

Zarządzanie reklamacjami i serwisem w programie bs4





CRM. Rozwijaj firmę. Uporządkuj sprzedaż i wiedzę o klientach.
bs4 business solutions – oprogramowanie, które daje przewagę.

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000

Spis treści

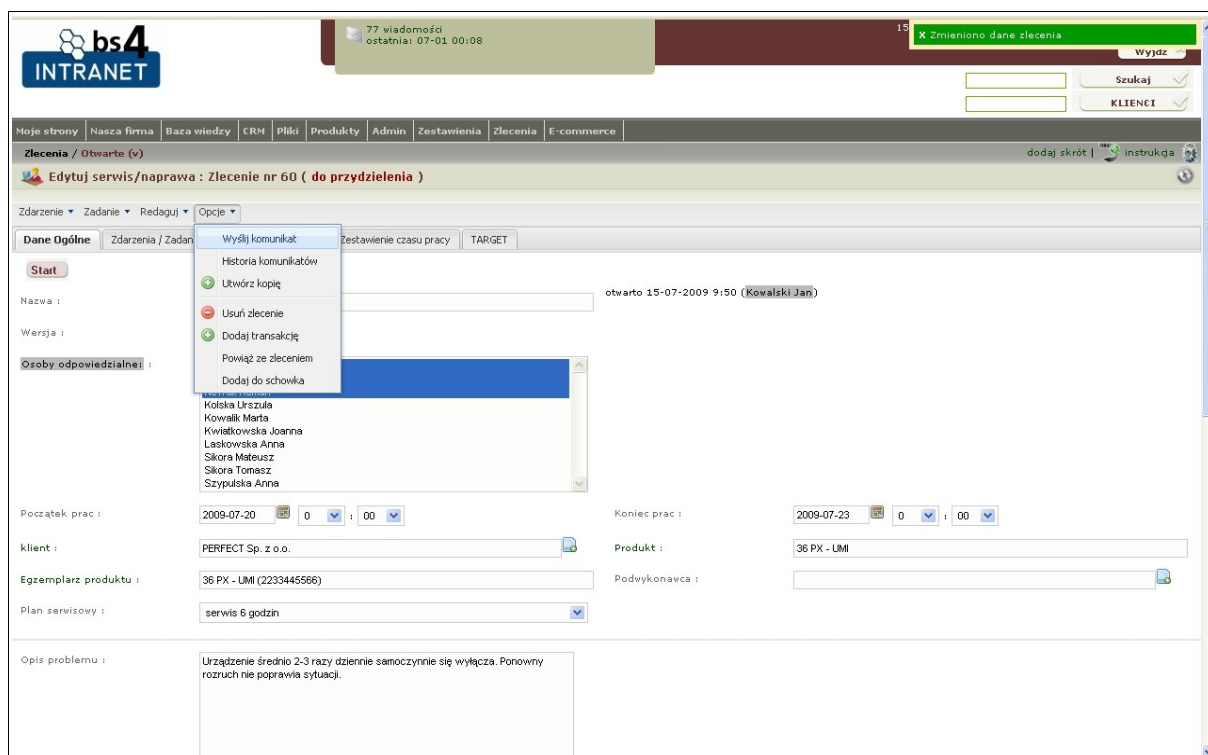
Wstęp.....	4
Podstawowe zasady pracy z programem:.....	4
Podstawowe korzyści w obszarze zarządzania serwisem po wdrożeniu oprogramowania bs4 intranet:	6
Przykładowy proces obsługi gwarancyjnej realizowany w programie bs4 intranet:.....	7
Elementy, które można konfigurować programie bs4 intranet:.....	11
Dodatkowe usprawnienia pracy w programie:.....	13
.....	13

Wstęp

Zarządzanie serwisem z uwzględnieniem wymagań SLA, jest jednym z podstawowych zastosowań oprogramowania bs4 intranet. Program pozwala ewidencjonować zlecenia serwisowe gwarancyjne i pogwarancyjne.

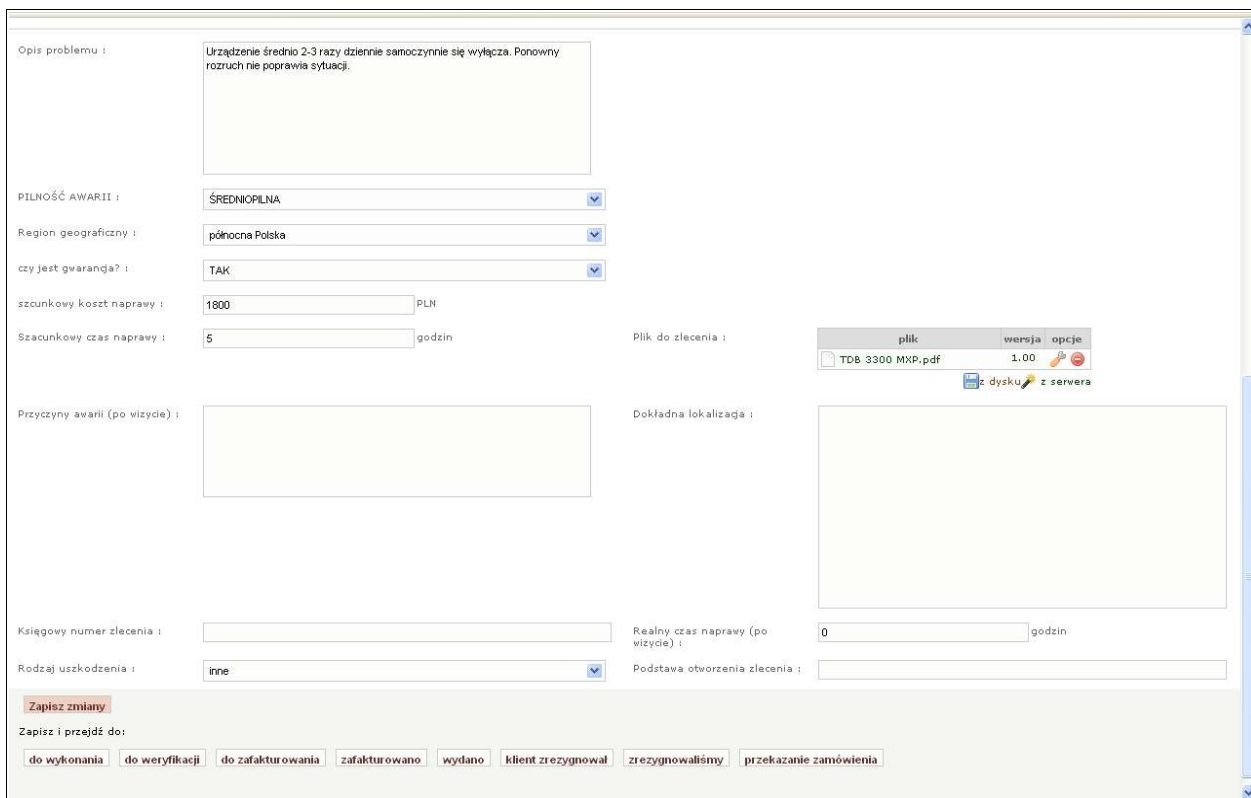
Podstawowe zasady pracy z programem:

- ✓ serwisant przyjmując zgłoszenie wypełnia zdefiniowany przez administratora w programie formularz; typowe pola formularza to: opis usterki, rodzaj naprawy (gwarancyjna/pogwarancyjna), sposób dostarczenia produktu, produkt jakiego dotyczy zlecenie itp.,
- ✓ można zdefiniować inne pola specyficzne dla działalności firmy adekwatnie do potrzeb,



Grafika nr 1 – przykładowy formularz zlecenia serwisowego

- ✓ każde zlecenie serwisowe przechodzi przez zdefiniowane etapy (np. do rozpatrzenia, do naprawy, naprawione, do rozliczenia itp.),



Opis problemu :
Urządzenie średnio 2-3 razy dziennie samoczynnie się wyłącza. Ponowny rozruch nie poprawia sytuacji.

PILNOŚĆ AWARII : ŚREDNIOPILNA

Region geograficzny : północna Polska

czy jest gwarancja? : TAK

szacunkowy koszt naprawy : 1800 PLN

Szacunkowy czas naprawy : 5 godzin

Plik do zlecenia : TDB_3300_MXP.pdf (wersja 1.00) z dysku z serwera

Przyczyny awarii (po wizycie):

Dokładna lokalizacja:

Księgowy numer zlecenia:

Rodzaj uszkodzenia : inne

Realny czas naprawy (po wizycie): 0 godzin

Podstawa otworzenia zlecenia:

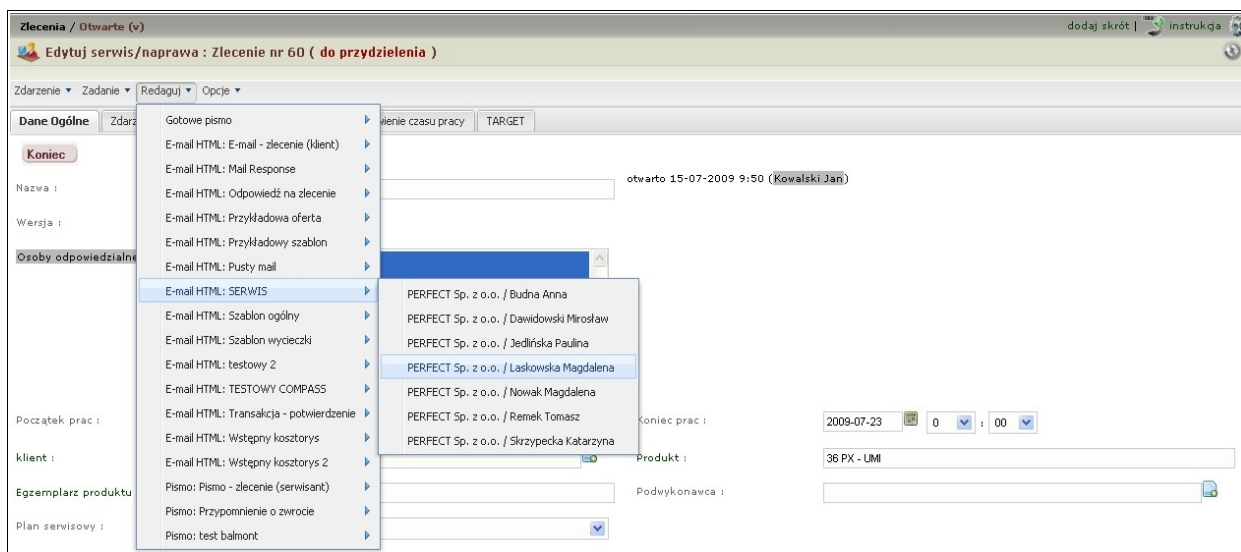
Zapisz zmiany

Zapisz i przejdź do:

do wykonania do weryfikacji do zafakturowania zafakturowano wydano klient zrezygnował zrezygnowaliśmy przekazanie zamówienia

Grafika nr 2 – przykładowy formularz zlecenia serwisowego z ukazanymi fazami zlecenia

- ✓ osoby obsługujące zlecenie w firmie, rejestrują powiązane z nim zdarzenia (np. zadzwoniono do klienta, przetestowano urządzenie itp.) oraz mogą zlecać zadania,
- ✓ w historii zleceń serwisowych widoczna jest również korespondencja e-mailowa,

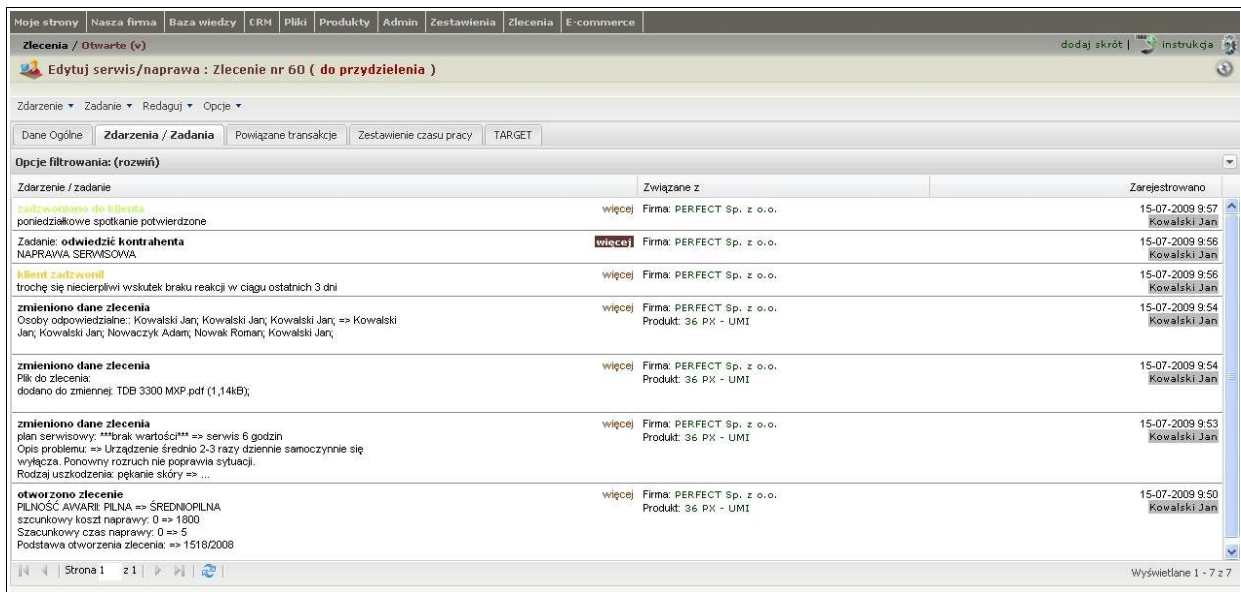


Grafika nr 3 – przykładowe szablony pism i e-maili dostępne z poziomu karty zlecenia

- ✓ program umożliwia wydruk pism z szablonu i wysyłanie e-maili związanych ze zleceniem serwisowym,
- ✓ treść pisma lub e-maila może być budowana automatycznie i zawierać dane klienta, dane produktu oraz zawartość innych pól opisujących zlecenie; w ten sposób można drukować lub wysyłać do klientów potwierdzenie naprawy, decyzje odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji itp.

Podstawowe korzyści w obszarze zarządzania serwisem po wdrożeniu oprogramowania bs4 intranet:

- ✓ szybki **podgląd aktualnie realizowanych zleceń** wraz ze wszystkimi szczegółami i **historią zdarzeń** związanych ze zleceniem,



Zdarzenie / zadanie	Związane z	Zarejestrowano
poinformowanie do klienta poniedziałkowe spotkanie potwierdzone	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o.	15-07-2009 9:57 Kowalski Jan
Zadanie: odwiedzić kontrahenta NAPRAWA SERWISOWA	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o.	15-07-2009 9:56 Kowalski Jan
brak zadzwonił trochę się niecierpliwi wskutek braku reakcji w ciągu ostatnich 3 dni	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o.	15-07-2009 9:56 Kowalski Jan
zmieniono dane zlecenia Osoby odpowiedzialne: Kowalski Jan, Kowalski Jan, Kowalski Jan, => Kowalski Jan, Kowalski Jan, Nowaczyk Adam, Nowak Roman, Kowalski Jan,	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o. Produkt: 36 PX - UMI	15-07-2009 9:54 Kowalski Jan
zmieniono dane zlecenia Plik do zlecenia: dodano do zmiennej: TDB 3300 MXP.pdf (1,14KB);	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o. Produkt: 36 PX - UMI	15-07-2009 9:54 Kowalski Jan
zmieniono dane zlecenia plan serwisowy: ""brak wartości"" => serwis 6 godzin Opis problemu: => Urządzenie średnio 2-3 razy dziennie samoczynnie się wyłącza. Ponowny rozruch nie poprawia sytuacji. Rodzaj uszkodzenia: lekkie skłony => ...	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o. Produkt: 36 PX - UMI	15-07-2009 9:53 Kowalski Jan
otworzono zlecenie PILNOŚĆ AWARIE: PILNA => ŚREDNIOPILNA szacunkowy koszt naprawy: 0 => 1800 Szacunkowy czas naprawy: 0 => 5 Podstawa utworzenia zlecenia: => 1518/2008	więcej Firma: PERFECT Sp. z o.o. Produkt: 36 PX - UMI	15-07-2009 9:50 Kowalski Jan

Grafika nr 4 – przykładowa historia zlecenia

- ✓ **automatyczne alarmy** generowane przez system w momencie zbyt długiej pracy nad danym zleceniem (ustawiane na podstawie umów SLA z poszczególnymi kontrahentami),
- ✓ dostępne **raporty ukazujące koszt** poszczególnych zleceń serwisowych,
- ✓ dostępne **raporty ukazujące awaryjność** poszczególnych urządzeń i produktów,
- ✓ przy zakupionym module dodatkowym klienci mogą składać zlecenia i sprawdzać ich status przez Internet,
- ✓ ten sam moduł może być wykorzystany do załatwiania zleceń różnych typów, np. „naprawa gwarancyjna”, „zlecenie montażu” czy też „kampania reklamowa” itp.

Przykładowy proces obsługi gwarancyjnej realizowany w programie bs4 intranet:

1. Pracownik serwisu loguje się do programu.
2. Pracownik serwisu otrzymuje e-mail od klienta ze zgłoszeniem problemu i otwiera na jego podstawie zlecenie serwisowe. Program nadaje mu numer 60.

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000

Kontrahenta Wypożyczone Nowy

» Lista produktów sprzedanych

Produkt: z opisem:

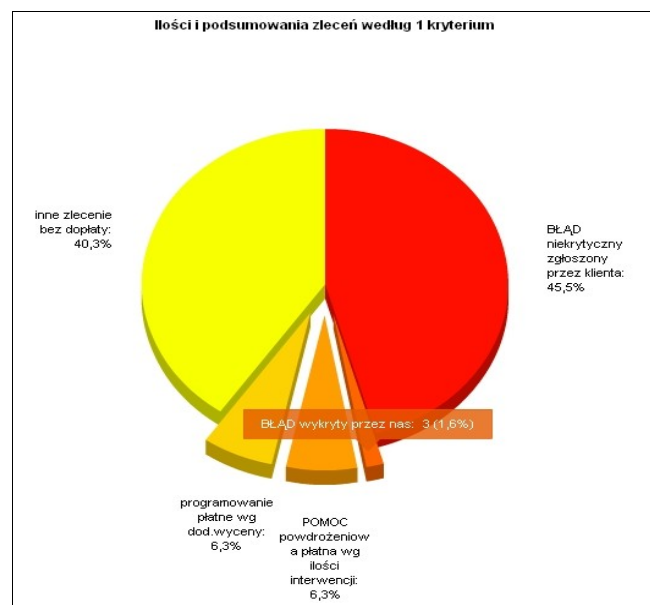
sprzedane w okresie od: do:

> Znaleziono 5 produktów. Wyświetlana strona 1 z 1.

Lp	Nazwa produktu (ilość)	Data sprzedaży	Part Number I	Rodzaj obsługi serwisowej	Plan serwisowy	Rok produkcji	Stan licznika	Nr Umowy Serwisowej
1	36 PX - UMI (1.00)	29-07-2008 8:29	6677889900	serwis indywidualny	serwis 6 godzin	2008	13500	2907/2008
2	36 PX - UMI (1.00)	14-07-2009 15:39	2233445566	serwis standardowy	serwis 24 godziny	2008	150	1518/2008
3	36 PX - UMI (1.00)	28-07-2008 22:16	3344556677	serwis standardowy	serwis 24 godziny	2008	115	1712/2008
4	43 MX (1.00)	14-07-2009 15:40	11889900	serwis rozszerzony	serwis 24 godziny	2007	23000	1040/2007
5	Metro K15 (1.00)	14-07-2009 15:40	1111	serwis standardowy	serwis 14 dni	2007	27000	2135/2007

Grafika nr 5 – przykładowa lista urządzeń zakupionych przez kontrahenta

- Pracownik serwisu dzwoni do klienta dopytać o szczegóły, wprowadza dodatkowe informacje do zlecenia. Program oblicza czas pozostający na zamknięcie zlecenia.
- Pracownik serwisu zmienia fazę zlecenia z rozpatrywanego na „do przydzielenia”.
- Koordinator serwisu widzi na stronie startowej nowe zlecenie numer 60 w fazie „do przydzielenia”.



Grafika nr 6 – przykładowy wykres struktury zleceń

- Koordinator serwisu wchodzi w szczegóły zlecenia i sprawdza jego historię.
- Koordinator przydziela serwisanta terenowego do zlecenia i zmienia fazę zlecenia na „do wykonania”.



77 wiadomość ostatnia: 07-01 00:08 15 lipca 2009 | Jan Kowalski / BS4 Wersja Demonstracyjna

INTRANET Szukaj KLIENCI

Moje strony Nasza firma Baza wiedzy CRM Pliki Produkty Admin Zestawienia Zlecenia E-commerce

Zestawienia / Raporty Instrukcja

Nad czym pracuje pracownik (1084)

Pracownik: Kowalski Jan; Data rozpoczęcia pracy: dzisiaj(>=15-07-2009 0:00 i <15-07-2009 23:59); Suma zarejestrowanego już czasu; Faza zlecenia; szcuknowy koszt naprawy; Szacunkowy czas naprawy;

Znaleziono 2 wiersze. Wyświetlana strona 1 z 1.

Lp.	Zlecenie	Początek pracy	Koniec pracy	Ilość godzin/minut pracy	Suma zarejestrowanego już czasu	Faza zlecenia	szcuknowy koszt naprawy	Szacunkowy czas naprawy
1	Zlecenie nr 61	15-07-2009 9:58	15-07-2009 10:31	0 godzin 34 minuty	0 godzin 34 minuty	do przydzielenia	1800	5
2	Zlecenie nr 54	15-07-2009 10:32	15-07-2009 10:34	0 godzin 3 minuty	0 godzin 3 minuty	do przydzielenia	0	0
Cały raport:				0 godzin 37 minut	0 godzin 37 minut		1800	5

Data wygenerowania: 15-07-2009 10:35

do Excela Wydruk do PDF Wyślij e-mailem Inny raport

Grafika nr 7 – przykładowy raport aktywności pracownika w ramach zleceń serwisowych

- Program automatycznie wysyła e-mail z powiadomieniem do klienta i serwisanta.
- Przydzielony serwisant terenowy widzi na stronie startowej zlecenia w fazie „do wykonania” uporządkowane według terminu pozostającego na zamknięcie zlecenia. Wśród zleceń widzi zlecenie numer 60.

★ **MOJE ZLECENIA SERWISOWE**

Do wykonania (3)

Zlecenie	Firma	PILNOŚĆ AWARII	Szacunkowy czas naprawy	DEADLINE
Zlecenie nr 50	AGD Adam	PILNA	8	30/07/2009
Zlecenie nr 36	PERFECT Sp. z o.o.	ŚREDNIOPILNA	5	31/07/2009
Zlecenie nr 20	PERFECT Sp. z o.o.	PILNA	4	05/08/2009

Do weryfikacji (5)

Zlecenie	Firma	PILNOŚĆ AWARII	Szacunkowy czas naprawy	DEADLINE
Zlecenie nr 37	Agro-Rami Sp. z o.o.	PILNA	6	20/07/2009
Zlecenie nr 27	PERFECT Sp. z o.o.	BARDZO PILNE	6	21/07/2009
Zlecenie nr 19	PERFECT Sp. z o.o.	BARDZO PILNE	6	22/07/2009
Zlecenie nr 18	AGD Adam	ŚREDNIOPILNA	12	23/07/2009
Zlecenie nr 11	Biznes Partner	PILNA	22	24/07/2009

Grafika nr 8 – przykładowe zestawienie zleceń serwisowych dostępne z poziomu strony startowej

- Serwisant terenowy wchodzi w szczegóły zlecenia. Drukuje z gotowego szablonu kartę zlecenia, która posłuży mu do spisania protokołu u klienta. Ze strony szczegółów zlecenia przechodzi

linkiem do kartoteki kontrahenta powiązanego ze zleceniem.

11. Serwisant terenowy w kartotece kontrahenta odczytuje dane kontaktowe klienta.
12. Serwisant terenowy umawia się telefonicznie z klientem i zapisuje notatkę w historii zlecenia.
13. Serwisant terenowy po wizycie u klienta rejestruje odpowiednie zdarzenie powiązane ze zleceniem i podcina do niego plik z zeskanowanym protokołem.
14. Serwisant terenowy zmienia fazę zlecenia na „do weryfikacji”. Od tego momentu nic już nie może edytować w zleceniu.
15. Koordynator serwisu widzi zlecenie numer 60 na stronie startowej w fazie „do weryfikacji”.
16. Koordynator serwisu przegląda szczegóły zlecenia i jego historię. Kwalifikuje naprawę u klienta jako odpłatną, wpisuje cenę zlecenia i zmienia fazę na „do zafakturowania”.

Firma	DANE PODSTAWOWE	Osoby (7)	Adresy (4)	Inne dane	DANE DODATKOWE
Zdarzenia (5/4)	FAKTURY	Zadania (77/151)	Zlecenia (20/20)	Powiązane grupy (2)	Transakcje (30/36)
Dostawy (2/2)	Wyślij pismo/e-mail	Wydruki	Produkty	Ankieta	

Opis	Zamknięte	Odrzucone
» Zestawienie: zlecenia otwarte		
Faza zlecenia:	wszystkie otwarte	Wyświetl zlecenia:
Osoby odpowiedzialne:	wszystkich	Sortuj według:
Zakres czasu:	bez ograniczenia czasowego	od:
Typ zlecenia:	serwis/naprawa	do:

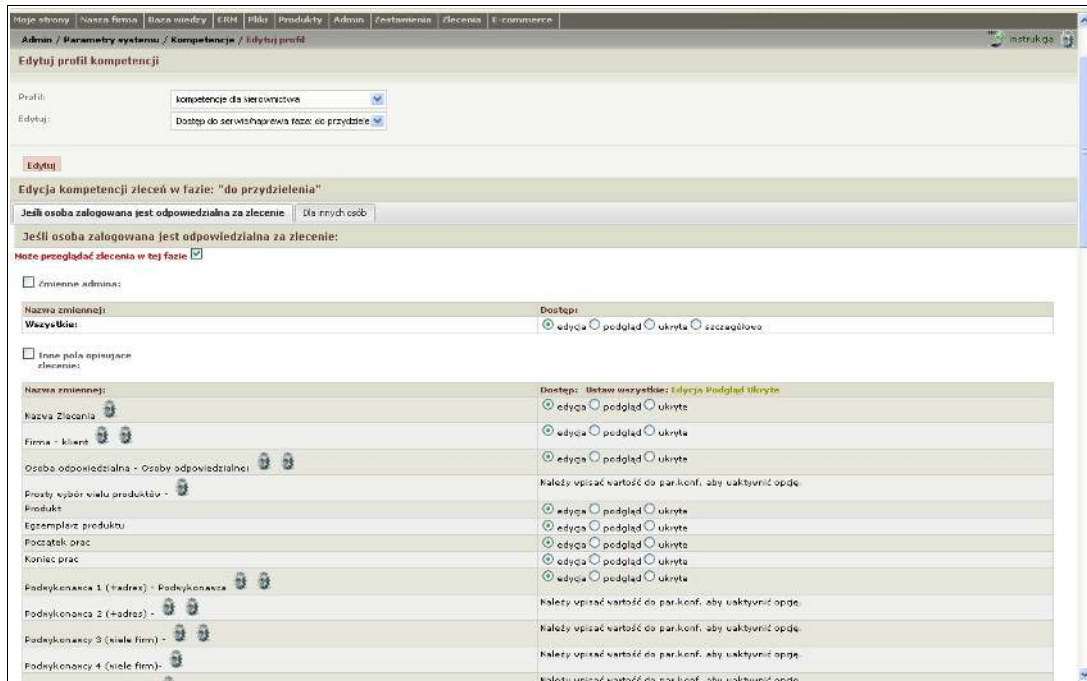
lp	Zlecenie	Typ	Zwi	Utworzono
1	Zlecenie na 31 Faza zlecenia: do przydzielenia Osoby odpowiedzialne: Kowalski Jan, Nowaczyk Adam, Nowak Roman Początek prac: 20-07-2009 0:00 Koniec prac: 23-07-2009 0:00 PILNOŚĆ AWARII: ŚREDNIOPILNA Podstawa obciążenia zlecenia: szacunkowy koszt naprawy: 1800,00 Szacunkowy czas naprawy: 5,00	Serwis/naprawa	Pro	15-07-2009 9:50 Kowalski Jan
2	Zlecenie na 31 Faza zlecenia: do przydzielenia Osoby odpowiedzialne: Kowalski Jan PILNOŚĆ AWARII: PILNA Podstawa obciążenia zlecenia: szacunkowy koszt naprawy: 0,00 Szacunkowy czas naprawy: 0,00	Serwis/naprawa	Produkt: 36 PX - UMI Egzemplarz: 36 PX - UMI (3344556677)	18-06-2009 13:29 Kowalski Jan
3	Zlecenie na 31 Faza zlecenia: wprowadzenie briefu Osoby odpowiedzialne: Kowalski Jan Podstawa obciążenia zlecenia: szacunkowy koszt naprawy: 0,00 Szacunkowy czas naprawy: 0,00	Kampania marketingowa		25-05-2009 16:41 Kowalski Jan

Grafika nr 9 – zlecenia serwisowe powiązane z danym kontrahentem w jego kartotece

17. Pracownik księgowości widzi zlecenie numer 60 na stronie startowej jako oczekujące na zafakturowanie.
18. Pracownik księgowości po wystawieniu faktury w osobnym programie fakturującym zmienia fazę zlecenia na „zamknięte”. Program automatycznie wysyła e-mail do klienta z powiadomieniem o wystawieniu faktury.

Elementy, które można konfigurować programie bs4 intranet:

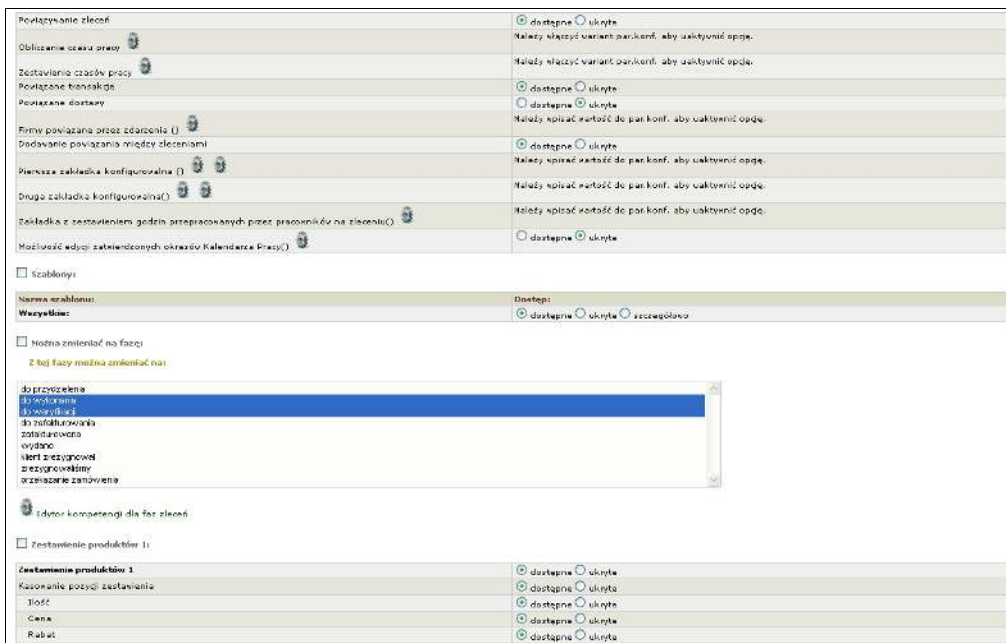
- ✓ różne **rodzaje zleceń** serwisowych (gwarancyjne, przeglądy, modernizacje.),



Tt

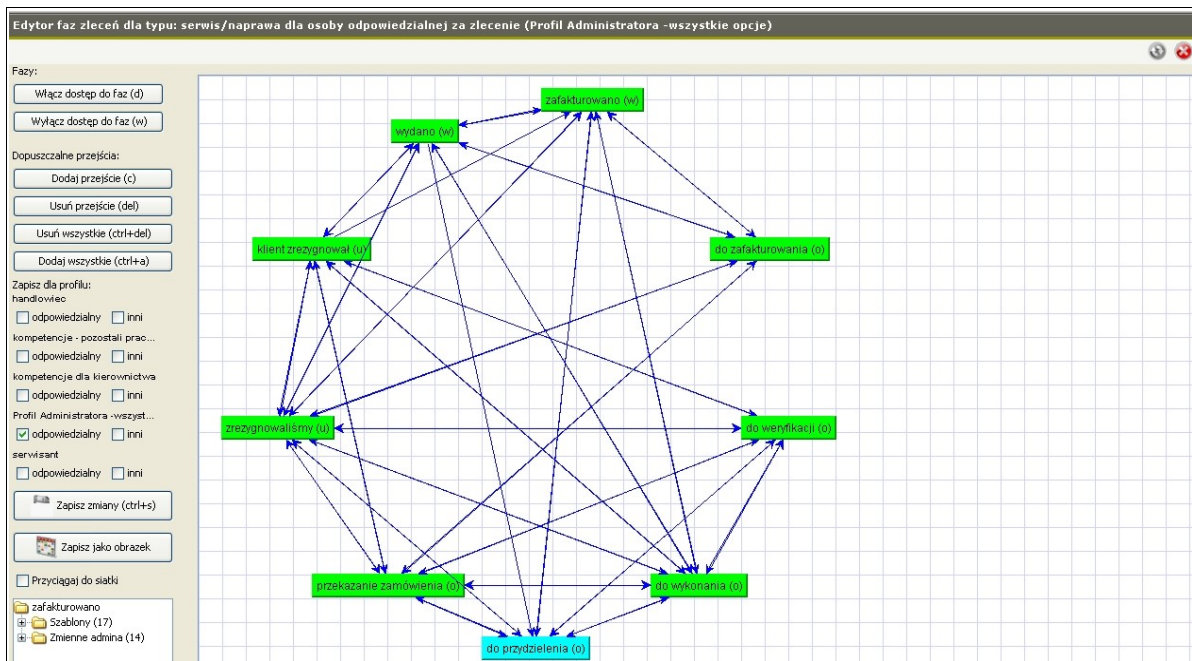
Grafika nr 10 – konfiguracja dostępu do karty zlecenia (1)

- ✓ jakie są fazy zleceń - mogą być **zdefiniowane różne fazy** zależnie od rodzaju zlecenia,
- ✓ jakie pola mają wypełniać użytkownicy w formularzu zlecenia,
- ✓ zależnie od **profilu uprawnień** użytkownika i fazy w jakiej znajduje się zlecenie mogą być **edytowalne lub widoczne inne pola** w formularzu; mogą być dostępne różne opcje i różne szablony do korespondencji z klientem,
- ✓ pracownicy mogą zmieniać fazy zleceń tylko **zgodnie z ich skonfigurowanymi uprawnieniami** wynikającymi z procedur obowiązujących w firmie,
- ✓ przy przejściach pomiędzy określonymi fazami zlecenia program może wymagać wypełnienia przez użytkownika określonych pól,
- ✓ poszczególnym pracownikom w firmie ustawiamy **na stronie startowej zestawienia zleceń** w wybranych fazach, tak aby nie przeoczyli żadnego zlecenia i wiedzieli czym się powinni w danej chwili zajmować,



Grafika nr 11 – konfiguracja dostępu do karty zlecenia (2)

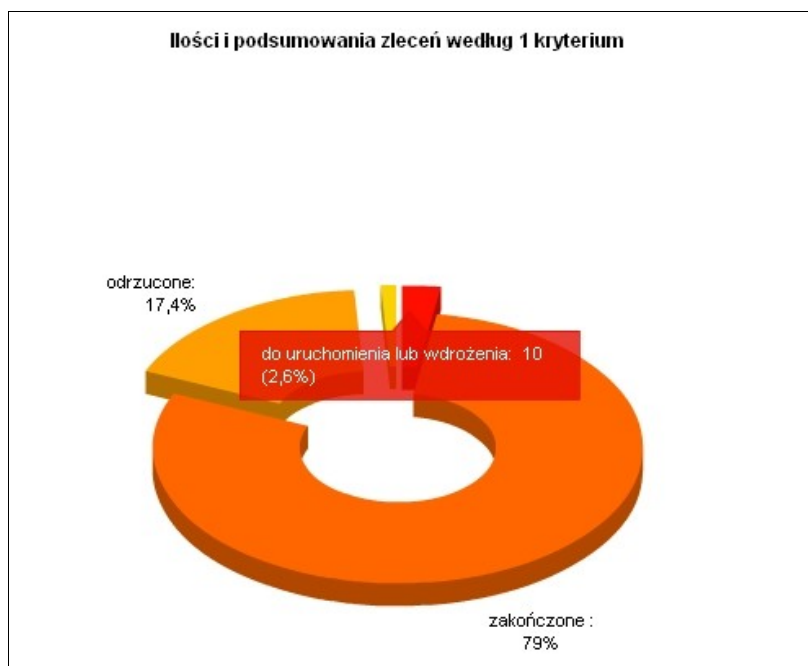
- ✓ w ramach zleceń pracownicy mogą **rejestrwać zdarzenia**; rodzaje zdarzeń (np. zadzwoniono do kontrahenta, odwiedzone kontrahenta) definiuje administrator,
- ✓ w ramach zleceń pracownicy mogą **zlecać sobie zadania**. Rodzaje zadań konfiguruje administrator.



Grafika nr 12 – edytor faz zleceń

Dodatkowe usprawnienia pracy w programie:

- ✓ program może **alarmować** pracownika lub przełożonych jeśli zlecenie jest w jakiejś fazie zbyt długo,



Grafika nr 13 – przykład raportu ukazującego strukturę zleceń wg. faz

- ✓ w powiązaniu do zlecenia pracownicy mogą wysyłać sobie **komunikaty**,
- ✓ klient może otrzymywać **automatyczne powiadomienia** e-mailowe lub SMS o zmianie statusu zlecenia, (moduł SMS)
- ✓ pracownicy obsługujący zlecenie mogą korzystać z **szablonów pism i e-maili**, które program **wypełnia automatycznie** danymi zlecenia,
- ✓ program może **automatycznie powięzywać** przychodzące e-maile klientów ze zleceniami na podstawie tematu e-maila,
- ✓ nowe zlecenia mogą być **otwierane na podstawie formularzy z Internetu** a także eksportowane do serwisu internetowego (wymagane dodatkowe programowanie).