

PiSA sales Servicemanagement

Für den perfekten Dienst am Kunden

Professionalisieren Sie Ihren Kundenservice und Aftersales mit dem wohl leistungsstärksten Service-CRM auf dem Markt. Wählen Sie aus den bereits standardmäßig im PiSA sales CRM vorhandenen Lösungsmodulen für die Bereiche Helpdesk und Ticketing, Störungs- und Wartungsmanagement, Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung, Außendienst (Planung und Rückmeldung) oder Vertragswesen.

Im PiSA sales CRM können Sie alle Service-Prozesse - angefangen von der Servicemeldung bzw. dem Ticket über das Serviceangebot bis hin zur Planung und Durchführung von Serviceeinsätzen und deren Rückmeldung - abbilden und effizient steuern. So behalten Sie den Überblick über alle Vorgänge, den Servicevertrieb, die serviceintensivsten Produkte oder die Auslastung Ihrer Mitarbeiter. Mit einem leistungsfähigen Helpdesk sind Ihre Mitarbeiter in der Lage, dank moderner CTI-Kopplung Ihrer Telefonanlage sowie einer integrierten Wissensdatenbank schnell und zuverlässig auf Kundenanfragen zu reagieren. Vom mobilen Zugriff auf Kunden- und Einsatzdaten profitieren Ihre Kollegen im Außendienst. Das PiSA sales Servicemodul beinhaltet unter anderem folgende Features für das intelligente Management Ihrer Prozesse im Kundenservice:

- ✔ Servicemeldung/Ticket (Anfrage, Reklamation, Störung etc.)
- ✔ FAQ-Wissensdatenbank
- ✔ Serviceangebot und Serviceauftrag, z.B. für das Ersatzteilgeschäft und einsatzorientierten Service
- ✔ Plantafel für die effiziente Planung von Serviceeinsätzen und Ressourcen
- ✔ Servicerückmeldung und digital signierbare Berichte für Ihre Servicetechniker vor Ort
- ✔ Abbildung der beim Kunden installierten Maschinen/Anlagen und Geräte inkl. Servicekarte bzw. der vom Kunden gekauften Artikel inkl. Servicevereinbarung
- ✔ Unterstützung akuter und periodischer Serviceprozesse (z.B. Wartungen)

Escalation	Priorität	Typ	Stichwort	Ticket Nummer	Kunde	Offen seit	Status	Erfasst am	Fällig am
	Hoch	Störung	Störungsbehebung LD9712	TT-16-001291	Mutzke Elektronik Gerätebau GmbH (Möding)	-60	erfasst	16.09.16	22.09.16
	Normal	Störung	Ölstandsanzeiger zeigt falschen Wert an	TT-08.000840	ARLAG Turbinen AG (Bochum)	2	Abstellmaßnahme festgelegt	16.07.16	16.07.16
	Hoch	Reklamation	Hoher Ölverlust	CP-SR-06.000042	Solar Vertrieb Deutschland GmbH (Nürnberg)	9	Abstellmaßnahme festgelegt	09.07.16	16.07.16
	Normal	Reklamation	Heizungsprobleme	CP-07.000487	SWS Anlagenbau AG (Hamburg)	16	Abstellmaßnahme festgelegt	02.07.16	20.06.16
	Normal	Störung	Ölpumpe steht bei Bearbeitungszentrum X200	TT-11-001122	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	0	beseitigt	18.06.16	25.07.16
	Normal	Störung	Steuerung defekt	TT-07.000498	Abrahamczik, Werner (Hono Gerätebau GmbH)	32	erfasst	16.06.16	18.06.16
	Normal	Störung	The lubrication system 3x10l/min doesnt work	TT-09.000972	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	0	beseitigt	15.06.16	14.07.16
	Normal	Anfrage	Rückschlagventil in Schmieranlage 3D-20 undicht	CL-08.000841	SWS Anlagenbau AG (Hamburg)	0	beantwortet	15.06.16	17.06.16
	Hoch	Störung	Probleme mit Reduzier-Ventil-Steuerung	TT-SR-05.000013	Metallix Maschinenfabrik GmbH (München)	0	beseitigt	13.06.16	16.07.16
	Normal	Reklamation	Funktionsbeeinträchtigung Ölstandsanzeiger	CP-SR-06.000045	ARLAG Turbinen AG (Bochum)	0	abgeschlossen	12.06.16	24.06.16
	Normal	Störung	Heizung defekt	TT-08.000838	Maier, Kerstin (K&K Packaging)	0	beseitigt	11.06.16	15.06.16
	Niedrig	Störung	Störung der Remote-Kommunikation	TT-SR-06.000131	Solar Vertrieb Deutschland GmbH (Nürnberg)	0	beseitigt	10.06.16	13.06.16
	Normal	Störung	Ölpumpe steht bei Bearbeitungszentrum X200	TT-11-001090	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	42	erfasst	05.06.16	23.05.16
	Hoch	Störung	Pumpe steht	TT-07.000357	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	0	beseitigt	05.06.16	14.06.16
	Normal	Störung	Ölbehälter undicht	TT-07.000527	Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	0	beseitigt	01.06.16	03.06.16
	Normal	Störung	Ölleck intern	TT-06.000161	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	0	beseitigt	31.05.16	02.06.16
	Niedrig	Reklamation	Verringerte Leistung	CP-06.000171	Maier Schmiertechnik GmbH (München)	0	abgeschlossen	24.05.16	17.05.16
	Normal	Störung	Leistungsabfall der Pumpe in Anlage 2	TT-08.000888	Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	0	beseitigt	13.01.16	14.01.16
	Normal	Störung	Zu wenig Schmierstoffaustritt	TT-06.000254	Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	0	beseitigt	11.01.16	13.01.16
	Normal	Störung	Schmieranlage schaltet zeitweise ab	TT-P-05.001494	LuftBlick AG (Hamburg)	219	erfasst	12.12.15	04.07.16
	Hoch	Anfrage	Inbetriebnahme Steuerungssoftware	CL-SR-05.000017	ARLAG Turbinen AG (Bochum)	0	beantwortet	28.11.15	30.11.15
	Dringend	Anfrage	Installationsunterstützung	CL-SR-05.000016	Solar Vertrieb Deutschland GmbH (Nürnberg)	0	beantwortet	24.11.15	27.11.15
	Normal	Anfrage	Druckbegrenzungsventil löst nicht aus	CL-08.000870	Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	0	beantwortet	01.11.15	02.11.15
	Hoch	Störung	Steuerung funktioniert nicht	TT-SR-06.000102	Construct-Consult (München)	281	erfasst	10.10.15	19.07.16
	Normal	Störung	Pumpe defekt	TT-06.000257	Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	0	beseitigt	07.10.15	20.10.15

Übersicht auf Servicemeldungen

Die Organisation der Kundeninformationen im PiSA sales CRM ermöglicht die optimale Verknüpfung des Servicemanagements mit anderen Daten, wie z.B.

- ✔ Kunden-, Betreiber- und Lieferantendaten aus dem CRM
- ✔ Angebots- und Auftragsdaten

- ✔ Produktdaten und Stücklisten aus Ihrem ERP
- ✔ Dokumente.

Mit der nahtlosen Verknüpfung von Presales-, Sales- und Aftersales-Prozessen schaffen Sie ein Servicenetzwerk, das alle beteiligten Instanzen vom Zulieferer über den Servicepartner bis zum Anwender integriert.

Servicemeldungen

- ✔ Erfassung von Anfragen, Tickets, Reklamationen und Störungsmeldungen am Kunden oder am betroffenen Serviceobjekt
- ✔ schnelles Anlegen eines Tickets bei eingehendem Anruf (CTI-Kopplung) oder eingehender E-Mail (E-Mail-Connector)
- ✔ schnelle Prüfung der aktuellen Servicevereinbarung durch Verknüpfung mit dem Vertragsmodul
- ✔ Ermittlung von Problemlösungsvorschlägen durch direkte Verbindung zur Wissensdatenbank (FAQs und Fehlercodes)
- ✔ schnelle Beantwortung von häufig gestellten Fragen via E-Mails mit Textbausteinen
- ✔ Auswertungen über Servicelevels/Reaktionszeiten
- ✔ integriertes Eskalationsmanagement mit automatischer Benachrichtigung von Verantwortlichen

Serviceangebote und Serviceaufträge

- ✔ Serviceauftrag direkt aus dem Kunden anlegen, aus der Servicemeldung/Ticket oder am Serviceobjekt/Produkt
- ✔ Erfassung aller servicerelevanten Angebots- und Auftragsdaten für Reparatur, Wartung, Ersatzteil-Lieferung, Inspektion, Inbetriebnahme etc.
- ✔ flexible Gestaltung von Workflows über Aktivitäten-Templates
- ✔ schneller Zugriff auf Produktdaten, wie z.B. Ersatzteile, Leistungen, Wartungspakete und servicerelevante Dokumente
- ✔ positionsbezogene Abrechnung von Serviceleistungen, wie z.B. nach Zeit- und Materialaufwand, Katalogpreis, Gewährleistung etc.
- ✔ Erstellen und Verfolgen von Wartungsaufträgen am Vertrag mit Rückgriff auf hinterlegte Wartungsintervalle

Service-Plantafel

- ✔ Serviceeinsätze anlegen und datieren
- ✔ personelle und technische Ressourcen, wie z.B. Servicetechniker und Fahrzeuge per Drag-and-drop einem Einsatz zuordnen
- ✔ Ressourcen gruppieren und nach Merkmalen/Skills auffinden
- ✔ die Auslastung von Ressourcen wird sofort sichtbar, Konflikte werden automatisch gemeldet
- ✔ Terminfreigabe über verschiedene Status (Einsatz in Planung, Ressourcen zugewiesen, Einsatz freigegeben)
- ✔ integrierte Schnittstelle für die Routenplanung auf einer Karte (Google Maps, Bing, HERE etc.)

Servicerückmeldung und Serviceberichte

- ✓ konsequente Erfassung aller Rückmeldedaten im System
- ✓ Erfassung erbrachter Leistungen und verwendeter Ersatzteile
- ✓ Erfassung von Arbeits-, Pausen- und Reisezeiten inkl. Aufwandsberechnung auf der Basis von hinterlegten Stundensätzen sowie Zu-/Abschlägen, z.B. für Nacht- oder Feiertagsarbeit
- ✓ Erfassung verschiedener Kostenarten inkl. flexibler Berechnung, z.B. Fahrtkosten nach km oder km-Zonen, Übernachtung usw.
- ✓ Erstellung von digital signierbaren Serviceberichten vor Ort
- ✓ optimierte Field-Service-Lösung für den Zugriff auf Servicedaten (online und offline), z.B. auf Servicetermine, Serviceaufträge, Rückmeldeformulare, Wissensdatenbank und Ersatzteilkataloge

Kundeninstallation und Serviceobjekte

- ✓ detaillierte Abbildung der Kundeninstallation durch Übernahme der beauftragten Produktstrukturen aus dem Vertrieb
- ✓ Update der Kundeninstallation (Austausch, Entfernen, Hinzufügen von Teilen) inklusive Historie
- ✓ Abbildung des Besitzer-/Standortwechsels von z.B. Maschinen
- ✓ einfache Identifikation von Garantieablauf, Fremdteilen oder instandhaltungsrelevanten Teilen
- ✓ Definition von Serviceobjekten zur Speicherung servicerelevanter Daten, wie z.B. Gewährleistung, Garantie, Wartungsintervalle, Reaktionszeit etc. (Service-/Maschinenakte)
- ✓ Verträge mit erweitertem Lieferumfang zur Definition von periodischen Leistungen (Wartungen, Inspektionen usw.) mit Intervall

FAQs und Fehlercodes

- ✓ Klassifizierung und Bewertung von FAQs
- ✓ automatische Ermittlung relevanter FAQs sowie schnelle Identifikation von Fehlerort und Fehlerart beim Erfassen von Servicemeldungen/Tickets
- ✓ Auswertungen können oft betroffene Produkte oder häufig auftretende Fehler ermitteln, dadurch lässt sich z.B. die Fertigungs- oder Zulieferqualität beurteilen

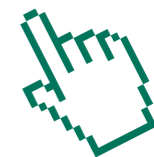
Vertragsmanagement

- ✓ Verwaltung/Überwachung von Service- und Wartungsverträgen
- ✓ automatische Erzeugung von Serviceeinsätzen gemäß vereinbarter Wartungsintervalle aus Wartungsverträgen
- ✓ Verlinkung mit Vertragspartnern, Servicevorgängen, Serviceobjekten, Dokumenten und weiteren Informationen
- ✓ Erfassung von Vertragsdetails, wie Laufzeiten, Fristen, Verlängerungen, Sicherheitsinformationen, Rabattvereinbarungen etc.
- ✓ automatische Erinnerung bei Vertragsablauf




Wir beraten Sie gern!

www.pisasales.de



PiSA sales GmbH
Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin

Tel: +49 (0)30 810 700-0
Fax: +49 (0)30 810 700-99
info@pisasales.de
www.pisasales.de

CRM-Infopaket anfordern: 



© 2016 PiSA sales GmbH; Nr. D-05-003445, Version 16
Technische Änderungen vorbehalten. Alle in diesem Dokument aufgeführten Firmennamen und Produkte sind unter Umständen geschützte Marken des jeweiligen Rechteinhabers.