

# Unleashing the Future After-Sales Service in the Digital Age

icona  
technology

An abstract graphic consisting of several intersecting dashed lines in shades of gray. At the intersections, there are small, solid-colored dots in blue, orange, pink, yellow, and white. The lines and dots create a sense of movement and connectivity across the dark background.

icona  
technology

wiener  
boerse

## Chi siamo

Icona Technology SpA è una factory di software dedicato ad accelerare l'evoluzione digitale di servizi post-vendita, come manutenzione, assistenza tecnica, con un focus verso imprese industriali come **Manifatturiere, HoReCa, Printing.**

Icona Technology SpA è la capogruppo che gestisce le attività di **Icona Srl e Explain Srl.**

€ 3,6 M

Turnover

58%

Ricavi ricorrenti

+2.500

Clienti

17%

Vendite internazionali



# Service Qube

icona



**Service Qube** è il portale di servizi ready-to-use che ti permette di gestire da un unico punto e in modo efficiente e preciso tutte le attività legate all'assistenza, manuali, ricambi, manutenzione e diagnostica.

**Riduci i tempi di risposta, ottimizza la comunicazione interna ed esterna, e offri un'assistenza impeccabile e personalizzata ai tuoi clienti.**

[Scopri di più](#)

**GRASELLI**



**RICCIARELLI**

**salvagnini**

**WPR**



# Value Proposition

icona

## Efficienza operativa

Miglioramento del reparto post-vendita, tracciabilità delle richieste e raccolta dei dati per misurare le KPI.

## Più autonomia per i clienti

Centralizzazione delle interazioni, maggiore velocità e trasparenza nelle risposte, e modalità di self-service.

## Sviluppo del business

Apri la tua azienda a nuove strategie di business con servizi avanzati che generano ricavi ricorrenti.

## Integrazione tecnologica

Armonizzazione dei processi aziendali con la tua infrastruttura tecnologica e le nostre soluzioni pronte all'uso.

- ✓ Ecosistema di soluzioni integrate e pronte all'uso
- ✓ Costi di investimento certi e modulabili
- ✓ Customer Success team dedicato e continuativo

# Tutto quello di cui hai bisogno a partire da un QR Code



Accesso **immediato** e **personalizzato** direttamente dalla macchina che centralizza dati e processi in un'unica piattaforma intuitiva e facilmente accessibile.

Con tre livelli di accesso distinti – **Azienda, Dealer e Cliente Finale** – ogni utente può accedere rapidamente al portale con una semplice scansione, ottenendo in pochi secondi un'esperienza su misura.



# La soluzione a tutti i problemi del post-vendita B2B



Service Qube integra in un'unica piattaforma, una gamma completa di servizi che ottimizza la gestione del post-vendita, centralizza le informazioni, ti permette di generare abbonamenti ricorrenti.

## Live Help

Fornisci soluzioni immediate e visive in **realtà aumentata** direttamente sul campo.

## Manuali

Semplifica la consultazione dei manuali tecnici grazie all'**intelligenza artificiale**.

## Istruzioni di lavoro

Potenzia l'efficienza operativa del tuo team con le **work instructions**.

## Risoluzione problemi

Affronta guasti e fermi macchina con una **soluzione self-service**.

## Supporto

Raccogli in un unico punto tutti i **ticket** e le segnalazioni dei tuoi clienti.

## Ricambi

Offri ai tuoi clienti un **e-commerce 3D** per l'acquisto dei ricambi.

## Manutenzione

Tutto ciò che ti serve sapere sui tuoi **asset** in pochissimi click.

## Diagnostica

Monitora i dati provenienti dalle tue macchine e connettili ai tuoi sistemi.



Con Service Qube ed il progetto Nexus abbiamo trovato uno strumento tecnologico all'avanguardia e un partner di fiducia che ci ha guidato per generare valore nell'assistenza della nostra organizzazione.



Marco Maman  
*After Sales Manager*  
**ORVED SPA**



**Come Orved ha elevato gli standard del post-vendita.**

[Scopri il caso di successo](#)

[#horeca](#)

# Come fornire assistenza efficace e multilingua in **tempo reale**?



## Utilizza istruzioni visive in realtà aumentata

Riduci i tempi di intervento con l'assistenza in tempo reale, permettendo ai tecnici sul campo di risolvere rapidamente le problematiche, grazie al supporto degli esperti remoti.

- ✓ Indicazioni in Realtà Aumentata
- ✓ Traduzioni in oltre 120 lingue
- ✓ Report di assistenza completi

[Live Help](#)

# Come far trovare subito le informazioni ai tuoi clienti?

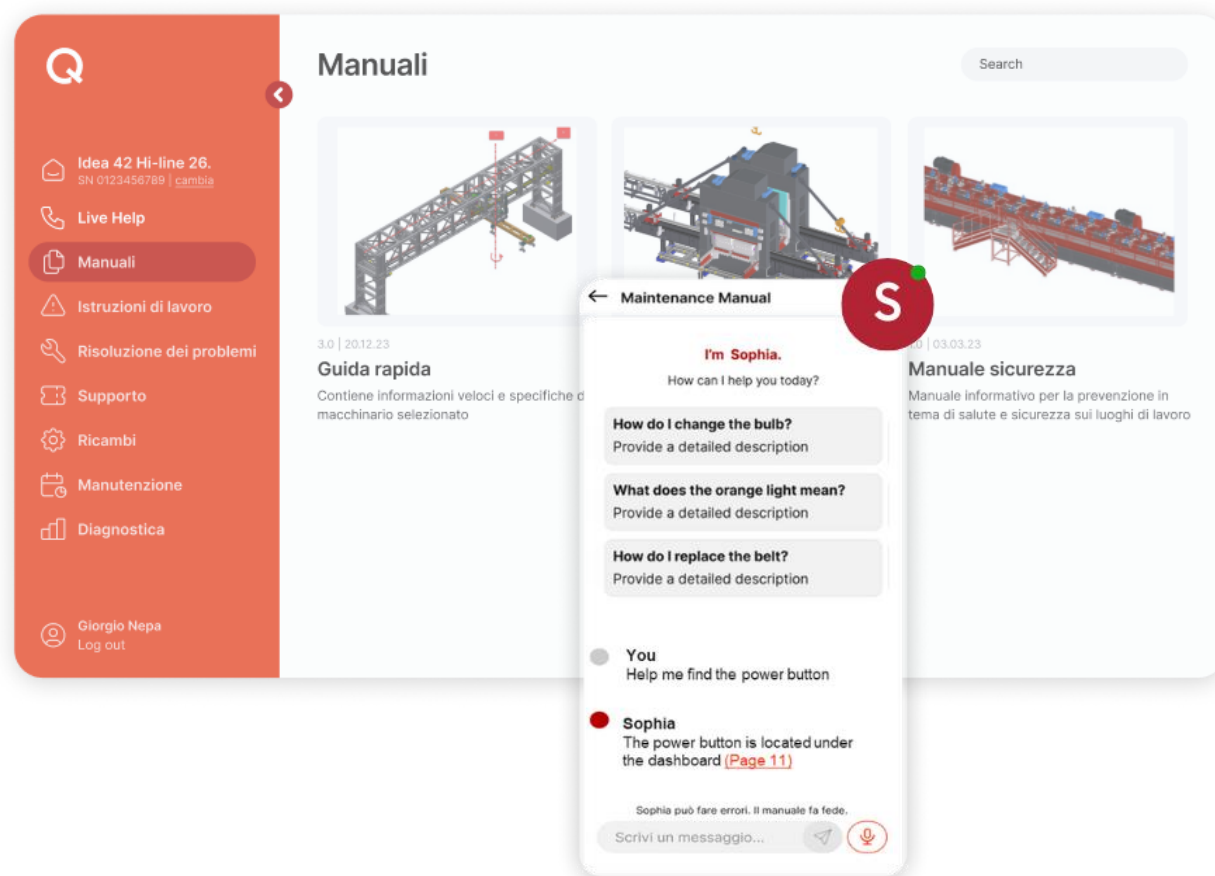


## Rendi dinamici i manuali e la documentazione tecnica

Mantieni la tua documentazione sempre aggiornata e consulta i manuali in maniera interattiva grazie all'integrazione con ChatGPT. La tua documentazione verrà finalmente letta!

- ✓ Pubblicazione rapida dei manuali
- ✓ Consultazione con AI
- ✓ Approfondimenti con link alle sezioni
- ✓ Documentazione multilingue

Manuali



Trasforma i tuoi manuali in una risorsa dinamica grazie al potere dell'Intelligenza Artificiale.



**+ 30%**

Risoluzione al primo intervento

**- 50%**

Tempo di risoluzione problemi

**+ 25%**

Soddisfazione del cliente

**- 20%**

Costi di trasferta

# Come formare i tuoi tecnici ai processi aziendali?

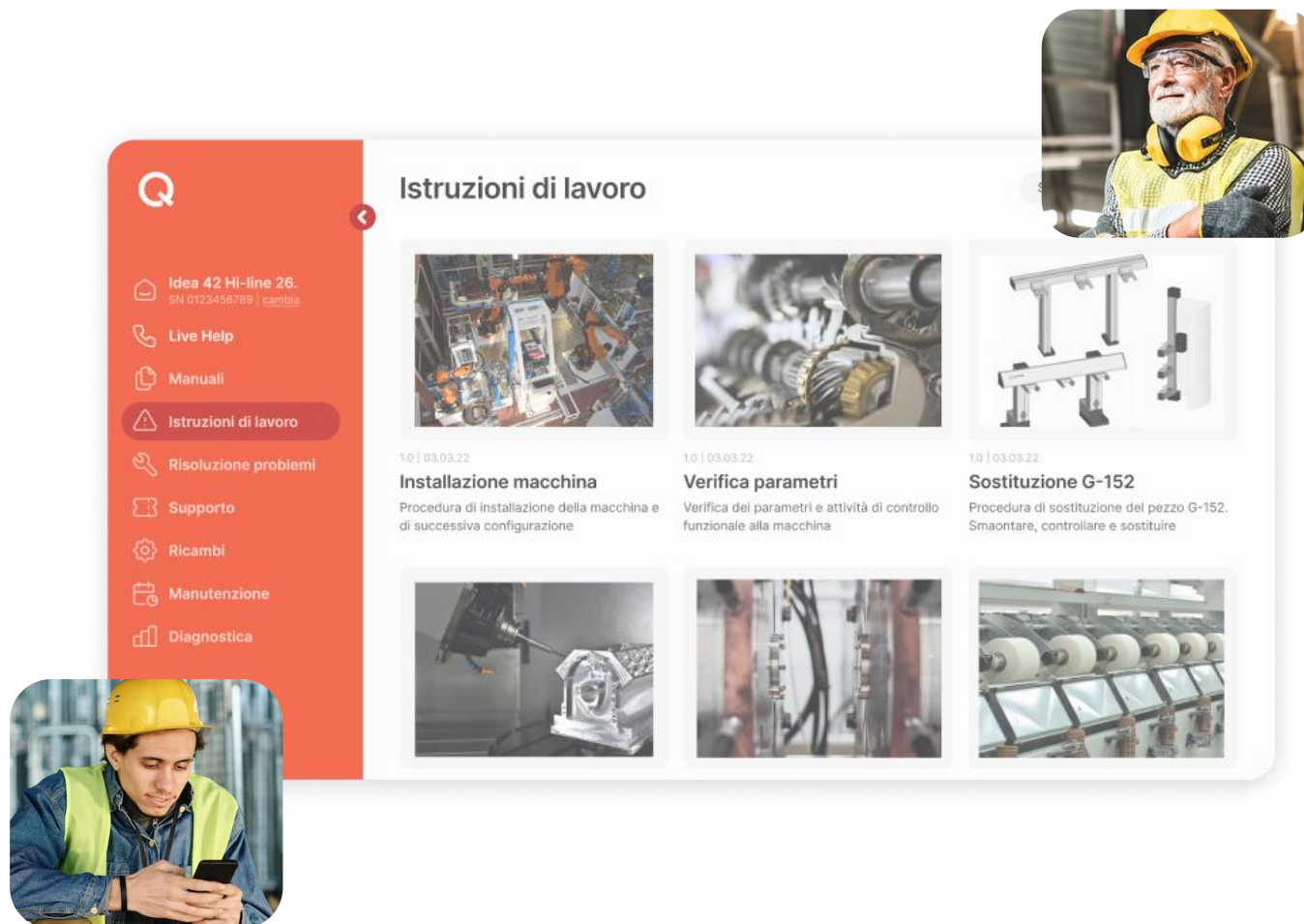


## Guida i lavoratori in prima linea passo passo

Facilita l'apprendimento della tua forza lavoro e fornisci istruzioni di lavoro chiare e ben definite, minimizzando il rischio di errori e incidenti, e riducendo così le situazioni pericolose.

- ✓ Guida step-by-step
- ✓ Template preimpostati
- ✓ Accesso da mobile

Istruzioni di lavoro



# Come risolvere autonomamente guasti e fermi macchina?

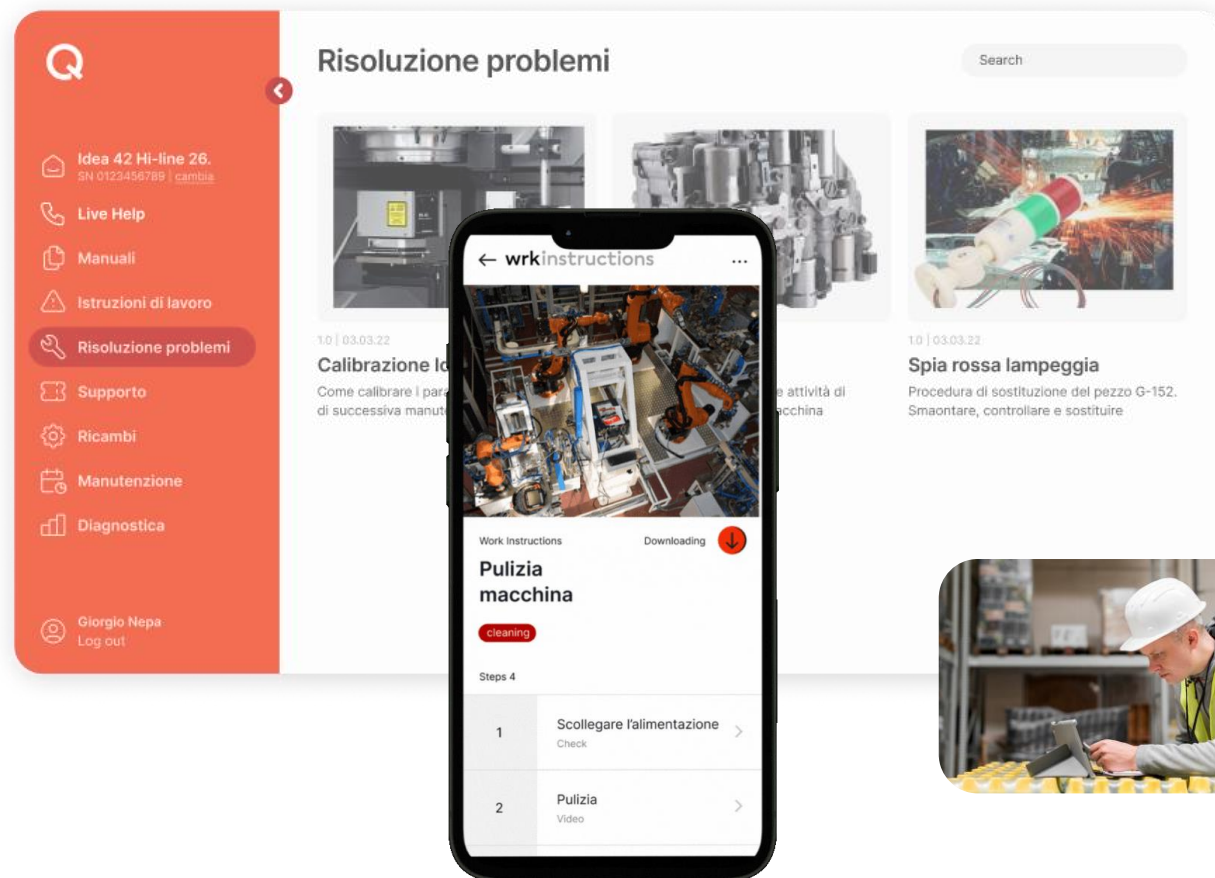


## Dai autonomia ai tuoi clienti nelle operazioni di routine

Migliora l'efficienza nel riconoscere e risolvere i problemi e permetti così una rapida ripresa delle operazioni, minimizzando i periodi di inattività del macchinario.

- ✓ Tracciamento delle operazioni
- ✓ Tag ricercabili
- ✓ Accesso online e offline

[Risoluzione problemi](#)



# Come ottimizzare la gestione delle richieste di assistenza?



## Accentra i ticket in un unico portale

Ottimizza i processi di supporto, riducendo i tempi di risposta e migliorando la capacità di gestire volumi elevati di richieste, assicurando così una maggiore soddisfazione del cliente.

- ✓ Apertura ticket
- ✓ Riconoscimento automatico del cliente
- ✓ Integrazione con CRM e ticketing

[Supporto](#)

The screenshot displays a support portal interface. On the left is a red sidebar menu with a 'Q' logo and options: 'Idea 42 Hi-line 26. SN 0123456789 | cambia', 'Live Help', 'Manuali', 'Istruzioni di lavoro', 'Risoluzione problemi', and 'Supporto'. The main area is titled 'Supporto' and features three summary cards: 'In lavorazione' (3), 'Lavorati' (3), and 'Da lavorare' (0). Below these is a 'Ticket recenti' table.

Data aggiorn...	Numero	Oggetto	Status
27/03/24 15:25	Y2400013	Cinghia rotta	Da lavorare
27/03/24 15:25	Y2400013	Cinghia rotta	Lavorato
27/03/24 15:25	Y2400013	Cinghia rotta	In lavorazione

Below the table is a 'Apri un ticket' form with fields for 'Riferimenti' (Oggetto), 'Tipologia richiesta', 'Note', and 'Allegati'. A 'Cambia macchina' button is at the bottom right.

# Come aumentare la vendita delle **parti di ricambio**?

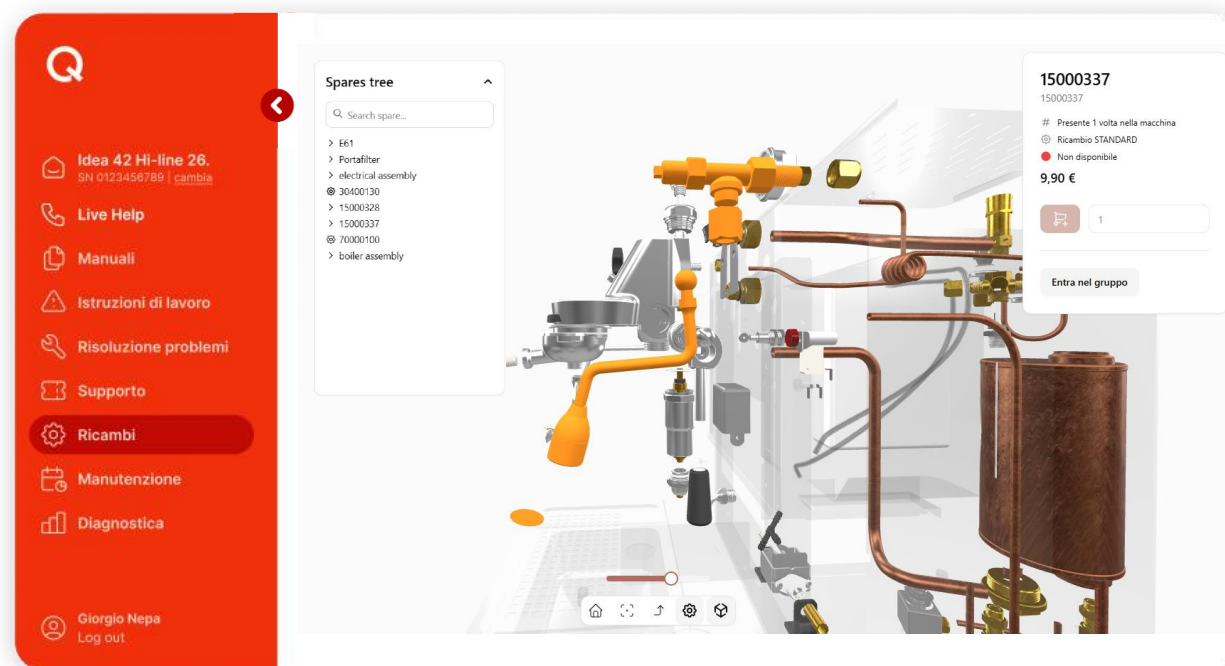


## Naviga le parti di ricambio con modelli 3D

Incrementa i tuoi guadagni riducendo gli errori negli ordini e ottimizzando i processi di vendita dei ricambi, liberando risorse da dedicare allo sviluppo di nuovi servizi per i tuoi clienti.

- ✓ Pubblicazione dei ricambi in un click
- ✓ Interfaccia interattiva
- ✓ 3D-Commerce

[Ricambi](#)





Pubblica i tuoi  
ricambi in click  
creando un  
modello 3D  
semplice e veloce.

**+ 20%**

Ricavi dalla vendita di ricambi

**- 80%**

Tempi di creazione dei  
cataloghi

**- 25%**

Errori legati alla gestione e  
all'ordine dei ricambi

**- 30%**

Tempo impiegato per  
l'identificazione dei ricambi

# Come garantire le **massime prestazioni** dei tuoi asset?



## Programma gli interventi di manutenzione

Dimentica carta e penna, fogli Excel e altri metodi obsoleti. Pianifica gli interventi con precisione, aumentando la sicurezza e monitorando le performance dei tuoi asset.

- ✓ Ordini di Lavoro
- ✓ Attività programmate
- ✓ Anagrafiche siti e impianti

Manutenzione

**Manutenzione**

Activity Customer loc

1-6 di 6 Mostra 25

CATEGORY	SUBCATEGORY	ACTIVITY	PERIOD	FREQU...	DURATI...
PM LINEA	PUNZONATRICI	1. Pulire e disinfettare la macchina. 2. Controllare il corretto funzionamento degli interruttori delle spie e delle sicurezze presenti 3. Controllare la qualità del taglio e, se necessario...	Giornaliero	1	00:30:00
PM LINEA	PUNZONATRICI	1. Controllare il livello olio pompa lubrificazione (rif. MANUALE RISERVATO ASSISTENZA TECNICA) 2. Controllare oompa e livello olio tensionamento lame (rif...	Settimanale	1	00:02:00
PM LINEA	PUNZONATRICI	1. Ingrassare gli organi di movimentazione principale mediante gli ingrassatori esterni ed interni. 2. Controllare che il settaoio delle barre di...	Settimanale	1	02:00:00
PM LINEA	PUNZONATRICI	1. Controllare il filtro dell'impianto pneumatico (v. par. 8.1.4 Pulizia filtro aria compressa e MANUALE RISERVATO ASSISTENZA) 2. Controllare gli orai di trasmissione meccanica e...	Semestrale	1	02:00:00
PM LINEA	PUNZONATRICI	1) manutenzione movimentazione barre (controllo boccole e alberi di trasmissione ed eventuale sostituzione 9211 4 PZ, 13057ASSY 8 PZ ). Regolazione movimentazione barre 2) Controllo cuscinetti nastro inferiore (052/443 2 PZ, 971...	Semestrale	1	00:00:00
PM LINEA	PUNZONATRICI	1) Nastro superiore: controllo sostituzione boccole (14845T1 4 PZ, 15071 4 PZ)	Annua...		



# Come **monitorare da remoto** le performance delle tue macchine?

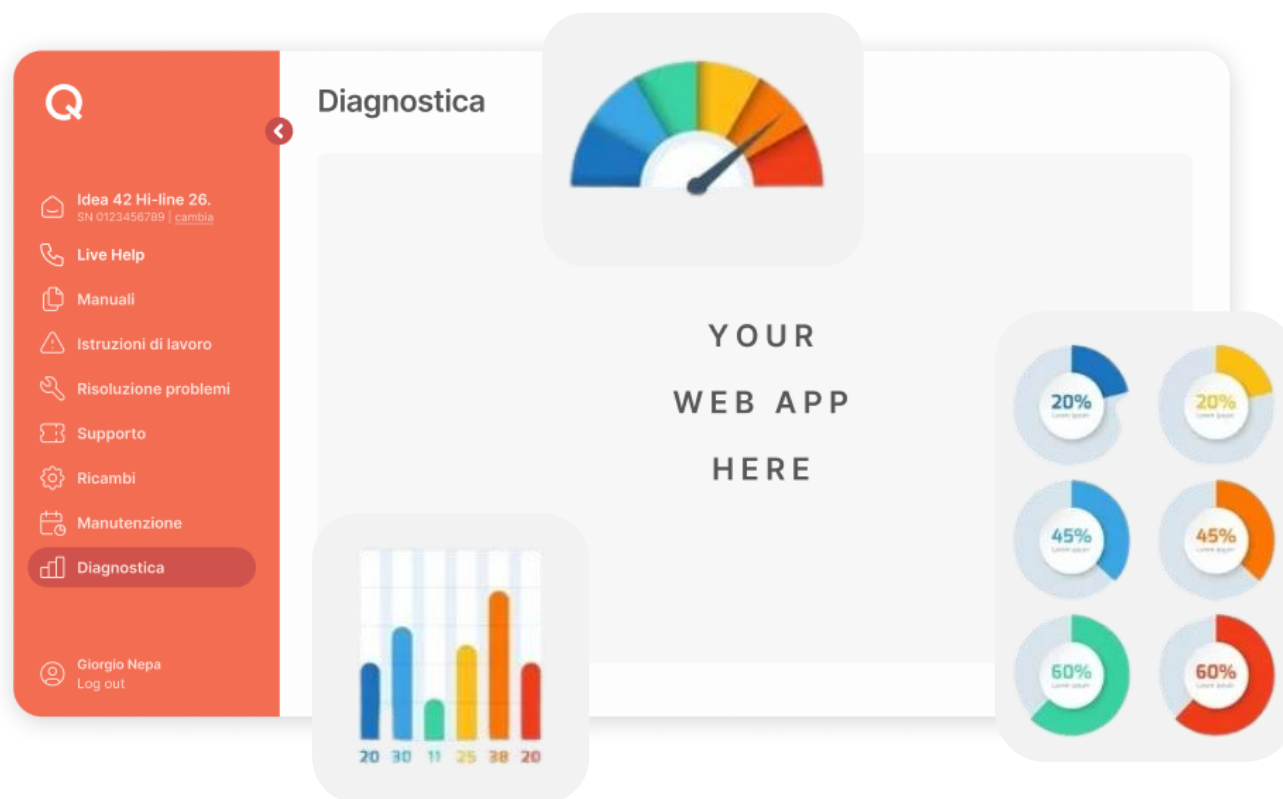


## Collega i dati delle tue macchine all'interno del portale

Rendi disponibile i dati delle tue macchine ai tuoi clienti. Previene il malfunzionamento monitorandole 24/7 e ricevendo notifiche immediate in caso di anomalie.

- ✓ Integrazione IoT
- ✓ Monitoraggio in tempo reale
- ✓ Analisi e KPI delle performance

[Diagnostica](#)



# Il nostro metodo per accelerare il tuo successo

Trasforma la tua operatività e ottieni  
un rapido ritorno dell'investimento.

**icona**  
**technology**

## 01 KICK-OFF

Analisi approfondita della tua infrastruttura e processi di assistenza, definendo la visione futura e identificando le soluzioni di Icona più adatte alle tue esigenze.

## 02 WORKSHOP

Ridefiniamo il post vendita trasformandolo da costo a profitto dinamico. Esploriamo nuovi modelli di ricavi e strategie per ottimizzare e organizzare i processi.

partnership **Opta**  
Think Act Change



## 03 ONBOARDING

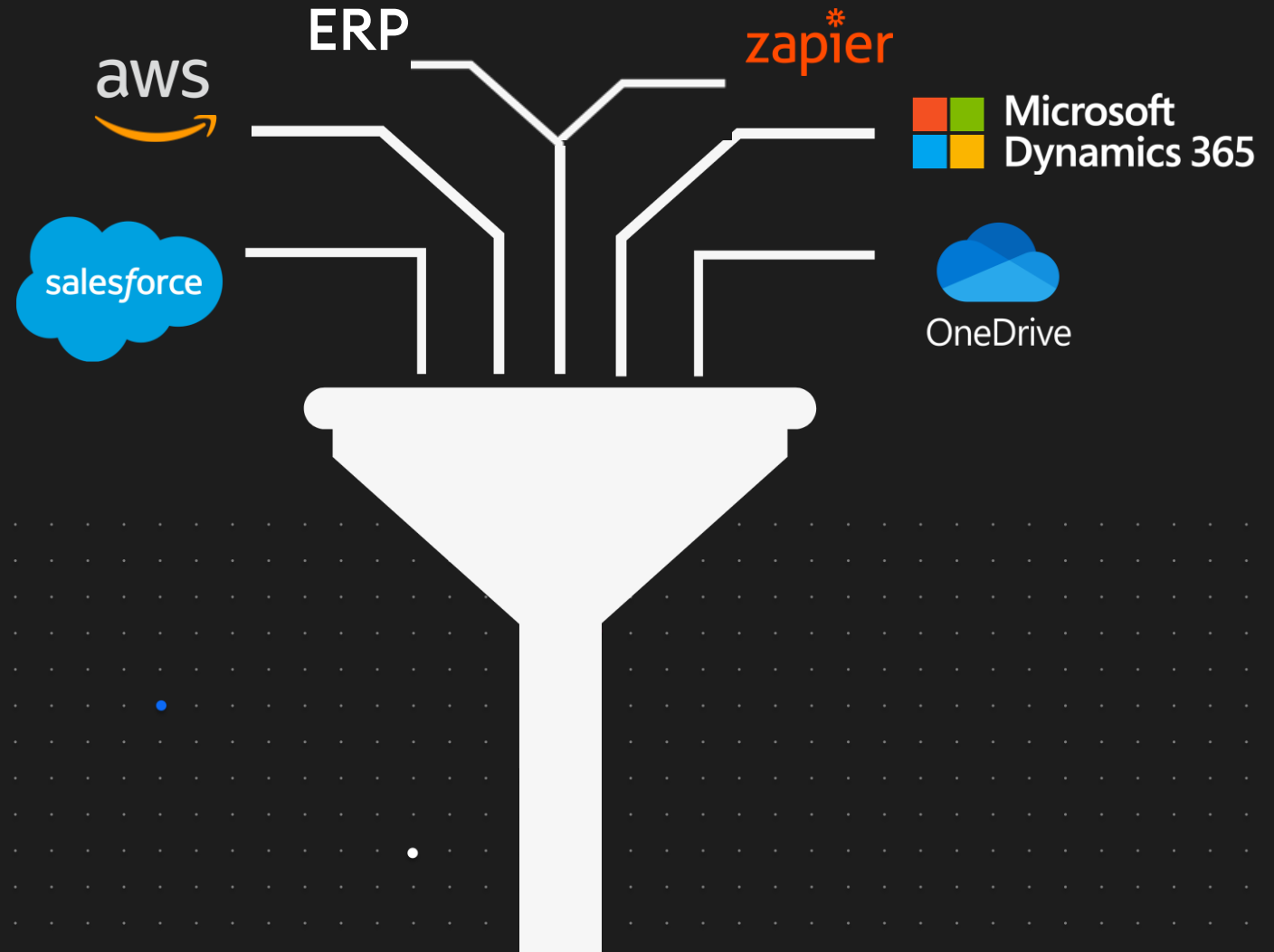
Identifichiamo i migliori modelli di adozione per la tua azienda e monitoriamo costantemente i progressi e le performance per assicurare una transizione senza intoppi.

## 04 SUPPORTO CONTINUO

Continuiamo a supportarti per identificare le priorità future, pianificare l'espansione dei casi d'uso e massimizzare l'adozione complessiva della soluzione.

# Integrazioni con qualsiasi altro software

Dai una svolta alla produttività  
connettendo le soluzioni Icona ai  
tuoi sistemi aziendali.



icona  
technology

# Dai un tocco personale all'assistenza

Tutte le soluzioni di Icona sono personalizzabili. Rafforza l'immagine del tuo marchio con un'interfaccia utente personalizzata.



**Costruisci la  
credibilità del marchio**



**Aumenta la fedeltà  
dei tuoi clienti**



**Accelera il  
time-to-market**

**icona  
technology**

# Niente scherzi, parliamo di sicurezza.

Icona utilizza le pratiche e gli standard di settore per garantire la conformità di sicurezza e privacy, che a loro volta aiutano i suoi clienti a soddisfare i propri standard di conformità.



icon  
technology

# Le soluzioni che potenziano il tuo successo

Tutte le soluzioni di Icona sono progettate per migliorare i servizi post-vendita, supportandoti nella gestione del servizio clienti, nell'ottimizzazione dei processi e nella creazione di valore per la tua azienda.

**icona**  
**technology**



## Service Qube

Portale post-vendita



## Acty

AR, Work Instructions, Traduzioni e AI



## Deskoala

CRM help desk e ticketing



## OneCall 247

Reperibilità telefonica 24/7



## Livecare Support

Accesso e controllo remoto



## Servicely

E-commerce 3D per parti di ricambio



## PlanGei

CMMS e Facility Management

# Unisciti ai migliori

Icona supporta più di 3.000 delle  
migliori aziende del settore.

icona  
technology

ABB

CAVANNA

salvagnini

AMADA

rexroth  
A Bosch Company

TRONY

SIEMENS  
energy

READYTEC  
just solved.

PIRELLI

BOREALIS  
Keep Discovering

GRUPPO  
Maggioli

EPSON  
EXCEED YOUR VISION

CENTRI DENTISTICI  
DENTALPRO  
PROFESSIONAL SYSTEM

ATS

Blaser.  
SWISSLUBE

SIEGWERK

insiel

pensplan

Acmi  
sorting and packaging systems

Buffetti

italiaonline

fives  
Industry can do it

TOOTOR

Namirial

SABICOM  
SOLUZIONI INFORMATICHE

VARGROUP  
inspiring innovation

MARCHESINI  
GROUP

DYLOG  
SOFTWARE & TECHNOLOGY

Pfannenberger  
ELETTROTECNOLOGIA PER L'INDUSTRIA

Prima  
Power

KYOCERA

Mercedes-Benz

ORVED  
VACUUM MASTERS

notaritel

Biffi  
Milano 1852

TEDDY  
GROUP

UNITED  
NATIONS

AnsaldoEnergia  
Una Società Finmeccanica

# icona technology

Viale Brianza 20, 20092  
Cinisello Balsamo (MI), Italy

[sales@icona.it](mailto:sales@icona.it)



wiener  
boerse  
■

Copyright @ • P.IVA IT 02812760961