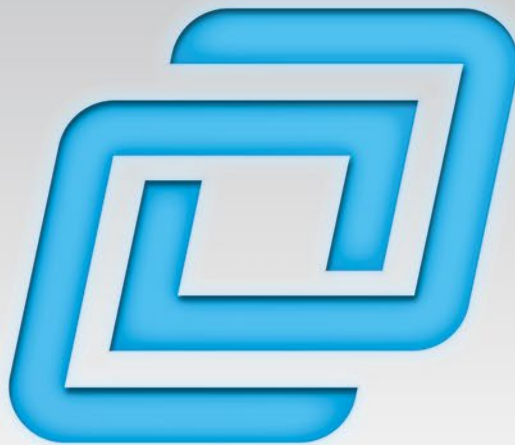




IT-Lösungen für Service & Teile
IT solutions for service & parts

Digitalisierung als Chance

digitalization as an opportunity



Die Digitale Transformation erschließt neue Möglichkeiten, gewachsene Systeme noch effizienter zu gestalten und die Produktivität nachhaltig zu verbessern. Die Faszination, als einer der Ersten die digitalen Neuerungen geschickt für die eigenen Systemabläufe einzusetzen, resultiert in Wettbewerbsvorteilen für Ihr Unternehmen.

Die Cloud, das Internet of Things (IoT), der Umgang mit Big Data, Augmented Reality oder die Entwicklungen im Machine Learning – all das wird die Zukunft deutlich prägen. Wer jetzt Gas gibt, der kommt schnell auf die Überholspur.

Die advasco IT-Lösungen nutzen die breite Palette des digitalen Wandels speziell für den Aftersales- bzw. Service-Bereich. Die einzelnen Systeme leiten Sie schnell, sicher und effektiv ans Ziel.

Karl Beck
Gründer & Geschäftsführer advasco GmbH
Founder & Managing Director advasco GmbH

The ongoing digital transformation continues to unlock exciting possibilities. Even for highly-evolved systems, we can provide greater, and lasting improvements in productivity and efficiency. As a pioneer in this revolution, the fascination with, and skillful integration of these digital improvements into the system processes, results in a significant competitive advantage for your company.

The Cloud, the Internet of Things (IoT), harnessing Big Data, Augmented Reality or the developments in Machine Learning – these will all significantly shape the future. And whoever hits the throttle now, will be in the passing lane quickly.

Solutions offered by advasco IT utilize the vast palette of digital change, especially in the Aftersales and Service sectors. Each individual system leads you to your goal quickly, efficiently, and with certainty.

INHALTSVERZEICHNIS

CONTENTS

Aftersales-Portal mit RMI 4	4
<i>service & parts with RMI</i>	
Service-Ticket-System 6	6
<i>issue tracking system</i>	
Smartphone Ticket-App 8	8
<i>mobile helpdesk app</i>	
Individualsoftware 10	10
<i>custom-built software</i>	
Technische Redaktion 11	11
<i>technical editing</i>	
Ein Netz aus IT-Lösungen 12	12
<i>a network of IT solutions</i>	
Gestatten, advasco! 14	14
<i>about advasco</i>	



DER DIREKTE WEG ZUM ZIEL

STRAIGHT TO YOUR DESTINATION

Aftersales-Portal mit RMI service & parts with RMI



In 4 Schritten
zum Ziel
In 4 steps on
target

1. **Auswahl des Fahrzeugs / Produkts**
Select vehicle/
product
2. **Eingabe des Suchbegriffs**
Enter search
term
3. **Anzeige passender Vorschläge**
Display matching
hits
4. **Sprung zu exakter Stelle im Dokument**
Jump to precise
position in document

Treffericher und passgenau: advasco Dokumenten-Management

Eine Reparatur ist erfolgreich, wenn sie korrekt und in der vorgegebenen Zeit durchgeführt wird. Daraus entsteht eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten. Die Werkstatt erwirtschaftet Ertrag, der Endkunde ist zufrieden und der Hersteller profitiert vom guten Service-Image.

Das advasco Aftersales-Portal ist eine IT-Lösung für den Service, die dem Nutzer passgenau die benötigten Dokumente liefert. Das Ergebnis der intelligenten Suchfunktion: eine hohe „First Time Fix Rate“. Dabei gehört die Umsetzung der EU-Anforderungen über den unbeschränkten und standardisierten Zugang zu Reparatur- und Wartungsinformationen (RMI) für freie Werkstätten zum Standard des Portals.

BESONDERE SYSTEM-MERKMALE:

- Automatische Indizierung jedes Dokuments
- Optionale Eingabe von Metadaten (Produkteigenschaften)
- Skalierung der Darstellung für Smartphone, Tablet, PC
- Individuell definierte Zugriffsrechte
- Optionaler Webshop für Daten-Kauf
- Integrierte Internationalisierung
- Maßgeschneiderte Individualsoftware
- Schnittstellen zu ERP, CRM, DMS etc.

IHRE VORTEILE:

- Intuitive Bedienung eines übergreifenden Systems für Service, Ersatzteile und Zubehör
- Hoher Leistungsgrad aufgrund genauer und relevanter Service-Informationen
- Verbesserte Produktivität durch effizienten Personaleinsatz
- Zugriff für freie Werkstätten über Bezahlfunktion

Accurate and tailored to your needs: advasco Document Management

We believe a repair is successful only if it was performed properly, and in the agreed-upon time. Hence a win-win situation is enabled for all involved. The service workshop optimizes revenue, the customer is satisfied, and the manufacturer benefits from a high-quality service image.

The advasco Aftersales-Portal with RMI is an IT solution for service that delivers to the user documents tailored to the job. This intelligent search function greatly improves the likelihood of a high "first-time-fix rate." This standard feature of the advasco Portal ensures implementation of the EU requirements, regarding unrestricted and standardized access to repair and maintenance information (RMI) for independent workshops.

EXCEPTIONAL SYSTEM FEATURES:

- Automatic Indexing of all documents
- Optional entry of metadata (product properties)
- Display scaling for smartphone, tablet, PC
- Individually defined access rights
- Optional web-shop for data purchase
- Integrated internationalization
- Custom-made individual software
- Interfaces to ERP, CRM, DMS etc.

YOUR BENEFITS:

- Intuitive operation of comprehensive system for service, spare parts and accessories
- High performance index due to precise and relevant service information
- Improved productivity due to efficient staff employment
- Pay-access for independent workshops

Service-Ticket-System

issue tracking system



In 4 Schritten
zum Ziel
In 4 steps on
target

1.

**Stammdaten
der Werkstatt**
Master data
of workshop

2.

**Fahrzeug /
Produktdaten**
Vehicle /
product

3.

**Problem-
beschreibung**
Problem
description

4.

**Diagnose
der Werkstatt**
Diagnosis result
of workshop

Strukturiert und nachvollziehbar: advasco Ticket-Kommunikation

Das advasco Ticket-System eröffnet eine komfortable IT-Lösung für einen Support ohne „Small Talk“. Alle Service-Anfragen werden über eine Web-Oberfläche strukturiert erfasst, klassifiziert, gespeichert und weiterverarbeitet. Die Nutzerangaben sind zu 100 % vollständig.

Das Support-Team bearbeitet mit dem Service-Ticket-System ein großes Anfragevolumen ohne Telefonstress in kurzer Zeit. Die strukturierte Korrespondenz mit eindeutiger Bearbeitung und Nachverfolgung im Team schafft eine effektive Bearbeitungsbasis mit geringem Personaleinsatz.

BESONDERE SYSTEM-MERKMALE:

- Einfacher Zugriff über Internet-Browser
- Individuell gestaltete Formulare mit Pflichtfeldern und optionalen Angaben
- Ticketverfolgung und Eskalationsstufen
- Chronologische Dokumentation der Vorgänge
- Skalierbare Workflows, Dashboards, Reporting
- Integrierter Helpdesk und Wissensdatenbank
- Statistiken zu Qualität, Schulungsbedarf etc.
- Maßgeschneiderte Individualsoftware
- Schnittstellen zu ERP, CRM, DMS etc.



IHRE VORTEILE:

- Übermittlung strukturierter, vollständiger Daten in einfachen Schritten
- Effizienzsteigerung: keine Zeitvergeudung mit unvollständiger Fehlerdiagnose und Small Talk am Telefon
- Entlastung des Supports durch entspannte Bearbeitung
- Positive Service-Erfahrung der User durch kurze Antwortzeiten

Structured and understandable: advasco Ticket Communications

The advasco Ticket System institutes a convenient IT-solution for support, without small talk. All service inquiries are captured via a web front-end in a structured way, and then classified, stored and further processed. The data entered by the user is 100 % complete.

With the Ticket System, your support team can attend to a high number of inquiries, without any telephone stress, in rapid time. This structured correspondence, with distinct responsibility and follow-up within the team, allows for an efficient work scheme with efficient staff deployment.

EXCEPTIONAL SYSTEM FEATURES:

- Easy access via internet browser
- Individual forms with mandatory and optional data
- Ticket follow-up and escalation
- Chronological documentation of incidents
- Scalable workflows, dashboards, reporting
- Integrated helpdesk and knowledgebase
- Statistics on quality, training needs etc.
- Custom-made individual software
- Interfaces to ERP, CRM, DMS etc.



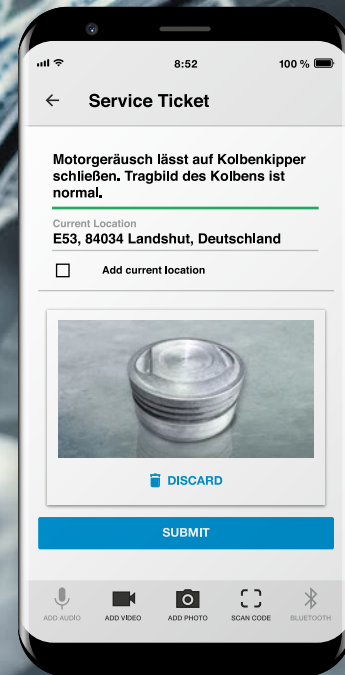
YOUR BENEFITS:

- Transmit structured, complete data in simple steps
- Increase efficiency, no waste of time with incomplete failure diagnosis and small talk on the phone
- Lessen stress on your support team
- Positive user service experience, with efficient reply times

ERFOLG DURCH
MEHR EFFIZIENZ
SUCCESS BY MORE EFFICIENCY



Smartphone Ticket-App mobile helpdesk app



Aktuelle Smartphone-Technologie sorgt für ein faszinierend einfaches Service-Erlebnis.
Latest mobile technology delivers a fascinating simple service experience.

PRÄZISE HILFE – SCHNELL & ÜBERALL

PRECISE SUPPORT – PROMPT & ANYWHERE

Fortschrittlicher Wegbegleiter: advasco Mobil-Ticket

Die advasco Smartphone Ticket-App stellt eine attraktive und zeitgemäße Ergänzung zum Service-Ticket-System (S. 6/7) dar. Die App setzt aktuelle Mobilfunktechnik zielgerichtet im Aftersales-Bereich ein, um die Arbeit von Außendienst oder mobilen Monteuren direkt vor Ort zu unterstützen.

Der Support erhält eine vollständige Anfrage mit strukturierten Daten, der User beschreibt sein Anliegen bequem, präzise und in kürzester Zeit. Die Smartphone App überwindet die Hürde, eine Anfrage schreiben bzw. tippen und Bilder sowie Diagnoseprotokolle auf den PC übertragen zu müssen.

BESONDERE SYSTEM-MERKMALE:

- Direkter Zugriff über Smartphone (IOS / Android / Windows)
- Texteingabe mit Spracherkennung
- Bild- und Audioanhang
- Barcode Scan liefert fehlerfreie Produktdaten
- Transfer von Diagnosedaten via Bluetooth
- Offline-Funktion
- Maßgeschneiderte Individualsoftware
- Schnittstellen zu ERP, CRM, DMS etc.

IHRE VORTEILE:

- Bequeme und intuitive Aufnahme von Problemen direkt an Ort und Stelle
- Einfache Handhabung mit automatisierter Datenerfassung
- Ticket ohne PC erstellen
- Übermittlung strukturierter, vollständiger Daten in einfachen Schritten
- Hohe Akzeptanz bei Außendienst oder mobilem Monteur
- Umfassende Fehlerbeschreibung
- Positive Service-Erfahrung durch bedarfsgerecht geführte Kommunikation

Advanced companion: advasco Mobile-Ticket

The advasco Smartphone App is an attractive and up-to-date supplement to the Service-Ticket-System (p. 6/7). Our App employs latest mobile technologies specifically for the aftersales sector, to support field service or mobile technicians directly on site.

The support team receives a complete inquiry with structured data, the user conveniently records the required data precisely, with swift routines. The smartphone app overcomes the burden of writing or typing an inquiry, and transferring pictures or diagnostic data to a PC.

EXCEPTIONAL SYSTEM FEATURES:

- Direct access with smartphone (IOS / Android / Windows)
- Text entry with voice recognition
- Picture and audio attachment
- Bar code scan provides accurate product data
- Transfer of diagnostic data through Bluetooth
- Offline function
- Custom-made individual software
- Interfaces to ERP, CRM, DMS etc.

YOUR BENEFITS:

- Comfortable and intuitive recording of problems directly on site
- Simple operation with automatic data recording
- Create ticket without PC
- Transmit structured, complete, data with simple steps
- High acceptance of field staff or mobile technicians
- Comprehensive failure description
- Positive service experience with tailored to need communication

Individualsoftware custom-built software



Maßanfertigung: advasco Software im Industriedesign

advasco Individual-IT-Lösungen sind exakt auf den Anwender und seine Organisationsstruktur maßgeschneidert. Der Kunde erhält ein individuelles System, das präzise die „use cases“ des Unternehmens abbildet, d. h. die Software ist an die bestehenden Prozesse angepasst und beschränkt sich hierbei auf das Wesentliche.

Der modulare Aufbau des Systems gestattet die schnelle Umsetzung neuer Features oder Änderungen mit enger Kontrolle von Aufwand und Kosten. Entsprechend dem Kundenszenario passen wir unsere bestehenden Module an oder entwickeln neue.

Custom-made: advasco Software in Industrial Design

advasco individual IT-solutions are custom-made, precisely for the organizational structure of the user. Our customer receives an individual system that is precisely reproducing the use cases of the enterprise. The software is tailored to existing processes with routines limited to the essential.

The modular design of the system allows quick implementation of new features or updates with efficient control of efforts and costs. Depending on the customer scenario, we will either adapt existing modules, or create new ones.



IHRE VORTEILE:

- Optimale Anpassung an die Prozesse und Organisationsstruktur des Unternehmens
- Vertrautes Look & Feel in Ihrer CI
- Arbeit mit einer funktionalen und maximal flexiblen sowie stabilen Software-Lösung
- Selbstbestimmung bei Weiterentwicklung, z. B. Integration neuer Features



YOUR BENEFITS:

- Optimal adaption to the procedures and organization structure of the enterprise
- Familiar look & feel in your CI
- Work with a functional and flexible as well as stable, software solution
- Self-control of enhancements e. g. integration of new features



Technische Redaktion technical editing



Technik kommunizieren: advasco Redaktionsteam

Das advasco Redaktionsteam kennt die Anforderungen an die technische Dokumentation. Wir „transportieren“ technische Inhalte so, dass sie beim Anwender klar ankommen. Die Texte sind übersetzungsfreundlich, verständlich und der Zielgruppe entsprechend gestaltet.

Für den internationalen Einsatz lokalisieren unsere Übersetzer Dokumente in Landessprache. Für den Upload in das Portal bestimmen wir die Metadaten und pflegen diese in die Datenbank ein, auch für bestehende Dokumentationen.

Communicating technical information: advasco editing team

Our editing team is keenly knowledgeable as to the requirements of technical documentation. We transmit technical content that you will find user-friendly, understandable, and which we produce with you in mind.

For the international clients, we localize the documentation in the user's native language. For uploads to your Portal, we will determine document metadata to input into the database, also for legacy documents.



IHRE VORTEILE:

- Modulare Dokumente für die Verwendung in Dokumenten weiterer Baureihen
- Schnittstellen für den Metadatenimport direkt in das Portal
- Geringer Aufwand für die Ausgabe von Sprachvarianten

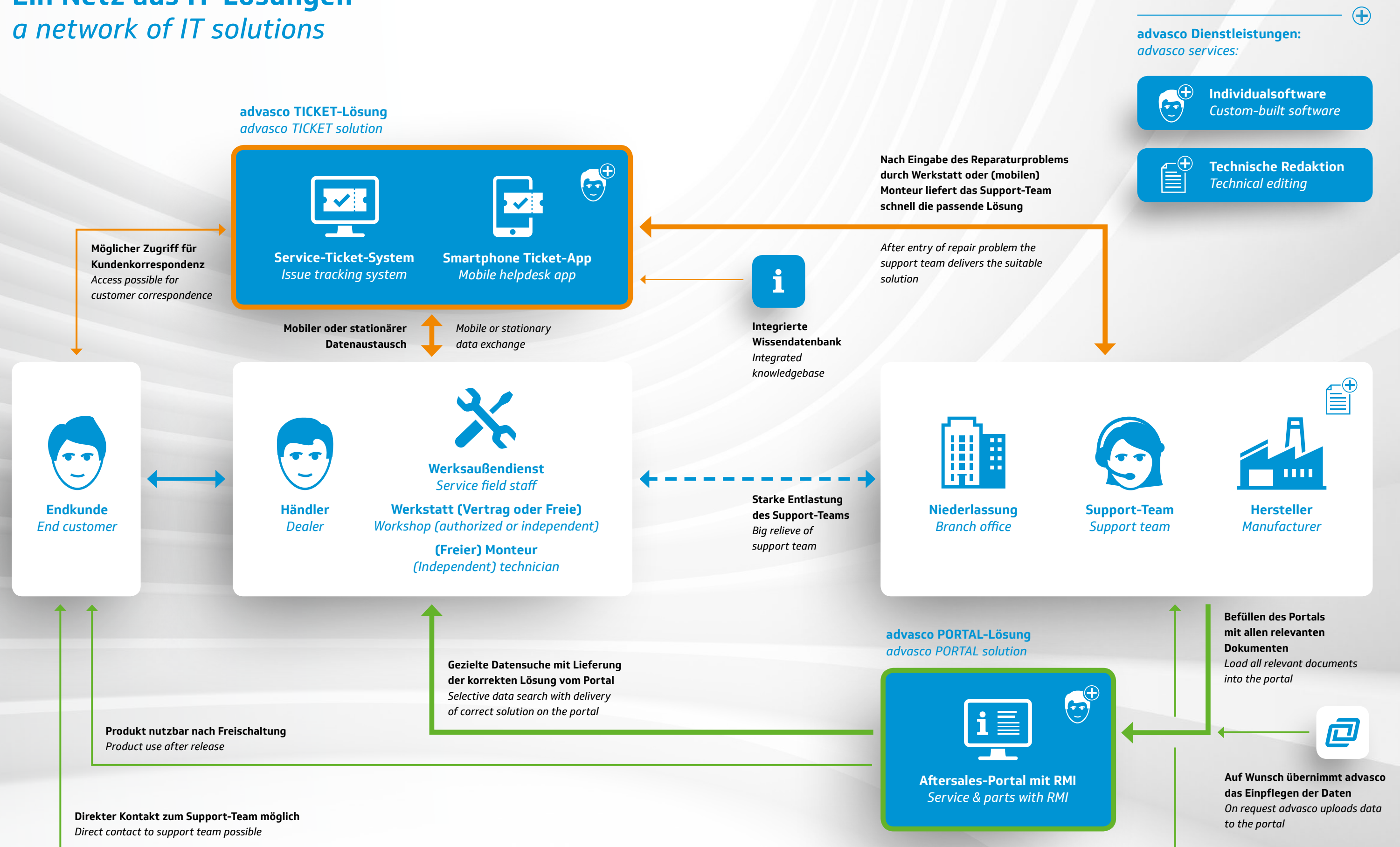


YOUR BENEFITS:

- Modular documents for the use in further models
- Interface for meta data import directly into the portal
- Produce myriad language versions, with minimal effort



Ein Netz aus IT-Lösungen *a network of IT solutions*



Gestatten, advasco!

about advasco

Meilensteine Milestones

2005

Gründung der SIT – Service-IT GmbH
Founding of SIT – Service-IT GmbH

Erstentwicklung Aftersales-Portal
Initial development Aftersales-Portal

2008

Service-Ticket-System
Issue tracking system

2015

Smartphone Ticket-App
Mobile helpdesk app

2017

SIT wird zur advasco GmbH
SIT rebrands to advasco GmbH

Ständige Weiterentwicklung
Steady enhancements

advasco GmbH: Wir kreieren effiziente Service-IT

Ein erfolgreiches Unternehmen zeichnet sich dadurch aus, dass es im Wettbewerb gegenüber der Konkurrenz „etwas besser macht“. Das gelingt jedoch grundsätzlich nur durch überlegene Produkte und durch ausgezeichnete Dienstleistungen.

Die advasco GmbH liefert fortschrittliche Internet- und Intranetanwendungen, die speziell im Aftersales-Bereich eingesetzt werden. Unser Ziel ist es, für jeden Kunden eine passgenaue IT-Lösung zu finden, um die Serviceorganisation effektiv aufzustellen. Zeit und Kosten, die hier gespart werden, bedeuten letztlich einen Gewinn an Produktivität für das gesamte Unternehmen.

Starten Sie mit unseren praxiserfahrenen und kompetenten Service-Experten in die digitale Zukunft!

UNSERE STÄRKEN:

- Tiefgreifende Erfahrung im Aftersales-Bereich
- Hochwertiges, flexibles Software Engineering
- Intensiver Informationsaustausch mit den Kunden als Grundlage für praxisnahen Erfolg
- System-Konzeption ganz individuell auf die Organisationsstruktur und Wünsche des jeweiligen Kunden abgestimmt
- Systemerreichbarkeit rund um die Uhr: Wir sind 7 Tage pro Woche je 24 Stunden für Sie da – mit Backup-System und Datensicherung

advasco GmbH: We create efficient service IT

A successful company distinguishes itself by doing "something better" than the competition with both superior products, and with distinguished customer services and support.

With its dedicated staff, our firm delivers advanced internet and intranet applications that are especially tailored to improve productivity and efficiency in aftersales service. It is our goal to find the best, custom-tailored IT solution for each client. This is achieved by effectively aligning communications and data sharing within the service support team. The gained productivity results in increased profitability and staff motivation.

We invite you to continue your journey into the digital future with our team of dedicated, competent, and experienced service experts!

OUR STRENGTHS:

- Vast experience in aftersales
- First class and flexible software engineering
- Committed to information exchange as basis for our client's operational success
- System concepts individually tuned to the organization structure and requirements of our customers
- System availability around the clock: we are available 7 days week, 24 hours a day – employing comprehensive fall back and data backup

Das sagen unsere Kunden What our customers say

DEUTZ AG



BERND VETTER
Kundendienst /
Customer Support
DEUTZ AG, Köln

” Mit Einführung des DTS (Deutz Ticket System) erhält unser High-Level-Fieldsupport klar strukturierte Support-Anfragen aus der Service-Organisation. Wir erstellen effizient und ohne Telefonstress konstruktive Hilfsmaßnahmen für Kunden und konnten dabei den organisatorischen Overhead deutlich reduzieren.

With the introduction of the DTS (Deutz Ticket System), our High-Level-Field-Support receives clearly structured inquiries from our service organization. This allows us to provide efficient and stress-free customer support for our customers, and we were able to reduce our organization's overhead markedly.

SUZUKI DEUTSCHLAND GMBH



ANDREAS FRANZ
Director Aftersales
SUZUKI
DEUTSCHLAND GMBH
Bensheim

” Mit dem Service-Portal bieten wir europaweit unseren Servicepartnern im Automobil- sowie im Motorradbereich ein zeitgemäßes System zur Wartung, Diagnose und Reparatur unserer Fahrzeuge. Zusätzliche und pragmatische Funktionen wie z. B. ein Wartungskostenrechner für schnelle und stets korrekte Kostenvoranschläge oder aber ein Ticket-System für schnelle, einfache und qualitativ hochwertige Kommunikation zwischen Handel und unserer Zentrale tragen im Wesentlichen zur Händlerzufriedenheit sowie letztlich zur Kundenzufriedenheit bei. Das Ganze äußerst nutzerfreundlich und intuitiv, verfügbar 24/7.

With the Service Portal, we provide the service partners in our automobile and motorcycle divisions a European-wide, up-to-date system for maintenance and diagnosis of our vehicles. Additional and pragmatic functions such as maintenance-cost-calculator for quick and ever correct cost estimate, or a ticket system for quick, simple and high-quality communication between dealers and our head office, contribute substantially to dealer satisfaction, as well as ultimately to customer satisfaction. Everything is most user friendly and intuitive, and available 24/7.



advasco GmbH
Mozartstraße 1b
84034 Landshut
Germany

t +49 871 9654082
f +49 871 96549382
info@advasco.com

www.advasco.com