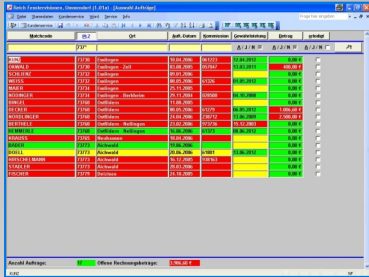


Selektionen

Zur weiteren Bearbeitung können Aufträge nach unterschiedlichsten Kriterien wie Firmenbezeichnung, Postleitzahl, Ort, Auftragsdatum, Kommission, Gewährleistung,



Maßnahme	Qtr	Auftragsdatum	Kommission	Gewährleistung	betrag	gesamt
0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001
0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002
0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003
0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004
0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005
0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006
0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007
0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008
0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009
0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010
0011	0011	0011	0011	0011	0011	0011
0012	0012	0012	0012	0012	0012	0012
0013	0013	0013	0013	0013	0013	0013
0014	0014	0014	0014	0014	0014	0014
0015	0015	0015	0015	0015	0015	0015
0016	0016	0016	0016	0016	0016	0016
0017	0017	0017	0017	0017	0017	0017
0018	0018	0018	0018	0018	0018	0018
0019	0019	0019	0019	0019	0019	0019
0020	0020	0020	0020	0020	0020	0020

offenem Rechnungsbetrag, Erledigungsstatus und Region, ggf. einschließlich Nachbarregion(en), ausgewählt werden. Natürlich in den unterschiedlichsten Kombinationen. In einer Übersicht werden die Aufträge, welche den Vorgaben entsprechen, aufgelistet. Auch kann das Sortierkriterium und die Sortierfolge den Anforderungen entsprechend festgelegt werden. Angezeigt wird eine Tabelle mit den Auftragsdaten für die gewünschte Auswahl. Als zusätzliche Informationen werden die Anzahl der selektierten Aufträge sowie die Summe der offenen Rechnungsbeträge angezeigt.

Rot – Gelb – Grün



Farbliche Darstellungen weisen auf bestimmte Situationen hin. Hierdurch kann schnell erkannt werden, ob etwas kritisch, rot, im Toleranzbereich, gelb, oder im grünen Bereich ist – so kann gezielt darauf reagiert werden, um den Kunden zufrieden zu stellen.

Berichte

Für verschiedenste Anforderungen können Berichte entweder als Seitenansicht angesehen oder ausgedruckt werden. So gibt es u.a. eine Auftrags- und eine Dispositionsübersicht. Es bestehen auch hier umfangreiche Selektionsmöglichkeiten. Für die Ausführung des Auftrages kann ein Kundendienstauftrag erzeugt werden. Für jeden Kundendienstmonteur kann eine Kundendienstliste, mit allen Aufträgen einer Woche, gedruckt werden.



Textverarbeitung

Per Mausklick kann direkt aus der Kundenserviceverwaltung *Microsoft Word*® aufgerufen werden – wahlweise sogar mit unterschiedlichen Dokumentenvorlagen und Übergabe von Auftragsdaten wie Adresse, Auftragsdatum, Monteur etc. direkt in das Word-Dokument.

Routenplanung

Mit einem Klick kann aus dem Auftrag heraus der Routenplaner *Microsoft Autoroute*® aktiviert werden – automatisch wird ein Kartenausschnitt mit dem Wohn- bzw. Einsatzort des Kunden angezeigt. Die Route vom eigenen Firmensitz zum Einsatzort wird von der Kundenserviceverwaltung unterstützt und ist mit wenigen Mausklicks zu bewerkstelligen.

ORGANISATION PROGRAMMIERUNG STÄDELE

D-74232 Abstatt · Lindenstraße 45
Telefon 0 70 62 / 97 51 42 · Telefax 0 70 62 / 97 51 43
info@staedele.de · www.staedele.de

Kunden Service Verwaltung

Organisation, Programmierung, STÄDELE.



Nur **zufriedene Kunden**
... wer hätte das nicht gerne?

www.staedele.de/Kundenserviceverwaltung

Kundenserviceverwaltung

Der Idealzustand, nur zufriedene Kunden zu haben, ist sicherlich sehr schwer zu erreichen.

Wir unterstützen sie in ihrer Arbeit, sowohl die **Kundenzufriedenheit** als auch die **Wirtschaftlichkeit** ihrer Kundendienstabteilung nachhaltig zu verbessern, durch unsere **Kundenserviceverwaltung**.

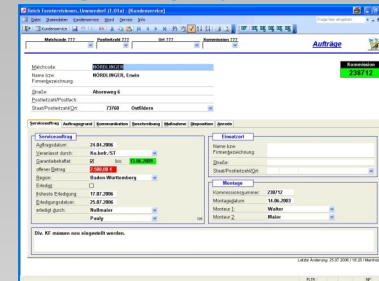
Alle Kundendienstaufträge werden erfasst und können so gezielt **überwacht** werden. Schnell ist erkennbar, wie **dringend** ein Kundenauftrag ist. Natürlich spielt hier auch der **wirtschaftliche Aspekt** eine große Rolle, so können beispielsweise Aufträge nach Regionen zusammengefasst und abgearbeitet werden – dies hilft u.a. Fahrtkosten zu **sparen!**



Durch die gewonnene **Übersicht** über die aktuellen Kundendienstaufträge ist eine genaue **Planung** möglich – dies erlaubt ein **geordnetes, stressfreies Arbeiten** und verhindert manch teuren „Feuerwehreinsatz“!

Kundendienstaufträge

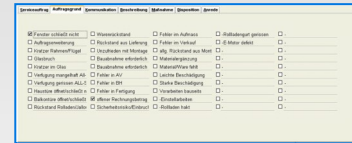
Jeder Serviceauftrag wird mit allen auftragsrelevanten Daten wie beispielsweise Auftragsdatum, veranlassende Person(en), Aufgabenbeschreibung, Einsatzort etc. erfasst und anschließend um Angaben des ursprünglichen Montageauftrages (Kommissionsnummer, Montag



tertagdatum, Monteur(e) ergänzt. Aufgrund dieser Angaben wird automatisch der **Garantieendtermin** errechnet und festgestellt, ob die ursprüngliche Leistung noch **garantiebehafet** ist.

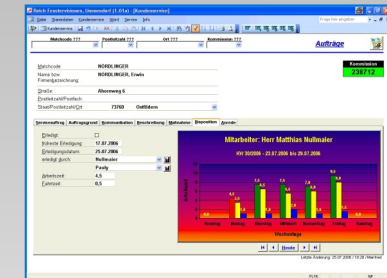
Auftragspriorität

Um die Dringlichkeit von Aufträgen neutral festzustellen, können aus bis zu 50 Auftragsgründen mehrere für diesen Auftrag relevante Gründe ausgewählt werden. Aufgrund eines Punktesystems das sowohl Auftragsgründe als auch das Auftragsdatum berücksichtigt, wird für jeden Auftrag eine individuelle **Priorität** errechnet und in regelmäßigen Abständen automatisch angepasst.



Disposition

Die Disposition des Auftrages erfolgt durch Eingabe des Erledigungsdatums, Festlegung des Kundendienstmonteurs bzw. der Kundendienstmonteure sowie der geschätzten Arbeits- und Fahrtzeit. Per Mausklick wird ein Balkendiagramm erzeugt, aus dem die Auslastung des Mitarbeiters pro Wochentag ersichtlich ist. Es wird jeweils die



Gesamtzeit, die Arbeitszeit und die Fahrtzeit dargestellt. Innerhalb des Diagramms kann wochen- und monatsweise vorwärts und rückwärts geblättert werden.

Regionen

Es können Regionen nach den eigenen Erfordernissen definiert werden. Eine Region kann bis zu fünf Postleitzahlenbereiche umfassen. Zusätzlich können einer Region bis zu drei Nachbarregionen zugeordnet werden. Somit können Aufträge für eine bestimmte Region selektiert und bearbeitet werden. Auf Wunsch können auch die Nachbarregionen mit einbezogen werden.