



**Den Aufwand für die Service-
organisation deutlich gesenkt
und die Kundenzufriedenheit
gesteigert.**

Intelligente Lösungen für Service Exzellenz

Warum sieht man Serviceorganisationen als Kostenfaktor und nicht als Erfolgchance?

Anders gefragt: Warum nicht die Leistungsfähigkeit Ihrer Serviceorganisation steigern - und die Kosten senken?



Service Exzellenz kann zu einer der besten Visitenkarten Ihres Unternehmens werden. Wenn es gelingt, Kunden im Servicefall auffallend schnell und überdurchschnittlich gut zu helfen.

Zufriedene Kunden sind die beste Werbung! Sie kennen das ... Wenn da nur nicht die Kosten für den Service wären.

Nun kommen wir ins Spiel: Was halten Sie davon, die Kosten Ihrer Serviceorganisation um beispielsweise 10% bis 20% zu senken? Bei deutlich verbessertem Service und mit deutlich zufriedeneren Kunden. Den Schlüssel dazu bieten Intelligente Servicelösungen wie AMS 3, das leistungsfähigste und kompletteste Servicemanagementsystem am Markt.



Sind denn nicht alle Service-managementsysteme gleich gut?

Auch wenn Sie bereits über ein gut funktionierendes Service-managementsystem verfügen: Ein Vergleich mit AMS 3 lohnt sich. Denn in AMS 3 steckt unvergleichlich viel Praxiserfahrung.



AMS 3

- Service Know-how seit 1987
- Einsatz in mehr als 16 Ländern
- Täglich im Einsatz bei über 20.000 Anwendern
- Namhafte Referenzkunden
- ROI in 12 Monaten

GMS Development

Seit 1987 beschäftigt sich GMS Development ausschließlich mit der Entwicklung leistungsfähiger CRM Software. Heute wird AMS 3 in mehr als 16 Ländern eingesetzt. Über 20.000 Techniker arbeiten täglich damit. AMS 3 gehört zu den Marktführern.

Bei namhaften Großunternehmen und Mittelständlern senkt AMS 3 die Kosten für die Serviceorganisation und erhöht deren Schlagkraft. Zum Beispiel bei Hörmann, Miele, Olympus, Profectis und Viessmann.

AMS 3 integriert sich nahtlos in Ihre vorhandenen Strukturen – z. B. SAP – und kommuniziert auch mit den Systemen Ihrer Partner und Lieferanten. In der täglichen Arbeit bietet AMS 3 eine vollständige Unterstützung aller Aufgaben und Prozesse im Kundendienst. Und zwar komplett.

Damit hat AMS 3 eine einzigartige Funktionalität.

Muss man eigentlich noch erwähnen, dass sich die Investition in AMS 3 im Normalfall bereits innerhalb des ersten Jahres bezahlt macht?



Kann ich mit AMS 3 Auftragsannahme und Disposition so vereinfachen, dass der Kunde einen Mehrwert hat?

Bereits mit dem Anruf des Service-Kunden entstehen im Normalfall hohe Kosten. Und manchmal auch Probleme, wenn aus Sicht des Kunden alles viel zu lange dauert.

Es sei denn, Sie haben AMS 3.



Dann werden bereits anhand der Telefonnummer des Kunden alle relevanten Daten auf dem Bildschirm im Call Center angezeigt. Inklusive der Gerätedaten, schon gemeldeter Störungen, eventueller Sperrvermerke, Zugriff auf eine passende Wissensdatenbank und, und, und...

Die komplette Auftragserfassung mit verbindlicher Terminvereinbarung – einschließlich Disposition von Technikern, Material, Fahrstrecke – dauert so weniger als 1 Minute und kann vollständig im Call Center durchgeführt werden. Auf Wunsch können die Kunden ihre Aufträge an den Kundendienst auch über das Internet

(Customer Self Service) erteilen und dabei direkt einen Wunschtermin vereinbaren. Alles Weitere erledigt AMS 3 vollautomatisch. Und was ist mit den verbleibenden Sonderfällen, wie beispielsweise Technikerausfall oder Terminverschiebung? Bei einem Team von 100 Technikern können diese Aufgaben von einem oder maximal zwei Disponenten erledigt werden.

In der Summe heißt das: Der Zeit- und Kostenaufwand für Auftragsannahme und Disposition wird deutlich gesenkt. Durchschnittlich 60% bis 80% der Serviceaufträge können automatisch disponiert werden.



Highlights

- Auftragserfassung < 2 Minuten
- Integrierte Webservices
- Automatische Disposition
- Tourenoptimierung in Echtzeit
- CTI mit Anzeige aller Kunden-, Geräte- und Vorgangsdaten
- Zeitersparnis bei Auftragsannahme und Disposition ca. 60-80%

Wie werden die Techniker bei ihren täglichen Einsätzen unterstützt?

Nichts ist schlimmer als ein Zweiteinsatz, der eigentlich unnötig wäre. Zu Recht ärgert sich der Kunde über den zusätzlichen Zeitaufwand. Der Techniker auch.

Highlights

- Optimierte Tourenplanung
- Navigationsunterstützung
- Reduktion von Fahrzeiten um durchschnittlich 10-20%
- Steigerung der produktiven Arbeitszeit um 15%
- Mobile Service für den Techniker unterwegs



Deshalb sorgt AMS 3 bereits bei der Disposition dafür, den Servicefall mit einem einzigen Einsatz erledigen zu können. So weiß der Techniker bereits vor der Anfahrt, was zu tun ist, und hat die richtigen Ersatzteile in seinem Fahrzeug. Jeder Techniker fährt nur die Einsätze, die auch seiner individuellen Qualifikation entsprechen. Auf intelligent berechneten Touren, die Fahrzeiten und –strecken um durchschnittlich 10%

bis 20% reduzieren. Und wenn doch mal alles anders kommt und beispielsweise ein Kunde kurzfristig einen Termin absagt, wird der Techniker unterwegs automatisch informiert und erhält angepasste Instruktionen.

Alles in allem bedeutet das: Die produktive Arbeitszeit und Leistung der Techniker steigt um rund 15%.

Wie kann AMS 3 Verwaltungsaufwand reduzieren und wertvolles Wissen aufbauen?

Daten – richtig eingesetzt – haben für Ihr Unternehmen einen enormen Wert. Wenn sie nur nicht so mühsam zu erfassen wären...



Auch hierbei unterstützt Sie AMS 3. Die Software erfasst und verarbeitet selbst unterwegs so viele relevante Daten wie möglich. Bei geringstem Aufwand.

Beispielsweise erfolgt die Materialbestandsführung automatisch, Nachschublieferungen werden bei Bedarf ausgelöst. Erkenntnisse aus abgewickelten Aufträgen fließen in die Wissensdatenbank ein und stehen dort für künftige Servicefälle zur Verfügung. Serviceaufträge werden sofort nach Erledigung noch beim Kunden komplett abgeschlossen. Mit AMS 3 drückt

der Techniker Leistungsnachweise und Rechnungen, nimmt eine elektronische Unterschrift des Kunden entgegen und kassiert den Rechnungsbetrag. Bar oder per Kreditkarte.

Auch die Zeiterfassung der Techniker erfolgt tagesaktuell und lückenlos und lässt sich direkt in die Lohn- und Gehaltsabrechnung übernehmen.

Bei rund 100 Technikern und 500 ausgeführten Aufträgen pro Tag bedeutet das einen verbleibenden täglichen Aufwand für Auftragsnachbearbeitung von lediglich 2 Stunden.



Highlights

- Automatische Materialbestandsführung
- Selbstlernende Wissensdatenbank
- Deutliche Reduzierung des Aufwands für die Auftragsnachbearbeitung
- Lückenlose Zeiterfassung
- Automatisches Reporting

Wie kann ich entscheiden, was ich wirklich brauche?

Die Komplexität im Service bringt es mit sich, dass wir nicht alles in einer Broschüre oder Präsentation aufzeigen können...



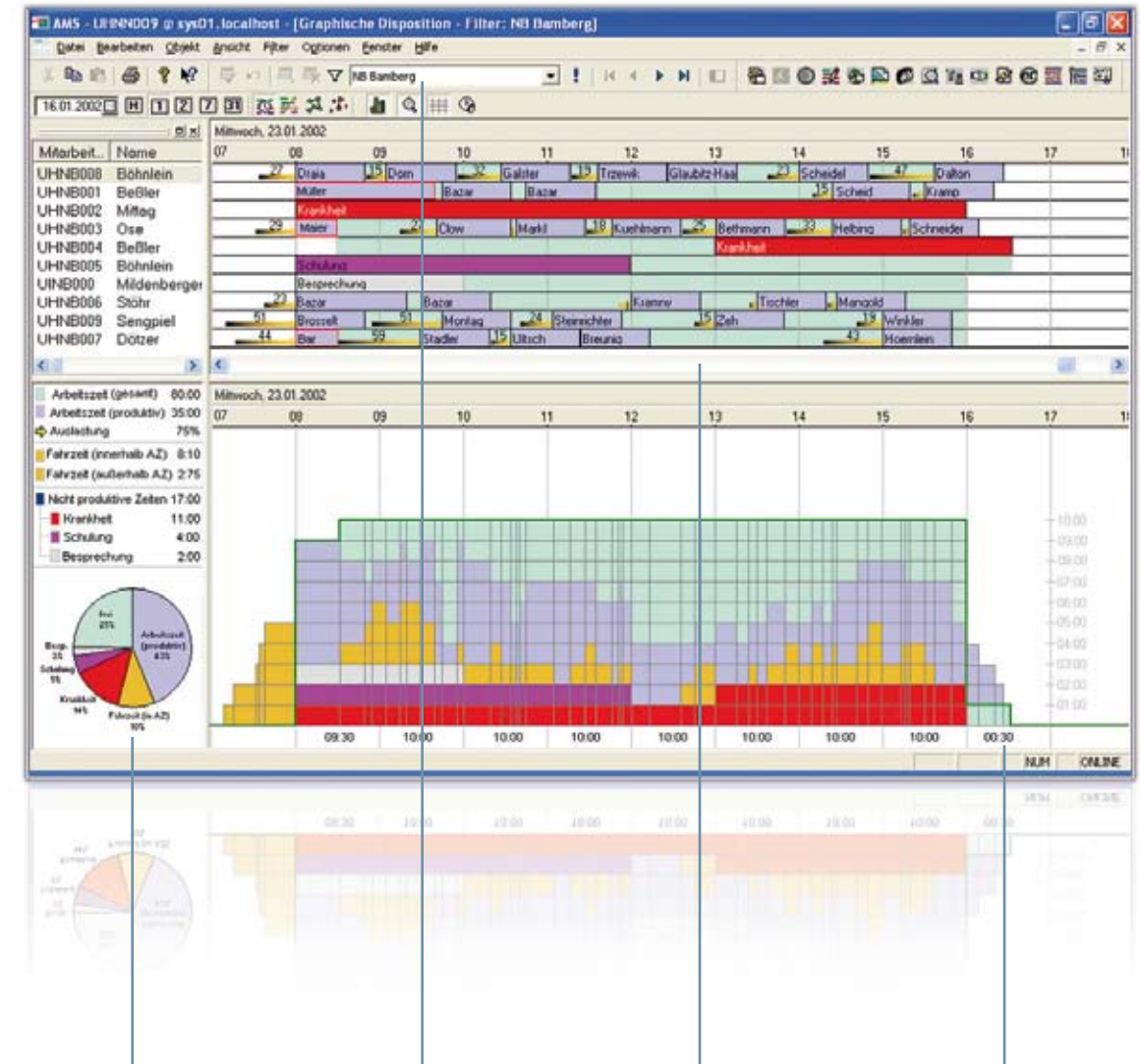
Weil auch wir diesen Zustand nicht befriedigend fanden, haben wir etwas Besseres entwickelt: Unser Service Experience & Technology Center. Es bietet Ihnen eine einzigartige Möglichkeit, sich umfassend und praxisorientiert über die Möglichkeiten von AMS 3 zu informieren.

Im „Quasi-Livebetrieb“ können Sie den Call-Center-Betrieb erleben, sich von der Qualität der Tourenplanung und Einsatzvorbereitung überzeugen und die Möglichkeiten der Einsatzsteuerung und Interaktion mit den Technikern erproben.

Aus Sicht der Techniker erleben Sie die Unterstützung unterwegs und erfahren selbst, wie AMS 3 in zahlreichen Details die einfache und schnelle Abwicklung von Serviceaufträgen unterstützt. Außerdem gewinnen Sie einen Eindruck von den Möglichkeiten für die Administration sowie für Vertrieb und Marketing und erfahren etwas über die Optionen der Managementauswertung – bis hin zur individuellen Balanced Scorecard.

Wir sind überzeugt, dass Sie danach ziemlich sicher wissen, was Sie wirklich brauchen...

AMS 3 - Disposition



Zahlen und Fakten

- Produktive und unproduktive Arbeitszeit
- Fahrzeiten inner- und außerhalb der Arbeitszeit
- Auslastung Techniker
- Zeitverteilung als Tortendiagramm

Filterfunktionen

- Teams und Organisationseinheiten
- Qualifikationen
- Gebietsdarstellung
- Bereitschaftsdienst
- Service Teams

Planungstafel

- Technikereinsätze
- Fahrzeiten und Auftragsdauer
- Sonstige Termine
- Freie Kapazität
- Fixtermine
- Arbeitszeiten

Kapazitätsdiagramm

- Kapazitätsauslastung im Zeitablauf Fahr- und Arbeitszeiten
- Krankheits-, Urlaubs- und Sonderzeiten
- Freie Kapazitäten

Wer garantiert mir, dass alles klappt und meine Serviceorganisation hinterher besser dasteht?

Die Entscheidung für ein Servicemanagementsystem ist auch immer die Entscheidung für ein zuverlässiges Projektmanagement.



Basierend auf langjährigen Erfahrungen aus zahlreichen Kundenprojekten haben wir eine Projektvorgehensweise erarbeitet, die es ermöglicht, AMS 3 innerhalb relativ kurzer Zeit einzuführen. Die Projektdauer liegt dabei im Normalfall zwischen 3 bis 9 Monaten.

Die Durchführung erfolgt auf der Basis eines im Voraus festgelegten verbindlichen Termin- und Kostenplans. Das bietet Ihnen eine 100% zuverlässige Zeit-, Kosten- und Leistungsgarantie.

Übrigens wurden bisher alle Projektaufträge erfolgreich von GMS durchgeführt. Durchaus erwähnenswert in einer Branche, in der durchschnittlich 60% der Projekte scheitern oder nie die festgelegten Ziele erreichen.



Gerne zeigen wir Ihnen in einem ersten Gespräch auf, was mit AMS 3 grundsätzlich möglich ist und wo wir Potenziale für Ihr Unternehmen sehen. Kostenlos und unverbindlich.

Sprechen Sie mit uns. Sie erreichen uns telefonisch unter +49 (0) 52 51/52 39-0

Ihre Ansprechpartnerin ist Birgit Bräuer.

Highlights

- Die System Einführung liegt zwischen 3 und 9 Monaten
- Transparentes Projektmanagement und wöchentliche Statusreports
- Zielerreichung: 100% aller Projektaufträge wurden bisher von GMS erfolgreich durchgeführt



**GMS Development – Gesellschaft
für Software-Entwicklung mbH**

Karl-Schurz-Str. 29
33100 Paderborn
GERMANY

Fon +49 (0) 52 51/52 39-0
Fax +49 (0) 52 51/52 39-19

info@gms-online.de
www.gms-online.de