



Τα μόνα που χρειάζεστε είναι μια σύνδεση στο internet και ένας Web Browser.

Εάν η επιχείρησή σας ασχολείται με την παροχή υπηρεσιών, τότε υπάρχει μια σειρά από θέματα που αφορούν τις συμβάσεις που υπογράφετε με τους πελάτες σας. Τα ζητήματα αυτά είναι τόσο διαχειριστικά όσο και καθημερινής λειτουργίας της επιχείρησής.

Δεδομένου ότι αυτό που «πουλάτε» είναι «ώρες εργασίας», θα πρέπει να διασφαλίσετε ότι οι ώρες που αναλώνετε εσείς και το προσωπικό σας καταγράφονται με ακρίβεια, δεν «ξεχνιέται» τίποτα αλλά και συγκεντρώνονται εύκολα και γρήγορα, όταν έλθει η ώρα της τιμολόγησης.

Φυσικά, από τις συμβάσεις αυτές προκύπτουν και οι υποχρεώσεις σας απέναντι στους πελάτες σας. Πότε πρέπει να γίνει μια εργασία; Κάθε πότε επαναλαμβάνεται μια ενέργεια; Ποιός είναι ο καταλληλότερος υπάλληλος να την εκτελέσει; Τι προβλήματα εμφανίστηκαν στη σχέση σας με τον πελάτη σας και τι κάνατε για να τα επιλύσετε; Αυτά και άλλα ερωτήματα σας βοηθάμε να απαντήσετε με το Σύστημα Διαχείρισης Συμβάσεων Πελατών.

e-On Contracts



Με cloud computing υποδομές που επιτρέπουν ώστε όλες οι ενέργειες να πραγματοποιούνται μέσω web, από χρήστες που δεν χρειάζονται κανενός είδους λογισμικό εγκατεστημένο στους υπολογιστές τους.

Όλα είναι προσβάσιμα μέσω μιας και μόνο εφαρμογής με φιλοσοφία ροής εργασιών.

Διαχείριση Συμβάσεων



- Καταγραφή των συμβάσεων, όπου αναλύονται, εκτός των άλλων, οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης καθώς και δόσεις τιμολόγησης που τυχόν έχουν συμφωνηθεί.
- Καταγραφή των ατόμων που εμπλέκονται στην κάθε σύμβαση για τον συγκεκριμένο πελάτη, μαζί με στοιχεία ωριαίας τιμολόγησης.
- Επισύναψη φυσικών εγγράφων για να έχετε και ηλεκτρονικό αρχείο των συμβάσεών σας και κάθε μεταβολής ή επέκτασης.
- Αυτόματη τιμολόγηση δόσεων όταν αυτές «ωριμάζουν», μέσω εγκριτικού workflow (που μόνο μετά την έγκριση οδηγεί στην έκδοση τιμολογίου). Ελεγκτικές καταστάσεις γι αυτή τη διαδικασία.
- Έκδοση τιμολογίου σε πολλαπλά επίπεδα ανάλυσης (π.χ. ανά πελάτη, ανά πελάτη και σύμβαση κ.α.).

Η διαχείριση της σύμβασης εφόσον αυτή συνδέεται με έργο μπορεί να λειτουργήσει ταυτόχρονα και σαν το διαχειριστικό μέρος του έργου με την ενότητα E-ON Project Management της πλατφόρμας E-ON RIX. Αν δηλαδή υπάρχει ανάγκη για ταυτόχρονη διαχείριση συμβάσεων και για διαχείριση έργου θα χρησιμοποιείτε ένα μόνο σύστημα!

Παρακολούθηση Χρόνου



- Καταγραφή χρόνου ανά υπάλληλο, ημερομηνία, σύμβαση και έργο εφόσον συνδέεται.
- Καταγραφή πραγματικών ωρών, ωρών μισθοδοσίας (π.χ. έως 8 ανά ημέρα) και ωρών προς τιμολόγηση ή δωρεάν.
- Αυτόματος έλεγχος ελλειπών καταγραφών (π.χ. ποιός υπάλληλος δεν έχει συμπληρώσει 8 ώρες εντός μιας εργάσιμης ημέρας).
- Προαιρετικά, σύνδεση της καταγραφής χρόνου με συγκεκριμένα αιτήματα πελατών.
- Αυτόματη τιμολόγηση των καταγεγραμμένων χρόνων, μέσω εγκριτικής ροής παρόμοιας με τις δόσεις συμβάσεων.
- Έκδοση τιμολογίου σε πολλαπλά επίπεδα ανάλυσης (π.χ. ανά πελάτη, ανά πελάτη και σύμβαση κ.α.)

Ticketing / Αιτήματα Πελατών

Εάν οι υπηρεσίες που παρέχετε προκύπτουν και από έκτακτα αιτήματα πελατών (ad-hoc ή on-call κλπ), τότε η λειτουργικότητα "Ticketing" του E-ON RIX σας επιτρέπει να καταγράφετε αυτά τα αιτήματα και να τα συνδέετε με συμβάσεις.

Τα αιτήματα ακολουθούν πιθανώς εγκριτική ροή, στην οποία συμμετέχει ενεργά και ο πελάτης σας, (έγκριση προϋπολογισμού κόστους εκ μέρους του, έγκριση τεχνικής ανάλυσης κα.), μέσω e-mail – ή καλύτερα μέσω της ίδιας της εφαρμογής. Ο πελάτης σας γίνεται συμμετοχός χρήστης του συστήματός και εκτελεί ενέργειες που του έχετε επιτρέψει.



- Αναλυτική καταγραφή ωρών εργασίας από μέρους σας και επεξήγηση, όταν ο πελάτης σας το ζητά.
- Επισύναψη εγγράφων αλλά και άλλων τεχνικών λεπτομερειών που μπορεί να αφορούν εσάς (εσωτερική διαδικασία) ή τον πελάτη σας (τεχνικές επεξηγήσεις κλπ.).
- Καταγραφή αιτημάτων από τον ίδιο τον πελάτη σας, εφ' όσον το επιτρέψετε. Έτσι τους δίνετε μια πρόσθετη υπηρεσία αλλά και αποφεύγετε μέρος της διαχείρισης του αιτήματος (τηλεφωνική επικοινωνία, καταχώρηση από τμήμα customer support).
- Διαδικασία ερωτήσεων/απαντήσεων εντός του αιτήματος όταν το ένα μέρος ζητά διευκρινήσεις από το άλλο, χωρίς να χάνετε μέσα στο προσωπικό e-mail του κάθε υπαλλήλου με κίνδυνο να μην γίνουν αντιληπτές σημαντικές επισημάνσεις και διάλογος με τους υπεύθυνους του πελάτη.
- Διάφορες καταστάσεις και στατιστικά για το status, το πλήθος και το οικονομικό μέρος των αιτημάτων.



Η εφαρμογή E-ON Contracts, είναι μέρος της ολοκληρωμένης σουίτας E-ON RIX και ανήκει στην οικογένεια "cloud" εφαρμογών SaaS της E-ON INTEGRATION με τη διακριτική ονομασία eon•demand



E-On Integration A.E.

Γούναρη 3, 153 43 Αγία Παρασκευή
Τηλ: 210 60 18 700 Fax: 210 60 18 709
E-mail: prelations@e-on.gr, <http://www.e-on.gr>

