

PisaSales Service- management

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 PisaSales CRM vorhandenen Lösungsmodulen für die Bereiche Helpdesk und Ticketing, Störungs- und Wartungsmanagement, Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung, Außendienst (Planung und Rückmeldung) oder Vertragswesen.



PisaSales sales Servicemanagement im Überblick

- alle Service-Prozesse von der Service-meldung bzw. dem Ticket über das Serviceangebot bis hin zur Planung und Durchführung von Serviceeinsätzen und deren Rückmeldung abbilden und steuern
- Überblick über alle Vorgänge, den Servicevertrieb, die serviceintensivsten Produkte oder die Auslastung Ihrer Mitarbeiter
- leistungsfähiger Helpdesk mithilfe moderner CTI-Kopplung Ihrer Telefonanlage
- integrierte Wissensdatenbank
- mobiler Zugriff auf Kunden- und Einsatzdaten
- nahtlose Verknüpfung von Presales-, Sales- und Aftersales-Prozessen



Funktionsumfang des PisaSales Service-Moduls

Das PisaSales Service-Modul beinhaltet unter anderem folgende Features für das intelligente Management Ihrer Prozesse im Kundenservice:

- Digitalisierung, Automatisierung und Beschleunigung aller Serviceprozesse
- eine zentrale Plattform fürs Ticketmanagement (Anfrage, Reklamation, Beschwerden, Störung etc.)
- Serviceangebot und Serviceauftrag (z.B. für das Ersatzteilgeschäft und den einsatzorientierten Service)
- Plantafel für die effiziente Planung von Serviceeinsätzen und Ressourcen
- mobiler Service für Techniker im Außendienst (auf Smartphone, Tablets und Notebooks)
- offlinefähige Apps für Service-rückmeldung, Abrechnung, Zeiterfassung und digital signierbare Berichte für Ihre Servicetechniker vor Ort
- Abbildung der beim Kunden installierten Maschinen/Anlagen und Geräte inklusive Servicekarte bzw. der vom Kunden gekauften Artikel inkl. Servicevereinbarung
- Unterstützung akuter (z.B. Störungen) und periodischer Serviceprozesse (z.B. Wartungen)
- FAQ-Wissensdatenbank
- Abbildung beliebiger Verträge und einfache Erstellung, Versionierung und Ablage von Vertragsdokumenten



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



Ticketmanagement

- 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



Servicevertrieb

- mobiler Zugriff auf das CRM-System durch die Service-Apps für Smartphone und Tablets
- nahtlose Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst
- integrierte Schnittstelle für die Routenplanung auf einer Karte (Google Maps, Bing, HERE etc.)
- mit Filter kombinierbare Umkreissuche



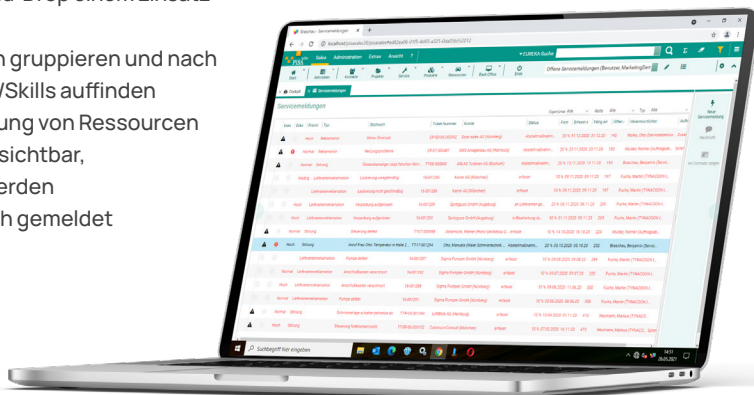
Serviceangebote und Serviceaufträge

- 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 für bessere und schnellere Planung

- Serviceeinsätze von Außendienstmitarbeitern, Fahrzeuge, Einsatzmittel und Material 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)





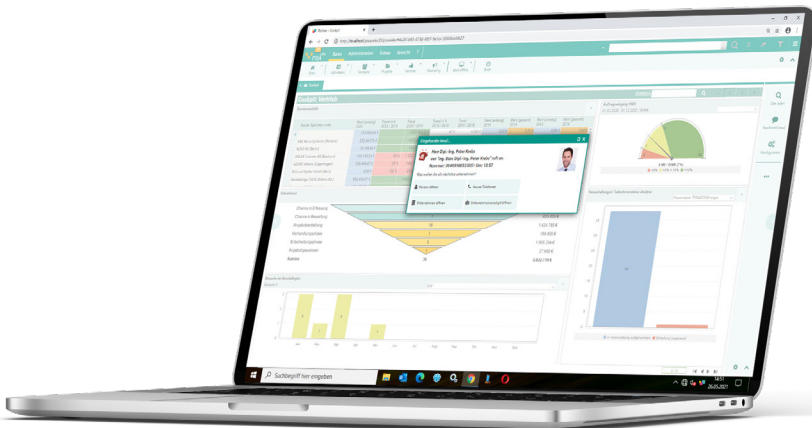
Servicerückmeldung und Serviceberichte

- konsequente Erfassung aller Rückmelde-
daten im System
 - Erfassung erbrachter Leistungen und
verwendeter Ersatzteile
 - Erfassung von Arbeits-, Pausen- und
Reisezeiten inklusive Aufwandsberechnung
auf der Basis von hinterlegten
Stundensätzen sowie Zu-/Abschlägen,
z.B. für Nacht- oder Feiertagsarbeit
 - Erfassung verschiedener Kostenarten
- inklusive 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, Service-
aufträge, Rückmeldeformulare, Wissens-
datenbank und Ersatzteilkataloge



Kundeninstallation und Serviceobjekte

- detaillierte Abbildung der Kundeninstal-
lation durch Übernahme der beauftrag-
ten Produktstrukturen aus dem Vertrieb
 - Update der Kundeninstallation (Aus-
tausch, Entfernen, Hinzufügen von
Teilen) inklusive Historie
 - Abbildung des Besitzer-/Standortwech-
sels z.B. von Maschinen
 - einfache Identifikation von Garantie-
ablauf, Fremdteilen oder instandhal-
- tungsrelevanten 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 Leistun-
gen (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

250+

Kunden

in 50+

Ländern im Einsatz

145+

Mitarbeiter

30+

Jahre Innovation

Der JustRelate-Vorteil

- Mehr als 145 hochqualifizierte Experten
- Tiefes Verständnis von Marketing, Vertrieb und Service
- Pioniere des Internets und Webs
- 250+ aktive Unternehmenskunden
- 100.000+ aktive Nutzer
- Einsatz modernster Technik
- Innovatives Full-Service-Stack
- Agile Umsetzung von Projekten
- Im Herzen Europas zu Hause, weltweit genutzt

Kontakt

Martina Eiden

Business Development

+49 30 747993 8

martina.eiden@justrelate.com



JustRelate Group GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland

+49 30 747 993 0

info@justrelate.com