

Wrocław, 12 grudnia 2018 r.

Firmy wykorzystują moduł do zarządzania serwisem w Gestorze nexo

Nowa aplikacja usprawnia zarządzanie serwisem

InsERT, krajowy lider rynku oprogramowania dla MSP, udostępnia aplikację do zarządzania działalnością serwisową oraz dedykowaną stronę serwis.insert.com.pl. Specjalnie zaprojektowany moduł sprawuje kontrolę m.in. nad przyjmowaniem zgłoszeń, koordynuje naprawy, wydawanie urządzeń czy prowadzenie reklamacji.

Moduł Zlecenia serwisowe jest częścią systemu Gestor nexo, która pomaga obsługiwać klientów i współpracować z kontrahentami. Użytkownicy mogą m.in. kontrolować zamówienia potrzebnych części, mając „pod ręką” dokumenty powiązane ze zleceniem.

Program umożliwia sprawdzanie opłacalności danej naprawy i szacowanie zysku dla firmy. Prowadzący serwis w jednym miejscu ma dostępne informacje o maksymalnej kwocie akceptowanej przez klienta, wycenę zlecenia czy kwotę zaliczki. Komunikując się z klientem może wykorzystać gotowe scenariusze obsługi lub zastosować własne. Może także korzystać z automatycznej wysyłki e-maili czy SMS-ów z informacjami, na jakim etapie jest dane zlecenie.

– *Moduł dedykowany serwisowi posiada wiele opcji, których brakowało nam we wcześniej stosowanych rozwiązaniach* – mówi **Krystian Kolasa, właściciel firmy mediaM** z Łodzi, zajmującej się m.in. kompleksowym serwisem komputerowym dla firm. – *Automatyzacja powiadomień poprzez e-mail czy SMS pozwala serwisantom zaoszczędzić dużo czasu. Klient na każdym etapie wie, co się dzieje z jego urządzeniem. Dodatkowym atutem jest sekcja finanse, która pozwala szybko wyliczyć koszty każdego zlecenia* – dodaje Krystian Kolasa.

Przyjęcie zgłoszenia w module Zlecenia serwisowe to tylko kilka chwil. Użytkownicy mogą dodawać nowych klientów lub korzystać z już istniejących kartotek systemu. Mają do dyspozycji pole z opisem problemu oraz możliwość dobrania odpowiedniego scenariusza obsługi. Zgodnie z nim program automatycznie będzie uruchamiał działania (np. wyśle e-mail lub SMS), a zlecenie serwisowe będzie trafiało do odpowiedniego pracownika, odpowiedzialnego za realizację danego etapu zlecenia.

Koszty i terminy napraw są kluczowe, by przedsiębiorca mógł odpowiednio zarobić, a klient był zadowolony z obsługi. Moduł daje kontrolę nad wyceną za serwis i planowany czas realizacji. Użytkownik może wybrać i dopisać do zgłoszenia gwaranta serwisowanego urządzenia. Pod ręką ma także wszystkie najważniejsze informacje potrzebne do przekazania sprzętu klientowi. Może sprawdzić koszt naprawy, porównać z progiem cenowym akceptowalnym dla klienta i w efekcie własnym zyskiem. W programie możliwy jest również wybór sposobu dostawy urządzenia i daty przekazania go klientowi. Wszystkie dane prezentowane są w prosty i przejrzysty sposób – bez zbędnych informacji i utrudnień.

– *Wprowadzenie nowych systemów w naszej firmie przyczyniło się do usprawnienia organizacji pracy oraz przebiegu procesów serwisowych, handlowych i magazynowych* – mówi **Emil Bajson, szef Działu Wsparcia Technicznego w ITS SCIENCE** z Pionek, wiodącego dystrybutora sprzętu analitycznego i kontrolno-pomiarowego. – *Gestor nexo, wraz z modulem serwisowym, umożliwił nam efektywną komunikację wewnętrzną pomiędzy pracownikami działów: Serwis – Biuro – Magazyn – Handel, szybsze tworzenie ofert oraz kontrolę nad poszczególnymi etapami rozmów z klientami. Zyskałiśmy sprawniejsze zarządzanie obiegiem i archiwizacją dokumentów – wszystkie ważne informacje znajdują się teraz w jednym miejscu. Pracownicy otrzymali narzędzie optymalizujące zarządzanie własnym czasem pracy: mogą tak planować obowiązki, by móc się z nich wywiązywać, nie obciążając dodatkowo swojej pamięci* – wylicza Emil Bajson. – *Pracę ułatwiło nam również zintegrowanie systemu Gestor nexo z programem Subiekt nexo, co przyspieszyło prace księgowe, wyeliminowało ryzyko ewentualnych pomyłek, pomogło w przydzielaniu kodów kreskowych do towarów i ułatwiło kontrolę stanów magazynowych w poszczególnych magazynach* – dodaje.



Aplikacja posiada dedykowaną stronę serwis.insert.com.pl, na której można znaleźć wiele informacji i praktycznych porad dotyczących obsługi serwisu.

Gestor nexo to program wspomagający budowanie trwałych relacji z klientami oraz zarządzanie pracą w firmie. Dzięki automatyzacji różnych czynności pozwala zaoszczędzić czas, zapewniając większą wydajność i efektywność. Gestor nexo jest częścią linii InsERT nexo. Ścisła integracja z systemem sprzedaży Subiekt nexo umożliwia m.in. korzystanie ze wspólnych kartotek klientów i asortymentu, cenników i promocji oraz łatwe przekształcanie ofert w dowolne dokumenty handlowe i magazynowe.

InsERT S.A. jest największym w kraju – pod względem liczby sprzedanych licencji – producentem oprogramowania dla firm. Strategia firmy polega na tworzeniu programów wysokiej jakości, które jednocześnie są przyjazne w użytkowaniu i na tyle uniwersalne, by mogły spełniać wymagania bardzo różnych odbiorców. Dotychczas InsERT sprzedał ponad 700 tys. licencji, a rozwiązania oferowane przez spółkę wielokrotnie zdobywały najważniejsze tytuły i wyróżnienia. Oferta firmy obejmuje kompleksowe rozwiązania wspomagające zarządzanie małymi i średnimi firmami, począwszy od obsługi działu handlowego i gospodarki magazynowej, po programy z zakresu księgowości i finansów, rozwiązania przeznaczone dla działów kadr i płac oraz programy dla użytkowników indywidualnych. Najbardziej popularne systemy Insertu to: Subiekt nexo, Rachmistrz nexo, Rewizor nexo, Gratyfikant nexo, Gestor nexo, systemy linii InsERT GT oraz ERP Navireo. www.insert.com.pl