

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO TÉCNICO

Creamos y desarrollamos software para mejorar la gestión de servicio técnico desde cualquier lugar y en cualquier momento

SAT Web

Un mínimo de clicks para un máximo de resultados



La gestión de servicio técnico requiere un manejo de los procesos de servicio, buscando la satisfacción del cliente en cuanto a respuesta efectiva y calidad en el servicio brindado.

Con SatWeb gestione todos los servicios y equipos de su organización o cliente, ofreciendo un único punto para generar reclamos, administrar y monitorear los mismos.

Características – Funcionalidades

Reclamos

Obtenga un registro y control de todos los incidentes que se presenten.

SatWeb le permitirá llevar los incidentes debidamente documentados, con información sobre el cliente, el técnico, equipo involucrado, acciones tomadas, entre otros.

Órdenes de Taller o Laboratorio

Gestione los equipos de su taller o laboratorio.

Órdenes de Servicio en Terreno

Organice todos los reclamos y solicitudes de sus clientes con las órdenes de servicio según el grado (normal, urgencia y emergencia) y según el tipo (correctivo, preventivo, mejorativo y predictivo).

Obtenga indicadores de gestión y mantenga a sus clientes informados del nivel de servicio.

Stock de Repuestos

Mantenga al día el stock de repuestos utilizados en las órdenes de taller o servicio.

Presupuestos

Cada orden generada puede tener un presupuesto asociado, incluyendo mano de obra (se puede definir por horas hombre) y repuestos.

Mantenimiento Preventivo

Establezca planes de mantenimiento según los tipos de equipos y genere las órdenes por equipo y cliente.

Acceso Web

Técnicos, supervisores, administradores y clientes tienen acceso a una consola web sin limitaciones de tiempo para generar incidentes, llamadas de servicio, consultar y dar seguimiento a la información relacionada con cualquier caso generado, sin ocupar tiempos de consulta por teléfono.

App Móvil

Técnicos y supervisores tienen acceso a una App para gestionar sus órdenes de servicio. Disponible para Android e iOS.

Definición de reglas

Defina acciones efectivas a través del envío de correos electrónicos o SMS, manteniendo informado a los técnicos y clientes sobre el avance de los casos.

Encuestas de satisfacción

Conozca el grado de satisfacción del usuario final al concluir un servicio, logrando una retroalimentación efectiva y una percepción real del servicio para tomar decisiones acertadas y elevar la calidad del servicio.

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO TÉCNICO

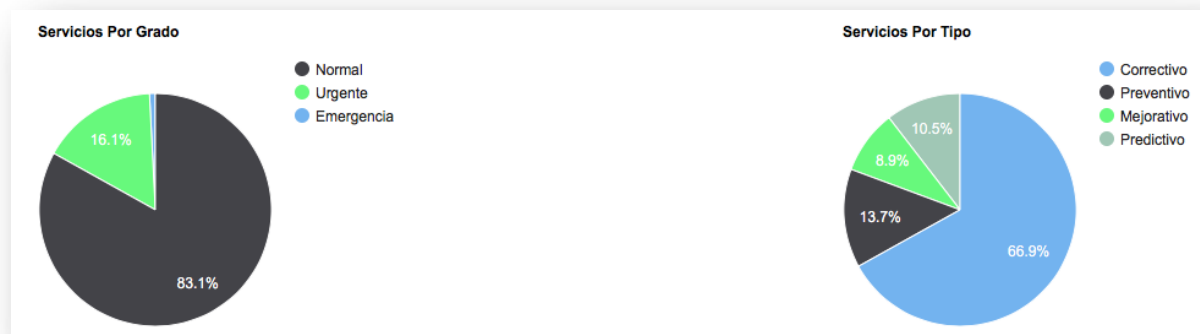
Creamos y desarrollamos software para mejorar la gestión de servicio técnico desde cualquier lugar y en cualquier momento

Beneficios

- ✓ Gestión y control sobre las solicitudes de servicio.
- ✓ Organización y control en el servicio.
- ✓ Información completa por cada orden.
- ✓ Monitoreo continuo de reclamos y de los equipos asociados.
- ✓ Acceso a consola web para seguimiento de los reclamos.
- ✓ Disminución en tiempos de respuesta de clientes.
- ✓ Defina el flujo de estados por proceso.
- ✓ Cree categorías ilimitadas para la clasificación de los órdenes.
- ✓ SatWeb permite la creación de perfiles de usuario y auditorías de las acciones realizadas por orden.

Características Generales

- ✓ Los reportes son exportables a Excel y PDF.
- ✓ Genera gráficos estadísticos.



SatWeb es un producto de Avance Software

AVANCE
SOFTWARE