

INNOVA^{SRV}

Gestione contratti e assistenza tecnica per Passepartout Mexal

INNOVA^{SRV} (SERVICE) è la soluzione della suite INNOVA^{CRM} per le aziende che si occupano di assistenza e supporto tecnico alla clientela.

Permette di gestire tutti gli aspetti tipici dell'assistenza relativi alle tre problematiche di base:

- Parco attrezzature installate
- Contratti di assistenza
- Interventi tecnici (programmati e a chiamata)

Grande importanza è stata data alle possibilità di personalizzazione che ne permette l'applicazione sia ai differenti ambiti operativi (macchine automatiche, caldaie e termotecnica, informatica, ecc.) sia alle specifiche esigenze gestionali dell'azienda e del sistema qualità.

Alcuni degli ambiti di applicazione possibili sono:

- Impianti antifurto, impianti elettrici
- Impianti di condizionamento e riscaldamento
- Fotocopiatrici, fax, stampanti, PC, software
- Distributori automatici (caffè, bevande, alimentari)
- Disinfezione e disinfestazione
- laboratori di riparazione elettrodomestici, tv, radio, hi-fi
- Manutenzione impianti di aria compressa
- Impianti idraulici, ascensori
- Apparecchiature per centri estetici ed elettromedicali
- Manutenzione macchine automatiche industriali

La modalità operativa web permette ad operatori e tecnici di lavorare sul sistema anche dall'esterno dell'azienda tramite semplici notebook, sia per consultare i dati tecnici e le schede clienti, sia per compilare i rapporti di intervento.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA

Il programma è sviluppato secondo i più moderni standard tecnologici ed utilizza l'ambiente operativo del mondo web. Ciò lo rende particolarmente semplice per l'utente oltre che facilmente integrabile nel sistema informativo aziendale.

E' utilizzabile su tutte le piattaforme PC e notebook più diffuse (Windows e Apple) e sui nuovi tablet iPad e Android.

Il sistema opera in simbiosi con Passepartout Mexal e con i suoi archivi, fornendo agli utenti i dati sempre aggiornati prelevandoli direttamente dal database di Mexal DB su piattaforma MS SQL Server.



Caratteristiche:

Ambiente operativo web

Collegamento nativo con Passepartout Mexal

Schede attrezzature in assistenza personalizzabili

Gestione contratti per le tipologie più diffuse

Gestione completa degli interventi tecnici

Fatturazione contratti e interventi con Mexal

GESTIONE DEL PARCO INSTALLATO

Service permette di gestire l'archivio del parco attrezzature installate presso i clienti. Per ogni attrezzatura vengono gestite le principali informazioni (matricola, descrizione, luogo di installazione, matricola produttore, data vendita, garanzia) e le condizioni concordate per l'assistenza.

E' inoltre possibile gestire schede informative personalizzate per tipologia di attrezzatura in cui poter inserire anche tabelle, file e documenti in genere (ad esempio le fotografie e la scheda tecnica del macchinario).

I dati delle attrezzature possono essere importati da file esterni o da situazioni gestionali precedenti per velocizzare i tempi di avviamento del sistema.

Le attrezzature possono essere strutturate in varie sezioni e componenti (macchina principale e accessori) e organizzate all'interno di impianti, anche questi pienamente documentabili con dati descrittivi e documenti.

Le stampe, totalmente personalizzabili, permettono di creare agevolmente sia le schede macchine per i tecnici che le schede con i dati dell'impianto completo.

Matricola	Articolo di Manutenzione	Car	Condizione
07.01965 - ALTA QUALITA' S.R.L.			
PC0212819	PASSEPARTOUT 1 UT.SOLUTION MEXAL (200A1-MXLD8)		Contratto
R01M00002774	REG.RINN.DOMINIO IT INTERNET (ata-qualita.it)		Contratto
R32M00008187	CONTRATTO ASSIST. TELEFONICA MERCHANDISER 12 UTENTI (RF. [C4285] - Montenegro)		Contratto
R32M00009588	CONTRATTO ASSIST. TELEFONICA MERCHANDISER 6 UTENTI (RF. [C458746 - Monni])		Contratto
X02M00003473	IMPIANTO RETE TP ()		Coperto
E01M00004667	SERVER PRIMERGY TX150 P4.2.66GZ.256MB.36GB.W03+5 (YBEB012452)		Coperto
E01M00009606	SERVER PRIMERGY TX150 56 X3220-4GB 2X146 SAS (YK88052660)	Gar	Coperto
E02M00003599	PC GENERICO (P4-2GHz. 128MB. HD20GB. Win2000)		Coperto
E02M00005943	PC SCENIC X102 P4 2.93GHZ. 256MB 40 GB DVD (Y8CM0064515)		Coperto
E02M00006931	PC SCENIC X102 P4 HT 2.8GHZ.512MB.80GB.DVD (Y8CM357826)		Coperto
E02M00007182	PC ESPRIMO E2500 P4 HT 3.06512MB 80GB COMBO (Y7AL003703)		Coperto
E02M00007190	PC ESPRIMO E2500 P4 HT 3.06512MB 80GB COMBO (Y7AL003902)		Coperto

GESTIONE DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA

La gestione dei contratti può essere applicata ai più diversi abbiti operativi grazie alla sua grande flessibilità.

Per ogni contratto è possibile gestire tutte le informazioni classiche (tipo e numero contratto, data scadenza e periodicità, data fatturazione e periodicità specifica, importo della rata e tipo di pagamento) oltre a dati personalizzabili in funzione delle esigenze specifiche, inclusa la possibilità di gestire documenti collegati come, ad esempio, la versione scannerizzata del contratto firmato.

Molto apprezzata è la possibilità di gestire la rivalutazione della quota secondo le specifiche ISTAT o altre, tutte personalizzabili ed applicabili o meno ai diversi contratti.

Per ogni contratto è possibile specificare le regole generali che riguardano la gestione dell'addebito degli interventi tecnici sulle attrezzature coperte dal contratto e l'eventuale addebito della chiamata (a tempo, a importo, basata sulla distanza).

Sono gestiti i contratti a costo copia o a contatore generico, e i contratti a consumo (ticket, monte ore a scalare).

Grande flessibilità è data dalla possibilità di applicare, per ogni contratto, la copertura di una singola attrezzatura o di un gruppo di attrezzature (ad esempio di un intero impianto).

Scheda Contratto		Manutenzioni Assegnate	
Tipo Contratto	Contratto generico	Numero Contratto	
Data Scadenza	30/06/2013	Periodo Scadenza	A - Annuale
Articolo di Fatturazione	CONTRATTO ORE ASSISTENZA HARD./SOFTWARE 20 ORE		
Data Fatturazione	31/05/2013	Periodo Fatturazione	A - Annuale
Importo	950,00	Rinnovo Auto	NO
Pagamento			
Rivalutazione	---- Seleziona una modalità di rivalutazione ----	Data	
Regole Generali di Contratto			
Chiamata	IN BASE ALLA ZONA		
Ricambi	PAGAMENTO		
Consumabili	PAGAMENTO		
Prestazioni	PAGAMENTO		
Plafond			
Plafond 1	PLAFOND DIRETTO	Ore a Scalare	Attuale 21,25
Plafond 2	NON GESTITO		

Per ulteriori informazioni:
www.innovacrm.it - info@innovacrm.it

GESTIONE DEGLI INTERVENTI TECNICI

La sezione degli interventi tecnici è molto flessibile ed adattabile alle più diverse esigenze operative e gestionali.

Gli interventi possono essere a chiamata (anche tramite gestione del call center o portale web per l'inserimento delle richieste) o programmati per mezzo dello scadenziario associabile ad ogni singola attrezzatura o impianto.

La scheda di intervento (rapportino o bolla di lavoro) con interfaccia web può essere agevolmente compilata dal tecnico anche quando opera fuori sede. Sulla stessa scheda è possibile inserire righe sia per le ore di intervento che per i materiali utilizzati (ricambi e consumabili), anche con specifica di tecnici diversi (unico rapportino per gruppo di lavoro).

Tutte le ore inserite vengono utilizzate per la produzione dei report col calcolo di redditività per ogni tecnico.

softer BUSINESS SOLUTIONS		Bolla di Lavoro	
Softer business solutions srl via dei Fondatori, 9 40138 Bologna (BO) Tel. 0516211129 Fax 0516214230 P.I. 0434516079		Intervento 10-000346 del 24/03/2010	
Ragione Sociale: ALTA QUALITA' S.R.L. VIA TOSARELLI, 300 40055 VILLANOVA DI CASTENASO (BO) Tel. 051781867 Fax 051782433		Codice Cliente 07.01965 Attività n. 60091 Tecnico: Fantoni Simone	
Luogo Intervento:		Zona 0.30 VILLANOVA/CASTENASO Commissa	
Oggetto: ORE 15 -> CONSEGNA E INSTALLA STAMPANTE (UFFICIO SUSANNA)			
Descrizione Lavoro: Installata stampante nuova e configurata su server. Messa in condivisione ed installata su 3 pc e fatte prove windows Configurata in Mexal e fatte prove Verificato pc Giulia per problemi avvio all'accensione Sistemato problema outlook Susanna			
Prestazioni Effettuate	Data	Ini	Fin
Ore Fisso Chiamata	24/03/10		0:30
Ore SISTEMI	24/03/10	14:15	16:40
			2:30
Totale Prestazioni:			0,00 €
Totale Intervento da Fatturare (IVA Esclusa):			0,00 €

Gli interventi tecnici, così come i contratti di assistenza, vengono passati automaticamente a Mexal per la fatturazione. In fase di passaggio dati è possibile impostare lo scarico automatico dal magazzino per i materiali usati (con e senza addebito al cliente a seconda delle regole di contratto).

FUNZIONALITA' AVANZATE

Per le aziende con esigenze più importanti sono disponibili diverse funzionalità avanzate e moduli aggiuntivi:

- Scadenziario programmabile con possibilità di generare schede di intervento preimpostate (interventi matrice)
- Planner per la pianificazione delle agende dei tecnici
- Modulo Approvvigionamenti per l'analisi preventiva dei materiali occorrenti per le manutenzioni programmate
- Stampe parametriche per la generazione delle stampe personalizzate su attrezzature, contratti e interventi
- Servizi on-line accessibili direttamente dai clienti tramite una specifica Area Riservata (modulo E-Business)

INNOVACRM

CRM, Business & Solutions