



Managementul Serviciilor

Livrează servicii
eficiente pentru
clienții tăi!



Prioritizează Satisfacția Clienților

În prezent, orice afacere care își dorește să rămână cu un pas înaintea concurenței trebuie să își **gestioneze eficient relația cu clienții și să se ridice la nivelul așteptărilor** pe care aceștia le au. În industria serviciilor, succesul unui business depinde de clienții mulțumiti.

Automatizarea proceselor de vânzări, marketing și relații cu clienții oferă companiilor instrumentele necesare pentru a-și gestiona eficient operațiunile, pentru a crește productivitatea, veniturile și profitul.

Soft1 ERP oferă funcționalități complete pentru **Managementul Serviciilor**, pentru a ajuta orice companie să își optimizeze serviciile pentru clienți, să își gestioneze mai bine timpul și cheltuielile și să ofere servicii de cea mai înaltă calitate, în cel mai scurt timp și cu un cost scăzut.

Oferă cele mai bune servicii clientilor tăi

Soft1 ERP oferă funcționalități eficiente, specifice industriei de servicii, permițând companiilor să își:

- ✓ Crească veniturile prin planificare eficientă;
- ✓ Îmbunătățească timpul de răspuns;
- ✓ Crească satisfacția clienților;
- ✓ Descopere noi oportunități de vânzare;
- ✓ Reducă costurile de operare;
- ✓ Obțină o imagine de ansamblu asupra activității financiare;

Indiferent de tipul serviciilor oferite, modulul **Soft1 Service Management** oferă o imagine completă asupra activităților desfășurate de către clienți. **Instrumentele automatizate de marketing și vânzări** integrate cu soluția Soft1 permit gestionarea eficientă a lead-urilor și a oportunităților, precum și rezolvarea mai rapidă a problemelor de suport.

Oferind suport pentru **gestiunea tichetelor, planificarea sarcinilor și a contractelor** sau a activităților de teren, Soft1 permite preluarea rapidă a solicitărilor venite din partea clienților prin simpla accesare a profilului clientului și prin utilizarea resurselor disponibile, reducând substanțial timpul de rezolvare al solicitărilor din momentul primirii apelurilor.



Accelerează-ți și eficientizează-ți procesele cu instrumente performante, prin intermediul unei platforme **flexibile și adaptabile:**

- Tichete de Suport și Alocare a Resurselor;
- Garanții, Numerele Seriale și Loturi;
- Gestiunea Contractelor și Proiectelor Active;
- Trasee Zilnice;
- Facturare;
- Dispecerat;
- Gestiunea Intervențiilor din Teren;
- Administrarea Punctelor de Lucru Multiple;
- Gestiune Multi-valută și Multilingvă;



Funcționalități Cheie

- Integrare Call Center
- Funcționalități în afara și la punctele de lucru
- Monitorizarea activităților prin sistemul de "ticketing"
- Planificarea activităților recurente și a contractelor
- Portal "self-service" pentru clienți
- Administrare mobilă a activităților (Muncă de teren)
- Managementul rutelor (funcționalități Google Maps integrate)
- Gestiunea pieselor de schimb, a inventarului și BOM
- Planificarea necesarului pieselor de schimb
- CRM

Funcționalități excelente, specifice industriei de servicii

Managementul Serviciilor

Acorduri: Administrează acordurile de servicii pentru o mare varietate de solicitări din partea clienților. Gestionează prețurile serviciilor și a modalităților de plată.

Tichete de Suport și Dispecerat: Adaugă și programează activitățile. Sincronizează automat acțiunile programate cu Microsoft Outlook pentru vizualizarea acestora și optimizează rutele folosind Google Maps.

Documente și Contracte: Creează dosare pentru activitățile din teren. Configurează manual și automat comenzile.

Autorizarea Returilor de Materiale: Îmbunătățește procesele de retur, asigurând supravegherea amplă a retururilor sau a mărfii în așteptare.

Foldere de Service și Contracte: Creează dosarele de service pentru activități în afara biroului. Configurează comenzile manual sau automat. Validează numărul serial și garanțiile, înregistrează timpul de lucru, cheltuielile și stocurile articolelor transportate de tehnicieni în teren.

Gestiunea autorizațiilor de retur: Îmbunătățește procesele de retur asigurând supervizarea extinsă a autorizațiilor aferente și retururilor în tranzit.

CRM

Managementul Leadurilor: Creează, vizualizează și actualizează informațiile despre clienți pentru gestionarea eficientă a oportunităților de vânzare. Integrează campaniile și activitățile promoționale pentru clienți și alocă lead-urile către echipele de vânzări.

Administrarea Tichetelor: Creează și rezolvă solicitările de asistență primite de la clienți prin utilizarea unui singur formular. Integrează tichetele cu formulare de feedback pentru satisfacția clienților.

Feedback Clienți: Utilizează modulul Case Management și a chestionarelor de satisfacție pentru clienți integrate pentru a îmbunătăți serviciile de relații clienți oferite.

Managementul Proiectelor

Planificarea Proiectelor: Planifică acțiunile din proiecte, estimează orele de muncă și a materialelor, precum și a informațiilor despre costuri. Gestionează și monitorizează eficient proiectele organizate în mai multe subdivizii.

Managementul Timpului și al Cheltuielilor: Verifică exact timpul acordat pentru fiecare acțiune prin utilizarea fișelor de pontaj și a instrumentelor avansate de gestiune a cheltuielilor.

Buget: Creează bugetele pentru proiecte (estimează orele de lucru, a taxelor și a materialelor), gestionează și controlează eficient acțiunile și compară costurile reale cu cele bugetate.

Gestiunea Resurselor: Planifică sarcinile de lucru, alocă materialele și resursele în funcție de disponibilitatea forței de muncă. Permite introducerea activităților și a orelor de lucru în fișele de pontaj pentru calcularea costurilor cu forța de muncă.

Gestionarea Producției

Managementul Stocurilor: Urmărește stocurile în funcție de locație, depozite, loturi și numere seriale. Utilizează mai multe sisteme de control ale inventarului și metode de evaluare, precum FIFO și LIFO. Reduce costurile și elimină risipa resurselor prin utilizarea analizei ABC.

Administrarea Depozitelor Multiple: Gestionează locațiile de depozitare și materialele. Urmărește cu ușurință stocurile prin interfața web sau cea mobilă.



Asigură gestiunea tuturor categoriilor de servicii

Educație

Comunicare

Service și Vânzare Echipamente
Electrice

Facility Management

Service și Vânzare Echipamente
Medicale

Servicii de Catering

Întreținerea Utilajelor

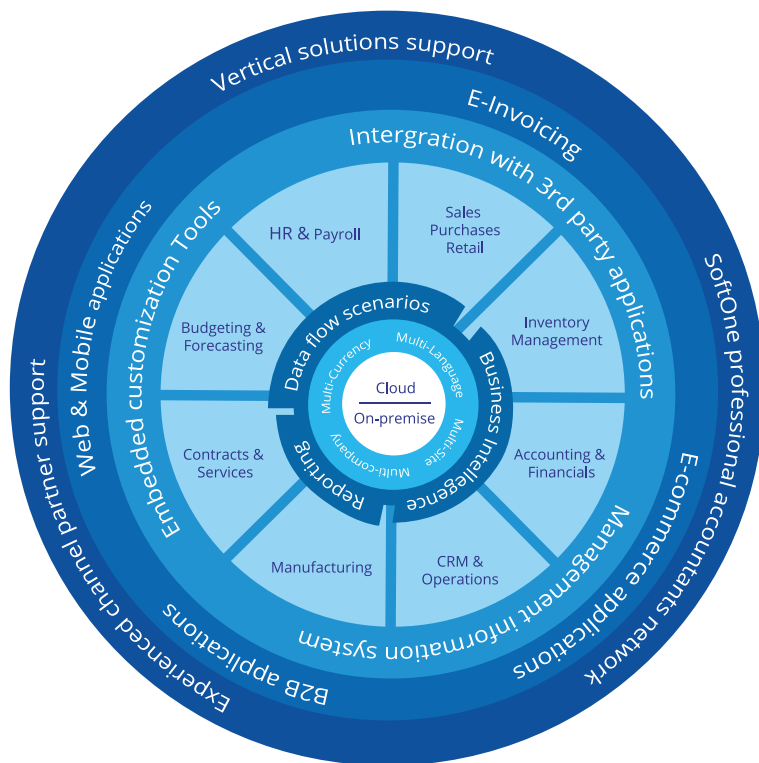
Hardware și Software

Automotive

Soluție "One-for-all"

Soluția Soft1 ERP, premiată la nivel internațional, este mai mult decât un sistem de planificare al resurselor.

Fiind un software ce poate fi adaptat ușor, care susține operațiunile „companiei deschise”, soluția integrează toate procesele operaționale de bază într-o singură aplicație, astfel încât costul total de achiziție și utilizare (TCO) să fie redus.



CRM

- Gestiunea Contactelor
- Lead Management
- Administrarea Campaniilor
- Managementul Contractelor

Gestiunea Vânzărilor

- Oferte și Oportunități de Vânzare
- Gestionarea Comenzilor
- Administrarea Cererilor

Managementul Serviciilor

- Activități de Teren
- Acțiuni de Întreținere
- Gestionarea Contractelor
- Serii ale Produselor
- Planificarea Resurselor Materiale

Monitorizarea Performanței

- Raportare Financiară
- Conturi Bancare și Numerar
- Gestiunea Fluxurilor de Numerar
- Bugetare
- Rapoarte ABC

HRM

- Managementul Resurselor Umane
- Gestiunea Țatelor de Plată
- Administrarea Directă de către Angajați
- Administrarea Dispozitivelor Proprii

Gestiunea Lanțului de Aprovizionare

- Managementul Achizițiilor
- Expediere și Primire
- Managementul Depozitelor
- Gestionarea Materialelor

Management Contabil

- Rapoarte Contabile Multiple
- Jurnale și Declarații Diverse

Mobilitatea Afacerii

- Planificare Evenimente
- Showroom-uri Online
- Mărfuri
- Chestionare Satisfacție Clienți
- Trasee pe Hărți

Managementul Proiectelor

- Planificarea Proiectelor
- Managementul Resurselor
- Managementul Cheltuielilor
- Facturări
- Tablouri de Bord

De ce Soft1 ERP este perfect pentru afacerea ta

Creat pentru nevoile reale de afaceri

Soft1 ERP oferă valoare adăugată tuturor companiilor de servicii, indiferent de tip sau dimensiune. Aplicația încorporează într-un singur sistem mai multe module de gestionare a proceselor de servicii, pentru a obține mai mult cu mai puțin, prin automatizarea, simplificarea și eficientizarea operațiunilor.

Rapiditate mai mare în business

Soft1 ERP este proiectat ca să îți ofere flexibilitatea de care ai nevoie pentru a răspunde nevoilor specifice industriei de servicii. Soluția poate fi adaptată complet, este ușor de integrat cu orice alt sistem și îți permite metode flexibile de implementare (On-Premise, găzduită pe server-ul clientului sau model SaaS).

Afacerea ta în Cloud

Soft1 Cloud ERP Series 5 folosește cele mai avansate servicii și soluții în Cloud sau SaaS, ajutându-ți compania să aducă plus-valoare clienților, reducând în același timp cheltuielile și costurile de operare.

Partenerii noștri, Avantajul tău

Rețeaua de parteneri SoftOne te poate ajuta să implementezi soluția noastră imediat! Partenerii noștri îți oferă o gamă largă de servicii pentru a te ajuta să planifici, integrezi și să gestionezi soluțiile noastre cât mai rapid, la cele mai înalte standarde.

Mobilitatea afacerii

Soft1 ERP pune la dispoziția companiilor de servicii o gamă largă de aplicații web&mobile care îți oferă flexibilitate sporită în derularea operațiunilor. Aplicațiile permit managementului, echipei de vânzări sau echipelor operaționale să lucreze de oriunde, utilizând orice dispozitiv.



Greece

Athens: 8 Achilleos & L. Katsoni str., 176 74, Kallithea
T: +30 211 10 22222, F: +30 210 9484094

Thessaloniki: 4 I. Tsalouchidi str., 542 48, Thessaloniki
T: +30 2313 084200, F: +30 2310 334639

E: info@soft1.eu, www.soft1.eu

Bulgaria

Sofia: 4-6, Lyubata Str., floor 4, office 10, 1407
T: +359 700 20 715

E: info@softone.bg, www.softone.bg

Cyprus

Limassol: Arch. Makariou III Av. & Nikolaou Gyzi str. 2
Kyprianou Business center off. (1st Floor), 3060
T: +357 25 561356, F: +357 25 561359

Nicosia: Vasilissis Freiderikis 33 Str., Palais D' Ivoire
House, (2nd floor – office 201), 1066, Nicosia
T: +357 25 561356, F: +357 25 561359

E: info@softone.com.cy, www.softone.com.cy

Romania

Bucharest: Bulevardul Dimitrie Pompeiu 5-7, Hermes
Business Campus B, Etaj 4, Sector 2, Bucharest
T: +40 212 24 3925

E: info@softone.ro, www.softone.ro