

2020 Insight

Service Management

Ihre Montageteams haben oft mehr persönlichen Kontakt zu Ihren Kunden als jeder andere in Ihrem Unternehmen. Dieses gibt Ihnen sowohl die Verantwortung als auch die Möglichkeit, einen wertvollen Bezugspunkt für Ihre Marke zu bieten. Versorgen Sie Ihre Montageteams mit den Informationen, die sie für den Erfolg benötigen, und bauen Sie den Kundenservice in Ihre täglichen Prozesse ein.

Das 2020 Insight Service Management-Modul integriert sich in das Supply-Chain- und Produktionsmanagement, um nach dem Verkauf eine optimale Abwicklung des Kundenauftrags mit dem Kunden sicherzustellen. Unabhängig davon, ob das System zur Verfolgung von Austausch- und

Reparaturkomponenten verwendet wird oder direkt mit einer Kundenauftragsmontage verbunden ist, erhöht das hoch integrierte 2020 Insight-System die Kundenbindung und die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens.

Vorteile

Steigern Sie die Produktivität und Effizienz durch die Integration von Servicedienstleistungen in Ihre kompletten Abläufe

Erfüllung der Kundenerwartungen durch einen umfassenden und transparenten Überblick über den Dienstleistungsprozess

Termine effizienter planen, Ressourcen und Hilfsmittel optimal einsetzen

Notwendige Qualifikationen mit den Fähigkeiten der Servicemitarbeiter abgleichen

Erfassen Sie wichtige Informationen wie Zeichnungen, Kundenauftragsdetails und Ersatzteile direkt vor Ort beim Kunden

Verbesserung der Kundenkommunikation

Verbessern der Pünktlichkeit und Servicequalität

Exaktes ermitteln von Servicekosten basierend auf den erfassten Servicezeiten

Verbesserung des Projektmanagements

Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit und entwickeln Sie Ihr Unternehmen

Mit dem 2020 Insight Service Management Modul können Sie Serviceaufträge direkt aus dem ursprünglichen Kundenauftrag oder ad hoc initiieren und so die Abstimmung zwischen Produktions-, Liefer- und Serviceplanung sicherstellen. 2020 Insight bietet eine ganzheitliche Sicht auf den gesamten Serviceplan und macht es Ihrem Planungsteam leicht, Zeit, Ressourcen und Ausrüstung für jeden Auftrag zu koordinieren. Mit unseren optionalen mobilen Anwendungen können Sie Servicetechnikern auch direkten Zugriff auf Fertigungsdaten wie 2D- und 3D-Zeichnungen, Stücklisten und Kundenauftragsdetails bieten, um einen zeitnahen und zuverlässigen Kundendienst zu gewährleisten.

Zugang zu Fertigungsdaten

Bieten Sie Ihren Service-Planern Einblick in die Fertigungsinformationen und den Kundenauftragsstatus, so dass sie wissen, wann ein Auftrag für die Liefer- und Serviceplanung bereit ist.

Projektmanagement für Serviceleistungen

Verwaltung und Planung von Servicedienstleistungen beim Kunden für einen oder mehrere Aufträge auf der Grundlage von Kundenaufträgen und Serviceanforderungen.

Servicemanagement vor Ort

Überwachen Sie die Auslastung der Servicere Ressourcen, Abnahmen und Fertigstellungstermine in Echtzeit, damit Sie stets auf dem neuesten Stand sind.

Gesamtplanungsübersicht

Zugriff auf eine konsolidierte Ansicht von Ressourcen und Ausrüstung auf der Grundlage von Zeitplänen, Komplexitäten und Kundenanforderungen.

Optionale Field Service-Mobility App

Die Anwendung 2020 Insight Field Service Mobility ist direkt mit 2020 Insight in Ihrem Unternehmen verknüpft und greift auf Daten aus dem Servicemanagementmodul zu. Der Zugriff auf die Anwendung wird mit einer "Named User"-Implementierung über ein Jahresabonnementmodell ermöglicht, entweder einzeln oder gebündelt für eine Gruppe von Benutzern.

Bieten Sie Ihrem Serviceteam die Tools, die es benötigt, um jedem Kunden einen hervorragenden Service zu bieten.

- Service-Dokumente und Zeichnungen anzeigen
- Initiieren von Ersatzbestellungen in Echtzeit
- Lieferungen scannen und bestätigen
- Avisieren und bestätigen Sie Installationsaktivitäten
- Hochladen von Fotos und/oder Dokumenten zu einem Kunden oder Kundenauftrag direkt vor Ort
- Zugriff auf Kalender-Werkzeug zur Einplanung von Serviceaktivitäten

Anforderungen für die Implementierung

- 2020 Insight Version 11 oder höher
- SQL 2017

Anforderungen für Mobility Apps

- Web-Service-Hosting (vor Ort)
- Internetzugang mit Webserver (offen für Internet)
- Mobile Geräte (Android oder iOS)

Informationen zum Bestellen

IS.SVC.COR	Service Management Modul
IS.CAL.IWH	Web Services Client-Zugriffslizenz (optional)
IS.SAL.MSV	Field Service-Abonnementlizenz (optional)