

Α/Α	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΙΣΡΟΕΣ ERP	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΙΡΟΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΡΟΕΣ ERP	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
		I		P	O	C	
1		Τηλεφωνική Επικοινωνία με πελάτη	Σύνδεση Τηλεφώνων με ERP		Φύλλο Φάσεων - Α/Ω & Real Time Αποτύπωση (Μέσω ERP)		
		Καταχώριση Αιτήματος Βλάβης	Δυνατότητα Διαχείρισης (Αποδοχή, Διαχείριση, Απόρριψη)		Εντολή Επίσκεψης σε Πελάτη		
		Ταυτόχρονη Ενημέρωση Υπευθύνου Service για αίτημα βλάβης	- POP-UP Υπευθύνου Service με Alert - Εμφάνιση Δομής Εγκατάστασης		Επιλογή Τεχνικών (Μέσω ERP)		
		Έλεγχος SLA / Εγγύησης / Αιτήματος Βλάβης	Σύνδεση Εγγυήσεων και SLA με Συγκεκριμένο Πελάτη		Επιλογή Ειδικών Τεχνικών (Μέσω ERP)		
		Εξέταση Ανάγκης Παροχής Προσφοράς	- Feedback για το αν απαιτείται προσφορά - Διαχείριση & Κατηγοριοποίηση προσφορών		Ενημέρωση Τεχνικών / Ειδικών Τεχνικών (Μέσω ERP & Tablet)		<p>1. Θα πρέπει να υπάρχει ένα Master για τους διάφορους τύπους των SLAs με κάποιες γενικές παραμέτρους (τύπος Α, τύπος Β κλπ), ενώ θα πρέπει να μπορεί να δίδεται η δυνατότητα εξατομίκευσης κάποιων ειδικών όρων που μπορούν να αφορούν σε συγκεκριμένο πελάτη. Στοιχείο εξατομίκευσης αποτελεί και η υποστήριξη των απαιτήσεων του SLA σε ανθρώπινους πόρους, με ίδιους πόρους (υπάλληλοι εταιρείας) ή με συνεργάτες. Στην περίπτωση των συνεργατών, θα υπάρχει ένα ξεχωριστό SLA ανάμεσα στην Εταιρεία και στον Συνεργάτη στο οποίο θα αναφέρονται και τα S/N που καλύπτει</p> <p>2. Η σύνδεση του S/N με το SLA θα πρέπει να μπορεί να γίνεται σε επίπεδο :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S/N • Έργου, δηλαδή σε όλα τα S/N που αφορούν σε ένα συγκεκριμένο έργο (Κατάστημα) • Πελάτη, οπότε θα καλύπτει όλα τα S/N όλων των έργων του πελάτη
		Ενημέρωση Status Προσφοράς	Μέσω ERP		Αναμονή Ειδικών Υλικών (Μέσω ERP)		
		Έλεγχος Διαθεσιμότητας Προσωπικού	Σύστημα Allocation Τεχνικού Προσωπικού σε Σύνδεση με GIS με ERP		Παροχή Ειδικών Υλικών (Μέσω ERP)		
		Έλεγχος Απαιτήσεων για Expert Τεχνικό	Σύνδεση Εργασιών με Ειδικούς Τεχνικούς		Φύλλο Διάγνωσης Βλάβης / Λήψη αποδεικτικών στοιχείων (Video - Photo) σε περίπτωση μη υλοποίηση υπηρεσίας service		
		Επιλογή Κατηγορίας Βλάβης από Πίνακα Κατηγοριοποίησης Βλαβών	Πίνακας Κατηγορίας Βλαβών		Φύλλο Κοστολόγησης Πελάτη (Μέσω ERP)		
		Επίσκεψη Τεχνικού στον Τόπο της Βλάβης	Σύνδεση αιτήματος βλάβης με Φύλλο Διάγνωσης		Report Status Βλάβης ανά σοβαρότητα, ημερομηνία, πελάτη, κατάσταση		

Α/Α	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΙΣΡΟΕΣ ERP	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΙΡΟΣ		ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΡΟΕΣ ERP	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
		I		P	O	C		
		Ενημέρωση Status Βλάβης	Μέσω ERP			Τιμολόγηση Πελάτη μετά το πέρας των εργασιών (Μέσω ERP)		
		Ενημέρωση ανάγκης υλικού / ειδικού υλικού	- Σύνδεση Αιτήματος με Ειδικό Υλικό - Πληροφόρηση για Άφιξη Νέου Υλικού					
		Ιεράρχηση / Αξιολόγηση Βλάβης	Σοβαρότητα Βλάβης (Μέσω ERP) - L-M-H					
		Σύνδεση Αιτήματος Βλάβης με Επόμενη Προληπτική Συντήρησης	Δυνατότητα δημιουργίας κανόνων, ημερών και αποστάσεων (μέσω ERP)					Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα Scheduling όλων των εργασιών προληπτικής συντήρησης και κοινοποίησης του σχετικού schedule στις Τεχνικές Υπηρεσίες των πελατών με την υπογραφή των SLAs. Είναι σημαντικό να υπάρχει υποβοήθηση από το σύστημα κατά την κατάστρωση των σχετικών προγραμμάτων ούτως ώστε να μην δημιουργηθούν υπερβάσεις της διαθεσιμότητας των σχετικών πόρων και να υπάρχει και σεβασμός στις ενδεχόμενες τοπικές αργίες. Εύκολα επίσης θα πρέπει να μπορεί να γίνει το όποιο αναγκαίο rescheduling.
		Δυνατότητα Επέκτασης Βλάβης στον ίδιο S/N ή σε Νέο S/N	Μέσω ERP & Tablet					
		Μέτρηση Customer Service Level 7	Δυνατότητα Μέτρησης Customer Service Level 7					
2		Φύλλο Ελέγχων Ποιότητας (Μέσω ERP)	Μέσω ERP & Tablet			Συμπληρωμένο Φύλλο Ελέγχων Ποιότητας στα ERP & Tablet		
		Φύλλο Ελέγχου Ασφαλείας (Μέσω ERP)	Μέσω ERP & Tablet			Συμπληρωμένο Φύλλο Ελέγχου Ασφαλείας στα ERP & Tablet		
		Δελτίο Αποστολής για Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν				Συμπληρωμένο Δελτίο Αποστολής στα ERP & Tablet		
		Ειδικό Φύλλο Ελέγχου Προληπτικής Συντήρησης				Συμπληρωμένο Ειδικό Φύλλο Ελέγχου Προληπτικής Συντήρησης στα ERP & Tablet		
		Δυνατότητα Ελέγχου όλων των αποθηκών της εταιρείας (Σταθερές Εγκατάστασης / Κινητών) για ύπαρξη υλικού						
		Παραγγελία Ειδικού Υλικού						
		Έγκριση από Υπεύθυνο Συντήρησης					Εγκεκριμένο Αίτημα παραγγελίας υλικού / ειδικού υλικού	

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
SERVICE / ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ

Α/Α	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΙΣΡΟΕΣ ERP	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΙΡΟΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΡΟΕΣ ERP	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
		I		P	O	C	
		Δυνατότητα Παραγωγής Claim για ανταλλακτικά / υλικά εντός εγγύησης					
		Ενημέρωση άφιξης υλικού claim και ενημέρωση τεχνικού					
		Δελτίο Καλής Εκτέλεσης Εργασιών			Συμπληρωμένο Δελτίο Καλής Εκτέλεσης Εργασιών στα ERP & Tablet		
		Επανελέγχος Ανάγκης Νέας Προσφοράς	Μέσω ERP		Κόστη μεταφορών, εξοπλισμού, διαμονής, λουτά κόστη μέσω Συστήματος ERP		
3		Φύλλο Πιλοτικής Δοκιμής	Μέσω ERP		Συμπληρωμένο Φύλλο Πιλοτικής Δοκιμής στα ERP & Tablet		
4		Απολογισμός εργασιών service μέσω εντύπων ερασιών	Μέσω Συστήματος Reporting ERP		<ul style="list-style-type: none"> - Δείκτης Παραγωγικότητας - Αποτελέσματα Μετρήσεων - Στατιστικές Αναλύσεις - Ενέργειες Βελτίωσης 		