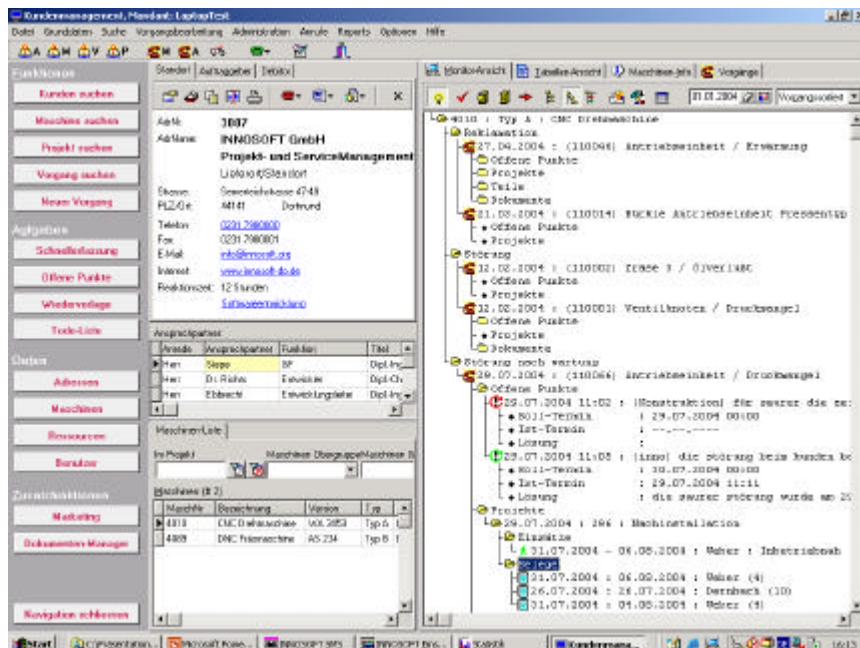


## Funktionen KundenManagement

- Übersicht aller Vorgänge, Einsätze, Belege, Angebote, Rechnungen, Dokumente
- Variabler und voreingestellter Workflow
- Einbindung beteiligter Abteilungen
- Ablage und Zuordnung der Dokumente und Berichte
- Vorgänge, Offene Punkte (Teilvorgänge) und Todo - Liste
- Wiedervorlage / Dauer der Auftragsbearbeitung
- CRM - Funktionen
- Codierung der Störungen mit Referenzierung
- Helpdesk Funktion

## Nutzen

- Informierter Gesprächspartner bei Kundenanruf
- Informationspool für Vertrieb und Konstruktion
- Störungsanalyse
- Möglichkeit von Teleservice durch Kopplung mit Partnerprodukt
- Maschinen- und Kundenhistorie



# KundenManagement

Dieses Programm fungiert an der Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen. Hier werden ankommende Anfragen, Störungen oder Aufträge entgegengenommen und bis zum Abschluss bearbeitet. Die Informationen (Vorgänge) werden über das Netzwerk an die entsprechenden Abteilungen, wie z.B. Materialwirtschaft, Konstruktion, Vertrieb und Service weitergeleitet. Bei einem intelligenten Kundenmanagement kann so aus einer Reklamation die Grundlage für ein Verkaufsgespräch oder eine Konstruktionsverbesserung entstehen.

**Maschinen-/Kundenhistorie:** Dem Bearbeiter werden bereits bei einem Anruf alle bisher beim Kunden bzw. bei dem Produkt erfolgten Ereignisse angezeigt. So erhält der Bearbeiter sofort einen Überblick und ist damit dem Kunden ein informierter Gesprächspartner.

Die Auftragsverfolgung von Artikeln und Baugruppen ist ebenso möglich, da den Artikeln neben der Teilenummer auch die Serien- und Chargennummer zugeordnet werden kann.

**Hotline:** Reklamationen sind unangenehm für den Kunden und auch für den Servicemitarbeiter, der sich in der Regel mit einem ärgerlichen Kunden auseinandersetzen muss. Bedenkt man, dass 75 % der Kunden nicht wissen, wer für eine Reklamation zuständig ist, so ist leicht einzusehen, wie wichtig eine Ansprechstation für beide Seiten ist.

**Integration:** Eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Reklamationsbearbeitung ist die Integration in bestehende Vertriebs-, Konstruktions- und Serviceprozesse. So wird das Programm in die Auftragsabwicklung und die Materialwirtschaft eingebunden.

**Dokumentation:** Alle den Auftrag oder die Störung betreffenden Dokumente, wie Berichte, Formulare, Belege, Angebote oder Briefe werden archiviert und den Maschinen und Vorgängen zugeordnet.

**Workflow:** Das Programm ist stufenartig aufgebaut, alle nicht im ersten Gespräch gelösten Reklamationen werden an Experten der Fachabteilungen weitergeleitet. Dabei sind für den eingeleiteten Prozess jederzeit die bereits geleisteten Arbeitsschritte(Stufen) und der aktuelle Bearbeitungsstand ersichtlich.

**Wiedervorlage:** Alle nicht abgeschlossenen Vorgänge und Offenen Punkte werden in der Wiedervorlage angezeigt und Terminüberschreitungen rot gekennzeichnet.

**CRM Funktionalität:** Von der Erfassung von Messekontakten und deren Auswertung über gezielte Serienmails bis zum Kampagnenmanagement.