



Service/telefonlogg

Kundens forventninger overgår ofte det man leverer, altså mer enn et rent plagg. Hver avdeling i vaskeriet er overvåket av kunden, fra transport til lager og serviceavdeling.

Et tomt skap, en forsinket leveranse, et plagg som ikke er rent kan ofte føre til problemer.

Noen ganger er det slik at kunden bruker ordet alltid. Sjåføren er 'alltid' sen, varene er 'alltid' av dårlig kvalitet, i skapene er det 'alltid' for lite tøy etc.

Loggsystemet gjør at man tar vare på alle slike hendelser, og knyttet til relevant avdeling/ansatt.

Til høyre vises henvendelser på en spesiell kontrakt.

Log No	Contract	Entry Date	Entry Time	Opd	Stat	Plg
11	1000	02/01/03	11.10.43	PRS	ENTD	12
10	1000	02/01/03	11.16.35	PRS	ENTD	2
9	1000	20/11/98	14.40.06	PRS	ENTD	0
7	1000	20/11/98	14.30.15	PRS	ENTD	30
8	1000	20/11/98	14.35.37	PRS	ENTD	10
3	1000	01/12/98	10.30.47	MAC	ENTD	12
2	1000	20/02/94	20.37.20	RS	CONF	1

Contract: 1000 GREENS
Weekly: 48.46
Log: 12

Log No: 12
Log Type: 30
Contact: Julia Jones
Telephone: 020 404 7070
Fax: 020 404 7071
Scheduled Y/N: Y
Subject Type: 11 - Service Enquiry
First Attention Person: 5 - Rose

Å se på en logg er enkelt. Avanserte søkemuligheter gir tilgang til det meste på kort tid. Henvendelser blir fortløpende nummerert, og kan om nødvendig sendes øyeblikkelig til tredjepart for å håndteres.

Der kunden har mer enn ett problem eller henvendelse, kan man angi som 'beslektet' henvendelse for å redusere inntastingen.

Hver henvendelse blir gitt prioritet som gjør det mulig for supportavdelingen å vurdere viktigheten av hver henvendelse øyeblikkelig.

Man kan enkelt ta frem personlige henvendelser hvis slike benyttes, og besvare som påkrevet med tilhørende aksjon.

Dette gir et styringsverktøy fore internt å forbedre sin service med å angi svartid, hva som gjøres, om det er noe som har skjedd tidligere. Så i stedet for å la kundens vage 'alltid' være det som bestemmer, kan man tilføre kommunikasjonen med kunden med eksakt informasjon, og ha fokus på hva henvendelse gjelder, og ikke hva som 'alltid' har skjedd tidligere.

Det er nå mulig å dokumentere hvordan hver enkelt henvendelse har blitt håndtert.

Rapportene kan benyttes proaktivt for å følge opp vaskeriets totale oppfølging på situasjoner som oppstår, på avdelingsnivå, som gir eksakt og god ledelsesinformasjon hele tiden.

Enter Attention Person: 5 - Rose

Log No	Contract	Entry Date	Entry Time	Opd	Stat	Plg
11	1000	02/01/03	11.10.43	PRS	ENTD	12
12	1000	02/01/03	11.16.35	PRS	ENTD	2

Description: Lockers damaged by fire. Can you sort this out as
Telephone: 020 404 7070
Contract: 1000 GREENS