

SmarTech

è la soluzione software completa e flessibile pensata per tutte le aziende che forniscono servizi di Assistenza e Manutenzione, anche tramite Call Center.

L'applicazione è in grado di tenere sotto controllo la situazione dei clienti, gestendo i contratti di manutenzione e la situazione dell'installato (dettagliata per prodotti e relative parti costitutive), nonché tutte le segnalazioni e i relativi interventi (pianificati o straordinari). Utilizzando questi dati il software esegue analisi accurate che permettono, per esempio, di ottenere indicatori di redditività sulle attività effettuate.

Il prodotto, interamente sviluppato con strumenti Windows di ultima generazione, è disponibile in due versioni: Professional (su database MSDE, fino a 5 posti di lavoro) e Server Platform (su database SQL Server).

L'integrazione di SmarTech con i gestionali Onda^{UP} e Oceano abilita, inoltre, una serie di processi che automatizzano il passaggio dei dati per la fatturazione, la tracciabilità delle matricole e la movimentazione del magazzino.

SmarTech è distribuito da


EdiSoftware
soluzioni gestionali

Via G. Pedemonte, 3
16149 Genova
Tel. 010.648.601 r.a.
Fax 010.64.86.099
www.edisoftware.it
uffcomm@edisoftware.it



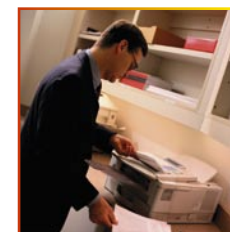
SmarTech

Semplice

SmarTech è un'applicazione dall'utilizzo intuitivo, con un'interfaccia user-friendly caratterizzata dalla facilità di accesso e di fruizione dei dati ad ogni livello.

Modulare

I moduli di SmarTech sono perfettamente integrati tra loro, ma possono essere installati anche separatamente per creare configurazioni su misura della tua azienda.

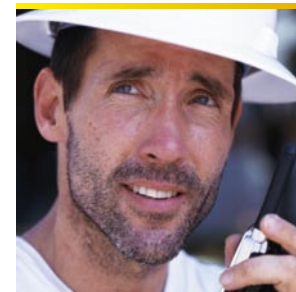


Scalabile

SmarTech è disponibile in due versioni: su database MSDE (fino a 5 postazioni) e su database SQL Server, per assecondare la crescita della tua azienda.

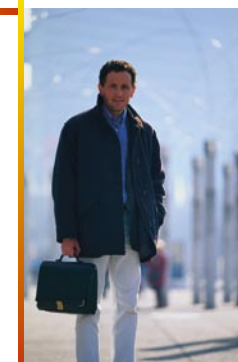
Integrato

L'integrazione nativa coi gestionali Onda^{UP} e Oceano consente l'automatizzazione delle procedure di fatturazione e l'aggiornamento della situazione di magazzino.



Versatile

L'ampia possibilità di parametrizzazione e la configurabilità di SmarTech, ne fanno un applicativo utilizzabile in contesti aziendali e in settori merceologici eterogenei.



Personalizzabile

Un tool di Personalizzazione consente di adattare l'applicativo alle specifiche esigenze della tua azienda: dalle stampe alla base dati, dall'aggiunta di campi all'esportazione dei dati. Il tutto garantendo la totale compatibilità con gli aggiornamenti successivi del prodotto.

Sicuro

La disponibilità di un modulo Sicurezza e Privacy permette di ottemperare agli obblighi sanciti dal nuovo codice sulla privacy, nonché di definire i parametri di sicurezza per l'accesso ai dati.

Multicanale

SmarTech può ricevere segnalazioni provenienti da telefono, eMail, web, fax. In qualità di ISV Microsoft, EdiSoftware può garantire l'integrazione diretta con la suite Office, ed in particolare con Office2003 che utilizza la logica Smart Client.

YOUR | help desk



SmarTech

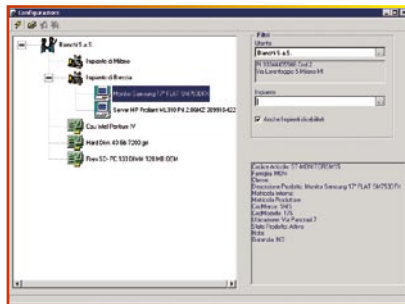
La soluzione software per la gestione di contratti di manutenzione e assistenza tecnica


EdiSoftware
soluzioni gestionali



CONFIGURAZIONI

Il modulo configurazioni, attraverso un intuitivo cruscotto visuale, mette a disposizione il dettaglio dei prodotti installati presso il cliente, la loro ubicazione, le persone di riferimento e altri dati significativi. Su ciascun impianto viene fornito il dettaglio a livello dei singoli prodotti e delle parti costitutive, a cui vengono associate, tra le altre cose, le garanzie, le tipologie di supporto e le relative tariffe definite da contratto.

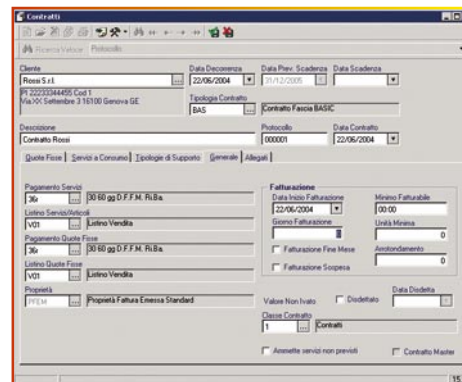


Per ogni prodotto e/o parte, è possibile definire alcune informazioni utili per raggruppamenti statistici, organizzate a livello gerarchico: Tipologia (ad esempio "Hardware"- "Software"); Famiglia (nella Tipologia "Hardware" posso trovare le Famiglie "Stampanti", "Monitor", "Tastiere") e Classe (la Famiglia "Stampanti" può essere suddivisa nelle Classi "Laser" e "A getto d'inchiostro").

Per velocizzare la compilazione di alcuni dati, è prevista la creazione di scenari liberamente configurabili a cui è possibile associare informazioni e valori predefiniti.

CONTRATTI

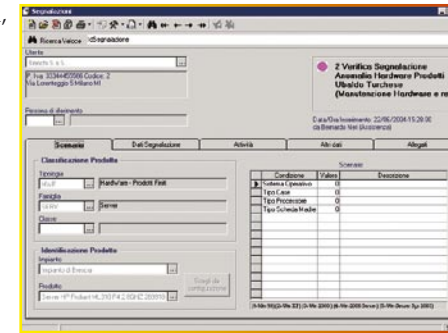
Il modulo contratti permette di formalizzare il rapporto con l'utilizzatore del servizio di help desk, definendo i criteri di erogazione del servizio, nonché fornendo al gestionale gli elementi per la fatturazione automatica sia dei canoni fissi che degli interventi effettuati. Un contratto può contemplare differenti voci: le Quote fisse (addebitate con una periodicità impostabile liberamente e associate alle tipologie di servizi inclusi nel canone), i Servizi a consumo (cioè quelli che esulano dalle quote fisse e per le quali viene definita un'apposita tariffa o che, in alternativa vengono associati ad un listino generico), i dati relativi al rinnovo (la periodicità, la possibilità di tacito rinnovo, ecc.).



E' anche possibile definire condizioni generali che saranno applicate in caso di intervento presso clienti non dotati di contratto di assistenza.

SEGNALAZIONI

In SmartTech, la segnalazione (pervenuta attraverso il telefono, l'eMail, il fax o il web) comporta l'apertura di un Trouble Ticket e l'avvio di una o più attività legate alla risoluzione del problema. Il sistema monitora in ogni momento lo stato di avanzamento della segnalazione e l'assegnazione ai reparti competenti, traccia lo storico delle attività svolte, e alimenta nel contempo la Knowledge Base aziendale per l'utilizzo dinamico delle informazioni a scopo analitico e statistico.

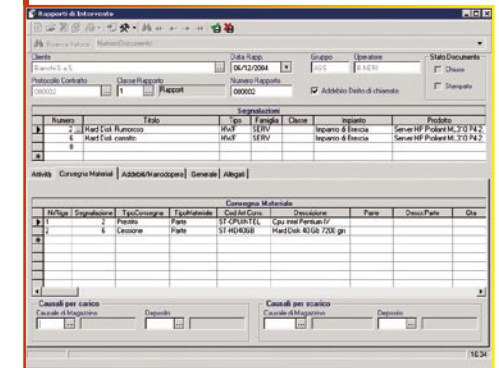


A seconda del contratto stipulato col cliente, le attività vengono temporizzate e addebitate come servizio a consumo oppure considerate gratuite ad esempio perché incluse nella garanzia o nel canone fisso.

Per velocizzare l'inserimento di segnalazioni ripetitive (ad esempio nel caso di problemi o errori noti) il sistema consente di assegnare a questi dei codici finalizzati alla pre-compilazione della segnalazione. Un analogo sistema consente, invece, l'inserimento facilitato di attività e/o la chiusura semplificata del Trouble Ticket.

INTERVENTI

Questo modulo gestisce i Rapporti di Intervento, cioè i documenti che attestano e quantificano le attività svolte dal personale tecnico presso il cliente. Nei Rapporti di Intervento vengono inserite le attività svolte, associate alle segnalazioni che le hanno generate e con il dettaglio delle informazioni utili alla fatturazione del servizio: la durata dell'intervento, le ore di viaggio, l'addebito dei diritti di chiamata, nonché la consegna e sostituzioni di parti, pezzi di ricambio e consumabili. La gratuità o in alternativa la valorizzazione dei costi relativi a ciascun elemento vengono ereditati dalle condizioni contrattuali, dalle eventuali garanzie, dal listino in vigore o dalla tipologia di servizio.



L'integrazione col gestionale consente il carico-scarico automatico a magazzino dei prodotti, dei pezzi e dei consumabili direttamente dal ddt, nonché l'avvio della procedura di fatturazione a partire dai rapporti di intervento chiusi.