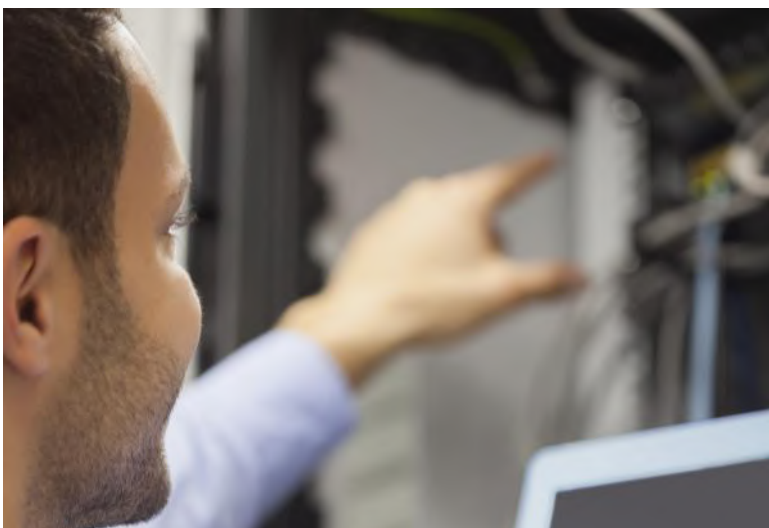




Entersoft Mobile® Service

Ταχύτερη & Αποτελεσματικότερη Επίλυση





Entersoft Mobile® Service ολοκληρώνει τη λειτουργία του Entersoft Service Management

Entersoft Service Management

Το Entersoft Service Management καλύπτει όλο το φάσμα των αναγκών που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση πελατών. Συντελεί στη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και του κόστους, στην αύξηση της αποδοτικότητας του οργανισμού, στην ανάπτυξη νέων, προστιθέμενης αξίας προϊόντων υπηρεσιών συμβάλλοντας στην διαφοροποίηση και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

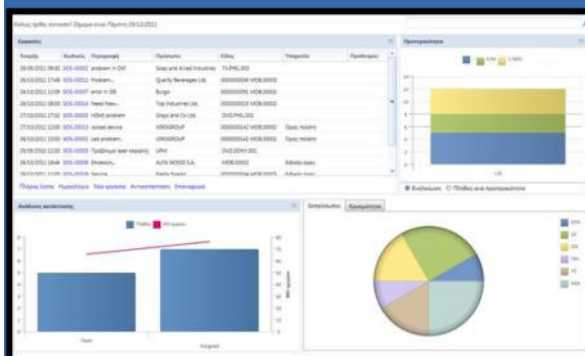
Το Entersoft Mobile® Service ολοκληρώνει την λειτουργία του Entersoft Service Management επιτρέποντας στα mobile στελέχη υπηρεσιών της επιχείρησης να πραγματοποιούν το έργο τους ταχύτερα και αποτελεσματικότερα.

Αποτελεσματική Διαχείριση κάθε στιγμή

Το Entersoft Mobile® Service αυτοματοποιεί τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των εργασιών στο χώρο του πελάτη και προσφέρει πολυδιάστατη πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο από και προς το mobile στέλεχος υπηρεσιών.

Η διαχείριση εργασιών & υπηρεσιών on site, οι εργασίες αντικατάστασης και προληπτικής συντήρησης, η εφαρμογή κανόνων χρέωσης μιας υπηρεσίας ή και ανταλλακτικών βάσει συμβολαίου (SLA), η διαθεσιμότητα ανταλλακτικών, η αυτόματη εφαρμογή της εκάστοτε εμπορικής πολιτικής, αλλά και η πρόσβαση στη Βάση Γνώσης για ταχεία επίλυση των θεμάτων, ολοκληρώνεται μέσα από το λογισμικό στο κινητό ή το tablet των στελεχών, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα και την συνολική εξυπηρέτηση των πελατών.

Η επιτυχημένη υιοθέτηση μιας mobile λύσης field service εξαρτάται από τη δυνατότητά της να συνδεθεί, με το back office (ERP ή & CRM) σύστημα, ώστε να αξιοποιείται πλήρως και να αποφέρει οικονομικά και ανταγωνιστικά οφέλη στην επιχείρηση. Η αποτελεσματική λύση mobile ξεκινά και καταλήγει στο back office σύστημα, γιατί μέσω αυτού καλύπτονται όλες οι ανάγκες που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών από το στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαμόρφωση πολιτικών, τις μετρήσεις αποτελεσματικότητας, την οργάνωση και διαχείριση των διαδικασιών, την εκτέλεση των ροών εργασίας στο χώρο του πελάτη έως και την τιμολόγηση.



Στάδια Εξέλιξης Επιλύσεων
Χρωματικός Διαχωρισμός Βάσει Προτεραιότητας



Ικανοποιημένοι Πελάτες

Ο προγραμματισμός των επισκέψεων δρομολογείται βάσει κριτηρίων όπως συχνότητα, τοποθεσία, όροι συμβολαίου αλλά και έκτακτων περιστατικών, διευκολύνοντας την επιχείρηση να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις της με τις κατάλληλες ειδικότητες, εξοπλισμό, ανταλλακτικά και αναλώσιμα υλικά με τον πιο γρήγορο και αποδοτικό τρόπο, καλύπτοντας περισσότερους πελάτες, ταχύτερα.

Τα mobile στελέχη έχουν πρόσβαση στο ιστορικό της κάθε περίπτωσης, στα στοιχεία που αφορούν στον πελάτη και στη Βάση Γνώσης, εφαρμόζουν τις διαδικασίες που ορίζει η επιχείρηση μέσα από τον κινητό ή το Tablet τους, επιταχύνοντας την επίλυση κάθε θέματος απρόσκοπτα και προσφέροντας αναβαθμισμένη και συνεπή ποιότητα υπηρεσιών.

Το λογισμικό εξασφαλίζει την εφαρμογή των όρων συμβολαίου που διέπει κάθε περίπτωση, δίνει δυνατότητα άμεσης λήψης υπογραφής στο κινητό ή το tablet για την ολοκλήρωση της εργασίας και διασφαλίζει την ορθή και διαφανή διαδικασία τιμολόγησης του πελάτη, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη του.

Ο κατάλληλος προγραμματισμός των επισκέψεων και η πρόσβαση στην πληροφορία προσφέρει ταχύτερη εξυπηρέτηση, διαφάνεια στις διαδικασίες και εν τέλει ποιοτικότερες υπηρεσίες και ευχαριστημένους πελάτες.

Γρήγορη Ανταπόκριση

Με το Entersoft Mobile® Service τα mobile στελέχη υπηρεσιών συνεργάζονται με το γραφείο σε πραγματικό χρόνο σαν να βρίσκονταν εκεί. Η απρόσκοπτη πρόσβαση στις λεπτομέρειες που αφορούν στην συνεργασία με τον πελάτη, τα είδη που χρησιμοποιεί, το είδος της υπηρεσίας που έχει ζητηθεί, τα εργαλεία, ανταλλακτικά και αναλώσιμα που θα απαιτηθούν για την εργασία, τι από αυτά είναι χρεώσιμα και τι όχι, ανάλογα με την εγγύηση ή το συμβόλαιο συντήρησης που διέπει την σχέση, η άμεση πρόσβαση σε εγχειρίδια και λύσεις προβλημάτων στη Βάση Γνώσης, βοηθούν στην γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη on site επίλυση.

Επιπρόσθετα, το λογισμικό ενημερώνει τους τεχνικούς για αλλαγές στο πρόγραμμά τους, τις έκτακτες κλήσεις service, όπου και αν βρίσκονται, οποιαδήποτε στιγμή, ενισχύοντας την ευελιξία του οργανισμού για άμεση ανταπόκριση στις επείγουσες ανάγκες του πελάτη. Η άμεση πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες για την επίλυση της υπόθεσης, προσφέρει αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση στον πελάτη.

Μείωση του Κύκλου Χρέωσης

Καταγράφεται ο χρόνος άφιξης, η διάρκεια της επίλυσης, οτιδήποτε αφορά στην ολοκλήρωση των εργασιών και στο σχετιζόμενο κόστος.

Η τιμολόγηση αλλά και η είσπραξη μπορεί να ολοκληρωθεί άμεσα στο χώρο του πελάτη, σύμφωνα με τις πολιτικές χρεώσεων που διέπει την σχέση. Ο κύκλος χρέωσης των υπηρεσιών μειώνεται σημαντικά, χωρίς ασάφειες.



Οφέλη για τα Mobile Στελέχη Υπηρεσιών

Τα mobile στελέχη υπηρεσιών ενημερώνονται οποιαδήποτε στιγμή ακόμα και για εμβόλιμες επισκέψεις, απευθείας στο ημερολόγιό τους, λαμβάνοντας όλα τα στοιχεία που χρειάζονται για να ολοκληρώσουν το έργο τους. Ενημερώνουν για την ώρα άφιξης, την ώρα εκκίνησης και την ώρα ολοκλήρωσης των εργασιών, ενημερώνουν για τα υλικά που χρησιμοποίησαν, καταγράφουν το είδος βλάβης που αντιμετώπισαν, δημιουργώντας την απαραίτητη γνώση για τη συχνότητα και τύπο βλαβών ανά είδος.

Αυτόματες ροές εργασίας προσδιορίζουν τις διαδικασίες ολοκλήρωσης του έργου τους και δημιουργούν ταυτόχρονα τις αναφορές υπηρεσιών, χωρίς διπλοεγγραφές και κόστη μετακίνησης από και προς το γραφείο, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και αυξάνοντας την διαθεσιμότητά τους.

Το Entersoft Mobile® Service, διευκολύνει την καθημερινότητα της εργασίας των mobile στελεχών υπηρεσιών, μειώνει τις άσκοπες μετακινήσεις μέσω της βελτιστοποιημένης ανάθεσης και προγραμματισμού εργασιών, συμβάλλει στην άμεση επίλυση των θεμάτων και αυξάνει τη συνολική αποτελεσματικότητά τους.

Επιπλέον, τα mobile στελέχη μπορούν να παρακολουθούν την επίτευξη των στόχων τους μέσα από την συσκευή τους, έχοντας άμεση εικόνα της παραγωγικότητά τους.

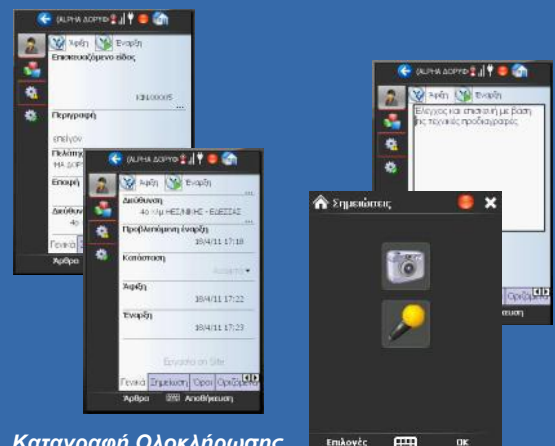
Entersoft Mobile® Service
εύκολο & απλό στη χρήση του,
υιοθετείται γρήγορα από τους
χρήστες

Διαχείριση Αποθεμάτων

Ολοκληρωμένη πληροφόρηση και διαχείριση από το κινητό ή το tablet για θέματα σχετικά με τα είδη και τα ανταλλακτικά, όπως διαθεσιμότητα, κόστος, φωτογραφίες/εγχειρίδια, επιστροφές ειδών, RMAs, σειριακούς αριθμούς ειδών, παρτίδες, εγγυήσεις κ.ά. Το λογισμικό παρέχει τη δυνατότητα επιτόπου δημιουργίας προσφορών προς τον πελάτη και παραγγελιών ειδών, συμβάλλοντας στην ορθή διαχείριση και επίπεδα των αποθεμάτων και ενισχύοντας τις δυνατότητες up και cross selling.

Ερωτηματολόγια

Η αποτύπωση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών, μέσα από ερωτηματολόγια, στο χώρο τους μετά την λήψη υπηρεσιών προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες τόσο για την πραγματική αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, όσο και για την αντιλαμβανόμενη. Τα ερωτηματολόγια προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες και ιδέες για την διερεύνηση παραπόνων αλλά και ευκαιριών.



**Καταγραφή Ολοκλήρωσης
Εργασίας on site**

**Καταγραφή Σημειώσεων
με Πολλαπλούς Τρόπους**

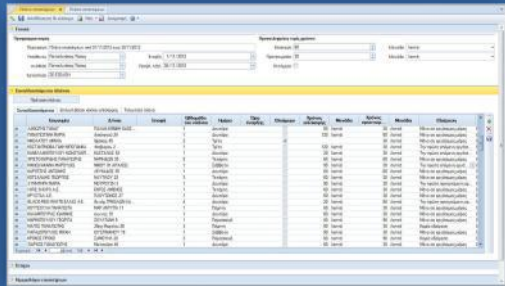


Οφέλη για την Διεύθυνση Υπηρεσιών

Η δραστηριότητα των στελεχών αποτυπώνεται αυτόματα το κεντρικό σύστημα προσφέροντας άμεση, συνεχή και σε πραγματικό χρόνο αναλυτική εικόνα του συνόλου των εργασιών προς ολοκλήρωση. Ο οργανισμός έχει πλήρη εικόνα των εργασιών των στελεχών, που βρίσκονται και σε ποιόν πελάτη, ελαχιστοποιώντας το κόστος λειτουργίας και τον νεκρό χρόνο των τεχνικών με την ορθολογική διαχείριση των δρομολογίων. Η αμεσότητα επικοινωνίας προσφέρει ακεραιότητα πληροφορίας, μείωση των χρονοβόρων γραφειοκρατικών διαδικασιών και κοστοβόρων επικοινωνιών.

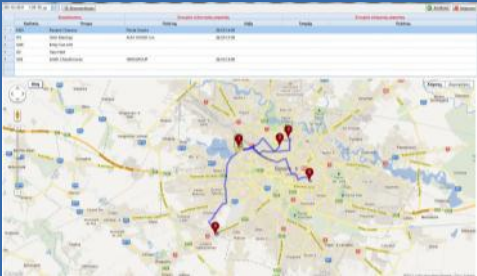
Η αναλυτική πληροφόρηση με αναφορές, γραφήματα και διαδραστικά dashboards, παρέχει ολοκληρωμένη ενημέρωση για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων, με μια ματιά, μέσω δεικτών αποτελεσματικότητας, KPI's, όπως μέσος χρόνος ανταπόκρισης, επίλυσης βλαβών, απόκλιση χρόνου επίλυσης ανά τεχνικό, χρόνου άφιξης στον πελάτη και έναρξης εργασιών, επαναλαμβανόμενες βλάβες κ.ά.

Το Entersoft Mobile® Service προσφέρει την απαιτούμενη ευελιξία στην διεύθυνση υπηρεσιών να επεμβαίνει εγκαίρως με διορθωτικές ενέργειες για βελτιστοποίηση του κόστους και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καλύπτοντας δυναμικά τις απαιτήσεις της αγοράς.




Κατηγορία	Όνομα	Κατάσταση	Προβλ. Ώρα	Προβλ. Ημέρα	Προβλ. Ώρα	Προβλ. Ημέρα	Προβλ. Ώρα	Προβλ. Ημέρα	Προβλ. Ώρα	Προβλ. Ημέρα
ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Πλάνο Επισκέψεων



Εγγύτερος Διαθέσιμος Τεχνικός, για Έκτακτη Κλήση

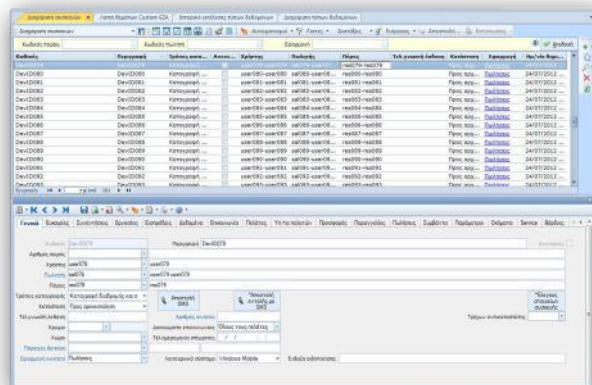


Συγκεντρωτικό Διαδραστικό Dashboard Εξυπηρέτησης Πελατών



Entersoft Mobile® Service

διαχείριση εργασιών στον χώρο
του πελάτη σε πραγματικό
χρόνο



Διαχείριση Συσκευών

Τεχνικά Χαρακτηριστικά

Το Entersoft Mobile® Service είναι μια αυτόνομη εφαρμογή που τρέχει σε smartphones και tablets. Η εφαρμογή είναι ανεπτυγμένη στις πλατφόρμες iOS, για συσκευές της Apple, Windows Mobile 6.5, Windows Phone 7, Windows 8 και Android.

Το λογισμικό παρέχει προηγμένα τεχνολογικά χαρακτηριστικά που το ενοποιούν με το υπάρχον ERP ή και CRM, πληροφοριακό σύστημα της εταιρείας, ενισχύοντας την αποδοτικότητά του.

Υποστηρίζει επικοινωνία με Wi-Fi, GPRS, 3G, VPN, είναι πολυγλωσσικό και συγχρονίζει τα δεδομένα παραμετρικά σύμφωνα με τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης, από τον χρήστη στο κεντρικό σύστημα και από το σύστημα στο χρήστη ή σύνολο χρηστών. Αντίστοιχα παρέχει τη δυνατότητα της πληροφόρησης σε πραγματικό χρόνο μέσω διασύνδεσης, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, για παράδειγμα κατά την καταχώρηση μιας παραγγελίας ή για την ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο της πορείας των επιλύσεων.

Ασφάλεια Δεδομένων

Το Entersoft Mobile® Service ενσωματώνει ένα ισχυρό σύστημα ασφαλείας με Κεντρική Ενιαία Διαχείριση Συσκευών. Διαθέτει πλήκτρο πανικού (panic button) που κλειδώνει την εφαρμογή, ενώ σε περίπτωση απώλειας της συσκευής μπορεί να διαγραφεί άμεσα το σύνολο των εταιρικών δεδομένων από αυτή.

Επιλογή Συσκευής

Οι ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης, ο τρόπος και οι συνθήκες χρήσης, το μέγεθος της συσκευής και της οθόνης, το βάρος, η ανθεκτικότητα, οι δυνατότητες για scanning, barcode reading, WiFi, φωτογραφίας, βίντεο κ.ο.κ., αλλά και η δυνατότητα service είναι από τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής της κατάλληλης συσκευής.

Το Entersoft Mobile® Service υποστηρίζεται από μια πλειάδα συσκευών για την εξυπηρέτηση των διαφορετικών αναγκών κάθε επιχείρησης όπως, συσκευές της Apple σε πλατφόρμα iOS, iPhone, iPad, iPod touch, Windows Mobile και Windows Phone συμβατές συσκευές, ενώ σύντομα θα υποστηρίζεται και από συσκευές Android.



Το Entersoft Mobile® Service μπορεί εγκατασταθεί σε τοπική υποδομή ή στο Cloud, είτε με άδεια χρήσης είτε ως SaaS



Ευελιξία στην Επιλογή Μοντέλου Χρήσης

Η εφαρμογή Entersoft Mobile® Service, μπορεί να εγκατασταθεί τόσο σε τοπική υποδομή όσο και στο Cloud, προσφέροντας χαμηλό κόστος υποδομών σε hardware, προσιτό κόστος εκκίνησης ανάλογο με το μέγεθος της χρήσης, αλλά και μετατρέποντας τα ανελαστικά πάγια κοστολόγια σε ελαστικά.

Η χρήση του λογισμικού μπορεί να γίνεται είτε με άδεια χρήσης προϊόντος είτε σε μοντέλο SaaS, που προσφέρει οικονομίες κλίμακας, ιδιαίτερα σε επιχειρήσεις με εποχικότητα, αναπτυσσόμενες, με αυξομειούμενες ανάγκες, αλλά και για εκείνες που θέλουν με χαμηλό κόστος να αξιολογήσουν σταδιακά τα οφέλη που μπορούν να λάβουν από την εφαρμογή.

Όπως όλα τα πληροφοριακά συστήματα της Entersoft, έτσι και το Entersoft Mobile® Service, είναι ένα εξελισσόμενο λογισμικό που προσφέρει την απαραίτητη ευελιξία στον οργανισμό που το χρησιμοποιεί, να προσαρμόζεται γρήγορα και ουσιαστικά στις αλλαγές του επιχειρηματικού της περιβάλλοντος. Έτσι, διασφαλίζεται η διαχρονικότητα της επένδυσης στο λογισμικό της και η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας της.





Mobile Service

Entersoft A.E.

www.entersoft.eu

Αθήνα:

Λ. Συγγρού 362 & Ευριπίδου
GR 176 74 Καλλιθέα
T: +30.210.9525.001
F: +30.210.9575.053
info@entersoft.gr

Θεσσαλονίκη:

Αντ. Τρίτση 21
GR570 01 Πυλαία
T: +30.2310.804.840
F: +30.2310.804.845
info@entersoft.gr

Σόφια:

Mladost 4 block 459,
1st floor, BG1715 Sofia
T: +359.297.989.89
F: + 359.297.539.76
info@entersoft.bg

Βουκουρέστι:

13 George Calinescu Str.,
4th floor, Bucharest
T: +40.21.230.1201
F: +40.21.230.1200
info@entersoft.ro