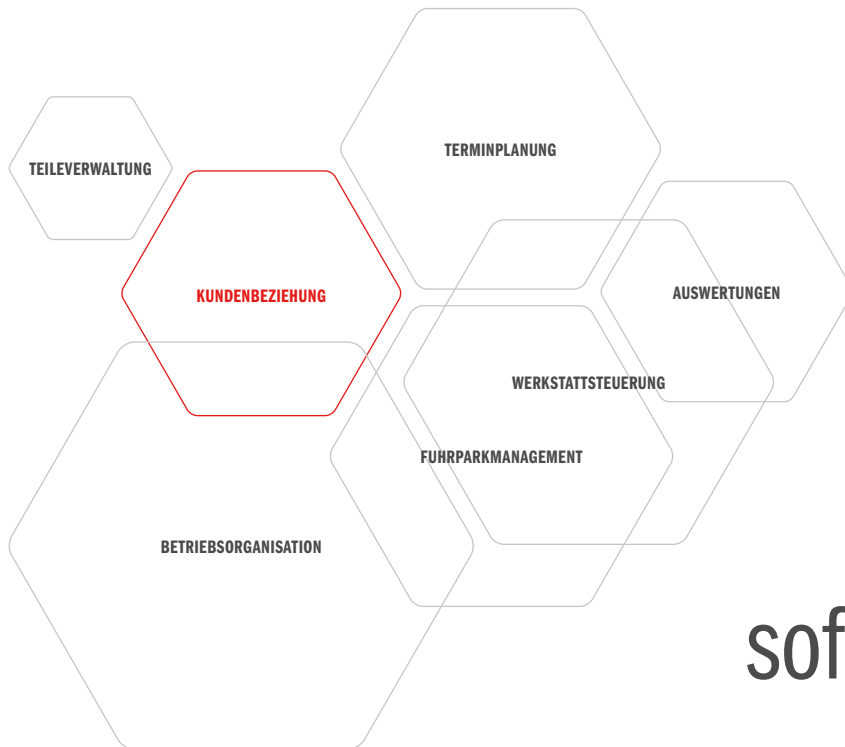




soft-troubleizer

Aus verärgerten Kunden zufriedene Kunden machen.



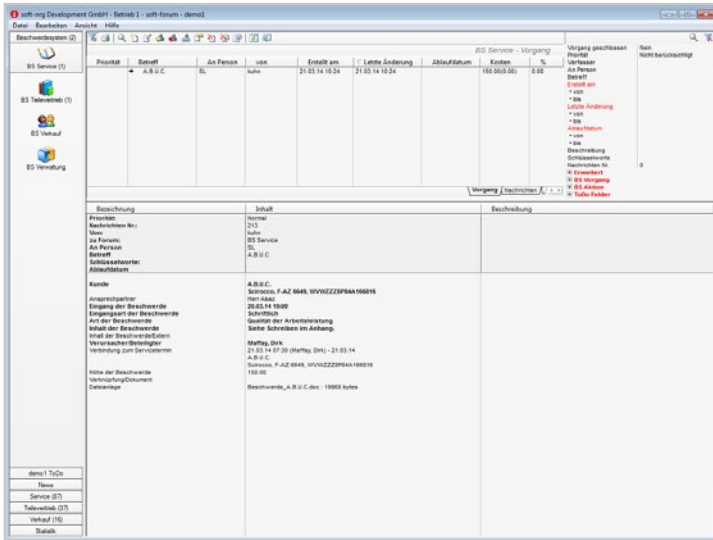
soft-troubleizer

Ärger mit dem Kunden? Jede Reklamation bietet bekanntlich auch eine große Chance. Vorausgesetzt, man ist in der Lage, sich ein umfassendes Bild zu machen und dann angemessen zu (re)agieren. soft-troubleizer ermöglicht die lückenlose Erfassung, Bearbeitung und Steuerung sämtlicher Beschwerde- bzw. Reklamationsvorgänge. Damit am Ende wie am Anfang ein zufriedener Kunde vor Ihnen steht.

- Reklamationsmanagement auf EDV-Basis mit praxisorientierter Funktionalität aus den Bereichen E-Mail, News-Group und Message-Board
- Vollständige Erfassung von Kundenreklamationen für alle Abteilungen mit entsprechender Nachverfolgung – keine Reklamation bleibt unbearbeitet!
- Einstellen von Ablaufterminen und Prioritäten für einzelne Bearbeitungsschritte und den gesamten Reklamationsvorgang
- Hinterlegung eines notwendigen Kosteneinsatzes zur Wiedergewinnung der Kundenloyalität mit Auswertung der Ist-Kostensituation gegenüber der geschätzten Vorgabe

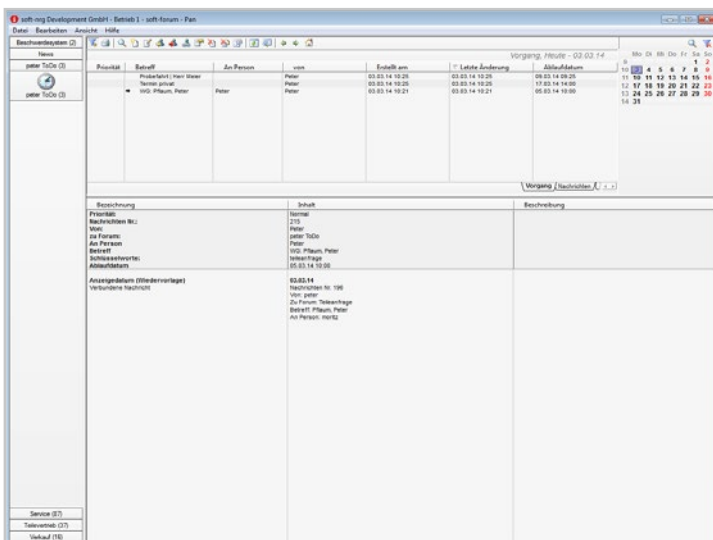
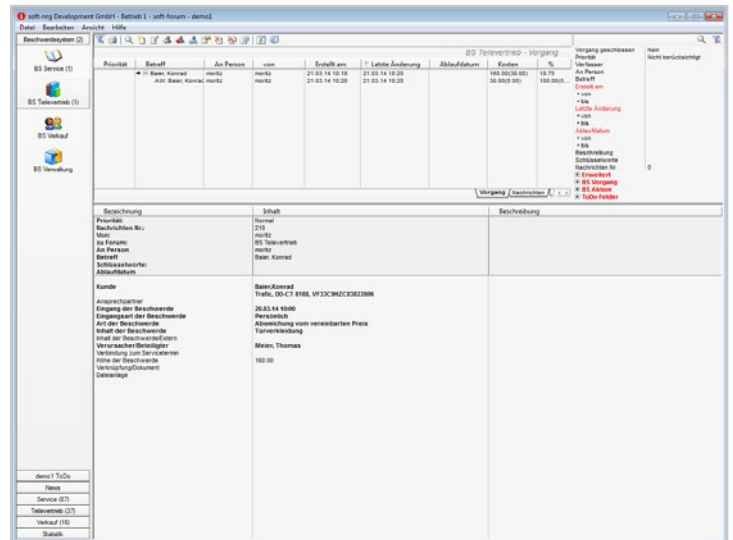


Ausführliche Informationen zu Systemvoraussetzungen und weiteren Software-Lösungen finden Sie unter: www.soft-nrg.de/dokumente



Das Beschwerdesystem unterstützt mit dem gelieferten Funktionsumfang den Ablauf des internen Beschwerdeverfahrens. Hierzu zählt die EDV-gesteuerte Aufnahme von Problemfällen, deren Bearbeitung sowie die statistischen Auswertungen eines Korrekturprozesses.

Zur besseren Übersicht und Aufteilung der eingehenden Reklamationen sind diese je Abteilung in einzelne Foren unterteilt. Die Nachrichten-Vorlagen enthalten fest definierte Eingabe- und Auswahlfelder. Sie können diese nicht verändern oder erweitern. So kann das System eine umfassende Statistik über alle Beschwerdeverfahren gewährleisten.



Das persönliche ToDo-Forum eines jeden Mitarbeiters gewährleistet einfaches und übersichtliches Aufgabenmanagement. Beim Erstellen eines ToDo-Eintrags können Sie auf Vorlagen mit vordefinierten Kopfdaten und Standardinhalten zurückgreifen. Über die Funktion "Wiedervorlage" ist es außerdem möglich, die Erinnerung an einzelne Termine zu steuern. Durch den Funktionsumfang des ToDo-Forums wird die professionelle Arbeitsplatzgestaltung von Terminen und verbundenen Aufgaben sichergestellt.

SOFT-SOLUTIONS

soft-planning

Serviceplaner unter Berücksichtigung von Annahmeterminen und Werkstattkapazitäten.

soft-expert

Umfassende Service Terminplanung und -steuerung für Ihre Fach- und Spezialabteilungen.

soft-communicator

Verknüpft und öffnet SOFT-SOLUTIONS mit der betriebsinternen Telefonanlage schon bei eingehenden Kundenanrufen.

soft-pad

Mobile Fahrzeugannahme via Tablet inklusive aller relevanten Informationen aus soft-planning und soft-expert.

soft-net

Autohaus-App, die Kundenterminwünsche mit den Servicekapazitäten der Werkstatt online abgleicht und vereinbart.

soft-workshop

Werkstattdisposition mit Zugriff auf vorhandene Termine/Aufträge zur Steuerung des anschließenden Prozessschrittes „Werkstatt“.

soft-clock

Internes Controllingmodul via Zeitstempelung zur Erfassung und Identifikation sämtlicher Personal-, Leistungs- und Bewegungsdaten.

soft-wheeler

Organisation der saisonalen Hardtop-, Reifen- und Räderumrüstung mit Einlagerung und Auswertung, Preiskalkulation und Angebotserstellung.

soft-agent

Bedarfsgerechte Unterstützung Ihrer Werkstatt bei der Terminplanung durch Dritte.

soft-rent

Planung sämtlicher Mobilitätsfahrzeuge.

soft-fleet

Verwaltung des eigenen/externen Fahrzeugbestandes für Serviceersatz, Vermietung und Probefahrten inkl. sämtlicher Vorführ- und Dienstwagen/Flotten.

soft-troubleizer

Erfassung, Bearbeitung und Steuerung sämtlicher Beschwerde- bzw. Reklamationsvorgänge.

soft-marketing

Erstellung, Organisation und Durchführung von individuellen Aftersales-Marketing-Kampagnen.

soft-welcome

Professionelle Kundenpräsentationen sowie Visualisierung von Marketingaktionen.

soft-messenger

Kundeninformation bezüglich Terminerinnerung oder Fahrzeugstatus via SMS oder E-Mail.

soft-forum

Abteilungsübergreifendes Informations- und Nachrichtensystem zur Nachverfolgung von Informationen und Bearbeitungsschritten.

soft-statistics

Statistische Auswertungen diverser SOFT-SOLUTIONS zum Zwecke von Vergleich und Kontrolle.

soft-analytics

Webapplikation zur optischen Aufbereitung von SOFT-SOLUTIONS-Daten mit umfangreichen Analysen und Auswertungen.

soft-nrg
automobile business solutions

soft-nrg Development GmbH
Karl-Hammerschmidt-Str. 40
D - 85609 Dornach

Fon +49 89 452280-0
Fax +49 89 452280-100

www.soft-nrg.de
info@soft-nrg.de