

Een meerwaarde voor uw service

Snelle en correcte dienstverlening is het visitekaartje voor de klant. Daarom is een goed service managementsysteem onontbeerlijk. Exact heeft een Field service-oplossing ontwikkeld, gebaseerd op de webbased software van Exact e-Synergy. Hiermee beschikt u altijd over de meest actuele planning en informatie over bijvoorbeeld servicecontracten, garanties en periodiek onderhoud. Met Field Service kent u meerwaarde toe aan uw service.

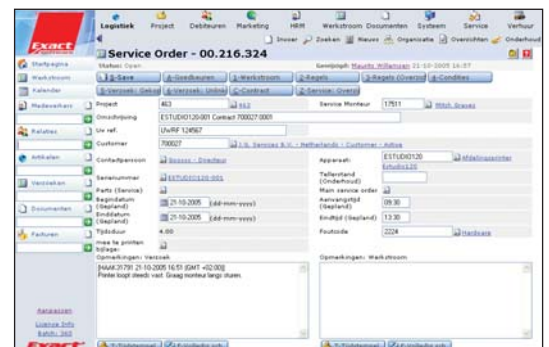
- Gedetailleerde contractinformatie
- Online documentatie
- Kennis altijd paraat
- Geïntegreerd met uw bedrijfsprocessen

Gedetailleerde contractinformatie

In een serviceovereenkomst registreert u voor welke artikelen, apparatuur of machines serviceafspraken gemaakt zijn en voor welk tarief. In Exact e-Synergy kunt u daarnaast ook per klant aangeven welke artikelen of activiteiten onder de garantie vallen en voor welke periode. Doordat de contracten in het systeem gekoppeld zijn aan de betreffende klant, kunt u ze automatisch periodiek factureren. Ook kunt u per periode aangeven welke artikelen aan de beurt zijn om in onderhoud te gaan. Hierdoor bestaat de mogelijkheid periodiek onderhoud preventief in te plannen. De planning blijft altijd actueel, waardoor u de capaciteit optimaal kunt benutten. Bovendien kunt u sneller inspringen op incidentele of onverwachte werkzaamheden. Met uitgebreide rapportagemogelijkheden in Exact e-Synergy, kunt u de uitgevoerde werkzaamheden, contractgegevens, kosten en budgetten tevens op een overzichtelijke manier inzien. En doordat het systeem webbased is kan dat altijd en overal.

Online documentatie

Documenten zoals servicecontracten, garantieformulieren, serviceorders, bonnen en facturen kunt u eenvoudig digitaal aanmaken. Door de integratie met Microsoft Office kunt u documenten en e-mails bovendien ook uploaden vanuit MS Word, MS Excel en MS Outlook. Documenten worden overzichtelijk gearchiveerd, doordat u ze in duidelijke categorieën, subcategorieën en types onderbrengt. De mogelijkheden zijn eindeloos: u deelt de categorieën volledig naar eigen inzicht in. Wanneer u de documenten aan de betreffende klant koppelt, kunnen uw servicedeskmedewerkers ze bovendien te allen tijde opvragen. Wanneer een klant bijvoorbeeld een vraag over zijn contract heeft, kan die direct beantwoord worden. Doordat niet eerst andere afdelingen geraadpleegd en archiefkasten doorzocht hoeven worden, wordt uw reactietijd een stuk sneller.



Klant- en artikelgegevens zijn gekoppeld in de serviceorder



Per klant alle documentatie en informatie voorhanden



Keyprocessor:

'Iedereen ziet nu wat er bij een klant speelt'

Keyprocessor is een technologisch vooruitstrevende organisatie. Het bedrijf ontwikkelt geheel in eigen beheer systemen en producten voor elektronische beveiliging.

“Onze helpdesk functioneert beter. De medewerkers daar kunnen met één druk op de knop zien wat voor contract de klant heeft en de servicemonteurs weten altijd direct wat er speelt op basis van de aangedragen informatie.”

Hajo Laman, financieel manager

Keyprocessor, Amsterdam
www.keyprocessor.com

Kennis altijd paraat

Met de 'werkstroomfunctionaliteit' kunt u lopende werkzaamheden eenvoudig verdelen over de verantwoordelijke medewerkers. U doet dit door een bericht - met een link naar het betreffende contract en naar de klant- naar het digitale postvak van de medewerker te zenden. Deze heeft daardoor meteen alle contractinformatie en klantgegevens bij de hand. Verder wordt vooraf automatisch gecontroleerd of met die klant al eerdere afspraken zijn gemaakt. Doordat alles digitaal wordt opgeslagen en bewaard, hebben uw medewerkers tevens altijd parate kennis over het specifieke serviceartikel voorhanden. Naast deze historie kan ook worden gekeken naar generieke productinformatie en naar eerdere serviceactiviteiten op gelijksoortige producten. Werkzaamheden worden sneller en foutloos uitgevoerd, wat de kennis-database van Exact e-Synergy tot een meerwaarde voor uw service maakt.

Geïntegreerd met uw bedrijfsprocessen

Servicewerkzaamheden worden door de servicemonteur direct in de serviceorder geregistreerd, evenals de gebruikte onderdelen en gewerkte uren. Wanneer de order betrekking heeft op een servicecontract, wordt meteen gecontroleerd of de gebruikte onderdelen en gemaakte uren binnen de garantieafspraken vallen. Wanneer dit niet het geval is worden ze automatisch gefactureerd. Tegelijkertijd worden de gebruikte onderdelen in de voorraad bijgewerkt en worden de kosten van het materiaal en de uren geboekt. Door de integratie met uw overige bedrijfsprocessen bespaart u tijd op zaken als het invoeren van de serviceobject-kaart, het invullen van losse werkbonnen en de eventuele facturering naar de klant.

Geïnteresseerd?

Deze factsheet beschrijft de wijze waarop Exact u kan ondersteunen bij het optimaliseren van uw serviceproces. Daarnaast biedt Exact oplossingen voor HRM-, CRM-, retail-, alsmede logistieke en financiële vraagstukken. Bent u hierin geïnteresseerd? Neem dan contact met ons op.

December 2005



WH5401NL01

www.exact.nl

SIMPLY EXACT.™

