

CRM - SZERVIZ

Jövedelmezővé teszi az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását.

Főbb előnyök

- Hatékonyabb és termelékenyebb szerviztevékenységek a szervizszakemberek munkáját maximálisan kiszolgáló környezet révén
- A szerviztevékenységek jobb átlátása és az ügyfelek színvonalasabb kiszolgálása a vállalat egészének versenyképességét növeli

A jó szerviz nem viszi a pénzt, hanem hozza

Az az ügyfél, akinek javíttatnia kell berendezését, eleve kritikus szemmel értékeli a szervizt. Ha problémája nem oldódik meg kielégítően, máshoz fordul, és egy vállalat sem engedheti meg magának ügyfelei elvesztését. A kiváló szerviztevékenység azonban igen költséges lehet.

De mi van, ha az ügyfelek igényeit jól kielégítő szerviztevékenység még pénzt is hoz?

A CRM – Szerviz megoldásával hatékonyabbá teheti vállalata szerviztevékenységeit, és növelheti versenyképességét, mivel

- jobban kézben tarthatja a költségeket,
- az erőforrásokat a lehető leghatékonyabban használhatja ki,
- a színvonalasabb kiszolgálásnak köszönhetően meglévő ügyfelein nagyobb hasznot érhet el.

A költségek kézben tartása

A CRM – Szerviz révén pontosabb készletgazdálkodást folytathat. A mindig elérhető és folyamatosan aktualizált készletadatok ismeretében költséghatékonyabbá teheti a szerviz működését. Ezekre az adatokra alapozva gazdaságosabb döntéseket hozhat. Könnyen kiderítheti például, ha egyazon funkcióra két különböző árú pótalkatrészt tart raktáron, és az olcsóbb miatt a drágábbat senki nem rendeli meg.

Megállapíthatja, hogy melyek az elavult, hibás, megbízhatatlan vagy szükségtelen pótalkatrészek és szervizcikkek. Még ennél is fontosabb, hogy egy pillanat alatt meghatározhatja, melyek a leggazdaságosabb pótalkatrészek és szervizcikkek, és melyek azok, amelyek feleslegesen növelik működési költségeit.

Pontos tájékozódás, pontos munkavégzés

A gazdaságos működéshez nélkülözhetetlen az előre tervezés. A CRM – Szerviz segítségével jó

beszerzési döntéseket hozhat, mert pontosan tudhatja, mikor mit kell megrendelnie.

A programmal:

- Láthatja, hogy van-e raktáron az éppen szükséges pótalkatrészből vagy cikkből.
- Összegejtheti az igényléseket, így pontosan tudhatja, hogy a nyitott szervizmegrendelések teljesítéséhez mikor mit kell megrendelnie.

Alkalmazottai hatékonyabban dolgozhatnak, mivel az időigényes és gyakran költséges folyamatokat a rendszer automatizálja. Ezzel ők időt takaríthatnak meg, Ön pedig pénzt.

Azonnal hozzáférhet az ügyfelek szerződéseikhez és jótállásaihoz, valamint a szervizelési adatokhoz. Kevesebb ideje megy el a szükséges információk nyilvántartására, és az egyes munkákhoz a megfelelő szervizterületeket, szakértelmet és szervizcikkeket rendelheti hozzá.

Az erőforrások jobb szervezése

A szerviz erőforrásainak és az ügyfelek igényeinek jobb áttekintése révén hatékonyabban dolgozhat. Sokkal jobban kezelheti a készleteket, az alkalmazottakat és a válaszdíjakat.

A CRM – Szerviz megoldást tervezőeszközként használva megtervezheti az erőforrások jövőbeni hozzárendelését, így gyorsabb és jobb üzleti döntéseket hozhat.

A kellemetlen meglepetések elkerülése

A szervizkövetelményeket idejekorán meghatározhatja, és munkairányítói, szakemberei pontos, percrekész adatok alapján mérhetik fel a várható igényeket. Így jobban felkészülhet az ügyfelek igényeinek kielégítésére.

Ennél is fontosabb, hogy meghatározhatja, melyek a problémás területek. Minél hamarabb tárja fel ezeket, annál gyorsabban oldhatók meg. Hatékonyabbá teheti szervezete egészének működését, mivel alkalmazottai megfelelő eszközökkel rendelkeznek a problémák gyors megoldásához. Sőt, minden eszközük megvan ahhoz, hogy elkerüljék azok megismétlődését.

Hűségű ügyfélkör kialakítása

A CRM – Szerviz segítségével jövedelmezőbbé teheti tevékenységét, mert hatékonyan és egységesen magas színvonalon elégítheti ki ügyfeleinek igényeit. Minden ügyfelével kiemelt ügyfélként bánt, mivel kiszolgálásukat egyedi igényeikhez igazíthatja. A magasabb szintű szervizszolgáltatásokkal, a rövidebb válaszdíjjal és a nagyobb megbízhatósággal kielégítheti ügyfelei igényeit, és biztosíthatja hűségüket.

Egyedi profil készítése minden ügyfélről

Minden egyes ügyfélről külön profilt készíthet, így mindig pontosan ismerheti mindegyikük változó igényeit. Például rugalmas számlázást és egyedileg kialakított árakat kínálhat nekik, valamint lehetővé teheti, hogy ők válasszák meg a szervizszakembert és a szervizelés időpontját.

Az elvárások teljesítése és túlteljesítése

A CRM – Szerviz segítségével nem csak az elvárható teljesítheti, hanem annál is többet. A programmal:

- Gyorsan és könnyen előkeresheti az ügyfél számára végzett korábbi szerviztevékenységek adatait.
- Felkészülhet az ügyfelek várható igényeire.
- Percrekész nyilvántartásokat vezethet például a dátumokról, időpontokról és szervizfeladatokról.

Alkalmazottainak minden eszközük megvan ahhoz, hogy egységesen magas színvonalon és hatékonyan reagálhassanak az ügyfelek igényeire. Az ügyfeleknek pedig nem kell többé ugyanazokat az információkat többször is elmondaniuk. A jutalom pedig: hűségű és elégedett ügyfelek.

FORDULJON HOZZÁNK

Ha további felvilágosításra van szüksége a Microsoft Dynamics NAV rendszerrel kapcsolatban, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft hivatalos megoldáspartnerével. Képzett szakembereik készen állnak, hogy megtervezzék az Ön vállalatának egyedi igényeit kielégítő megoldást. További információkat talál weboldalunkon is:

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

A Microsoft Dynamics rövid bemutatása

A Microsoft Dynamics a Microsoft vállalatirányítási és ügyfélkapcsolat-kezelő szoftverekkel, és a kapcsolódó megoldásokkal foglalkozó termékcsaládja. Ezek a rendszerek a kis-, közepes-, és nagyméretű szervezeteket támogatják az ügyvitel automatizálásában, a nyereségesebb működésben és növekedésük felgyorsításában. A Microsoft Dynamics alkalmazásai átfogóan optimalizálják a vállalatok stratégiai folyamatait a pénzügy, az üzleti adatelemzés, a humán-erőforrások, a projektvezetés, az ügyfélkapcsolat-kezelés, a helyszíni szervizelés, az ellátásilánc-kezelés, az e-kereskedelem és a termelésirányítás terén. Azáltal, hogy alkalmazottaik, ügyfeleik és beszállítóik korszerű megoldásokkal kommunikálhatnak és működhetnek együtt egymással, a vállalatok időben reagálhatnak, megalapozott stratégiákat dolgozhatnak ki és azokat kellő gyorsasággal hajthatják végre.

A Microsoft Dynamics termékcsaládot a vállalatmérettől függő igényeknek megfelelően tervezték, fejlesztették, hogy támogassa akár a KKV szektor résztvevőit, akár pedig kielégítse a közepes és nagyvállalatok igényeit. Zökkenőmentesen együttműködnek a Microsoft más alkalmazásaival és technológiáival (pl. Office, Windows, SQL Server, BizTalk, SharePoint). A megoldáscsomag forgalmazásáról hivatalos értékesítési partnereink hálózata gondoskodik. Partnereink az ügyfelek igényeihez szabott speciális szolgáltatásokat és támogatást biztosítanak.

Címünk:

Microsoft Magyarország Kft.
1031 Budapest
Graphisoft park 3. (Záhony utca)

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

Összefoglaló adatlap

Szervizcikkék nyilvántartása

- A rendszeren keresztül kezelheti a szervizeléshez szükséges összes alkatrészt és cikket, így a gyártási számokat, a szerződések adatait, az alkatrész-gazdálkodást és az anyagjegyzék-hivatkozásokat is.
- Megnézheti a vállalt szolgáltatási szintre vonatkozó adatokat, például a vállalt kiszállási időket és a szavatossági információkat.
- Követheti egy szervizcikk összes alkatrészét, és megnézheti azok adatait, például azt, hogy egy alkatrész lett-e cserélve, és ha igen, akkor mikor és hányszor.
- Megnézheti a szervizcikkre vonatkozó főbb vállalati mutatókat, például azt, hogy egy adott időszakon belül egy adott szervizcikk milyen költséget, árbevételt vagy hasznot eredményezett.
- A szervizproblémák megoldásához útmutatókat és eljárásokat dolgozhat ki, és ezzel gyorsabbá teheti a hibakeresést.

Szervizdíjak nyilvántartása

- Meghatározhatja, karbantarthatja és követheti a szervizdíjakat.
- Az egyes munkákhoz fix, minimális és maximális árakat rendelhet.
- Az egyes szervizmunkákhoz szükséges cikkektől, cikkcsoportoktól vagy a hiba fajtájától függő szervizdíj-kategóriákat hozhat létre, amelyeket időszaktól, ügyféltől vagy pénznemtől függően alkalmazhat.
- Árkalkulációs sablonokat készíthet, amelyeken beállíthatók a szervizmunka különböző jellemzői, például a felhasznált alkatrészek, a munkák jellege és a szervizdíj.
- Az újonnan felvett szervizmegrendelésekhez a programmal automatikusan hozzárendelheti az adott szervizmunka árkategóriája szerinti ártételeket.
- A programmal jelentéseket készíthet az egyes szervizár-kategóriák jövedelmezőségéről, és megállapíthatja, melyek a felesleges vagy nem jövedelmező árkategóriák.

Szervizrendelések nyilvántartása

- Rögzítheti az értékesítés utáni problémákat, például a szervizelési és javítási igényeket, valamint a szervizrendeléseket.
- Automatikusan generálhat a szervizszerződés feltételeit kielégítő szervizrendeléseket.
- Rögzítheti az ügyfélszolgálatról vagy a műhelyből érkezett fontos információkat.
- Eseti és egyedi szervizrendeléseket készíthet.
- Menet közben viheti fel az új ügyfeleket és szervizcikkeket.
- Nyilvántarthatja az ügyfeleknek kikölcsönzött eszközöket.
- A Szervizrendelési naplóban megnézheti az összes korábbi szervizáránlatot és szervizrendelést.

Összefoglaló adatlap

Szervisszerződések nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none">▪ Megállapodhat az ügyféllel a szerviztevékenységek vállalt szolgáltatási szintjében.▪ A rendszerben definiált sablonok alapján árajánlatokat és szerződéseket készíthet.▪ A programmal automatikusan elkészítheti a szerződés hosszabbítások dokumentumait és a szerződéses munkák számláit.▪ Rögzítheti és kezelheti a szerződésekhez tartozó szolgáltatási szintek, válaszdíjok és árengedmények részletes adatait.▪ A szerződésekhez rugalmas számlázást alkalmazhat.▪ Azonnal látja az egyes szerződések jövedelmezőségét.▪ Visszakeresheti a szerződések korábbi adatait, többek között a felhasznált szervizcikkeket, alkatrészeket és munkaórákat.
Munkatervezés és munkairányítás	<ul style="list-style-type: none">▪ A munkamegrendelésekhez embereket rendelhet hozzá.▪ A munkák kiadásánál figyelembe veheti a szervizszakemberek és a kiszálló szakemberek tudását és rendelkezésre állását.▪ Átfogó képet alkothat a szerviz munkaterheléséről és a feladatok rangsorolásáról.▪ Az első szinten nem megoldható problémákat gyorsan és egyszerűen továbbutalhatja magasabb szintre.
Munkaütemezés	<ul style="list-style-type: none">▪ Automatizálhatja a szervizzel összefüggő feladatokat, például az ügyfeleket automatikusan küldött elektronikus üzenetben értesítheti a munka elvégzéséről.▪ Rendszeres időközönként automatikusan ellenőriztetheti a nyitott szervizrendelések számát, és az eredményeket jelentésként kinyomtathatja.