

Dienstleister

Um ein Dienstleistungsunternehmen erfolgreich zu steuern, brauchen Sie eine Lösung, die vom Vertrieb bis zum Service alle Geschäftsprozesse integriert.

Alle Ressourcen perfekt managen und gleichzeitig die Kundenbeziehungen im Griff behalten. Hierbei kann Ihnen SO: BUSINESS SOFTWARE helfen.

Einsatzbereiche:

Die Steuerung einer professionellen Dienstleistungsorganisation ist eine täglich neue Herausforderung, die sich nur mit einer spezialisierten Unternehmenssoftware optimal lösen lässt. Dabei sind die Prozesse in Dienstleistungsunternehmen sehr unterschiedlich: Softwarehäuser, Ingenieursdienstleister, Berater oder Projektentwickler haben andere Bedürfnisse als ein technisches Serviceunternehmen.

SO: BUSINESS SOFTWARE bietet bereits im Standard zahlreiche Funktionen zur Steuerung des Servicegeschäfts und kann dabei gleichzeitig an kundenindividuelle Prozesse angepasst und flexibel erweitert werden. Dabei werden die Belange von Projektierern genauso be-

rücksichtigt, wie die einer technischen Serviceorganisation. Sie steuern Rahmenverträge, Mietabrechnungen und Hotlineeinsätze genauso wie Festpreisprojekte oder Abrechnungen nach Aufwand. Sie kennen ihren Kunden und seine Bedürfnisse. Denn ihr wichtigstes Kapital sind zufriedene Kunden.

Integrierte Gesamtsicht aller Teilprozesse

Marketing, Vertriebssteuerung, Projektmanagement, Kapazitätsplanung, Service- und Hotlineleistungen, Leistungserfassung und Abrechnung können koordiniert gesteuert werden. Dabei können für unterschiedliche Märkte und Kunden die jeweils richtigen Maßnahmen vorgegeben werden. Konfigurierbare Regelwerke (Workflows) und eine automatisierte Nachrichtenübermittlung (Eventserver) sichern konsequent die Einhaltung aller qualitativen und termin-

Steckbrief

SO: Branchen Lösungen



Dienstleister

Benefit

Integrierte Steuerung aller Projekt- und Serviceleistungen. Optimierte Leistungserfassung und -verrechnung. Erhöhung der Profitabilität durch umfassende Lösung

Anwendergruppen

Projektdienstleister, IT-Beratung, Logistikdienstleistungen, Ingenieursdienstleistungen, Softwareentwicklung, Vermietung von Anlagen und Geräten, Personalüberlassung, Marketing und Messebau

Highlights

Projekt-Management / Service-Management / Wartungsverträge / Miet- und Leasinggeschäfte / HelpDesk / Call-Center / grafische Kapazitätsplanung / Projekt- und Servicezeiterfassung per Web oder PDA, / automatische Leistungsabrechnung

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.godesys.de/branchen/dienstleister

The screenshot shows the 'Service-Management' software interface. The main window displays details for a service with ID 1129, including customer information, service type (Installation), and a disposition table. The disposition table lists the service status as 'vorgemerkt' (marked) on 08.01.2008 at 07:30. An Outlook Web Access window is overlaid on the main interface, showing a calendar for Thursday, September 8, 2005, with a task entry for 'Service Nr. 1129: Installation, Einrichtung und Prüfung (Anton Berger Modeversand GmbH)'.

Einsatz Nr.	Tech.-Name	Einsatz status:	Datum	Zeit	Dauer	vor Ort	Prio.	Beschreibung	Mail	Anl. Datum	Anl. Login
2314	Mohr	vorgemerkt	08.01.2008	07:30	04:00	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Installation, Einrichtung und Prüfung	<input type="checkbox"/>	08.01.2008	DEMO

Einsatzplanung für einen Dienstleistungsauftrag mit Outlook-Synchronisation

lichen Vorgaben. Mitarbeiter erhalten einen rollenbasierten Zugriff über Web-client, Smartphone oder PC-Anwendung mit voller Office- und Outlookintegration. Die genaue Kenntnis über die jeweils notwendigen Maßnahmen, eine jederzeitige kennzahlenbasierte Situationsübersicht und der permanente Informationsfluss zwischen allen Beteiligten stellen sicher, dass die zugesagten Qualitätsversprechen eingehalten werden können. Gleichzeitig verfügen sie über alle zur Unternehmensoptimierung wesentlichen Informationen und behalten so die Kosten im Blick. Durch die integrierte Erfassung, Verarbeitung und Auswertung aller Unternehmensdaten können Verwaltungsaufgaben deutlich minimiert und gleichzeitig alle Leistungsdaten für eine automatisierte Abrechnung strukturiert aufbereitet werden.

Kunden und Lieferanten werden via Internet über das Open Enterprise Portal integriert. Neben einem verbesserten Informationsfluss können Sie so auch erhebliche Kostenvorteile in die jeweiligen Dienstleistungsprozesse einbringen.

Alle Informationen werden systematisch erfasst. So entsteht verwertbares Wissen, das Sie zur konsequenten Standardisierung der Dienstleistungsprozesse verwenden können. Qualität und Kostenbewusstsein steigen.

Zielmärkte:

SO: BUSINESS SOFTWARE für den Dienstleistungsbereich kann sowohl für projektierende Organisationen (Software, IT-Dienstleistungen, Projektentwickler) als auch zur Steuerung technischer Services (Wartungs- und Serviceorganisationen, Repaircenter, Werkstätten) eingesetzt werden. Durch die hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Lösung können beliebige Dienstleistungsorganisationen erfolgreich gesteuert werden.

Auszug aus unseren Referenzen:



Die Tourismus & Congress GmbH Frankfurt am Main ist die Vermarktungsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main für alle Segmente des Fremdenverkehrs. SO: BUSINESS SOFTWARE sichert seit mehr als zehn Jahren den konsequenten Überblick über alle kaufmännischen Prozesse und integriert gleichzeitig mehrere Fachbereichsanwendungen.



Als eine der ersten Adressen im Bereich Sprachen steht der Name Berlitz seit mehr als 125 Jahren für hervorragende Sprachdienstleistungen. Dank Berlitz haben viele Millionen Menschen aus allen Lebensbereichen neue Kulturkreise intensiver kennengelernt und mit der Berlitz Methode® Sprachen gelernt. Die deutsche Tochter des Unternehmens setzt bereits seit 2003 auf SO: BUSINESS SOFTWARE, um die Kundenorientierung konsequent zu verbessern.



Fahrzeuge der Porsche AG noch weiter veredeln und zu individualisieren verlangt nach echter Höchstleistung. Um diese für jeden einzelnen Kunden immer wieder neu auf den Punkt bringen zu können, wird bei Techart für die Kundenorientierung konsequent auf godesys gesetzt. Heute werden alle Prozesse des Hauses, vom Vertrieb, über Produktion und Service bis zum Rechnungswesen mit SO: BUSINESS SOFTWARE gesteuert.

Funktionen

- Integrierte Steuerung von Marketing, Vertrieb und Projekten
- Projektverwaltung mit Soll- /Ist-Vergleichen
- Projektplanung mit Gantt, KPI und Milestones
- Zeit- und Materialverwaltung
- Service-Management inkl. Faktura
- Bewertung aller Leistungen auf Projekte, Rahmenvereinbarungen, Aufträge, Serviceeinsätze, Hotline-Calls
- Geräteunabhängige Leistungserfassung über PDA und/oder Browser
- Repaircenter und Retourensteuerung
- Urlaubs- und Abwesenheitsverwaltung
- Weiterbildungsmanagement
- Skill-Disposition
- kundenindividuelle Vertragsverwaltung
- Projektpreise, Kontingente
- Skill-Level Payment
- Budgetkontrolle und Änderungsaufträge (Change Request)
- Automatische Faktura inkl. Überstunden
- Liquiditätsplanung und -steuerung
- Garantie- und Kulanzverfolgung
- Hotline- und Callmanagement, Support
- Eskalationsmanagement
- ...

Fragen Sie uns nach ausführlichen Informationen – auch zu anderen Branchen