



Service gestisce tutti i processi relativi all'erogazione dei servizi di assistenza.

L'assistenza post vendita rappresenta per molte aziende uno degli aspetti più qualificanti ai fini della fidelizzazione dei clienti ma al tempo stesso uno dei più critici da gestire.

La soddisfazione del cliente si ottiene solo se gli interventi sono puntuali, mirati ed esaustivi. Questo risultato si ottiene attraverso una gestione ben organizzata delle informazioni, dalla richiesta del cliente alla risoluzione del suo problema.

La procedura registra la storia di tutte le richieste di assistenza, le risposte fornite e gli interventi effettuati. Consente di programmare gli interventi di manutenzione periodica informando i clienti prima della loro erogazione. Assiste gli addetti nella diagnosi dei problemi verificando l'eventuale presenza di soluzioni già adottate a fronte del medesimo problema.

RICHIESTE DI SERVIZIO

Registra le richieste in arrivo, monitorando l'evolversi del problema in via di risoluzione, mantenendo in evidenza quelle più critiche. Principali informazioni previste:

- nominativo, descrizione del problema, contratti di assistenza attivi, commessa, prodotti e matricole
- schedulazione intervento tecnico (*tipo di attività, operatore, consultazione agenda/lavagna team*), istruzioni per l'intervento previsto, data inizio/fine prevista, priorità, rapporto finale
- indicazione nella Knowledge Base del problema rilevato e della soluzione adottata

Analisi richieste di servizio / interventi

Le richieste di servizio e gli interventi sono ricercabili attraverso molteplici filtri parametrici (*nominativo, prodotto, matricola, provincia, priorità, tipo problema, team, operatore, data, contratto, commessa, stato*). Le informazioni estratte vengono rappresentate anche in forma grafica e sono esportabili in Excel.

Consuntivi

Permette di inserire i consuntivi delle attività svolte a fronte di una richiesta di servizio.

Analisi consuntivi

Analizza i consuntivi delle attività svolte per nominativo, operatore, commessa, tipo attività, data. I consuntivi estratti sono consultabili ed esportabili in Excel.

Prodotti con matricola

E' possibile registrare le matricole dei prodotti dei clienti, consentendo la ricerca delle richieste di servizio riferite ad una matricola.

KNOWLEDGE BASE

Consente la registrazione e la successiva consultazione delle informazioni correlate ai problemi e alle soluzioni individuate.

Le informazioni sui problemi, le cause e le soluzioni adottate possono essere automaticamente ricercate all'interno dalle richieste di servizio, anche in relazione ad un determinato prodotto.

CONTRATTI

Gestisce i contratti di assistenza stipulati con il cliente (*o il fornitore*). Principali informazioni previste:

- nominativo, titolo del contratto, commessa e riferimenti commerciali (*data stipula/operatore*)
- durata, validità, tipologia, importo, prodotti, matricole e stato del contratto
- gestione ticket: ticket disponibili, utilizzati e residui, elenco delle richieste di servizio evase
- tipo rinnovo (*tacito, su proposta, non rinnovabile*), variazione del valore in % (+/-) dei contratti e della quota ISTAT, numero massimo rinnovi, disdetta in giorni
- piano di fatturazione (*data di pagamento, importo, n° rate*)

Analisi contratti

Gli addetti all'assistenza possono ricercare i contratti in base a numerosi filtri parametrici (*nominativo, tipologia, stato, operatore, data stipula, data scadenza, attivo/passivo, range importo, tipo rinnovo, con ticket, senza ticket, range n° ticket disponibili, utilizzati, residui*).

I contratti estratti sono consultabili ed esportabili in Excel.

Mantenere i Clienti è meno costoso che acquisirne di nuovi, per questo ascoltare e soddisfare le loro richieste è il focus di un servizio post-vendita che crea valore.

La fidelizzazione del cliente prima di tutto.

La gestione puntuale e completa delle richieste di assistenza

e degli interventi, per mantenere nel tempo il rapporto di fiducia con il cliente.