

tts

KLANTTEVREDENHEID & efficiëntie van de buitendienst stijgen

Klanttevredenheid en efficiëntie bij het inzetten van service-technici kunnen door moderne kwalificerende methoden aanzienlijk worden verhoogd

Door steeds korter wordende levenscycli van producten, frequentere wijzigingen en heterogene teams – die bijvoorbeeld door bedrijfsovernames ontstaan – wordt het steeds lastiger om het kennisniveau van de technische buitendienst medewerkers actueel te houden binnen het beschikbare budget.

tts is marktleider op het gebied van technische Performance-Support-oplossingen die u helpen om minder uit te geven aan klassikale trainingen door uw servicetechnici op het “Moment of

*Need” de beschikking te geven over relevante product- of procesinformatie waardoor onderscheidende **KPI’s** zoals First-Time Resolution en foutpercentages worden verbeterd en de klanttevredenheid wordt verhoogd.*

Verbetering van onderscheidende Key-Performance-Indicatoren:

- Hogere First-Time Resolution
- Lagere foutpercentages
- Kortere reparatietijden



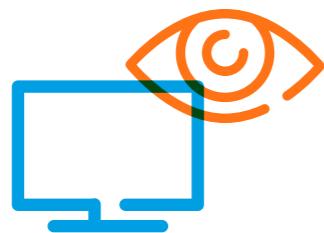
Onze aanpak voor u:



Samen met u ontwikkelen wij een op uw individuele behoefte aangepaste kwalificeringsstrategie voor uw technische buitendienst medewerkers.

1. Efficiënte ondersteuning voor de technische buitendienst

Herkent u deze situatie? Uw medewerker moet op locatie onderhoud uitvoeren op een machine en weet even niet meer hoe iets exact zit. Precies dan zou uw servicemonteur iemand nodig hebben die hem binnen enkele seconden de gewenste begeleiding biedt – iets als een “digitale collega”. Met een druk op de knop kan uw medewerker zodra het nodig is de “digitale collega” op de PC oproepen en zich stap voor stap laten begeleiden door het werkproces. Daardoor kunnen uw servicemonteurs hun taken correct en naar volle tevredenheid van de klant uitvoeren. Wij noemen dat Performance Support.



2. Minder klassikale trainingen en toch Competenties vergroten

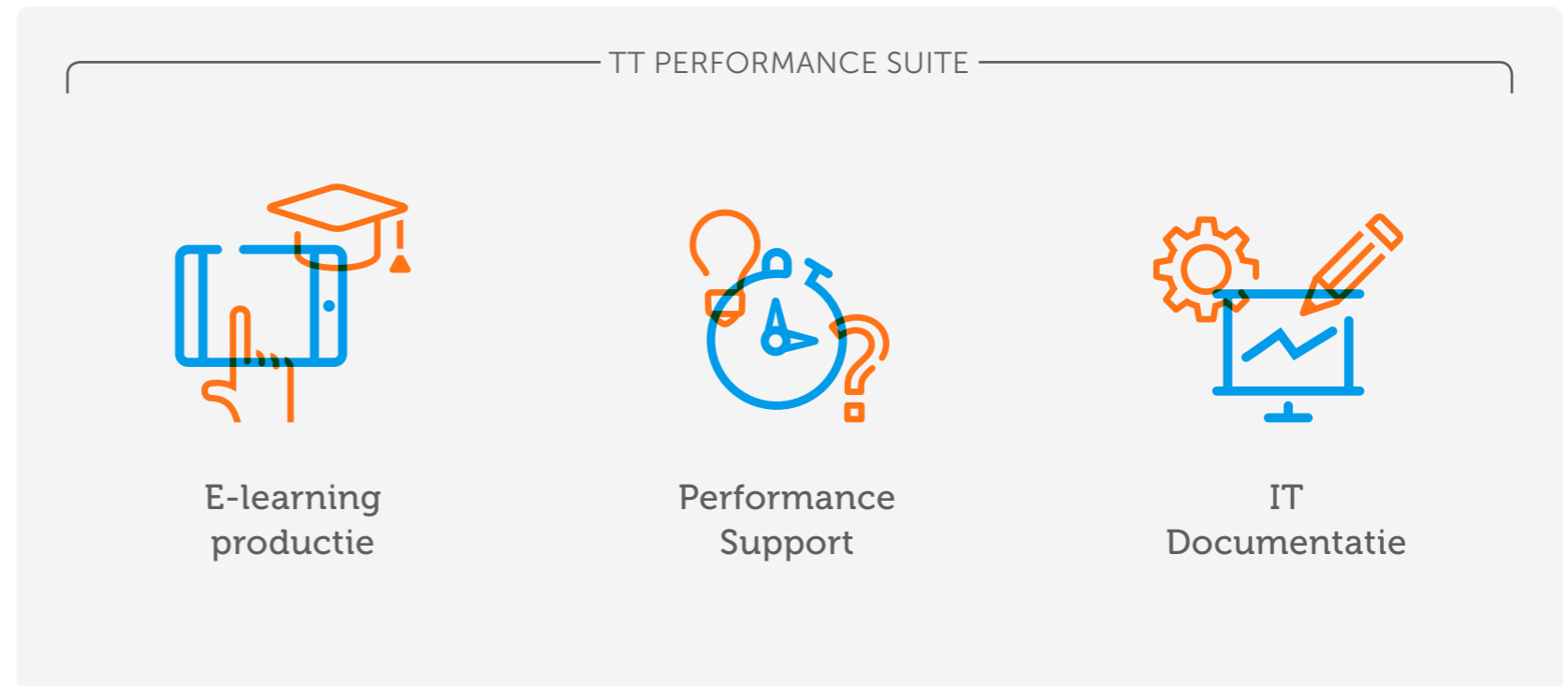
Klassikale trainingen zijn zeker zinvol maar eerder vanwege het motiverende karakter en om medewerkers hun eerste praktische ervaring op te laten doen, dan om gestructureerde vakkennis te verkrijgen. Steeds vaker worden ze echter vervangen door E-learning. Echter het medium E-learning biedt – mits goed ontwikkeld en makkelijk toegankelijk – veel meer dan een vervanging. In de klassikale training kan worden uitgegaan van een ‘gelijk’ competentieniveau van alle deelnemers, gestructureerde hulp in de vorm van “knowledge nuggets” biedt vervolgens de exacte hulp op een concrete situatie biedt, zonder dat medewerkers eerst door 45 minuten productinformatie moeten “bladeren”.





Ons aanbod voor u

Als full service aanbieder leveren wij naast uitgebreide kwalificeringsadviezen ook de meest geschikte software. Daarbij ondersteunen wij u, mede dankzij onze jarenlange ervaring, bij zowel de visie en strategie als bij de invulling van de individuele processen binnen het project.



Onze software, de **tt performance suite**, vormt de technische basis. Deze verenigt op unieke wijze Webbased trainingen, documentatie, online help en performance support en slaat daarmee een brug tussen leren en werken.

Ruim 4 miljoen gebruikers wereldwijd werken al met de **tt performance suite**, onder andere bij marktleiders binnen de Industrie, (toeleveranciers binnen de) Automotive en Machinebouw.





Uw volgende stap?

Sta mij toe u in een websessie – of bij u op locatie – onze oplossingen te laten zien. Ik ben er van overtuigd dat u direct waardevolle toepassingsmogelijkheden binnen uw eigen organisatie zult zien.

Wilt u hier meer over weten?
Wij informeren u graag!

tts

Kingsfordweg 151
1043 GR Amsterdam

T +31 20 4919 47-0

F +31 20 4919 09-0

E info@tt-s.com

Performance Support zelf ervaren:

youguideme.com

