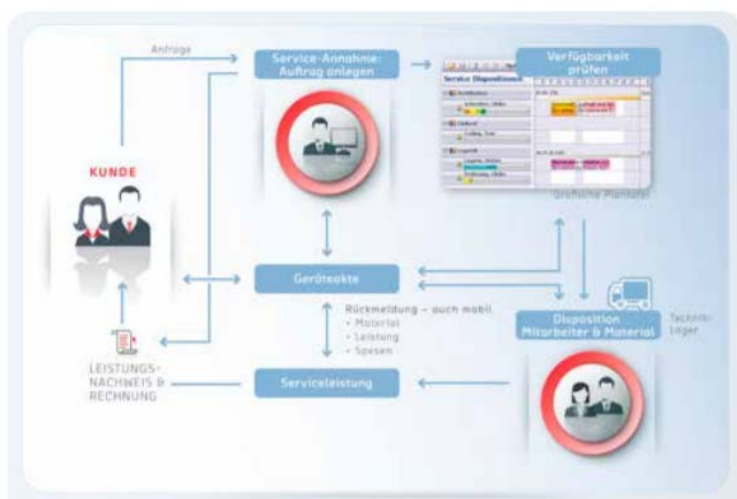


Kundenzufriedenheit und Differenzierung von Mitbewerbern erreicht man nicht alleine durch die Qualität der verkauften Produkte und Lösungen, sondern vor allem durch die Betreuung der Kunden im Nachhinein.

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

Herausforderungen für Unternehmen entstehen dabei durch:

- aufwendiges und unvollständiges Erfassen der Serviceanfragen
- schwierige Zuordnung zu vorhandenen Serviceobjekten (Geräte, etc.)
- mangelnde Übersicht über die Verfügbarkeit geeigneter Servicemitarbeiter
- Leerlaufzeiten und Überschneidungen bei Technikereinsätzen
- langer Zeitverzug bei der Berechnung von Serviceeinsätzen
- unvollständige Informationen zu erbrachten Leistungen
- ungenaue Informationen über historische Serviceeinsätze



Steps Service

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

Ihre Vorteile:

- schnelle und effiziente Erfassung der Serviceaufträge
- direkter Zugriff auf die Daten des Kunden und die Serviceobjekte
- übersichtliche Darstellung der Auslastung/Verfügbarkeit der Servicemitarbeiter
- schnelle Ein- & Umplanung von Serviceeinsätzen durch eine Grafische Plantafel
- direkte mobile Rückmeldung von Leistungen und Material zum Serviceauftrag
- Berechnung nach Aufwand oder gegen Servicevertrag
- durchgängige Gerätedaten vom Einkauf bis zur letzten Wartung
- nahtlose Integration von Warenwirtschaft, CRM und Service Management

Lösungsumfang

Service Objekte

- Verwaltung der sich in Wartung befindenden Geräte, 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 Wartungsintervallen
- Nachvollziehbarkeit der ausgeführten Service Aufträge

Service Auftrag

- Individuell definierbare Auftragsstypen
- 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 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
- Betriebs-, Ressourcen- und Abwesenheitskalender, regions- und länderspezifische Feiertage, Mitarbeiterurlaube
- Urlaubsantrag & -genehmigung, Urlaubskonto inkl. Sonderurlaub & Freizeitausgleich
- Farbliche Unterscheidung verschiedener Tätigkeits- & Leistungstypen
- Such- & Filterfunktion für Projekte, Serviceaufträge und Kunden

Personal- & Materialdisposition

- Disposition eines oder mehrerer Mitarbeiter auf Serviceauftrag 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 & Aufgabe an mobile Service-Mitarbeiter über Steps für Microsoft® Office Outlook®

Rückmeldung Tätigkeiten, Material & Spesen

- Rückmeldung der Mitarbeiterdispositionen auf einen Serviceauftrag •
- Unterscheidung der Leistungen nach Berechnen, Kulanz, Garantie, Klärung
- Angabe von Beginn- und Ende-Zeiten
- Tätigkeitsbeschreibung
- Plan-Ist-Vergleich der Leistungen
- Rückmeldung des verbrauchten Materials & 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. Abrechnung
- Selektion von zu berechnenden Leistungen nach definierbaren Kriterien (Auftragstyp, Fakturazyklus, Leistungsdatum)
- Kontrolle & 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 Serviceaufträge bzgl. Priorisierung und geplantem Ende

Managementinformationen

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