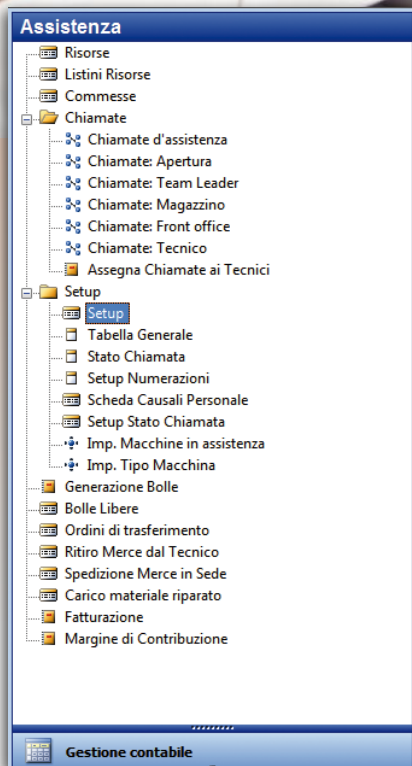


Tempo Zero

Gestione Attività di Assistenza Tecnica



Menu Assistenza

Tempo Zero Gestione Attività di assistenza Tecnica è la soluzione verticale di NAV-lab, basata su Microsoft Dynamics® NAV 2009, per le imprese che svolgono l'attività di assistenza presso le varie sedi dei propri clienti. Le chiamate di assistenza possono essere associate a una commessa specifica e assoggettate a un work flow, che ne gestisce e controlla i diversi passaggi di stato, partendo dalla creazione automatica (o manuale) del ticket di chiamata, procedendo con l'assegnazione del tecnico incaricato, sino ad arrivare alla chiusura e alla 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 e verso la sede.

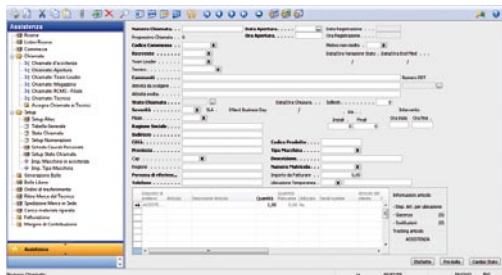


Gestione Attività di Assistenza Tecnica



I benefici della soluzione

Tempo Zero Gestione Attività di Assistenza è la soluzione completa e integrata per gestire **tutte le problematiche delle aziende che svolgono assistenza tecnica presso le sedi dei clienti**. La procedura è in grado di amministrare in particolare tutte le attività di gestione degli interventi, dalla creazione alla conclusione del ticket di intervento stesso. **È possibile monitorare tutte le attività**, i materiali utilizzati, il processo di fatturazione e l'analisi dei margini relativi alle commesse d'assistenza. Viene inoltre garantita la certificazione dei processi, l'ottimizzazione delle risorse e la tempestività nella risoluzione. Tempo Zero Gestione Attività di Assistenza Tecnica è **integrato all'interno di Microsoft Dynamics NAV**, con le aree di logistica e magazzino e con l'area di contabilità.



Maschera per la gestione delle chiamate.

Funzionalità

Tramite Tempo Zero Gestione Attività di Assistenza Tecnica si potranno gestire i seguenti processi:

- Creazione delle commesse di assistenza attraverso la codifica del cliente, delle macchine e del tipo di fatturazione.
- Inserimento automatico o manuale della richiesta di intervento (chiamata d'assistenza) nella quale sono indicati la causa della richiesta, i dati del cliente, il tipo e il numero di macchina sulla quale è necessario intervenire.
- Visualizzazione delle richieste inserite da parte di un supervisore o Team Leader con il compito di immettere informazioni quali attività da svolgere, articoli o ricambi necessari per svolgere l'intervento.
- Visualizzazione delle chiamate e degli articoli associati da parte del magazzino che può verificare e confermare la reale disponibilità del materiale da spedire (dove presente).
- Visualizzazione delle chiamate da parte di un ulteriore ufficio o utente generale che può assegnare le chiamate ai relativi tecnici incaricati.
- Possibilità di associare più chiamate contemporaneamente allo stesso tecnico, in modo da ottenere una considerevole riduzione dei tempi di imputazione.
- Visualizzazione da parte dei tecnici delle chiamate a loro associate e relativa chiusura una volta effettuato l'intervento con indicazione dell'esito e dei dati necessari per la fatturazione.
- Gestione delle chiamate d'assistenza non risolte attraverso la re-immissione nel flusso d'assistenza con un'opportuna segnalazione.
- Fatturazione delle chiamate in base alle diverse tipologie indicate in anagrafica.
- Analisi economica delle commesse attraverso il calcolo del margine di contribuzione.

Con Tempo Zero Gestione Attività di Assistenza Tecnica può essere gestito se necessario anche il flusso dei materiali utilizzati per gli interventi di assistenza, attraverso i seguenti processi:

- Stampa di etichette che associano univocamente l'articolo alla chiamata d'assistenza per la quale sarà utilizzato.
- Generazione automatica dei documenti di trasporto per gli articoli/ricambi aggregati per destinazione.
- Conferma da parte del tecnico incaricato dell'avenuta e completa ricezione degli articoli inviati per poter effettuare l'intervento.
- Conferma della spedizione in sede degli articoli utilizzati. È prevista inoltre la possibilità di indicare se gli articoli sono stati utilizzati o meno, se sono riparabili o se sono di proprietà del cliente. In corrispondenza di queste variabili possono essere assegnati diversi magazzini di destinazione.
- Completa tracciabilità del singolo articolo per ogni chiamata d'assistenza attraverso la visualizzazione dell'attuale ubicazione e degli ordini di trasferimento con cui è stato movimentato.
- Controllo della giacenza degli articoli sia nel magazzino centrale che presso i diversi tecnici.



NAV-lab Srl
Viale Gran Sasso, 10
20131 Milano
Numero verde 800701170
www.navlab.it
info@navlab.it