

SERVICE MANAGEMENT PLATFORM



GRIP OP ALLE STORINGEN DOOR CENTRAAL EN REALTIME INZICHT.

Een online service management platform gericht op storingen. De opdrachtgever, Storingservice.nl en de servicemonteurs werken samen in het platform om het serviceproces te stroomlijnen en data te verzamelen.

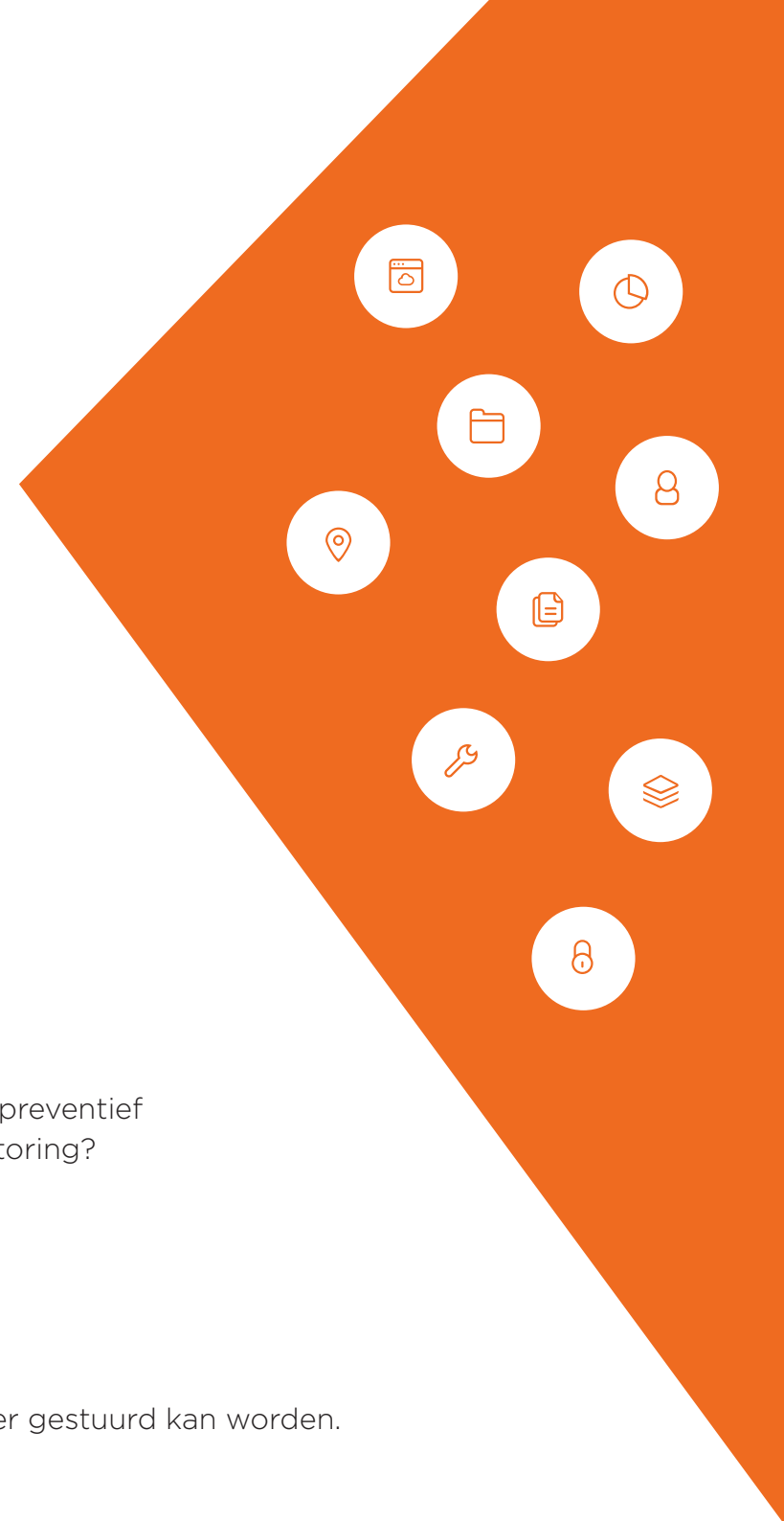
- ✓ Online, transparant en flexibel.
- ✓ 24/7 toegang en grip op alle storingen.
- ✓ Geen gedoe. Niets downloaden, installeren of bijwerken.
- ✓ Een schat aan interessante data analytics.
- ✓ Waardevolle inzichten middels managementdashboards.

VOORDELEN

ALLES WAT NODIG IS, HANDIG VERZAMELD IN ÉÉN PLATFORM

Storingen worden van aanmelding tot afhandeling behandeld in ons dashboard. Alle gegenereerde data is realtime inzichtelijk en te exporteren naar Excel.

- ALLES IN ÉÉN:** Alle klant- en storingsgegevens van zowel lopende als afgeronde storingen centraal in één platform.
- RAPPORTAGES:** Vanuit het archief met alle afgeronde storingen kan de gebruiker data gegevens filteren en exporteren in Excel-formaat.
- KENNISBANK:** Met alle gegenereerde data creeëren we een kennisbank, zodat er preventief kan worden gewerkt. Is een servicemonteur wel nodig voor deze storting?
- GRIP & INZICHT:** Analyseer de storting en los deze telefonisch / per mail op of wijs de storting toe aan een servicemonteur.
- TRANSPARANT:** Bekijk de realtime status van de storting door deze te zoeken in het platform op opdrachtnummer, naam of postcode.
- METEN IS WETEN:** Alle gegevens worden omgezet naar waardevolle inzichten zodat er gestuurd kan worden.



HOE WERKT HET

FLOW VAN AANMELDING TOT AFHANDELING

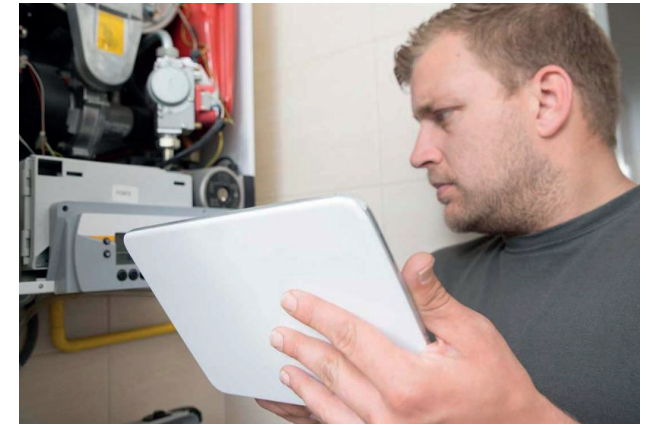
Een storing wordt aangemaakt in het platform. De storing krijgt een uniek dossier met een uniek ordernummer. In het dossier kan je te allen tijde terugvinden wat de status is van de storing.

- ✓ Klantgegevens
- ✓ Storingsgegevens
- ✓ Chat met iedere betrokken partij over de storing (Storingservice.nl / servicemonteur)
- ✓ Bekijk de fase van de storing (storing analyseren / storing doorzetten naar servicemonteur / afspraak inplannen)

Na het aanmaken zal Storingservice.nl de storing analyseren en kijken of er een servicemonteur nodig is. Zo niet? Dan kan de storing worden afgerond. Als er wel een servicemonteur naar toe moet worden gestuurd dan zal Storingservice.nl de storing opdracht doorzetten naar de dichtsbijzijnde servicemonteur.

De servicemonteur ontvangt de storing opdracht in zijn eigen gebruikersaccount. Tijdens de reparatie op locatie zal de servicemonteur alle storingsgegevens loggen zodat de data kan worden verzameld.

Na het afronden komt het gesloten dossier in het archief terecht. Alle gegevens en foto's van de afgeronde storingsen belanden veilig in het archief. Op deze manier kan je alle data gemakkelijk terugvinden.



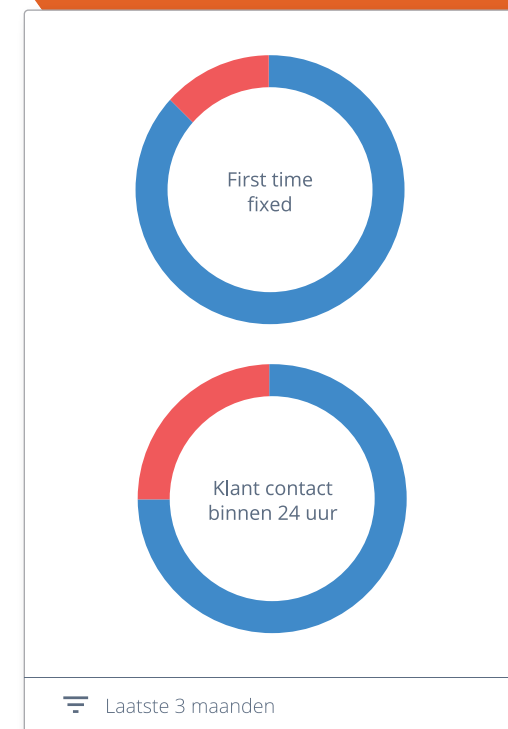
MANAGEMENTDASHBOARD

METEN IS WETEN

Naast de functie waarmee je alle data bekend kan exporteren naar Excel is er ook het managementdashboard. Alle data is omgeschakeld naar betrouwbare en waardevolle inzichten welke nodig zijn om Efficiënt te opereren en overeenkomsten te meten.

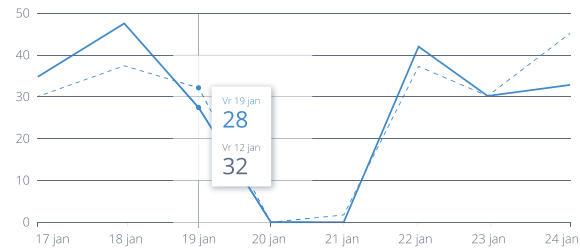
- ✓ Hoeveel storingen worden er op dag-, week-, maand- en jaarbasis aangemeld.
- ✓ Bekijk hoeveel storingen er op basis van tijd van de dag worden aangemeld en hoe deze worden aangemeld.
- ✓ Bekijk de meest voorkomende storingen.
- ✓ Bekijk bij hoeveel storingen er binnen 24 contact is opgenomen met de desbetreffende persoon.
- ✓ Bekijk de doorlooptijd van alle afgeronde storingen van de laatste maand, 3 maanden, 6 maanden en 12 maanden.
- ✓ Bekijk de doorlooptijd per fase. Hoe lang heeft de storing bijvoorbeeld in de fase 'Contact opnemen' gestaan.
- ✓ Bekijk hoeveel storingen er binnen één keer zijn afgerond en waarop een repeat is aangemaakt (First time fix).

EN MEER!

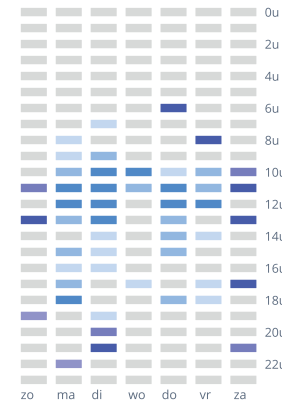


HET MANAGEMENTDASHBOARD GEEFT REALTIME DE ACTUELE SITUATIE, ONTWIKKELINGEN EN TRENDS WEER.

Huidige week **72** ↓ 10.98%
 Huidige maand **429** ↑ 7.11%
 In behandeling **91**
 Huidig jaar **1227** ↓ 2.35%



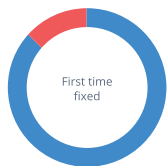
Typenummer	Aantal	Percentage
10215305	38	5,6%
11218344	33	5,0%
11212256	23	3,5%
11245672	16	2,4%
10228307	13	2,1%
11154578	12	2,0%
10542777	12	2,0%
19047441	10	1,5%
11245789	8	1,2%
11328905	8	1,2%



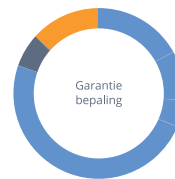
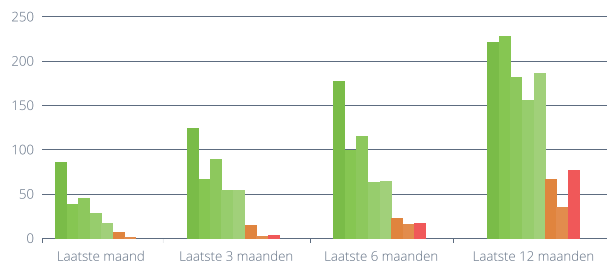
Laatste 7 dagen

Laatste 3 maanden

Huidige week



- korter dan 4 dagen
- tussen de 4 & 6 dagen
- tussen de 6 & 9 dagen
- tussen de 9 & 12 dagen
- tussen de 12 & 16 dagen
- tussen de 16 & 21 dagen
- tussen de 21 & 31 dagen
- langer dan 30 dagen



Laatste 3 maanden

Service opdrachten met monteursbezoek

Totaal

Laatste 3 maanden

TOT SLOT

TRANSPARANT EN FLEXIBEL

- ✓ Realtime inzicht en grip op alle storingsgegevens.
- ✓ Archief met afgeronde storingsgegevens.
- ✓ Managementdashboard met waardevolle inzichten.
- ✓ Onbeperkt gebruikersaccounts.
- ✓ SMS & e-mailberichten om de consument op de hoogte te houden.
- ✓ Een operationeel dashboard van waaruit geanalyseerd en gehandeld kan worden.
- ✓ Communicatie (chat) per storing dossier om de lijnen kort te houden.
- ✓ Rapportages in Excel.
- ✓ Alle data in de cloud, versleuteld conform de strengste normen en opgeslagen in zeer veilige datacenters.
- ✓ Voldoet aan de Europese privacy regelgeving (GRDP).





STORINGSERVICE.NL