

SYSTEM R/3

Sichern Sie sich Wettbewerbsvorteile durch erstklassigen Kundenservice. Mit dem Einsatz des integrierten R/3 Service Managements schaffen Sie dazu ideale Voraussetzungen. Von der Erfassung der Servicemeldung über das Auslösen des Auftrages bis zur Analyse behalten Sie stets den Überblick über Kosten, Ressourcen und Termine.

IM FOCUS...

SERVICE MANAGEMENT

EINE SCHNELLE UND FLEXIBLE SERVICE-ABWICKLUNG SICHERT DAS VERTRAUEN IHRER KUNDEN

The screenshot displays the SAP Service Management interface. The main window is titled 'Servicemeldung ändern: Servicemeldung'. It shows a service report with the following details:

- Meldung: 50000000202 K1 Auftrag Verkaufsb.
- Status: MMDR MDRN
- Bezugsobjekt: TechnPlatz: MFP I/AC, Merksfuhrpark; Equipment: HD-JC 2741, Baustellenfahrzeug; Baugruppe: 193583, Türschloß AK-50, hinten links
- Anspruchspartner: Auftraggeber: 91024 Kreinann Bau GmbH; Ansprechpartner: Wessendorf
- Objektadresse: Bestellnummer: 123-456
- Beschreibung: Beschreibung: Türe läßt sich nicht öffnen; Pos. 1 / 1: Türschloß überprüfen; Problecode: 1 TSCHL00 T
- Ausführung: Priorität: 1; Gew.Beginn: 09.02.1995 13:56; Org.einheit: 60000002 Bas

An overlay window titled 'Maßnahmenmonitor' shows a list of measures:

Gep.Ende	GEZ	Technischer Platz	Maßnahmentext	
01.01.1995 17:15:00	112-K033-2006		Technische Klärung	TEL
03.01.1995 13:00:00	112-K033-0401		Elektroanlage prüfen	TEL
01.02.1995 15:00:00	112-K033-0401		Allg. Überprüfung	ZUTR
01.06.1995 19:00:00	112-K033-2006		Verstopfung beseitigen	KUEL
10.08.1995 16:15:00	112-K033-2006		Brandschutz überprüfen	ZUTR
01.11.1995 15:30:00	112-K033-0401		TÜÜ-Termin vorbereiten	WEG
31.12.1995 12:00:00	112-K033-2006		Anlage überprüfen	KIPP
31.12.1995 17:00:00	112-K033-2005		Dichtungen erneuern	NOT

EFFIZIENZ DURCH INTEGRATION

Bieten Sie Ihren Kunden einen erstklassigen Service. Die umfangreiche Funktionalität des Service Managements und das integrierte Zusammenspiel der R/3 Anwendungsmodule ermöglichen Ihnen eine effiziente Abwicklung von Serviceaufgaben. Informationen werden nur einmal am Entstehungsort erfaßt und stehen dann allen beteiligten Bereichen zur Verfügung. Im Vertrieb erfolgt die Konfiguration der Kundengeräte sowie die Festlegung der Servicebedingungen. Für eine rechtzeitige Bereitstellung der benötigten Materialien sorgt die automatische Erstellung von Bestellanforderungen im Einkauf. Eine termingerechte

Auslieferung und Installation beim Kunden wird vom Versand gewährleistet. Für eine schnelle und einfache Bewältigung von Wartungsaufgaben am Installationsort sorgt das Service Management. Mit dem Auftragscontrolling und dem Informationssystem behalten Sie Kosten und Qualität von Servicemaßnahmen immer fest im Griff.

GERÄTE, ANLAGEN UND VERTRÄGE: GRUNDLAGEN FÜR EIN LEISTUNGSFÄHIGES SERVICE MANAGEMENT

Der einfache Zugriff auf eine solide Basis von Grunddaten versetzt Sie in die Lage, eingehende Störungen zu analysieren und sofort die richtigen

Maßnahmen einzuleiten. Für Ihre Kunden sind Sie dabei stets ein kompetenter Ansprechpartner, da Ihnen alle Informationen der vor Ort installierten Geräte oder technischen Anlagen zur Verfügung stehen. Auskünfte zu den Garantiebedingungen oder dem zuständigen Servicetechniker können Sie sofort erteilen. Informationen wie vereinbarte Leistungen oder Reaktionszeiten aus dem Servicevertrag helfen Ihnen bei der Priorisierung von Serviceanforderungen.

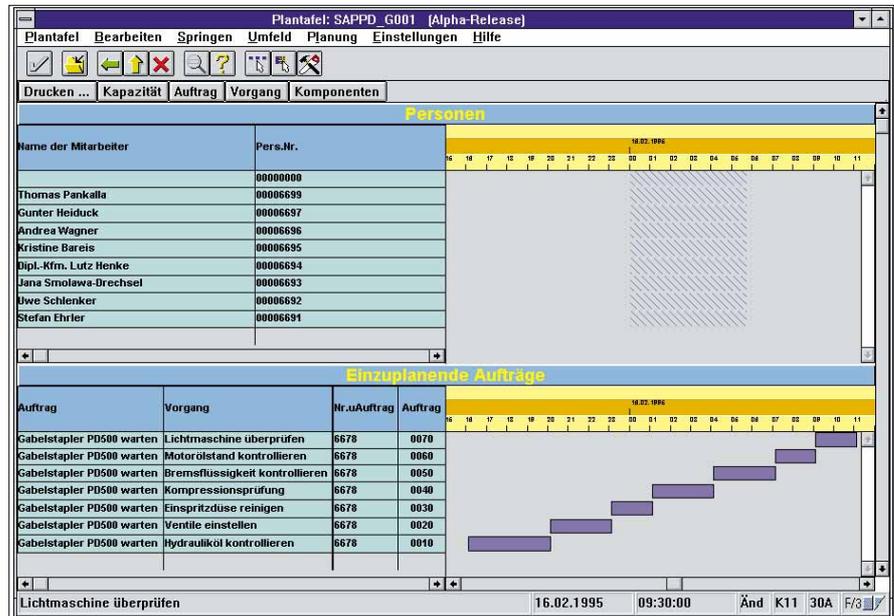


SCHNELLIGKEIT BEI DER BEARBEITUNG VON SERVICEMELDUNGEN SCHAFFT ZUFRIEDENE KUNDEN

Steigern Sie das Vertrauen und die Akzeptanz Ihrer Kunden durch die sofortige Erfassung und Bearbeitung von Servicemeldungen. Alle wichtigen Informationen, wie betroffene Anlagen oder Geräte, Kundenansprechpartner und Problembeschreibung, können schnell in einem Erfassungsvorgang angegeben werden. Mit Hilfe der Personaleinsatzplanung sind Sie sofort in der Lage, Ihren Kunden einen Termin zur Schadensbehebung mitzuteilen und die Einteilung der Servicemitarbeiter vorzunehmen. Dabei werden selbstverständlich Qualifikation und verfügbare Ressourcen vom System berücksichtigt. Für die Einhaltung der vertraglich festgelegten Reaktionszeiten sorgt ein automatisches Überwachungssystem.

DIE EXAKTE PLANUNG UND KALKULATION VON SERVICEAUFTRÄGEN SPART ZEIT UND GELD

Die Abwicklung von Servicemaßnahmen kann, unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Anforderungen, flexibel eingesetzt werden. So können Sie beispielsweise telefonische Unterstützungsleistungen oder Ersatzteillieferungen direkt über einen Auftrag im Vertrieb erfassen und später Ihren Kunden in Rechnung stellen. Für die Planung, Kalkulation und Fakturierung umfangreicher Servicemaßnahmen stellt Ihnen das System einen separaten Serviceauftrag zur Verfügung. Der Serviceauftrag sichert die termingerechte Bereitstellung von Materialien und Ersatzteilen sowie die Einplanung Ihrer Servicetechniker. Darüber hinaus werden alle Kosten immer aktuell fortgeschrieben, so daß Sie eine permanente Kostentransparenz bei der Abwicklung von Servicemaßnahmen haben.



REDUZIEREN SIE KOSTEN MIT HILFE AUSSAGEKRÄFTIGER ANALYSEN

Standardisierte oder frei definierbare Analysen ermöglichen Ihnen die Identifikation signifikanter Schadenshäufungen und Schwachstellen. Nutzen Sie diese Informationen zur Qualitätssteigerung Ihrer Produkte und bei der Beurteilung von Lieferanten. Verbessern Sie Ihren Service am Kunden und reduzieren Sie Kosten mit Hilfe von Reaktionszeitanalysen. Durch die Auswertung von Serviceaufträgen haben Sie jederzeit den Überblick über die Kosten-/Erlössituation Ihrer Serviceleistungen. Dieses stets aktuelle Controlling versetzt Sie in die Lage, Ihren Kunden optimal kalkulierte Leistungen anzubieten.

TECHNIK UND SERVICE

Die R/3 Software basiert auf einer Client/Server-Architektur. Sie ist als offenes System für den Einsatz auf den Betriebssystemen verschiedener Hersteller konzipiert. Die SAP® bietet Ihnen neben der Software ein breites Spektrum von Dienstleistungen an: kompetente organisatorische und systemtechnische Beratung von der Projektplanung bis zur Realisierung, qualifizierte Schulung Ihrer Mitarbeiter und einen Hotline-Support rund um die Uhr.

Der Qualitätsmanagementprozeß der SAP Entwicklung und der SAP Beratung Deutschland entspricht dem internationalen Qualitätsstandard gemäß ISO 9001.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns.