



Czy prowadzenie serwisu można zautomatyzować ?

eSerwisowanie.pl

system informatyczny do zarządzania serwisem
oprogramowanie w chmurze w modelu „cloud computing”

TenvirkMK serwis

system informatyczny do zarządzania serwisem



Sytuacja

Wiele firm w obliczu sytuacji na rynku koncentruje się nie tylko na pozyskiwaniu nowych klientów ale również na utrzymaniu klientów już obsługiwanych.

Istotne znaczenie ma nawiązywanie i utrzymywanie długoterminowych umów. Umowy te dotyczą świadczenia stałych usług klientom. Usługi te najczęściej związane są z utrzymaniem w odpowiedniej kondycji wcześniej sprzedanych produktów poprzez serwisowaniu usterek czy dostarczenie materiałów eksploatacyjnych. Niektóre usługi polegające na monitoringu mogą wymagać stałego zbierania informacji z obiektów lub od klienta. Część firm świadczy usługi informatyczne, internetowe lub telekomunikacyjne, które wymagają przyjmowania zgłoszeń serwisowych i reagowania na nie w stosownym czasie.

We wszystkich tych przypadkach zasadne jest stosowanie systemu informatycznego, który umożliwiłby zarejestrowanie zgłoszeń klientów, oraz pozwolił na terminową ich realizację.

Bardzo pracochłonnym i trudnym elementem jest sam proces rozliczania umów i wystawiania faktur. Umowy serwisowe mogą być skomplikowane. Mogą zawierać wiele elementów jak ryczałty, rozliczenia za czas, dodatkowe usługi, limity, pakiety itp. Z jednej strony pozwala to prowadzić elastyczną politykę w stosunku do klientów i lepiej dopasowywać ceny usług do rynku ale z drugiej strony zwiększa nakład pracy i powoduje „nieszczelności” w systemie rozliczeń.

Wychodząc na przeciw tym wszystkim problemom firma TENVIRK opracowała system

TenvirkMK serwis rozwiązujący powyższe zagadnienia.

Zapraszamy do przestudiowania informacji na ten temat zawartych w ulotce i na stronie internetowej www.eSerwisowanie.pl...

system dla serwisów

...i firm posiadających stałe umowy z klientami

System przeznaczony jest dla firm, w których działalności występują takie elementy jak:

- prowadzenie serwisu urządzeń, sprzętu, pojazdów i innych przedmiotów oraz usług
- prowadzenie działu serwisowego
- realizacja stałych umów serwisowych
- świadczenie pomocy technicznej
- zarządzanie incydentami i zgłoszeniami klientów
- zarządzanie reklamacjami
- świadczenie usług internetowych i telekomunikacyjnych
- udostępnianie helpdesk wewnątrz i na zewnątrz
- rozliczanie umów z klientami w systemie miesięcznym
- serwisowanie oprogramowania i obsługa umów SLA
- zarządzanie flotą maszyn, urządzeń lub pojazdów

System pozwala między innymi na:

- przyjmowanie zgłoszeń serwisowych
 - przez panel internetowy na stronie WWW
 - przez telefon z wykorzystaniem modułu call center
 - przez email lub SMS
 - przez webservice w połączeniu z automatycznymi urządzeniami elektronicznymi
- uruchamianie zleceń serwisowych i śledzenie ich wykonania
- przygotowanie protokołów przyjęcia i wydania z serwisu
- powiadamianie klientów o stanie realizacji zlecenia serwisowego
- prowadzenie panelu internetowego dla klientów i serwisantów ze śledzeniem stanu zgłoszeń serwisowych
- rozliczanie robocizny, części zamiennych i dojazdów związanych z serwisem
- naliczanie czasu poświęcanego dla klientów przez serwisantów
- ewidencję stanu posiadania klientów
- zarządzanie terminami serwisowymi
- obsługę rozliczeń stałych umów serwisowych
- wystawianie faktur ad hoc jak i automatycznie zbiorczych - miesięcznych
- prowadzenia terminarza dla serwisantów
- ewidencję komunikacji (rejestracja emaili, listów, poleceń służbowych) związanych z prowadzeniem serwisu
- analizowanie i raportowanie pracy serwisu
- pracę zdalną i wielooddziałową

trzy wersje systemu TenvirkMK



Wersja CLOUD

to serwis w chmurze o nazwie

eSerwisowanie.pl

wersja zawiera kluczową funkcjonalność systemu, skonfigurowaną i gotową do pracy od zaraz.

Wystarczy bezpłatnie zarejestrować się i można rozpocząć pracę bez ponoszenia kosztów na serwer, licencje i wdrożenie. Wersja w chmurze jest pełnoprawnym system lub stanowi wersję DEMO dla pozostałych wersji systemów. Więcej informacji na stronie:

www.eSerwisowanie.pl



Wersja START

wersja systemu identyczna funkcjonalnie jak wersja CLOUD z tym, że baza danych i cała instalacja znajduje się na miejscu w firmie. Wersja START w porównaniu z wersją w chmurze posiada dodatkowo pełny moduł komunikacji z automatyczną rejestracją i wysyłaniem emaili, faksów i SMS-ów. Wdrożenie wersji START polega na jej instalacji i dwu dniowym szkoleniu. DEMO wersji START to po prostu wersja w chmurze opisana wyżej ponieważ funkcjonalność jest identyczna...

Więcej informacji na stronie:

www.tenvirk.pl/solutions/mksr.html



Wersja ENTERPRISE

Wersja umożliwia stworzenie konfiguracji systemu ustalonej indywidualnie. Daje to możliwość złożenia systemu obejmującego jak najszerszy zakres procesów biznesowego przedsiębiorstwa. Możliwy jest wybór dodatkowych modułów opcjonalnych i zamówienie zaawansowanych prac konfiguracyjnych.

TenvirkMK serwis

System umożliwia prowadzenie szeroko rozumianego serwisu. Począwszy od klasycznych serwisów sprzętu, poprzez firmy informatyczne serwisujące oprogramowanie i komputery, firmy świadczące usługi internetowe i telekomunikacyjne, zarządzanie serwisami specjalistycznymi, prowadzenie helpdesku aż po zarządzanie serwisami samochodowymi i flotami.



System łączy w sobie możliwości obsługi różnego rodzaju działalności serwisowej. Dzięki możliwości zaawansowanej konfiguracji można go samodzielnie elastycznie dopasować do sytuacji w każdej firmie.

System tworzy nową jakość w obsłudze klientów. Potwierdzeniem tego jest możliwość informowania klientów o stanie prac serwisowych lub udostępnienie panelu internetowego do zgłaszania zgłoszeń serwisowych dla stałych klientów i śledzenia postępu prac oraz sposobu ich rozwiązania. Panel może też być udostępniony serwisantom pracującym w terenie. Dzięki temu mogą oni przez smartfona (Android, iPhone, WP) lub tablet przeglądać i dodawać zlecenia serwisowe.

System zawiera rozbudowane mechanizmy ewidencji stanu posiadania klientów i realizowanych dla nich umów (także SLA). Dzięki temu możliwe jest zautomatyzowanie comiesięcznych prac związanych z rozliczaniem realizacji umów serwisowych. Zaoszczędza to mnóstwo prac pracownikom nadzorującym rozliczenia. Same rozliczenia są bardziej wiarygodne. W każdej chwili istnieje wgląd jakie urządzenia, maszyny, towary, usługi, licencje itp. posiada klient. Przechowywane są karty techniczne tych przedmiotów ułatwiające prace serwisantów.

Unikalną cechą systemu jest możliwość jego rozbudowy przez samych użytkowników. Zapewnia to mechanizm tworzenia dodatkowych pól, formularzy użytkownika i raportów. Dzięki temu każdą informację w systemie można rozbudować o dodatkowe własne pole i ująć w nich specyficzny rodzaj działalności serwisowej.

System pozwala zorganizować i uporządkować pracę serwisu w zakresie przyjmowania zgłoszeń serwisowych i realizacji zleceń serwisowych. Możliwe jest analizowanie ilości, czasu oraz opłacalność prac serwisowych.

Atutem systemu jest najnowsza technologia oparta o XML, webservice i zapewniająca odpowiednią ergonomię pracy oraz dostęp zdalny do systemu zarówno dla wersji w chmurze jak i stacjonarnej. Możliwość instalacji systemu w chmurze na dowolnej ilości stanowisk sprawia, że organizacja systemu zgłoszeń serwisowych może być całkiem łatwa.

System wyposażono także w dodatkowe narzędzia takie jak obsługa komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami jak i zewnętrznej a także możliwość definiowania dowolnych obiegów dokumentów uzupełniających funkcjonalność systemu.

robot inspekcyjny TENVIRK-R1



**Integracja
z oprogramowaniem
do automatyzacji zgłoszeń
serwisowych**

Zastosowania:

- > pomiary w przemyśle
- > mobilna ochrona
- > transport ładunków
- > rozrywka – gry rzeczywiste
- > edukacja

Cechy:

- > robot autonomiczny
- > napęd krokowy, kołowy, liniowy
- > zasilanie solarne
- > sterowanie mobilne iOS, Android
- > kilkadziesiąt wymiennych czujników
- > kamera i mikrofony
- > wifi, gprs, sms, gsm
- > gps, akcelerometr, kompas
- > praca w grupie robotów
- > komunikacja webservice
- > tani w produkcji i eksploatacji

trwają prace badawczo-rozwojowe

Pracujemy nad integracją z eSerwisowanie.pl i systemem TenvirkMK mechanizmu automatycznego tworzenia zgłoszeń serwisowych z różnego rodzaju urządzeń elektronicznych z użyciem technologii webservices.

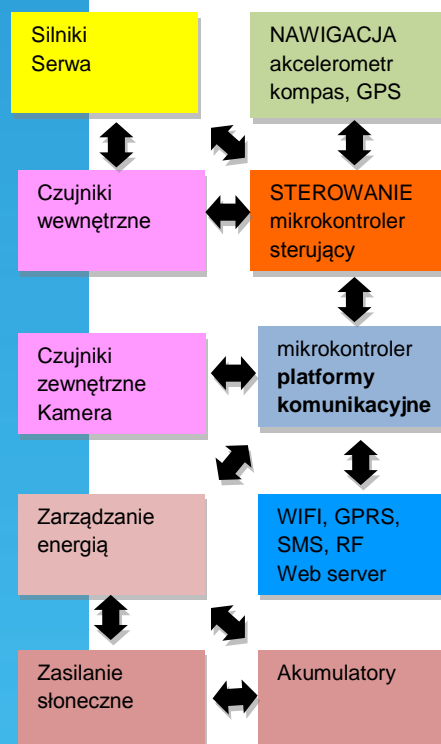
Jako przykład takich rozwiązań stworzyliśmy prototyp kroczącego solarnego autonomicznego robota, który będzie mógł przysyłać dane ze swoich pokładowych czujników do systemu serwisowego. Robot jest przykładem złożonego układu elektronicznego integrującego czujniki z mikrokontrolerami i platformą komunikacyjną.

Platforma komunikacyjna wykorzystuje media takie jak WIFI, GPRS, SMS, cyfrową transmisję radiową w celu przekazywania danych z czujników do oprogramowania serwisowego **TenvirkMK** lub **eSerwisowanie.pl**. Dzięki takiemu rozwiązaniu możliwe jest przeprowadzanie pomiarów w trudno dostępnych miejscach lub monitorowanie obiektów. Zasilanie słoneczne pozwala na wysoką autonomię, konieczną w takich zastosowaniach.

TENVIRK Sp. z o.o.

Chorzów 41-506,
ul. Długa 1-3

schemat robota:



Biuro czynne:
Pn-Pt 9:00 do 17:00

NIP: 6272580753
REGON: 240413868
KRS: 0000259885

TELEFONY
dział handlowy:
(032) 346-11-08
dział techniczny:
(032) 346-07-86
faks:
(032) 346-11-09

INTERNET strona internetowa: www.tenvirk.pl
adres e-mail: biuro@tenvirk.pl
komunikator SKYPE: **TENVIRK**

TENVIRK Sp. z o.o. wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000259885, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy: 150000,00 zł.

Niniejsza ulotka nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu prawa handlowego i kodeksu cywilnego. Ze względu na stały rozwój produktu przedstawione funkcje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Nazwy produktów oraz firm są własnością tych firm i zostały użyte jedynie w celach informacyjnych.