

T@LETE-NAV : la soluzione applicativa per la gestione delle società di servizi e assistenza tecnica

### **Descrizione sintetica della soluzione**

T@lete-Nav è la soluzione applicativa di NAV-LAB basata su Microsoft Dynamics NAV 2009 che consente la gestione delle attività per le società che forniscono servizi e assistenza tecnica ai loro clienti.

Lo scopo dell'applicazione è quello di ottimizzare i processi di pianificazione, di gestione e di controllo degli interventi ed offrire alle aziende e ai clienti un alto livello di efficienza del servizio e di professionalità.

T@lete-Nav rappresenta quindi la soluzione per supportare con elasticità le richieste di assistenza, adeguandosi alle esigenze del cliente e integrando diverse aree funzionali (vendita, human resource, magazzino, acquisti) per permettere una gestione della commessa e di tutti gli aspetti legati alle chiamate di assistenza.

Le chiamate di assistenza possono essere associate ad una commessa specifica o ad un progetto di livello inferiore ed essere poi assoggettate ad un work flow che ne gestisce e ne controlla i diversi passaggi di stato: a partire dalla creazione automatica (o manuale) del ticket di chiamata, procedendo con l'assegnazione del tecnico incaricato e terminando con la chiusura e la fatturazione delle attività svolte.

L'applicazione prevede la gestione degli eventuali materiali utilizzati per svolgere gli interventi, consentendo la completa tracciabilità dei singoli articoli, la gestione del magazzino e delle spedizioni da/verso la sede.

### **Problematiche tipiche del settore**

Le società che si occupano di fornire servizi ed assistenza tecnica cercano una soluzione che:

- fornisca non solo tutte le informazioni necessarie ai clienti per usufruire dell'assistenza, ma che garantisca anche un servizio efficiente nei tempi e con modalità di risposta veloci e controllate;
- gestisca ed organizzi le uscite del personale tecnico in modo da ottimizzare i processi di pianificazione, di gestione, di consuntivazione e di controllo degli interventi;
- tenga monitorati gli interventi stessi ed il successo delle attività svolte a livello centralizzato attraverso un work-flow comune;
- gestisca le SLA di intervento;
- movimenti gli articoli da e per il magazzino;
- produca un resoconto contabile degli interventi;
- bilanci e verifichi gli aspetti economici delle commesse clienti;
- crei una storicizzazione degli eventi che possa dar vita ad un archivio facilmente consultabile, utile in modo particolare per quelle aziende che forniscono supporti post-vendita ai propri clienti.

## **Benefici della soluzione per il cliente**

T@lete-Nav è la soluzione in grado di amministrare tutte le problematiche delle aziende che svolgono assistenza tecnica presso le sedi dei clienti. I suoi benefici comportano:

- l'ottimizzazione e riduzione dei costi di gestione;
- il miglioramento dei tempi di risposta e della qualità degli interventi;
- l'integrazione nativa con gli strumenti di produttività individuale quali ad esempio portali, mobile computing, ecc...;
- l'omogeneità tra i dati eterogenei aziendali (contabili, commerciali e di assistenza);
- la visualizzazione dei dati di sintesi attraverso cruscotti aziendali per consentire il controllo immediato dei costi e della qualità degli interventi;
- il recupero dell'efficienza gestionale in generale.

## **Funzionalità specifiche per il settore**

T@lete-Nav è lo strumento ideale per la gestione delle commesse all'interno delle aziende di servizio e delle attività ad esse collegate, quali: la gestione delle risorse, il caricamento delle ore impiegate, il caricamento dei costi relativi alla commessa, la gestione delle procedure di fatturazione e l'analisi delle statistiche ( es. il margine di contribuzione). La soluzione T@lete-Nav è stata sviluppata sfruttando le potenzialità di Microsoft Dynamics NAV 2009, nonché le possibilità di integrazione con il mondo Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, Project,) e altri strumenti quali software di archiviazione documentale, business intelligence, ecc...

### **• Gestione delle commesse e dei progetti**

Le commesse sono entità che raggruppano, oltre ai costi e ai ricavi, anche le fasi preventive previste sulle attività di assistenza al cliente, il budget di ore e le risorse impiegate/da impiegare. Tramite delle condizioni specifiche, è possibile definire il rapporto con il cliente che quindi può disporre di un suo contratto personale diverso da quello di altri clienti.

Da questi dati di partenza e dalla conseguente apertura della commessa, prende corpo lo sviluppo del flusso informativo, generato e monitorato da T@lete-Nav.

Per ogni commessa sarà possibile indicare il budget di ore che si desidera allocare per ogni risorsa, il tipo di fatturazione, il censimento delle macchine in assistenza e le tipologie di SLA.

Il prodotto consente, tramite un opportuno setup, ove necessario, di definire le sottocommesse o i progetti permettendo di effettuare un controllo di maggior dettaglio.

### **• Chiamate d'assistenza**

Le chiamate possono essere aperte direttamente da Microsoft Dynamics NAV 2009, tramite web service o attraverso un FTP (file transfer protocol) direttamente dal cliente finale.

E' previsto, inoltre, un work-flow sugli stati delle chiamate con le relative notifiche via e-mail alle persone di riferimento.

E' possibile tenere traccia dei materiali utilizzati e della relativa movimentazione di magazzino, con assegnazione dei costi dei materiali sulla commessa.

Inoltre, si può identificare per ciascun cliente il tempo impiegato, l'addebito del costo e la manodopera sulla commessa.

E' sempre possibile, infine, il monitoraggio dei tempi di SLA.

- **Timesheet**

E' l'applicazione che permette di caricare sulla commessa le ore e le spese non strettamente legate alle chiamate d'assistenza.

Il collegamento alla commessa permette di individuarne la modalità di fatturazione (a consuntivo, periodica, con carnet ore,...) che viene valorizzata in base alle tariffe e alle condizioni commerciali concordate con ciascun cliente.

- **Portale**

Con T@lete-Nav, e l'integrazione sviluppata con la piattaforma Share Point, è possibile ottenere:

- ottenere l'archiviazione elettronica dei rapportini di intervento;
- usufruire del portale clienti, che permette di aprire le chiamate, consultare lo stato di avanzamento delle attività relative alle chiamate e stampare il rapportino di intervento in modo interattivo;
- servirsi del portale tecnici, al fine di consultare le chiamate associate al singolo tecnico, di gestirne lo stato d'avanzamento e di stampare il rapportino di intervento.

T@lete-Nav consente l'archiviazione elettronica di tutti i documenti aziendali, in uscita verso i clienti e in entrata dai fornitori, oltre ai documenti fiscali che possono essere condivisi, spediti e stampati dalle persone autorizzate da una qualunque postazione informatica, purché dotata di connessione a Internet.

I documenti, inoltre, possono essere sottoposti a specifiche procedure organizzative, garantendo la visualizzazione in modalità pubblica o privata dei dati attraverso una sofisticata gestione delle politiche di sicurezza.

T@lete-Nav gestisce inoltre documenti tipici quali i certificati di collaudo e la documentazione tecnica relativa ai prodotti.

- **Controllo di gestione**

Si tratta di una funzione integrata nell'applicazione T@lete-Nav e Dynamics Nav 2009 che, attraverso opportuni cruscotti ed analisi di Excel, permette di rilevare e monitorare le ore e i costi relativi alla commessa per calcolare l'importo dell'attività di manutenzione svolta per il cliente e, conseguentemente, anche le redditività e i margini di contribuzione per l'azienda.

## **CASI DI SUCCESSO**

- **Nome azienda cliente**

ALTEC SPA



- **Profilo dell'azienda**

Altec Spa è un'azienda nata nel 1979 e situata a Desio, con filiali in tutta Italia (Roma, Verona, Bologna).

In trent'anni, l'azienda si è evoluta trasformandosi da semplice laboratorio di riparazioni elettroniche in un'azienda che fornisce ogni tipo di soluzione informatica e che, con opportune fusioni strategiche, ha iniziato ad interagire con tutti i canali di distribuzione una volta entrata nel mercato dei prodotti informatici.

Le attività principali di Altec Spa consistono nella fornitura, assistenza, consulenza ed installazione di software ed hardware per medio - grandi imprese del settore bancario, assicurativo, industriale, commerciale e editoriale.

- **Esigenze dell'azienda**

A seguito delle fusioni strategiche avvenute dal 2000 in poi, le esigenze dell'azienda hanno riguardato soprattutto la necessità di uniformare le strategie aziendali dei diversi brand applicandole in modo omogeneo. Pertanto, si è pensato ad un **sistema informativo integrato** che potesse controllare i processi, le attività dei diversi uffici e la gestione finanziaria complessiva.

Inoltre, essendo un'azienda che si occupa principalmente di assistenza tecnica, è risultato necessario gestire e monitorare le attività a livello centralizzato. A tal proposito, si è creato un **work-flow comune** al fine di uniformare le procedure di gestione delle chiamate in tutte le filiali Altec in Italia.

L'obiettivo finale dell'azienda è stato quello di rendere disponibili tutte le informazioni nei tempi e nelle modalità richieste, monitorando costantemente le chiamate e creando anche una storizzazione degli eventi tale da poter ottenere un archivio storico di tutti i casi.

- **La soluzione**

Il prodotto adottato da Altec Spa è Microsoft Dynamics NAV 2009 con la verticalizzazione T@lete-Nav, che è risultato rispondere alle specificità aziendali per fornire una soluzione a tutte le richieste dei diversi settori. In particolare:

- Gestione centralizzata di tutte le chiamate d'assistenza;
- Completa tracciabilità di ogni chiamata grazie al work-flow definito;
- Possibilità di gestione delle procedure anche da terminali portatili interfacciati con il sistema (informazioni quindi sempre disponibili);
- Riduzione di errori o mancanza di dati grazie a controlli e verifiche in base allo stato di avanzamento della chiamata;
- Semplificazione della gestione della chiamata da parte del tecnico tramite schede predefinite;
- Possibilità di analisi di tempi e costi;
- Archiviazione delle chiamate e creazione di uno storico di riferimento

- **Benefici della soluzione**

I benefici ottenuti sono stati numerosi e soprattutto hanno portato innumerevoli vantaggi che l'azienda ha riscontrato sin dalle prime fasi d'avviamento.

In primo luogo, tramite la gestione centralizzata delle chiamate, si è giunti ad un miglior controllo delle risorse, ad un'ottimizzazione dei tempi di risoluzione degli interventi di assistenza e ad un monitoraggio dei materiali utilizzati.

Di conseguenza, l'azienda ha migliorato anche il proprio rapporto con i clienti riducendo eventuali errori o incongruenze.

Inoltre, l'omogeneità dei dati all'interno delle diverse sedi, la tempestività nella fatturazione degli interventi e l'accesso rapido alle informazioni ha reso più efficace il controllo dei flussi finanziari e, di conseguenza, la gestione di tutti gli altri processi aziendali.



Microsoft Business Solutions  
Data Management Solutions  
ISV/Software Solutions  
SOA and Business Process



Business Intelligence  
Networking Infrastructure Solutions



**Automazione Ufficio Srl**  
Vial Gran Sasso 10  
20131 Milano  
Tel 0229521765 - Fax 0229532131  
[www.automazioneufficio.it](http://www.automazioneufficio.it)