

A photograph of three call center agents in a modern office. A man in the center, wearing a blue shirt and tie, is smiling and looking towards the camera. He is wearing a headset. To his left, a woman is partially visible, also wearing a headset. To his right, another woman is seen in profile, wearing a headset and looking towards the right. They are all seated at white desks with computers and office supplies. The background is bright and clean, with some greenery.

**intalsis**network  
SERVICIOS Y SOLUCIONES ERP

**SAT**

El ERP para un servicio postventa  
que fideliza a tus clientes

**Documentación técnica**

---

Partner oficial

**eKon**  
a Unit4 business

**eKon** SAT

# ekon SAT

## Software integral para un servicio postventa que fideliza a tus clientes

### Nuevos retos

En un mercado competitivo, el servicio postventa es clave para mantener la fidelidad de los clientes mediante la gestión rápida de consultas, peticiones de soporte o reparación de los productos.

### Nuevas necesidades

Los servicios de postventa necesitan resolver las averías cuanto antes y con el menor coste posible.

ekon SAT ofrece la posibilidad de disponer de una visión y de una trazabilidad completas de los productos, desde el momento de su compra, pasando por los contratos de mantenimiento y por el control de todas las incidencias resueltas.

El servicio de postventa se ha convertido en un elemento central para que el fabricante o el distribuidor puedan solventar posibles defectos de sus procesos productivos o de distribución.

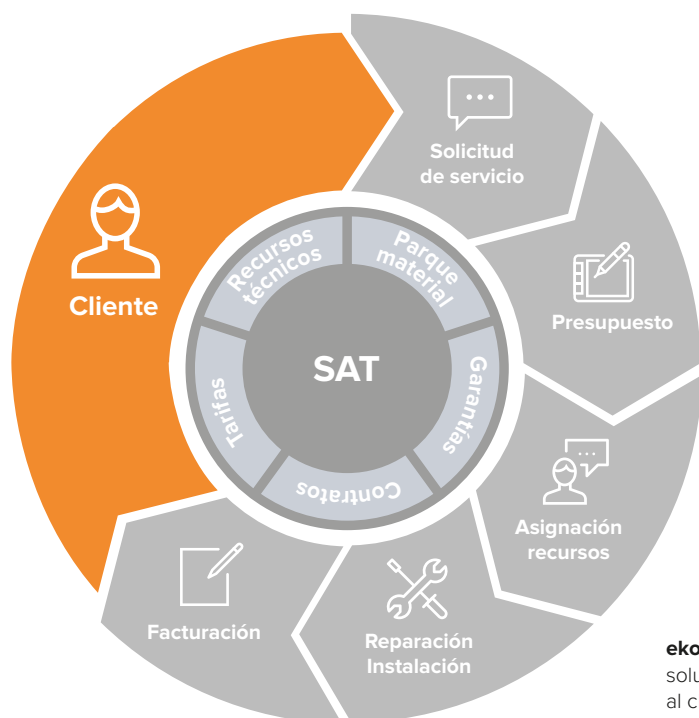
### La solución

La solución completa y avanzada para la gestión de la postventa. Incorpora el tratamiento de intervenciones y averías, el control de técnicos, la gestión de contratos y garantías, así como la emisión de presupuestos.

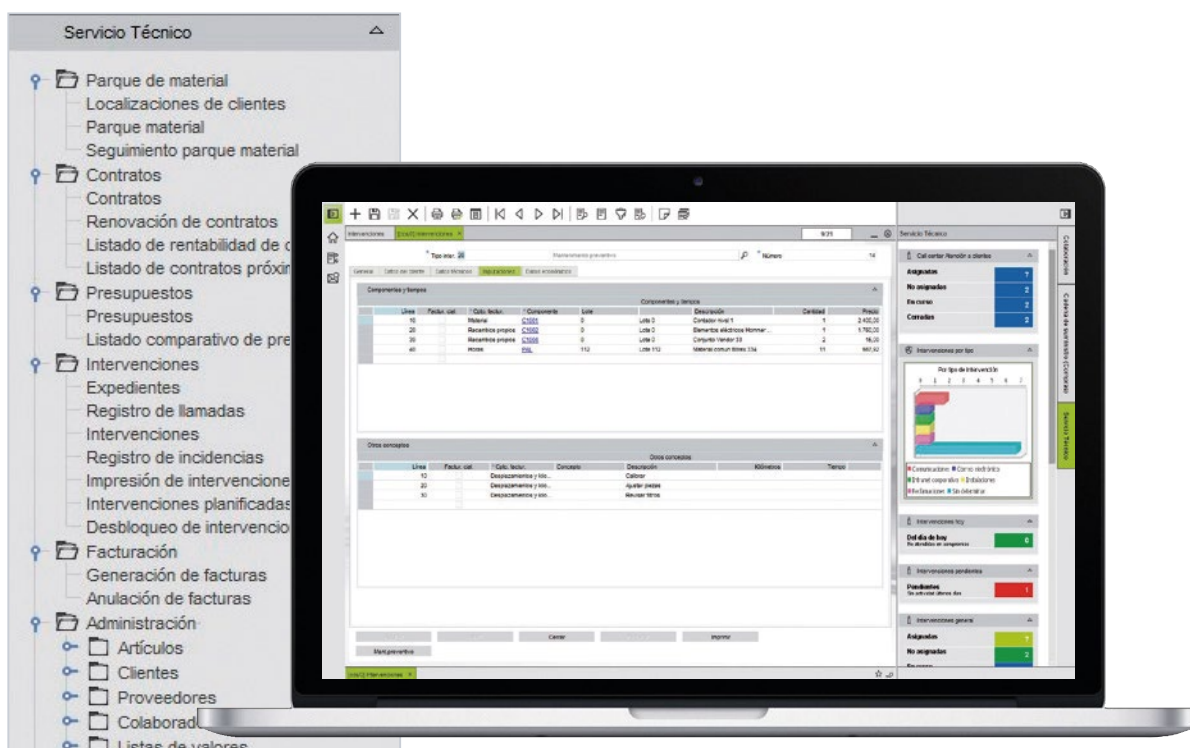
### Beneficios

Mejora constante, gracias a las siguientes actuaciones:

- ▶ Fortalece la imagen de marca de la empresa y fideliza a los clientes.
- ▶ Mejora la calidad de los productos. Al analizar las averías y los defectos, facilita la rápida corrección de los procesos productivo y de distribución.
- ▶ Gestiona los períodos de garantía obligatorios.
- ▶ Da una ventaja diferencial respecto a los competidores.
- ▶ Ofrece la posibilidad de ampliar los ingresos recurrentes mediante contratos de mantenimiento.



ekon SAT –una solución orientada al cliente



ekon SAT en acción – Formulario de recepción de llamadas y principales procesos

## Avanzadas funcionalidades en todos los ámbitos

- ▶ **Recepción de las llamadas y registro de solicitudes.** Indica toda la información referida al tipo de intervención, localización de la asistencia, parque material afectado, datos del contacto y otros específicos, como la cobertura por contrato de mantenimiento o garantía.
- ▶ **Registro y gestión de los contratos de garantía y mantenimiento.** Cláusulas y facturación según el tipo de artículo cubierto. Control de la rentabilidad en relación con las intervenciones vinculadas al artículo. Control de los contratos que van a expirar próximamente y gestión de las renovaciones.
- ▶ **Facturación integrada en la gestión.** Facturación tanto de las intervenciones como de los contratos de mantenimiento. Tarifas por conceptos, horas consumidas y según zona.
- ▶ **Asignación, planificación y control de técnicos propios o subcontractados.** Resolución de las incidencias on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas. Criterios de asignación de técnicos a las intervenciones (especialidades, poblaciones y tipos de avería). Planificación y control de la carga asignada. Reasignación de técnicos o variación de la prioridad u orden de ejecución.
- ▶ **Seguimiento de intervenciones.** Seguimiento de reparación, traslado, instalación, configuración, personalización, reciclado y sustitución. Se realiza mediante el control en cada etapa: registro, pre-asignación, asignación, en curso, con imputaciones, cerrada, y pendiente. Informes y estadísticas sobre las intervenciones.
- ▶ **Confección de presupuestos y seguimiento comparativo.**
- ▶ **Control del parque de material.** Control del stock de artículos que se encuentran en cada localización, opcionalmente según el número de lote y serie. Realiza el traspaso de un parque a otro según corresponda, así como el seguimiento de los artículos. ■

---

## Sobre Intalsis

Fundada en 2014, Intalsis recoge la experiencia de otras empresas consideradas predecesoras con más de 25 años de trayectoria en el sector de las tecnologías de la información. Intalsis ha sabido crecer estableciendo sólidas alianzas tecnológicas y comerciales con los que en la actualidad son los más importantes proveedores globales de infraestructura TI y Sistemas de Gestión Empresarial.

Además de la unidad de negocio de soluciones ERP de última generación, cuenta con otras dos grandes divisiones comerciales. Su catálogo de productos y soluciones incluye el Área de Sistemas y el Área de soluciones e-business en las que podemos encontrar entre otras, soluciones tan vanguardistas como Robótica e Inteligencia Artificial que, junto con los ERP, contribuyen a optimizar al máximo los procesos de producción de sus clientes.

La entidad cuenta con más de 60 profesionales especializados en derecho, ingeniería de sistemas, ingeniería de telecomunicaciones, economía y marketing, entre otras, ofreciendo servicios especializados a pymes, asociaciones, federaciones y organismos oficiales.

## Sobre Unit4

Unit4 es un fabricante multinacional de software de gestión empresarial centrado en las personas. Con ingresos anuales superiores a 600 millones de euros y más de 4.200 empleados a nivel mundial, Unit4 ofrece al mercado soluciones ERP y aplicaciones sectoriales de primer nivel, que se caracterizan por su fácil integración y gran agilidad post-implementación. Miles de organizaciones se benefician de sus soluciones, en sectores como la industria, los servicios profesionales, la distribución mayorista y retail, la educación, la sanidad, el sector público, las organizaciones sin ánimo de lucro y de servicios financieros, entre otros.

**Unit4**, *In business for people.*