

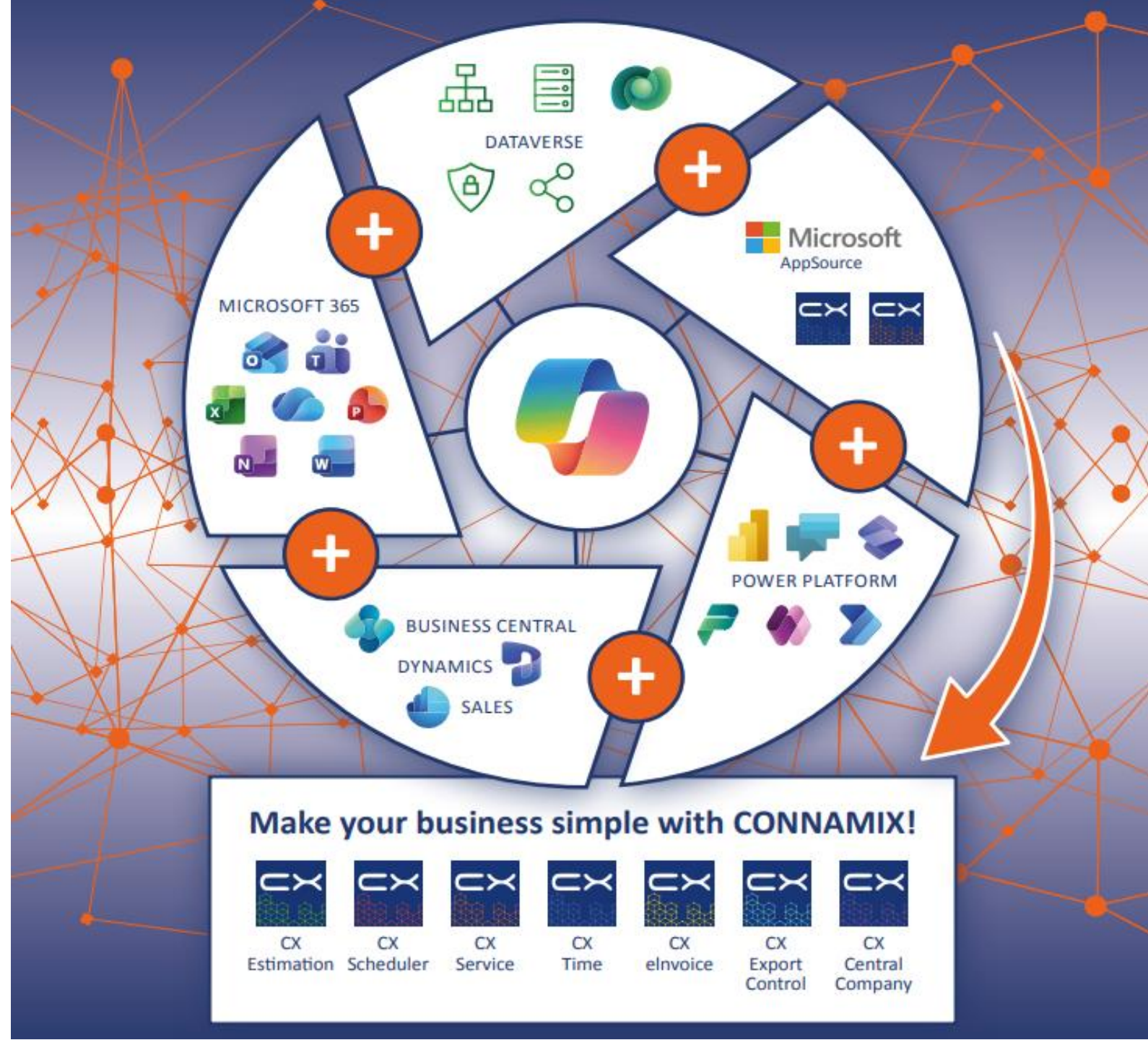
Vom Auftrag zum Erlebnis

Wie moderner Field Service im Microsoft-Ökosystem neu gedacht wird

Wie Microsoft das Spiel verändert

- Microsoft entwickelt das Ökosystem kontinuierlich weiter
- Neue KI-Funktionen stehen direkt im bestehenden System bereit
 - Unternehmen profitieren automatisch von Innovationen
 - Keine Insellösungen, keine getrennten Datenwelten

Wie aus
Prozessen
echte
Erlebnisse
entstehen





CX Service – wenn Serviceprozesse endlich durchgängig werden

- Serviceaufträge zentral verwalten
- Ressourcen und Einsätze intelligent planen
- Verbindung zwischen Backoffice und Außendienst
- Jeder Auftrag bleibt transparent nachvollziehbar



BUSINESS CENTRAL

ERP-System (Microsoft Dynamics 365 Business Central)



CX-SERVICE

Service Management

1. Stammdaten & Verwaltung

- Verträge
- Wiederkehrende Aufgaben
- Serviceleistungen
- Anlagen
- Kunden
- Kontakte



2. Störung / Servicebedarf



Eine Störung oder Serviceanforderung tritt auf.

3. Arbeitsanfrage erstellen



- Zusätzliche Informationen erfassen
- Alle relevanten Details dokumentieren

4. Arbeitsauftrag erzeugen



Aus der Arbeitsanfrage wird ein Arbeitsauftrag erzeugt mit allen relevanten Informationen.



CX-SCHEDULER

Planung & Disposition

5. Planung & Disposition

- Ressourcenplanung
- Kapazitätsplanung
- Einsatzplanung
- Zuweisung an Techniker / Mitarbeiter
- Übersicht über alle Aufträge



Ziel: Optimale Auslastung und Planung der Ressourcen

6. Zuweisung



Der Arbeitsauftrag wird einem geeigneten Techniker oder Mitarbeiter zugewiesen.

Alle Informationen bleiben zentral im System.



CX-TIME

(Power App)

Mobile Lösung für Techniker

7. Ausführung mit CX-Time



- ✓ Arbeitsauftrag wird an die Mobile App übergeben
- ✓ Techniker erhält alle relevanten Informationen
- ✓ Durchführung der Serviceleistung vor Ort
- ✓ Rückmeldung & Dokumentation



Zentrale Datenhaltung & Stammdaten

Verträge • Wiederkehrende Aufgaben • Serviceleistungen • Kunden • Anlagen • Kontakte • Ressourcen

Prozessüberblick



Stammdaten



Störung



Arbeitsanfrage



Arbeitsauftrag



Planung & Disposition



Zuweisung



Ausführung mit CX-Time



Serviceleistung erbracht

CX Time – moderner Field Service ohne Grenzen





BUSINESS CENTRAL

ERP-System (Microsoft Dynamics 365 Business Central)

Zentrale Stammdaten & Geschäftsprozesse



CX-SERVICE

Service Management

- Verträge
- Stammdaten
- Wiederkehrende Aufgaben
- Serviceleistungen
- Anlagen / Objekte
- Kunden

Prozesse

- ! Störung / Anfrage erfassen
- 📋 Arbeitsanfrage anlegen
- 📄 Arbeitsauftrag erstellen
- 🗄️ Alle Informationen zentral im System



CX-SCHEDULER

Planung & Disposition

- Ressourcenplanung
- Kapazitätsplanung
- Einsatzplanung
- Zuweisung an Techniker
- Überblick & Auslastung

Prozesse

- 📅 Aufträge planen
- 👤 Techniker zuweisen
- 🗺️ Touren & Routen optimieren
- 📊 Auslastung überwachen



Zentrale Datenhaltung in Business Central

Stammdaten, Verträge, Aufgaben, Serviceleistungen, Kunden, Anlagen, Historie, Dokumente, Buchungen ...

Datenübergabe
von Business Central
zu CX Time



DATAVERSE

Zentrale Datenplattform
(Offlinefähig)



Rückführung der Daten
von CX Time
zu Business Central



CX TIME

Power App Lösung (Mobile App für Techniker / Mitarbeiter)



Meine Aufgaben

- Ansicht nach Zeit:
 - Täglich
 - Wöchentlich
 - Monatlich
- Sortierung nach Priorität
- Übersicht aller zugewiesenen Aufgaben

Auftragsbearbeitung (Geführter Prozess)

- 👉 Aufgabe auswählen
- 📄 Auftragsdetails & Anleitung
- 🕒 Zeiterfassung (Start / Pause / Ende)
- 📄 Dokumentation (Text, Notizen)
- 📷 Fotos aufnehmen
- 📄 Weitere Informationen ergänzen
- 📄 Mängel / Maßnahmen erfassen
- 📄 Kundenunterschrift einholen
- 🔧 Reparatur / Service abschließen
- ✅ Auftrag abschließen



Offlinefähig

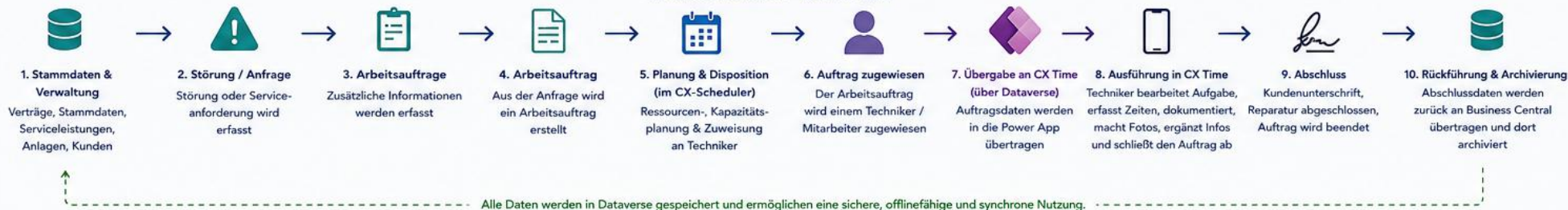
Arbeiten auch ohne
Internetverbindung
vollständig möglich



Synchronisation über Dataverse

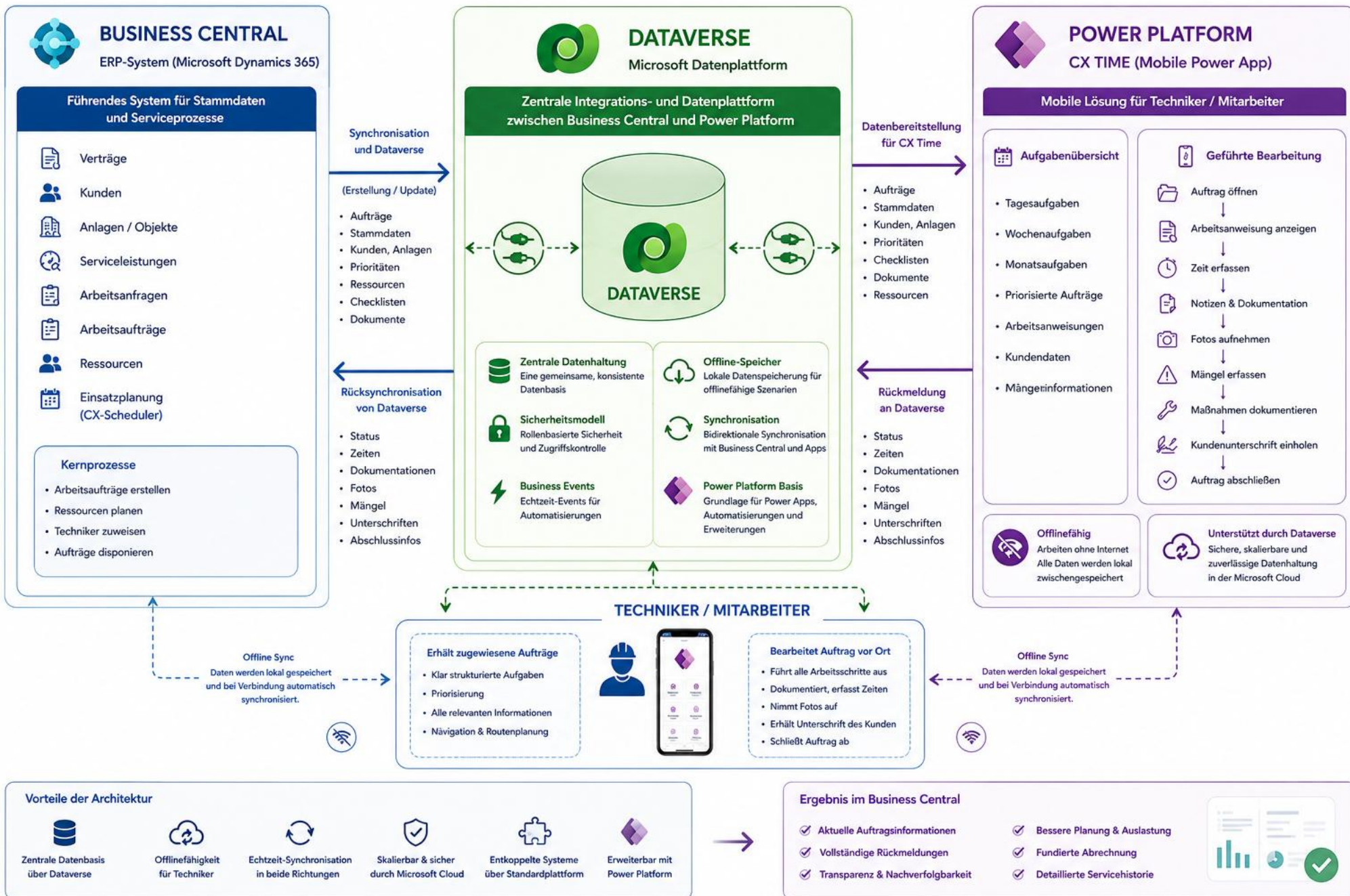
Automatische Synchronisation
bei Verbindung verfügbar

Prozessüberblick – End-to-End



Dataverse -
Der Ort, an
dem Prozesse
lebendig
werden

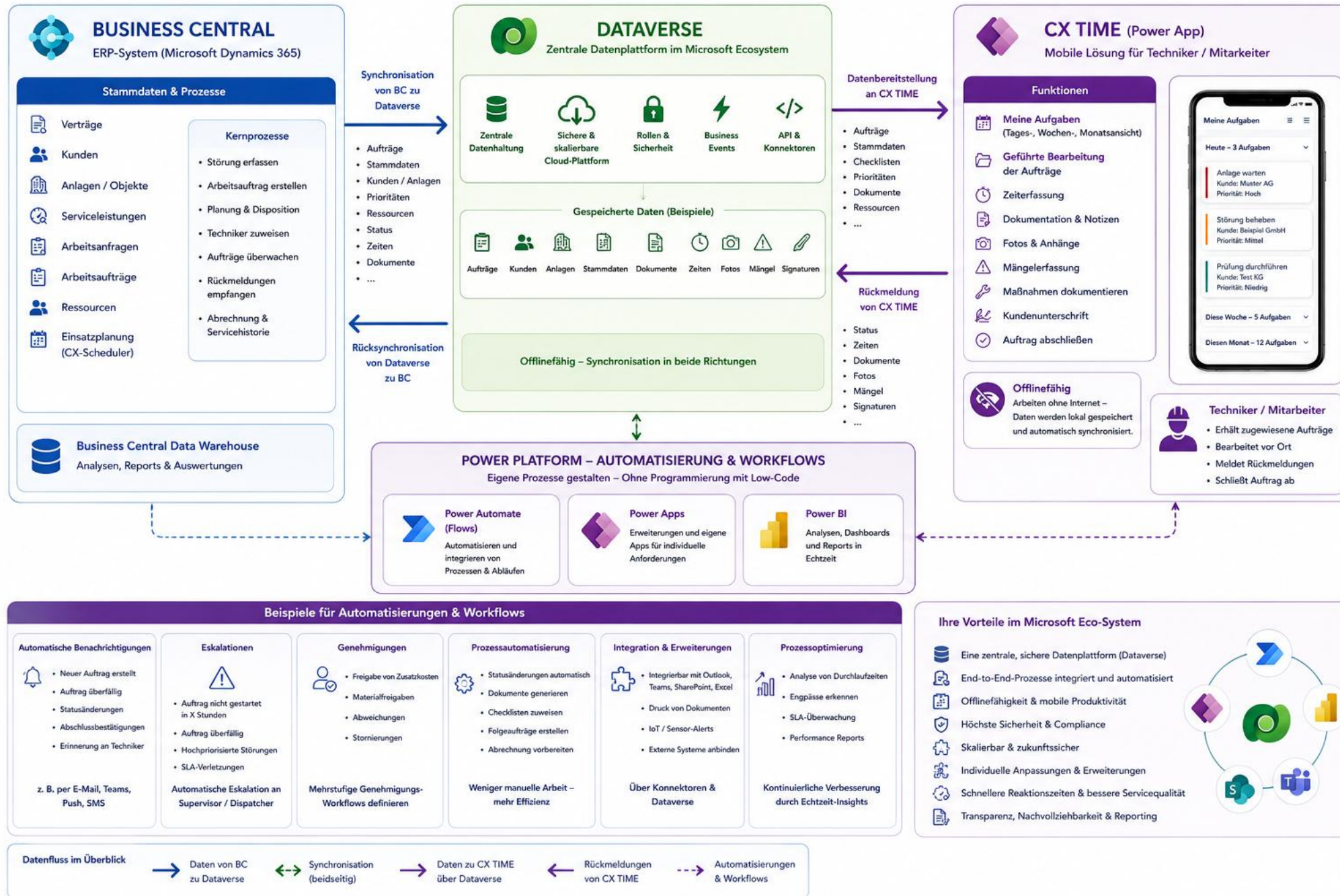






Power Automate – Workflows, die mitdenken

- Automatische Benachrichtigungen und Eskalationen
- Digitale Genehmigungen und Workflows
- Eigene Prozesse flexibel erweiterbar
- Schnelle Anpassungen ohne große Entwicklungsprojekte



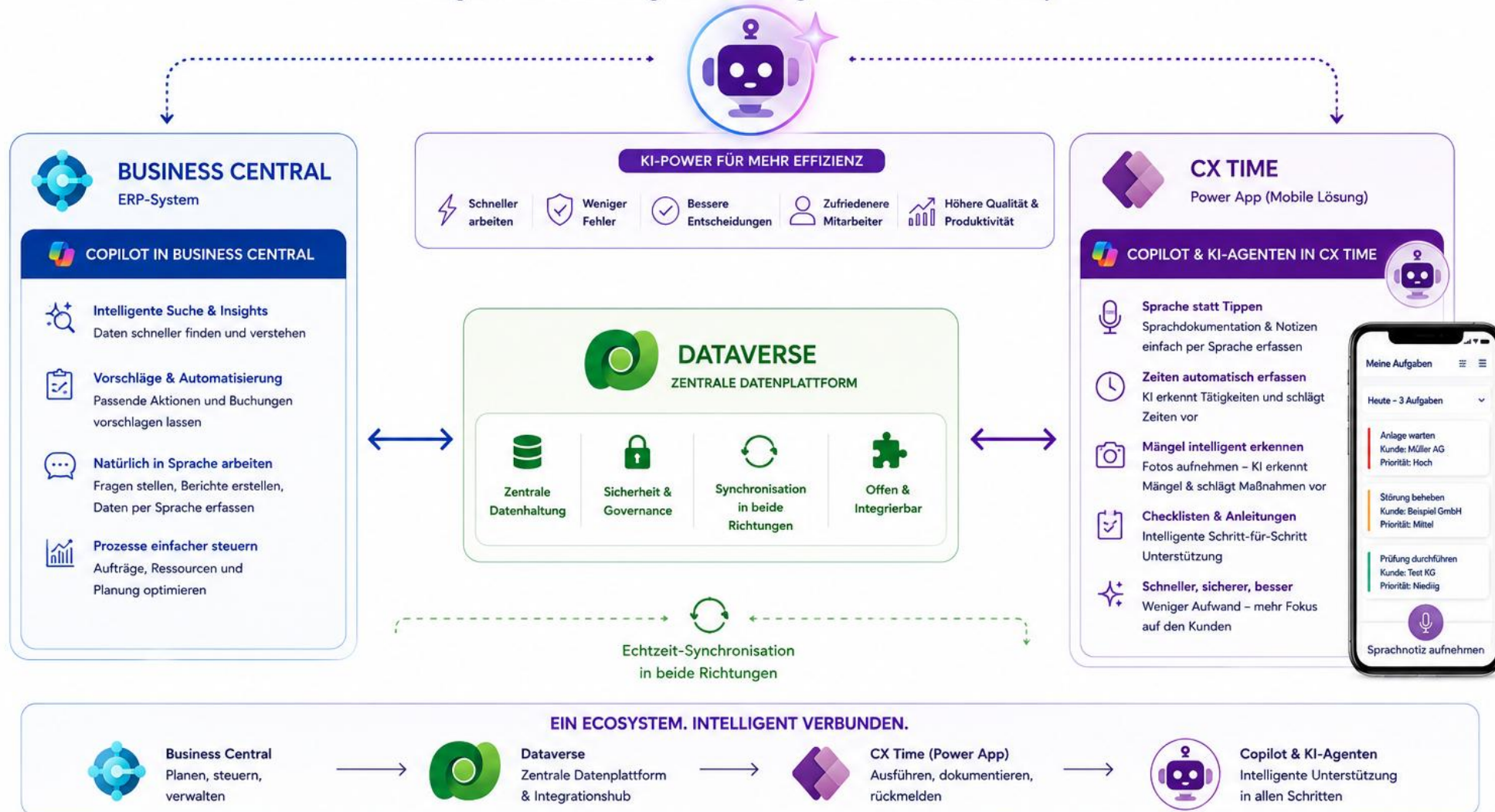
Copilot & KI- Agenten – die nächste Stufe des Arbeitens



COPILOT & KI-AGENTEN

DIE NÄCHSTE STUFE DES ARBEITENS

Intelligente Unterstützung. Nahtlos integriert. Mehr Effizienz für jeden.



✦ WENIGER AUFWAND. MEHR ERGEBNIS. GLÜCKLICHERE MITARBEITER. | DURCH KI & COPILOT – HEUTE UND MORGEN.



Sicherheit, die
im Hintergrund
alles verbindet





MICROSOFT AZURE SECURITY

Sicher. Verlässlich. In der Cloud.



COPILOT & KI-AGENTEN
Intelligente Unterstützung in allen Anwendungen



BUSINESS CENTRAL
ERP für Ihre Prozesse



DATAVERSE
Zentrale Datenplattform



CX TIME
Mobile Lösung für
Zeiterfassung, Service
und Dokumentation

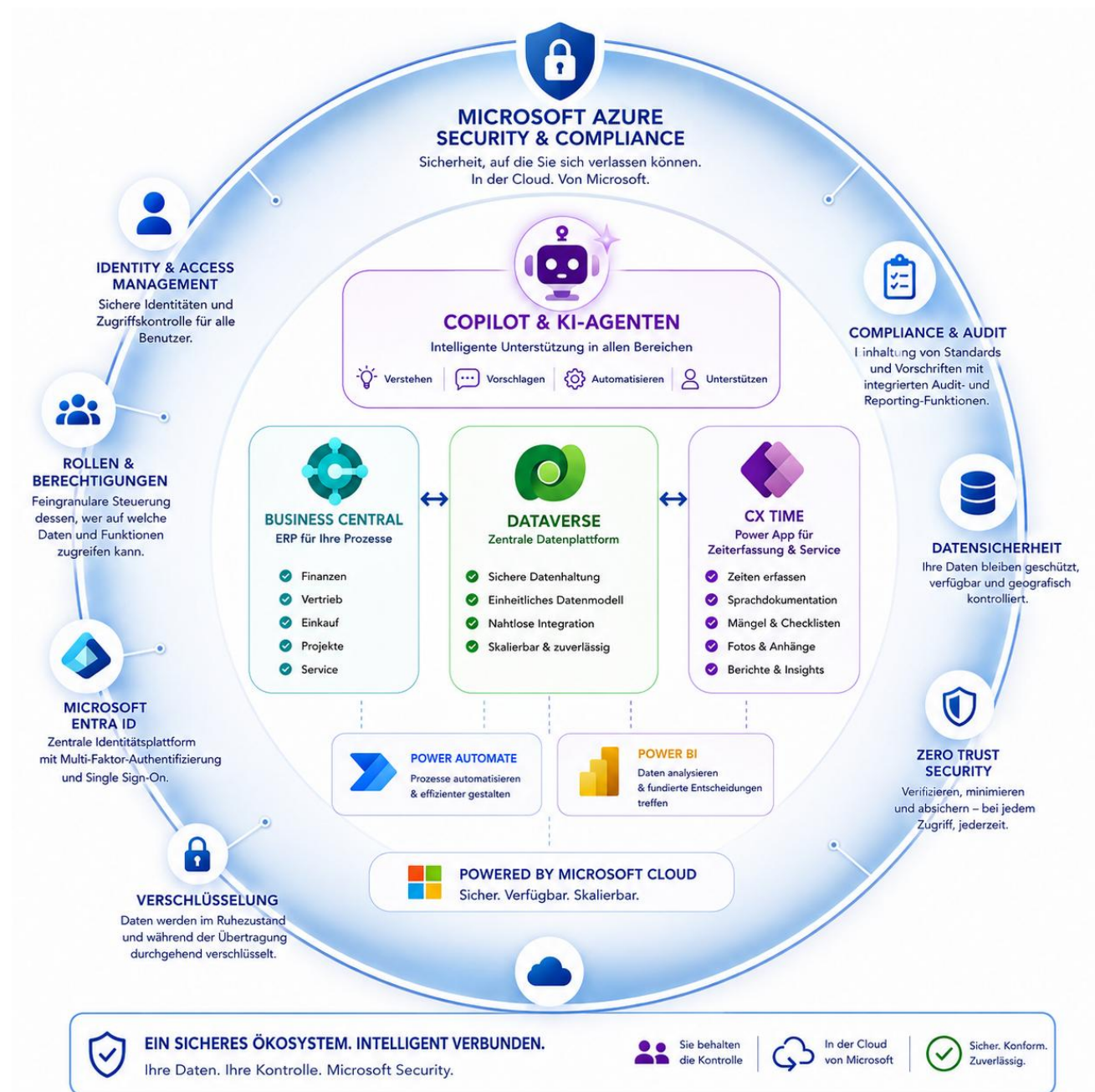


POWER AUTOMATE
Prozesse automatisieren



POWER BI
Daten verstehen
Entscheidungen treffen

End-to-End Sicherheit • Identity & Access • Compliance • Datenschutz • Verschlüsselung • Überwachung





CONNAMIX GmbH & Co. KG
Bürgermeister-Smidt-Str. 57
27568 Bremerhaven

Tel. +49 (0) 471 9526 8940
sales@connamix.com
www.connamix.com

Ihr Ansprechpartner:
Ugur Özkeser