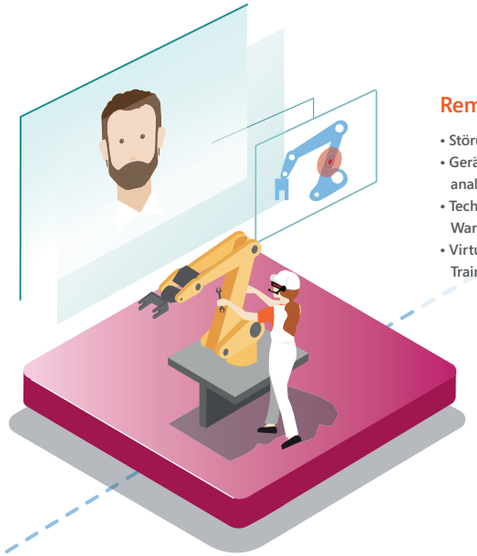
Extended Field Service

Abläufe im technischen Außendienst optimieren und vernetzen – mit Microsoft Dynamics 365

avanade



Remote-Unterstützung

- Störungen in Echtzeit analysieren
- Geräte oder Sensoren aus der Distanz analysieren und steuern
- Techniker via Augmented Reality bei Wartungsaufgaben unterstützen
- Virtuelle Schulungen und digitale Trainings anbieten

Digitale Einsatzplanung

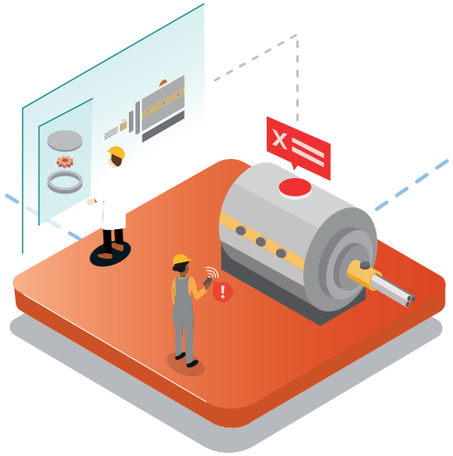
- Pünktlichkeit und Effizienz durch gute Koordination steigern
- Ressourcen dynamisch planen und Aufgaben flexibel zuweisen
- Routenplanung mit Hilfe von künstlicher Intelligenz automatisieren und durch Geo-Standort-Bestimmung präzisieren
- Bestückung von Servicefahrzeugen optimieren

Smarte Ersatzteilplanung

- Ganzheitliche Bedarfsplanung mit Hilfe zentraler Daten umsetzen
- Durch Automatisierung die Kosten der Lagerhaltung senken
- Digitale Tools für mehr Resilienz in der Supply Chain nutzen

Ganzheitliche Kundenbetreuung

- Interaktive Self-Service-Optionen für Kunden ausbauen – z.B. Kundenportale
- Eine intuitive User Experience ermöglichen – z.B. durch gut strukturierte Websites oder eine intelligente Führung durch FAQs
- KI verwenden, um Service Mitarbeiter zu entlasten – z.B. durch automatisierte Benachrichtigungen oder Chat-Bots
- Service-Techniker mit Daten ausstatten, um Kunden zielgerichteter zu beraten und Cross/Upsell-Verkäufe zu initiieren



Predictive Maintenance

- Maschinen via IoT überwachen
- Unregelmäßiges Verhalten erkennen, bevor es zu Ausfällen oder Störungen kommt
- Wartungseinsätze genauer planen
- Schwachstellen erkennen und durch Feedback an die Produktentwicklung verbessern

© 2021 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Markenzeichen in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.