

SAP termékismertető
SAP megoldások kis- és
közepes vállalatok számára

SAP Business One

Az értékesítési és szolgáltatási részleg potenciáljának optimalizálása kritikus fontosságú a kiváló ügyfélkapcsolatok megőrzése érdekében. Az SAP® Business One alkalmazás támogatja a szolgáltatásokat, az értékesítést és a szerződések kezelését, lehetővé téve ezzel az ügyfelekkel való kapcsolattartás proaktív kezelését a maximális üzleti haszon elérése érdekében.



SZOLGÁLTATÁS-MENEDZSMENT AZ SAP® BUSINESS ONE-NAL

AZ ÜGYFÉLELEGEDETTSÉG NÖVEDELÉSE ÉS A TÁMOGATÁSI FOLYAMATOK OPTIMALI- ZÁLÁSA

Új ügyfelek szerzése és a meglévők megtartása létfontosságú az üzleti növekedés és nyereségesség elérése érdekében. Ennek eredményeképpen a vállalatnak szüksége van arra, hogy megtartsa ügyfelei elégedettségének magas szintjét. Az ügyfélszolgálat képviselői a vállalat arcát jelentik, akikkel a piac találkozik. Az ügyfelekkel való napi szintű kapcsolattartás során szükségük van a megfelelő eszközökre a kérdések

megválaszolására, valamint a felmerülő ügyek gyors és hatékony megoldására úgy, hogy közben nem lépik túl az ügyfélszolgálat számára meghatározott költség-kereteket sem. Az SAP® Business One alkalmazás segít mind ezen célok elérésében azáltal, hogy hatékonyan kezelhetőek az ügyfeleknek nyújtott garanciák, a szolgáltatási szerződések és az ügyfélszolgálatra beérkező hívások.

Az SAP® Business One szolgáltatás-menedzsment funkciói

Szervizhívások kezelése	Garanciák és szerviz szerződések kezelése	Szolgáltatási riportok	Webes alapú ügyfélkezelés-menedzsment
A beérkező hívások kezelése és rögzítése	A garanciák és szerviz információk kezelése szerződésekkel és szerviz berendezés-törzskártyákkal	A szolgáltatás-monitor használata minden nyitott ügyfél-hívás és határidőn túli hívás kimutatására	Az ügyfelekkel kapcsolatos ügyek nyomon követése egészen azok megoldásáig a sorba rendezhető online várólista alapú ticketing rendszer segítségével
A tudás-adatbázis használata arra, hogy megoldást keresnek az ügyfelek problémáira	Ügyfél berendezés-törzskártyák elkészítése az értékesítési dokumentumok, például szállítólevelek vagy kimenő számlák segítségével	A teljesítmény értékelése a szolgáltatási szerződések és a hívási adatok elemzése révén	Távrolról is elérhető tudás-adatbázis felépítése a megoldások támogatására
Technikusok és területek kijelölése az ügyfelek számára	Különböző kategóriák megállapítása a szerződések kezelésére	Riasztások kialakítása a szerviz hívások hosszára és mennyiségére vonatkozóan a határok túllépése esetén	Az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolatfelvétel webes felületen keresztül
Jogosultságok és egyes szolgáltatás-komponensek tiltásának meghatározása az ügyfelek számára	A szerződések feltételeinek, megújításának és lejáratí idejének figyelemmel kísérése bizonyos tételek esetében	A technikusok számára lehetővé tenni saját előrehaladásuk figyelemmel kísérését és a szükséges tevékenységek elvégzését	A projektek kezelése az ügyfelek igényeinek megfelelő feladatok és tevékenységek kialakításával

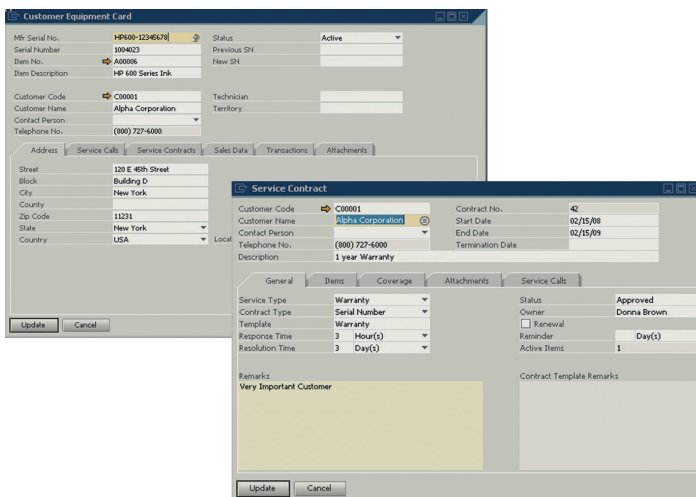
A szervizi hívások potenciáljának optimalizálása

Az SAP Business One szerviz hívás (service call) komponense segítségével intuitív módon kezelhetőek a szerviz hívások. Minden, a hívásokkal kapcsolódó információ dokumentálható, beleértve az ügyféllel, a nyújtott szolgáltatással és a bejelentett ügyel kapcsolatos információkat is. Emellett dokumentálhatóak az ügyben megtett lépések, mint például a feladatok és megbeszélések, az alkalmazott megoldás, sőt, a híváshoz kapcsolódó költségek is.

Javítási-rendelések (work order) hozhatóak létre és kezelhetőek, és az SAP Business One segítségével szinkronizálhatóak is a szerviz hívásokkal. A szerviz hívások hatékonyabb kezelése érdekében különböző sorok hozhatóak létre, például a technikai támogatásra, a számviteli ügyekre, vagy az értékesítési promóciókra vonatkozóan. Emellett minden egyes szerviz hívás elirányítható az illetékes tanácsadóhoz, részleghez, vagy értékesítési munkatárshoz. Sőt mit több, a megfelelő időben történő válaszadás elősegíthető azáltal, ha egy bizonyos munkatársat jelölnek ki az adott ügyfélhez, vagy ha meghatározott válaszadási és megoldási időket állítanak be. Emellett a jogosultsági keretrendszer lehetővé teszi, hogy bizonyos felhasználók számára letiltsanak egyes szolgáltatás-komponenseket. Például egy felhasználó számára blokkolhatják azt, hogy feljegyezze vagy megváltoztassa egy szerviz hívás státuszát, vagy hogy szolgáltatást engedélyezzen szerződés nélkül.

A már ismert ügyekhez való hozzáférés a megoldásokra vonatkozó tudás-adatbázis segítségével

Az SAP Business One által nyújtott, a megoldásokra vonatkozó tudás vagy megoldás adatbázis tartalmazza azokat az információkat, amikre gyakran szükség van a problémamegoldá-



1. ábra: Ügyfél berendezés-törzskártya és szerviz szerződés

sok során, és itt rögzülnek a gyakori ügyekre vonatkozó megoldások is. Az adatbázis révén a szerviz asszisztenseknek csupán kéznyújtásnyira van a benyújtott panaszra vonatkozó megoldás, így gyorsabban és hatékonyabban válaszolhatnak az ügyfelek hívásaira és csökkenthetik a támogatási részleg leterheltségét. Például a technikusok egy már meglévő megoldást összekapcsolhatnak egy szerviz hívással, vagy új megoldást rögzíthetnek, vagy akár egymással is összekapcsolhatnak szerviz hívásokat.

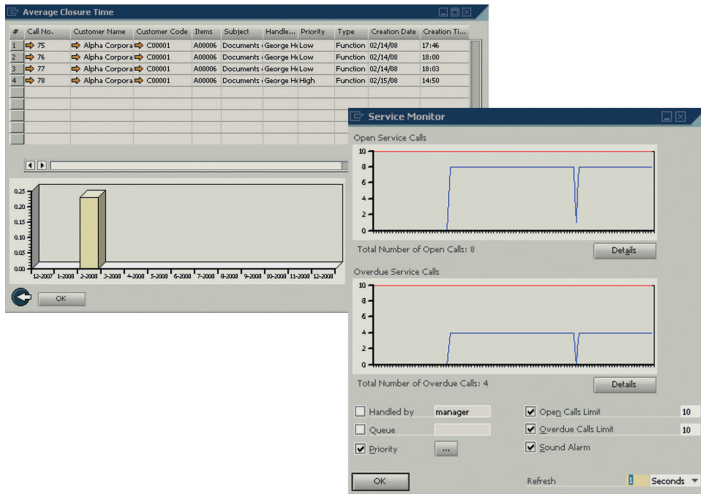
A garanciák és szolgáltatási szerződések hatékony kezelése

Az SAP Business One segítségével az ügyfeleknek nyújtott garanciák és szerviz szerződések minden egyes aspektusa kezelhető a teljes életciklusban. Sorozatszámok határozhatóak meg az értékesített egységekhez és dokumentálhatóak a vállalat és ügyfelei között aláírt szerviz szerződések. Emellett az értékesített tételek teljes története követhető az értékesítés napjától a szolgáltatási periódusban az ügyfél berendezés törzskártya segítségével. Az SAP Business One integrált funkcionalitása automatikusan generálja a szerviz szerződést a szállítólevél vagy

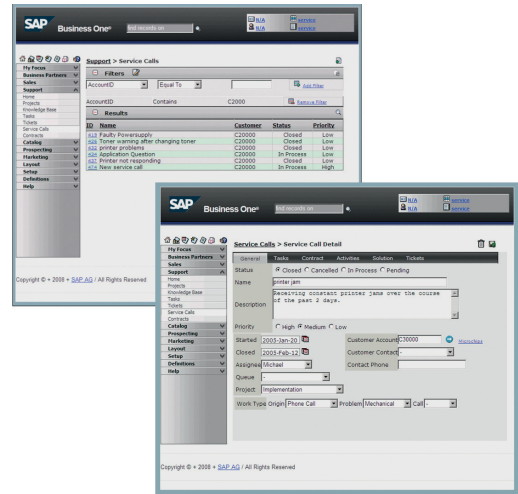
a kimenő AR (accounts receiveable) számla létrehozásakor. Az előre meghatározott sablonok használatával minden szerződés automatizált és szabványosított módon hozható létre. A szerviz szerződések vonatkozhatnak a már eladott, garanciális termékekre, de létrehozhatóak egy harmadik fél által eladott termékre nyújtott támogatási szolgáltatásra vonatkozóan is. A szerviz szerződés az adott tételre vonatkozó részletes információkat és olyan releváns költségekre vonatkozó információkat tartalmaz, mint például a befektetett munka, a szükséges alkatrészek, vagy az utazási költségek. Emellett megtalálható benne, hogy mennyi időt vett igénybe a nyújtott szolgáltatás, vagy hogy a vállalat mennyi idő alatt vállalja az adott probléma megoldását.

Valós idejű szolgáltatási riportok

Az SAP Business One riportolási tulajdonságai segítségével elemezhetőek a hívás-mennyiségek, azok időtartama és a válaszadási idők. A jelentések képesek arra, hogy kimutassák a szerviz hívásokat sorba rendezés, a kijelölt válaszadó válaszadási ideje, vagy akár az átlagos lezárási idő alapján. A szervizhívás-monitor rögzíti a hívások hosszát és mennyiségét, és riasztást hoz létre,



2. ábra: Szolgáltatás-monitor és átlagos lezárási idő riport



3. ábra: Online ticketing rendszer

ha túllépték a megszabott határértéket. Ezekkel a riportokkal elemezhető az adott részleg hatékonysága és teljesítménye, és információk tudhatóak meg a szolgáltatási szerződésekről és berendezésekről, megtekinthetők a szolgáltatási hívások, elemezhető az előrehaladás, és megtehetőek a szükségessé lépések.

Webes alapú ügyfélkapcsolat-menedzsment

Az SAP Business One opcionális, webes alapú ügyfélkapcsolat-kezelési funkcionális részét használva lehetséges a támogatási jegyek kézhezvétele, kezelése és nyomon követése az ügyfelek számára is elérhető weboldalon. A támogatási kérések e-mailben vagy webes formanyomtatványon is elküldhetőek. A támogatási csapatok tagjai bejelentkezhetnek mind helyben, mind pedig távolról a jegyek leosztására és újraosztására, aktivitások létrehozására, és az ügyfelekkel való direkt, webes kapcsolatfelvételt. Emellett kereshető online tudás-adatbázis is létrehozható, amely dokumentálja az ügyfelek és az üzleti partnerek számára az ügy megoldását, így módon könnyítve a támogatási részleg munkáját.

Az előnyök megvalósítása

Az SAP Business One szerviz-menedzsment eszközei révén kezelhető a szerviz asszisztensek és az ügyfelek közötti kapcsolat. Segítségükkel hozzáférhetőek és karbantarthatók a szerviz szerződésekre, tételekre, sorozatszámokra, ügyfél-panaszokra és érdeklődésekre vonatkozó információk. Az SAP Business One garantálja a folyamatos ügyfél-elégedettséget a szerviz és támogatási hívásokra adott gyors válaszokkal.

További információk

Amennyiben többet szeretne megtudni arról, hogyan segítheti az SAP Business One a szerviz és értékesítési szervezet munkáját az üzletmenet javítása és a hatékonyabb ügyfél-kiszolgálás érdekében, hívja az SAP képviselőjét vagy látogasson el a www.sap.hu/businessone weboldalra.

Összefoglalás

Az értékesítési és szerviz részleg munkájának optimalizálása kulcsfontosságú a kiváló ügyfélkapcsolatok megőrzésében. Az SAP Business One® alkalmazás támogatja a szervizt, az értékesítést, és a szerződések kezelését, lehetővé téve a minél hatékonyabb ügyfél-kapcsolattartást.

Üzleti kihívások

- Pontosan, határidőn belül lekezelni az ügyfelek érdeklődéseit
- Az összes, szolgáltatáshoz kötődő kapcsolattartó kezelése, az ügyfelektől kezdve az üzleti partnerekig
- Az ügyfél-elégedettség folyamatos fenntartása
- Bizonyos szolgáltatási adatokhoz és riportokhoz való hozzáférések és jogosultságok ellenőrzése

Legfontosabb tulajdonságok

- Szerviz-menedzsment: a szerviz folyamat, a szerviz szerződések kezelése, a szerviz-tervezés, az ügyfelekkel való kapcsolattartás, az ügyfél-támogatás és az értékesítési lehetőségek kezelése terén nyújtott szolgáltatások nyomon követése és támogatás nyújtása
- Megoldás-adatbázis: tartalmazza a különböző problémák és esetek megoldását, valamint a szolgáltatás racionalizálását
- Webes alapú ügyfélkapcsolat-kezelés: külső felek is megnézhetik és hozzáférhetnek a szervezet termékeire vonatkozó kérdéseket és megoldásokat, és a jegy-rendszer segítségével megkaphatják az ügyfelek egyes ügyeit
- Szerződés-kezelés: a garanciák és szolgáltatási szerződések hatékony kezelése, a szolgáltatási hívásokra adandó gyors válaszokkal
- Szerviz riportok és elemzések: részletes, a hívások mennyiségére, időtartamára és a válaszadási időkre vonatkozó riportok létrehozása, és az eredmények végrehajtható tételekké való alakítása

Üzleti előnyök

- Hatékonyabb működés az automatizált és hatékony szolgáltatási és szerződés-kezelésnek köszönhetően
- Magasabb szintű ügyfél-elégedettség az ügyfél-hívásokra és érdeklődésekre adott gyorsabb válaszok és javuló probléma-megoldási funkcionalitásnak köszönhetően
- Jobb és gyorsabb döntéshozatal az értékesítési és szolgáltatási folyamatoktól rendelkezésre álló pontos, aktuális adatoknak köszönhetően

További információk

Bővebb információért kérjük, látogasson el a www.sap.hu/businessone weboldalra.

Copyright © 2011 – SAP Hungary Kft.
Az SAP, az R/3, az SAP NetWeaver, a Duet, a PartnerEdge, a ByDesign, a Clear Enterprise, az SAP BusinessObjects Explorer és az itt említett egyéb SAP termékek és szolgáltatások, valamint azok logói az SAP AG védjegyei vagy Németországban és a világ több más országában bejegyzett márkanévei. A Business Objects és a Business Objects logó, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, XCelsius és az itt említett egyéb Business Objects termékek és szolgáltatások, valamint azok logói az SAP Franciaország védjegyei vagy bejegyzett márkanévei az Amerikai Egyesült Államokban és a világ más országaiban. Az összes többi termék és szolgáltatás neve az adott cég védjegye. Az ebben a dokumentumban foglalt adatok csak tájékoztatásul szolgálnak. A termékek országonként eltérhetnek.

Az anyagok tartalma előzetes értesítés nélkül megváltoztatható. Az anyagokat az SAP AG és leányvállalatai („az SAP Csoport”) kizárólag tájékoztatás céljából készítették, így azok nem minősülnek semmilyen garanciavállalásnak. Az SAP Csoport nem vállal felelősséget az anyagok esetleges hibáért vagy szövegkihagyásaiért. Az SAP Csoport termékeire és szolgáltatásaira érvényes garanciákat – amennyiben ilyenek fennállnak – az adott termékre illetve szolgáltatásra vonatkozó kifejezett garanciavállalási nyilatkozat ismerteti. Jelen dokumentum tartalma nem értelmezhető további garanciavállalásként.