

ASM (After Sale Management) è la proposta personalizzabile rivolta alle aziende che intendono fornire supporto post vendita ai clienti. Può comprendere la gestione di servizi di assistenza tecnica diretta, segnalazione di "ticket", fornitura documentazione, gestione rivendita ricambi con interfaccia grafica a livello di "esplosi tecnici". Oltre che a fornire supporto operativo, può implementare il motore statistico per la valutazione dei problemi e il miglioramento dei prodotti.

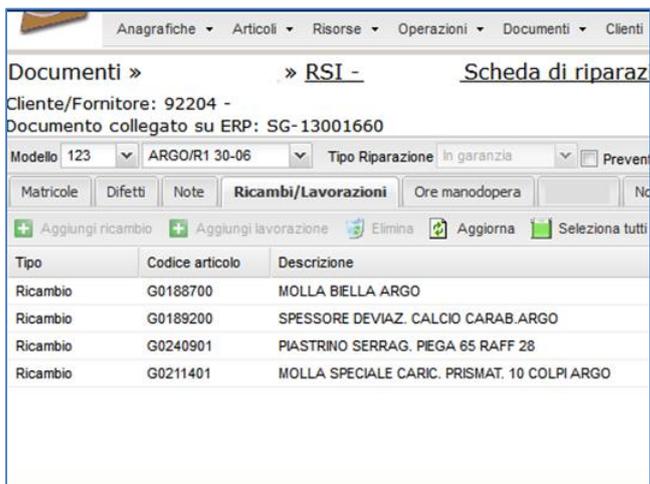
Un prodotto vive anche dopo la vendita.

Supporto operativo

ASM è un insieme di soluzioni per la gestione del post-vendita. Comprende la gestione dei contatti per assistenza telefonica e teleassistenza e la gestione del workflow richiesto dal processo di riparazione/sostituzione. Quest'ultimo copre le attività di ricevimento e accettazione del materiale, analisi e individuazione del problema, definizione ed esecuzione dell'attività di riparazione, riconsegna diretta o spedizione dell'oggetto riparato, interventi tecnici presso la sede cliente.

Condivisione delle conoscenze

ASM fornisce un valido supporto tecnico per il personale addetto all'esecuzione delle riparazioni. Esso infatti costituisce un importante contenitore condiviso delle conoscenze e delle esperienze maturate nel tempo dai vari addetti del service. La soluzione di un problema può essere supportata dal recupero di casi analoghi nell'archivio storico di ASM e diventare, a sua volta, un elemento del know how aziendale. La riparazione può venire supportata dalla funzionalità integrata di gestione degli allegati, disegni, fotografie, documenti, video ecc., facilitando in tal modo l'inserimento di nuovo personale.



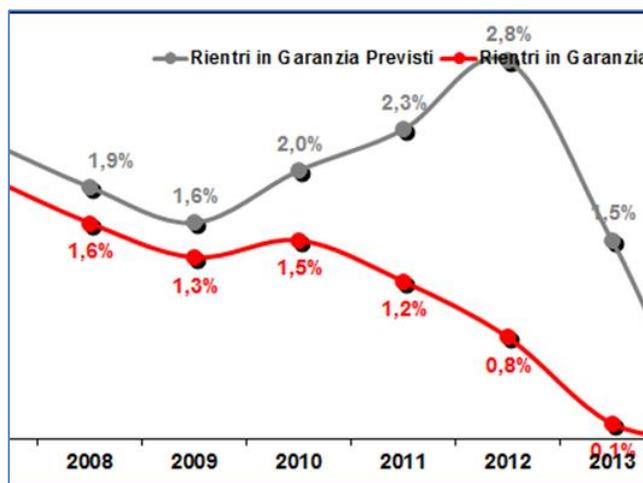
Anagrafiche - Articoli - Risorse - Operazioni - Documenti - Clienti

Documenti » RSI - Scheda di riparazione

Cliente/Fornitore: 92204 - Documento collegato su ERP: SG-13001660

Modello 123 - ARG0/R1 30-06 - Tipo Riparazione In garanzia

Tipo	Codice articolo	Descrizione
Ricambio	G0188700	MOLLA BELLA ARG0
Ricambio	G0189200	SPESSORE DEVIAS. CALCIO CARAB.ARG0
Ricambio	G0240901	PIASTRINO SERRAG. PIEGA 65 RAFF 28
Ricambio	G0211401	MOLLA SPECIALE CARIC. PRISMAT. 10 COLPI ARG0



Uno strumento- tante soluzioni.

ASM consente di effettuare interrogazioni guidate sul proprio data-base; alcuni esempi possibili sono la valutazione delle ore impiegate per tipo di prodotto, i difetti segnalati / riscontrati in base al tipo di prodotto o in base all'anno di produzione, l'elenco dei ricambi impiegati in un certo periodo. Si possono effettuare altre analisi che mettano in relazione i prodotti riparati a quelli prodotti su determinati mercati. In tal senso c'è la massima disponibilità e apertura a realizzare soluzioni ad hoc per le varie realtà. Queste informazioni possono costituire un utile feedback per l'ufficio tecnico, al fine di adottare le opportune misure per raggiungere adeguati standard qualitativi. La produzione documentale dello strumento si fonda sul formato PDF, ma può essere integrata con altri formati tra i quali Excel ecc. ASM può essere agevolmente interfacciato al sistema ERP aziendale per la condivisione dei dati anagrafici, per il mantenimento della situazione logistica dei ricambi o addirittura può trasformarsi in canale di vendita per i ricambi, in questo caso con possibilità di gestire gli esplosi per prodotto. Grazie alla gestione documentale integrata può essere usato per divulgazione di manuali o bollettini tecnici.

Dettagli tecnici

Applicazione server sviluppata in linguaggio JAVA per utilizzo via Internet / intranet con browser web. Sono supportati tutti i browser più diffusi.

Multiplatforma (Windows - Linux) e indipendente da DBMS (Oracle, Microsoft SQL Server ecc.) con completo supporto multilingua.

Nessuna necessità di installazione sui client, utilizzabile su PC e tablet.