

## FILAKS.PLUS

### Ihr Dealer Management System – Basismodul Kundendienst

Kundendienst und Servicequalität sind mehr denn je entscheidend für eine erfolgreiche und langfristige Kundenbeziehung, deshalb muss guter Service eng mit den internen Prozessen verzahnt sein. Zu deren optimaler Abwicklung und Organisation leistet das Modul FILAKS.PLUS „Kundendienst“ einen wesentlichen Beitrag.

Denn FILAKS.PLUS-Kundendienst deckt die gesamte Durchführung ab, angefangen vom Kostenvoranschlag über Integration zur DAT (Übernahme der Instandsetzungskalkulation), bis hin zur integrierten Gewährleistungsabwicklung mit dem Hersteller sowie transparenter Rechnungsstellung.

Mit der Auftragseröffnung stehen Informationen über offene Aktionen des Herstellers Fahrzeug- bzw. Auftrags bezogen bereit. Auch Kunden- und Fahrzeug spezifische Details und vereinbarte Termine sowie die gesamte Rechnungshistorie sind verfügbar.

Die Abwicklung der internen Aufträge mit der von Ihnen gewünschten Kostenbuchung, eine detaillierte Teilerückstandsverwaltung, Zeiterfassung sowie Werkstattdatum- und Kapazitätsplanung sind Funktionen, die das Leistungsspektrum von FILAKS.PLUS-Kundendienst abrunden.

Das Modul stellt somit alle Funktionen der Kundenstamm-Datenpflege sowie der Auftrags- und Gewährleistungsabwicklung zur Verfügung.

#### Kundenstamm

- Verwaltung einer unbegrenzten Anzahl von
  - Rechnungsadressen pro Kunde
  - Lieferadressen pro Kunde
  - Mailingadressen pro Kunde
  - Ansprechpartnern pro Kunde
  - Kundenterminen pro Kunde
- Verwaltung der kompletten Rechnungshistorie pro Kunde/Fahrzeug
- Verwaltung des kompletten Fahrzeugbestandes pro Kunde
- Verwaltung der individuellen Konditionen wie Verrechnungssätze und Nachlässe

#### Fahrzeugstamm

- Verwaltung
  - des kompletten Fuhrparks pro Kunde getrennt nach PKW, Transporter, LKW, Wohnmobilen, Motorrad etc.
  - der kompletten Fahrzeugausstattungen pro Fahrzeug
  - sämtlicher Seriennummern und Security Code pro Fahrzeug
  - der kompletten Rechnungshistorie pro Fahrzeug
  - (kundenübergreifend)
  - von unterschiedlichen Rechnungs- und Halteradressen pro Fahrzeug
  - sämtlicher Vertragsarten pro Fahrzeug
  - der gesamten Garantie/Kulanzhistorie pro Fahrzeug
  - der gesamten Aktionen pro Fahrzeug
  - aller Fahrzeugtermine pro Fahrzeug und Kunden

#### Auftragsbearbeitung

- Barverkauf
- Teileauftrag
- Lieferscheine
- Sammelrechnungen
- Werkstattaufträge
- Kostenvorschläge
- Garantieforderungen
- Kulanzaufträge
- Auftragsplitting unbegrenzt
- % Auftragsplitting (Kulanz)
- Garantiebearbeitung
- Diverse Statistiken, Listen, Auswertungen, Selektionen mit Übergabe an MS Word/Excel
- Jeweilige Herstelleranbindung für Gewährleistung, Aktionen, etc.