

HOW TO SELL

MANUAL APOIO À VENDA

ARTSOFT
GESTÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

CONTEXTO

O aumento de produtos tecnológicos provocou uma mudança no tecido empresarial. Por um lado, aumentou o número de empresas com este tipo de negócio. Por outro, cresceu a importância dos serviços pós-venda, de manutenção e reparação. Com esta revolução, deu-se também uma alteração nas vantagens competitivas das empresas, que procuram corresponder da melhor forma às expectativas cada vez mais elevadas dos clientes.

Os técnicos de suporte têm dificuldade em organizar o seu trabalho de forma a dar uma resposta eficaz e eficiente, seja pela gestão de pedidos, pelos recursos necessários, por discrepâncias na informação, etc. Os prazos e os orçamentos inicialmente fixados ao cliente não são, muitas vezes, cumpridos. Toda esta falta de controlo se traduz no gasto de recursos e na diminuição do nível de satisfação do cliente.

TARGET

Principal

Empresas cuja atividade esteja centrada em serviços de assistência técnica a equipamentos

Exemplos:

Reparações de veículos automóveis

Reparações de eletrodomésticos (esquentadores, frigoríficos, máquinas de lavar, ar condicionado, etc.)

Instalação e certificação de água e gás

Assistências de equipamentos (computadores, telemóveis, televisões, câmaras fotográficas)

Assistências de software (instalação e substituição de sistemas operativos, recuperação de dados, reparação e reinstalação de software, gestão e manutenção de redes informáticas)

Perfil corporativo

Qualquer empresa com ou sem ARTSOFT que se enquadre no target.

A Gestão de Assistência Técnica é um sub-módulo de Gestão Comercial.

Decisor

Diretor geral/Gerente

Diretor/Coordenador da área de suporte

IT Manager

PROPOSTA DE VALOR

Gestão total de assistência técnica, numa só plataforma, melhorando o nível de serviço e potenciando a satisfação do cliente.

Keywords: satisfação do cliente, nível de serviço, gestão total

ARGUMENTOS DE VENDA

Melhorias na organização interna e aumento do nível de serviço

- Ordem de serviço para cada intervenção
- Lista de tarefas associada a cada intervenção aumenta a produtividade dos técnicos
- Tempo de execução de tarefas pode ser contabilizado em minutos ou horas
- Cativação imediata de stock impede que artigos encomendados sejam utilizado noutras assistências
- Possibilidade de faturar a proprietário, seguradora, representante da marca ou ao abrigo de contrato
- Acompanhamento em tempo real do estado do equipamento

Satisfação do cliente

- Resposta célere aos pedidos de assistência e manutenção
- Cumprimento de prazos e orçamentos estipulados inicialmente
- Faturação associada à intervenção, reduzindo o tempo de espera por parte do cliente
- Melhoria global do serviço

Gestão total de assistência técnica

- Acesso imediato e integrado a informação sobre o cliente, o equipamento, as intervenções e os recursos necessários
- Gestão de documentos associados à manutenção: orçamentos, requisições de material, manuais de equipamentos, documentos comprovativos da propriedade ou documentos de faturação
- Consulta rápida do histórico de intervenção, evitando a gestão documental física e sujeita a perdas

OBJEÇÕES & CONTRA-ARGUMENTOS

OBJEÇÃO	CONTRA-ARGUMENTO
<i>“Na minha empresa não damos suporte aos produtos que comercializamos”</i>	A solução ARTSOFT Gestão de Assistência Técnica não é dirigida a estas empresas.
<i>“É apenas uma parte acessória do nosso negócio”</i>	Pode parecer apenas uma parte, mas atualmente a diferenciação entre negócios semelhantes faz-se através dos serviços pós-venda.
<i>“Tenho outra solução”</i>	<ul style="list-style-type: none">- A solução atual está integrada no seu ERP ou obriga a utilização de duas soluções diferentes?- A sua solução contempla todas as áreas que o ARTSOFT Gestão de Assistência Técnica abrange?- É possível personalizar ou desenvolver a solução à medida das suas necessidades?
<i>“Não tenho obrigatoriedade legal de fazer esta gestão”</i>	A solução possibilita cumprir os prazos e os orçamentos. Estas melhorias correspondem a aumentos de satisfação dos clientes, que desenvolvem uma relação de fidelidade.
<i>“Já tenho um sistema em papel em que faço os registos necessários”</i>	A ARTSOFT Gestão de Assistência Técnica aumenta a produtividade de toda a equipa por centralizar a informação num único lugar, seguro e acessível para todos. Reduz o tempo gasto em consultas posteriores e é mais seguro do que os registos em papel.
<i>“Não é uma prioridade”</i>	Atualmente, o serviço ao cliente é primordial porque é um fator de diferenciação.

Material Promocional:

Folheto ARTSOFT Gestão de Assistência Técnica
www.artsoft.pt/assistencia-tecnica

Documentação Técnica:

ARTSOFT Versão 8.11 – Revision 00