

# CUSTOMER SERVICE

## LA SOLUZIONE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA TECNICA



Per fornire **supporto tecnico e manutenzione per apparecchiature e impianti**, le aziende devono occuparsi anche di attività legate ai servizi di post-vendita, come la **gestione dei contratti di manutenzione e delle chiamate di assistenza**.

Queste realtà hanno anche la necessità di dotarsi di un software gestionale integrabile con il magazzino, per controllare la **disponibilità di materiali e pezzi di ricambio**, o la **necessità di effettuare ordini ai fornitori per ripristinare le scorte esaurite**.

Il modulo **Customer Service** del software gestionale ERP **Business Cube** è lo **strumento ideale** sia per le aziende operanti nelle **attività di manutenzione e assistenza**, sia per quelle attive nella produzione o commercializzazione diretta di **impianti e apparecchiature**, sulle quali svolgono poi **attività di post-vendita**. Customer Service è stato inoltre progettato per garantire anche la **gestione amministrativa**, con emissione preventivi e fatturazione.

Con Customer Service l'operatore può **gestire in modo accurato il parco installato** (l'archivio degli impianti e attrezzature presenti presso i clienti) con **identificazione** degli apparecchi tramite numero di matricola e **classificazione** in base a differenti parametri, come tipologia, ubicazione, data di installazione, ecc.

Il programma permette inoltre di gestire lo **scadenario delle manutenzioni programmate**, con eventuali operazioni di richiamo e gestione degli SLA (Service Level Agreements).

Perché scegliere Customer Service?  
Ecco tre semplici motivi:

- **Gestisce i contratti e le chiamate di assistenza**
- **La manutenzione programmata non è più un problema**
- **Localizza il personale sul territorio**

**Business  
Customer Service:  
gestire l'assistenza  
ora è davvero facile.**

**NTS**  
informatica

## FUNZIONALITÀ CUSTOMER SERVICE

Customer Service è uno strumento prezioso per gli operatori delle aziende che forniscono servizi di assistenza e supporto alla clientela: tecnici impegnati nelle attività di manutenzione, responsabile acquisti (per l'approvvigionamento dei ricambi), addetti al magazzino (per i resi autorizzati), incaricati amministrativi (per la fatturazione pilotata e controllata di interventi e contratti), agenti commerciali (che disporranno, in presenza del modulo CRM di Business Cube, di una panoramica delle attività tecniche relative al cliente).

### Customer Service gestisce:

- i contratti di assistenza/manutenzione dei clienti, con le relative regole di rinnovo o scadenza, di fatturazione, di definizione e pagamento dei canoni
  - l'archivio del parco installato presso i clienti (attrezzature e impianti, identificabili anche con un numero di matricola), classificato in base a parametri quali: tipologia, ubicazione, data installazione, ecc.
  - le manutenzioni programmate per ogni tipo di apparecchio/impianto, o per ogni cliente/apparecchio/impianto
  - il rinnovo automatico e la fatturazione automatica e periodica dei canoni di assistenza (con possibilità di generare anche i rinnovi)
  - l'attività telefonica per l'assistenza (help-desk, hot-line) e l'assegnazione di chiamate o di attività agli operatori incaricati
- l'inserimento e avanzamento delle chiamate di assistenza di clienti e utilizzatori finali con registrazione delle attività previste e la consuntivazione a fine lavoro, potendo associare alla chiamata documenti Word, Excel, Pdf, ecc.
  - la registrazione dei ricambi per le singole riparazioni, con possibilità di provvedere al loro impegno e allo scarico, al momento dell'utilizzo o del prelievo da magazzino
  - la visibilità dell'agenda del tecnico per una veloce attribuzione dell'intervento, con contestuale aggiornamento della stessa
  - un'agenda potenziata condivisibile con altri utenti con funzioni di promemoria per gli appuntamenti in carico al tecnico (pop up in stile Outlook)
  - la preparazione di preventivi per le riparazioni (sulla base di materiali di ricambio, attività a ore, costi aggiuntivi, presenza o no di garanzia) e la successiva fatturazione
  - gli RMA (Resi Materiali Autorizzati)
  - le FAQ, con soluzioni a specifici problemi
  - l'emissione, controllata e verificata in modo automatico e interattivo, delle fatture relative a riparazioni, interventi, chiamate registrate
  - l'integrazione con Word, per l'emissione di documenti, e con Outlook per la gestione delle e-mail relative alle chiamate aperte
  - le commesse integrate, per ottenere risultati di marginalità sulle singole commesse e sui singoli
- contratti di manutenzione (mediante i moduli Contabilità Analitica e Contabilità Analitica Duplice Contabile)
  - le stampe e interrogazioni, analitiche e aggregate
  - la possibilità di associare un file (oggetto OLE) alla chiamata per future consultazioni
  - la rilevazione e fatturazione periodica dei contatori
  - la fatturazione e la gestione delle ore comprese nei pacchetti prepagati
  - l'integrazione con la tecnologia SBF (Smart Business Framework), con possibilità per il tecnico di chiudere le chiamate di assistenza da remoto utilizzando specifiche APP connesse e offline
  - la localizzazione dei tecnici sulla mappa, per l'assegnazione delle chiamate in base alla posizione geografica del tecnico.



**NTS Informatica S.r.l.**  
S.S. Rimini - San Marino, 142 - 47924 - Rimini (RN)  
Tel. +39 0541 906611 - Fax +39 0541 906610  
[www.ntsinformatica.it](http://www.ntsinformatica.it)

