

Condividere e integrare

Grazie ai continui investimenti in ricerca e sviluppo, Saga è in grado di realizzare soluzioni sviluppate con tecnologia web secondo il modello Asp.

Saga ha ideato il software Services, integrabile con la maggior parte degli erp e dei crm presenti sul mercato internazionale, che consente di monitorare, tramite interfaccia browser (intranet/internet), i contratti d'assistenza in essere, quelli disdetti, quelli in fase di scadenza e le relative proposte di rinnovo e di condividere i relativi dettagli con la struttura di back e front office.

La soluzione Services si compone di tre moduli applicativi: gestione contratti d'assistenza, gestione rapportini d'intervento, gestione ticket/buoni intervento.

Grazie a questa soluzione è possibile monitorare real time ogni prodotto coperto dall'assistenza, sfruttare il database della gestione dei contratti per agevolare la compilazione del rapportino esterno, quantificare i costi degli interventi eseguiti presso il cliente ottimizzando le conseguenti marginalità (di profitto), tracciare le attività svolte relativamente ad ogni singolo prodotto, associando automaticamente a queste i relativi costi/tempi impiegati e rendere immediatamente disponibile la somma degli importi da addebitare al cliente, eliminare completamente il supporto cartaceo, inserire direttamente nel rapportino l'eventuale pezzo di ricambio utilizzato durante l'intervento e il relativo prezzo grazie all'integrazione con erp o crm, monitorare tutti i servizi erogati (eseguiti in manutenzione o fuori assi-

stenza) gestendo statistiche per operatore, cliente, tipo d'intervento.

Grazie a Services, dunque, non è più solo il settore amministrativo a conoscere la natura dei contratti d'assistenza, gli elementi oggetto dei medesimi e le relative scadenze, ma anche il settore operativo, ossia quello coinvolto direttamente nell'esecuzione dell'intervento.

Grazie alla particolare architettura, il sistema abbatte qualsiasi barriera geografica; l'applicativo, in modalità Asp, consente al personale in servizio esterno all'azienda di consuntivare l'attività direttamente tramite internet.

Si tratta in sintesi di un modulo applicativo che viene utilizzato dall'amministrazione al fine di gestire i contratti di manutenzione e assistenza. Concettualmente, il contratto d'assistenza può essere interpretato come un servizio post vendita, valorizzato dall'agente in fase di definizione dell'ordine. Il modulo gestione contratti d'assistenza contempla la possibilità di prelevare i dati necessari all'elaborazione del contratto (codice articolo, quantità, prezzo di vendita...) da qualsiasi gestionale o software di crm. Formalizzato l'ordine, la struttura operativa dell'azienda si occupa dell'evasione definendo, con la consegna al cliente, il momento a partire dal quale decorreranno i termini di garanzia e di assistenza regolati dal relativo contratto.



SAGA

www.saga.it