

# Funzionalità principali

## 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 di tecnici ed operatori.
- Classificazione delle tipologie di intervento con possibilità di generare o meno l'appuntamento in agenda per il tecnico.
- Classificazione delle operazioni di manodopera (tempario)
- Classificazione di installatori e referenti esterni.
- Classificazione a doppia matricola (numero di serie) associabile ai prodotti.
- 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.
- 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 tecnici.
- 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.
- Chiusura della scheda intervento con procedura automatica per la generazione del documento finale (fattura, ricevuta, scarico componenti in garanzia).
- Call-Center per la gestione delle chiamate in entrata.
- Registrazione dei tempi della telefonata, delle richieste fatte dalla clientela, delle risposte date.
- Generazione del numero di chiamata assegnato all'utente.
- Consultazione ed eventuale associazione con chiamate precedenti nella chiamata corrente.

The screenshot shows the 'Schede Intervento' window with the following data:

- Cod. Mag.:** 0
- N. Chiam.** 2002 / 000002
- Data Reg.:** 14/03/2002
- Codice:** 2002 / 000001
- Saldo contabile:** 0,00
- Cliente:** CC / 01 / 0249 VALVES S.R.L.
- Indirizzo:** VIA ORSINI DUCAS, 8
- Località:** LECCE
- Tecnico:** MAR / 37 MARCO ROTONDI
- Gruppo Sc.:**
- Tipo Interv.:** INTHARD INTERVENTO HARDWARE
- Commissa:** 2000 / 000001
- Descrizione:** HARD DISK DANNEGGIATO
- Inizio Lavori:** 14/03/2002 11.20.00
- Prev. Cons.:** 16/03/2002 13.00.00
- Fine Lavori:** / / :

Below the main form, there are tabs for '1. Matricole', '2. Inconvenienti', '3. Articoli', '4. Manodopera', '5. Varie', and '6. Notizie'. The 'Art. Km.' section shows 'TRASF' with a tariff of 0,70 and a km. eff. of 48,00. A table below lists the article 'PC PIV 1500' with a description 'PC PENTIUM IV 1500 MHZ', matricola 'PC78942349742564', and 'Fuori Garanzia' status.

- 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 articoli sostituiti e della manodopera impegnata per gli interventi in garanzia.
- Gestione delle visite periodiche alle matricole con aggiornamenti manuali delle visite 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.
- 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: Compensi a Terzi, IV CEE, Cespiti;

## 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.

Il prodotto è soggetto a continui aggiornamenti.