

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? 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.

Service- & Vertragsfaktura

Die 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, Garantieforderungen und Personalauslastung. Periodische Abrechnungen wie Wartungs- oder Leasingverträge können über die Vertragsfaktura auf Basis der hinterlegten Zahlpläne vorgenommen werden. Dabei können auch individuelle Vereinbarungen berücksichtigt werden.

Leistungs-Überblick godesys ERP



ERP

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

CRM

- Vertrieb
- Service-Management
- Marketing

SCM

- Lieferketten-Management
- Logistik



Service-Management

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.

Werkstatt

Die Steuerung von Reparaturen folgt eigenen Kriterien. Vom Kostenvoranschlag bis zur Ersatzteilberechnung – mit dem godesys Service-Management tragen Sie allen Bedürfnissen eines modernen Repaircenters 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.

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 unter: www.godesys.de/loesungen.

Überzeugen Sie sich von den vielen Vorteilen des godesys ERP auf einer unserer kostenfreien Informationsveranstaltungen. Alle aktuellen Termine und Veranstaltungsorte finden Sie unter: www.godesys.de/events.

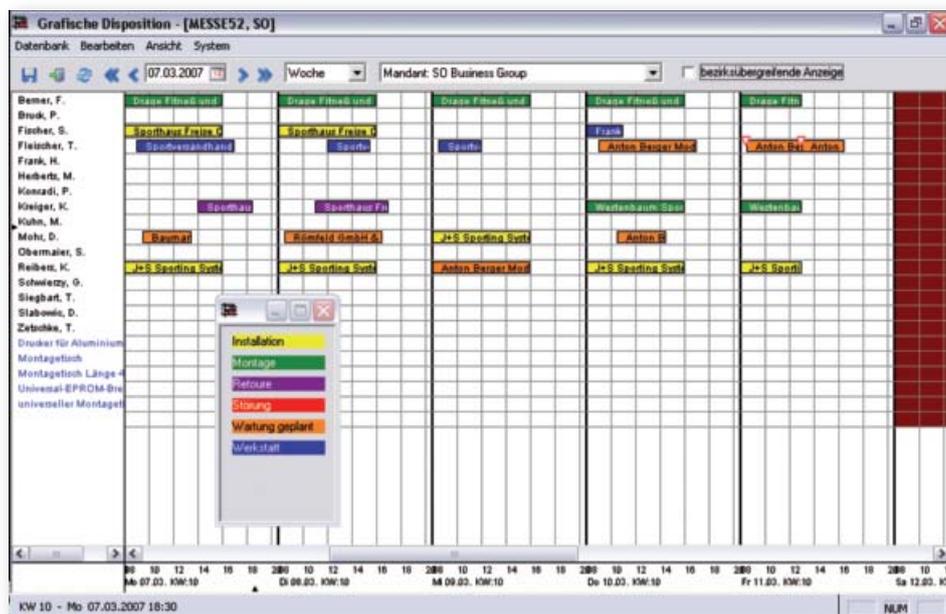
Alle godesys Service-Management Module im Überblick:

Ressourcen-Management . Service-Auftrag . Call-Management . Service-Faktura . Vertragsfaktura . Projekt-Management . Retouren . Online-Portal



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 Plantafel zeigt Ihnen schnell und übersichtlich den Einsatzplan Ihrer Techniker.