

Krótki opis produktu SAP

Rozwiązania dla małych i średnich przedsiębiorstw

SAP Business One

Optymalizacja potencjału działu sprzedaży i usług ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia doskonałych relacji z klientami.

Aplikacja SAP® Business One zapewnia wsparcie dla usług, sprzedaży i zarządzania umowami, umożliwiając proaktywne zarządzanie kontaktami z klientem w celu osiągnięcia maksymalnych korzyści biznesowych



ZARZĄDZANIE SERWISEM ZA POMOCĄ SAP® BUSINESS ONE

ZWIĘKSZANIE ZADOWOLENIA KLIENTÓW I OPTIMALIZACJA PROCESÓW WSPARCIA

Rozwój przedsiębiorstwa i zapewnienie jego rentowności wymaga pozyskiwania nowych oraz utrzymania istniejących klientów. To sprawia, że przedsiębiorstwo musi dbać o utrzymanie wysokiego poziomu zadowolenia klientów.

Pracownicy działu obsługi klienta są twarzą przedsiębiorstwa. Podczas codziennych kontaktów z klientami potrzebują odpowiednich narzędzi, aby odpo-

wiadać na zadawane pytania oraz szybko i skutecznie rozwiązywać problemy, nie przekraczając przy tym docelowych kosztów obsługi.

Aplikacja SAP® Business One pomaga osiągnąć wszystkie te cele, umożliwiając skuteczne zarządzanie gwarancjami klienta, umowami serwisowymi i zgłoszeniami serwisowymi.

Funkcje zarządzania serwisem SAP® Business One

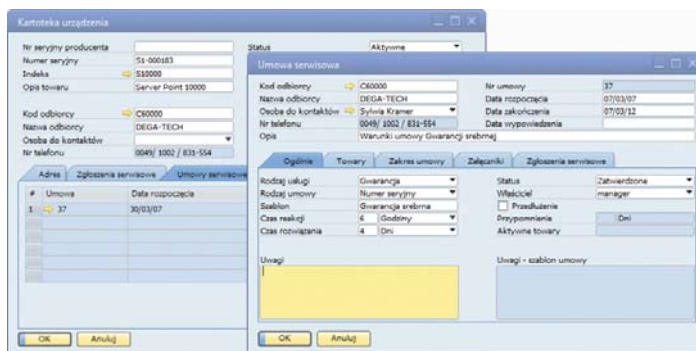
Zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi	Zarządzanie gwarancjami i umowami serwisowymi	Raporty serwisu	Elektroniczne zarządzanie obsługą klienta
Ewidencja zgłoszeń serwisowych i zarządzanie nimi	Zarządzanie informacjami dotyczącymi gwarancji i serwisu dzięki umowom i danym podstawowym urzędnika odbiorcy	Wykaz otwartych i przeterminowanych zgłoszeń serwisowych za pomocą monitora usług	Śledzenie zgłoszeń o problemach klientów od przyjęcia aż do ich rozwiązania, za pomocą opartego na kolejkach systemu etykietowania online
Korzystanie z bazy wiedzy w celu znalezienia rozwiązania problemów klientów	Tworzenie danych podstawowych urzędnika odbiorcy za pomocą dokumentów sprzedażowych, np. faktury sprzedaży lub WZ	Ocena wydajności poprzez analizę umów serwisowych i danych dotyczących zgłoszeń odbieranych przez techników	Stworzenie repozytorium wiedzy z możliwością zdalnego dostępu w celu wsparcia dla rozwiązań
Przypisywanie techników i rejonów do klientów	Definiowanie różnych kategorii do zarządzania umowami	Tworzenie alertów dla czasu oczekiwania i ilości zgłoszeń serwisowych, uaktywniających się po przekroczeniu ustalonego limitu	Bezpośredni kontakt z klientem za pośrednictwem systemu powiadomiania
Definiowanie uprawnień w celu ograniczenia niektórych komponentów usług dla użytkowników	Monitorowanie warunków umowy, przedłużenia umowy oraz czasu końca ważności dla poszczególnych pozycji	Umożliwienie technikom monitorowania własnych postępów oraz podejmowania koniecznych działań	Zarządzanie projektem poprzez tworzenie zadań i czynności odpowiadających wymaganiom klientów

Optimalizacja działań dotyczących obsługi klienta

Składnik zgłoszeń serwisowych SAP Business One umożliwia intuicyjne zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi klientów. Rejestrowane mogą być wszelkie informacje dotyczące zgłoszeń, włącznie z informacjami o kliencie, świadczonej usłudze i szczegółami zgłoszenia. Można rejestrować wszelkie podejmowane kroki podejmowane działania, takie jak zadania i spotkania, zastosowane rozwiązanie, a nawet koszty związane ze zgłoszeniem.

Istnieje możliwość utworzenia zleceń roboczych dotyczących napraw i zarządzania nimi, a SAP Business One pozwala zsynchronizować zlecenia ze zgłoszeniami serwisowymi. Aby poprawić efektywność obsługi zgłoszeń, można zdefiniować różne kolejki, np. dotyczące wsparcia technicznego, problemów dotyczących rachunkowości lub promocji sprzedażowych. Wszelkie zgłoszenia serwisowe mogą zostać skierowane do właściwego doradcy, działu lub pracownika sprzedaży. Ponadto przypisanie techników do poszczególnych klientów lub ustalenie czasu na udzielenie odpowiedzi i rozwiązanie problemu pozwala zapewnić szybkie reagowanie na zgłoszenia.

Co więcej, struktura uprawnień umożliwia zablokowanie dostępu do poszczególnych komponentów usług dla wybranych użytkowników. Dla określonego użytkownika można na przykład zablokować funkcję rejestrowania lub zmiany statusu zgłoszenia serwisowego oraz możliwość serwisu bez uprzedniego zawarcia umowy.



Rysunek 1: Karta urządzenia - stałego klienta i umowa serwisowa

Dostęp do rozpoznanych problemów poprzez bazę danych rozwiązań.

SAP Business One zapewnia bazę danych (wiedzy) rozwiązań, w której rejestrowane są odpowiedzi i informacje dotyczące rozwiązań zgłaszanych problemów, dzięki czemu można szybciej i skuteczniej reagować, poprzez selekcję pytań i rozwiązań typowych problemów. Baza danych, udostępnia przedstawicielom serwisowym dane o obciążeniu pracą działu wsparcia. Technik może na przykład połączyć istniejące już rozwiązanie z danym zgłoszeniem serwisowym lub zapisać nowe rozwiązanie, może również połączyć kilka zgłoszeń serwisowych.

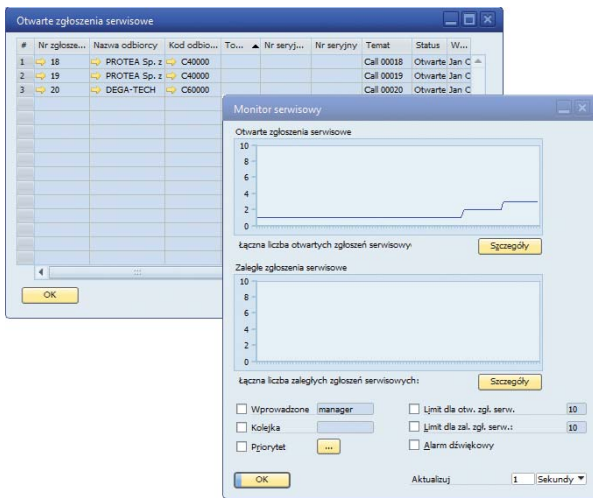
Skuteczne zarządzanie gwarancjami i umowami serwisowymi

SAP Business One pozwala zarządzać wszystkimi aspektami gwarancji klientów i cyklu życia umów serwisowych. Można również zdefiniować numery seryjne sprzedawanych jednostek oraz zarejestrować umowy serwisowe zawarte pomiędzy klientami a przedsiębiorstwem.

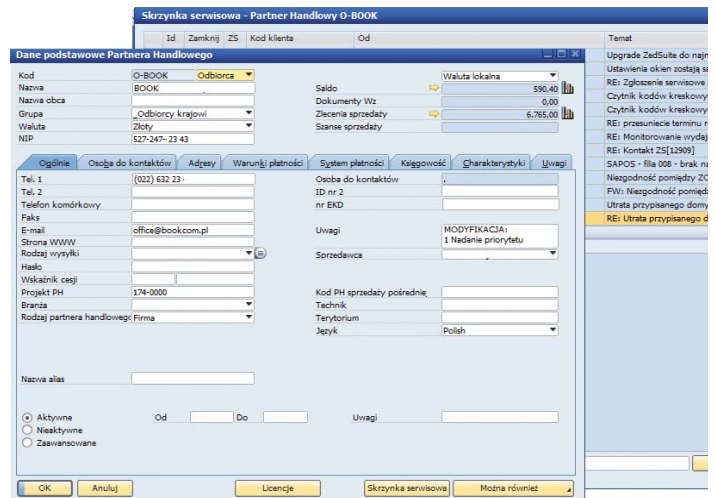
Ponadto dzięki danym podstawowym urządzenia odbiorcy można prześledzić pełną historię sprzedawanych pozycji, począwszy od dnia sprzedaży przez cały okres serwisowania. Zintegrowana funkcjonalność SAP Business One automatycznie generuje umowy serwisowe dla odpowiednich produktów po utworzeniu faktury lub WZ.

Dzięki predefiniowanym szablonom wszystkie kontrakty zostają utworzone w sposób automatyczny i znormalizowane. Umowy serwisowe mogą dotyczyć sprzedanych produktów objętych gwarancją, ale mogą też zostać utworzone osobno dla serwisowania produktów innych dostawców.

Umowa serwisowa zawiera szczegółowe informacje dotyczące danej pozycji oraz powiązanych kosztów, takich jak nakład pracy, niezbędne materiały, koszty podróży. Ponadto zawiera informacje na temat czasu trwania serwisu, a nawet sugerowanego czasu, jaki firma poświęciła na rozwiązanie problemu.



Rysunek 2: Monitor serwisowy oraz raport otwartych zgłoszeń serwisowych



Rysunek 3: System automatycznego powiadomienia – skrzynka serwisowa

Dostęp do raportów serwisu w czasie rzeczywistym

Funkcje raportowania SAP Business One umożliwiają analizę liczby i długości zgłoszeń serwisowych oraz czasu reakcji. Raporty zawierają informacje o zgłoszeniach serwisowych, według kolejki, czasie reakcji poszczególnych techników oraz o średnim czasie przetwarzania zgłoszenia. Monitor zgłoszeń serwisowych rejestruje czas oczekiwania i liczbę zgłoszeń i tworzy alerty uruchamiane w chwili przekroczenia ustalonych wartości.

Raporty umożliwiają dokonanie analizy wydajności i efektywności danego działu, pozyskanie informacji dotyczących poszczególnych umów i urządzeń, wyświetlenie własnych zgłoszeń serwisowych, ocenę postępu oraz umożliwiają podjęcie wszelkich niezbędnych działań.

Korzystanie z funkcji opartego na automatycznym systemie powiadomiania zarządzania relacjami z klientem

Dzięki opcjonalnej funkcjonalności zarządzania relacjami z klientem SAP Business One umożliwia odbiór, zarządzanie i powiadomianie o stanie zgłoszenia serwisowego. Żądanie wsparcia może zostać przesłane mailem lub za pomocą elektronicznego formularza. Członkowie grupy wsparcia mogą zalogować się zdalnie lub lokalnie w celu przypisania lub zmiany przypisania etykiet i kontaktować się z klientami za pomocą automatycznego systemu powiadomiania.

Istnieje możliwość utworzenia bazy wiedzy online, która rejestruje rozwiązania problemów dla klientów i partnerów biznesowych, odciążając tym samym dział wsparcia.

Korzyści

Dzięki narzędziom do zarządzania serwisem oferowanym przez SAP Business One można zarządzać kontaktami przedstawicieli serwisowych z klientami. Umożliwiają one dostęp do informacji dotyczących umów serwisowych, pozycji, numerów seryjnych, reklamacji i zapytań otrzymanych od klientów. SAP Business One pomaga zapewnić zadowolenie klientów dzięki skróceniu czasu reakcji na zgłoszenia serwisowe.

Dodatkowe Informacje

Więcej informacji o tym, w jaki sposób SAP Business One wspiera dział sprzedaży i serwisu, umożliwiając rozwój firmy przedsiębiorstwa i zapewnienie efektywnej obsługi klientów, można uzyskać u przedstawicieli SAP lub na stronie www.sap.pl/business_one

Podsumowanie

Optymalizacja potencjału działu sprzedaży i serwisu jest kluczowa dla utrzymania doskonałych relacji z klientami. Aplikacja SAP Business One® wspiera sprzedaż, zarządzanie umowami i umożliwia zwiększenie efektywności relacji z klientami..

Wyzwania biznesowe

- Szybkie reagowanie na zapytania klientów
- Zarządzanie kontaktami związanymi z serwisem, od klienta po partnera biznesowego
- Zapewnienie trwałego zadowolenia klienta
- Kontrola uprawnień dostępu do danych raportów dotyczących określonych usług

Najważniejsze funkcje

- **Zarządzanie serwisem** - monitorowanie i wsparcie usług serwisowych, zarządzania umowami serwisowymi, planowania serwisu, kontaktów z klientem, zapewnianie wsparcia klientom i zarządzanie szansami sprzedaży
- **Baza danych (wiedzy) rozwiązań** - zawiera rozwiązania dla różnych problemów i przypadków, umożliwiając optymalizację usług serwisowych
- **Internetowe zarządzanie relacjami z klientem** - źródła zewnętrzne mają dostęp do pytań i rozwiązań dotyczących produktów firmy i otrzymują zgłoszenia klientów dzięki systemowi etykiet
- **Zarządzanie umowami** - skuteczne zarządzanie gwarancjami i umowami serwisowymi, szybkie wprowadzanie zgłoszeń serwisowych i skrócenie czasu reakcji
- **Analiza raportów serwisowych** - sporządzanie szczegółowych raportów dotyczących liczby zgłoszeń, czasu trwania i czasu reakcji, następnie przedstawienie wyników w postaci czytelnych pozycji

Korzyści biznesowe

- **Większa efektywność działań** dzięki zautomatyzowanemu i skutecznemu zarządzaniu usługami i kontraktami
- **Wyższy poziom zadowolenia klientów** dzięki skróceniu czasu reakcji na zgłoszenia i pytania oraz zoptymalizowanym funkcjonalnościom rozwiązywania problemów.
- **Usprawnienie procesu decyzyjnego** dzięki dokładnym i aktualnym danym dotyczącym procesów sprzedaży i usług

Dodatkowe informacje

Więcej informacji można uzyskać u przedstawiciela SAP lub na naszej stronie:

www.sap.pl/business_one

SAP Polska Sp. z o.o.

ul. Wotoska 5, bud. Taurus

02-675 Warszawa

Infolinia: 00 800 491 1525

www.sap.pl

©2011 by SAP AG. Wszelkie prawa zastrzeżone.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear enterprise, SAP BusinessObjects Explorer, a także inne produkty i usługi SAP wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP AG w Niemczech i innych krajach.

Business Objects oraz logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web intelligence, Xcelsius oraz inne produkty i usługi Business Objects wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP France w USA i innych krajach.

Wszystkie pozostałe produkty i usługi są znakami towarowym odpowiednich firm. Dane zawarte w niniejszej publikacji mają jedynie charakter informacyjny. Wersje krajowe produktów mogą się różnić.

Niniejsze materiały mogą zostać zmienione bez wcześniejszego powiadomienia. Są one dostarczane przez firmę SAP AG i jej powiązane spółki („Grupa SAP”) jedynie dla celów informacyjnych, bez żadnych gwarancji; Grupa SAP nie odpowiada za błędy lub pominięcia w odniesieniu do tych materiałów. Jedyne gwarancje dotyczące produktów i usług Grupy SAP to te, które są zawarte w klauzulach gwarancyjnych dołączonych do produktów i usług; Żadne z niniejszych stwierdzeń nie powinno być uznane za wiążącą lub dodatkową gwarancję.