

## ΠΕΡΙΛΗΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### ServiceManager 5.5



**Εγκρίθηκε από:**

SalesManager Hellas

**12 Σεπτεμβρίου 2006**

Έκδοση 4.0

Τελικό: 12-09-06

**SalesManager Hellas**

**Αθήνα , Ελλάδα**

### Πίνακας Αλλαγών

<u>Έκδοση</u>	<u>Αρ. Αρχείου</u>	<u>Ημερομηνία</u>	<u>Περιγραφή</u>	<u>Συντάκτης</u>
1.0	ΕΓΧ0003-0S	12-09-06	Τελικό	S.M.
1.1	ΕΓΧ0003-0S	12-09-06	Τελικό	S.M.
2.0	ΕΓΧ0003-0S	12-09-06	Τελικό	S.M.
3.0	ΕΓΧ0003-0S	12-09-06	Τελικό	S.M.
4.0	ΕΓΧ0003-0S	12-09-06	Τελικό	S.M.

## **Τι μπορώ να κάνω με το ServiceManager ;**

*Να έχετε πλήρη την πληροφορία αναφορικά με τους πελάτες σας*

*Να διαχειρίζεστε επαφές (πρόσωπα) μέσα σε μια επιχείρηση πελάτη*

*Να έχετε πλήρη την πληροφορία σχετικά με τις ενέργειες Τεχνικής Υποστήριξης*

*Να παρακολουθείτε και συντονίζετε το καθημερινό πρόγραμμα της ομάδας τεχνικής υποστήριξης*

*Να διατηρείτε εμπλουτισμένες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα σας*

*Να παρακολουθείτε τα συμβόλαια και τις συμβάσεις*

*Να υλοποιείτε διαδικασίες συγχώνευσης αλληλογραφίας*

*Να βλέπετε και συγχρονίζετε τα email σας με το email agent που ήδη χρησιμοποιείτε*

*Να δημιουργείτε service plans για την καλύτερη παρακολούθηση όλων των ενεργειών.*

*Να συντηρείτε ένα σύστημα αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων*

*Να οργανώνετε την ομάδα τεχνικής υποστήριξης*

*Να δημιουργείτε εύκολα και γρήγορα αναφορές και περιλήψεις*

*Να έχετε όλη την πληροφορία συνεχώς μαζί σας... σε υπολογιστή τσέπης*

## Τι μπορώ να κάνω με το ServiceManager ;



Το ServiceManager είναι ένα σύγχρονο, εξελιγμένο και ολοκληρωμένο **Σύστημα Διαχείρισης Κλίσεων Customer Service και Support** που σκοπό έχει να υποστηρίξει τις διαδικασίες Τεχνικής Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης της επιχείρησής σας. Το ServiceManager σας επιτρέπει να καλύψετε όλο τον κύκλο της διαχείρισης κλίσεων από μια επίσκεψη στον πελάτη μέχρι την χρήση ανταλλακτικών ή συνεργατών με ένα δομημένο εύκολο στην μάθηση τρόπο.

Η λύση ServiceManager 5.5 βασίζεται στο λογισμικό ανάπτυξης SMS RAD Framework πατέντα της SalesManager b.v. , λειτουργεί σε περιβάλλον Windows με σχεσιακή βάση δεδομένων MS SQL ή Oracle ή Sybase και είναι μια πλήρως ανοικτής αρχιτεκτονικής εφαρμογή. Έχει ήδη εγκατασταθεί και λειτουργήσει επιτυχώς σε περισσότερες από 600 επιχειρήσεις κάθε κλάδου στην Ευρωπαϊκή Αγορά υποστηρίζοντας πολλαπλές γλώσσες (Ολλανδικά, Αγγλικά, Ισπανικά, Ελληνικά κ.α.). Αναφέρονται ενδεικτικά οι : **Heinz, Golden Tulip, Opel, Philips, MAN, Krohne**

## Με το ServiceManager μπορείτε :

### ***Να έχετε πλήρη την πληροφορία αναφορικά με τους πελάτες σας***

Σε ένα πελάτη μπορείτε να έχετε πληροφορίες για:

- Βασικές λεπτομέρειες (ονόματα , διευθύνσεις, τηλέφωνα, fax, email, website)
- Ενέργειες (τηλεφωνικές κλήσεις, επισκέψεις, ανταποκρίσεις, συναντήσεις)
- Προϊόντα σας εγκατεστημένα στον πελάτη
- Έργα που έχουν ολοκληρωθεί
- Σχέσεις με άλλες εταιρίες (μητρικές, θυγατρικές, holding)
- Την ανάμιξη των υπαλλήλων σας με τον πελάτη (π.χ. account manager, project manager, μηχανικός)
- Έγγραφα που έχουν αποσταλεί (επιστολές, αναφορές, emails, τεχνικά εγχειρίδια)
- Τοποθεσίες (μια μεγάλη επιχείρηση μπορεί να έχει πολλές τοποθεσίες με την ίδια διεύθυνση ή πολλές διευθύνσεις ή υποκαταστήματα)
- Γνωστά προβλήματα στον Πελάτη
- Λεπτομέρειες συμβάσεων στον πελάτη καθώς και παρακολούθηση SLAs (Service Level Agreements)



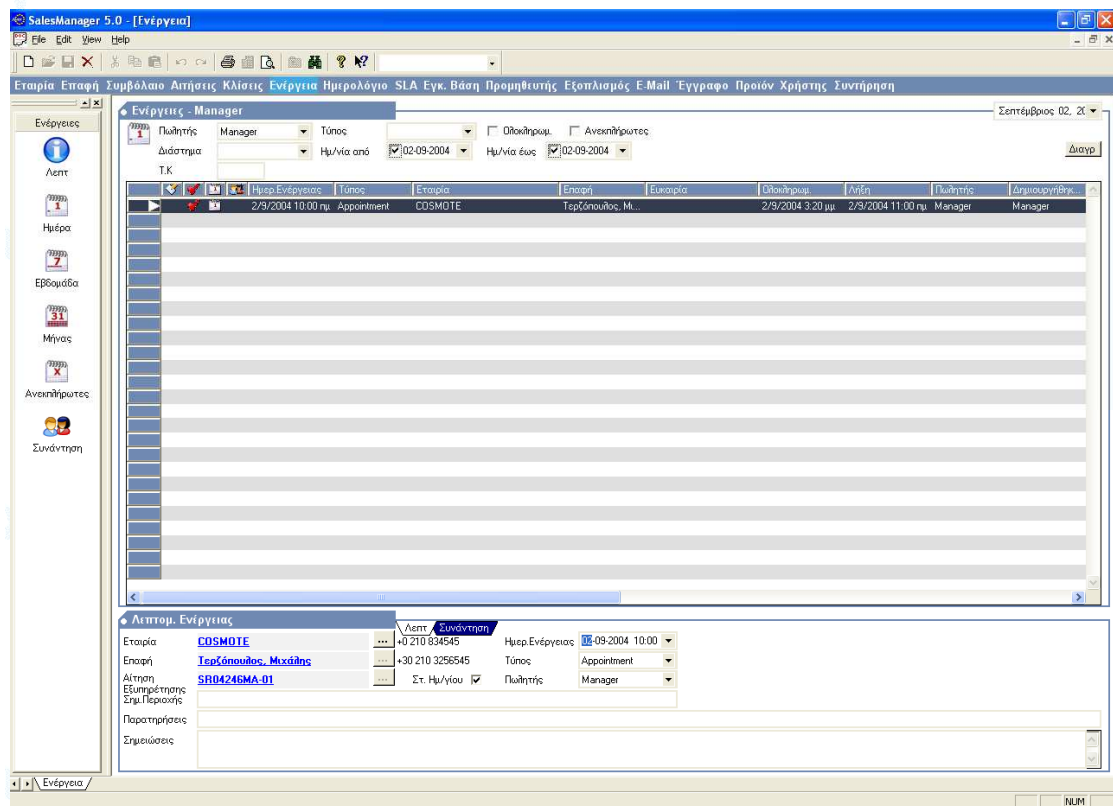
## Να διαχειρίζεστε επαφές (πρόσωπα) μέσα σε μια επιχείρηση πελάτη

Σε μια επιχείρηση πελάτη μπορείτε να έχετε πληροφορίες για:

- Την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις για τις οποίες η επαφή εργάζεται. Σημειώστε ότι για κάθε επαφή δεν απαιτείται να υπάρχει και κάποια εταιρία – μπορείτε δηλαδή να καταχωρείτε και ανεξάρτητα πρόσωπα (π.χ. ελ. επαγγελματίες, συνεργάτες κτλ).
- Εγκατεστημένα σας προϊόντα για τα οποία είναι υπεύθυνη συγκεκριμένη επαφή
- Ενέργειες που σχετίζονται με την συγκεκριμένη επαφή
- Έγγραφα που έχουν αποσταλεί σε συγκεκριμένη επαφή
- Σχέσεις της επαφής με άλλες εταιρίες (π.χ. σύμβουλος, εξωτερικός συνεργάτης κ.α.)
- Άλλες σχετικές προσωπικές πληροφορίες (email address, οικογενειακή κατάσταση, διεύθυνση σπιτιού κ.α.)

## Να έχετε πλήρη την πληροφορία σχετικά με τις ενέργειες Τεχνικής Υποστήριξης

Καταχωρίστε και παρακολουθήστε ενέργειες σχετιζόμενες με κάποιο πρόβλημα σε εγκατεστημένο προϊόν. Για παράδειγμα τηλεφωνικές κλήσεις, faxes και επιστολές, επισκέψεις μηχανικών, οδηγίες που έχουν αποσταλεί στον πελάτη, ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν. Παρακολουθήστε όλες τις ενέργειες της ομάδας τεχνικής υποστήριξης συμπεριλαμβανομένου συναντήσεων σχετιζόμενων με ενέργειες σε ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση.

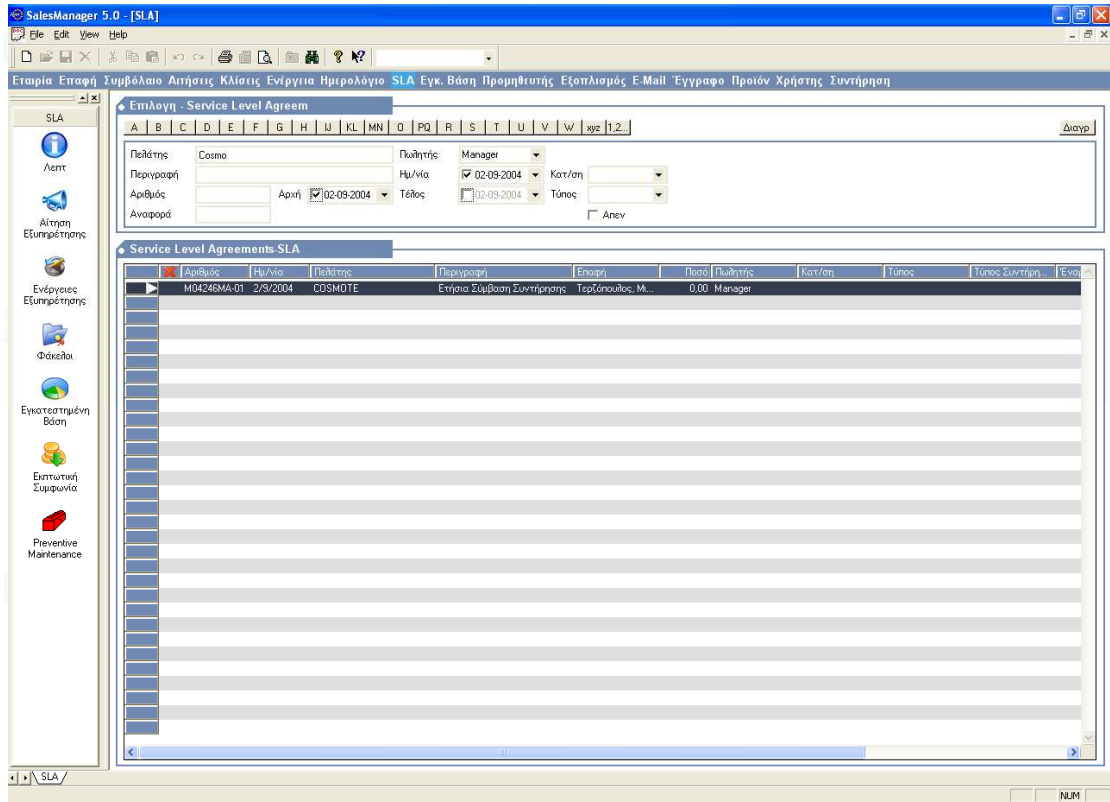


**Ενέργειες - Manager**

Ημερ. Ενέργειας	Τύπος	Εταιρία	Επαφή	Ευκαιρία	Ολοκλήρωμ.	Λήξη	Πωλητής	Διευθυντής
2/9/2004 10:00 πμ	Appointment	COSMOTE	Τερζόπουλος, Μ...		2/9/2004 3:20 μμ	2/9/2004 11:00 πμ	Manager	Manager

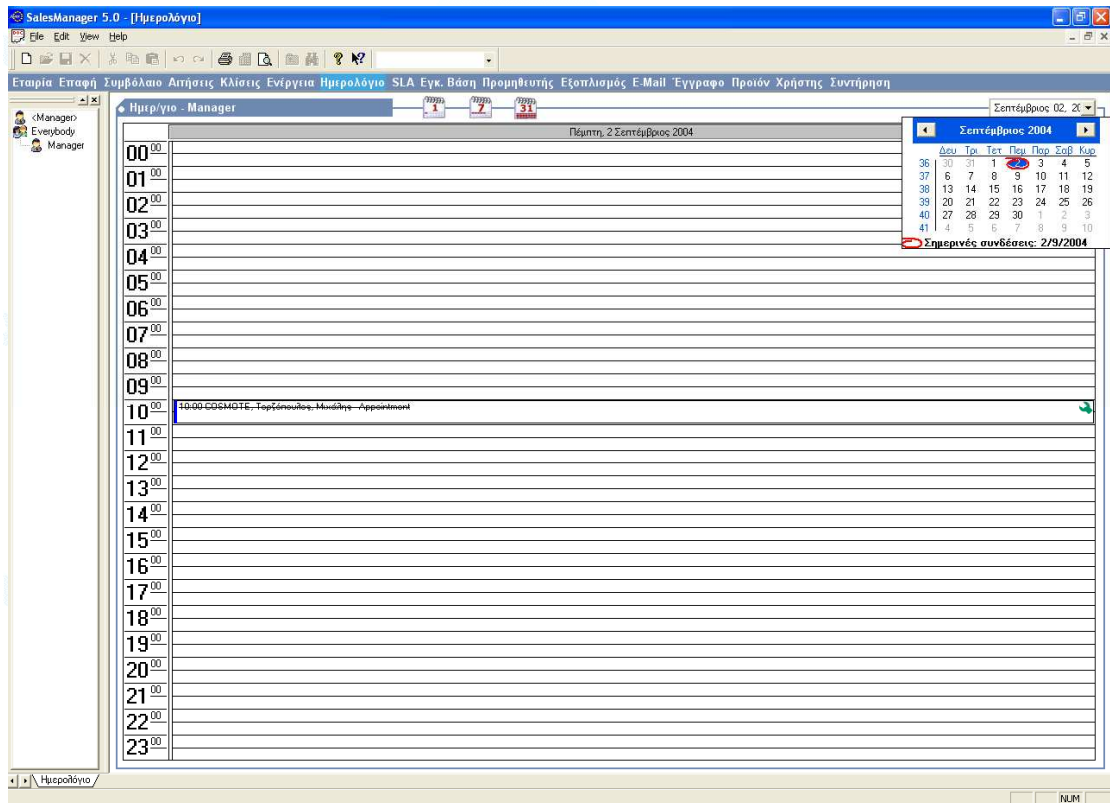
**Λεπτομ. Ενέργειας**

Εταιρία: COSMOTE | Διεύτ. Συνάντηση | Ημερ. Ενέργειας: 02-09-2004 10:00  
 Επαφή: Τερζόπουλος, Μιχάλης | Τηλ: +30 210 3256545 | Τύπος: Appointment  
 Αίτηση Εμπνευστικής Συμ.Περσικής: SR04246MA-01 | Στ. Ημ/ίου:  | Πωλητής: Manager



### **Να παρακολουθείτε και συντονίζετε το καθημερινό πρόγραμμα της ομάδας τεχνικής υποστήριξης**

- Δημιουργήστε ένα κοινό ημερολόγιο ραντεβού άμεσα προσβάσιμο σε όλους τους χρήστες.
- Κανονίστε ραντεβού για οποιονδήποτε χρήστη. (ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασής σας)
- Δημιουργήστε ραντεβού είτε για έναν χρήστη είτε για μια ομάδα χρηστών.
- Δείτε το πρόγραμμά σας σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση



### **Να διατηρείτε εμπλουτισμένες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα σας**

Εισάγετε πληροφορίες για τα προϊόντα σας. Δημιουργήστε οικογένειες προϊόντων. Εισάγετε τα διαθέσιμα αποθέματα και τα αποθέματα ασφαλείας. Δείτε ποιοι πελάτες έχουν ποια προϊόντα σε ποια έκδοση με τα αντίστοιχα serial numbers. Καταγράψτε τα προϊόντα των ανταγωνιστών σας και ποια έχουν πουληθεί σε ποιους πελάτες σας. Δημιουργήστε Γνωσιακή βάση δεδομένων με γνωστά προβλήματα ανά προϊόν και τις αντίστοιχες λύσεις τους.

### **Να παρακολουθείτε τα συμβόλαια και τις συμβάσεις**

Εισάγετε ένα σύνολο προϊόντων ή υπηρεσιών που προμηθεύετε σε κάποιον πελάτη βάση σύμβασης, μαζί με τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης. Δείτε εύκολα και γρήγορα ενέργειες, και φακέλους σχετιζόμενους με την σύμβαση. Παρακολουθήστε τους ειδικούς όρους και τις ανανεώσεις.

### **Να υλοποιείτε διαδικασίες συγχώνευσης αλληλογραφίας**

Υλοποιήστε συγχωνεύσεις αλληλογραφίας χρησιμοποιώντας προκαθορισμένα πρότυπα εγγράφων (ένα έγγραφο MS Word για παράδειγμα) τα οποία περιέχουν έτοιμο κείμενο και το ServiceManager εισάγει αυτόματα πεδία από την βάση δεδομένων. Έτσι η

αποστολή εκατοντάδων επιστολών σε διαφορετικούς παραλήπτες αλλά με προσωπικό χαρακτήρα η κάθε μία γίνεται πολύ εύκολα και γρήγορα. Μπορείτε έτσι να ενημερώσετε τους πελάτες σας για ένα γνωστό πρόβλημα και την επίλυσή του ή για την νέα έκδοση ενός προϊόντος.

### **Να βλέπετε και συγχρονίζετε τα email σας με το email agent που ήδη χρησιμοποιείτε**

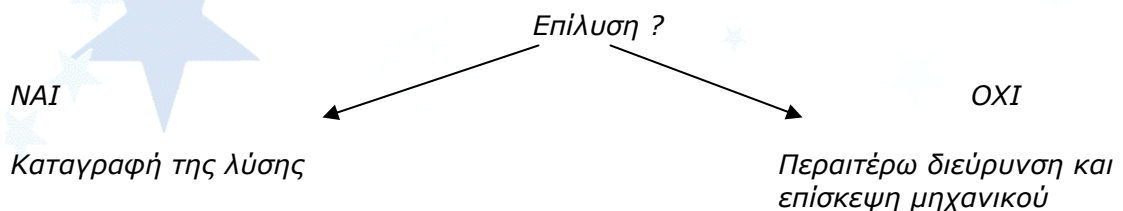
Δείτε τα περιεχόμενα των φακέλων Εισερχόμενα και Εξερχόμενα της εφαρμογής email που ήδη χρησιμοποιείτε. Για εταιρίες ή επαφές που έχουν καταχωρημένες τις διευθύνσεις email και στο ServiceManager, μπορείτε να συγχρονίσετε τα μηνύματα μεταξύ της εφαρμογής σας και του ServiceManager, καθώς επίσης και τα ραντεβού που δημιουργούνται στο Outlook και στο ServiceManager.

### **Να δημιουργείτε service plans για την καλύτερη παρακολούθηση όλων των ενεργειών.**

Το service plan είναι ένα "σύνολο ενεργειών σε σειρά" (workflow) το οποίο το συσχετίζετε μια μία επιχειρηματική λογική. Αυτές οι ενέργειες συνήθως έχουν έναν συγκεκριμένο σκοπό όπως «Αντιμετώπιση Προβλήματος Δικτύου» ή « Κρίσιμο πρόβλημα στην Παραγωγή». Δημιουργείτε μια αρχική ενέργεια και την συσχετίζετε με ένα προκαθορισμένο service plan. Όταν αυτή η ενέργεια φέρει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα τότε το service plan αυτόματα δημιουργεί την επόμενη ενέργεια βασισμένο στο αποτέλεσμα που η προηγούμενη ενέργεια έφερε. Με αυτό τον τρόπο ολοκληρώνετε μια σειρά από ενέργειες που οδηγούν σε ένα συγκεκριμένο στόχο. Π.χ.

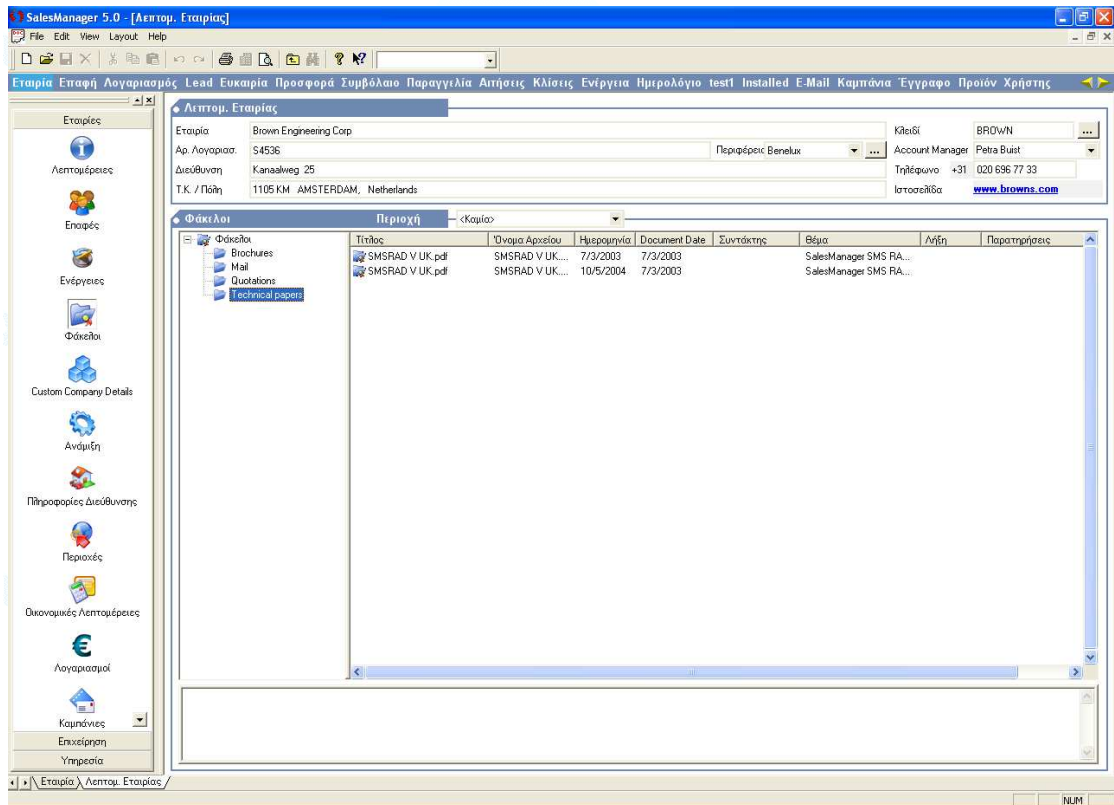
#### *Αντιμετώπιση προβλήματος δικτύου*

1. Προώθηση της κλίσης στον αρμόδιο για Δικτυακά Προβλήματα
2. Εκτύπωση της εγκατεστημένης βάσης του πελάτη
3. Αποστολή Αυτόματου email για ενημέρωση ότι το πρόβλημα είναι σε επεξεργασία
4. Τηλεφωνική επικοινωνία του μηχανικού με τον πελάτη



### **Να συντηρείτε ένα σύστημα αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων**

Δημιουργείτε ένα σύστημα αποθήκευσης εγγράφων όπως επιστολές, σημειώματα, εγχειρίδια, αναφορές, φαξ και ότι άλλο τύπο εγγράφου. Επιλέξτε ένα έγγραφο και απλά προσθέστε το στον φάκελο ενός πελάτη.

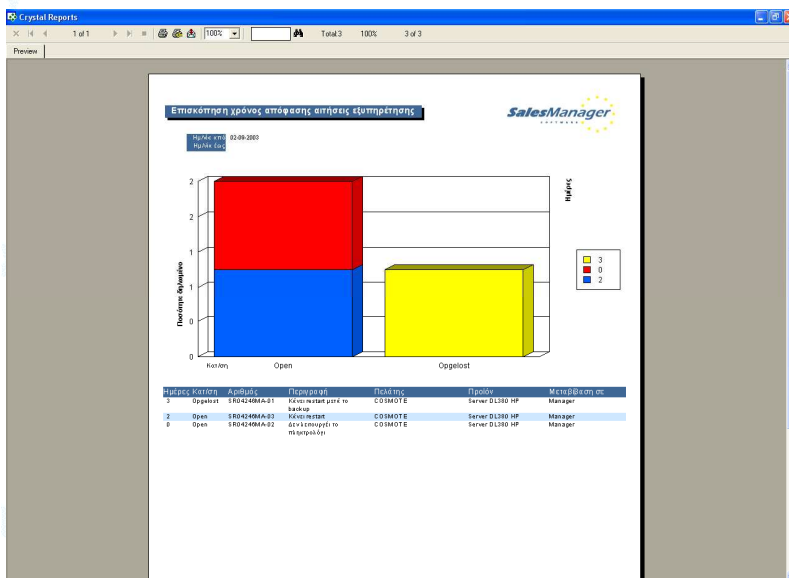
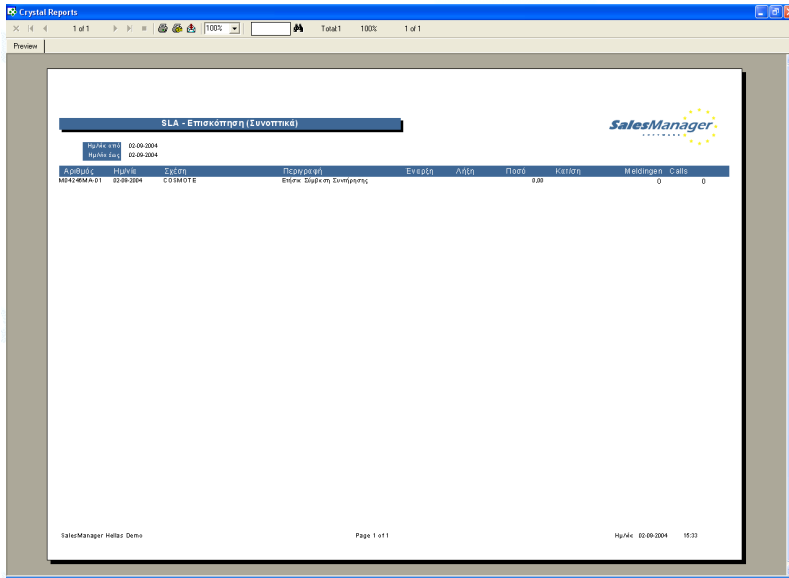


## **Να οργανώνετε την ομάδα τεχνικής υποστήριξης**

Δημιουργήστε μια ολοκληρωμένη εικόνα για την δομή της ομάδας τεχνικής υποστήριξης. Δημιουργείτε ομάδες και υποομάδες. Καθορίστε τα δικαιώματα πρόσβασης είτε των ομάδων είτε των μηχανικών. Αναθέστε ρόλους και υπευθυνότητες.

## **Να δημιουργείτε εύκολα και γρήγορα αναφορές και περιλήψεις**

Ένα προκαθορισμένο σύνολο SeaGate's® Crystal Reports εμπεριέχεται στην standard έκδοση του ServiceManager. Αυτό το σύνολο αναφορών σας επιτρέπει να δείτε και να εκτυπώσετε περιλήψεις και αναφορές των ενεργειών της εταιρίας σας, για παράδειγμα μια λίστα των ανοικτών θεμάτων ανά μηχανικό ή πελάτη, ή μια λίστα των ολοκληρωμένων θεμάτων ανά μηχανικό σε δεδομένη χρονική περίοδο. Επίσης μέσους χρόνους ανταπόκρισης ή επίλυσης κ.α.





**Να έχετε όλη την πληροφορία συνεχώς μαζί σας... σε υπολογιστή τσέπης**

Το ServiceManager 5.5 λειτουργεί με πλήρη την λειτουργικότητά του σε υπολογιστές τσέπης Pocket PC και λειτουργικό σύστημα Windows Pocket PC 2003. Έχετε έτσι την δυνατότητα να είστε συνεχώς ενήμεροι κατά την επίσκεψή σας στον πελάτη για την πλήρη του εικόνα.



Activity Date	Activity Type
23-07-03 10:00	Business Activity
22-07-03 10:00	Appointment
16-07-03 10:00	Meeting at Customer
15-07-03 10:00	Business Activity
14-07-03 10:00	Appointment
19-06-03 10:00	Appointment
19-06-03 10:00	Appointment





IPL an independent Dutch institute and part of the Government testing organization TNO, has recently brought out its yearly ( 2003 ) report on the CRM market in the Benelux

### Service Management

