

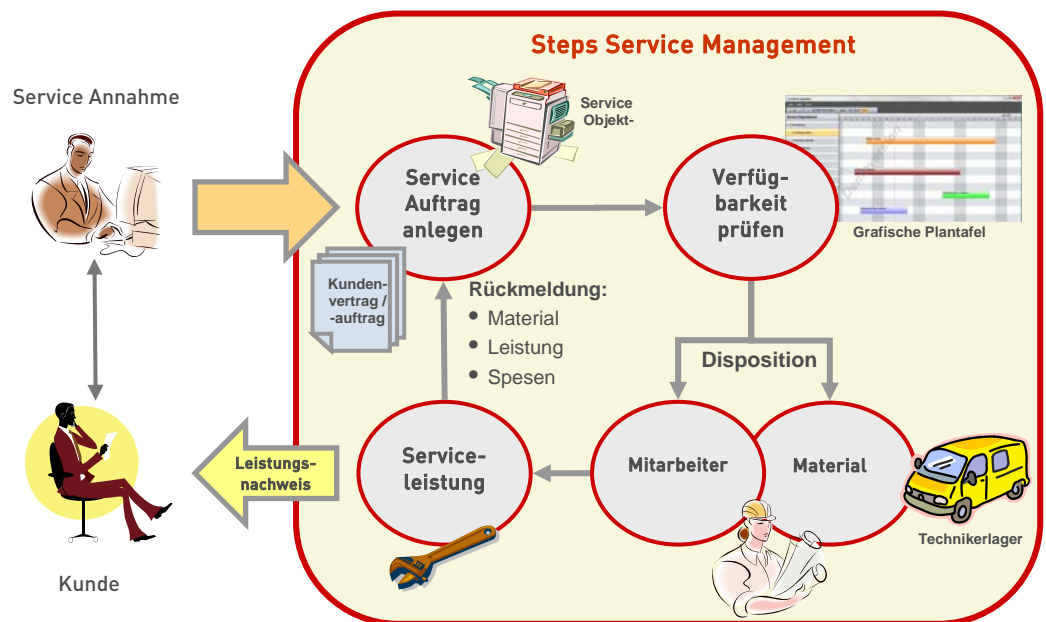
Steps Service Management

Exzellenter Service für zufriedene Kunden

Zufriedenheit bei Kunden und Differenzierung am Markt erreicht man nicht allein 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 mit
- ▶ direktem Zugriff auf die Daten des Kunden und auf die Serviceobjekte
- ▶ übersichtlicher Darstellung der Auslastung/Verfügbarkeit der Servicemitarbeiter
- ▶ schnelle Ein- und Umplanung von Serviceeinsätzen durch eine grafische Plantafel
- ▶ direkter/mobiler Rückmeldung von Leistungen und Material zum Serviceauftrag
- ▶ Fakturierbarkeit nach Aufwand oder gegen Servicevertrag
- ▶ Durchgängigkeit von Gerätedaten vom Einkauf bis zur letzten Wartung durch die Integration von Warenwirtschaft, CRM und Service Management.

Steps Service Management

Exzellenter Service für zufriedene Kunden

Lösungsumfang

Service Auftrag

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

Service Objekte

- ▶ Verwaltung der in Wartung befindlichen Geräte, Lizenzen, etc.
- ▶ Zuordnung zu Kunde, Vertrag, Service Aufträge (aktuelle und historisch)
- ▶ Hinterlegung von Daten zu Installation/Abnahme und Wartungsintervalle
- ▶ Nachvollziehbarkeit der ausgeführten Service Aufträge

Personal- und Materialdisposition

- ▶ Disposition einer oder mehrerer Mitarbeiter auf Service Auftrag inkl. Prio
- ▶ Einplanung in Fixtermin oder Zeitraum
- ▶ 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

Rückmeldung Tätigkeiten, Material und 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/Abrechnung von Spesen

Grafische Plantafel

- ▶ Übersichtliche Darstellung aller geplanten Serviceeinsätze
- ▶ Ein- oder Umplanung durch Drag & Drop (Verschieben der Einsätze per Maus)
- ▶ Schnelle Reaktion auf Mitarbeiterausfall oder Terminänderungen
- ▶ Freie Skalierbarkeit der Zeitachse (Tag, Woche, Monat)
- ▶ Farbliche Unterscheidung verschiedener Tätigkeits- und Leistungstypen
- ▶ Such- und Filterfunktion für Projekte, Service Aufträge und Kunden

Bewertung der Einsätze

- ▶ Vorbewertung der Einsätze durch Techniker bzgl. Fakturierbarkeit
- ▶ Kontrolle und Nachbewertung durch Disponent/Projektleiter möglich

Eskalationsmanagement

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

Managementinformationen

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

Service Belege

- ▶ Druck der Kundenbelege, Serviceschein
- ▶ Kundenauftragsbeleg
- ▶ Rückmeldungen
- ▶ Rechnung/Lieferschein
- ▶ Tätigkeitsnachweise
- ▶ Spesennachweise

Step Ahead AG
Burgweg 6
82110 Germering

Tel +49 (0)89 / 89 40 60-0
Fax +49 (0)89 / 89 40 60-10
Mail info@stepahead.info
Web www.stepahead.info

