

ServiceDirect

Optimieren Sie Ihren Kundenservice



Reparaturbedarf
Öl tritt aus.



Abb.01
Fehlerlokalisierung am PC
Markieren Sie die Stellen, an denen Öl austritt mit der Maus.



Abb.02
Fehlerdiagnose
Kundennummer: 155448-558
Konfiguration ID: 122-55-24-11-03
Fehler ID: 122
Diagnose: Filterwechsel



Abb.03
Fehlerbehebung
Filterwechsel
Ersatzteil Nr: OF225-145
Entfernen Sie die Abdeckung (Animation) und wechseln Sie den Filter.

Lunatic Interactive GmbH
Brunnenstrasse 181
10119 Berlin
Tel 030-283 05 61-0
Fax 030-283 05 61-18
info@lunatic.de
www.lunatic.de

Moderner Kundenservice sichert Wettbewerbsvorteile für mittelständische Unternehmen. **Lunatic Interactive** unterstützt Ihren Kundendienst mit der neuen Software ‚ServiceDirect‘. Sie erhalten mit diesem mobilen Servicewerkzeug die Möglichkeit Ihre guten Kundenbindungen weiter auszubauen.

‚ServiceDirect‘ ist ein neues digitales Kommunikations-Werkzeug im Kundendienst. Kunde und Service-Techniker verständigen sich auf einfache Weise über mögliche Fehlerursachen und Reparatur. Selbsterklärende Bilder und mobile Kommunikation vereinigen sich zu einer anwenderfreundlichen Dienstleistung. Der modulare Aufbau erlaubt es Ihnen, nach Bedarf und Budget Ihren Service zu erweitern.

‚ServiceDirect‘ bietet:

- Kürzere Service-Reaktionszeiten
- Schnellere Problembeseitigung
- Bessere Kundenbindung

‚ServiceDirect‘ erleichtert die Kommunikation zwischen dem Nutzer einer Maschine und dem Service-Techniker.

Anwendung: Ersatzteil-Austausch

Der Kunde lokalisiert den Fehler auf einfache Weise am 3D-Modell seines Gerätes. (Abb.01)

Diese Fehlerdiagnose bekommt der Service-Techniker auf sein Mobiltelefon. (Abb.02)

Als Antwort erhält der Kunde eine selbsterklärende 3D-Animation zur Fehlerbehebung. (Abb.03)

Ersatzteile werden direkt über die ‚ServiceDirect‘ Software bestellt, Lieferzeiten und Verfügbarkeit werden angezeigt. Eine Anbindung an vorhandene Warenwirtschaftssysteme ist sinnvoll.

‚ServiceDirect‘ umfasst:

- Interaktive Bedienungs-Hilfe
- Intelligente Reparatur-Anleitung
- Integrierte Ersatzteil-Bestellung
- Unterhaltsame Technik-Erklärung
- Customer Relation Management (Kundenstatistik, Qualitätssicherung, etc.)

Mobile Kundendienste beginnen gerade sich am Markt zu etablieren. **Lunatic Interactive** bietet Ihnen mit ‚ServiceDirect‘ einen schnellen und kostengünstigen Einstieg in diese neue Form der Kundenbindung.

Das **Angebot von Lunatic Interactive** umfasst neben ‚ServiceDirect‘ auch Produktpräsentation und Online-Messen. Das Spektrum reicht von Print über Video und mobile Kommunikation bis zur Interaktion mit einem „lebendigen“ Charakter im Internet.

Kunden: Deutsche Telekom, Bertelsmann, Sony, IBM, Alcatel, intel, WOLF-Garten, Bosch-Siemens-Hausgeräte, Mannesmann u.a.

Sprechen Sie mit uns über Ihren speziellen Bedarf.
Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Grandl, Tel: 283 05 61 15

‚ServiceDirect‘ – Mobile intelligente Kundendienst-Software