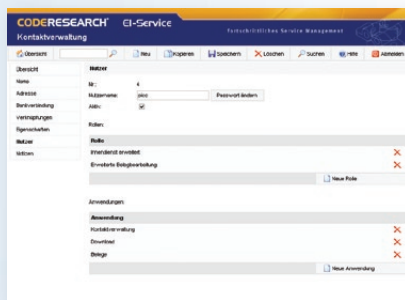
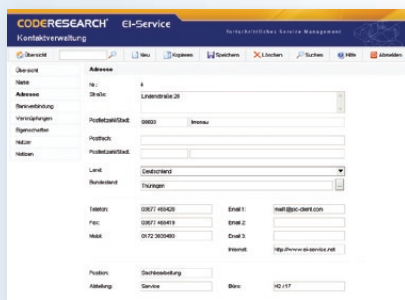


**EI-Service – Ersatzteilbestellung und Kundendienstmanagement im Intranet und Internet**

**Was ist EI-Service?**

EI-Service ist ein Service Management System, das Sie bei Präsentation und der Bestellabwicklung Ihrer Ersatzteile unterstützt und außerdem die Kundendienstabwicklung über das Intranet und Internet transparent und einfach gestaltet.



**Welche Vorteile haben Sie durch EI-Service?**

EI-Service hilft Ihnen, Ihre Geschäftsprozesse für den Ersatzteil- und Kundendienst zu optimieren.

EI-Service erhöht die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Geschäftspartner, spart Kosten und verbessert so langfristig Ihre Wettbewerbsfähigkeit!

*EI-Service erhöht Ihre Kundenbindung, weil es*

- Ihren Kunden einen schnellen Zugriff auf Produkt- und Ersatzteilm Informationen überall und jederzeit ermöglicht,
- eine intuitive Ersatzteilauswahl mit Hilfe von Explosionszeichnungen ohne vorherige Schulung Ihrer Kunden und Geschäftspartner unterstützt,
- die Bestellung für Ihre Kunden und Geschäftspartner durch das Einfügen von Artikeln in einen virtuellen Warenkorb vereinfacht,
- Ihren Kunden und Geschäftspartnern ein Abfragen des aktuellen Status online erlaubt,
- eine effiziente elektronische Archivierung von Informationen und ein ausgefeiltes Reporting zulässt und somit eine individuelle Kundenansprache erleichtert.

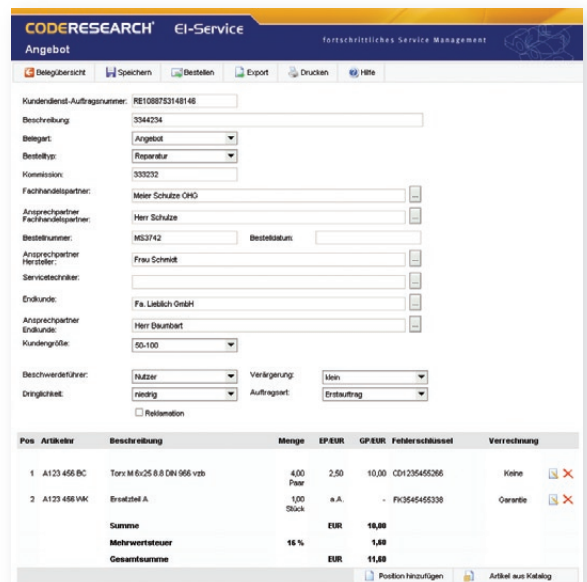
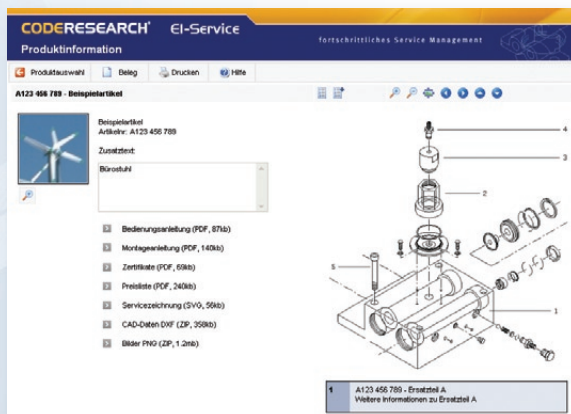
*EI-Service spart Kosten, weil*

- die Abwicklung der Aufträge elektronisch und somit einfacher und auch schneller erfolgen kann,
- Fehlbestellungen Ihrer Kunden vermieden werden können,
- alle Informationen zu einem Servicefall für alle Beteiligten online verfügbar sind,
- weniger telefonische Rückfragen seitens Ihrer Kunden und Geschäftspartner notwendig sind,
- eine einfache und schnelle Aktualisierung Ihrer Produkt- und Ersatzteilm Informationen möglich ist, die keine zusätzlichen Kosten verursacht,
- es sich an Ihr Corporate Design anpasst und somit gleichzeitig Werbung im Internet bewirkt.

**Was kann EI-Service?**

*Umfangreiche Stammdatenverwaltung*

- Adress- und Nutzerdaten
- Produktinformationen inklusive aller Texte, Bilder, Anleitungen
- Ersatzteilm Informationen inklusive Explosionszeichnungen
- Ersatzteilstücklisten inklusive stücklistenabhängige Positionstexte und Hinweistexte



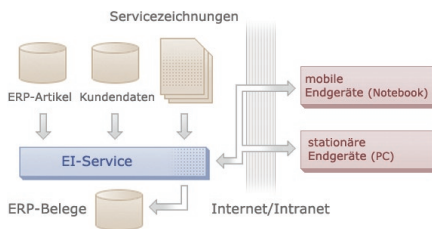
**EI-Service – Ersatzteilbestellung und Kundendienstmanagement im Intranet und Internet**

*Effiziente Vorgangsbearbeitung*

- Erfassen der Anfragen inkl. Servicegrund und Kontaktdaten aller Beteiligten sowie Termine
- Zusammenstellung benötigter Artikel und Dienstleistungen
- Versenden der Bestellung
- Erstellung des Serviceberichts
- Bearbeitung des Servicefalls im Innendienst
- Abrechnung des Serviceauftrages
- Archivierung und Bereitstellung externer Dokumente zu einem Servicefall, z.B. Faxe oder Briefe
- Abfrage des Vorgangstatus durch alle Beteiligten

**Passt EI-Service zu Ihrer Infrastruktur?**

EI-Service besitzt Offline- und Online-Schnittstellen, wodurch eine problemlose Integration in bestehende ERP- und Warenwirtschaftssysteme, Shop-Lösungen und Datenbanken möglich ist. Die Neuanlage von Stammdaten in EI-Service ist aufgrund der Schnittstellen folglich nicht notwendig und existierende Dokumente und Zeichnungen können einfach in EI-Service integriert werden. Durch die durchgängige Programmierung in Java ist die Lauffähigkeit auf



einer Vielzahl von Betriebssystemen gesichert. Dazu zählen Windows, Linux, Solaris, HP-UX und AIX. Der Anwender benötigt zur Nutzung von EI-Service lediglich einen Webbrowser.

**Welche weiteren Vorteile weist EI-Service auf?**

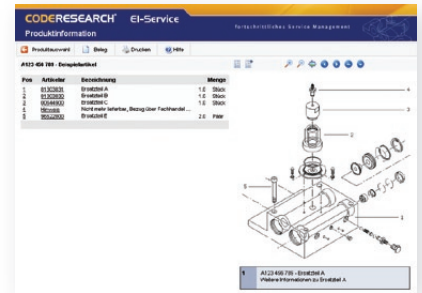
*EI-Service bietet Ihnen*

- ein umfassendes Kundenservice- und Ersatzteilmanagement, das eine integrierte Onlinelösung mit 1:1 Unterstützung der unternehmensspezifischen Logiken und Abläufe im Servicebereich darstellt und sich an den Serviceanforderungen orientiert, und nicht nur an der Verwaltung von Zeichnungen und Stücklisten,
- die Möglichkeit, die Kommunikation bei Servicefällen durch Wiedervorlagen, automatische Belegzustellung und Statusabfragen für alle Beteiligten zu erleichtern,
- einen zentralen Einstiegspunkt für den Fachhandel zur Abwicklung des Kundendienstes und der Ersatzteilbestellung,
- die Verwaltung der Innendienstvorgänge für Kundenservice und Ersatzteilbestellung.

*EI-Service erlaubt Ihnen*

- durch die Integration in ERP- und Warenwirtschaftssysteme die Verwendung von tagesaktuellen Preisen und Artikeldaten,
- die internationale Nutzung des Systems aufgrund von Mehrsprachigkeit, mehreren Währungen, Steuerfindung

- und Preislistenfunktionalitäten,
- eine effiziente Qualitätssicherung bei Servicevorgängen durch ein ausgefeiltes Reporting und die Auswertung mit Serviceberichten,



- die Konfiguration und Erweiterung mit kundenspezifischen Modulen durch seinen modularen Aufbau,
- eine einfache Integration durch die Möglichkeit zur stufenweisen Einführung.

*EI-Service erleichtert*

- die Anwendung durch eine benutzerfreundliche Oberfläche und einen geringen Erklärungsbedarf,
- die Bereitstellung der Software und Daten im Intranet und Internet,
- die Aktualisierung der Daten, weil es sich um ein zentrales System handelt,
- den Datenschutz und die Zugangskontrolle durch die Zuweisung von rollenbasierten Berechtigungen.

Sie möchten mehr Informationen zu EI-Service? Kontaktieren Sie uns einfach unter folgender Adresse:

**Über CODERESEARCH**  
 Die in Ilmenau ansässige CODERESEARCH GmbH & Co. KG ist Anbieter innovativer Informationssysteme für interne und externe Unternehmensprozesse sowie Warenwirtschaftslösungen für mittelständische Unternehmen. Die Produktpalette der im Unternehmen entwickelten Enterprise Information-Produktfamilie reicht vom Service Informations- und Managementsystem EI-Service bis hin zur international einsetzbaren Warenwirtschaftssoftware EI-Sales. Im Umfeld der Produkte bietet CODERESEARCH ein umfangreiches Spektrum an Dienstleistungen an. Diese umfassen Service- und Wartungsangebote rund um die Produkte, die Durchführung von Schulungen, Beratungsdienstleistungen sowie die Realisierung von Kundenprojekten.

**CODERESEARCH®**  
 CODERESEARCH GmbH & Co. KG  
 Lindenstraße 28  
 98693 Ilmenau  
  
 Tel. +49-(0)3677-466420  
 Fax +49-(0)3677-466419  
 E-Mail: info@coderesearch.com  
 oder nutzen Sie unsere Webseite:  
**www.ei-service.net**