

Stratega[®] **Service Manager**

**la strategia vincente
per l' Assistenza Tecnica**



Stratega[®] **Service Manager**

Stratega[®] Service Manager nasce dall'esperienza maturata nel mercato gestionale delle piccole e medie imprese che fanno dell'assistenza e del supporto tecnico il loro principale business e dove l'ottimizzazione nell'erogazione dei servizi è diventato l'obiettivo principale da raggiungere, anche nell'ottica della certificazione alle norme ISO.

Stratega[®] Service Manager è un software dell'ultima generazione pensato e sviluppato per ambienti Client/Server Windows a 32 bit (9X/ME & NT/2000), con i quali si integra perfettamente.

E' un prodotto nato per offrire il meglio di sé in ambiente database con motori SQL standard, quali ORACLE, INFORMIX, SQL Server, DB2/400.

Naturalmente la scelta di ambienti Windows garantisce di accedere a server eterogenei per i quali tali database siano disponibili e dunque all'utilizzo di sistemi Unix, Windows o AS/400.

Stratega[®] Service Manager è stato creato tenendo conto delle particolari esigenze di un'azienda in cui la distribuzione delle informazioni è l'elemento fondamentale. E' predisposto per l'esecuzione remota tramite browser web e permette installazioni centralizzate dell'applicativo per gruppi di aziende anche geograficamente distribuiti.

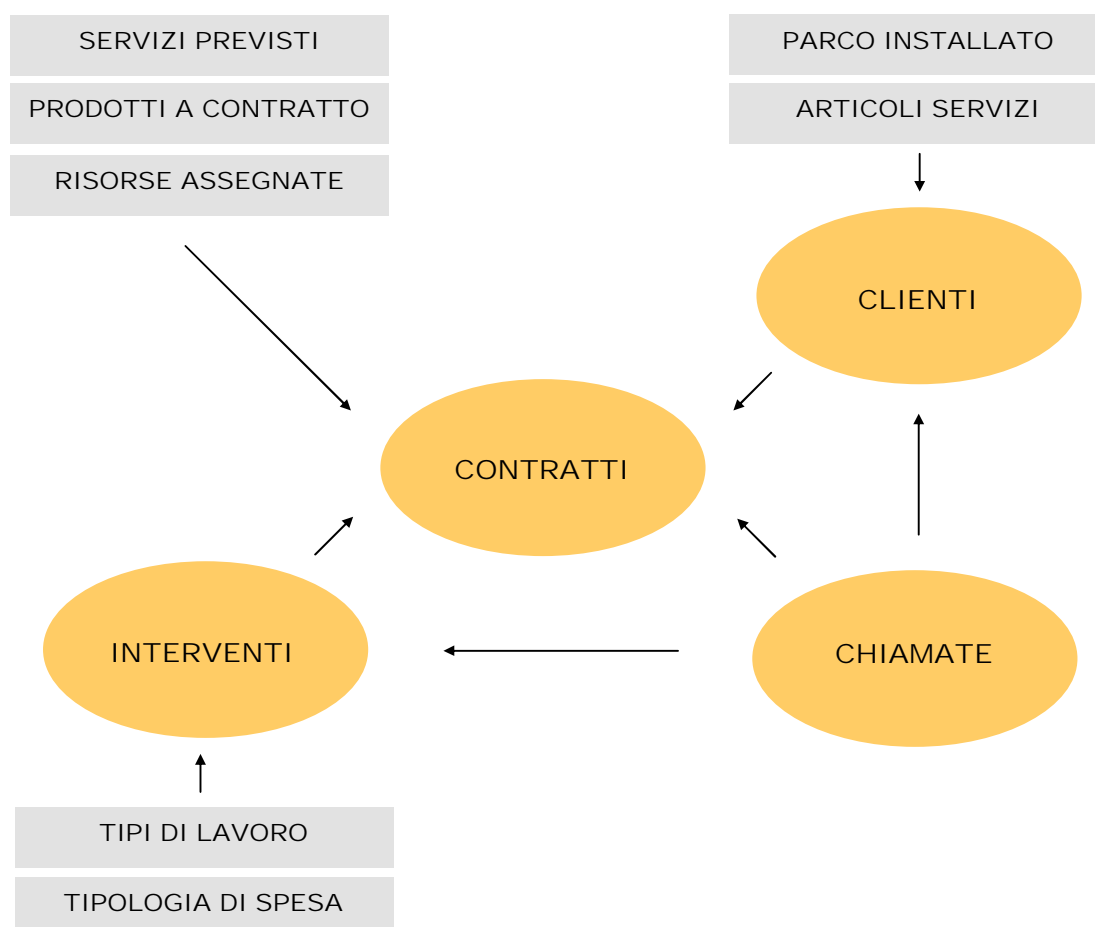
Stratega[®] Service Manager con la sua semplicità d'uso è uno strumento velocemente utilizzabile ed è integrabile con i moduli STRATEGA Commerciale e STRATEGA Amministrazione per offrire una soluzione completa all'azienda.



Stratega® Service Manager gestisce gli aspetti di assistenza e supporto tecnico attraverso la gestione delle garanzie, il monitoraggio delle attività svolte e la gestione del parco installato, il trattamento e la risoluzione delle chiamate.

Principali funzionalità previste:

- Classificazione dei contratti
 - Progetti open, monte ore;
 - Definizione dei servizi legati al contratto (in garanzia, a consuntivo ecc.);
 - Definizione del parco installato attraverso la gestione delle matricole;
 - Fatturazione automatica dei contratti (richiede Modulo Commerciale).
- Reportazione delle attività
 - Definizione delle risorse;
 - Fatturazione automatica degli interventi (richiede Modulo Commerciale);
 - Situazione redditività progetti.
- Gestione delle chiamate
 - Classificazione delle tipologie di chiamata;
 - Suddivisione per reparti e risorse;
 - Visualizzazione immediata della situazione contrattuale del cliente;
 - Pianificazione degli interventi.



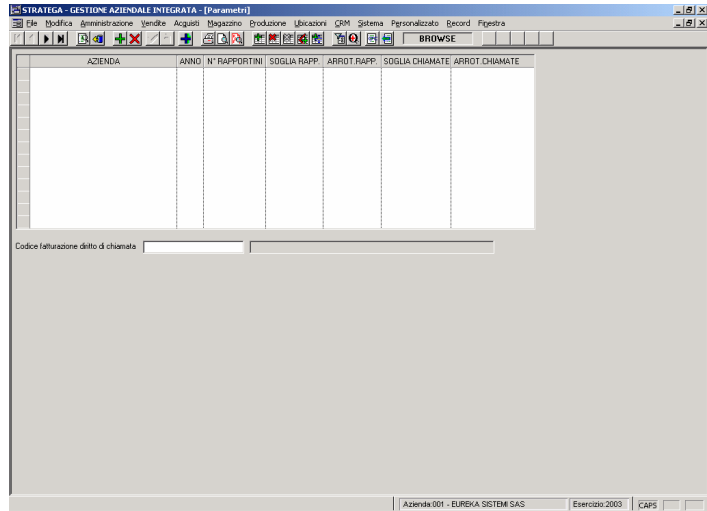
DETTAGLIO FUNZIONALITA':

- Gestione delle risorse umane
codifica di tutte le risorse presenti in azienda o comunque coinvolte nelle attività di service manager
- Gestione dell'anagrafica clienti
codifica dei clienti e dei relativi dati fiscali e commerciali
- Gestione dell'anagrafica articoli
codifica degli articoli con i relativi costi, prezzi e classificazioni commerciali
- Gestione dell'anagrafica automezzi
codifica gli automezzi aziendali con i relativi costi di utilizzo e imputazione
- Gestione dei tipi di contratto
classifica le tipologie di contratto gestite dall'azienda
- Gestione dei tipi di servizi
codifica di tutti i servizi erogati per le diverse tipologie di contratti o progetti gestiti dall'azienda. Attraverso un'opportuna classificazione dei servizi, è possibile ottenere un quadro dettagliato del "tipo" di servizio erogato al cliente e le redditività del progetto/contratto.
- Gestione dei tipi e dei gruppi di contatori
classifica i contatori da monitorare ed eventualmente il loro raggruppamento
- Gestione delle matricole
codifica le apparecchiature gestite per ciascun cliente, memorizzando tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca dell'articolo e dei servizi che dovranno essere erogati.
- Gestione dei contratti e dei progetti
Memorizza i contratti o i progetti, completi di tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca del contratto con un progressivo suddiviso per anno.
- Gestione delle chiamate
memorizza le chiamate, inserendo tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca della chiamata con un progressivo; calcola i tempi risoluzione dell'intervento.
- Gestione dei rapportini d'intervento interni ed esterni
codifica i rapportini d'intervento, memorizzando tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione con un progressivo suddiviso per anno.
- Gestione delle stampe e delle statistiche
fornisce stampe e statistiche parametriche per ogni gestione con possibilità di impostazione innumerevoli filtri.

Parametri

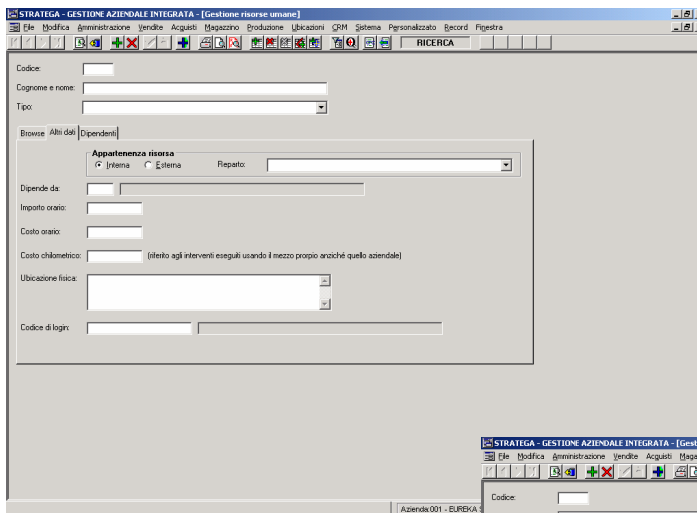
Il programma consente all'operatore di definire per anno di gestione e azienda:

numero rapportino, soglia rapportino, arrotondamento rapportino, soglia chiamate e arrotondamento chiamate.



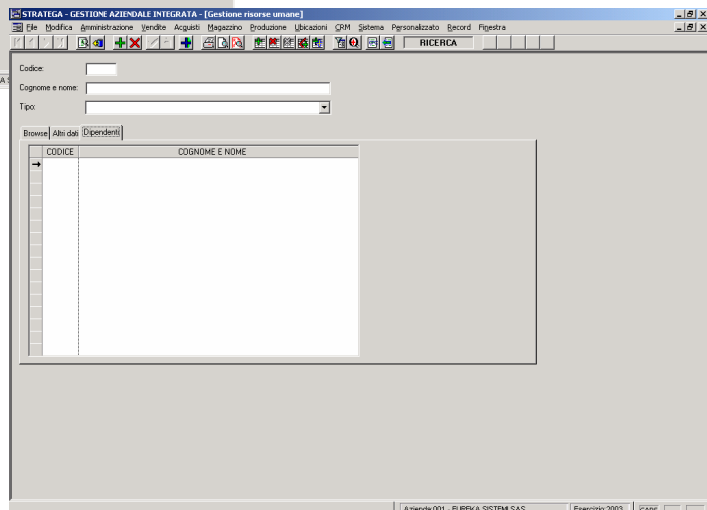
Gestione delle risorse umane

La funzione permette la codifica di tutte le risorse presenti in azienda o comunque coinvolte nelle attività di service manager con la possibilità di indicare:



cognome e nome, tipologia di risorsa, appartenenza, importo orario, costo chilometrico, ubicazione e codice di login;

eventuali dipendenti della risorsa stessa (in caso di azienda).



Gestione dell'anagrafica clienti

Permette la codifica dei clienti. Le informazioni richieste sono:

codice, descrizione, contatti, condizioni commerciali, sconti, dati fiscali, agenti, listini prezzi, indirizzi, note, distanze chilometriche, tempi medi di percorrenza e mezzi usati.

Gestione dell'anagrafica articoli

Il programma consente all'operatore di codificare gli articoli con la possibilità di indicare:

codice, descrizioni, dati relativi alla vendita, dati relativi agli acquisti, classificazioni merceologiche e di magazzino, listini personalizzati

Gestione dell'anagrafica automezzi

La funzione permette di codificare gli automezzi aziendali con la possibilità di indicare:

descrizione, targa, costo chilometrico aziendale, costo chilometrico da addebitare al cliente

CODICE	DESCRIZIONE	TARGA	ADD. AL KM	COSTO AL KM
--------	-------------	-------	------------	-------------

Gestione dei tipi di contratto

Permette di classificare le tipologie di contratto gestite dall'azienda:

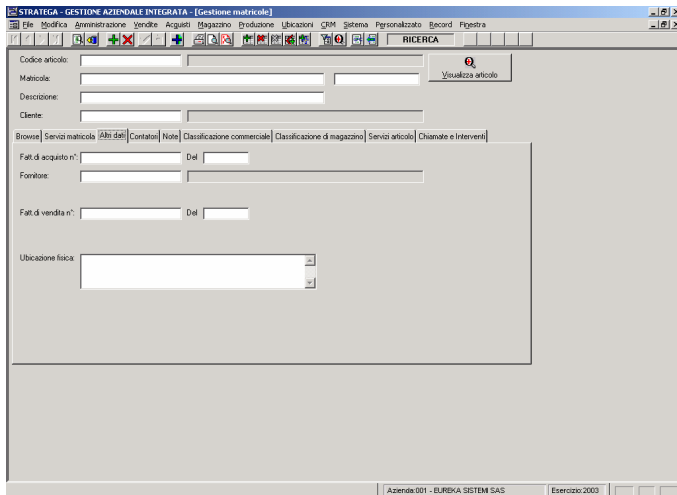
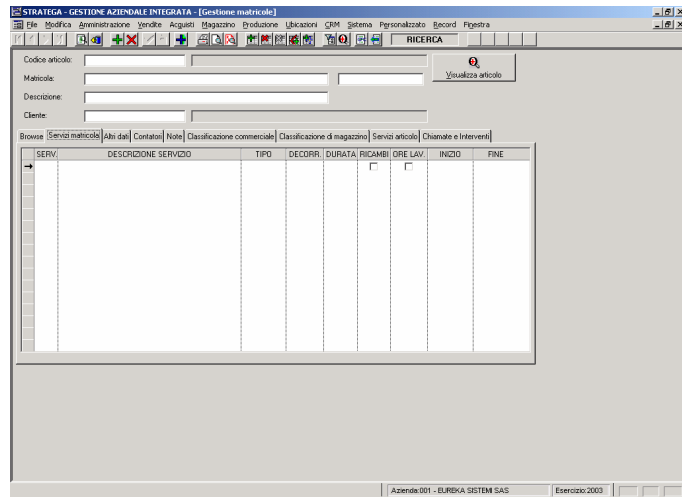
CODICE	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	DA FATTURARE
--------	-------------	-----------	--------------

tipologia del contratto, flag da fatturare, flag da rinnovare, tipo di fatturazione

Gestione delle matricole

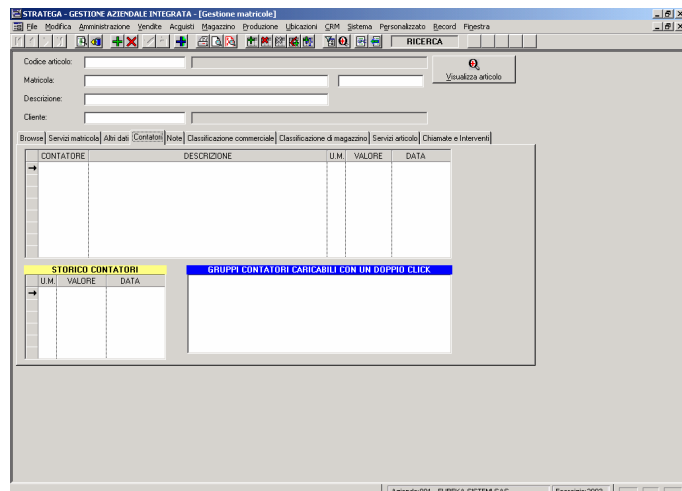
Permette di catalogare le apparecchiature gestite per ciascun cliente, memorizzando tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca dell'articolo e dei servizi che dovranno essere erogati. E' possibile indicare:

codice articolo ed eventuale visualizzazione dei dettagli, matricola, descrizione, cliente associato; servizi associati con i relativi dettagli;

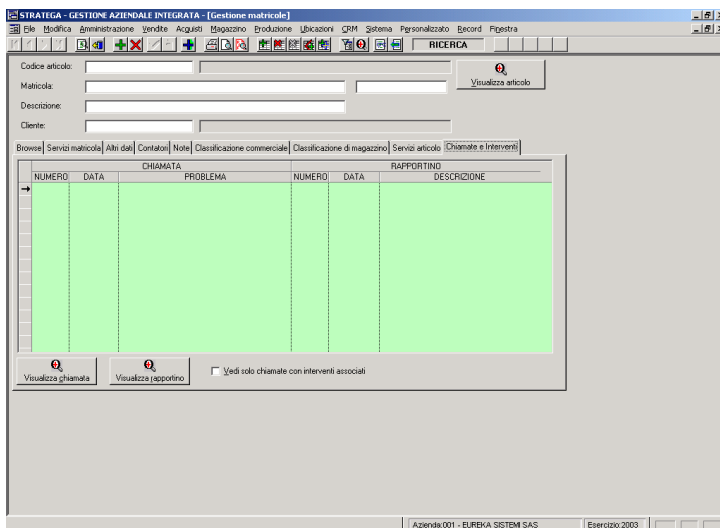
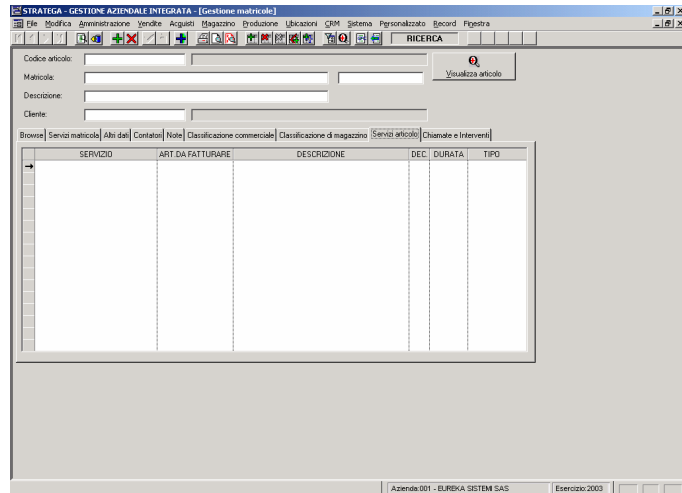


referimenti della fattura di acquisto, fornitore, riferimento della fattura di vendita ed ubicazione fisica;

contatori con relativi dettagli e valori memorizzati per data;



servizi erogati con relativi dettagli e gli eventuali articoli fatturati;



lista delle chiamate o interventi con possibilità di visualizzazione dei relativi dettagli.

Gestione dei contratti e dei progetti

Permette di memorizzare i contratti o i progetti, completi di tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca del contratto con un progressivo suddiviso per anno. E' possibile indicare:

il cliente, il tipo di contratto, la data di stipula, la validità, lo stato, l'eventuale data di disdetta e, in caso di progetto, il responsabile, la descrizione, i tempi previsti e i tempi effettivi di esecuzione;

se il contratto deve essere fatturato: il tipo di fatturazione, il tipo di pagamento e l'eventuale banca di appoggio. Inoltre vengono visualizzate le fatture già emesse a fronte del contratto stesso con i relativi dettagli e la possibilità di visualizzare il dettaglio delle fatture;

i servizi collegati al contratto con i relativi dettagli e l'eventuale gestione del monte ore;

Gestione delle chiamate

Permette di memorizzare le chiamate, inserendo tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca della chiamata con un progressivo. Viene assegnata la data del giorno e azionato il cronometro per il calcolo della durata. E' possibile indicare:

Il cliente, il tipo di chiamata, le motivazioni, la risposta e l'indicazione dell' operatore;

This screenshot shows the 'Gestione chiamate' (Call Management) window. It features a 'Cronometro chiamata' (Call Timer) section with 'Start', 'Stop', and 'Durata' (Duration) buttons. Below this is the 'Contratto collegato' (Linked Contract) section with fields for 'Tipo', 'Codice', and 'Servizio'. A search bar is also present. The main area contains several dropdown menus for 'Tipo di chiamata', 'Motivo della chiamata', and 'Risposta'. An 'Operatore' field is also visible. The interface includes a menu bar with options like 'File', 'Modifica', 'Amministrazione', etc., and a status bar at the bottom indicating 'Azienda 001 - EUREKA SISTEMI SAS' and 'Esercizio 2003'.

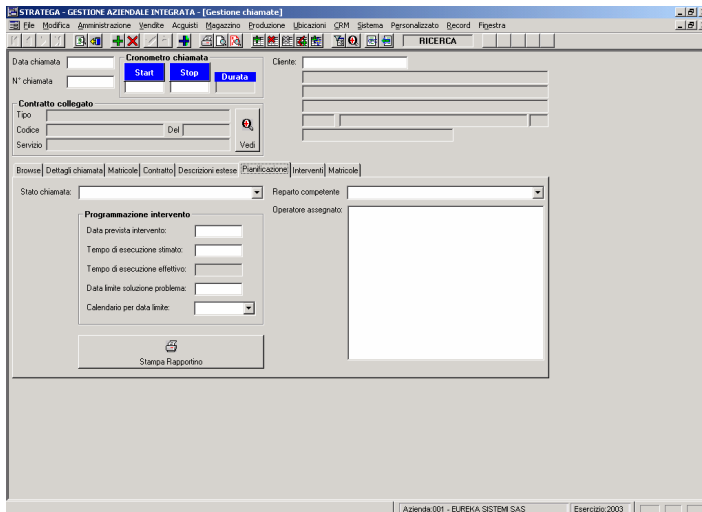
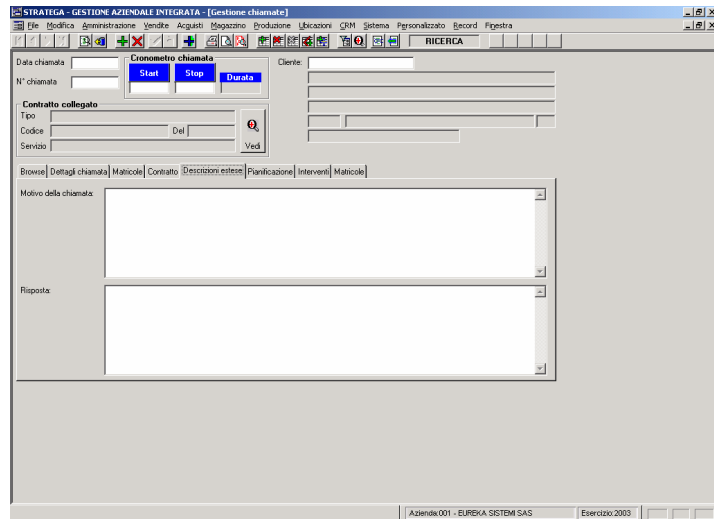
This screenshot shows the 'Gestione chiamate' window with a table of linked contracts. The table has four columns: 'ARTICOLO', 'DESCRIZIONE ARTICOLO', 'MATICOLA', and 'DESCRIZIONE'. Below the table is a 'Natura del problema:' field. The interface elements are consistent with the previous screenshot, including the call timer and contract selection fields.

le matricole collegate con i relativi dettagli e la descrizione delle nature dei problemi;

i contratti collegati con relativi descrizioni con la possibilità di visualizzare i dettagli del contratto e di collegare o scollegare il contratto alla chiamata;

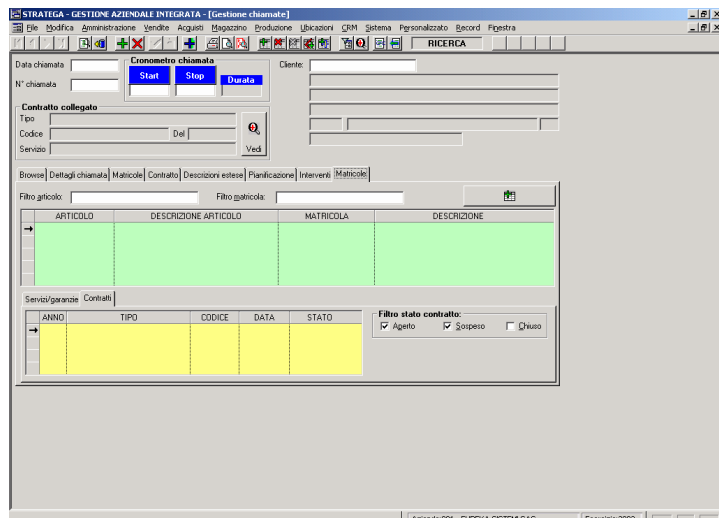
This screenshot shows the 'Gestione chiamate' window with a table of linked services. The table has five columns: 'SERVIZIO', 'DESCRIZIONE SERVIZIO', 'TIPO', 'CODICE', 'DATA', and 'STATO'. Below the table are four buttons: 'Visualizza contratto', 'Aggiorna', 'Scegli contratto', and 'Elimina legame contratto'. The interface elements are consistent with the previous screenshots.

eventuale descrizione estesa del motivo della chiamata e della risposta fornita;



possibilità di modifica dello stato della chiamata e inserimento della programmazione dell'intervento con date limite; stampa del rapporto d'intervento;

dettaglio delle matricole con relative garanzie e contratti collegati



Gestione dei rapportini d'intervento interni ed esterni

Permette di codificare i rapportini d'intervento, memorizzando tutta una serie di informazioni che consentono l'identificazione univoca con un progressivo suddiviso per anno. E' possibile indicare:

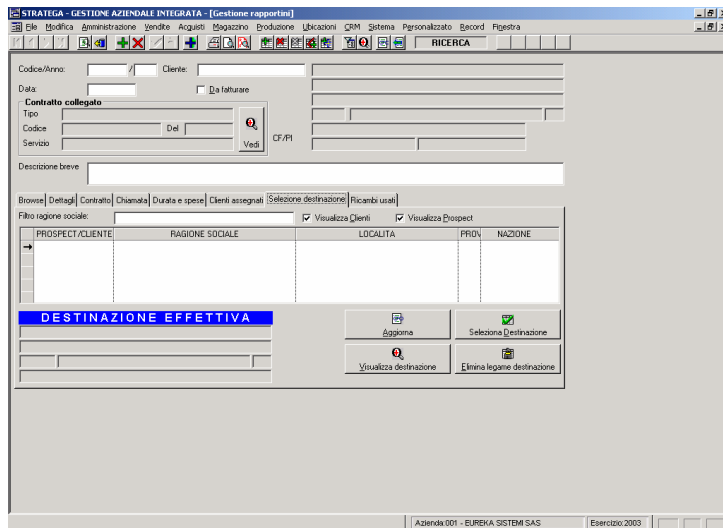
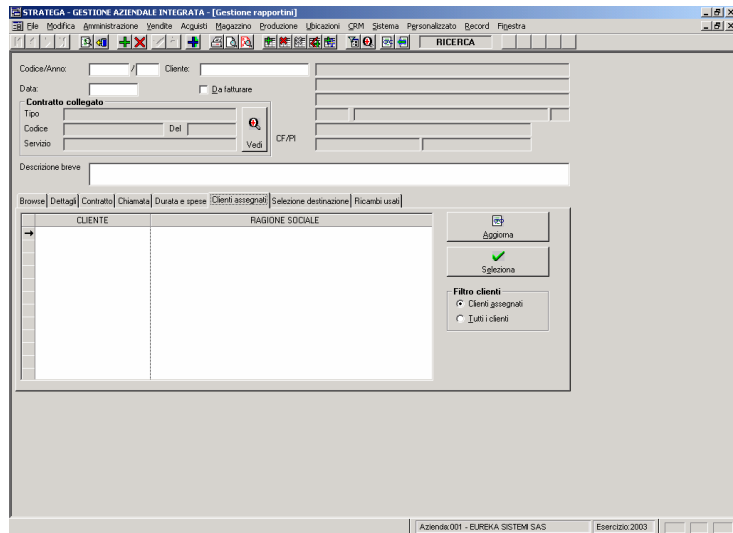
- Rapportini d'intervento interni

il dettaglio della descrizione dell'intervento ed eventuali note aggiuntive;

i contratti collegati e relative descrizioni con la possibilità di visualizzare i dettagli del contratto; possibilità di collegare o scollegare il contratto alla chiamata; visualizzazione dell'eventuale gestione monte ore;

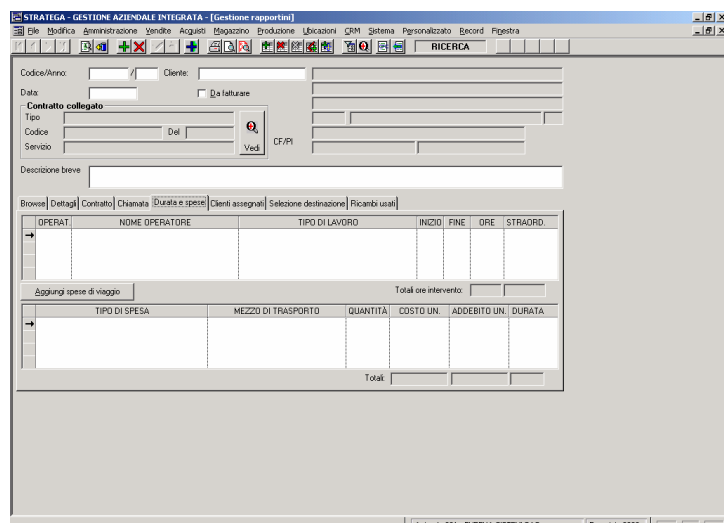
possibilità di visualizzazione e selezione di una chiamata precedentemente inserita, ed eventuale chiusura della stessa;

visualizzazione dei clienti assegnati ai tecnici e possibilità di selezione;

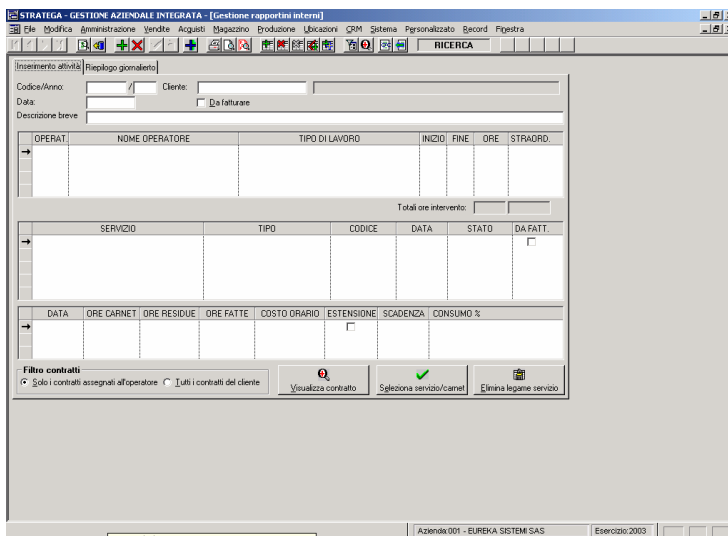
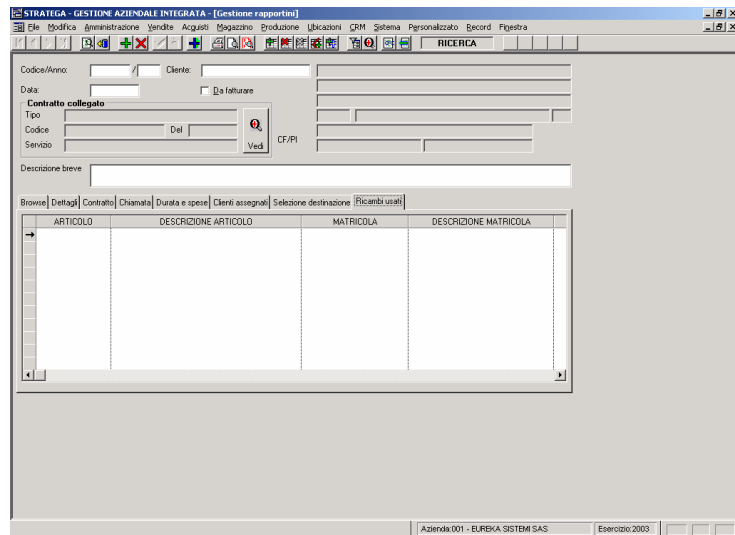


possibilità di inserimento del cliente effettivo (destinazione);

dettaglio della durata dell'intervento con la possibilità di indicare le eventuali spese aggiuntive (spese di trasferimento, pernottamento, pranzi, cene ecc.);



inserimento delle parti di ricambio eventualmente usate.



- Rapportini d'intervento esterni:

cliente, eventuale flag di fatturazione, data, descrizione, operatore, tipo di operazione effettuata, inizio e fine intervento, servizio erogato, eventuale utilizzo di ore a carnet; possibilità di visualizzare gli eventuali contratti in essere;

visualizzazione del riepilogo giornaliero per operatore con possibilità di aprire i rapportino collegati.

