

La corretta gestione dei servizi post-vendita in ottica CRM

Supporto post vendita

InteGRa.Service, applicazione della suite **InteGRa** per la gestione del post-vendita in ottica **CRM**, è rivolta alle aziende che effettuano attività di assistenza su prodotti propri o altrui installati presso i clienti: dalle richieste di informazioni alle segnalazioni di guasto sulle matricole, dalla manutenzione programmata agli interventi in garanzia, dall'installazione dei ricambi alla fatturazione dei rapportini, per fornire un servizio di qualità secondo gli SLA (Service Level Agreement) pattuiti. Inoltre, è possibile associare alle singole matricole e ai clienti tutta la documentazione necessaria per poter operare con efficacia ed efficienza grazie alla disponibilità via **Web** o dispositivi **mobile** di tutte le informazioni, ovunque ci si trovi nel mondo.

Un prodotto della suite InteGRa

- » Stessa PIATTAFORMA tecnologica
- » Stessa infrastruttura di SICUREZZA e di CONTROLLO
- » Stessa APERTURA (ad es. verso terzisti o clienti)
- » Stesso DATABASE
- » Nuovi DATI (anagrafici, di costo e ricavi, ecc.)
- » Nuovi SOGGETTI (matricole, ricambi, ecc.)
- » Nuovi DOCUMENTI (garanzie, schede tecniche, ecc.)

Un sistema intuitivo ed efficace utenti

- » Per gestire i guasti sulle macchine dei clienti
- » Per tutti, operatori e responsabili, interni ed esterni
- » Per consultare informazioni correnti e dati storici
- » Per gestire la documentazione di matricole e clienti
- » Attento a certificazioni, sicurezza e ambiente

I flussi principali

- » Gestione dei MATERIALI: ricambi, attrezzi e d.p.i.
- » Identificazione degli OPERATORI e delle competenze
- » Definizioni OPERATIVE: tipi di guasto, cause, ecc.
- » Classificazione delle MATRICOLE e dei relativi CLIENTI
- » Gestione delle CHIAMATE e degli INTERVENTI
- » Attribuzione dei COSTI di intervento: ricambi, ecc.
- » Aggiornamento del PRONTUARIO delle soluzioni

Obiettivi e benefici

- » Supporto ai clienti per INFORMAZIONI sugli impianti forniti o da loro utilizzati
- » Gestione adeguata delle SEGNALAZIONI DI GUASTO
- » Tracciabilità delle CHIAMATE e del loro esito
- » Pianificazione degli INTERVENTI in funzione delle risorse e dei ricambi
- » Knowledge-base: un PRONTUARIO dei problemi e delle soluzioni
- » Digitalizzazione dei RAPPORTI DI INTERVENTO
- » Analisi dei COSTI e controllo della FATTURAZIONE

Gli utenti

- » Direzione aziendale / Controllo di gestione
- » Responsabili ufficio tecnico e manutenzione
- » Addetti interventi di manutenzione
- » Manutentori esterni (web/mobile)
- » Clienti (apertura verso l'esterno)
- » ecc.



Il CRM della suite InteGRa

La fidelizzazione del cliente è oggi una necessità che permette di conoscerlo, di capirne le esigenze, di prevenirne i bisogni e quindi di renderlo potenzialmente soddisfatto: il CRM (Customer Relationship Management) è la risposta a questi bisogni, una strategia aziendale che sempre di più ha connotati gestionali.

Le funzionalità CRM inserite all'interno della suite InteGRa consentono di gestire le relazioni con i clienti in modo semplice e pratico. È possibile, ad esempio, PROFILARE i soggetti presenti del database di InteGRa, così da favorirne azioni di ricerca, la costruzione mirata di liste di distribuzione. Oppure pianificare e controllare le VISITE su clienti e prospect anche con l'inserimento di documenti e commenti da parte degli addetti incaricati. E' inoltre possibile controllare in modo omogeneo le TRATTATIVE commerciali in corso, chiuse o perse.

Ambienti supportati

Sistema Operativo	Application Server	Database
Linux - Windows	Tomcat	PostgreSQL - SQL Server
OS/400 - Linux	IBM Websphere	IBM DB2 - IBM DB2 UDB