

Optimaler Kundenservice

Wartung, Reparatur und Instandhaltung
mit dem Service-Modul von MARIPROJECT

The logo for MARINGO, featuring the word "MARINGO" in a bold, italicized, sans-serif font with horizontal lines through the letters, set against a dark blue background with a white underline.The SAP Gold Partner logo, consisting of the SAP logo (a blue square with white letters) and the text "Gold Partner" in a yellow box below it.



Die Herausforderung

Aktuellen Studien zufolge entwickelt sich in Dienstleistungsunternehmen und Industrie der Kundenservice zu einem der entscheidenden Erfolgsfaktoren. Denn zum einen sichern Servicedienstleistungen langfristig wirtschaftlichen Erfolg. Zum anderen schließt sich die Lücke zu Entwicklung und Produktion, denn die Kenntnisse aus Wartung, Reparatur & Instandhaltung liefern wichtige Hinweise zur Verbesserung der Produktqualität.

Allerdings ist Kundenservice sehr personal- und zeitintensiv und deshalb mit hohen finanziellen Aufwendungen verbunden.

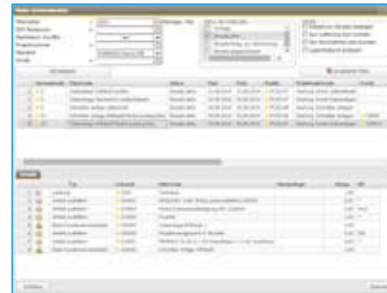
Die Herausforderung besteht nun darin, die Prozesse im Kundenservice so zu optimieren, dass bei optimaler Leistung die Kosten im Rahmen bleiben und die Erkenntnisse aus Wartung, Reparatur & Instandhaltung in die Entwicklung zurückfließen.

Die Lösung

Das Service-Modul von MARIPROject setzt genau dort an.

Es wendet sich an Dienstleister im Bereich Anlagenbau und produzierende Unternehmen mit eigenem Kundendienst.

Es unterstützt das Servicemanagement bei der Planung, Abrechnung und Auswertung von Serviceeinsätzen. Und der Servicetechniker vor Ort hat mit dem Service-Modul von MARIPROject online alle Daten für die Bearbeitung und Dokumentation der Einsätze zur Verfügung.



Der Servicemitarbeiter hat alle Informationen zu seinen Servicevorgängen online zur Verfügung.



Im Protokoll sieht der Kunde alle angefallenen Kosten (Artikel, Arbeitszeit, Reisen) und bestätigt den erfolgreichen Abschluss des Einsatzes mit seiner Unterschrift.

Servicebearbeitung: Eine runde Sache

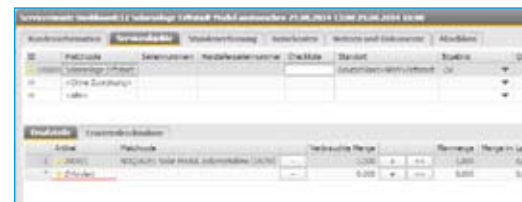
Der Servicetechniker kann den Servicevorgang vollständig online abwickeln und hat trotzdem alle Daten zur Verfügung: Adressen, Anfahrt, Ansprechpartner, Ersatzteile, Artikel und deren Verfügbarkeit im Lager, etc. Er dokumentiert - ebenfalls online - die Tätigkeiten, die Bearbeitungszeit, die verbrauchten Artikel und lässt sich abschließend vom Kunden den erfolgreichen Abschluss durch Unterschrift bestätigen.



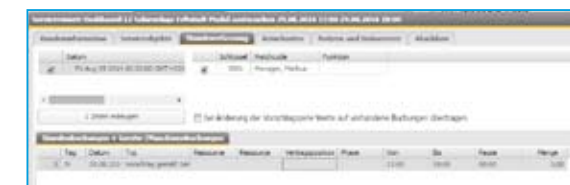
Zu den Kundeninformationen gehört eine Kartenansicht, die dem Servicemitarbeiter die Adresse seines nächsten Einsatzes anzeigt.



Das Service-Modul ermöglicht flexible Reisekostenzuordnung oder -erfassung, pauschal, nach Aufwand, etc.



Im Register Serviceobjekt werden die geplanten Ersatzteile für den Einsatz angezeigt.



Die Stundenerfassung für geplante Einsätze erfolgt ebenfalls online und gehört zum Protokoll, das der Kunde unterzeichnet.

Komplettes Servicemanagement: Von der Planung bis zur Auswertung

Das Service-Modul von MARIPProject unterstützt vollständiges Servicemanagement: Von der Beschreibung des Kundenserviceobjektes, über die Planung von Wartungsvorgängen, spontane Reparaturaufträge, etc., Artikelmanagement, Lagermanagement, Fahrzeug als Lager, Übersichten über alle Einsätze mit Fälligkeitsanzeige, Wartungs-Checklisten, bis hin zu Abrechnung und Auswertung der Einsätze.

Stammdatenverwaltung

- Verwalten von Niederlassungen, Service-Mitarbeitern, Service-Fahrzeugen

Kundendatenverwaltung

- Adressen / Kommunikation / Ansprechpartner von Niederlassungen und Zentrale
- Verschiedene Vertragsarten (Festpreis, inklusive / exklusive Artikel, Reisekosten, nach Aufwand, etc.)
- Kundenserviceobjekte; frei definierbar mit Standort, dazu gehörenden Artikeln, Softwareversionen, etc.

Auftragsplanung / -management

- Erfassen von Reparaturaufträgen (Service-Ticket)
- Verfügbarkeitsanzeige der Service-Mitarbeiter
- Vertragsgestaltung mit flexiblen Abrechnungsarten (Wartung pauschal / nach Aufwand, mit / ohne Anfahrt, Ersatzteile, etc.)
- Einrichten von Serviceplänen mit Wartungsintervallen
- Flexibel gestaltbare Checklisten für typische Wartungs- & Instandsetzungsvorgänge
- Übersicht über alle Aufträge, nach verschiedenen Kriterien filterbar (Angebotsstatus, aktuell, abgerechnet, etc.)

Artikelverwaltung / Lagermanagement

- Artikelverwaltung mit verschiedenen Lagern
- Beschaffungsmanagement
- Reiner Ersatzteilverkauf ohne Leistungen
- Ersatzteilmanagement
- Lagertransaktionen vom Lager ins Werkstattfahrzeug

Fakturierung

- Flexible, automatisierte Abrechnung gemäß Vertrag
- Mahnwesen

Auswertungen

- Viele Auswertungen sind enthalten, filterbar nach Kunde, Artikel, Reisekosten, Arbeitsstunden, Perioden, Vergleiche, Kosten, Erlöse, etc.
- Flexibel gestaltbare Dashboards möglich, z.B. bezogen auf Reparatur-Häufigkeit bestimmter Artikel, Anlagen, etc.

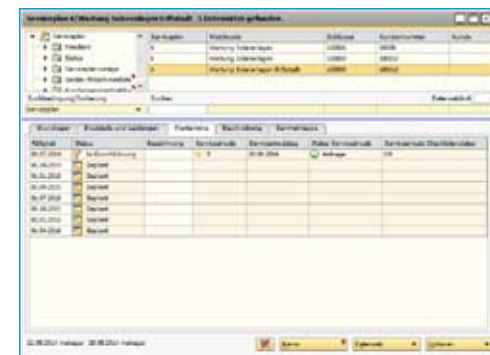
Vorteile

Das Service-Modul von MARIPProject ist in SAP Business One integriert. Das bedeutet, Sie erhalten eine runde Lösung mit allen erforderlichen Funktionen. Die erfassten Daten sind in einem System und stehen sofort zur Verfügung: Für den Servicetechniker im Dashboard, für die Buchhaltung zur Fakturierung und für den Servicemanager zur Auswertung.

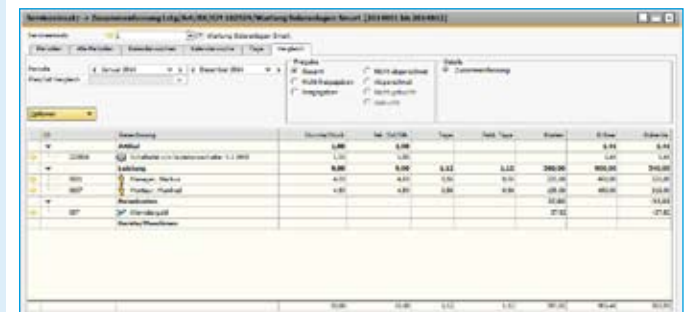
Weil die Lösung online erreichbar ist, kann auch der Kunde beispielsweise Reparaturaufträge orts- und zeitunabhängig selbst erfassen und den Bearbeitungsfortschritt verfolgen.



Für jedes Kundenserviceobjekt besteht ein eigener Serviceplan, mit Ersatzteilen, aktuellem Status, Fälligkeitsanzeige und Historie.



Der Servicemanager plant Termine für die Serviceeinsätze mit Artikeln, Leistungen und gegebenenfalls den dazugehörigen Checklisten.



Viele Auswertungen der Serviceeinsätze sind enthalten. Hier ein Beispiel für den Vergleich der angefallenen Kosten und Erlöse pro Wartungsauftrag und Periode.



MARIProject ist die Projektmanagement-Lösung für SAP Business One. Die Integration von Projektmanagement-Funktionen in die ERP-Lösung ermöglicht wirtschaftliche Projektentwicklung von Anfang an: Einfache Kalkulation auf Basis bestehender Preise für Artikel und Leistungen, flexibel definierbare Kalkulationsvorgaben, Unterstützung im Einkauf, komfortable Projektplanung, integrierte Zeit- und Reisekostenerfassung, automatisierte Projektabrechnung und über 250 Auswertungen für das Projektcontrolling.

MARIProject ermöglicht systematische Projektbearbeitung und Echtzeitanalysen Ihrer Projekte.

Neben dem Support Desk für die Bearbeitung von Software-Tickets rundet nun das Service-Modul mit den umfassenden Möglichkeiten zu Wartung, Reparatur & Instandhaltung die Lösung ab. Damit wird MARIProject noch wertvoller für den Einsatz in Dienstleistungsunternehmen und im Anlagenbau.

Seit mehr als 25 Jahren ist die MARINGO Computers GmbH auf Beratung, Implementierung und Entwicklung von kaufmännischen Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen spezialisiert.

Seit 2003 sind wir vielfach ausgezeichnete SAP Partner für SAP Business One. Wir beraten Unternehmen bei der Einführung von SAP Business One und übernehmen den Rundum-Service: Installation, Anpassung, Schulung, Support und Wartung der ERP-Lösung.

Im Team von ausschließlich festangestellten Mitarbeitern stellen qualifizierte, erfahrene Entwickler und Berater die kontinuierliche Betreuung unserer Kunden sicher. Der Erfolg von MARINGO Computers beruht auf der Fähigkeit, schnell und flexibel auf individuelle Kundenanforderungen zu reagieren und die Anforderungen zuverlässig umzusetzen.

Kontakt

MARINGO Computers GmbH Telefon + 49 221 94 90 58-0
Stolberger Straße 114a Fax + 49 221 94 90 58-8
50933 Köln E-Mail info@maringo.de
Germany www.maringo.de

