

Ideo Call Taking Tool voor SAP ERP

Werk efficiënter en verhoog uw klanttevredenheid

Verhoog uw klanttevredenheid met de Ideo Call Taking Tool voor SAP ERP. De Call Taking Tool is door Ideo ontworpen speciaal voor medewerkers die klanten telefonisch te woord staan. De Ideo Call Taking Tool toont in één oogopslag alle klant-, contact- en productinformatie beschikbaar in SAP ERP. Uw medewerkers kunnen klanten snel en effectief helpen.



Gebruikers

- Call Center medewerkers
- Service Desk medewerkers
- Back-office medewerkers

Waarom Ideo Call Taking Tool?

Met de Ideo Call Taking Tool stelt u ook in SAP ERP uw klant centraal. Door de Ideo Call Taking Tool kunt u adequaat klanten te woord te staan en ze direct helpen. Deze tool is zo ontworpen dat uw medewerkers zonder de daadwerkelijke SAP schermen te raadplegen alle benodigde SAP ERP informatie tot hun beschikking hebben. Wanneer de klant belt, toont de Ideo Call Taking Tool alle klant-, product- en contractinformatie, waardoor een afspraak inplannen nog nooit zo eenvoudig is geweest.

“Klantafspraken inplannen is nog nooit zo eenvoudig geweest”

Al tijdens het telefoongesprek stelt de Ideo Call Taking Tool een aantal data en tijden voor uit het planningssysteem. En als de afspraak eenmaal is ingepland, wordt deze automatisch zichtbaar op de mobiele applicatie van de buitendienstmedewerkers. Iedereen werkt altijd met de laatste informatie.

Zo werkt Ideo Call Taking Tool

In SAP ERP is het een ‘intensief proces’ om in verschillende schermen de benodigde klantinformatie op te vragen. En om ‘gewoon’ een afspraak in te plannen, terwijl de klant aan de lijn is.

De Ideo Call Taking Tool zorgt dat de verschillende SAP schermen en processen overbodig worden. Uw medewerkers hebben alles direct inzichtelijk in één scherm. Uw medewerkers zoeken met de Ideo Call Taking Tool snel de juiste klant middels:

- Productinformatie (apparaat, object) of
- NAW gegevens

Klant zoeken (geavanceerd)

Klantrnr.: Alle klantsoorten

Naam:

Straat / huisnr.:

Postcode / plaats: NL

Telefoonnr. / mobiel:

Ideo Call Taking

Welkom: Bart Eekhout

Overzicht

Naam: Ideo B.V.	Contractnr.: 40000228 - 10	Start: 24-10-2012
Straat / huisnr.: Victoriastraat 15 A, 5-Hertogenbosch 5213 JG	Contract: 40000228 - 20	Afsluit: 24-10-2012
Postcode / plaats: 5213 JG 5-Hertogenbosch	Telefoonnr. / mobiel: 0612345678	
Telefoonnr. / mobiel: 073 751 17 50-0		

PO-plan	Datum afspraak	Bevestiging	Order
653	04-10-2011	200002011	810204
660	06-10-2011	200002011	
660	03-02-2012	200003054	

Standaard: Kammer

Stichtdatum: 30-12-2013

Plaatsingsdatum: 01-08-2011

Relevante datum: 31-12-2013

Leverancier: REMEVA

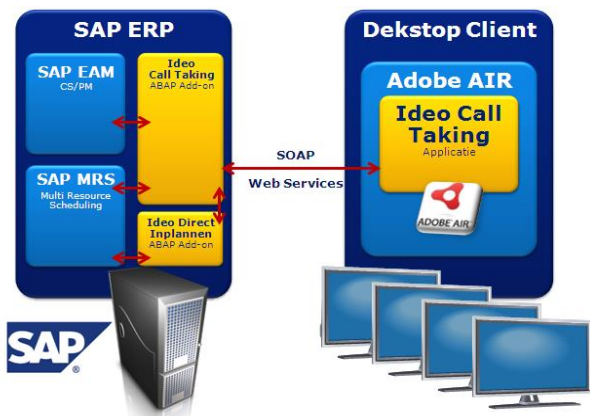
Is bewoner eigenaar woning?: Bewoner is eigenaar

Ideo Call Taking Tool ontwikkeld door Ideo

De Ideo Call Taking Tool is ontwikkeld door Ideo en maakt gebruik van standaard SAP technologie. Daardoor hoeft u geen verschillende systemen te onderhouden en is uitbreiding snel en eenvoudig. De oplossing is te gebruiken op de desktop van uw medewerkers, waarbij steeds het SAP ERP systeem wordt geraadpleegd.

“Ideo Call Taking Tool zeer eenvoudig in gebruik”

Ideo Call Taking Tool is zeer vriendelijk in gebruik. De leerdrempel om met deze tool te werken, is dan ook erg laag.



- **Administratieve lastenverlichting**
 - Automatisch inplannen van afspraken
 - Alle benodigde informatie direct opvragen
 - Alles wordt direct in SAP geregistreerd
 - Uw contactcentrum omvormen tot een strategisch contactkanaal
- **Efficiëntie en effectiviteit verbetering**
 - Telefonisch al de problemen oplossen
 - Direct klantenspraak inplannen
 - Snellere afhandeling van proces
 - Tijd en kosten besparen
 - Beter service niveau's

Efficiënter klanten te woord staan

De Ideo Call Taking Tool ondersteunt uw klantcontact-medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden:

- Uw medewerkers hebben direct inzicht in uw belangrijke SAP ERP klant-, product- en contractgegevens
- Klantenproblemen analyseren en telefonisch al oplossen
- Meer klanten helpen in dezelfde tijd
- Vereenvoudigt uw klantafspraken proces
- Ondersteunt uw medewerkers in het adequaat oplossen van klantproblemen door hen direct toegang te geven tot de benodigde informatie
- Verbetert de productiviteit en dienstverlening
- Zeer gebruiksvriendelijke oplossing
- Eenvoudig in gebruik en heeft een lage leerdrempel
- Biedt klanten verschillende afspraakmogelijkheden zodat er altijd één past
- Direct klantafspraken inplannen terwijl zij wachten
- Automatisch worden de afspraken ingepland zodat u hoogwaardige service kunt blijven leveren
- De juiste medewerker wordt automatisch aan de juiste afspraken toegewezen om zo doorlooptijden te verkorten
- Onnodig om gebruik te maken van externe pakketten; alles wordt in SAP afgehandeld
- Stroomlijnt uw processen om kosten te besparen

Voordelen Ideo Call Taking tool

- **Klantentevredenheid verhogen**
 - Klanten direct te woord kunnen staan
 - Klanten snel en effectief helpen
 - De kwaliteit van uw dienstverlening verbeteren
 - Focus op het meest waardevolle bezit: uw klanten

Meer informatie en contact

Werk efficiënter en verhoog ook uw klanttevredenheid met Ideo Call Taking Tool.

Ideo creëert maximale businesswaarde met de standaardisatie van service- en onderhoudsprocessen binnen organisaties. Onze focus ligt op de ondersteuning van het gehele operationele proces. We maken gebruik van de robuuste en betrouwbare SAP software. Ideo biedt onder andere oplossingen in Service Management, Asset Management, Mobility en Planning. Voor een snelle en succesvolle implementatie maakt u gebruik van onze ervaren Consultants.

Verbeter ook uw service- en onderhoudsproces in SAP. Neem vandaag nog contact op.

Tel. +31 (0)73 730 33 10
info@ideo-nl.com