

P7Extension Modulo Assistenza è un software che permette di gestire con la massima efficacia ed efficienza tutte le attività di assistenza tecnica periodiche, programmate o straordinarie.

Caratteristiche

■ GESTIONE CLIENTI:

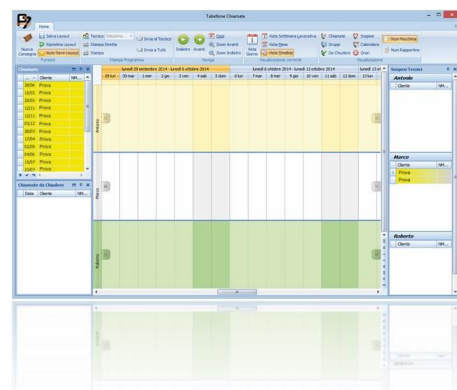
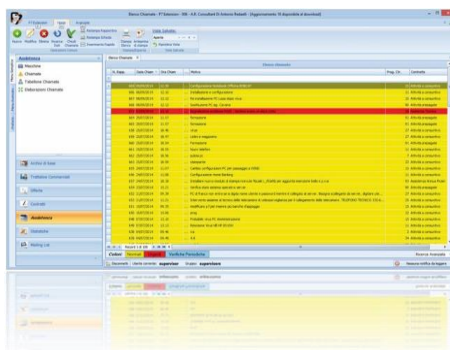
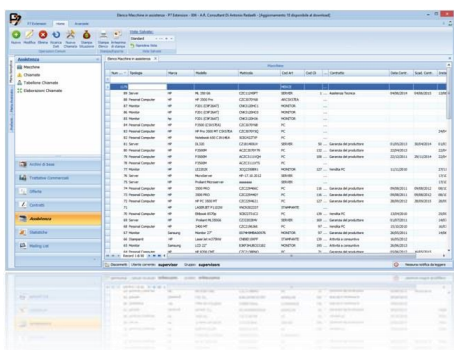
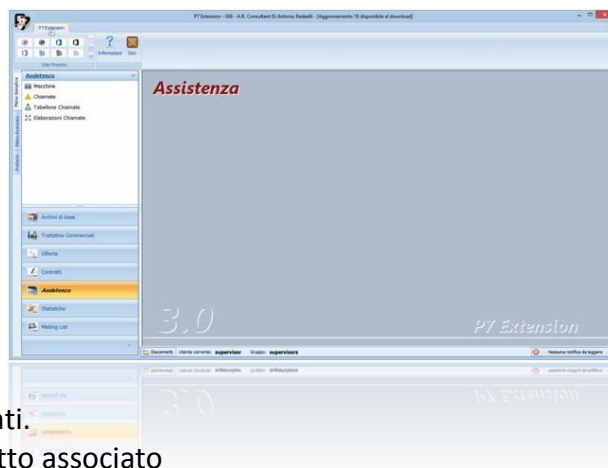
- Anagrafica clienti con gestione sedi remote e contatti clienti.
- Elenco apparecchiature collegate ai clienti e tipo di contratto associato
- Rinnovo automatico dei contratti assistenza

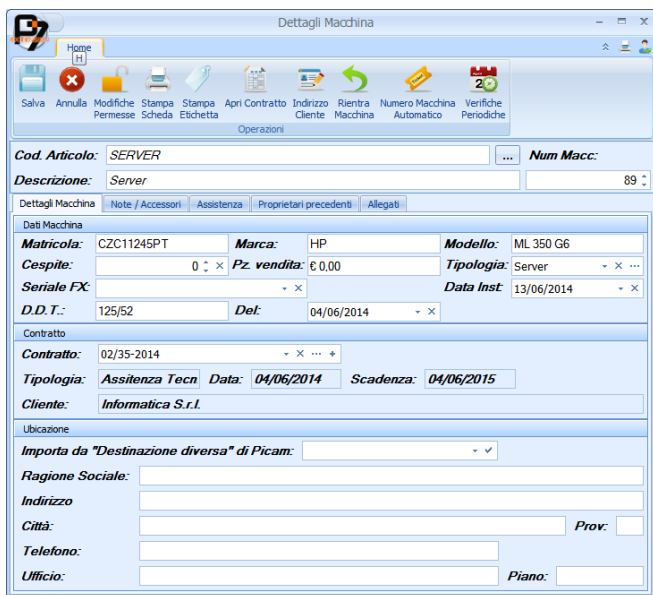
■ GESTIONE TECNICI E INTERVENTI:

- Inserimento interventi da effettuare
- Generazione automatica delle manutenzioni programmate
- Previsione degli interventi divisi per tecnico e tipo di intervento
- Gestione costo intervento da contratto
- Gestione ore di lavoro e costi trasferta
- Storico interventi su chiamata
- Storico chiamata su macchine
- Elenco parti sostituite
- Chiusura intervento con fatturazione diretta o differita della manodopera e dei ricambi

■ CONTROLLO E REPORTISTICA:

- Riepiloghi impianti e contratti per cliente
- Riepiloghi chiamate per cliente / macchina / contratto / tecnico
- Riepiloghi interventi da fatturare / in garanzia





Dettagli Macchina

Cod. Articol.: SERVER Num Macc.: 89

Descrizione: Server

Dati Macchina

Matricola: CZC11245PT Marca: HP Modello: ML 350 G6

Cespite: 0 Pz vendita: € 0,00 Tipologia: Server

Seriale FX: Data Inst: 13/06/2014

D.D.T.: 125/52 Del: 04/06/2014

Contratto

Contratto: 02/35-2014

Tipologia: Assistenza Tecn Data: 04/06/2014 Scadenza: 04/06/2015

Cliente: Informatica S.r.l.

Ubicazione

Importa da "Destinazione diversa" di Picam:

Ragione Sociale:

Indirizzo:

Città: Prov:

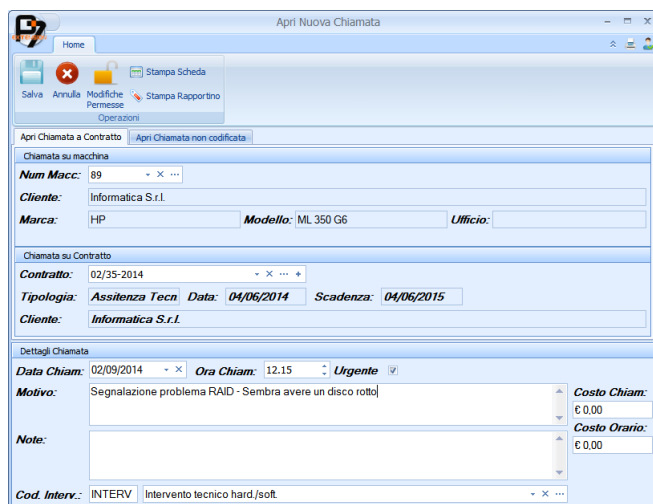
Telefono:

Ufficio: Piano:

Con il Modulo di Assistenza tecnica, abbiamo la possibilità di seguire a livello amministrativo e tecnico tutto ciò che è inerente la gestione dell'assistenza ad apparecchiature. Nello specifico, vengono gestiti gli archivi dei clienti, macchine e chiamate.

Le gestione dei clienti permette la memorizzazione e gestione di tutte le principali informazioni riguardanti i clienti. Oltre all'anagrafica vera e propria, la scheda contiene note e informazioni aggiuntive riguardanti: sedi, agenti e banche. Inoltre possono essere memorizzati tutti i dati riguardanti i riferimenti interni ai clienti.

L'archivio delle macchine contiene tutte le informazioni indispensabili o importanti per la loro gestione. Visualizzando l'elenco delle macchine, è possibile filtrarle per innumerevoli parametri, tra i quali anche il cliente. All'interno della gestione dell'archivio è possibile memorizzare eventuali schede tecniche, immagini ed altro ed è riportato l'elenco degli interventi effettuati o di quelli programmati.



Apri Nuova Chiamata

Chiamata su macchina

Num Macc.: 89

Cliente: Informatica S.r.l.

Marca: HP Modello: ML 350 G6 Ufficio:

Chiamata su Contratto

Contratto: 02/35-2014

Tipologia: Assistenza Tecn Data: 04/06/2014 Scadenza: 04/06/2015

Cliente: Informatica S.r.l.

Dettagli Chiamata

Data Chiam: 02/09/2014 Ora Chiam: 12.15 Urgente

Motivo: Segnalazione problema RAID - Sembra avere un disco rotto

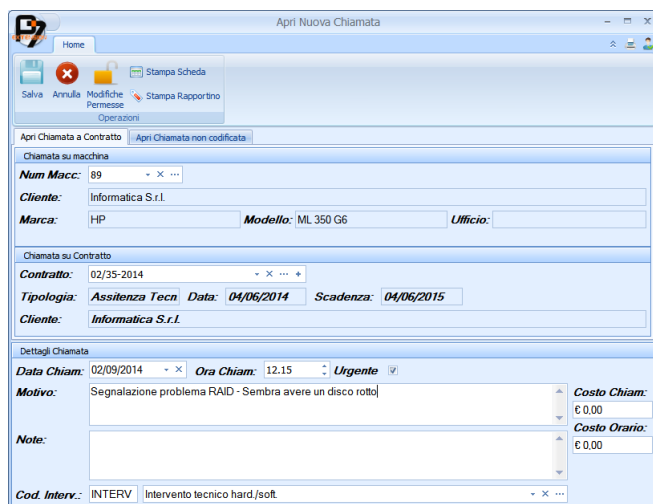
Costo Chiam: € 0,00

Costo Orario: € 0,00

Note:

Cod. Interv.: INTERV Intervento tecnico hard./soft.

Il programma delle assistenze permette di aprire chiamate di assistenza con diversi livelli di urgenza. La chiamata potrà essere visualizzata all'interno di un elenco oppure su un tabellone predisposto per l'assegnazione. Il tabellone permette di gestire l'agenda dei tecnici e di visualizzare, in una sola maschera, la situazione delle chiamate da assegnare, in lavorazione, in sospeso e chiuse. Il tabellone permette anche di tenere monitorati gli impegni dei singoli tecnici.



Apri Nuova Chiamata

Chiamata su contratto

Num Macc.: 89

Cliente: Informatica S.r.l.

Marca: HP Modello: ML 350 G6 Ufficio:

Chiamata su macchina

Contratto: 02/35-2014

Tipologia: Assistenza Tecn Data: 04/06/2014 Scadenza: 04/06/2015

Cliente: Informatica S.r.l.

Dettagli Chiamata

Data Chiam: 02/09/2014 Ora Chiam: 12.15 Urgente

Motivo: Segnalazione problema RAID - Sembra avere un disco rotto

Costo Chiam: € 0,00

Costo Orario: € 0,00

Note:

Cod. Interv.: INTERV Intervento tecnico hard./soft.

La procedura permette l'invio di mails ai tecnici, contenenti gli estremi delle chiamate e i "rapportini di lavoro" precompilati.

Una volta registrate tutte le attività svolte per la chiusura degli interventi questi vengono elaborati e, in base al tipo di elaborazione al quale sono soggetti, vengono generate le relative fatture.