



**APV**

APOIO  
PÓS-VENDA



## Aspetos chave

- Historial de reparações;
- Historial de situações e localizações;
- Informação da compra e / ou da venda do equipamento;
- Garantias;
- Controlo de componentes;
- Gestão de pedidos de apoio / assistência;
- Tipificação do problema: Tipo, assunto, gravidade, nível de SLA;
- Lista de verificação: Para o caso da receção de equipamentos;
- Lista de intervenção: Para registo dos pedidos do cliente;
- Criação de atividades ( ocupações de tempo ) associadas à prestação da assistência;
- Gestão de orçamentos de reparação permitindo indicar serviços e materiais / peças que vão ser necessárias à reparação do equipamento:
  - Gestão das reparações
  - Gestão de RMAs
  - Gestão de entregas de equipamentos reparados e faturação
  - Gestão da base de dados de conhecimento
  - Integração com contratos
  - Integração com CRM eticadata | atividades

## Destinatários

Todas as entidades com serviço de apoio pós-venda.

É a principal ferramenta de apoio à gestão de empresas cuja principal atividade é a prestação de serviços de assistência técnica, manutenção e reparação de equipamentos.

**A gestão de equipamentos, pedidos de apoio, orçamentos de reparação, reparações, RMAs, encomendas, faturação, atividades e base de dados de conhecimento são apenas algumas das funcionalidades desta plataforma.**

Fidelize os seus clientes.

Mantenha a qualidade dos seus serviços após o processo de venda.

Resolva problemas eficazmente.

