

ASSIGAMMA Gestione Assistenze Impianti

L'importanza di un servizio di assistenza

La struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse definiscono il comportamento di un'azienda. Dare un criterio al servizio di assistenza mette in luce un ottimo atteggiamento nei confronti dei clienti assistiti. Fornire un servizio tempestivo, organizzato, qualificato senza generare incomprensioni è sicuramente frutto di una cultura organizzativa e di regole documentate.

Il nostro approccio all'assistenza

Il nostro approccio ci permette di affiancare il cliente in tutta una serie di adempimenti formali finalizzati a fornire dati e una metodologia di lavoro al nostro sistema gestionale.

Definire chi e che cosa, come, quando e perché è sicuramente uno degli obiettivi più ambiziosi che un fornitore di servizi di assistenza deve mettere a disposizione del cliente.

Dare un ordine alle attività da svolgere, in base ad un sistema di priorità ed alla disponibilità dei tecnici, è sicuramente un obiettivo raggiungibile.

I vantaggi del sistema di assistenza

L'obiettivo di AssiGamma è quello di guidare l'Azienda nell'impostazione e nella realizzazione del proprio sistema di assistenza in base alla propria realtà. Se il sistema viene correttamente applicato si possono raggiungere i seguenti obiettivi:

- Eliminazione dei tempi morti per i tecnici;
- Organizzazione dettagliata del lavoro dei tecnici;
- Controllo costante degli impianti sotto contratto di assistenza o garanzia;
- Eliminazione di contestazioni da parte dei clienti;
- Aumento della fiducia da parte dei clienti;
- Dimostrazione verso l'esterno di un servizio ben organizzato e competitivo;
- Facilità di reperimento delle informazioni.

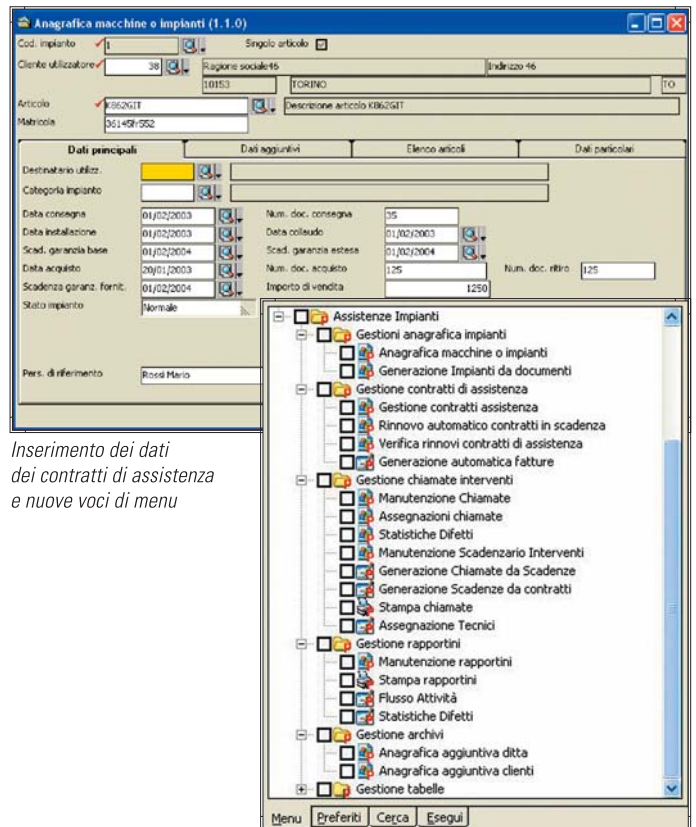
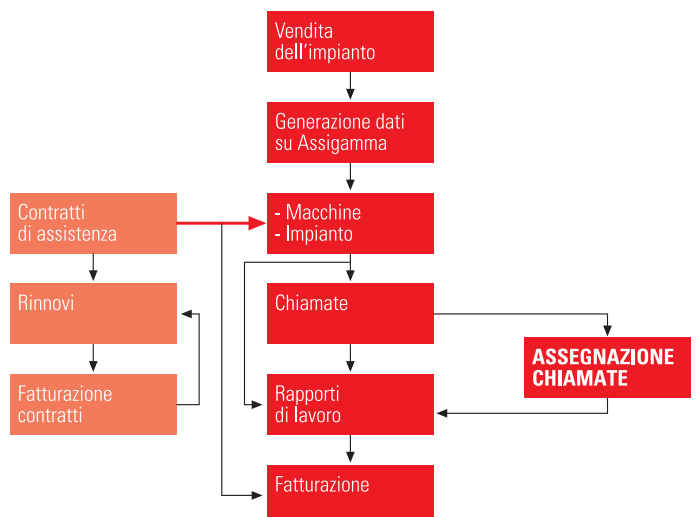


Diagramma di flusso logico della procedura



A chi si rivolge

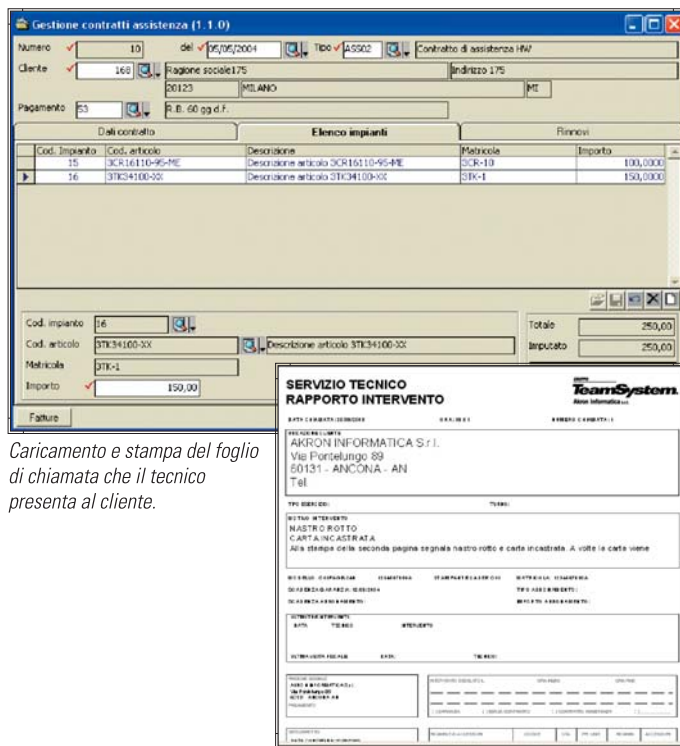
AssiGamma si rivolge a tutte le aziende che offrono un servizio postvendita di manutenzione ed assistenza su impianti, dove per impianto si può intendere un singolo macchinario o un insieme di prodotti installati presso un Cliente.

Integrazione

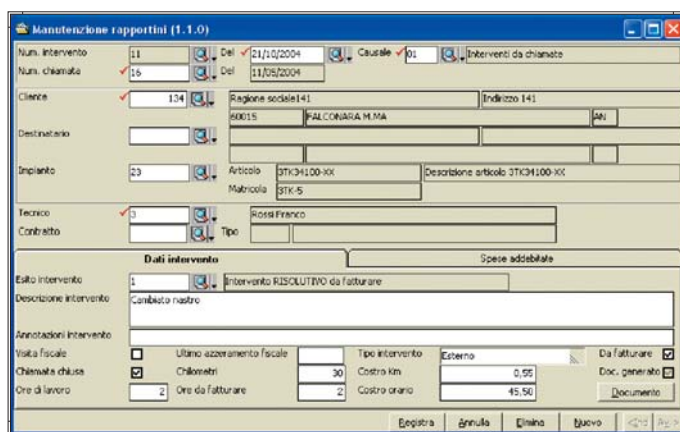
AssiGamma si integra tanto con Gamma Enterprise che con Gamma Sprint. Ovviamente i moduli di magazzino debbono essere presenti per un corretto funzionamento.

La tecnologia

AssiGamma è sviluppato con tecnologia Microsoft®, in particolare in Visual Basic. Sfrutta il framework TeamSystem.



Caricamento e stampa del foglio di chiamata che il tecnico presenta al cliente.



Registrazione della chiamata che il tecnico riporta firmata dal cliente.