

## Selektionen

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

Datum	Status	Betrag	...
15.10.2015	Rot	1.200,00	...
15.10.2015	Gelb	2.500,00	...
15.10.2015	Grün	3.800,00	...

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

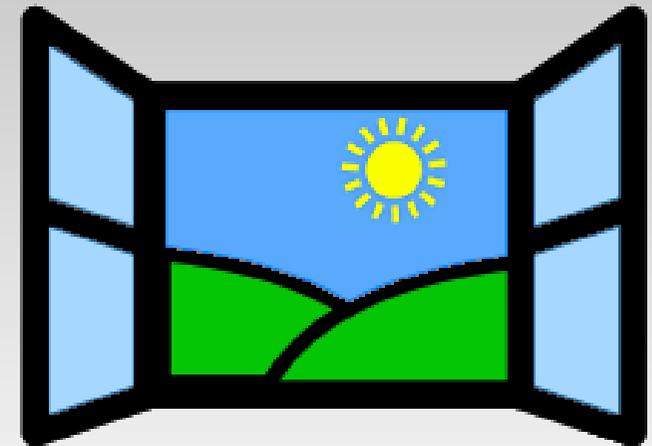
Per Mausklick kann direkt aus der Kundenserviceverwaltung *Microsoft Word*® aufgerufen werden – wahlweise sogar mit unterschiedlichen Dokumentenvorlagen und Übergabe von Auftragsdaten wie Adresse, Auftragsdatum, Monteur etc. direkt in das Word-Dokument.

## 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.

# Kunden Service Verwaltung

Organisation, Programmierung, STÄDELE.



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

## 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



[www.staedele.de/Kundenserviceverwaltung](http://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 Kundendienst- abteilung 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 Kundendienst- aufträge ist eine genaue **Planung** möglich – dies erlaubt ein **geordnetes, stressfreies Arbeiten** und verhindert manch teuren „Feuerwehreinsatz“!

## Kundendienstaufträge

Jeder Serviceauftrag wird mit allen auftrags- relevanten Daten wie beispielsweise Auftrags- datum, veranlassende Person(en), Aufgaben- beschreibung, Einsatzort etc. erfasst und anschließend um Angaben des ursprünglichen Montageauftrages (Kommissionsnummer, Mon-

tagedatum, Monteur etc.) ergänzt. Aufgrund dieser Angaben wird automatisch der Garantie- endtermin errechnet und festgestellt, ob die ursprüngliche Leistung noch garantiebehafet ist.

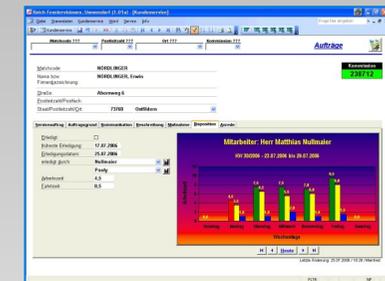
## Auftragspriorität

Um die Dringlichkeit von Aufträgen neutral festzustellen, können aus bis zu 50 Auftrags- gründen mehrere für diesen Auftrag relevante

Gründe ausgewählt werden. Aufgrund eines Punkte- systems das sowohl Auf- tragsgründe als auch das Auftragsdatum be- rücksichtigt, wird für jeden Auftrag eine indivi- duelle Priorität errechnet und in regelmäßigen Abständen automatisch angepasst.

## Disposition

Die Disposition des Auftrages erfolgt durch Eingabe des Erledigungsdatums, Fest- legung des Kundendienstmonteurs bzw. der Kundendienstmonteure sowie der geschätz- ten Arbeits- und Fahrtzeit. Per Mausklick wird ein Balkendiagramm erzeugt, aus dem die Auslastung des Mitarbeiters pro Wo- chentag ersichtlich ist. Es wird jeweils die



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

## Regionen

Es können Regionen nach den eigenen Er- fordernissen 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.