

Vom Kundenservice zum Kundenerlebnis

**better
planning.
smarter
working.**



Die Zukunft hat längst begonnen

Das Kunden- erlebnis ent- scheidet über Ihr Betriebs- ergebnis

Autohaus-Verantwortliche wissen, dass zufriedene Kunden die besten Empfehler und loyale Wiederholungskäufer sind – Kundenzufriedenheit ist existenzielle Pflicht.

Doch wir sehen den Kunden anspruchsvoller und autonomer werden. Er ist zunehmend digital unterwegs, er will mehr erleben ... und er kann Leistungen vergleichen. Jetzt steht in allen Bereichen des Kunden- und Servicemanagements ein „Wohlfühlaspekt“ im Blickpunkt, der weit über die reine Kundenzufriedenheit hinausgeht.

Binden Sie Ihren Kunden interaktiv in den Serviceprozess ein, nutzen Sie ihn als wertvollen Mitgestalter, verbessern Sie die Kommunikation und erhöhen Sie die Transparenz während seines Werkstattaufenthaltes. Das bedeutet nicht mehr Aufwand, sondern in erster Linie ein besseres Prozess- und Kundenmanagement, bei dem wir Sie mit Kompetenz und langjähriger Erfahrung unterstützen.

Als Mittelstandsunternehmer und unabhängiger Anbieter von integrierten Software-Lösungen und Dienstleistungen rund um den Service-Kernprozess haben wir uns in über 20 Jahren bei Händlern und Herstellern einen hervorragenden Namen gemacht. Wir sind stolz, dass mehr als 53.000 Anwender erfolgreich mit unseren DMS-kompatiblen SOFT-SOLUTIONS arbeiten.

Sie alle verbindet die Überzeugung, dass Effizienz und Kundenfokus in Zukunft der Schlüssel zu nachhaltigem Erfolg und besseren Betriebsergebnissen sind: better planning. smarter working.

SOFT-SOLUTIONS: Mehr Zeit für Aufmerksamkeit

Die Effizienz im Serviceprozess steigern



Wiederkehrende Arbeitsabläufe können, je nach Hersteller, voneinander abweichen und unterschiedlich benannt sein – eines haben sie alle gemeinsam: Sie bieten Potenzial für Dienstleistungsverbesserung und begeisterte Kundenwahrnehmung.

Bereits die Terminvereinbarung entscheidet darüber, wie das Autohaus den wachsenden Ansprüchen seiner Kunden gerecht wird – und wie sich das Servicepersonal auf die Kundenerwartung bis zur Fahrzeug-Rückgabe und Nachbereitung einrichten kann.

SOFT-SOLUTIONS bilden hier die gesamte Prozesskette ab und verbessern signifikant alle Aspekte, an denen Service heute gemessen wird. Schnelligkeit, Verbindlichkeit, Verlässlichkeit und Preisgestaltung sind transparent, alle Funktionen und Dokumentationen desktop und mobil verfügbar.

Der Serviceberater kann beispielsweise bei der Annahme sowohl seine Prüfliste abarbeiten, als auch mit der integrierten Kamerafunktion Schäden am Fahrzeug aufnehmen und vor dem Kunden dokumentieren. Ausgewählte Leistungen werden optional an das jeweilige Dealer-Management-System gespiegelt. Das spart Zeit, doppelte Erfassung und Kosten.

Während des Serviceverlaufs sind Kunde wie Service-Mitarbeiter jederzeit in der Lage, den Status und den aktuellen Prozessschritt des Fahrzeugs einzusehen.

Mit SOFT-SOLUTIONS wird der Service-Prozess endlich zu einem smarten Workflow...



Ihr Serviceprozess

Terminver- einbarung

Ihr Kunde kann Servicetermine wunschgerecht anmelden – via Telefon, E-Mail oder bequem und online über Ihre Website. Sie können besser planen und eine kontinuierliche Auslastung der Werkstatt- und Mechaniker-Kapazitäten sicherstellen. Statusmeldungen jedes Fahrzeugdurchganges und Reparaturschrittes bedeuten transparente, straffe und termingerechte Servicedurchläufe.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-planning
Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminintervallen der Service-Berater und Werkstattkapazitäten.

soft-net
Online-Terminvereinbarung, die Kunden terminwünsche mit den Servicekapazitäten der Werkstatt online abgleicht und vereinbart.

soft-agent
Bedarfsgerechte Unterstützung Ihrer Werkstatt bei der Terminplanung durch Dritte.

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

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

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

soft-rent
Planung sämtlicher Mobilitätsfahrzeuge.

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



Ihr Serviceprozess

Beratungs- vorbereitung

Rechtzeitig vor dem Servicetermin wird Ihr Kunde nochmals automatisch und entsprechend seiner Präferenz via SMS oder E-Mail erinnert. Immer auf dem aktuellen Stand sind auch Ihre Service-Mitarbeiter – sie können sämtliche relevanten Kundendaten und den je aktuellen Status einsehen.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-messenger

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

soft-planning

Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminen der Service-Berater und Werkstattkapazitäten.

soft-expert

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

soft-fleet

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

soft-rent

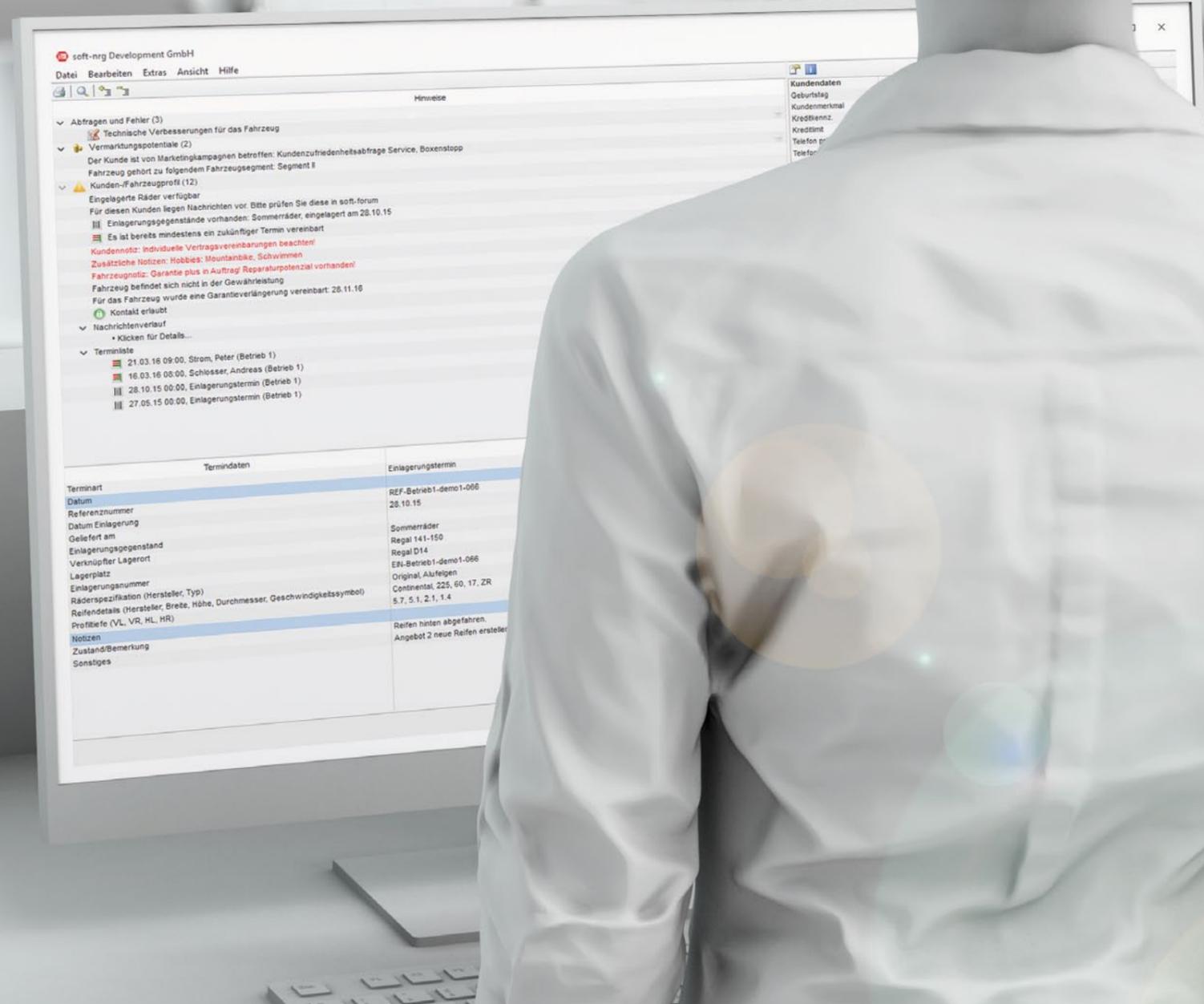
Planung sämtlicher Mobilitätsfahrzeuge.

soft-wheeler

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

soft-forum

Abteilungsübergreifendes Informationssystem zur Nachverfolgung von Informationen und Bearbeitungsschritten.





Ihr Serviceprozess

Service- annahme

Dank der straffen und zuverlässigen Termin- und Kapazitätsplanung läuft die vorbereitete Serviceannahme perfekt – gern auch mobil mit soft-pad. Die Kfz-Kennzeichenerfassung ist ein weiterer Schritt in Richtung des effizienten und transparenten Prozessablaufes – das perfekte Zusammenspiel aller servicerelevanten Faktoren, just in time!



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-pad

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

soft-planning

Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmewarteschlangen und Werkstattkapazitäten.

soft-expert

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

soft-welcome

Professionelle Kundenpräsentationen sowie Visualisierung von Marketingaktionen.

soft-fleet

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

soft-rent

Planung sämtlicher Mobilitätsfahrzeuge.

soft-wheeler

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

Ihr Serviceprozess

Auftrags- abwicklung

Detaillierte Informationen aus dem Werkstattbereich erleichtern Kommunikation und Abläufe: der direkte Zugriff auf vorhandene Termine und Aufträge erlaubt eine Feinsteuerung Ihrer Werkstatt-Services! Das verspricht signifikant bessere Disposition, Kontrolle und nicht zuletzt Mitarbeiterzufriedenheit.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-workshop

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

soft-clock

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

soft-planning

Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminen der Service-Berater und Werkstattkapazitäten.

soft-expert

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



Ihr Serviceprozess

Leistungs- kontrolle und Benach- richtigung

Informationsregeln sind klar definiert, durch eine automatisierte Vollständigkeitsprüfung ist der autohausinterne Informationsfluss sichergestellt. Missverständnisse werden eliminiert und Rückfragen reduziert. Das abteilungsübergreifende System gleicht Soll und Status ab und kommuniziert via soft-net online und bis zur Abholbenachrichtigung mit Ihrem Kunden.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-net

Online-Terminvereinbarung, die Kunden-terminwünsche mit den Servicekapazitäten der Werkstatt online abgleicht und vereinbart.

soft-planning

Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminintervallen der Service-Berater und Werkstattkapazitäten.

soft-expert

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

soft-messenger

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

Ihr Serviceprozess

Fahrzeug- rückgabe

Alles perfekt erledigt, alles erfasst, nichts vergessen. Das komplexe Zusammenspiel der verschiedenen Service-Schritte im Hintergrund wirkt vor dem Kunden aufgeräumt und übersichtlich ... alles ist wie geplant und vereinbart gelaufen. So wird Autohaus-Service zum Kundenerlebnis...



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

soft-planning
Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminen und Werkstattkapazitäten.

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

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

soft-rent
Planung sämtlicher Mobilitätsfahrzeuge.



Ihr Serviceprozess

Nach- betreuung

Nach dem Service ist bekanntlich vor dem nächsten, aus allem lässt sich lernen und gegebenenfalls auch etwas optimieren. SOFT-SOLUTIONS unterstützt Sie in Ihrem Fokus auf Kundenzufriedenheit. Detaillierte Abfragen dazu und entsprechend passgenau abgeleitete Marketingaktionen werden Ihre Serviceperformance noch besser machen.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diesen Prozessschritt mit folgenden Modulen:

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

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

soft-planning
Termin- und Kapazitätsplanung unter Berücksichtigung von Annahmeterminen der Service-Berater und Werkstattkapazitäten.

Vor, während, nach dem Serviceprozess – immer und jederzeit

Auswertung und Analyse

Als Führungskraft im Autohaus haben Sie stets die relevanten Kennzahlen im Auge. SOFT-SOLUTIONS erleichtert Ihnen hier den Ein- und Überblick: webbasiert, skalierbar und anwenderfreundlich sehen Sie selektierte Daten und erkennen Potenziale. Sämtliche Daten aus SOFT-SOLUTIONS sind optisch aufbereitet und liefern umfangreiche Analysen und Auswertungen en detail und in Echtzeit.



SOFT-SOLUTIONS unterstützt diese Anforderung mit folgenden Modulen:

soft-analytics

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

soft-statistics

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

Ausführliche Informationen zu den einzelnen Software-Lösungen finden Sie unter www.soft-nrg.de



SOFT-SERVICES: Erst der richtige Service macht das Produkt zur Lösung

Support, Training, individuelle Software? Das machen wir persönlich



Nahezu alle soft-nrg Mitarbeiter haben Berufserfahrung im KFZ-Handel und Service. Denn wir wissen, dass IT-Projekte, die im Autohaus nicht nur Prozesse abbilden, sondern diese auch signifikant verbessern sollen, gut geplant und mit branchenspezifischer kaufmännischer und technischer Kompetenz umgesetzt werden müssen. Vor allem die individuelle Organisationsstruktur des jeweiligen Autohauses darf nicht aus den Augen verloren werden – denn selbst, wenn alle Markenhändler gleich sind – einige sind gleicher.

Man sagt, das erste Auto verkauft der Verkäufer – das zweite der Service. Bei uns ist das nicht anders. Die intensive Betreuung von der Beratung über die erfolgreiche Implementierung bis zur Anwendungsschulung ist daher integraler Bestandteil aller SOFT-SOLUTIONS Projekte.

Unsere besondere Aufmerksamkeit gilt den Anwendern, ihren individuellen Stärken und Hintergründen. Um sie bei der Einführung und Handhabung unserer Lösungen optimal unterstützen zu können, bietet unsere soft-academy allgemeine und individuelle Produktschulungen, Workshops und Online-Seminare an. Diese können genau mit Blick auf die Prozesse und Anforderungen in Ihrem Haus zugeschnitten werden.

Auch wenn Sie über eine maßgeschneiderte Software-Lösung oder individuelle Applikation nachdenken ... es ist immer jemand mit Sachverstand, Erfahrung und einem offenen Ohr für Sie da – praxiserfahren, prozessorientiert und persönlich.

Schnelle Hilfe

Wo ist das Problem? Hier ist die Lösung

Wenn aus Fragen Fragezeichen werden, unterstützt unser Helpdesk Sie schnell, unkompliziert und unbürokratisch. Sollten Sie keine eigene Fernwartung oder Supportlösung einsetzen, laden Sie sich von unserer Website unser lizenziertes Programm. Schon sollte Ihr Problem live, online und (fast) rund um die Uhr so gut wie gelöst sein...



Erst durch Service wird ein Produkt zur Lösung

soft-support
SOFT-SOLUTIONS Anwender nutzen die verschlüsselte Online-Unterstützung oder den Smart Data Transfer auf unserem Support Portal einfach, schnell und sicher über das Internet.



Rat und Tat

Planung bereitet den Weg. Beratung zeigt das Ziel

Sie denken über ein Upgrade Ihrer bereits vorhandenen Software-Umgebung nach? Sie planen prozessoptimierende Schritte in Ihrer Service-Ablauforganisation? Wir definieren gemeinsam mit Ihnen das Anforderungsprofil, beraten und begleiten Sie verantwortlich von A bis Z. Neben detaillierten IT- und Produktkenntnissen verfügen unsere Consultants über branchenspezifische Expertise und sprechen die Sprache Ihres Servicepersonals.

Übrigens: Als neutraler und unabhängiger Software-Anbieter stellen wir sicher, dass SOFT-SOLUTIONS mit allen marktüblichen Programmen und Entwicklungen harmonieren. Von den bekannten DMS bis hin zur Spezial-Software externer Autohaus-Dienstleister kommunizieren SOFT-SOLUTIONS stabil und zuverlässig über mehr als 250 Schnittstellen.

Für zahlreiche Automobilmarken haben wir Lösungspakete entwickelt, die Sie vielleicht unter einer anderen Bezeichnung kennen. Nennen Sie uns Ihre Marke und wir senden Ihnen eine aktuelle Übersicht. Von vielen Marken-Herstellern sind wir Entwicklungs- und Schulungspartner.



**Erst durch Service wird ein
Produkt zur Lösung**

soft-consult

Jedes Autohaus ist ein vielschichtiger Organismus, der unter ganz eigenen Bedingungen existiert und funktioniert. Deshalb orientieren sich unsere Berater an Ihren realen Voraussetzungen und Gegebenheiten. Unsere Beratungskompetenz umfasst die Integration der SOFT-SOLUTIONS in Ihre Umgebung, ebenso wie die Modifikation und Anpassung Ihrer bereits vorhandenen Software.

Man kann gar nicht genug wissen

Weiterbildung macht Schule

Mit einem Computer arbeiten kann nahezu jeder, doch die kompetente Beherrschung prozessunterstützender Software-Tools will gelernt sein. Hierzu bieten wir eine breite Palette an Maßnahmen an: Vermittlung von Grundwissen, trainings-on-the-job mit praxisorientierter Anwendereinweisung, vielfältige Online-Seminare, Schulung bei Ihnen vor Ort oder in unserem Trainingszentrum in Dornach, München.



Erst durch Service wird ein Produkt zur Lösung

soft-academy

Sie denken an individuelle, auf Ihr Haus zugeschnittene Seminare? Unsere Experten haben das Branchenwissen und bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten, Ihre Mitarbeiter zu professionalisieren und zu motivieren. Wir entwickeln auch maßgeschneiderte Trainingskonzepte und führen Trainings durch, die nicht in direktem Zusammenhang mit unseren Software-Produkten stehen.

Digital Change erfolgreich umsetzen

Hier erfahren Ihre Ideen eine rasante Entwicklung

In einer Zeit, in der die Digitalisierung die klassische Autohaus-Kunden-Beziehung mehr denn je auf die Probe stellt, gehen Betriebe ohne die richtige strategische Ausrichtung und technologische Ausstattung unter. Wir machen Sie sowohl mit Modifizierungen unserer bewährten SOFT-SOLUTIONS, als auch mit individuellen Software-Entwicklungen konkurrenzfähig.



Erst durch Service wird ein
Produkt zur Lösung

soft-lab

Profitieren Sie, wie viele namhafte Automobilhersteller und über 53.000 Anwender weltweit, von unserer langjährigen IT- und Entwicklungskompetenz. In mehr als 20 Jahren haben unsere Software-Spezialisten in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden maßgeschneiderte und zukunftssichere Software-Lösungen entwickelt, mit denen Autohäuser ihre über den Standard hinausgehenden Optimierungspotenziale voll ausschöpfen können.

Wenn Sie mehr zu diesem oder den anderen Themen wissen möchten, erreichen Sie uns gern unter **+49 89 452280-0** oder **info@soft-nrg.de**

soft-nrg Development GmbH
Karl-Hammerschmidt-Straße 40
D - 85609 Dornach
www.soft-nrg.de
info@soft-nrg.de

soft-nrg Schweiz AG
Grubenstrasse 4
CH - 8902 Urdorf
www.soft-nrg.ch
info@soft-nrg.ch

soft-nrg France SARL
Le Britannia-Bât B, 20 Blvd. Eugène Deruelle
F - 69432 Lyon Cedex 03
www.soft-nrg.fr
info@soft-nrg.fr

soft-nrg
automobile business solutions