prodotto da:
RGA INFORMATICA srl
VIGEVANO (PV)
TEL.0381/690631
FAX 0381/690633

Assistenza Post Vendita

RGA STUDIO Informatica srl

Il futuro in azienda

RGA STUDIO INFORMATICA

R-POST

INDICATO PER:

Chi fornisce attività di manutenzione prodotti, in garanzia e fuori garanzia

Qualunque azienda fornisca servizi di manutenzione sia in garanzia che con contratti di assistenza a pagamento non può fare a meno di utilizzare **R-POST**. Dall' officina che vende macchine, all'azienda commerciale che vende prodotti di elettronica o di altro genere soggetti a riparazioni o revisioni, trova in **R-POST** lo strumento idoneo per controllare le attività svolte, per avere un'analisi dei costi/ricavi e di dati statistici per prevenire e documentare migliorie ai prodotti e/o alle modalità d'uso.

L'applicativo può funzionare in modo autonomo, oppure interagire con altri moduli presenti sul sistema informativo aziendale; quali: ordini clienti e fatturazione, magazzino ricambi, contabilità analitica.

E' previsto un archivio **"Contratti di Manutenzione"** ove vengono memorizzati tutti i prodotti venduti e che sono oggetto del servizio di assistenza. I dati inseriti prevedono che il prodotto in questione sia identificato:

- da una matricola
- dal nominativo dell'acquirente
- da eventuali dotazioni (optionals) a corredo del prodotto
- dal periodo di garanzia (se il prodotto è in garanzia)
- dal contratto di manutenzione (se previsto a fine garanzia)

I dati possono essere inseriti tramite postazione di lavoro oppure essere recuperati da altre applicazioni quali gli ordini clienti o la fatturazione.

Per i prodotti sotto contratto di manutenzione è prevista la possibilità di calcolare i costi dei canoni e portarli automaticamente in fatturazione.

Una volta predisposto l'archivio dei prodotti in assistenza, è possibile iniziare a gestire le attività vere e proprie. Per fare questo in modo ottimale l'applicativo prevede un archivio **"Gestione Chiamate"** nel quale registrare tutte le richieste di assistenza da parte degli utenti e se lo si desidera, memorizzare, eventuali reclami.

RGA
STUDIO
INFORMATICA SRL

IBM @server iSeries 400

L'archivio permette di gestire:

- un numero chiamata univoco (che può essere fornito all'utente come identificativo)
- la data e l'ora della chiamata
- la sua tipologia (assistenza/reclamo/informazioni commerciali...)
- la sigla (identificativo) di chi ha ricevuto la richiesta
- la sigla (identificativo) del tecnico al quale è demandato l'intervento
- il riferimento al prodotto ed all'eventuale contratto
- l'urgenza
- il controllo della situazione contabile del cliente

I tecnici preposti all'erogazione del servizio di assistenza, possono quindi individuare le chiamate aperte e prendere contatti con l'utente in modo da definire i tempi e le modalità di intervento.

E' disponibile un'agenda per pianificare le uscite a calendario. Già in questa fase è possibile, da parte del tecnico, chiudere la chiamata con la memorizzazione della data, l'ora e l'esito.

E' previsto un archivio **"Gestione Interventi"** nel quale si può memorizzare le attività svolte dal tecnico, indicando la data, il cliente, il tempo impiegato, eventuali sostituzioni ricambi e le spese sostenute per la corretta erogazione del servizio (autostrada, pranzi, alberghi, etc.).

Le statistiche che riassumono il servizio di assistenza erogato, possono fornire varie informazioni, come per esempio:

- chiamate chiuse entro un'ora
- reclami ricevuti - Non Conformità registrate
- tipologie d'intervento eseguite
- prodotti con lista guasti avuti
- ed altre ancora.

Assistenza Post Vendita

Sviluppato su piattaforma:
IBM Server iSeries - OS400 V5R1 e superiori

Linguaggio: *ILE RPG - Data Base DB2*

Caratteristiche e vantaggi:
Gestisce e qualifica il servizio di assistenza tecnica
Fidelizza il Cliente
Dispone di varie statistiche
E' collegabile ad altre applicazioni (fatturazione, ordini, magazzino)
Registra anche documenti per la Qualità

Settori di utilizzo:
Meccanico - Elettrico/Elettronico - Informatico - Impianti - Elettrodomestici ...e più generalmente a coloro che propongono e forniscono attività di manutenzione ai prodotti in garanzia e fuori garanzia

Utilizzo:
In licenza d'uso
In Service su Internet