

SATIŞ SONRASI HİZMET YÖNETİMİ

SUNUM İÇERİĞİ

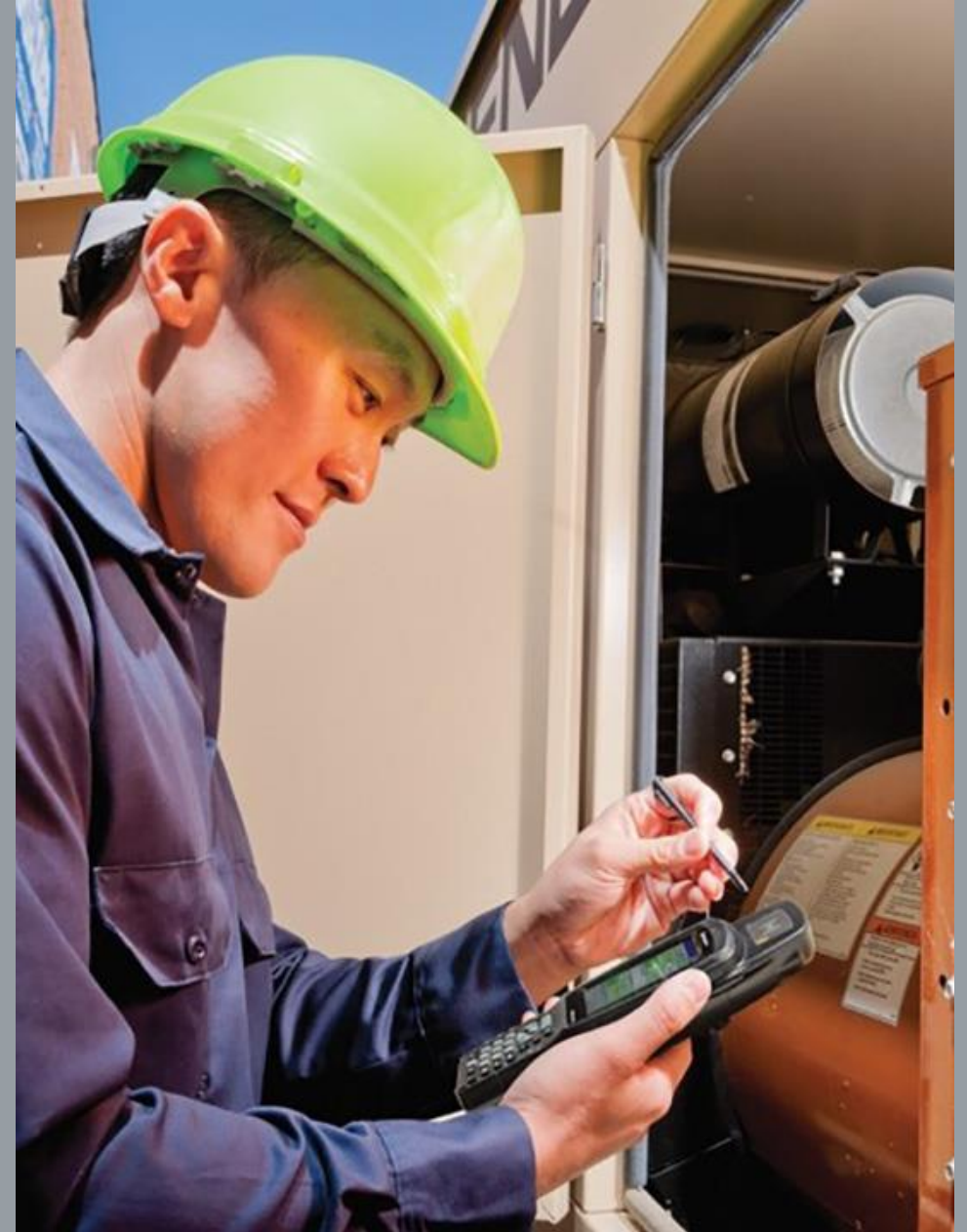
- Çözümün Tanımı
- Kapsamı
- Merkez Ofiste Kullanım
- Servis İş Ortağında Kullanım
- Sahada Kullanım
- İletişim





CallDesk

Tüketici ürünleri konusunda hizmet veren firmaların teknik servis iş ortakları ve saha servis ekiplerini dijital olarak yönetebilmelerini sağlayan çözümdür.



SERVİSLER DİJİTALLEŞİYOR

Ana firmanın tek sistem üzerinden hem saha servis ekibi hem de servis noktalarını yönetmesini sağlayan CallDesk ile servis süreçlerinde tam otomasyon ile kontrolü ele alabilirsiniz. Otomize olan sistem sayesinde geniş servis ağını dijital ortamda yönetebilir, hatasız işleyen bir satış sonrası operasyonu ile müşterilerinizi mutlu edebilirsiniz.



Ana Firma Merkez Ofis

- Satış Sonrası Hizmet Yöneticileri
- Satış Sonrası Operasyon Ekipleri
- Teknik Destek Ekipleri



Bölge Ofisi İş Ortağı

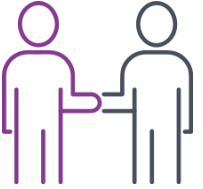
- Bölge Ofis/İş Ortağı Satış Sonrası Operasyon Ekipleri
- Teknik Servis Ekipleri

Saha

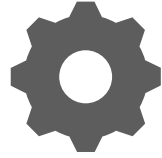
- Saha Servis Ekipleri
- Servis Destek Ekipleri
- Teknisyenler
- Saha Satış Ekipleri

CALLDESK İLE YÖNETEBİLECEĞİNİZ SÜREÇLER

**İş Ortağı
Yönetimi**



**Teknik Saha
Ekibi
Yönetimi**



**Satış Temsilcisi
Yönetimi**



**Teknik Servis
Noktası
Yönetimi**





CallDesk

Yakın gelecekte, 50'den fazla kullanıcısı olan saha servis kuruluşlarının **%75'inden fazlası**, basitleştirilmiş veri toplamanın ötesine geçen mobil uygulamaları kullanarak teknisyenlerin başarılı olmasına yardımcı olacaktır.



ANA FİRMA FONKSİYONLARI

• Master Veri Yönetimi



• Çağrı Merkezi Servis Kayıtları



• Analitik Raporlama



• Yedek Parça Katalog Yönetimi



• Fiyat, Promosyon, Kampanya Yönetimi



• Garanti/Onay Süreci



• İş Akış Onayları



• Harita Saha İzleme



• Otomatik Raporlama



• Servis Bayi Kanalı Stok Yönetimi



PANORAMA

univera

Giriş Yapın

ERCIYONETICI

ŞİFRE

COVAX_800

2021

Türkçe

Şifemi Unuttum

Giriş

univera



CallDesk

İŞ ORTAĞI YÖNETİMİ

2020 yılı ile birlikte saha hizmet çalışmalarının **%40'ından fazlası**, müşteriyle doğrudan temasta bulunan kuruluşun çalışanları olmayan teknisyenler tarafından gerçekleştirilecektir.



Teknik Servis Fonksiyonları



Servis Kaydı ve
İş Emirleri
Yönetimi



Merkezden Ürün
ve
Yedek Parça
Alış İşlemleri



Satış İşlemleri
(Fatura&Tahsilat)



Harita Saha
İzleme



Günlük
Raporlama



Stok
Yönetimi



Ticari Paket
Entegrasyonu



CallDesk

Yeni dönemde, **şirketlerin %70'i** müşteri memnuniyetini, saha hizmet yönetimi uygulanmasından elde edilen temel fayda olarak gösterecektir.



SAHA SERVİS FONKSİYONLARI



Servis Talebi



İş Emirleri



İş Listesi



Yeni Müşteri



Müşteri
Navigasyonu



Araç Stok
İşlemleri



Müşteri
İşlemleri



Müşteri
Bilgileri



Servis Formu
Doldurma



Servis
Faturası

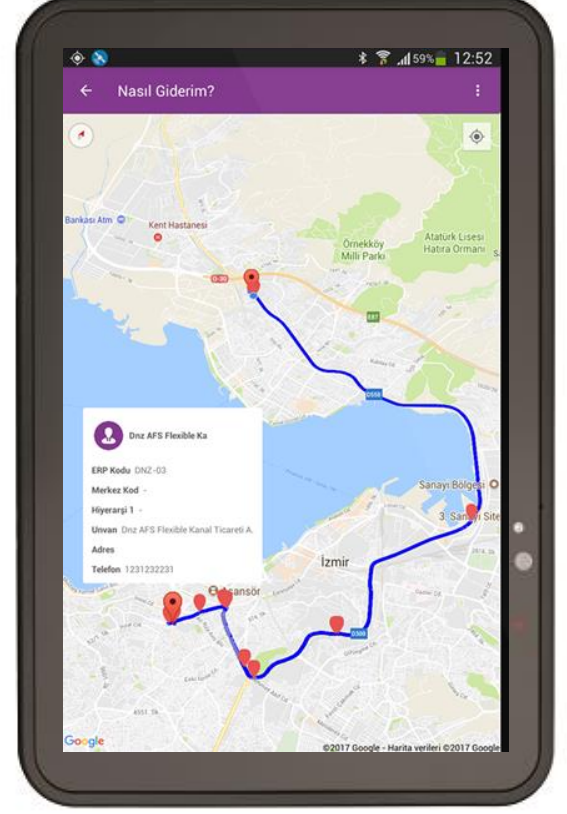
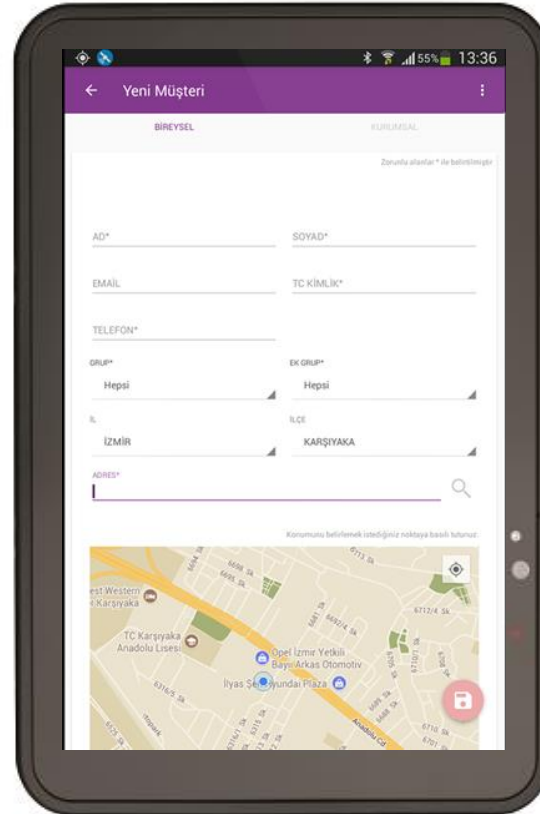
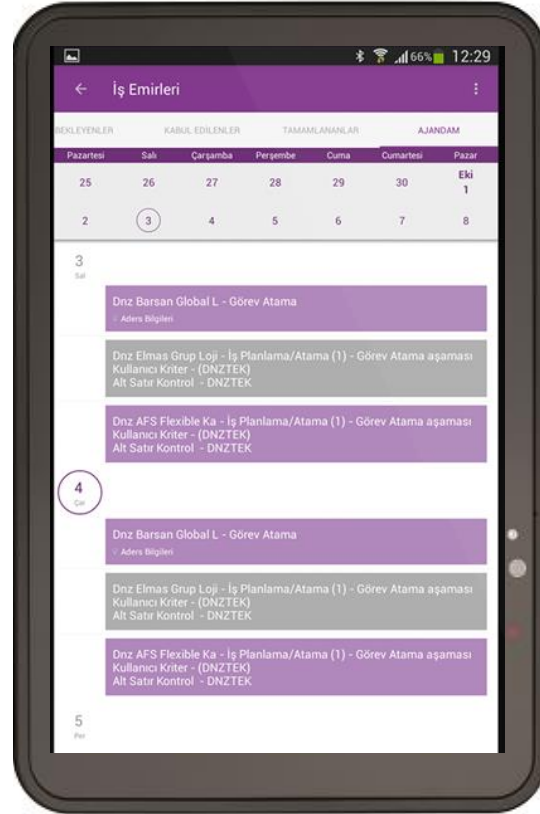


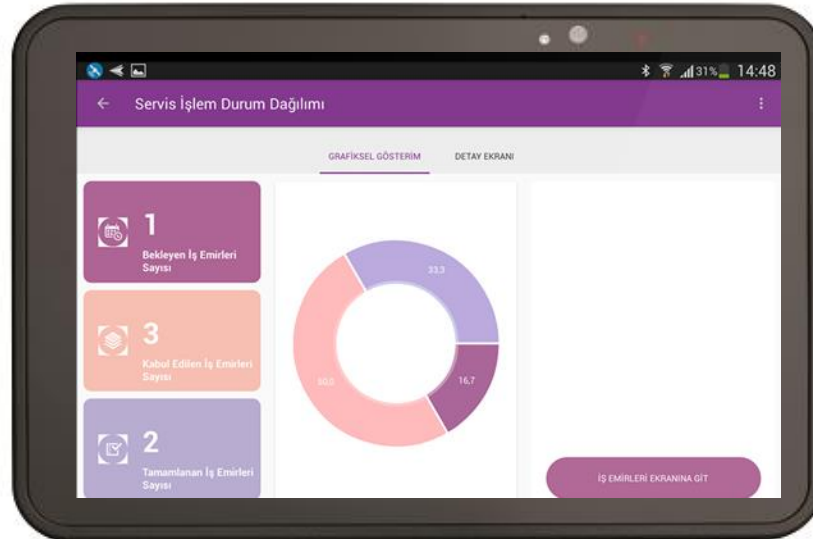
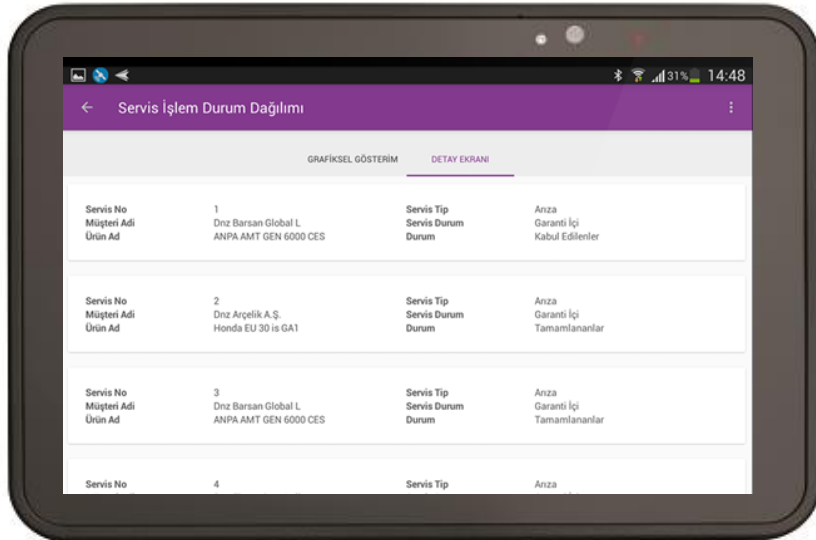
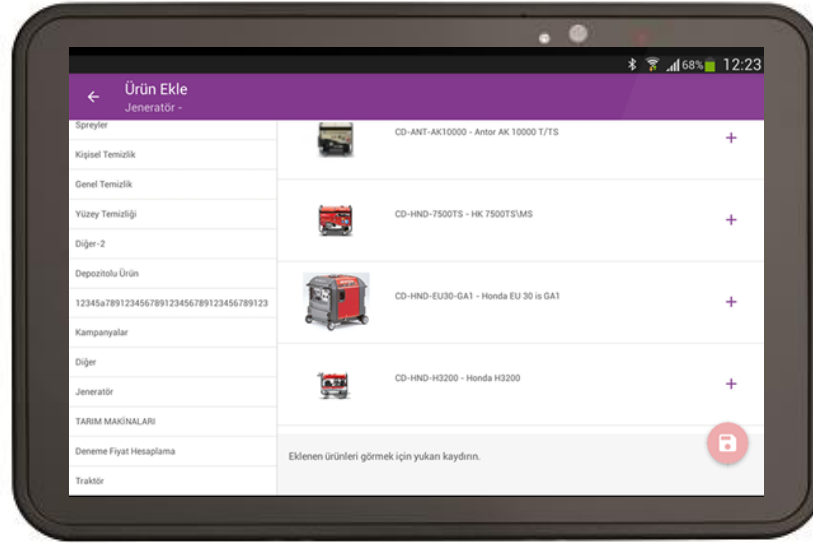
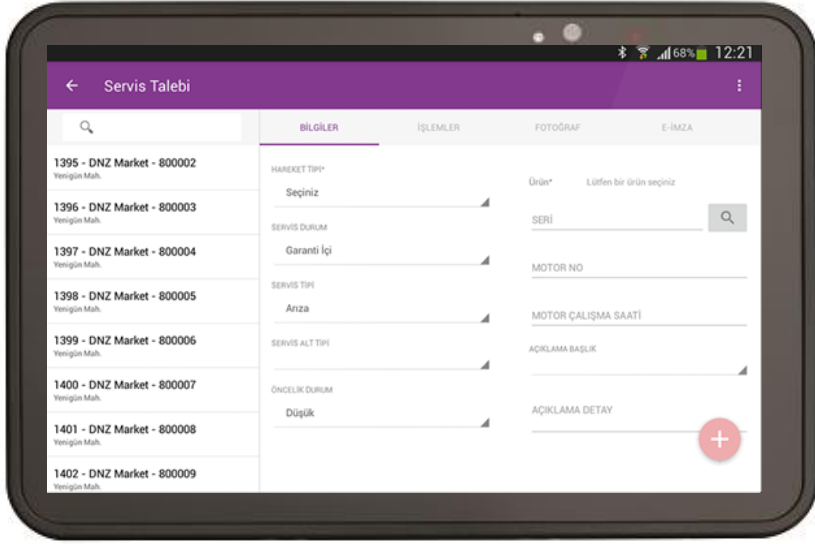
Mesajlaşma



Raporlar

MOBİL EKRANLAR



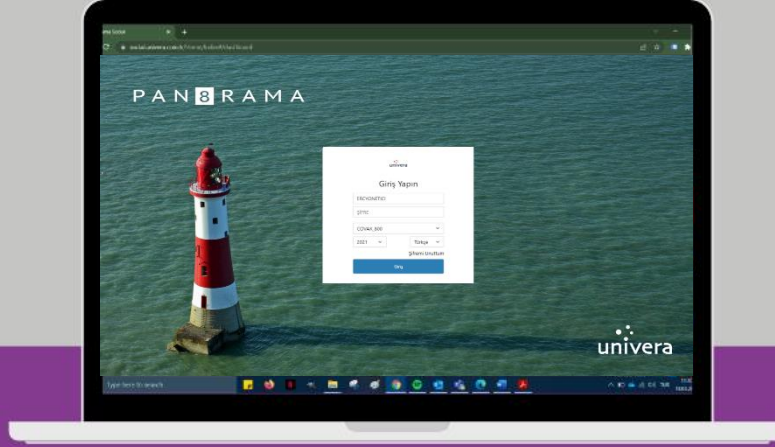
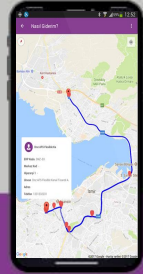


Mutlu müşteriler için satış sonrası hizmetlerde dijital süreçler.





CallDesk



univera.com.tr

info@univera.com.tr

232 445 94 70