



CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT (CSM)

Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Υποστήριξης Πελατών

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εταιρίες παροχής υπηρεσιών είναι η καταγραφή του κόστους. Συνήθως υπάρχει καταγραφή σε γενικές γραμμές και συγκεντρωτικά από αποτελέσματα του λογιστηρίου. Όμως κρίσιμες ερωτήσεις όπως ποιος πελάτης είναι ζημιογόνος, ποιο είδος υπηρεσίας αποφέρει περισσότερο, ποιος εργαζόμενος λειτουργεί παραγωγικά ή προβληματικά, δεν μπορούν να απαντηθούν και μόνο με κριτήριο την προσωπική άποψη μπορεί να γίνει κάποια προσέγγιση.

Η On Line Data προσεγγίζει τα προβλήματα αυτά και προσφέρει λύσεις για την πραγματική εικόνα και προσδιορισμό του κόστους λειτουργίας.

Το προϊόν Logistics Cost Control απευθύνεται σε ένα πλήθος εταιριών και κλάδων με διαφορετικές δραστηριότητες, αλλά ίδιο πρόβλημα.

Η εφαρμογή επιδέχεται παραμετροποίηση στις ανάγκες του Πελάτη.

Οι κεντρικοί άξονες που το κοστολόγιο διαμορφώνεται είναι ουσιαστικά οι ακόλουθοι:

- Άτομα / Εργαζόμενοι / Συνεργάτες στην Επιχείρηση
- Είδος συντήρησης, Ποιότητα συντήρησης
- Κωδικοποίηση εργασιών-τμημάτων
- Κέντρα κόστους
- Έτοιμα θέματα & Έτοιμα μηνύματα, κ.λ.π.
- Πελάτες, Καταχώρηση Εργασιών, Καταχώρηση Εκκρεμοτήτων Εργασιών.
- Αναζητήσεις με διάφορα φίλτρα.
- Διαχείριση ISO R/D MARKETING
- Προϊόντα. Κόστος (συγκεντρωτικό ανά μήνα) σε κάθε εργαζόμενο και βάρδια.
- Πάγια Έσοδα Πελάτη βάση συμβολαίων, Projects
- Ημερήσιες Εργασίες και Ενέργειες (πελάτη, είδος εργασίας, εργαζόμενος κλπ)
- CTI
- Serial Numbers - Εγγυήσεις
- Πλήθος Στατιστικών Στοιχείων
- Σύνδεση με ERP

Η συνεχής καταγραφή στο σύστημα και η δυνατότητα σύνδεσης με CTI ώστε να υπάρχει υποχρεωτική καταγραφή όλων των τηλεφωνημάτων προσφέροντας την πληροφόρηση η οποία είναι απαραίτητη και χάνεται.

Η Πληροφόρηση περιλαμβάνει:

Αποτέλεσμα και κόστος Πελάτη, Αποτέλεσμα και κόστος Περιόδου, Αποτέλεσμα και κόστος εργαζομένου Εργαζόμενου, Αποτέλεσμα και κόστος είδους εργασίας, Αποτέλεσμα και κόστος project.

Phone: 210 9700230

Fax: 210 9700390

Email: athens@onlinedata.gr

Web: www.onlinedata.gr

