



ONTDEK DE VOLGENDE GENERATIE IN IT SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE

Minder stress en meer tevreden klanten met ServiceNext

Uw serviceafdeling heeft het druk. Druk met allerlei telefoontjes en e-mails... Hoe voorkomt u dat afspraken niet op tijd worden nagekomen, de werkdruk op uw afdeling te hoog wordt of u de controle verliest over uw serviceverlening? Met ServiceNext – ontwikkeld voor en door IT Service Management organisaties – krijgt u grip op uw IT servicedienstverlening en verhoogt u uw servicegraad.

In een markt waarin de macht bij de afnemer ligt, is het van groot belang om de wensen van de klant centraal te stellen. Uw klanten verlangen immers geweldige service van u. Dat vraagt om een goed ingerichte serviceafdeling,

waarbij processen op de juiste manier zijn ingericht, de juiste prioriteiten worden gesteld en (specifieke) afspraken – bijvoorbeeld over responstijden – naar uw klanten tijdig worden nagekomen. De juiste automatisering van uw IT Service Management processen is hierbij van essentieel belang!

'IN CONTROL' MET SERVICENEXT

Axians heeft een unieke oplossing ontwikkeld voor Exact Synergy Enterprise: ServiceNext. Binnen ServiceNext is alle informatie en voortgang geborgd in één systeem. U hebt altijd en overal inzicht in contacten, contracten, calls en responsetijden, waardoor uw serviceafdeling in staat is effectiever calls af te handelen. Uw serviceafdeling wordt volledig ondersteund om de juiste prioriteiten te stellen, zodat de productiviteit verbetert en de werkdruk wordt ver-

laagd. Uw serviceafdeling is 'in control', waardoor de kwaliteit van uw serviceverlening toeneemt.

DE FUNCTIONALITEITEN

Axians omarmt de theorieën van de Integrated Service Management (ISM) methode. Het ISM procesmodel brengt ITIL terug tot zes primaire processen, die gelden als vertrekpunt van de diverse functionaliteiten van ServiceNext. Hierin hebben we de focus gelegd op drie belangrijke processen en die verder uitgewerkt. De overige drie processen zijn grotendeels in te vullen met standaard Exact Synergy Enterprise.

'Altijd en overal inzicht in contacten, contracten, calls en responsetijden'

SLA MANAGEMENT

- ▶ Vastleggen van (complexe) klantspecifieke afspraken
- ▶ Flexibiliteit in vastlegging en procesaansturing
- ▶ Snel inzicht in activiteiten bij de klant met behulp van de beheerkalender
- ▶ Drag and drop functionaliteit om de beheer-

ALLES BIJ DE HAND IN ÉÉN OMGEVING

- ▶ Inzicht in alle openstaande calls
- ▶ Klantspecifieke afspraken direct in beeld
- ▶ Tijdregistratie per incident, relatie of medewerker
- ▶ KPI's direct in beeld
- ▶ Rapportages en dashboards
- ▶ Integratie met andere systemen binnen uw organisatie

kalender te managen

- ▶ Integratie realiseerbaar met uw financieel systeem voor afhandeling van contracten en facturen

INCIDENT MANAGEMENT

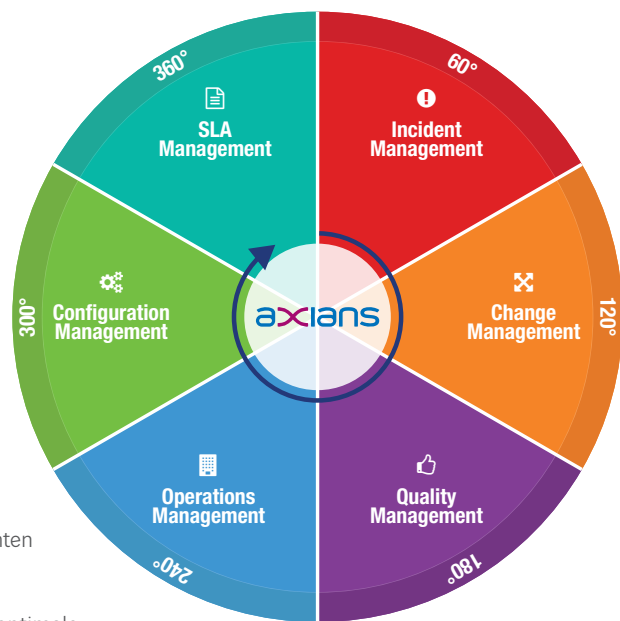
- ▶ Realtime monitoring van uw incidenten op uw KPI dashboard
- ▶ Cockpit functie medewerker: voor optimale ondersteuning richting de klant
- ▶ Cockpit functie call coördinator met drag and drop functie: realtime inzicht in actuele calls, status en opvolging
- ▶ Per medewerker competenties en expertises in te voeren voor verdeling van calls
- ▶ Mogelijkheid tot het afschermen van informatie: intern, extern en zelfs data encryptie mogelijkheid
- ▶ Intuïtieve tijdregistratie functie: nauwkeurig tijd per call vastleggen

CONFIGURATIE MANAGEMENT

- ▶ Configuraties vastleggen en beheren
- ▶ Unieke serviceafspraken maken per configuratie
- ▶ Alle serviceprocessen houden automatisch rekening met deze afspraken

INTEGRATIE MET UW BESTAANDE SYSTEMEN

ServiceNext is te integreren met alle andere systemen waarvan binnen uw organisatie gebruik wordt gemaakt. Denk hierbij aan een volledige integratie met uw workflows, CRM, HRM, projectmanagement en financiële omgeving. Dit zorgt voor een 360° klantbeeld, waardoor u en uw servicemedewerkers alle benodigde informatie met slechts enkele muisklikken in beeld hebben. Dit stelt uw afdeling in staat sneller te schakelen,



issues sneller te doorgronden en op te lossen en efficiënter te communiceren met zowel de klant als eventuele collega's.

MEER WETEN?

Ga naar www.axians.nl/servicenext.

Of scan de QR code om de video te bekijken.



WAAROM KIEZEN VOOR SERVICENEXT?

- ▶ Altijd en overal inzicht in contacten, contracten, calls en responstijden
- ▶ Complexe, klantspecifieke afspraken tot in detail vastleggen en beheren
- ▶ Realtime monitoring van openstaande calls op uw KPI dashboard
- ▶ Unieke cockpitfunctie voor servicemedewerker en callmedewerker
- ▶ Beschikt over een gebruikersvriendelijke tijdregistratiemodule en diverse rapportagemogelijkheden
- ▶ Naar wens in te richten per kostenplaats, afdeling en bedrijfs onderdeel
- ▶ Voor en door IT Service Management organisaties ontwikkeld