

Service-Management

Guter Service ist ein Gewinn – Ihre Kunden haben es verdient

Service-Management

Ohne Information ist alles nichts. Um einen perfekten Service zu bieten, muss die Organisation genau wissen, welche Produkte der Kunde einsetzt und welche vertraglichen Vereinbarungen existieren. Durch die automatische Übernahme der Vertriebsaufträge ist die Pflege der Daten denkbar einfach. Dabei werden nicht nur Stammdaten, sondern auch integrierte Komponenten oder Seriennummern archiviert. Und wenn der Servicevertrag auch eine Miet- oder Leasingvereinbarung vorsieht – das godesys Service-Management überwacht alle Fälligkeiten und Termine. godesys Service-Management gibt Ihnen Antworten – manche auch ohne dass Sie fragen. So werden z. B. Reaktionsfristen und Wiederholungsstörungen nach festgelegten Eskalationsmechanismen verwaltet.

Service-Disposition

Wie will man Störungen planen? Störungsbehebung und Projekteinsätze – beide Vorgänge wollen effizient erledigt sein. Nur das Informationsbedürfnis ist stark unterschiedlich. Das godesys Service-Management trägt dem Rechnung. Durch die konfigurierbaren Oberflächen erhalten Sie genau die Informationen, die Sie benötigen: welcher Techniker ist unter Berücksichtigung der Entfernung verfügbar, wer hat das dringend benötigte Ersatzteil, wie ist der Auftragsstatus? Und den Überblick behalten Sie einfach mit der grafischen Dispositionstafel, die Ihnen die Verfügbarkeit einzelner Ressourcen darstellt.

Online-Service

Alle Prozesse zur Steuerung Ihrer modernen Service-Organisation stehen Ihnen komplett im godesys open enterprise portal zur Verfügung: Ihre Kunden können Störungen online melden und Techniker werden über Aufträge und Dispositionen für Einsätze informiert. Mitarbeiter können direkt auf Kundenanforderungen reagieren und eigenständig Dispositionen und Terminierungen für die ihnen zugewiesenen Serviceaufträge vornehmen. Bedarfe und Ersatzteile für einzelne Maschinen, die Servicehistorie und Materialverfügbarkeiten können online abgefragt oder entsprechenden Umlagerungsprozesse für Ersatzteile ausgelöst werden. Und nach erfolgter Störungs- oder Serviceeinsatzbearbeitung kann die Rückmeldung inkl. Ersatzteilbuchung und Spesen online erfolgen.

Mobile Service

Ein kompetenter und zuverlässiger Service gilt heute als wesentlicher Erfolgsfaktor für Unternehmensstabilität, als Mittel zur langfristigen Kundenbindung und als Gradmesser für die Kundenzufriedenheit. Wir bieten Ihnen eine App zur Unterstützung Ihrer Serviceprozesse. So können sich Ihre Mitarbeiter jederzeit mit den nötigen Informationen versorgen und gleichzeitig die Produktivität erhöhen.

Leistungs-Überblick godesys ERP



ERP

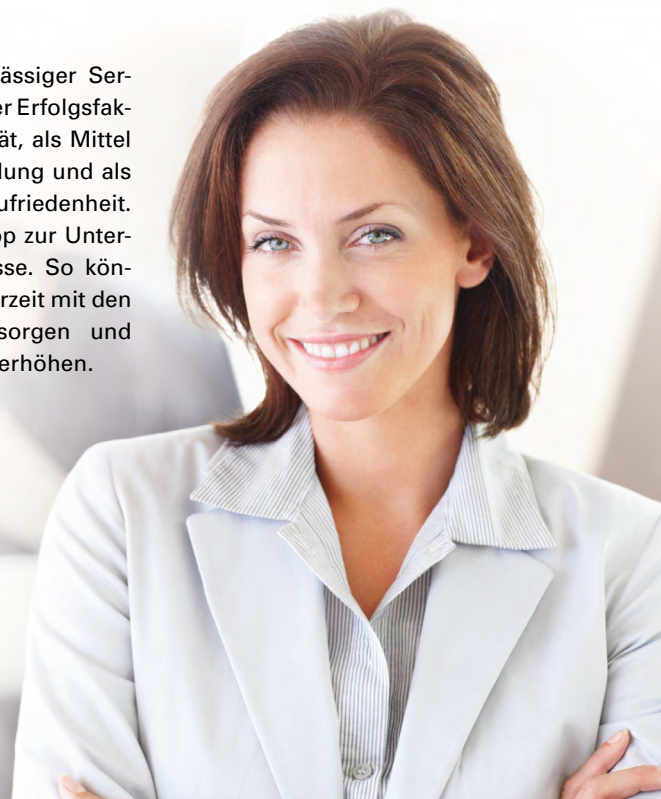
- Warenwirtschaft
- Auftrags-Management
- Projekt-Management
- Produktion
- Rechnungswesen
- Personal

CRM

- Vertrieb
- Service-Management
- Marketing

SCM

- Lieferketten-Management
- Logistik



Service-Management

Service- & Vertrags-Faktura

Die genaue Abrechnung der erbrachten Serviceleistungen erfolgt auf Basis der Rückmeldedaten der einzelnen Einsätze. Natürlich werden Materialverbrauch und eventuell bestehende vertragliche Vereinbarungen dabei berücksichtigt. So entsteht ein klares Bild über Kundenrentabilität, Garantieraufwendungen und Personalauslastung. Periodische Abrechnungen wie Wartungs- oder Leasingverträge können über die Vertrags-Faktura auf Basis der hinterlegten Zahlpläne vorgenommen werden. Dabei können durch das Vertrags-Management auch individuelle Vereinbarungen berücksichtigt werden.

Call-Management

Nicht jede Anfrage des Kunden ist auch gleich ein Service-Auftrag. Mit godesys Call-Management strukturieren Sie jede Kundenanfrage und führen Sie der geeigneten Maßnahme zu. Über den Portalzugang können Kunden einfach per Internet in die Prozessabläufe integriert werden. So wird auch Ihr Support zu einem Teil der Lösung.

Retoure

Gerade der Materialfluss stellt viele Serviceorganisationen vor besondere Herausforderungen. Neben der Ersatzteilversorgung im Field-Service bietet godesys Service-Management integrierte Möglichkeiten zur lückenlosen Retourenabwicklung. Von der RMA-Beantragung über das Internet bis zum Vorabaustausch – über konfigurierbare Retourenregeln werden alle logistischen Anforderungen optimal abgedeckt.

Projekt-Management

In einer dienstleistungsorientierten Wirtschaft sichert projektbezogene Arbeit die Existenz der Unternehmen. Nutzen Sie das godesys Projekt-Management, um Ihre Rentabilität im Griff zu behalten. Ob Angebot, Budgetplanung oder Terminüberwachung, ein sinnvolles Projektcontrolling muss in den Material- und Wertefluss des Unternehmens integriert sein.

Alle godesys Service-Management Module im Überblick:

Call-Management . Service-Auftrag . Ressourcen-Management . Vertrags-Management . Service-Faktura . Vertrags-Faktura . Portlet für Service-Management . Mobile Service optimal ergänzt durch: Vertrieb . Marketing . Projekt-Management

Sie wünschen weitere Informationen?

Der godesys Leistungskatalog informiert Sie umfassend – nicht nur zu diesem Thema. Fordern Sie Ihr kostenloses Exemplar an unter:

- E-Mail: info@godesys.de
- Online: www.godesys.de/anfrage

Einen Überblick über alle Lösungen von godesys erhalten Sie auch im Internet:

www.godesys.de/loesungen

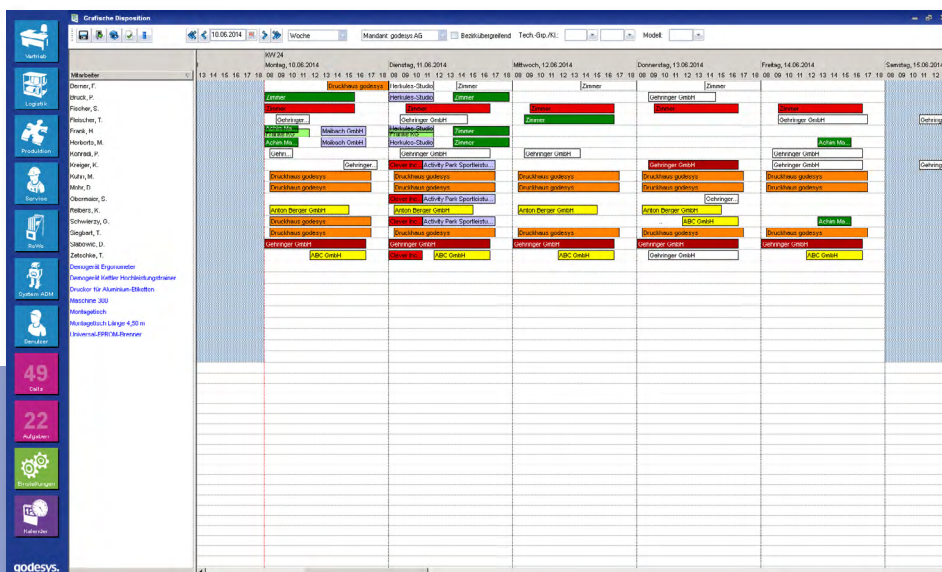
Überzeugen Sie sich von den vielen Vorteilen des godesys ERP auf einer unserer kostenfreien Info-Veranstaltungen. Alle aktuellen Termine und Veranstaltungsorte finden Sie hier:

www.godesys.de/events



godesys AG

Zentrale
 Nikolaus-Kopernikus-Straße 3
 D-55129 Mainz
 Telefon +49 6131 95977-0
 Telefax +49 6131 95977-67



Screenshot:
 godesys Service-Management
 Die editierbare grafische Disposition im godesys Service-Management zeigt Ihnen schnell und übersichtlich den Einsatzplan Ihrer Mitarbeiter.