

## Selektionen

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

№	Datum	Status	Rechnungsbetrag	Erledigung	Region
10001	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10002	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10003	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10004	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10005	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10006	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10007	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10008	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10009	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10010	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10011	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10012	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10013	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10014	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10015	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10016	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10017	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10018	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10019	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10020	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10021	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10022	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10023	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10024	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10025	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10026	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10027	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10028	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10029	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10030	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10031	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10032	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10033	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10034	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10035	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10036	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10037	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10038	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10039	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10040	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10041	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10042	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10043	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10044	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10045	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10046	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10047	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10048	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10049	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10050	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10051	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10052	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10053	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10054	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10055	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10056	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10057	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10058	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10059	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10060	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10061	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10062	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10063	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10064	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10065	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10066	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10067	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10068	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10069	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10070	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10071	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10072	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10073	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10074	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10075	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10076	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10077	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10078	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10079	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10080	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10081	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10082	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10083	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10084	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10085	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10086	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10087	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10088	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10089	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10090	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10091	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10092	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10093	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10094	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10095	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10096	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10097	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10098	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10099	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT
10100	15.10.2015	Rot	1.200,00	0%	ABSTATT

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

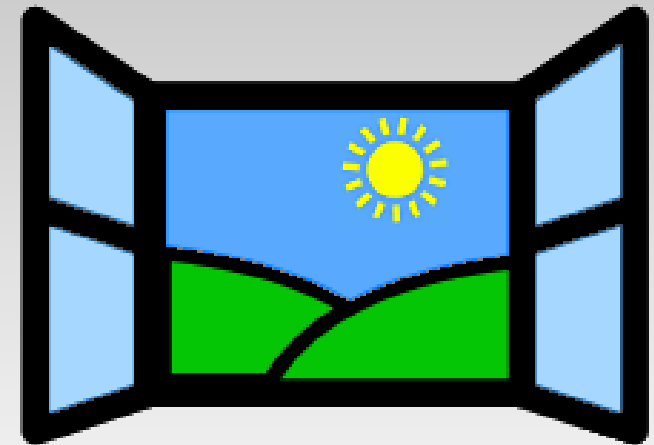
Mit einem Klick kann aus dem Auftrag heraus der Routenplaner *Microsoft Autoroute*® aktiviert werden – automatisch wird ein Kartenausschnitt mit dem Wohn- bzw. Einsatzort des Kunden angezeigt. Die Route vom eigenen Firmensitz zum Einsatzort wird von der Kundenserviceverwaltung unterstützt und ist mit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



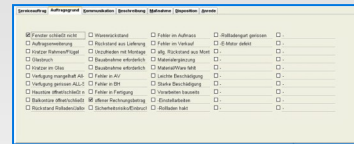
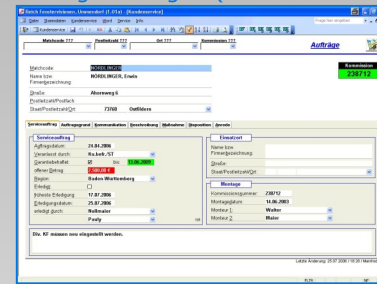
Durch die gewonnene **Übersicht** über die aktuellen Kundendienstaufträge ist eine genaue **Planung** möglich – dies erlaubt ein **geordnetes, stressfreies Arbeiten** und verhindert manch teuren „Feuerwehreinsatz“!

## 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, Montagedatum, Monteur etc.) ergänzt. Aufgrund dieser Angaben wird automatisch der **Garantierendertermin** errechnet und festgestellt, ob die ursprüngliche Leistung noch **garantiebehaftet** ist.

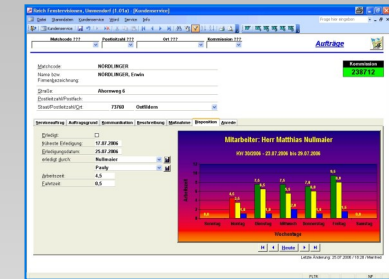
## Auftragspriorität

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 Mausclick 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.