

## SERVICEBEHEER MET SAP® BUSINESS ONE

### MAAK UW KLANTEN BLIJ MET BETERE SERVICE

Bedrijven die nieuwe klanten vinden en oude en nieuwe klanten aan zich weten te binden, kunnen op een winstgevende manier blijven groeien. Dat is echter alleen mogelijk als hun klanten tevreden blijven. Uw servicemedewerkers zijn uw visitekaartje. Ze hebben dagelijks met klanten te maken. Daarom moeten zij over de juiste hulpmiddelen en accurate informatie beschikken, zodat zij snel en gericht vragen kunnen beantwoorden en

problemen kunnen oplossen. Budgetten mogen daarbij uiteraard niet worden overschreden.

SAP® Business One kan u helpen al deze doelstellingen te halen met behulp van krachtige functies waarmee u efficiënt garanties en servicecontracten kunt beheren en servicegesprekken kunt verwerken.

#### Servicebeheer in SAP® Business One

Beheer van servicegesprekken	Beheer van garanties en servicecontracten	Service rapporten
Maak en beheer servicegespreksrecords	Beheer garantie- en service-informatie, inclusief contracten en equipmentkaarten	Bewaak alle openstaande en te lang onbehandeld gelaten servicegesprekken
Zoek in de kennisdatabase naar oplossingen voor bekende problemen	Laat SAP® Business One automatisch equipmentkaarten voor uw klanten aanmaken op basis van verkoopdocumenten als leveringen of debiteurenfacturen	Evalueer de prestaties door servicecontracten en gespreksgegevens te analyseren
Wijs technici en regio's aan klanten toe	Definieer verschillende beheercategorieën voor contracten	Laat waarschuwingen genereren wanneer servicegesprekken duur- en volumemieten overschrijden
Definieer autorisaties om het gebruik van servicecomponenten tot specifieke gebruikers te beperken	Bewaak contractvoorwaarden, vervaldatum en verlengingen voor specifieke producten	Laat technici hun eigen voortgang bewaken en waar nodig actie ondernemen

Wie goede relaties met zijn klanten wil onderhouden, moet zijn sales- en serviceorganisatie optimaliseren. SAP® Business One helpt daarbij door service-, sales en contractbeheertaken te ondersteunen, zodat u de interactie met uw klanten proactief kunt aansturen en maximaal kunt benutten.



## Optimaliseer het potentieel van uw serviceafdeling

Met de servicegespreksfunctionaliteit van SAP Business One kunt u servicegesprekken efficiënt beheren. Documenteer alle noodzakelijke gespreksgegevens, inclusief de uitgevoerde activiteiten (zoals taken en besprekingen), de doorgevoerde oplossing en zelfs de ontstane kosten.

“Dankzij SAP Business One zijn serviceprocessen die dagelijks terugkomen en bij andere software heel complex zijn opeens heel eenvoudig.”

Sam Sinai, President, DECO Lighting

Om de efficiency te vergroten, kunt u verschillende wachtrijen instellen voor bijvoorbeeld technische ondersteuning, accountingvraagstukken en promoties van de salesafdeling. Ook kunt u voor elk servicegesprek naar de desbetreffende consultant, afdeling of salesmedewerker navigeren. Wilt u uw klanten op tijd bedienen, dan wijst u resources toe waar ze het hardste nodig zijn of stelt u reactie- en oplossingstermijnen in voor uw klanten. Als de limieten voor gespreksvolume of -duur worden overschreden, wordt u bovendien in real-time gewaarschuwd, zodat u meteen actie kunt ondernemen.

Bovendien kunt u dankzij het autorisatieraamwerk de toegang tot bepaalde servicecomponenten aan specifieke gebruikers voorbehouden. Zo kunt u bijvoorbeeld voorkomen dat een gebruiker de status van een gesprek vastlegt of wijzigt of service verleent zonder (geldig) contract.

### Los problemen snel op dankzij de kennisdatabase

SAP Business One omvat een kennisdatabase waarin u vaakgestelde vragen en oplossingen voor veelvoorkomende problemen kunt vastleggen. Zo krijgen servicemedewerkers de beschikking over kant-en-klare oplossingen, kunnen ze sneller en efficiënter op servicegesprekken reageren en neemt de werkdruk af. Technici kunnen een bestaande oplossing bijvoorbeeld aan een servicegesprek koppelen of een nieuwe oplossing aanmaken. Bovendien kunnen ze servicegesprekken aan elkaar koppelen.

### Beheer garanties en servicecontracten doelmatig

Met SAP Business One regelt u alle belangrijke aspecten van uw garanties en servicecontracten. Maak en beheer servicecontracten voor klanten, productengroepen en producten met serienummers. Gebruik voorgedefinieerde sjablonen om allerlei standaardcontracten geautomatiseerd te genereren. En laat SAP Business One automatisch servicecontracten opstellen voor producten waarvoor u een levering of een debiteurenfactuur aanmaakt.

Servicecontracten bevatten specifieke informatie over producten en relevante

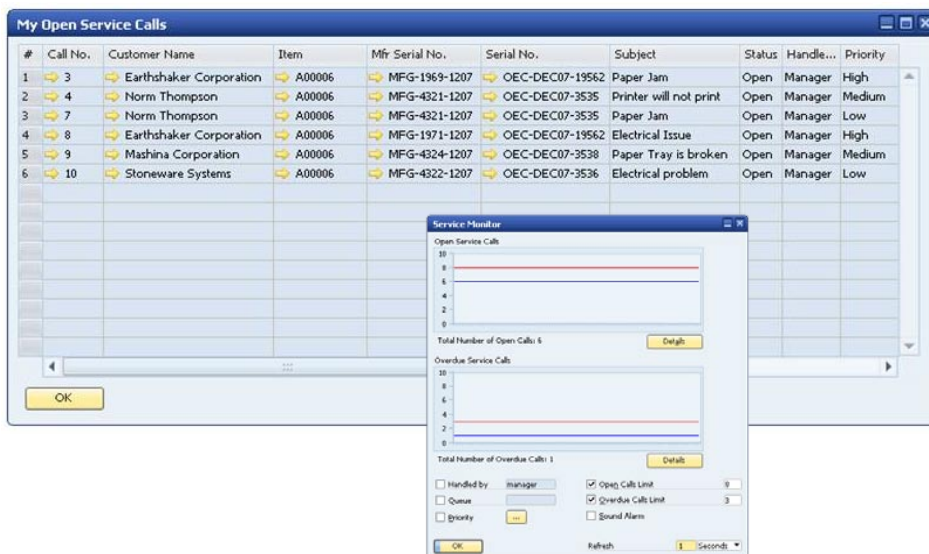
arbeids-, artikel- en reiskosten. Ook kunnen de dagen en tijden waarop u service levert en de voorgenomen oplossingstermijn erin worden opgenomen. Wanneer een klant vervolgens met een serviceverzoek belt, kunnen salesmedewerkers ervoor zorgen dat de contractvoorwaarden correct worden toegepast en er aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan.

Bovendien kunnen uw salesmedewerkers dankzij de equipmentkaarten die voor klanten zijn aangemaakt de historie volgen van producten waarvoor vanaf de verkoopdatum service verschuldigd is. Dergelijke informatie is overigens niet alleen onmiddellijk beschikbaar voor servicecontracten, maar ook voor servicegesprekken, voorraadtransacties en productverkoopdetails.

**Analyseer gespreksvolume, -duur en -reactietijd met SAP Business One, zodat u onmiddellijk kunt ingrijpen waar dit nodig is.**

### Werk met real-time servicereporten

Analyseer met de rapportagefuncties van SAP Business One het volume, de duur en de reactietijd van gevoerde gesprekken. Genereer rapporten op basis van gesprekken per wachtrij, antwoorden per medewerker of gemiddelde oplossingstijd, om maar een paar voorbeelden te noemen.



Figuur 1: servicebe-  
waking en rapport  
met openstaande  
servicegesprekken

Met de bewakingsfunctie voor servicegesprekken kunt u bijvoorbeeld openstaande of te laat in behandeling genomen service- en supportgesprekken dynamisch in beeld brengen. Ook kunnen uw managers de efficiency en prestaties van hun afdeling meten en kunnen salesmedewerkers alle informatie over de status en problemen van een klant inkijken voordat ze een gesprek aannemen. Als er duur- en volumelimieten worden overschreden, wordt u hier door SAP Business One bovendien in real-time voor gewaarschuwd. U kunt onmiddellijk ingrijpen en zorgen dat uw klanten weer op tijd worden bediend (zie de afbeelding).

### Grijp de voordelen

Gebruik de servicebeheertools in SAP Business One om de interactie tussen servicemedewerkers en klanten aan te

sturen. Voer informatie in over servicecontracten, producten, serienummers, klachten en informatieverzoeken en houd deze informatie vervolgens bij, zodat uw medewerkers uw klanten aan uw bedrijf kunnen binden door snel op service- en supportverzoeken te reageren.

Bovendien kunnen uw salesmedewerkers in SAP Business One dankzij de equipmentkaarten die voor klanten zijn aangemaakt de historie volgen van producten waarvoor vanaf de verkoopdatum service verschuldigd is.

### Meer weten?

Wilt u meer weten over de mogelijkheden die SAP Business One biedt om uw sales- en serviceafdelingen rendabeler in te richten en uw klanten efficiënt te bedienen? Neem dan vandaag nog contact op met SAP of ga naar [www.sap.com/smallbusiness](http://www.sap.com/smallbusiness).

---

## Samenvatting

Wie goede relaties met zijn klanten wil onderhouden, moet zijn sales- en serviceorganisaties optimaliseren. SAP® Business One helpt daarbij door service-, sales en contractbeheertaken te ondersteunen, zodat u de resultaten van de interactie met uw klanten gericht kunt verbeteren.

---

## De uitdagingen

- Verzoeken van klanten moeten sneller worden verwerkt.
- Alle servicecontacten moeten worden beheerd.
- Klanten moeten tevreden blijven.
- De toegang tot specifieke servicegegevens en -rapporten moet worden geregeld.

---

## De belangrijkste eigenschappen

- **Beheer van servicegesprekken:** verwerk servicegesprekken sneller dan ooit en doe uw voordeel met ondersteunende tools voor uw serviceactiviteiten, de interacties met uw klanten en het beheer van uw resources.
- **Kennisdatabase:** zoek bekende problemen en de bijbehorende oplossingen op in een centrale kennisdatabase.
- **Beheer van servicecontracten:** beheer garanties en servicecontracten en zorg ervoor dat contractvoorwaarden tijdig en correct worden uitgevoerd.
- **Service rapporten en -analyses:** genereer gedetailleerde rapporten over het volume, de duur en de reactietijd van gesprekken en zet analyses om in bruikbare informatie en resultaten.

---

## De voordelen

- **Werk efficiënter** door services en contracten geautomatiseerd en doelmatig te beheren.
- **Vergroot de tevredenheid** van uw klanten door sneller op service- en informatieverzoeken te reageren en problemen efficiënter op te lossen.
- **Neem sneller betere beslissingen** op basis van actuele en accurate informatie over alle aspecten van sales- en serviceprocessen.

---

## Meer informatie?

Ga naar [www.sap.com/smallbusiness](http://www.sap.com/smallbusiness).

50 092 938 n|NL (10/07)

© 2010 SAP AG. Alle rechten voorbehouden.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer en andere producten en diensten van SAP die in dit document worden genoemd, alsook de respectieve logo's, zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SAP AG in Duitsland en andere landen.

Business Objects en het logo van Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius en andere producten en diensten van Business Objects die in dit document worden genoemd, alsook de respectieve logo's, zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Business Objects Software Ltd. in de Verenigde Staten en in andere landen.

Alle andere genoemde namen van producten en diensten zijn handelsmerken van de desbetreffende ondernemingen. De informatie in dit document is uitsluitend bedoeld ter informatie. Productspecificaties kunnen per land verschillen.

Dit materiaal kan zonder kennisgeving worden gewijzigd. Het wordt uitsluitend ter informatie geleverd door SAP AG en de aan haar gelieerde ondernemingen ("SAP Group"), zonder dat hier enige rechten aan kunnen worden ontleend en zonder garantie van enige aard, en SAP Group is niet aansprakelijk voor fouten of omissies met betrekking tot het materiaal. De enige garanties voor producten en diensten van SAP Group zijn de garanties in de uitdrukkelijke garantieverklaringen die bij dergelijke producten en diensten worden geleverd, indien van toepassing. Niets in deze publicatie mag worden opgevat als een aanvullende garantie.