

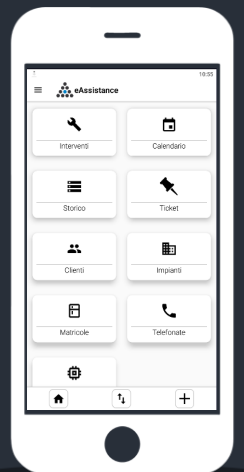
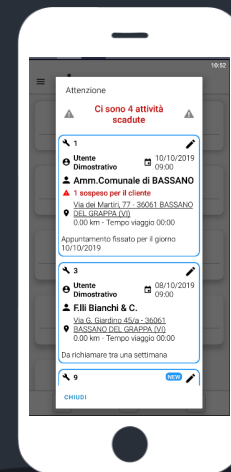
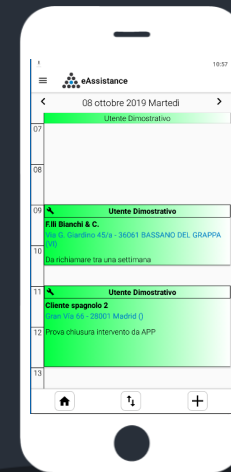


eAssistance

Il bello di avere tutto sotto controllo anche in mobilità

il gestionale **evoluto** per i centri di assistenza.

Agenda, ticket, rapportini direttamente sullo smartphone del tecnico



orange+
PLUS

SOFTWARE SOLUTIONS



Wolters
Kluwer

Moduli e addin disponibili

-  eAssistance Contratti e Interventi
-  eAssistance Nota spese e Gestione Presenze
-  eAssistance ToDoList
-  eAssistance – App Android
-  eAssistance - Noleggi e costo copia
-  eAssistance Multiazienda
-  eDocs



Cosa sono...

Contratti

I contratti sono il cuore di eAssistance:



- Gestiscono le logiche economiche degli interventi
 - Gestiscono le logiche di fatturazione automatica canoni
 - Gestiscono I plafond
 - Gestiscono la programmazione periodica degli interventi concordata con il cliente
 - Possono essere agganciati a tutte le entità di eAssistance: clienti, sedi, impianti, matricole
 - Possono coesistere più contratti per ogni entità o combinazione di entità e vengono sempre valutati in funzione di questo criterio di priorità:
 - Matricola
 - Impianto
 - Sede
 - Cliente
- Nel caso ci siano più contratti "validi" viene automaticamente selezionato quello con le condizioni migliori per il cliente

Cosa sono...

Interventi



- Con gli interventi si gestiscono le attività dal punto di vista Tecnico:
 - Interventi su chiamata
 - Interventi programmati
 - Interventi ricorsivi
- Gli interventi sono gli unici a poter generare una rendicontazione economica in funzione del tipo servizio selezionato e dei contratti attivi

orange⁺
PLUS

SOFTWARE SOLUTIONS



Wolters
Kluwer

Interventi – Funzioni



Gestione capo-squadra



Gestione interventi che evadono un documento con addebiti da documento evaso



Gestione ora previste e data scadenza



Gestione stato intervento



Aggiunto pagina documenti collegati



Implementata integrazione con documenti



Nuova form interattiva per generazione interventi da documento

Cosa sono...

Ticket

I ticket sono delle segnalazioni aperte o delle attività da fare che non generano rendicontazione documentale

Possono essere utilizzati per classificare le richieste dei clienti che sono ancora da gestire o in gestione



Possono essere utilizzate come <<raccoglitore>> sotto il quale registrar tutte le attività collegate: telefonate, interventi, documenti, ...

Possono essere pianificati e utilizzati come reminder

To Do List – Gestione Ticket e Telefonate



Configurazione calendario Filtri calendario

Giorni visualizzati: Inizio giornata: Reparto: [\(tutti\)](#) Cliente: [\(tutti\)](#) Gruppo attività: [\(tutti\)](#) Aperte:

Unità temporale: Fine giornata: Operatore: [\(tutti\)](#) Zona: [\(tutti\)](#) Tipo attività: [\(tutti\)](#) Confermate:

Stato attività: [\(tutti\)](#) Interne:

Ticket Aperti Lista di pianificazione

	lun 07/10/2019	mar 08/10/2019	mer 09/10/2019	gio 10/10/2019	ven 11/10/2019
8:00					
8:30					
9:00		Demo [n° 3] F.lli Bianchi _C. Appuntamento Da richiamare tra una	Mara [n° 4] F.lli Odillio S.n.c.	Demo [n° 1] Amm.Comunale di	Mara [n° 8] Zarani S.p.a.
9:30					
10:00					
10:30					
11:00		Demo [n° 10] Cliente spagnolo 2 Appuntamento Prova chiusura intervento da APP		Aronne [n° 6] Farmacia Rossi Appuntamento	
11:30					
12:00					
12:30					
13:00					
13:30					
14:00				Demo [n° 9] Cliente francese 1	
14:30					
15:00				Mara [n° 2] 09/1... Casale	
15:30			Rino [n° 5] De Paoli Francesco		
16:00				Rino [n° 7] Artigianato del b Vimini Dichiarazione	
16:30					Mara [n° 11] Casa del fiore S.r.l. Appuntamento
17:00	Mara [n° 2] Casale Alessandro _ C S.n.C Appuntamento				
17:30					
18:00					
18:30					
19:00					
19:30					

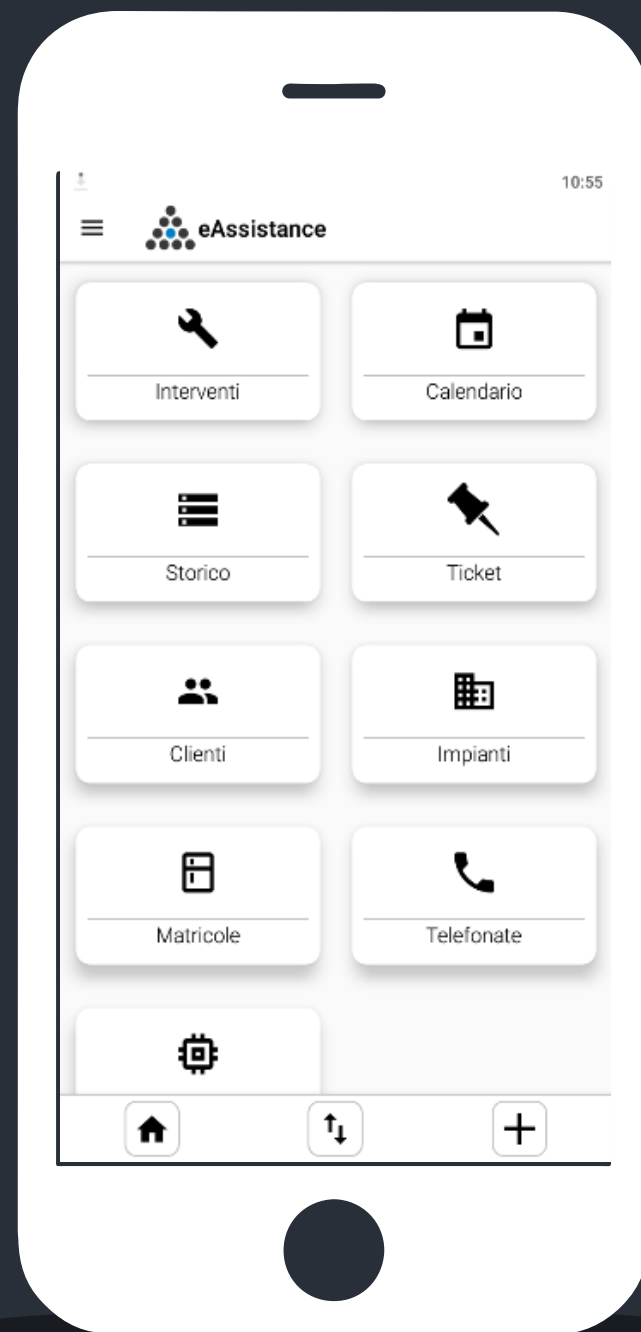
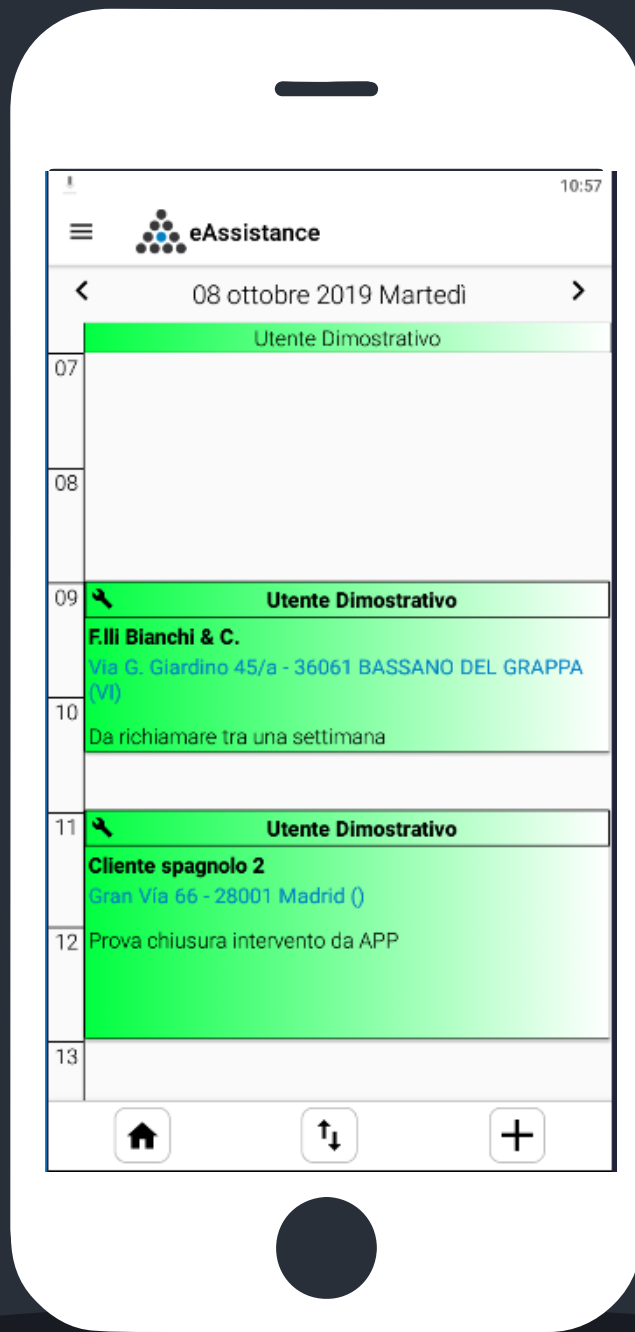
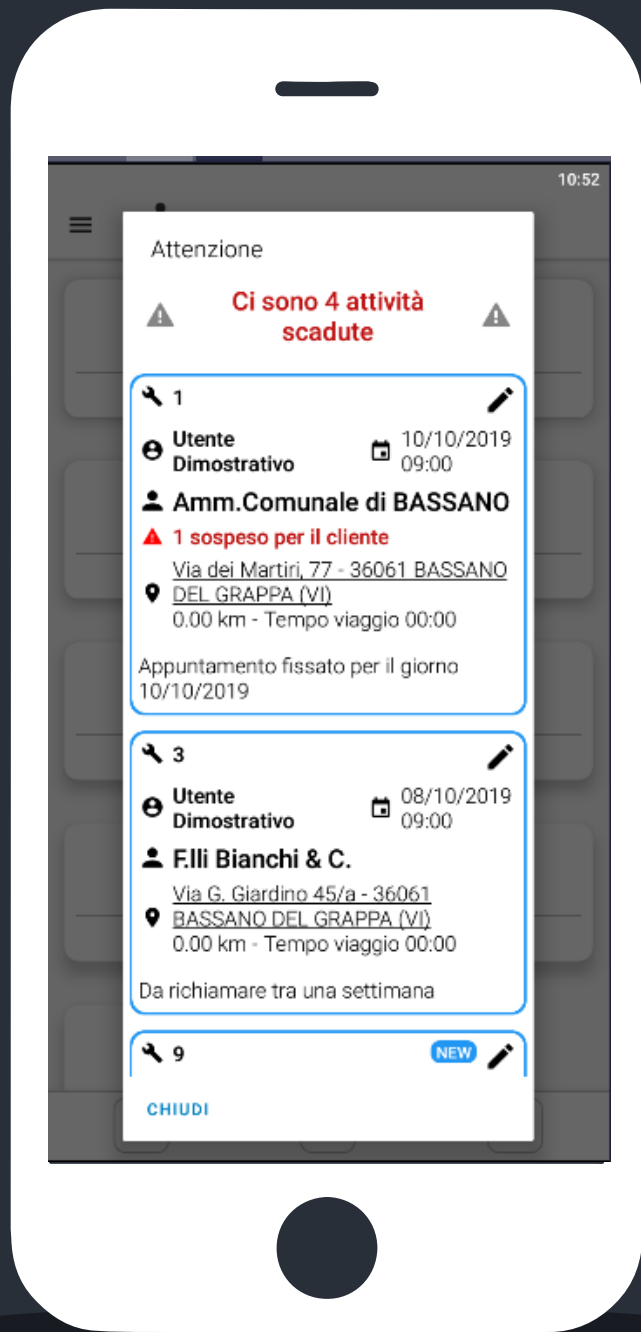
Mara [n° 2] 09/10/2019
Casale Alessandro _C S.n.C
 Chiamato il cliente per conferma appuntamento. Chiede di essere richiamato domani.

Mara [n° 2] 07/10/2019 17:03:00
Casale Alessandro _C S.n.C
 Appuntamento
 Prova intervento

Mara [n° 4] 09/10/2019 09:00:00
F.lli Odillio S.n.c. Pavimenti in legno

Mara [n° 8] 11/10/2019 09:30:00
Zarani S.p.a. Commercio legname
 Appuntamento

Mara [n° 11] 11/10/2019 16:49:00
Casa del fiore S.r.l. Cliente SanMarino
 Appuntamento
 07-10-2019 14:27:40 - MaraCenciarini - Mara Cenciarini
 -----Richiamato-----
 cliente per prendere appuntamento-----



Cosa sono...

Addebiti

Sono degli articoli fittizi che vengono classificati in eAssistance per rendicontare automaticamente delle situazioni particolari gestite e gli interventi:

Rimborso KM

Valorizzato una sola volta per intervento

Tempo viaggio

Valorizzato una sola volta per intervento

Manodopera

Valorizzato per ogni attività dell'intervento

Generico per intervento

Valorizzato una sola volta per intervento (tipicamente il diritto di chiamata)

Generico per attività

Valorizzato per ogni attività dell'intervento (utilizzato per valorizzare il <<numero di attività>> eseguite durante l'intervento, ad esempio il numero di tarature)



Cosa sono...

Tipo Attività

- ✓ Definisce le causali tecniche che saranno utilizzate negli interventi e valorizzate nei contratti
- ✓ Configura i vincoli e le azioni automatiche legate ad ogni attività (invio mail, manodopera obbligatoria ...)
- ✓ Definisce le logiche di ricorrenza delle attività necessarie per le visite periodiche

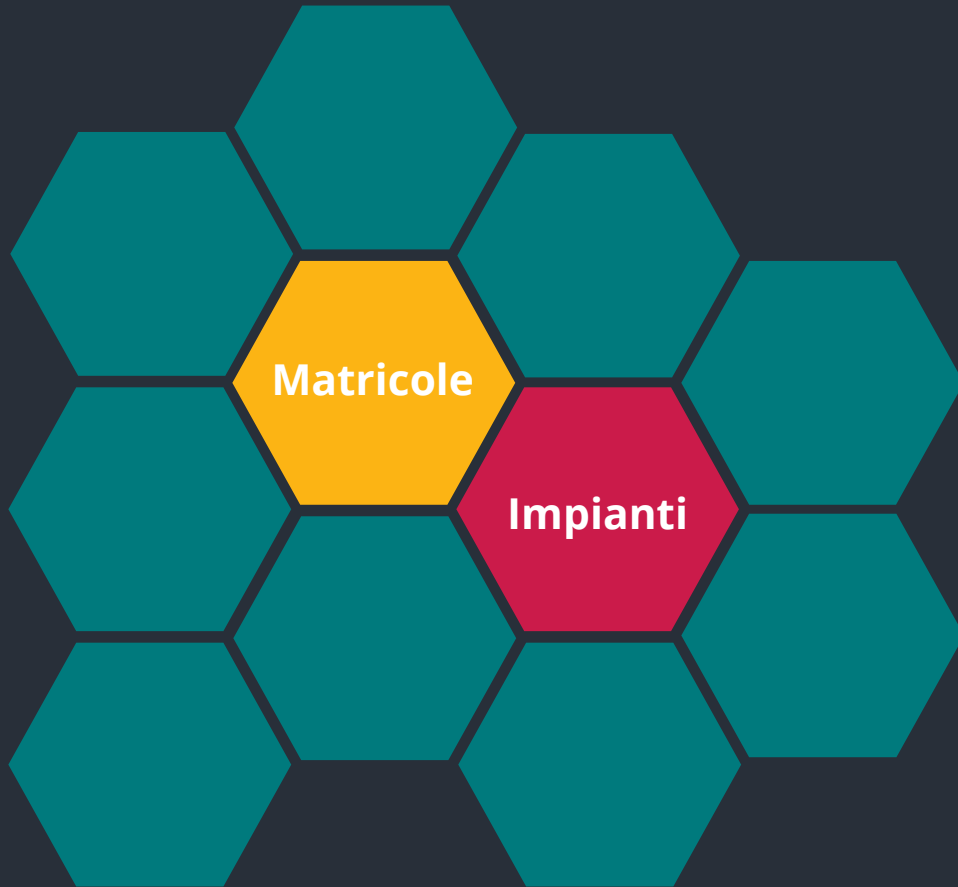


Tipo servizio

- ✓ Definisce le logiche di generazione automatica documenti per:

- Rendicontazione attività
- Rendicontazione costi
- Rendicontazione operatore

Cosa sono...



Matricole

- Sono le entità (tipicamente periferiche o macchinari) su cui opera il cliente
- Le matricole possono avere dei contratti attivi
- Sulle matricole si possono definire delle logiche personalizzate di garanzia
- Le matricole possono essere movimentate tramite gestione documentale (creazione, assegnazione al cliente, dismissione, ...)

Impianti

- Gli impianti sono dei contenitori che possono a loro volta inglobare altri impianti (fino a 5 livelli) o matricole
- Possono essere utilizzati come elementi distintivi per identificare delle situazioni da monitorare o oggetto di contratto senza avere matricole assegnate quando la sede non è sufficiente, ad esempio l'impianto elettrico o idraulico all'interno della sede di Via Verdi
- Gli impianti possono avere dei contratti attivi
- Gli impianti possono essere movimentati tramite gestione documentale (creazione, assegnazione a cliente, dismissione, ...)

Matricole e Impianti – Funzioni



Gestione garanzie



Gestioni impianti multilivello



Gestione aliquota iva per impianto



Gestione sottocomessa



Gestione operatore preferenziale e tipo attività



Procedura di manutenzione impianti (eliminazione,)

Cosa sono...



Nota Spese



Possibilità di inserire dall'App eAssistance le spese sostenute (albergo, ristorante, carburante, pedaggi autostradali, etc...)



Se attivo il modulo eDocs, possibilità di archiviare le pezze di appoggio (fatture, scontrini, etc...) mediante foto fatta dal dispositivo



Possibilità di consultare i resoconti applicando dei filtri per Tecnico, per periodo, per tipologia, per modalità di pagamento.

Cosa sono...



Gestione Presenze



Possibilità di timbrare entrata ed uscita mediante appositi tasti dall'App eAssistance Mobile



Il resoconto timbrature è esportabile in un file CSV per successive elaborazioni



Integrazione già pronta con Quadra Open

eAssistance Mobile

Funzionalità

Offline

- Consultazione dati:
 - Storico interventi
 - Clienti
 - Articoli
 - Impianti e matricole
- Ins. e compilazione:
 - Interventi
 - Ticket
 - Allegati eDocs
 - Stampa rapportino su stampante termica

- Gestione Capo-squadra
- Gestione ticket
- Gestione nota spese
- Gestione testi precompilati
- Invio automatico rapportino PDF al tecnico

Online

- Sincronizzazione dati
- Consultazione allegati eDocs
- Generazione resoconto valorizzato
- Download rapportino PDF
- Gestione schede parametriche
- Consultazione telefonate
- Consultazione giacenze di magazzino

Datasnap

Funzionalità

Sincronizzazione dati eAssistance Mobile

Ricezione e gestione automatica mail ticket in ingresso, risposte, chiusura, ...

Invio comunicazioni interne (nuovi ticket, interventi, etc...)

Chiusura automatica interventi

Generazione rapportini (Doc. Arca)

Invio mail rapportini



I Ns. contatti



Sede Arezzo: via Isonzo 30 a/b

u.o. Perugia: via G. Lunghi

u.o. Viterbo: largo San Bernardino da Siena

info@orangeplus.it

www.orangeplus.it

Dott. Edoardo Del Corto

Senior Sales Representative

333.67.68.579

edoardo.delcorto@orangeplus.it