

Clockport

Zukunft im Service: Mobil und aus der Cloud

Leistungen und Produkte

Unser Anspruch ist es, die bestmöglichen Lösungen für Service-Exzellenz zu entwickeln, Serviceprozesse durchgängig zu optimieren und deren Wirtschaftlichkeit nachhaltig zu verbessern. Dazu bringen wir unsere langjährig und in vielen internationalen Projekten erprobten Konzepte und Anwendungen zum Einsatz.

Mit Clockport bieten wir einzigartige, für jede Unternehmensgröße skalierbare Service Applikationen, die auf unserem Know-how und den innovativen Technologien von salesforce.com basieren. Clockport bietet alles, was Sie von einer modernen Servicelösung erwarten. Angefangen von der Telefonintegration mit Kunden- und Gerätesuche über standardisierte Fehlerdiagnose und selbstlernende Wissensdatenbank bis hin zur automatischen Disposition mit dynamischer Tourenoptimierung. So können Aufträge in weniger als 60 Sekunden komplett erfasst und disponiert werden. Kunden ihre Termine zu jeder Zeit und von jedem Ort aus online vereinbaren. Geräte mit eCall sich selbst für den Service anmelden. Und Techniker vor Ort on- und offline auf alle für sie relevanten Informationen zugreifen. Wir bieten Ihrem Service Lösungen für die Herausforderungen der Zukunft.

Kompetenz und Erfolg im Service

GMS Development ist einer der erfolgreichsten deutschen Anbieter von CRM-Systemen. Nach der Gründung im Jahre 1987 hat sich das Unternehmen schnell einen Namen als Spezialist für exzellente Vertriebs- und Servicemanagementsysteme gemacht. Heute entwickelt es cloud-basierte und mobile Service Applikationen für salesforce.com, die weltweit zum Einsatz kommen.

All-in-One

Clockport ist die einzige am Markt verfügbare cloud-basierte „All-in-One“- Service Application Suite mit folgenden Features:

Cloud Service für Professionals

- Call Center Console
- Automatische Disposition
- Dynamische real-time Tourenoptimierung
- Elektronische Plantafel / integrierte Karten
- Performanceanalysen und Dashboards
- Ersatzteilmanagement
- Mitarbeiterverwaltung
- Vertragsmanagement
- Selbstlernende Wissensdatenbank

Mobile Service für Techniker und Kunden

- Mobile Field Service (on-/offline)
- mobile Service Apps

Self Service für Kunden und Geräte

- Customer Self Service
- Electronic Call (eCall)

Integration

- SAP Integration (out-of-the-box)
- CTI Telefonintegration
- Sales & Marketing (Sales Cloud)



Clockport

Vaillant entscheidet sich für die Cloud und Service Applikationen von GMS



EPS Projekt

Mit dem Projekt „Excellent Process Support“ hat sich die Vaillant Group zum Ziel gesetzt, die weltweiten Vertriebs- und Serviceprozesse durch den Einsatz flexibel konfigurierbarer Lösungen effizienter zu gestalten. Dazu werden in den nächsten vier Jahren weltweit rund 4.000 Nutzer mit Cloud Applikationen auf salesforce.com ausgestattet.

Die Entscheidung zugunsten der Service Applikationen von GMS Development fiel nach einem intensiven Auswahlverfahren mit insgesamt 15 Wettbewerbern, darunter Microsoft und SAP. Dabei konnte die GMS Development insbesondere mit der Leistungsfähigkeit ihrer innovativen Lösungen und ausgewiesener Kompetenz im Service überzeugen.

Herausforderungen

Eine der wichtigsten Herausforderungen der Vaillant Group besteht darin, die heute weltweit im Einsatz befindlichen Systeme durch eine integrierte und einfach skalierbare 360° CRM Lösung zu ersetzen. Dazu galt es, die Service Applikationen der GMS Development an die besonderen Geschäftsanforderungen der Vaillant Group anzupassen, um international vergleichbare Prozesseffektivität und Datentransparenz zu erreichen.

Vaillant Group

Die Vaillant Group ist einer der weltweiten Markt- und Technologieführer für leicht zu bedienende, umweltfreundliche sowie energiesparende Lösungen im Bereich Heizen, Kühlen und Warmwasser. Rund 12.400 Mitarbeiter entwickeln und fertigen Produkte an 14 Standorten in acht Ländern. Im Jahr 2010 erzielte die Vaillant Group einen Umsatz von 2,3 Milliarden Euro.

Umsetzung

Das Projekt zur Implementierung und Einführung wurde im Mai 2010 gestartet. Eine der zentralen Aufgaben bestand darin, die Cloud Applikationen von Salesforce und GMS Development den landesspezifischen Besonderheiten (Use Cases) der Vaillant Group anzupassen. Im November 2010 erfolgte der erste Service Go-Live in den Niederlanden, dem im Juli 2011 Deutschland folgte. Für die nächsten vier Jahre ist die Einführung an 15 Standorten weltweit geplant.

Spezielle Features der Vaillant Service Applikationen

- Installierte Basis/Marken & Produktmerkmale
- Vertragsmanagement mit Erfolgsrechnung
- Workforce Management/Strategische Planung
- Kapazitätsplanung/Prognosemodelle
- Ersatzteilmanagement/Bestandsoptimierung
- Interfaces (SAP R/3, Kreditkarte, Versicherung)
- Mobile Service/Customer Self Service Portal

„Die Kombination der Sales Cloud (salesforce.com) mit den Service Applikationen und Erfahrungen der GMS Development hat uns überzeugt.“



Michael Roehr
Head of Customer Experience Management

VAILLANT GROUP