

Mejorando el servicio

Postventa SAT

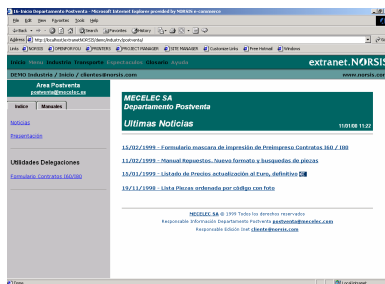
con Internet

Solución estándar de Internet que permite gestionar el área de postventa o servicios de asistencia técnica de las empresas industriales.

El Portal eSAT es la herramienta más útil para gestionar el área de postventa o SAT. Es un producto específicamente desarrollado para facilitar la labor de las empresas industriales, a la que les permitirá una forma más fiable y actualizada de tener al día la gestión de postventa, un servicio ya considerado imprescindible por el cliente y que con el Portal eSAT a través de Internet va a ver totalmente satisfechas todas sus necesidades, a la vez que la empresa va a descubrir eficiencias que van a hacer que la gestión de los repuestos sea a partir de ahora más productiva y simple.

El área de Postventa se constituirá en un entorno autónomo dentro de la página web de la empresa, permitiendo un fácil acceso a las personas interesadas en esta área específicamente.

Con posibilidades de establecer áreas públicas y de acceso restringido a cada uno de los componentes según requerimientos del cliente



Con el Portal eSAT va a poder a partir de ahora:

- Incluir las noticias y circulares en la medida en que las elabore en tiempo real para que puedan ser consultadas por clientes y organización interna
- Presentación del área
- Gestión de Reclamaciones: va a poder recibir on-line las reclamaciones de los clientes facilitando una más rápida solución que mejore la satisfacción de sus clientes
- Catálogo de Repuestos interactivo por familias y con ficha por producto (fotografía y descripción). Incluye árbol de navegación o consultas por repuestos
- Tarifa de precios de repuestos
- Planos explosionados repuestos
- Realización de pedido on-line por parte del cliente
- Idioma mixto
- Mantenimiento de la aplicación por web
- Posibilidad de configurarlo para Internet, Extranet o Intranet

Elabore y establezca en tiempo real sus propias Noticias y Circulares

De aquí en adelante, con el Portal eSAT va a ser muy fácil para el responsable del área de postventa poner en manos de todos los implicados las noticias y circulares necesarias para su labor diaria en un tiempo mínimo. A partir de la creación de la noticia o circular en un procesador de textos (por ejemplo Word), el propio responsable del Área Postventa va a ser capaz de colgar la noticia de Internet sin ninguna necesidad de conocimientos informáticos y al momento podrá ser visualizado por todas las personas implicadas como los propios trabajadores del SAT o agentes externos como centros SAT, mecánicos autónomos o los clientes.

Presentación del Área

Información general que presente al servicio de asistencia técnica o postventa y sitúe al usuario de la zona o área de la web en el que se encuentra.

Gestión de Reclamaciones

Inclusión de un formulario on-line que permita tramitar con rapidez las reclamaciones y la empresa pueda gestionarlas con el objeto de ofrecer una solución urgente y eficaz

Catálogo de Repuestos

Inclusión del catálogo de repuestos de forma interactiva, proporcionando por un lado a los usuarios de la aplicación una manera fácil y segura de consultar los repuestos y obtener la información necesaria y por otro lado, a los administradores del SAT dotándoles de una herramienta con la que van a tener el catálogo de repuestos completo y al día, por la facilidad de añadir, modificar o eliminar repuestos.

Tarifa de Precios

Puedes establecer la tarifa de precios de los repuestos, en pesetas y en euros para que puedan ser consultados por los clientes. El introducir los precios en euros permitirá prepararse para el cambio de moneda.

Planos explosionados

Se presentan los planos explosionados de los productos cuyos repuestos se presentan en el catálogo, manteniendo el mismo orden del árbol de navegación de los productos. Sobre estos planos de producto, podremos situar los repuestos en los que estamos interesados y pulsando sobre el hipervínculo del repuesto sobre el plano, se abrirá instantáneamente la ficha del repuesto.

Pedido on-line

Se incorpora a la ficha de cada repuesto la posibilidad de incorporarlo a una cesta de la compra para finalmente acabar cumplimentando con todas las referencias de repuestos seleccionadas la hoja de pedido que sería enviada al área de postventa de la empresa que podrá ser recepcionada vía web o vía correo electrónico.

Idioma mixto

Sobre la misma web, podremos doblar los contenidos que nos interesen a un segundo lenguaje, de manera que no tengamos que crear dos páginas web paralelas con la misma información con el coste de mantenimiento que esto supone, sino que será suficiente con una única página con los contenidos doblados en cada caso al lenguaje que nos interese, pudiendo tener una determinada referencia en español/inglés y otra en español/francés.

Mantenimiento árbol

De manera simple, el árbol de navegación va a poder ser dinámico y actualizable de manera simple:

- Mantener de una forma dinámica el árbol de navegación, de manera que podamos añadir nuevas carpetas y eliminar o modificar las carpetas existentes y los niveles en los que se agrupan.
- Mantener el contenido en sí, incluyendo nuevas fichas de repuestos, eliminando algunas o modificando los contenidos de la ficha en sí.

Extranet, Intranet o Internet

El portal eSAT al ser una aplicación estándar, nos permite incorporarlo a la web del cliente de la manera que el quiera, bien a través de un acceso público o restringido externa o internamente.

Componentes Extra de Valor Añadido Incorporables al Portal eSAT

Existen otros componentes incorporables a esta solución estándar de Portal eSAT:

- Gestión de Stocks de Repuestos
- Seguimiento de pedidos de repuestos por parte del cliente
- Incorporación de Vídeos de Reparaciones
- Etc.

© 2001 NORSIS CREACIONES SL. Todos los derechos reservados

Este folleto solo tiene un propósito informativo, NORSIS NO GARANTIZA EXPLÍCITA O IMPLÍCITAMENTE LOS DETALLES QUE APARECEN EN ESTE DOCUMENTO. Las empresas, organizaciones, productos, personas o acontecimientos descritos en el como ejemplo son ficticios. Ninguna posible relación con cualquier empresa, organización, producto, persona o acontecimiento real es intencionado o debiera ser deducido

Más Información / More Information

AEC Center

Contacto / Contact

Calle Calvet, 23 5ªA
08021 Barcelona
España / Spain
Tel + 34 902 157 194

Delegación / Office
Barcelona
Madrid
San Sebastián
Pamplona
Londres
Miami

www.aeccenter.net
info@aeccenter.net

