



TECO.

Te.Co.
Un caso di successo

Te.Co. - Tecnologia Commerciale S.p.A.

- Nasce nel 1982 con lo scopo di fornire cavi elettrici speciali, testati, omologati, tagliati su misura con sistemi ad alta precisione, sempre pronti a magazzino e consegnabili in poche ore
- Oltre 1.300 codici di cavo speciale disponibili a magazzino
- 37.000 ordini processati in un anno
- 50 collaboratori interni e 50 agenti sul territorio



Te.Co. - Gestione reclami

Contesto

Azienda sempre rivolta alla soddisfazione del cliente, Te.Co. forniva assistenza post-vendita tramite attività gestite con un'applicazione periferica, non integrata al sistema gestionale AS/400, sistema su cui venivano registrate informazioni e documentazione da consultare per poter rispondere al cliente.

Resi merce, verifiche della conformità dei prodotti, verifiche del livello di servizio offerto, ... dovevano trovare collocazione in un sistema di registrazione ed evasione più organizzato e integrato, che potesse fornire nel più breve tempo possibile i dati sul cliente che effettuava il reclamo, le tempistiche di risposta e quindi gli stati di avanzamento delle richieste e che potesse integrarsi ai flussi gestionali e logistici dell'azienda, per completare la risoluzione del reclamo.

Te.Co. si è rivolto ad Axioma per rispondere alla sua esigenza.

Esigenze

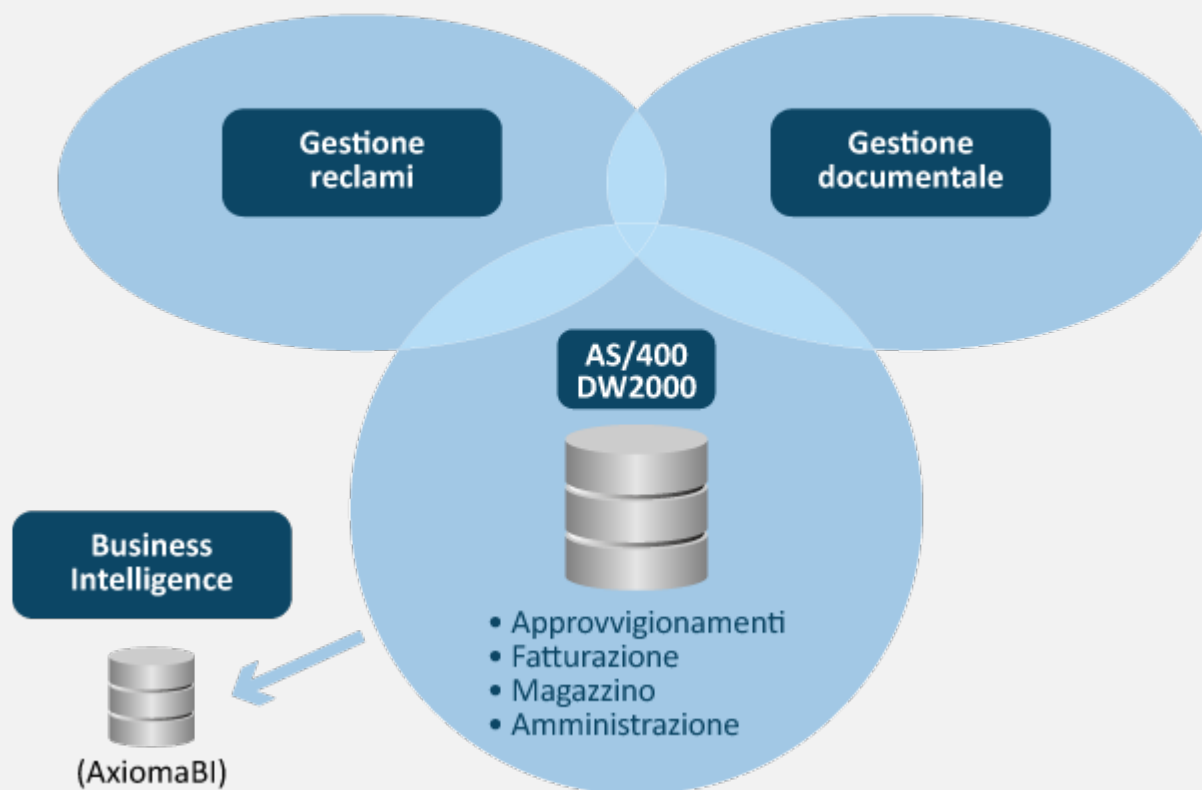
- utilizzo di strumenti informatici integrati
- fruizione condivisa e contemporanea delle applicazioni e dei dati gestiti sui clienti da tutti gli utenti coinvolti
- eliminazione della ridondanza dei dati dovuta a inserimenti multipli su più applicazioni non integrate
- miglioramento del livello di servizio fornito ai clienti

Te.Co. - Modulo di gestione reclami

Soluzione

Software di gestione clienti di Axioma dotato di un modulo specifico per la gestione dei reclami, integrato al gestionale AS/400 DW2000 e al sistema documentale di Axioma.

Architettura applicativa



Te.Co. - Modulo di gestione reclami

Risultati

- **Adozione di un software integrato ad altri sistemi** che consente di visualizzare tutte le informazioni sul cliente (relazionali, gestionali, documentali e di gestione reclami) in un'unica schermata evitando di duplicare i dati o di commettere errori di registrazione.
- Adozione di un software che gestisce **l'intero processo di evasione del reclamo** e che tiene traccia di tutto lo storico.
- **Integrazione tra modulo di Gestione reclami e gestionale AS/400**: grazie alla comunicazione tra i due sistemi è possibile un aggiornamento dinamico delle pratiche di reclamo, contestualmente alla gestione dei documenti e dei dati gestionali con i seguenti vantaggi nelle diverse fasi (apertura della pratica, ricezione a magazzino della merce resa o emissione della nota di accredito). L'operatore, ad esempio, potrà visualizzare nel modulo di Gestione reclami i dati relativi a bolle e fatture, piuttosto che la registrazione della ricezione della merce resa.
- **Fruibilità dell'applicazione via web**, anche da **tablet**, per facilitare l'inserimento e la consultazione delle informazioni
- Facilità di utilizzo grazie all'interfaccia **userfriendly**, moderna ed intuitiva
- Adozione di un software basato su una **moderna tecnologia** che permette un alto grado di scalabilità e flessibilità, anche per usi diversi rispetto alla gestione dei reclami (all'interno dello stessa applicazione sono presenti funzioni per la profilazione, l'email marketing, la sales force automation e la gestione progetti).