



## Huoltopyynnöt

### Mikä on huoltopyyntö?

Huoltopyyntö on, kuten voisi olettaakin, pyyntö asiakkaalta tai toiselta yritykseltä. Pyyntö on useimmiten rikkiinäisen laitteen huoltopyyntö, mutta voi yhtä hyvin olla varaosapyyntö. Pyyntö voi tulla automatiikalla netistä tai toisesta järjestelmästä.

### Miksi erillinen käsittely?

Huoltopyyntö on aina ensin tultava pyyntölistalle. Syyt tähän ovat lähinnä:

- ♦ Pyyntöön liian puutteelliset tiedot
- ♦ Pyyntöä ei hyväksytä 'tavallisten' töiden joukkoon

### Miten MaxService toimii?

Automatiikalla tulevat huoltopyynnot siirtyvät automaattisesti huoltopyyntö-listalle. Netin kautta tulevissa pyynnöissä on asiakas kirjattava vähintään seuraavat tiedot:

- ♦ Asiakkaan yhteystiedot
- ♦ Laitteen merkkitiedot
- ♦ Laitteen ongelmakuvaus
- ♦ Toivomuksia korjauksen ajankohdasta

Pyyntö siirtyy automaattisesti kirjaamisen jälkeen huoltopyyntölistaan, josta huoltotöitä suorittavat henkilöt voivat seurata ja kirjata pyynnot töiksi.

Epäselvistä huoltopyynnöistä voidaan välittömästi pyytää tarkennusta. Tämä tehdään ennen kuin pyyntö hyväksytään

Asiakkaille lähetetään halutessasi viesti työjonoon otetuista huoltopyynnöistä sähköpostitse tai kännykkäviestinä. Tämä nopeuttaa ja selkeyttää asiakaspalvelua.

Pyyntöön hyväksymisen yhteydessä ohjaa MaxService sinua asiakkaan ja laitteen lisäyksessä, mikäli nämä tiedot puuttuvat.

### Miten aloitat?

ota yhteys meille ja kerro tarpeistasi. Pyydä demo meiltä ja käy katsomassa nettisivuiltamme lisää: <http://www.visualsoftware.fi>

Huoltopyyntöjen käsittely on vakiona mukana MaxService kaikissa versioissa. Päämies liittymistä ja nettiliittymistä on sovitettava erikseen, koska nämä ovat riippuvaisia laitteistoista ja muista seikoista.

