



# Gestione Assistenza Post Vendita Horeca

## NUMERI

- **1.500.000** di prodotti gestiti in garanzia post-vendita;
- **100.000** gli interventi gestiti annualmente;
- **Assistenza Clienti dedicata** con Call Center Multilingua;
- **Numeri Telefonici Dedicati** ai nostri Clienti;
- **Magazzino Ricambi** proprietario multimarca;
- **Laboratori Interni** per ripristino e ricondizionamento;
- **Laboratori esterni** multimarca in convenzione;

## QUALITA'

- Ufficio Controllo Qualità dei Processi ;
- Certificazione di sistemi e di processi UNIEN-ISO 9001-2000;
- Certificazione di gestione ambientale UNIEN-ISO 14001;
- Abilitazione emissione certificazioni legge 46/90;
- Abilitazione emissione certificazioni legge 37/08;
- Gestione e sicurezza dati sensibili in base al GDPR/2016;

## SISTEMA INTEGRATO PER PRODUTTORI



Gestione completa dell' assistenza tecnica e del sistema di garanzie, dedicato ad aziende produttrici, importatrici e della distribuzione organizzata, operando con metodiche on-site, on-centre ed on-site con pick up and return.

- Analisi tecnica dei prodotti;
- Certificati di Conformità Ministeriali;
- Progettazione regolamenti di Garanzia;
- Progettazione sistemi di tracciatura prodotti;
- Gestione magazzini ricambi;



## SERVIZI POST-VENDITA



- Call Center multilingua;
- Numeri dedicati e personalizzati;
- Gestione ripristini su rete **CAT**;
- Gestione interventi on-center su **CAT** centrale;
- Gestione interventi on-center ed on-site con pick-up del prodotto;
- Servizi di logistica integrati;
- Assemblaggi e modifiche prodotti.

## TESTOK OBIETTIVI

### Erogare Servizio nel periodo di garanzia legale

- Rispetto del decreto del Consumatore
- Creazione di regolamenti semplici e garantisti
- Valutazione Fornitori e Prodotti

### Servizio di Raccolta e logistica

- Raccolta presso il Consumatore
- Raccolta presso i PdV (Punto di Vendita)
- Gestione Ricambi

### Economia di gestione

- Automazione completa dei processi
- Minor impiego di Risorse
- Minori costi di gestione



## TESTOK PIATTAFORMA IT BCM

### • Colore Frecce



Flusso dati



Spostamento prodotti guasti

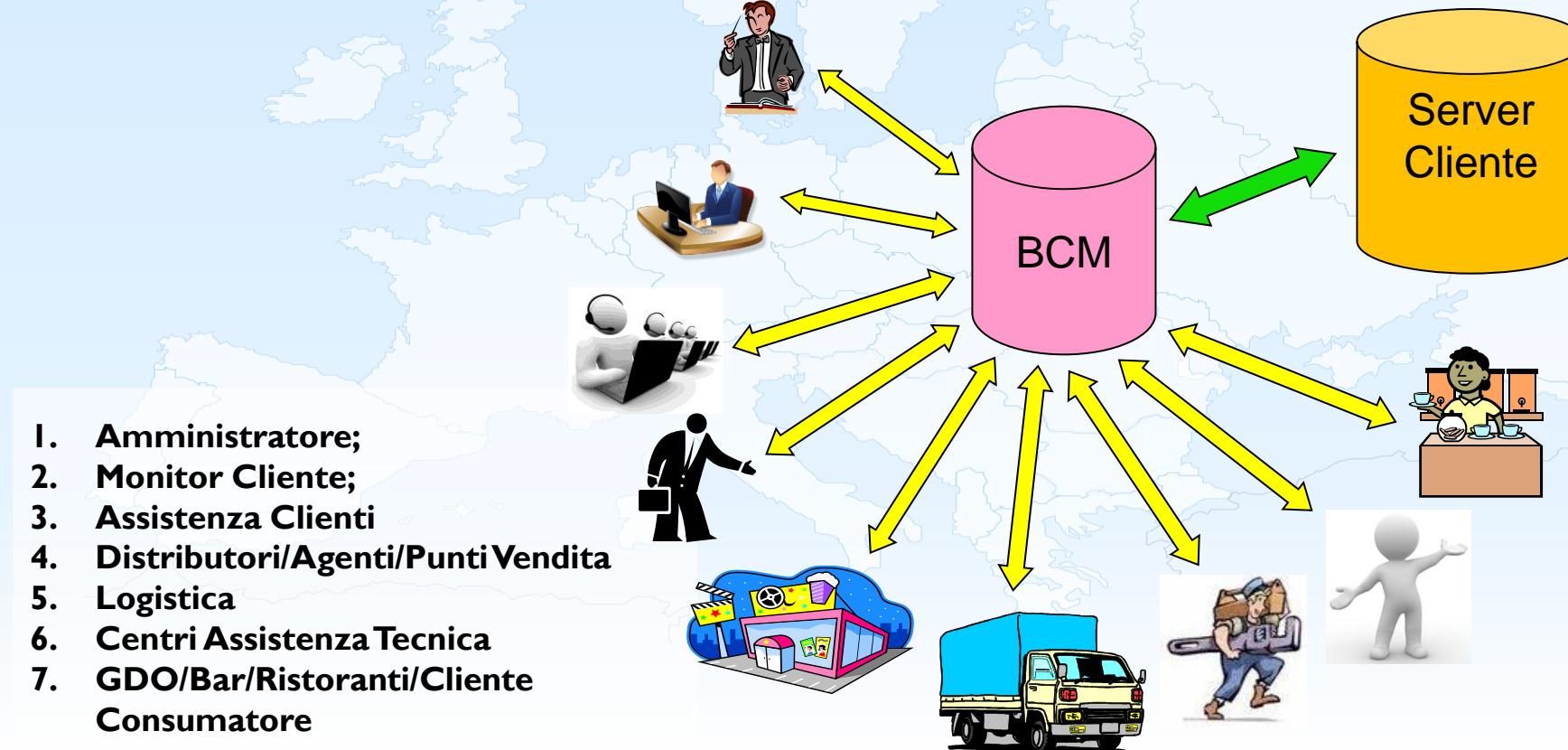


Spostamento prodotti funzionanti



## TESTOK: FLUSSI

I servizi TESTOK si avvalgono di una piattaforma IT denominata BCM implementabile con tecnologia WEBSERVER e connessa al server Cliente



## TESTOK FUNZIONALITA'

- **Gestione e raccolta RMA**

- In garanzia legale
- Servizi Onsite
- Servizi logistici di raccolta ed invio a CAT (Centro Assistenza Tecnica)
- Help Desk e Customer service per il Consumatore
- Gestione Magazzino Ricambi

- **Report attività e difettosità prodotti**

- Analisi dei costi del Post-Vendita

- **Controllo di gestione amministrativa**

- Registri Contabili di Magazzino

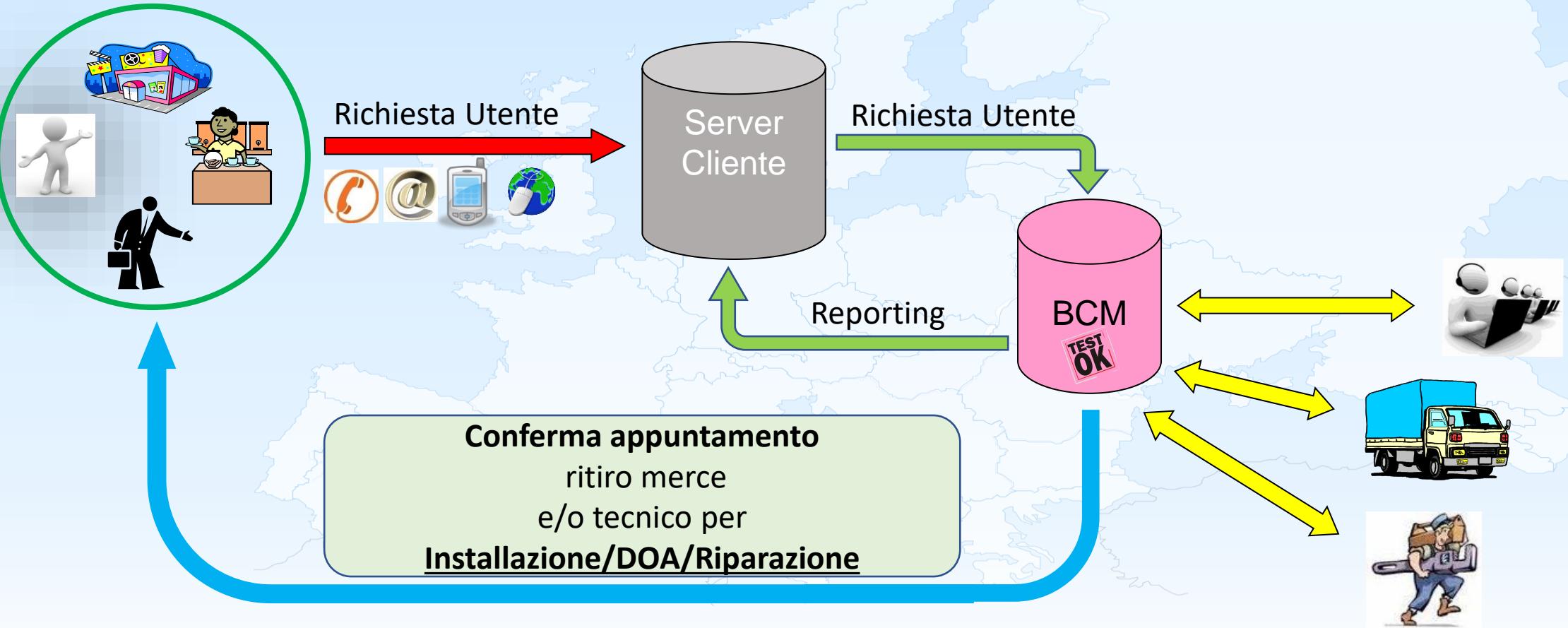
- **Gestione e raccolta prodotti DOA**

- Raccolta del prodotto e invio al CAT
- Verifica tecnica di conformità DOA (Dead on Arrival)

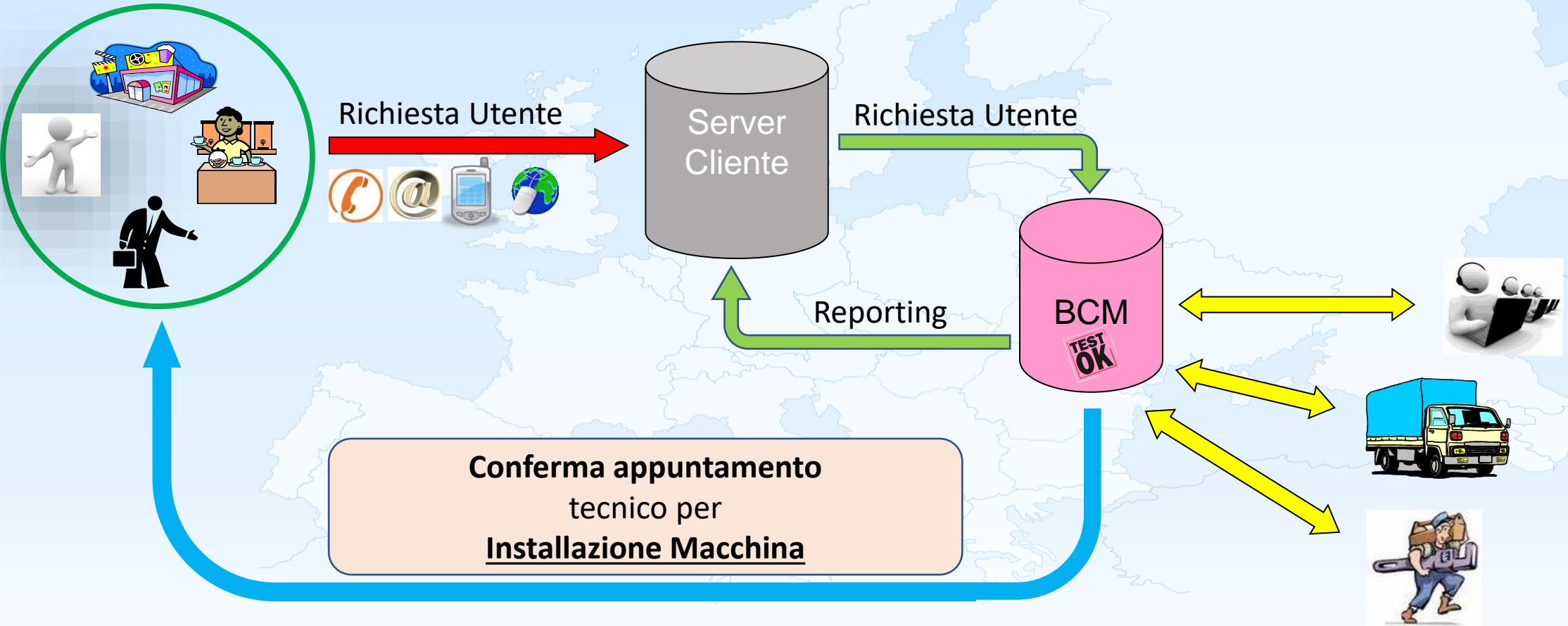
- **Report attività DOA**

- Valutazione dei fornitori
- Analisi dei costi e controllo di gestione

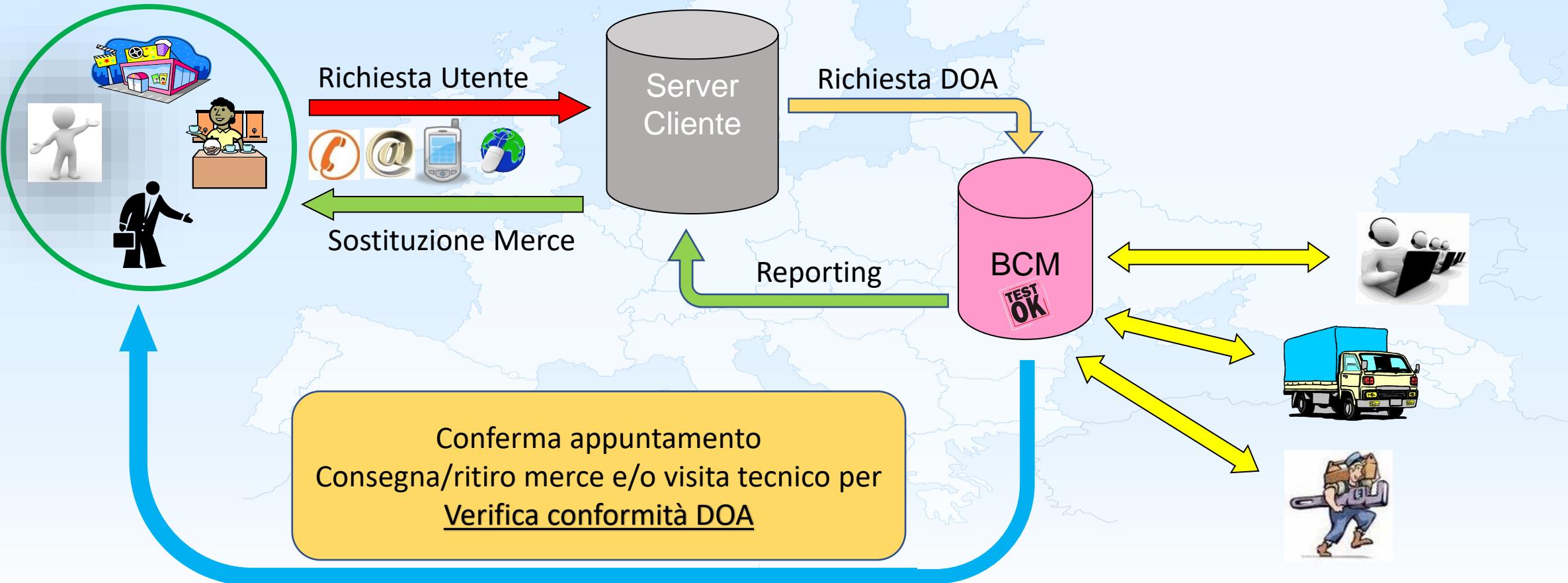
## FLUSSO GESTIONE ASSISTENZE



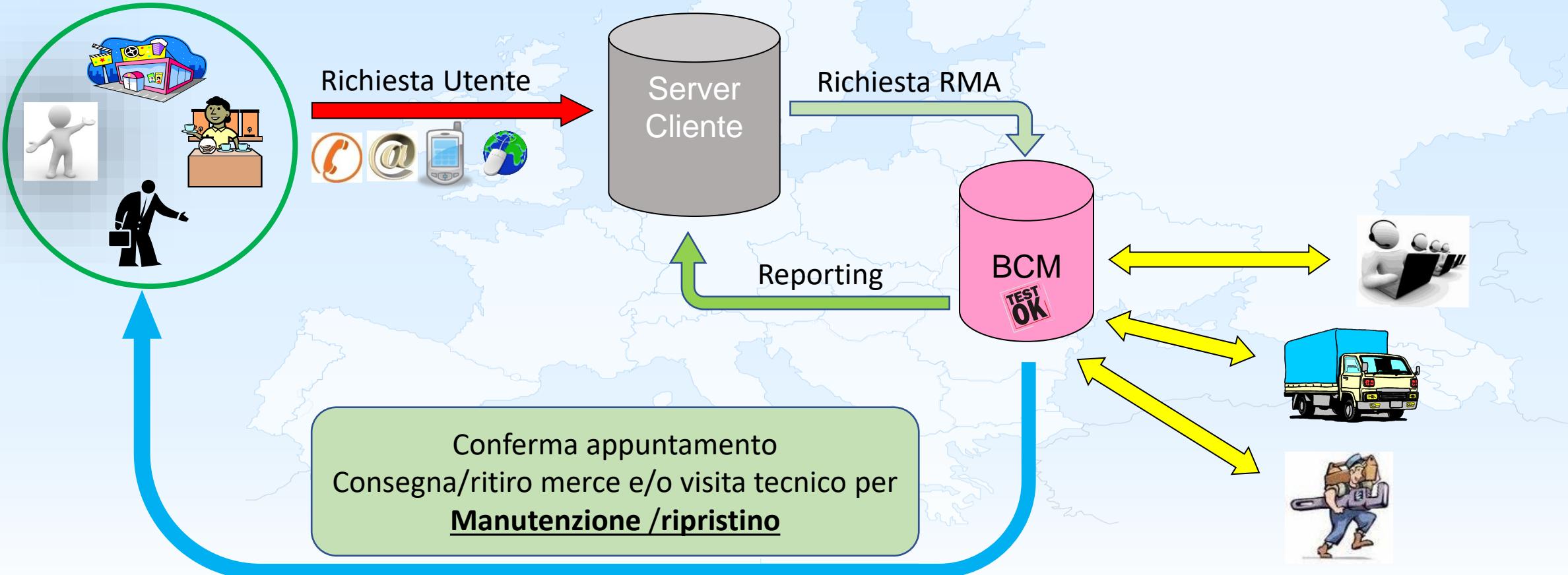
## TESTOK: GESTIONE INSTALLAZIONE



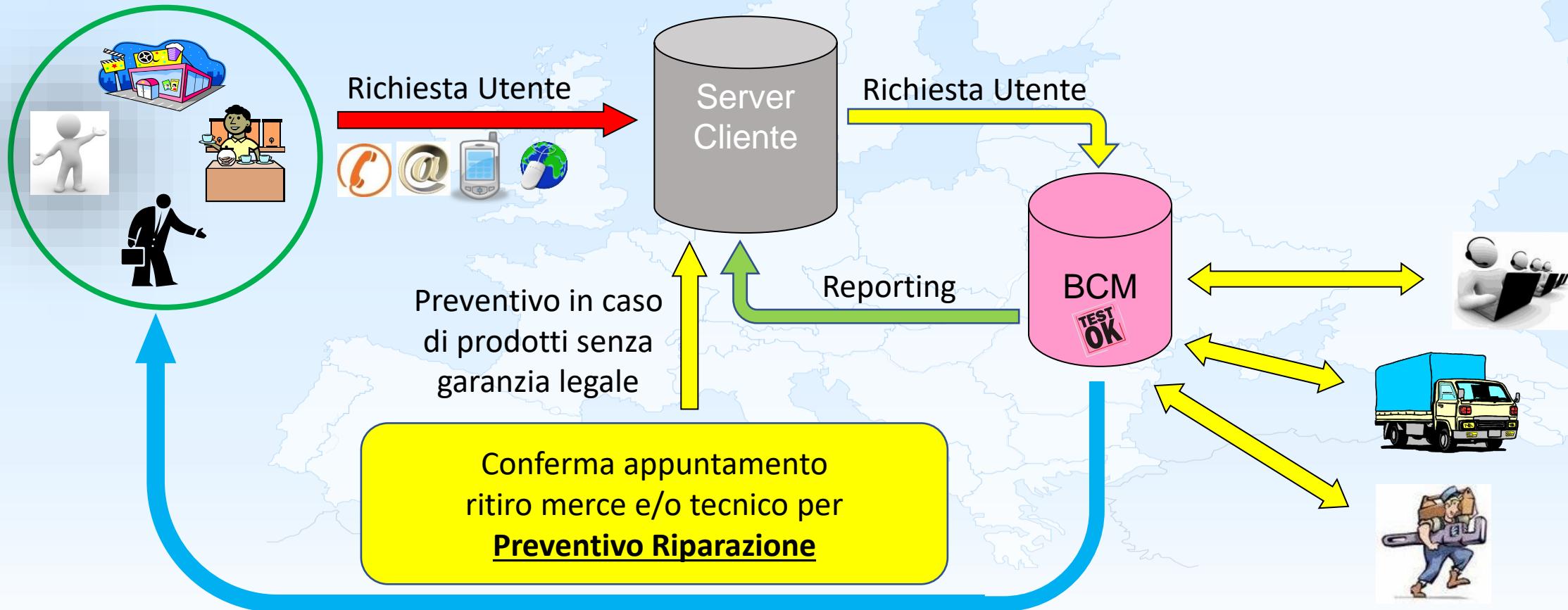
## TESTOK: GESTIONE DOA



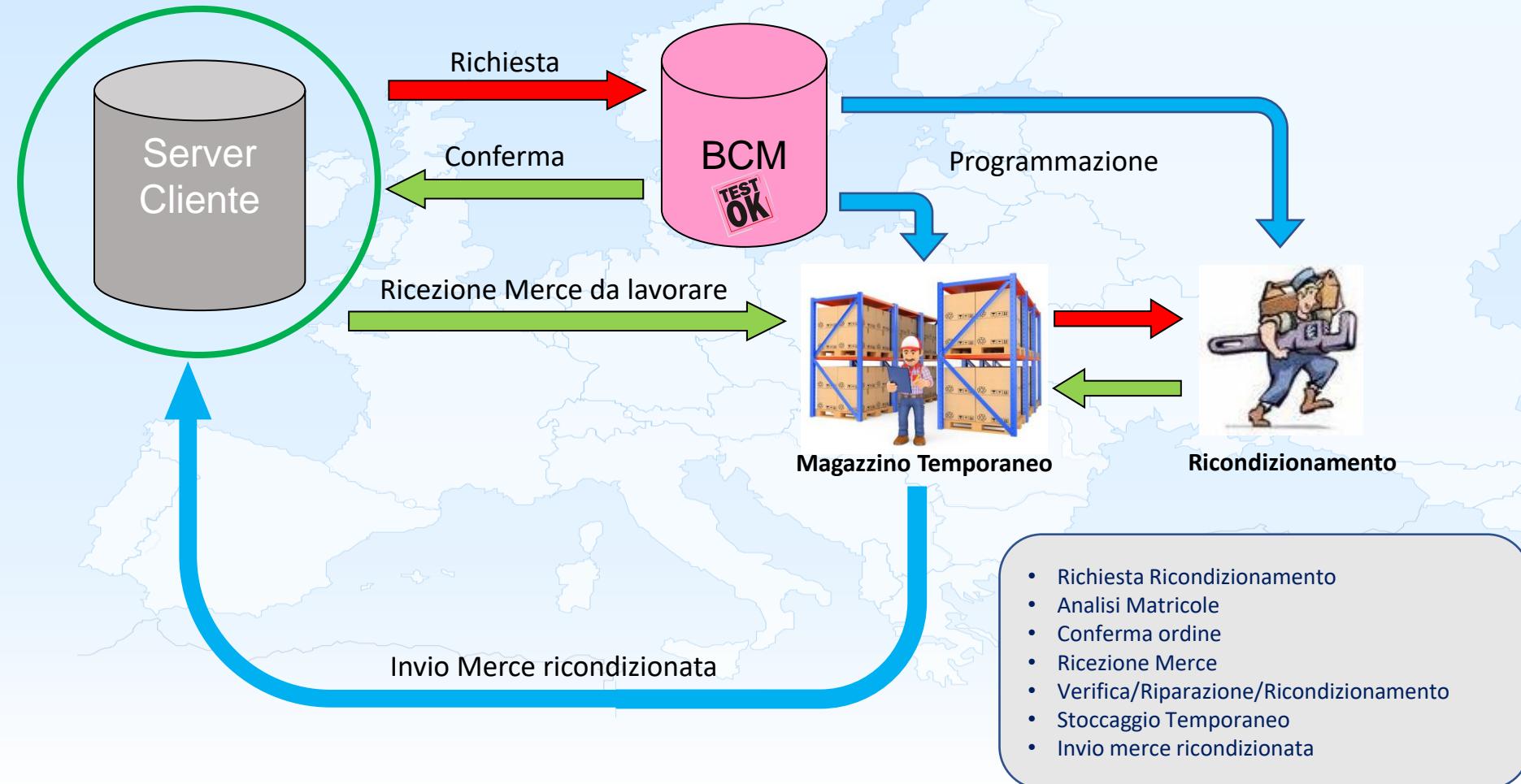
## TESTOK: GESTIONE RMA



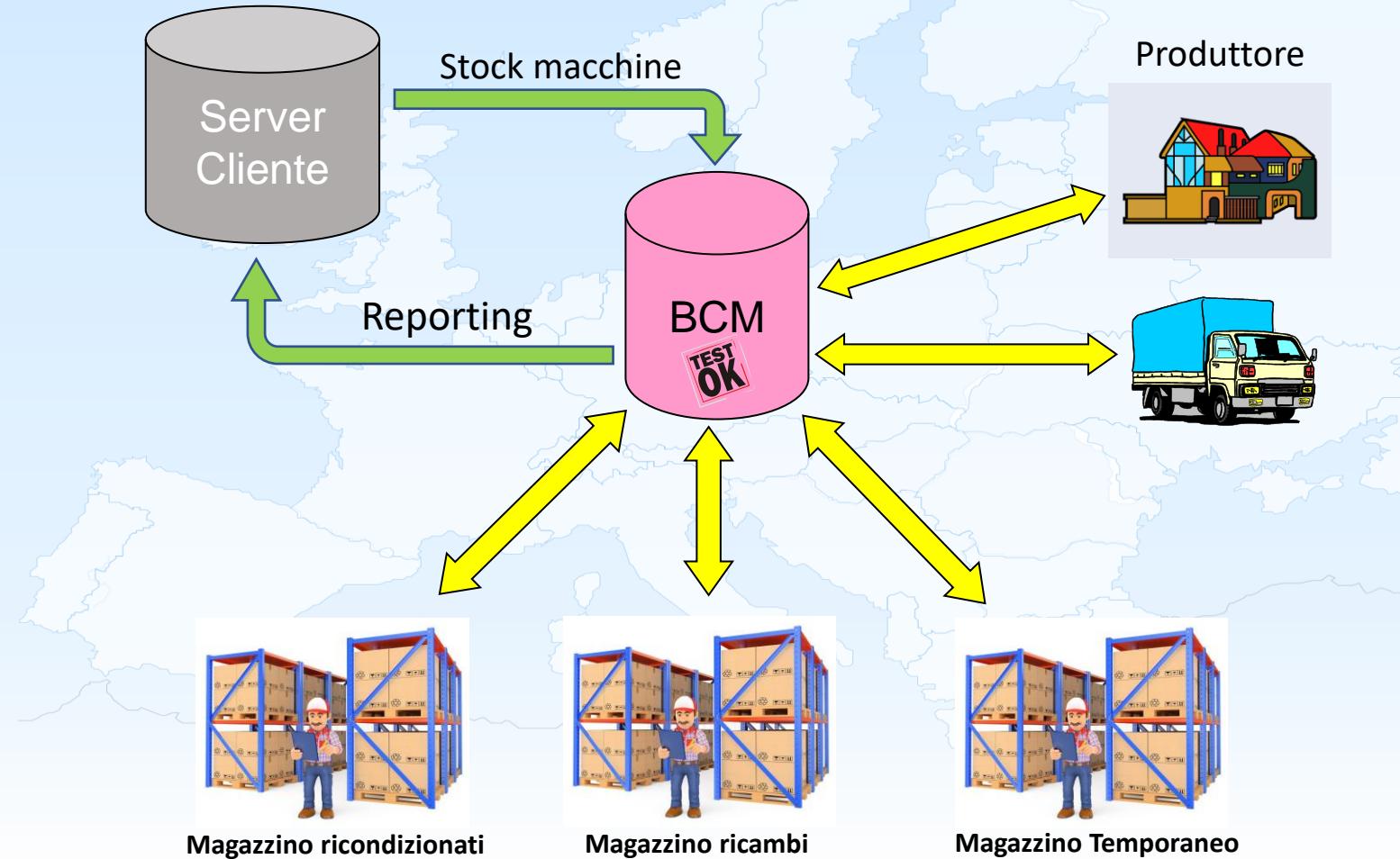
## TESTOK: GESTIONE FUORI GARANZIA



## TESTOK: GESTIONE RICONDIZIONAMENTO



## GESTIONE MAGAZZINI



## TESTOK LISTINO – SOLUZIONE CANONE ANNUALE

### 1) System activation TESTOK on BCM web system ver. 2024

- A. Installazione BCM ver. 2024;
- B. Formazione Risorse e CAT;
- C. Set-up di sistema;
- D. Interfaccia software con Vostro gestionale
- E. Help Desk;
- F. Online Report;
- G. Servizio di Handling in/out, secondo Vostre disposizioni
- H. Stoccaggio Temporaneo prodotti

#### Canone Annuo Paese (xxxx)

N.B.

**Il Canone è da considerarsi per la gestione fino a xxxxx pratiche annue.**

**I prezzi sono da intendersi al netto di IVA**

## TESTOK LISTINO

### 2) RMA Management «Solo Installazione»

Categoria	Prodotto	Ticket di Gestione intervento	Ticket solo Installazione	Ticket eventuale trasporto macchina	Ticket eventuale trasporto Pallet	Ricambi Margine 7%

#### Notes

- Tutti i prezzi sono esclusi IVA
- Si precisa che le attività sono ONSITE
- Si precisa che tutte le spedizioni viaggiano assicurate a valore acquisto merce
- L'Installazione comprenderà la formazione dell'operatore all'utilizzo della macchina

## TESTOK LISTINO

### 3) RMA Management «Manutenzione ONSITE»

Categoria	Prodotto	Ticket di Gestione intervento	Ticket riparazione OnSite	Ticket Logistica Ricambi A/R	Ricambi Margine 7%

#### Notes

- Tutti i prezzi sono esclusi IVA
- Si precisa che le attività sono ONSITE
- Si precisa che tutte le spedizioni viaggiano assicurate a valore acquisto merce
- I ricambi verranno rifatturati (se preventivamente acquistati) con margine del 7%

## TESTOK LISTINO

### 4) RMA Management «Manutenzione ONCENTER»

Categoria	Prodotto	Ticket di Gestione intervento	Ticket riparazione OnCenter	Ticket Logistica trasporto macchina A/R	Ticket Logistica Pallet	Ricondizionamento	Ricambi Margine 7%

#### Notes

- Tutti i prezzi sono esclusi IVA
- Si precisa che le attività sono svolte ONCENTER presso i nostri laboratori
- Si precisa che tutte le spedizioni viaggiano assicurate a valore acquisto merce
- I ricambi verranno rifatturati (se preventivamente acquistati) con margine del 7%



# Grazie per l'attenzione