



APV

APOIO PÓS-VENDA

APV

destinatários

Todas as entidades com serviço de apoio pós-venda.

É a principal ferramenta de apoio à gestão de empresas, cuja principal atividade é a prestação de serviços de assistência técnica, manutenção e reparação de equipamentos.

A gestão de equipamentos, pedidos de apoio, orçamentos de reparação, reparações, RMAs, encomendas, faturação, atividades e base de dados de conhecimento são apenas algumas das funcionalidades desta plataforma.

Fidelize os seus clientes.

Mantenha a qualidade dos seus serviços após o processo de venda.

Resolva problemas eficazmente.

aspectos chave

- ▶ Historial de reparações
- ▶ Historial de situações e localizações
- ▶ Informação da compra e / ou da venda do equipamento
- ▶ Garantias
- ▶ Controlo de componentes
- ▶ Gestão de pedidos de apoio / assistência
- ▶ Tipificação do problema: tipo, assunto, gravidade, nível de SLA.
- ▶ Lista de verificação: para o caso da receção de equipamentos.
- ▶ Lista de intervenção: para registo dos pedidos do cliente.
- ▶ Criação de atividades (ocupações de tempo) associadas à prestação da assistência.
- ▶ Gestão de orçamentos de reparação permitindo indicar serviços e materiais / peças que vão ser necessárias à reparação do equipamento:
 - Gestão das reparações
 - Gestão de RMAs
 - Gestão de entregas de equipamentos reparados e faturação
 - Gestão da base de dados de conhecimento
 - Integração com contratos
 - Integração com CRM Eticadata | atividades

