

Innosoft Kundenmanagement



Customer Relationship Management

Features

Funktionen

- Übersicht aller Vorgänge, Einsätze, Belege, Angebote, Rechnungen, Dokumente, Anfragen
- Variabler und voreingestellter Workflow
- Einbindung beteiligter Abteilungen
- Ablage und Zuordnung der Dokumente und Berichte
- Vorgänge, Offene Punkte (Teilvorgänge) und Todo-Liste
- Wiedervorlage / Dauer der Auftragsbearbeitung
- CRM-Funktionen mit Telefonanbindung
- Codierung der Störungen mit Referenzierung
- Helpdesk
- Tickeksystem im Web

Nutzen

- Anlagen- Maschinen- und Kundenhistorie
- Informierter Gesprächspartner bei Kundenanruf
- Erhöhung der Kundenbindung
- Informationspool für Vertrieb und Konstruktion
- Auswertung von Konstruktions- und Fertigungsmängeln
- Störungsanalyse
- Individuell konfigurierbare Gesamtübersicht
- Wiedervorlage

Kundenmanagement als CRM-Lösung

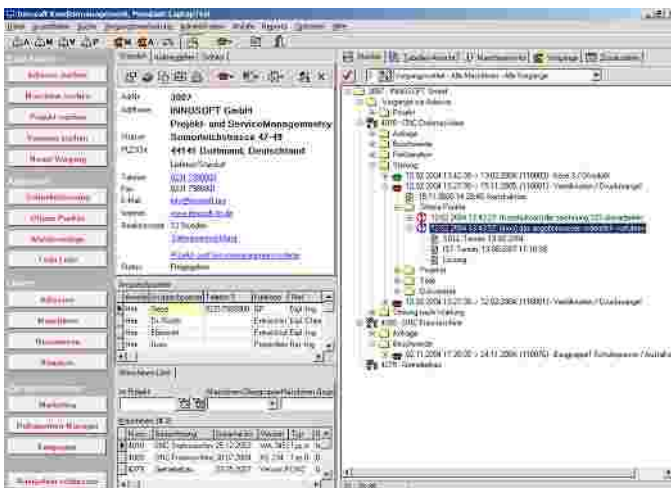
Das **INNO SOFT** Kundenmanagement bildet die Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen. Hier werden ankommende Anfragen, Störungen oder Aufträge als Vorgang entgegengenommen und bis zum Abschluss bearbeitet.

Alle Informationen zu einem Vorgang bzw. alle offenen Punkte werden an die verantwortlichen Abteilungen wie z.B. Vertrieb, Service, Konstruktion oder Materialwirtschaft weitergeleitet.

Ein intelligent genutztes Kundenmanagement kann z.B. aus einer Reklamation die Grundlage für ein Verkaufsgespräch oder eine Konstruktionsverbesserung entstehen lassen.



Vorgangserfassung im Web



Individuell konfigurierbare Gesamtübersicht

Aufbauend auf die Kunden-, Lieferanten-, Personal- und Produkt- Datenbank wird der Lebenslauf eines "Produkts" von der Angebotserstellung bis zur Montage und Wartung nebst Störungen und Reparaturen durchgängig abgebildet. Es spielt dabei keine Rolle, ob das zu betreuende Produkt eine Ingenieurleistung, eine Maschine oder ein Softwareprogramm ist.

Im Programm werden Vorgänge erzeugt, welche bis zur endgültigen Erledigung, z.B. durch automatisierte Wiedervorlagen, verfolgt werden können. Eine Auftragsverfolgung von Artikel- und Baugruppen ist ebenso möglich, da den Artikeln neben der Teilenummer auch eine Serien- und Chargennummer zugeordnet werden kann.

Innosoft Kundenmanagement

Vorgangs- und Reklamationsbearbeitung

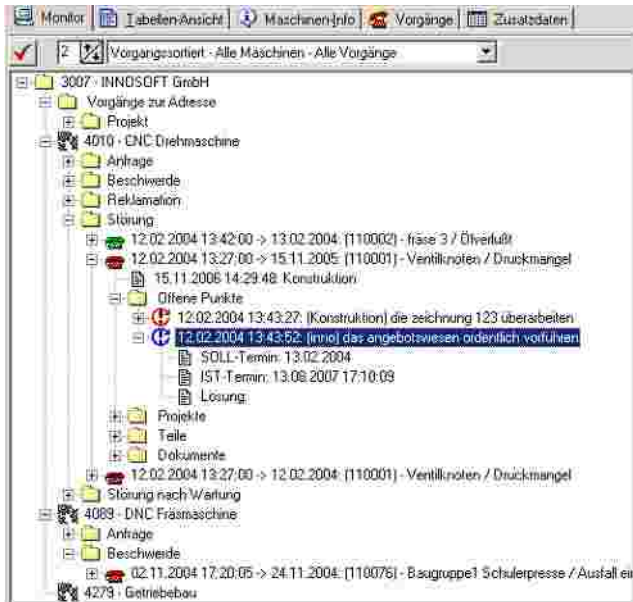
Ein gutes Unternehmen zeichnet sich dadurch aus, wie schnell und gut informiert es auf Reklamationen oder Anfragen von Kunden reagiert.

Reklamationen sind sowohl für den Kunden als auch für den Servicemitarbeiter unangenehm. Bedenkt man, dass 75% der Kunden nicht wissen, wer beim Lieferanten für eine Reklamation zuständig ist, so wird es leicht einzusehen sein, wie wichtig eine gut informierte Ansprechperson für beide Seiten ist.

Das **INNOSOFT** Kundenmanagement bietet Ihnen die Möglichkeit, laufende Vorgänge wie z.B. Reklamationen, Störungsmeldungen, Bestellungen, Serviceeinsätze, Angebote, Rechnungen usw. mit allen anfallenden Informationen festzuhalten und auszuwerten.

Über den Vorgang und die damit verbundenen Offenen Punkte wird sichergestellt, dass entweder ein unmittelbarer Versand eines Produkts, eines Ersatzteils oder der Einsatz eines Monteurs ausgelöst wird. Der Kundenkontakt erreicht immer den richtigen Mitarbeiter, der die notwendigen Arbeiten veranlassen kann.

Die Erledigung der vergebenen Aufgaben (Offenen Punkte) kann automatisch kontrolliert bzw. angeordnet werden.



Kontrolle Offener Punkte

Eine Kernfunktion des Kundenmanagements ist die Erfassung und Dokumentation von Störungen. Es kann eine Einteilung in verschiedene Störungs-codes (Ort, Art, Behebung & Ursache) vorgenommen werden. Das System liefert hierbei automatisch Lösungsvorschläge durch Auswertung der Fehlerhistorie. Die statistische Auswertung der so gewonnenen Daten liefert Erkenntnisse zur Optimierung der Konstruktion und der Auftragsabwicklung.

Kunden-, Maschinen- und Anlagenhistorie

Im **INNOSOFT** Kundenmanagement können unterschiedliche Adresstypen wie z.B. Interessenten, Kunden usw. erfasst und zusammen mit den Firmenadressen, Ansprechpartnern, Maschinen- und Anlagendaten, Zusatzdaten aufgenommen werden.

Eine Übersicht der Projekte, Einsätze, Belege, Rechnungen/Angebote/Aufträge, Wartungsverträge und Dokumente erleichtert die Verwaltung und Betreuung der Kundendaten.

The screenshot shows a data table with columns: Vorgangs-Nr., Status, Zeit, Datum, Status, Statuszeit, and Typ. The table contains several rows of data, including entries for '10001498', '10001572', and '10001541'. The 'Typ' column lists various transaction types such as 'Schwabenweisung', 'Angebot', 'Schwabenweisung', 'Fehler - Software', and 'Nachfolge'.

Vorgangs-Nr.	Status	Zeit	Datum	Status	Statuszeit	Typ
10001498	1	10.0.28.09.2002	7	belegt		Schwabenweisung
10001572	2	24.0.27.09.2002	7	neu delegiert		Angebot
10001572	1	24.0.27.09.2002	8000	wartungsfrei		Angebot
10001541	1	10.0.21.08.2002	1	angelegt		Schwabenweisung
10001541	1	09.0.23.08.2002	1	angelegt		Fehler - Software
10001541	1	06.0.10.08.2002	8999	abgeschlossen		Nachfolge
10001541	1	03.0.21.08.2002	1	angelegt		Nachfolge

Schnelle Übersicht über relevante Kundendaten

Umfangreiche Such- und Filterkriterien ermöglichen das schnelle Auffinden von Adress-, Maschinen- und Projektdaten sowie aller Vorgänge.

Vertrieb und Einsatzplanung

Aus dem Kundenmanagement heraus können Angebote bzw. Aufträge erstellt sowie Projekte und Einsätze angelegt werden. Dies ermöglicht eine effektive und schnelle Bearbeitung der Anfragen und anfallenden Aufgaben.

Weiterhin kann das Kundenmanagement um folgende **INNOSOFT** Module erweitert werden:

- Einsatzplanung & Mobiler Außendienst
- Angebots- und Auftragsverwaltung
- Projektmanagement
- Wartungsmodul
- Faktura
- Dokumentenmanager
- Telefonsystem (Innosoft Phone Center)
- Lager-, Artikel- und Stücklistenverwaltung
- Statistik

Systemvoraussetzungen

Betriebssystem:	Windows 2000 / XP
Hauptspeicher:	256 MB 512 MB (für Win XP)
Festplatte:	250 MB für das Programm, Daten je nach Volumen
Datenbank:	MS-SQL Server / MSDE Oracle IBM DB2 oder IBM DB400

Copyright © 2007 **INNOSOFT**. Alle Rechte vorbehalten.
Andere Waren- und Produktnamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.