

MODULO GESTIONE ASSISTENZE / RIPARAZIONI:

La gestione delle assistenze permette di controllare il flusso delle riparazioni di un qualsiasi laboratorio, o organizzazione commerciale, a cominciare dal momento in cui le merci entrano in assistenza / riparazione, fino al momento in cui vengono riconsegnate al cliente.

Questa procedura consente di creare una scheda per ogni prodotto da riparare/lavorare all'interno della quale viene gestito tutto il work flow della riparazione tenendo conto delle verifiche effettuate, del costo e dei tempi delle lavorazioni eseguite, delle parti di ricambio utilizzate, delle

causali di difettosità, degli spostamenti dell'articolo (invio in lavorazione presso un centro di assistenza esterno) e della riconsegna al cliente.

Il sistema permette di stampare etichette identificative per le riparazioni, ricevute da consegnare ai clienti, distinte di lavorazione per uso interno oppure valorizzate per consegnarle ai clienti, ddt di invio ai centri di assistenza, ricevute di riconsegna, ecc.

The screenshot displays the 'Assistenza / Varia' window with the following data:

- Dati Assistenza:** Codice: 28, Data: 15-04-2010, Stato: NESSUNA OFFERTA
- Responsabile:** 2 Alessandro Martelli
- Magazzino:** 00 MAGAZZINO DI ROVERETO
- Tipo Cliente:** Ditta (selezionato), Privato
- Cliente:** 0000001 ROSSI MARIO & C. SNC.
- Persona Rif.:** Sig. Mariotti Stefano
- Rif. DDT:** 2434 del 10.04.10
- Articolo:** 22805196000P CARRELLO ELEVATORE
- Maticola:** 33DE4553
- Tipo Problema:** ELET difetto elettronica
- Descrizione Problema:** CONTROLLARE QUADRO COMANDI E SEENSORI ANTERIORI
- TOTALE ASSISTENZA:** € 68,00 (Iva Esclusa)
- Movimenti Magazzino:** Carico: 3 del 15-04-2011, Reso: 0 del --, Ritorno: 0 del --
- Offerte:** Preventivo: 0 / del --, Confermato
- Documenti Vendita:** Vendita: 0 / del --, Reso: 0 / del --, Spediz.: 0 / del --

The interface includes various action buttons on the right side such as 'Crea Maticola', 'Etichetta Maticola', 'Scheda Assistenza', 'Sostituzione', 'Preventivo', 'Rapporti Tecnici', 'Rapporto Assistenza', 'Azzer Evazioni', and 'Prendi Appuntamento'.

INTERVENTI e CONTRATTI di ASSISTENZA TECNICA:

La procedura nasce per risolvere nel migliore dei modi le problematiche legate alla gestione e programmazione degli Interventi di Manutenzione, Riparazioni e di Assistenza tecnica in genere. L'obiettivo perseguito e raggiunto è una drastica riduzione dei costi di gestione, ottenuta grazie ad un notevole risparmio sulle risorse umane necessarie per una buona organizzazione interna (ufficio), ed esterna (squadre dei tecnici). Lo strumento infatti permette di ottenere una pianificazione ottimizzata e di immediata consultazione da parte di tutto il personale interessato. L'interfaccia utilizzata, per ottenere i risultati voluti è un calendario in stile Outlook il quale permette di inserire, visualizzare, variare ed eliminare gli impegni / interventi inseriti con un semplice Clic. La visualizzazione può essere globale o mirata, applicando opportuni filtri, per esempio: zona, tecnico, cliente, e/o

tipo intervento. I Contratti di Assistenza. La procedura prevede la gestione dei singoli contratti clienti, con l'inserimento della lista dei prodotti o impianti in assistenza con le relative matricole.

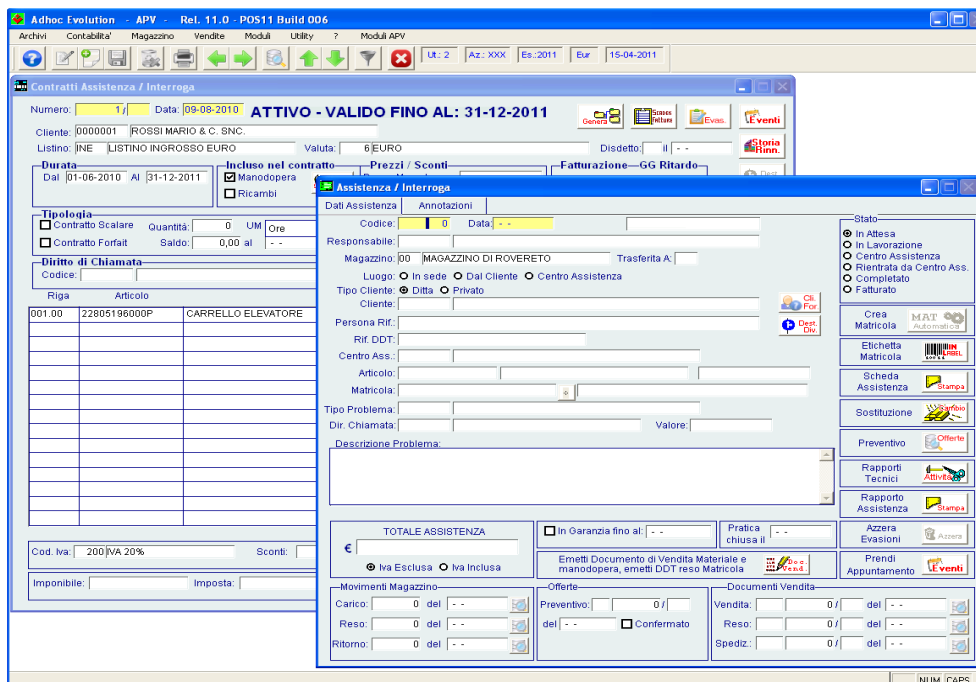
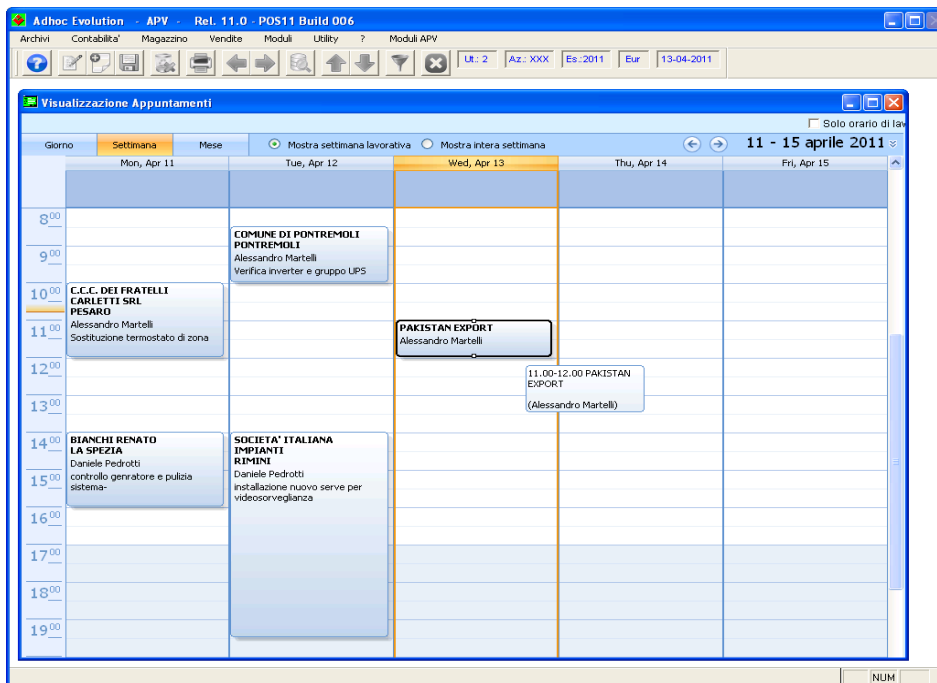
I contratti possono essere diversi per tipologia e condizioni.

Tipologia: validità, modalità di rinnovo e di fatturazione. Le condizioni di fornitura del servizio

prevedono: un possibile monte ore prepagato a scalare, interventi programmati, tempi d'intervento garantiti,

diverse condizioni di addebito (materiali, manodopera, diritto di chiamata ecc).

Esportazione dei dati: è prevista la possibilità di inviare e/o mantenere sincronizzati dei dispositivi (in dotazione ai tecnici), siano essi Telefoni, Palmari o PC,



dove sia presente Outlook. In questo caso ogni tecnico potrà ricevere e consultare gli interventi a lui assegnati, senza dover contattare allo scopo la sede.

RIASSUNTO DEI BENEFICI: minor costi di gestione = migliore redditività e competitività, migliore servizio reso = migliore

immagine recepita dal cliente = maggiore fidelizzazione dei clienti.

Questa soluzione è fornibile in modalità integrata al gestionale AdHoc, per ottenere un unico sistema gestionale che copre tutte le aree ed esigenze aziendali.