

JD EDWARDS ENTERPRISEONE

服务管理



扩展和个性化客户服务

简化问题的解决过程

改进服务收益率

问题：管理复杂的服务选项

客户越来越重视售后支持服务的价值，并且愿意为扩展服务支付费用。为了充分发掘这个市场的价值，更多的企业正在对标准售后保证和服务合同进行补充，包括收费的实施、培训、预防性维护、在线电话支持以及其它一些专业服务。因此，企业所面临的挑战是要使这些多种服务选项易于管理，而且要保证服务的成本效益。

解决方案：集成的服务管理

Oracle 的 JD Edwards EnterpriseOne 服务管理软件使企业能够从同一个系统管理所有服务合同——售后保证、维护协议和专业性服务，从而提供对产品性能和服务响应端到端的可视性。利用全面的呼叫中心管理功能企业可以提高第一次呼叫的问题解决率。这些功能使企业能够：

- 根据企业规定的产品或客户特性将呼叫导向特定的服务小组。
- 为每一级别的服务优先级和服务升级定义 workflow。
- 为客户服务人员提供访问中心知识库的能力，使他们能够迅速获得与客户所描述的问题最接近的故障和修复方法说明。

如果需要派遣一名服务技术人员，服务订单创建功能会自动生成所有必需的采购和工作订单。企业可以自始至终按照所需的阶段跟踪服务的进展情况，以便准确更新客户的状态。而在现场的技术人员可以随时方便地访问以前的服务历史记录、现场设备的类型以及该客户可带来的任何销售机会。

个性化客户服务体验

每一次与客户的接触都有可能转化为销售机会。服务管理软件将文档建立过程自动化，因此企业可以快速构建一个关于客户如何定义价值和从这个价值的角度来看企业的产品绩效如何的知识库。按照此知识库行事，企业可以灵活地：

- 通过灵活的合同定价提供多种收费服务。
- 通过选择合同期限、计费周期、服务类型、服务的时间段以及呼叫或登记订单后的响应时间来提供个性化的服务。
- 标记警示可能的产品设计缺陷或生产问题的重复性故障。

而且,你可以为那些喜欢通过 web 访问的客户实现通过互联网登记产品、发起服务请求和查询状态的自动服务。

管理服务成本

如果不具备对所有要素的可视性,那么分析服务部门的真正收益率是很困难的。该服务管理软件使企业能通过跟踪产品和担保销售额及服务成本来分析产品和服务的收益率,从而确定产品或客户的真正收益率。它使企业还能够:

- 通过管理备件库存以保证供应来防止多次出差为同一客户提供服务。
- 根据与客户签订的服务协议为客户正确开出针对已完成工作的账单。

一个支持你长期需求的战略合作伙伴

一个解决方案的优秀程度与开发和支持它的公司的能力密切相关。这就是为什么我们致力于创新、提供卓越价值和确保客户满意的原因。我们的主要目标就是帮助企业变得更强大,使企业能够应对所面临的最重要的挑战。我们通过软件研发以及卓越的顾问咨询、教育和培训支持不断提高我们解决方案的价值,从而使企业变得更加强大。作为企业的长期业务合作伙伴,我们将和你一道工作来确保我们的解决方案和你的企业一起变化和成长——使你的技术投资成为一项随时间推移价值不断增长的资产。

主要特性/功能

- 服务订单输入
- 客户偏好信息
- 自动创建已安装基础的记录
- 产品拥有历史
- 多种搜索准则
- 客户自助服务
- 互联网访问
- 灵活的退货处理
- 服务合同中央数据库

- 可配置的服务类型
- 合同续签管理
- 多渠道联系中心管理
- 灵活的呼叫路由
- 服务订单报价
- 用户定义的定价
- 现场和非现场服务支持
- 自动跟踪修理的各个阶段
- 用户定义的服务升级工作流
- 多种计费频度
- 在线备件搜索
- 系统生成发票
- 预防性维护订单
- 多种数据收集设备
- 灵活的报表

集成的解决方案

- 库存管理
- 销售订单管理
- 高级定价
- 采购和承包管理
- 普通会计
- 应付账款管理
- 应收账款管理
- 固定资产管理
- 薪酬管理

版权 2004, 2005 归 Oracle 公司所有。未经允许, 不得以任何方式和手段复制和使用。

本文只作提供信息之用, 其内容如有变动, 恕不另行通知。本文不保证没有错误, 也不遵循任何其他的无论是口头表达的或是法律默示的保障和条件, 包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。我们在此特别声明不承担有关本文的任何责任, 本文不直接或者间接形成任何合同义务。未经书面许可, 不得为任何目的, 以任何电子或机械形式或手段复制或转载本文。

Oracle、JD Edwards 以及 PeopleSoft 是 Oracle 公司和/或其子公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。