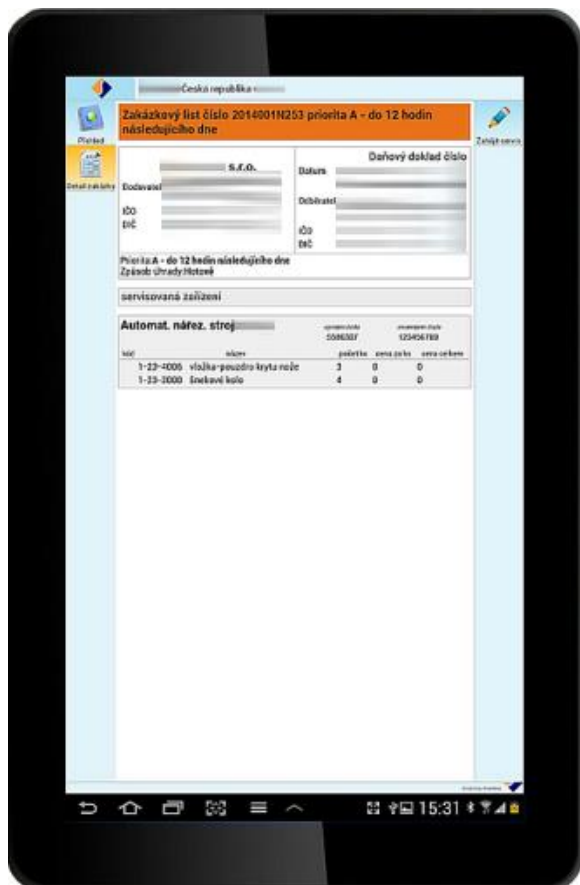


## SmartCRM Servis



### Funkce:

- Kontaktní informace
- Popis problému
- Možnost ON-Line příjmu zpráv od dispečera
- Sklad náhradních dílů
- Databáze znalostí
- Podklady pro vyúčtování ceny za servisní práce
- Tisk servisního protokolu
- Napojení na firemní informační systém
- Zjišťování informací o zboží v záruce
- Přístup do Helpdesk databáze a databáze znalostí

### Kompatibilní produkty:

- SmartCRM
- Řešení pro Mobilní obchodní zástupce s zařízeními Tabletem
- Přístup k datům pomocí Mobilního telefonu

### Stručný popis řešení:

Produkt SmartCRM Servis je řešením pro firmy, které zajišťují servis u zákazníků. Jedná se o mobilní informační systém servisního technika, který je instalován na jeho mobilním zařízení (Tablet, notebook, variantně PDA).

Základní charakteristické rysy „mobilního“ technika, pro kterého je určeno řešení SmartCRM Servis:

V servisním voze má technik všechny pomůcky pro realizaci základních požadavků a problémů zákazníků. Tj. servisní vůz je vybaven výše uvedeným Tabletem nebo notebookem, potřebným nářadím a malým skladem náhradních dílů pro odstanění

nejčastějších závad (např. různá těsnění, ventily, pojistky apod.). U těchto komponent je velmi důležité zajišťovat průběžné doplňování tak, aby mobilní sklad byl vždy kompletní. Dále servisní technik většinou vozí v autě dokumentaci k opravovaným výrobkům, ale velmi často z důvodu objemu a rozsahu dokumentace má s sebou pouze základní informace. Potom bývá servisní zásah neúspěšný pro chybějící dokumentaci.

Jak výše uvedené charakteristické rysy podporuje řešení SmartCRM Servis?

Aplikace obsahuje databázi kontaktů pro naplánované zásahy, včetně dostupného popisu problému z hlášení zákazníka. Při začátku zásahu aplikace obsahuje časomíru pro tarifkaci doby servisního zásahu a také obsahuje veškerou potřebnou dokumentaci. Toto vše je v elektronické podobě, takže technik s sebou má přístupný veškerý rozsah dokumentace bez omezení kapacitou. Dále má OnLine přístup k firemní databázi znalostí, kde jsou dokumentovány specifické problémy. Po provedení opravy se vyhotovuje podklad pro vyúčtování prací (příp. fakturaci), včetně odečtení použitých náhradních dílů z mobilního skladu. Takto vzniká velmi přehledný podklad pro jeho doplnění.

### **Charakteristika řešení:**

- modularita
- škálovatelnost řešení
- možnost individuální customizace podle potřeb zákazníka
- integrovatelnost s jinými firemními systémy
- technologicky moderní a otevřená platforma MS-SQL Server
- mobilní řešení, které je velmi komfortní a vhodné na cesty

### **Přednosti řešení:**

- jednoduchá a intuitivní obsluha
- dostupnost všech údajů v elektronické formě
- možnost sdílení informací mezi zaměstnanci
- dostupnost údajů kdekoli a kdykoli
- podpora firemních procesů a zvyšování kvality služeb