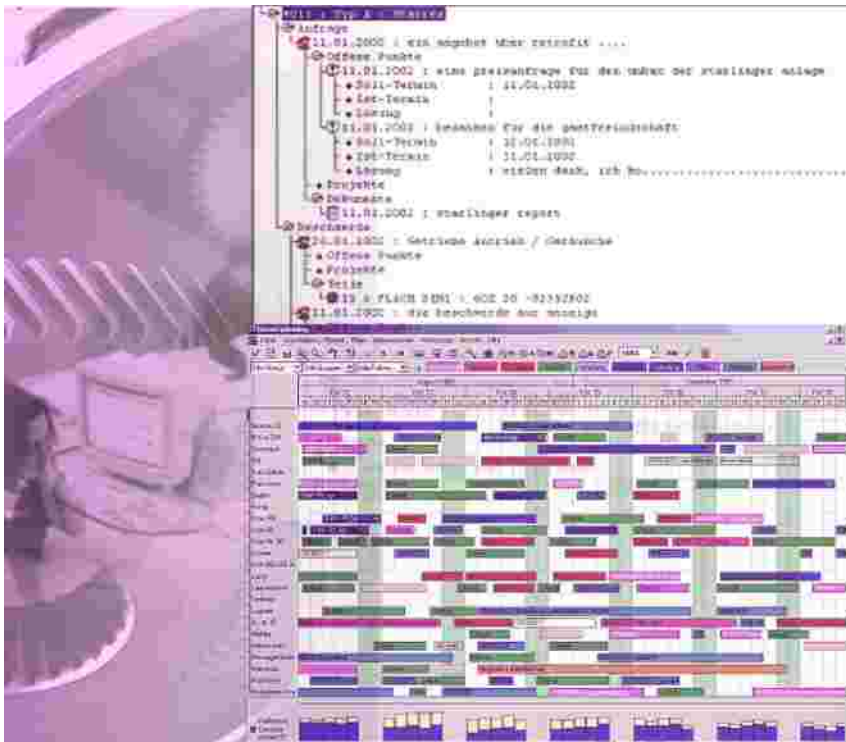


ServiceManagementsystem



Service-Managementsystem zur Unterstützung und Optimierung von industriellen Dienstleistungen.

Unter dem Begriff Kundendienst sind bei vielen Industrieunternehmen schon seit langer Zeit vielfältige Leistungen erbracht worden. In dem Maße, wie sich der Wettbewerb immer mehr verschärft, kommt einem umfangreichen Angebot industrieller Dienstleistungen eine immer größere Bedeutung zu.

„Die erste Maschine verkauft der Vertrieb – alle weiteren der Service“, dieser unter Maschinenbauern bekannte Leitsatz verdeutlicht, dass eine erfolgreiche CRM-Strategie gerade im Servicebereich eine wichtige Rolle spielt.

Das Service-Managementsystem SMS von **INNO**SOFT ermöglicht Ihnen die Dienstleistungen für Ihre Kunden effektiv und effizient zu erbringen. Die Modularität der Lösung erlaubt eine schrittweise und wirtschaftliche Einführung.

Die Funktionalität des System reicht

- vom Kundenmanagement
- über den Planauftrag / Projekt,
- zur Ressourcensteuerung,
- der Außendienstanbindung,
- der Fakturierung,
- dem Lagerwesen,
- der Maschinenhistorie,
- und der Integration in CRM- und ERP.

- **Steigerung der Lösungskompetenz im Service durch gemeinsame Wissensbasis sowie schnelleren Reaktionszeiten**
- **Erfüllung der Kunden- und Unternehmensvorgaben**
- **Planung, Steuerung und Kontrolle der Serviceabläufe**
- **Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit**
- **Aufbau eines Reklamationsmanagementsystems / Berichtswesen**
- **Maschinenhistorie / Informationsmanagement**

Service-Managementsystem

Kundenmanagement

Das Kundenmanagement steht im Mittelpunkt des Service-Managementsystems. Alle eingehenden Vorgänge wie Anfragen, Störungen oder Aufträge werden hier entgegengenommen. Die Informationen werden über einen integriertes Workflow an die betreffenden Stellen weitergeleitet. Schon bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Kunden stehen dem Sachbearbeiter eine gut strukturierte Maschinen/- und Kundenhistorie zur Verfügung. Alle nicht abgeschlossenen Vorgänge und offenen Punkte werden in der Eskalationsverwaltung angezeigt und Terminüberschreitungen rot gekennzeichnet.

Einsatzplanung

Der Service der unterschiedlichen Unternehmen ist ebenso verschieden, wie diese selbst. Dieser Tatsache wurde bei der Entwicklung der SMS-Einsatzplanung Rechnung getragen und die Lösung flexibel gestaltet. Folgende Aufgaben können Sie mit der SMS-Einsatzplanung einfach und übersichtlich verwalten:

- Grafische Disposition von Service/Montage
- Planung von Terminen, Kapazität und Kosten
- Wartungen und Inspektionen
- Datenaustausch mit dem mobilen Außendienst

Mobiler Außendienst

Das Werkzeug „Mobiler Außendienst“ steht dem Vertriebs- oder Servicemitarbeiter zur Übernahme seiner Aufträge, der Erfassung von Angeboten und Berichten und für die Rückmeldung der Auftragsdaten zur Verfügung.

Die Rückmeldung von Zeiten, Ersatzteile, Auslagen und Berichten dient der weiteren Bearbeitung des Vorgangs in der Einsatzplanung und zur Erstellung der Rechnung.

Faktura

Mit dem Faktura-Modul werden geleistete Einsätze berechnet. Die Berechnung erfolgt auf Basis der im mobilen Außendienst erfassten Daten wie Spesen, verwendetes Material, geleistete Stunden usw.. Die Funktion der Pseudo-Faktura ermöglicht Ihnen, vor der eigentlichen Rechnungsstellung die Rechnungsdaten einzusehen und gegebenenfalls zu ändern.

Projektmanagement

Mit dem Projektmanagement lassen sich komplexe Aufträge strukturieren und die einzelnen Vorgänge unter Berücksichtigung bestimmter Abhängigkeiten, wie bspw. der Ende-Start-Beziehung, verknüpfen.

Eine Übersicht aller Projekte hilft bei der Personalplanung oder bei der Terminabgabe langfristiger Baustellen. Die für die einzelnen Montageabschnitte verantwortlichen Mitarbeiter haben Ansatzpunkte für ihren Tätigkeitsbeginn und können die rechtzeitige Fertigstellung der vorgelagerten Stellen anmahnen.

Online bestellen

Für einen Service rund um die Uhr, an 7 Tagen in der Woche, ist es mittlerweile unumgänglich, einen Teil der Dienstleistung im Internet anzubieten. Der weltweite Verkauf von Ersatzteilen oder die Erfassung von Störungen wird durch das Online-Bestellsystem als Bestandteil des Service-Managementsystems ermöglicht.

Das Online-Bestellsystem ist direkt an die Daten des Service-Managementsystems gekoppelt, um einen aktuellen Datenbestand im Internet zu gewährleisten.

Weitere Module

Integrierte Zusatz-Module wie

- Helpdesk
- Berichtswesen
- Statistik
- Materialwesen
- GeoMap

erweitern die Funktionspalette.

Systemvoraussetzungen:

Betriebssystem:	Windows 2000 /XP
Hauptspeicher:	256 MB 512 MB (für Win XP)
Festplatte:	250 MB für das Programm, Daten je nach Volumen
Datenbanken:	ORACLE, MS-SQL-Server, IBM DB/2 oder IBM DB400,

Copyright © 2003 **INNOSOFT**. Alle Rechte vorbehalten.
Andere Waren- und Produktnamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.