

Oprogramowanie dla firm serwisowych z korzyścią także dla klientów

Coraz więcej firm serwisowych na świecie i w Polsce decyduje się na wykorzystanie specjalistycznego oprogramowania do planowania i kontrolowania pracy w terenie. Co ciekawe, pozwala ono na kierowanie się potrzebami klientów i tym samym spełnianie ich oczekiwań. W końcu to dla nich świadczy się usługi związane chociażby z klimatyzacją, ogrzewaniem czy wentylacją.



Dopasuj godzinę

Zwiększona efektywność poprzez lepsze planowanie pracy jest jedną z najważniejszych korzyści płynących z wyboru oprogramowania dla firm serwisowych. Dostosowanie godzin świadczenia usług do poszczególnych tras nie może być jednak przeprowadzane bez uwzględnienia konkretnych potrzeb klientów. Niektórzy mogą bowiem przyjmować techników w dowolnej godzinie, inni nie. Nigdy nie wywieraj nadmiernej presji na swoich klientach, niejako zmuszając ich do wyboru niekorzystnych, niepasujących im godzin wizyty serwisowej. Jednocześnie udostępnij im narzędzia, które ułatwiają wygodną, czytelną rejestrację w przejrzystym kalendarzu, dostępnym online przez 24 godziny na dobę. Z pewnością to docenią.

Zbieraj opinie

Nowoczesne aplikacje aż się proszą o ich wykorzystanie w celu zbierania opinii klientów, którzy na pewno mają swoje zdanie na temat poziomu usług, a konkretnie – danego serwisu. Zaprojektuj i spersonalizuj narzędzie pozwalające na wyrażenie szczerej opinii, która pozwoli wyciągnąć odpowiednie wnioski. Rozgraniczaj bezwartościowe złościwości od merytorycznych wskazówek.

Prawdopodobnie Twoja firma nie jest idealna i nie działa niczym w szwajcarskim zegarku. Zawsze istnieją obszary, które wymagają udoskonaleń, ciężkiej pracy, odważnych decyzji. Zamiast udawać, że problemy nie istnieją, wyjdź im naprzeciw. Ułatwiając recenzowanie swoich usług, zyskujesz w oczach klientów, którzy widzą, że akurat Twoja firma jest otwarta na przyjmowanie krytyki – zarówno w pozytywnym, jak i negatywnym znaczeniu.

Myśl jakościowo

Cokolwiek planujesz usprawnić za pomocą specjalnego oprogramowania, zawsze kieruj się jakościowym, a nie ilościowym podejściem. Nie jest sztuką „odbębnić” dwa razy więcej serwisów z pominięciem elementarnych procedur. Dobra, efektywnie zarządzana firma ma sprawne zasoby, ale nigdy nie zapomina o etosie pracy. Pamiętaj, że wizerunek w oczach klientów, budowany konkretnymi, praktycznymi działaniami i argumentami, jest czymś szczególnie ważnym, dlatego należy się nieustannie rozwijać i nie tracić renomy. Wdrażając nowoczesne rozwiązania, zawsze odpowiadaj sobie na pytania: „co to da moim klientom?”, „co zyskują moi klienci”, „jak mogę tym ulepszyć serwis” i tym podobne.

Szukaj rozwiązań

Nowoczesne aplikacje dla firm serwisowych nie tylko umożliwiają efektywną kontrolę pracowników oraz zbieranie opinii wśród klientów, ale także wspierają automatyczne generowanie statystyk i raportów. Dzięki nim dowiesz się, które obszary działalności szwankują i jak przekłada się to na zarobki i efektywność. Wyciągaj wnioski, nie zapominając o klientach. Serwis zawsze ma przynosić pożądaną przez ludzi efekt – naprawę awarii, wymianę szwankujących elementów, unowocześnienie, większy komfort. Szukaj praktycznych sposobów na jak najlepszą pomoc ludziom, którzy obdarzają Cię zaufaniem i jeszcze za to płacą.

Pomagaj bez opóźnień

Czy wiesz, że nowoczesne oprogramowanie ułatwia przyspieszenie realizacji zadań? Zdajesz sobie sprawę z tego, że klienci nie lubią tracić czasu na dyskusje z technikami i narzekają na opóźnienia z usuwaniem usterek. Dlatego nie może być nic gorszego od sytuacji, w której pracownik terenowy przyjeżdża pod wskazany adres, ogląda urządzenie (np. klimatyzator czy piec), a następnie stwierdza, że bez dokumentacji z biura na pewno nie jest w stanie nic zrobić, więc problem rozwiąże przy następnej wizycie. Nietrudno wyobrazić sobie zawód praktycznie każdego klienta w takim położeniu. Z tą myślą wprowadź firmę na nowy poziom cyfrowej rewolucji i zamiast zaśmiecania biura kolejnymi teczkami przenieś dokumentację w chmurę. Poprzez profesjonalną aplikację każdy z Twoich pracowników może mieć dostęp do niezbędnych plików za pomocą kilku dotknięć w ekran smartfona czy tabletu.

Wnioski

Podsumowując, oprogramowanie dla firm serwisowych ma pomagać nie tylko w zwiększeniu efektywności, ale przede wszystkim w podwyższeniu poziomu świadczonych usług. Gdy dobro klienta

leży na tym samym poziomie, co troska o rozwój i zarobki firmy, łatwiej o zdobywanie coraz lepszej opinii w oczach klientów. A jeśli prowadzisz działalność serwisową, terenową, doskonale znasz wartość szeptanego marketingu w lokalnej skali. Jak najszybciej dogoń czołówkę branży serwisowej, implementując cyfrowe, mobilne rozwiązania, które pomagają każdej z zainteresowanych stron - właścicielom, pracownikom oraz klientom firmy.

Wypróbuj bezpłatnie FaciliTime™ i mobilnie zarządzaj swoją firmą.

KONTAKT

FACILITIME

[Terian Network](#)

E-mail: info@terian.net

WWW: www.facilitime.pl

Tel: + 48 58 690 70 15

Adres:

Kujawska, 26

81-862 Sopot

☒