

Gestione Contratti e Assistenza

Permette di tracciare, verificare, risolvere una richiesta di assistenza (ticket) proveniente dal cliente, dalla quale potrebbe anche scaturire un intervento tecnico in garanzia o a pagamento.

A chi si rivolge

È la soluzione per tutte quelle aziende che effettuano attività di post vendita.

Vantaggi

Programmazione tempestiva degli interventi di assistenza

Immediata segnalazione delle scadenze e dei rinnovi dei contratti

Massima rapidità della rendicontazione e fatturazione degli interventi

Principali funzionalità

- Informazioni sempre organizzate e aggiornate: durata e scadenza dei contratti, garanzia, matricole/commesse in assistenza, modalità e tempi di fatturazione, valorizzazione degli interventi e delle attività, materiali e spese abbinate al contratto.
- Richieste di assistenza identificate (ticket), organizzate, tracciate, analizzate e consuntivate: l'assistenza può essere attribuita ad una commessa, ad un specifico prodotto, ad una matricola, ad un insieme di matricole.
- Gestione SLA: gestione del livello di servizio, delle garanzie e l'analisi della redditività per ticket.
- Gestione dei dati anagrafici specifici: di una matricola, ad un insieme di matricole (impianti).
- Sono incluse le procedure di import listini da fornitori.