



# **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-VENTITA



- 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

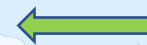
### • Colore Freccie



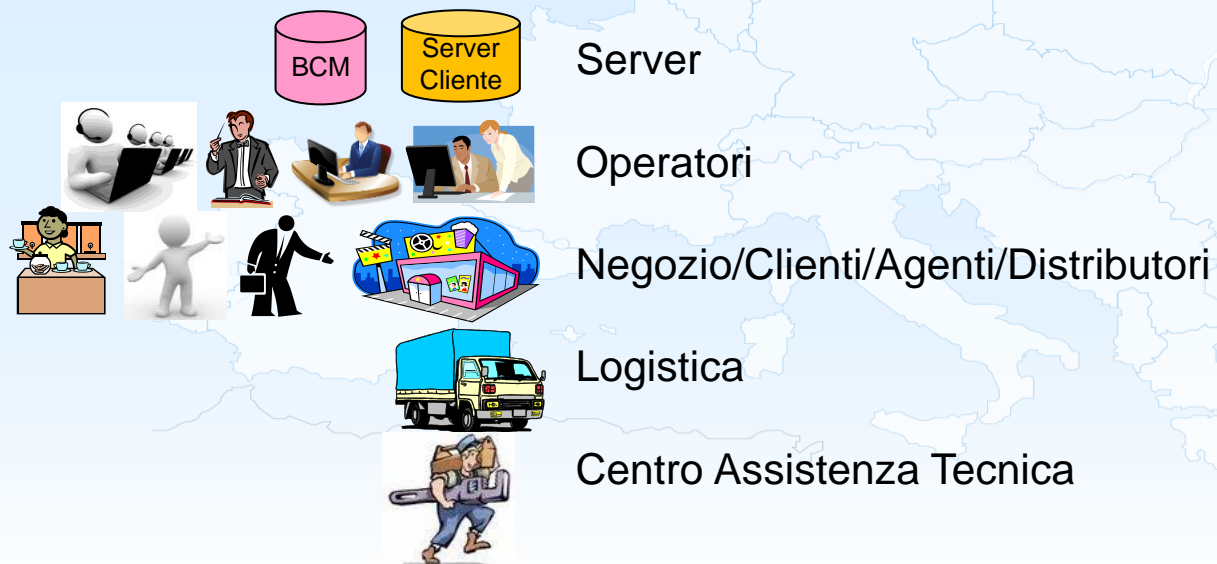
Flusso dati



Spostamento prodotti guasti



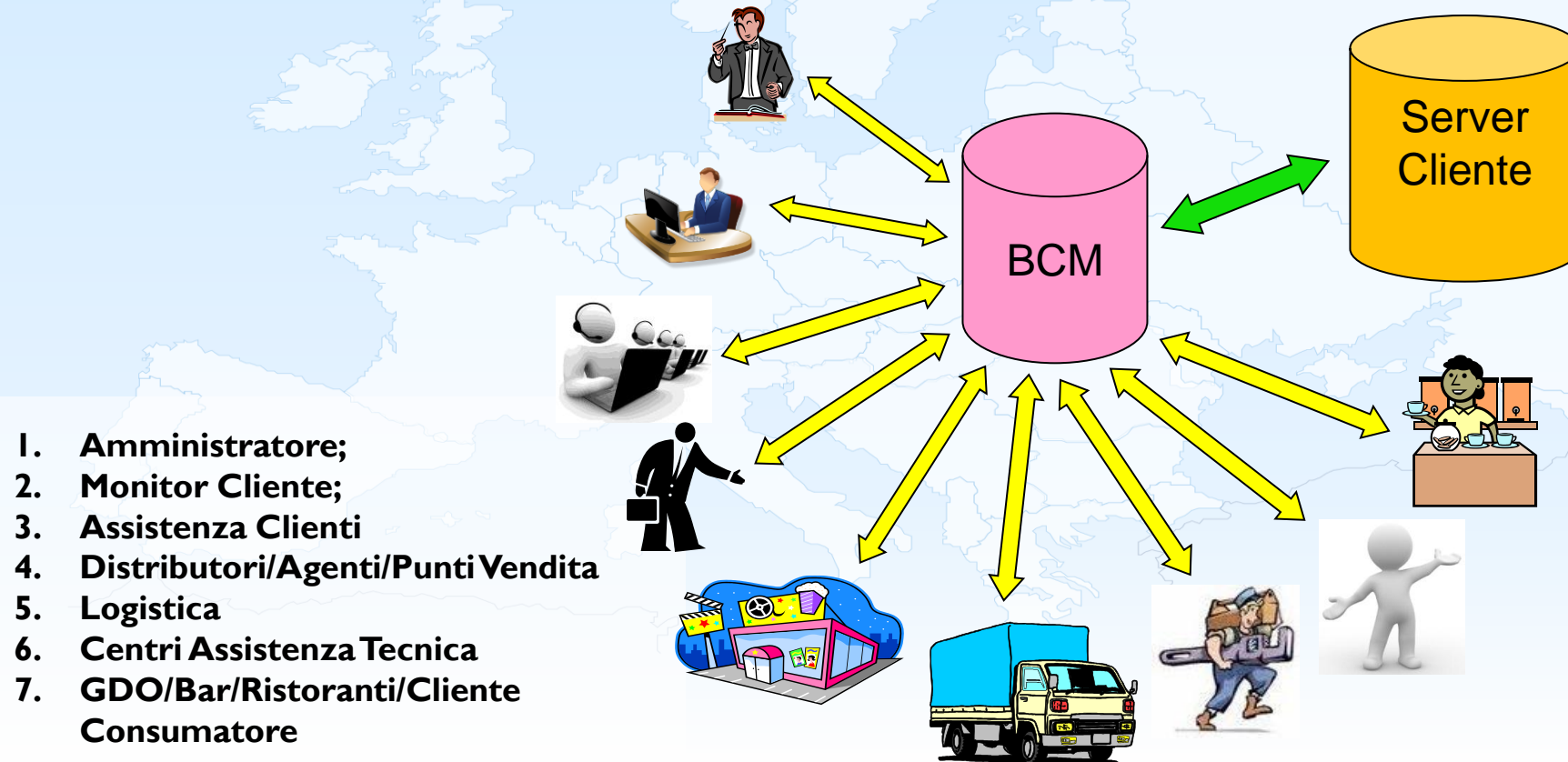
Spostamento prodotti funzionanti





## TESTOK: FLUSSI

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

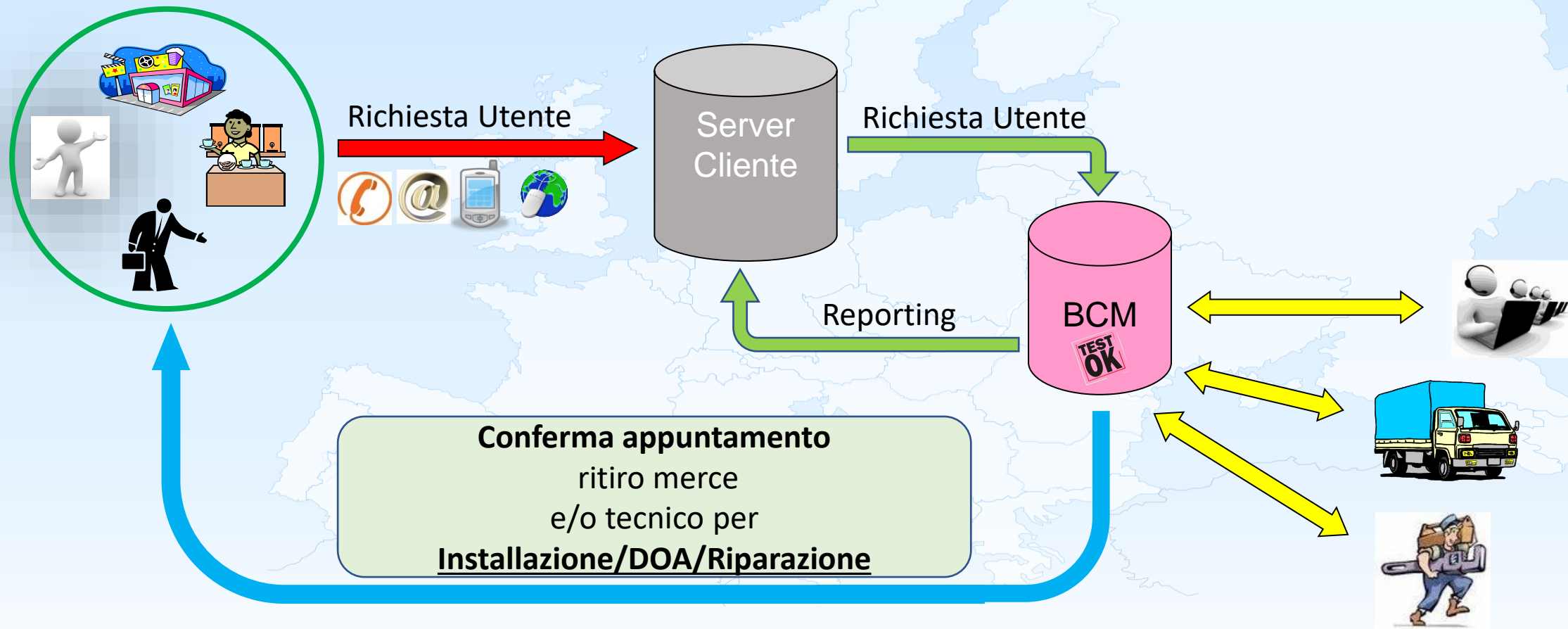




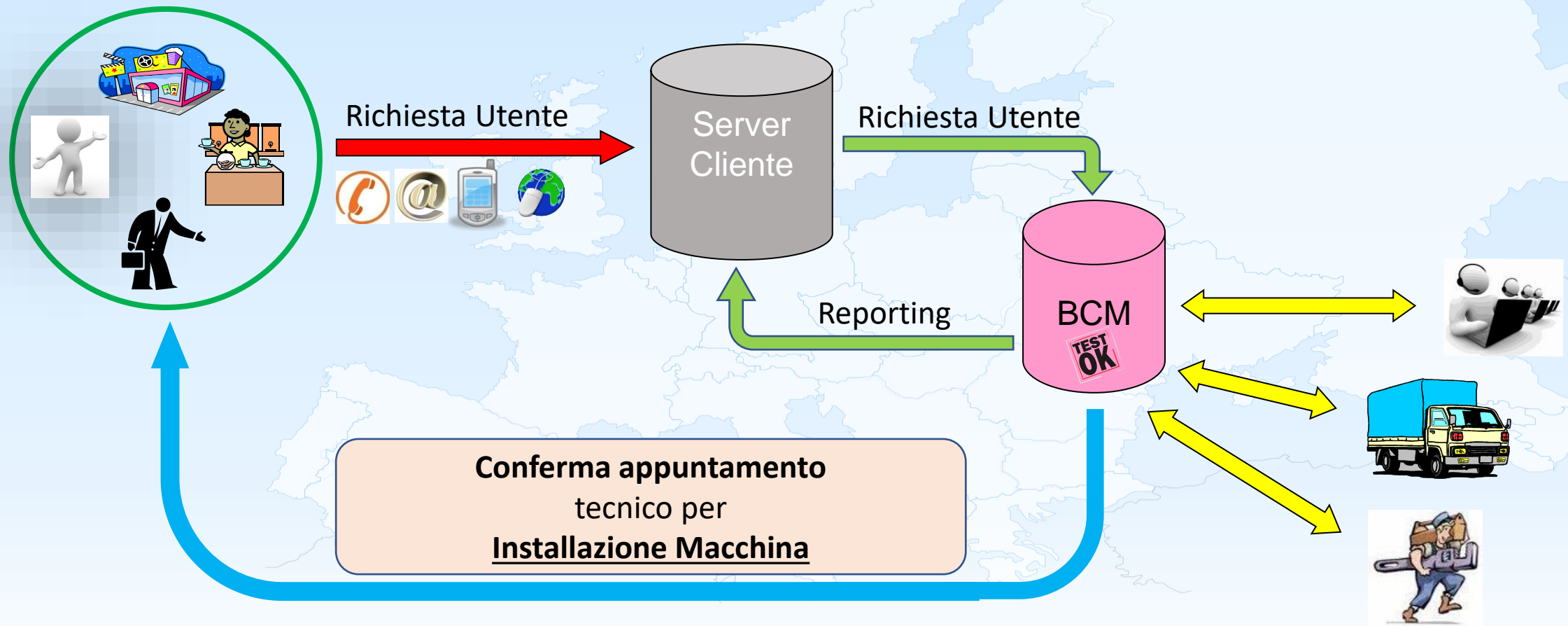
## TESTOK FUNZIONALITA'

- **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

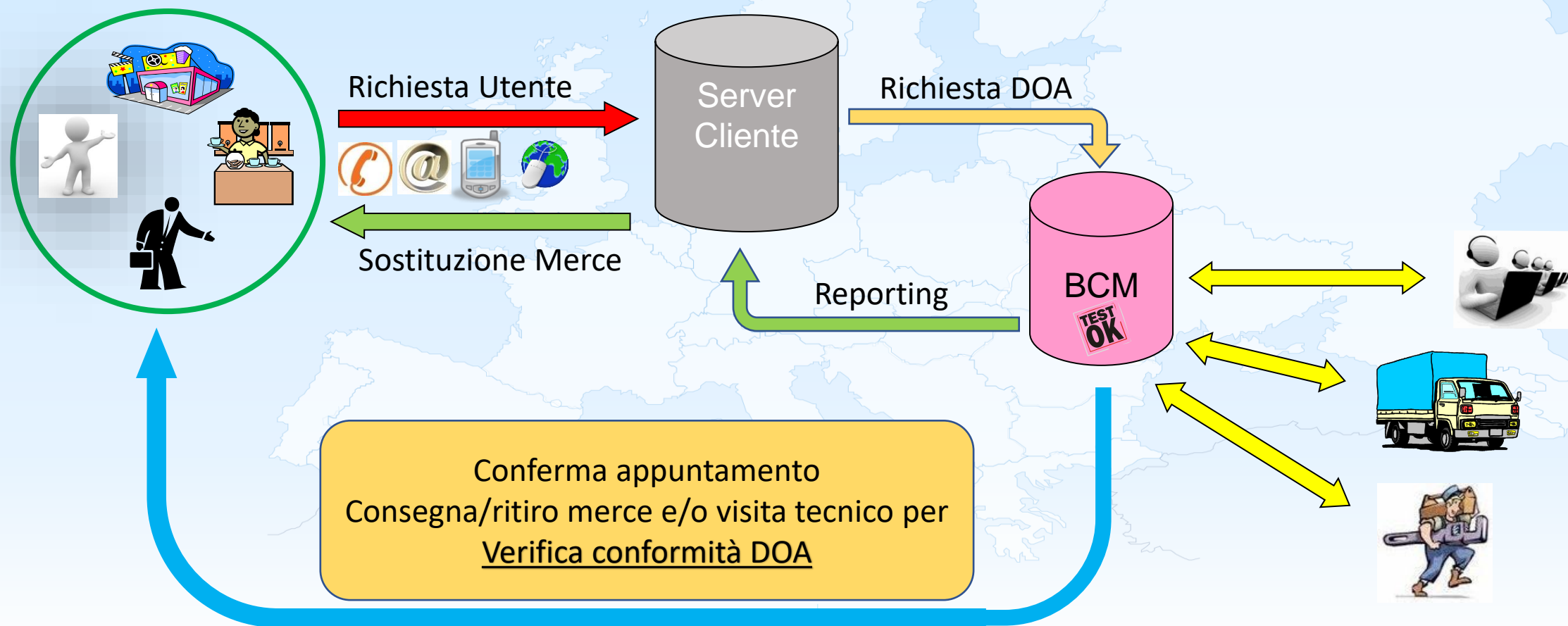
## FLUSSO GESTIONE ASSISTENZE



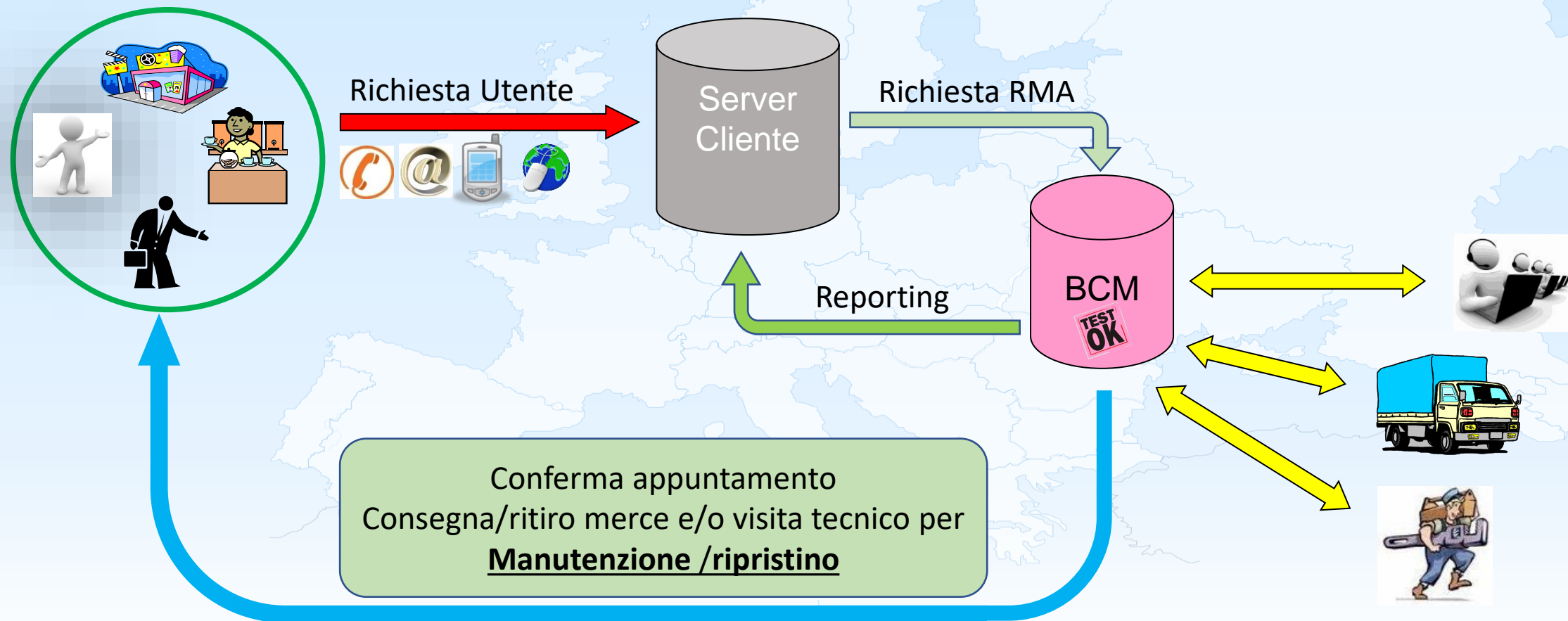
## TESTOK: GESTIONE INSTALLAZIONE



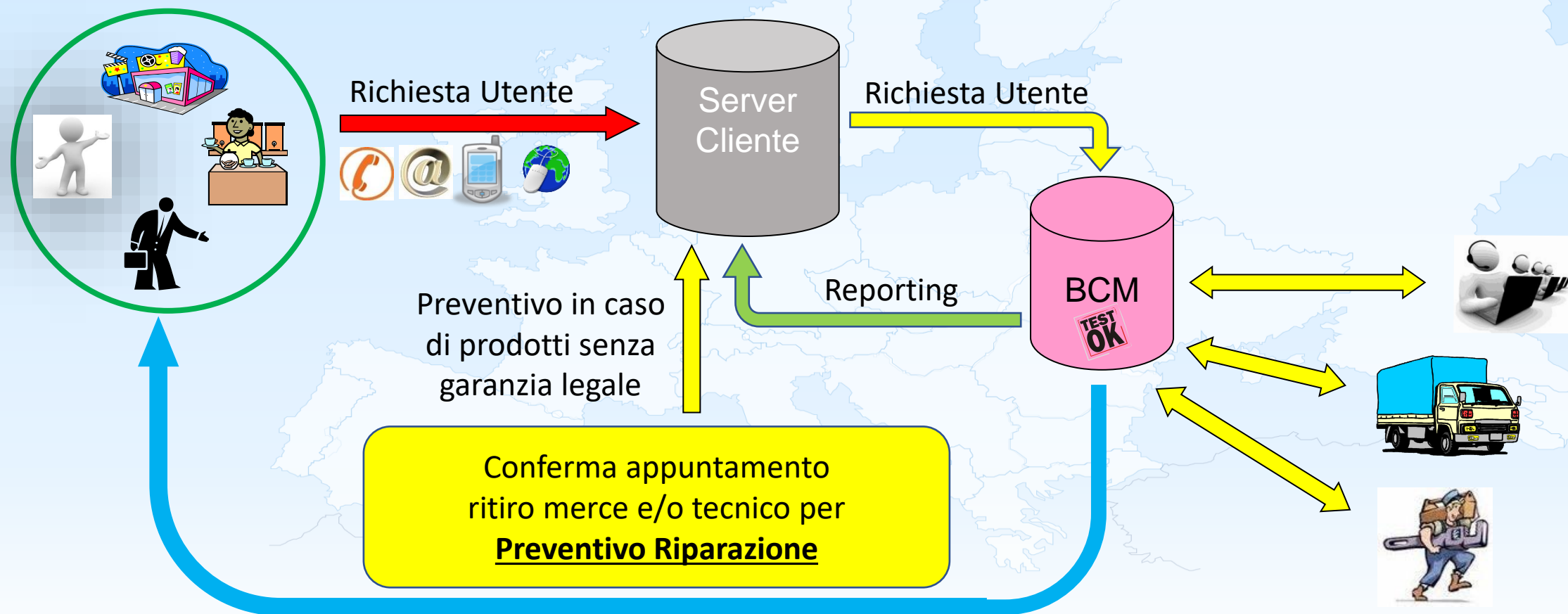
## TESTOK: GESTIONE DOA



## TESTOK: GESTIONE RMA

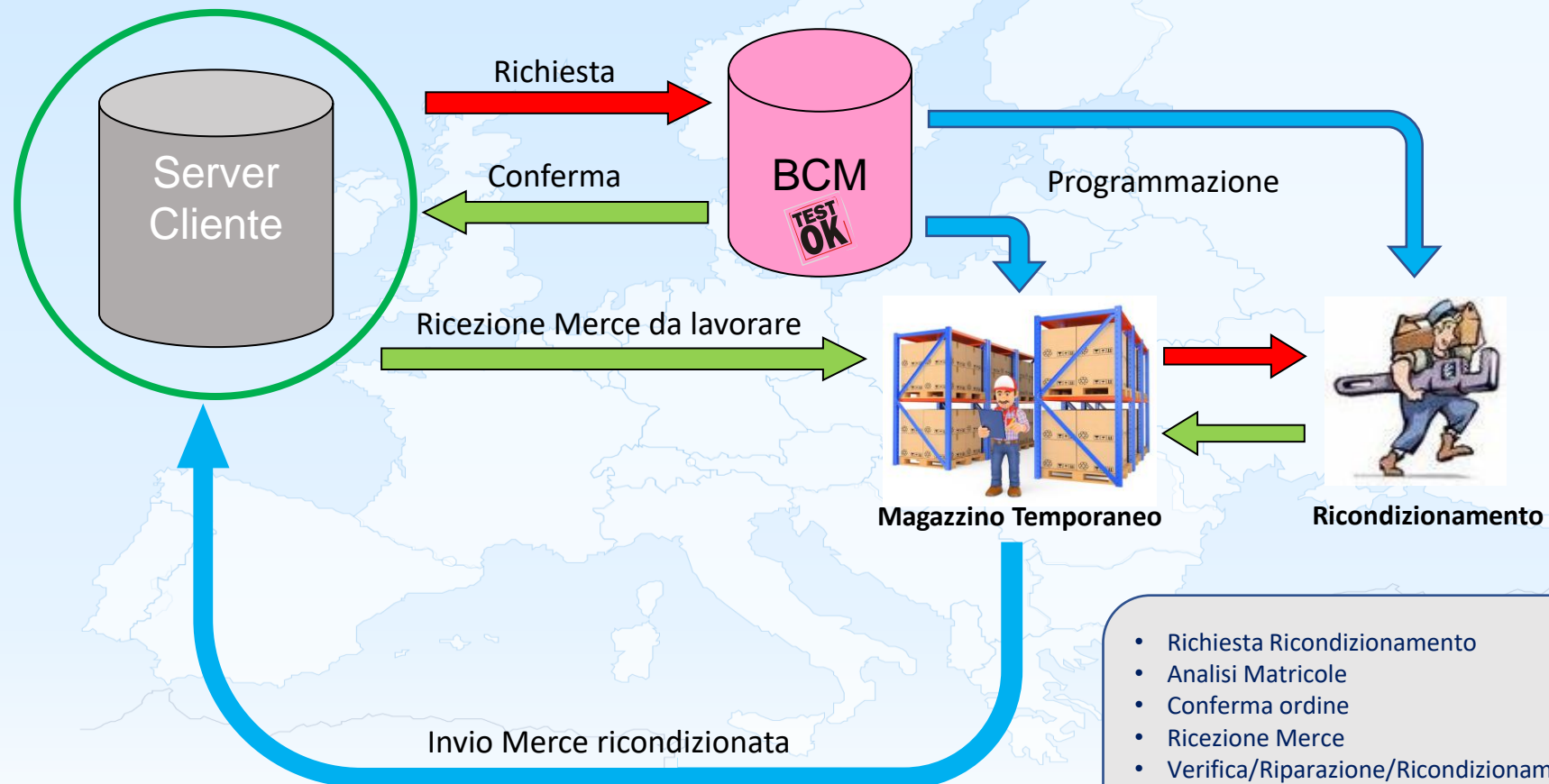


## TESTOK: GESTIONE FUORI GARANZIA



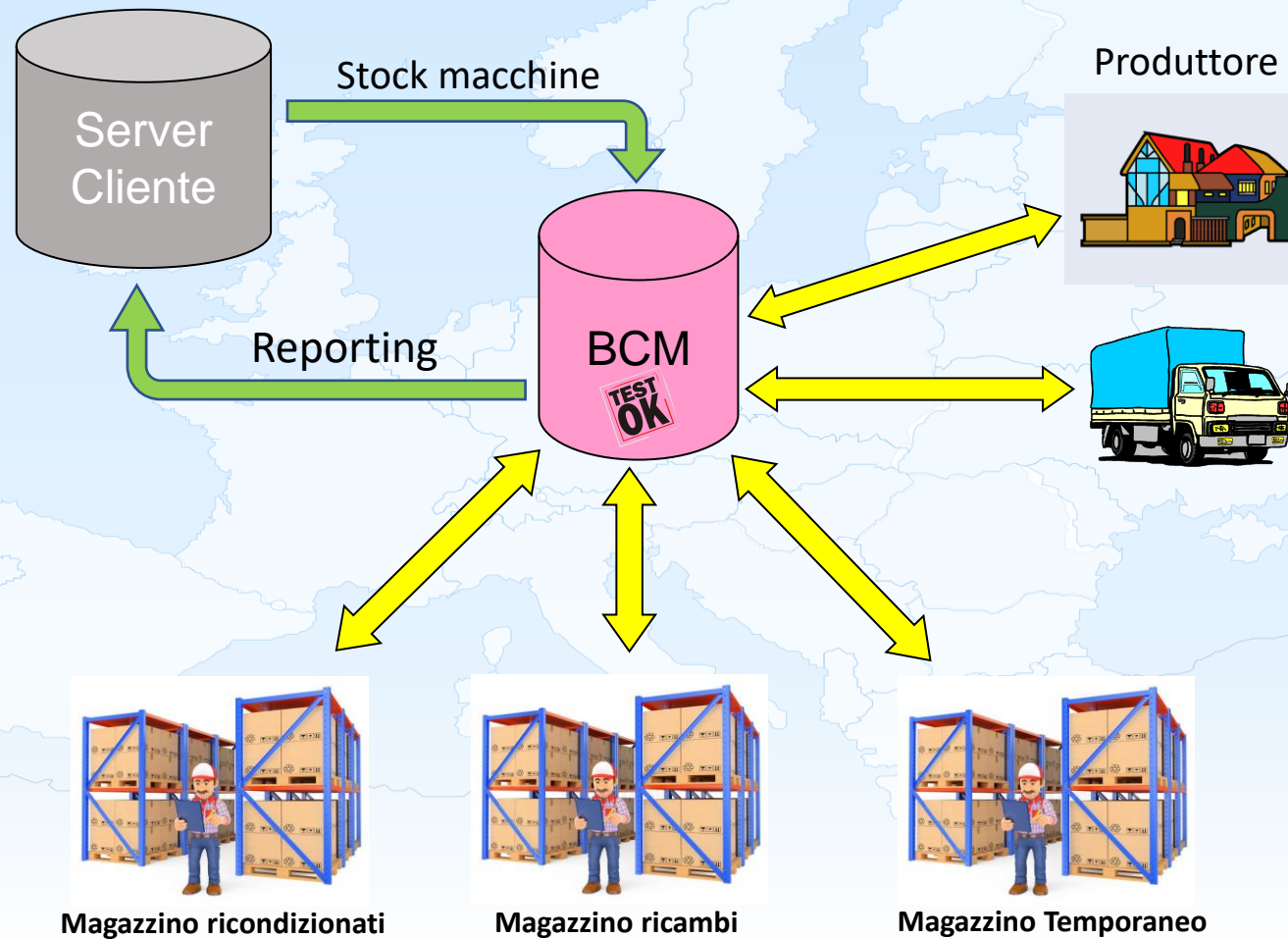


## TESTOK: GESTIONE RICONDIZIONAMENTO



- Richiesta Ricondizionamento
- Analisi Matricole
- Conferma ordine
- Ricezione Merce
- Verifica/Riparazione/Ricondizionamento
- Stoccaggio Temporaneo
- Invio merce ricondizionata

## 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 nostril 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**