

godesys Service-Management

Guter Service ist ein Gewinn – Ihre Kunden haben es verdient!

Basisdaten

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 beispielsweise Reaktionsfristen und Wiederholungsstörungen nach festgelegten Eskalationsmechanismen verwaltet.

Service-Disposition

Wie will man Störungen planen? Störungsannahme oder Projektplanung – 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.

Service- & Vertragsfaktura

Die Abrechnung der erbrachten Serviceleistungen erfolgt auf Basis der Rückmeldedaten der einzelnen Einsätze. Natürlich werden Materialverbrauch und evtl. bestehende vertragliche Vereinbarungen dabei berücksichtigt.

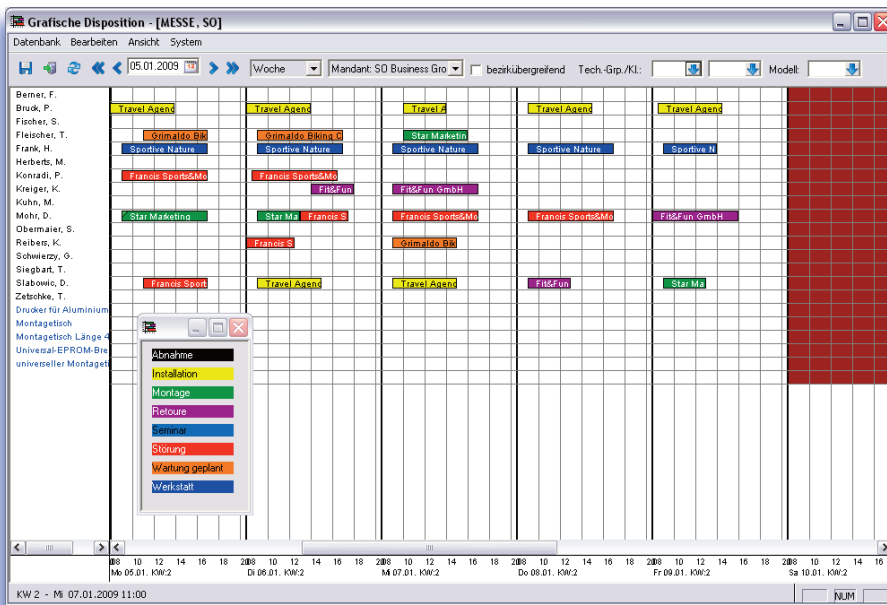
im Überblick

- Ressourcen-Management
- Service-Disposition
- Mobile Service
- Service- & Vertragsfaktura
- Call-Management
- Projekt-Management
- Retouren-Management
- ...

Um das kundenorientierte Unternehmen Wirklichkeit werden zu lassen, müssen alle Geschäftsprozesse Ihre strategischen Ziele unterstützen. godesys bietet Ihnen ERP-Lösungen für alle betriebswirtschaftlichen Prozesse:

- Vertrieb / CRM
- Rechnungswesen
- Personal
- Materialwirtschaft
- Auftragswesen
- Produktion
- ...





Die editierbare Plantafel zeigt Ihnen schnell und übersichtlich den Einsatzplan Ihrer Techniker.

So entsteht ein klares Bild über Kundenrentabilität, Garantieforderungen und Personalauslastung. Periodische Abrechnungen wie Wartungs- oder Leasingverträge können über die Vertragsfaktura auf Basis der hinterlegten Zahlungspläne vorgenommen werden. Dabei können auch individuelle Vereinbarungen berücksichtigt werden.

Call-Management

Nicht jede Anfrage des Kunden ist auch gleich ein Service-Auftrag. Mit godesys Call-Management gruppieren Sie jede Kundenanfrage und führen Sie der geeigneten Maßnahme zu. Natürlich können Anfragen auch über das Web gestellt 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 inte-

grierte Möglichkeiten zur lückenlosen Retourenabwicklung. Von der RMA-Beantragung über das Internet bis zum Vorabaustausch – über konfigurierbare Retourenregeln werden alle logistischen Anforderungen optimal abgedeckt.

Werkstatt

Die Steuerung von Reparaturen folgt eigenen Kriterien. Vom Kostenvorschlag bis zur Ersatzteilerrechnung – mit dem godesys Service-Management tragen Sie allen Bedürfnissen Rechnung.

Projekte

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.

ERP

für kundenorientierte Unternehmen

- **Stammdaten-Pflege**
Standort-, Kunden-, Debitorendaten; Fahrtkosten; Betriebskalender
- **Auftragsbearbeitung**
Auftragsannahme und -historie; Kostenvorschlag; Disposition; Wartungskonfigurator mit To-Do-Funktionalität
- **Service- & Vertragsfaktura**
Einzelfakturierung; Sammelfakturierung Standort / Debitor; Fahrtkostenabrechnung; automatisierte Zählerstandsabrechnung
- **Retouren**
Konfigurierbare Retourenregeln; RMA-Beantragung; Werkstattprüfung
- **Mobiler Kundendienst**
Mobile Anbindung; Smartphone-Lösung
- **Auswertungen**
Qualitätsstatistiken; Produktivitätsstatistiken; Modellstatistiken
- **Zusätzliche Möglichkeiten**
Customizer; Workflow; hierarchische Checklisten

Fragen Sie uns nach ausführlichen Informationen – auch zu anderen Produkten!