



## ***ERGDIS QUALITÀ: le soluzioni a supporto della tua certificazione***

---

È il software che garantisce la qualità dell'azienda, attraverso un efficace sistema di controllo della soddisfazione dei clienti e della conformità dei prodotti venduti. Consente di realizzare le schede tecniche degli articoli, di creare dei questionari e di redigere i verbali delle riunioni, quest'ultime attività necessarie per chi possiede una certificazione di qualità. Garantisce infine un'efficiente assistenza ai clienti grazie ad un software che guida l'utente nella risposta delle richieste e nella tempestiva risoluzione dei problemi.

### **CARATTERISTICHE e FUNZIONALITÀ**

- Creazione questionari di soddisfazione
- Redazione verbali riunioni
- Controllo qualità prodotti
- Creazione e gestione schede tecniche
- Efficiente assistenza clienti
- Gestione chiamate clienti



*Un insieme di moduli*

- **Controllo qualità fornitori**
- **Questionari soddisfazione clienti**
- **Verbali-riunioni**
- **Customer service**
- **Schede tecniche**



### Controllo qualità fornitori

Il modulo **Controllo qualità fornitori** permette di definire lo stato di un prodotto soggetto a qualità in uno o più momenti, rilevando in determinate fasi (accettazione, lavorazione ecc.) tutti gli elementi necessari al controllo.

I dati verranno inseriti all'interno di una tabella, che acquisisce informazioni di diversa natura quali: valori compresi in un range stabilito, risposte affermative o negative o valori rispondenti a tabelle prestabilite.

Per esemplificare, si potrà definire al momento dell'arrivo della merce X, se i contenitori sono integri, se la temperatura dell'articolo risponde ai parametri, se l'aspetto del prodotto è conforme alle norme ecc.

L'inserimento dei dati può essere effettuato contestualmente all'entrata della merce e/o al versamento di produzione, oppure secondariamente dal personale dell'ufficio qualità. In questo secondo caso, l'operatore dovrà fare riferimento alla bolla di entrata o di lavorazione.

Gli inserimenti sono legati alla singola partita/lotto di un certo prodotto.

### Questionari soddisfazione clienti

Il modulo consente di inviare un questionario ai clienti per ottenere una statistica sul grado di soddisfazione complessiva, obbligatoria nel caso in cui l'azienda abbia la certificazione di qualità. Il programma permette di creare una tabella delle domande e determinare se ognuna di esse debba concorrere o meno al punteggio finale e in che misura. Raccolti i punteggi, il software realizzerà delle statistiche visualizzabili secondo diversi filtri.

### Verbali-riunioni

Permette di inserire il verbale delle riunioni aziendali, di compilare nel dettaglio gli argomenti trattati, i partecipanti, i coordinatori e i dati della verifica. Come per i **Questionari soddisfazione clienti** anche i verbali sono necessari nel caso in cui l'azienda possieda la certificazione di qualità.

### Customer service

Si tratta di un modulo software che guida i tecnici del servizio assistenza durante l'intero processo, con l'obiettivo di accrescere la soddisfazione complessiva della clientela. A seguito della chiamata del cliente, l'utente crea una registrazione del caso, assegnandole un numero univoco. Ogni chiamata sarà inoltre suddivisa in due operazioni essenziali: la richiesta del cliente e l'intervento del tecnico. Il programma fornisce inoltre la possibilità di registrare fino a cinque solleciti, così da controllare eventuali ritardi dei tecnici nella risposta. Infine il modulo permette di inserire le informazioni relative all'intervento effettuato: il tipo di intervento, la data e l'ora, il tempo impiegato, il codice del funzionario, le note varie e gli elementi che concernono l'indagine tecnica.



### Schede tecniche

Il modulo consente la creazione e l'inserimento delle schede tecniche dei prodotti in formato pdf. Tutte le schede sono consultabili dall'anagrafica articoli oppure via web, con la possibilità di stamparle e/o inviarle tramite mail ai propri clienti.

Le informazioni contenute nelle schede possono essere compilate manualmente dall'utente, oppure precompilate in base ai dati già presenti nelle anagrafiche del gestionale Ergdis. Si tratta dunque di documenti configurabili e dinamici, che possono cambiare nel tempo, seguendo la variazione delle anagrafiche presenti nel gestionale Ergdis.

Le fasi di creazione di una scheda tecnica si possono raggruppare in tre macro aree:

- **Creazione e gestione dei modelli:** strutture grafiche entro le quali vengono inserite le descrizioni, formate da una sequenza di griglie disegnate una sotto l'altra; ognuna di esse si compone di un insieme di celle. Ogni cella può essere inoltre impostata come testo o come immagine; nel primo caso sarà possibile definire il carattere, le dimensioni del testo, il corsivo, il sottolineato ecc., nel secondo caso vengono specificate le dimensioni orizzontale e verticale dell'immagine.  
Il modello, quindi, è solamente uno schema logico di configurazione, necessario poi per la creazione della vera e propria scheda associata a ciascun articolo.
- **Gestione query:** create grazie ad un programma di *Ergdis* nel quale sono memorizzate, le query possono essere scelte e associate al campo desiderato. Mediante queste query, opportunamente configurate, è possibile recuperare qualsiasi dato dagli archivi del gestionale Ergdis.
- **Popolamento dati e gestione scheda tecnica:** consente di creare una nuova scheda, indicando il codice articolo e il codice di un modello generato in precedenza, al fine di ottenere una scheda partendo dal modello preimpostato. Il programma carica quindi il modello e disegna l'interfaccia per la compilazione dei dati; verranno già precompilate le celle con campi fissi, campi speciali e campi query, quest'ultime con i dati provenienti da ERGDIS. Le griglie vengono, se necessario, espanse in verticale, aggiungendo più righe. In generale, l'utente avrà la possibilità di effettuare modifiche sia sui dati sia sulla struttura della scheda, senza intervenire nel modello preimpostato. Il documento pdf che verrà creato al salvataggio della scheda sarà poi visibile dal programma e, nel caso in cui si possieda il modulo *Ergdis Prodotti on-line*, anche via web.

