

Introduzione

Il presente manuale è stato fatto in modo da spiegare l'utilizzo delle singole funzionalità per cercare di sfruttare al meglio il programma. Purtroppo, data la continua evoluzione del prodotto, potreste non trovare all'interno di esso tutte le risposte alle vostre domande. Per ulteriori chiarimenti potete sempre contattare il vostro fornitore software.

La maschera principale dell'assistenza tecnica è stata disegnata in modo da facilitare l'utente alla navigazione nella procedura.

Il menù facilitato permette infatti di avere una prima indicazione relativa alle varie funzionalità del programma.



Circondati di verde sono stati inseriti i principali moduli del programma. Posizionandosi sui singoli moduli a destra appariranno le funzioni del modulo.

Rimane comunque presente la voce di menù "Assistenza Tecnica" attraverso cui è possibile accedere alle varie funzioni.

Nozioni sull'assistenza tecnica

L'Assistenza Tecnica è un verticale costruito sul prodotto AdHoc Revolution utilizzabile per tutte quelle realtà che hanno la necessità di gestire assistenza e manutenzione impianti.

E' punto di riferimento per i centri di assistenza che effettuano manutenzione di impianti e per i centri di assistenza di ogni settore che hanno l'esigenza di automatizzare il processo di chiamata/intervento.

Attualmente i settori interessati dal programma, e su cui sono state fatte delle personalizzazioni a seconda della tipologia aziendale, sono:

- **COSTO COPIA**
Per aziende che vendono o noleggiavano macchine fotocopiatrici, stampanti o multifunzioni e su queste applicano un costo in base alle copie utilizzate nonché fanno pagare un canone di assistenza o noleggio sulle macchine stesse.
- **ASCENSORISTICA**
Per aziende che fanno assistenza su ascensori. Trattandosi di un settore particolarmente presente in condomini, è presente una anagrafica Amministratori a cui vengono legati gli impianti oltre agli stessi clienti.
- **AUTOFFICINE**
Per la gestione delle lavorazioni comuni e non in una autofficina. A partire dall'accettazione alla fattura al cliente. Il programma può essere integrato a Proman per la gestione presenze e lavorazioni.
- **IMPIANTISTICA GENERICA**
Qualunque tipo di settore aziendale che necessita avere un archivio di impianti, dei contratti collegati e la possibilità di caricare telefonate ed interventi agli impianti stessi.
- **SICUREZZA**
Per le aziende che gestiscono impianti di sicurezza, videosorveglianza o altro.
- **CARRELLI**
Per le aziende che noleggiavano o vendono carrelli elevatori, gru e a cui si rende necessaria una manutenzione programmata differenziata sullo stesso impianto a seconda del tipo di intervento da effettuare.

L'inquadratura aziendale, il tipo di assistenza tecnica da gestire, viene definito da chiave. Tale chiave attiva un menù differente.

Il modulo di Assistenza Tecnica è a sua volta composto da sottomoduli che ampliano la possibilità di gestione dell'assistenza tecnica.

I Moduli aggiuntivi sono:

- o *Post-IT* - Una sorta di messaggistica interna al programma.
- o *Verbali* - Inserimento di verbali da parte di enti certificativi.
- o *Invio Comunicazioni* - Invio di comunicazioni massive a gruppi di clienti.
- o *Condivisione Magazzini* - Possibilità di avere un magazzino comune su 2 aziende. Con questo modulo si ha la possibilità di effettuare un documento di scarico da un'azienda e automaticamente sull'altra viene effettuato il carico.

- o *Web* - Modulo per la gestione web del programma.
- o *Bollettario* - Modulo per l'inserimento di un bollettario cartaceo nel programma. Il bollettario potrà poi generare un intervento.
- o *Segnalazioni* - Modulo per l'inserimento di segnalazioni. Le stesse potranno poi generare offerte o segnalazioni
- o *Foglio Lavori* - Modulo per la gestione di commesse.
- o *Redditività* - Visualizza la redditività dei dipendenti per giorni.
- o *Palmari* - Integrazione con i palmari per la gestione aziendale.
- o *Invio SMS* - Invio di SMS sui cellulari dei dipendenti aziendali per quanto riguarda, ad esempio, informazioni riguardanti gli appuntamenti.
- o *Map Point* - Il sistema di Map Point è proprietario della Microsoft ed è utile per il calcolo delle posizioni geografiche e delle distanze, in modo da verificare i consumi sugli spostamenti dei dipendenti.

Ognuno dei moduli citati è attivabile da una chiave.

Le Principali caratteristiche del programma possono essere così riassunte:

- ✓ Gestione completa delle anagrafiche Clienti, Fornitori, Prodotti, Tecnici.
- ✓ Gestione accentrata che permette di risalire in maniera immediata allo storico delle chiamate, degli interventi, degli impianti, dei contratti e degli estratti conto.
- ✓ Gestione grafica dell'andamento economico riguardante gli interventi e i contratti di un cliente.
- ✓ Gestione Interventi
- ✓ Gestione Commessa
- ✓ Gestione Chiamate
- ✓ Gestione Impianti
- ✓ Gestione Contratti di manutenzione

Flusso operativo base

Il cuore dell'assistenza tecnica è l'impianto.

1. Nell'anagrafica *impianti* devono essere caricati tutti i prodotti gestiti presso ogni cliente e sui quali è possibile effettuare operazioni di tipo assistenza, chiamate, contratti, fatturazione, etc. Per ogni cliente deve essere caricato un solo impianto.
2. Sull'impianto è possibile creare un *contratto* di vendita che vede coinvolto il cliente dove è installato l'impianto. L'Assistenza Tecnica permette la gestione di diverse tipologie di contratto che possono essere a consumo oppure a noleggio.
3. Una volta definito il contratto si passa alla generazione del piano di fatturazione, in modo da legare la contabilità aziendale con le attività svolte attraverso l'Assistenza Tecnica.
4. Un contratto su un impianto è definito per effettuare degli *interventi* e per gestire le varie *chiamate* telefoniche effettuate dai clienti che possiedono un impianto aziendale installato presso la propria sede.
5. Utile all'organizzazione aziendale sono la *schedulazione* degli appuntamenti, l'*analisi statistica* dei vari impianti e l'*analisi del rischio* da effettuare sul cliente o sull'impianto.