

Przejmij kontrolę nad obsługą klienta i popraw jej wydajność poprzez maksymalną automatyzację działań. Wykorzystaj centrum obsługi klienta dla zgłoszeń zewnętrznych oraz tych generowanych wewnątrz Twojej firmy. Raportuj awarie i naprawy, planuj czas pracy techników. Zarządzaj magazynami części zamiennych oraz przypisuj działania do konkretnych pracowników. Monitoruj jakość usług za pomocą kwestionariuszy klienta oraz generuj szereg raportów serwisowych, w tym analizę usterek i ich rozwiązania, aby sprawdzić szybkość i efektywność obsługi Twoich klientów.

#### **Główne funkcjonalności to:**

\*Zintegrowana baza wiedzy (np. „Najczęściej zadawane pytania”), zapewnia Twoim klientom szybki kontakt oraz umożliwia oszczędzanie czasu i zwiększa transparentność Twojej firmy.

\*Wbudowane zarządzanie procesami biznesowymi (BPM) pomaga w zapewnieniu właściwej priorytetyzacji, przypisania zadań i obsługi zgłoszeń serwisowych za pomocą zautomatyzowanych procesów, w oparciu o atrybuty zgłoszenia serwisowego (np. typ zgłoszenia, problem, produkt, upływający czas). Spraw aby obsługa tych zgłoszeń była sprawna i dawała klientom satysfakcję.

\*komunikuj się z klientami za pośrednictwem portalu internetowego, poczty elektronicznej, faksu, wiadomości błyskawicznych i mediów głosowych, takich jak Skype. Dodatkowo wykorzystaj synchronizację wiadomości e-mail (bezpośrednio z Gmail’a czy Outlook’a) z odpowiednimi zgłoszeniami serwisowymi

\*Zarządzanie usługami w terenie: bezpieczny dostęp mobilny  
Usprawnij komunikację i przepływ informacji z technikami pracującymi poza firmą. Już teraz możesz przekazywać zgłoszenia serwisowe w czasie rzeczywistym (za pomocą SMS, powiadomień Google lub widgetów serwisowych) do swoich pracowników, a także śledzić na bieżąco odpowiedzi technika na zgłoszenia serwisowe. Możesz monitorować stan zgłoszenia od momentu, gdy technik terenowy wyjeżdża do klienta, a także zapewnić mobilne wsparcie w zakresie obsługi gwarancyjnej, wymiany części, załączników (np. zapisywać zdjęcia uszkodzonej części) i podpisu klienta po zamknięciu zgłoszenia (wraz ze współrzędnymi GPS). Zarządzanie usługami terenowymi jest wsparciem dla zarządzania zapasami - umożliwia automatyczne uzupełnianie zapasów, kontrolę zapotrzebowania na zakup części zamiennych i innych produktów niezbędnych dla prawidłowego procesu serwisowego.

## Aplikacja serwisowa

Kompleksowe narzędzie dla techników terenowych - zapewnia w pełni funkcjonalne rozwiązanie do skutecznego zarządzania procesami sprzedaży w terenie:

Zarządzanie połączeniami serwisowymi daje możliwość pełnego zarządzania połączeniami serwisowymi (dynamiczny BPM) w dowolnym miejscu i czasie. Technicy mogą natychmiast uzyskać dostęp do historii poprzednich zgłoszeń serwisowych (Plug & Play). Informacje w czasie rzeczywistym są wyświetlane jako wyskakujące powiadomienia dla techników. Całość przyspiesza komunikację i usprawnia działania serwisowe.

Zarządzanie zapasami w terenie obejmuje skuteczne zarządzanie zapasami w magazynach firmowych, a nawet w pojazdach techników. Wsparcie transferu zapasów pomiędzy technikami w terenie również jest w pełni zautomatyzowane.

Kontrola nad zakupami? Nic prostszego! Z Priority masz pełen wgląd w produkt – od momentu przejścia towaru od dostawcy, a także możesz łatwo kontrolować i sprawdzać zapotrzebowanie na zakup wymaganych części i produktów.

Raportowanie działań serwisowych nigdy nie było tak przejrzyste i łatwe! Priority generuje raporty wykorzystanych części, robocizny, rzeczywiście wykonanej usługi w porównaniu do planowanej i nie tylko! Zgłoszenie awarii i napraw, raport czasu trwania obsługi serwisowej, w tym automatyczne raportowanie na podstawie czasu przyjazdu i wyjazdu – automatyzują procesy kontroli i ułatwiają proces poprawiania wydajności. Dodatkowo, raporty mogą zawierać opisy napraw wraz ze zdjęciami, odczyty liczników itp. Wszystko dla łatwiejszego zarządzania!

Sprawdź czy obsługa klienta w Twojej firmie działa maksymalnie efektywnie i satysfakcjonująco. Już teraz możesz mieć wgląd w podsumowania zgłoszeń serwisowych w każdym miejscu i o każdym czasie. Nie potrzebujesz sterty papierów i – Twoi klienci mogą podpisywać dokumenty za pomocą ekranów dotykowych. Masz do nich stały dostęp, ponieważ lokalizacja zgłoszenia serwisowego i podpisany dokument są automatycznie zapisywane jako załącznik w głównym systemie. Ankiety satysfakcji klienta pozwolą ocenić zadowolenie klienta z działań Twoich pracowników.