

assistance.web

Il miglior sistema per la gestione post-vendita

Gestione chiamate e interventi da qualsiasi luogo, anche in Offline via mobile

Assistance.Web è la soluzione ideale per le aziende che svolgono **assistenza tecnica** e **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 reportino.

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.

Oppure può scambiare i dati con il Gestionale 1 di Zucchetti e Delta.



Caratteristiche Tecniche

Fruibilità

- Da qualsiasi luogo;
- Con qualsiasi dispositivo connesso ad Internet;
- Disponibile anche l'applicazione mobile offline.

Multiplatforma

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

Flessibilità

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

Semplicità

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

Completo e Integrato

- Hai tutte le funzionalità per la gestione integrata in un sistema unico;
- Puoi condividere i dati con il gestionale attraverso il sistema di scambio dati;
- Puoi far accedere i tecnici e clienti per operare in autonomia.

Gestione utenti

È 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

Nel 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 d'intervento (durata minima fatturabile, arrotondamenti);
- piano di fatturazione;
- gestione dei documenti in formato elettronico riferiti al contratto.

Gestione interventi e ricambi

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

Modulo tecnici/clienti

Ogni tecnico/cliente, fornendo opportune credenziali, può accedere alla piattaforma web e prendere visione degli interventi svolti presso la loro sede o ancora da svolgere.

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

Ordini clienti

Ordini Clienti è il modulo che permette di gestire le offerte e gli ordini clienti, degli interventi. Potrai generare in automatico gli ordini clienti partendo dai ticket e dagli interventi effettuati, dei ricambi utilizzati e costi aggiuntivi. Trasformare, successivamente, gli ordini in fatture ai clienti.

Gestione fatture

Fatture Clienti è il modulo che permette di gestire le fatture per i clienti e la fatturazione di contratti, ticket e interventi. Potrai emettere la fattura degli interventi, ricambi e costi fissi. Fatturare le rate dei contratti.

Modulo email

Email è il modulo che permette di gestire le comunicazioni via email delle attività di assistenza e di inviare/ricevere comunicazioni integrate ai ticket. Potrai gestire le comunicazioni integrate alle attività di assistenza. Potrai aprire un ticket da un email ricevuta dai propri clienti oppure creare email dai ticket, e utilizzare le liste per comunicazioni massive.

Moduli Assistance.Web

FOUNDATION

Piattaforma
Anagrafiche
Documentale
Allegati

SERVICE

Anagrafiche Assistance.Web
Contratti
Ticket
Planning
Localizzatore e Ubication
Reports

ORDINI CLIENTI

Offerte e Ordini Clienti con procedura generazione ordini da interventi e contratti

FATTURE

Fatture Clienti e Cruscotti
Fatturazione contratti e interventi

UTENTI

Utente
Utente Tecnico
Gestione Clienti

EMAIL

Modulo Email
Liste dinamiche

TOOL

Modulo scambio dati Exchange (interventi e anagrafiche)

Aziende a cui si rivolge

- Aziende di servizi, riparazioni e manutenzioni;
- Negozi di hardware e Software house;
- Società di consulenza informatica;
- Ferramenta, casalinghi ed elettrodomestici;
- Attività di body rental;
- Manutenzione impianti e frigoriferi industriali;