

Customer Service

Gestione contratti di assistenza <PROVA - AZIENDA DI PROVA>

File Record Report Finestra 2

CONTRATTO DI ASSISTENZA N° 2

Testata Rinnovi Corpo Note

Cliente: Rossi Gilbo
 Commercio Tessile
 Via Michelangelo, 25
 47100 Forlì (FO)

Destinazione:

Tipo contratto: Contratto standard

Tipo deter. canone:

Durata per. canone: Durata anni/periodo:

Status:

Tipo di contratto:

ID contr. principale:

ID nuovo contratto:

Fatturazione ratei nel primo periodo

Assistenza bloccata
 Flag 1
 Flag 2

Comessa:

Centro:

Codice Iva: Iva 20%

Contropartita: Vendite Prodotti

Conto CA:

Tecnico abituale: Montani Bisio

Data stipula:
 Data decorrenza nel primo periodo:
 Data scadenza finale:
 Data massima per recesso:
 Data disdetta:
 Data inizio blocco:

— RINNOVI CONTRATTO —

	ID	Dal	Al
▶	1	16/09/2005	31/12/2005

Caratteristiche tecniche:

Software:

Business Easy ed Excellence

Supportato su release:

Versione 12

Moduli Business Prerequisito:

Vendite/Fatturazione

Moduli Business Consigliati:

Magazzino; Contabilità Generale; Contabilità Analitica; Ordini, CRM. Agenti e Provvigioni

Business 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.

All'interno di una realtà aziendale maggiormente strutturata e complessa, grazie all'impiego di Business Excellence 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

areo 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:

- **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
- **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
- **il rinnovo automatico e la fatturazione automatica e periodica**, dei canoni di assistenza
- **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)
- **l'attività telefonica relativa all'assistenza** (help-desk, hot-line), oltre all'assegnazione di chiamate o attività ad altri operatori
- **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 singolamatricola/apparecchiatura)

Punti di forza

Business 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)