

Uw service op een hoger niveau

Hogere klanttevredenheid en minder servicekosten voor groothandels en fabrikanten

Uw klanten verwachten snelle, deskundige service op de producten die ze bij u afnemen. Met Exact Service Management heeft u beter inzicht in uw dienstverlening. U verkort uw responstijden én zet voor elke opdracht de juiste monteur in. Bovendien helpt u uw klanten om hun apparatuur snel weer optimaal werkend te krijgen. Zo zet u de basis neer voor een uitmuntende service. En dat komt uw winstgevendheid ten goede.

Snelle respons en self-service

Dienstverlening integreert u in uw gehele organisatie met Exact Service Management. U ondersteunt uw planners en monteurs die dagelijks onderweg zijn bij het verlenen van service. U legt zowel correctieve als preventieve servicemeldingen vast. En u beschikt over een online klantenportaal dat onafhankelijk is van werktijden. U heeft zelfs de mogelijkheid om meldingen automatisch vanuit de apparatuur te registreren. Exact biedt u een web-based omgeving waarmee u en uw klanten snel over accurate informatie kunnen beschikken.

Winstgevende servicecontracten

De producten waar u service op verleent neemt u op in de service configuratie. Op (onderdelen van) deze configuratie legt u afspraken vast in een servicecontract. Bijvoorbeeld SLA's, kortingen,

verlengde garantie op materialen of diensten en preventief onderhoud. Aan de hand van de afspraken in het servicecontract wordt gecontroleerd welke werkzaamheden wel en niet gefactureerd worden. Hierbij kunt u denken aan gewerkte uren, materialen en overige servicekosten. Ook stelt u snel, eenvoudig en consistent contracten op door gebruik te maken van standaard contracten. Voor het monitoren van de contractkosten en -inkomsten maakt u gebruik van de aanwezige KPI's. Tevens worden u en uw klanten automatisch via e-mail geïnformeerd over zaken als contractverlenging, aflopende contracten en bevestigingen van service activiteiten.

Alle reserveonderdelen en materialen bij de hand

Bij de verkoop van een service



Met Exact Service Management kunt u:

- 1 Snelle responstijden realiseren
- 2 Profiteren van winstgevende servicecontracten
- 3 Over alle reserveonderdelen en materialen beschikken
- 4 De juiste servicemonteur aan de opdracht toewijzen
- 5 Servicemonteurs in staat stellen om problemen direct de eerste keer op te lossen

= exact

And it all comes together.



artikel wordt direct een verkooporder en een installatieverzoek aangemaakt. Uw organisatie kan de installatie nu snel inplannen en voorbereiden. Via Exact Service Management controleert u of materialen voor een bepaalde opdracht beschikbaar zijn en heeft u de mogelijkheid ze direct te reserveren. Zo beschikt uw servicemonteur altijd over de juiste materialen om problemen direct de eerste keer op te lossen. Dit zorgt voor een verhoogde 'first time fix rate'. Uw klant ervaart een hoger serviceniveau en u maakt minder kosten.

De juiste monteur voor de juiste opdracht

Het inroosteren van de juiste servicemonteur voor een specifieke opdracht vereist optimaal inzicht in de beschikbaarheid, vaardigheden en aanwezige materialen. Het Service Management planbord voorziet uw planner van al deze informatie, zodat hij of zij eenvoudig de juiste monteur op de juiste opdracht kan zetten.

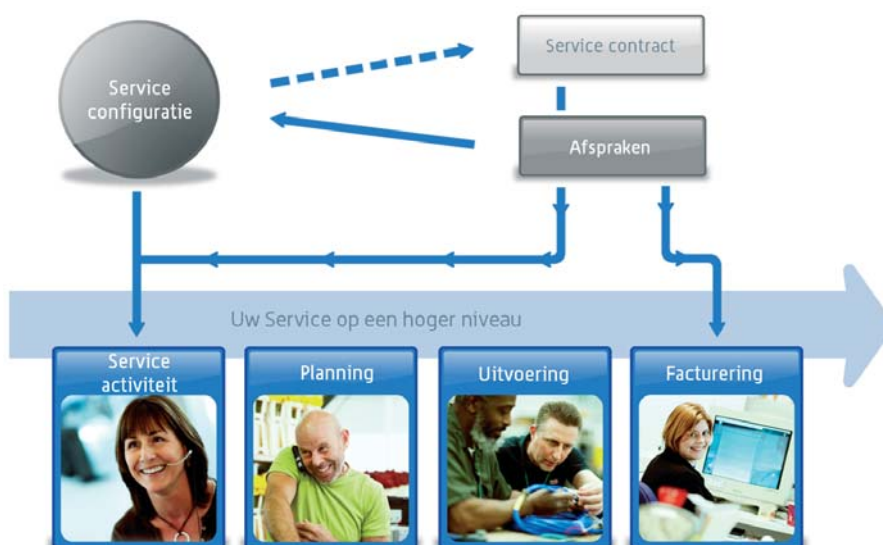
Het planbord toont alle geplande en niet-geplande activiteiten en de bijbehorende gegevens. Het enige dat u hoeft te doen, is de activiteit naar de juiste persoon en starttijd slepen en waar nodig nieuwe activiteiten toevoegen. Elke planner kan het planbord naar eigen wens aanpassen. Voor uw planner is het planbord het middelpunt waar alles om draait.

Uitblinkende monteurs dankzij online informatie

Uw servicemonteurs willen goed werk leveren. Exact Service Management helpt ze daarbij door



onderweg real-time informatie te bieden over hun planning. Ook hebben uw monteurs online de beschikking over detailinformatie zoals klanten- en apparatuurinformatie. Zo hebben zij direct het service-verleden en specifieke technische documentatie bij de hand. Uw monteur boekt ter plaatse uren en materialen in. Als de klant behoefte heeft aan aanvullende onvoorzien materialen kan de monteur direct zien wat er in het magazijn op voorraad is en een nieuwe afspraak inplannen. U kiest vervolgens of u de gespecificeerde kosten direct aan de klant doorgeeft of pas later in de factuur. Het tijdbestek tussen de servicemelding en de factuur beperkt u zo tot een minimum.



© Exact Group B.V., 2011. Alle rechten voorbehouden. Alle hierin vermelde merk- en handelsnamen behoren toe aan de respectievelijke eigenaren.

Kijk voor meer informatie op onze website: exact.nl

