

God service gir høy kundetilfredshet



Kundeservicefunksjon i Visma CRM

Kundeservice er en funksjon i Visma CRM som ivaretar behovet for registrering, prioritering og oppfølging av kundefølgere. Alle henvendelser knyttes til kunden og gjør det lett å få full oversikt. Funksjonen sikrer god intern kontroll og høy servicegrad til kundene.

De gode grunnene

- Komplett system for organisering av kundefølgere
- Funksjon for prioritering av innmeldte saker
- Erfaringsbase er innebygd i systemet
- Kunder kan selv sjekke status via web
- Lett å følge definerte frister
- Fleksibel rapportering

Kundeservice satt i system



Kundeservicefunksjonen i Visma CRM er brukervennlig og funksjonsrik, og bidrar til å forenkle hverdagen for alle som yter support- og kundestøtte. Løsningen hjelper deg med å ta bedre vare på kundene og kan dermed bidra til å gjøre virksomheten mer lønnsom.



Effektiv support

Kundeservicemodulen hjelper deg å strukturere og effektivisere alle typer henvendelser fra dine kunder. Henvendelser logges, eskaleres og løsningsforslagene registreres – alt i ett og samme system. Samtidig etableres fakturagrunnlag. I tillegg lagres sakene i den innebygde erfaringsbasen.

Løsningen gir deg god oversikt over den enkelte medarbeiders saker, i tillegg til totaloversikt på samtlige kundeforhold. Det er enkelt å skille mellom forskjellige sakstyper. Ved bruk av fargekoder kan du eksempelvis visualisere ubehandlede saker og saker hvor fristen er forfalt.

Kraftig søkefunksjon

Enkle søkerutiner er en av de viktigste funksjonene i kundeservicemodulen. Søkemotoren gjør søk og gjenfinning av registrerte saker enkelt og effektivt. Du kan kombinere flere søk, samt lagre egne innstillinger og filtre.

Styring med sakslogger

All kommunikasjon knyttet til support-saker loggføres, og kan enkelt gjenfinnes. Vedlegg, som feilmeldinger og logger, kan knyttes til den enkelte sak. Kunder kan varsles om hendelser i deres support-saker via e-post direkte fra systemet.

Produktoversikt

Gjennom kundeservicefunksjonaliteten kan du registrere alle produktene kundene har avtaler/lisens på. Denne oversikten gjør det enklere å yte riktig og god service. I tillegg kan denne oversikten benyttes som et effektivt verktøy i salgsarbeidet.

Supportavtaler og fakturering

Kundeservicemodulen i Visma CRM gir deg umiddelbar oversikt over den enkelte supportavtale. Systemet håndterer også fakturering av supportsaker og supportavtaler.

Når en supportkonsulent jobber med en sak, blir all påløpt tid registrert. Dette danner grunnlaget for faktureringen, og gir deg god oversikt og kontroll med tidsforbruk og påløpte kostnader.

Dynamisk rapportering

Det er enkelt å produsere dynamiske rapporter i kundeservicemodulen. Ved å dobbeltklikke på felter i rapporten kan du se nærmere på de underliggende kundesakene. Eksempelvis kan du få en totaloversikt over saker som er registrert på de ulike produktene, utviklings- og løsnings- og ventetid. Rapporteringsverktøyet hjelper deg med å presentere sakene i oversiktlige oppsett.

Tilgang via web

Med web-funksjonalitet knyttet til kundeservicemodulen kan eksterne forbindelser, som forhandlere og kunder, logge seg på supportsystemet via web. De kan dermed registrere nye saker, sjekke status på egne saker, samt søke i erfaringsbasen. Dette bidrar til økt tilgjengelighet og høyere servicegrad.

Mer informasjon om Visma CRM:

www.vismasoftware.no/vismacrm



Visma CRM gir deg full oversikt over alle dine kunder og forbindelser, og hjelper deg med å ivareta alt fra bearbeiding av potensielle salg til service og pleie av eksisterende kunder.