



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:

SMARTCRM.Projekte	SMARTCRM.Absatz	SMARTCRM.Planung	SMARTCRM.Ziele
SMARTCRM.Inxmail	SMARTCRM.Basis		SMARTCRM.GeoMap
SMARTCRM.DMS			SMARTCRM.Tourenplanung
SMARTCRM.ERP			SMARTCRM.Ticket
SMARTCRM.Exchange.Sync			SMARTCRM.Maschinen
SMARTCRM.Web			SMARTCRM.App

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, www.smartcrm.de

Niederlassung Österreich: Friedensstraße 12, 5082 Grödig, Österreich, Tel. +43 662 870952-0 vertrieb@smartcrm.at, www.smartcrm.at

Niederlassung Schweiz: Juchstrasse 45, 8500 Frauenfeld, Schweiz, Tel. +41 52 770 00-50 vertrieb@smartcrm.ch, www.smartcrm.ch