

La gestione dei servizi post-vendita

Si tratta di gestire in modo adeguato il SUPPORTO ai clienti che utilizzano PRODOTTI installati presso la loro struttura: dalle richieste di INFORMAZIONI alle SEGNALAZIONI DI GUASTO, dagli INTERVENTI all'installazione dei RICAMBI, con l'obiettivo di fornire un servizio di assistenza di qualità, controllando costi e benefici.

Un prodotto della suite InteGRa

- ☑ Stessa PIATTAFORMA tecnologica
- ☑ Stessa infrastruttura di SICUREZZA e di CONTROLLO
- ☑ Stessa APERTURA (ad es. verso terzisti o clienti stessi)
- ☑ Stesso DATABASE
- ☑ Nuovi DATI (anagrafici, di costo e movimentazione)
- ☑ Nuovi SOGGETTI (impianti, clienti, manutentori, ecc.)
- ☑ Nuovi DOCUMENTI (tecnici, offerte/ordini ricambi, ecc.)

Gli utenti

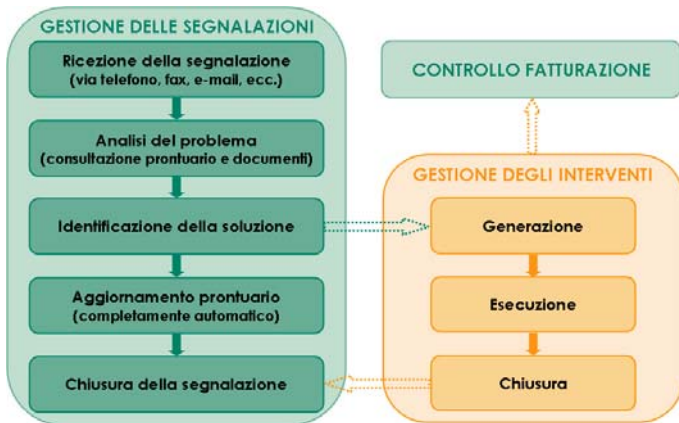
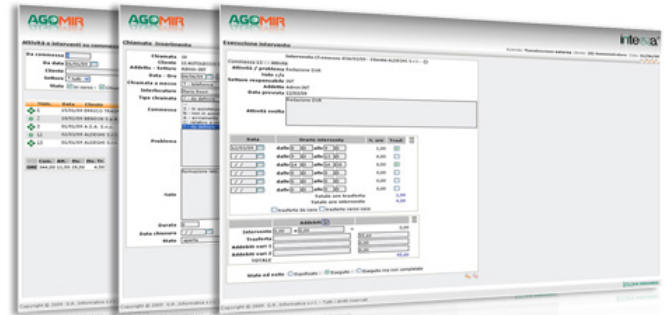
- ☑ Direzione aziendale / Controllo di gestione
- ☑ Responsabili ufficio tecnico e manutenzione
- ☑ Addetti interventi di manutenzione
- ☑ Manutentori esterni
- ☑ Clienti (apertura verso l'esterno)
- ☑ ecc.

Gli obiettivi

- ☑ Supporto ai clienti per INFORMAZIONI sugli impianti forniti
- ☑ Gestione adeguata delle SEGNALAZIONI DI GUASTO
- ☑ Tracciabilità delle CHIAMATE e del loro esito
- ☑ Pianificazione degli INTERVENTI, in funzione dei RICAMBI
- ☑ Utilizzo del PRONTUARIO dei problemi e delle soluzioni
- ☑ Digitalizzazione dei RAPPORTI DI INTERVENTO
- ☑ Analisi di COSTI e controllo della FATTURAZIONE

Le funzioni di base

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



Un sistema intuitivo ed efficace

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

Il tutto mediante interfacce d'uso studiate per essere utilizzate subito, senza alcuna formazione

Ambienti supportati

Sistema operativo	☑ Linux	☑ Linux
	☑ Windows	☑ OS/400
Application Server	☑ Tomcat	☑ IBM Websphere
Database	☑ PostgreSQL	☑ IBM DB2
		☑ IBM DB2 UDB



Tutti i marchi menzionati sono registrati ed appartengono ai rispettivi proprietari