

Il PORTALE WEB SERVIZI E ASSISTENZA (CRM 2) consente al **personale che opera fuori dall'azienda** (tecnici che fanno assistenza, consulenti che operano presso i clienti, uffici di progettazione esterni, personale in missione temporanea per progetti o attività di “avanprogetto”, attività di cantiere, ecc.) di verificare il proprio flusso di lavoro ed effettuare le seguenti operazioni:



- gestire **richieste di attività o intervento**;
- **confermare gli impegni** sul calendario condiviso;
- caricare e scaricare allegati agli interventi (**foto o documenti**);
- inserire le attività **consuntive** per commessa, contratto, garanzia, fuori garanzia;
- stampare remotamente, ove previsto, l'opportuna **modulistica** di intervento;
- controllare la situazione **contabile** del richiedente.

E' inoltre possibile raccogliere immediatamente il dettaglio delle **spese accessorie** sostenute (alberghi, aerei, treni, km, autostrada, ristorante ecc..) annullando in tal modo i costi amministrativi connessi e riducendo tempo ed errori di fatturazione o consuntivazione.

Per le aziende che forniscono servizi di assistenza o di “help desk” risulta notevolmente utile la gestione del “**ticket**”, ossia la “richiesta formale di assistenza” che può essere attivata direttamente dai clienti via web o telefonicamente, con possibilità di verificare in completa autonomia lo stato di avanzamento dell'assistenza richiesta.



Il Portale WEB Servizi e Assistenza rappresenta infine uno strumento di “**Knowledge Base**” (*database speciale per la gestione della conoscenza con scopi aziendali*): a fronte di ogni problema il tecnico ha infatti la possibilità di interrogare il portale in cerca di problematiche simili già affrontate in passato dall'azienda (*e presenti quindi nel database*) per avere un utile supporto operativo su come procedere.

