

assistance.web

Il software **web** per le aziende che effettuano
assistenza, manutenzione ed interventi tecnici



www.assistanceweb.it

Ticket	N.	Data	Cliente	Indirizzo	Città	Contratto	Inizio	Fine	Durata
06/00002	1	30-10-2008	A.s. Naresse	Corso Sardegna 12	Genova	Service	30-10-2008 14:45:12	30-10-2008 18:45:15	04:00
06/00004	1	03-11-2008	A.s. Naresse	Corso Sardegna 12	Genova	Service	03-11-2008 12:00:00	03-11-2008 12:00:00	02:00
06/00005	1	04-11-2008	Sarben Snc	Via Barbaretti 15	Como	Service	05-11-2008 12:00:00	05-11-2008 12:00:00	02:00
06/00006	2	04-11-2008	Sarben Snc	Via Pardi 90	Lecco	Service	07-11-2008 12:00:00	07-11-2008 14:00:00	04:00

Fruibilità

- Da qualsiasi luogo
- Con qualsiasi dispositivo connesso ad internet

Semplicità

- Facilità di utilizzo
- Gestione intuitiva e pratica
- Ricerca agevolata

Flessibilità

- Profilatura degli utenti per l'accesso ai moduli
- Possibilità di definire ruoli operativi con permessi specifici

Sicurezza

- Gestione degli utenti per l'accesso all'applicazione
- Possibilità di definire ruoli operativi con permessi associati a gruppi di moduli

Multiplatforma

- Applicazione java multiplatforma
- Compatibile con qualsiasi browser web
- Compatibile con i più diffusi database

Gestisci le chiamate e gli interventi da qualsiasi luogo e accedi con qualsiasi strumento

Assistance.web è la soluzione ideale per le aziende che svolgono assistenza tecnica / manutenzione che vogliono utilizzare l'applicazione aziendale in qualsiasi momento ed in qualsiasi luogo.

Il tecnico che effettua l'intervento può vedere in un semplice browser internet l'elenco delle assistenze da svolgere e, alla fine del lavoro, indicare l'intervento come eseguito e stampare il rapporto.

Il cliente può inserire nuove richieste e consultare lo storico degli interventi.

Assistance.web può condividere l'archivio con l'ERP Mago.Net per gestire il magazzino, la contabilità ed i dati relativi a contratti/tecnici aggiornati in tempo reale ed immediatamente consultabili dal personale rimasto in sede.

info@sit-web.it
www.sit-web.it
via Guglielmo Marconi, 37 / I - 24020 Ranica (BG)
Tel. + 39 035 4536614 - Fax + 39 035 4123577

Sit
Soluzioni informatiche

La chiave del successo aziendale



Gestione utenti

E' possibile definire tutti gli utenti dell'applicativo web, assegnando loro determinate tipologie e ruoli: ogni utente può essere configurato nella maniera più opportuna di modo che visualizzi le parti esclusivamente di sua competenza.

Gestione contratti

In ogni contratto è possibile specificare:

- articoli/servizi offerti;
- parco macchine installato;
- durata del contratto;
- importi e scadenze;
- presenza di ricambi in garanzia;
- numero di visite previste presso il cliente ed il piano di lavoro;
- costi fissi per intervento (trasferta, chiamata);
- condizione di pagamento;
- condizioni generali di intervento (durata minima fatturabile, arrotondamenti);
- piano di fatturazione;
- gestione dei documenti in formato elettronico riferiti al contratto.

Gestione chiamate, interventi ed attività

Puoi registrare con precisione l'intero ciclo di vita di un'assistenza: dalla chiamata del cliente, alla prenotazione di un intervento, all'attribuzione del tecnico, all'elenco degli interventi eseguiti per chiudere un ticket, alle trasferte addebitate al cliente e, infine, ai ricambi usati dai tecnici con l'eventuale numero di matricola.

Con il planning potrai gestire agevolmente il personale e gli interventi.

Gestione ricambi

Per ogni intervento eseguito è possibile specificare l'elenco dei pezzi di ricambio utilizzati dal tecnico ed indicare se devono essere fatturati o meno. Il pezzo di ricambio può essere correttamente identificato mediante un numero di matricola univoco.

Modulo gestione interventi per i tecnici

Ogni tecnico, fornendo opportune credenziali, può accedere alla piattaforma web e prendere visione degli interventi a lui assegnati e ancora da svolgere.

Ad un ticket già inserito possono essere aggiunte nuove righe di intervento con diversi codici attività, in base alle richieste del cliente presso cui il tecnico si trova. Il rapportino di intervento può essere poi stampato direttamente sulla stampante del cliente.

Modulo gestione chiamate per i clienti

E' possibile assegnare ai clienti delle credenziali per accedere al sistema, di modo che abbiamo a disposizione un pannello provvisto di diversi filtri per estrarre e visualizzare gli interventi svolti presso la loro sede.

Entrando in ogni singolo intervento, il cliente potrà visionare le attività svolte dal tecnico e, se necessario, ristampare il rapportino di lavoro.

Avrà anche la possibilità di inserire una nuova chiamata, indicando le esigenze e le problematiche riscontrate.

Aziende a cui si rivolge

- Negozi di hardware
- Software house
- Società di consulenza informatica
- Ferramenta, casalinghi ed elettrodomestici
- Attività di body rental
- Attività di noleggio
- Manutenzione impianti e frigoriferi industriali
- Manutenzione e riparazioni in genere

