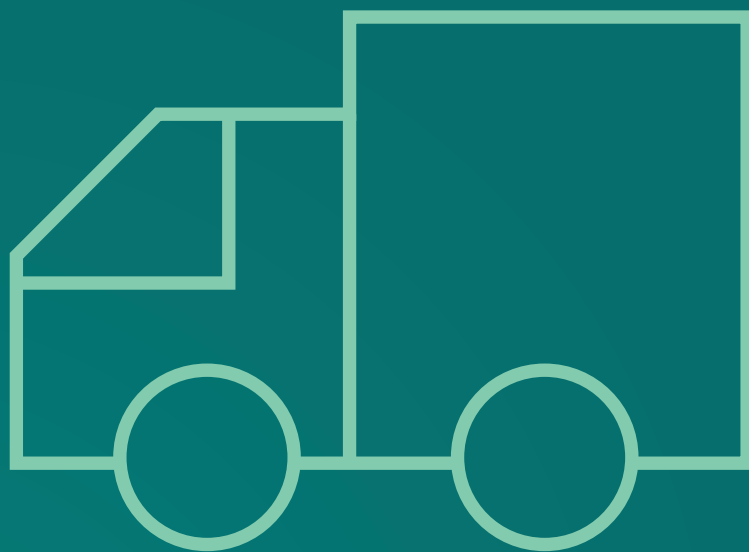


Field Service

Få dine arbejdsgange digitaliseret

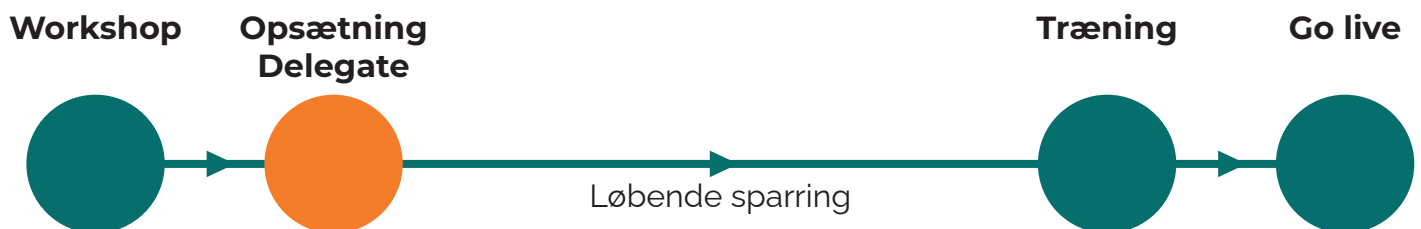


Introduktion

Field Service fortjener jeres fokus af én grund:
Det er forretningsoptimering med umiddelbar effekt for både medarbejdere, bundlinje og kunden.

At tilbyde kunden den bedst mulige service vil altid være en god forretning.

Field Service



Indhold

1

Hvorfor er det en fordel
at digitalisere dine
arbejdsgange

3

Features: Hvad kan
D365 Field Service

5

Hvilke fordele kan D365
Field Service give din
forretning

6

Digitalisering af jeres
Field Service baner
vejen for **IoT**

8

Sådan kan **Delegate**
hjælpe din virksomhed

Hvorfor

Det koster jer i gennemsnit 5x så meget at tiltrække en ny kunde, som det gør at fastholde en eksisterende kunde.

Sandsynligheden for at en (tilfreds) eksisterende kunde køber hos jer igen, er 60-70 %.

En eksisterende kunde køber for omkring 31 % mere end en ny kunde

I kan optimere jeres indtjening og udnyttelse af servicetimer gennem bedre planlægning af fx ruter, screening af opgaver og direkte registrering af fx reservedele på fakturaer.

"First time fix" giver øget indtjening og gladere kunder.

360 grader kundeindsigt

Hele din kundes historik er samlet i ét system. Alle har adgang til samme data - her og nu.

Håndtering af assets og udstyr

Hold styr på alle komponenter og alt udstyr for fuldstændig gennemsigtighed i forhold til garantier, serviceaftaler, omkostninger, overskud og revisionshistorik

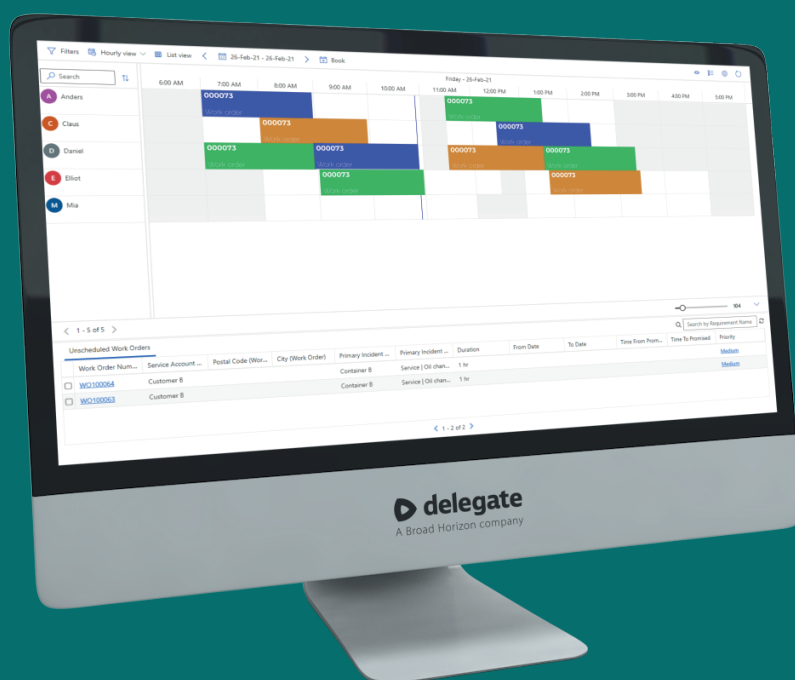
Håndtering af arbejdsordrer

Arbejdsordrer oprettes direkte fra e-mail, Dynamics Portals, CRM mv. og trackes mod kundens SLA og kontraktlige forpligtelser.

Så hvorfor er jeres field service ikke fulgt med ind i den digitale verden endnu?

For dine kunder, serviceteknikere, kundeservice, salgs- og marketingafdeling og dit lager vil det højest sandsynligt være et helt naturligt skridt. Måske oplever du allerede brok i krogene fra teknikere, der skal holde styr på håndskrevne arbejdsedler, eller fra kundeservice som skal håndtere utilfredse kunder, der har ventet længe i telefonkøen.

Hvordan ville dagen blive for dig, dine kunder og teknikere, og resten af organisationen, hvis I alle sammen havde fuldt overblik over sagerne fra A til Å? På de næste sider giver vi dig et indblik i, hvordan digitalisering af jeres field service kan være med til at skabe overblik for både kunder, teknikere, organisationen og lageret, så de alle ved, hvad i morgen bringer.



Hvad kan D365 Field Service

Planlægning

Automatisk planlægning og fordeling af opgaver baseret på roller, lokation, påkrævede reservedele og tilgængelighed

Optimeret ruteplanlægning med minimering af kørsel mellem kunderne.

Inventory, reservedele og logistik

Her og nu opdateringer giver et konstant retvisende billede af hvilke reservedele, I har på lager. I kan også genbestille reservedele direkte gennem Dynamics 365.

Vidensdeling

Få alle kritiske dokumenter med relevans for jeres serviceindsats samlet. Det kunne være:

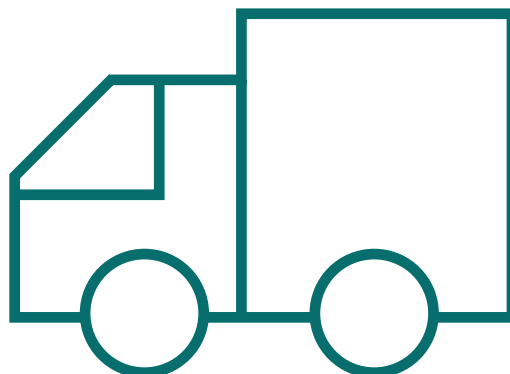
Produktmanualer
Servicemanualer
Træningsdokumenter
Videoer

Servicekontrakter

Med servicekontrakten i CRM-systmenet har hele organisationen umiddelbar adgang til den nødvendige information for at opretholde forpligtelser fra kontrakten

Kunde- og partner-engagement

Via portaler får jeres kunder og partnere både indblik og overblik over deres servicesager. I kan også levere selvbetjening-smuligheder direkte gennem Dynamics 365 for en endnu bedre kundeoplevelse.



Mobil funktionalitet

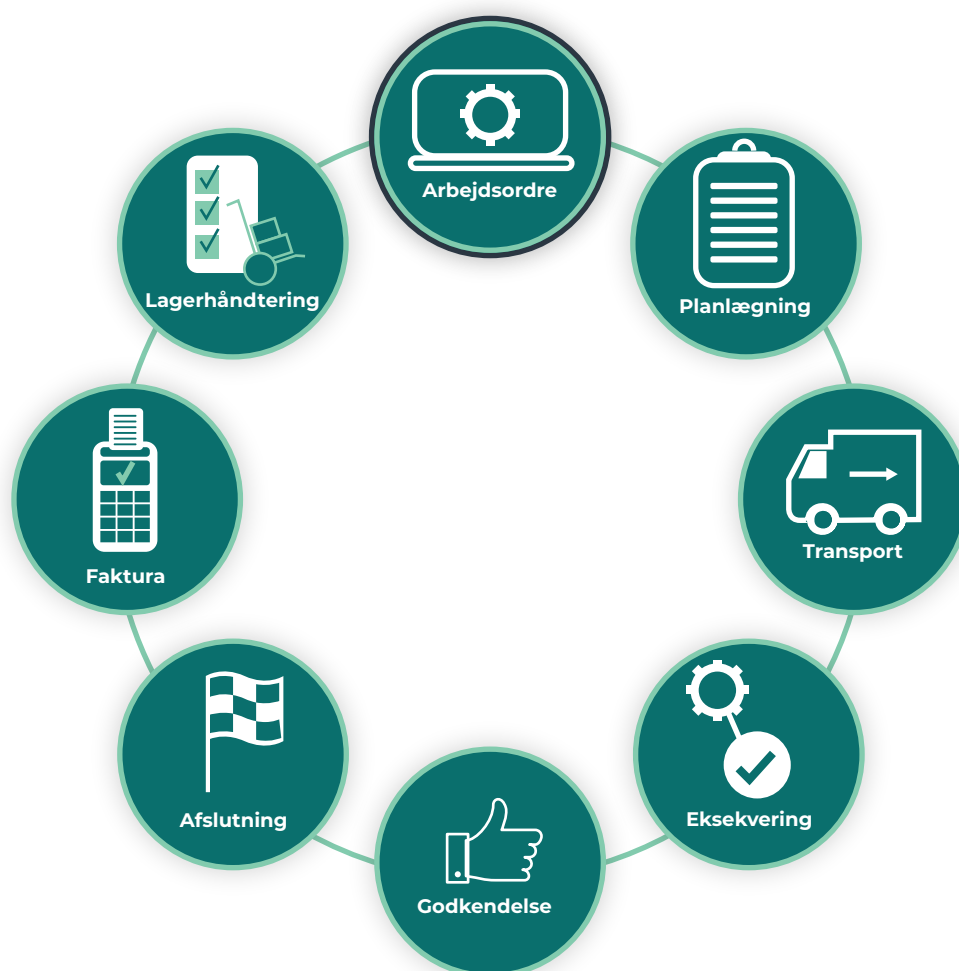
Dynamics 365 er bygget med øje for den mobile servicestyrke og teknikernes behov, og er derfor designet til at udnytte de originale features i iOS, Android og Windows-

Statistik

Med al central data samlet ét sted, har du både analyser og KPI ved hånden, og den kan sikre beslutningsgrundlaget her og nu.

Alene et par af de nævnte features fra Dynamics 365 til Field Service ville være nok til at rykke de fleste serviceorganisationer. Dem alle samlet i ét og samme system, kan transformere jeres serviceorganisation fuldstændig.

Det betyder en bedre kundeoplevelse, smartere arbejdsgange og bedre udnyttelse af jeres ressourcer.



Forretningsfordele

Lad os vende fokus fra features til forretningsfordele. Uanset hvor fantastiske features en platform tilbyder, ved vi, at det ofte er forretningsfordele der driver projektet. Én ting er sikkert, forretningsfordelene ved Dynamics 365 til Field Service er til at få øje på.

Erfaringer viser at med D365, får i mulighed for at:

Øge overskudet på serviceorganisationen ved at:

- Komme garantisager i forkøbet
- Tilbyde nye services
- Maksimere teknikernes produktivitet og faktureringsgrad
- Øge omfanget af kryds- og mersalg

Reducere jeres omkostninger ved at:

- Minimere lagerbeholdning af reservedele
- Reducere administrative omkostninger og fejl
- Få mere ud af mandetimer
- Optimere rute og tidsforbrug

Skabe bedre reammer for kunder og partnere ved at:

- Give bedre overblik gennem portaler
- Tilbyde flere indgangsvinkler til servicesager
- Tilbyde en bedre serviceoplevelse

Overholde retningslinjer ved at:

- Etablere fastlagte procedurer og arbejdsgange i systemet
- Vedligeholde servicedata og historik
- Samle alle sager og data

Ban vejen for IoT

Med en digitalisering af jeres field service baner I også vejen for IOT og muligheden for at bygge en Connected Field Service løsning.



Det kan være værd at overveje af tre simple årsager:

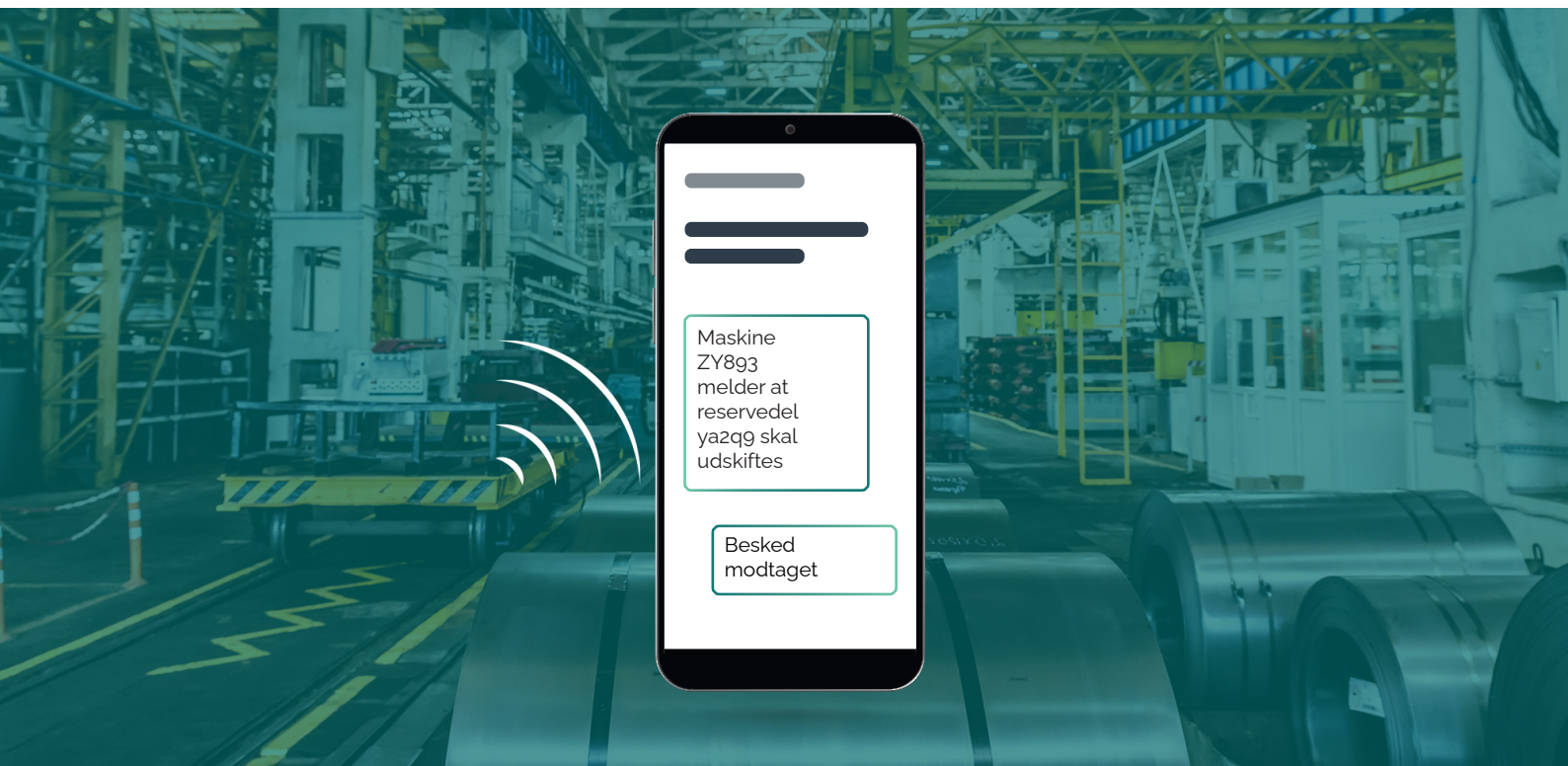
I kan skabe transparens og overblik over brugen af jeres produkter/installationer, og overvåge produkternes performance hos kunden.

I kan forbedre jeres produkter på baggrund af data indsamlet via sensorer.

I kan skabe transparens og overblik over brugen af jeres produkter/installationer, og overvåge produkternes performance hos kunden.

Connected Field Service

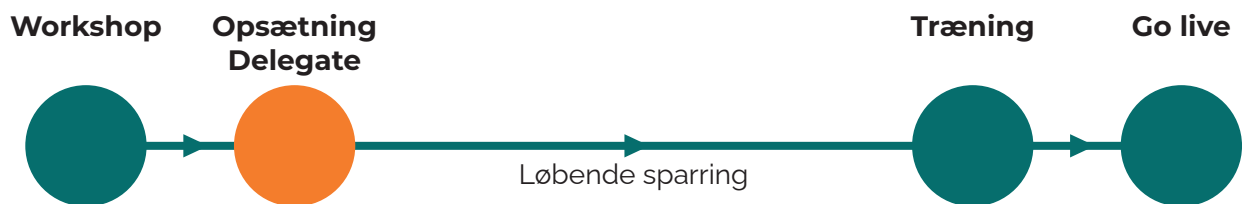
Connected Field Service er den komplette løsning, som kan være med til at fremtidssikre jeres serviceorganisation. Det giver jer et unikt grundlag for at forbedre jeres produkter på baggrund af den indsamlede data. I får muligheden for at analysere den indsamlede data og opdage ukendte forbrugsmønstre hos kunden. Denne indsigt er værdifuld, når I skal udvikle nye produkter eller services, fordi I kan træffe beslutninger ud fra, hvad I allerede ved om kundernes forbrugsmønstre.



Sådan hjælper Delegate

Det er vigtigt at påpege, at lige netop jeres Field Service system skal bygges så det passer til jeres størrelse og forretningsenhedens modenhed.

Det vil aldrig blive en "one size fits all" løsning - for jeres serviceafdeling er med garanti ikke som alle andres. Jeres behov afspejler jeres forretning, og det har vi med når vi laver en løsning til jer.



Hos Delegate arbejder vi derfor med en fast proces, der har til formål at identificere jeres modenhed, jeres nuværende proces og jeres behov. Gennem workshops vil vi udfordre og spare med jeres organisation i forhold til systemets muligheder, vores erfaring fra andre Field Service løsninger og ikke mindst hjælpe jer med at oprette en business case for, hvor værdien skal hentes i et Field Service projekt med anvendelse af Microsoft Dynamics 365.



Find os her

Virum

Hummeltoftevej 49
2830 Virum

Aalborg

Niels Jernes Vej 10 (NOVI)
9220 Aalborg Ø

Aarhus

Søren Frichs Vej 36G 2. sal
8230 Åbyhøj