



eKon SAT

El ERP para un servicio postventa
que fideliza a tus clientes

ekon SAT

Software integral para un servicio postventa que fideliza a tus clientes

Nuevos retos

En un mercado competitivo, el servicio postventa es clave para mantener la fidelidad de los clientes mediante la gestión rápida de consultas, peticiones de soporte o reparación de los productos.

Nuevas necesidades

Los servicios de postventa necesitan resolver las averías cuanto antes y con el menor coste posible.

ekon SAT ofrece la posibilidad de disponer de una visión y de una trazabilidad completas de los productos, desde el momento de su compra, pasando por los contratos de mantenimiento y por el control de todas las incidencias resueltas.

El servicio de postventa se ha convertido en un elemento central para que el fabricante o el distribuidor puedan solventar posibles defectos de sus procesos productivos o de distribución.

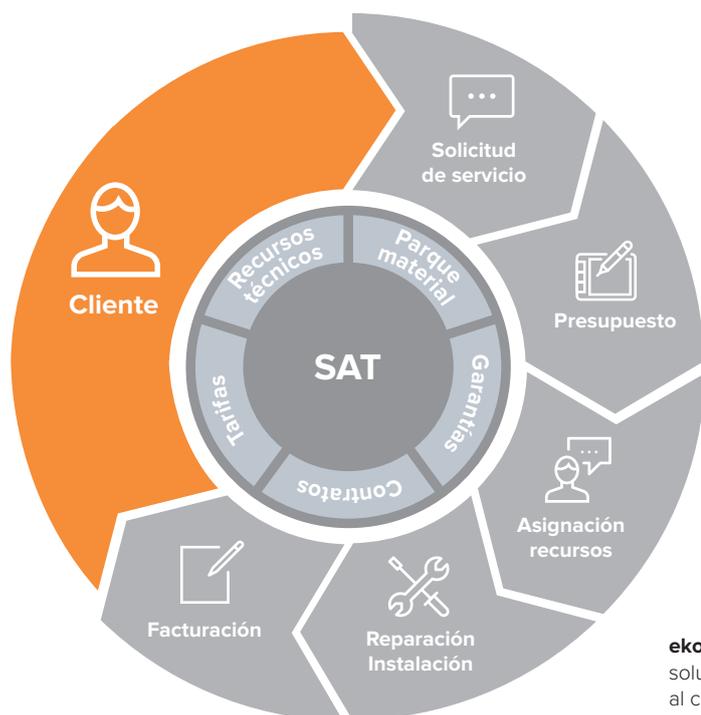
La solución

La solución completa y avanzada para la gestión de la postventa. Incorpora el tratamiento de intervenciones y averías, el control de técnicos, la gestión de contratos y garantías, así como la emisión de presupuestos.

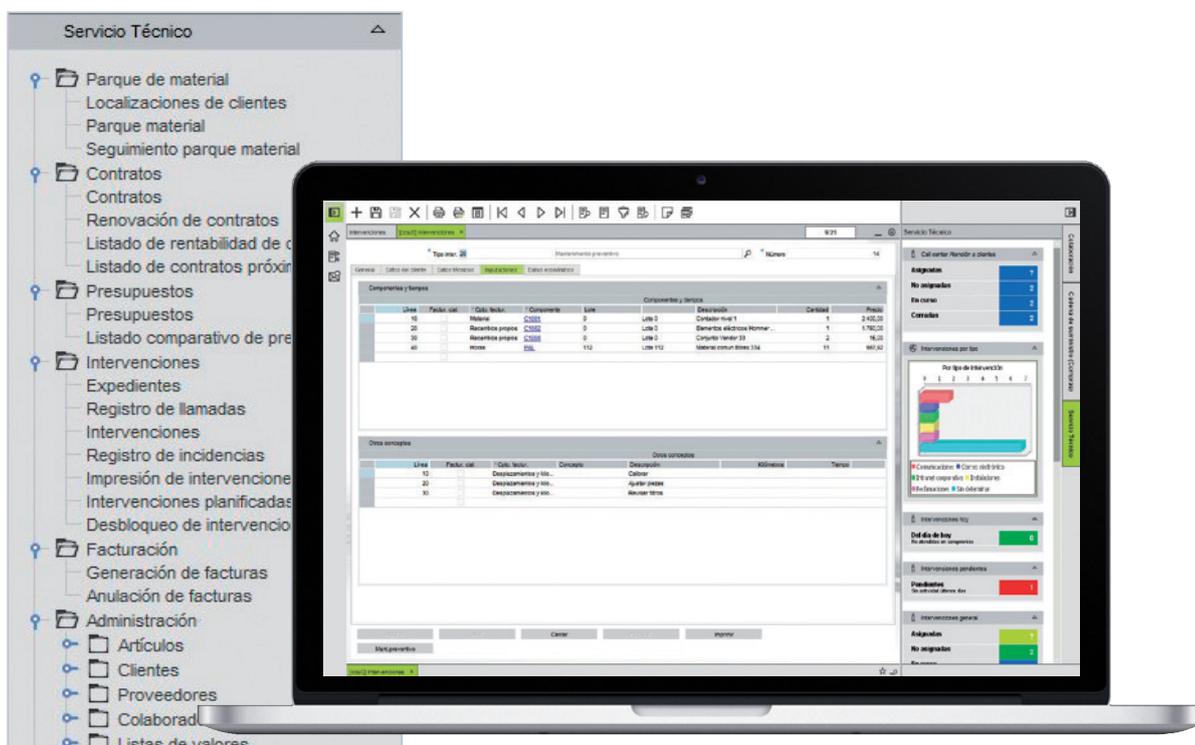
Beneficios

Mejora constante, gracias a las siguientes actuaciones:

- ▶ Fortalece la imagen de marca de la empresa y fideliza a los clientes.
- ▶ Mejora la calidad de los productos. Al analizar las averías y los defectos, facilita la rápida corrección de los procesos productivo y de distribución.
- ▶ Gestiona los períodos de garantía obligatorios.
- ▶ Da una ventaja diferencial respecto a los competidores.
- ▶ Ofrece la posibilidad de ampliar los ingresos recurrentes mediante contratos de mantenimiento.



ekon SAT –una solución orientada al cliente



ekon SAT en acción – Formulario de recepción de llamadas y principales procesos

Avanzadas funcionalidades en todos los ámbitos

- ▶ **Recepción de las llamadas y registro de solicitudes.** Indica toda la información referida al tipo de intervención, localización de la asistencia, parque material afectado, datos del contacto y otros específicos, como la cobertura por contrato de mantenimiento o garantía.
- ▶ **Registro y gestión de los contratos de garantía y mantenimiento.** Cláusulas y facturación según el tipo de artículo cubierto. Control de la rentabilidad en relación con las intervenciones vinculadas al artículo. Control de los contratos que van a expirar próximamente y gestión de las renovaciones.
- ▶ **Facturación integrada en la gestión.** Facturación tanto de las intervenciones como de los contratos de mantenimiento. Tarifas por conceptos, horas consumidas y según zona.
- ▶ **Asignación, planificación y control de técnicos propios o subcontractados.** Resolución de las incidencias on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas. Criterios de asignación de técnicos a las intervenciones (especialidades, poblaciones y tipos de avería). Planificación y control de la carga asignada. Reasignación de técnicos o variación de la prioridad u orden de ejecución.
- ▶ **Seguimiento de intervenciones.** Seguimiento de reparación, traslado, instalación, configuración, personalización, reciclado y sustitución. Se realiza mediante el control en cada etapa: registro, pre-asignación, asignación, en curso, con imputaciones, cerrada, y pendiente. Informes y estadísticas sobre las intervenciones.
- ▶ **Confección de presupuestos y seguimiento comparativo.**
- ▶ **Control del parque de material.** Control del stock de artículos que se encuentran en cada localización, opcionalmente según el número de lote y serie. Realiza el traspaso de un parque a otro según corresponda, así como el seguimiento de los artículos. ■

Sobre ekon

ekon, unidad de negocio de la multinacional Unit4, es una compañía dedicada al desarrollo de soluciones de gestión caracterizadas por su fácil integración, su gran agilidad postimplementación y la total libertad en su despliegue (*on-premises*, nube pública, privada, o una combinación de estas modalidades).

En España más de 4.000 empresas y organizaciones de distintos tamaños y de sectores tan diversos como la industria, la construcción, la salud, la distribución mayorista, el comercio y los despachos profesionales ya disfrutan diariamente de ekon.

ekon también es un producto global implantado en empresas de los cinco continentes y adaptado a diferentes idiomas y a legislaciones de más de 20 países, hecho que lo convierte en el complemento perfecto para la internacionalización.

Gracias a su plataforma flexible las soluciones de ekon aseguran a las empresas la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado y la transformación digital de su negocio.

ekon, a *Unit4 Business*



ekon.es

Unit4 Ibérica

T 902 227 000

E marketing.es@unit4.com

Copyright ©

Unit4 Business Software Ibérica, S.A.U.