



# TICKET

## Post vendita

Gestione clienti per assistenza post vendita, interventi, pianificazione gestione matricole e garanzie.



## Punti di **forza**

Con **TICKET** (*Gestione Post Vendita*) si può migliorare il rapporto coi clienti che necessitano di assistenza tecnica. Con questo strumento si possono gestire risorse, sostituzioni o riparazioni, Matricole o Serial Number per la gestione delle garanzie.

In un mercato di alta concorrenza o in presenza di un numero di clienti molto elevato il servizio di Post Vendita può rappresentare una leva vincente per preservare il buon rapporto coi propri clienti. Inoltre si fornisce per i manutentori anche un sistema di gestione matricole, scadenza di garanzie, rinnovo assistenze, manutenzioni programmate, consuntivazione dello stato degli impianti ecc. ecc.

## Perché **sceglierlo?**

- ✓ Attivazione via web da portale di acquisizione ticket 24 ore su 24
- ✓ Conferma apertura ticket via mail a cliente e responsabile commerciale
- ✓ Controllo degli stati di avanzamento attraverso task e mail al cliente
- ✓ Avvisi ai reparti tecnici su smartphone o via mail a seconda del tipo di ticket
- ✓ Monitoraggio dei ticket aperti e delle risorse impiegate
- ✓ Statistiche delle attività erogate per migliorare l'efficienza dell'assistenza

# I VANTAGGI DELL' e m s



## Hai già un sistema di **TICKET**?

**Molto probabilmente sì.**

Spesso si investono troppe energie nella cura del cliente quando questi segnala un bisogno di assistenza. Serve procedurare e pianificare i vari livelli di intervento, adottare un sistema di gestione delle risorse o delle manutenzioni programmate, in tal modo si abbattano gli stress di imminenza/urgenza che altrimenti si verificano.

Serve dotarsi di strumenti flessibili e pronti a dare controllo della situazione ticket. Aumentare la percezione del reale svolgimento delle attività di post vendita, immediatezza nel trasmettere lo stato di presa in carico e avanzamento del ticket al cliente.

## Cos'è **e m s**?

**EMS** è lo strumento in grado di armonizzare ed integrare le attività e i dati di tutti i dipartimenti aziendali.

Integrando gli eterogenei sistemi che una azienda strutturata normalmente adotta estende e normalizza i flussi di informazioni e dati per aiutare a travalicare i diversi dipartimenti aziendali.

**Reperire informazioni deve essere agevole**, ems aiuta a fruire in modo snello tutte quelle informazioni messe a disposizione dai diversi sistemi aziendali.



ALBA Consulting S.r.l

Via Solferino, 11 - 25122 BRESCIA

030 2400658 - info@albaconsulting.it

