

Teknolojiyi rakiplerinizden daha iyi kullanın!

İşiniz için en doğru çözüm Verimax'de



Otomobil



Cep Telefonu



Bilgisayar



Medikal Cihaz



Beyaz Eşya



Elektrik

Mekanik, Soğutma-Isıtma Makina Servisleri ve tüm servis yönetim ihtiyaçları için...

Özellikler	Service Manager	Service Pack	Service Smart
ÖN BÜRO			
Müşteri kartı açma/izleme	✓	✓	✓
Cihaz teslim alma	✓	✓	✓
Cihaz teslim etme (Servisten çıkan cihazların son kullanıcıya teslim edilmesi).	✓	✓	✓
Cihaz geçmiş bilgileri	-	✓	✓
Ürünle gelen aksesuarların tanımı	-	✓	✓
Aksesuar satış	✓	✓	✓
Ana (Faturalanacak) firma tanımı	-	✓	✓
Üst seviye servis ataması	-	✓	✓
Müşteri anketi yapılması	-	✓	✓
TEKNİK SERVİS			
Seri no takibi	✓	✓	✓
Ürün adresleme (Kutu no)	-	✓	✓
Teknisyene otomatik işlemi atama (Yetkinliğine göre)	-	✓	✓
Geçici cihaz temini	✓	✓	✓
Tamir aşamalarının takibi	✓	✓	✓
Yedek parça talebi	-	✓	✓
Swap talebi	-	✓	✓
Servis bekleme nedenlerinin izlenmesi	✓	✓	✓
İş emri bazında işçilik ve yedek parça fiyatlandırması	✓	✓	✓
İşlem sonlanması ve fiş kapama	✓	✓	✓
Teknisyen performans değerlendirmesi	✓	✓	✓
İş emri statüsü	✓	✓	✓
Garanti takibi	✓	✓	✓
Zimmetli yedek parça teslimi	-	✓	✓
Teknisyen/servis noktası bazında stok takibi	-	✓	✓
Otomatik yedek parça siparişi formu oluşturma	-	✓	✓
KALİTE KONTROL			
Tamiri tamamlanmış ürünlerin aktarımı	-	✓	✓
Kalite kontrol kartının doldurulması	-	✓	✓
Testlerin tamamlanması	-	✓	✓
Test sonucuna göre ürün sevki/teknik servise iade	-	✓	✓
KARGO			
Gönderilerin sınıflandırılması ve kaydedilmesi	-	✓	✓
Gönderilerin çıkışlarının kontrolü	-	✓	✓
Problemlü ürünlerin ayrıştırılması (Karantina)	-	✓	✓
BAKIM SÖZLEŞMELERİ			
Ürünlerin bakım sözleşmelerinin hazırlanması	-	✓	✓
Bakımı gelen ürünlerin müşteriye bildirilmesi (Fax, sms, e-mail)	-	✓	✓
Bakımı gelen ürünlerin şirket içi iş akışının belirlenmesi	-	✓	✓
EKİPMAN YÖNETİMİ			
Teknik servis ekipmanları periyodik takip ve bakımı	-	✓	✓
RAPORLAR			
Ön büro raporları	✓	✓	✓
Anket raporları	-	✓	✓
Cihaz raporları	✓	✓	✓
Teknisyen raporları	-	✓	✓
Depo raporları	-	✓	✓
Çağrı merkezi raporları	-	✓	✓
Kargo raporları	-	✓	✓
Muhasebe raporlar	-	✓	✓
Bakım sözleşmesi raporları	-	✓	✓
Satış raporları	✓	✓	✓
VERİMAX CRM ENTEGRASYONU (Sales Pack & Sales Smart)	●	●	●
TİCARİ PAKET ENTEGRASYONU	-	●	●
WEB ENTEGRASYONU (Servis durum takibi)	-	●	●
ÇAĞRI MERKEZİ			
Arıza kaydı açılması	-	✓	●
Müşteriye servisteki ürünler ile ilgili bilgi verilmesi	-	✓	●
Müşteri görüşme detaylarını çeşitlendirip kaydedilmesi	-	✓	●
Yaptığı tüm sesli görüşmelerin detaylarının iş emrine eklenmesi	-	✓	●

✓ Standart ● Opsiyonel - Yok

Yetkili Satıcı / Çözüm Merkezi

verimax
destek hattı
(212) 289 16 15

Üretici: Verimaks Yazılım San. ve Tic. Ltd. Şti.
www.verimax.com.tr

© Copyright 2006 Verimaks Yazılım San. ve Tic. Ltd. Şti. Tüm hakları saklıdır.
Bu broşürdeki bilgiler ve teknik veriler, broşür baskı tarihi itibarıyla geçerlidir.
Verimaks Yazılım, baskı sonrasında ürünlerde meydana gelebilecek değişikliklerden dolayı
hiçbir sorumluluk kabul etmez.

003212117102



Service Manager



Service Pack



Service Smart

Her Müşteri, Mutlu Müşteri!

Hızlı, verimli ve tam anlamıyla kontrol altında bir servis için çözüm elinizde.

Verimax Servis Yönetim Çözümleri, gerçek müşteri memnuniyeti için gerekli altyapıyı size sunarken, iş akışı yönetimi, ticari sistem entegrasyonu, santral/çağrı merkezi bağlantısı ve Verimax CRM çözümleri ile bütünsel çalışma özellikleri ile yeni nesil hizmet anlayışına geçişinizi kolaylaştırıyor.

verimax

www.verimax.com.tr

Müşteri artık "her zamankinden daha da haklı"!

Satış/Pazarlama ekipleri sürekli yeni müşteri kazanmaya çalışır. Ama kazanılan müşteriyi kalıcı kılmak için yüksek müşteri memnuniyeti sağlamak şart. Özellikle iletişim imkanlarının arttığı günümüzde,"mutsuz" müşterinin satış potansiyelini olumsuz etkilememesi için her bir müşteri şikayetini hızlı bir şekilde çözüme ulaştırmak gerekiyor.

Verimax Servis Yönetim Çözümleri ile "her müşteri, mutlu müşteri"

Verimax, destek departmanınıza gelen her problemin en etkin ve hızlı şekilde çözüme kavuşması için gerekli altyapıyı eksiksiz olarak kullanımınıza sunuyor. Herhangi bir ürün arızasının size ulaşmasından, çözümlü müşteriye teslimine kadar olan tüm sürecin takibi için gerekli araçlar Verimax içerisinde mevcut. Üstelik Verimax, bu süreç içerisinde her bir elemanın performansını takip ediyor ve aksamaları size anında raporluyor. Müşterileriniz, internet üzerinden istedikleri her an, ürünlerinin servis durumuna ilişkin doğru ve güncel bilgiye ulaşabiliyor.

İş akışınız her an kontrol altında!

Verimax, herhangi bir arızanın servise bildirilmesi ile birlikte kontrolü ele alıyor. Arızanın türüne göre en uygun servis elemanını belirleyen Verimax, açılan iş emri ile detaylı takibe başlıyor. Arızanın giderilmesi için gerekli yedek parçaların takibi, gerekirse siparişi, fiyatlandırma, arzısı giderilemeyen ürünler için birebir değişim gereksinimleri, bu aşamalarda geçen tüm konuşma ve diğer aktiviteler, iş emrine bağlı olarak kayıt altına alınıyor. Verimax, iş emrinin önceden tanımlanan süre içinde kapatılması için, gereken her noktada uyarı vererek süreci sürekli takip ediyor. Üstelik bu takip, kalite kontrol aşamasından geçen ürünlerin müşteriye ulaştırılmasına kadar devam ediyor.

Garanti takibini O'na bırakın!

Servise gelen ürünlerin garanti bazında takibi Verimax'in işi. Garanti dahilinde çözülecek arızaların tespiti, varsa üreticiye geçilecek garanti bazındaki yedek parçaların belirlenmesi ve talep formlarının oluşturulması, dönem sonunda üreticiye kesilecek yedek parça/hizmet bedellerinin faturalanması gibi işlerin tamamını Verimax sizin için takip ediyor.

Resmi doğru gösterecek esnek raporlama çözümü

Teknik Servis, kurumlar içerisinde belki de en zor takip edilen bölümlerden biri. Teknisyenlerin iş yükünün planlanmasından, gerekli yedek parça stoğunun belirlenmesine kadar pek çok noktada kontrol için raporlama büyük önem taşıyor. Verimax, esnek raporlama aracı ile, gereken raporları kişilerin inisiyatifinden çıkarıp sizin için her an ulaşılabilir hale getiriyor. Üstelik istediğiniz detayda ve formda. Süre bazında geri dönüş, teknisyen performansı, açık iş emirleri, marka-model bazında arıza adedi, minimum stok seviyesinin altındaki yedek parçalar gibi raporların yanı sıra, tamamen firmanıza özgü hazırlanabilecek her türlü rapora, Verimax ile kolayca ulaşabilirsiniz.

Ek çözümlerle bütünleşik çalışmak artık hiç de zor değil!

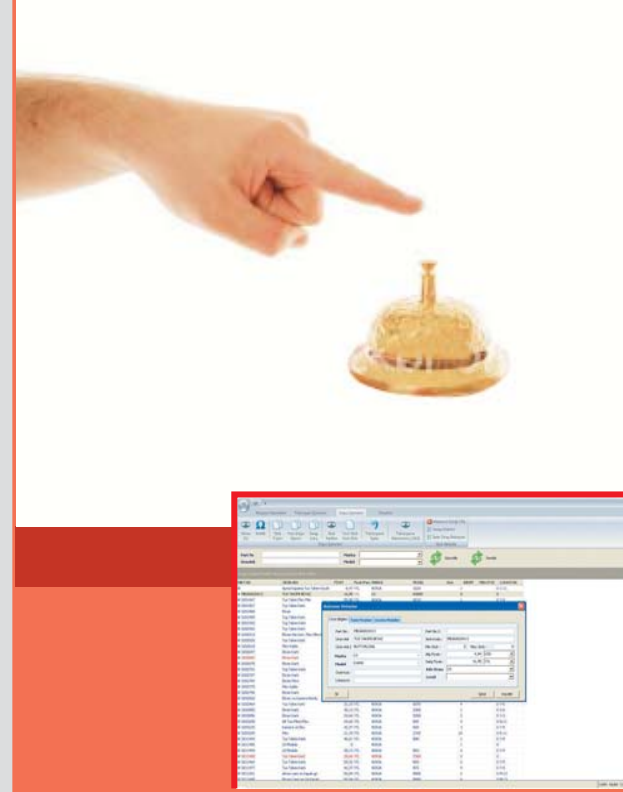
Hızlı hizmet ve maksimum müşteri memnuniyeti için ihtiyaç duyacağınız diğer ek çözümlerle çalışmak Verimax için sorun değil.

Verimax ürün ailesindeki Sales Pack ve Sales Smart CRM uygulamaları, özellikle satış ve satış sonrası hizmetlerini bir arada yürüten kurumlar için entegre bir müşteri takip sistemi sunuyor. Henüz müşteri adayı iken takibe aldığınız bir kişi/firmayı satış ve satış sonrası aktiviteleri ile birlikte takip etmek, tüm departmanlarınızın tek bir ses olarak müşteri ilişkilerini yürütmesini sağlamak için Verimax Sales Pack/Smart ve Service uygulamalarını entegre çalıştırabilirsiniz.

Verimax Communication Pack ise servis departmanınızın gerek en hızlı şekilde müşteriye hizmet vermesi, gerekse yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması için Verimax CRM ve Servis Yönetim Çözümleri ile santral bağlantınızı sağlıyor. Gelen çağrı, sistem tarafından en uygun çağrı merkezi yetkilisine aktarılırken, eğer müşteri servis kayıt numarasını girdiyse cihaz bilgileri de görüşme anında otomatik olarak ekrana taşınabiliyor. Hatta istenirse yapılan görüşmelerin ses kaydı, iş emrine bağlı olarak saklanabiliyor.

Verimax, servis organizasyonları için büyük önem taşıyan stok takibi ve faturalama işlerini otomatik hale getirmek için ticari sisteminizle de entegre olarak çalışabiliyor.

Service Manager



Az laf, çok iş!

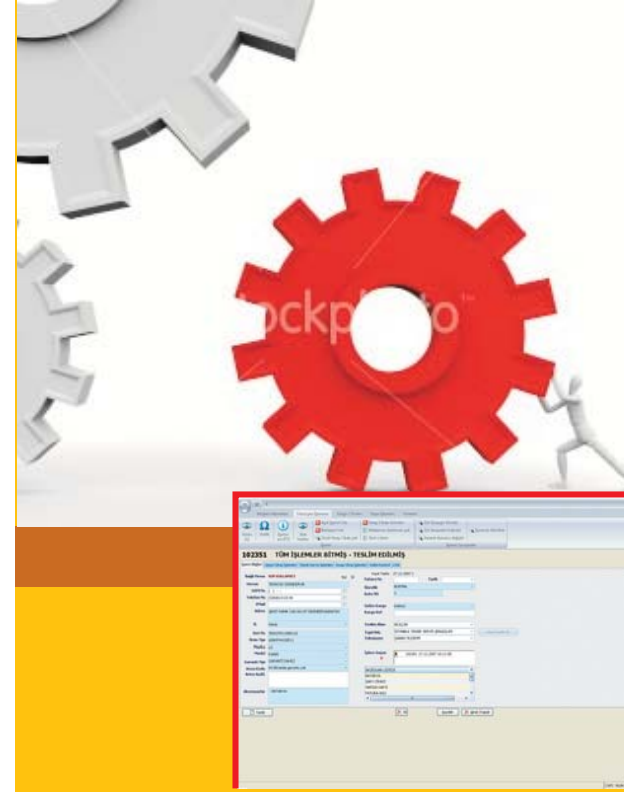
Emin adımlarla büyümek için müşteri memnuniyetinin önemine inanan küçük servis organizasyonlarına özel ekonomik servis yönetim paketi.

Kolay kurulum ve kullanım özellikleri, sade ancak fonksiyonel yapısı ile Verimax Service Manager, servis altyapısını etkin şekilde kontrol altına almak isteyen yöneticiler için ideal.

Verimax Service Manager Temel Özellikleri:

- Cihaz teslimatı takibi ve aksesuar satışı için **Ön Büro Yönetimi**
- İş emri ile tüm tamir sürecinin takip edilmesini sağlayan **Teknik Servis Yönetimi**
- Her türlü hazır veya isteğe bağlı raporlamanın yapılabildiği esnek **Raporlama Aracı**
- Aktivite atama ve atanan aktivitelerin takibi için **Takvim ve fiş bazında Tarihçe Yönetimi**
- **Dinamik filtreleme** özelliği ile benzer kayıtları gruplandırma ve organize etme
- Görevlerin belirtilen zamanda yapılmasını takip eden **alarm ve uyarı araçları**
- Verimax **CRM entegrasyonu** ile tüm satış, servis, pazarlama ekibiniz için tek noktadan müşteri takibi

Service Pack

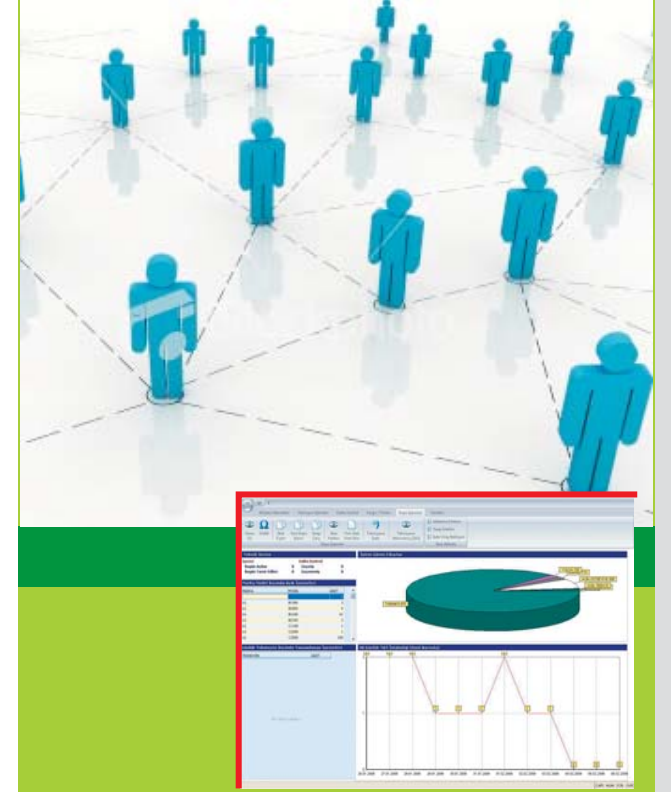


İdeal servis yöneticisi!

Orta boy servis ekipleri için komple yönetim paketi. Hızlı ve iyi işleyen bir servis organizasyonu için gereken tüm bileşenlere sahip olan Verimax Service Pack, CRM ve ticari paket entegrasyon seçenekleri ile sizi, maksimum müşteri memnuniyeti hedefinize ulaştırmaya kararlı!

- Cihaz teslimatı takibi ve aksesuar satışı için **Ön Büro Yönetimi**
- İş emri ile tüm tamir sürecinin takip edilmesini sağlayan **Teknik Servis Yönetimi**
- Her türlü hazır veya isteğe bağlı raporlamanın yapılabildiği esnek **Raporlama Aracı**
- Aktivite atama ve atanan aktivitelerin takibi için **Takvim ve fiş bazında Tarihçe Yönetimi**
- **Dinamik filtreleme** özelliği ile benzer kayıtları gruplandırma ve organize etme
- Görevlerin belirtilen zamanda yapılmasını takip eden **alarm ve uyarı araçları**
- Verimax **CRM entegrasyonu** ile tüm satış, servis, pazarlama ekibiniz için tek noktadan müşteri takibi
- Gönderi çıkışlarının kontrolü için **Gönderi (Kargo) Takibi**
- Sözleşmeli müşterilerin ve ürünlerin takibi için **Bakım Sözleşmesi Yönetimi**
- İstendiğinde müşterilerinize internet üzerinden durum takibi imkanı sağlayan **Web Portalı**
- Ticari sistem entegrasyonu ile ürün kataloğu, fiyatlandırma, fatura bağlantısı

Service Smart



Siz isteyin yeter!

Gelişmeye açık, esnek bir servis yönetim sistemi arayan orta ve büyük boy işletmeler için ideal çözüm. Dağınık yapıda, kalabalık bir servis kadrosuna sahipseniz, sizin için gereken tüm yönetim araçları Verimax Service Smart ile emrinizde. Verimax Service Smart, hızlı uyarlama araçları ile isterseniz ihtiyaçlarınıza göre de düzenlenebiliyor.

Verimax Service Smart Temel Özellikleri:

- Cihaz teslimatı takibi, aksesuar satışı ve müşteri anketi düzenlemek için **Ön Büro Yönetimi**
- İş emri ile tüm tamir sürecinin takip edilmesini sağlayan **Teknik Servis Yönetimi**
- Her türlü hazır veya isteğe bağlı raporlamanın yapılabildiği esnek **Raporlama Aracı**
- Aktivite atama ve atanan aktivitelerin takibi için **Takvim ve fiş bazında Tarihçe Yönetimi**
- **Detaylı filtreleme** özelliği ile benzer kayıtları gruplandırma ve organize etme
- Görevlerin belirtilen zamanda yapılmasını takip eden **alarm ve uyarı araçları**
- Verimax **CRM entegrasyonu** ile tüm satış, servis, pazarlama ekibiniz için tek noktadan müşteri takibi
- Gönderilerin sınıflandırılması, kaydedilmesi ve çıkışlarının kontrolü için **Gönderi (Kargo) Takibi**
- Sözleşmeli müşterilerin ve ürünlerin takibi için **Bakım Sözleşmesi Yönetimi**
- Müşterilerinize internet üzerinden durum takibi imkanı sağlayan **Web Portalı**
- **Ticari Sistem Entegrasyonu** ile ürün kataloğu, fiyatlandırma, fatura bağlantısı
- Tamiri tamamlanmış ürünlerin aktarım ve testlerini takip eden **Kalite Kontrol Yönetimi**
- **İş Akışı** özelliği ile tüm servis akışınızın otomatik düzenlenmesi
- Arıza kaydı, servis bilgisi aktarımı ve müşteri memnuniyeti adına görüşme detaylarının kaydedilmesi için istenirse santral entegrasyonu ile çalışabilen **Çağrı Merkezi Yönetimi**
- Teknik Servis Ekipmanlarının periyodik takip ve bakımı için **Ekipman Yönetimi**