Integriertes CRM: Verwalten von Servicezyklen

Integriertes CRM: Vollständige Verkaufs- und Service-Integration

Im Lieferumfang von SAP® Business One ist ein vollständig integriertes CRM enthalten. Die eng eingebundenen Funktionen, die die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service umspannen, bieten Ihnen in Bezug auf den Kundenbeziehungszyklus eine unternehmensweite Transparenz.

Durch das integrierte CRM können die Kundenakquise, Kundenbindung, Kundentreue und Rentabilität der Kundenbeziehung umfassend gesteuert werden.

SAP® Business One – CRM - Servicefunktionen

Durch die Serviceverwaltungsfunktionen erhalten Serviceabteilungen Unterstützung bei Servicevorgängen, bei der Verwaltung von Serviceverträgen, der Serviceplanung, der Verfolgung von Interaktionen mit Kunden, beim Kundensupport und bei der Verwaltung von Verkaufsmöglichkeiten.

Zentrale Funktionen:

Servicevertrag: Diese Funktion ermöglicht Benutzern, einen regulären Support- oder einen Garantievertrag für die dem Kunden verkauften Artikel oder Dienstleistungen zu erstellen. Der Vertrag enthält Anfangs- und Enddatum und Vertragsbedingungen, wie die vereinbarten Fristen für die Bearbeitung oder Behebung von Problemen.

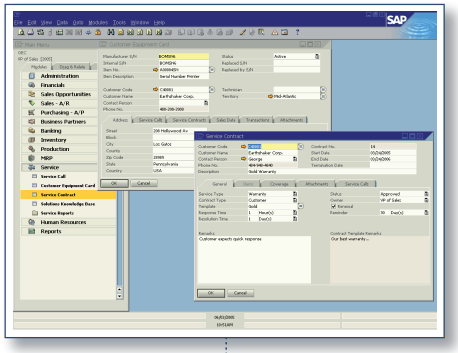
Stammdaten Kundenequipment: Mit dieser Funktion können Servicetechniker auf detaillierte Informationen zu dem einem Kunden verkauften Artikel zugreifen – z. B. auf die Herstellerseriennummer, die Ersatzteilseriennummer und die Historie der Serviceanfrage. Außerdem werden die dem Artikel zugewiesenen Serviceverträge aufgelistet.

Bericht Kundenequipment: Anzeige des gesamten dem Kunden oder Kundenbereich verkauften Equipments und der entsprechenden Seriennummern

Serviceabrufe: Ermöglicht dem Benutzer, alle ins System eingegebenen erstellten, gelösten oder abgeschlossenen Serviceabrufe für ein bestimmtes Datum oder in einem Datumsbereich anzuzeigen. Benutzer können den Bericht so einschränken, dass nur die Serviceabrufe für eine bestimmte Warteschleife, einen Techniker, einen Problemtyp, eine Priorität, einen Artikel oder einen Abrufstatus angezeigt werden. Die Benutzer können auch nur überfällige Abrufe einsehen.

Serviceabrufe nach Warteschleife: Verfolgt alle anstehenden Serviceabrufe in der Warteschleife. Verwaltet die mit einem bestimmten Vorfall verknüpfte Abrufhistorie. Es können verschiedene Statuswerte überwacht werden, und die Abrufe können einzelnen Technikern zugewiesen werden oder in einer Team-Warteschleife verwaltet werden.

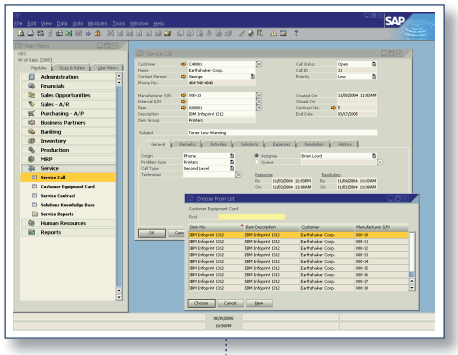
Reaktionszeit nach Bearbeiter: Ermöglicht Benutzern, die Interaktion zwischen einem Kunden und einem Service zu verfolgen und die verstrichene Reaktionszeit für den Serviceabrufe zu erfassen.



1 Servicevertragsart

Durch das Servicevertragsmanagement werden die Servicevertragsarten definiert, die ein Kunde beanspruchen kann. Durch die automatisch oder manuell erstellte Kundenequipmentkarte werden die Seriennummern der dem Kunden zugeordneten Artikel verfolgt. Dabei sind folgende Informationen angegeben:

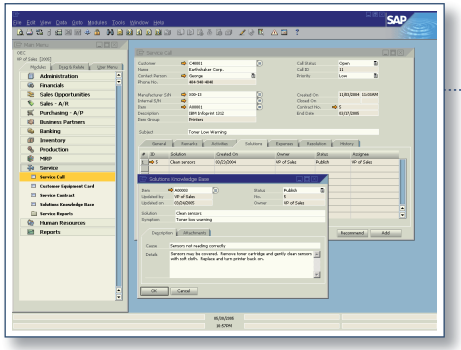
- Serviceumfang: Seriennummernebene, Artikelgruppenebene oder Kundenebene
- Reaktions-/Problemlösungszeit
- Anfangs-, End- und Verlängerungsdatum mit Erinnerung
- Ein Servicevertrag kann beim Verkauf des Artikels automatisch erstellt werden



2 Serviceabruf und Verfolgung

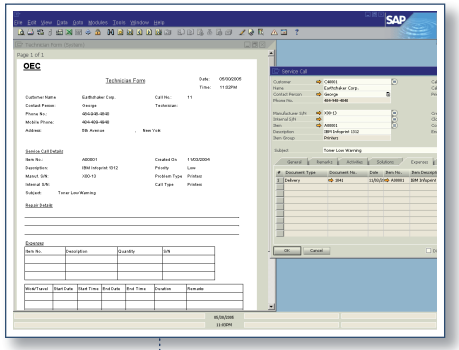
Beim Eingang von Serviceabrufen können Kundendienstmitarbeiter nach der Artikelseriennummer suchen, was für bereichsübergreifend qualifiziertes Personal weniger zeitaufwändig ist. Mit Hilfe definierbarer Auswahllisten wird die Verfolgung von Problemtyp, Aufruftyp und Herkunft des Aufrufs effizienter gestaltet. Darüber hinaus können zusätzliche Informationen erfasst werden, z. B.:

- Anmerkungen: Allgemeine Informationen zur weiteren Beschreibung des Problems
- Aktivitäten: Verfolgung und Zeitplan für alle Folgegespräche mit Bezug zum Serviceabruf
- Lösung: Wie wurde das Problem schließlich gelöst?
- Historie: Vollständige Abrufhistorie. Wann und wo wurde der Abruf geöffnet? Wann und wo wurden zusätzliche Informationen eingegeben?



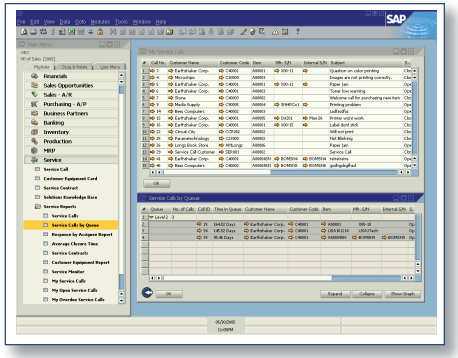
3 Unterstützung durch die Wissensdatenbank des Systems

In der Wissensdatenbank des Systems können häufig auftretende Probleme gespeichert werden. Da alle auf diese Informationen zugreifen können, wird der Kundendienst der ersten Servicestufe dadurch verbessert. Die Wissensdatenbank unterstützt die Suche nach Schlüsselbegriffen und enthält eine logische Struktur für die Problembehebung, in deren untergeordneten Strukturen die Probleme bestimmten Symptomen und Lösungsansätzen zugeordnet sind. Ein Statusbericht stellt sicher, dass Informationen die an den Kunden weitergeleitet wurden korrekt und vollständig sind.



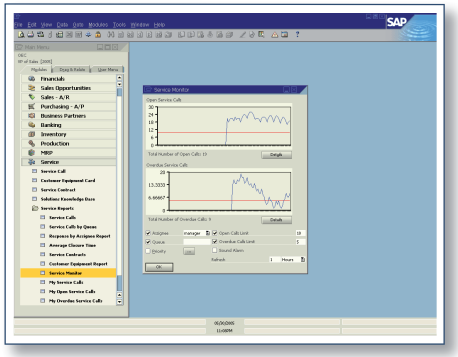
4 Qualifikationsauswahl

Nach Erfassung der Informationen können diese einem Techniker zugewiesen, einem anderen internen SAP Business One-Benutzer übergeben oder zur weiteren Bearbeitung einer Warteschleife hinzugefügt werden. In das Technikerformular können die mit dem Aufruf verbundenen Kosten eingegeben werden. Diese Informationen können auch in den Serviceabruf in SAP Business One eingegeben werden, um alle Informationen in einem einzigen Dateidatensatz oder Speicherort verfolgen zu können.



5 Serviceberichte

Durch die verschiedenen Standardberichte werden Serviceabrufe nach Bearbeiter oder Warteschleife angezeigt. Durch die Verfolgung der Servicestatistik können Reaktions- und Abschlussfristen festgestellt werden. Mithilfe dieser Berichte können Benutzer die mit Serviceverträgen, Kundenequipmentkarten und Serviceabruf verknüpften Daten anzeigen und analysieren. Benutzer können die Serviceabruf einzelner Vertriebsmitarbeiter oder die Aufrufe bestimmter Kunden prüfen und die Berichte dann zur Bewertung der Effizienz und der Leistung verwenden.



6 Serviceüberwachung

Service-Monitor: Monitore zeigen Abrufe und überfällige Abrufe in einem dynamischen grafischen Bericht: Wenn ein Abrufstatus den Grenzwert „offen“ oder „überfällig“ erreicht, ertönt ein Warnsignal.

Meine Serviceabrufe: Ermöglicht Servicetechnikern, die ihnen zugewiesenen Abrufe mit unterschiedlichen Statuswerten zu verwalten und zu überwachen.

Meine offenen Serviceabrufe: Zeigt die offenen Serviceabrufe nach Techniker an.

Meine überfälligen Serviceabrufe: Zeigt überfällige Serviceabrufe nach Techniker an.

Dateiname: 08_0824_v1.ai
Inhalt: Integriertes CRM von SAP Verwaltung von Servicezyklen
Versionsnummer: 5

©2005, SAP AG, Alle Rechte vorbehalten

Datum der letzten Änderung: 24.8.2005
Eigentümer des Dokuments: D. Kraus/SAP America

Dokument-kontroll-nummer 200508A

SAP America
3999 West Chester Pike
Newtown Square, PA 19073