zum Hersteller).</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	



## Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

### Materialverwaltung / Equipmentverwaltung

Standard

Option

#### ABWEICHENDE INSTALLATIONSSTÄNDE

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

Mobiler Techniker-Client	Standard	Option
<b>OPTIMIERTE SYNCHRONISATION</b> Synchronisation mit audius.CRM Mobile Service über eine gesicherte Verbindung mit einstellbaren Synchronisationsmodi.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>ONLINE UND OFFLINE FUNKTION</b> Volle Offlinefunktionalität inkl. der Geschäftsprozesslogik.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>KONFIGURIERBARKEIT</b> Anpassung der Oberfläche, der Daten und der Geschäftslogik über einen Editor.	<input checked="" type="checkbox"/>	

# Funktionsübersicht audius.CRM Mobile Service

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



## 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
<p><b>PROJECT SERVICE</b> Optimale Planung von Ressourcen für Projekte z.B. Entwicklung, Konstruktion usw. Überblick über jeweilige Auslastung bei Einsatz der gleichen Ressourcen im Außendienst.</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>MICROSOFT SOCIAL MEDIA LISTENER</b> Beobachtung von Channels wie Facebook und Twitter und Auswertung von Aussagen zu Produkten, Marken, Mitbewerbern und Kampagnen - in Echtzeit.</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>INTEGRATION MIT EINEM ERP SYSTEM</b> Integration mit einem ERP System auf der Basis entsprechender Schnittstellenprotokolle. Separate Festlegung im Projekt. Festlegung von verschiedenen Replikationsmechanismen und Synchronisationsarten.</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>KI IM FIELD SERVICE</b> Optimierung der Prozesse mit selbstlernendem System, von der Materialerkennung über Kamera bis hin zum Technikereinsatz und dem benötigten Equipment.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>KUNDENUMFRAGEN</b> Erstellen Sie mit Customer Voice Ihre individuellen Kundenumfragen und werten Sie diese aus.</p>		<input checked="" type="checkbox"/>

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

Voraussetzungen	Standard	Option
<p><b>ZENTRALE APPLIKATION</b> Cloudanwendung. Zugang erfolgt über einen aktuellen Browser.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>MOBILE APPLIKATION</b> Unterstützung der aktuellen Betriebssysteme iOS, Android, Windows Phone und Windows 10.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Für mehr Informationen besuchen Sie uns bitte auf  
<https://www.audius.de/de/software/microsoft-dynamics-365/dynamics-365-field-service>

oder kontaktieren Sie uns persönlich. Ihr Ansprechpartner:



**Serdar Dedesah**

Leiter Vertrieb Geschäftsbereich Software

Telefon +49 (0)7151 36900-319  
serdar.dedesah@audius.de

audius