

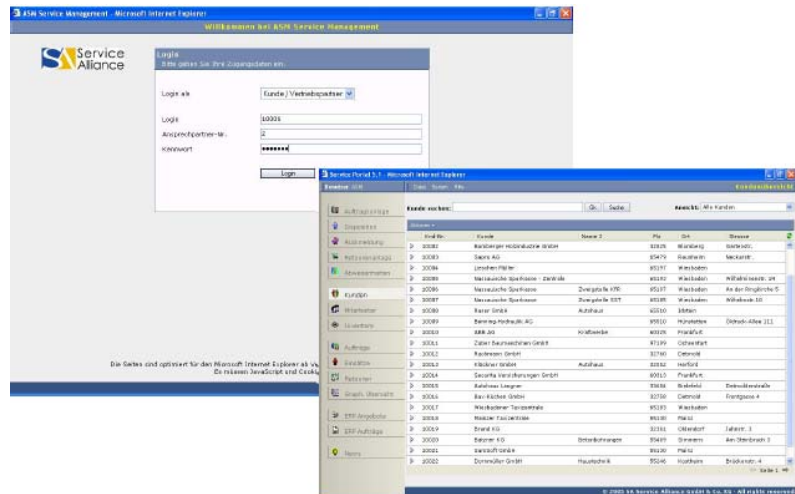


Produktinformation
ASM Service Portal



ASM Service Portal

ASM Service Portal ist das Internet-/Intranet-Interface für das Service Management-System. Es bietet sowohl Ihren Kunden und als auch Ihren Technikern den Zugriff auf Stammdaten und Aufträge via Internet. ASM Service Portal wird üblicherweise in Ihre bestehenden Webseiten integriert. Aufgrund der offenen Gestaltung von ASM Service Portal können den Benutzern zusätzliche, von ASM unabhängige Dienste installiert werden (z.B. spezifische Produktinformationen).



ASM Kunden-Center

Kunden erhalten, nach einer positiven Authentifizierung, die Option einer Auftragsübersicht (Call-Tracking) mit den aktuellen Stati einschließlich Historie. Eine weitere Option ist die Auftragsanlage. Der Kunde referenziert direkt auf seine Geräte, dokumentiert seine Bedürfnisse und Wünsche und erzeugt in dieser Weise einen Serviceauftrag. Zusätzlich kann der Kunde erweiterte Informationen in Form von bis zu 3 Dateianhängen und maximal 2 MB über den Dateiapload dem Auftrag hinzufügen. In der Übersicht kann er sich kontinuierlich über den Bearbeitungsstand, bzw. den vorgesehenen Außendiensteeinsatz informieren. Somit ist der Innendienst der Serviceorganisation entlastet, der Kunde wird von den üblichen Bürozeiten entkoppelt und verfügt über ein Informations- und Steuerungsmedium an 7 Tagen rund um die Uhr. Über das News-Center erhält der Kunde alle aktuellen (Produkt-) Informationen und Hinweise.

ASM Retouren-Center

Das ASM Retouren-Center ermöglicht Kunden, über das Internet Rücksendungen zu veranlassen. Aus vorangegangenen Lieferungen kann der Kunde die Artikel selektieren, eine Wunschbehandlung zuordnen und eine RMA-Nummer anfordern. Je nach Kundenbedarf kann im Administrations-Bereich auch der Zugriff auf den Artikelstamm ermöglicht werden, so dass keine Abhängigkeiten von Lieferscheinen bestehen. Die Ware wird anschließend mit einem automatisch generierten Versandetikett versandt. Zeitintensive Datenerfassung im Wareneingang entfällt und stattdessen kann eine umgehende Weiterbearbeitung der Artikel erfolgen. Der Kunde kann sich jederzeit online über den Bearbeitungsstatus der Retouren/Reparaturen informieren.

ASM Zähler-Center

Mittels ASM Zähler-Center entfällt die umständliche Erfassung von Zählerständen zu Kopierern und Automaten über Anrufe oder Telefaxe. Bei fälligen Erfassungen werden automatisiert Emails an die zuständigen Bearbeiter beim Kunden versendet. Über einen in der Email hinterlegten Hyperlink gelangt der Kunde mit einem Klick in eine Internet-Erfassungsmaske für seine aktuellen Zählerstände. Die aktuellen Zahlen werden eingetragen und für die Rechnungslegung vollautomatisch in das Abrechnungsprogramm übernommen.

ASM Techniker-Center

Während der Kunde nur seine eigenen Geräte und Aufträge sehen und bearbeiten kann, stehen dem Techniker beliebige Inventar- und Auftragsdaten zur Verfügung. Der Techniker kann über das Internet oder Intranet direkt auf alle wichtigen Kunden-, Geräte- und Auftragsdaten zugreifen und neue Aufträge anlegen.

Der Servicetechniker kann über ASM Service Portal die für ihn disponierten Aufträge sichten und bearbeiten. Bei der Rückmeldung von Arbeitseinsätzen können, wie auch in der ASM Auftragsbearbeitung, Arbeits- und Fahrtzeiten, gefahrene Kilometer, Spesen, Ersatzteilverbrauch und vieles mehr erfasst werden.

Der Techniker kann seinen Arbeitsbericht über das Internet drucken und sich diesen vom Kunden unterzeichnen lassen. Per XML-Nachricht werden die Daten an das Zentralsystem übermittelt und dort verarbeitet.

Ferner hat der Techniker die Möglichkeit über das Internet aktuelle Angebote und laufende Aufträge aus dem ERP-System zu sichten. Er verfügt somit immer über aktuellste Liefertermin und Preise, was seine Kompetenz gegenüber dem Kunden erheblich steigert.

ASM Garantie-Center

Für Hersteller von Investitions- oder Gebrauchsgütern ist das Handling von Garantieanträgen ein immer wichtiger werdender Teil des Geschäftes. Sind ggf. Partner tätig, die im Namen des Herstellers Reparaturen während der Garantiezeit vornehmen, die sich mit komplexen Aufgabenstellungen bei Erfassung und Bewertung von Garantieanträgen auseinandersetzen? Mit dem ASM Garantie-Center haben Kunden und Partner die Möglichkeit, via Internet oder Extranet ihre Ansprüche in strukturierter, einfach nachzubearbeitender Form beim Hersteller einzureichen. Diese können schnell und unkompliziert durch übersichtliche Web-Seiten von Fachkräften mit wenigen Handgriffen kaufmännisch erledigt werden.

ASM Administrations-Center

Neben den erforderlichen Grundeinstellungen, kann der Administrator die Vorbelegung der Sprache beim Start der Applikation sowohl bei Kunden als auch bei Technikern steuern. Definierte Pflichtfelder garantieren die vollständige Erfassung von Aufträgen mit allen wichtigen Details. Dem Administrator stehen vielfältige Möglichkeiten des Customizings zur Verfügung. So können eigene Ansichten in unterschiedlichen Sprachen erstellt werden, die dann im Kunden- oder Technikerbereich zur Verfügung stehen und z.B. vordefinierte Sucheinschränkungen wie alle offenen Aufträge innerhalb eines Ortes enthalten.

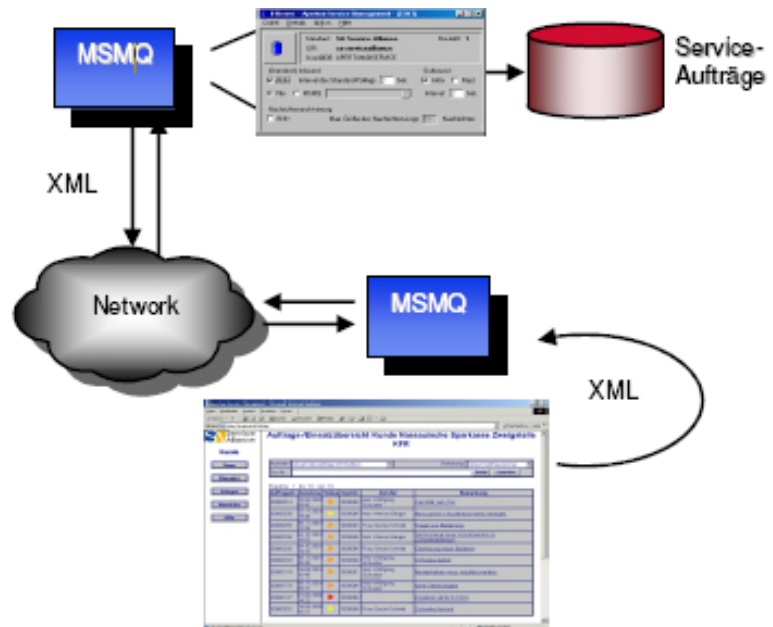
Technische Struktur

Web-Frontend:

HTML + Active Server Pages (ASP)

- Kommunikation über XML-Formate
- Medium: Microsoft Message Queues (MSMQ) oder FileTransfer
- Verarbeitung über den ASM Business Transaction Server

Die Datenkommunikation bei der Auftragsanlage und -bearbeitung erfolgt ebenfalls über die zukunftsweisende XML-Technologie.



ASM Service Portal mit seinen einzelnen Centern lässt sich einfach in Ihr ERP-System integrieren, ist leicht auf Ihr Corporate Design anpassbar und bietet Ihnen Datenintegrität und hohe Verfügbarkeit ohne zusätzliche Datenhaltung.

Premium Implementation & Support Partner:

Computer Praxis Frank Wuttke
 Büro Berlin
 Prenzlauer Promenade 189
 13189 Berlin, Germany
 Tel.: +49 30 9120 8044
 Fax.: +49 30 9120 8046
 berlin@compra.de