



## Διαχείριση Υπηρεσιών

Υποστηρίξτε καλύτερα  
τους πελάτες σας!



## Επικεντρωθείτε στους πελάτες σας

Στον κλάδο των υπηρεσιών, η επιτυχία και η ανάπτυξη των επιχειρήσεων σχετίζονται άμεσα με το βαθμό ικανοποίησης των πελατών. Κάθε σύγχρονη επιχείρηση παροχής υπηρεσιών χρειάζεται να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις **σχέσεις με τους πελάτες** της, ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους.

Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών πωλήσεων, marketing και customer service, και η διασύνδεσή τους με την οικονομική διαχείριση, βοηθούν κάθε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών να υποστηρίξει καλύτερα τους πελάτες της, αυξάνοντας την παραγωγικότητα, τις πωλήσεις και τα κέρδη της.

Το **SOFTONE ERP** ενσωματώνει εξειδικευμένη λειτουργικότητα, βοηθώντας τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών να προσφέρουν **αναβαθμισμένες υπηρεσίες** στους πελάτες τους, τη στιγμή ακριβώς που τις χρειάζονται και με **χαμηλότερο κόστος**.

# Προσφέρετε αναβαθμισμένο Customer Service

Το **SOFTONE ERP** συγκεντρώνει -σε ένα σύστημα- εξειδικευμένες λειτουργικές ενότητες και χαρακτηριστικά, επιτρέποντας σε κάθε σύγχρονη επιχείρηση παροχής υπηρεσιών να:

- ✓ βελτιώσει την οργάνωση και τις πωλήσεις της
- ✓ ανταποκριθεί ταχύτερα σε εισερχόμενα αιτήματα
- ✓ αυξήσει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της
- ✓ ανακαλύψει νέες ευκαιρίες πωλήσεων
- ✓ μειώσει το λειτουργικό της κόστος
- ✓ μεγιστοποιήσει τη συνολική της απόδοση.

Η λύση διαχείρισης της SOFTONE καλύπτει πλήρως τις ανάγκες κάθε επιχείρησης του κλάδου, ανεξάρτητα από τον τύπο των υπηρεσιών που παρέχει, προσφέροντάς της ολοκληρωμένη εικόνα για τις δραστηριότητες των πελατών της. Αυτοματοποιώντας τη λειτουργία των πωλήσεων και του marketing, το SOFTONE ERP βοηθάει κάθε πάροχο υπηρεσιών να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται αποδοτικά leads, ευκαιρίες πωλήσεων, καθώς και θέματα υποστήριξης.

Το SOFTONE ERP υποστηρίζει ιδανικά τη λειτουργία **service center** και συστημάτων **ticketing**, τον **προγραμματισμό εργασιών**, καθώς επίσης και τη **διαχείριση συμβάσεων**. Με απλό και φιλικό περιβάλλον εργασίας, η λύση παρέχει άμεση πρόσβαση στο αρχείο του πελάτη και τους διαθέσιμους πόρους της επιχείρησης, μειώνοντας το χρόνο που μεσολαβεί από τη λήψη ενός αιτήματος έως την ανάθεση και τελική δρομολόγησή του.



Βελτιστοποιήστε τη λειτουργία όλων των τμημάτων της επιχείρησής σας, με μια **ισχυρή και ευέλικτη πλατφόρμα λογισμικού**:

- Διαχείριση Εργασιών και Πόρων
- Διαχείριση Εγγυήσεων, Serial Numbers και Παρτίδων
- Κύκλωμα Υποστήριξης
- Τιμολόγηση
- Διακίνηση / Αποστολή Ανταλλακτικών
- Service CRM
- Παρακολούθηση Πολλαπλών Εταιρειών, Εγκαταστάσεων και Νομισμάτων
- Multi Lingual





# Εξειδικευμένη Λειτουργικότητα

## Διαχείριση Υπηρεσιών

**Συμβόλαια Υποστήριξης:** Διαχειριστείτε πλήρως τα συμβόλαια υποστήριξης των πελατών σας, για μία σειρά αιτημάτων. Καθορίστε εύκολα θέματα τιμών και διακανονισμών και εκδώστε τα τιμολόγια παροχής των υπηρεσιών σας.

**Διαχείριση Εργασιών:** Προσθέστε και προγραμματίστε εργασίες εξυπηρέτησης είτε στις εγκαταστάσεις σας, είτε στο χώρο του πελάτη. Συγχρονίστε τις εργασίες σας με το Microsoft Outlook και δείτε εύκολα τα δρομολογία σας στο χάρτη (Google Maps).

**Φάκελοι Υπηρεσιών:** Δημιουργήστε φακέλους υπηρεσιών και διαχειριστείτε αυτόματα εργασίες που αφορούν συμβόλαια υποστήριξης. Ελέγξτε εύκολα το serial number και την εγγύηση του πελάτη και καταγράψτε πλήρως το χρόνο και το κόστος των υπηρεσιών, καθώς και τυχόν απαιτούμενα ανταλλακτικά.

**Διαχείριση Επιστροφών:** Αυτοματοποιήστε τις διαδικασίες επιστροφής προϊόντων, εντοπίζοντας άμεσα τυχόν εκκρεμείς εργασίες.

## CRM

**Ευκαιρίες Πωλήσεων:** Διαμορφώστε αρχεία πελατών και ανατρέξτε εύκολα στα δεδομένα σας για να εκμεταλλευθείτε νέες ευκαιρίες πώλησης. Συνδέστε προωθητικές ενέργειες με ενδιαφερόμενους πελάτες, προωθώντας τους στους πωλητές της επιχείρησής σας.

**Κύκλωμα Υποστήριξης:** Παρακολουθήστε τις εργασίες υποστήριξης με ένα προηγμένο σύστημα ticketing. Διαχειριστείτε κάθε αίτημα με μία μόνο εργασία, λαμβάνοντας εύκολα feedback από τους πελάτες σας.

**Feedback Πελατών:** Μάθετε τι γνώμη έχουν οι πελάτες σας για τις υπηρεσίες σας, χρησιμοποιώντας το σχετικό ερωτηματολόγιο ικανοποίησης που συνοδεύει κάθε εργασία.

## Βασικά Χαρακτηριστικά

- Διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα (πρωτόκολλο TAPI)
- On/off site υποστήριξη
- Παρακολούθηση εργασιών με σύστημα ticketing
- Συμβόλαια & υπηρεσίες συντήρησης
- Portal εξυπηρέτησης πελατών
- Service CRM
- Διαχείριση δρομολογίων (ενσωμάτωση Google Maps)
- Διαχείριση αποθεμάτων ανταλλακτικών
- Προβλέψεις ανταλλακτικών & εξαρτημάτων
- CRM

## Διαχείριση Έργων

**Προγραμματισμός Εργασιών:** Οργανώστε καλύτερα τις εργασίες σας, χωρίζοντας κάθε μία σε επιμέρους ενέργειες. Προβλέψτε το κόστος των εργασιών σας (υπολογίζοντας ώρες εργασίας, χρεώσεις και ανταλλακτικά) και ελέγξτε εύκολα την εξέλιξή τους βάσει των πραγματικών εξόδων.

**Κοστολόγηση Εργασιών:** Παρακολουθήστε με ακρίβεια το συνολικό χρόνο των εργασιών, καθώς και τις σχετικές χρεώσεις μέσω προηγμένων εργαλείων διαχείρισης.

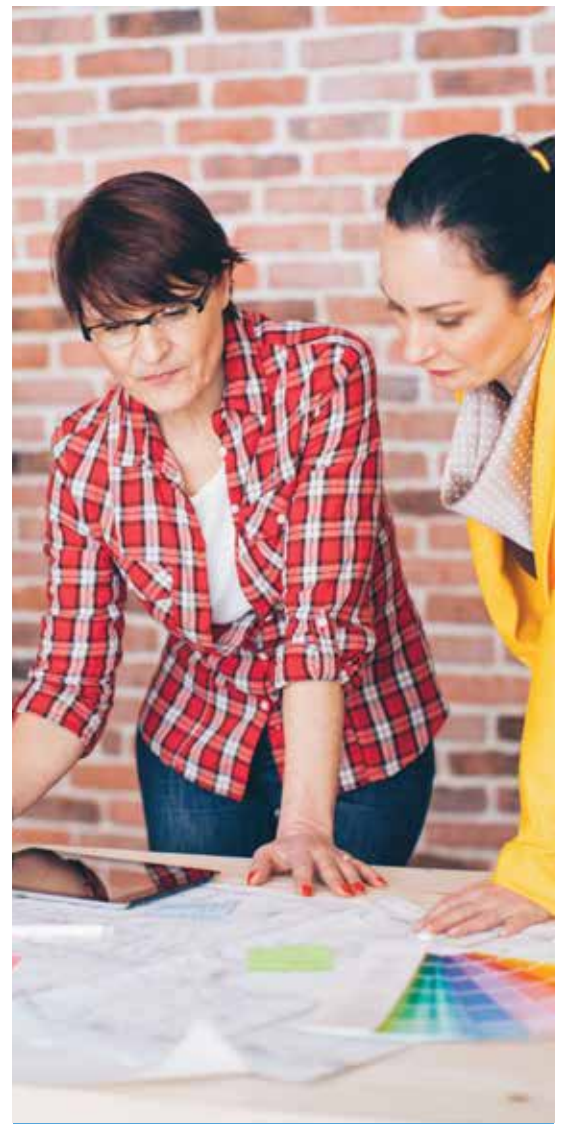
**Προϋπολογισμός Εργασιών:** Δημιουργήστε σενάρια budget, υπολογίζοντας εκτιμώμενες ώρες εργασίας, χρεώσεις και απαιτούμενα υλικά, και ελέγξτε πλήρως κάθε εργασία υποστήριξης, συγκρίνοντας το πραγματικό της κόστος με το αρχικό budget.

**Διαχείριση Πόρων:** Προγραμματίστε τις εργασίες σας βάσει της διαθεσιμότητας των συνεργείων σας, καθώς και των απαιτούμενων υλικών. Εισάγετε τον τύπο και τις απαιτούμενες ώρες στο ticket της εργασίας, υπολογίζοντας τις σχετικές χρεώσεις.

## Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

**Διαχείριση Αποθεμάτων:** Παρακολουθήστε τα αποθέματά σας ανά εγκατάσταση, αποθήκη, θέση, παρτίδα και serial number. Αξιοποιήστε προηγμένα συστήματα ελέγχου και μεθόδους αποτίμησης όπως FIFO και LIFO. Περιορίστε το κόστος και τις αστοχίες με τη χρήση ABC ανάλυσης.

**Πολλαπλοί Αποθηκευτικοί Χώροι:** Διαχειριστείτε αποτελεσματικά περισσότερες θέσεις αποθήκευσης, περισσότερων κωδικών. Ελέγξτε εύκολα τα αποθέματά σας, μέσω οποιασδήποτε συσκευής.



### Για τις ανάγκες κάθε σύγχρονης Επιχείρησης Παροχής Υπηρεσιών

Εκπαιδευτικά Κέντρα

Εταιρείες Τηλεπικοινωνιών

Επιχειρήσεις Επισκευής Ηλεκτρικών Συσκευών

Εταιρείες Παροχής Εμπορικών και κατ' Οίκον Υπηρεσιών

Επιχειρήσεις Συντήρησης Ιατρικών Μηχανημάτων

Εταιρείες Catering

Επιχειρήσεις Συντήρησης Μηχανημάτων Παραγωγής

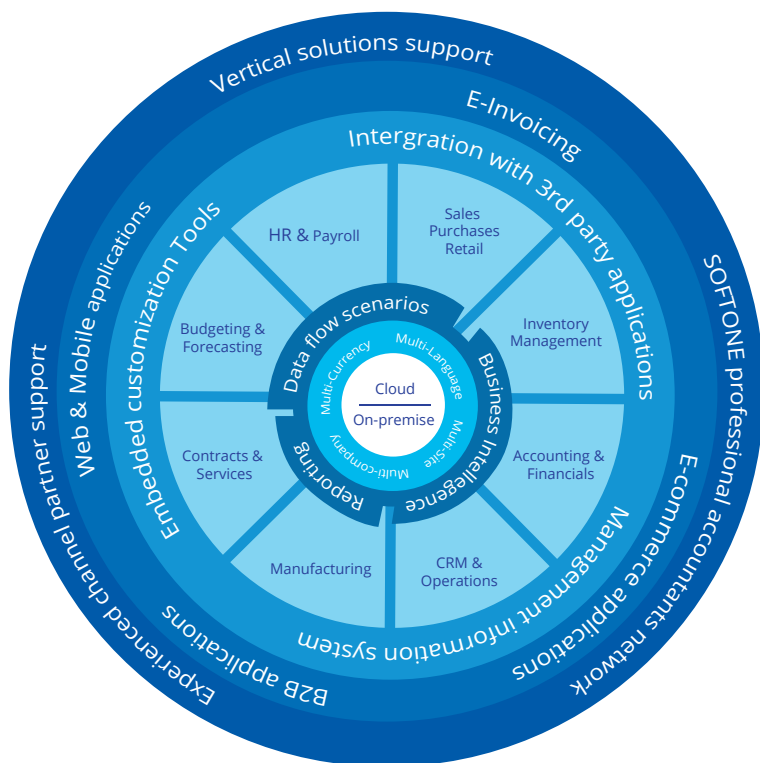
Εταιρείες Λογισμικού Η/Υ

Service Centers

Συνεργεία Επισκευής Αυτοκινήτων

# Όλες οι λειτουργίες σε ένα σύστημα

Το **βραβευμένο λογισμικό SOFTONE ERP** είναι πολύ περισσότερο από ένα σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων. Πρόκειται για ένα σύγχρονο σύστημα “ανοικτής αρχιτεκτονικής”, το οποίο συγκεντρώνει όλες τις λειτουργίες μίας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών, σε μία ενιαία πλατφόρμα.



## CRM

Contacts & Φυσικά Πρόσωπα  
Ευκαιρίες Πωλήσεων  
Προωθητικές Ενέργειες  
Κύκλωμα Υποστήριξης

## Πωλήσεις

Προσφορές & Ευκαιρίες Πωλήσεων  
Παραγγελίες  
Εξυπηρέτηση Παραγγελιών

## Υπηρεσίες

Service CRM  
Υπηρεσίες Συντήρησης  
Διαχείριση Συμβάσεων  
Serial Numbers  
Διαχείριση Ανταλλακτικών

## Χρηματοοικονομική Διαχείριση

Οικονομικές Αναφορές  
Χρηματικοί & Τραπεζικοί Λογαριασμοί  
Cash Flow  
Προϋπολογισμοί  
Activity Based Costing

## HRM

Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων  
Μισθοδοσία  
Αιτήσεις Αδειών  
BYOD

## Αλυσίδα Εφοδιασμού

Αγορές  
Αποστολές & Παραλαβές  
Διαχείριση Αποθηκευτικών Χώρων  
Διαχείριση Υλικών & Α' Υλών

## Λογιστική Διαχείριση

Γενική Λογιστική  
Ενσωμάτωση Πολλαπλών Λογιστικών Σχεδίων  
Παρακολούθηση Πολλαπλών Χρήσεων

## Operations

Διοργάνωση Εκδηλώσεων  
Showrooms  
Merchandising  
Ερωτηματολόγια Πελατών  
Δρομολόγηση σε Χάρτη

## Διαχείριση Έργων

Προγραμματισμός Έργων  
Διαχείριση Πόρων  
Διαχείριση Εξόδων  
Κοστολόγηση Εργασιών  
Dashboards



# Η ιδανική επιλογή για την επιχείρησή σας!

## Για τις πραγματικές σας ανάγκες

Το SOFTONE ERP καλύπτει τις απαιτήσεις λειτουργίας κάθε σύγχρονης επιχείρησης παροχής υπηρεσιών, ανεξαρτήτως μεγέθους. Με ισχυρές ενότητες διαχείρισης, αυτοματοποιεί και απλοποιεί το σύνολο των δραστηριοτήτων της επιχείρησής σας, βοηθώντας σας να επιτυγχάνετε, κάθε φορά, εξαιρετική απόδοση με χαμηλότερο κόστος.

## Η επιχείρησή σας στο cloud

Το SOFTONE ERP αξιοποιεί πλήρως τις σημαντικές δυνατότητες που προσφέρουν το cloud και το μοντέλο SaaS (Software as a Service). Χωρίς ανάγκες για πρόσθετες επενδύσεις, το SOFTONE ERP μειώνει το κόστος λειτουργίας της επιχείρησής σας, επιτρέποντάς σας να επικεντρωθείτε στην εξυπηρέτηση των πελατών σας.

## Πρόσβαση από παντού

Το SOFTONE ERP ενσωματώνει προηγμένες web και mobile εφαρμογές που επεκτείνουν την εμβέλεια της μηχανογράφής σας, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πωλητές και τους τεχνικούς της επιχείρησής σας, να εργάζονται αποτελεσματικά από οπουδήποτε, μέσω οποιασδήποτε συσκευής.

## Ακόμη μεγαλύτερη ευελιξία

Το SOFTONE ERP έχει σχεδιαστεί με την απαραίτητη ευελιξία ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της επιχείρησής σας. Πλήρως παραμετροποιήσιμο και εύκολα επεκτάσιμο, διασυνδέεται με οποιοδήποτε άλλο σύστημα, υποστηρίζοντας παράλληλα κάθε μοντέλο λειτουργίας (on-premise, hosted ή SaaS).

## Ισχυρό δίκτυο συνεργατών

Αξιοποιήστε άμεσα τις δυνατότητες του SOFTONE ERP. Το διευρυμένο, πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών της SOFTONE, προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες, βοηθώντας και τη δική σας επιχείρηση να λειτουργήσει μία σύγχρονη και ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης υπηρεσιών.

# SOFTONE

## Ελλάδα

Αθήνα: Λ. Κατσώνη & Αχιλλέως 8, 176 74, Καλλιθέα, Αττική  
T: +30 211 10 22222, Fax: +30 210 9484094

Θεσσαλονίκη: Κτιριακό συγκρότημα Ganas & Ganas (Κτίριο B2, 3ος όροφος)  
6ο χλμ Θεσ/νίκης – Θέρμης, 570 01 Θέρμη  
T: +30 2313 084200, Fax: +30 2310 334639

Ηράκλειο: Κασαπάκη 2 & Κωνσταντινίδη, 716 01, Νέα Αλικαρνασός  
Ηράκλειο  
T: +30 2810 332 001, Fax: +30 2810 332 002,

[www.softone.gr](http://www.softone.gr) | [info@softone.gr](mailto:info@softone.gr)

## Κύπρος

Λεμεσός: Νικολάου Γύζη 2 & Αρχ. Μακαρίου III, Olympia Business Center  
(1ος όροφος), 3060  
T: +357 25 561356, Fax: +357 25 561359,

Λευκωσία: Βασιλίσσης Φρειδερίκης 33, Palais D' Ivoire House,  
(2ος όροφος – office 201), 1066B  
T: +357 25 561356, Fax: +357 25 561359

[www.softone.com.cy](http://www.softone.com.cy) | [info@softone.com.cy](mailto:info@softone.com.cy)

## Ρουμανία

Βουκουρέστι: Bulevardul Dimitrie Pompeiu 5-7, Hermes Business Campus B, Etaj 4, Sector 2  
T: +40 212 24 3925,

Βρασοβία: Strada Mihail Kogălniceanu, Nr. 17, Bloc C4, Apartament 11

[www.softone.ro](http://www.softone.ro) | [info@softone.ro](mailto:info@softone.ro)

## Βουλγαρία

Σόφια: 4-6, Lyubata Str., Ground floor, Showroom, 1407 Sofia  
T: +359 700 20 715,

[www.softone.bg](http://www.softone.bg) | [info@softone.bg](mailto:info@softone.bg)