



Infor LN Service

Gebruikershandleiding voor callbeheer

© Copyright 2018 Infor

Alle rechten voorbehouden. De woord- en beeldmerken hierin beschreven zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van Infor en/of gelieerde ondernemingen en dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Alle andere handelsmerken die hier worden vermeld behoren toe aan hun respectievelijke eigenaren.

Belangrijke kennisgeving

Het materiaal in deze publicatie (met inbegrip van enige aanvullende informatie) vormt en bevat vertrouwelijke informatie die eigendom is van Infor.

Indien u toegang krijgt tot deze publicatie, bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) en alle auteursrechten, handelsgeheimen en alle andere rechten, titels en belangrijke informatie daarin, het eigendom zijn van Infor en/of vestigingen en gelieerde bedrijven en u geen aanspraak kunt maken op rechten, titels of belangrijke informatie in het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) ingevolge herziening van het materiaal anders dan het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het materiaal in verband met de licentie en de voorzetting van de licentie en het gebruik van de software die, krachtens een separate overeenkomst ('Doel'), aan uw bedrijf ter beschikking is gesteld door Infor of haar vestigingen en gelieerde bedrijven.

Bovendien bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat als u toegang krijgt tot dit materiaal, u gehouden bent het materiaal op vertrouwelijke wijze te gebruiken en dat het gebruik van het materiaal zich beperkt tot het hierboven genoemde doel.

Infor heeft zich naar alle redelijkheid ingespannen om het materiaal in deze publicatie zo nauwkeurig en volledig mogelijk te maken. Toch kan Infor niet garanderen dat de informatie in deze publicatie volledig is of geen typografische of andere fouten bevat of aan uw specifieke eisen voldoet. Om die reden stelt Infor zich niet aansprakelijk of kan niet aansprakelijk worden gesteld voor elk verlies of elke schade, direct of indirect, aan elke persoon of entiteit, voortvloeiende uit fouten of omissies in deze publicatie (inclusief enige aanvullende informatie), ongeacht of dergelijke fouten of omissies het gevolg zijn van nalatigheid, menselijke fouten of andere oorzaken.

Merkmamen

Alle andere bedrijfsnamen, productnamen, merkmamen of servicenamen die in dit document zijn vermeld, zijn eigendom van de respectievelijke gebruikers.

Publicatiegegevens

Documentcode	tsclmug (U8954)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2 Concepten voor callbeheer.....	9
Concepten voor afhandelen van calls.....	9
Enkelvoudig serviceconcept.....	9
Tweevoudig serviceconcept.....	10
Callverwerking.....	10
Responstijd.....	11
Een call toewijzen en opnieuw toewijzen.....	12
Calls opnieuw toewijzen.....	12
Samenstelling diagnosestructuur.....	13
Prioriteiten.....	13
Prioriteitsfactor.....	14
De prioriteitsfactor van een call.....	14
Sorteren op prioriteit.....	15
Geëscaleerde en uitgestelde calls.....	15
Geëscaleerde calls.....	15
Uitgestelde calls.....	15
Geëscaleerde en uitgestelde calls opvragen.....	16
Een fysieke specificatie aanmaken o.b.v. een stuklijst.....	16
Callstatus.....	20
Hoofdstuk 3 Instelling basisgegevens.....	21
Basisgegevens voor Callbeheer instellen.....	21
Basisgegevens instellen.....	21
Hoofdstuk 4 Procedures voor callbeheer.....	23
Callverwerking.....	23
De call opnieuw toewijzen.....	24

De call overzetten naar Serviceorderbeheer.....	24
Een call overzetten naar een toeleverancier.....	24
Een call overzetten naar reparatieverkooporder.....	25
Calls registreren.....	25
Calls overzetten.....	26
Een call overzetten naar Serviceorderbeheer.....	27
Een call overzetten naar reparatieverkooporder.....	27
Een call overzetten naar een subcontractor.....	28
De call oplossen.....	28
Callfacturering.....	29
Hoofdstuk 5 Calldiagnose.....	31
Calldiagnose.....	31
Bijlage A Woordenlijst.....	33

Index

Documentinfo

Doelen

Dit document dient de volgende doelen:

- Instelling basisgegevens
- Callverwerking
- Calldiagnose

In dit document wordt ervan uitgegaan dat u basiskennis hebt van LN Fin. administratie.

Documentoverzicht

Dit document beschrijft de verschillende callbeheersprocessen en de procedure voor het aanmaken van verwerken van calls.

Leeswijzer

Dit document is samengesteld uit online helponderwerpen. Het bevat daarom verwijzingen naar andere delen van het document, zoals in het volgende voorbeeld:

Het gedeelte waarnaar verwezen wordt staat in de inhoudsopgave.

Onderstreepte termen bevatten een link naar een definitie. Als u dit document online wilt opvragen, klikt u op de onderstreepte term om de definitie weer te geven.

Opmerkingen?

Onze documentatie wordt voortdurend verbeterd. Uw vragen en/of opmerkingen naar aanleiding van dit document of onderwerp worden zeer op prijs gesteld. Stuur een e-mail met uw opmerkingen naar documentation@infor.com.

Vermeld in uw e-mail het documentnummer en de titel. Meer gerichte informatie stelt ons in staat effectief te reageren.

Contact met Infor

Als u vragen hebt over Infor-producten, kunt u meer informatie vinden op het Infor Xtreme Support-portaal: www.infor.com/inforxtreme.

Als dit document wordt bijgewerkt nadat het product is uitgebracht, wordt de nieuwe versie op deze website beschikbaar gemaakt. Het is raadzaam om deze website van tijd tot tijd te bezoeken om de bijgewerkte documentatie op te halen.

Als u opmerkingen hebt over Infor-documentatie, kunt u contact opnemen met documentation@infor.com.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1

Callbeheer (CLM) is voor de klant de belangrijkste module om toegang te krijgen tot de serviceomgeving. In Callbeheer kunt u productgerelateerde calls registreren en verder verwerken. Tijdens de registratie kunnen waarschuwingen verschijnen als er voor de geselecteerde relatie nog calls uitstaan. Het concept van een centraal callcenter met meerdere lokale callcenters kan worden ondersteund, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende tijdzones. De geregistreerde calls kunnen aan een supportcenter of supportmedewerker worden toegekend. Als een call aan een bepaalde supportmedewerker wordt toegekend, wordt deze aan de wachtrij van die medewerker toegevoegd. De call vervolgens verder worden verwerkt.

Calls kunnen ook worden toegekend aan een relatie (subcontractor) waarvoor e-mails worden gebruikt om de call te verzenden. Aan het e-mailbericht hangt een bijlage met alle relevante callgegevens.

Bij het afsluiten van servicecontracten kan de serviceorganisatie met de klant afspraken maken over de responstijden. Responstijden kunnen gelden tijdens een bepaalde tijdsperiode of op bepaalde werkdagen. Onder de overeengekomen garantie of contractvoorwaarde kan een call worden verzonden naar een service-center (en een servicemedewerker) voor een reparatie op locatie, naar een helpdesk voor het verkrijgen van ondersteuning of naar een werkplaats voor een depotreparatie door middel van een RMA-order.

De status laat zien in hoeverre de call is verwerkt en welke handeling(en) nog moet(en) worden uitgevoerd. De status kan verschillende waarden hebben, zoals Geregistreerd en Toegekend. Aan elke call is een responstijd gekoppeld die gecontroleerd wordt.

Calls kunnen escaleren als ze niet binnen de overeengekomen tijd worden opgelost. Tevens wordt er automatisch gelogd welke handelingen hebben plaatsgevonden en door wie. Calls zijn dus van begin tot eind te volgen.

Hoofdstuk 2

Concepten voor callbeheer

2

Dit hoofdstuk bevat een korte beschrijving van de concepten in de module Callbeheer.

Concepten voor afhandelen van calls

Met behulp van Callbeheer kunt u het volledige callverwerkingsproces uitvoeren. Dit proces bestaat uit de volgende stappen:

- Call ontvangen
- Call loggen
- Call doorsturen
- Diagnose maken van call
- Call oplossen
- Callfacturering
- Coördinator/deblokkeren

Binnen Service kan een serviceorganisatie werken volgens een enkelvoudig serviceconcept of een tweevoudig serviceconcept.

U kunt pas met de modules van Callbeheer werken als de volgende gegevens zijn gedefinieerd:

Noodzakelijke gegevens:

- Configuraties (in CFG)
- Gebruikte artikelen (in MDM)
- Serviceorganisatie (in MDM)

Vervolgens moet u de parameters instellen in het business object Basisgegevens - Callbeheer. Een beschrijving van deze procedure vindt u in hoofdstuk 3.

Enkelvoudig serviceconcept

In een enkelvoudig serviceconcept bestaat het proces uit de volgende stappen:

1. Gegevens over de call invoeren.

2. De call verwerken.
3. De timer voor de call starten. Met de timer worden de tijdslimieten voor de oplossing van de call afgedwongen.
4. Een diagnose van het probleem stellen.
5. Gegevens over het probleem en de oplossing invoeren.
6. De relatie factureren.

Tweevoudig serviceconcept

In een tweevoudig serviceconcept bestaat het proces uit de volgende stappen: De stappen 1 en 2 worden uitgevoerd door de helpdesk, stappen 3 en de volgende worden uitgevoerd door de aangewezen medewerker.

1. Gegevens over de call invoeren.
2. De call toewijzen aan een servicecenter of supportmedewerker.
3. De call opnieuw toewijzen bij een verkeerde toewijzing.
4. De call verwerken.
5. De timer voor de call starten, waarmee de tijdslimieten voor de oplossing van de call worden afgedwongen.
6. Een diagnose van het probleem stellen.
7. Gegevens over het probleem en de oplossing invoeren.
8. De relatie factureren.

Callverwerking

Calls worden verwerkt via een prioriteitenschema dat op tijd is gebaseerd. De coördinatie tussen de vraag en de verwerking van calls (problemen) vindt plaats via de escalatieprocedure. In LN kunt u de status van calls op eenvoudige wijze bewaken, zodat u snel kunt beslissen of er extra of speciale supportactiviteiten nodig zijn om een probleem op te lossen.

De sessies voor callverwerking worden gebruikt vanaf het eerste moment dat de callgegevens worden ingevoerd tot het moment dat de oplossing van het probleem door de relatie wordt geaccepteerd.

In het callverwerkingsproces worden de gegevens gebruikt die gedurende de levensduur van een probleemcall worden ingevoerd in de sessies voor Basisgegevens.

De efficiëntie van de callverwerking is een kritische succesfactor voor serviceorganisaties. Voorbeelden van zaken die tijdens de callverwerking van invloed zijn op de efficiëntie zijn:

- De tijd die nodig is voor het invoeren van de callgegevens en de mogelijkheid om eerdere calls op te vragen.
- De ervaring van de supportmedewerkers in het analyseren van het probleem (op individuele basis of op basis van een diagnosestructuur met vragen en de verwachte antwoorden).

- Het gemak waarmee het callverwerkingsproces wordt gecontroleerd (met een bijbehorende escalatieprocedure als het probleem niet snel genoeg wordt opgelost).

Responstijd

Responstijden worden gebruikt voor het berekenen van de aanvangsprioriteit en de werkelijke prioriteit van een call, en voor het berekenen van de geplande datums.

U kunt responstijden aan voorwaarden en dekkingsvoorwaarden koppelen voor:

- Servicecontracten
- Servicecontractsjablonen
- Servicecontractoffertes
- Garanties
- Serviceorderactiviteiten
- Parameters voor calls
- Relaties

De responstijd is de maximumhoeveelheid tijd die is verstreken tussen de registratie van een call en de respons. Responstijden kunnen niet handmatig worden geregistreerd. Om te bepalen welke responstijd wordt gebruikt, houdt LN rekening met de servicecontracten, de algemene gegevens voor de desbetreffende relatie en de bijbehorende parameter in Parameters calls (tsclm0100m000).

De module Callbeheer maakt op de volgende manier gebruik van responstijden:

Wanneer u een call registreert, wijst LN een responstijd toe aan de call door het volgende zoekpad te volgen:

1. Als de installatiegroep, of het artikel, van de call wordt gedekt door een servicecontract, is de responstijd van de call de responstijd die is gedefinieerd voor het servicecontract.
2. Als er geen servicecontract is gedefinieerd voor de call (of als er geen responstijd is gedefinieerd voor het servicecontract), wijst LN de code voor de responstijd toe die is gedefinieerd voor de verkopen-aan relatie van de call.
3. Als er geen code voor een responstijd is gedefinieerd voor de verkopen-aan relatie van de call, wijst LN de responstijdcode toe die is gedefinieerd in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000).

LN berekent de verschillende responstijden van een call als volgt:

- Reactietijd = registratietijd + responsperiode
- Starttijd oplossing = registratietijd + periode start oplossing
- Eindtijd oplossing = registratietijd + periode einde oplossing

NB

- Als het selectievakje **Prioriteiten bij berekenen reactietijden gebruiken** in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) is ingeschakeld, zal een voor een call gedefinieerde prioriteit

gevolgen (afname) hebben voor de responstijd, de starttijd van de oplossing en de eindtijd van de oplossing.

- LN gebruikt de oplossingstijden van de call om de prioriteit van de call te bepalen. Zie Prioriteit call voor meer informatie.

Een call toewijzen en opnieuw toewijzen

U kunt calls toewijzen aan een servicecenter of aan een supportmedewerker. In de sessie Calls opnieuw aan supportmedewerkers toewijzen (tsclm1220m000) kunt u de calls weergeven die aan servicecenters zijn toegewezen en deze calls toewijzen aan supportmedewerkers. In deze sessie worden callgegevens zoals de configuratie en prioriteiten weergegeven. Alle calls die aan een bepaald servicecenter zijn toegewezen en die nog niet zijn toegewezen aan een supportmedewerker, worden in deze sessie weergegeven. Als u zowel het servicecenter als de supportmedewerker toewijst, wordt de callstatus gewijzigd in Toegewezen.

U kunt de sessie Calls opnieuw aan supportafdelingen toewijzen (tsclm1215m000) gebruiken om een call aan een specifiek servicecenter toe te wijzen. In deze sessie kunt u ook de supportmedewerker opgeven. Als de call aan het servicecenter en de servicemedewerker is toegewezen, wordt de status van de call gewijzigd van **Geregistreerd** in **Toegewezen**.

U kunt de sessie Calls opnieuw aan supportmedewerkers toewijzen (tsclm1220m000) gebruiken om een call aan een specifieke servicemedewerker toe te wijzen. Om u hierbij te helpen, worden in deze sessie gegevens weergegeven over de configuratie, de benodigde activiteiten en de prioriteiten. Als u zowel het servicecenter als de supportmedewerker toewijst, wordt de callstatus gewijzigd in Toegewezen.

Calls opnieuw toewijzen

Als een call niet kan worden opgelost, wordt de call opnieuw toegewezen. U kunt de call opnieuw toewijzen aan een ander servicecenter of aan een andere supportmedewerker. De meeste bedrijven kiezen ervoor de call opnieuw toe te wijzen voordat de servicemedewerker wordt gestuurd. Op deze manier bespaart het bedrijf tijd en bespaart de klant geld. U kunt calls opnieuw toewijzen aan hetzelfde of een ander servicecenter in de sessie Call (tsclm1100m000) of in de sessie Calls opnieuw aan supportafdelingen toewijzen (tsclm1215m000), waarin u calls kunt wijzigen op basis van verschillende factoren.

U kunt de sessie Calls opnieuw aan supportafdelingen toewijzen (tsclm1215m000) gebruiken om een bereik van calls aan een ander servicecenter toe te wijzen. Voor de overdracht moet de status van de call **Geregistreerd**, **Toegewezen** of **In verwerking** zijn. De uiteindelijke status van de call is afhankelijk van het aantal medewerkers bij het servicecenter waaraan de call opnieuw is toegewezen:

- Voor calls met slechts één medewerker wijzigt de status in **Toegewezen**.
- Voor calls met meerdere medewerkers wijzigt de status in **Geregistreerd**.

U kunt de sessie Calls opnieuw aan supportmedewerkers toewijzen (tsclm1220m000) gebruiken om een bereik van calls aan een andere supportmedewerker toe te wijzen. Deze medewerker kan voor een

ander servicecenter werken. Voor de overdracht moet de status van de call **Toegewezen of In verwerking** zijn. Na de overdracht wijzigt de callstatus in **Toegewezen**.

Samenstelling diagnosestructuur

Een diagnosestructuur is een belangrijke functie in de module Callbeheer (CLM). Een diagnosestructuur is een gegevensstructuur die een reeks vragen bevat, samen met de bijbehorende verwachte antwoorden (dit kunnen er meer zijn), die u kunt gebruiken als hulp bij het oplossen van problemen. Het verwachte probleem en de verwachte oplossing kunnen aan een antwoord worden gekoppeld. Daarnaast kan een vervolgvraag worden gekoppeld, die wordt gebruikt om meer informatie te verkrijgen voordat wordt aangegeven wat de verwachte problemen en oplossingen zijn. U kunt ook een artikel opgeven dat is gerelateerd aan het antwoord, zodat u kunt overschakelen naar de diagnosestructuur van het gerelateerde artikel en een oplossing kunt zoeken in het pad van de diagnosestructuur.

Een diagnosestructuur samenstellen

Deze functie stelt u in staat geregistreerde probleemcalls op gestructureerde wijze te analyseren. Met behulp van diagnosestructuren kunnen callnemers storingen of problemen analyseren en de problemen op afstand oplossen, zodat servicemedewerkers geen onnodige bezoeken op locatie van de klant hoeven af te leggen. LN bepaalt welke diagnosestructuur wordt gebruikt op basis van het geregistreerde object of model. Als u de diagnose wilt gebruiken, moet u eerst de structuur instellen.

Prioriteiten

De callprioriteit wordt vastgesteld op basis van de tijd die beschikbaar is om de call op te lossen of op basis van de tijd die beschikbaar is om te beginnen met het oplossen van de call. Dit hangt af van de parameter **Prioriteiten bij berekenen reactietijden gebruiken** in de sessie Parameters calls (tsclm0100s000).

De tijd die nog resteert om een call op te lossen en de responstijd bepalen de prioriteit van de call.

In Infor LN kunt u een prioriteit toewijzen aan een:

- Installatiegroep: In de sessie Installatiegroepen (tsbsc1100m000)
- Seriedragend artikel: In de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000)
- Relatie: In de sessie Verkopen-aan relatie (tccom4110s000)
- Probleem: In de sessie Call (tsclm1100m000)
- Bad fix: In de sessie Parameters calls (tsclm0100m000).

Als in de module Callbeheer een prioriteit is toegewezen aan een call en als het selectievakje **Prioriteiten bij berekenen reactietijden gebruiken** in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) is ingeschakeld, heeft dat de volgende gevolgen voor de responstijden van de call:

Prioriteitsfactor

Voor elke prioriteit kunt u de prioriteitsfactor berekenen via de volgende vergelijking:

$$\text{prioriteitsfactor} = \text{prioriteit} / 100$$

Voorbeeld

$$\text{Prioriteitsfactor installatiegroep} = \text{Prioriteit installatiegroep} / 100$$

De prioriteitsfactor van een call

Als u de prioriteitsfactor van een call wilt berekenen, vermenigvuldigt u alle prioriteiten als volgt:

$$\text{prioriteit call} = (\text{prioriteit installatiegroep} / 100) \text{ of } (\text{prioriteit seriedragend artikel} / 100) * (\text{prioriteit relatie} / 100) * (\text{prioriteit probleem} / 100) * (\text{prioriteit bad fix} / 100)$$

NB

- Een prioriteit van nul (0) betekent dat de desbetreffende prioriteit irrelevant is en niet wordt meegenomen in de vergelijking.
- De prioriteit voor een bad fix wordt alleen gebruikt als de call wordt beschouwd als een bad fix.

De responstijd en de oplossingstijd

De prioriteitsfactor van de call en de gegevens over de responstijd bepalen de reactie- en oplossingstijden voor de call op grond van de volgende formule:

$$\begin{aligned} \text{responstijd} &= \text{meldingstijd} + (\text{responsperiode} * \text{prioriteitsfactor}) \\ \text{starttijd oplossing} &= \text{meldingstijd} + (\text{periode start oplossing} * \text{prioriteitsfactor}) \\ \text{eindtijd oplossing} &= \text{meldingstijd} + (\text{periode einde oplossing} * \text{prioriteitsfactor}) \end{aligned}$$

Voorbeeld

Een call wordt geregistreerd op woensdag om 10 uur 's morgens. De dekkingskalender voor oplossingen loopt van 9 uur 's morgens tot 5 uur 's middags, van maandag tot en met vrijdag. De periode voor de start van de oplossing (van de responstijd voor de call) is 21 uur en de volgende prioriteiten zijn gedefinieerd voor de call:

- Prioriteit probleem = 50
- Prioriteit artikel = 80

De totale prioriteitsfactor is: $(50/100) \times (80/100) = 0,5 \times 0,8 = 0,40$

De starttijd van de oplossing is: 10 uur + (21 x 0,40) = 10 uur + 8,4 uur

De oplossing van het probleem dat is gemeld met de call, mag niet later dan 10:24 uur op donderdag starten.

Sorteren op prioriteit

Als de klant alleen gebruik wil maken van probleemprioriteit, moeten de prioriteit van de relatie en het seriedragende artikel worden ingesteld op nul, dat wil zeggen de laagst mogelijke prioriteit.

NB

De prioriteit moet worden ingesteld tussen nul (0) en negenennegentig (99). Standaard wordt nul ingesteld als de laagste prioriteit. Als u negenennegentig (99) wilt instellen als de laagste prioriteit, moet u in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) negenennegentig (99) definiëren als de default prioriteit.

Geëscaleerde en uitgestelde calls

Geëscaleerde calls

De term *geëscaleerde calls* verwijst naar alle calls die moeten worden verwerkt om verdere escalatie te voorkomen. Het concept van geëscaleerde calls biedt de mogelijkheid om de calls in de volgorde van de werkelijke escalatieprioriteit weer te geven. Geëscaleerde calls zijn niets bijzonders en ze zijn niet geëscaleerd op grond van een specifieke reden.

Geëscaleerde calls zijn alle calls die nog moeten worden afgehandeld, die nog moeten worden toegewezen of die nog moeten worden verwerkt door de persoon waaraan de call is toegewezen. Geblokkeerde calls en wachtende calls kunnen niet worden gedefinieerd als geëscaleerde calls, omdat deze calls niet kunnen worden afgehandeld.

Een call met één van de volgende statussen geldt dus als geëscaleerd:

- **Geregistreerd**
- **Toegewezen**

Geëscaleerde calls worden weergegeven in volgorde van prioriteit. De prioriteit wordt vastgesteld op basis van de tijd die beschikbaar is om de call op te lossen of op basis van de tijd die beschikbaar is om te beginnen met het oplossen van de call. Dit hangt af van de parameter **Definitie prioriteit** in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000).

Uitgestelde calls

Uitgestelde calls zijn calls die moeten worden verwerkt en waarvoor de status niet verandert binnen de opgegeven periode. Bijvoorbeeld een geregistreerde call waarvan de status niet op tijd op **Toegewezen** gezet is of een toegewezen call waarvan de status niet op tijd op **In verwerking** gezet is. De parameter **Time fence** in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) bepaalt de periode voor de statuswijziging.

De time fence wordt op twee manieren gebruikt:

- De time fence wordt opgeteld bij de tijd waarop de call is geregistreerd en geeft aan wanneer de call moet worden toegewezen.
- De time fence wordt opgeteld bij de tijd waarop de call is toegewezen en geeft aan wanneer de call in verwerking moet worden genomen.

Met andere woorden, een call is uitgesteld als:

- De call is geregistreerd en de huidige tijd na de registratietijd plus de time fence ligt.
- De call is toegewezen en de huidige tijd na de tijd van de toewijzing plus de time fence ligt. De call is niet geblokkeerd.

NB

In tegenstelling tot geëscaleerde calls omvatten uitgestelde calls ook wachtende calls. De reden hiervoor is dat calls die wachten op verwerking en de time fence al zijn gepasseerd, onder de aandacht van de helpdeskmedewerker moeten worden gebracht.

Geëscaleerde en uitgestelde calls opvragen

U kunt een filter activeren waarmee u zowel de geëscaleerde als de uitgestelde calls kunt opvragen. Dit betekent echter niet dat, wanneer er tien geëscaleerde calls en tien uitgestelde calls zijn, de lijst twintig calls bevat. De reden hiervoor is dat calls tegelijkertijd geëscaleerd en uitgesteld kunnen zijn. Dit geldt voor calls die de time fence zijn gepasseerd en die niet de status **Wachten** hebben.

NB

- Als een call is geblokkeerd, wordt deze niet weergegeven door één van de drie mogelijke filters voor verdere verwerking omdat de helpdesk niet verantwoordelijk is voor een geblokkeerde call. Een call wordt geblokkeerd om financiële redenen en moet daarom niet worden behandeld door de helpdeskmanager, maar door iemand anders.
- U kunt geen achterstallige calls opvragen. Achterstallige calls die zelfs nog niet verwerkt zijn, zijn ook uitgestelde calls. Met andere woorden, met het filter **Uitgestelde urgente calls** kunt u een lijst weergeven met de achterstallige calls. Op dezelfde wijze kunt u het filter **Geëscaleerde calls** gebruiken om een lijst op te vragen met calls die achterstallig, uitgesteld en niet wachtend zijn.

Een fysieke specificatie aanmaken o.b.v. een stuklijst

U kunt de sessie Fysieke specificatiestructuur aanmaken (tscfg2210m000) gebruiken om de fysieke specificatie aan te maken op basis van een stuklijst.

Als u een fysieke specificatie aanmaakt op basis van een stuklijst, worden de geldige artikelen in de sessie Stuklijst (tibom1110m000) van LN Productie direct gekopieerd naar de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000) in LN Service. Als er geen artikelservicegegevens aanwezig zijn, gebruikt

LN de artikelservicedefaults die voor de artikelsoort en de artikelgroep zijn opgeven tijdens het aanmaken van artikelen in Service.

Een fysieke specificatie aanmaken op basis van een stuklijst

1. Start de sessie Fysieke specificatiestructuur aanmaken (tscfg2210m000).
2. Selecteer op het veld **Van** de waarde **Stuklijst**.
3. Met de optie **Leveringen** maakt u een fysieke specificatie op basis van Verkoop (aftersales) aan. De productiestuklijst voor het eindartikel (van de verkooporder) wordt naar een fysieke specificatie gekopieerd. Als u dit selectievakje inschakelt, kunt u de velden in het groepsvak **Selectie** gebruiken om een fysieke specificatie aan te maken op basis van een bereik van installatiegroepen, artikelen of seriedragende artikelen. Er wordt voor de geselecteerde reeks een fysieke specificatie aangemaakt.
4. Als u het selectievakje **Geldigheid selecteren** inschakelt, wordt de geldigheid van het artikel gecontroleerd voordat de artikelen naar de fysieke specificatie worden gekopieerd.

LN valideert het volgende:

Als het artikel revisiegestuurd is en is afgeleid van verkoopleveringen, controleert LN de revisies op de verkooporderregels. Voor het opgegeven artikel en de revisie controleert LN de ingangsdatum op basis van de constructieartikelen.

Als het artikel niet revisiegestuurd is en is afgeleid van verkoopleveringen, controleert LN de ingangsdatum van de verkopen op basis van het veld Configuratie datum in verkopen.

Als het artikel niet is afgeleid van verkoopleveringen, gebruikt LN de ingevoerde ingangsdatum.

- Unit-effectivity: als LN de fysieke specificatiestructuur aanmaakt op basis van een stuklijst, wordt de unit-effectivity in LN als validatie beschouwd. De artikelen die deel uitmaken van de unit-effectivity, worden alleen in Service aangemaakt. De unit-effectivity wordt gecontroleerd op basis van het seriedragende artikel. Als de unit-effectivity niet aanwezig is in het seriedragende artikel, controleert LN de unit-effectivity op basis van de verkooporderregel (als het artikel afkomstig is van verkopen).
- Fallback naar stuklijst als bron niet aanwezig is: als u dit selectievakje inschakelt wanneer u de fysieke specificatie aanmaakt op basis van een as-built structuur of artikelspecificatie en er geen bronartikel is gevonden, kopieert LN de stuklijst van dat artikel naar de fysieke specificatiestructuur.
- Consistentiecontroles: als de fysieke specificatie direct op basis van een productiestuklijst is gegenereerd, voert LN een consistentiecontrole uit in zowel LN Productie als LN Service. Hierbij wordt gecontroleerd of de structuur op de juiste manier is gedefinieerd. De artikelen in dergelijke structuren moeten in LN Service met de juiste serviceartikelgegevens met bijbehorend configuratiebeheer worden gedefinieerd en worden gecontroleerd op consistentie.

LN voert de volgende consistentiecontroles uit:

Om onderscheid te maken tussen de artikelen die relevant zijn en de artikelen die niet relevant zijn voor service, kopieert LN de configuratiegestuurde artikelen (seriedragende of anonieme artikelen) naar de fysieke specificatie. Als er geen serviceartikelgegevens beschikbaar zijn voor een artikel, worden de artikelgegevens aangemaakt op basis van de servicedefaults in Artikelen - Service en vervolgens naar de fysieke specificatie gekopieerd.

NB

Voor alle artikelen die vanuit een productiestuklijst naar de fysieke specificatiestructuur worden gekopieerd, moet u serviceartikelgegevens aanmaken.

LN houdt bij de consistentiecontroles rekening met de structuurgegevens. Een seriedragend artikel moet altijd boven een anoniem artikel zijn geplaatst zodat de structuur consistent blijft met de artikeldefinitie. LN begint met kopiëren als er inconsistenties in de structuurgegevens worden aangetroffen, waarna er een foutenverslag wordt gegenereerd.

LN drukt een foutenverslag af als een seriedragend artikel onder een anoniem artikel is geplaatst (zie het onderstaande voorbeeld):

Voorbeeld

Niveau	Artikel	Configuratie- beheer	Artikelservicegegevens aanwezig
0	X	Seriedragend	Ja
1	Y	Anoniem	Ja
2	A	Seriedragend	Ja ----- Probleem 1
2	B	Geen	Nee
1	Z	Anoniem	Ja
2	A	Seriedragend	Ja ----- Probleem 2
3	B	Geen	Nee
4	C	Anoniem	Ja ----- Probleem 3

Alle drie de problemen zijn veroorzaakt doordat er seriedragende artikelen onder anonieme artikelen zijn geplaatst.

LN drukt het volgende foutenverslag af:

Om de volgende redenen is geen fysieke specificatie voor artikel X gegenereerd:

- Parent-artikel (Y, anoniem) bevindt zich in de configuratiebeheerinstellingen op een lagere positie dan child-artikel (A, seriedragend).
- Parent-artikel (Z, anoniem) bevindt zich in de configuratiebeheerinstellingen op een lagere positie dan child-artikel (A, seriedragend).
- Parent-artikel (B, geen) bevindt zich in de configuratiebeheerinstellingen op een lagere positie dan child-artikel (C, anoniem).

LN houdt bij de consistentiecontroles rekening met de lussen in de stuklijst. Als twee anonieme artikelen op tegenovergestelde wijze verschijnen met betrekking tot een bestaande structuurdefinitie, kunnen de anonieme artikelen eindigen in een lus.

LN ontdekt een lus in een stuklijst, waarna LN een foutenverslag afdrukt (zie het onderstaande voorbeeld):

Voorbeeld

Niveau	Artikel	Configuratie- beheer	Artikelservicegegevens aanwezig
0	X	Seriedragend	Ja
1	Y	Seriedragend	Ja
2	A	Seriedragend	Ja
2	B	Seriedragend	Ja
1	Z	Seriedragend	Ja
2	A	Seriedragend	Ja
3	B	Seriedragend	Ja
4	X	Seriedragend	Ja ----- Probleem 1

LN drukt het volgende foutenverslag af:

Voor artikel X kan om de volgende redenen geen fysieke specificatie worden gegenereerd:

- Lus in stuklijstesignaleerd.

Callstatus

Met behulp van de callstatus kunt u een call bijhouden en de volgende actie bepalen. Voor de callstatus geldt een vaste volgorde. Voordat een stap wordt uitgevoerd, wordt de callstatus gecontroleerd. Nadat u bepaalde stappen hebt uitgevoerd, wordt de status automatisch bijgewerkt.

Als u bijvoorbeeld een nieuwe call toevoegt, wordt de status van de call op **Geregistreerd** gezet. De status wijzigt wanneer een vervolgactiviteit wordt uitgevoerd.

LN gebruikt de status om het volgende te bepalen:

- In welke fase van het callverwerkingsproces een supportmedewerker bezig is met het probleem.
- Of er een servicemedewerker nodig is.
- Of de relatie de geleverde werkelijke oplossing heeft geaccepteerd.

Een call kan de volgende statussen hebben:

- **Geregistreerd:** de callnemer heeft de call geregistreerd.
- **Toegewezen:** de call is aan een servicemedewerker toegewezen.
- **In verwerking:** de servicemedewerker is begonnen met het oplossen van de call.
- **Opgelost:** de servicemedewerker heeft de call opgelost.
- **Overgezet:** de call is vanuit Callbeheer overgezet naar Serviceorderbeheer.
- **Geaccepteerd:** de klant heeft de geleverde oplossing geaccepteerd.

Basisgegevens voor Callbeheer instellen

In het callverwerkingsproces worden de gegevens gebruikt die in Callbeheer gedurende de levensduur van de call zijn ingesteld. In de basisgegevens van Callbeheer kunt u vaste gegevens definiëren, zoals responstijden, callgroepen, prioriteitstijdschalen, factuurintervallen en bepaalde callparameters.

Basisgegevens instellen

Als u de basisgegevens voor Callbeheer wilt instellen, voert u de volgende stappen uit:

1. Callparameters definiëren.
In de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) kunt u parameters instellen om het volgende te bereiken:
 - Het logbestand voor mutaties verwijderen nadat een call is geaccepteerd.
 - Serviceordernummers koppelen. Als u een serviceorder voor een call genereert, komt het serviceordernummer overeen met het nummer van de call op basis waarvan de serviceorder is gegenereerd.
 - Reparatieverkoopordernummers koppelen. Als u een reparatieverkooporder voor een call genereert, komt het reparatieordernummer overeen met het nummer van de call op basis waarvan het ordernummer is gegenereerd.
 - De factuurintervallen en typen dekkingen definiëren.
 - Responstijden definiëren voor alle calls in de module Callbeheer die niet onder een contract vallen of waarbij voor de verkopen-aan relatie geen default responstijd is ingesteld.
 - Aangeven of de periode van de start van de oplossing of de periode van het einde van de oplossing moeten worden meegenomen in tijdsberekeningen op serviceorderniveau. Deze instelling wordt eveneens gebruikt bij de berekening van de werkelijke tijd die voor de oplossing van een call resteert.
 - U kunt prioriteiten in combinatie met de responstijden van calls gebruiken om de reactietijd, de starttijd van oplossingen en de eindtijd van oplossingen te berekenen.

- Calls signaleren en blokkeren als voor de factureren-aan relatie de kredietlimiet is overschreden, de kredietcontrole achterstallig is, de factuur achterstallig is of de relatie dubieus is.
 - De gebruiker melden dat er bestaande calls aanwezig zijn voor de verkopen-aan relatie, voor de installatiegroep of voor het seriedragende artikel. Wanneer u een nieuwe call registreert, meldt LN de calls die eerder zijn geregistreerd voor de verkopen-aan relatie, de installatiegroep of het seriedragende artikel.
2. U kunt de sessie Typen respons (tsclm0120m000) gebruiken om responstijden te muteren. De module Callbeheer maakt op de volgende manier gebruik van responstijden: Wanneer u een call registreert, wijst LN een responstijd toe aan de call met behulp van de volgende zoekcriteria:
- Als de installatiegroep of het artikel van de call wordt gedekt door een servicecontract, is de responstijd van de call de responstijd die is gedefinieerd voor het servicecontract.
 - Als er geen servicecontract is gedefinieerd voor de call (of als er geen responstijd is gedefinieerd voor het servicecontract), wijst LN de code voor de responstijd toe die is gedefinieerd voor de verkopen-aan relatie van de call.
 - Als er geen code voor een responstijd is gedefinieerd voor de verkopen-aan relatie van de call, wijst LN de responstijdcodes toe die is gedefinieerd in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000).
3. U kunt de sessie Prioriteitsschaal (tsclm0124m000) gebruiken om een bereik van perioden op te geven. LN gebruikt deze perioden om in de sessie Call (tsclm1100m000) de aanvangsprioriteit en de werkelijke prioriteit van een call te bepalen. De prioriteit van een call wordt bepaald door de opgegeven periode waarin de eerste resterende oplossingstijd en de werkelijke oplossingstijd voor de call vallen.
4. Gebruik de sessie Callgroepen (tsclm0150m000) om callgroepen op te vragen en te definiëren.
5. Gebruik de sessie Factuurintervallen (tsclm0170m000) om factuurintervallen te definiëren en te muteren. Tijdsintervallen voor facturering worden in Service gebruikt om te bepalen welk deel van de tijd (indien van toepassing) die is besteed aan het oplossen van calls, uiteindelijk aan de relatie zal worden gefactureerd.

Hoofdstuk 4

Procedures voor callbeheer

4

Dit hoofdstuk bevat een uitgebreide uitleg over de processen voor de verwerking van calls.

Callverwerking

Het verwerkingsproces voor calls bestaat uit de volgende stappen, die hieronder worden beschreven.

1. De callnemer registreert de call. LN wijzigt de callstatus vervolgens in **Geregistreerd**.
2. De callnemer wijst de call toe aan een supportmedewerker (als de callnemer en de supportmedewerker niet dezelfde persoon zijn). LN wijzigt de status in **Toegewezen**.
3. De supportmedewerker begint met het verwerken van de call. LN wijzigt de status in **In verwerking**.
4. De supportmedewerker analyseert het probleem, lost het probleem vervolgens op en stelt de status van de call in op **Opgelost**.
5. Als de supportmedewerker de call niet kan oplossen, kan de call opnieuw worden toegewezen aan een andere supportafdeling of aan een andere supportmedewerker.
6. Als de klant de oplossing accepteert, stelt de supportmedewerker de callstatus in op **Geaccepteerd**.

1. Calls registreren

Voer gegevens over de klant, het artikel en het probleem in de sessie Call (tsclm1100m000) in.

Als een van de in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) geselecteerde blokkeerredenen van toepassing zijn op de klant, geeft LN een bericht weer. Als de registratie van de call wordt geblokkeerd, moet de callnemer de klant informeren over de blokkeerreden, zodat de klant de blokkering kan oplossen.

Als u de gegevens over de call hebt geregistreerd, stelt LN de callstatus in op **Geregistreerd**.

Als de callnemer ook de supportmedewerker is, kan de call worden verwerkt zoals wordt beschreven in stap 5.

2. De call toewijzen

U kunt de sessie Calls toekennen (tsclm1513m000) gebruiken om de call toe te wijzen. Op basis van de prioriteit van de call kunt u de call toewijzen aan een supportmedewerker zodat de call kan worden opgelost, of, als het een urgente call betreft, kunt u de call toewijzen aan een servicemedewerker. Als het probleem op locatie bij de klant moet worden opgelost, draagt u de call over aan de on-site servicemedewerker.

Als u zowel de servicemedewerker als de supportmedewerker toewijst, stelt LN de status van de call in op **Toegewezen**.

3. De call verwerken

Stel de status van de call in op **In verwerking** wanneer u met het oplossen van de call begint. Voordat u hiermee begint, kunt u de timer inschakelen.

4. De call oplossen

Als u het probleem hebt opgelost, stelt LN de callstatus in op **Opgelost**. Voordat LN de callstatus instelt op Opgelost, voert u waarden in op de velden **Werkelijk probleem** en **Werkelijke oplossing** in de sessie Call (tsclm1100m000).

5. De oplossing leveren

Stel de callstatus in op **Geaccepteerd** als de klant tevreden is met de door het callcenter geleverde oplossing.

Als de supportmedewerker de call niet kan oplossen of als het callcenter het soort call niet kan verwerken, kunt u de call opnieuw toewijzen of de call overzetten naar een andere afdeling.

De call opnieuw toewijzen

Als de supportmedewerker de call niet kan oplossen, kunt u de call opnieuw toewijzen aan een andere supportafdeling of aan een andere supportmedewerker.

Voor het opnieuw toewijzen van calls kunt u een van de volgende sessies gebruiken:

- Calls opnieuw aan supportafdelingen toewijzen (tsclm1215m000)
- Calls opnieuw aan supportmedewerkers toewijzen (tsclm1220m000)

De call overzetten naar Serviceorderbeheer

- Als er on-site serviceactiviteiten vereist zijn, kunt u de call overzetten naar Serviceorderbeheer of het werk direct plannen in Serviceorderbeheer als de call urgent is.
- Om een call naar Serviceorderbeheer over te zetten, klikt u in de sessie Call (tsclm1100m000) in het menu **Naar serviceorder overzetten** op **Naar serviceorder overzetten**. LN wijzig de callstatus van **In verwerking** in **Overgezet**.

Een call overzetten naar een toeleverancier

- Als het artikel onder een uitbestedingsovereenkomst valt, geeft LN de gegevens uit de uitbestedingsovereenkomst weer wanneer u de call registreert.

- Afhankelijk van de in de uitbestedingsovereenkomst opgegeven status kunt u bepalen of u de call wilt overzetten naar de toeleverancier.
- Om een call over te zetten naar een toeleverancier, klikt u in de sessie Call (tsclm1100m000) in het menu **Naar serviceorder overzetten** op **Call naar toeleverancier overzetten**.

Een call overzetten naar reparatieverkooporder

In bepaalde situaties kunt u de call overzetten naar Beheer reparatieverkooporders.

In de volgende situaties is een reparatieverkooporder vereist:

- De klant heeft reserveonderdelen nodig en belt hiervoor het callcenter.
- De klant heeft problemen met de artikelen en wil de artikelen naar de werkplaats sturen voor reparatie. De klant wil gebruik maken van een vervangings- of uitleenartikel dat na ontvangst van het gerepareerde oorspronkelijke artikel zal worden teruggestuurd.

Om een call over te zetten naar Reparatieverkoopbeheer, klikt u in de sessie Call (tsclm1100m000) in het menu **Naar serviceorder overzetten** op **Naar reparatieverkooporder overzetten**.

Om de reparatieverkooporders aan te maken, kunt u de volgende opties gebruiken:

- **Reparatie in depot**
- **Artikellevering**
- **Artikelontvangst**
- **Artikeluitlening**

Calls registreren

Het proces voor het registreren van een call bestaat uit de volgende activiteiten:

- Het definiëren van een call.
- Het zoeken naar de beste responsperioden en het beste factuurinterval.
- Het bepalen van de prioriteit van de call.
- Het berekenen van verschillende datums en tijden.
- Het controleren van de blokkeringsredenen voor de call (indien aanwezig).

U kunt de sessie Call (tsclm1100m000) gebruiken om nieuwe calls te registreren en alle callgegevens te verwerken, waaronder algemene gegevens, relatiegegevens, routinggegevens en diagnosegegevens.

Om een call te registreren, voert u de sessie Call (tsclm1100m000) uit en voert u de volgende gegevens in:

1. Voer de verkopen-aan relatie in. Als u een nieuwe call registreert, meldt LN welke calls eerder zijn geregistreerd voor de opgegeven verkopen-aan relatie, voor de installatiegroep of voor het seriedragende artikel. LN geeft de calls aan die zijn gereedgemeld, in verwerking zijn of door andere callnemers voor de klant zijn geregistreerd. Om het zoeken naar bestaande calls

- te beheren, kunt u de parameters **Zoeken op basis van** in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000) instellen.
2. LN controleert eventuele blokkeringen voor de verkopen-aan relatie op basis van de parameter voor orderblokkering in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000).
 3. Voer de installatiegroep in waarvoor de call is geplaatst.
 4. Voer de artikelcode in waarvoor de call is geregistreerd.
 5. Voer het serienummer in van het artikel waarvoor de call is geplaatst. U kunt dit serienummer selecteren in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). Deze sessie bevat ook gegevens zoals de code en de omschrijving van het artikel, de installatiegroep, de relatie en de artikelgroepering. *U kunt alleen een seriedragend artikel van de geselecteerde installatiegroep selecteren.*
 6. Als de kosten voor het oplossen van de call worden gedekt door een servicecontract of garantie, toont LN een melding om u hiervan op de hoogte te stellen.
 7. Voer op het veld **Omschrijving** een korte omschrijving in van het probleem dat door de klant is gemeld. Meer gegevens kunt u op het veld **Opmerkingen** invoeren.
 8. Op het veld **Gemeld probleem** kunt u een probleemcode invoeren. Als de symptomen zijn veroorzaakt door een bekend en vastgelegd probleem, kunt u het probleem selecteren in de sessie Problemen (tsclm3130m000).
 9. Voer de callgroep in. U kunt callgroepen definiëren in de sessie Callgroepen (tsclm0150m000).
 10. U kunt desgewenst het selectievakje **Urgent** en/of het selectievakje **Bad fix** inschakelen.
 11. Voer de factuurgegevens in, zoals de factureren-aan relatie en het factuurinterval. LN haalt het factuurinterval op dat voor de verkopen-aan relatie is gedefinieerd in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000). U kunt het factuurinterval ook selecteren in de sessie Factuurintervallen (tsclm0170m000).
 12. Als de call is overgezet naar Serviceorderbeheer, moet u gegevens invoeren over de supportafdeling en de supportmedewerker.
 13. Klik op Opslaan om de call te registreren. LN genereert een callnummer voor de geregistreerde call en wijzigt de callstatus in **Geregistreerd**.

Calls overzetten

U kunt een call om de volgende redenen overzetten:

- **De call moet door de on-site medewerker worden opgelost.**
De callnemer voert de gegevens in van de serviceafdeling waarnaar de call moet worden overgezet en genereert een serviceorder om de call over te zetten naar Serviceorderbeheer.
- **De call moet worden afgehandeld door een subcontractor.**
Als het callcenter een contract met een subcontractor heeft getekend om de service van het artikel op zich te nemen, vraagt de callnemer de gegevens van de uitbestedingsovereenkomst op en stelt de callnemer de subcontractor per telefoon, fax of e-mail op de hoogte van de callgegevens, zoals het artikel, de locatie en het probleem.

- **Voor de call is depotreparatie of service in de werkplaats nodig.**
De callnemer zet de call over naar Reparatieverkoopbeheer, waar een reparatieverkooporder wordt aangemaakt met de gegevens van de call.

Een call overzetten naar Serviceorderbeheer

Als u een call wilt overzetten naar Serviceorderbeheer, voert u de volgende stappen uit:

1. Registreer de call in de sessie Call (tsclm1100m000). Controleer of de call moet worden overgezet naar Serviceorderbeheer. Als er een servicemedewerker nodig is, kunt u de call overzetten naar Serviceorderbeheer of het werk direct plannen in Serviceorderbeheer.
2. Als de call moet worden overgezet naar Serviceorderbeheer, voert u de **Serviceafdeling** in op het tabblad **Routing** van de sessie Call (tsclm1100m000).
3. Als de call is gemarkeerd als een urgente call, geeft u een waarde op in het veld **Servicemedewerker** op het tabblad **Routing** van de sessie Call (tsclm1100m000).
4. Zet de call over naar Serviceorderbeheer. Klik in het menu Beeld, Referenties of Acties van de sessie Call (tsclm1100m000) op **Naar serviceorder overzetten** om de call over te zetten naar Serviceorderbeheer.
5. Als u een call overzet naar Serviceorderbeheer, verandert de callstatus van **In verwerking** in **Overgezet**.

Een call overzetten naar reparatieverkooporder

Als u een call wilt overzetten naar een reparatieverkooporder, voert u de volgende stappen uit:

1. Registreer de call in de sessie Call (tsclm1100m000).
2. Controleer of de call moet worden overgezet naar Beheer reparatieverkooporders. In de volgende situaties is een reparatieverkooporder vereist:
 - De klant heeft reserveonderdelen nodig en belt hiervoor het callcenter.
 - De klant heeft problemen met de artikelen en wil de artikelen naar de werkplaats sturen voor reparatie. De klant wil gebruik maken van een vervangings- of uitleenartikel dat na ontvangst van het gerepareerde oorspronkelijke artikel zal worden teruggestuurd.
3. Voer in de sessie Call (tsclm1100m000) op het tabblad **Routing** de **Servicemedewerker** en de **Serviceafdeling** in.
4. Klik op Overzetten naar reparatieverkooporder in het menu Specifiek van de sessie Call (tsclm1100m000) om de call over te zetten naar Beheer reparatieverkooporders.
5. LN wijzigt de callstatus van **In verwerking** in **Overgezet**.
6. Om de reparatieverkooporders aan te maken, kunt u de volgende regels gebruiken:
 - **Reparatie in depot**
 - **Artikellevering**
 - **Artikelontvangst**
 - **Artikeluitlening**

Een call overzetten naar een subcontractor

Als u een call wilt overzetten naar een subcontractor, voert u de volgende stappen uit:

1. Registreer de call in de sessie Call (tsclm1100m000).
2. Controleer of de call moet worden overgezet naar een subcontractor. Als het artikel onder een uitbestedingsovereenkomst valt, geeft LN de gegevens uit de uitbestedingsovereenkomst weer wanneer u de call registreert.
3. Om een call over te zetten naar een subcontractor, kiest u **Call naar toeleverancier overzetten** in het menu Specifiek van de sessie Call (tsclm1100m000). Als u de call overzet naar de subcontractor, vraagt LN u het type medium op te geven op basis waarvan de gegevens aan de subcontractor moeten worden doorgegeven.
4. Als u een call overzet naar een subcontractor, wijzigt LN de callstatus van **In verwerking** in **Overgezet**.

Afhankelijk van de in de uitbestedingsovereenkomst opgegeven status kunt u bepalen of u de call wilt overzetten naar de subcontractor.

De call oplossen

Om een call op te lossen, kunt u het werkelijke geïdentificeerde probleem, de werkelijke vastgestelde oplossing en de werkelijke benodigde activiteit opgeven. Op basis van de tijd die is besteed om de call op te lossen en op basis van het feit of het bedrijf de klant factureert, worden de totale kosten en de verkoopkosten voor de call bepaald.

Het proces voor het oplossen van een call bestaat uit de volgende stappen:

1. Registreer de call in de sessie Call (tsclm1100m000). De callnemer probeert het probleem en de benodigde oplossing te identificeren aan de hand van vragen en antwoorden van de klant. U kunt de sessie Diagnosestructuur (tsclm3120m000) gebruiken om diagnosestructuren op te stellen, te muteren en te gebruiken voor het oplossen van calls.
2. Het oplossen van de call. Als de call is opgelost via de helpdesk, kan de supportmedewerker de callstatus instellen op Opgelost. Klik in de sessie Call (tsclm1100m000) in het menu Specifiek op **Oplossen** om een call op te lossen.
3. Als de supportmedewerker de call niet kan oplossen, kunt u de call opnieuw toewijzen aan een andere supportmedewerker of supportafdeling. Als u meerdere calls opnieuw wilt toewijzen, gebruikt u de sessies Calls opnieuw aan supportafdelingen toewijzen (tsclm1215m000) en Calls opnieuw aan supportmedewerkers toewijzen (tsclm1220m000).
4. Het vastleggen van de tijd die aan de call is besteed. Om de bestede tijd vast te leggen, kunt u de timer inschakelen of kunt u de tijd handmatig invoeren. Als de supportmedewerker de callstatus op Wachten zet, werkt LN de gebruikte tijd bij. Als de supportmedewerker de call oplost en de timer stopt, wordt de bestede tijd bijgewerkt.
5. LN werkt de sessie Callhistorie (tsclm8520m000) bij.

Als de klant de door de supportmedewerker geleverde oplossing accepteert, moet u de callstatus wijzigen van **Opgelost** in **Geaccepteerd**.

Callfacturering

U kunt Facturering gebruiken om relaties te factureren voor de servicecalls die u verwerkt.

Parameters voor facturering

Voordat u een call kunt factureren, moet u eerst de parameters voor de facturering instellen in de sessie Parameters calls (tsclm0100m000):

- **Na call factureren**
Schakel dit selectievakje in om de facturering van calls in te schakelen.
- **Tijdsinterval**
Wanneer een call wordt gelogd, moet degene die de call verwerkt, bepalen welk factuurinterval geldt voor de klant. Als de verkopen-aan relatie een contract heeft getekend, wordt het factuurinterval overgenomen uit de helpdeskvoorwaarden van het servicecontract. Als de verkopen-aan relatie geen contract heeft getekend, wordt het factuurinterval van het callcenter, dat u hier definieert, gebruikt.

Het tijdsinterval voor de facturering wordt gebruikt om te controleren of de tijd die is besteed aan de call al dan niet kan worden gefactureerd op basis van de limieten voor het factuurinterval.

Start de sessie Factuurintervallen (tsclm0170m000) om een tijdsinterval te definiëren. De belangrijkste kenmerken van het tijdsinterval zijn de onder- en bovengrens, die worden gebruikt om te bepalen of de tijd die is besteed aan een call, wordt gefactureerd. Als de bestede tijd minder is dan de ondergrens, wordt er geen factuur aangemaakt. Is dat niet het geval, dan wordt de werkelijk bestede tijd gefactureerd, met de bovengrens als maximum.
- **Kostencomponent**
De default kostencomponent die wordt gebruikt om een call te factureren en die ook kan worden gebruikt om het niveau van de contract- of garantiedekking te manipuleren. Voer de sessie Kostencomponenten (tcmcs0148m000) uit om de kostencomponent te selecteren of definiëren.
- **Type dekking**
De waarde op dit veld geeft aan in welke mate werk wordt gedekt door garantie en welk deel van de activiteiten in rekening kan worden gebracht. Als u een type dekking wilt selecteren, start u de sessie Typen dekking (tsmdm0135m000).
- **Pad voor loonkostentarief**
Geef maximaal drie niveaus op voor het zoekpad dat wordt gebruikt om het loonkostentarief op te halen.
 - **Installatiegroep**
 - **Supportmedewerker**
 - **Ondernomen activiteit**

- **Seriedragende artikelgroep**
- **Supportafdeling**

Een call factureren

Voor het factureren van een call moeten de volgende stappen worden uitgevoerd:

1. Selecteer de call in de sessie Calls factureren (tsclm1519m000).
2. Klik in het menu Actie op **Call factureren**. De sessie Callfacturering (tsclm1105s000) wordt gestart. In deze sessie kunt u de gegevens van de callfacturering opvragen.
3. Klik in het menu Actie van de sessie Callfacturering (tsclm1105s000) op **Conceptfacturen afdrukken** om een conceptfactuur af te drukken en te controleren.
4. Klik in het menu Actie van de sessie Callfacturering (tsclm1105s000) op **Call factureren** om de gegevens van de callfacturering over te zetten naar Facturering.
5. Zie Facturering gebruiken voor meer informatie over de factureringsprocedure.

Calldiagnose

Een belangrijke functie in de module Callbeheer (CLM) is de functie voor calldiagnoses.

Als u een call registreert, kunt u het probleem en de artikelgegevens invoeren. Vervolgens kunt u de diagnosestructuur initiëren die specifiek van toepassing is op het materieel. Met behulp van een diagnosestructuur kunt een potentieel probleem en een oplossing selecteren.

Om de diagnosestructuur op te vragen, klikt u in de sessie Call (tsclm1100m000) in het menu Specifiek op **Diagnosestructuur**. LN bepaalt welke diagnosestructuur moet worden gebruikt op basis van het artikel of serienummer.

Voordat u de diagnosestructuur opent, moet u de structuur instellen.

Een diagnosestructuur samenstellen

Om een diagnosestructuur samen te stellen, voert u de volgende stappen uit:

Stap 1: Vragen en antwoorden definiëren

In de module Callbeheer kunt u lijsten met vragen muteren in de sessie Vragen (tsclm3100m000) en lijsten met antwoorden muteren in de sessie Antwoorden (tsclm3105m000). De vragen en antwoorden kunnen worden gebaseerd op de oplossingen van eerdere calls.

Stap 2: Een startvraag selecteren

In de sessie Diagnosestructuur (tsclm3120m000) selecteert u een startvraag (afkomstig uit de sessie Vragen (tsclm3100m000)) op het veld **Vraag**.

Stap 3: Mogelijke antwoorden definiëren

U gebruikt de detailsessie om mogelijke antwoorden te selecteren (afkomstig uit de sessie Antwoorden (tsclm3105m000)) voor de startvraag.

Stap 4: De uitkomst voor een mogelijk antwoord definiëren

Voor elk vermeld antwoord kunt u het volgende definiëren:

- Een mogelijk probleem: Selecteer het probleem in de sessie Problemen (tsclm3130m000).
- Een mogelijke oplossing: Selecteer een oplossing in de sessie Oplossingen (tsclm3135m000).
- Een vervolgvraag: Selecteer een vraag in de sessie Vragen (tsclm3100m000).
- Het artikel waarnaar het gerelateerde antwoord verwijst: Selecteer het artikel in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).

Stap 5: Problemen en oplossingen definiëren per groep seriedragende artikelen

- U kunt de sessie Problemen per groep seriedragende artikelen (tsclm3131m000) gebruiken om problemen per groep seriedragende artikelen op te vragen en te muteren.
- U kunt de sessie Oplossingen per groep seriedragende artikelen (tsclm3136m000) gebruiken om oplossingen per groep seriedragende artikelen op te vragen en te muteren.

Stap 6: Waarschijnlijkheidsanalyse - problemen en oplossingen

U kunt de sessie Waarschijnlijkheidsanalyse - problemen en oplossingen (tsclm3161m000) gebruiken om de mate van waarschijnlijkheid te selecteren dat het probleem met de geselecteerde oplossing zal worden opgelost. Als de mate van waarschijnlijkheid van de geselecteerde oplossing laag is, kunt u in de sessie Waarschijnlijkheidsanalyse - problemen en oplossingen (tsclm3161m000) een andere combinatie met een hoge waarschijnlijkheid selecteren. De call wordt bijgewerkt met de waarden die u selecteert.

Stap 7: Statistiek - problemen en oplossingen

Wanneer een call is opgelost of een serviceorderactiviteit gereed is gemeld, worden de gegevens in de sessie Statistiek - problemen en oplossingen (tsclm3160m000) bijgewerkt.

Stap 8: Serviceoplossing - waarschijnlijkheidsanalyse

De sessie Serviceoplossing - waarschijnlijkheidsanalyse (tsclm3150m000) wordt bijgewerkt wanneer:

- Een call is opgelost en de relevante gegevens zijn toegevoegd.
- Een serviceorderactiviteit is aangemaakt (op basis van een call of handmatig). Deze historiegegevens worden bijgewerkt wanneer u de activiteit bijwerkt.

Bijlage A

Woordenlijst

A

artikel

Een standaardonderhoudsartikel.

artikelspecificatie

Een lijst waaruit de onderdelen van een standaardartikel blijken. De artikelspecificatie kan als een structuur met meerdere niveaus en een structuur met één niveau worden weergegeven. Verder kan de artikelspecificatie als invoer voor een fysieke specificatie worden gebruikt.

as-built structuur

De werkelijke structuur van een product, met inbegrip van de serienummers.

bad fix

Een call van dezelfde klant over een eerder opgelost probleem met hetzelfde artikel.

fysieke specificatie

De samenstelling en structuur van een seriedragend artikel die gedefinieerd zijn door de parent-/child-relaties van de desbetreffende artikelen. De fysieke specificatie kan in een structuur met meerdere niveaus en een structuur met één niveau worden weergegeven.

installatiegroep

Een reeks seriedragende artikelen met dezelfde locatie die het eigendom zijn van dezelfde relatie. Als u seriedragende artikelen groepeert in een installatiegroep, kunt u de artikelen collectief onderhouden.

kostencomponent

Een kostencomponent is een door de gebruiker gedefinieerde kostencategorie.

Kostencomponenten hebben de volgende functies:

- Uitsplitsen van de kostprijs, verkoopprijs of waarderingsprijs van een artikel.
- Vergelijken van de voorgerecalculeerde en werkelijke productieorderkosten.
- Berekenen van de productieresultaten.
- Weergeven van de verdeling van uw kosten over de verschillende kostencomponenten in de module Cost Accounting.

Kostencomponenten kunnen de volgende kostensoorten betreffen:

- **Materiaalkosten**
- **Bewerkingskosten**
- **Toeslag op materiaalkosten**
- **Toeslag op bewerkingskosten**
- **OHW-overboekingskosten**
- **Algemene kosten**

NB

Indien u gebruik maakt van Assemblagebeheer (ASC) kunt u geen kostencomponenten van het type **Algemene kosten** gebruiken.

menu Beeld, Referenties en/of Acties

Opdrachten zijn verdeeld over de menu's **Beeld**, **Referenties** en **Acties**, of weergegeven als knoppen. In eerdere versies van LN en Web UI waren deze opdrachten te vinden in het menu *Specifiek*.

Productiestuklijst

Dit is een andere term voor een stuklijst en dient om onderscheid te kunnen maken tussen productiestuklijsten en constructiestuklijsten.

reparatieverkooporder

Orders waarmee de reparatie van componenten die het eigendom zijn van de klant, producten en de logistieke afhandeling van reserveonderdelen worden gepland, uitgevoerd en beheerd.

responstijd

Met de responstijd wordt vanaf het moment dat een call is geregistreerd de periode gedefinieerd waarin: De serviceverlener op de call moet reageren; De oplossing voor het probleem van de call moet worden gestart; De oplossing voor het probleem van de call moet worden voltooid.

seriedragend artikel

Een artikel dat door een unieke artikelcode (onderdeelnummer van producent) en een serienummer wordt geïdentificeerd

serviceartikelgegevens

Informatie over het serviceartikel.

Stuklijst

Een lijst van alle componenten, grondstoffen en halffabricaten waaruit een maakartikel is opgebouwd, met de bijbehorende hoeveelheden De stuklijst van een maakartikel toont de productstructuur van één niveau.

Index

artikel, 33
artikelspecificatie, 33
as-built structuur, 33
bad fix, 33
Basisgegevens, 21
Calldiagnose, 31
callfacturering, 29
Call oplossen, 28
Call overzetten, 26
Calls registreren, 25
Callstatus, 20
Call toekennen en opnieuw toekennen, 12
Callverwerking, 23
Concepten voor afhandelen van calls, 9
Configuratiebeheer, 16
Diagnosestructuur, 13
facturering, calls, 29
fysieke specificatie, 33
Geëscaleerd, 15
installatiegroep, 33
kostencomponent, 34
menu Beeld, Referenties en/of Acties, 34
Prioriteiten, 13
Productiestuklijst, 34
reparatieverkooporder, 34
responstijd, 11, 34
seriedragend artikel, 35
serviceartikelgegevens, 35
Stuklijst, 35
Uitgesteld, 15
