



**Bester Service,
zufriedene
Kunden.**

*Kommunikation
optimieren, Reaktions-
zeit minimieren.
Beziehungen stärken.*

canias

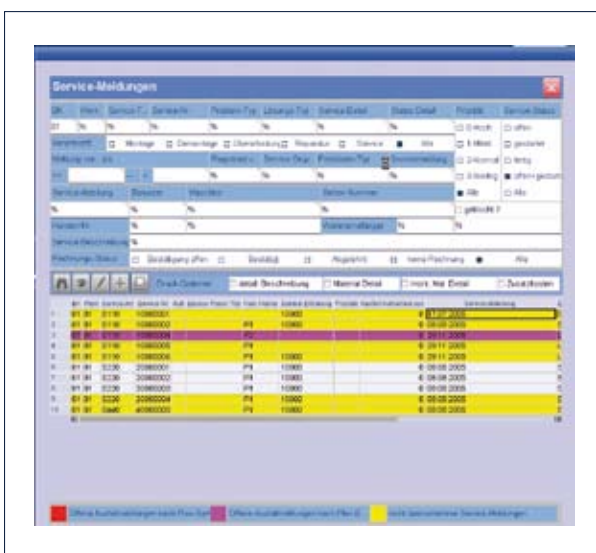
Starker Service, ob ad hoc oder periodisch wiederkehrend.

Kundenbindung wird zu einem immer wichtigeren Thema und steht damit im kausalen Zusammenhang mit den Serviceleistungen, die dem Kunden angeboten werden können. Um eine maximale Zufriedenheit zu gewährleisten, sind kurze Reaktionszeiten, schnelle Bedienung und kompetente Beaufskunftung unabdingbar. Das Servicemanagement in CANIAS ERP übernimmt die Verwaltung und Steuerung der Prozesse, die zur Pflege und Bearbeitung von Serviceaufträgen notwendig sind. Hierbei handelt es sich zum einen um Aktivitäten rund um servicerelevante Produkte, die an den Kunden verkauft werden, und zum anderen um Dienstleistungen, die in Verbindung mit Störungen, Reparaturen und Wartungen beim Kunden durchzuführen sind.

Servicemanagement unterstützt und koordiniert alle Geschäftsprozesse zu einem Kunden, die sich in Verbindung mit einem Produktverkauf ergeben. Dabei kann es sich um periodisch wiederkehrende Serviceleistungen handeln, die sich aufgrund von Wartungsplänen oder Kontrollen ergeben, oder um Ad-hoc-Serviceeinsätze, die durch ungeplante Service-Calls des Kunden hervorgerufen werden.

Service-Leistungen laut Plan.

Über „Periodische Servicemeldungen“ können Planung und Ausführung der Serviceleistungen (Wartung, Kalibrierung usw.) in vorher festgesetzten Perioden mit vorbestimmten Methoden geleistet werden. Im Artikel-



Das canias^{ERP} Modul Service: Leistungsbereitschaft, die sich auszahlt.

Serviceleistungen positiv zu gestalten ist entscheidend für langfristige, erfolgreiche Geschäfte. Dazu gehören direkte Kommunikation auf allen Ebenen und schnelle Reaktionszeiten. Das canias^{ERP} Modul Service ist der Baustein im CANIAS ERP-System, der alle Funktionalitäten bietet, um Kommunikation effizient zu gestalten, Services schneller abzuwickeln und Kunden dauerhaft zu binden.

stamm können mehrere periodische Serviceinformationen, Intervalle für durchzuführende Serviceleistungen und das Datum der letzten Serviceleistung hinterlegt werden. Die Ergebnisse der Serviceleistungen, die ebenfalls hinterlegt werden, können als Basis möglicher Umfragen im CRM genutzt werden. Gleichzeitig wird bestimmt, wer die Leistungen erbringt (Eigenleistung oder über Partner). Zur Unterstützung von Serviceanfragen bietet CANIAS ERP dem Anwender ein elektronisches Anfrageformular.

Service-Leistungen auf Anfrage.

Über „Ad-hoc-Service-Calls“ werden Servicemeldungen direkt aus Kundenanfragen (Service-Calls) erstellt. Der Kunde kann darüber hinaus Anfragen auch elektronisch stellen. Diese Anfrage wird in ein elektronisches Service-Anfrageformular geschrieben, welches wiederum vom Servicepersonal via E-Mail bzw. über WAP und SMS gelesen werden kann. Alle weiteren Funktionen entspre-



chen denen der periodischen Servicemeldung. Externe Servicedienste werden vom Servicemodul als Bestellanforderungen dargestellt. Mit Hilfe der Einkaufsfunktionen werden diese Dienste geliefert. Wenn die externen Servicedienste beendet sind, wird der entsprechende Service-Call manuell aktualisiert.

Dank der Integration des Servicemoduls im Gesamtsystem ist die sehr hohe Beauskunftungsfähigkeit aus fast allen Geschäftsbereichen, die in irgendeiner Weise den Kunden im Servicefälle betreffen, gewährleistet. Zentraler Punkt hier ist das CRM bzw. GRM (Global Relationship Management) in CANIAS. Alle dem Kunden zugeordneten Service-Calls werden im CANIAS CRM historisiert, mit Status des Bearbeitungsgrads angezeigt und können von dort aus auch direkt bearbeitet werden. Zu servicerelevanten Artikeln kann sehr schnell Auskunft über bestehende Garantiezeiten und Verträge eingeholt werden, sodass etwaige Kosten dem Garantie- und Vertragsstatus entsprechend richtig zugeordnet und verbucht werden können.

Über vordefinierte Workflows und Zuteilungskriterien können Servicemeldungen automatisch verteilt und prozessgesteuert bearbeitet werden. Auf Wunsch können Eskalationskriterien hinterlegt werden, die für eine sehr hohe Kontrolle des Bearbeitungsstatus von Servicemeldungen sorgen und eine Autoresponse per E-Mail, SMS oder WAP auslösen.

Mit klarer Analyse zum besseren Service.

Geleistete Services mit Kostendetails für jedes Produkt sowie jede Serviceanfrage können mit allen Informationen dokumentiert werden. Die im Service-Einsatz befindlichen Ersatzteile können auf Abteilungsbasis dispositiv mengenmäßig verwaltet und darauf basierend können entsprechende Auswertungen (Reports) erstellt werden. Mit Hilfe der erfassten Service-Anfrageformulare ist es möglich, Gesamtkosten, eigene Kostenanteile und Kostenanteile der Kunden zu analysieren.

Zuverlässiger Kundendienst, erfolgreiche Kundenbindung.

Für alle Verkaufsartikel, die nach dem Verkauf aufgrund ihrer Beschaffenheit erneuert, verbessert oder repariert werden können bzw. müssen, besteht für die Unternehmen eine hohe Verpflichtung gegenüber dem Kunden, einen lückenlosen und optimalen Service anzu-

Features im Überblick:

- Einrichten der Servicedaten im Artikelstamm für servicerelevante Artikel
- Laufende Servicemeldungen
- Bearbeiten fälliger und offener Rückrufe
- Pflegen und Bearbeiten von Montageaufträgen
- Seriennummernverwaltung
- Servicefertigungsaufträge
- Servicerechnungen
- Pflege Serviceartikel
- Pflege und Historisierung garantierelevanter Artikel
- Historienverwaltung aller Servicefälle (Dienstleistungen und Materialien)
- Periodische Serviceleistungen
- Detaillierte Kosten-Kontrolle
- Workflows und automatische Verteilungsfunktion
- Online Servicemeldung via E-Mail, SMS, WAP
- Eskalationsmanagement mit Auto-Response-Funktion
- Auswertungen/Analysen

bieten. Wer dies mit gutem Ergebnis gewährleisten kann, erhebt einen berechtigten Anspruch, eine hohe und enge Kundenbindung sicherzustellen. Das CANIAS Service-Management unterstützt alle Kundendienst- und Serviceprozesse. Dank der hohen Integration in fast allen Geschäftsbereichen garantiert CANIAS Service eine sehr effektive Planung und Kontrolle der Serviceprozesse sowie eine optimale Koordination und Organisation der dafür notwendigen Ressourcen.

Kundenzufriedenheit als integrierter Teil des Systems.

Wie bei allen CANIAS Modulen ist auch das Servicemodul vollständig im CANIAS ERP-System integriert. Eigenschaften dieser Integration sind die sehr komfortable Pflege, Bearbeitung und Beauskunftung von Servicefällen. So werden bereits im Artikelstamm wichtige servicerelevante Leistungsdaten gepflegt. Da Garantien im Service eine große Rolle spielen, fließen auch die Sekundärdaten aus dem Einkauf in den Service. Informationen von Reparaturaufträgen und die damit notwendige Verknüpfung mit der PPS gehören ebenso zum Standard wie servicerelevante Warenbewegungen mit Serien-Nr.-Verwaltung aus der Bestandsführung. Zentrale Informationsstelle aller Servicedaten ist das CRM, von wo aus alle Serviceaufträge kundenbezogen gelistet und bearbeitet werden können.



Industrial Application Software GmbH

Fon + 49 (0) 721 964 16 - 0

Fax + 49 (0) 721 964 16 - 40

www.canias.de

vertrieb@iascon.de

Alle Rechte sowie Änderungen und Ergänzungen bleiben vorbehalten.
CANIAS ist ein eingetragenes Warenzeichen von IAS Software and
Development Ltd. Alle anderen Produktnamen sind Warenzeichen oder
eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Markeninhaber.
© 2007 Industrial Application Software GmbH