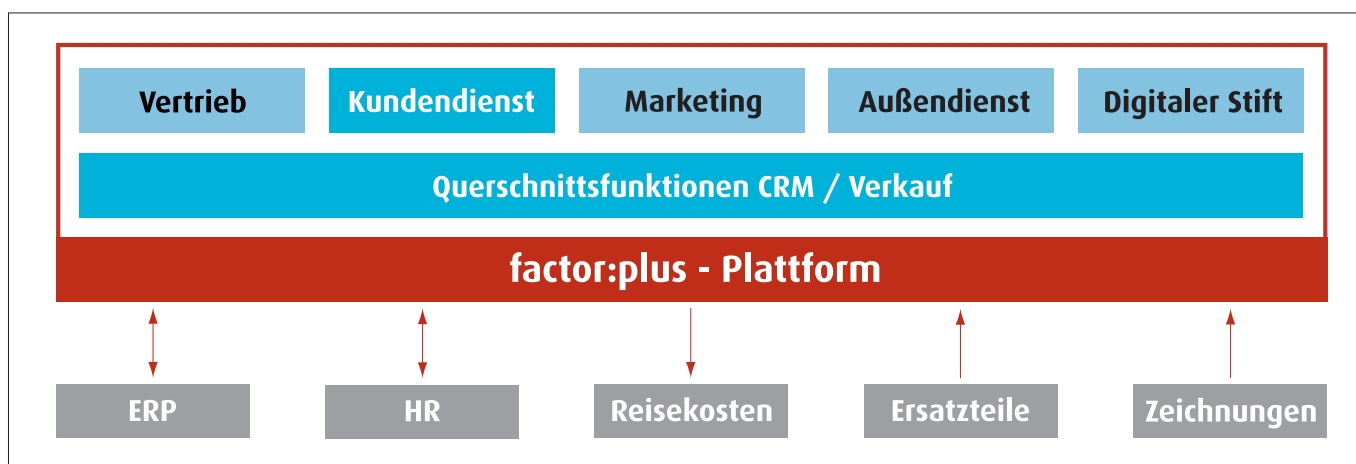


factor:plus - CRM-Modul Kundendienst



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

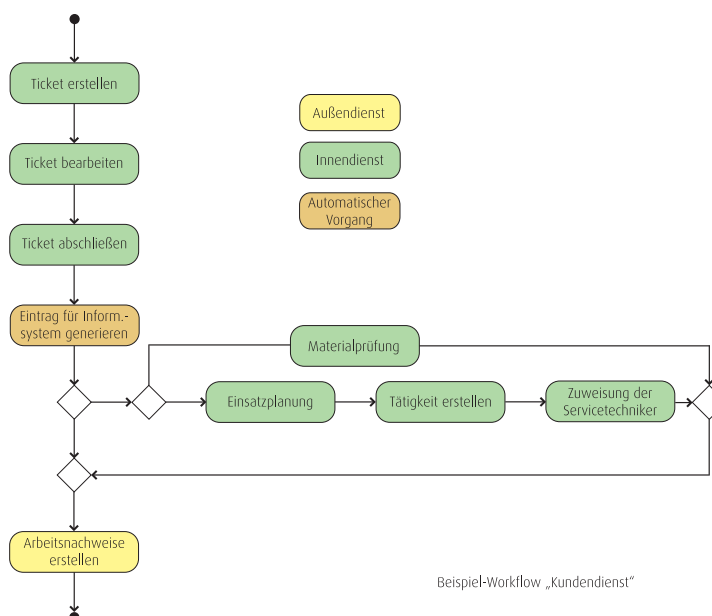
Das Modul factor:plus - CRM-Kundendienst deckt softwareseitig alles ab, was ein professioneller Kundendienst braucht, um Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Auf einen Nenner gebracht: Hohe Betriebsbereitschaft der betreuten Systeme bei optimaler Qualität und dies zu möglichst günstigen Kosten.

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.

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



Beispiel-Workflow „Kundendienst“



factor:plus - CRM-Modul Kundendienst

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

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.

Aus dem umfangreichen Leistungsspektrum können folgende Funktionsbausteine frei ausgewählt werden:

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

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



Status	Datum	Projektnummer	Kategorie	Kunde	Ort	Ansprechpartner
Neu	04.02.2008	12345678	Fehler	München	München	München
Neu	04.02.2008	95786293	Anlage	Augsburg	Augsburg	Augsburg
Neu	04.02.2008	49236495	Fehler	Münster	Münster	Münster
Neu	04.02.2008	10329347	Fehler	Schwabing	Schwabing	Schwabing
Neu	03.02.2008	19383762	Anlage	Ulm	Ulm	Ulm
Neu	03.02.2008	66252514	Fehler	Bibersach	Bibersach	Bibersach
Neu	03.02.2008	29383746	Reklamation	Blauweiden	Blauweiden	Blauweiden
Neu	03.02.2008	29383764	Fehler	Beim	Beim	Beim
Neu	02.02.2008	19298376	Fehler	Hannover	Hannover	Hannover
Neu	02.02.2008	28276343	Fehler	Hannover	Hannover	Hannover
Neu	02.02.2008	19198147	Reklamation	Frankfurt	Frankfurt	Frankfurt

Status:	Neu	Ansprechpartner:	München
Datum:	Montag, 4. Februar 2008	Telefon:	089 2943 463
Projektnummer:	12345678	Grund:	Defekt
Kategorie:	Fehler	Schadenstfall:	Schadenstfall
Kunde:	München	Problemlösung:	Problemlösung
Ort:	München	Technikereinsatz:	<input type="checkbox"/> ja

Nutzen

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

- Umfassender Modulbaukasten 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 Bedarfssituation ohne jeglichen überflüssigen Ballast.
- Kurze Einführungszeiten und schneller Return on Investment.
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz durch Windows Look-and-Feel.