

B 5128 19. Jahrgang, Einzelpreis € 8,75

Heft Nr. 5/05

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik und Technik.

# SERVICE TODAY

Service Professional

Geschäftsmodelle im Service



® Das offizielle Organ des Kundendienst-Verbands Deutschland e.V.  
[www.kvd.de](http://www.kvd.de)

# Enterprise Service Management

## Der Weg zum erfolgreichen Service-Dienstleister



In nahezu allen Industriebereichen wurden in den letzten Jahrzehnten signifikante Verbesserungen in den Produktionsprozessen erreicht. Enterprise Resource Planning (ERP) und Supply Chain Management (SCM) waren die vorrangigen Schlagwörter, die diese Entwicklung begleiteten und bestimmten. Die ganzheitliche Betrachtung des Produktionsprozesses führte zu einer Optimierung von Entwicklung, Zulieferung und Herstellung bis hin zu den Auslieferungs- und Verkaufsprozessen. Der wachsende Wettbewerb führte zudem dazu, dass der Kunde immer mehr in den Focus gestellt werden muss und immer früher in den Produktionsprozess mit einbezogen wird, was sich in der zunehmenden Bedeutung von Customer Relationship Management (CRM) widerspiegelt. Bei all den strukturellen und organisatorischen Veränderungen, die mit dieser Entwicklung einhergingen, wurde der Service-Bereich (After-Sales-Service) meist stark vernachlässigt. Service wurde nicht selten als notwendiges Übel erachtet, als Mittel zur Kundenbindung unverzichtbar, aber in erster Linie mit Kosten verbunden.

### Marktentwicklung im Service Bereich

In Zeiten sinkender Investitionsbereitschaft belastet die schwache Nachfrage die Ertragslage der Unternehmen und verschärft den Wettbewerb. Insbesondere im Maschinenbau erkennt man die wachsende Bedeutung des Service-Bereichs

sowohl als Maßnahme zur Differenzierung vom Wettbewerber als auch als eigenständigen profitablen Geschäftsbereich. Es zeigt sich, dass sich im Service-Bereich weitaus höhere Erträge, bezogen auf das eingesetzte Kapital, erwirtschaften lassen als in der Herstellung. Viele Unternehmen machen heute schon 30 bis 40 Prozent ihres Ertrages in den Service-Bereichen Installation, Konfiguration und Wartung. Dieser Anteil wird in den kommenden Jahren noch steigen. In einigen Branchen ist zurzeit der Markt für Service-Leistungen vier- bis fünfmal größer als der Markt für Neuprodukte.

Kann ein Ansatz gefunden werden, den After-Sales Bereich von einem Cost-Center in ein Profit-Center umzuwandeln? Kennzeichnend für viele Anbieter ist, dass sie zwar über ein Dienstleistungsangebot verfügen, dies aber nicht in entsprechende Geschäftsmodelle zur Verbesserung der eigenen Ergebnissituation eingebettet ist.

Der derzeitige Stellenwert der Service-Leistungen innerhalb eines Unternehmens lässt sich wie folgt beschreiben: Der Service-Bereich wird meistens als Verlustquelle innerhalb der Unternehmung wahrgenommen und nicht als potenzielles Geschäftsfeld. Der Aufwand für Service-Leistungen wird mehr oder weniger intuitiv, meist unkonkret und auf Erfahrung basierend abgeschätzt. Erfolgt nun eine Preiserhöhung, ohne die Wettbewerbssituation zu berücksichtigen und ohne dem Kunden eine Möglichkeit zu geben, die zu erbringenden Leistungen nachvoll-

ziehbar zu bewerten, führt dies zu Belastungen der Kundenbeziehungen und letztlich zu Auftragsverlusten. Ein weiteres Problem ergibt sich aus der organisatorischen Eingliederung des Service-Bereichs innerhalb des Unternehmens. In vielen Fällen ist der Service-Bereich der Produktion untergeordnet. Es werden somit nicht die nötigen Budgets, Ressourcen und Werkzeuge zur Verfügung gestellt, um die zu erbringenden Dienstleistungen marktgerecht zu gestalten. Service-Mitarbeiter werden vornehmlich vom Vertrieb als Experten bei der Produktberatung vor und nach dem Verkauf genutzt.

### Der Weg zu einer erfolgreichen Service-Strategie mit ESM

Im heutigen Dienstleistungszeitalter muss der Service-Bereich als eigenständiges Geschäftsfeld eingestuft werden mit der Zielsetzung, einen klar definierten Beitrag zum Gesamterfolg des Unternehmens zu leisten.

Die zu erbringenden Dienstleistungen sollten sich somit weg vom Image des Kostentreibers und hin zum wesentlichen Umsatzträger entwickeln. Service muss den gleichen Stellenwert bekommen wie die Produkte. Dies bedeutet keineswegs, dass Investitionen in Sachleistungen an Bedeutung verlieren, sondern, dass zusätzliche Investitionen im Dienstleistungssektor unerlässlich werden. Letztlich werden Dienst- und Sachleistung als hybrides Produkt geplant, entwickelt, hergestellt und vermarktet.



Unter dem Schlagwort ESM (Enterprise Service Management) wird der ganzheitliche Ansatz verstanden, den Unternehmen beschreiten, um ihre Service-Dienstleistungen profitabel zu gestalten. Als logische Erweiterung von ERP, SCM und CRM umfasst auch ESM alle relevanten Prozesse innerhalb einer Unternehmung, die dazu beitragen, Service-Leistungen effizient und ertragreich erbringen zu können.

ESM beginnt mit dem Entwurf passender Service-Angebote (Service-Engineering). Alle Bereiche der Service-Leistungen wie Installation, Wartung, Beratung, Schulungen und Tele-Services werden an die Bedürfnisse der Kunden möglichst genau angepasst. Dafür sind die Dienstleistungen kombinierbar und segmentierbar zu entwerfen.

Dienstleistungspakete müssen geschnürt werden und Produktcharakter bekommen (productization) mit dem Ziel, alle Service-Dienstleistungen für den Vertriebsprozess handhabbar zu machen.

Bei der Vermarktung der Dienstleistungen ist zu beachten, dass nicht für jeden Kunden der Preis alleine entscheidend ist. Einerseits wird mehr Wert auf Reaktionszeiten gelegt, andererseits ist die Qualität oberstes Gebot. Dienstleistungsangebote müssen so konfigurierbar sein, dass die unterschiedlichen Anforderungen seitens der Kunden individuell berücksichtigt werden können und der zu leistende Aufwand transparent in die Kalkulation einfließt. Alle erbrachten und noch zu erbringenden Leistungen müssen für den Kunden nachvollziehbar sein. Dies ist nur dann möglich, wenn Service-Leistungen schon im Vorfeld klar definiert, voneinander abgegrenzt und mit Preisen versehen wurden. Die Bereitschaft, den erforderlichen Preis zu zahlen, ist insbesondere dann seitens der Kunden gegeben, wenn der Dienstleister auf die Einhaltung der kalkulierten Kosten bedacht ist.

Im Mittelpunkt steht jedoch auch weiterhin die Einhaltung vereinbarter Service-Levels. Dafür bedarf es einer gesicherten technischen Qualität des Service, was sich insbesondere durch

das Know-how des Personals widerspiegelt. Für den Kunden muss die Service-Kompetenz des Unternehmens genau ersichtlich sein.

### Verrechnungsstrategien

Damit Dienstleistungen die Funktion von Umsatzträgern übernehmen können, ist eine gezielte Verrechnungsstrategie zu formulieren und umzusetzen. Die Preisfindung für Service-Dienstleistungen ist ohne Zweifel schwieriger als bei Produkten. Zum einen, weil Service-Dienstleistungen nicht ohne weiteres standardisiert werden können; zum anderen, weil der Nutzen von Service-Dienstleistungen dem Kunden nicht immer greifbar gemacht werden kann. Zudem ist die Preisbereitschaft der Kunden für einzelne Dienstleistungsprodukte oft nicht bekannt, da viele dieser Leistungen in der Vergangenheit selbst erbracht und nicht am Markt eingekauft wurden. Fehlende historische Daten lassen auch eine Kalkulation basierend auf Erfahrungswerten nicht zu.

Für die Formulierung eines Verrechnungsmodells müssen deshalb in einem ersten Schritt die Einflussfaktoren auf die Verrechnung ermittelt werden. Entscheidend bei der Suche nach den Einflussfaktoren ist die Berücksichtigung der unterschiedlichen Perspektiven, aus denen diese wahrgenommen werden. Zu betrachten ist ein Einflussfaktor immer aus der Sicht des Kunden, des Wettbewerbs und des Unternehmens.

So ist klar erkennbar, dass Service-Kosten von Faktoren wie »Alter der Anlage«, »Zugang zur Anlage«, »Möglichkeiten der Ferndiagnose« oder »Qualifikation der Service-Mitarbeiter« abhängig sind. Nun stellt beispielsweise die Ferndiagnose für den Dienstleister eine Möglichkeit dar, kostengünstiger zu arbeiten. Für den Auftraggeber ist dies unter Umständen aber weniger von Interesse, da er die Service-Mitarbeiter lieber vor Ort sehen würde. Ein entscheidender Einflussfaktor auf die Kosten und somit auch auf das Verrechnungsmodell wird hier von den beteiligten Parteien unterschiedlich einge-

ordnet. Verrechnungsmodelle müssen an diese Gegebenheiten angepasst werden können. All diese Aspekte führen zu der Notwendigkeit einer systematischen Erarbeitung eines Verfahrens zur Bestimmung von Verrechnungsmodellen für die verschiedenen Dienstleistungstypen.

Zunächst wird ein Dienstleistungs-Baukasten entworfen, der die verschiedenen Einzeldienstleistungen als Module enthält. Diese Einzeldienstleistungen werden nun zu komplexen Dienstleistungsbündeln zusammengefasst. Hierzu muss das Angebot an bestehenden Dienstleistungen im Unternehmen analysiert und strukturiert werden. Weiterhin müssen die Einzeldienstleistungen standardisiert werden und, wo sinnvoll, zu größeren Einheiten zusammengezogen werden.

Ein hierarchischer Aufbau der Dienstleistungsbündel erleichtert die genaue Ermittlung der zu erwartenden internen Kosten für die Durchführung der vereinbarten Service-Dienstleistungen. Auf Basis der Dienstleistungsbündel sollen nun alle Serviceverträge gestaltet werden; natürlich erfolgt dies unter Berücksichtigung der verschiedenen Kundengruppen und der unternehmerischen Ziele, die mit solch einem Vertrag verbunden sind.

Die Anforderungen an die Verrechnungsmodelle sind auf den ersten Blick enorm und wirken bei den Verantwortlichen oftmals abschreckend. Es zeigt sich aber, dass Unternehmen, die komplexe Preisfindungsverfahren einsetzen, höhere Erträge erzielen, effizienter arbeiten und gleichzeitig das eigene Risiko, das mit solchen Verträgen verbunden ist, verringern.

### Integration der Service-Prozesse durch Einsatz moderner IT-Systeme

Die Einführung geeigneter Software-Tools zur Unterstützung dieser Prozesse ist von zentraler Bedeutung für den Erfolg des Service-Bereichs. Viele servicerelevanten Daten und Informationen sind im Unternehmen schon in



Systemen hinterlegt, müssen also nicht neu aufgebaut werden. Vielmehr gilt es, diese Daten zu identifizieren und Schnittstellen zu den entsprechenden Systemen aufzubauen. Die Extraktion und die Integration aller servicerelevanter Daten aus Systemen wie ERP, SCM, PPS, CAD, DMS und CRM stellen die grundlegende Datenbasis für ein erfolgreiches ESM-System dar. Mit diesen Datenbeständen als Grundlage müssen nun die elementaren Dienstleistungen definiert, abgegrenzt, kategorisiert und bewertet werden.

### ESM Baukasten der up2date solutions GmbH

Da jedes Unternehmen andere Anforderungen an eine Softwarelösung stellt, müssen sich bestehende Funktionen verändern lassen oder neue hinzugefügt werden können. Dies soll nicht nur zum Zeitpunkt der Softwareeinführung, sondern kontinuierlich bei wechselnden betrieblichen Anforderungen möglich sein.

Der modulare Aufbau des up2date ESM Baukastens erlaubt es, durch individuelle Zusammenstellung der Softwarebausteine und Parametrierung der Module eine auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittene Lösung zu konfigurieren. Je nach Bedarf können die einzelnen Module getrennt voneinander oder als integrierte Gesamtlösung genutzt werden.

Bestehend aus den Verfahren Inbetriebnahme, Wartung, Inspektion, Preiskalkulation, Controlling und Ressourcenplanung werden alle entscheidenden Anforderungen für eine effiziente Gestaltung von Service-Leistungen abgedeckt.

#### Inbetriebnahme

Für die Angebotserstellung des Service-Bereichs Inbetriebnahme sollen alle damit verbundenen Tätigkeiten im System erfasst werden. Dabei gilt es, die einzelnen Tätigkeiten klar voneinander abzugrenzen und produktunabhängig zu beschreiben, um den damit verbundenen Aufwand den unterschiedlichen Produkten, die diese Tätigkeit bei der Inbetriebnahme erfordern, zuordnen zu



ESM Baukasten der

können. Gegliedert in einzelne Teilmoleküle hilft die Software bei der Erstellung eines Tätigkeitskatalogs, der alle Arbeitsschritte enthält, die bei der Inbetriebnahme des gesamten Produktspektrums durchzuführen sind. Wie detailliert hier einzelne Arbeitsschritte aufgeteilt werden, liegt im Ermessen des Unternehmens. Es kann jeder einzelne Handgriff beschrieben werden, wie beispielsweise das Anbringen einer Bohrung, oder es können auch komplexere Arbeitsschritte wie der Einbau eines Elektromotors als Paket erfasst werden.

Die Tätigkeiten werden in einer hierarchischen Struktur hinterlegt. Im zweiten Schritt erfolgt nun die zeitliche Abschätzung der jeweiligen Tätigkeiten, wobei zugleich Informationen über das technische Know-how des Mitarbeiters hinterlegt werden, der zur Durchführung dieser Tätigkeit erforderlich ist. Dies kann durch Hinterlegen von unternehmensspezifischen Qualifikationsstufen oder unterschiedlichen Berufsbildern erfolgen. Qualifikationsstufen sind dann notwendig, wenn die Leistungen der jeweiligen Mitarbeiter mit unterschiedlichen Verrechnungssätzen in das Angebot einfließen sollen. Es können zusätzlich Informationen hinterlegt werden, die Aufschluss darüber geben, ob bestimmte Tätigkeiten ganz oder zum Teil im Vorfeld im

Unternehmen selbst durchgeführt werden können, und somit auch gesonderten Verrechnungssätzen unterliegen. Der Tätigkeitskatalog bildet die Datenbasis des Moduls Inbetriebnahme. Im nächsten Schritt folgt die Zuordnung der einzelnen Tätigkeiten, die bei der Inbetriebnahme erforderlich sind, zu den Produkten. So lässt sich auf Basis der Daten aus dem Tätigkeitskatalog sofort der zeitliche Aufwand und die erforderliche Qualifikation der Mitarbeiter für die Inbetriebnahme eines Produktes ermitteln. Dieser Aufwand und die Qualifikation des Mitarbeiters bilden die Basis für die Preisermittlung im Modul Preiskalkulation und die Berechnung der Mitarbeiterauslastung in dem Modul Ressourcenplanung.

Umfangreiche Suchfunktionen, Kopier- und Vererbungsfunktionen und die hierarchische Unterteilung sowohl des Produktspektrums als auch des Tätigkeitskatalogs erleichtern dem Anwender das Anlegen und Anpassen der Daten. So können Zusammenstellungen, die für ein bestimmtes Produkt erfasst wurden, mit wenigen Handgriffen auf eine Produktvariante übertragen und, wenn notwendig, angepasst werden. Funktionen, die auf die gesamte oder Teile der Struktur angewendet werden können, vereinfachen die Verwaltung, falls umfassende Änderungen erforderlich sind. →

### Wartung / Instandhaltung

Bei der Wartung gilt es, zwischen geplanten und ungeplanten Wartungs- bzw. Instandhaltungsmaßnahmen zu unterscheiden. Während geplante Wartungsvorgänge ähnlich den Leistungen aus der Inbetriebnahme kalkuliert und verrechnet werden können, sind ungeplante Wartungsleistungen weitaus schwieriger in ein Verrechnungsmodell zu integrieren. Wie aus der Bezeichnung schon hervorgeht, handelt es sich hierbei um Maßnahmen, die aus Störfällen und Fehlern resultieren, und innerhalb kürzester Zeit behoben werden müssen, da ein effektiver Betrieb der Anlage nicht mehr möglich ist. Weil im Vorfeld weder die Häufigkeit noch die Art der Störfälle absehbar sind, gilt es hier ein Modell zu finden, das es dem Service-Bereich ermöglicht, ein marktgerechtes Angebot zu erstellen, ohne das volle Risiko tragen zu müssen.

Auch hier ist der Ausgangspunkt die Ermittlung und Klassifizierung aller möglichen Störfälle, unabhängig, an welchem Produkt oder Bauteil sie auftreten können. Dies kann auf Basis von Erfahrungen aus der Vergangenheit oder durch technische Vorgaben aus dem F&E Bereich erfolgen. Danach muss für jeden Störfall ein Maßnahmenpaket zur Beseitigung des Fehlers definiert werden. Auf der Grundlage dieser Angaben können sowohl der zeitliche Aufwand als auch die technischen Anforderungen an den Service-Mitarbeiter, die zur Behebung der Störung notwendig sind, ermittelt werden.

Um der Ungewissheit der Auftrittswahrscheinlichkeit eines solchen Fehlers bei der Erstellung eines Angebotes für Wartungsleistungen gerecht zu werden, müssen die Störfälle mit Kennzahlen versehen werden, die ihre statistische Eintrittswahrscheinlichkeit widerspiegeln. Tritt ein Störfall auf das Jahr gerechnet mit einer Wahrscheinlichkeit von 10 Prozent auf, so muss im Wartungsvertrag der Aufwand zur Beseitigung dieses Fehlers folglich auch nur mit 10 Prozent berücksichtigt werden.

Dieses Verfahren, angelehnt an die Funktionsweise einer Versicherung, erweist sich umso effektiver, je mehr

Wartungsverträge ein Unternehmen mit seinen Kunden abschließt. Während die Maßnahmen zur Fehlerbehebung relativ einfach definier- und spezifizierbar sind, steht die Ermittlung der Auftrittswahrscheinlichkeit unter permanentem Optimierungsdruck. Hier müssen regelmäßig die Erfahrungen aus dem operativen Servicegeschäft aufgenommen, gewichtet und integriert werden, um eine kontinuierliche Verbesserung der Kennzahlen zu erreichen.

Das Modul Wartung des ESM-Framework stellt neben den Verfahren zur Verwaltung der Störfälle und der Behebungsmaßnahmen auch umfangreiche Funktionen zur Bestimmung und Verwaltung der Auftrittswahrscheinlichkeiten zur Verfügung. Ähnlich wie im Modul Inbetriebnahme erleichtern Kopier- und Vererbungsfunktionen den Aufbau der Datenbasis, die die Grundlage für die Erstellung von Wartungsverträgen bildet.

### Inspektion

Die Leistungen, die während einer Inspektion zu erbringen sind, hängen im Wesentlichen von zwei Aspekten ab. Sind mit dem Kunden klare Vereinbarungen getroffen worden, welche Maßnahmen durchzuführen sind, lässt sich der Aufwand analog zu dem Verfahren bei der Inbetriebnahme ermitteln. Bestehen allerdings Garantievereinbarungen oder wurde ein Wartungsvertrag abgeschlossen, der den Betrieb der Anlagen garantiert, liegt es im Ermessen des Dienstleisters, wie oft und wie aufwendig Inspektionsmaßnahmen durchgeführt werden. Aus kostenrelevanten Aspekten muss abgewogen werden, ob regelmäßige Inspektionen ungeplante Wartungsmaßnahmen in einem solchen Maße reduzieren, dass hier Kostenvorteile entstehen. Inspektionsmaßnahmen und der damit eventuell verbundene Austausch von Bauteilen sollten in Beziehung zu Wartungsmaßnahmen und deren Auftrittswahrscheinlichkeit gesetzt werden können, um hier bei der Entscheidungsfindung hilfreich zu sein. Unterschiedliche Bauteile erfordern aus technischer Sicht unterschiedliche Inspektionsintervalle. Zusammengeführt zu Baugruppen soll die Software helfen, das optimale Inspektionsintervall

zu ermitteln; dabei müssen natürlich sowohl technische als auch kostenspezifische Aspekte berücksichtigt werden. Die Datenbasis soll auch Auskunft geben, welche der Maßnahmen unter Umständen per Fernwartung durchgeführt werden können, und folglich mit geringerem Aufwand und niedrigeren Kosten verbunden sind. Da viele Daten, die für die Berechnung des Inspektionsaufwands relevant sind, in den Verfahren Inbetriebnahme und Wartung schon hinterlegt wurden, erlaubt die Software eine einfache Übernahme und Ergänzung dieser Datenpakete.

### Preiskalkulation

Bilden die Module Inbetriebnahme, Inspektion und Wartung die Basis zur Bestimmung der internen Kosten der Erbringung von Service-Dienstleistungen, müssen für die Verrechnung mit dem Kunden noch weitere Aspekte berücksichtigt werden. Neben der Spezifikation der Stundensätze für die unterschiedlichen Service-Mitarbeiter müssen auch verwaltungsbezogene Kosten, länderspezifische oder regionale Verrechnungssätze, Gewinnspannen und Rabattregelungen berücksichtigt werden. Sonderregelungen für Fremdprodukte und fremdbezogene Dienstleistungen lassen sich ebenfalls flexibel in das Verrechnungsmodell integrieren. Damit lassen sich Dienstleistungen, die unter regional und rechtlich unterschiedlichen Rahmenbedingungen erbracht werden, über ein zentrales und einheitliches Verrechnungsmodell abbilden. Die Daten des Moduls Preiskalkulation bilden damit die Basis für eine gewinnbringende, kundenspezifische und transparente Vertragsgestaltung.

### Controlling

Die Kosten zur Erbringung einer Dienstleistung unterliegen permanenten Schwankungen. Neben sich ändernden Lohnkosten und Preisänderungen bei Ersatzteilen wirken sich auch zeitliche Fehleinschätzungen für die Erbringung der Dienstleistung und die per se nicht definierbare Ausfallwahrscheinlichkeit erheblich auf die Kosten aus. Wartungsverträge werden aber für einen längeren Zeitraum geschlossen, sodass sich die Kosten nicht ohne weiteres an den Kunden weitergeben lassen. Das Modul



Controlling erlaubt es dem Unternehmen, auf Produkt-, Baugruppen- oder Teileebene genau festzustellen, ob die damit verknüpften Dienstleistungen noch zu den kalkulierten Kosten erbracht werden können und welche Wartungsverträge dadurch unter Umständen notleidend geworden sind. Dienen diese Funktionen zur operativen Überwachung der laufenden Service-Verträge, ermöglicht es das Controlling-Modul auch, aus diesem Datenbestand strategische Maßnahmen abzuleiten. Es lässt sich beispielsweise ermitteln, welches Bauteil bzw. welcher Fehler als Kostentreiber fungiert. Die Höhe der internen Kosten kann nun als Messlatte herangezogen werden, wenn abgewogen werden muss, ob eine Investition zur Verbesserung des Bauteils getätigt werden soll oder nicht.

### Ressourcenplanung

Aus den im System hinterlegten zeitlichen Aufwänden für die unterschiedlichen Qualifikationsstufen (Service-Mitarbeiter) in Kombination mit den Informationen zu den einzelnen Wartungsverträgen lässt sich der jährliche Bedarf an Arbeitsstunden ermitteln und somit entscheidende Daten für die Personalplanung im Service-Bereich ableiten. Auch für den Ausbau der Dienstleistungsangebote im Service-Bereich liefert dieses Modul wichtige Informationen, da sofort ersichtlich ist, mit welchem personellen Aufwand solche Neuerungen verbunden sind.

### Fazit

Nach der strategischen Entscheidung, den Service-Bereich zum Profit-Center zu machen, ist es von zentraler Bedeutung, diesem Bereich auch die notwendigen Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, um die internen Abläufe effizient und marktgerecht zu gestalten. Die informationstechnische Unterstützung des Service-Bereichs weist noch nicht denselben Durchdringungsgrad auf, wie es in anderen Unternehmensbereichen wie Produktion und Konstruktion der Fall ist. Die Zusammenführung und die Verfügbarkeit der Daten aus dem technischen und kaufmännischen Bereich eines Unternehmens ist jedoch entscheidend für eine schnelle und kompetente Dienstleistungserbringung. Eine auf die spezifischen Anforderungen der unternehmerischen Service-Strategie ausgerichtete Software ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen Umsetzung.

### Weitere Informationen

Rupprecht v. Clausbruch, Leiter Vertrieb  
 Tel: 0911/23 75 99-29, Fax: 0911/23 75 99-13  
 Mobil: 0163/604 24 08, E-Mail: rc@up2date-solutions.de

Uwe Waffenschmidt, Geschäftsführer  
 Tel: 0911/23 75 99-23, Fax: 0911/23 75 99-13  
 Mobil: 0163/4879378, E-Mail: uw@up2date-solutions.de

## Service-Management-System Modul: Kundenmanagement

Von der Zettelwirtschaft  
 zum informierten Service

### CRM - Maschinen- und Kundenhistorie auf einen Blick



### Module im Überblick:

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Einsatzplanung       | Help Desk            |
| Kundenmanagement/CRM | Projektmanagement    |
| Mobiler Aussendienst | Fakturierung         |
| Angebotswesen        | Dokumentenmanagement |
| Materialwirtschaft   | E-Commerce           |
| Berichtswesen        | Statistik            |

**INNOSOFT**

Semerteichstrasse 47-49 • 44141 Dortmund  
 Tel.: 0231/798 000-0 • Fax.: 0231/798 000-1  
 info@innosoft-do.de • www.innosoft-do.de