



# Mit Kompetenz & Schnelligkeit punkten

## Fallbeispiel Service-/Reparatureinsatz



### Das Servicetelefon klingelt:

- Welcher Kunde ruft an?
- Hat er bereits mit Kollegen gesprochen?
- Was wurde vereinbart?



### Mit SMARTCRM schon beim Klingeln Bescheid wissen:

- CTI-Funktion bei eingehenden Anrufen
- Direkter Aufruf der Aktivitätshistorie



### Der Kunde erwartet schnelle und kompetente Hilfe:

- Gibt es bereits einen ähnlichen Fall?
- Wie wurde dieser gelöst?



### Mit SMARTCRM.FAQ die Lösung auf einen Klick:

- Wissensdatenbank zur Dokumentation häufiger Fragen und Lösungsvorschläge



### Serviceeinsatz beim Kunden vor Ort:

- Technische Daten der Maschine werden zur weiteren Bearbeitung dringend benötigt?
- Aber der Innendienst ist gerade nicht erreichbar?



### Mit SMARTCRM.Maschinen und mobilem CRM jederzeit alle Maschinendaten zur Hand:

- Verwaltung aller von Kunden eingesetzten Maschinen/ Geräte inkl. sämtlicher Maschineninformationen
- Archivierung zugehöriger technischer Daten etc.
- Alle CRM-Daten über Notebooks oder Windows Tablets offline zur Verfügung
- Oder App für iOS und Android: Online-Zugriff auf die wichtigen Informationen über Smartphone oder Tablet



### Reklamationen zurückverfolgen:

- Wurde der Maschinenfehler nicht schon einmal gefunden?
- War auch das gleiche Bauteil der Auslöser?



### Mit SMARTCRM.Ticket zum optimalen Reklamationsmanagement:

- Verwaltung und Auswertung aller Reklamationen
- Auswertungen zur zeitnahen Identifizierung wiederkehrender Fehler



### Einsatzbericht inkl. Serviceauftrag erfassen:

- Berichte und Ersatzteilbestellungen sind aufwendig?
- In jedem Servicebericht werden andere Informationen erfasst?
- Aufgrund lokaler Speicherung geraten sie sowieso bald in Vergessenheit?



### Mit SMARTCRM zeitsparende Dokumentation:

- Dokumentation standardisierter Besuchsberichte und 8-D-Reports
- Erstellung von Serviceaufträgen

Fallbeispiel: Wartungseinsatz



**Einhalten der Wartungsintervalle:**

- Bei welchen Kunden stehen demnächst Wartungstermine an?
- Hat sie sich ein Kollege bereits eingeplant?



**Mit SMARTCRM rundum informiert:**

- Termin- und Aufgabenmanagement
- Koordinierung der Serviceeinsätze
- Ressourcenverwaltung
- Erinnerungen



**Kunden mit fälliger Wartung:**

- Wen fährt man wann an?
- Wie behält man als Serviceleiter den Überblick über alle Touren der Mitarbeiter?



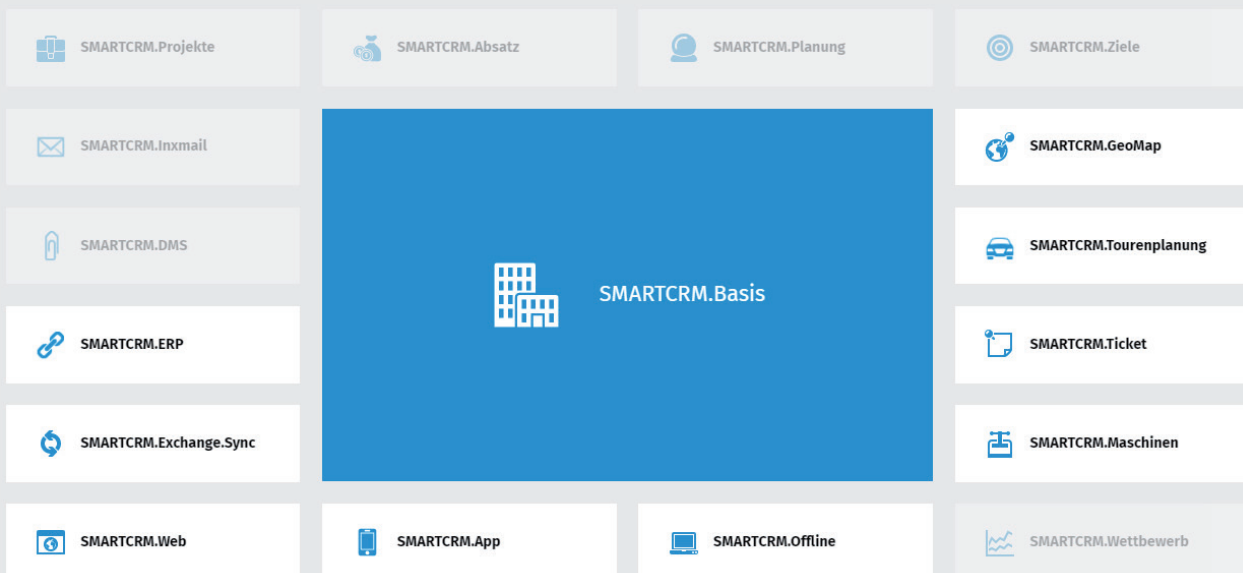
**Mit SMARTCRM.GeoMap und SMARTCRM.Tourenplanung zur komfortablen Besuchsplanung:**

- Planung von Touren
- Erstellung von Besuchsterminen
- Dokumentation der Besuchsberichte
- Übersichten auf dem SMART Board
- Visualisierung der Tour in Bing Maps
- Routenplanung

**Jetzt mit CRM im Service durchstarten**

Mit SMARTCRM haben Sie die nötigen Maschinen- oder Ticket-Informationen immer parat, koordinieren Ihre Servicetermine und behalten auch mobil alles im Blick.

Alle Module für Ihren Service auf einen Blick:



Sehen Sie unser CRM-System live – kostenlos und unverbindlich direkt auf ihrem Bildschirm:

<https://smartcrm.gmbh/unternehmen/online-demo-vereinbaren>



Hauptsitz: Georg-Todt-Straße 1, 76870 Kandel, Deutschland, Tel. +49 7275 98866-0, [vertrieb@smartcrm.de](mailto:vertrieb@smartcrm.de), [www.smartcrm.de](http://www.smartcrm.de)

Niederlassung Österreich: Mayrwiesstraße 11, 5300 Hallwang bei Salzburg, Österreich, Tel. +43 662 870952-0 [vertrieb@smartcrm.at](mailto:vertrieb@smartcrm.at), [www.smartcrm.at](http://www.smartcrm.at)

Niederlassung Schweiz: Juchstrasse 45, 8500 Frauenfeld, Schweiz, Tel. +41 52 770 00-50 [vertrieb@smartcrm.ch](mailto:vertrieb@smartcrm.ch), [www.smartcrm.ch](http://www.smartcrm.ch)