



SalesManager Software Guide voor de Servicedesk



Introductie

Merk je dat bepaalde processen binnen jouw organisatie niet zo lekker lopen? Dan kunnen de oplossingen van SalesManager Online een uitkomst bieden.

In deze guide, speciaal voor administratie medewerkers, lichten we toe welke features voor jouw functie van belang zijn.

Bij SalesManager weten wij als geen ander dat elk bedrijf uniek is. Ketenoptimalisatie is kort gezegd het zoveel mogelijk vereenvoudigen van bedrijfsprocessen. Wij kijken naar jouw organisatie en je bestaande software landschap. Hierop ontwikkelen wij gezamenlijk een plan om de bedrijfsuitvoering te stroomlijnen.

Het SalesManager Online platform is modulair en biedt handelsbedrijven oplossingen voor CRM, ERP, administratie, procurement en servicemanagement. Zo maken wij de keten niet alleen zichtbaar, maar ook beheersbaar. Het kan dus zijn dat je binnen het pakket niet alle functies nodig hebt. Deze worden in dat geval niet ingezet, waardoor de oplossing altijd precies aansluit bij jouw wensen.

Daarnaast bevat SalesManager Online uitgebreide rapportage mogelijkheden via de inzet van Qlik. Met interactieve grafische dashboards heb je in één oogopslag een overzicht in je belangrijkste KPI's. Tevens heb je via de mobiele apps van SalesManager altijd en overal toegang tot je data.



Service Desk



SLA's

Installed Based Management

Servicemeldingen

Service Calls

Service App

Service Portal

In Service Level Agreements (SLA's), oftewel dienstovereenkomsten, staan alle afspraken over de servicegraad van de klant genoteerd. Op deze manier kunnen de klant en leverancier aan elkaars verwachting voldoen. Verder biedt SalesManager Online alle functionaliteit die nodig is voor het beheren van SLA's:

- Meerdere en verschillende SLA's tegelijkertijd af te sluiten, op zowel klant- als productniveau;
- Direct factureren op basis van de vastgelegde afspraken in de SLA;
- Klanten met één contract kunnen op een factuur de vaste maandelijkse kosten krijgen;
- Variabele kosten voor meldingen automatisch in rekening te brengen.



Service Desk



SLA's

Installed Based Management

Servicemeldingen

Service Calls

Service App

Service Portal

Installed Base Management van SalesManager Online maakt het mogelijk om verkochten apparaten eenvoudig op productniveau te registreren en te beheren. Je weet waar ze staan, wat de specificaties zijn en of er garantie op zit of dat ze onder een SLA vallen. Installed Base Management maakt het mogelijk om:

- Eigenschappen van de verkochte producten eenvoudig bij te houden;
- Automatisch (vanuit verschillende systemen) inlezen van de installed base;
- Automatisch een melding te ontvangen wanneer de garantie verloopt;
- Zelf te bepalen welke informatie per product relevant is;
- Eenvoudig en automatisch afspraken in te plannen met de klant, bijvoorbeeld periodieke afspraken.



Service Desk



SLA's
Installed Based Management
Servicemeldingen
Service Calls
Service App
Service Portal

Servicemanagement is een belangrijke basis voor de klanttevredenheid. SalesManager Online biedt de mogelijkheid om:

- Klachten, storingen en meldingen gestructureerd op te volgen;
- Te worden ingericht naar gebruik, zodat hij aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden en is geschikt voor elke servicedesk;
- Service Level Agreements (SLA's) precies op de behoefte van de klant aan te sluiten;
- Meldingen aan specifieke acties te verbinden;
- Meldingen die via de mail binnen komen te scannen op inhoud.

In een overzichtelijk scherm komen alle meldingen binnen. Deze kunnen gemakkelijk gefilterd worden. Tevens kunnen klanten via het selfservice portal eenvoudig zelf de status inzien.



Service Desk



SLA's
Installed Based Management
Servicemeldingen
Service Calls
Service App
Service Portal

Gaan je monteurs nog met papieren op pad? Dan is het tijd om over te stappen naar de Service App van SalesManager Mobile. Deze app stelt je onder andere in staat om:

- Offline uren te schrijven;
- Gebruikte materialen te registreren;
- Foto's van voor en na de klus op te nemen;
- Terplekke de klant digitaal te laten ondertekenen.

Bij een verbinding worden alle gegevens naar de server gestuurd en gesynchroniseerd met de database van SalesManager Online.

SalesManager Software

Burgemeester Haspelslaan 41

1181 NB Amstelveen

Nederland

Tel: +31(0)20 69 65 650

E-mail: info@salesmanager.nl

Site: www.salesmanager.nl

