



## Generare valore nei processi di assistenza sul campo



- Flora Gitti – [flora.gitti@eos-solutions.it](mailto:flora.gitti@eos-solutions.it)
- Mauro Manfredi – [mauro.maniforti@eos-solutions.it](mailto:mauro.maniforti@eos-solutions.it)

# Agenda



Il Field Service nell'ambito della trasformazione digitale

Vendere contratti di manutenzione e attività di servizio

Definire, pianificare ed eseguire gli interventi

Consuntivare e fatturare le attività e i materiali

Il valore della trasformazione



# Speaker



**Flora Gitti**

Sales Manager  
Customer base



**Mauro Maniforti**

CXO  
Chief Experience Officer

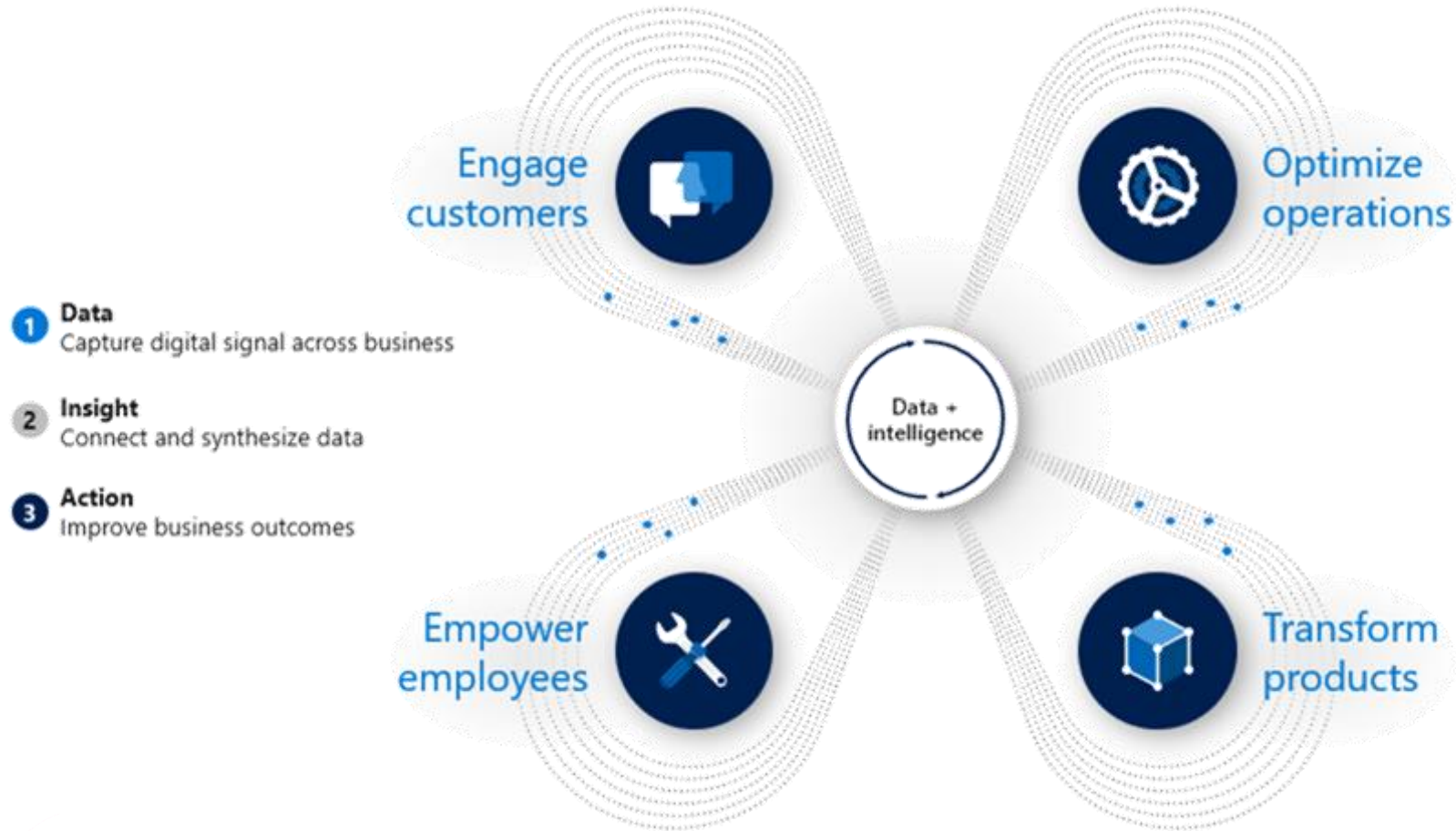




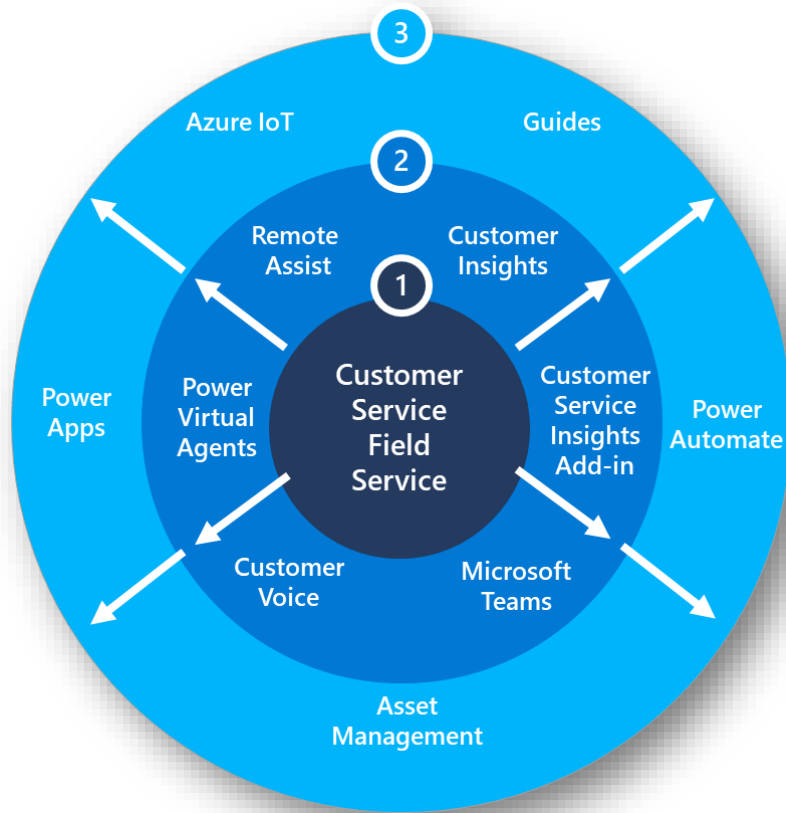
## Il Field Service nell'ambito della trasformazione digitale



# Abilitare la trasformazione: il digital feedback loop



# Costruire una «Always-On» Service Practice

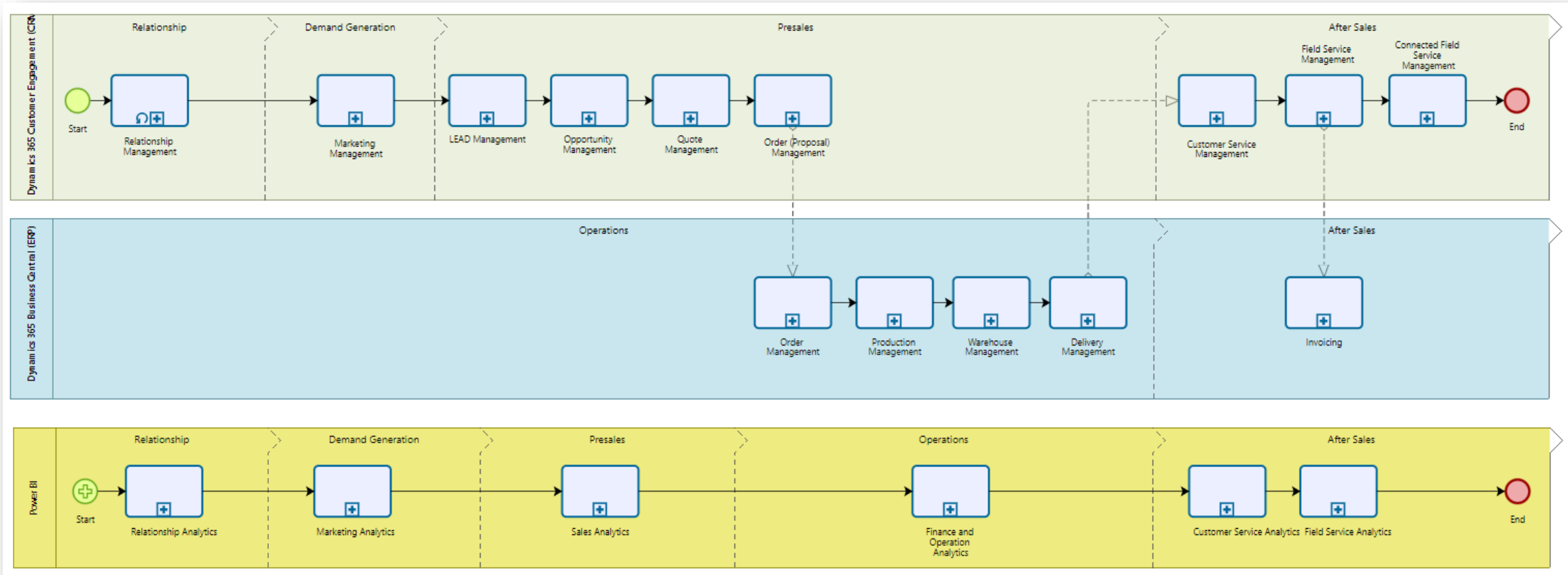




## Vendere contratti di manutenzione e attività di servizio

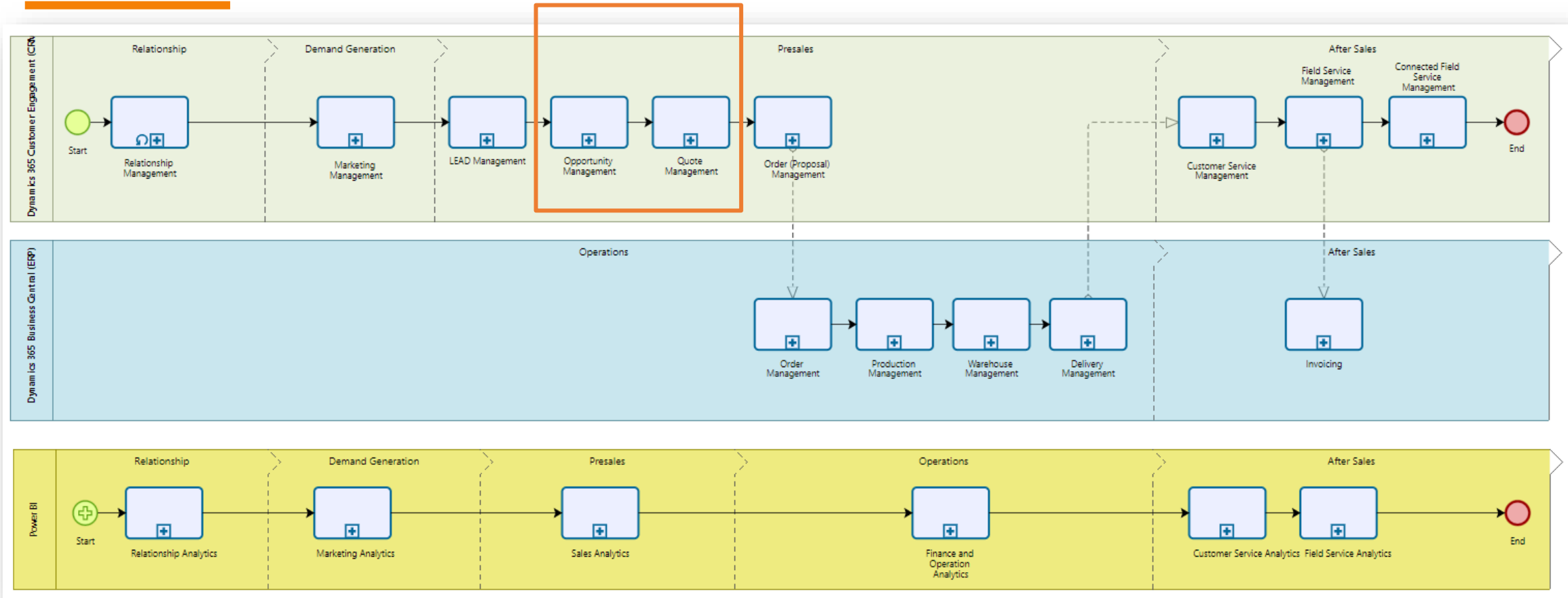


# Il processo End-To-End



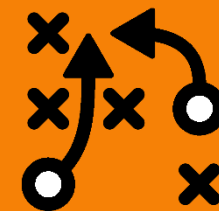


# Il processo End-To-End

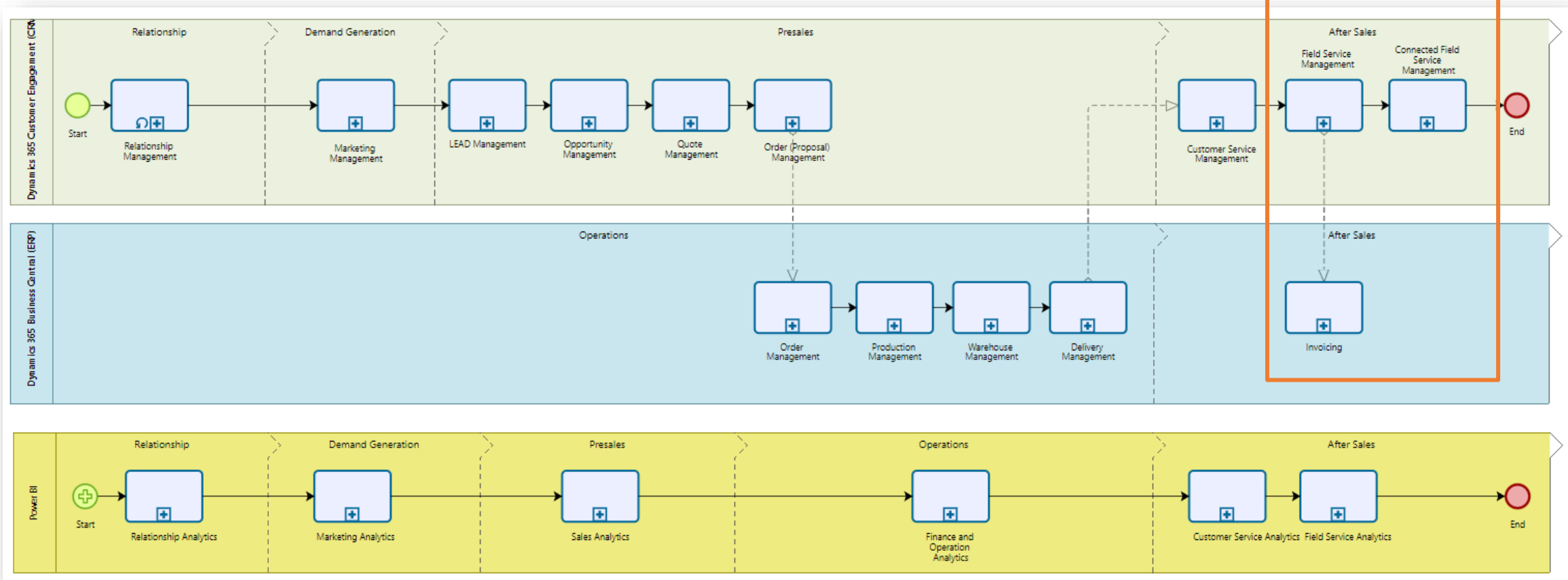




Definire, pianificare ed eseguire  
gli interventi



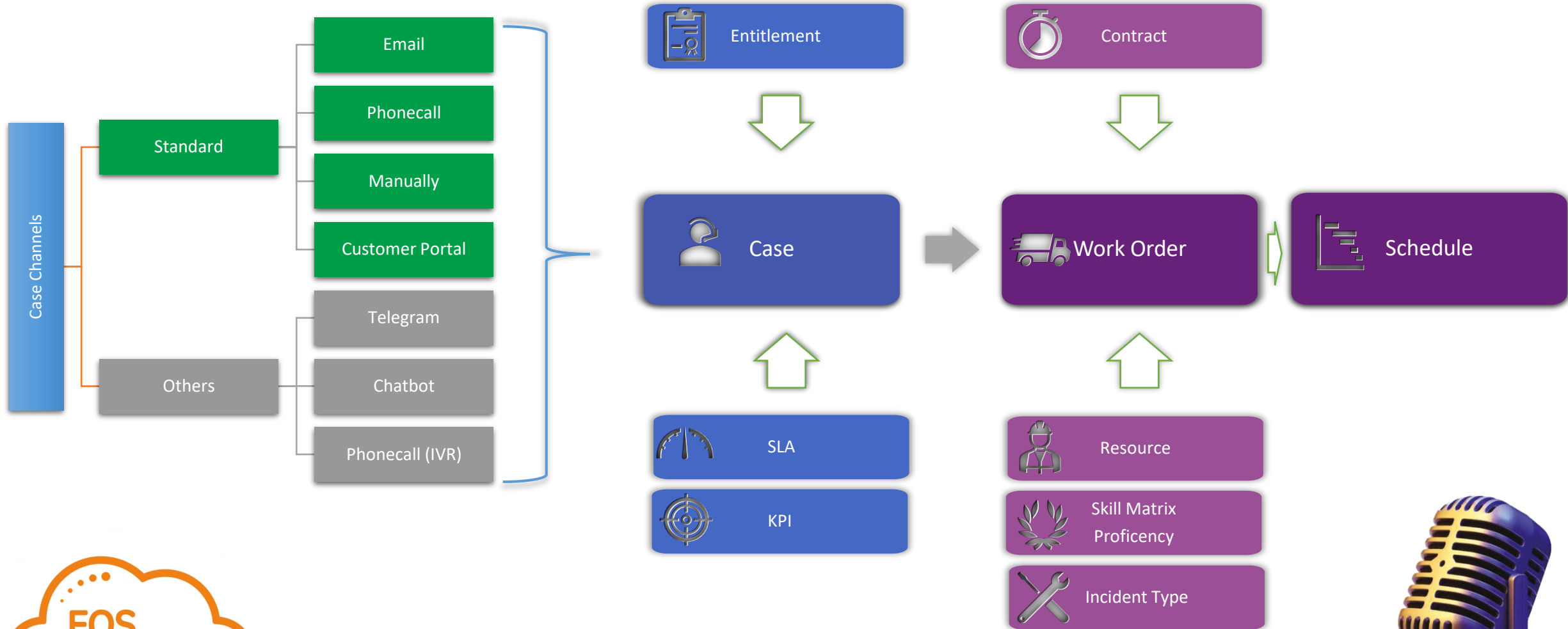
# Il processo End-To-End



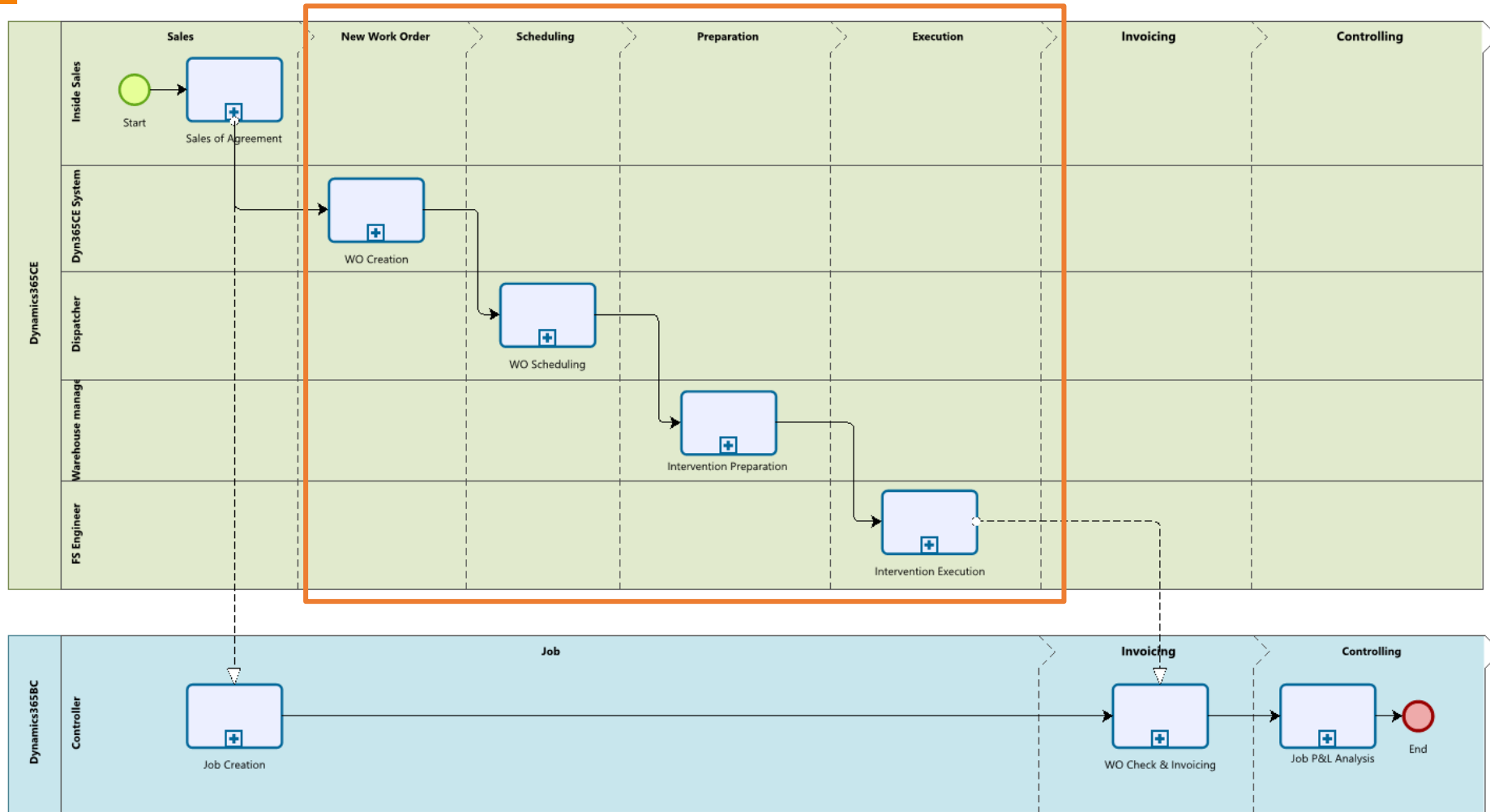
# Il flusso del Service dal Case al Work Order

Customer Service

Field Service



# Fasi e sistemi coinvolti nel Field Service

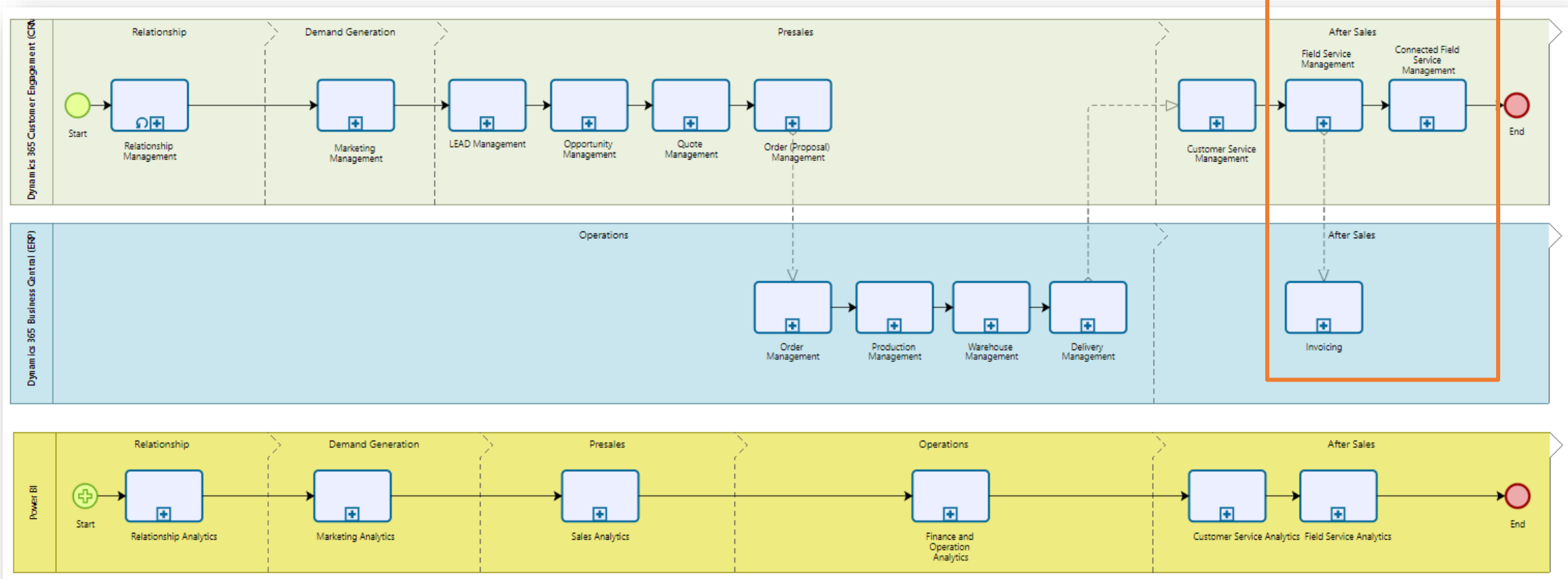




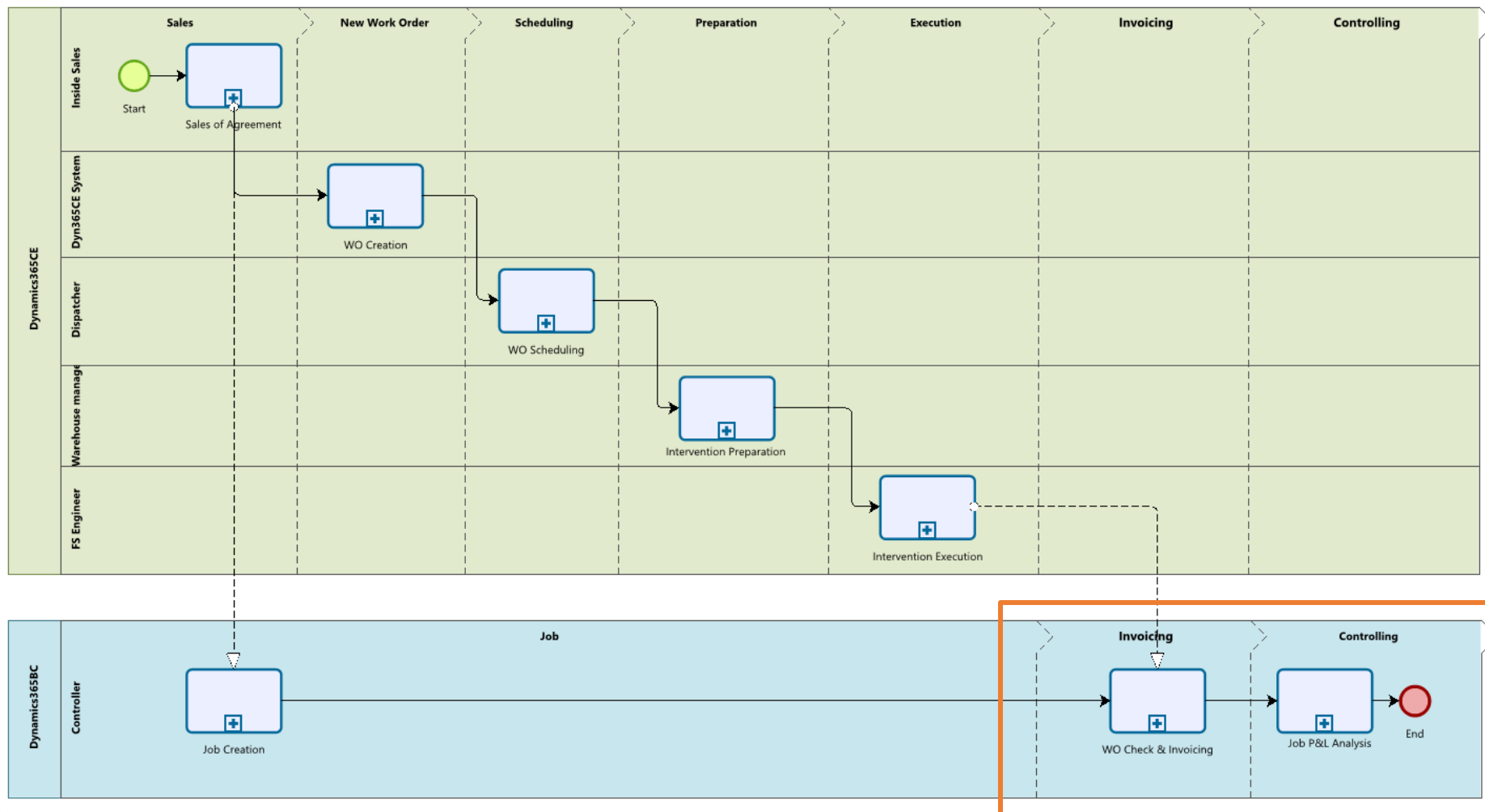
Consuntivare e fatturare le attività  
e i materiali



# Il processo End-To-End

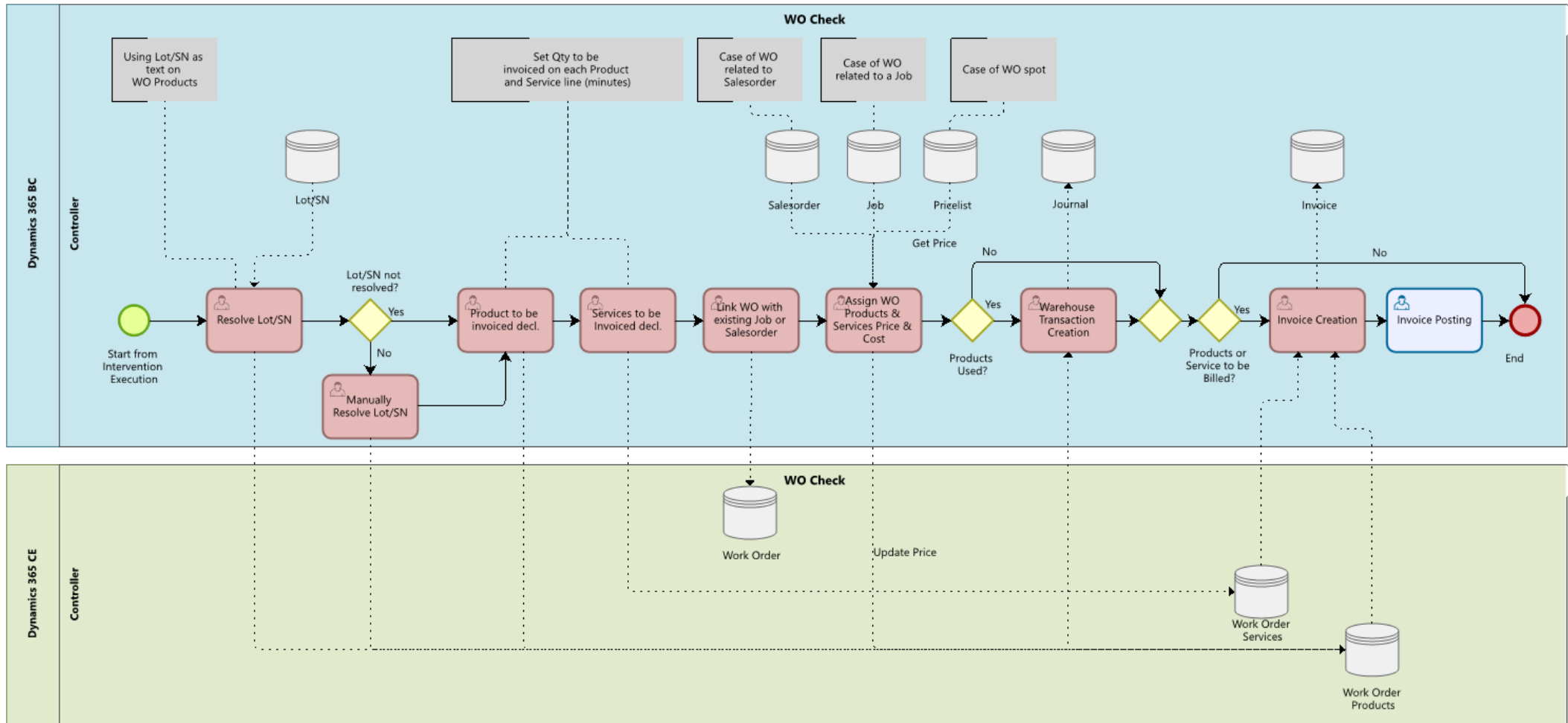


# Fasi e sistemi coinvolti nel Field Service

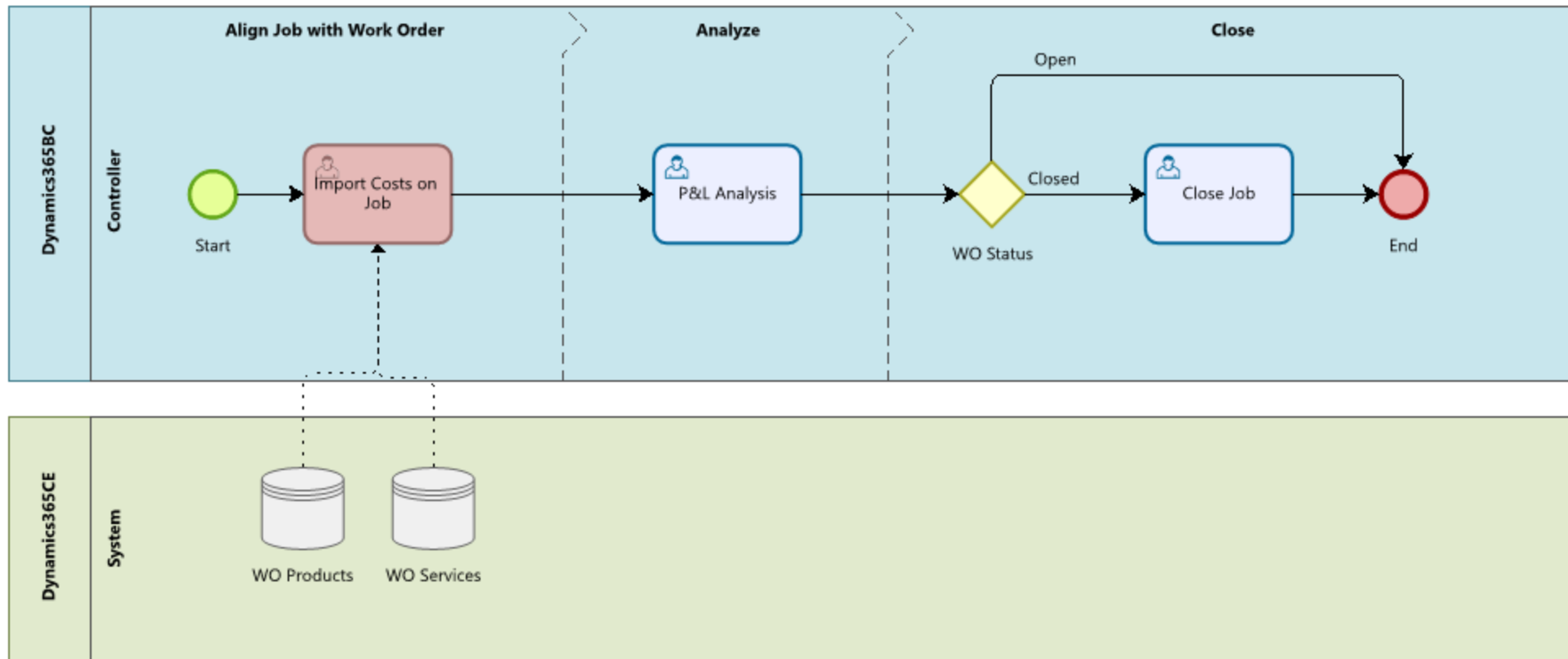




# La consuntivazione del Work Order (Tempi, Materiali, Magazzino, Fatturazione)



# La consuntivazione del Work Order (P&L su commessa)





# Il Valore della Trasformazione



# Il Valore Della Trasformazione

- Ottimizzazione delle **risorse**
  - Skills
  - Preferenze del cliente
- Riduzione dei **rischi**
  - Storia dei difetti e degli interventi
  - Copertura di fatturazione di ogni attività
- Nuove opportunità
  - Vendita di contratti di manutenzione
  - Ricavi ricorsivi
- Miglioramento della **Relazione** con il cliente
  - Vista unica del cliente da ogni prospettiva
  - Proattività
  - Precisione



# Grazie!

---



- Bologna
- Bolzano
- Carpi
- Cuneo
- Milano
- Padova
- Treviso
- Udine
- Verona

**WEB**

[www.eos-solutions.it](http://www.eos-solutions.it)



  
A KUMAVISION GROUP COMPANY

