

# ORACLE E-BUSINESS SUITE SPECIAL EDITION TELESERVICE

## NYCKELDATA

ORACLE E-BUSINESS SUITE SPECIAL EDITION TELESERVICE ERBJUDER:

- Analysmöjligheter av service insatser
- Omfattande mätning av genomförandet
- Kraftfull kunskapsdatabas

*Oracle TeleService gör det möjligt för serviceorganisationen att till lägre kostnader leverera överlägsen personlig service. Den gör det genom att automatisera servicecentret och hela problemlösningen från den tidpunkt då kunden ringer, skickar mail eller skapar ett servicekrav via webben. Användare av Oracle TeleServices kunskapsdatabas för uppdatering av kundärendet kan, validera vem som äger produkten och kopplingen till aktuellt kontrakt samt erbjuda förebyggande personlig service och på detta sätt lösa många problem vid den initiala kontakten. Oracle TeleService är en del av Oracle E-business suite Special Edition en integrerad uppsättning av applikationer som är utvecklade för att arbeta tillsammans.*

SOM LÅTER DIN SERVICEORGANISATION

- Förutse kundens behov
- Öka kundens tillfredsställelse.
- Öka service centrets effektivitet

## Funktionella områden som stöds av respektive modul

Ekonomi	Logistik	Anskaffning	Kundorder hantering	Tillverkning	Försäljning och service
Redovisning	Planering	Ursprungs-hantering	Order-registrering	Planering och schema läggning	Tele-försäljning
Finansiell rapportering	Mottagning	Inköp	Order-bekräftelser	Styckliste-hantering	Inre och yttre sälj cykel
Budgetering	Lager-styrning	Leverantörs-styrning	Order-planering	Operations listor	Telefon-order
Likviditets-planering	Artikel-tillgångar	Godkännande	Order-hantering	Produkt-kostnader	Fält-försäljning
Analyser och rapportering	Order hantering	Gods-Mottagning	Visning av orderstatus	Kvalitets-styrning	Produkt-priser
Anläggnings redovisning	Skeppning påfyllning	Betalningar	Skeppning		Prognoser
Leverantörs-reskontra			Retur och kredit-hantering		Tele-service
Kund-Reskontra					Service begäran till lösning
Period-hantering					

## Förutsäg kundernas behov

Oracle TeleService gör det möjligt för dina medarbetare på serviceavdelningen att förutsäga kundernas behov för att de känner sina kunder. De kan direkt se om de har kontakt med en nöjd eller besviken kund, hur många upptrappade serviceförfrågningar som finns mot kunden, hur mycket kunden har köpt från företaget och om kunden har några betalningsanmärkningar som några exempel. Du kan sätta upp affärsregler – kallas relationsplaner – vilka automatiskt visar en alert med ett meddelande på agentens bildskärm närhelst det dyker upp speciella fördefinierade villkor. På det sättet vet agenten om han talar med en kund där kontraktet är på väg att gå ut, om produkten är i behov av uppgradering eller om produkten inte längre fyller kundens krav och är i behov av utbyte. Oracle TeleService gör det möjligt för din kundsupport att bli en förlängning av dina säljstyrkor i samband att du ger dem nödvändig information så att de kan vara säljare under sina serviceaktiviteter vilket bidrar till ökad kundtillfredställelse..

## Snabb lösning av ärende

Oracle TeleService levererar en kraftfullt verktyg i form av en kunskapsdatabas där din organisation kan utveckla ett bibliotek med lösningar för att lösa varje potentialt kundärende. Integration med kunskapsdatabasen möjliggör för agenten att lösa många kundfrågor vid första kontakten. Om agenten inte kan finna svaret i kunskapsdatabasen så kan du via applikationen överföra servicebegäran till den person eller grupp i din supportorganisation som är bäst kvalificerad och ledig för att lösa problemet.

## Nyckelfunktioner

- Användning av flera kanaler vid kontakter, telefon, e-mail, Web
- Visa komplett växelverkan med kunderna och deras servicehistorik.
- Visa färgkodad grafisk visning för snabb bedömning av kundens status.
- Kompletta styrning av kunddata, adress, kontaktpunkter organisationsprofil och släktskap.
- Snabb loggning av servicebegäran.
- Skapa och styra ärende.
- Markera kunden som kritisk via användning av fördefinierade affärsregler.
- Visa nyckelindikatorer per konto eller kund.
- Tilldela/eskalera servicebegäran.

## Servicebegäran

- Öka förstagångs beslut, genom användning av verktyg som tillhandahålls via kunskapsdatabasen.
- Automatisk verifiering av obehöriga kravställare mot kontrakt.
- Skapa och tilldela uppgifter.
- Länkning av servicebegäran
- Tilldela/eskalera servicebegäran om det är nödvändigt.
- Visa komplett samverkan mellan kund och hans servicehistorik.

## Verktyg i kunskapsdatabasen

- Skapa multipla lösningstyper för delning av kunskap genom hela verksamheten.
- Bifoga stöddokument som en del av lösningen
- Lära vilka lösningar som är lyckade som baseras på feedback från kunden.
- Egenutvecklade processer som passar ditt företags behov.

## Oracle E-business Suite Special Edition TeleService

Teleservice är en av nyckelkomponenterna i Oracle E-business Suite Special edition. TeleService kompletterar ekonomi, inköp, lagerstyrning, orderhantering och tillverkning vilket ger en komplett integrerat fundament som små och medelstora företag kräver idag.

Se hur Oracle kan hjälpa ditt företag att förbättra kontrollen och översikten, reducera dina operationella kostnader och förbättra servicegraden mot dina kunder för bättre vinstmarginal och ökad konkurrenskraft på marknaden.

- Se mer information på [www.oracle.com/solutions/mid](http://www.oracle.com/solutions/mid) där du kan gå vidare till information på svenska.
- Du kan också titta på det kompletta utbudet inom Oracle E-business Suite på [www.oracle.com/applications](http://www.oracle.com/applications)