



Field-Service-Software: So wird Ihr Außendienst- Service effizienter

WHITE PAPER



Powered by
 Microsoft

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Herausforderungen im Außendienst-Service	4
3. Vorteile einer Field-Service-Software	6
Vorteile für Service-Dienstleister	7
Vorteile für Kunden.....	7
4. Microsoft Dynamics 365 Field Service: Revolution im technischen Außendienst	9
Herausforderungen im Außendienst-Service.....	9
5. Customer Lifecycle mit Microsoft Dynamics 365	17
6. Fallbeispiel: Dynamics 365 Field Service in einem TIC-Unternehmen	19

Der Außendienst-Service ist ein Paradebeispiel dafür, wie die digitale Transformation eine für Unternehmen oftmals lästige, kostenintensive Aufgabe nicht nur effizienter, sondern sogar profitabel machen kann. Die Cloud, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge machen es möglich.

Denn die Organisation von Einsätzen beim Kunden vor Ort sind für Unternehmen ohne IT-gestützte Hilfe oft nur mit Mühe zu bewerkstelligen. Zu viele verschiedene Faktoren müssen berücksichtigt werden. Für eine Field-Service-Software ist das kein Problem. Und je größer die Außendienst-Abteilung, desto höher das Einsparpotenzial.

Digitaler Außendienst ist für eine Vielzahl von Branchen relevant – von Anlagenbauern über Energieunternehmen bis zu IT-Dienstleistern. Doch 2019 nutzten laut dem Marktforschungsunternehmen Gartner nur 25 Prozent dieser Unternehmen eine Software für die Außendienstplanung.



In diesem Whitepaper erfahren Sie, wie **Field-Service-Management-Lösungen** Ihnen helfen, die Herausforderungen im **technischen Außendienst** zu bewältigen und welche **Vorteile** sich daraus sowohl für Ihr Unternehmen als auch für Ihre Kunden ergeben. Wir stellen Ihnen außerdem die Lösung **Microsofts – Dynamics 365 Field Service** – vor und erläutern Ihnen anhand eines **Referenzfalls**, welche Ergebnisse einer unserer Kunden mit der Software erzielen konnte.

Herausforderungen im Außendienst-Service

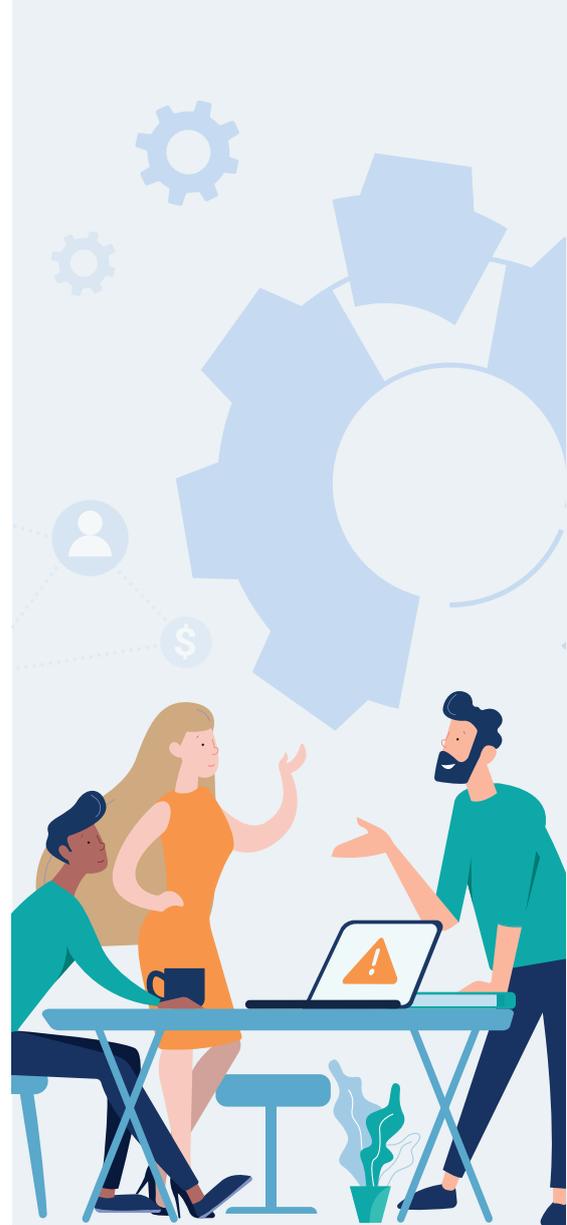
Für guten technischen Außendienst sind vier Rs entscheidend: Die **richtigen** Techniker*innen müssen zum **richtigen** Zeitpunkt am **richtigen** Ort sein und das **richtige** Werkzeug dabei haben. Klingt simpel, aber das zu planen und den Arbeitsauftrag anschließend erfolgreich durchzuführen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Umso mehr Serviceeinsätze pro Tag durchgeführt werden müssen, desto komplexer wird diese Koordination.



Bei der Planung und Ausführung von Vor-Ort-Serviceaufträgen kommt es oft zu Missverständnissen (sowohl zwischen Innen- und Außendienst als auch mit der Kundschaft), Terminkonflikten und unerwarteten Hindernissen. Die Koordination ist oft ein langwieriges Hin und Her.

Besonders die Routenoptimierung ist in vielen Unternehmen eine Herausforderung. Mitarbeiter*innen sollen möglichst schnell am Einsatzort sein. Nicht nur, um den Kunden zufriedenzustellen, sondern auch um dem Unternehmen Kosten (wie Sprit, Arbeitslohn oder Abnutzung) zu sparen. Aber dafür müssen optimale Einsatzrouten, Verfügbarkeiten, Arbeitszeitmodelle und Kundenpräferenzen einbezogen werden.

Nach Erledigung ihrer Aufgaben am Einsatzort verwenden Techniker*innen oft wertvolle Zeit drauf, Serviceberichte zu verfassen, Materialeinsatz zu notieren oder ihre Arbeitszeit festzuhalten. Effizienter wäre es, wenn sie schon unterwegs zum nächsten Kunden wären.



Doch selbst wenn Einsätze optimal geplant wurden, geht das Kalkül der Leitstelle oft nicht auf: Staus, Verzögerungen, unauffindbares Werkzeug oder nicht vorrätige Ersatzteile sind Hürden, die sich der Kundenzufriedenheit in den Weg stellen. Ohne flexible, digitale Tools können Unternehmen auf sie meist nur unzureichend reagieren.

Guter Außendienst-Service bedeutet:

- **Die richtige Person ist zur richtigen Zeit am richtigen Ort,**
- **ist ideal vorbereitet**
- **und hat alles dabei, was sie für einen erfolgreichen Einsatz benötigt.**

Vorteile einer Field-Service-Software

Viele Unternehmen, die Außendienst-Service durchführen, haben für seine Planung keine dedizierte Software. Oft verwenden sie mehrere separate IT-Lösungen, die nicht miteinander verbunden sind.

Um diesen wichtigen Unternehmensbereich so effizient und rentabel wie möglich zu machen, sollte eine Komplettlösung eingeführt werden. Sie deckt in der Regel folgende Aspekte des technischen Service ab:



Case-Management



**Einsatzplanung und
-koordinierung**



**Techniker*innen vernetzen/
vor Ort unterstützen**



**Fernüberwachung und
ggf. -wartung durch IoT**



**Automatisierung durch
künstliche Intelligenz**



Kundenkommunikation



Bestandsmanagement



Rechnungsstellung



**Datenanalyse/
Berichtsfunktionen**

Eine IT-gestützte Außendienstplanung hat viele Vorteile – sowohl für das dienstleistende Unternehmen als auch dessen Kund*innen.



Vorteile für Service-Dienstleister

Eine Field-Service-Software:

optimiert und beschleunigt die gesamte Abwicklung von Arbeitsaufträgen

unterstützt bei der Planung von Einsätzen

macht spontane Einsätze einfacher

hilft Techniker*innen bei der Ausführung des Auftrags vor Ort

verbessert die Erstbehebungsrate

ermöglicht Remote-Support und prädiktive Wartung

sorgt für höhere Kundenzufriedenheit und eine bessere Customer-Experience

senkt Außendienstkosten



Vorteile für Kunden

Verwendet das dienstleistende Unternehmen eine Field-Service-Software, bedeutet das für Kund*innen:

weniger organisatorischer Aufwand beim Servicefall

bessere Kommunikation mit dem dienstleistenden Unternehmen

kürzere Zeitfenster bis zur Behebung

verbesserte Termintreue

höhere Betriebszeit von Anlagen und Geräte

reduzierte Ausfallkosten

Vermeidung von Zweitanfahrten

Besonders mit prädiktiver Wartung und proaktivem Service können Unternehmen bei ihrer Kundschaft glänzen.

Die Customer-Service-Experience ist schon heute in vielen Branchen entscheidend und wird in Zukunft für den Unternehmenserfolg noch wichtiger werden. Denn Service ist auf einem globalisierten Markt eines der wichtigsten Differenzierungsmerkmale. Er nimmt zunehmend einen unternehmenskritischen Stellenwert ein. Denn Menschen erzählen anderen eher von schlechtem als von gutem Service. Selbst wenn das eigentliche Produkt des Unternehmens zufriedenstellend ist, kann ein mangelhaftes Kundenerlebnis potenziell geschäftsschädigend sein.



Ohne Field-Service-Software

- ✗ komplizierte Einsatzplanung
- ✗ kaum Überblick über Fähigkeiten, Qualifizierung und Verfügbarkeit der Mitarbeiter*innen
- ✗ ineffiziente Auftragsverteilung und daraus resultierende lange Anfahrtswege
- ✗ unzureichende Vorbereitung der Techniker*innen auf Einsatz
- ✗ hohe Wahrscheinlichkeit von Nachfolgeeinsätzen
- ✗ unzufriedene Kund*innen da wenig Planungssicherheit
- ✗ schwierige Abstimmung mit Kund*innen
- ✗ Kommunikationsvakuum zwischen Außen- und Innendienst
- ✗ unnötige Leerfahrten
- ✗ reaktive Wartung



Mit Field-Service-Software

- ✓ automatisierte, IT-gestützte Einsatzplanung
- ✓ stets aktueller Überblick über alle fürs Ressourcenmanagement wichtigen Aspekte
- ✓ künstliche Intelligenz berechnet bestmögliche Routen
- ✓ Transparenz hinsichtlich Kundenhistorie, Anleitungen, Unterstützung durch mobile Anwendung (z. B. Reparaturanleitungen und Remote-Guidance)
- ✓ verbesserte Problembehebungsrate beim Ersteinsatz
- ✓ verbesserte Kommunikation mit Kund*innen und gesteigerte Zufriedenheit
- ✓ automatisierte Benachrichtigungen an Kund*innen, Möglichkeit eines Self-Service-Portals
- ✓ steter Kontakt über mobile App
- ✓ optimierte Einsatz Touren
- ✓ prädiktive Wartung

Microsoft Dynamics 365 Field Service: Revolution im technischen Außendienst

Microsofts Außendienst-Service-Lösung heißt Dynamics 365 Field Service. Die Cloud-Anwendung deckt den gesamten Prozess des Service-Außendienstes ab – vom Eingang des Auftrags über die Kundenkommunikation und die Inventarverwaltung bis zur Kennzahlenanalyse. Sie erleichtert die Planung, Durchführung und Auswertung von technischen Servicefällen durch Automatisierungen, künstliche Intelligenz und eine mobile App für das Außendienst-Team. Sie ermöglicht außerdem die Vernetzung von Geräten und Anlagen mit IoT-Technologie.

Dynamics 365 Field Service unterstützt sowohl Disponent*innen als auch Techniker*innen und ermöglicht ihnen, so produktiv wie möglich zu arbeiten.

VEREINFACHTE ABLÄUFE

Weniger Zettelwirtschaft, einfachere Koordination, besserer Kontakt zu Technikern und Kunden sind einige Resultate der Prozessoptimierung. Zudem sparen Sie mit mobilen Anwendungen und Connected Field Service Zeit und Geld.

PRODUKTIVERE EINSÄTZE

Mit umfangreichen Informationen zu Kunde und Service-verlauf, dem richtigen Werkzeug und passenden Ersatzteilen können Ihre Techniker Serviceaufträge effizienter erledigen. So reduziert sich die Zahl der Folgeeinsätze zusehends.

ZUFRIEDENERE KUNDEN

Kunden wünschen sich von ihrem Service-Dienstleister Verlässlichkeit. Durch bessere Planung, weniger Vor-Ort-Termine und geringere Betriebsstörungen verbessert sich ihr Service-Erlebnis und die Zufriedenheit steigt.

Field-Service-Management in Dynamics 365 Field Service





Arbeitsauftrag

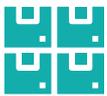
Der Prozessfluss in Dynamics 365 Field Service beginnt mit dem Arbeitsauftrag. Dieser kann auf verschiedene Weisen entstehen, etwa weil eine planmäßige Wartung im Rahmen eines Servicevertrags ansteht, indem Kunden eine Störung melden oder ein IoT-Sensor einen Alarm auslöst. Ein Arbeitsauftrag enthält u. a. Informationen zur geschätzten Bearbeitungszeit, zur Prioritätsstufe und Details zum Kunden. Durch die Kategorisierungen eines Auftrags, z. B. als Installation oder Reparatur, gelangen Techniker*innen an zusätzliche hilfreiche Materialien wie Wissensartikel.



Einsatzplanung

Disponent*innen kümmern sich anschließend anhand der Informationen aus dem Serviceauftrag darum, dass ihm die*der passende Techniker*in zugeteilt wird und diese*r über das notwendige Equipment verfügt. Dabei unterstützt sie Dynamics 365 Field Service mit KI-basierten Planungstools. Diese Hilfswerkzeuge visualisieren u. a. die zu disponierenden Termine vor Ort und erstellen auf Wunsch automatisch optimale Routen und Zeitpläne. Das sogenannte Schedule Board und die zugehörige Kartenansicht ermöglichen es, Ressourcen möglichst sinnvoll zu verplanen. Ihre aktuellen Aufträge, ihr jeweiliger Status und die Zeitpläne der Außendienstmitarbeiter*innen werden dort angezeigt. Neue Aufträge können einfach per Drag-and-Drop in den Zeitplan einer Ressource verschoben werden.

The screenshot displays the Dynamics 365 Resource Scheduling Optimization interface. The top navigation bar includes 'Dynamics 365' and 'Resource Scheduling Optimization'. The main area is divided into three sections: a map on the left showing resource locations in the Seattle area, a list of resources in the middle with their availability percentages, and a Gantt chart on the right showing work orders for Monday, 12/16/2019, with durations ranging from 9 minutes to 41 minutes.



Bestandsmanagement

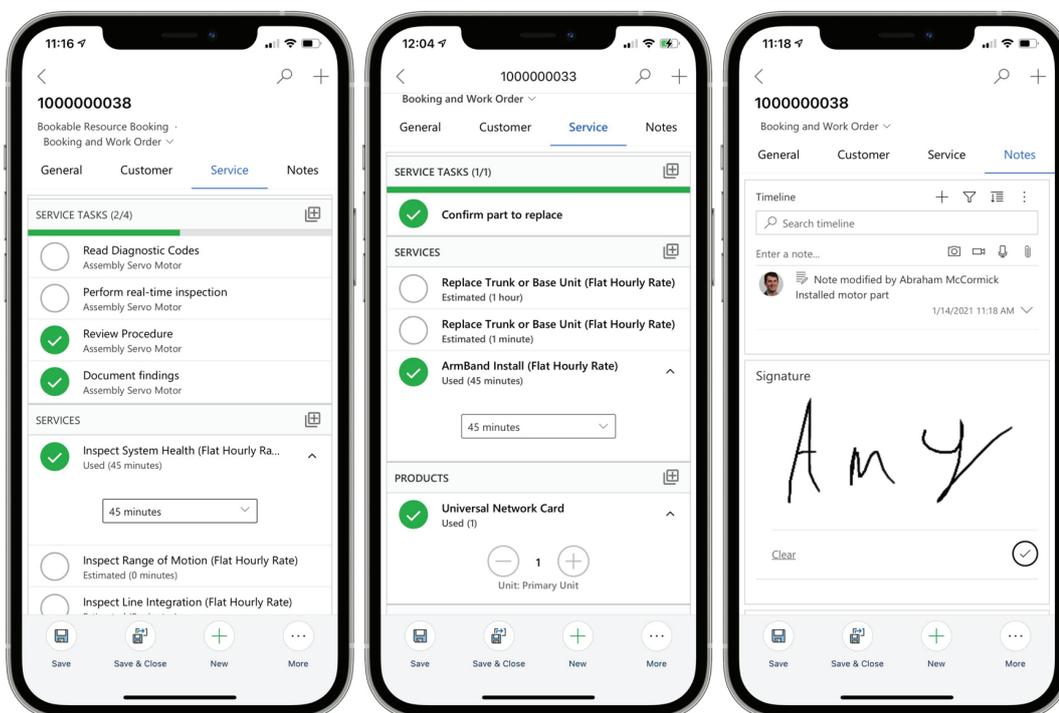
Die integrierte Bestandsverwaltung schafft einen Echtzeit-Überblick über Werkzeug und Ersatzteile in Lagern oder Fahrzeugen sowie über Bestellungen und Warenrücksendungen. So wird sichergestellt, dass diese rechtzeitig verfügbar sind oder nachbestellt und passend verteilt werden.

Außerdem lässt sich die Historie von Objekten in Dynamics 365 Field Service dokumentieren, beispielsweise, wann eine Anlage installiert oder repariert wurde oder in welchen Raum sie sich im Gebäude des Kunden befindet.



Mobile App

Große Vorteile birgt auch die Dynamics 365 Field Service Mobile App. Sie ist eine mobile Anwendung für Smartphone oder Tablet, die Außendienst-Techniker*innen vor und während ihrer Wartungs-, Reparatur- oder Installationseinsätze unterstützt – egal ob sie on- oder offline sind.



Mit der mobilen Field-Service-App können Techniker*innen:

- Kundeninformationen und Auftragshistorien einsehen
- Termine in einer Kalenderansicht aufrufen
- Straßenkarten öffnen und sich zum Einsatzort navigieren lassen
- Einsatzberichte erstellen, digital unterzeichnen lassen und versenden
- Produkte und Dienstleistungen in Rechnung stellen
- Strichcodes scannen
- Notizen, Voice-to-Text, Fotos oder Videos zum Einsatz festhalten
- Zeiteinträge erstellen und Urlaub beantragen

In der App können Einsatzdetails, wie auszuführende Aufgaben, Problemlösungen, Informationen zu Ersatzteilen und Produktkonfigurationen oder auch die Kundenhistorie, eingesehen werden. Durch einen Klick können Arbeitsschritte als erledigt markiert und verwendete Produkte oder Ersatzteile vermerkt werden.

Das Innendienst-Team kann die Einsätze der Außendienstler mit Hilfe der Dynamics 365 Field Service Mobile App in Echtzeit verfolgen. Dafür müssen sie lediglich ihren Standort freigeben.

Push-Benachrichtigungen von der mobilen Field-Service-App informieren Techniker*innen über neue ihnen zugeteilte Serviceeinsätze oder Statusänderungen und erinnern gegebenenfalls an die Dokumentation des Einsatzes.



Aus der App heraus können Techniker*innen möglicherweise nötige Folgeeinsätze erstellen. Dabei werden bestimmte Informationen automatisch aus dem bestehenden Serviceauftrag übernommen.

Gleichzeitig können automatisierte Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS an Kund*innen geschickt werden, um sie zu informieren, dass ein*e Techniker*in unterwegs ist oder sich verspätet.

Organisationen, die Dynamics 365 Remote Assist nutzen, können dies mit der Field Service App verbinden. Damit wird eine Verbindung zum Support hergestellt und Techniker*innen können während der Fehlerbehebung oder Wartung beispielsweise über die Microsoft HoloLens angeleitet werden.

Vorteile der mobilen Field-Service-App



keine
Zettelwirtschaft



bessere
Datenqualität, weil
Informationen an
Ort und Stelle
erhoben werden



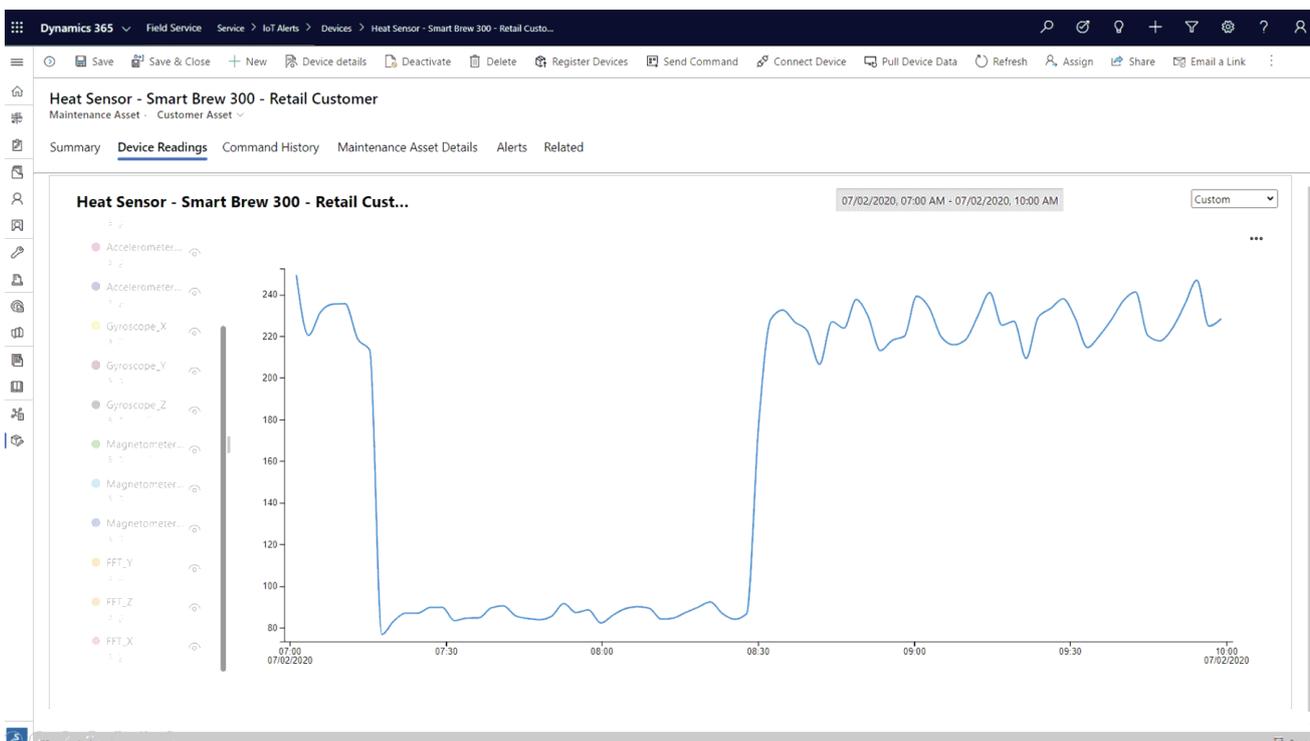
Zeitersparnis, da
selbst offline kein
händisches
Nachtragen von
Daten nötig ist



Angebundener Außendienst (Connected Field Service)

In vielen Organisationen ist der technische Außendienst eine Kostenstelle statt ein Gewinnbringer. Auch Connected Field Service trägt dazu bei, das zu ändern. Indem es durch IoT-Technologie Fernüberwachung und prädiktive Wartung von Anlagen ermöglicht, können Unternehmen von einem Fehlerbehebungsmodell zu einem Just-in-Time- bzw. proaktiven Servicemodell übergehen.

Connected Field Service reduziert die Ausfallzeiten von Anlagen, da manche Servicefälle schon behoben werden können, bevor sie überhaupt vom Kunden wahrgenommen werden. Teure und aufwändige Vor-Ort-Einsätze können unter Umständen vermieden werden. Durch Sensoren erhobene Geräte- und Servicedaten helfen zudem, die richtigen Techniker*innen für einen Vor-Ort-Einsatz zu bestimmen.

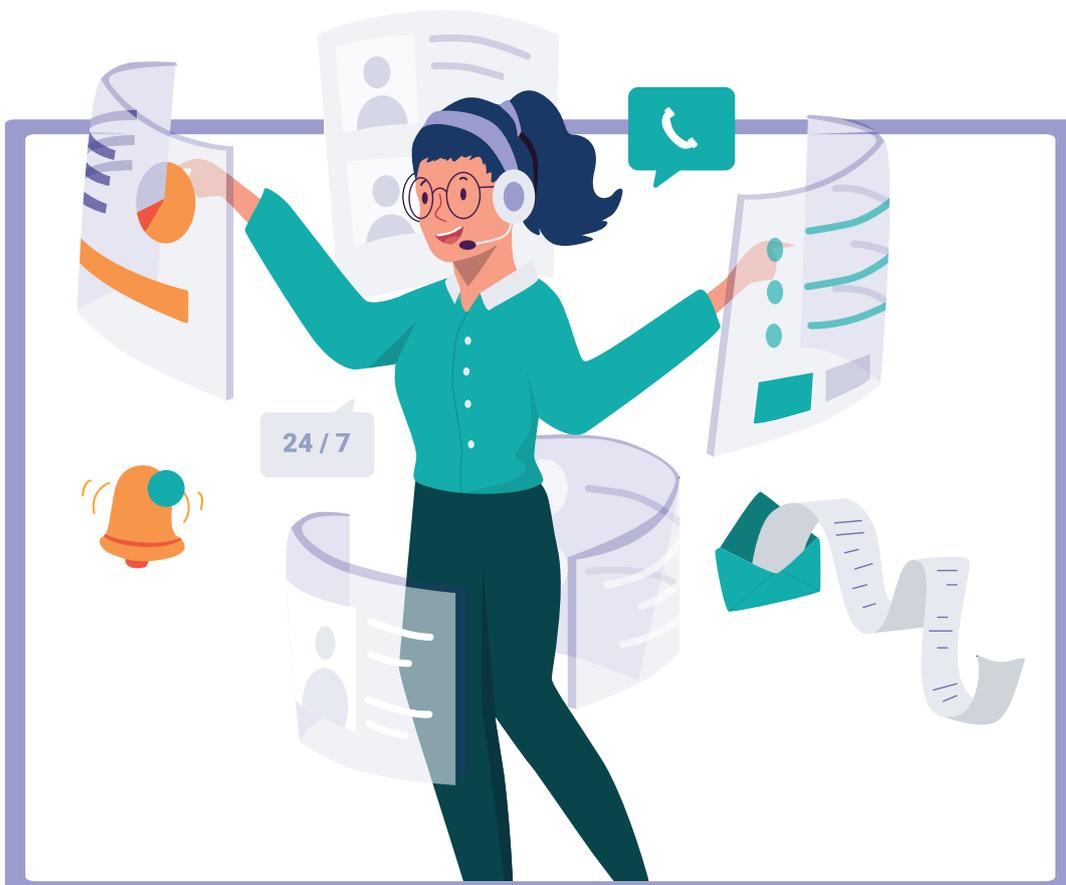




Kundenzentrierte Erfahrung

Damit Kund*innen besser planen können und stets über den aktuellen Stand ihres Auftrags informiert sind, beinhaltet Dynamics 365 Field Service verschiedene Kommunikationstools. Kund*innen können zum Beispiel automatisch über Terminfestlegungen, Losfahrt von Techniker*innen, Verzögerung oder Neuterminierung benachrichtigt werden. Auch Service-Innendienst und Außendienst stehen durch die Tools in konstantem Kontakt und können so die Zusammenarbeit vor, während und nach dem Vor-Ort-Einsatz besser koordinieren.

Field Service bietet außerdem die Möglichkeit, ein Kundenportal einzubinden, über das Serviceaufträge eingereicht, Aktivitäten geplant sowie Dokumente verwaltet werden können.



Customer Lifecycle mit Microsoft Dynamics 365

Die Anwendungsreihe Dynamics 365 enthält mehrere Apps, die dazu beitragen, Kunden erstklassigen Service zu bieten. Der gesamte Service-Lebenszyklus eines Unternehmens lässt sich mit den verschiedenen Modulen abdecken – vom Vertragsabschluss über die Projektdurchführung bis zu den After-Sales-Serviceleistungen.

Zu diesen Anwendungen zählen neben Field Service Dynamics 365 Customer Service und Dynamics 365 Project Operations.

- 1st Level Support für Kund*innen (Contact Center)
- Eingangskanal für alle Service-Aktivitäten (Omnichannel)
- Erste Instanz, um Fehler und Probleme zu identifizieren und zu steuern (Q&A Tree)
- Knowledge-Base-unterstütztes „self healing“



Dynamics 365
Customer Service

- Steuerung und Planung von Projekten
- Einbindung in den Vertriebsprozess
- Bietet die Möglichkeit, eine Vielzahl von Aufgaben und Ressourcen über einen langen Zeitraum zu planen und zu steuern



Dynamics 365 Project
Operations

- Installation und Wartung von für Kund*innen verwaltete Assets
- Wiederkehrend (periodisch) auftretende Fälle
- Bietet die Möglichkeit, eine Vielzahl von Fällen und Ressourcen optimal zu planen



Dynamics 365
Field Service

Dynamics 365 Customer Service ermöglicht schnellen, persönlichen und interaktiven Kundenservice auf allen Kanälen. Self-Service-Portale machen es Kund*innen einfacher, Probleme selbst zu lösen. Dort haben sie Zugang zu Artikeln und Videos aus der Wissensdatenbank, um Störungen selbst beheben zu können und den Zeitaufwand für alle Beteiligten zu reduzieren. Sollte ein Problem nicht durch einen Serviceagenten oder die Selbsthilfe gelöst werden können, kann der Fall an Field Service übergeben und daraus ein Arbeitsauftrag generiert werden.

Dynamics 365 Project Operations unterstützt beim Vertrieb von Servicedienstleistungen und der Abwicklung des Projektgeschäfts – von der Planung über das Ressourcenmanagement bis zur Zeiterfassung und Abrechnung.

In vielen Unternehmen mit technischem Außendienst werden zuvor Projekte durchgeführt. In Project Operations lassen sich diese verwalten, um anschließend nahtlos in nachgelagerte Arbeitsaufträge in Field Service übertragen zu werden.

	Customer Service	Field Service	Project Operations
Wie viele Personen sind involviert (pro Fall)?	Viele	Wenige	Viele
Wie viel Zeit wird benötigt?	Minuten bis Stunden	Stunden bis Tage	Wochen bis Monate
Art der Tätigkeit	Ticket-Verwaltung	Reparatur, Installation und Wartung	Rollout/Implementierung
Verwendetes Endgerät	Desktop	Mobile	Desktop oder Mobile

Fallbeispiel: Dynamics 365 Field Service in einem TIC-Unternehmen

proMX begleitet Unternehmen als Digitalisierungspartner bei der Implementierung von Microsoft Dynamics 365 Field Service. Das folgende Fallbeispiel schildert, welche Herausforderungen unsere Kunden oft haben und welche Ergebnisse wir durch digitale Transformation gemeinsam erzielen können:



Das Projekt

Unternehmen: Groß (2000+ Angestellte)

Produkte:  Dynamics 365 Project Service Automation

 Project Gantt

 Dynamics 365 Field Service

 Power Apps (portal)

- Zusammenfassung:**
- ✓ Mit der neuen Projektmanagementlösung behalten Projektmanager*innen nun einen besseren Überblick über Projektaufgaben und -abläufe
 - ✓ Dynamics 365 Field Service wurde für eine bessere Zusammenarbeit zwischen Techniker*innen und Kund*innen optimiert
 - ✓ Das neue Kundenportal basierend auf Microsoft Power Apps verfügt über eine Schnittstelle zum CRM-System des Unternehmens

Über das Unternehmen

Die technische Prüforganisation ist in drei europäischen Ländern marktführend. Sie führt Prüfungen, Inspektionen und Zertifizierungen in vielen verschiedenen Bereichen durch, darunter Gebäude, Nahrungsmittel, Heizung und Kraftfahrzeuge. Ihre Kund*innen sind sowohl Selbstständige und Unternehmen jeder Größe als auch Privatpersonen. Das Unternehmen beschäftigt ca. 2 000 Mitarbeiter*innen.

Herausforderungen

Um seinen 60 000 Kund*innen besten Service bieten zu können, entschied sich das Unternehmen für Microsoft Dynamics 365 Field Service. Seine Abläufe sollten optimiert und effizienter gestaltet werden. Dafür mussten Projektmanagement, Disposition und die Inspektor*innen im Außendienst besser zusammenarbeiten können. Kund*innen sollten zudem aktiv eingebunden werden, um eine bessere Customer-Experience zu ermöglichen und beiden Seiten Zeit zu sparen.

Nach mehreren unzufriedenstellenden Digitalisierungspartnerschaften holte sich das Unternehmen proMX an Bord, um eine effektivere Nutzung der Anwendung zu erreichen. Dafür musste sie besser an die Anforderungen des Unternehmens angepasst werden.



Optimierte Prozesse



**Verbesserte
Customer-Experience**

Lösung

proMX führte eine weitere Dynamics-365-Anwendung ein: Project Service Automation. Dort können Projektmanager*innen Projektaufgaben basierend auf den Kundenvereinbarungen erstellen. Das proMX-Add-on Project Gantt lässt sie dabei alle Projektabläufe detailliert im Blick behalten.

Außerdem implementierte proMX mithilfe der Low-Code-Plattform Power Apps ein Kundenportal mit einer Schnittstelle zum Customer-Relationship-Management-System des Unternehmens. Dort können Kund*innen auf projektbezogene Daten wie Verträge, Fehlerberichte oder andere Dokumentationen zugreifen.

Sobald das Unternehmen ein Projekt geplant hat, z. B. die Sicherheitsüberprüfung eines Aufzugs, wandern dessen Aufgaben automatisch auf das Schedule Board in Field Service, von wo aus Disponent*innen ihnen die passenden Ressourcen zuteilen. Nach Planung des Vor-Ort-Einsatzes wird der Terminvorschlag auf dem Kundenportal veröffentlicht. Dort können Kund*innen ihn bestätigen und an Kontakte oder Subunternehmen weiterleiten, oder (mit Kommentar) ablehnen.

Bei Bestätigung wird die Projektaufgabe zu einem Arbeitsauftrag und erscheint schließlich in der mobilen Field-Service-App des Außendienstmitarbeiters bzw. der Inspektorin.

Wird der Terminvorschlag hingegen abgelehnt, wird die Projektaufgabe zurückgestellt, landet erneut bei den Disponent*innen, die entweder einen neuen Kundentermin vereinbaren oder eine andere Maßnahme einleiten.

Ergebnisse

Durch die erweiterte und angepasste Field-Service-Lösung wird den Kund*innen der Prüforganisation eine bessere Customer-Experience geboten. Sie können ihre Daten nun selbst verwalten und sind aktiv in den Terminfindungsprozess eingebunden.



Wir unterstützen Sie bei Ihrem Projekt

Der ideale Partner bei der digitalen Transformation ist nicht nur ein Experte, was Theorie und Technologie angeht. Er kennt sich auch in der Branche des Kunden aus. Unsere Berater*innen sind mit den Prozessen, Prioritäten und Herausforderungen verschiedener Branchen vertraut. Kontaktieren Sie uns!

www.proMX.net

 **look@proMX.net**

 **+49 (9 11) 81 52 3-0**

 **+1 (786) 600-3688**

