

Steps Service Management

Exzellenter Service für zufriedene Kunden



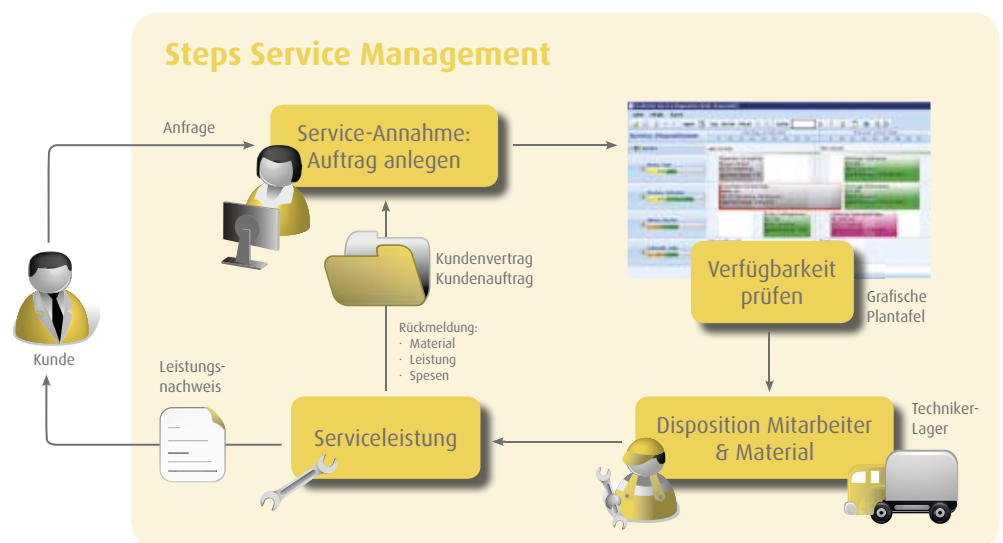
Zufriedenheit bei Kunden und Differenzierung am Markt erreicht man nicht alleine durch die Qualität der verkauften Produkte und Lösungen, sondern vor allem durch den Service, der Kunden beim Gebrauch der Produkte oder bei Problemstellungen geboten wird.

Die Erfassung von Serviceanfragen, die Einplanung geeigneter Mitarbeiter sowie die Rückmeldung und Abrechnung von erbrachten Leistungen und verbrauchtem Material sind die wichtigsten Prozesse für die Steuerung und den Erfolg einer mobilen Serviceorganisation.

Herausforderungen für Unternehmen entstehen dabei durch:

- ▶ aufwändiges und unvollständiges Erfassen der Serviceanfragen
- ▶ unzureichende Zuordenbarkeit zu vorhandenen Serviceobjekten (Geräte, etc.)
- ▶ mangelnde Übersicht über die Verfügbarkeit geeigneter Servicemitarbeiter
- ▶ Leerlaufzeiten und Überschneidungen bei Technikereinsätzen
- ▶ zu lange Dauer bei der Berechnung von Serviceeinsätzen
- ▶ unvollständige Informationen zu erbrachten Leistungen
- ▶ unzureichende Informationen über historische Serviceeinsätze

Das Steps Service Management ermöglicht Ihnen die effiziente Planung und Durchführung Ihrer Serviceeinsätze und hilft Ihnen so, durch ausgezeichneten Service die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern.



Sie profitieren dabei u.a. von

- ▶ schneller und effizienter Erfassung der Serviceaufträge
- ▶ direktem Zugriff auf die Daten des Kunden und auf die Serviceobjekte
- ▶ übersichtlicher Darstellung der Auslastung/Verfügbarkeit der Servicemitarbeiter
- ▶ schneller Ein- und Umplanung von Serviceeinsätzen durch eine Grafische Plantafel
- ▶ direkter/mobiler Rückmeldung von Leistungen und Material zum Serviceauftrag
- ▶ Fakturierbarkeit nach Aufwand oder gegen Servicevertrag
- ▶ durchgängigen Gerätedaten vom Einkauf bis zur letzten Wartung
- ▶ nahtloser Integration von Warenwirtschaft, CRM und Service Management

Steps Service Management

- Service Objekte
- Service Aufträge
- Grafische Plantafel
- Personal-Disposition
- Material-Disposition
- Tätigkeiten & Spesen
- Leistungsfaktura
- Service Belege

Lösungsumfang

► Managementinformationen

- Anzeige der Auftragsstati
- Diverse Auswertungen/Nachkalkulationen über Einsätze, Aufträge, Projekte
- Übersicht über schon erbrachte und noch zu erbringende Leistungen
- Information bzgl. Auslastung von Abteilungen und Mitarbeiter
- Auswertbarkeit nach Häufigkeit und Art der Service Aufträge/ Meldungen sowie der erbrachten Leistungen

► Service Objekte

- Verwaltung der in Wartung befindlichen Geräte, Lizenzen, etc.
- Hierarchische Strukturierung z.B. zum Abbilden von komplexen Maschinen, Anlagen oder Wohngebäuden
- Zuordnung zu Kunde, Vertrag, Service Aufträgen (aktuelle und historische)
- Hinterlegung von Daten zu Installation/Abnahme und Wartungsintervalle
- Nachvollziehbarkeit der ausgeführten Service Aufträge

► Service Auftrag

- Individuell definierbare Auftragsstypen
- Vererbung von Geräte-, Vertrags- und Kundendaten in den Service Auftrag
- Vergabe von Bearbeitungsprioritäten
- Klassifizierung in bis zu 4 hierarchische Kategorien als Basis für Auswertungen
- Disposition von Mitarbeitern und Material
- Information auf einen Blick zu Auftragsstatus, erbrachten Leistungen, etc.
- Zuordnung Service Auftrag zu Warenwirtschaftsauftrag und Projekten
- Abbildung einer 3-stufigen Projektstruktur und internen Projektorganisation

► Grafische Plantafel

- Darstellung aller geplanten Serviceeinsätze, Auslastungsanzeige
- Ein- oder Umplanung durch Drag & Drop (Verschieben der Einsätze per Maus)
- Betriebs-, Ressourcen- und Abwesenheitskalender, regions- und länderspezifische Feiertage
- Farbliche Unterscheidung verschiedener Tätigkeits- und Leistungstypen
- Such- und Filterfunktion für Projekte, Service Aufträge und Kunden

► Personal- & Materialdisposition

- Disposition einer oder mehrerer Mitarbeiter auf Service Auftrag inkl. Prio
- Einplanung in Fixtermin oder Zeitraum (Aufgabe)
- Einfache und schnelle (Um)Planung der Mitarbeiter in Grafischer Plantafel
- Routenplanung und Anzeige der Adresse auf Landkarte
- Materialdisposition/Lagerbuchung von Hauptlager auf Technikerlager
- Materialverantwortung der Techniker
- Berücksichtigung des Service-Materials in der Dispositions-/ Reservierungslogik sowie der Einkaufs-Bedarfsermittlung
- Abarbeitungsmaske für Service-Mitarbeiter
- Übergabe Termine und Aufgabe an mobile Service-Mitarbeiter über **Steps für Microsoft® Office Outlook®**

► Rückmeldung Tätigkeiten, Material & Spesen

- Rückmeldung der Mitarbeiterdispositionen auf einen Service Auftrag
- Unterscheidung der Leistungen nach Berechnen, Kulanz, Garantie, Klärung
- Angabe von Beginn- und Ende-Zeiten
- Tätigkeitsbeschreibung
- Plan-Ist-Vergleich der Leistungen
- Rückmeldung des verbrauchten Materials und Lagerabbuchung
- Erfassung und Abrechnung von Spesen
- Rückmeldung von erbrachten Tätigkeiten und Spesen mit Steps für Microsoft® Office Outlook® auch von unterwegs

► Schnelle Leistungsfaktura ohne Auftrag

- Vorbewertung der Einsätze durch Techniker bzgl. Fakturierbarkeit
- Selektion von zu fakturierenden Leistungen nach definierbaren Kriterien (Auftragstyp, Fakturazyklus, Leistungsdatum)
- Kontrolle und Nachbewertung durch Disponent/Projektleiter möglich
- Direkte Faktura von Tätigkeiten, Material und Spesen ohne Wawi-Auftrag

► Service Belege & Druck

- Kundenauftragsbeleg, Serviceschein
- Rückmeldungen, Rechnungen, Lieferscheine
- Tätigkeitsnachweise, Spesennachweise

► Eskalationsmanagement

- eMail Benachrichtigung bei Zeitüberschreitung (individuell konfigurierbar)
- Überwachung der Service Aufträge bzgl. Priorisierung und geplantem Ende

10.02.2010