



## CRM PER L'ASSISTENZA TECNICA: IL POST VENDITA CON I CLIENTI

Attraverso la finestra **CONTATTI** di Easyone 4sales assistenza si gestiscono in modo diretto e semplice tutte le informazioni relative ai clienti verso i quali l'azienda opera con servizi di assistenza tecnica, quali i contratti di assistenza, le macchine o gli impianti in manutenzione, le componenti in garanzia etc..

semplicemente tutti i dati necessari al momento opportuno agli operatori del sistema, siano essi di help desk in sede che figure tecniche di intervento sul territorio.

Tutti gli eventi dall'apertura delle chiamate all'assegnazione degli interventi ai tecnici, alla consuntivazione delle attività con relativi addebiti e fatturazione integrata trovano

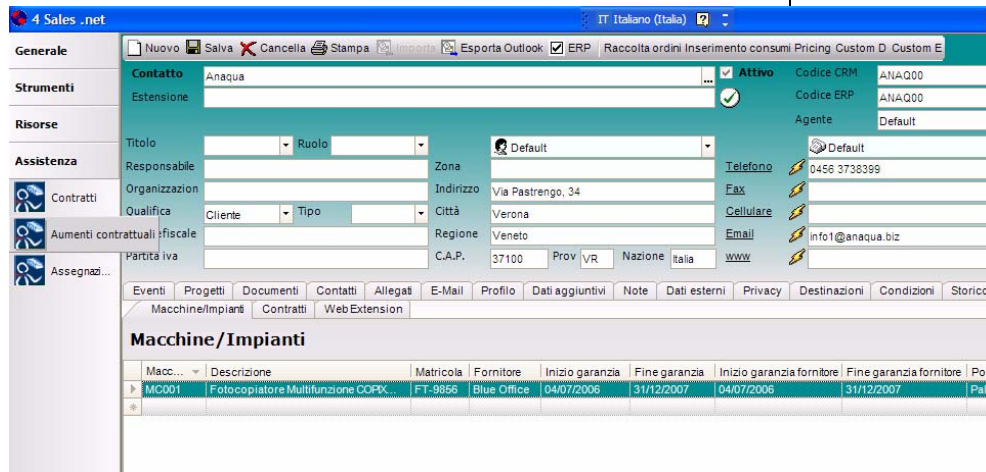
posto nelle specifiche cartelle. La semplice selezione con il mouse di uno degli elementi permette di navigare tra i dati e reperire in modo diretto l'informazione necessaria.

Ogni **EVENTO**, per esempio, viene dettagliato nella specifica finestra ed integrato nel calendario dove per ogni utente del sistema sono evidenziati tutti gli interventi verso i clienti già chiusi o ancora aperti.

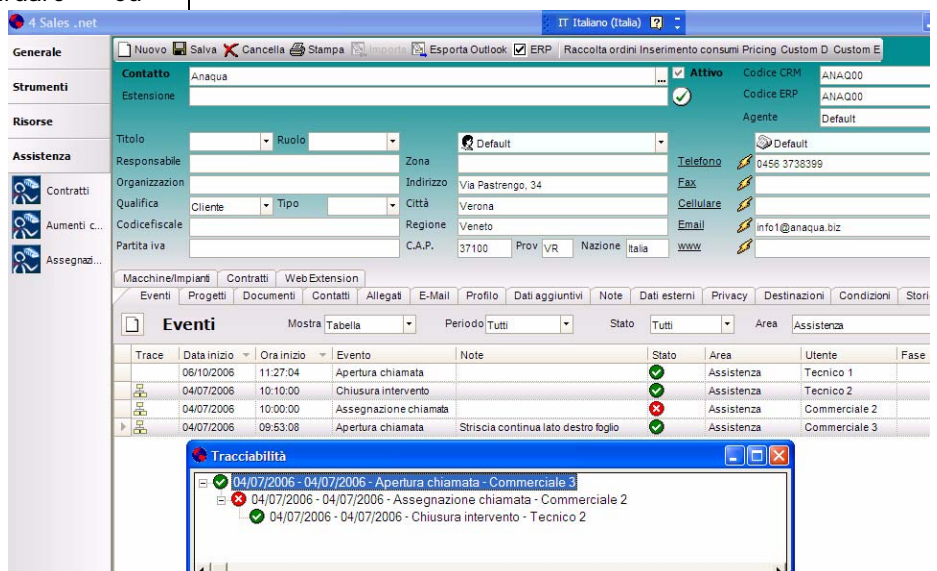
Gli **EVENTI** possono appartenere a specifici progetti: il tipico esempio può essere un collaudo

I clienti rappresentano per ogni azienda il vero patrimonio da salvaguardare ed incrementare e tutte le attività sono tese a fornire prodotti e servizi con il massimo grado di efficacia e soddisfazione. Tutte le attività di post vendita e tutti i servizi di assistenza associati rientrano in un processo globale di gestione dei rapporti con la clientela.

Tutte le informazioni vengono mantenute e presentate in modo integrato e completo a livello di singolo contatto, in modo da fornire direttamente e



The screenshot shows the 'Contatti' window in the Easyone 4sales CRM. The contact is 'Anaquia', with status 'Attivo'. Key details include: Codice CRM: ANAQ00, Codice ERP: ANAQ00, Agente: Default, Telefono: 0456 3738399, Fax: (empty), Cellulare: (empty), Email: info1@anaqua.biz, WWW: (empty). Address: Via Pastrengo, 34, Verona, Veneto, C.A.P. 37100, Prov. VR, Nazione Italia. A table below shows 'Macchine/Impianti' with one entry: 'MC001 - Fotocopiatore Multifunzione COPX...' with various warranty dates.



The screenshot shows the 'Eventi' window in the Easyone 4sales CRM. It displays a list of events for the contact 'Anaquia'. The table has columns: Trace, Data inizio, Ora inizio, Evento, Note, Stato, Area, Utente, Fase. Three events are listed: 'Apertura chiamata' (06/10/2006, 11:27:04, Stato: OK, Area: Assistenza, Utente: Tecnico 1), 'Chiusura intervento' (04/07/2006, 10:10:00, Stato: OK, Area: Assistenza, Utente: Tecnico 2), and 'Assegnazione chiamata' (04/07/2006, 10:00:00, Stato: Error, Area: Assistenza, Utente: Commerciale 2). A fourth event, 'Apertura chiamata' (04/07/2006, 09:53:08, Stato: OK, Area: Assistenza, Utente: Commerciale 3), is partially visible. A 'Tracciabilità' window is open in the foreground, showing a log of events: '04/07/2006 - 04/07/2006 - Apertura chiamata - Commerciale 3', '04/07/2006 - 04/07/2006 - Assegnazione chiamata - Commerciale 2', and '04/07/2006 - 04/07/2006 - Chiusura intervento - Tecnico 2'.

*Facilità d'uso per la piccola e media impresa. Non serve a niente oggi dire "La richiamo". Muovendoci alla velocità di internet occorre dare risposte immediate sia internamente che esternamente all'azienda. Easyone 4sales è stato progettato appositamente per la piccola e media azienda per accelerare i processi nel business-to-business. Mette a disposizione le informazioni necessarie direttamente sotto i vostri occhi. Cinque pulsanti e le relative finestre: Contatti, Calendario, Progetti, Azioni e Statistiche, Vi permettono un accesso dinamico e chiaro all'intera informazione aziendale.*



# Easyone per migliorare le performance dell'azienda

di un impianto che richiede una serie di attività e la redazione di particolare documentazione.

Ogni **EVENTO** può inoltre essere concatenato ai successivi tramite la definizione del work-flow specifico di ogni azienda: in questo modo, per esempio, il sistema guida gli utenti nel percorrere l'intero processo legato ad un intervento tecnico (tracciabilità) presso il cliente effettuato con più visite da parte di diverso personale nel tempo.

## La soluzione Easyone

La famiglia dei prodotti Easyone costituisce un sistema informativo aziendale completamente adattabile all'organizzazione dei clienti: i processi ed i flussi con i quali l'azienda lavora, magari già certificati ISO9000, vengono definiti all'interno delle applicazioni dall'utente

stesso permettendo così una configurabilità diretta del sistema senza dovere essere programmatori.

Tutte le applicazioni supportano i requisiti di internazionalità richiesti oggi dal mercato e forniscono in modo totalmente integrato copertura ai processi commerciali nel business-to-business, alla fatturazione, alla gestione dell'inventario, alla pianificazione delle risorse e della produzione, al supporto della catena degli approvvigionamenti. Easyone fornisce una visione completa del business aziendale, mostrando tutti i dettagli dei dati con un solo click del mouse nel momento in cui siano richiesti. In pochi minuti mette a disposizione tutte le informazioni per poter prendere le decisioni importanti nel proprio business ed al momento giusto.

- Gestione dei contratti di assistenza con definizione di voci di addebito specifiche
- Apertura ed assegnazione delle chiamate dal calendario
- Consuntivazione interventi e fatturazione integrata
- Automazione della comunicazione verso i clienti
- Log e controllo delle attività

- Pianificazione installazioni e collaudi
- Gestione documentale integrata con supporto alle revisioni
- Automazione invio mailing e fax
- Preparazione ed invio offerte/preventivi
- Integrazione MS-Outlook
- Integrazione con i gestionali/contabilità esistenti
- Tracciabilità non conformità

## *Easyone software s.r.l.*

Via E. Fermi, 6  
30020 Noventa di Piave (VE)  
Tel. 0421.307544  
Fax. 0421.572524

Via Michelangelo, 13/20  
36050 Zermeghedo, (VI)  
Tel. 0444.686560  
Fax. 0444.486721

[www.easyone.biz](http://www.easyone.biz)  
[info@easyone.biz](mailto:info@easyone.biz)

