





# Gewinnen mit Servicemanagement ...

## **Ihr Ziel: nachhaltiger Erfolg**

Sie sind immer am Ball, der Konkurrenz immer eine Nasenlänge voraus. Nur so haben Sie die besseren Produkte und Dienstleistungen, nur so haben Sie die besten Chancen im Wettbewerb.

## **Ihre Strategie**

Sie setzen auf Nachhaltigkeit, deshalb setzen Sie auf zufriedene Kunden. Sie haben das Gespür und die richtige Intuition im täglichen Umgang mit Ihren Kunden, das macht Sie erfolgreich. Kundenzufriedenheit lässt sich managen. Überlassen Sie den Faktor Kundenzufriedenheit nicht allein der Intuition einzelner Service-Mitarbeiter.

## **Service profitabel planen ...**

Planen Sie den Erfolg Ihrer Service-Dienstleistung, bewahren Sie den Überblick, sparen Sie wertvolle Zeit. Machen Sie Ihre Service-Dienstleistung profitabel. Managen Sie den Erfolg Ihres Unternehmens mit dem richtigen Werkzeug.

## **... repV – professionelles Servicemanagement**

repV heißt die professionelle Softwarelösung für Servicemanagement und Reparaturabwicklung von PEAK-Networks. Entscheiden Sie sich für Ihren Erfolg – mit repV.



repV – improve your



... wir helfen Ihnen dabei

**PEAK-Networks – Servicemanagement-Lösungen für Ihren Erfolg**

PEAK-Networks ist ein unabhängiger Zulieferer von IT-Lösungen für die Industrie, Mittelstand und Handwerk. Europaweit vor Ort bieten wir Ihnen ausgereifte IT-Lösungen für die Schwerpunkte Produktentwicklung, -service, -reparatur und -wartung.

Unser Produktportfolio umfasst hocheffiziente Software für Servicemanagement und Reporting. Wir bieten elektronische Informations- und Hotline-Systeme die Ihren täglichen Umgang mit Ihren Kunden erleichtern – und vor allem – im höchsten Maße profitabel machen.

Unser Angebot reicht von kosteneffizienten, modularen Softwarelösungen für mittelständische Betriebe bis hin zu kundenspezifischen Individuallösungen für Großunternehmen.

**PEAK-Networks – Ihr starker Partner, europaweit vor Ort**

- Wir beraten, installieren und warten Ihr Servicemanagement-System
- Wir entwickeln kundenspezifische Lösungen
- Unsere Personal-Trainer schulen Ihre Mitarbeiter europaweit vor Ort

profit!



# Service mit Profit

## repV – die professionelle Software-Lösung für profitables Servicemanagement und Reparaturabwicklung

repV steigert die Qualität und Rentabilität Ihrer Service-Dienstleistungen. Sie bewahren jederzeit den Überblick und machen so Ihre Service-Dienstleistung zum profitablen Geschäft.

### repV wächst mit den Bedürfnissen

Dank des modularen Aufbaus lässt sich repV gezielt auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens, bzw. Ihrer Kunden anpassen

### Kundenspezifische Lösungen

Für Ihre speziellen Anforderungen entwickeln wir auf Wunsch maßgeschneiderte Individuallösungen

### Einfache Bedienung

Intuitive Benutzerführung und Windows-XP-Optik machen repV zum benutzerfreundlichen Werkzeug

### Multilingual

Freie Wahl der Bediensprache (deutsch, englisch, französisch)

### repV – Basis-Version (Hauptmodul)

Einfaches, komfortables Erfassen und Bearbeiten von Service-Aufträgen

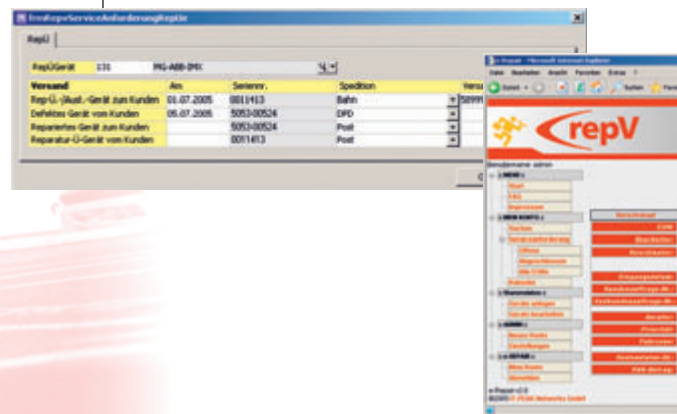
- Exaktes Nachbilden der Service-Abläufe
- Voll integrierbar in Warenwirtschaftssystem
- Verwaltung von Touren, Gebieten, Kunden, Standorten, Technikern, Vertretern, Geräten, Anlagen
- Statuskontrolle von Aufträgen, Historie zur Auftragsverfolgung, Stammdatenverwaltung
- Individuelles Gestalten von Service-Berichten, Rechnungen, ...



### Reparatur-Überbrückungsgeräte-Modul

Verwaltung von Leihgeräten

- Statuskontrolle über gesendete und empfangene Geräte
- Volle Integration des repÜ-Vorgangs in die Service-Anforderung
- Ersatzgeräte-Rücksendung: Checkliste und Prüfbericht integriert in Service-Bericht



# repV – die Vorteile

### Terminplaner-Modul

Effiziente Einsatzplanung und Übersicht über die aktuelle Verfügbarkeit Ihrer Techniker

- Einfache Bedienung per Drag & Drop
- Alle Termine und Techniker auf einen Blick
- Effiziente Einsatzplanung und Koordination der Techniker, bzw. Service-Einsätze
- Dispositionsmöglichkeiten für Werkstatt und Außendienst

### Wartungsvertrag-Modul

Einfaches Verwalten von Wartungsverträgen, Arbeitsplänen und Wartungseinsätzen

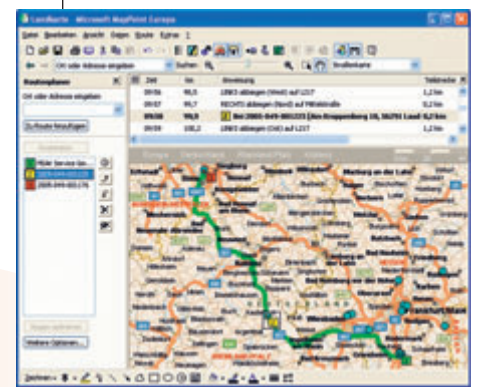
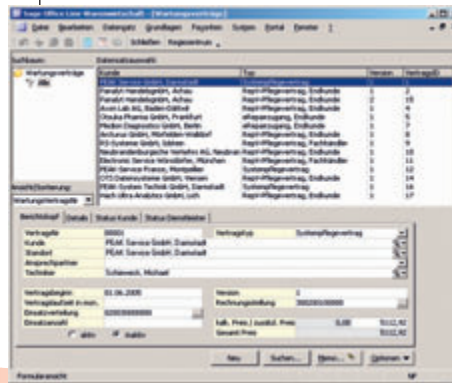
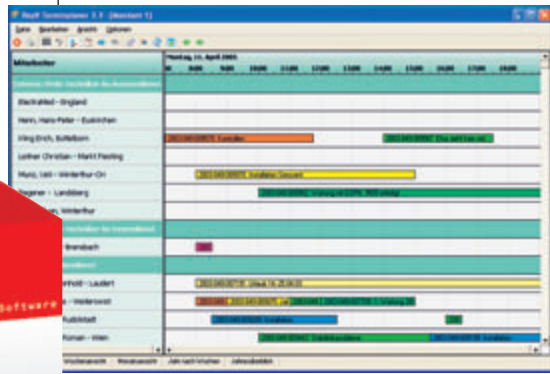
- Individuelle Vertragsgestaltung
- Automatisches Generieren von Service-Aufträgen
- Exakte Kalkulation durch hinterlegte Arbeitsanweisungen und Ersatzteil-Informationen
- Zeit und Geld sparen durch effiziente Einsatzplanung

### Landkarten-Modul mit Microsoft MapPoint

Visualisierung der Kundenstandorte und Service-Einsätze

- Abbildung: Europakarte bis Straße
- Kilometer und Fahrzeitberechnung zwischen mehreren Standorten
- Routenplanung

\* Microsoft MapPoint-Lizenz nicht enthalten



repV: Zahlreiche Module erweitern die Funktionalität

### Online Service Center

Online-Zugriff und -Ansicht auf Service-Abläufe

- Erfassen von Geräten über Internet
- Erfassen von Reparaturaufträgen über Internet
- Status-Ansicht der Reparaturaufträge
- Terminplaner-Ansicht über Internet
- Verknüpfung zur RepV-SQL-Datenbank

### Statistik-Modul

Ist Ihre Dienstleistung wirtschaftlich? Service-Rentabilitäts-Check über Statistik-Modul

- Auswertung nach Ihren Anforderungen
- Permanenter Überblick
- Erstellung von Soll-Ist-Vergleichen
- Exakte, tabellarische Auswertung, 3D-Darstellung der Ergebnisse
- Jahres- Monats-, Wochenauswertung

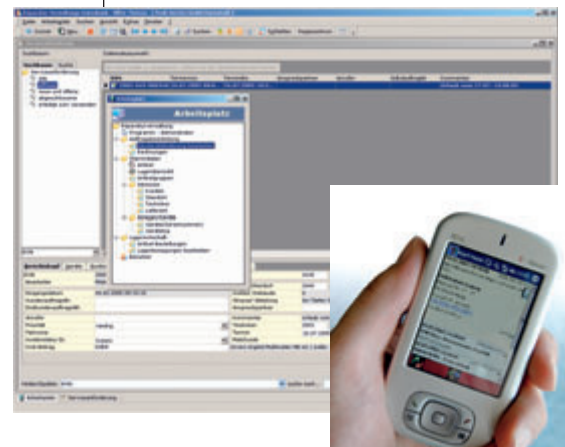
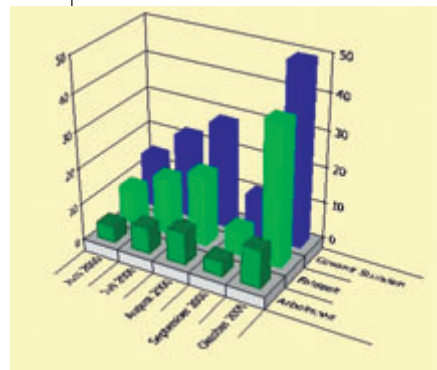
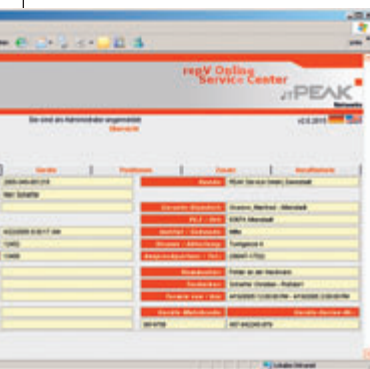
### Außendiensttechniker-Modul ...

Service-Aufträge direkt beim Kunden bearbeiten

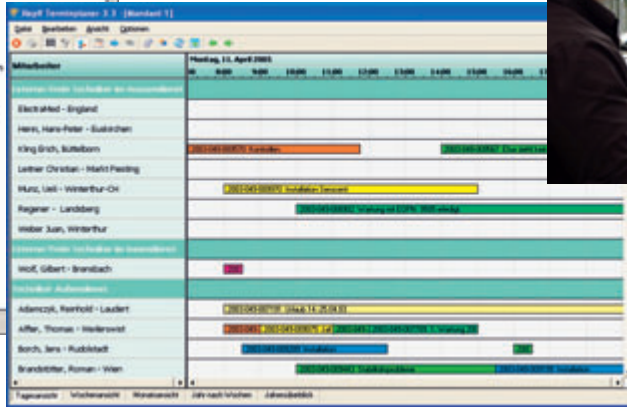
- Mobile Kommunikation zwischen Service-Techniker und Zentrale
- Verbesserung des Workflows
- Automatischer Datentransfer

### Lösungen für PDA und Mobile-Office

- Fertig konfiguriert und sofort einsatzbereit



auf einen Blick



Service-Anforderung qualifizieren und anlegen ...

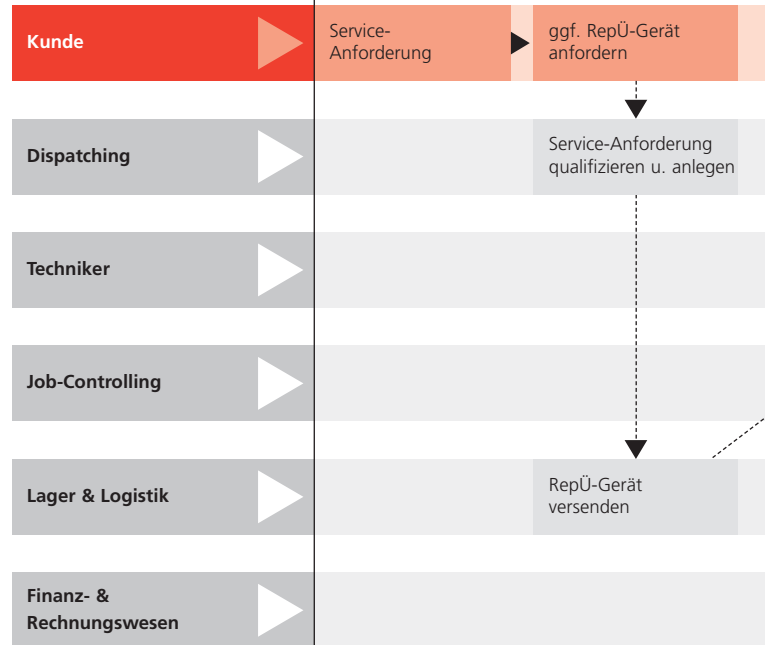
# Workflow optimieren

## Prozess-Qualitätsmanagement mit repV in der Reparaturwerkstatt

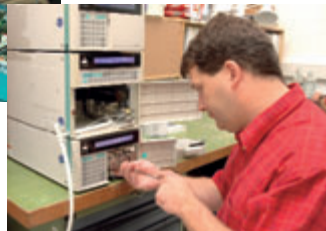
repV bildet den kompletten Arbeitsprozess einer Servicewerkstatt ab:

- Eingang, defektes Gerät
  - Versand der Eingangsbestätigung an Kunden
  - Service-Auftrag wird angelegt und qualifiziert
  - Versand eines Ersatzgerätes an Kunden (auf Anforderung)
- Service-Planung
  - Einteilen des Technikers
  - Ersatzteilebestand prüfen, ggf. Ersatzteile bestellen
  - Versand des Reparatur-Kostenvorschlags an Kunden
- Gerät reparieren
  - Ersatzteile und Arbeitszeiten werden erfasst
  - Fehler und Fehlerbehebung werden dokumentiert (Eintrag in Geräte-Historie)
  - Service-Bericht wird generiert
- Abschluss
  - Fakturierung, bzw. Übergabe an ERP-System
  - Repariertes Gerät an Kunden senden
- Auswertungen

# Serviceprozesse



# Serviceprozess im

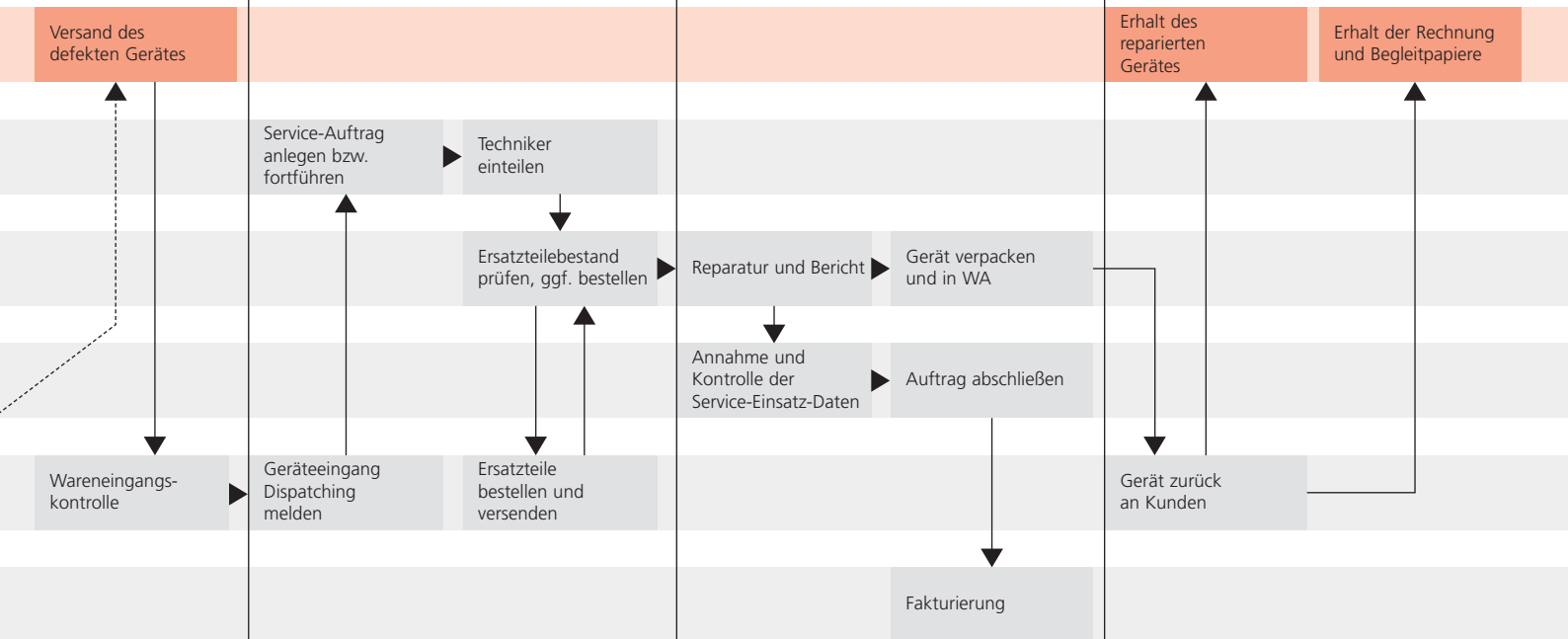


Gerät prüfen, Eingang melden ...

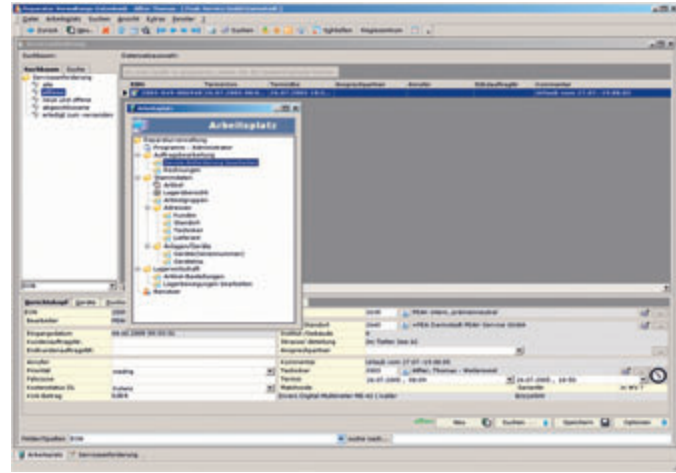
Reparatur durchführen,  
Reparatur-Bericht erstellen ...

Erstellen der Versand-Papiere  
(Rechnung und Begleitpapiere),  
Gerät versenden

# ss Werkstatt



# Griff mit repV



repV-Außendiensttechniker-Modul:  
Screen Auftragsbearbeitung

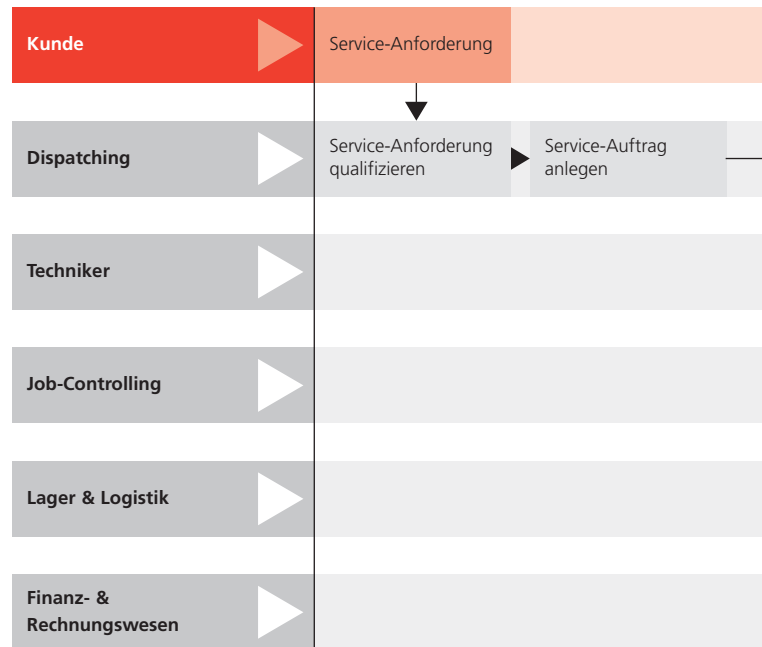
# Datenpflege online

## Prozess-Qualitätsmanagement mit repV im Außendienst-Service

repV bildet den kompletten Arbeitsprozess des Services im Außendienst ab:

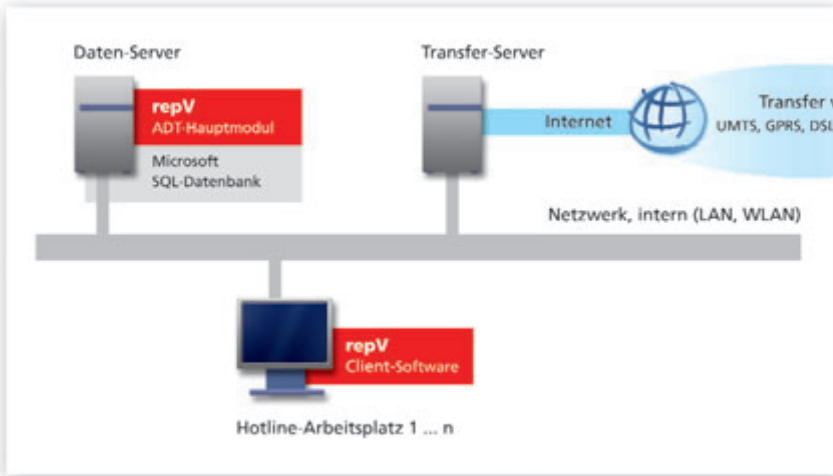
- Kunde stellt Service-Anforderung
  - Service-Auftrag wird angelegt und qualifiziert
  - Versand der Auftragsbestätigung an Kunden
- Service-Planung
  - Einteilen des Technikers im Außendienst, Terminvorschlag
  - Elektronischer Versand aller relevanten Daten an Techniker (auf Notebook oder PDA)
- Gerät vor Ort reparieren
  - ggf. Ersatzteile bestellen
  - Ersatzteile und Arbeitszeiten werden erfasst
  - Fehler und Fehlerbehebung werden dokumentiert (Eintrag in Geräte-Historie)
  - Service-Bericht wird vor Ort generiert und ausgedruckt
- Abschluss
  - Transfer des Service-Berichtes an die Zentrale
  - Zentrale prüft alle Daten (Controlling)
  - Abschluss und Fakturierung, bzw. Übergabe an ERP-System
- Auswertungen

# Serviceproze



# repV im Außendienst

## Service-Zentrale

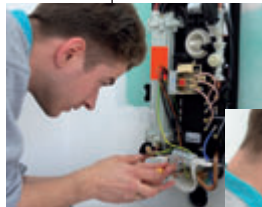
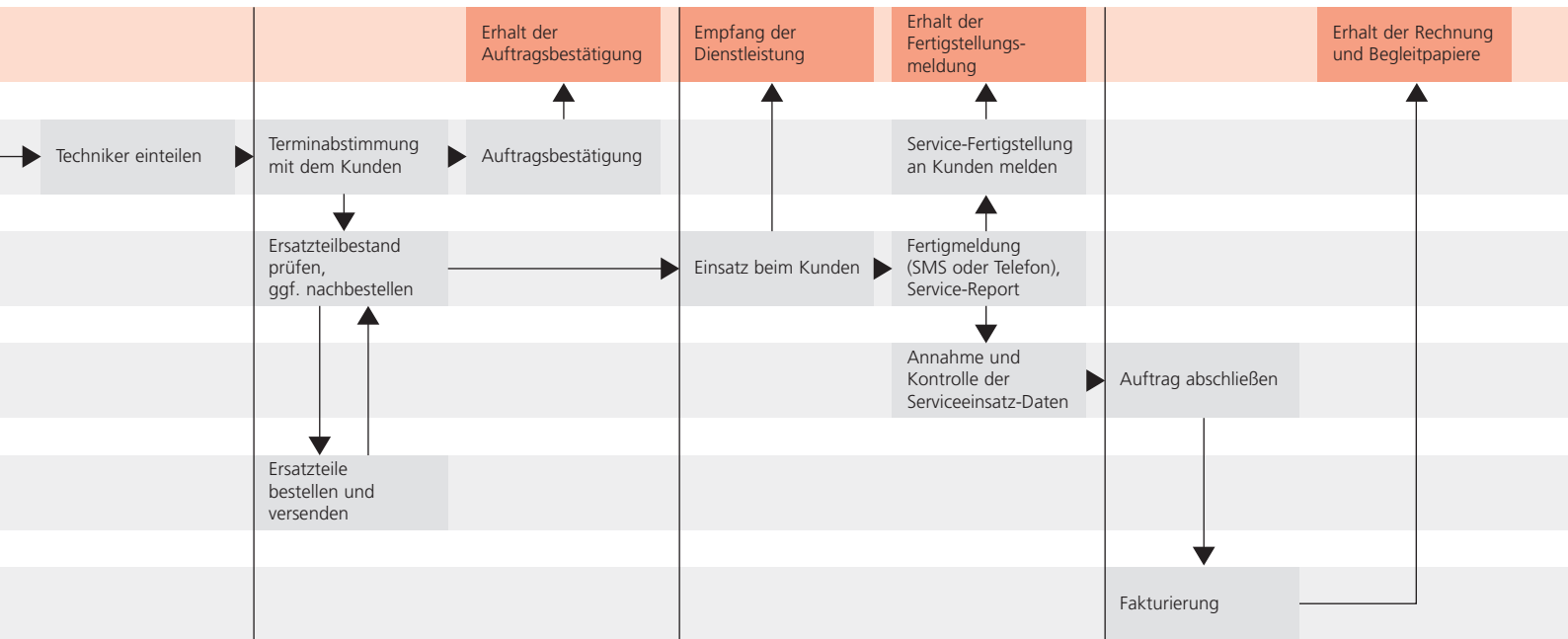


## Außendienst



repV-Außendiensttechniker-Modul: Zugriff und Datenpflege online, jederzeit, von jedem Ort

# ss Außendienst



# - Service



# Die richtige Lösung ...

## ... für Ihre Anforderungen

Ob Basic-Paket oder Individuallösung – mit repV entscheiden Sie sich für ein komfortables, benutzerfreundliches Servicemanagement-System das sich über zahlreiche Module individuell erweitern lässt.

## repV – Leistungsmerkmale

- Microsoft SQL-Datenbank
- Client: MS-Windows 200/XP/Terminal
- Integrierte Stammdatenverwaltung
- Integrierte Auftragsbearbeitung
- Bestellwesen
- Seriennummern-Verwaltung
- Lagerbuchhaltung
- Informationssystem über Internet
- Modulares System, offen für künftige Erweiterungen und kundenspezifische Anpassungen

### Basis-Paket (Hauptmodul)

Verwaltung von Kunden, Lieferanten, Artikel, Technikern, Geräte, Fahrtkosten

### Wartungsvertrag-Modul

Einfaches Verwalten von Wartungsverträgen, Arbeitsplänen und Wartungseinsätzen

### Techniker-Modul

Service-Aufträge direkt beim Kunden bearbeiten, Aufträge von Zentrale empfangen, Daten zurücksenden

### Landkarten-Modul

Visualisierung der Kundenstandorte und Service-Einsätze europaweit

### Statistik-Modul

Service-Rentabilitäts-Check über Statistik-Modul

### Reparatur-Überbrückungsgeräte-Modul

Vorgänge bei Ihren Service-Abwicklungen dokumentieren

### Außendienst-Anbindung

### Rechnungsstellung

### offene Posten

### Lagerwirtschaft

### erweitertes Lagerwesen

### Multi Language

(Deutsch, Englisch, Französisch, ... )

### Service-Formulare

Druck von Service-Anforderung, Job-Progress-Sheet, Service-Report, Service-Fertigmeldung, individuell anpassbar

### Faktura

### RepV Tools

### Terminplaner

Planung der Service-Einsätze

### Admin-Komponenten

# repV – die richtige



■

-

■

-

■

-

■

■

-

■

-

■ Erweiterbare Sprachen

■

■ Generieren von Rechnung und Rechnungsausgangs-Buch

■ Reisekosten

■ Terminplanung über Microsoft Outlook

■

■

■

■

■ Microsoft MapPoint

■

■

■

■

■

■

■

■ Erweiterbare Sprachen

■

■ Inventur

■

■ Integrierter Terminplaner

■

# Wahl

# PEAK-Networks . . .

## ...Ihr starker Partner

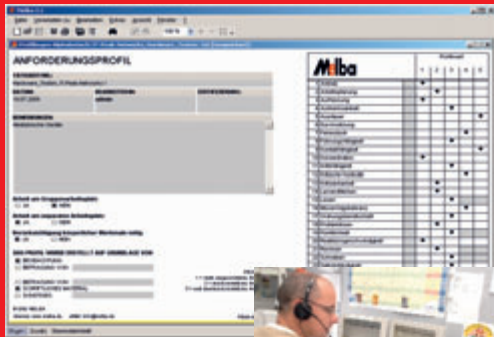


### Servicemanagement-Systeme

Wir beraten Sie, installieren und warten Ihr Servicemanagement-System

### Kundenspezifische Software-Lösungen

Wir entwickeln und implementieren das optimale Servicemanagement-System für Ihr Unternehmen



### Support, Schulungen, Seminare

Unsere Personal-Trainer schulen Ihre Mitarbeiter europaweit vor Ort.

Unsere Software-Support ist rund um die Uhr für Sie da

Der repV-Partner in Ihrer Nähe:

[www.repV.de](http://www.repV.de)

Otto-Röhm-Str. 69 · D-64293 Darmstadt · Tel. 06151 - 27 918 - 30 · Fax 06151 - 27 918 - 59  
info@peak-networks.de · [www.peak-networks.de](http://www.peak-networks.de)

European Service Partners 

**ITPEAK**  
Networks