



Beyond the factory floor: Unternehmensweite digitale Transformation in der Fertigungsbranche

WHITEPAPER



Powered by
 **Microsoft**

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Herausforderungen der Fertigungsbranche	4
3. Vorteile der digitalen Transformation für Fertigungsunternehmen	5
4. Zentrale Themen der digitalen Transformation	7
Kunden mit neuen Methoden gewinnen	8
Teams transformieren	9
Innovation fördern und neue Services entwickeln	10
5. Software für die Transformation von Vertrieb, Projektmanagement und Außendienst-Service	11
Vertriebsautomatisierung mit Dynamics 365 Sales	11
Projektmanagement mit Dynamics 365 Project Operations	17
Außendienst-Service mit Dynamics 365 Field Service	22
6. Weiterführende Lektüre	28

Einleitung

Wenn von Industrie 4.0 die Rede ist, denkt man meist an High-Tech-Anlagen und robotergesteuerte Produktion, inzwischen vielleicht auch an digitale Technologie wie Mixed Reality und das Internet of Things.

Aber das Konzept bezieht sich nicht ausschließlich auf das, was in Fabrikhallen vor sich geht. Sein Ziel ist nicht alleinig, die Fabrik der Zukunft zu schaffen, sondern ein ganzheitlich digital transformiertes Unternehmen. Vom Marketing bis zur Buchhaltung sollen alle Kernprozesse so effizient und agil wie möglich gestaltet sein.

Warum? In Fertigungsunternehmen ist nicht nur die Fertigung entscheidend, sondern auch sämtliche vor- und nachgelagerten Abteilungen. Und die digitale Transformation ist Voraussetzung dafür, dass Unternehmen jederzeit auf Herausforderungen wie globalen Wettbewerb, Preisdruck, Lieferengpässe oder kurzfristige Marktveränderungen reagieren können.

Egal, ob Sie die Smart Factory bereits umgesetzt haben oder nicht, sie sollten auch an das Drumherum denken. Entscheidend ist die Transformation des gesamten Ökosystems.



In diesem Whitepaper erklären wir Ihnen, welche Vorteile Sie daraus ziehen und stellen Ihnen die technologischen Möglichkeiten in drei Unternehmensbereichen – Vertrieb, Projektmanagement und Außendienst-Service – genauer vor.

Herausforderungen der Fertigungsbranche

Die Herausforderungen, vor der Akteure in der Fertigungsbranche stehen, sind mitunter groß und zahlreich. Auf viele können sie aber selbst reagieren und mit Änderungen an ihrem Modus Operandi Verbesserung herbeiführen. Dazu zählen:



Wettbewerbs- und Innovationsdruck:

Oft haben etablierte Fertiger mit neuen Konkurrenten aus Niedrigpreisländern zu kämpfen. Um bestehen zu können, müssen sie ihnen gute Qualität und ausgezeichneten Kundenservice entgegensetzen.



Gestiegene Kunden- und Serviceanforderungen:

Kund*innen wünschen sich heute nicht nur gute Produkte, sondern auch schnelle Behebung von Fehlern und Störungen, flexiblere Kommunikation und dass ihre individuellen Wünsche ohne hohe Mehrkosten erfüllt werden können.



Mangelhafte Agilität:

Veraltete, ineffiziente Tools, viele Medienbrüche und lange Entscheidungswege verhindern oftmals schnelle Anpassung an veränderte Umstände. Hier bedarf es einem Kulturwandel, damit die entsprechenden Technologien eingeführt und angenommen werden.



Personalmangel:

Die Branche muss ihre Mitarbeitenden an sich binden und Nachwuchskräfte für sich begeistern. Letztere lassen sich oft vom traditionellen Image der Fertiger abschrecken. Modernere Arbeitsplätze ziehen mehr junge Bewerber an.

Wie auch in anderen Branchen, regen sich bei Fertigern häufig interne Widerstände gegen Veränderungen. Besonders neue digitale Technologien werden von der Belegschaft nicht primär als Arbeitserleichterung, sondern oft als Bedrohung für den eigenen Job wahrgenommen. Deshalb sollten sich Unternehmen bei Transformationsprojekten immer auch mit Change-Management befassen.

Welche Bereiche Ihres Unternehmens möchten Sie verbessern? Lassen Sie uns Ihre Vorstellungen besprechen!

VEREINBAREN SIE EINEN GESPRÄCHSTERMIN >>

Vorteile der digitalen Transformation für Fertigungsunternehmen

Trotz aller Herausforderungen in der Branche mag das Projekt „digitale Transformation“ für einige Unternehmen dennoch nicht als die Antwort auf ihre Probleme erscheinen. Schließlich ist es aufwendig, erfordert Investitionen und kann eigene Risiken mit sich ziehen.

Wer zweifelt, sollte sich die vielen mittel- und langfristigen Vorteile der digitalen Transformation vor Augen führen.



Organisationen, die ihre Abläufe mithilfe digitaler Technologie optimieren, arbeiten effizienter. Deshalb wirkt sich eine erfolgreiche digitale Transformation schnell und sichtbar auf den Unternehmenserfolg aus.



Professionelle Unterstützung bei der Realisierung

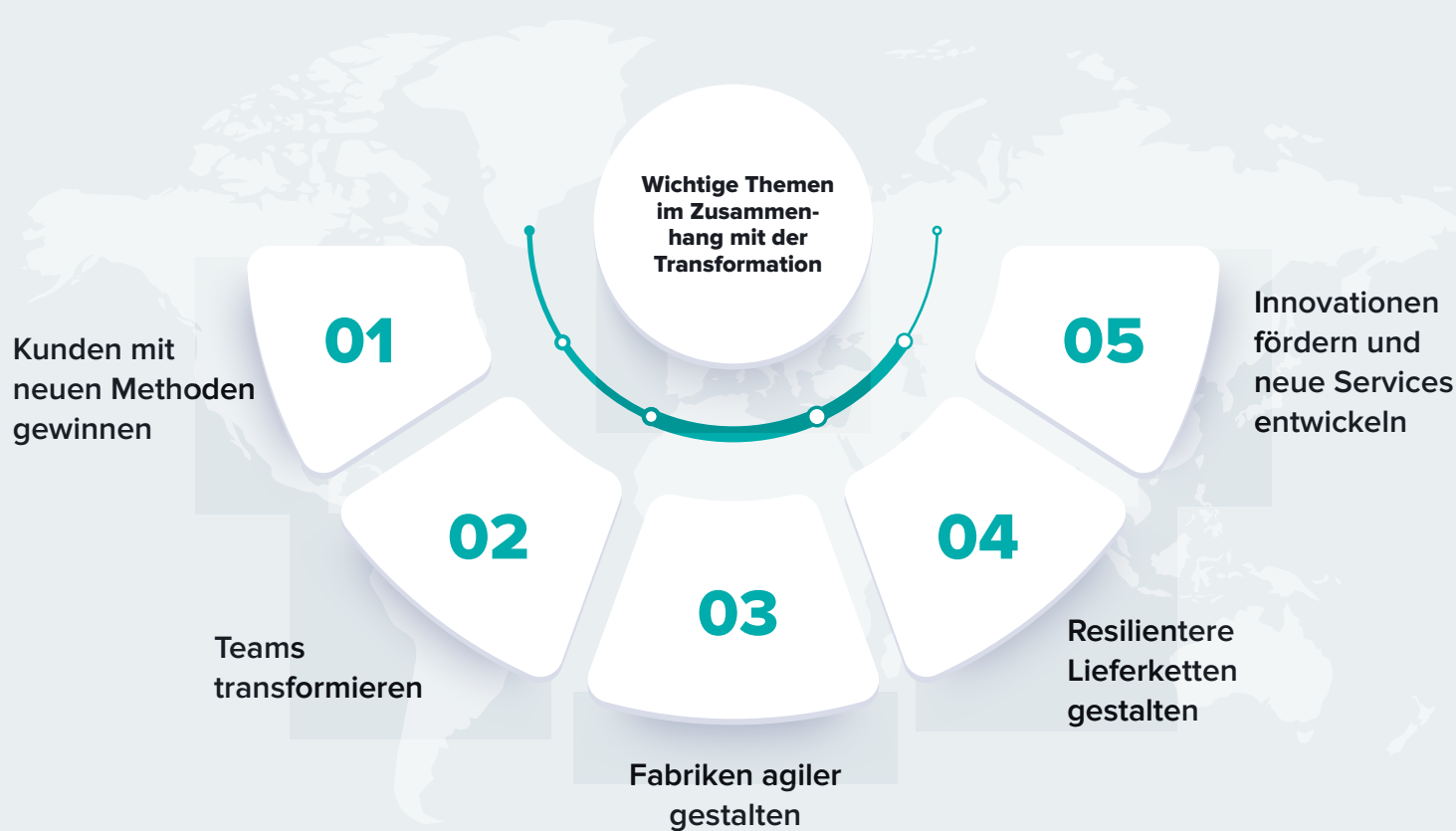
Holen Sie sich einen Transformations-Partner ins Boot, um Ihr Projekt möglichst schnell, effizient und kostengünstig zu verwirklichen. Mit seiner Expertise hilft er u.a. dabei, die richtige Strategie und Taktik für das Projekt zu finden.

Der passende Partner hat Erfahrung mit Unternehmen in der entsprechenden Branche und mit Betrieben vergleichbarer Größe



Zentrale Themen der digitalen Transformation

Microsoft hat fünf zentrale transformationsbezogene Themen identifiziert, die Herstellern helfen, eine resiliente und nachhaltige Zukunft zu gestalten:



In diesem Whitepaper betrachten wir drei Themen genauer: Kunden mit neuen Methoden gewinnen, Teams transformieren und Innovation fördern und neue Services entwickeln.

Kunden mit neuen Methoden gewinnen

Die Hauptziele des Vertriebs sind Kundengewinnung und -bindung. Während dabei früher möglicherweise die Herausforderung war, genügend Menschen auf ein Angebot aufmerksam zu machen, steht heute die Zufriedenheit der Kund*innen im Mittelpunkt, um wiederkehrende Umsätze zu erzielen.

Wenige Fertigungsunternehmen haben ein Monopol. Sie konkurrieren mit anderen Herstellern, die das gleiche oder ein ähnliches Produkt herstellen. Deshalb wird die Customer Experience zunehmend zum Alleinstellungsmerkmal und Wettbewerbsvorteil. Dazu können Relationship Selling, neue Dienstleistungen, intelligenter Außendienstservice oder Materialplanungssysteme gehören.



Als Relationship Selling bezeichnet man eine Vertriebstechnik, die sich nicht auf klassische Verkaufsargumente wie Preis oder Produktdetails konzentriert, sondern die Beziehung zwischen Verkäufer und Käufer priorisiert.

Um eine herausragende Kundenerfahrung bieten zu können, muss ein Unternehmen in jeder Phase der Customer Journey effiziente End-to-End-Vertriebs- und Serviceerlebnisse gewährleisten. Die digitale Transformation schafft neue Möglichkeiten für die Interaktion mit der Kundschaft über alle Kanäle hinweg. Sie bietet Lösungen, um Kund*innen effektiv anzusprechen und Leistungen im Customer Engagement – wie Vertrieb und Service – zu verbessern.

Teams transformieren

Digitale Technologie legt das Fundament für bessere Abläufe und smartere Entscheidungen. Aber ausführen bzw. treffen müssen Mitarbeitende diese in allen Unternehmensbereichen selbst. Ihre Produktivität zu steigern und Effizienz zu verbessern, ist eines der Hauptziele für Unternehmen.

Dazu müssen sie ihnen bessere Tools zur Verfügung stellen, aber auch sicherstellen, dass sie mit diesen umgehen können und das Konzept der kontinuierlichen Verbesserung, das mit der digitalen Transformation einhergeht, akzeptieren und leben. Niemand darf sich von Veränderungen überrollt, ausgeschlossen oder überfordert fühlen.

Deshalb müssen Teams die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit von Veränderung verstehen. Begleitendes Change-Management ist ein entscheidender Erfolgsfaktor der digitalen Transformation.

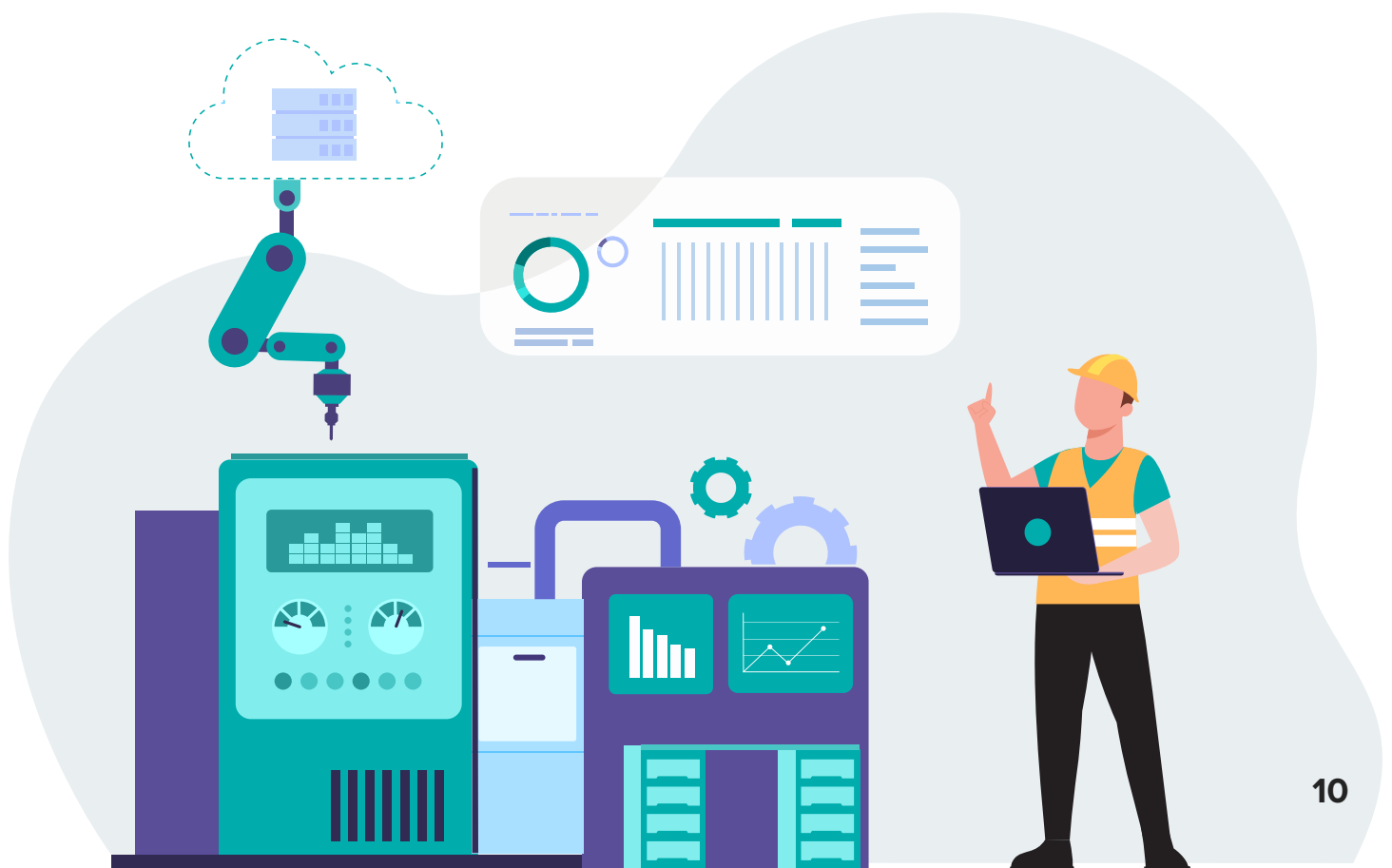
Transformierte Teams können ihre Wissensmanagement optimieren, effektiver von überall aus zusammenarbeiten, fühlen sich wohler und besser befähigt ihren Aufgaben nachzukommen.

Innovation fördern und neue Services entwickeln

Vorsprung erreicht man heute nicht mehr nur durch Technik, sondern durch Innovationen jeglicher Art in allen Unternehmensbereichen. Entscheidend ist, die Anforderungen der Kunden stets im Voraus zu erkennen und passende Prozesse einzuführen, Produkte zu entwickeln oder digitalen Dienste anzubieten.

Die Entwicklung dieser Produkte und Prozesse erleichtern digitale Feedbackschleifen, offene Innovationspraktiken, cloudbasierte Tools für Design, Simulation, Validierung und Trainings. All diese Dinge werden durch Cloud-Computing ermöglicht.

Es liefert verlässliche Daten, um bessere und schnellere Entscheidungen treffen zu können, ermöglicht effizientere Abläufe und höhere Produktivität und führt zu besseren Kundenbeziehungen und -bindung. So sichern Fertigungsunternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit und übertreffen die Erwartungen ihrer Kundschaft.



Software für die Transformation von Vertrieb, Projektmanagement und Außendienst-Service

Es gibt viele Produkte von Microsoft, die für Fertigungsunternehmen geeignet oder gar gemacht sind. Wir stellen Ihnen hier drei Apps aus der Dynamics-365-Reihe, Microsofts Portfolio intelligenter Geschäftsanwendungen, vor.



In diesem Whitepaper erhalten Sie einen ersten Einblick in diese Anwendungen. Um tiefer einzutauchen, empfehlen wir Ihnen unsere Dossiers zum jeweiligen Produkt, die wir Ihnen am Ende dieses Dokuments verlinkt haben.



Vertriebsautomatisierung mit Dynamics 365 Sales

Microsoft Dynamics 365 Sales hilft Ihrem Vertriebsteam einerseits, organisierter (zusammen-) zu arbeiten. Andererseits nimmt es ihm viele unliebsame und zeitraubende Aufgaben ab. Und noch dazu eröffnet es ganz neue Möglichkeiten, Kund*innen zu gewinnen.

Dynamics 365 Sales vereint Customer-Relationship-Management (CRM) mit Vertriebsautomatisierung. Es ist angereichert mit hilfreicher Künstlicher Intelligenz (KI) und lässt sich flexibel an die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Dynamics 365 Sales Sales accelerator (preview)

My work

All items

Today

- Alex Baker Intro phone call 96
- Jane Cooper Email followup to web query 88
- Wade Warren Follow-up call 65
- Shawn McCoy Follow-up call 59
- Esther Howard Email followup to web query 43
- Cameron Williamson Follow-up call 37

Tomorrow

- Brooklyn Simmons Schedule a meeting with prod... 99
- Leslie Alexander Schedule a meeting with pro... 96
- Jenny Wilson Email followup to web query 74
- Guy Hawkins Email followup to web query 74

152 items Last updated 12:34 PM

Alex Baker
Lead • Sales insights

Summary Details Related

CONTACT

Topic Interested in demo

First name Alex

Last name Baker

Job title Cafeteria manager

Business phone +1 (425) 5380783

Mobile phone + (123) 4567890

Email alexbd365@outlook.com

COMPANY

Company Trey Research

Website www.treyresearch.net

Street 1 One Contoso Way

City Redmond

State/Province Washington

ZIP/Postal Code 98052

Country/Region United States

Up next

Intro phone call Due by 9:00 AM

Discuss about scheduling a demo at the customer's site

Call | Mark complete

Follow-up phone call Introduction to our LOB

Schedule a meeting Schedule a demo meeting at the customers site. Mention the unique proposal for Q4 deals.

Show completed

Lead score

96 Grade A Improving

Security is a strong industry

"Subscribe to our new service. It's the best deal of the year" is a successful campaign.

Budget is lower than average

Intent to buy was detected in a recent email

Details

Who knows whom

Cedric Dawson IT Manager Get introduced

Gus Richards IT Manager Get introduced

Assistant

Notifications

3 reminders

Insights

5 suggested follow-ups

Calls

Enter name or number

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

Call

History Related All

Alex Baker 9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s

Alex Baker 9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s

Alex Baker 9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s

Überblick über alle Kundendaten

Die Minimalanforderungen an eine Vertriebssoftware sollten sein, alle relevanten Daten an einer zentralen Stelle gut zugänglich und konsumierbar zu vereinen. In Dynamics 365 Sales können Sie Informationen zu jedem Lead und Account festhalten, dazugehörige Dokumente (z. B. Angebote und Bestellungen) hinterlegen und alle Aktivitäten – wie E-Mails oder Telefonaten – dokumentieren.

Timeline

Enter a note...

LAST WEEK

Phone Call from - Wednesday, July 12, 2017 1:50 PM

Discuss high level plans for future collaboration

Assign Delete

AM Task from Admin - Wednesday, July 12, 2017 1:49 PM

Asked for business

Identify and capture remaining issues, if any.

Assign Delete

Phone Call from - Wednesday, July 12, 2017 1:49 PM

Call Alpine Ski House

Call Client

Assign Delete

So kann jede*r Mitarbeiter*in zu jeder Zeit alle Daten und die gesamte Kundenhistorie einsehen. Das verbessert die Transparenz und hilft bei Urlaub oder Ausfällen im Team.

Bei Aufruf des Datensatzes ist der Status quo der Kundenbeziehung sofort ersichtlich. Es lässt sich einsehen, was als Letztes passiert ist und was als Nächstes passieren sollte. Ein wahrer 360-Grad-Blick auf den Kunden.

The screenshot displays the Dynamics 365 Sales interface for a customer record. The top section shows the contact name 'Maria Campbell (sample)' and the owner 'Crm Sales'. Below this, there are three main panels: 'CONTACT INFORMATION', 'Timeline', and 'RECENT OPPORTUNITIES'. The 'CONTACT INFORMATION' panel lists fields like First Name, Last Name, Job Title, Account Name, Email, Business Phone, Mobile Phone, Fax, and Preferred Method of ... The 'Timeline' panel shows a filter by record type (All, 1 Posts, 1 Activities) and a donut chart indicating '1 Closed Activities'. The 'RECENT OPPORTUNITIES' panel lists recent opportunities like 'Interested in the new set of too...' and 'Audio visual sets'. The bottom section shows a list of activities, including a quote closed by Crm Sales and an auto-post on wall.

Data record of customer provides all relevant info

Dynamics 365 Sales bietet aber nicht nur den Speicherplatz für Ihre Kundendaten, sondern hilft Ihnen außerdem, effektiver mit ihnen umzugehen, um den Verkaufszyklus möglichst zu verkürzen. Die App erstellt zum Beispiel Scores für Sie (auf Basis von Signalen aus Dynamics 365 und Microsoft 365), um Kundenbeziehungen zu bewerten und mögliche Risiken anzuzeigen.

So wird Ihnen schneller bewusst, um welche Kund*innen Sie sich mehr kümmern sollten. Bei Aufgaben, bei denen Sie sich womöglich bisher auf Intuition verlassen, stehen Ihnen nun verlässliche Daten zur Verfügung, auf Basis derer sie erfolgsversprechender agieren können.



Automatisierung von Standardaufgaben

Vertriebsautomatisierung bedeutet nicht, dass menschliche Mitarbeiter*innen überflüssig werden, sondern dass man sie entlastet, damit sie sich auf wirklich wichtige Aufgaben konzentrieren können.

Es gibt viele Bereiche, in denen Computer Menschen nachstehen: Gespräche mit Feingefühl für den*die Gesprächspartner*in

führen, spontan und kreativ agieren, Verkaufstaktiken anwenden.

Aber in manchen Sachen haben sie auch die Nase vorn: den Überblick über viele Daten behalten, Fristen einhalten, Zahlen auswerten, wiederholende Aufgaben effizient ausführen.

Aufgaben im Vertriebsprozess, die sich mit Hilfe von Technologie leicht automatisieren lassen, sollte man an Software auslagern. Dynamics 365 Sales kann unter anderem diese Aufgaben übernehmen:



**an Fristen
und Termine
erinnern**



**Datensätze
automatisiert
erstellen**

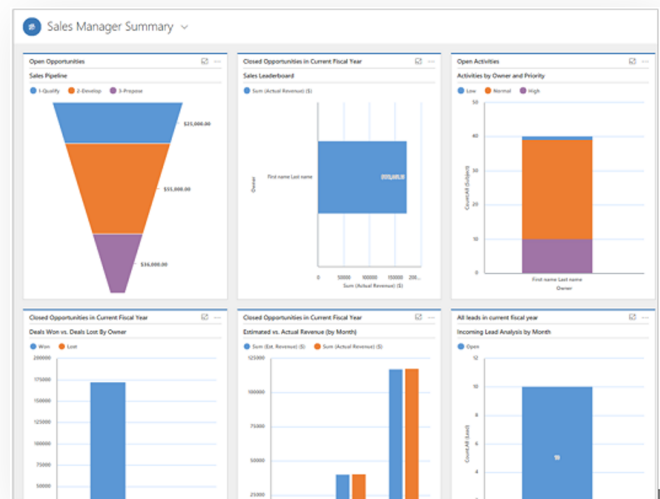


**intelligente
Vorschläge
unterbreiten**

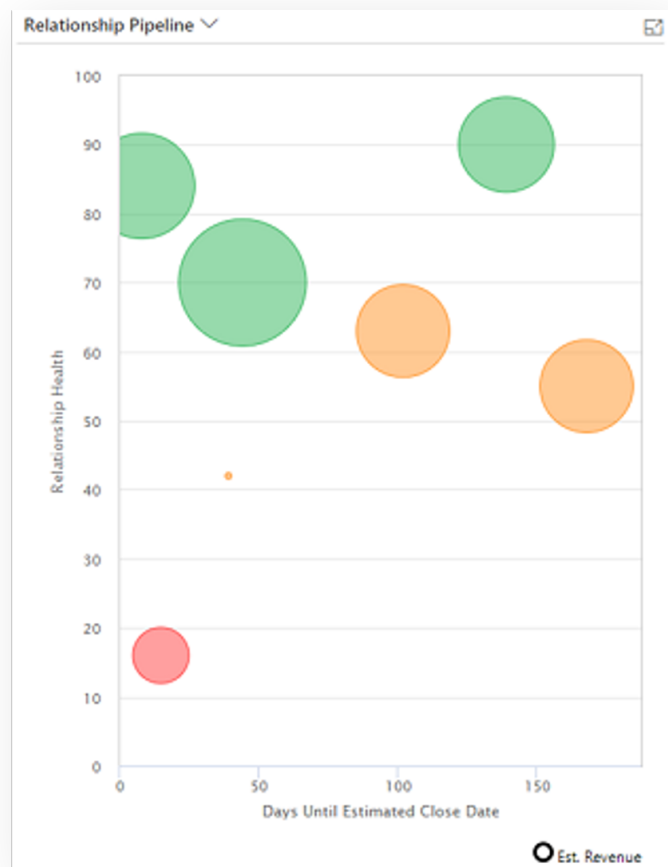
Künstliche Intelligenz kann die Kommunikation mit potenziellen Kund*innen nicht übernehmen, aber Menschen dabei unterstützen. Der KI-Assistent in Dynamics 365 Sales erkennt zum Beispiel den Inhalt von E-Mail-Anfragen, in denen um Rückmeldung gebeten wird, und sendet der zuständigen Vertriebskraft eine Erinnerung, damit sie rechtzeitig antwortet.

Daten statt Intuition

Im Vertriebsprozess fallen viele Daten an, deren Auswertung sich lohnt. Ergebnisse können wegweisend für spätere Entscheidungen sein. Mit Dynamics 365 Sales müssen viele davon nicht händisch oder bewusst erstellt werden. Die Anwendung generiert sie automatisch anhand der im System vorhandenen Daten, u.a. Leads, Aktivitäten, Angebote, Verkaufschancen und Leadbewertungen.



Schon zu Beginn des Vertriebsprozesses liefert Ihnen die eingebettete künstliche Intelligenz wichtige Informationen. Sie kann, wie oben erwähnt, die aussichtsreichsten Leads und Verkaufschancen anhand von Bewertungsregeln identifizieren und so für Vertriebsmitarbeiter*innen priorisieren. So verschwenden Ihre Angestellten keine Zeit, sondern bearbeiten gezielt die Kund*innen, die am wahrscheinlichsten Umsatz bringen.



Die sogenannten „Relationship Analytics“ in Dynamics 365 liefern dem Vertriebsteam in grafischer Form Antworten auf folgende Fragen:

- ✓ Welche Verkaufschance soll priorisiert werden?
- ✓ Ist die Kundenbeziehung gut?
- ✓ Wie viel Zeit haben wir auf den Kunden verwendet?
- ✓ Wann haben wir ihn zuletzt kontaktiert?
- ✓ Wann sollten wir ihn wieder kontaktieren?
- ✓ Wie viele E-Mails haben wir bereits geschrieben?
- ✓ Wie viele Besprechungen fanden statt?
- ✓ Wie oft antwortet der Kunde auf E-Mails?
- ✓ Wie viele Aktivitäten gingen vom Kunden aus?
- ✓ Wie viel Zeit vergeht, bis das Vertriebsteam antwortet?

Hier können Sie Ihre Kundenbeziehungen auch mit früheren erfolgreichen Vertriebsaktivitäten in Vergleich stellen. So können Sie erkennen, was zum gewünschten Ergebnis geführt und was vergebens war. Diese Einblicke können Sie dann für Ihre aktuellen Verkaufschancen nutzen.

assen Sie sich die App von uns in einem Webinar zeigen. Dabei bestimmen Sie, auf welchen Funktionen das Hauptaugenmerk gelegt werden soll und profitieren von unserem Insiderwissen.

VEREINBAREN SIE IHREN TERMIN >>



Projektmanagement mit Dynamics 365 Project Operations

Als Professional-Services-Automation-Software deckt Microsoft Dynamics 365 Project Operations alle Funktionen ab, die projektbasierte Unternehmen brauchen. Es macht das Projektgeschäft transparenter, effizienter und produktiver – und zwar für alle Beteiligten. Es vereint Teams, optimiert Prozesse, beschleunigt die Projektabwicklung und maximiert die Rentabilität.

Die Anwendung vereint die besten Projektmanagement-Funktionalitäten aus dem Portfolio Microsofts. Dazu zählen die Funktionen von Microsoft Project und moderne Tools für die (ortsunabhängige) Zusammenarbeit im Team.



Project Operations ist eine Komplettlösung, die den gesamten Lebenszyklus von Projekten abdeckt – von Vertrieb über Projektmanagement bis Buchhaltung. Allerdings können Sie jederzeit Funktionen, die Sie nicht benötigen, ausblenden.

Optimierte Prozesse für bessere Zusammenarbeit

Projekte sind keine One-Man-Shows. Viele Personen wirken an ihnen mit. Deshalb sind gute Kommunikation und transparente Prozesse wichtige Voraussetzungen für den Projekterfolg. Umso mehr verschiedene Software Ihr Projektteam verwendet, desto schwieriger ist es, beides zu gewährleisten.

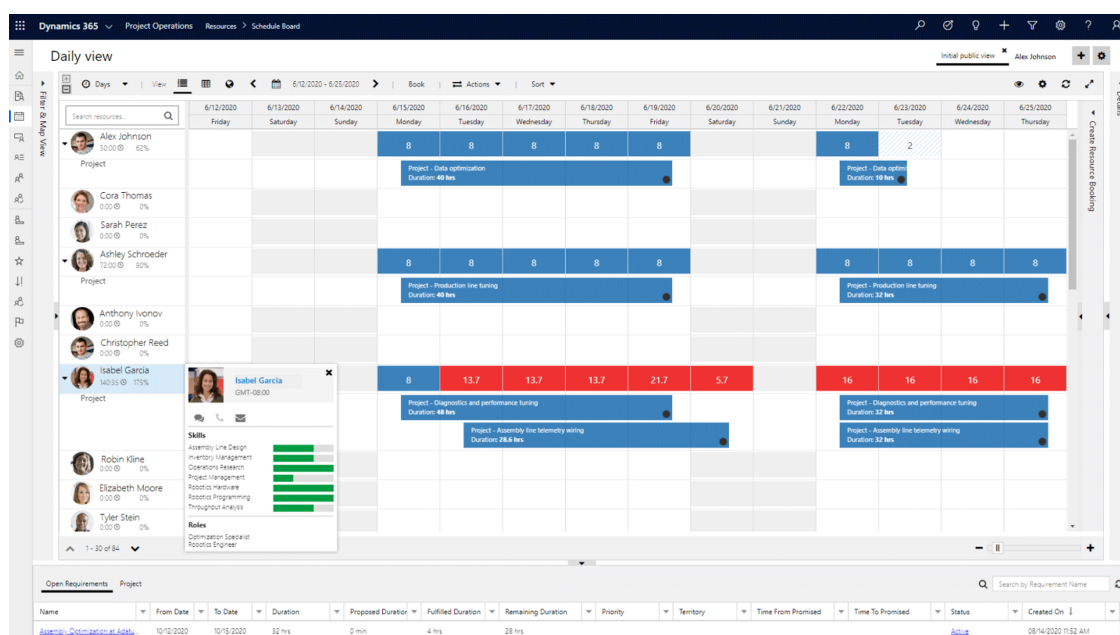
Deshalb vereint Dynamics 365 Project Operations alle projektbezogenen Prozesse in einer App.

So arbeiten alle Beteiligten in der gleichen Umgebung, wo ihnen alle Tools zur Verfügung stehen, die sie benötigen, um ihre beste Leistung zu bringen.

Das optimiert unter anderem den Übergang aus der Vertriebsphase in das Projektgeschäft. Denn das Projektteam kann bereits in der Opportunity-Phase einbezogen werden. So können Sie von Beginn an besser planen. Projektmanager*innen können einsehen, wo ein Auftrag steht, wie wahrscheinlich ein Projekt zustande kommt und wann es voraussichtlich startet.

Während des Projekts unterstützt Microsoft Teams die Kommunikation aller Beteiligten. Für jedes Projekt kann hier ein Team gebildet werden, in dem Ihre Ressourcen als auch die Ansprechpartner*innen Nachrichten und Dokumente austauschen und zentral hinterlegen sowie miteinander (video-) telefonieren können. So ist Schluss mit ineffizientem, endlosem E-Mail-Verkehr und Ad-hoc-Telefonaten.

Diese Form der Kommunikation steigert zudem die Transparenz für Kund*innen. Sie können frühzeitig Einspruch einlegen, wenn sich etwas nicht nach ihrem Gefallen entwickelt, denn sie haben den direkten Draht zum Projektteam. Damit wird eine der häufigsten Probleme im Projektmanagement – ineffiziente Kommunikation – minimiert.



Übersicht über Fähigkeiten und Verfügbarkeiten der Teammitglieder

Eine weitere entscheidende Komponente für Projekterfolg ist die bestmögliche Besetzung des Projektteams. Hierfür bietet Project Operations intelligente Ressource-Planungstools, die die Verfügbarkeit und Fähigkeiten jeder Ressource in ihre Berechnungen einbeziehen.

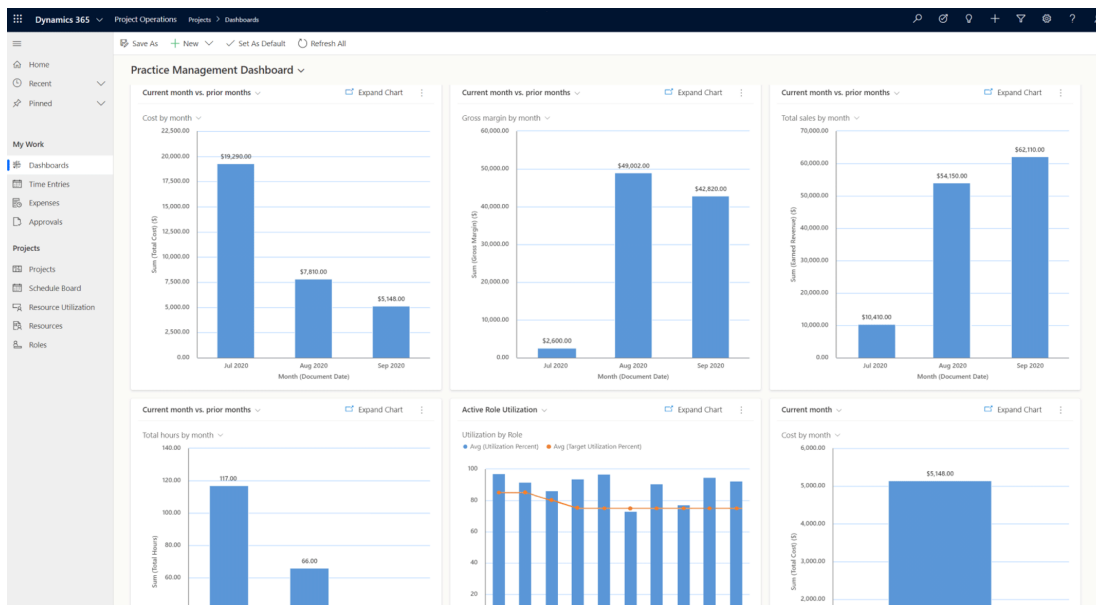
Unified Resource Scheduling

Mehrere Dynamics-365-Module greifen auf Unified Resource Scheduling zu. Dieser gemeinsame Ressourcen-Pool steht für alle Anwendungen bereit, um sicherzustellen, dass Ressourcen für einen Bereich nicht doppelt verplant werden. Denn wenn eine Person in einem Projekt tätig ist, kann sie nicht gleichzeitig im Außendienst arbeiten oder im Second-Level-Support aushelfen. Unified Resource Scheduling errechnet die beste Ressource für jeden Auftrag bzw. jede Aufgabe anhand ihrer Verfügbarkeit, ihrer Fähigkeiten, ihrem Standort und weiterer Faktoren.

Häufige Fallstricke umgehen

Das vielleicht häufigste, auf jeden Fall schwerwiegendste Problem im Projektmanagement ist das Verfehlen von Zielen. Das heißt konkret: Fristen können nicht eingehalten werden und das Budget wird überzogen. Beides kann leicht passieren, wenn niemand frühzeitig Alarm schlägt. Es ist Aufgabe Ihrer Projektmanager*innen Frist-, Budget- und Qualitätsziele stets zu kontrollieren und bei negativen Entwicklungen gegenzusteuern.

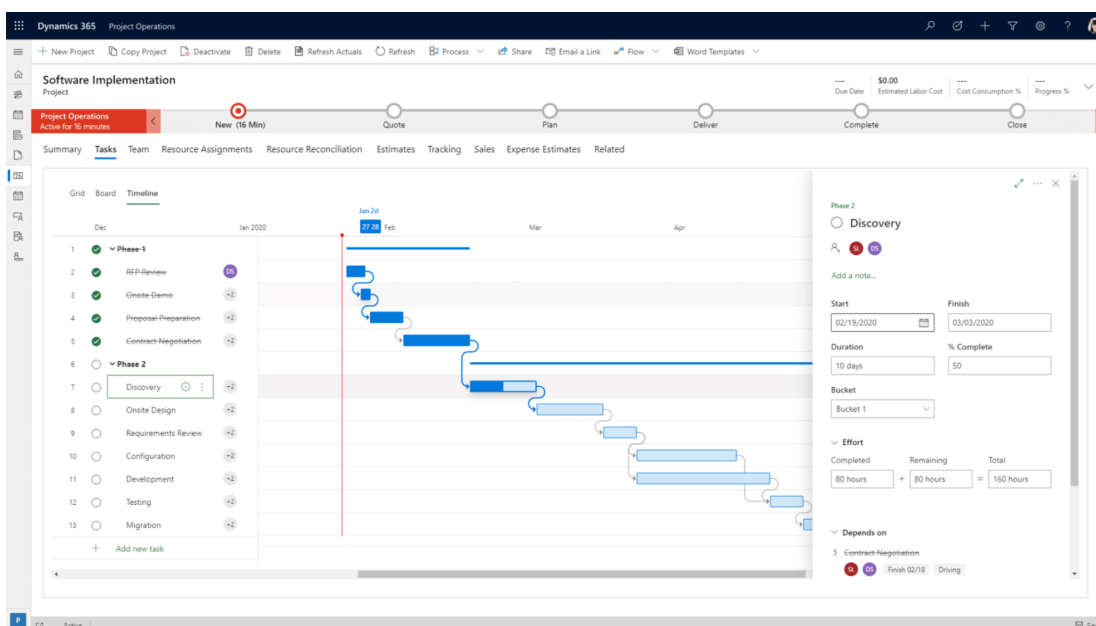
Dafür benötigen sie jederzeit einen Echtzeit-Überblick über die entscheidenden Zahlen: Projektfortschritt, Ressourcenverbrauch, Kosten etc. In Dynamics 365 Project Operations sind diese an zentraler Stelle zu finden, etwa direkt nach dem Einloggen auf dem persönlichen Dashboard. Wenn etwas nicht nach Plan läuft, erkennen Projektmanager*innen das sofort und können schnell Maßnahmen einleiten, um das Projekt zurück auf Kurs zu bringen.



Dashboard mit den wichtigsten aktuellen Projektzahlen

Das Nichterreichen von Zielen kann aber auch eine Folge von unrealistischer Planung sein. Auch dem wirkt eine PSA-Software wie Project Operations entgegen. Sie befähigt Sie, präzise vorherzusagen, wie viele Mitarbeitende, Materialien und finanzielle Ressourcen für ein Projekt benötigt werden und wie viel Zeit Arbeitspakete vermutlich in Anspruch nehmen werden.

Verzettelungen und Verzögerungen können auch daran liegen, dass die Abhängigkeiten von Arbeitspaketen nicht klar sind. Das lässt sich durch Gantt-Diagramme vermeiden, wie sie im Microsoft-Project-Workspace in Project Operations verwendet werden können.



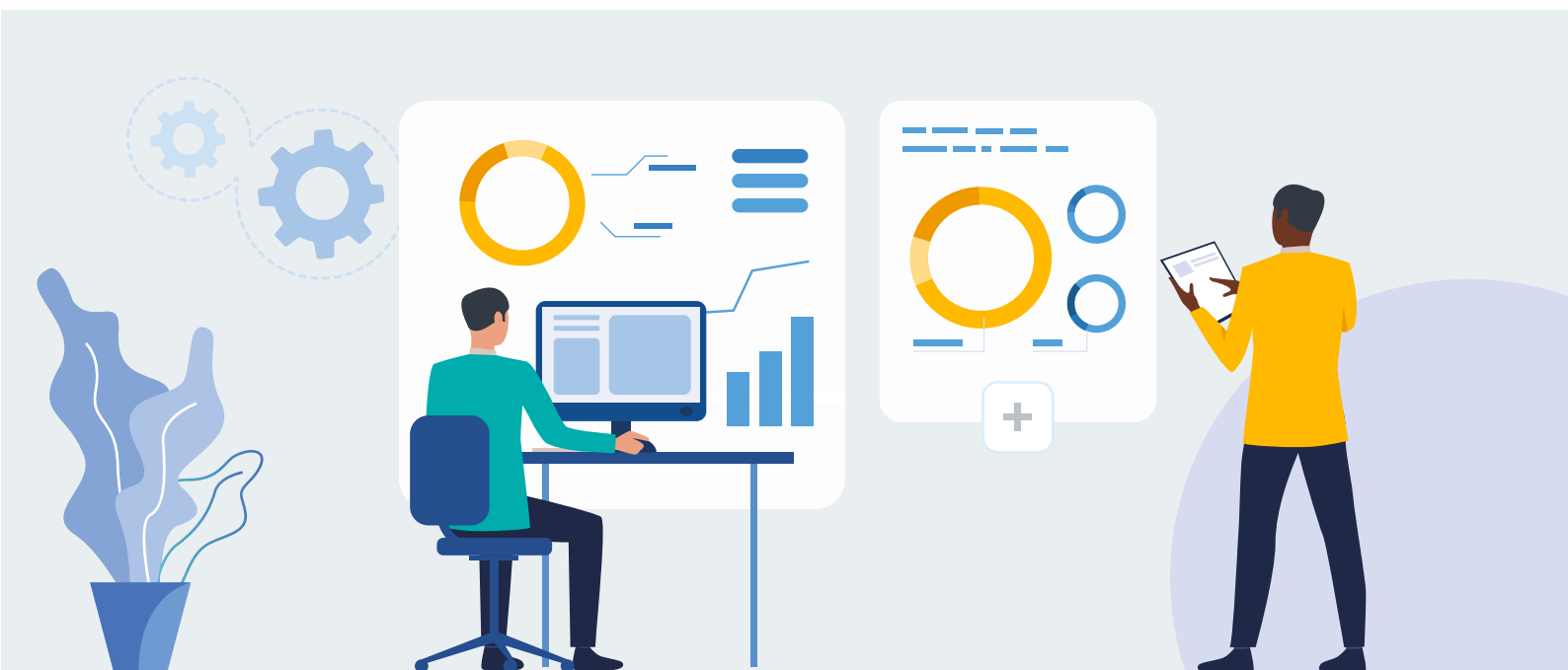
Gantt-Diagramm

Produktive Tools für alle Akteure

Mit den passenden Tools können Projektmanager*innen die Projektabwicklung beschleunigen. In Dynamics 365 Project Operations sind etwa Funktionen von Microsoft Project integriert, inklusive Dashboards, Aufgabenverwaltung, Terminplanung, Gantt-Diagramme und Work-Breakdown-Structure.

Für Teammitglieder ist hingegen die Erfassung von Arbeitszeiten und Spesen oft ein leidiges Thema. Project Operations vereinfacht den Prozess merklich, etwa durch künstliche Intelligenz, die Angaben auf Spesenbelegen automatisch in das System übernimmt, oder dank der Möglichkeit, Buchungen über die mobile App zu tätigen. Umso weniger Klicks, desto zuverlässiger wird erfasst.

Die ebenso optimierten anschließenden Genehmigungs-Workflows tragen zur Genauigkeit der Daten bei, damit bei der Rechnungsstellung keine Fehler mehr unterlaufen.



Lassen Sie sich Dynamics 365 Project Operations von einem unserer Experten näherbringen. Hinterlassen Sie uns eine Nachricht, wir setzen uns mit Ihnen in Kontakt.

ANRUF VERANLASSEN >>



Außendienst-Service mit Dynamics 365 Field Service

Microsoft Dynamics 365 Field Service ist eine Software zur Organisation des Außendienstes und bietet digitale Unterstützung in diesem kniffligen wie wichtigen Unternehmensaspekt.

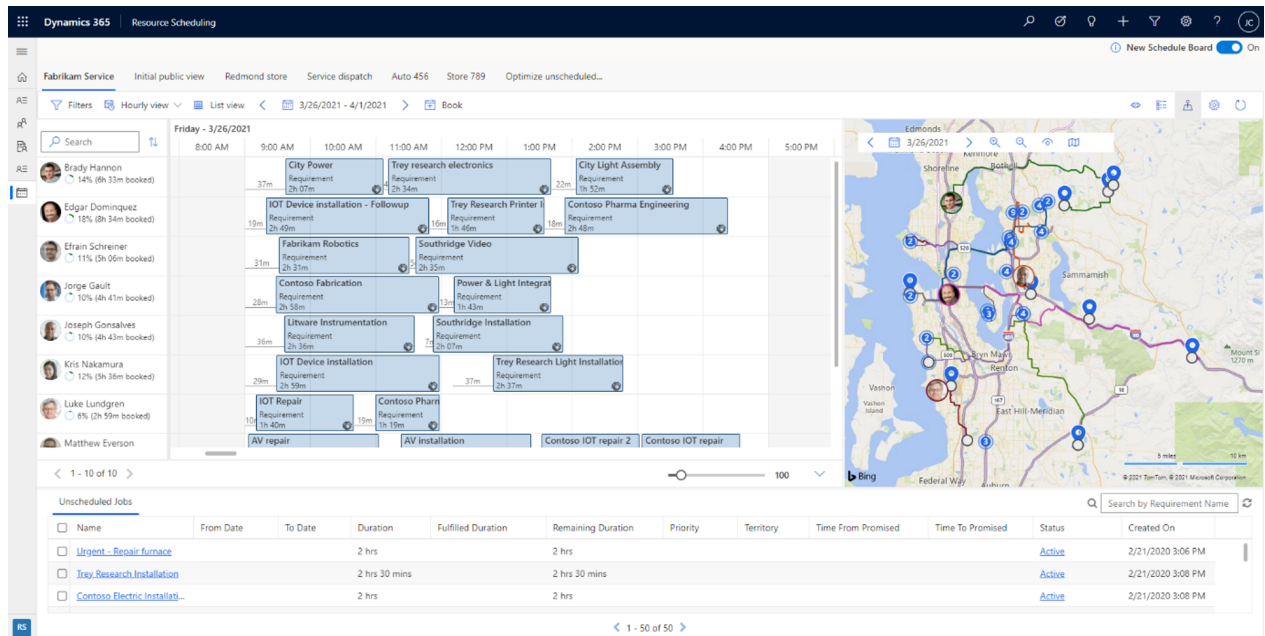
Durch Automatisierung und Algorithmen entlastet sie Einsatzplaner*innen bei der Einteilung, Vorbereitung und Koordination der Service-Techniker*innen. Die mobile App unterstützt zudem Außendienstler*innen bei ihren Einsätzen.

Bessere Planung führt zu erfolgreicherem Einsätzen

Jeder potenzielle Einsatz im Außendienst-Service beginnt mit einem Arbeitsauftrag. In Dynamics 365 Field Service enthält dieser alle Informationen, die für die erfolgreiche Erledigung benötigt werden: Auskunft über die Art der zu erledigenden Arbeit, Informationen zu Status, geschätzter Bearbeitungszeit und Priorität. Mit umfangreichen Informationen zu Kunde und Serviceverlauf, dem richtigen Werkzeug und passenden Ersatzteilen können Ihre Techniker*innen Serviceaufträge effizienter erledigen.

Für die Außendienstler*innen sind diese Details unterwegs auch in der mobilen App einsehbar, inklusive Auftragsdetails, Routen oder Navigationsanweisungen. Da sie nicht über die Situation und Service-Historie eines jedes Kunden im Bilde sein können oder möglicherweise zum ersten Mal vor Ort sind, erleichtern ihnen diese Informationen (beispielsweise wann eine Anlage installiert oder repariert wurde oder in welchen Raum sie sich im Gebäude des Kunden befindet) die Arbeit.

Der nächste Schritt auf dem Weg zur erfolgreichen Serviceleistung ist die Disposition: Die richtigen Techniker*innen müssen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort sein und das richtige Werkzeug dabei haben. Hier bietet Field Service womöglich die größte Unterstützung.



*Das Schedule Board hilft bei der idealen Einteilung der Außendienstmitarbeiter*innen.*

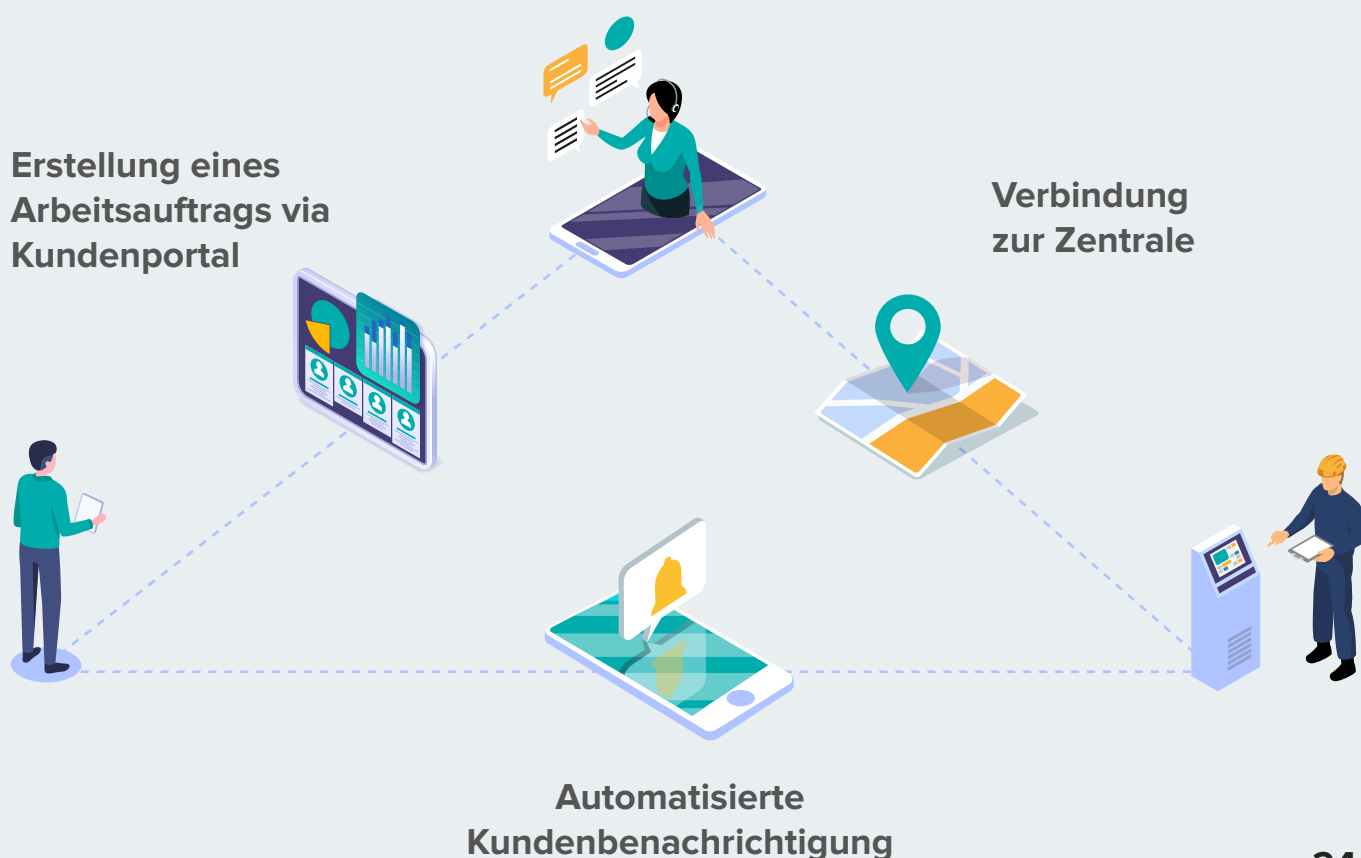
Das Herzstück dieses Prozesses in der Anwendung ist das sogenannte Schedule Board. Es ermöglicht Disponent*innen, Ressourcen möglichst sinnvoll zu verplanen. Alle aktuellen Jobs, ihr jeweiliger Status und die Zeitpläne der Außendienstmitarbeiter*innen werden angezeigt. So können Jobs, die auf der Karte zu sehen sind, einfach per Drag-and-Drop in den Zeitplan einer Ressource verschoben werden. Es ist aber auch möglich, Einsätze automatisch zu terminieren. Dabei werden die Fähigkeiten der Mitarbeitenden, ihr Standort und die optimale Auslastung berücksichtigt.

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

Reibungslose Kommunikation zwischen allen Beteiligten

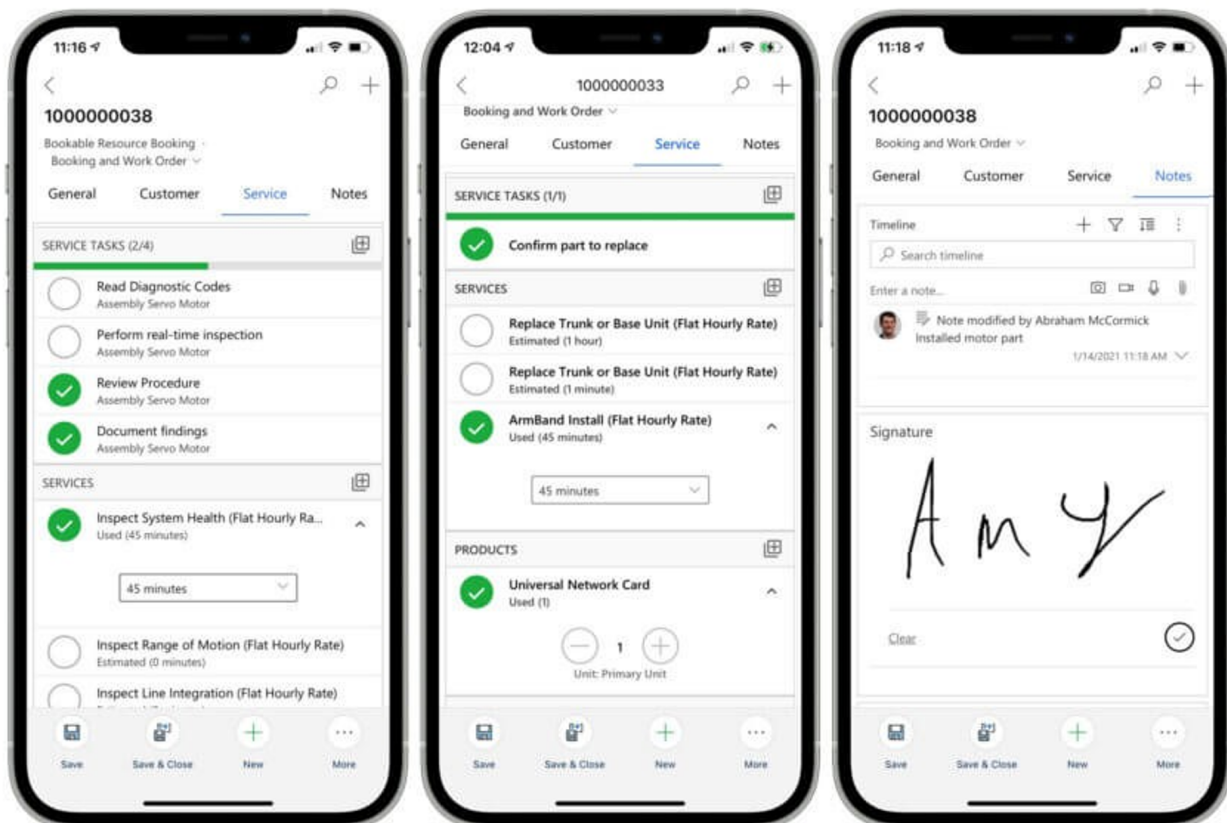
Bei Vor-Ort-Einsätzen gibt es einiges an Abstimmungsbedarf. Einerseits zwischen dem dienstleistenden Unternehmen und seinem Kunden. Andererseits zwischen Disponent*innen und Außendienst-Techniker*innen.

Ersteres lässt sich durch Dynamics 365 Field Service erheblich verbessern, ohne dass für Mitarbeitende mehr Arbeit entsteht. Schon der erste Kontakt zwischen beiden Parteien – die Erstellung eines Arbeitsauftrags – lässt sich effizienter gestalten. Er kann einfach, schnell und flexibel über ein Kundenportal erstellt werden, wo auch Aktivitäten geplant und Dokumente verwaltet werden können; auch die automatische Auftragserteilung, indem ein verknüpfter IoT-Sensor eines Gerätes an einem Kundenstandort einen Alarm auslöst, ist möglich (mehr dazu im Abschnitt „Connected Field Service“ weiter unten).



Steht der Zeitplan, verschickt die App auf Wunsch automatisch Benachrichtigungen an Kund*innen: bei Terminfestlegung, Losfahrt der Techniker*innen, Verzögerung oder Neutermिनierung. So können Kund*innen besser planen und sind stets über den aktuellen Stand ihres Auftrags informiert.

Auch Innen- und Außendienst stehen durch die Tools in konstantem Kontakt und können so die Zusammenarbeit vor, während und nach dem Vor-Ort-Einsatz besser koordinieren. So können Zentrale und Außendienst auch während des Einsatzes im Austausch bleiben, etwa um Unklarheiten zu beseitigen oder die Vorgehensweise abzustimmen. Die Dynamics 365 Field Service Mobile App unterstützt Techniker*innen vor, während und nach ihrer Arbeit vor Ort. Sie können etwa Bilder, Videos oder Text hinzufügen, um ihr Vorgehen zu belegen, oder sich den Einsatz per Unterschrift vom Kunden bestätigen lassen.

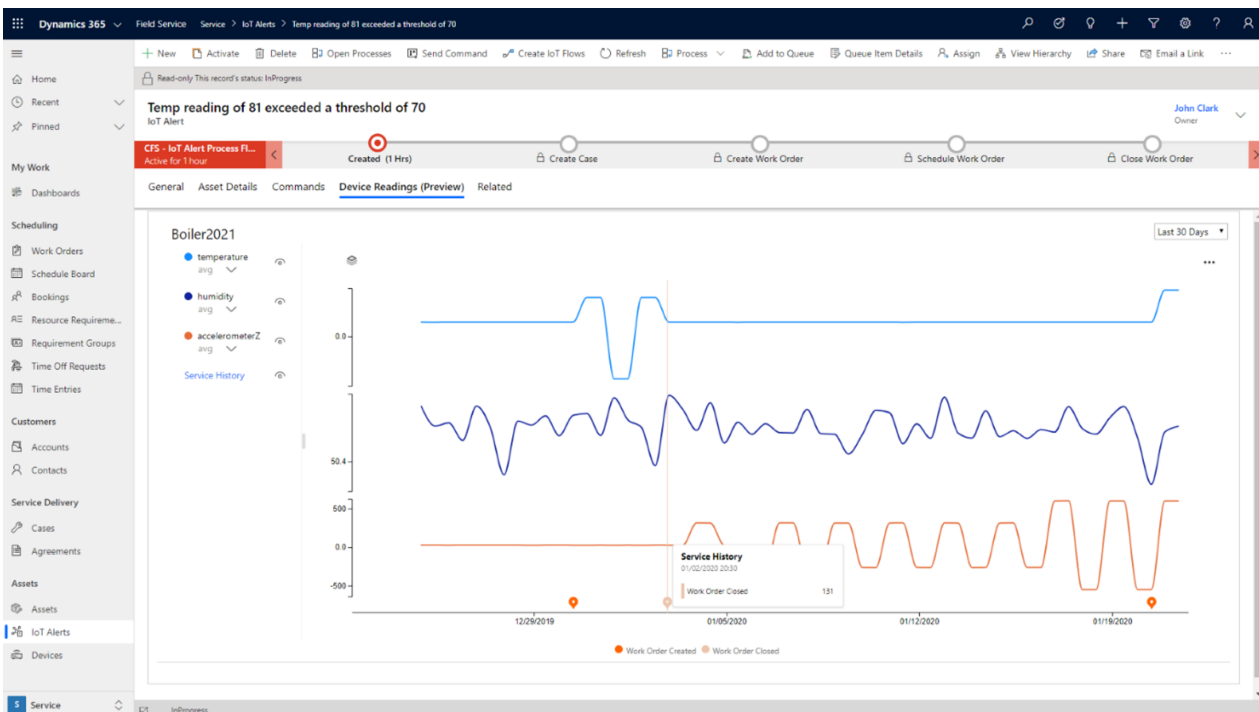


Dynamics 365 Field Service Mobile App

Moderne Wartungsmodelle

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.

Ein Beispiel für die vollständige Transformation des Kundenerlebnisses ist die prädiktive Wartung, mit der Hersteller die Zuverlässigkeit ihrer Anlagen verbessern und Probleme vermeiden können, die andernfalls Produktionsausfälle nach sich ziehen würden.



IoT-Sensoren an Geräten oder Anlagen zeigen Störungen an

Durch die Erfassung der Kundenstimmung, der Nutzung und anderer Daten sowie ihrer Analyse mithilfe von Machine-Learning-Algorithmen können Hersteller die nötigen Insights gewinnen, um Prozesse zu optimieren und Änderungen durchzuführen, die Produktqualität verbessern und die Kundenzufriedenheit steigern.

Ein entscheidender Schritt dabei ist, statt reagierenden Service zu bieten, ein prognostizierendes Just-in-Time-Wartungsmodell zu entwickeln, bei dem nur bei Bedarf gehandelt wird und so Kosten eingespart werden können. Mit Internet-of-Things-Sensoren an Geräten und Anlagen können Störungen remote erkannt und eventuell remote gelöst werden, bevor ein größeres Problem entsteht. Denn die effizientesten Service-Einsätze, sind die, die gar nicht durchgeführt werden müssen.

Connected Field Service

Connected Field Service ermöglicht durch IoT-Technologie Fernüberwachung und prädiktive Wartung von Anlagen. So 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.

Den besten Eindruck gewinnen Sie, wenn Sie die App selbst ausprobieren. Wir stellen Ihnen dafür gerne eine Demoversion zur Verfügung.

JETZT FIELD SERVICE TESTEN >>

Weiterführende Lektüre

Mehr über die Anwendungen, die wir Ihnen hier vorgestellt haben, erfahren Sie in diesen Whitepapern von proMX:



Wie Sie Ihre Vertriebsprozesse ankurbeln

Die Herausforderungen für Sales-Teams, die erfolgreich sein möchten, sind vielfältig. Wie können sie in einer Zeit des ständigen Wandels vorhersehbare und skalierbare Ergebnisse liefern? Wir lüften das Geheimnis in unserem Whitepaper.



Alles, was Sie über Project Operations wissen müssen

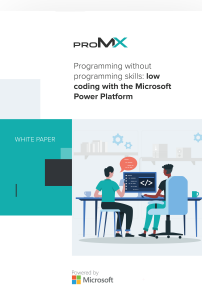
Wie führt Project Operations Funktionen aus den Bereichen Projektmanagement, Vertrieb und Finanzen in einer Lösung zusammen und hilft so, interne und externe Hürden bei der Umsetzung von Projekten zu überwinden? Lernen Sie die Vorteile und Möglichkeiten der Microsoft-Software kennen und erfahren Sie, wie Sie ein Microsoft-Partner bei der Einführung unterstützt.



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

Lesen Sie, wie Field-Service-Management-Lösungen helfen, Herausforderungen im technischen Außendienst zu bewältigen und wie nicht nur Sie sondern auch Ihre Kund*innen davon profitieren. Welche konkreten Vorteile Microsofts Lösung Dynamics 365 Field Service mit sich bringt, zeigt das reale Fallbeispiel eines unserer Kunden.

Außerdem interessant:



Low-Coding mit der Microsoft Power Platform

Benutzer*innen ohne Programmierkenntnisse können Daten auswerten und visualisieren, individuelle Geschäftsanwendungen entwickeln, wiederkehrende Abläufe automatisieren und vieles mehr. Wie? Mithilfe der Microsoft Power Platform, die sich auf die Low-Code-Anwendungen Power Apps, Power BI, Power Automate und Power Virtual Agents stützt. In diesem Whitepaper lernen Sie mehr über das Low-Coding-Konzept und wie es Dynamics 365 noch leistungsstärker macht.

Wir unterstützen Sie bei Ihrer digitalen Transformation

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 sind mit den Prozessen, Prioritäten und Herausforderungen der Fertigungsbranche vertraut. Kontaktieren Sie uns!

www.proMX.net



look@proMX.net



+49 (9 11) 81 52 3-0



+1 (786) 600 2840

