

SERVICEMANAGEMENT MIT SAP® BUSINESS ONE

KUNDENZUFRIEDENHEIT ERHÖHEN UND SUPPORTPROZESSE OPTIMIEREN

Neue Kunden zu gewinnen und Stammkunden zu binden, sind entscheidende Voraussetzungen für Wachstum und Profitabilität. Die Kundenzufriedenheit zu sichern und stetig zu stärken, spielt dabei eine wesentliche Rolle. Dem Kundenservice kommt dabei besondere Bedeutung zu. Durch den direkten Kontakt zu Ihren Kunden repräsentiert er Ihr Unternehmen vor Ort. Deshalb müssen die hier tätigen Mitarbeiter in bestmöglicher Weise bei ihrer täglichen Zusammenarbeit mit den Kunden unterstützt werden. Gefordert sind dazu Anwendungen, die

alle kundennahen Prozesse unterstützen. Sie müssen zeitnahe Informationen bereitstellen, damit Fragen und Probleme rasch und effizient gelöst werden können. Und sie müssen dazu beitragen, Ihre Kostenziele im Service einzuhalten.

Setzen Sie diese Ziele mit SAP® Business One um. Damit sind Sie in der Lage, Gewährleistungs- und Serviceverträge zuverlässig zu verwalten und Serviceabrufe zielgerichtet zu steuern.

Service management mit SAP Business One

Verwaltung von Serviceabrufen	Abwicklung von Garantie- und Serviceverträgen	Serviceberichte
Serviceabrufe erfassen und abwickeln	Garantie- und Serviceinformationen in Verbindung mit Verträgen und Kundenequipmentkarten verwalten und verfolgen	Offene und überfällige Serviceabrufe am Service-Monitor überwachen
Wissensdatenbank für die Suche nach Lösungen für Kundenprobleme nutzen	Kundenequipmentkarten basierend auf Belegen wie Lieferscheinen oder Ausgangsrechnungen automatisch erstellen	Serviceleistung durch die Analyse von Serviceverträgen und Daten von Technischeinsätzen auswerten
Techniker und Gebiete Kunden zuordnen	Verschiedene Kategorien für die Vertragsverwaltung flexibel bestimmen	Auf Alarmmeldungen bei Überschreiten von Limits für Dauer und Volumen von Serviceabrufen reagieren
Einschränkungen der Nutzung von Servicekomponenten für Benutzer definieren	Vertragsbedingungen, Verlängerungen und Ablaufdaten für bestimmte Produkte überwachen	Technikern ermöglichen, Status und Fortschritt der Bearbeitung ihrer Abrufe zu verwalten und zu überwachen

Die Aufrechterhaltung und der Ausbau exzellenter Kundenbeziehungen sind von entscheidender Bedeutung im Wettbewerb. Dazu müssen Sie die Effizienz von Service und Vertrieb stetig verbessern und Ihr Vertragsmanagement optimieren. SAP® Business One unterstützt Sie dabei, Ihre Kundenbeziehungen so zu gestalten, dass Sie daraus den maximalen geschäftlichen Nutzen ziehen.



Prozesse der Serviceabwicklung optimieren

Wenn Sie Serviceabrufe effektiver verwalten, stärken Sie Ihr Servicemanagement. Sie können alle Informationen über Abrufe, ausgeführte Maßnahmen, Lösungen mit flankierenden Aufgaben und Aktivitäten dokumentieren. Sie erfassen, was das alles kostet.

„Mit SAP Business One haben wir nun eine schnelle und übersichtliche Lösung, um all unsere Serviceteams in Deutschland einzuplanen und abzurechnen. So arbeiten wir effizienter – und auch unsere Kunden sind zufriedener.“

René Grönert, IT-Management,
Reis Service GmbH

Zur Umsetzung bietet Ihnen SAP Business One vielfältige Optionen. Sie können verschiedene Service-Queues definieren, an die die jeweiligen Serviceabrufe weitergeleitet werden können – beispielsweise für den technischen Support oder für andere Abteilungen. Ebenso können Sie Serviceabrufe auch direkt an zuständige Bereiche, Berater oder Vertriebsmitarbeiter leiten lassen. Zur zügigen Bearbeitung von Serviceabrufen trägt bei, dass Sie notwendige Ressourcenzuordnungen in Echtzeit vornehmen können. Darüber hinaus steht es Ihnen frei, spezielle Antwort-

und Problemlösungszeiten für Ihre Kunden festzulegen. Gleiches gilt für Limits hinsichtlich Anzahl und Dauer von Serviceabrufen. Überschreitungen lösen sofortige Alarmmeldungen aus, um schnelle Reaktionen zu ermöglichen.

Flexibilität zeichnet auch das Berechtigungskonzept aus. Sie bestimmen, welche Mitarbeiter Zugriff auf Servicekomponenten haben, wer zum Beispiel den Status von Serviceabrufen erfassen oder ändern darf oder wem Sie das Recht geben, Serviceleistungen ohne Vertrag oder außerhalb der Geltungsdauer ausführen zu lassen.

Die Wissensdatenbank für rasche Problemlösungen nutzen

Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist die Verfügbarkeit einer Wissensdatenbank. Hier können kontinuierlich abgefragte Informationen und Lösungen zu häufig auftretenden Problemen erfasst und gespeichert werden. Daraus entsteht ein Wissenspool, mit dem schneller und effektiver auf Serviceanforderungen reagiert werden kann. Ihre Techniker können über Schlüsselbegriffe passende Lösungen zu Problemen suchen und mit ihren Serviceabrufen verknüpfen. Sie können Serviceabrufe miteinander in Beziehung setzen und neue Lösungen hinzufügen. Diese Vorgehensweise reduziert die Arbeitsbelastung Ihrer Serviceabteilung.

Garantie- und Serviceverträge effizient verwalten

SAP Business One verwaltet alle zentralen Aspekte im Lebenszyklus von Kundengarantien und Serviceverträgen. Sie können Serviceverträge für Kunden, Produktgruppen und Produkte mit Seriennummern erstellen und verwal-

ten. Vordefinierte Vorlagen ermöglichen ein automatisiertes und standardisiertes Vorgehen für die Gestaltung unterschiedlichster Vertragsarten. Das gilt gleichermaßen für Funktionen von SAP Business One, mit denen beim Anlegen einer Lieferung oder Ausgangsrechnung Serviceverträge für relevante Produkte automatisch generiert werden.

Serviceverträge beinhalten spezifische Produktdetails und Informationen zu servicerelevanten Aufwendungen wie Arbeits-, Ersatzteil- und Reisekosten. Ebenfalls enthalten sind die mit Ihrem Kunden vereinbarten Servicezeiten und die vorgeschlagenen Fristen für die Bearbeitung und Behebung von Problemen. Somit schaffen Sie eine solide Basis und gewährleisten, dass Ihr Kunde bei einem Serviceabruf vertragskonform bedient wird und seine Erwartungen erfüllt werden.

Eine weitere wesentliche Funktion ist die Kundenequipmentkarte. Mit ihrer Hilfe können Ihre Mitarbeiter die Historie verkaufter Produkte nachvollziehen, für die ab dem Verkaufsdatum Anspruch auf Service im gesamten Leistungszeitraum besteht. Damit haben Sie nicht nur Informationen zu den Serviceverträgen, sondern auch zu Serviceabrufen, Bestandstransaktionen und vertriebsrelevanten Details jederzeit zur Hand.

SAP Business One ermöglicht es Ihnen, Serviceabrufe nach Anzahl und Dauer sowie Reaktionszeiten zu analysieren, sodass Sie notwendige Maßnahmen sofort einleiten können.

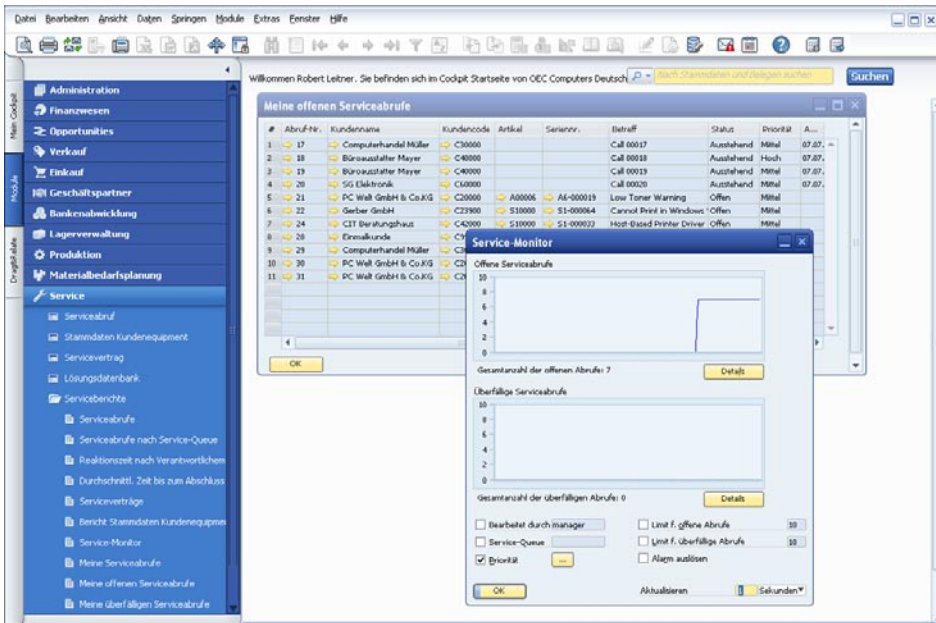


Abbildung 1:
Service-Monitor und
das Menü Service

Auf Serviceberichte in Echtzeit zugreifen

Umfassende Berichtsfunktionen bringen Transparenz in Ihre Serviceabwicklung. So fällt es Ihnen leicht, das Volumen von Serviceabrufen nachzuvollziehen, Serviceabrufe nach Bearbeiter oder Service-Queue zu analysieren und Reaktions- und Abschlusszeiten auszuwerten.

Zusätzliche Übersicht gewährleistet der Serviceabruf-Monitor. Dabei handelt es sich um dynamische grafische Berichte, die über offene oder überfällige Kundenanfragen und Supportanrufe informieren. Das hilft bei der Bewertung von Leistungsfähigkeit und Effizienz der Serviceabteilung. Auch der Vertrieb profitiert. Er kann Einblicke in anhängige Kundenprobleme und deren Status nehmen, um gut vorbereitet in Kundengesprächen zu gehen. Automatische Alarmfunktionen gewährleisten zudem zeitnahe Reaktionen auf die Überschreitung von Grenzwerten. Diese können

beispielsweise für die Anzahl von Serviceabrufen oder Bearbeitungszeiten festgesetzt werden. Durch Echtzeithinweise auf Abweichungen sind Sie in der Lage, notwendige Maßnahmen sofort einzuleiten und damit die zügige Bearbeitung von Kundenanliegen sicherzustellen (siehe Abbildung).

Vorteile sichern

Führen Sie Ihr Servicemanagement mit SAP Business One in neue Leistungsdimensionen. Verbessern Sie Steuerung und Abwicklung der Interaktionen zwischen Ihren Servicemitarbeitern und Kunden. Erfassen und pflegen Sie alle Daten rund um Serviceverträge, Produkte, Seriennummern, Kundenreklamationen und Anfragen. Stellen Sie mit straffen Prozessen und automatisierten Abläufen sicher, dass Ihr Unternehmen schneller auf Service- und Supportanfragen reagieren kann. Und sorgen Sie damit dafür, dass Ihre Kunden dauerhaft zufrieden sind.

Mehr erfahren

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie SAP Business One Ihren Vertrieb und Service bei Wachstum und effizienter Kundenbedienung unterstützen kann, wenden Sie sich bitte telefonisch an Ihren SAP-Ansprechpartner. Oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/businessone.

SAP Business One stellt Kundenequipmentkarten bereit, mit denen Ihre Vertriebsmitarbeiter auf detaillierte Informationen zu verkauften Produkten und damit verbundene Serviceverträge zugreifen und die Historie über den gesamten Lebenszyklus hinweg verfolgen können.

Zusammenfassung

Die Optimierung der kundennahen Prozesse stellt eine entscheidende Voraussetzung für exzellente Kundenbeziehungen dar. SAP Business One unterstützt Service, Vertrieb und Vertragsmanagement und trägt damit dazu bei, die Zusammenarbeit mit Kunden zu verbessern und bessere Resultate zu erzielen.

Herausforderungen

- Kundenanfragen schnell bearbeiten
- Alle servicebezogenen Kontakte verwalten
- Dauerhafte Kundenzufriedenheit gewährleisten
- Zugang und Berechtigungen für spezifische Servicedaten und -berichte kontrollieren

Wichtige Funktionen

- Abwicklung von Serviceabrufen: schnelle Erfassung und zügige Reaktion auf Abrufe durch die Bereitstellung und Steuerung von Supportleistungen für Serviceabwicklung, Kundeninteraktionen und Ressourcen
- Wissensdatenbank: Zugriff auf vorhandene Problemlösungen in einer zentralen Wissensdatenbank
- Verwaltung von Serviceverträgen: zuverlässige Verwaltung und Überwachung von Garantie- und Serviceverträgen und schnelle Umsetzung von Vertragsmodalitäten
- Serviceberichte und -analysen: detaillierte Berichte über Abrufvolumen, Antwortzeiten und Bearbeitungsdauer sowie Gewinnung steuerungsrelevanter Informationen aus Analysen

Geschäftlicher Nutzen

- Effizientere Abläufe durch automatisiertes und strafferes Service- und Vertragsmanagement
- Höhere Kundenzufriedenheit durch schnellere Reaktion auf Kundenanliegen und -anfragen und die zeitnahe Lösung von Kundenproblemen
- Zügige und verbesserte Entscheidungsfindung auf Basis zeitnaher, präziser Daten zu allen Aspekten der Vertriebs- und Serviceprozesse

Weitere Informationen

Besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/businessone.

50 112 169 deDE (12/07)

© 2012 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Crossgate, m@gic EDDY, B2B 360°, B2B 360° Services sind eingetragene Marken der Crossgate AG in Deutschland und anderen Ländern. Crossgate ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.