



Oase in der Servicewüste Deutschland.

Mit innovativem Kundenservice langfristig Erträge steigern

ITML > CSM - Lösungsprofil

Unternehmensprofil



Unser Profil

- > Gründung 1998
- > SAP Channel Partner Gold
- > SAP Entwicklungspartner für Best-Practise Hightech + Elektro
- > über 250 Bestandskunden (vom Mittelstand bis hin zu global agierenden Konzernen)
- > 100 Mitarbeiter (Stand 06/2009)

Kern-Branchen

- > Hightech & Elektro
- > Maschinen- & Anlagenbau
- > Metallverarbeitung
- > Baumaterialien
- > Automotive
- > Chemie & Pharma
- > Holz & Papier
- > Dienstleister

Technologie



Mit **ITML > CSM** wird Ihr Servicemanagement zum ganzheitlichen und effizienten Prozess. Die Softwarelösung unterstützt alle Funktionen von der Reklamationsbearbeitung bis hin zur Reparaturabwicklung - ohne Schnittstelle. Ob Front- oder Backoffice, im Unternehmen oder unterwegs - alle Mitarbeiter profitieren von stets aktuellen und schnell abrufbaren Daten.

Und: Ein spezifischer Kundenservice ist häufig eine der wenigen Möglichkeiten, mit der Sie sich vom Wettbewerb unterscheiden können!

ITML > CSM ist die einzige webbasierte Lösung auf Basis SAP ERP (Modul CS) zur Steuerung Ihrer Service-Prozesse. Benutzerfreundlich und SAP-konform!

Field Service

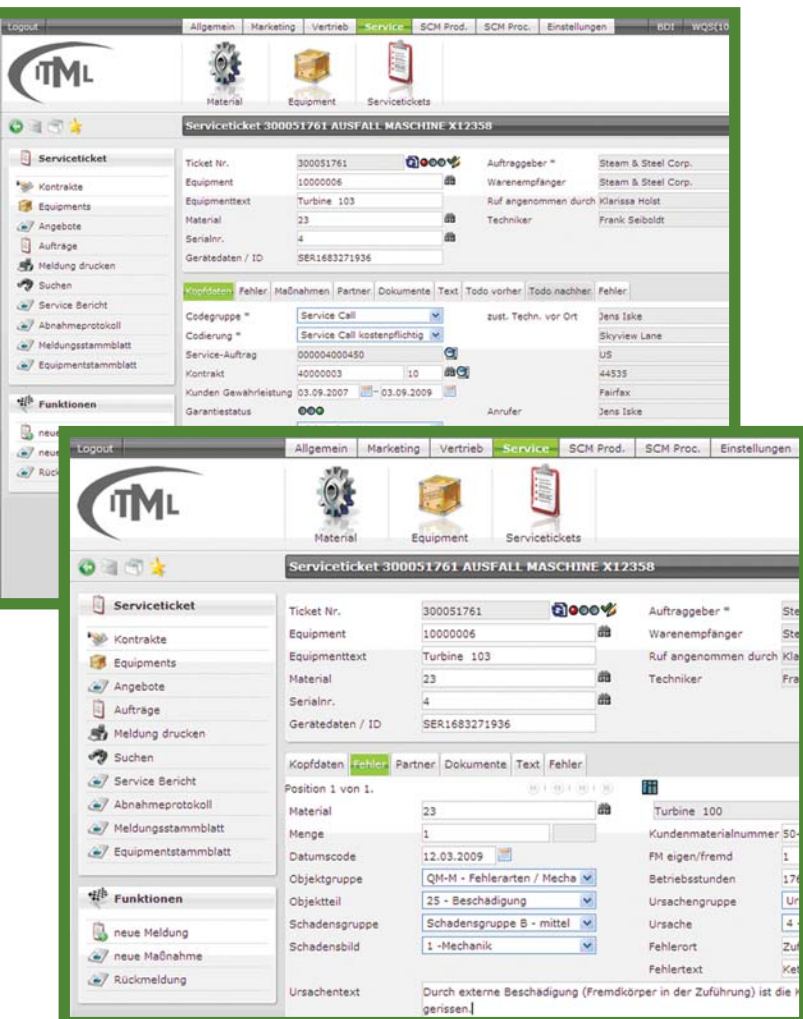


Der Kunde ruft an gibt an: "Unsere Maschine steht still!" Wer im Service kennt dieses Szenario nicht? Entscheidend ist, dass man nun ein sicheres Gefühl vermitteln kann. Dazu benötigt man schnell und einfach die richtigen Informationen zum Kunde, um damit direkt den Servicefall einzuleiten.

Eine per Drag&Drop bedienbare grafische Plantafel erleichtert die Zuteilung des jeweils richtigen Außendienst-Mitarbeiters. Eine übersichtlich gestaltete Software-Umgebung begleitet den Service-Techniker - egal ob Online oder Offline.

Funktionen

- > **Meldung:** CS-Meldung erfassen, Bearbeiten mit Maßnahmen, etc.
- > **Dispatching Cockpit:** Service Techniker Einsatzplanung
- > **Equipments:** Equipments, Produkte, Maschinen
- > **Dokumentenmanagement**
- > **CTI - Computer Telephony Integration**
- > **Offline-Client:** Offline-Szenarien (Serviceberichte, Maschinenakte, Rückmeldung, etc.)
- > **Groupware-Integration:** MS Exchange+ MS Outlook, Lotus Domino + Lotus Notes, Adressen, Termine, eMails



Inhouse Repair

Reparaturabwicklung in der Werkstatt

Die Reparaturabwicklung gewinnt im Rahmen der Reklamationsbearbeitung des Service-Managements an Bedeutung. Eine unerwartet hohe Service-Qualität ist oftmals das Differenzierungsmerkmal zum Wettbewerb. **ITML > CSM** ist beliebig kombinierbar und bildet den gesamten Reparaturprozess ab:

Funktionen

- > **Meldung:** CS-Meldung erfassen/ Bearbeiten mit Maßnahmen
- > **Meldung Internet:** Meldungserfassung/-bearbeitung Online durch den Kunden
- > **Wareneingang:** Geprüfter Wareneingang
- > **Diagnose:** Fehlerdiagnose mit Kostenvorschlag
- > **Equipments:** Equipments, Produkte, Maschinen
- > **Dokumentenmanagement**
- > **CTI – Computer Telephony Integration**

Complaint Management

Service steigert Kundenzufriedenheit

Mit der Beschwerde- und Reklamationsmanagement-Lösung **ITML > CSM** wickeln Sie effizient Ihre Serviceprozesse, unter Einbeziehung aller logistischen und kaufmännischen Abläufe auf Basis SAP ERP ab.

Funktionen

- > **Call-Center-Abwicklung** mit Helpdesk und Ticketsystem
- > **Beschwerdemanagement**
- > **Verknüpfung zu den Aktivitäten** im ITML > CRM möglich
- > **Bezug zu Kundenaufträgen** zur transparenten Darstellung
- > **Erweitertes Maßnahmen-Management** für die effiziente Beschwerdebearbeitung

Helpdesk

Ticketsystem zur Abbildung von Reklamationen / Servicetickets

Prompter Support entscheidet über die Servicequalität von Unternehmen. Umgehender Service aber basiert auf transparenter Datenhaltung. Die Lösung **ITML > Helpdesk** ist ein webbasiertes Trouble-Support-System, mit dem alle in SAP erhobene Daten für die Helpdesk-Lösung genutzt werden können. Weil man für die integrierte Datenhaltung keine Middleware benötigt, entfällt jegliche Synchronisation oder Doppelherhebung.

Funktionen

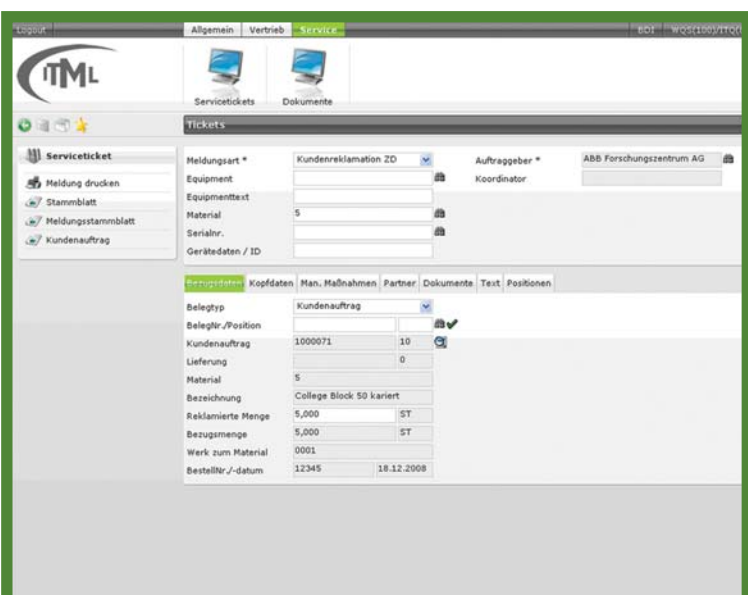
- > **Annahme von Meldungen** und **Dokumentation** von Telefonaten
- > **Anfragen** nach Problemart klassifizieren
- > **Weiterleitung** an die entsprechende Bearbeitungsstelle (Workflow)
- > Realisation verschiedener **Kommunikationsszenarien** (z. B. den Meldenden per E-Mail automatisch benachrichtigen)
- > Integration eines **Dokumenten-Management-Systems** (DMS)
- > Bereitstellung eines **mehrstufigen Supports** mit **Eskalationsmanagement**
- > Kontrolle der **Service Level Agreements** und Wartungsverträge
- > **Zugriff auf alle wichtigen Daten** aus dem ERP-System (z. B. aus SAP R/3: Equipmenthistorie, Wartungsverträge usw.)
- > Integration einer **Wissens-/Lösungsdatenbank mit Volltextsuche**
- > Integration eines **Change Request Managements**
- > **Analyse** aller eingehenden Meldungen und **vorkonfiguriertes Reporting**


Ihre Vorteile zu ITML > CSM im Überblick:


- > eCRM-Lösung zur Steuerung Ihrer Service-Prozesse auf Basis SAP R/3 und SAP ERP - ohne Schnittstelle
- > Einfache Handhabung, benutzerfreundlich und SAP-konform
- > Motivierte Mitarbeiter im Service und Kundendienst
- > Integration der Kunden in webbasierte Szenarien
- > Erfolgreiches Kundenmanagement mit sehr gutem ROI

Auszug aus der Kundenliste:

- > Gleichmann & Co. Electronics GmbH (Hightech)
- > Robert Bosch GmbH (Elektrowerkzeuge)
- > Blaupunkt GmbH (Automotive)
- > Bruker AXS GmbH (Hightech)
- > Bruker Optiks GmbH (Hightech)
- > CTDI Nethouse Services GmbH (Hightech)



 ITML ist **Hersteller von Lösungen** für die Produkte **SAP R/3, SAP ERP und die gesamte SAP Business Suite**. Das SAP-Systemhaus mit Goldstatus plant, realisiert und optimiert die reibungslose Anwendung neuer und vorhandener SAP-Applikationen – für Kunden im Mittelstand bis hin zu global agierenden Konzernen.

 Zu den **Kernkompetenzen** zählen zudem **SOA-basierte Produkte** für das **Supply Chain Management** und das **Customer Relationship Management**, die sich problemlos in die SAP-Welt integrieren lassen. Das Unternehmen wurde 1998 gegründet und beschäftigt derzeit 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

 Zahlreiche Zertifizierungen als strategischer SAP-Partner belegen die besondere SAP-Kompetenz: Die ITML ist **SAP Channel Partner, Special Expertise Partner der SAP, SAP Partner für Business Objects (BO), SAP Service Partner, SAP Software Solution Partner** sowie **SAP Entwicklungs-Partner für Best Practices** in der Fertigungsindustrie.



www.crm.itml.de · www.itml.de · sales@itml.de