

# audius



## audius:Mobile Service 365

## Funktionsübersicht

Version 3.1.3 · Stand Januar 2024



Mitglied  
Member



## audius:Mobile Service 365

audius:Mobile Service 365 ist DIE Software für Ihren technischen Außendienst!

Powered by Microsoft Dynamics 365 bietet die Lösung 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:Mobile Service 365 für durchgängige Prozesse innerhalb der Serviceorganisation und lässt sich nahtlos in bestehende IT-Landschaften integrieren.

# Funktionsübersicht

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>GEBIETE</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 UND REKLAMATIONEN</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"/>	

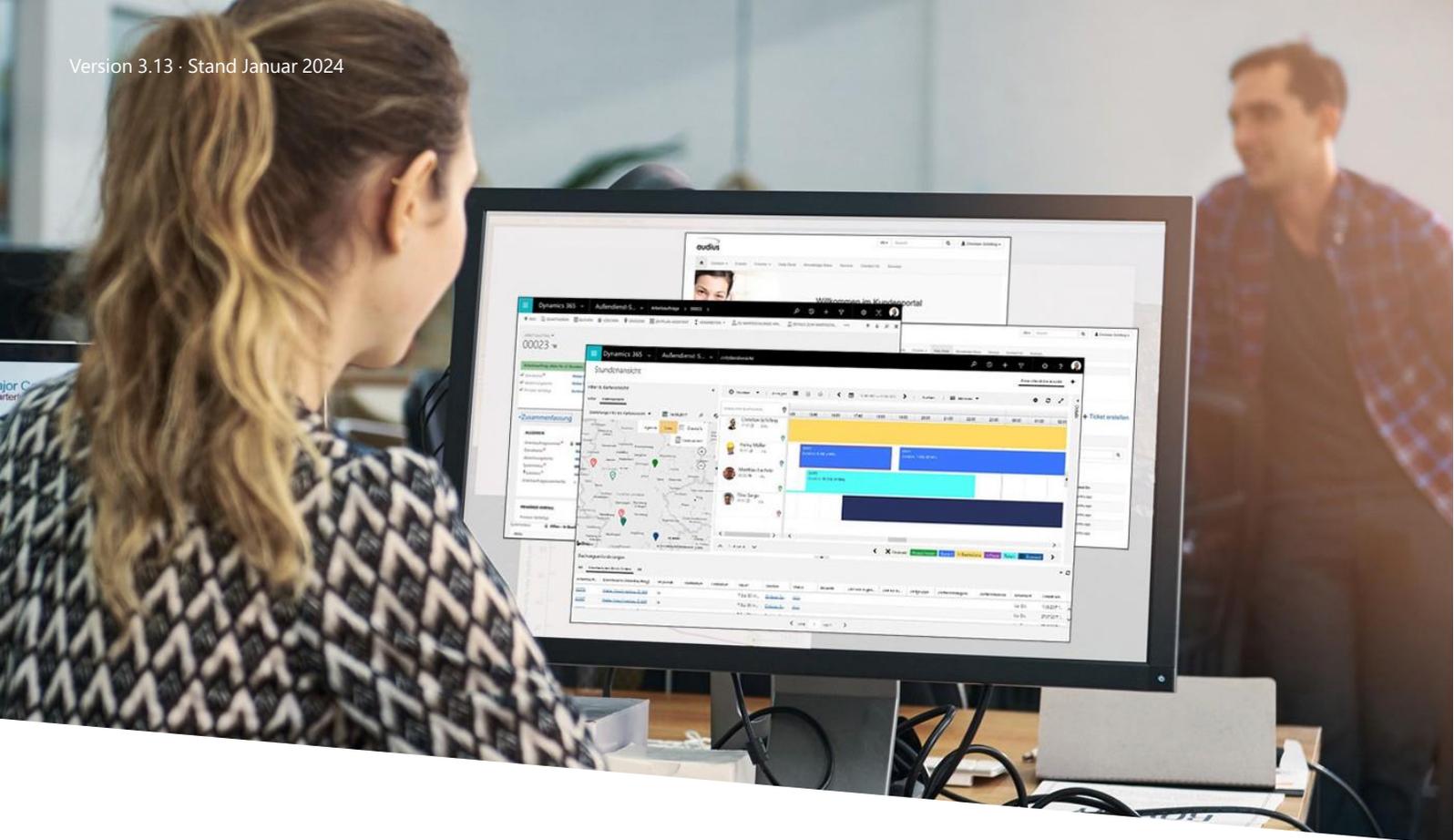
## Funktionsübersicht

Tickets	Standard	Option
<b>RECHERCHEFUNKTION 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 (CoPilot)</b> Erleichtern Sie die Arbeit durch KI im Customer Service (z.B. Option ähnliche Tickets, Top 3 der aktuellen Fehler, Kundenzusammenfassungen, eMail-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

Serviceaufträge	Standard	Option
<p><b>VORLAGEN FÜR AUFTRÄGE</b> Hinterlegung von vorhandenen 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 Planaufstellung.</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

### Materialverwaltung / Equipmentverwaltung

Standard

Option

#### ABWEICHENDE INSTALLATIONSSTANDORTE

Individuelle Verwaltung der Installationsstandorte beim Kunden.



#### 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.



#### GARANTIEVERWALTUNG

Verwaltung von Garantien / Gewährleistungen



### 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

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"/>
<b>HOTELBUCHUNG</b> Anlegen von Hotelbuchungen für Techniker, zur korrekten Reisezeit und Entfernungsberechnung	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>HAUPT / NEBENBUCHUNGEN</b> Einfaches Anlegen von Haupt und Nebenbuchungen für zusätzliche Ressourcen, wie z.B. Spezialgeräte oder weitere Techniker. Wird die Hauptbuchung verschoben, werden auch die Nebenbuchungen automatisch mitverschoben.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Mobiler Techniker-Client	Standard	Option
<b>OPTIMIERTE SYNCHRONISATION</b> Synchronisation 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

Mobiler Techniker-Client	Standard	Option
<b>AUFTRAGSÜBERSICHT</b> Anzeige der zugewiesenen Aufträge als sortierte Liste oder als Kalender.	✓	
<b>BEARBEITUNG VON SERVICEAUFTRÄGEN</b> Rückmelden von Zeiten, Material, Arbeitsschritte, Fotos usw.	✓	
<b>DOKUMENTENÜBERSICHT</b> Übertragung von Dokumenten sowohl an den Techniker als auch vom Techniker zurück in die Lösung. Sharepoint Integration möglich.	✓	
<b>AKTIVITÄTEN &amp; NOTIZEN</b> Erfassen von Notizen oder Aktivitäten z.B. für den Innendienst, Vertrieb oder Technikerkollegen.	✓	
<b>TEAMSINTEGRATION</b> Vereinfachung und Optimierung der gesamten internen Kommunikation eines Unternehmens. Austausch von Bildern, Dateien und Objekten möglich.	✓	
<b>EQUIPMENT DATEN</b> Einsehen und Bearbeiten von Servicehistorie und -Dokumenten.	✓	
<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.	✓	
<b>CHECKLISTEN</b> Einsehen und Abarbeiten der Checklisten	✓	
<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.	✓	
<b>MATERIALVERWALTUNG / LAGER</b> Ausbuchung von verbrauchten Materialien aus dem Lager bzw. Vormerkung und ggf. Nachbestellung.	✓	
<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.		✓
<b>TECHNIKERSTANDORT</b> Rückmeldung des Standorts an die Zentrale bei vorher definierter Aktion des Technikers (z.B. Annahme des Auftrags usw.).	✓	
<b>GPS KOORDINATEN</b> Ständige Information des Disponenten zum Aufenthalt von Servicetechnikern oder Fahrzeugen.	✓	
<b>WISSENSDATENBANK</b> Zugriff auf die integrierte Wissensdatenbank zur Lösungssuche - auch offline.	✓	
<b>WOCHENBERICHTE</b> Voll automatisierter Übertrag von Arbeitsaufträgen in den Wochenbericht. Ergänzung weiterer Zeiten (z. B. Schulung) direkt im Modul.	✓	
<b>BARCODE</b> Identifikation von Equipments oder Artikeln anhand von Barcode	✓	



## Funktionsübersicht

Mobiler Techniker Client	Standard	Option
<p><b>KARTENINTEGRATION</b>                      Weitere Kunden / Einsätze in der Umgebung. Darstellung beste Route vom aktuellen Standort zum Einsatzort usw. visuell in einer Kartenansicht.</p>	✓	
<p><b>HISTORIE</b>                      Historie zum Gerät / Anlage. Letzte Aufträge / Anfragen. Ermittlung des „besten“ Technikers, welcher am häufigsten vor Ort war.</p>	✓	
<p><b>VERBINDUNG ZU MASCHINEN UND ANLAGEN ÜBER BLUETOOTH, USB, RS232 ODER WLAN</b>                      Auslesen von Messdaten oder Übertragung von Informationen an die Anlage / Maschine.</p>		✓
Spezialfunktionen	Standard	Option
<p><b>DASHBOARDS</b>                      Individuelle Anzeige von relevanten Informationen pro Rolle.</p>	✓	
<p><b>KONFIGURIERBARKEIT</b>                      Anpassung der Oberfläche über einen integrierten Editor.</p>	✓	
<p><b>INTERGRATION ACTIVE DIRECTORY</b>                      Einbindung der Authentifizierung in ein existierendes Active Directory System.</p>	✓	
<p><b>INTEGRATION SHAREPOINT</b>                      Anbindung oder Ablage von Dokumenten aus dem Sharepoint.</p>	✓	
<p><b>INTEGRATION MICROSOFT PRODUKTE</b>                      Integration in Office (Word, Excel), Sharepoint, Teams</p>	✓	
<p><b>PORTAL-LÖSUNG</b>                      Möglichkeit für Partner oder Kunden (z.B. Customer Self-Service / Tickets) spezielle Module und Daten über ein Portal zur Verfügung zu stellen.</p>		✓
<p><b>IOT-CONNECTED FIELD SERVICE</b>                      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).</p>		✓

# Funktionsübersicht

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 (CoPilot)</b> Optimierung der Prozesse mit selbstlernendem System, Arbeitsauftragszusammenfassung für den Techniker und Planungsunterstützung für den Disponenten</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 der Lösung</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p><b>EXPORTMÖGLICHKEIT FÜR WEITERE INDIVIDUELLE REPORTS</b> Exportmöglichkeiten in die Office Produktfamilie z.B. Excel, dynamische Pivot Tabellen oder Word Vorlagen.</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 und Windows 10/11.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Für mehr Informationen besuchen Sie uns bitte auf  
[www.audius.de/de/solutions/field-service-management](http://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

audius