

Υποστήριξη πελατών



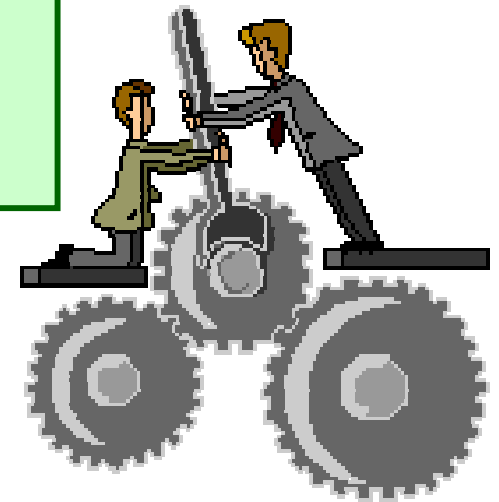
Παράμετροι συστήματος

- Τμήματα Υποστήριξης
 - Μηχανήματα Υποστήριξης
- Προσωπικό Υποστήριξης
 - Δεξιότητες
 - Κόστος ανθρωποώρας
 - Διαθέσιμοι χρόνοι ημερησίως
- Εργασίες Υποστήριξης
 - Σύνθετες εργασίες (περιλαμβάνουν πολλές απλές)
 - Πρότυποι χρόνοι
 - Υλικά
 - Επίπεδο δεξιοτήτων



Ιστορικό Υποστήριξης

- Πελάτης
 - Μηχανήματα (S/N, Θέση, Εγγυήσεις κ.λ.π.)
 - Συμβόλαια Υποστήριξης
 - Ιστορικό επισκευών ανά S/N
 - Εργασίες
 - Υλικά



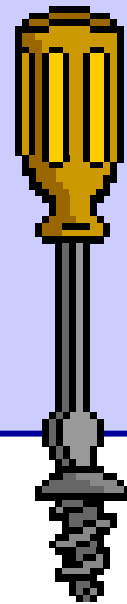
Διαχείριση αιτημάτων

- Έλεγχος εάν έχει εγγύηση ή συμβόλαιο υποστήριξης
- Καταγραφή αιτήματος – Α/Α κλήσης
- Εκτίμηση βλάβης – κόστους
- Ένταξη στο πλάνο εργασιών – εκτίμηση χρόνου έναρξης και ολοκλήρωσης



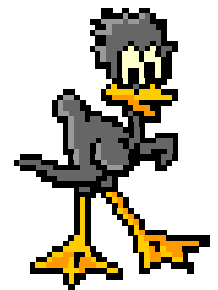
Έναρξη υποστήριξης

- Ένταξη στο πλάνο εργασιών – Εντολή υποστήριξης
 - Επιλογή σειράς τμημάτων υποστήριξης
 - Επιλογή καταλλήλων τεχνικών
 - Επιλογή μηχανημάτων
 - Ημερομηνία – ώρα έναρξης
- Παρακολούθηση προόδου εργασιών
- Ενημέρωση ολοκλήρωσης ανά τμήμα
 - Απολογισμός



Ολοκλήρωση

- Καταχώρηση εργασιών – υλικών
- Έκδοση Παραστατικού
 - Εγγύηση
 - Δωρεάν – Αυτοπαράδοση
 - Χρέωση
- Περιγραφή εργασιών σε παραστατικό – αντιστοίχιση με αίτημα



Προληπτική Συντήρηση

- Καταγραφή χρόνου επόμενης συντήρησης
- Προβλεπόμενες εργασίες βάσει χρόνου λειτουργίας

