

QualiWare®
Analysis srl

QualiWare CRM

Gestione dei rapporti coi clienti: dalle offerte alle riparazioni

QualiWare®

QualiWare® è la soluzione software per i sistemi di gestione basati su requisiti normativi quali ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO-TS 16949, e per l'integrazione dei sistemi stessi.

Le sue potenzialità spaziano dalla Gestione del Sistema Qualità alla Gestione delle Risorse Umane, dalla Gestione di Contenuti e Documenti Elettronici alla Gestione del Processo di Produzione.

È disponibile a moduli indipendenti, con licenze per utenti contemporanei o per postazioni di lavoro e ha ampie possibilità di interfacciamento con il sistema informatico esistente.

Ulteriori informazioni sul sito

www.qualiware.it

REQUISITI DI SISTEMA

• Server

RAM: 2 Gb

SO: Windows 200x (32 o 64 bit)

Database: Microsoft Sql Server, Oracle, Firebird

Web server: IIS

Mail server: Microsoft

Exchange, Lotus Domino, SMTP

• Client

RAM: 1 Gb

SO: Windows XP, Vista, Seven (32 o 64 bit)

Mail client: qualunque client

Browser: Internet Explorer,

Firefox, Chrome, Safari

(anche per iPad)



Premessa

Vari moduli di QualiWare, utilizzati in congiunzione, consentono di affrontare la gestione delle varie operazioni legate alla costruzione e al mantenimento di un proficuo rapporto con i clienti.

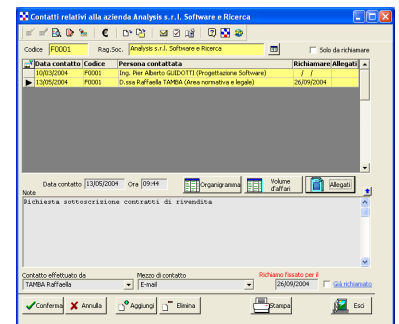
Con QualiWare risulta agevole soddisfare il principio fondamentale delle norme ISO 9001, che individua nel livello di soddisfazione dei requisiti posti dal cliente, il criterio fondamentale di misura della Qualità.

Gestione contatti commerciali

Con la "gestione dei contatti commerciali" è possibile gestire le comunicazioni intervenute con aziende con cui si hanno (o si potrebbero avere in futuro) rapporti commerciali, siano esse clienti o fornitori, al fine di evitare perdite di informazioni e di dati. Il modulo consente inoltre la gestione delle informazioni relative al Volume di Affari e all'Organigramma.

La scheda di gestione dei contatti, **disponibile anche su piattaforma web**, dà accesso alle seguenti funzionalità:

- inserimento data del contatto, nome di chi ha preso il contatto, persona contattata, modalità ed oggetto del contatto;
- possibilità di allegare al contatto documenti vari, anche esterni a QualiWare (lettere, fax, e-mail, ecc.);
- pianificazione dei contatti successivi, con avviso automatico – all'entrata in QualiWare – dell'azienda ed in particolare della persona, la cui data di ricontatto previsto è scaduta.



Gestione offerte commerciali

Sempre più aziende sentono l'esigenza di disporre dei dati delle offerte commerciali per poterli elaborare rapidamente ai fini di valutazioni sull'andamento delle vendite, sull'efficacia della propria attività promozionale e sulle strategie commerciali.

Queste aziende percepiscono che il tradizionale sistema di redazione delle offerte con un documento Word non è sufficiente per le crescenti necessità di elaborazione, ma è indispensabile per la flessibilità che consente a ciascun commerciale di esprimere la propria creatività in termini di presentazione grafica.

Analysis propone un modulo semplice ma potente ed innovativo per gestire le offerte mantenendo l'utilizzo di Microsoft Word unito ad un database che consenta l'elaborazione dei dati e quindi l'estrazione della conoscenza e la conseguente possibilità di prendere decisioni.

Gestione reclami

Il modulo Gestione Reclami e Segnalazioni di Disservizio è nato dalla specifica esigenza di raccogliere reclami o segnalazioni provenienti non solo dai clienti diretti, ma anche da clienti o utenti non codificati connessi via web.

Le funzioni consentite sono:

- Registrazione di oggetto e descrizione della segnalazione, responsabile dell'esame della segnalazione e testo della risposta da fornire al segnalatore, anche via Web.
 - Gestione del workflow dei reclami attraverso fasi configurabili.
 - Possibilità di generare moduli di gestione non conformità a partire dal reclamo inserito.
 - Possibilità di produrre facilmente statistiche e riepiloghi grafici.
 - Possibilità di generare automaticamente l'elenco delle segnalazioni e di filtrarle per provenienza (web, posta ordinaria o telefonata) o per nome utente o codice cliente.
- Inoltre è possibile limitare l'elenco alle sole segnalazioni ancora aperte o a quelle che non hanno ancora ricevuto risposta.



QualiWare CRM

Gestione dei rapporti coi clienti: dalle offerte alle riparazioni

TEMPO DI AVVIAMENTO

L'installazione e l'avvio del sistema avvengono generalmente in una giornata. I tempi per la configurazione completa del modulo da parte degli amministratori dipendono da come è organizzata l'azienda. Comunque mediamente è sufficiente una settimana per avere il sistema completamente funzionante e pronto per essere utilizzato da tutti gli utenti.

Valutazione della soddisfazione dei clienti

La ricerca della soddisfazione del cliente è indicata dalle normative ISO 9001 come uno degli obiettivi fondamentali per ogni organizzazione aziendale che aspiri alla massima competitività e, a differenza di quanto avveniva con la precedente versione delle normative, ora è anche un requisito imprescindibile per la concessione della certificazione. È pertanto molto importante poter valutare e monitorare continuamente questa soddisfazione, in modo però rapido, efficace e proficuo.

Le funzioni consentite sono:

- Impostazione di questionari con indicizzazione delle domande, che diventano requisiti di valutazione da parte dell'azienda, registrabili e misurabili.
- Possibilità di scegliere il tipo di risposta inserita.
Le risposte inseribili possono essere di tipo quantitativo o qualitativo.
Nel caso di risposte quantitative è possibile specificare in piena libertà i valori inseribili (ad es. "alto", "medio", "basso" oppure "buono", "sufficiente", "mediocre").
- Individuazione di una lista di clienti destinatari. Possibilità di definire anche destinatari non codificati, in modo da estendere (come suggerisce la ISO 9001) l'indagine non solo ai clienti ma a tutte le parti interessate (personale, soci, fornitori, collaboratori, ecc.).
- Registrazione dei risultati con indicazione di un punteggio misurabile.
- Riepilogo grafico delle risposte fornite ad ogni domanda dalla popolazione che ha partecipato all'indagine.
- Possibilità di rendere disponibile il questionario al pubblico per la compilazione via internet, attraverso un modulo che alimenta direttamente il database centrale.
- Possibilità di analisi dell'indice di soddisfazione clienti basata su parametri liberamente definibili, che consentono la determinazione di un rating unico per il livello di soddisfazione di ciascun cliente, non legato solamente alle risposte date a un questionario, ma anche ad informazioni sulla qualità reale provenienti dal database di QualiWare e da altri database disponibili in azienda.

Gestione delle riparazioni

È possibile gestire la riparazione di prodotti rientrati dai clienti: si tratta in sostanza di interventi post-vendita o di assistenza, in garanzia o meno.

La scheda di gestione delle Riparazioni fornisce le seguenti funzionalità:

- Gestione dei prodotti resi da clienti, con la possibilità di specificare ogni singola matricola.
- Creazione di una scheda di riparazione per ogni prodotto (o singola matricola) reso, gestione di tempi e costi della riparazione, causali di difettosità, componenti sostituiti.
- Archivio dei difetti e delle macroanomalie.
- Gestione della spedizione al cliente dei prodotti riparati.
- Gestione costi riparazioni (interni e al cliente), garanzia tecnica e garanzia commerciale.
- Riepiloghi e statistiche su prodotti resi, prodotti in attesa di riparazione, prodotti riparati.
- Riepiloghi dei costi interni ed al cliente.