



Entersoft Service Management

Φιλικό, Αποτελεσματικό, Αξίопιστο



Ενίσχυση της Ανταγωνιστικότητας

Η παροχή ποιοτικών και ανταγωνιστικών υπηρεσιών service είναι μια πολύπλοκη και απαιτητική διαδικασία στην οποία εμπλέκονται άνθρωποι, διαδικασίες, τεχνολογία, γνώση και υποδομή. Καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας είναι η διασφάλιση της ικανοποίησης του πελάτη, η ορθή διαχείριση του κόστους υπηρεσιών και οι δυνατότητες ανάπτυξης και σχεδιασμού νέων κερδοφόρων υπηρεσιών.

Η καταγραφή των αναγκών των πελατών, η παρακολούθηση, αξιολόγηση και κοστολόγηση των υφιστάμενων παρεχόμενων υπηρεσιών, παρέχουν τις απαιτούμενες πληροφορίες στην εταιρεία ώστε να βελτιστοποιεί τις λειτουργίες της, να μπορεί να αναπτύξει νέα, προστιθέμενης αξίας προϊόντα υπηρεσιών, επιτυγχάνοντας τη διαφοροποίησή της και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά της.

Η Entersoft για τις ανάγκες του Service Management, έχει αναπτύξει λύσεις που καλύπτουν όλο το φάσμα των αναγκών που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών σε:

- Λειτουργικό επίπεδο - Operations, Οργάνωση και Διαχείριση
- Τακτικό επίπεδο - Πολιτικές χρεώσεων, Δεσμεύσεων, Μετρήσεις Αποτελεσματικότητας
- Στρατηγικό επίπεδο - Διαμόρφωση νέων κερδοφόρων Προϊόντων Υπηρεσιών

Entersoft Service Management, μια πρωτοποριακή εφαρμογή Διαχείρισης Επαγγελματικών Υπηρεσιών

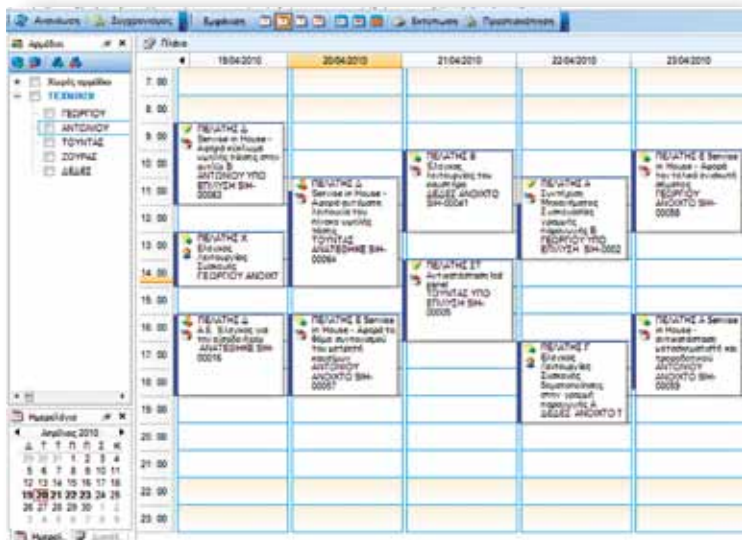
Βελτιστοποίηση Κόστους

Το Entersoft Service Management επιτρέπει τον **έλεγχο, μέτρηση και τη βελτιστοποίηση του κόστους διαχείρισης** των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η ευρύτητα των αυτοματισμών που διαθέτει συντελεί καθοριστικά σε αυτό.

Ο άψογος προγραμματισμός των τεχνικών/συμβούλων ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή τοποθέτησή τους στο χρονοδιάγραμμα των υποθέσεων προς εξυπηρέτηση, η δυνατότητα ειδοποίησης του πιο άμεσα διαθέσιμου τεχνικού/συμβούλου ακόμα και με SMS, για την αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων, συμβάλλουν τόσο στη **μείωση νεκρού χρόνου** όσο και στην **καλύτερη εξυπηρέτηση** των πελατών.

Ο προϋπολογισμός και προγραμματισμός αναπλήρωσης των αποθεμάτων ανταλλακτικών σύμφωνα με τις ανάγκες της ροής εργασίας και των αντίστοιχων χρόνων παραλαβής, διατηρούν το κατάλληλο επίπεδο στοκ, ελαχιστοποιώντας το κόστος διατήρησής του.





Ικανοποίηση του Πελάτη

Η φροντίδα του πελάτη είναι όλο και πιο σημαντική και συνδέεται άμεσα με την αντίληψη της ποιότητας της υπηρεσίας ή του προϊόντος που έχει αγοραστεί. Η ταχύτητα της προώθησης ενός αιτήματος, οι ακριβείς και ορθές απαντήσεις που λαμβάνει ο πελάτης τόσο για το αίτημά του όσο και για το χρόνο που απαιτείται για την επίλυση του, έως την τελική επίλυσή του, ολοκληρώνει την ικανοποίηση του πελάτη. Διασφαλίζει το loyalty – την πιστότητά του απέναντι στην επιχείρηση, ενώ παράλληλα φροντίζει τη «δια στόματος» φήμη της εταιρείας, ως υπεύθυνη και αξιόπιστη.

Η ευκολία ορισμού και αυτοματοποίησης διαφόρων συνδυασμών υπηρεσιών, ακόμα και ανά περίπτωση, τυποποιεί τις διαδικασίες, μειώνει δραστικά τους χρόνους ανάμεσα στα στάδια εξυπηρέτησης, διατηρώντας ωστόσο τον απαιτούμενο έλεγχο αυτών των σταδίων. Έτσι, ο οργανισμός επικεντρώνεται στη γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Το Entersoft Service Management, αυτοματοποιεί όλες τις εμπλεκόμενες διαδικασίες, από τη στιγμή της αναγγελίας ενός αιτήματος εξυπηρέτησης, τη διαχείριση και παρακολούθησή του, τη λύση του και τιμολόγησή του, έως και την αξιολόγηση της ποιότητας απόκρισης και απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ο προϋπολογισμός και προγραμματισμός αναπλήρωσης των αποθεμάτων ελαχιστοποιούν το κόστος διατήρησής του



Αύξηση Αποδοτικότητας

Ο κατάλληλος προγραμματισμός των ενεργειών που απαιτούνται, η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των εμπλεκόμενων σε όλα τα απαραίτητα στοιχεία, πελατών, υποθέσεων, σταδίων εξέλιξής τους και η ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας, αποτρέπουν την απώλεια χρόνου σε μη παραγωγικές δραστηριότητες. Η εφαρμογή φροντίζει για τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των σταδίων εξυπηρέτησης εξασφαλίζοντας την ομαλή ροή τους.

Παράλληλα η διοίκηση μπορεί να γνωρίζει τη χρήση των διαθέσιμων πόρων, σε προσωπικό και υλικά, ανά υπόθεση εξυπηρέτησης, ώστε να αξιολογεί πηγές καθυστέρησης, κόστους αλλά και ευκαιριών.

Διαχείριση Παραπόνων

Το σύστημα διαθέτει ολοκληρωμένη διαχείριση παραπόνων. Παρακολουθεί, καταγράφει και προωθεί το κάθε παράπονο ανάλογα με το είδος και την κατηγορία του, δίνει στατιστικά στοιχεία για την περαιτέρω επεξεργασία τους, ενώ προσαρμόζεται για να υποστηρίζει τις διαδικασίες ISO της εταιρείας.



Τηλεφωνική Υποστήριξη Help Desk

Διαχειρίζεται και καταγράφει όλες τις υποθέσεις υποστήριξης, κλήσεις και επικοινωνίες με όλους τους δυνατούς τρόπους, τηλέφωνο, email, fax, internet και SMS.

Διαθέτει Βάση Γνώσης θεμάτων και επιλύσεων. Παρέχει όλα τα **απαραίτητα στοιχεία των πελατών, το status και το επίπεδο υποστήριξης**, καθώς και τα ανοικτά θέματα που έχει ο κάθε πελάτης.

Παράλληλα παρέχει **πλήθος στατιστικών στοιχείων** όπως το μέσο χρόνο ανταπόκρισης και επίλυσης θεμάτων ανά πελάτη, ανά είδος, ανά τεχνικό, περιοχή, κ.ά..

Κατάσταση	Προτεραιότητα	Κατατεταμένος	Κατατεταμένος	Κατατεταμένος
Επιλυμένο	Μεταγενέστερο	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος
Επιλυμένο	Μεταγενέστερο	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος
Επιλυμένο	Μεταγενέστερο	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος
Επιλυμένο	Μεταγενέστερο	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος

Ιστορικό ανά είδος Υπόθεσης, Κατάσταση, Τεχνικό

Τηλεφωνική Υποστήριξη - Help Desk

Υπηρεσίες Διάγνωσης και Επισκευής

- Service In House
- Service On Site
- Υποστήριξη λειτουργιών για mobile συσκευές (φορητές συσκευές)
- Διαχείριση Αποθεμάτων Ανταλλακτικών

Παρεχόμενες Υπηρεσίες & Εγγυήσεις

Υπηρεσίες Συμβούλων

Συμβόλαια Παροχής Υπηρεσιών Service Level Agreements

- Όροι & τιμολογιακές πολιτικές χρεώσεων
- Τιμολόγηση υπηρεσιών βάσει όρων σύμβασης και αιτιολόγηση χρεώσεων βάσει όρων
- Τιμολόγηση πάγιων χρεώσεων και προβλέψεις χρηματορροής από συμβάσεις
- Διαχείριση κύκλου ζωής σύμβασης με ανανεώσεις & παραρτήματα

Με λειτουργίες για

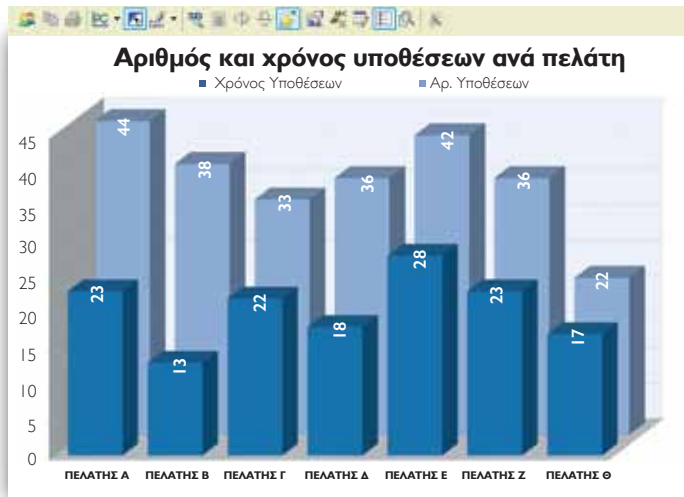
- Διαχείριση Παραπόνων
- Διαχείριση Τεχνικής Βάσης Γνώσης & Επιλύσεων
- Ανάλυση Απολογιστικών Μετρήσεων, Service Analytics

Υπηρεσίες Συμβούλων

Προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση έργων και εργασιών, παρακολούθηση εσόδων, δαπανών, πληρωμών και εισπράξεων μέσα σε μία ενιαία βάση δεδομένων για πρόσωπα, επαφές, πελάτες, προμηθευτές, στελέχη, συνεργάτες, πόρους και άλλα.

Αυτοματοποιεί τις διαδικασίες και την ροή εργασίας που ακολουθεί η εταιρεία με την ενσωμάτωση των κανόνων της στο σύστημα, επιτυγχάνοντας τον σωστό προγραμματισμό των πόρων και των εργασιών.

Οι καταχωρήσεις που αφορούν στο κάθε έργο μπορούν να λογιστικοποιούνται αυτόματα, προσφέροντας άμεση **εικόνα προβλέψεων χρηματορροής** για τη διοίκηση, ενώ το εξελιγμένο και πλούσιο **MIS reporting** εξασφαλίζει πλήρη εικόνα εξέλιξης και ολοκλήρωσης του κάθε έργου.



Υπηρεσίες Διάγνωσης & Επισκευής Service in house - Service on Site

Αυτόματος ή επιλεκτικός προγραμματισμός και ανάθεση εργασιών. Λειτουργεί σε γραφικό περιβάλλον ώστε να είναι φιλικό στη χρήση του και να διευκολύνει σημαντικά το χρονο-προγραμματισμό, τις αναθέσεις των εργασιών, τον έλεγχο του διαθέσιμου χρόνου ατόμων και ομάδων.

Η διαχείριση του τεχνικού προσωπικού γίνεται με προγραμματισμό και ανάθεση εργασιών βάσει των εξειδικεύσεων και τους πρότυπους χρόνους αποπεράτωσης ανά εργασία και περιλαμβάνει απολογισμό των εργασιών.

Με την παρακολούθηση των βλαβών ανά μηχάνημα γνωρίζει άμεσα που βρίσκεται κάθε μηχάνημα, ποιος τεχνικός το έχει αναλάβει, ποιο είναι το κόστος, τι είδους ανταλλακτικά απαιτούνται κ.λπ. Παρακολουθούνται και καταγράφονται όλες οι εργασίες service ανά μηχάνημα και σειριακό αριθμό. Η Διαχείριση Βλαβών περιλαμβάνει αρχείο πρότυπων βλαβών, τρόπων αντιμετώπισης, προϋπολογισμό κόστους αντικατάστασης, τόσο των ανταλλακτικών όσο και της εργασίας.

Διαχείριση Αποθεμάτων & Ανταλλακτικών

Παρέχει ολοκληρωμένη διαχείριση και **αυτοματοποίηση** όλων των **λειτουργιών και διαδικασιών** για τη διαχείριση των ανταλλακτικών και των συσκευών.

Τεχνικά χαρακτηριστικά, σχέδια και φωτογραφίες, συμβατότητες, εναλλακτικά ανταλλακτικά, οικονομικά στοιχεία και **διαθεσιμότητα αποθεμάτων**, αρχείο πρότυπων βλαβών και τρόποι αντιμετώπισής τους, αναλυτικές καρτέλες κινήσεων αλλά και παρακολούθησης των εγγυήσεών τους.

Υποστήριξη λειτουργιών για mobile συσκευές

Η **ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση** του πελάτη και η διαχείριση των προσφερόμενων υπηρεσιών γίνεται **από οποιοδήποτε σημείο** βρίσκεται ο εργαζόμενος, με μια φορητή συσκευή.

Η πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν στον πελάτη, συντελεί στον καλύτερο προγραμματισμό και έλεγχο, **παρέχοντας αναβαθμισμένη ποιότητα υπηρεσιών.**

Τεχνική Βάση Γνώσης & Επιλύσεων

Η δημιουργία της Βάσης Γνώσης για τα **Εγχειρίδια Service** και τις περιπτώσεις πιθανών βλαβών, η άμεση πρόσβαση ακόμα και απομακρυσμένη των τεχνικών, μειώνει τους χρόνους απόκρισης στα ζητήματα, προσφέροντας ταυτόχρονα **ταχύτερη εξυπηρέτηση.**



Συμβόλαια Παροχής Υπηρεσιών Service Level Agreements

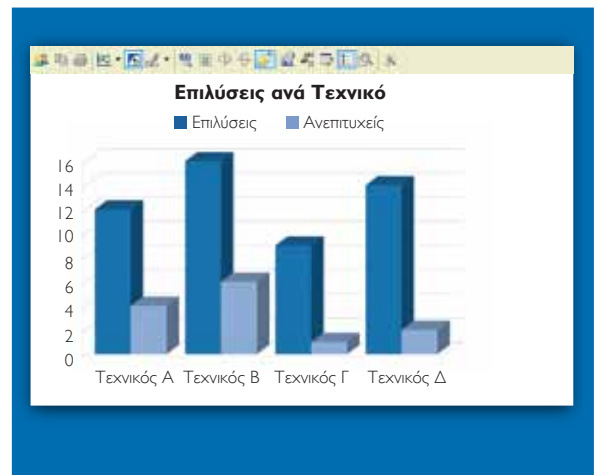
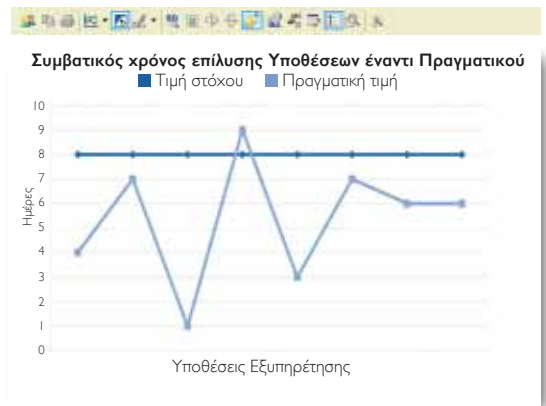
Ορίζονται, διαχειρίζονται και παρακολουθούνται οι όροι κάθε συμβολαίου για συντήρηση και υποστήριξη στους καθορισμένους χρόνους ανταπόκρισης και επίλυσης, οι αντικαταστάσεις, τα υλικά συντήρησης και ανταλλακτικά, χρονοδιαγράμματα συντήρησης, καθώς και η αξιολόγηση του συνολικού κόστους του κάθε συμβολαίου, σύμφωνα με τις τιμολογιακές πολιτικές που το διέπουν. Το σύστημα μπορεί να διακρίνει τις συμβατικές από τις εξωσυμβατικές υποθέσεις και να τις χειρίζεται ανάλογα.

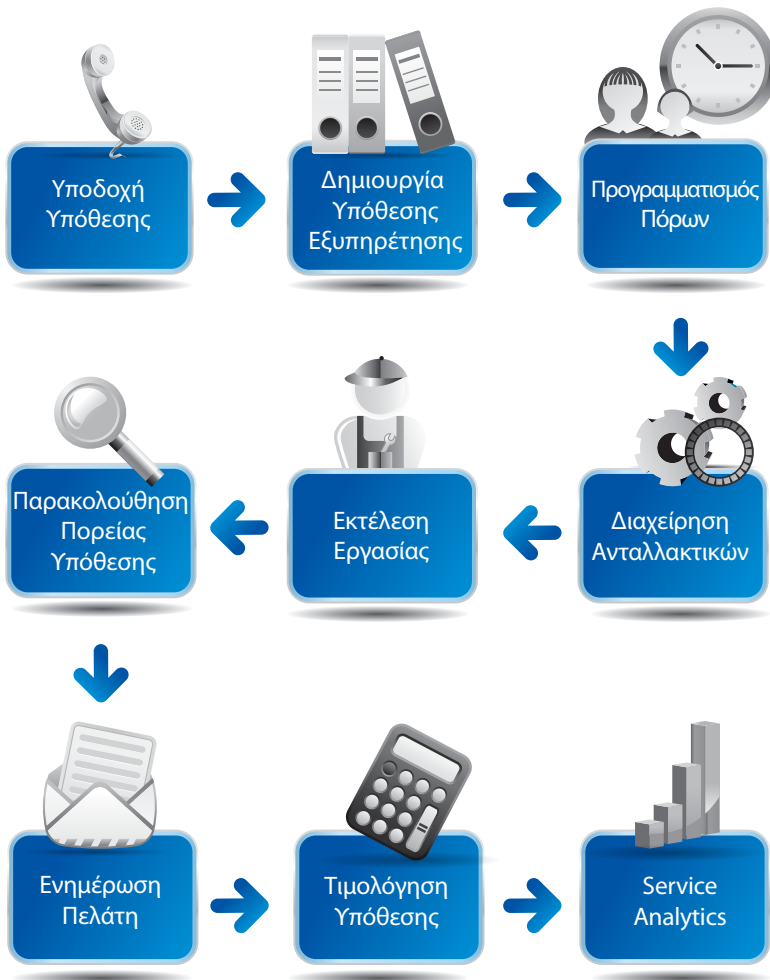
Η διάκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών που προβλέπονται από το συμβόλαιο με αυτές που δεν περιέχονται σε αυτό και η δυνατότητα επακριβούς αιτιολόγησής τους και τιμολόγησής τους, διασφαλίζει την αξιοπιστία της εταιρείας απέναντι στον πελάτη αλλά και προβλέψεις χρηματοροής για τη διοίκηση. Η ολοκληρωμένη διαχείριση των προσφερόμενων υπηρεσιών βελτιστοποιεί το κόστος τους και προσανατολίζει την επιχείρηση στην ανάπτυξη και νέων κερδοφόρων προϊόντων-υπηρεσιών.

Το σύστημα υπολογίζει με αυτόματο τρόπο τον κύκλο ζωής των συμβολαίων και μπορεί να διαχειριστεί ανανεώσεις και παραρτήματα στα υπάρχοντα συμβόλαια, σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

Το σύστημα απευθύνεται σε επιχειρήσεις που παρέχουν Υπηρεσίες Υποστήριξης:

- Συμβουλευτικών Υπηρεσιών
- Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων & Πληροφορικής
- Ηλεκτρονικών & Ηλεκτρονικών Συστημάτων
- Ηλεκτρικών Εργαλείων & Συσκευών
- Ενοικίαση Μηχανημάτων & Εξοπλισμού
- Συστημάτων Θέρμανσης, Ψύξης και Κλιματισμού
- Οικιακών & Επαγγελματικών Συσκευών
- Εξοπλισμού Ξενοδοχείων και Εστίασης
- Ιατρικού, Εργαστηριακού και Επιστημονικού εξοπλισμού
- Αυτοκινήτων, Γεωργικών και Χωματουργικών Μηχανημάτων





Entersoft Service Management

Τεχνολογικά, βασίζεται πλήρως σε αρχιτεκτονική πολλών επιπέδων, n-tier και είναι ανεπτυγμένο σε Microsoft.NET. Διαθέτει ενσωματωμένο Report Generator αλλά παρέχει και ολοκλήρωση με εφαρμογές Office.

Υποστηρίζει τη χρήση barcode σε κάθε διαδικασία και επικοινωνεί εύκολα με εξωτερικές πηγές και άλλες βάσεις δεδομένων. Συνδέεται με τηλεφωνικά κέντρα μέσω CTI και παρέχει αυτόματη επικοινωνία και ενημέρωση του πελάτη για την πορεία της υπόθεσής του με fax, email, SMS και μέσω internet, όπου ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί online ή να εισάγει ένα καινούριο αίτημα εξυπηρέτησης.

Το Entersoft Service Management είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα οργάνωσης και παρακολούθησης εργασιών εξυπηρέτησης, που αποσκοπεί στην παροχή αναβαθμισμένης ποιότητας υπηρεσιών, στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας και του κόστους, στη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας.

Καλύπτει όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης, Τηλεφωνική Υποστήριξη, Παροχή Υπηρεσιών Διάγνωσης & Επισκευών, Υπηρεσιών και Εγγυήσεων, Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών, Διαχείριση Συμβολαίων Υπηρεσιών Υποστήριξης, με ολοκληρωμένες λειτουργίες προστιθέμενης αξίας όπως, Διαχείριση Ανταλλακτικών, Διαχείριση Παραπόνων, Τεχνική Βάση Γνώσης & Επιλύσεων αλλά και πλούσια διοικητική πληροφόρηση με προηγμένα Service Analytics εργαλεία.

Μερικές επιχειρήσεις που αξιοποιούν τις λειτουργίες του Entersoft Service Management, ενισχύοντας την πελατοκεντρικότητα και την ανταγωνιστικότητά τους, είναι:

- **CPI A.E.**
- **Dixons Κωτσόβολος (DSGI)**
- **Infalex A.E. (Lexmark)**
- **INTERJET A.E.**
- **Mediterranean Nautilus A.E.**
- **Mobile Technology A.E.**
- **SCAN A.B.E.E.**
- **VServices A.E.**
- **Άλφα Πρατηρίων A.E.**
- **ΚΛΕΜΑΝ Ελλάς A.B.E.E.**



Φιλικό, Αποτελεσματικό και Αξιοπίστο

Το εξαιρετικά **ευέλικτο** και **διαμορφώσιμο** μοντέλο δημιουργίας παρεχόμενων υπηρεσιών του Entersoft Service Management, ο **ορισμός** και **δημιουργία** εξειδικευμένων και συνδυαστικών πακέτων παρεχόμενων **υπηρεσιών με πολλαπλά κριτήρια διαμόρφωσης**, όπως βαθμός κρισιμότητας, ωρών αναγγελίας, απόστασης, αποδέκτη υπηρεσίας, είναι κάποια από τα χαρακτηριστικά του που το καθιστούν φιλικό στον χρήστη, αποτελεσματικό στον πελάτη και αξιοπίστο στην επιχείρησή.



Entersoft A.E.

www.entersoft.eu

Αθήνα:

Λ. Συγγρού 362 & Ευριπίδου
GR 176 74 Καλλιθέα
T: +30.210.9525.001
F: +30.210.9575.053
info@entersoft.gr

Θεσσαλονίκη:

Αντ. Τρίτη 21
GR570 01 Πυλαία
T: +30.2310.804.840
F: +30.2310.804.845
info@entersoft.gr

Σόφια:

Mladost 4 block 459,
1st floor, BG1715 Sofia
T: +359.297.989.89
F: +359.297.539.76
info@entersoft.bg

Βουκουρέστι:

13 George Galinescu Str.,
4th floor, Bucharest
T: +40.21.230.1201
F: +40.21.230.1200
info@entersoft.ro

Service