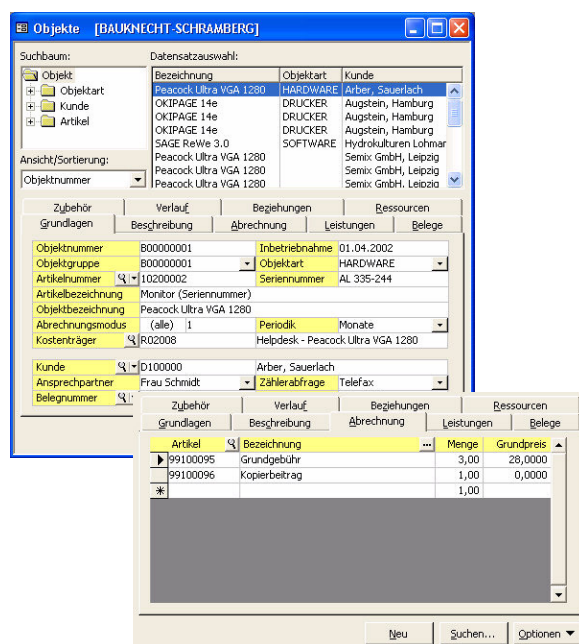


Service, Support und Helpdesk

Intensive Kundenbetreuung

Erstellen Sie schnell und einfach Servicevorgänge mit zugehörigen Belegen oder Calls mit Volltext-Recherche Knowledgebase. Generieren Sie periodengerechte Abrechnungen und Wartungsvorschläge.

Zur Verwaltung von Objekten werden gelieferte Geräte und Installationen mit deren Zubehör zusammengefasst. Ein Automatismus sorgt dafür, dass zu jeder Lieferung diese Daten angelegt werden, und sofort verfügbar sind.



Periodische Abrechnung und vorbeugende Wartung

Die Abrechnung von Verträgen oder Ermittlung der fälligen Wartungen kann ein langwieriger Prozess sein. Durch die integrierte Vertragsabrechnung und vorbeugende Wartung gehört dies der Vergangenheit an. Mit der Angabe eines Termines können Abrechnungen oder Wartungsvorschläge periodengerecht per Mausklick erstellt und ausgedruckt werden. Dabei werden verbrauchsabhängige Komponenten genauso berücksichtigt wie Objektgruppen (Pool-Abrechnung) oder Abrechnungen vor bzw. nach Intervall. Als Vertragsbestandteile können Sie beliebige Abrechnungspositionen - mit oder ohne verbrauchsabhängige Komponenten - sowie zugehörige freie Leistungen hinterlegen. Automatische Berechnungsartikel, abweichende Rechnungsempfänger, Zahlungskonditionen usw. sind selbstverständlich.

INFO

Service, Support und Helpdesk

Intensive Kundenbetreuung

- Automatische Objekt- und Zubehöranlage aufgrund Lieferbelegen im Verkaufs- und Einkaufsbereich
- Frei definierbarer Serviceplan und Fragenkatalog bei der Vorgangserfassung
- Beliebige Artikel zum Servicevorgang
- Umfassende Objektakte mit Lebenslauf
- Vorgangsbezogene Belege wie Rapport, Kostenvoranschlag und Servicerechnung
- Integrierte Vertragsabrechnung
- Zähler- und Abrechnungsverlauf
- Vorbeugende Wartung
- Sammelerfassung von Servicevorgängen
- Erstellung von Sammelbelegen
- Nachkalkulation in Verbindung mit Projektanrechnung und Zeiterfassung
- Volltext Knowledge Base Recherche

Service- und Supportvorgänge

Servicevorgänge des technischen Kundendienstes oder Calls im Supportbereich werden in einem umfangreichen und doch übersichtlichen Erfassungsfenster angezeigt. Erstellen Sie schnell und einfach Vorgänge mit zugehörigen Servicebelegen, wie Rapport und Rechnung für den Mitarbeiter- und Materialeinsatz. Hierbei helfen Ihnen ein frei einstellbarer Fragenkatalog und Servicepläne.

In Verbindung mit der **Sofffolio Projektabrechnung** können zum Vorgang alle Aktivitäten von Ressourcen angegeben werden. Im zugehörigen Serviceprojekt werden diese abgerechnet und stehen für die Nachkalkulation zur Verfügung.

The screenshot displays the 'Servicevorgänge' (Service Processes) window in the Sofffolio CRM software. The window title is 'Servicevorgänge: B00000002 - OKIPAGE 14e [Demo Version (bauknecht sofffolio.crm)]'. The interface includes a header section with fields for 'Objekt', 'Seriennummer', 'Kunde', and 'Standort'. Below this is a table listing service processes with columns for 'Service', 'Erfassung', 'Termin', 'Bearbeiter', 'Kontaktperson', 'Betreff', and 'Status'. The 'Details' section is expanded, showing fields for 'Betreff', 'Vorgangsart', 'Erfassung', 'Termin', 'Ausführer', 'Frage', 'Antwort', 'Datum', 'Priorität', and 'Vorort'. The 'Fehlerbeschreibung' field contains the text: 'Schwarzer Streifen auf jeder 10. Kopie, schon oft gereinigt lt. Aussage vom Kunden'. The 'Ergebnis' field contains: 'Kunde hatte Tonerwalze falsch eingebaut'. The status is 'Neu'.

Service	Erfassung	Termin	Bearbeiter	Kontaktperson	Betreff	Status
17	15.06.2004 10:39:00	30.06.2004	KHK		Vorbegende Wartung	Neu
15	15.06.2004 10:02:00	15.06.2004 10:02:00	KHK	Frau Teile	UPS Austausch	Erledigt
1	10.04.2004 09:21:00	10.04.2004 09:21:00	KHK	Frau Teile	Schwarzer Streifen	Neu
4	20.04.2004 09:34:00	30.04.2004 09:33:00	KHK		Gehäuse defekt, austauschen	Neu

Knowledge Base

Ergänzen Sie Ihren Servicebereich mit einer Wissensdatenbank, um schnell zu erkennen, ob ähnliche Servicevorgänge schon erfasst und gelöst wurden. Per Volltext-Recherche ermitteln Sie alle relevanten Vorgänge und deren Aktivitäten, um effizient Ihrem Kunden die für ihn richtige Lösung zu präsentieren.



Softfolio CRM

Leistungsmerkmale in der Zusammenfassung

Softfolio CRM ist die unternehmensweite CRM Lösung, welche in hohem Maße anpassungsfähig ist, und sich außerordentlich schnell amortisiert. Es erleichtert Ihren Mitarbeitern in Vertrieb und Marketing das Beziehungsmanagement zu Kunden und Interessenten entscheidend. Auch nach dem Auftrag werden in den Bereichen Projektierung und Service alle Prozesse optimal unterstützt und durch ein integriertes Controlling überwacht.

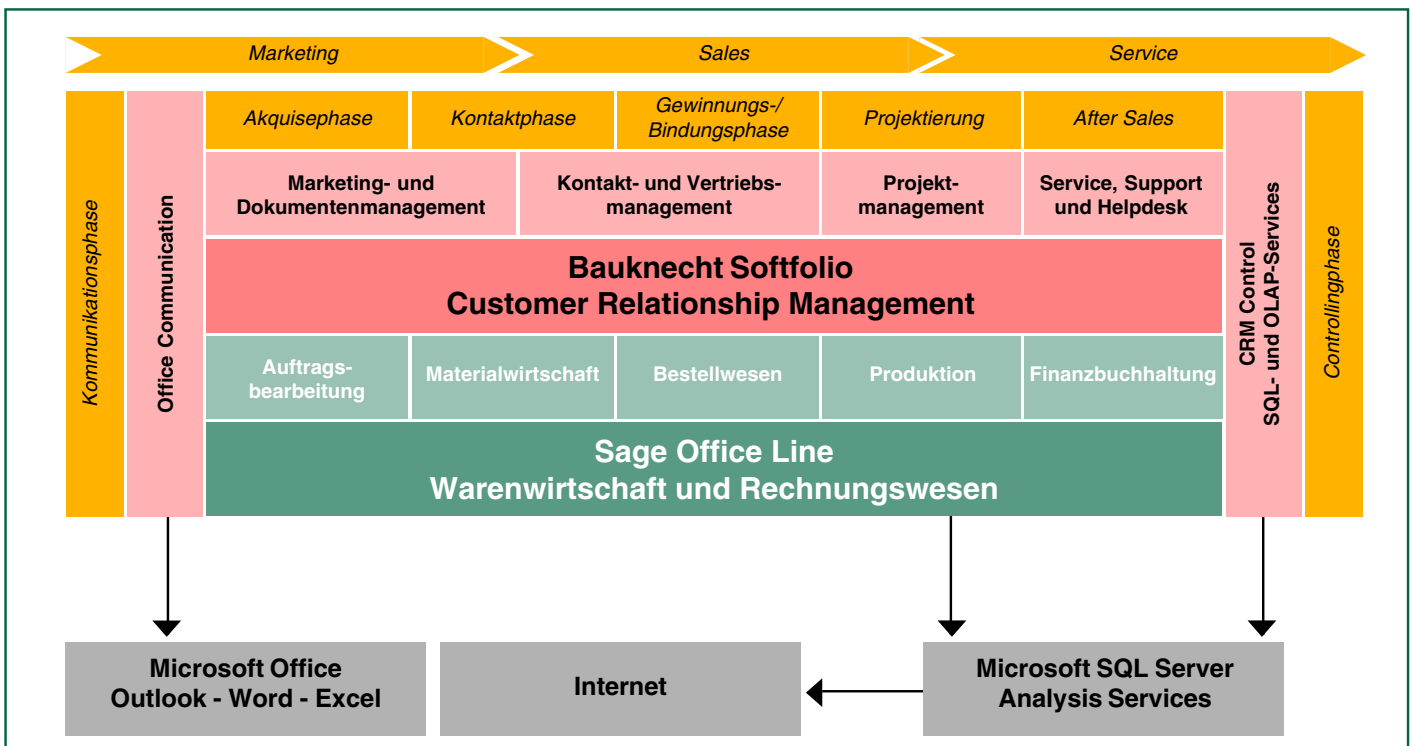
Kundenbindung und Neukundengewinnung

Kunden sind zweifellos das wichtigste Kapital eines Unternehmens. Durch Kundenbindung kann eine Gewinnsteigerung bis zu 35 % erreicht werden. Unabhängige Studien zeigen, dass es ein Vielfaches mehr kostet, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten.

INFO

Leistungsmerkmale

- Alle wichtigen Daten aus Adresse, Projekten, Ansprechpartner und Objekten auf einen Blick
- Übersichtliche To-Do Listen mit grafischem Kalender für Anwender und Ressourcen
- Projektmanagement mit automatischer Erstellung von Kontakten und Vorgängen
- Servicevorgänge mit Helpdesk-Aktivitäten und Knowledgebase Volltext Recherche
- Controlling durch frei konfigurierbares Analysetool mit Eskalationsmanagement
- Externe Anbindung
- Integrierte Kommunikationsfunktionen



Projektarbeit

Kompetente Projekteinführung

Projektstufenplan

Die Aufgabenbereiche in einem Unternehmen werden immer umfangreicher und komplexer. Wir haben uns deshalb mit dem Projektstufenplan eine Vorgehensweise auferlegt, die Sie bei der Projekteinführung massgeblich entlastet und informiert.

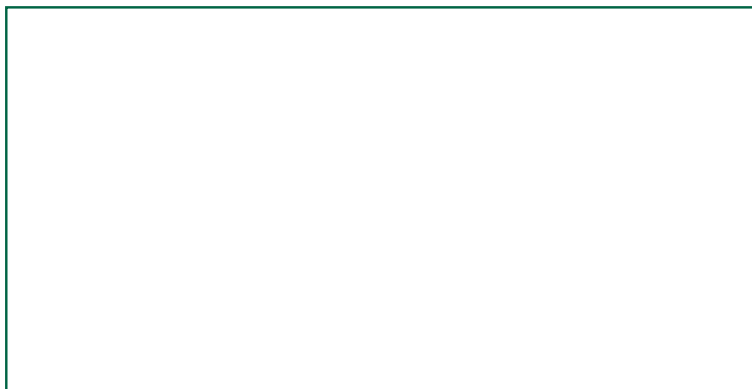
Aufgrund einer Analyse der vorhandenen Strukturen wird hier transparent und verbindlich dargestellt, welche Arbeiten wann und von wem durchgeführt werden. Von der Projektvorbereitung über die Realisation bis zum Rollout.

INFO

Architektur

- Vollständige Integration in Front- und Backend (Add-In Technologie)
- Customizing durch umfangreiche Möglichkeiten zur Parametrisierung
- Investitionssicherheit durch Nutzung neuester Technologien
- Basierend auf dreistufiger, gekapselter Client-Server Architektur
- Sofortiger und direkter Zugriff auf alle Daten der Office Line
- Nutzung sämtlicher Office Line Standardfunktionen

Projektvorbereitung	Projektvorbereitung/Workshop
	Kundenpflichtenheft
	Analyse KO-Kriterien
	Aufwandschätzung
Konzept und Beratung	Organisationsberatung
	Betriebswirtschaftliches Konzept
	DV-Betriebskonzeption
	Migrationskonzept
	Schnittstellenkonzept
	Feinkonzept
Implementierung	Programmierung
	Systeminstallation Software
	Anwenderdokumentation
	Beleg- und Formularanpassung
	Programmanpassung
	Schnittstellenrealisation
	Altdatenübernahme
	Funktionsbereichstests
	Projektabschluss
	Produktivstart
Systemstart	Fachbereich Stand-By
	Systemtuning
	Projektabschluss
Schulungen	Projektteam Ausbildung
	Systemausbildung
	Anwenderschulung
	Vertiefungsschulungen
	Anwenderworkshops
Projektmanagement	Projektleitung
	Durchführungsnachweis
	Projekt-Qualitätssicherung



bauknecht softfolio.crm GmbH

Rottweiler Str. 8-16
78713 Schramberg

Telefon 07422-514-170
Telefax 07422-514-109
www.softfolio.de
crm@softfolio.de

Copyright bauknecht softfolio.crm GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Stand April 2005.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen geben die Position der bauknecht softfolio.crm GmbH zum Erscheinungsdatum wieder. Die Angaben in dieser Informationsbroschüre geben keine zugesicherten Eigenschaften wieder und können ohne Vorankündigung geändert werden. Dieses Dokument dient ausschliesslich Ihrer Information, die in den Beispielen verwendeten Firmen und sonstigen Daten sind frei erfunden, eventuelle Ähnlichkeiten sind daher rein zufällig.

Microsoft, Windows, Office, Word, Excel, Project und Outlook sind eingetragene Marken oder Marken von Microsoft Corporation. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Bildquelle: photocase.de, www.photocase.de.

Zertifizierte
Partnerlösung

