

Damovo Service Management Systeme (DSMS)



DSMS Services unterstützen Sie bei Ihrer täglichen Arbeit im Kundenservice

AUFGABENSTELLUNG

Die Ausführung „call-initiiertes“ Dienstleistungen und Services ist eine wichtige Säule vieler Geschäftsmodelle. Diese personalintensiven Tätigkeiten setzen eine effektive Steuerung der Ressourcen voraus. Damit die Ausführung wirtschaftlich erfolgreich ist, müssen die hinterlegten Prozesse zuverlässig funktionieren und jederzeit transparent ablaufen. Die eingegangenen Serviceverpflichtungen müssen ständig überwacht werden, damit im Bedarfsfall rechtzeitig gegengesteuert werden kann. Nicht zuletzt für die wirtschaftliche Betrachtung, wird ein regelmäßiges Reporting aller relevanten Parameter benötigt.

Diese Anforderungen erfüllt das Damovo Service Management System. Es bildet die Grundprozesse Auftragsannahme, Terminierung und Disposition, Bearbeitung und Auftragsabschluss ab und ist individuell an spezifische Kundenanforderungen anpassbar. Es wird einerseits von den Disponenten bedient, andererseits sind aber auch die Ausführenden in der Lage, über externen webbasierenden Zugriff, zeitnah die erbrachten Serviceleistungen im DSMS zu dokumentieren. Optional übernimmt Damovo auch Teile der Durchführung dieser Prozesse.

IHR NUTZEN

Transparenz und Effizienz

Serviceprozesse werden transparent abgebildet und sind zu ihrer Optimierung leicht veränderbar. Darüber hinaus können sinnvolle Automatismen eingerichtet werden, die die Effizienz und Einsatzsteuerung Ihrer Techniker und Servicepartner erhöhen. Monitoring und Reporting stellen sicher, dass Sie Ihr Servicegeschäft jederzeit im Blick und im Griff haben. Die Bedienung des Systems ist einfach und ergonomisch. Trainingsaufwände und Bedienfehler werden reduziert. Durch vorgegebene Eingabewerte werden prozessuale Fehler weitgehend vermieden.

Ausführungssicherheit

Durch DSMS (server- oder webbasierend) sind die Abläufe im Service jederzeit steuerbar und nachvollziehbar geregelt. So lässt sich die Einhaltung der Prozesse garantieren, deren Wirtschaftlichkeit überwachen und durch Einhaltung der Service Levels

die Zufriedenheit Ihrer Kunden sicherstellen. Die erforderliche Hardware und Software läuft im Damovo-Rechenzentrum. Hier sorgen unsere Spezialisten für einen unterbrechungsfreien Betrieb.

Damovo...

...stellt Ihnen nicht nur ein leistungsstarkes Werkzeug zur Verfügung, sondern unterstützt Sie auch bei der Implementierung und Weiterentwicklung des Systems. Auf Wunsch können wir für Sie in diesem Umfeld auch weitere Dienstleistungen, wie z.B. Aufgaben der Disposition, übernehmen.

DO MORE. GROW MORE. BE MORE.

DAMOVO

Damovo Service Management Systeme (DSMS)



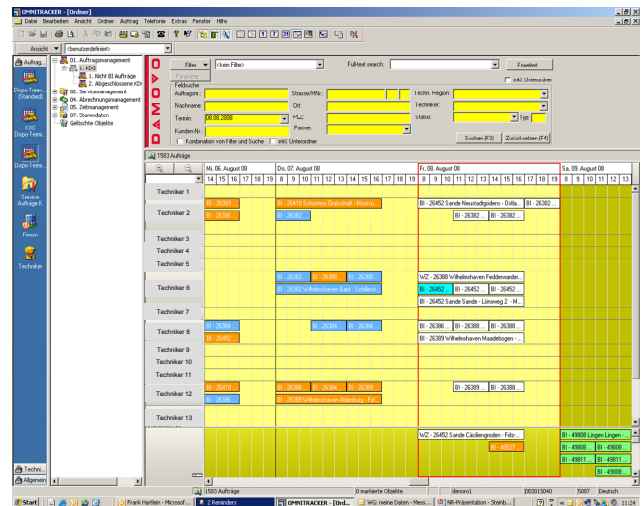
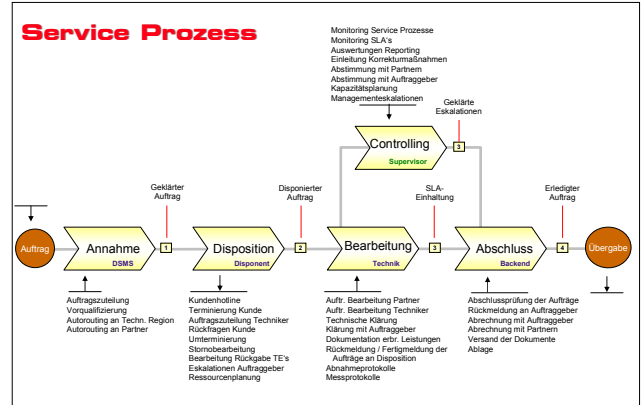
UNSERE LEISTUNGEN

Termintreue, Einhaltung von vereinbarten SLA's (Service Level Agreements), effiziente Steuerung von Technikern und Servicepartnern, Qualitätssicherung, Abrechnung erbrachter Leistungen sowie ein aussagefähiges Reporting sind Schwerpunktthemen im Kundenservice.

Das Damovo Service Management System ermöglicht Ihnen die prozessorientierte Steuerung Ihrer Serviceleistungen von der Auftragsannahme über die Terminierung, Disposition und Bearbeitung, bis hin zu einem qualifizierten Auftragsabschluss.

Im Einklang mit dem zuvor dargestellten Service Prozess wurde im DSMS System der System-Prozess abgebildet. Der System-Prozess basiert auf einer „Statussteuerung“, so dass hierdurch der jeweilige Bearbeitungsstand eines Auftrages leicht überschaubar und steuerbar wird.

Sie sind jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Serviceaufträge informiert und kontrollieren, steuern so die Einhaltung vereinbarter Termine und Service Level. Mit der graphischen Zeitleistenansicht erhält Ihre Servicedisposition aktuelle Informationen zur Auftragsbearbeitung.



Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
 Benrather Schlossallee 33
 D-40597 Düsseldorf
 Tel: +49 (0) 211 8755 40
 Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de



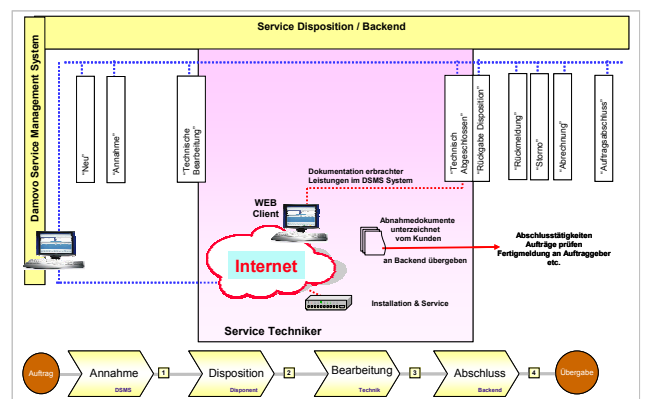
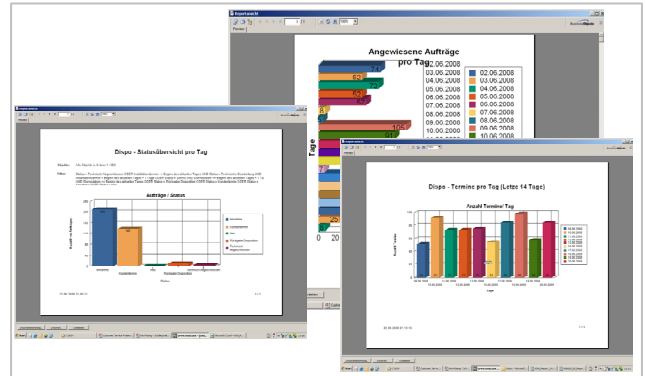
Damovo Service Management Systeme (DSMS)



Ein aussagefähiges Reporting bildet die Grundlage für die Überwachung Ihrer Serviceaktivitäten und stetige Optimierung der Effizienz.

Mittels externer Zugriffsmöglichkeiten für Servicetechniker, sind die relevanten Auftragsinformationen im DSMS immer aktuell verfügbar und ermöglichen eine zeitnahe Reaktionen durch die Disposition im Falle von Abweichungen.

Techniker melden direkt vom Kundeneinsatz aus Ihren Bearbeitungsstatus der Aufträge zurück. Dies ermöglicht Ihnen eine zeitgerechte Weiterbearbeitung von erledigten Aufträgen in Ihrer Servicedisposition. Rückmeldungen an Ihre Auftraggeber erfolgen ebenfalls zeitnah mit der Fertigstellung eines Kundeneinsatzes durch Ihre Disposition.



Basis-Leistungen

- ▶ Aufnahme Ihrer spezifischen Serviceanforderungen in den Grundprozessen Annahme, Terminierung und Disposition, Bearbeitung, Abrechnung und Abschluss sowie deren Implementierung
- ▶ Bereitstellung und Betrieb des Service Management Systems
- ▶ Einweisung der internen und externen Benutzer
- ▶ Standardreporting

Optionale Leistungen

- ▶ Durchführung von Änderungen zur Prozess- und Systemoptimierung
- ▶ Individuelles Reporting
- ▶ Übernahme von Dispositionsaufgaben
- ▶ Projektmanagement und andere Professional Services



Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

DAMOVO

Damovo Service Management Systeme (DSMS)



UNSER PORTFOLIO



Unser Service-Portfolio repräsentiert die fünf Phasen zur Entwicklung eines Kommunikations-Netzwerkes. Damovo kann Ihnen wertvolle Services (ITIL-konform) zum gesamten Netzwerk Lebenszyklus anbieten – Services, die Ihnen Geld, Ressourcen und Zeit ersparen. Services, die Ihnen effektiv bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der Optimierung Ihres Unternehmensnetzwerkes helfen, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu unterstützen – weltweit.

Planung:

des strategischen Übergangs in eine neue Kommunikationsstruktur, angelehnt an die Bedürfnisse unserer Kunden.

Design:

der technischen Umsetzung einer effizienten, kostengünstigen und zukunftsweisenden Lösung.

Implementierung:

des Designs mit dem Focus auf Qualität und Geschwindigkeit.

Management:

der Kundensysteme als Partner während des gesamten Lebenszykluses einer Lösung.

Optimierung:

als kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Anwendungsnutzung im Service- und Lösungsumfeld.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33
D-40597 Düsseldorf
Tel: +49 (0) 211 8755 40
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O