

SAP CRM für den Service

- *effizient*
- *übersichtlich*
- *kundenorientiert*

Der Bereich Service als Profitbringer

Ein fundierter Kundenservice trägt erheblich zum Gesamterfolg eines Unternehmens bei. Oftmals wird durch eine optimale Kundenbetreuung der Grundstein für einen erneuten Verkaufsabschluss gelegt.

Jedoch steht dem Kundenwunsch nach einer **24/7 Betreuung** und einer schnellen und zuverlässigen Lösung des Anliegens auf allen erdenklichen Kommunikationskanälen, der immer größer werdende **Kostendruck** im Bereich Service gegenüber.

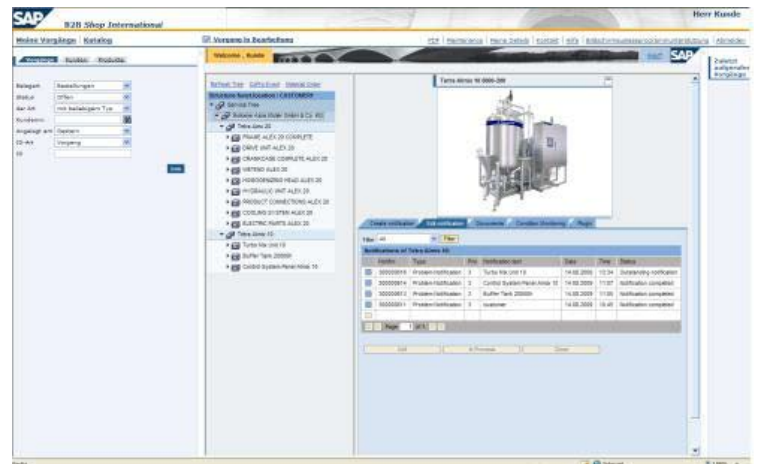
Durch den Einsatz von SAP CRM bauen Sie den Bereich **Service als profitables Geschäftsfeld** weiter aus.

- Verkürzte order-to-cash-Zeiten
- Stärkung der Kundenbindung
- Wichtige Informationen zum Kunden auf einen Blick (Maschinenakte)
- Einfache Angebotserstellung
- Effizienzsteigerung durch vereinfachte Terminkoordination und Einsatzplanung
- Serviceaufträge inkl. Checklisten
- Optimierungsmöglichkeiten im Ersatzteilbereich (Bestandsniveau, Verfügbarkeit)
- Verbesserte Auskunftsfähigkeit und erhöhte Kundenzufriedenheit

SAP CRM – für einen Service mit Bestnote

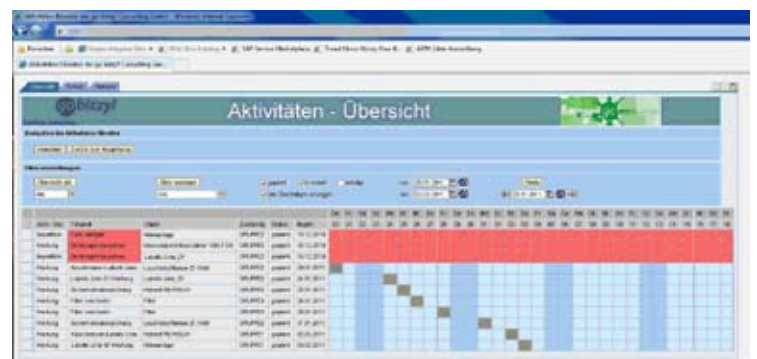
Als webbasierte Plattform bietet SAP-CRM eine **grafisch durchdachte Oberfläche**. Ihr Techniker sieht auf einen Blick alle relevanten Informationen zur Anlage und zum Kunden.

Schon im direkten Kundenkontakt stößt er weitere Schritte der Bearbeitung und Planung im Unternehmen an, sodass er **schnell und effektiv** auf die Kundenwünsche eingehen kann.



SAP CRM im Service bietet Ihnen:

- Komplette Serviceauftragsabwicklung vom Angebot bis zur Rechnungslegung
- Verkürzte Oder-to-cash-Zeiten
- Verwaltung von Servicevereinbarungen
- Hohe Informationsqualität durch abteilungsübergreifende Sicht auf Kundendaten und Verknüpfung mit technischen Objekten (Geräte/ Anlagen)
- Vereinfachte Terminkoordination und Einsatzplanung durch automatisierte Verfügbarkeitsprüfung und Integration zum Personalverwaltungssystem
- Verarbeitet Rückmeldungen von Servicetechnikern und stößt Workflows an
- Effiziente Reklamations- und Retourenabwicklung für erhöhte Kundenzufriedenheit
- Vereinfacht die Garantieabwicklung



- Ermöglicht Serviceanalysen und Prognosen für zukünftige Planung
- Serviceportal über Webpräsenz mit Supportfunktionen und E-Shop

go bizzy! Consulting GmbH
 Rothenbaumchaussee 79
 20148 Hamburg
 Fon: +49 40 533 088 0
 Fax: +49 40 533 088 20

Ihr Ansprechpartner: bjoern.tiede@gobizzy.de