

# Service1



Zeit



Automatisierung



Qualität



Performance



Kosten

Service Excellence in  
After Sales und Field Service





## Übertreffen Sie Ihre Ziele im Field Service – mit Service1 von GMS Development

### **Kurze Reaktionszeiten und Rund-um-die-Uhr-Service begeistern die Kunden**

Kunden warten nicht gerne: Egal, ob per Telefon, E-Mail, Fax oder im Web – mit Service1 können Sie Serviceanfragen in Rekordzeit beantworten und verbindliche Termine mit genauen Zeit- und Kostenangaben in Sekundenschnelle vereinbaren. Lange Wartezeiten, fehlende Informationen oder unzureichende Integration in Ihre vorhandenen IT-Systeme gehören damit der Vergangenheit an.

Über das Internet und mobile Endgeräte ist Ihr Service jederzeit erreichbar. Durch innovative Prozesse können Serviceanfragen in bisher nicht vorstellbarer Geschwindigkeit automatisiert abgewickelt werden.

### **Automatisierte Serviceprozesse senken Kosten und Zeitaufwand**

Mit Service1 können Sie Ihre Mitarbeiter im Service optimal unterstützen – beispielsweise durch einen schnellen Zugriff auf alle relevanten Kunden und Geräteinformationen (per CTI), eine automatische Disposition mit Terminfindung, Tourenoptimierung, Ersatzteilmanagement sowie Kapazitäts- und Wartungsplanung und nicht zuletzt durch eine einfache und schnelle Serviceabrechnung. Manuelle Disposition gehört der Vergangenheit an, Zeitaufwand und Kosten reduzieren sich enorm.

Auch die Integration in vorhandene Warenwirtschafts- und Lagersysteme ist möglich: So kann schon während der Auftragsannahme geprüft werden, ob die erforderlichen Ersatzteile vorhanden, zuzusteuern oder gegebenenfalls noch zu beschaffen sind. Unnötige Zweiteinsätze können so vermieden und die Kosten für die Serviceabwicklung insgesamt deutlich gesenkt werden.

## Schnell und umfassend verfügbare Informationen verbessern die Servicequalität

Ihr Service steht und fällt mit der schnellen Verfügbarkeit von Informationen. Ob während der Auftragsannahme im Callcenter oder während des Einsatzes eines Technikers vor Ort – mit Service1 können Sie jederzeit und von jedem Ort auf die relevanten Informationen zugreifen: bereits gemeldete Störungen, Kunden-, Geräte- und Standortdaten, Ansprechpartner und Zuständigkeiten, Historie und Vertragsinformationen (SLA), besondere Hinweise und Dokumente.

Direkte Links zu Dokumentationen und Wissensdatenbanken ersparen aufwendiges Suchen und liefern wertvolle Informationen – beispielsweise zum Ersatzteil- und Zeitbedarf oder zu den voraussichtlichen Kosten.

Ihren Technikern vor Ort stehen ebenfalls alle erforderlichen Informationen zur Verfügung. Und das auch dann, wenn sie offline arbeiten müssen. So können Serviceaufträge wesentlich effizienter und in höherer Qualität abgewickelt werden.

## Innovationen begeistern Mitarbeiter und steigern die Effizienz im Service

Service1 bietet eine ausgesprochen übersichtliche und einfach zu handhabende Benutzeroberfläche. Für jeden Arbeitsschritt die passenden Informationen und einen direkten Zugriff auf sämtliche damit verbundene Daten und Dokumente.

Innovative Features und viele automatisierte Serviceprozesse erleichtern die Arbeit. Kurz, alles, was sich Mitarbeiter wünschen, um von Routineaufgaben entlastet zu werden und mehr Zeit für Ihre Kunden zu haben.

So schaffen Sie Begeisterung und optimieren Ihren Service in bisher nicht vorstellbaren Dimensionen.

## Dashboards mit aktuellen Kennzahlen ermöglichen richtige Entscheidungen

Aktuelle Daten aus Ihrem Service sind für das gesamte Unternehmen wichtig. Service1 stellt Ihnen in Echtzeit alle relevanten Kennzahlen zur Verfügung.

Ob der Überblick über Auftragseingang und die Kundenzufriedenheit, Reaktionszeiten und Auslastung Ihrer Serviceorganisation oder Kosten und Erlöse – sowohl intern als auch in Reports für das Management werden die Zahlen automatisiert zusammengeführt und ansprechend aufbereitet. So kann die Serviceleitung zeitnah reagieren, Kapazitäten bedarfsorientiert steuern und Prozesse gezielt optimieren. Denn nur wer sich laufend verbessert, erreicht seine Ziele und Service Excellence.





### Zeit (Beschleunigung)

- Kundenidentifikation per CTI
- Call Erfassung < 90 s
- Automatische Disposition < 1,5 s
- Verkürzung der Reaktionszeiten > 30%
- In nur 1 Schritt zum Termin



### Kosten (Reduzierungen)

- Call Erfassung und Bearbeitung > 40%
- Fahrzeiten und Kilometer > 20%
- Kapitalbindung auf Ersatzteile > 20%
- Reduzierung von Zweiteinsätzen > 30%
- Verwaltung und Administration > 10%



### Performance (Automatisierung)

- Automatische Disposition 10+ Kriterien
- Touren- und Kapazitätsoptimierung
- Ersatzteilmachversorgung
- Einplanung von Service-/Wartungsaufträgen
- Integration in Back Office Systeme



### Qualität (Verbesserungen)

- Kundenzufriedenheit (z.B. Termintreue)
- Fehleranalyse, Kosten und Einsatzdauer
- Servicequalität (Reparaturhinweise)
- Kundenfeedback (Reaktionsmöglichkeiten)
- Qualitätsdaten (Wissensdatenbank)

GMS Development – Gesellschaft  
für Software-Entwicklung mbH  
Karl-Schurz-Straße 29  
33100 Paderborn

Telefon +49 (0) 52 51 / 52 39 0  
Telefax +49 (0) 52 51 / 52 39 19  
E-Mail [info@gms-online.de](mailto:info@gms-online.de)  
[www.gms-online.de](http://www.gms-online.de)