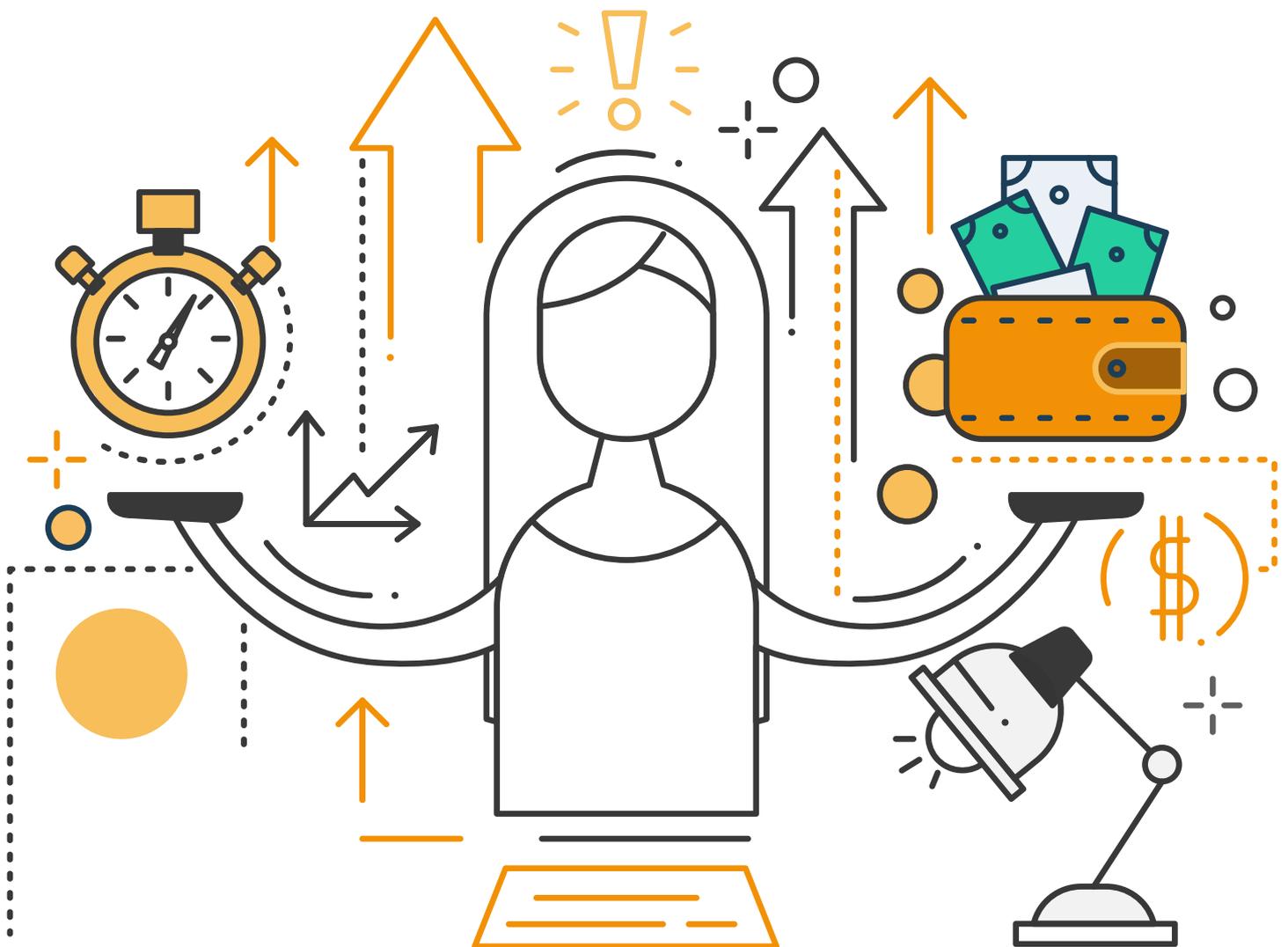


Ratgeber:

6 TIPPS

Wie Sie als Servicedienstleister bei Ihren Kunden punkten können



So lohnt sich Ihr Service – für Sie und Ihre Kunden

Schlechte Serviceprozesse kosten Zeit und Geld und führen letztendlich zu unzufriedenen Kunden. Wenn die Daten, die Ihr Techniker vor Ort erfasst, nur mit einer zeitlichen Verzögerung im Unternehmen eintreffen, werden Folgeprozesse zu spät in Gang gesetzt.

Auch Insellösungen stellen ein potenzielles Problem dar, da diese technisch integriert werden müssen oder manuelles Eingreifen bzw. mehrfache Datenerfassung erfordern – ein Nährboden für Fehlerquellen.

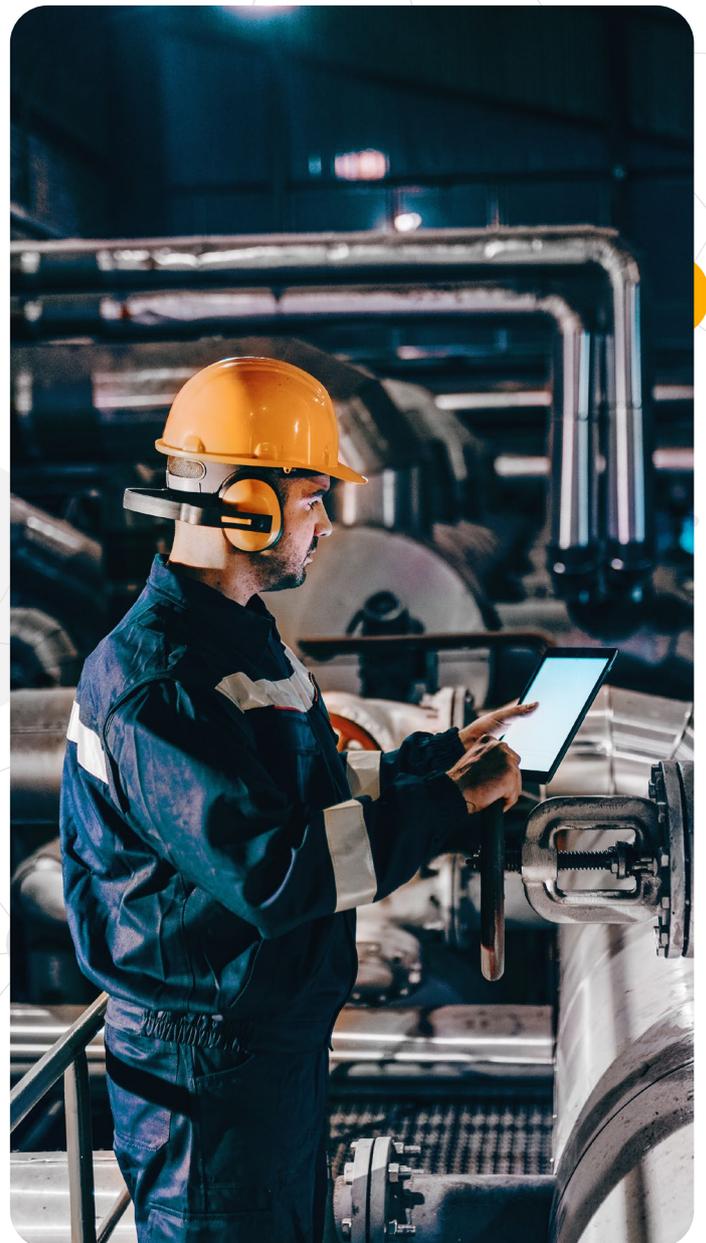
Auswertungen über Auftragslage, Menge, Volumen und Abschlüsse nehmen dann viel zu viel Zeit in Anspruch. In der Folge verzögert sich die Rechnungsstellung oder ist gar nicht korrekt.

Das ist nicht nur ärgerlich für Ihre Kunden, sondern schadet auch Ihrem Unternehmen. Wichtige Gelder fließen zu spät oder überhaupt nicht, was im schlimmsten Fall zur Handlungsunfähigkeit führt. Es fehlt also an der nötigen Transparenz, was eine sinnvolle Planung erschwert und häufig Fehlentscheidungen nach sich zieht.

Erkennen Sie das Problem

Sind Ihre Mitarbeiter unzufrieden und überlastet? Kommt es bei Ihnen zu Fehlern in der Rechnungsstellung? Haben Sie keinen Überblick über die Situation Ihres Unternehmens?

Wenn dem so ist, dann besteht Handlungsbedarf, denn all dies sind Indikatoren für ineffiziente IT-Prozesse.



Mit diesen **sechs Tipps** wird Service zum Erfolgsfaktor

Damit diese Szenarien nicht zur Realität werden, benötigen Sie eine IT-Lösung, die Transparenz über alle Serviceprozesse ermöglicht und für eine hohe Effizienz sorgt. Auf dem Weg zum Erfolg sind folgende Schritte notwendig:

1. Vermeiden Sie Insellösungen innerhalb Ihres Unternehmens:

Die mehrfache Erfassung von Daten führt zu Fehlern. Ihnen fehlt die Transparenz und Sie sind zu sehr mit Ihrer Verwaltung beschäftigt, um flexibel reagieren zu können.

2. Achten Sie darauf, dass alle Serviceprozesse durchgehend abgedeckt sind:

Vom ersten Anruf bis hin zur Rechnungsstellung sollten sämtliche Prozesse integriert sein, um Ihren Arbeitsaufwand zu minimieren und optimale Transparenz zu schaffen.

3. Setzen Sie auf eine IT-Lösung, die vorkonfiguriert ist und schnell implementiert werden kann:

Ihre neue Softwarelösung muss die Bedürfnisse und Anforderungen Ihrer Serviceprozesse abdecken. Gleichzeitig darf gerade für Mittelständler der Kosten- und Entwicklungsaufwand nicht zu hoch sein. Das Verwenden von erprobten Best-Practices ist in so einem Fall hilfreich.

4. Ihr Unternehmen muss sich anpassen – Ihre IT-Lösung sollte das auch:

Um erfolgreich zu bleiben, müssen Sie auf Änderungen reagieren. Eine IT-Lösung muss Sie bei Anpassungen, der Umsetzung Ihrer Unternehmensstrategie und geplantem Wachstum unterstützen und darf Sie nicht einschränken.

5. Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter in alle Schritte bei der Einführung Ihrer neuen Software mit ein:

Ihre Mitarbeiter sind Ihr wichtigstes Gut. Sie wissen, welche Prozesse bereits funktionieren, wo es hakt und was dringend verbessert werden muss – Input, auf den Sie keinesfalls verzichten sollten. Gleichzeitig vergrößern Ihre Mitarbeiter dabei ihre Expertise und werden zu ersten Ansprechpartnern.

6. Wählen Sie das Softwarehaus mit Sorgfalt aus und beachten Sie dabei folgende Punkte:

- Solider Kostenvoranschlag
- Ausgezeichnete Branchenexpertise
- Erfolgreich durchgeführte Softwareeinführungen
- Erfahrene Berater
- Datenschutz und Datensicherheit
- Compliance
- Verfügbarkeit und Mobilität



„Unsere Zusammenarbeit mit IBIS Business Consulting war ein voller Erfolg. Vom ersten Termin bis zum Abschluss der Implementierung waren wir von der hohen Expertise und der kompetenten Betreuung begeistert. Für zukünftige Implementierungen können wir uns auf die Unterstützung der IBIS Business Consulting verlassen.“

Eduard Markus,
Team Lead SAP Cloud Solutions,
UVEX WINTER HOLDING
GmbH & Co. KG

Die IBIS Field-Service 4.0 Solution – ein Garant für Gewinne und Kundenzufriedenheit

Die Softwarelösung IBIS Field-Service 4.0 Solution auf Basis von SAP Business ByDesign schafft Ihnen diese Vorteile:

- **360 Grad Blick auf den Serviceeinsatz**
durch Einmalerfassung und zentrale Datenhaltung
- **Mitarbeiter haben mehr Zeit für Kunden**
und deren Probleme und damit für das Kerngeschäft
- **Beschleunigung und Steigerung**
der Qualität der Rechnungsstellung
- **Überblick und Transparenz**
durch Adhoc- und Echtzeitreporting ermöglichen bessere Entscheidungen
- **Nachvollziehbare Historie**
vom Serviceprozess bis zur Finanzbuchhaltung
- **Reduzierung des internen Erfassungs- und Verwaltungsaufwandes**
aufgrund durchgängiger Prozesse

"Mit der IBIS haben wir einen kompetenten Ansprechpartner und schätzen die persönliche Betreuung sowie die professionelle Bearbeitung unserer SAP Business ByDesign Implementierungen."

Jürgen Voege,
Director Operations,
Ostertag DeTeWe GmbH

Optimieren Sie Ihren Service mit IBIS Business Consulting

IBIS Business Consulting führt seit 2007 erfolgreiche Implementierungen und Roll-outs durch. Die Bedürfnisse unserer Kunden liegen uns dabei immer besonders am Herzen, deswegen begleiten wir Sie mit großer Zuverlässigkeit und Kompetenz während der gesamten Implementierung und im professionellen After-Go-Live-Support.

Bei uns werden Sie nicht mit Dumpingpreisen gelockt, sondern erhalten ein faires und gut geschätztes Preisangebot, das sich immer am Aufwand orientiert.



Dürfen wir Sie auf dem Weg zu mehr Profitabilität und Transparenz in Ihren Serviceprozessen begleiten?

Ihr Ansprechpartner:
Dr. Christian Bätz

Leiter SAP Cloud Solutions
IBIS Business Consulting AG
cbatz@ibis-consulting.de

