

IT Service Management met Microsoft Dynamics CRM

100% in controle over uw customer service & support

BusinessBase biedt op basis van Microsoft Dynamics CRM de ideale webbased oplossing voor uw IT service management. Alle benodigde functionaliteit voor het professioneel managen van incidenten, problemen en wijzigingen is voor handen. Leg de afgesproken serviceniveaus vast in Service Level Agreements en gebruik de workflows om doorloop- en responsetijden te bewaken. De BusinessBase IT service management oplossing is volledig geïntegreerd in Dynamics CRM.

Microsoft Dynamics CRM Service & Support

Met de BusinessBase ICT template voor Microsoft Dynamics CRM bespaart u veel kostbare tijd bij de inrichting op u specifieke branche processen. Uw service medewerkers hebben toegang tot cases, klantgeschiedenis, Service Level Agreements en een krachtige Knowledge Base om klanten effectief en productief te ondersteunen. Met Microsoft Dynamics CRM geeft u uw service-medewerkers de mogelijkheid om een consistentere service-ervaring te scheppen voor uw klanten.

BusinessBase komt met een krachtige en flexibele serviceoplossing tegemoet aan de veranderende verwachtingen van uw klanten. Gebruikers kunnen via een persoonlijke, duidelijke interface werken met vertrouwde functies. Deze oplossing begeleidt servicemedewerkers op inzichtelijke wijze. Het resultaat is één overzichtelijk systeem waarmee u uw klanten nog beter kunt helpen.

Service Level Agreements

Leg de afspraken die u maakt met uw klanten over de te leveren service en de response tijden vast in Service Level Agreements. Elke nieuwe case krijgt hierdoor een service niveau en prioriteit waardoor de doorloop- en responsetijd automatisch wordt bewaakt. Met SLA's creëert u duidelijkheid over uw serviceniveau, zowel bij uw service-

organisatie als bij uw gebruikers. U legt vast welke diensten u aanbiedt, over welke componenten en tegen welke kosten, prioriteit en doorlooptijd.

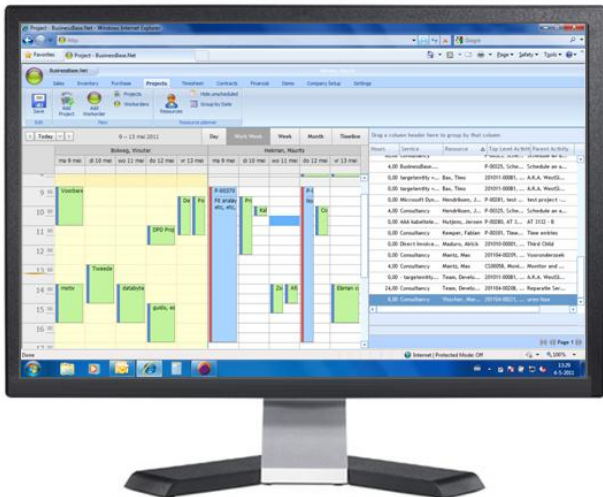


Contracten en Installed Base

In de contractenmodule legt u vast welke op welke hardware u service aan de klant verleent. Doordat de sales en servicemodule onderdeel van één oplossing zijn, kan de installed base met alle serienummers en extra informatie automatisch worden gevuld. Zowel uw service medewerkers als uw klanten beschikken in een case direct over de aanwezige installed base (serienummers).

Service Planning

De BusinessBase Resource Planner maakt het mogelijk om activiteiten en resources direct te plannen naar Microsoft Exchange.



Alle service- en projectactiviteiten worden vanuit het overzicht geslept naar de dag, week of maand calendar van de medewerkers. De klant- en project detailinfo is daardoor realtime en online beschikbaar in de Microsoft Outlook agenda's op alle devices met de gebruikelijke Outlook markering (busy, out of office, etc).

Urenverantwoording & Strippenkaarten

Vanuit elke case kunnen uw servicemedewerkers met een druk op de knop hun uren schrijven. Afhankelijk van de gedefinieerde klantsituatie worden deze uren vanuit BusinessBase gefactureerd of in mindering gebracht op een urenbundel/strippekaart. U kunt zelf strippekaarten samenstellen en rapporteren aan uw klanten.

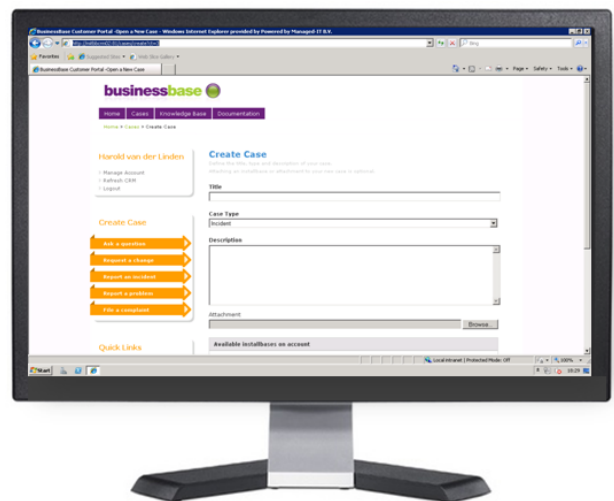
Customer Service Portal

De BusinessBase Customer Service Portal is meertalig en realtime geïntegreerd met uw Microsoft Dynamics CRM Service Management.

De Portal kan met logo's en kleurstelling eenvoudig worden aangepast op uw specifieke huisstijl en geïntegreerd worden in uw website:

- Service-desk voor alle supportvragen
- Knowledgebase voor veelgestelde vragen
- Integratie met Installed Base
- Integratie met MS Sharepoint
- Factuur- en orderhistorie

Standaard functionaliteiten van de BusinessBase customer service portal zijn o.a. call management, incident management, change management en een knowledge base. Zodra uw klant via de portal een call registreert dan krijgt hij direct inzicht in de aanwezige installed base (serienummers). Op basis daarvan kan de nieuwe CRM case worden gekoppeld aan de SLA zodat automatisch rekening wordt gehouden met doorloop- en responsetijden.



Uw klanten kunnen in één oogopslag zien welke service call's er zijn aangemeld en wat de actuele status is van deze meldingen. Reacties van uw servicedesk en van de klant worden realtime in CRM en op de portal getoond.