

Mensch und Maschine im Mittelpunkt

Service-Management im Maschinen- und Anlagenbau mit Microsoft Dynamics CRM

Die Abbildung von Serviceprozessen in Microsoft Dynamics CRM schafft Transparenz in die Interaktion mit Kunden. Die Darstellung von Anlagen inklusive deren Bauteilen, Wartungsverträgen inklusive Wartungszyklen, Konditionen und Reaktionszeiten, Servicedisposition und die Rückmeldung von Zeiten sowie abrechnungsrelevanter Dokumente in Microsoft Dynamics CRM ist die Grundlage, um näher am Kunden zu sein.

Das Wissen wo welche Maschine mit welchen Bauteilen steht, die richtigen Zeitpunkte für Neumaschinenangebote zu finden und nicht zuletzt schlicht und ergreifend die Servicequalität in vielerlei Hinsicht zu verbessern sind nur einige Benefits, die man durch das systembasierte Steuern von Serviceprozessen herbeiführt. Mit einer Integration von Backendsystemen und Angebotskonfiguratoren lassen sich sogar Angebotsmodule auf Basis von Preis- und Stücklisten sowie automatisierte Rechnungstellungen realisieren.

Durch das aktive Serviceangebot steigern Unternehmen nicht nur den eigenen Gewinn, sie können auch individueller und schneller auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und verbessern so langfristig auch die Kundenzufriedenheit. Der Mensch im Mittelpunkt!

„Der Einsatz eines Systems zur Serviceoptimierung hat nicht nur Vorteile für Kunden, man sichert sich als Maschinen- und Anlagenbauer vielmehr auch langfristig die Wettbewerbsfähigkeit und Planungssicherheit in Krisenzeiten“, sagt Marc Lehmeier, Senior Consultant von Global Concepts, einem CRM Beratungs- und Implementierungshaus. Und: „Die zentrale Herausforderung ist es heute, dem Kunden klar erkennbare und überzeugende Nutzen zu bieten, um ihn möglichst langfristig zu binden. Dazu zählt beispielsweise die geringe Ausfallzeit durch straffe Serviceprozesse.“

Mit einer Investition in den kundenorientierten Servicebereich mit automatisierten Prozessen erreichen Hersteller, was sie sich mehrheitlich ohnehin wünschen: die Steigerung der Effizienz.

Für weitere Informationen zum Thema **Service Management** mit Microsoft Dynamics CRM (http://service.global-concepts.de/?wmc=EV_CRM_expo_Pressemitteilung)

Oder besuchen Sie den **Fachvortrag** von Global Concepts auf der CRM expo 2012 - der Leitmesse für Customer Relationship Management. Titel: „**Integriertes Servicemanagement mit Microsoft Dynamics CRM - mobiler Kundendienst und zentrale Steuerung**“. Forum: Aktions-Forum. Tag: 10.10.2012. Uhrzeit: 12.30 - 12.55 Uhr.

Anmeldung zur Messe (http://www.global-concepts.de/?id=anmeldungveranstaltungen&wmc=EV_Anmeldung_CRM_expo_asfc)