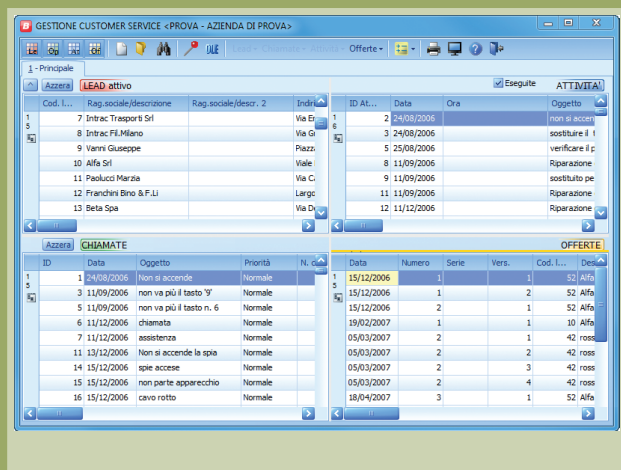


CUSTOMER SERVICE
GESTIONE DELL'ASSISTENZA

CSV

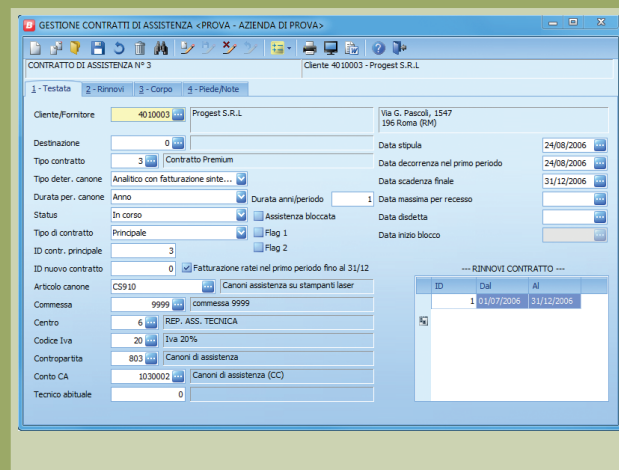
NOTE CARATTERISTICHE



CUSTOMER SERVICE è lo strumento ideale per l'impresa che desidera **gestire** in modo efficace le **attività di assistenza, supporto tecnico e manutenzione** su apparecchiature, impianti e prodotti software. Il modulo si rivela adatto sia per le aziende impegnate unicamente in attività di manutenzione, sia per quelle che commercializzano o producono direttamente impianti e apparecchiature soggette ad attività di manutenzione ed assistenza.

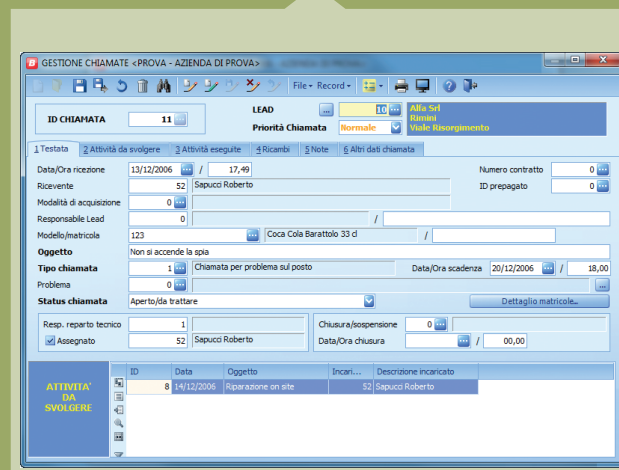
Nel contesto di una piccola realtà aziendale, utilizzando Business Easy Net, il modulo CUSTOMER SERVICE consente di gestire **tutte le informazioni in modo facile ed immediato**, senza costringere l'utente ad effettuare operazioni o passaggi obbligati. All'interno di una realtà aziendale maggiormente strutturata e complessa, grazie all'impiego di Business Excellence Net ed alle sue elevate caratteristiche in termini di configurabilità, il modulo permette di usufruire di una **gestione totalmente integrata dei dati aziendali**; gli operatori responsabili delle principali aree o procedure aziendali possono quindi disporre delle funzionalità del CUSTOMER SERVICE: dal singolo tecnico al responsabile di settore, dal responsabile acquisti (per quanto riguarda l'approvvigionamento dei ricambi) agli addetti al magazzino (per i resi autorizzati), dagli incaricati amministrativi e contabili (per la fatturazione pilotata e controllata di interventi e contratti) all'**agente commerciale** che, **in caso di presenza del modulo CRM**, potrà usufruire anche di una **immediata visione delle attività tecniche relative al cliente**.

FUNZIONI PRINCIPALI



Con CUSTOMER SERVICE è possibile gestire:

- > **i contratti di assistenza/manutenzione**, intestati a singoli clienti, con le relative regole di rinnovo o scadenza, di fatturazione, di definizione e di pagamento dei canoni
- > **l'archivio del parco installato**, cioè degli impianti ed attrezzature installate presso ciascun cliente (ogni oggetto può essere identificato con un numero di matricola), classificato secondo diversi parametri quali ad esempio: tipologia, ubicazione, data installazione, ecc.
- > **le manutenzioni programmate** per ciascun tipo di apparecchiatura/impianto, o per ogni singolo cliente/apparecchio/impianto
- > **il rinnovo automatico e la fatturazione automatica e periodica**, dei canoni di assistenza
- > **l'attività telefonica relativa all'assistenza** (help-desk, hot-line), oltre all'assegnazione di chiamate o attività ad altri operatori
- > **l'inserimento e l'avanzamento delle chiamate di assistenza**, con la registrazione delle attività previste e consuntivate, con la possibilità di associare alla singola chiamata documenti (in formato Word, Excel, Pdf, ecc.). Le chiamate possono riguardare clienti acquisiti o potenziali ed utilizzatori finali (non-clienti)



PUNTI DI FORZA

CUSTOMER SERVICE è stato progettato e sviluppato per rispondere efficacemente alle esigenze gestionali dei clienti Business. I principali punti di forza sono:

- > **totale integrazione nativa** con la gestione degli ordini, del magazzino, delle vendite e della contabilità analitica
- > **scalabilità** (adatto sia per le piccole imprese che per le realtà aziendali maggiormente strutturate e complesse)

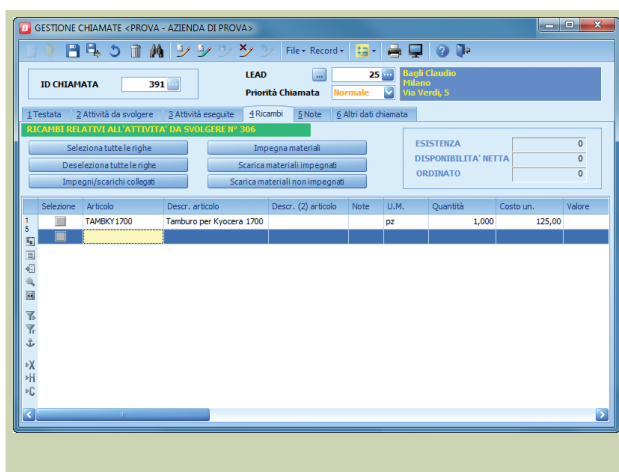
PREREQUISITI

Per poter utilizzare il modulo CUSTOMER SERVICE è necessaria la presenza del modulo "Vendite/Fatturazione".

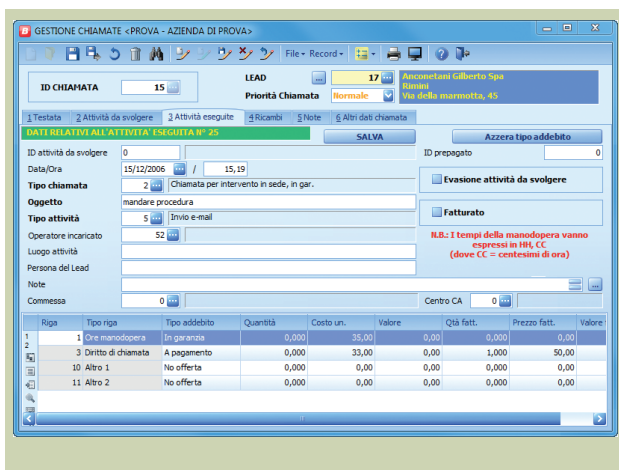
Oltre a questo vi sono alcuni moduli opzionali particolarmente consigliati per un'ideale integrazione con CUSTOMER SERVICE:

- > CRM
- > Ordini
- > Magazzino
- > Agenti e Provvigioni
- > Contabilità Generale
- > Contabilità Analitica

Note: i requisiti hardware, vengono periodicamente aggiornati e resi disponibili sul sito www.ntsinformatica.it



- > **la registrazione dei materiali di ricambio** necessari per le singole riparazioni, con la possibilità di provvedere all'impegno degli stessi ed allo scarico al momento dell'utilizzo o del prelievo da magazzino
- > **la preparazione di preventivi** per le riparazioni, tenendo conto sia di eventuali materiali di ricambio, che delle attività ad ore, nonché dei costi aggiuntivi (rimborso spese chilometriche, diritti di chiamata, vitto/alloggio, ecc.), in garanzia e non. Partendo dai preventivi confermati è possibile effettuare l'emissione dell'impegno cliente e della fattura immediata
- > **gli RMA** (Reso Materiale Autorizzato), con carico magazzino al ricevimento ed emissione DDT in uscita al momento del reso riparato al cliente
- > **le FAQ** (Frequently Asked Questions), cioè la base di conoscenza relativa a specifici "problemi-soluzioni", accessibile anche al momento dell'inserimento/gestione di una chiamata di assistenza
- > **l'emissione**, controllata e verificata in modo automatico ed interattivo, **delle fatture** relative a riparazioni / interventi / chiamate registrate
- > **l'integrazione con Word**, per l'emissione di documenti, **e con MS-Outlook** per la gestione dei messaggi di posta elettronica relativi alle chiamate aperte
- > **le commesse integrate**, al fine di ottenere **risultati di marginalità** sulle singole commesse e sui singoli contratti di manutenzione (attraverso il modulo Contabilità Analitica)
- > **stampe ed interrogazioni varie**, analitiche ed aggregate (per esempio: stampa dello storico degli interventi effettuati per ogni singola matricola/apparecchiatura).





NTS informatica S.r.l.
S.S. Rimini-San Marino, 142
47924 Rimini - Italy
tel. +39 0541 906611
fax +39 0541 906610

info@ntsinformatica.it

© Tutti i nomi di aziende e prodotti menzionati sono
marchi registrati dei rispettivi proprietari.
NB: Il Produttore si riserva il diritto di apportare modifiche
o variazioni alle caratteristiche del prodotto.

www.ntsinformatica.it