

factor:plus - CRM-Modul Kundendienst



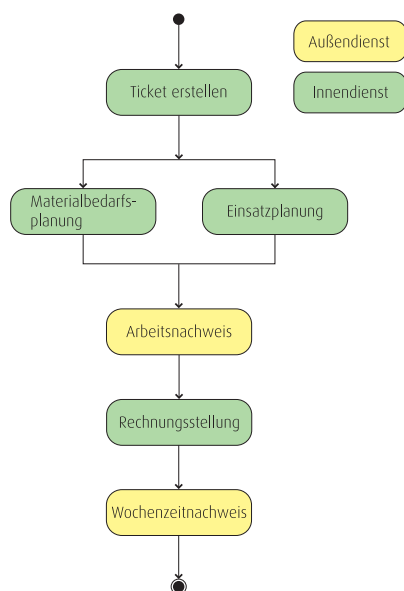
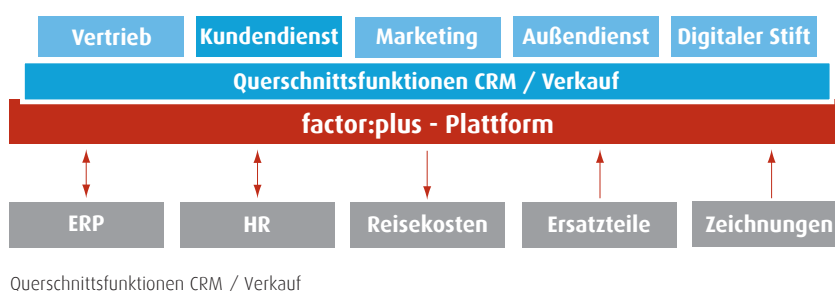
factor:plus - CRM - Kundendienst deckt innerhalb von factor:plus - CRM den Bereich ab, der die Betreuung von Anlagen und Maschinen durch Techniker zum Inhalt hat.

Das Modul „Kundendienst“ kann im Bedarfsfall um Module für Vertrieb und Marketing erweitert werden. In jedem Modul werden sowohl die Belange des Innen- wie auch des mobilen Außendienstes berücksichtigt. Der Einsatz unterschiedlicher Systeme hierfür entfällt, denn factor:plus - CRM deckt all diese Themen mit einem einzigen Modulbaukasten ab, also ganz ohne Medienbrüche. Auch Subsysteme wie Ersatzteilkatalog oder Zeichnungsverwaltung sind integrierbar. Technologisch ist factor:plus - CRM up-to-date, denn es basiert auf der zukunftssicheren .NET-Technologie von Microsoft mit dem Vorteil einer jedermann vertrauten Handhabung.

Die Anwendung

Das Modul factor:plus - CRM-Kundendienst deckt softwareseitig alles ab, was ein professioneller Kundendienst braucht, um Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Auf einen Nenner gebracht: Hohe Betriebsbereitschaft der betreuten Systeme bei optimaler Qualität und dies zu möglichst günstigen Kosten.

Die Anwendung umfasst den Bereich des operativen Einsatzes von Technikern, die komplette Planung von Service-, Wartungs- und Montageeinsätzen (inkl. Tourenplanung) sowie die kaufmännische Aufarbeitung aller in diesem Zusammenhang anfallenden Aufgaben aus Abrechnung, Berichts- und Vertragswesen.



Workflow Kundendienst

Die Prozesse sind workflow-orientiert und geben definierte Arbeitsabläufe vor. Auch stellen sie den Informationsaustausch zwischen Innen- und Außendienst und mit dem Vertrieb sicher. Querschnittsfunktionen helfen, das System schlank zu halten, denn einzelne Funktionsbausteine werden über alle Module hinweg gemeinsam genutzt.

Dies betrifft folgende Themen:

- Kontaktdaten
- Artikelverwaltung
- Aktivitäten-Management
- Auswertungen und Analysen

Leistungsumfang und Funktionstiefe des Systems orientieren sich zu allererst am Profil der Technikereinsätze.

Welche Systeme können von welchen Technikern betreut werden? Was wird für welchen Einsatz an Equipment benötigt? Wo bestehen gewachsene Kunden-Techniker-Bindungen? Wie sieht eine optimale Routenplanung aus? Auf diese Fragen müssen bei der Ausgestaltung des Systems passgenaue Antworten gefunden werden.

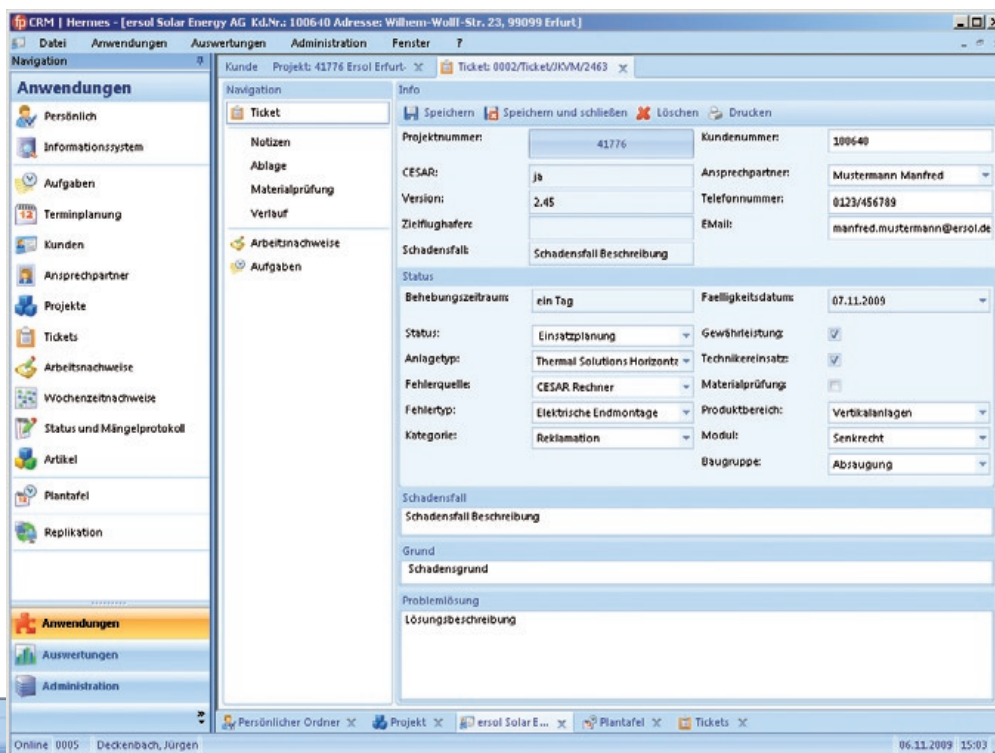
Diese breite Informationsbasis ist es, warum sich factor:plus CRM-Kundendienst insbesondere für die Betreuung technisch anspruchsvoller Systeme eignet.



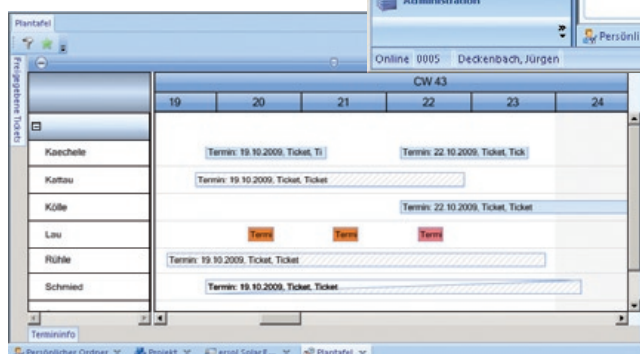
factor:plus - CRM-Modul Kundendienst

Aus dem umfangreichen Leistungsspektrum können folgende Funktionsbausteine frei ausgewählt werden:

- Einsatzplanung
(optional: Tourenplanung)
- Vertragsverwaltung
- Maschinen-/Anlagendaten
- Berichtswesen
- Abrechnungen
- Ersatzteilmanagement



Ticket-Erfassung



Plantafel ohne Ticket

Mobiler Außendienst

Mitarbeiter, die „draußen“ ihren Dienst tun, können nicht auf die DV-Unterstützung eines Arbeitsplatzes zurückgreifen. Um dennoch im Einsatz nicht auf aktuelle Informationen verzichten zu müssen, brauchen sie DV-Unterstützung. Dies stellen wir dadurch sicher, dass wir ihnen „offline“ alle maßgeblichen Informationen mitgeben, um ihren Einsatz erfolgreich bestreiten zu können.

Ein leistungsstarker Replikationsmechanismus stellt sicher, dass der erforderliche Datenabgleich zwischen Notebook des Technikers und zentralem Rechner schnell und sicher erfolgt.

Nutzen

Der wesentliche Nutzen von factor:plus-CRM liegt in folgenden Punkten:

- Umfassender Modulkaukasten für alle Belange des Kundendienstes mit Option zur Erweiterung in Richtung Vertrieb.
- Durchgängiges System ohne Medienbrüche.
- Einstieg an jeder beliebigen Stelle mit Möglichkeit zum späteren Ausbau.
- Exakte Abbildung Ihrer Bedarfsituation ohne jeglichen überflüssigen Ballast.
- Kurze Einführungszeiten und schneller Return on Investment.
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz durch Windows Look-and-Feel.