

# 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' (Service Order) window. It contains the following information:

- Header:** Cod. Mag.: 0, N. Chiam.: 2002 / 000002, Data Reg.: 14/03/2002, Codice: 2002 / 000001
- Client:** CC / 01 / 0249 VALVES S.R.L. Saldo contabile: 0,00
- Contract:** Indirizzo: VIA ORSINI DUCAS, 8, Località: LECCE
- Technician:** MAR / 37 MARCO ROTONDI, Gruppo Sc.: [ ]
- Intervention Type:** INTHARD / INTERVENTO HARDWARE, Commessa: 2000 / 000001
- Description:** HARD DISK DANNEGGIATO
- Work Dates:** Inizio Lavori: 14/03/2002 11.20.00, Prev. Cons.: 16/03/2002 13.00.00, Fine Lavori: / / :
- Navigation Tabs:** 1. Matricole, 2. Inconvenienti, 3. Articoli, 4. Manodopera, 5. Varie, 6. Notizie
- Costs:** Dir. Ch.: DIRCHIAM, Diritto di Chiamata Tariffa: 75,00, Iva: 20, In Garanzia: [ ]  
Art. Km.: TRASF, Tar.: 0,70, Km. Eff.: 48,00, Iva: 20, Garanzia: [ ], Carico Cliente: [ ], Carico Centro: [ ]
- Client/Supplier:** Cliente/Forn. per addebito Km. e Dir. di Chiam.: / /
- Matrix Table:**

Cod. Articolo	Descr. Articolo	Matricola	Fine Garanzia
PC PIV 1500	PC PENTIUM IV 1500 MHZ	PC78942349742564	Fuori Garanzia
- Summary:** Totale Scheda Interv.: 192,72, Corrispettivo, Fattura Immediata, Scarico Manuale

- 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.