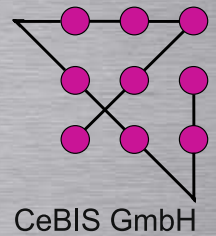


eNventa ERP

Zusatzmodul Technischer Service



Die Komplettlösung für serviceorientierte Unternehmen



eNventa ERP

Business-Software, die passt.

Wettbewerbsfaktor leistungsstarke Servicesteuerung

Kundendienst, Service und Wartung gewinnen heute zunehmend an Bedeutung. Der steigende Wettbewerbsdruck und die Notwendigkeit, Kunden durch neue Produkte und Dienstleistungen zu binden, lenken den Blick vieler Unternehmen auf den Bereich Kundendienst.

Die richtige Terminierung erforderlicher Serviceprozesse verbunden mit der Zuweisung von Technikern und Materialien spielen bei der Durchführung vorbeugender Wartungsmaßnahmen oder der Reparatur von Kundenanlagen eine essentielle Rolle. In vielen Unternehmen fehlt jedoch eine einheitliche Sicht auf

eNventa Technischer Service optimiert Ihr Service-Management

eNventa ERP mit dem Zusatzmodul Technischer Service richtet sich an Unternehmen, die einen eigenen Kundendienst unterhalten und die Instandhaltung von Geräten anbieten. Ob Hersteller, Händler oder Kundendienstunternehmen, ob Wartung von Aufzügen, Reinigungsmaschinen, Windkraftanlagen, Großküchengeräten, Anschlag- und Hebezeugen, Gabelstaplern oder medizinischen Geräten - mit unserer umfassenden Lösung für den Kundendienst nach dem Produktverkauf oder der Produktvermietung bringen Sie Kundenzufriedenheit, Ressourcenausnutzung und Rentabilität in Einklang.



eNventa ERP – die breite technologische Basis

Das Zusatzmodul „Technischer Service“ der CeBIS GmbH ergänzt die Software eNventa ERP aus dem Hause Nissen & Velten, das seit 1989 erfolgreich am Markt besteht. Die Business-Software eNventa ERP setzt auf der modernen .NET-Technologie auf. Dieser Industriestandard gewährleistet eine hohe Investitionssicherheit für Ihre Unternehmens-IT.

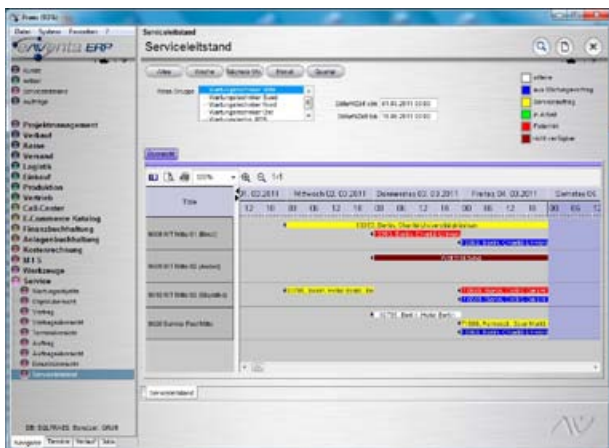
Die Basis-Software eNventa ERP wartet bereits im Standard mit umfangreichen Funktionalitäten auf: Von der Warenwirtschaft über CRM, PPS und E-Commerce bis hin zu Controlling, MIS und Projektmanagement. Der hohe Integrationsgrad der Lösung bietet den Vorteil einer einheitlichen Datenhaltung ohne Schnittstellenproblematiken sowie die Möglichkeit, den Anwendern abteilungsübergreifend alle Informationen zur Verfügung zu stellen. Dank der effizienten Entwicklungsumgebung von eNventa ERP ist außerdem eine hohe Flexibilität der Geschäftsprozesse und eine große Agilität Ihres Unternehmens gewährleistet.

das Servicemanagement, was kostenintensive Fehler zur Folge hat: Aufträge werden doppelt erfasst, das Service-Center kennt den aktuellen Status nicht, Servicetechniker werden nicht richtig disponiert, die Ersatzteilversorgung ist aufwendig und die Kosten der Serviceaufträge sind nicht transparent.

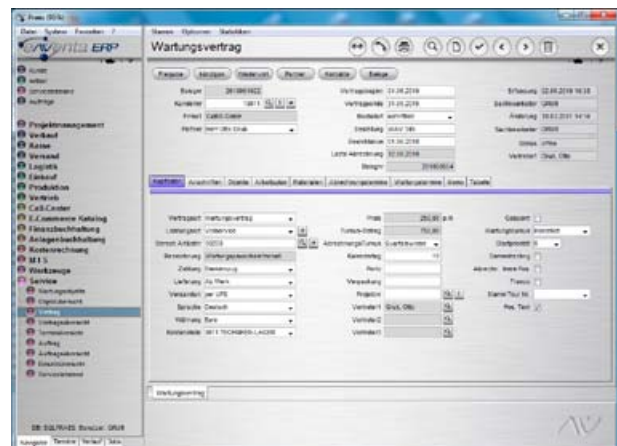
Daher benötigen gerade Unternehmen in serviceintensiven Branchen ein ERP-System, das diese Kernprozesse optimal abbildet und eine reibungslose, effiziente und schnelle Abwicklung von Serviceeinsätzen garantiert.

Ihr Nutzen: optimale Ressourcenplanung, Reaktionsgeschwindigkeit und Transparenz

eNventa Technischer Service gewährleistet die exakte Verfolgung und die effiziente Verwaltung der Geräte. Die optimale Ausnutzung von Ressourcen, garantierte Reaktionsschnelligkeit und absolute Transparenz stehen dabei im Vordergrund. So werden alle Wartungsaktivitäten dokumentiert, Baukastenveränderungen (Stücklisten) aufgezeigt, vom Kunden unterschriebene Wartungsberichte archiviert und die Geräteakte des Service-Objektes ist jederzeit abrufbar. eNventa ERP ist zu 100 Prozent internetfähig, so dass Ihre Wartungs- und Servicetechniker von unterwegs jederzeit den vollen Zugriff auf die zugewiesenen Aufgaben und auf die Wartungsobjekte mit all ihren Vergangenheitsdaten haben.



- Beschleunigung der Abwicklung von Serviceabrufen durch Transparenz der Vorgänge
- Wartungsobjekte werden durch die Fakturierung des Verkaufs/Vermietung automatisch angelegt: wesentliche Merkmale wie Standort, Seriennummer, Objektstückliste etc. sind sofort verfügbar
- Die Regelwartung im Rahmen der Wartungsverträge ist vollständig automatisiert
- Die turnusmäßigen Wartungsaufträge werden aus dem Wartungsvertrag automatisch generiert und auch abgerechnet
- Dringende Serviceabrufe (ohne oder auch mit Wartungsvertrag) werden zusammen mit den Wartungsaufträgen erledigt, Serviceabrufe haben jedoch eine höhere Startpriorität

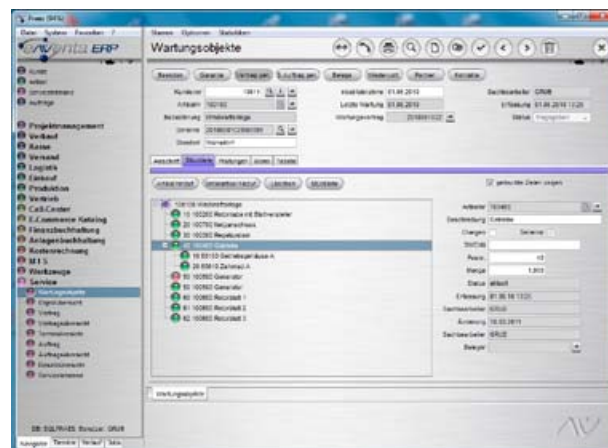


- Die den Serviceaufträgen zugeordneten Techniker können sofort per SMS oder Email über einen neuen Servicefall informiert werden
- Der Servicetechniker kann sich über Internet alle Informationen (auch die der Vergangenheit) zu dem Service- oder Wartungsfall abrufen
- Kontrolle über die Ersatzteilverwaltung
- Alle Wartungs- und Servicevorgänge sind unter dem Objekt mit der Objektstückliste zu finden
- Auswertung nach Störmerkmalen durch die Fehler- und Störungsstatistik
- Life Cycle Management: Sie erhalten eine Übersicht über den Ereignisverlauf im Lebenszyklus eines Geräts
- Kontrolle der Kosten von Garantien und Wartungsverträgen
- Sie erhalten eine Ertragsauswertung (Umsatz/Kosten) für die Serviceaufträge/Wartungsverträge
- Sie schaffen neue Absatzmöglichkeiten durch die bessere Verwaltung der Kundenbeziehungen
- Sie haben mit dem Serviceleitstand eine übersichtliche Einsatz- und Aktivitätenplanung der Servicetechniker

eNventa Technischer Service im Überblick

Das Modul Technischer Service unterstützt Hersteller, Händler und Kundendienstunternehmen. Es liefert Unternehmen die Grundlage für einen erfolgreichen Kundendienst nach dem Verkauf (After-Sales-Management):

- Verwaltung von Anrufen und Kundenkontakten
- Zentrale zur Erstellung und Pflege komplexer Datensätze: Standorte, Objektstücklisten, Seriennummernverfolgung
- Anspruchsverwaltung: Wartungsverträge, Wartungsleistungen/Serviceleistungen, Garantien und Abrechnungen
- Webgestützte Lösung für Service-Aufträge: Übersicht und Steuerungsmöglichkeiten für Dispatcher und Vorgesetzte zur Planung von Kundendienstesätzen



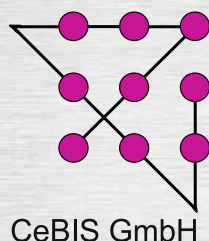
Die CeBIS GmbH: Ihr ERP-Lösungspartner

Die CeBIS GmbH mit Sitz in Berlin ist ERP-Lösungspartner für mittelständische Unternehmen. Die langjährige ERP-Erfahrung der CeBIS GmbH mit Projekten in den Bereichen Warenwirtschaft und Produktionsplanung bietet die Grundlage für eine erfolgreiche Partnerschaft. Die CeBIS berät Sie kompetent und engagiert. Verwirklichen Sie mit uns Ihr individuelles Lösungskonzept. Die Kunden der CeBIS sind bundesweit angesiedelt. Die CeBIS-Hotline ist für Kunden rund um die Uhr, auch außerhalb der Bürozeiten und am Wochenende erreichbar. Bei Bedarf wählen wir uns auch sofort in das Netzwerk der Kunden ein, um „wie vor Ort“ behilflich zu sein. Weitere Lösungsbereiche, welche wir Ihnen bieten, sind: Dokumentenmanagement mit EASY-Archiv (vollständig in eNventa ERP integriert) und Business Intelligence.

Interessiert an den Möglichkeiten von eNventa ERP und dem Zusatzmodul Technischer Service? Gerne senden Ihnen die Vertriebsgemeinschaft, die CeBIS GmbH in Berlin oder die BIZOLUTION UG in Aalen, eine ausführliche Dokumentation zu oder steht für eine Live-Präsentation zur Verfügung. Sprechen Sie uns an!

Ihr Kontakt zu uns:

CeBIS GmbH
 Bundesplatz 8
 10715 Berlin
 Tel: +49 30 / 850 70 48 - 0
 Fax: +49 30 / 850 70 48 - 22
 info@cebis-gmbh.de
 www.cebis-gmbh.com



BIZOLUTION UG
 Pfromäckerstr. 25
 73432 Aalen
 Tel: +49 7361 / 92189-0
 Fax: +49 7361 / 92189-19
 info@bizolution.de
 www.bizolution.de

