



NetGaranti

Kurumsal Servis Yönetiminizi Garantiliyor

Sizce de,

- Aynı özellikleri kapsayan çok sayıda ürünün piyasaya sürülmesi ile rekabetin artması,
- Ürün çeşitliliği nedeni ile ürün fiyatlarının pazar koşullarına bağlı kalınarak belirlenmesi,
- Teknolojinin hızlı gelişimi ile kısalan ürün yaşam döngüsü,
- Hizmet ve yedek parça gelirlerinin düşen ürün satışlarıyla orantılı olarak yükselmesi,
- Marka bağımlılığının ve müşteri sadakatinin öneminin artması,
- Dahası bilinçlenen tüketiciler ile birlikte önem kazanan satış sonrası garanti-servis hizmetlerinizin kalitesi

rekabet avantajı sağlayan en önemli ayrıcalığınız değil mi?

NetGaranti, servis hizmeti veren firmaların kullanımına yönelik; satmış oldukları ürünlerin kullanım ömürleri, satış sonrası montajı, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin tüm detayları zahmetsizce yapabilmeleri için geliştirilen çok amaçlı kurumsal garanti-servis yönetim otomasyonudur.

Firmalar, bünyelerine bağlı/anlaşmalı servisleri aracılığı ile verilen her hizmeti, kullanılan yedek parçayı NetGaranti ekranları ile detaylı takip edebilir, ürünlerin üretim veya kullanım hatalarını analiz ederek, bu analizlere göre üretim ve satışlarını yönlendirebilirler.

Müşterilerinin hızlı ve güvenilir hizmet beklediğinin bilincinde olan çok sayıda motorlu araç, makine, ısıtma-soğutma sistemleri, beyaz eşya, tıbbi cihaz ve cep telefonu firması web üzerinden takip avantajı sunan NetGaranti'yi kullanarak rekabette üst sıralara yükseliyor.

Siz de küresel ekonomide fark yaratmayı ve müşteri memnuniyetinizi en üst seviyede tutmayı hedefliyorsanız, NetGaranti Kurumsal Garanti-Servis Yönetim Otomasyonu işletmeniz için en uygun çözüm olacaktır.

NetGaranti Kurumsal Garanti-Servis Yönetim Otomasyonu ile;

Ürün Yönetimi

- Ürünleri seri bazında tanımlayarak marka, model, renk vb. özelliklerde gruplandırabilirsiniz.
- Garanti başlangıç-bitiş tarihi takibi ile hangi ürün grubunun garanti kapsamında hangi sıklıkta arızalandığını analiz edebilirsiniz.

İşçilik ve Yedek Parçalar

- Ürün bazında işçilik sürelerini ve fiyatlarını tanımlayabilir, en çok karşılaşılan ürün hatalarını analiz edebilirsiniz.
- Yedek parça takibi ile servis tarafından değiştirilen parçaların üretici firmaya iade edilmesi ve yenilerinin servislere sevk edilmesi işlemlerini Netsis sipariş modülünde oluşan sipariş kayıtları ile takip edebilirsiniz.
- Ürünlerde kullanılan yedek parça takibi ile ihtiyaç durumlarında mükerrer yedek parça sevkiyatlarını önleyebilirsiniz.

Tanımlar
 Seri Tanımları
 Toplu Seri Tanımlama
 İş Tanımları
 İşçilik Tanımları
 İş-İşçilik-Stok İlişkilendirme
 Yedek Parça Tanımları
 Sözleşme Fiyatları
 Cari-Fiyat Gr. İlişkilendirme
Fiş Bilgileri
Ek İşlemler
Raporlar

Servis Formu Kayıtları

Fiş Sabit Bilgileri | Fiş Detay Bilgileri

Seri Kodu 000
Stok Kodu 0001 Stok Adı DOLAP

İş Tanımı İşçilik / Yedek Parça
K100 K101

Miktar	Doviz Tipi	Doviz Kuru	Doviz Fiyatı	Fiyat	KDV %	Stok Bakiye
1,00		1,000	0,00	0,00	18,00	11

YP Neden 10 { on }

İş Kodu	İş Tanımı	Stok Kodu	Stok Adı	Miktar	Fiyat
700	MONTAJ	000000001	KAPAK	1,00	
		710	Kapak	1,00	

İşçilik 11,21 Yol 0,00 Sabitler 12,39 Genel Toplam 23,60

Ölçüm Değerleri

- Ek açıklama desteği ile ürünlerin teknik özelliklerini takip edebilir ve bu özellikleri rapor kısıtları olarak kullanabilirsiniz.
- Servis işlemleri sırasında gözlenen/ölçülen bazı değerlerin girilerek arızaya çevre koşullarının sebep olup olmadığı ya da ürünlerin çalışabilir durumda olmaları için gerekli koşulların sağlanıp sağlanmadığını izleyebilirsiniz.

Servis Hizmetleri

- Montaj, ilk bakım, normal hizmet işlemlerini ayrı ayrı

takip edebilirsiniz. Bu sayede bir ürün için birden fazla montaj veya ilk bakım bilgisi girişini engellemiş olursunuz.

- Servislerin KDV'den muaf olup olmamalarına göre yaptıkları işlerdeki işçilik ve yedek parça faturalarını otomatik olarak hesaplayabilirsiniz. Her fişin işçilik ve yedek parça faturası sisteme kaydedilir ve bu faturalar otomatik olarak Netsis'te muhasebeleşir.

Servis Formu Kayıtları

Fiş Sabit Bilgileri | Fiş Detay Bilgileri

Servis Sıra No A0001 Talep No

Servis Tarihi 16.12.2005 K.Tarihi 31.01.2006 Yetkili Servis 0000000

Başlangıç 00:00 Bitiş 23:59 Servis İsim BAHATTIN DURAK

Ser. Bit. Tarihi 07.04.2007 Müracaat Tar. 16.12.2005

Seri No 000000N Barkod Müşteri İsim İSKENDER

Müşteri Adres

Seri Bilgileri
S.Kod / Ad 000000000 DOLAP
Bağ. / Bit. 31.01.2006 31.01.2008

Gön.Bayi / İl
İlk Yeri 00011 BATI KAFE
Son Yeri 000000N LOTUS KAFE

Fiş Ü. Sahibi 000000N LOTUS KAFE

İlçe B.PASA
İl İST.
Müş. Tel/Fax 0.212.6408001
Tüketici Mail
G. Bakım K.No

İşçiliklerde KDV Dahil
Fiş Tipi
 Montaj İlk Bakım Normal Hizmet

Rapor Kodu 10903 Kurumsal F.No
İşçilik Fat. No 00000000041271 Açıklama
YP Fat. No 000041276-77-78 Kayıt Yapan IPEK Düzeltme Yapan IPEK

İşçilik 11,21 Yol 0,00 Sabitler 12,39 Genel Toplam 23,60

NetGaranti Online Uygulamalar;

NetGaranti ofis otomasyonu kullanan üretici firmaların servislerine çevrimiçi (online) çözüm sunabilmeleri için geliştirilen uygulamalar servis ile merkez arasındaki iletişimi sağlar, merkezdeki iş yükünü azaltır ve kontrol mekanizmasını güçlendirir.

- Üretici firma, çağrı merkezleri tarafından alınan servis taleplerini servislere delege edebilir.
- Her servis kendisine delege edilen talebi kendi isim şifresiyle girdiği web sayfasında görerek, verdiği servisi işçilik ve yedek parça detayıyla çevrimiçi (online) olarak sisteme girip, onaya sunabilir.
- Merkez girilen fişleri onaylayarak veya redderek tekrar servise yönlendirebilir.
- Onay süreci tamamlanan servis fişleri taleplerle eşleştirilerek, tamamlanan/tamamlanmayan tüm talepler izlenebilir.
- Servis işlemi sırasında işlemin montaj veya arıza ile ilgili olması, önceden tanımsız cihaz ise garanti başlangıç/bitiş tarihleri, cihazın bayiye mi tüketiciye mi ait olduğu bilgisi servis formunun doldurulması gereken bilgileri arasında yer alır.
- Servis verilen tüketicinin bilgileri, servis verilen seriye son olarak kesilmiş olan fişteki tüketici bilgileri olarak servisin karşına otomatik gelir ve servis gerekli değişikliği üzerinde yapabilir.
- Performans değerlendirme amacıyla, servislerdeki teknisyenlerin tüm miktarsal ve tutarsal servis raporları alınabilir.
- Teknisyene ait özlük bilgileri, eğitim durumları, işe başlama ve ayrılma tarih/neden bilgileri, beden ölçüleri takip edilebilir.
- Cihazı arızalanan müşterinin servis için müracaat tarihi buna karşılık servisin müşteriye verdiği randevu tarihi, cihazın onarıldığı tarih ve müşteriye teslim edildiği tarih bilgileri servisin performansının ölçülmesine yardımcı olur.
- Servis; tüketici, cihaz seri ve model bilgisi ile arama yaparak cihazın geçmiş bilgilerine kolayca erişebilir.

NETSİS

www.netsis.com.tr

İzmir

Şehit Nevres Bulvarı Kızılay İş Merkezi
No: 3 Kat: 6 35210 Alsancak/İZMİR
Tel: +90 (232) 463 90 00 Fax: +90 (232) 463 48 82

İstanbul

Büyükdere Caddesi Noramin İş Merkezi
Kat: 3/303 Maslak/İSTANBUL
Tel: +90 (212) 285 11 00 Fax: +90 (212) 276 36 75

Ankara

Boğaz Sokak No: 26/7 06700
Kavaklıdere Çankaya/ANKARA
Tel: +90 (312) 428 08 38 (pbx) Fax: +90 (312) 428 08 78