

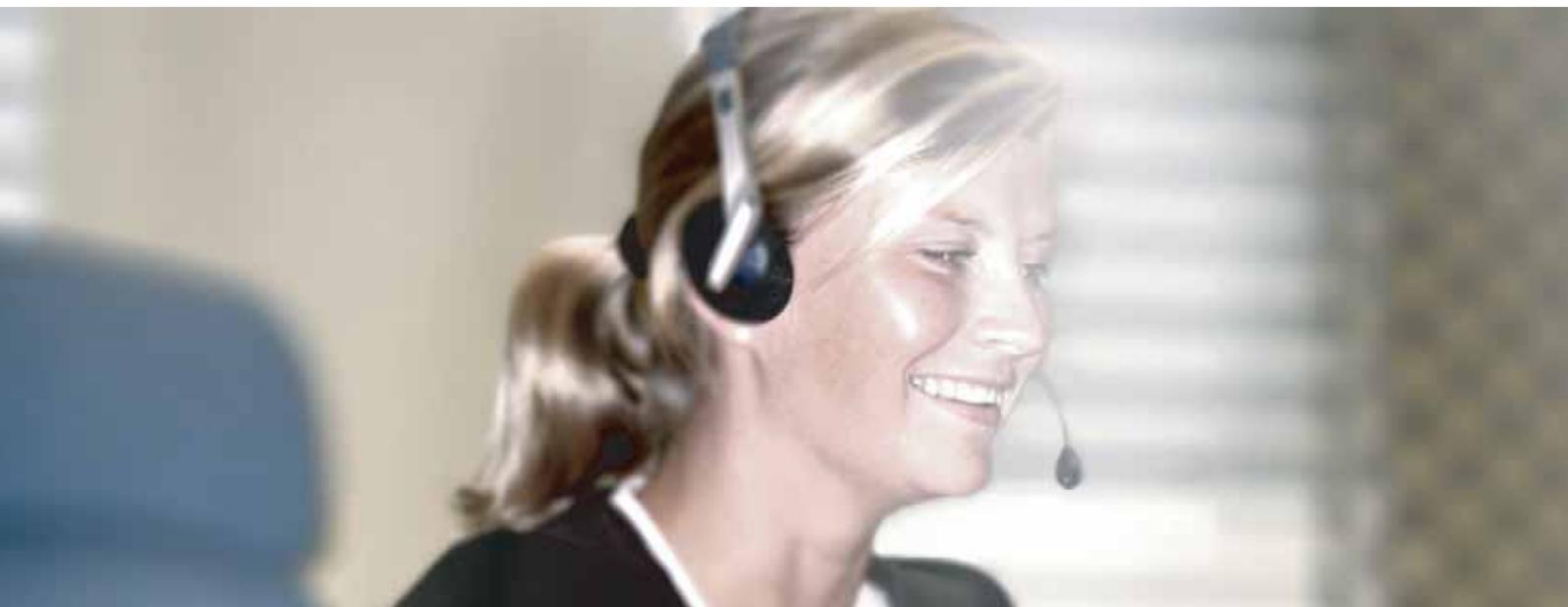
Ihre professionelle Lösung für ein integriertes
Service-, Vertrags- und Salesmanagement



We make your service profitable

evATIC[®]

Ihre professionelle Lösung für ein integriertes Service-, Vertrags- und Salesmanagement



Die von Evatic AS (ehem. Software Data) entwickelte Branchenlösung Evatic Service wurde speziell für das Service-, Vertrags- und Vertriebsmanagement von Unternehmen der Serviceindustrie konzipiert und ist eine der führenden Lösungen in diesem Bereich.

Vorteile durch Evatic Service:

- Verbesserung und Optimierung Ihrer Business-Prozesse
- Einfacherer Zugang zu relevanten Detailinformationen
- Nutzung von modernster Technologie in allen Bereichen
- Vollständig automatisierte Fakturierungsroutinen
- Integriertes Kartensystem zur optimalen Ressourcenplanung
- Unterstützung für mobil arbeitende Servicetechniker (PDA, Laptop)
- Web-Integration von Kunden und Servicepartnern
- Detailliertes Reporting für Service, Vertrieb, Management
- Verbessertes Überblick über Kunden, Serviceobjekte und Serviceverträge
- Umfassende, detaillierte Umsatz- und Kostenkontrolle
- "Ready-to-go"-Integration mit einer Vielzahl an ERP-Systemen

Die **Evatic Service** Software-Suite besteht aus mehreren, integrierten Softwaremodulen für die optimale Abwicklung Ihrer Geschäftsprozesse. Vom ersten Kundenkontrakt mit einem Interessenten bis zum Management einer langfristigen Kundenbeziehung im Bereich After-Sales / Service können Sie alle relevanten Prozess innerhalb von Evatic Service abbilden und somit Kosten reduzieren und Prozesse wesentlich verbessern.

Mit **Evatic Service** können alle Ihre Mitarbeiter in den Bereichen After-Sales/Service, Vertrieb, Rechnungswesen/Controlling und Unternehmensführung eine einzige integrierte Software benutzen, die Ihnen eine konsistente Datenhaltung und kosten-effiziente Unternehmensprozesse ermöglicht.

Das System kann Ihren Bedürfnissen entsprechend angepasst werden. Eine Vielzahl von Parametern erlaubt es dabei, dass Sie unsere Standardsoftware als maßgeschneiderte Lösung empfinden, die mit größt-möglicher Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit ausgestattet ist.

Mit **Evatic Sales CRM** steht dem Vertrieb eine integrierte und branchentypische Applikation zur effizienten Vertriebssteuerung sowie Verwaltung von Interessenten und Kunden zur Verfügung. Durchdachte Funktionalitäten für das Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement sowie das Angebots- und Kalkulationswesen helfen Ihrer Verkaufsorganisation, Anfangskontakte in nachhaltige Kundenbeziehungen umzuwandeln.

Durch Evatic Service (Sales CRM) erreichen Sie eine höhere Transparenz Ihrer Vertriebsprozesse und tragen damit zum Ausbau von Kundenzufriedenheit und -bindung bei.

Das Service-Management-System **Evatic Service** dient der Verwaltung aller dem Kunden gelieferten Geräte incl. Optionen. Serviceaufgaben werden im System erfasst, gesteuert und zurückgemeldet. Ein avanciertes Vertragsmodul mit möglicher Klickabrechnung in allen Varianten verwaltet alle bekannten Arten von Serviceverträgen und fakturiert diese je nach Bedarf automatisch. Statistisch relevante Daten wie Kosten, Umsätze und Rentabilität für Geräte, Modelle, Verträge und Kunden werden automatisch aufbereitet.

Das Erweiterungsmodul **Evatic Warenwirtschaft** ermöglicht Ihnen die komplette elektronische Verwaltung der Funktionen Lager und Einkauf über Evatic.

Der Einsatz von **Evatic Mobile** erlaubt es mobil arbeitenden Servicetechnikern, Serviceaufgaben auf einem Laptop oder PDA online zu empfangen (incl. Servicehistorie), komplett zu bearbeiten und direkt an die Zentrale zurückzusenden. Durch die zentrale Datenhaltung wird Ihre gesamte Logistikkette effizienter und Kosten können eingespart werden.

Die Funktionalität von **Evatic Map** ermöglicht Dispatchern die effiziente Verwaltung von Serviceaufgaben und Technikern mittels einer elektronischen Karte.

Die Webportallösung **Evatic CustomerWeb** bietet Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, Ihre Endkunden direkt in Ihr System zu integrieren. Serviceaufträge incl. Statusverfolgung, sowie Teilebestellung können so direkt vom Kunden online registriert werden, eine Möglichkeit für Sie, Ihre Kunden dichter an Sie zu binden und gleichzeitig Kosten zu reduzieren.

Falls Sie mit Servicepartnern zusammenarbeiten, können Sie auch diese über das Internet in Ihr System integrieren. Mit **Evatic PartnerWeb** können Ihre Servicepartner Aufträge zugeteilt bekommen und zurückmelden, eine neue Möglichkeit für Sie, Ihre Servicequalität zu sichern und Ihre Kosten zu optimieren.

Können Ihre Geräte selbständig Fehlermeldungen absetzen (z.B. als Email)? In solch einem Fall können wir Ihre Geräte direkt über **Evatic M2M** in das System integrieren. Je nach Meldung werden dann automatisch Daten in Evatic registriert und entsprechende Prozesse angestoßen.

Evatic Service basiert auf modernster **Client-/ Servertechnologie** und wurde nach den Microsoft Guidelines entwickelt. Evatic arbeitet auf Microsoft **SQL** und kann auf jeder Plattform ab Windows 98 eingesetzt werden.

Der Hauptsitz von Evatic AS (vormals Software Data AS) ist in Trondheim / Norwegen in unmittelbarer Nähe zu einer der größten technischen Universitäten Skandinaviens. Unser Kerngeschäft ist seit 1991 die Entwicklung und der Vertrieb von Software, die speziell für Firmen zugeschnitten ist, welche technischen Service betreiben.

Unsere Kunden in einer Vielzahl von Ländern reflektieren ein breites Spektrum an Branchen und Unternehmensgrößen, vom lokalen Mittelständler bis zum Global Player.

Viele unserer Kunden erzielen nach der Einführung von Evatic Service in ihren Unternehmen signifikante Kosteneinsparungen von bis zu mehreren hunderttausend Euro jährlich.

Evatic AS hat seit der Unternehmensgründung 1991 stabiles Wachstum erlebt und wird mit seinen hochqualifizierten Mitarbeitern in ganz Europa auch weiterhin ein verlässlicher Partner in Europa sein.

„Durch unsere Branchenkenntnis und unser Prozesswissen werden wir mit unserer Qualitätslösung dazu beitragen, dass Ihr Service profitabler wird.“

Carl Lamm ist der schwedische Importeur und Händler für Ricoh, einem führenden Hersteller von Dokumenten- und Druck-Management-Maschinen. Als Unternehmen des Scribona-Konzerns hat Carl Lamm 350 Mitarbeiter, 150 Servicetechniker, einen Umsatz von 75 Mio. € sowie 26 Niederlassungen innerhalb Schwedens. Carl Lamm installierte bereits mehr als 120.000 Maschinen, von denen viele mit Serviceverträgen verbunden sind. Wir nutzen Evatic Service seit 1997. Ende 2001 investierten wir in die Lösung Evatic Mobile, die auf den PDAs unserer Servicetechniker implementiert ist und nun durch diese genutzt wird. Die Lösungen von Evatic AS ermöglichen es uns, einen kosteneffizienten Servicebetrieb mit einem kompletten Überblick über unsere Kunden, Serviceverträge, Wirtschaftlichkeit und Technikermanagement in ganz Schweden zu gewährleisten. Aus diesem Grund empfehle ich die Lösungen von Evatic AS.

*Stockholm, Schweden,
August 2003*

*Lars Broms
IT-Manager
Carl Lamm AB*

Branchen, in denen unsere Kunden u.a. tätig sind:

- Büromaschinen
- Industriemaschinen
- Vendingautomaten
- Verkehrssysteme
- Softwaresysteme
- Elektro- und Elektronikinstallationen
- Küchenmaschinen

EVATIC SERVICE

SALES MANAGEMENT



Aktivitäten
Kalender
Kunden/Interessenten
Angebote/Projekte
Dokumente
Kalkulationen

Durch die Integration von Service- und Sales-Funktionalität steht Ihnen mit Evatic Service ein einzigartiges System zum Management Ihrer Kundenbeziehungen zur Verfügung.

In Evatic Service stehen Verkäufern **auf einen Blick alle kundenspezifischen Informationen** zu Adressen, Kontakten, Dokumenten, Angeboten, bereits eingesetzten Geräten, Serviceaufträgen, Verträgen, erzeugten Fakturen, etc. zur Verfügung. Auf diese Weise sind alle für Ihre unternehmerischen und vertrieblichen Entscheidungen relevanten Daten transparent und in konzentrierter Form zugänglich.

Dank der umfangreichen **Kalenderfunktionalität**, die Ihren Mitarbeitern Übersicht über alle anstehenden Aktivitäten, Termine und Aufgaben sowie die Möglichkeit der Zuordnung dieser zu Kunden und Projekten inkl. Wiedervorlagen bietet, kann Evatic einen entscheidenden Beitrag zur effizienten Organisation Ihrer Vertriebsabteilung leisten.

Dokumente werden in Evatic Service über MS Word-**Dokumentvorlagen** generiert, die mit relevanten Datenbankfeldern und Informationen gefüllt werden können. Ebenso ist eine Verknüpfung der Vorlagen mit segmentierten Kundengruppen zur Generierung von Serienbriefen möglich.

Im **Angebots-/Projektmodul** werden Angebote für den Kunden angelegt und verwaltet - falls erforderlich, mit Angebotspositionen, die in Dokumentenvorlagen zusammengeführt werden können. Bei Annahme durch den Kunden kann basierend auf dem Angebot automatisch ein Auftrag erzeugt werden, der im System weiter prozessiert wird.

Die Nutzung von Evatic Service ermöglicht es Vertriebsleitung und Geschäftsführung in einfacher Weise, eine Übersicht über die Tätigkeiten der Vertriebsabteilung zu haben. Reports, die Aktivitätsniveaus und Ergebnisse messen, zeigen die Produktivität der einzelnen Vertriebsmitarbeiter auf.

Im Add-on-Modul **Evatic SalesCalc** können Verkäufer avancierte Funktionen zur Kalkulation von "Miete, Leasing, Kauf und Service" nutzen. Errechnet werden hier Werte wie z.B. Hardware und Serviceverträge gesamt und pro Monat; Verträge pro Maschine und Pool; Volumen, Klickpreis und Folgeklickpreise sowie Verkäuferprovision für Hardware, Service und Refinanzierung. Basierend auf diesen Daten werden anschließend Workflow-Prozesse in Evatic angestoßen, die automatisch Vertrags-, Auftrags- und Gerätedaten im System registrieren und somit in einem einzigen Arbeitsschritt zur Verfügung stellen.

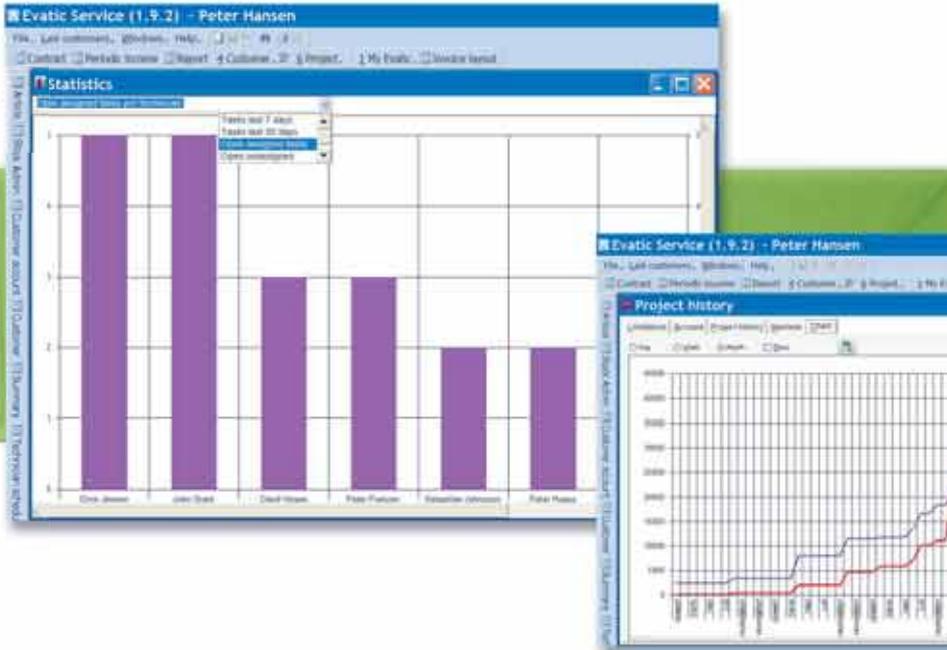
Dank dieser integrierten Logik und Funktionalität wird Evatic Service zum idealen Werkzeug Ihrer Vertriebsabteilung und trägt zu Effizienzsteigerungen in Ihren Vertriebsprozessen, zu stärkerer Kundenorientierung und zur verbesserten Entscheidungsfindung in Ihrem Unternehmen bei.

Evatic Service für den Vertrieb:

- Übersichtliche Kalender-, Termin- und Aufgabendarstellung
- Wiedervorlagen per Mobiltelefon oder E-mail
- Kunden- und Kontaktmanagement
- Angebotskalkulation mit Evatic SalesCalc
- Ausgefeiltes Berichtswesen mit Export nach Microsoft Excel, PDF und HTML
- Alle Service- und Maschinendaten integriert im System

SERVICE MANAGEMENT

Service
Verträge
Geräte/Stellplätze
Aufträge
Artikel
Kunden



Evatic besteht aus voll integrierten Modulen, die zusammen unser Service-Management-System bilden.

Im Evatic Service System können alle zum Kunden gehörigen **Maschinen / Geräte** registriert und verwaltet werden. Die Maschinenkarte mit detaillierten Daten zum Kunden und zu Gerätestandorten sowie umfangreichen maschinen- und modellspezifischen Informationen (z.B. Serien-Nr., Modellbeschreibung, Installationsdatum, Zubehör, etc.) ermöglichen hierbei die Abfrage einer Vielzahl von Statistiken, u.a. Kosten- und Profitabilitätskontrolle per Maschine oder Modell.

Alle Serviceaufgaben werden in Evatic Service als **Serviceprojekte** erfasst und mit umfangreichen Codes, Prioritäten und Beschreibungen versehen, Servicetechnikern zugeteilt und von diesen über mobile Einheiten zurückgemeldet (incl. Arbeits- und Reisezeit, Zählerstände und verwendeter Teile). Zu den Kernfunktionen von Evatic Service gehört auch die Überprüfung von Verfügbarkeit, Qualifikation und Auslastung der Techniker, um die Zuteilung zu vereinfachen. Zugewiesene Aufgaben können dem Techniker als SMS, e-Mail oder direkt auf einen Laptop (PC) oder ein mobiles Endgerät (PDA) zugesandt werden. Bei der Rückmeldung von Aufgaben prüft das System automatisch jede Auftragszeile auf einen laufenden Vertrag hin und ob verwendete Arbeitszeit, Teile und Verbrauchsmaterial dem Kunden zu fakturieren sind.

Alle mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen und Konditionen werden im Vertragsbereich hinterlegt. Dieser umfasst zahlreiche Funktionalitäten, u.a. flexible und umfassende Zähler- und Vertragsverwaltung. Bspw. besteht die Möglichkeit zur individuellen Definition und Gestaltung einfacher oder komplexer Vertragsarten und -vorlagen, zum Versand zu meldender Zähler per e-Mail an den Kunden sowie von automatisch aus den Verträgen erzeugten Faktoren.

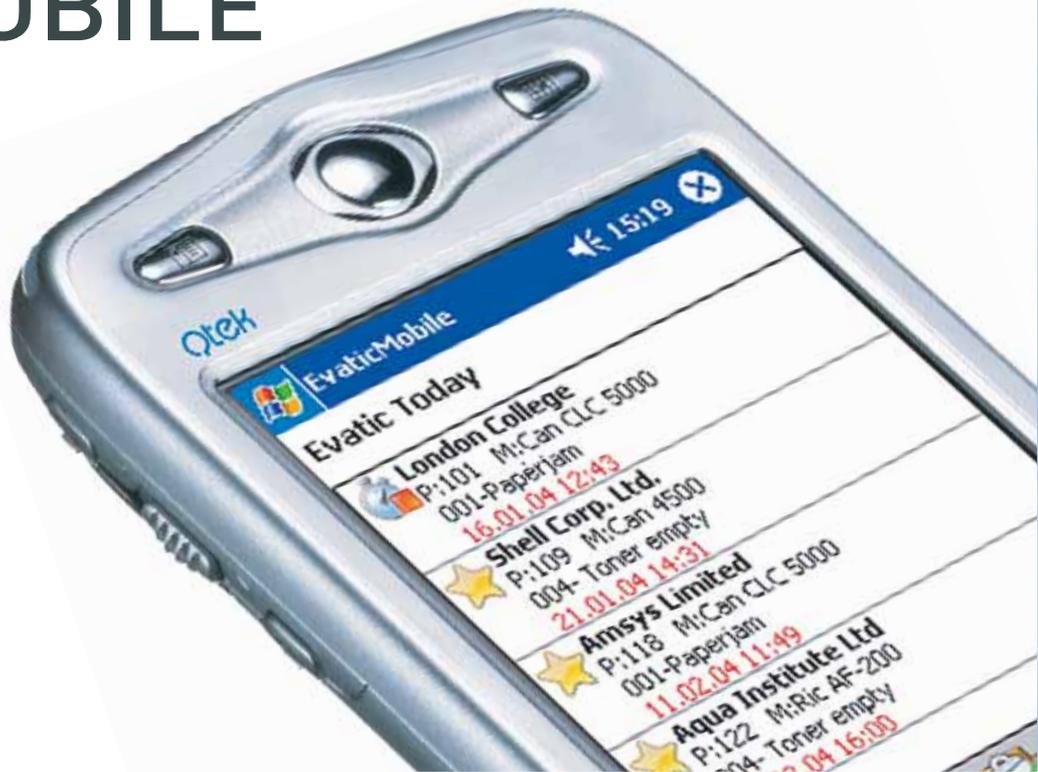
In Evatic Service können detaillierte Auswertungen und Statistiken standardmäßig abgerufen werden, z.B. zu Umsätzen, Kosten und Rentabilität von Kunden, Kundengruppen, Modellen/ Stellplätzen, Einzel-/ Poolverträgen und Servicetechnikern. Alle Berichte innerhalb der Evatic Software Suite sind für weitere Analysen einfach nach MS Excel und in weitere Formate exportierbar.

Darüber hinaus können auch eigene Reports direkt in Evatic Service oder durch die Nutzung von Drittanbieter-Produkten, z.B. Crystal Reports, erzeugt werden. Damit wird das Werkzeug Evatic zu einer wichtigen Basis für Ihre unternehmerischen Entscheidungen.

- Flexibles und hochentwickeltes Vertragsmanagement
- Automatisierte Vertragsfakturierung
- Flexible Zählerintegration
- Effektive Verwaltung und Steuerung von Serviceaufträgen
- Effizientes Ressourcenmanagement mit Verfügbarkeitskontrolle und Qualifikationsabhängigkeit
- Integration von M2M, e-Mail, SMS, etc.
- Umfangreiche Umsatz-/ Kosten- und Ertragsanalysen
- Leistungsfähiges Reporting

EVATIC MOBILE

Service
Kunde
Stellplätze/Geräte
Artikel
Aufträge



Evatic Mobile

- Hohe Qualität der Auftragserfassung
- keine redundante Auftragserfassung
- Drahtlose Integration von Technikern
- Kürzere Fakturierungszeit
- Integration mit TomTom Navigationssystem
- Weniger Inventuren nötig
- Mögliche Barcodeleser-Integration
- Kundesignatur direkt auf mobiler Einheit
- Einsatz moderner mobiler Mobilfunktechnologie (GSM, GPRS, UMTS)
- Kurzer ROI, schnelle Amortisierung

Evatic Mobile führt zu höherer Technikereffektivität, niedrigerem Administrationsaufwand und schnelleren Fakturierung Ihrer Serviceaufträge.

Mit Evatic Mobile können Ihre Servicetechniker Serviceaufträge direkt am Servicestandort empfangen und online an die Zentrale rückmelden ohne aufwändige telefonische oder direkte Absprachen tätigen zu müssen. Auf diese Weise verringert sich Ihr Verwaltungsaufwand beträchtlich, Missverständnisse werden vermieden und Ihr Techniker hat jederzeit alle notwendigen Informationen auf seiner mobilen Einheit verfügbar.

Nachdem ein Serviceauftrag einem Techniker mit Evatic Service zugewiesen wurde, wird diese mit dem PDA oder Laptop des Technikers synchronisiert, inkl. Servicehistorie, Kunde- und Stellplatzinformation und evtl. aktuellem Lagerbestand.

Nach Beendigung des Serviceauftrags werden durch den Techniker Informationen wie Fahrzeit, Arbeitszeit, Verbrauchsmaterialien und Kundeunterschrift erfasst und an die zentrale Evatic-Datenbank zurück übertragen. Daraus wird automatisch ein Auftrag generiert, der dann automatisch oder nach Kontrolle fakturiert werden kann.

Neben Zeit- und Kosteneinsparungen lassen sich für Ihr Unternehmen mit Evatic Mobile daher insbesondere auch eine höhere Kunden- und Serviceorientierung erzielen.

EVATIC WEB

Enter

Mit dem Evatic Internet Modul Evatic Web können Sie Ihre Kunden und Ihre Servicepartner in Ihr Evatic Service System integrieren und somit Ihre Kosten verringern und Ihre Prozess optimieren.

Je nach Bedarf gibt es zwei verschiedene Varianten von Evatic Web, die nahezu beliebig miteinander integriert werden können:

Evatic CustomerWeb

- Erfassung von Serviceaufgaben

Via Internet können Ihre Endkunden Störungen erfassen, die automatisch Serviceaufträge in Evatic Service generieren. Ihr Kunde hat ebenfalls die Möglichkeit online den Status der von ihm gemeldeten Störungen mitzuverfolgen.

- Erfassung von Aufträgen

Mittels Evatic Web kann der Kunde die für ihn je nach Modell und Vertrag vordefinierte Artikel und Verbrauchsmaterialien bestellen. Er kann ebenfalls nachverfolgen, ob die bestellten Artikelpositionen durch den Servicevertrag abgedeckt sind oder extra bezahlt werden müssen.

- Zählerregistrierung

In einigen Branchen werden Serviceverträge zählerabhängig abgerechnet. Die Formulare für die Zählerablesung werden automatisch durch Evatic Service generiert und dem Kunden z.B. als e-Mail zugesandt. Dieser kann die Zählerstände mit Hilfe von Evatic Web rückmelden. Anschließend wird, je nach Vertragstyp und Zählervolumen, automatisch eine Faktura in Evatic Service erzeugt.

Evatic PartnerWeb

Mit Evatic PartnerWeb können Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Servicepartnern verbessern. Damit wird Evatic PartnerWeb zu einem zentralen Element in der Qualitätssicherung Ihres Serviceangebots.

- Erfassung von Serviceaufgaben

Zentral erfasste Serviceaufgaben können in Evatic Service einem Servicepartner zugeteilt werden, der daraufhin über das Web alle notwendigen Informationen zu Serviceauftrag und Kunden erhält. Die Rückmeldung der erledigten Aufträge erfolgt ebenfalls über das Web Interface, so dass Sie eine bessere Kontrolle über erledigte Aufträge, Rechnungen von Partnern und Antwortzeiten erhalten.

- Zählerregistrierung

Sofern erforderlich können Ihre Servicepartner ebenfalls Zählerstände über Evatic PartnerWeb zurückmelden, die anschließend automatisch fakturiert werden können.

- Erfassung von Aufträgen

Artikel und Verbrauchsmaterialien können Ihre Partner online über Evatic PartnerWeb bestellen.

- Reporting

Optional können Ihre Servicepartner online auf Reports zugreifen, die z.B. Serviceperformance und Kosten analysieren.

EVATIC MAP



Das Evatic Modul Evatic Map ermöglicht dem Dispatcher, mit Hilfe einer elektronischen Karte (eMap) jederzeit zu verfolgen, wo Servicetechniker und Aufgaben geographisch aktuell positioniert sind.

In der elektronischen Kartenlösung Evatic Map werden Servicetechniker und -aufgaben als Symbole in einer elektronischen Karte dargestellt. Mittels Zoom kann der Anwender die Kartenausschnitte je nach Bedarf verkleinern oder vergrößern.

Anzeige von Aufgaben-Details

Alle Informationen zu dargestellten Serviceaufträgen können direkt aus der Karte heraus abgerufen werden.

Planung von Serviceaufgaben

Durch Klicken auf den Servicetechniker sowie eine oder mehrere der verfügbaren Aufgaben plant Evatic Map diese in die Reiseroute der selektierten Techniker ein. Es können Routen für einen oder mehrere Techniker direkt in der Karte angezeigt werden.

Zuweisung der Serviceaufgaben

Durch Ziehen eines Servicetechniker- Symbols über ein Aufgaben-Symbol schlägt Evatic Map die Zuweisung der Aufgabe zum selektierten Techniker vor.

Finden des nächsten Technikers

Beim Selektieren einer Aufgabe ist es möglich, eine Liste mit den in der Nähe verfügbaren Technikern anzuzeigen - geordnet nach Farben-Codes rot, gelb und grün. Zusätzlich zum Code gibt das System die Entfernung von der Aufgabe in Metern sowie die geschätzte Fahrzeit an.

Anzeige von Routenplänen

Über die Selektion "Routenpläne anzeigen" zeigt Evatic Map alle für die Techniker geplanten Routen an. Diese Funktion bietet Ihnen eine optimale Entscheidungsgrundlage für die weitere Aufgabenzuteilung.

Geografische Allokationsanalysen

Mit Evatic Map können Sie z.B. Ihre Kostenpauschalen optimieren, indem Sie Ihre Serviceaufträge in Beziehung zu Resultaten und geografischer Position / Entfernung von Zentrale setzen.

Evatic Map stellt ein zentrales Element effektiver Serviceplanung dar und ermöglicht Ersparnis von Arbeitszeit und Fahrtkosten.