

Branchentemplate Maschinen- und Anlagenbau für Microsoft Dynamics CRM



Die Kunden im Blick

Kundenzufriedenheit führt zu langfristiger Kundenbindung. Aber die dafür erforderliche, gute Betreuung muss auch kostenmäßig tragbar sein – beispielsweise durch mehr Effizienz im Kundendienst.

Schneller und fundierter aufbereitete und bearbeitete Anfragen können dagegen Umsatz und Ertrag signifikant steigern – gerade in Aufschwungzeiten mit wachsender Nachfrage.

Weitere Umsatz- und Ertragsverbesserungen generiert die bessere Unterstützung des Ersatzteil- und Servicegeschäftes, sowie des Verkaufs oder der Vermietung von Gebrauchtmaschinen.

Gemeinsame Kunden- und Maschineninformationen für Innen- und Außendienst, sowie Service, Entwicklung und Management sind die Basis für eine verbesserte Kunden- und Marktbearbeitung.

Die Liste von Punkten, in denen Sie ein CRM-System nachhaltig unterstützen kann, ist lang.

Wir haben für die ausgezeichnete Plattform Microsoft Dynamics CRM eine Branchenlösung Maschinen- und Anlagenbau geschaffen. Diese adressiert die genannten Punkte (und viele mehr) genau so, wie sie in Ihrer Branche auftreten.

Eingeflossen sind dabei Kenntnisse aus jahrelanger Projektarbeit in Ihrer Branche.

Maschinensicht wichtig

Natürlich steht auch in Ihrer Branche der Kunde im Mittelpunkt. Aber ein ebenso zentrales Element ist die Maschine oder Anlage.

Daher ergänzt diese Branchenlösung Microsoft CRM um Maschinenstammdaten und einen umfassenden Blick auf die Handlungskette von der Vermarktung über den Verkauf bis zum Service von Maschinen.

Kern ist die Abbildung der installierten Maschinen. So erhalten Sie alle Informationen über die aktuelle Maschinenbasis und die Maschinenhistorie.

Zudem stehen Ihnen Informationen rund um die Maschine zur Verfügung: Serviceanfragen und -Berichte, Vertragsinformationen, Absatzpartner, Kontaktpersonen etc.

Service Prozesse

Die Branchenlösung ermöglicht die Annahme und strukturierte Bearbeitung von Servicefällen. Dabei stehen Ihnen alle relevanten Informationen zu den Maschinen

(z.B. durch ein Maschinentagebuch mit allen Serviceaktivitäten) zur Verfügung. Darüber hinaus unterstützen weitere Module bei der Serviceeinsatzplanung und der Abstimmung von Wartungs- und Inspektionsarbeiten.

Vor-Ort-Einsätze des Kundendienstes werden durch formularbasierte Serviceberichte begleitet. Weitere Funktionen wie Reklamationsbearbeitung stehen zur Verfügung.

Die wichtigsten Funktionen im Überblick:

- Umfassende Informationen zu Endkunden, Absatzpartnern und Kontakten. Übersicht über Anfragen und Verkaufschancen
- Mehrfachzuordnung von Anfragen u. Verkaufschancen zu Objekten, Projekten, Endkunden und Absatzpartnern (Objektvertrieb)
- Umfassende Informationen zur installierten Maschinenbasis und deren Komponenten
- Maschinentagebuch bzw. Maschinenhistorie
- Maschinendaten und technische Dokumentation
- Informationen zu Maschinen anderer Hersteller

- Management von Gebrauchtmachines und Ersatzteilgeschäft
- Management aller Serviceanfragen (Planung und Dokumentation aller Einsätze - auch vor Ort)
- Reklamationsbearbeitung - auch vor Ort beim Kunden
- Serviceberichte - auch beim Kunden vor Ort

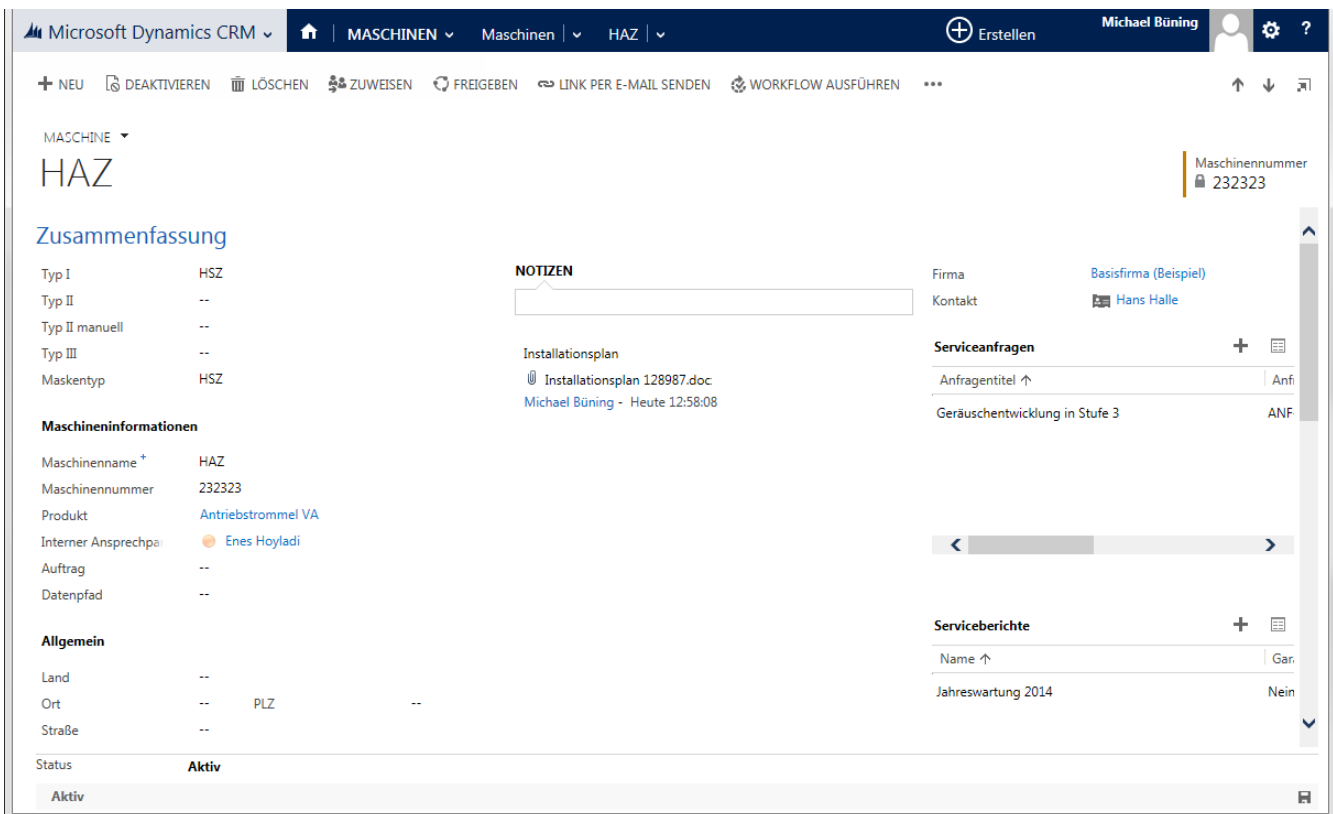
Zeiten und Ressourcen managen. Umfangreiche Auswertungen bis zu Gantt-Charts sind möglich.

Inbetriebnahme

Die Inbetriebnahme von Maschinen wird durch spezielle Formulare unterstützt.

Architektur und Technologie

Basis ist Microsoft Dynamics CRM: eine moderne, webbasierte Architektur, die auch Cloud Computing und mobile Endgeräte unterstützt.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a machine named 'HAZ'. The interface is in German and includes a navigation bar at the top with 'MASCHINEN', 'Maschinen', and 'HAZ'. The main content area is divided into several sections:

- Zusammenfassung:** A table showing machine types (Typ I, Typ II, Typ II manuell, Typ III) and mask types (Maskentyp).
- Maschineninformationen:** A list of machine details including name (HAZ), number (232323), product (Antriebstrommel VA), and internal contact (Enes Hoyladi).
- Allgemein:** General information fields like Land, Ort, and Straße.
- Status:** The machine is marked as 'Aktiv'.
- NOTIZEN:** A section for notes, containing an 'Installationsplan' document titled 'Installationsplan 128987.doc' by Michael Büning.
- Serviceanfragen:** A list of service requests, including one titled 'Geräuschentwicklung in Stufe 3'.
- Serviceberichte:** A list of service reports, including 'Jahreswartung 2014'.

Projektmanagement

Schnelle und zuverlässige Projektabwicklung steigert die Kundenzufriedenheit und kann auch die interne Ressourcennutzung optimieren. Als Option bietet Team4 das Team4 Modul Projektmanagement an. Damit lassen sich Arbeitspakete,

Objektvertrieb

Um den Vertrieb über mehrere Absatzmittler zu unterstützen, steht die Funktion "Objektvertrieb" zur Verfügung. Damit können mehrere Anbieter im Rahmen einer Ausschreibung einem Objekt zugeordnet werden.

Kontakt

Team4 GmbH
 Pascalstr. 26
 52076 Aachen
 Tel.: 02408 14589 0
 www.team4.de