



Service Level Agreement

De klant staat centraal dankzij uw service

Uw klant belt en vraagt om assistentie. U hebt onmiddellijk een overzicht van alle installaties van de klant. U registreert vlot de vraag en hebt meteen zicht op de planning van uw technici. Uw field service medewerker krijgt het werk op zijn mobiel toestel en weet waar hij naartoe moet en voor welk probleem. Gewapend met alle relevante informatie is hij snel in staat om het probleem te verhelpen. Een tevreden klant ondertekent het servicereport in de mobiele applicatie.

Alle feedback van de interventie is onmiddellijk beschikbaar voor iedereen. En indien van toepassing verstuurt u een digitale factuur inclusief ondertekend servicereport.

Is deze cirkel in uw bedrijf al rond? Of hebt u nood aan een geïntegreerd systeem voor de ondersteuning van de operationele werking van uw servicebedrijf? Wilt u snel op de bal kunnen spelen en van elk klantencontact een nieuwe commerciële uitdaging maken?

Rimses Service is een volledig geïntegreerde oplossing waarmee al uw medewerkers vlot informatie kunnen uitwisselen. Verkoop weet wat de business oplevert, field-servicemedewerkers weten wat er met de klant is afgesproken, voorraadbeheerders houden de voorraad van onderdelen op peil in het centrale magazijn, en zelfs de voorraad in de servicewagen.

Integratie van servicebeheer

Middels uitgebreide functionaliteiten en rapportering ondersteunt Rimses u in al uw operationele activiteiten.

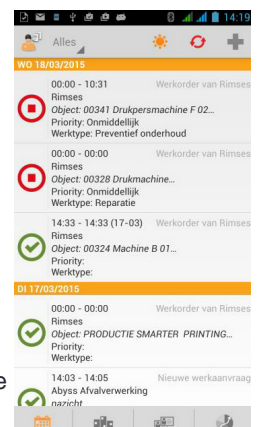
SERVICE EN LOGISTIEKE ORGANISATIE

- **Installed base:** volledige opvolging van installaties per klant en leveradres met alle informatie over de installatie, van uitgevoerde interventies tot documentatie.
- **Call intake en planning:** de klant belt en u weet meteen over welke installatie het gaat en ziet in één oogopslag op het planningsbord wie beschikbaar is.

- **Werkvoorbereiding en field service:** de technische dienst heeft een uitgebreide tool voor correctief en preventief onderhoud en uitvoering.
- **Projectopvolging:** met voorcalculatie, budgetcontrole tijdens uitvoering en nacalculatie houdt u een vinger aan de pols en kunt u de winstmarges consulteren.
- **Servicecontracten:** leg uw klantafspraken voor service vast: tijdstip van dienstverlening, responstijd, soort van service en facturatie.
- **Inkoop-en voorraadbeheer:** volg voorraad op van het centrale magazijn tot de wagenvoorraad van de technici, houd uw voorraad adequaat op peil.

MOBIELE FIELD-SERVICE MEDEWERKER

- **Android mobile computers:** uw technici zijn vaak al uitgerust met een smartphone of tablet, met de Rimses Mobile app voegt u field services toe aan hun mobiele wereld.
- **Uit te voeren werk en afmelden:** onmiddellijk zicht op het uit te voeren werk met alle beschikbare informatie en eenvoudige registratie van uren en materialen. Kleine uit-



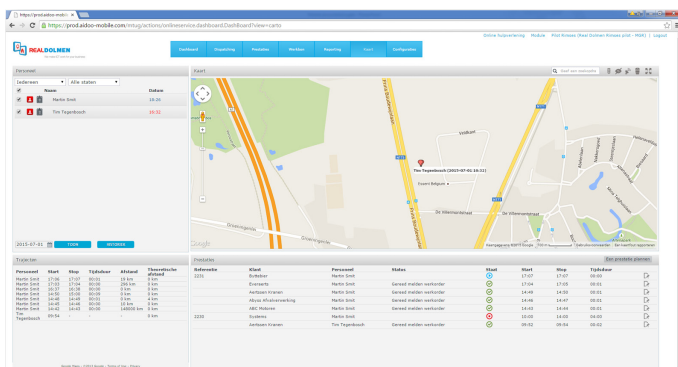


gevoerde herstellingen, nog uit te voeren werk en eventueel een foto voegt u zeer eenvoudig toe.

- **Overzicht klanten:** via Google Maps weet uw technicus waar en bij wie hij moet zijn.
- **GPS tracking:** u weet op elk moment precies waar uw technici zijn.
- **Digitale handtekening op het service rapport:** sluit de cirkel, laat de klant de uitvoering van de interventie digitaal bevestigen en meet meteen ook zijn tevredenheid.

VERKOOP

- **Offertes:** vormen de pijplijn naar uw toekomstige inkomsten. Weet wat uw verkoopkansen zijn en zorg dat u deze kansen kunt omzetten in deals.
- **Verkooporders:** de offertes zijn meteen de basis van de verkooporders met alle nodige informatie. Sjablonen helpen u snel een order aan te maken voor types van verkoop.
- **Klanten:** krijg toegang tot alle informatie van de klant samen met afspraken over prijs, betalingswijze en facturatie.
- **Prijslijsten en kortingen:** bepaal flexibel uw prijsmechanisme per product of per klant en speel in op actuele noden met prijsaanpassingen.
- **Facturatie:** is het sluitstuk van uw dienstverlening en zorgt ervoor dat u op tijd en volgens afspraak de facturen uitstuurt naar uw klanten.



GEÏNTERESSEERD?

Surf naar www.rimses.com of contacteer ons vrijblijvend via infoRimses@Realdolmen.com.

de voordelen in een notendop

- **Monitor uw service**
Met Rimses meet u hoe goed u uw klantenafspraken nakomt en waar u de service nog kunt verbeteren. U verliest daarbij de efficiëntie van uw werking niet uit het oog.
- **Efficiënt in service**
Een klant van ons verwoordt het zo: "Met Rimses hebben we minder planningsmedewerkers nodig en kunnen we ook betere service verlenen aan onze klanten".
- **Snel en accuraat factureren**
Iedereen heeft er baat bij dat u juist factureert. Uw klanten betalen immers met plezier correcte facturen om ook volgende keer weer van uw diensten gebruik te kunnen maken.
- **Gebruiksvriendelijk**
In service is communicatie cruciaal. Een gebruiksvriendelijke tool trekt iedereen over de streep om met het systeem te werken, zeker ook uw mobiele field-medewerkers.