onemorebyte

Telefon: 02564 / 98956-0
E-Mail: info@onemorebyte.ag

Service neu gedacht

Sie benutzen sicherlich bereits eine Warenwirtschaftslösung oder ein sogenanntes ERP-System. Sie haben auch bereits Ihre Techniker digitalisiert und erfassen beim Kunden vor Ort alles per Tablet? Dann gehören Sie zu einem der wenigen Unternehmen, die einen ersten Schritt in Richtung Digitalisierung getan haben. Trotzdem stehen Sie mit einer solchen Lösung noch ganz am Anfang Ihres Digitalisierunsprozesses.

Wir haben das Thema „Service“ für Sie neu gedacht.

Service neu gedacht

Wir bilden mit unserer ganzheitlichen Lösung Ihren kompletten Serviceprozess digital ab. Unsere Lösung kann bereits ab fünf Servicetechnikern problemlos eingesetzt werden und eignet sich somit auch für kleine und mittelständische Unternehmen.

Dreh- und Angelpunkt der gesamten Lösung ist ein ERP-System.
Welches ERP-System ist zweitrangig. Wir führen gerne unser eigenes ERP-System BUILD4YOU bei Ihnen ein, aber auch andere ERP-Systeme können über eine Schnittstelle genutzt werden.

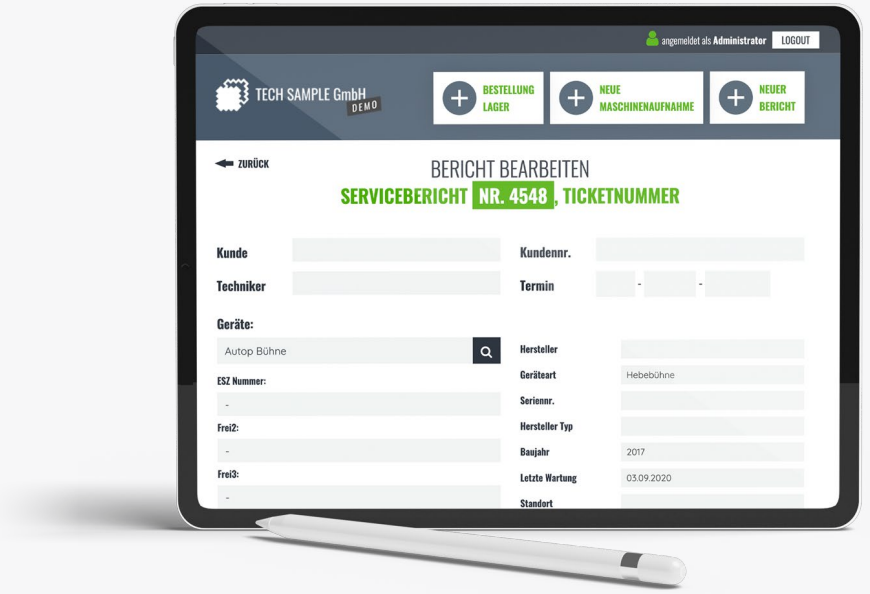
Die weiteren Bausteine

- QR-Code App
- FlixFlow®
- Kundenportal
- Ticketsystem

Digitalisierung
Ihres kompletten Serviceprozesses

SERVICE BAUSTEIN NR. 1

FlixFlow®



Lässt sich ein Problem nicht telefonisch klären, ist der Einsatz eines Technikers vor Ort notwendig. Den Termin hierfür vergeben Sie direkt im Ticketsystem. Der Techniker erfasst beim Kunden alle vor Ort geleisteten Stunden, die Anfahrt sowie sämtliches Material, was zum Einsatz gekommen ist, in dieser App. Auch Prüfberichte oder Prüflisten lassen sich problemlos mit FlixFlow® abarbeiten. Am Ende erstellt das System ein Mängelprotokoll, welches gemeinsam mit dem Servicebericht unterzeichnet wird. Eine Kopie erhält der Kunde wenige Augenblicke später per E-Mail. Das Dokument wird ebenfalls im Ticketsystem abgelegt und in Ihrem ERP-System zur Abrechnung zur Verfügung gestellt.

SERVICE BAUSTEIN NR. 2

Die QR-Code App

Sie erhalten von uns eine Muster-Vorlage für einen QR-Code. Dieser wird für Sie angepasst, sodass jede einzelne von Ihnen zu reparierende oder zu wartende Maschine einen eigenen QR-Code bekommt. Der Kunde kann mit einem beliebigen Endgerät, wie z. B. einem Smartphone oder einem Tablet, den QR-Code scannen und so direkt einen Servicefall auslösen. Dieser erscheint innerhalb weniger Sekunden als neues Ticket im Ticketsystem.

SERVICE BAUSTEIN NR. 3

Das Kundenportal

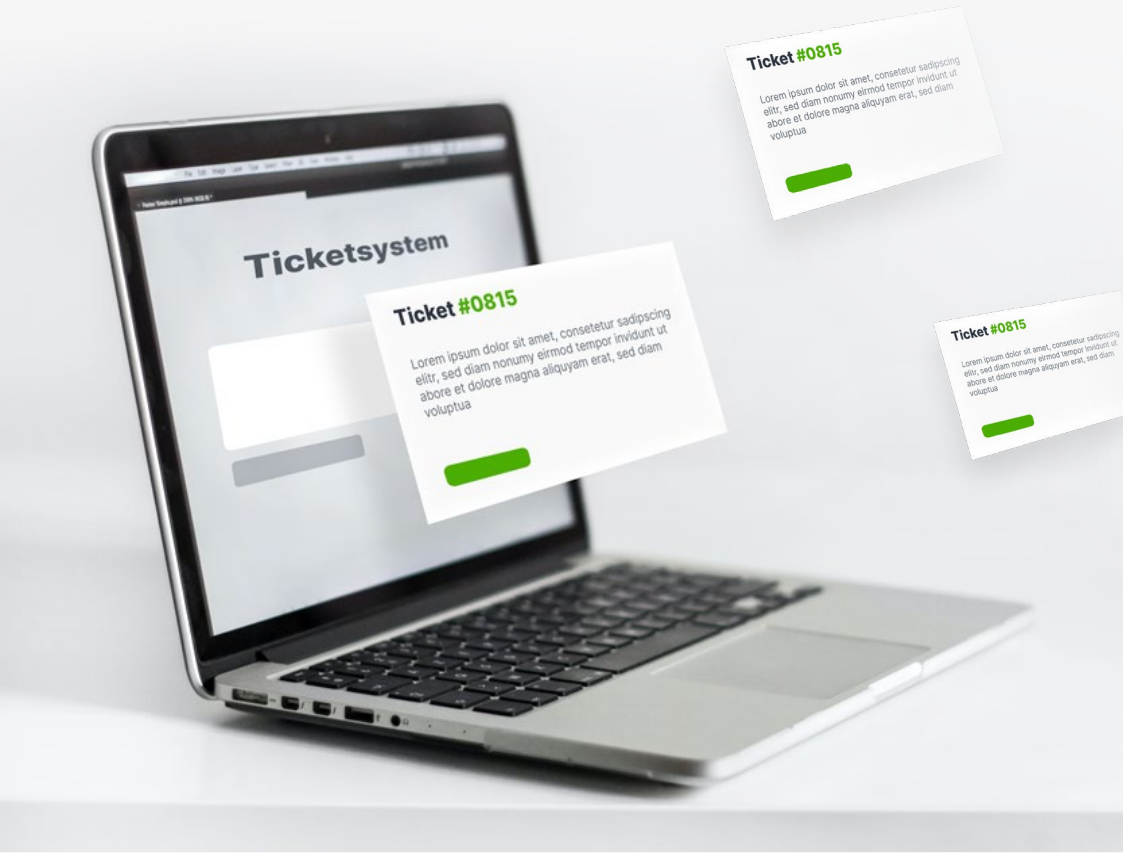
Informationen müssen zur Verfügung stehen, damit sie ihren Nutzen erfüllen. Daher kann der Kunden alle erstellten Serviceberichte inkl. Prüberichte und -protokolle jederzeit in seinem persönlichen Kundenportal abrufen. Innerhalb des Kundenportals haben Sie sogar die Möglichkeit verschiedene Standorte zu einer Kundengruppe zusammenzufassen. Mittels eines Super-Logins können Sie diese Gruppe über alle Filialen hinweg auszuwerten. Dabei kann jeder Filialstandort seinen eigenen Login erhalten und der Zugriff nur auf seine Filialen beschränkt werden. Jedoch bildet die Bereitstellung der Serviceberichte noch keine zufriedenstellende Datenbasis. Mit unserer ERP-Lösung BUILD4YOU oder anderen unterstützeden Lösungen, stellen wir zudem Angebote, Aufträge und Rechnungen als PDF-Dokument im Kundenportal zur Verfügung.

Somit entsteht je Filiale auch eine genaue Kostenstruktur und unterstützt Ihre Kunden bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen wie Reparaturen oder Neuanschaffungen.

SERVICE BAUSTEIN NR. 4

Das Ticketsystem

Wir liefern Ihnen ein Ticketsystem, in dem alle Vorgänge gesammelt abgearbeitet werden können. Egal ob der Kunde angerufen, eine E-Mail geschrieben oder direkt aus der QR-Code App heraus einen Servicefall ausgelöst hat – über verschiedene Zuständigkeiten, Status und Prioritäten behalten Sie jeden Servicefall im Blick. Nie wieder ein vergessenes Kundenanliegen.



Wir haben Sie neugierig gemacht?

Wir machen Ihnen gerne ein Angebot.

Kaufen Sie nicht die Katze im Sack – gerne vereinbaren wir gemeinsam mit Ihnen einen Termin bei einem unserer Kunden, der das System schon vollständig im Einsatz hat. Das Feedback des Kunden wird Sie begeistern. Wir würden uns freuen, wenn wir diesen Job für Sie erledigen dürfen.

Unsere Kontaktdaten

Konrad-Zuse-Ring 34 | 48691 Vreden

Telefonnummer: 02564 / 98956-0

E-Mail Adresse: info@onemorebyte.ag

onemorebyte