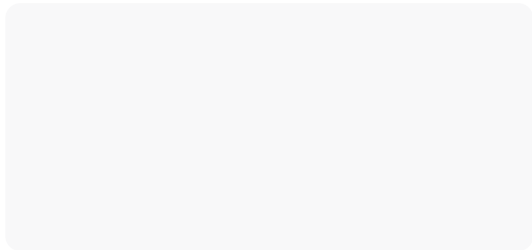




VALVES s.r.l.
info@valvesonline.it
www.valvesonline.it

informazioni commerciali
Numero Verde
800.99.20.60

Siamo il tuo partner tecnologico



ASSIST

CRM, CENTRI DI ASSISTENZA
SERVIZI ALLA CLIENTELA



ASSIST



I Verticali

i vantaggi di una singola piattaforma

Il prodotto è soggetto a continui aggiornamenti.
Per ulteriori informazioni visitare il sito:
www.valvesonline.it

Assist eredita le procedure di contabilità generale e gestione aziendale di O-Key Win, integrando una serie di procedure studiate appositamente per le aziende che operano nel campo dell'assistenza tecnica e dei servizi alla clientela.

Assist gestisce le problematiche riguardanti le assistenze tecniche dei prodotti e degli impianti, gli impegni dei tecnici e delle risorse, le chiamate al call-center dell'azienda.

Assist consente di tracciare le chiamate in tutte le fasi di manutenzione e/o di assistenza fino al loro completamento amministrativo. Un'agenda completa permette una consultazione rapida del planning aziendale degli interventi, degli impegni dei tecnici e delle risorse. La gestione dei contratti clienti, delle relative matricole e tante altre caratteristiche fanno di Assist un supporto completo per le aziende del settore.

ASSIST base

- Gestione aziendale (vedi O-Key Win) completa di tutti i suoi moduli;
- Scadenario clienti e fornitori (vedi O-Key Win);
- Vasta gamma di parametri per adattare l'applicazione alle esigenze gestionali e contabili dell'azienda;
- Classificazione delle risorse (Tecnici, veicoli e attrezzature);
- Classificazione delle tipologie di intervento con possibilità di generare o meno l'appuntamento in agenda per il tecnico;
- Classificazione delle operazioni di manodopera (temporario);
- Classificazione di installatori e referenti esterni;
- Classificazione a doppia matricola (numero di serie) associabile ai prodotti;
- Gestione di 5 contatori per singola matricola;
- Gestione manuale ed automatica dei movimenti delle matricole in tutte le fasi di carico e scarico;
- Visualizzazione di schede ed elenchi per la tracciabilità dei movimenti delle matricole;
- Gestione degli impegni giornalieri dei tecnici caricati nell'agenda di O-Key Win con segnalazione di eventuali impegni duplicati o in conflitto;
- Impegni per singolo o più tecnici con wizard per la creazione di impegni periodici e stampa planning giornaliero delle attività;
- Gestione delle fasi delle schede di intervento;
- Gestione delle tabelle di riparazione predefinite per velocizzare le fasi di riparazione con inserimento automatico di articoli e manodopera;
- Gestione delle schede di intervento per lavorazioni interne o per servizi effettuati all'esterno;
- Consultazione dell'agenda impegni direttamente dalla scheda intervento con generazione automatica dell'impegno di uno o più risorse;
- Segnalazione in agenda delle manutenzioni programmate delle matricole;
- Tempistica dell'intervento con date di apertura, chiusura, e previsione di consegna del lavoro;
- Presa in carico da parte del tecnico delle schede intervento precedentemente non assegnate;
- Consultazione diretta dalla scheda intervento di eventuali contratti di assistenza stipulati con il cliente;
- Imputazione di costi su diritto di chiamata e trasferta per gli interventi fuori sede;
- Imputazione di una o più matricole su cui eseguire l'intervento;
- Imputazione degli inconvenienti oggetto della scheda intervento;
- Gestione dei ricambi utilizzati nella scheda intervento per sostituzioni in garanzia e fuori garanzia;
- Procedura per la generazione automatica del movimento di carico del reso dei componenti sostituiti in scheda intervento;
- Gestione della manodopera con imputazione dei tempi di lavorazione e importi per lavori in garanzia e fuori garanzia;

Funzionalità principali

- Generazione automatica dei DDT per le matricole da inviare all'esterno in c/lavorazione;
- Gestione delle matricole inviate all'esterno in c/lavorazioni;
- Chiusura della scheda intervento con procedura automatica per la generazione del documento finale (fattura, ricevuta, scarico componenti in garanzia);
- Procedura per la fatturazione contemporanea di più schede di intervento;
- Call-Center per la gestione delle chiamate in entrata;
- Registrazione dei tempi della telefonata, delle richieste fatte dalla clientela, delle risposte date;
- Timer sempre presente a video dall'apertura di una chiamata di call-center fino alla sua chiusura, l'operatore è costantemente informato sulla durata della chiamata corrente;
- Generazione del numero di chiamata assegnato all'utente;
- Consultazione ed eventuale associazione con chiamate precedenti nella chiamata corrente;
- Consultazione di contratti di assistenza all'interno delle chiamate;
- Trasferimento della chiamata corrente ad altro operatore;
- Generazione automatica della scheda di intervento nelle fasi di Call-Center con relativo impegno del tecnico per eventuali problemi che necessitano dell'intervento presso la sede del cliente;
- Vista delle schede intervento con selezione per *assegnate a tecnici, non assegnate, aperte, sospese, chiuse, non saldate*;
- Vista degli interventi fatti e relativi costi e ricavi per singola matricola;
- Vista degli articoli sostituiti e della manodopera impegnata per gli interventi in garanzia;
- Vista e gestione delle matricole in lavorazione esterna;
- Gestione delle visite periodiche alle matricole con aggiornamenti immediati delle visite successive;
- Gestione delle revisioni periodiche alle matricole con aggiornamenti immediati delle revisioni successive;
- Generazione delle schede intervento dai contratti di assistenza per programmare le manutenzioni periodiche da effettuare presso la clientela;
- Consultazione dettagliata delle chiamate al call-center, con selezione diretta per tecnico, cliente e chiamate aperte e assegnate;
- Monitor per il controllo delle attività degli operatori al call-center;
- Log delle chiamate ricevute per ottenere la tracciabilità delle stesse tra gli operatori;
- Procedura di Import/Export delle schede di intervento per tecnici che utilizzano computer portatili in assistenza;
- Stampe e statistiche sulle schede intervento;
- Stampe e statistiche sugli articoli utilizzati negli interventi;
- Stampe e statistiche sui costi e tempi di manodopera utilizzata negli interventi;
- Stampe statistiche sulle chiamate al call-center;
- Stampa business plan mensile per l'andamento del servizio di assistenza;
- Stampe e statistiche di vario genere in tutta l'applicazione;

ASSIST full

- Assist full comprende tutte le funzionalità di Assist base;
- Contabilità generale (vedi O-Key Win) completa di tutti i suoi moduli;

ASSIST advanced

- Assist Advanced comprende tutte le procedure precedentemente descritte con l'integrazione in tutte le fasi contabili e gestionali di centri di costo, gestione commesse e funzioni avanzate per il controllo di gestione.

I vantaggi di una singola piattaforma