

A photograph of a call center environment. In the foreground, a woman with a headset smiles warmly at the camera. Behind her, several other agents, both men and women, are seated at their desks, also wearing headsets and working on computers. The scene is brightly lit, suggesting a modern and professional workspace.

# assistance

Software CRM - Service - Post-Vendita,  
Riparazioni e Manutenzioni

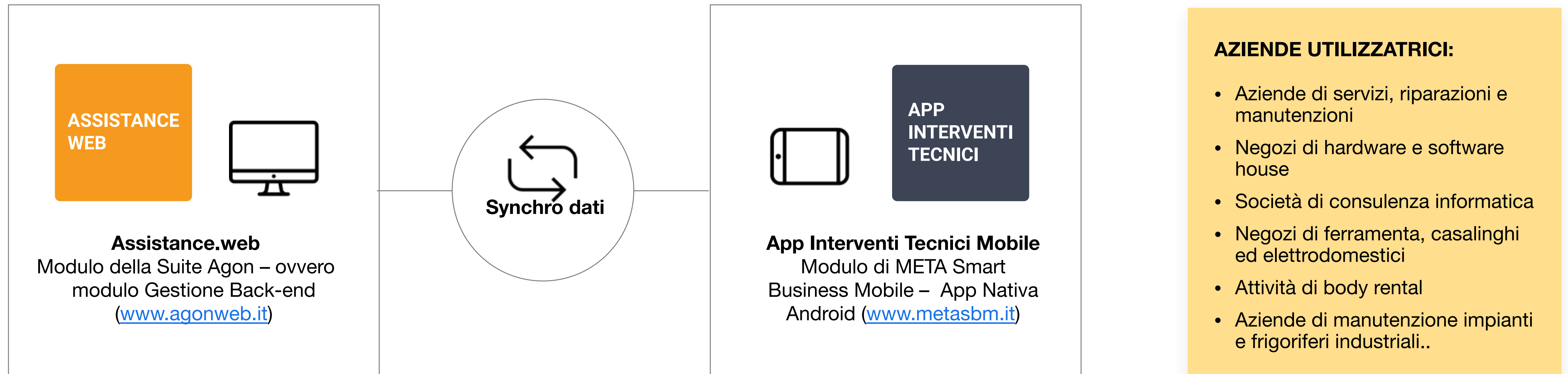
[www.assistancweb.it](http://www.assistancweb.it)



# Cosa è - A chi si rivolge

Assistance è la soluzione Software – *composta da Moduli Web e Mobile* - specializzata per aziende di qualsiasi dimensione e settore merceologico, che erogano **servizi di assistenza tecnica, manutenzione e riparazione.**

La soluzione si suddivide in due parti:



# Cosa fa Assistance.web

Assistance è composto da una serie di **Funzionalità Web** per un'efficace **gestione del Service e Post-Vendita**, tra cui:

ANAGRAFICHE

CONTRATTI

MATRICOLE

IMPIANTI

AUTOMEZZI

TICKET E INTERVENTI TECNICI

PLANNING INTERATTIVO

ORE PREPAGATE

LOCALIZZAZIONE E UBICAZIONE

TECNICI, CONSULENTI, COLLABORATORI

STAMPE

FATTURAZIONE E. INTEGRATA

OFFERTE E ORDINI CLIENTI

BOLLE DI CARICO, FATTURE FORNITORI

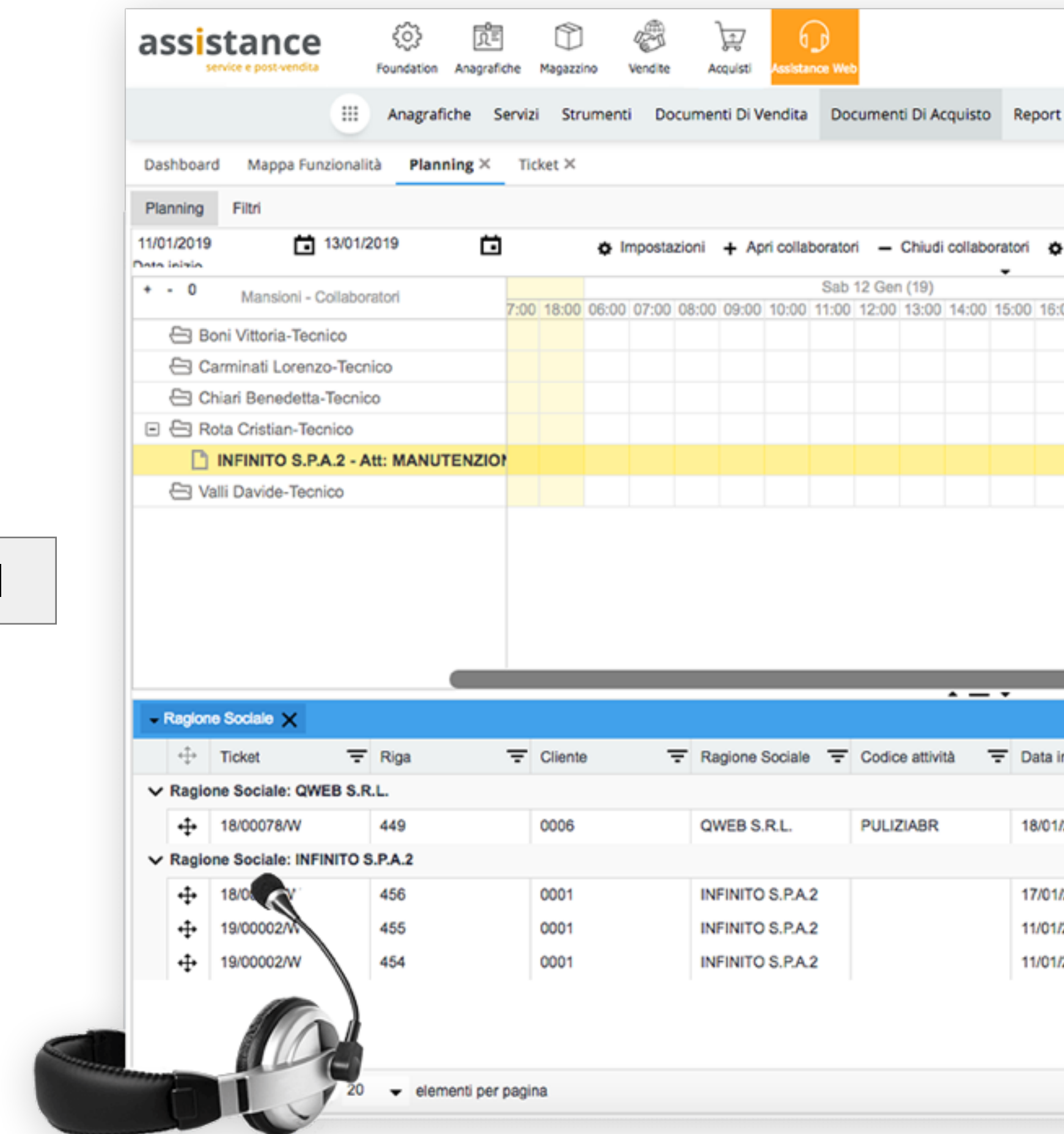
GESTIONE DOCUMENTALE

CLIENT POSTA ELETTRONICA

ACCESSO CLIENTI

NOTIFICHE PUSH E E-MAIL

MAGAZZINO



The screenshot displays the Assistance.web web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'assistance' logo and various icons for 'Foundation', 'Anagrafiche', 'Magazzino', 'Vendite', 'Acquisti', and 'Assistance Web'. Below this is a secondary navigation bar with options like 'Dashboard', 'Mappa Funzionalità', 'Planning', and 'Ticket'. The main content area shows a 'Planning' view with a calendar grid for the date 13/01/2019. A list of technicians is visible on the left, including 'Boni Vittoria-Tecnico', 'Carminati Lorenzo-Tecnico', 'Chiari Benedetta-Tecnico', 'Rota Cristian-Tecnico', 'INFINITO S.P.A.2 - Att: MANUTENZIONE', and 'Valli Davide-Tecnico'. The 'INFINITO S.P.A.2' entry is highlighted in yellow. Below the calendar, there is a table with columns for 'Ticket', 'Riga', 'Cliente', 'Ragione Sociale', 'Codice attività', and 'Data inizio'. The table lists tickets for 'QWEB S.R.L.' and 'INFINITO S.P.A.2'. A headset icon is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Ticket	Riga	Cliente	Ragione Sociale	Codice attività	Data inizio
Ragione Sociale: QWEB S.R.L.					
18/00078/W	449	0006	QWEB S.R.L.	PULIZIABR	18/01/19
Ragione Sociale: INFINITO S.P.A.2					
18/00002/W	456	0001	INFINITO S.P.A.2		17/01/19
19/00002/W	455	0001	INFINITO S.P.A.2		11/01/19
19/00002/W	454	0001	INFINITO S.P.A.2		11/01/19

# Cosa fa App Interventi Tecnici

Assistance è composto da una serie di **Funzionalità Mobile** per un'efficace **gestione degli Interventi Tecnici anche in modalità Offline** con dispositivi Android (tablet e smartphone), tra cui:

ANAGRAFICHE

INTERVENTI TECNICI - ATTIVITÀ

RICAMBI

ARTICOLI

STAMPA DOC. PDF OFFLINE

SISTEMA DI NOTIFICHE PUSH

LOCALIZZAZIONE GPS DEI TECNICI

MAPPA INTERVENTI

TABELLE PIVOT CON FILTRI DINAMICI

RACCOLTA FIRMA DIGITALE CLIENTE

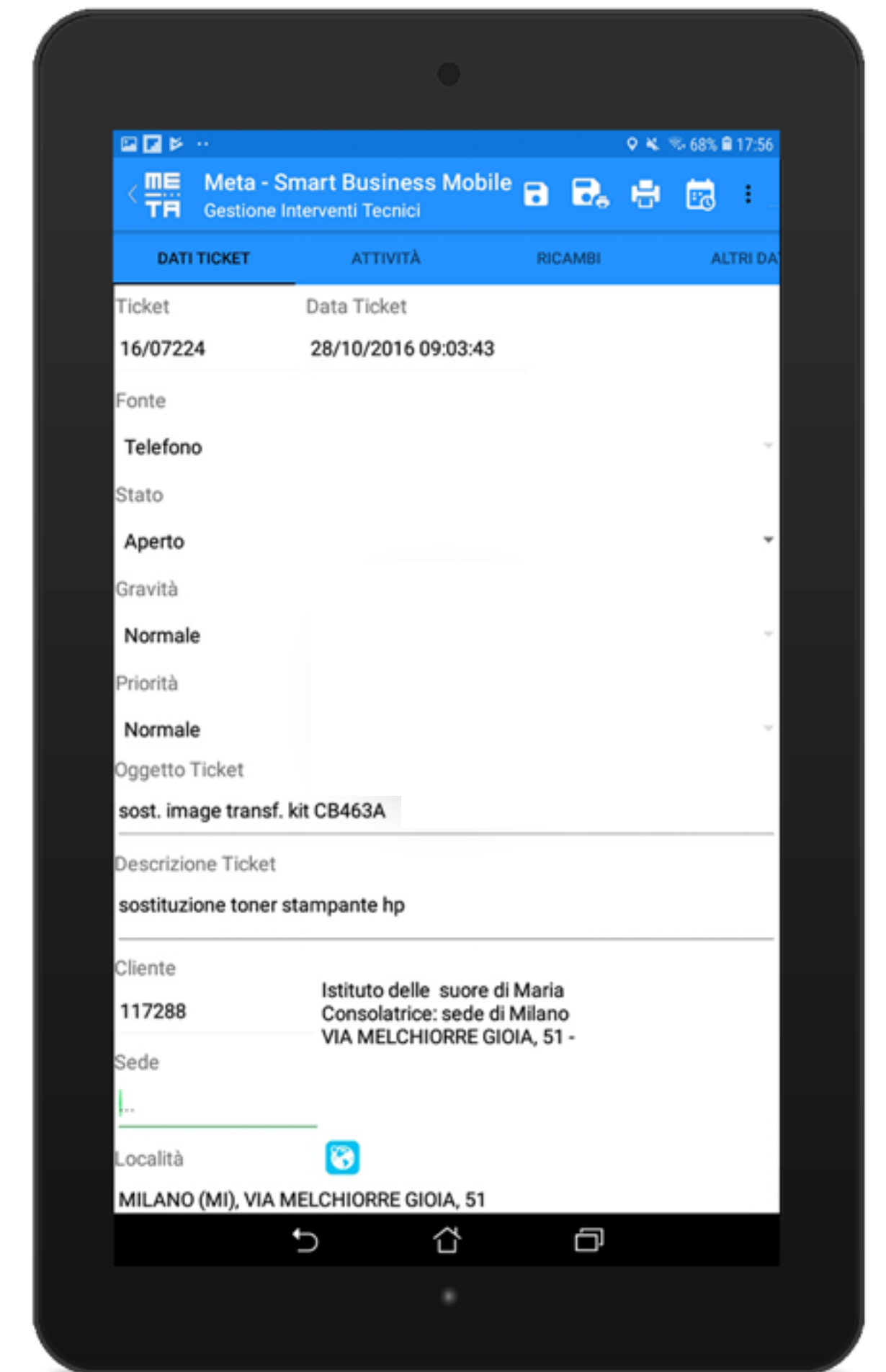
RAPPORTINI INTERVENTO

SISTEMA DI REPORTISTICA

ARCHIVIAZIONE DOC (FOTO, VIDEO, FILE)

NOTE VOCALI E SCRITTE (PUBB. E PRIV.)

RICEVUTA FISCALE (PRESTO DISP.)



# Di cosa fa parte?

Assistance.web è un “*Software Operativo*”, per la completa gestione e **automazione di tutti i processi dell’azienda**, dei clienti e delle persone.

Fa parte della suite Agon Business One, la quale gli consente di operare in modo indipendente da altri software in tutto il ciclo operativo.

Inoltre, si integra con gli altri **moduli della suite** quali **CRM** (gestione clienti, Email e SMS Marketing), **ERP**, **B2B\B2C (E-commerce e/o punti vendita)**, **B.I.** per la completa la gestione di tutti i processi aziendali in un unico ambiente di lavoro.



**Entro Giugno '19 saranno disponibili anche i moduli Noleggi.web, Copie e Contatori e Commesse.**

# Vantaggi e Punti di Forza di Assistance.web

1



Fruibilità

2



Aggiornamento  
Dati

3



Integrazione

4



Logiche  
Gestionali

5



Profilatura  
utenti e dati

6



Multi-lingua

7



Personalizzabile

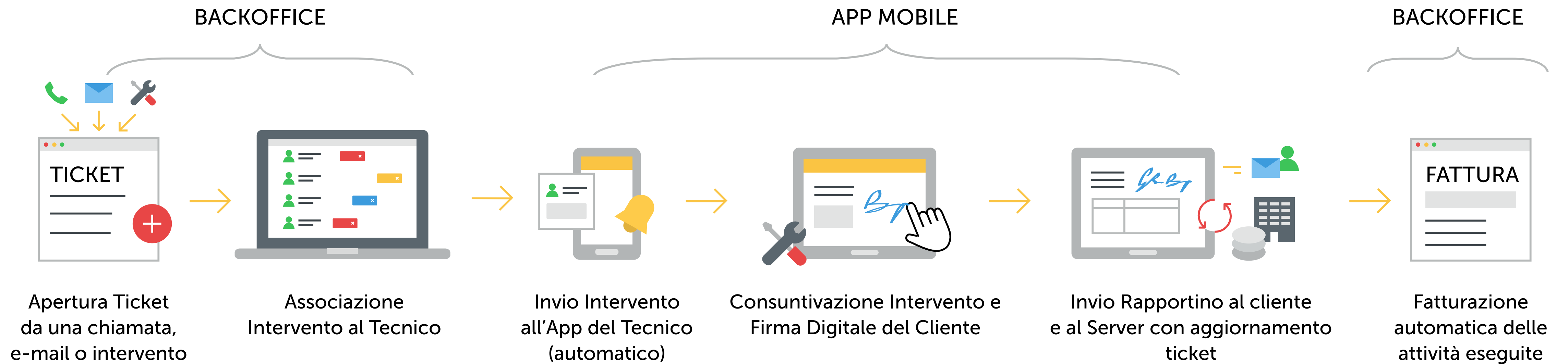
8



Collegamenti  
sistemi esterni



# Schema Funzionale



# Foundation

Il modulo foundation rappresenta la **struttura portante** dell'intera soluzione, nella quale possono essere definite le configurazioni dell'interno applicativo su cui andranno ad interagire i vari moduli.

Tra le diverse gestioni è possibile impostare l'infrastruttura dell'applicativo, tra cui la **definizione degli utenti**, assegnando loro determinate tipologie e ruoli; la **sicurezza** e il **funzionamento** dello stesso software.

Nel modulo è inclusa anche la gestione dei **Web-Services** per lo scambio dati con altri sistemi.

AGON Utenti

Generiche Aggiuntive Membro Di Pagine Ingresso Mobile POS-Parametri Impostazioni Agenda

ID: 204 Login/Nome Utente: admin2

Password: ..... Lingua: Italiano  Disabilitato

Inizio validità: 01-01-2019 Fine validità: Nr. Login fallite: 0 Soglia captcha: 0

Indirizzo email:

Cambia password al prossimo accesso

Logo/Firma/Immagine: 0 N/D

Dashboard Utenti x Tipologie x

+ Trascina qui l'header di una colonna per raggruppare

	Codice	Descrizione	Tabella	Chiave	Nominativo	Titolo	Gruppo
🔍 ✎ ✕	001	AMMINISTRATORE AGON	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo		
🔍 ✎ ✕	002	TECNICO MOBILE	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo	Elenco tecnici	
🔍 ✎ ✕	003	TECNICO	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo	Elenco tecnici	
🔍 ✎ ✕	004	CLIENTE	MA_CustSupp	CustSupp	CompanyName	Elenco clienti	
🔍 ✎ ✕	005	CONSULENTE	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo	Elenco consulenti	
🔍 ✎ ✕	006	AGENTI	Ma_SalesPeople	Salesperson	Name	Elenco agenti	
🔍 ✎ ✕	007	CONTATTO	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo		
🔍 ✎ ✕	008	FORNITORE	MA_CustSupp	CustSupp	CompanyName	Elenco fornitori	
🔍 ✎ ✕	009	BACK OFFICE	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo	Elenco Collaboratori	
🔍 ✎ ✕	010	DOTTORE	SITAssistaCollaboratori	Matricola	Nominativo		

1 50 elementi per pagina 1 - 11 di 11



# Gestione Documentale

La gestione documentale permette di caricare qualsiasi tipo di documento con la possibilità di creare apposite cartelle e relative descrizioni.

I documenti saranno **fruibili** dagli utenti in qualsiasi momento, rispettando le **profilature assegnate** dall'amministratore del sistema.

Inoltre, per ogni documento si può definirne la **tipologia**, impostare i relativi **permessi** e visionare tutte le modifiche effettuate sul singolo file.

The screenshot displays a document management system interface. The top section shows a file list with columns for Name, Description, Extension, Last Modified, and Created By. The list includes folders like 'File Installazione', 'Immagini Prodotti', 'Documenti PDF', and 'Immagini aziendali', as well as files like 'grand\_confort\_lecorbusier\_2.jpg', 'FlyerSalesWeb.pdf', and 'motosega2253.png'. Below the file list, a permissions dialog is open, showing a table with columns for Tipo, Gruppo, Utente, Accede, Inserisce, Modifica, Cancella, and Grant. The dialog also includes a search bar and a 'Permessi ereditato' checkbox.

Nome	Descrizione	Estensione	Ultima Modifica	Creato Da
File Installazione			23-01-2018 15:20:18	Maestri Alex
Immagini Prodotti	Immagini Prodotti TEST		02-04-2013 09:55:53	Maestri Alex
Documenti PDF	Documenti PDF		23-01-2018 15:17:19	Maestri Alex
Immagini aziendali			23-01-2018 15:18:37	Maestri Alex
Cartelle Anagrafiche			23-01-2018 15:16:39	Maestri Alex
grand_confort_lecorbusier_2.jpg	grand_confort_lecorbusier_2.jpg	jpg	10-01-2013 09:52:01	Maestri Alex
Documenti HTML	Documenti HTML		23-01-2018 15:17:12	Maestri Alex
FlyerSalesWeb.pdf		pdf	23-02-2013 15:53:41	Pietro Maresu
Nuovo Documento.html		html	05-03-2013 11:56:33	Maestri Alex
DSCN1697.JPG		JPG	27-03-2013 18:40:42	Antonio Pustiglione
Cartiglio.web commercial presentation.pdf		pdf	04-04-2013 19:30:05	Maestri Alex
motosega2253.png	motosega2253	png	06-06-2013 17:03:54	Maestri Alex

Tipo	Gruppo	Utente	Accede	Inserisce	Modifica	Cancella	Grant
Utente	0	222 salalaser1					<input type="checkbox"/> Permessi ereditato

# Anagrafiche

In Assistance sono gestite diverse tipologie di anagrafiche, che ricoprono un ruolo importante per tutta la gestione, tra cui:

## **ANAGRAFICA CLIENTI E FORNITORI**

Nell'anagrafica clienti / fornitori possiamo trovare le informazioni principali consultabili via web. È sempre possibile inserirne di nuovi e distinguerli anche con le relative sedi.

## **ANAGRAFICA ARTICOLI**

L'anagrafica articoli riassume le principali informazioni che permettono di classificare in modo completo l'articolo.

## **ANAGRAFICA COLLABORATORI**

I collaboratori possono essere censiti indicando tutte le informazioni che contraddistinguono la persona, ovvero: certificazioni, assenze e specializzazioni.

## **ANAGRAFICA MATRICOLE**

Nell'anagrafica matricole viene identificato l'articolo di riferimento, la matricola esterna (fornitori) e interna. È inoltre possibile specificare il modello e la marca dell'articolo.

## **ANAGRAFICA ATTIVITÀ**

È possibile gestire tutti i codici attività, definendo una classificazione per ciascuna, che tipo di operazioni si possono svolgere per ogni attività e per quali calendari è attiva.

## **LISTINI**

La gestione multi-listino permette di creare infiniti listini, definirne la valuta e il periodo di validità.



# Impianti

Nell'anagrafica degli impianti puoi definire nel dettaglio i componenti che ne fanno parte con le relative quantità.

In fase di stesura del contratto, puoi decidere se esplodere i **componenti** o se indicare il solo l'impianto, sia che il piano di manutenzione è generale o riferito alle singole parti.

Puoi gestire **distinte multi-livello**, includendo come componenti altri **impianti**.

Puoi indicare se l'impianto è stato prodotto internamente o se è stato acquisito da un altro produttore, specificando i relativi numeri di matricola.

Riga	Subimpianto	Tipo Componente	Componente	Quantità	Matricola Esterna	Matricola Interna
1	<input checked="" type="checkbox"/> Esplosi nel contratto	<input type="checkbox"/>	BRUCIATORE	1		
2	<input checked="" type="checkbox"/> Esplosi nel contratto	<input type="checkbox"/>	VALVOLA	1		
3	<input checked="" type="checkbox"/> Esplosi nel contratto	<input type="checkbox"/>	CAMINOCALDAIA	1		
4	<input checked="" type="checkbox"/> Esplosi nel contratto	<input type="checkbox"/>	FOCOLARE	1		

# Contratti

Questa parte gestisce tutti i contratti che vengono sottoscritti con i clienti: qui troviamo le **informazioni relative ai prodotti e i servizi offerti** con relativi importi, scadenze e condizioni.

Oltre a consultare i dati già registrati, è possibile censire anche nuovi contratti, specificando:

- ✓ Articoli/servizi offerti;
- ✓ Parco macchine installato;
- ✓ Durata del contratto;
- ✓ Importi e scadenze;
- ✓ Presenza di ricambi in garanzia;
- ✓ Numero di visite previste presso il cliente ed il piano di lavoro;
- ✓ Costi fissi per intervento (trasferta, chiamata);
- ✓ Condizioni di pagamento;
- ✓ Condizioni generali d'intervento (durata minima fatturabile, arrotondamenti);
- ✓ Piano di fatturazione;
- ✓ Gestione dei documenti in formato elettronico riferiti al contratto.

The screenshot shows the 'Contratti' (Contracts) management interface. The top navigation bar includes 'Generale', 'Prodotti/Servizi', 'Altri Dati', 'Riepilogo Contratto', 'Condizioni Interventi', and 'Allegati'. The main form contains fields for 'Tipo documento' (set to 'Contratto'), 'Numero' (1900000008), 'Data Sottoscrizione' (05-02-2019), and 'Cliente' (0588). A dropdown menu shows the client's address: GALP SPA, VIA PRADELLE N. 54 24026, 24026 LEFFE. Other fields include 'Classificazione Contratto' (001), 'Tipologia' (Servizi), and 'Oggetto' (ASSISTENZA HP3200). On the right, there are sections for 'Pagamento' (CARTA, Carta di credito VISA) and 'Contratto Padre'. A 'Dati Contratto' section below contains fields for 'Filiale Stipula', 'Inizio Contratto' (05-02-2019), 'Decorrenza' (05-02-2019), 'Scadenza' (28-02-2020), 'Data Aggiornamento' (05-02-2019), 'GG Disdetta' (0), and 'Sede Cliente'. There are also checkboxes for 'Disdettato' and fields for 'Data Disdetta', 'Motivo Disdetta', 'Ordine Cliente', 'Data Cliente', and 'Offerta Cliente'.

The screenshot shows the 'Prodotti/Servizi' table with the following columns: Articolo/Servizio, Macchina/Prodotto, Ubicazione macchine, Marca, Modello, Matricola interna, and Matricola esterna. The table contains several rows of data, including HP3200 machines and HP 57 TRICROMIA BIPACK printers.

Articolo/Servizio	Macchina/Prodotto	Ubicazione macchine	Marca	Modello	Matricola interna	Matricola esterna
	HP3200				2000	2000
	HP3200				2001	2001
	HP3200				2002	2002
	HP3200				2003	2003
IHPC9503AE	HP 57 TRICROMIA BIPACK					
ASSISTENZA	ASSISTENZA	POLO		Software Gestionale Abbigliamen		
ASSISTENZA	ASSISTENZA	ASSISTANCE		Software Gestionale Assistance.W		



# Ticket

È possibile gestire il ticket in modo completo con tutte le informazioni utili ai tecnici per lo svolgimento degli **interventi programmati**.

Via web può essere registrato l'**intero ciclo di vita di un'assistenza**: dalla chiamata del cliente, alla prenotazione di un intervento, all'attribuzione del tecnico, all'elenco degli interventi eseguiti per chiudere un ticket, alle trasferte addebitate al cliente e, infine, ai ricambi usati dai tecnici con l'eventuale numero di matricola.

Inoltre, ad ogni modifica del ticket, oltre a sincronizzarsi in tempo reale con l'applicazione dei tecnici è possibile inviare **notifiche push automatiche di aggiornamento** stato intervento.

The screenshot displays the AG IN Ticket management system interface. The top navigation bar includes 'AG IN' and 'Ticket'. Below it, a menu shows 'Generale', 'Interventi', 'Riepilogo', 'Altri Dati', 'Email', and 'Allegati'. The 'Generale' tab is active, showing the following details:

- Numero:** 19/00043/W
- Data e ora:** 05-02-2019 15:01
- Chiamata:**  Chiamata,  Risposta
- Tipo Ticket:** Assistenza
- Fonte:** Telefono
- Priorità:** Normale
- Severità:** Normale
- Stato:** Aperto
- Data/Ora Agg. Stato:** 05-02-2019 17:57
- Abilita Notifica Mail:**

Client information and ticket details:

- Cliente:** 0014
- Sede:** COMUNE DI GROMO, Via Roma 1, 24020 GROMO
- Persona riferimento cliente:**
- Contatto Manuale:**
- Categoria Ticket:** RIPARAZIONE
- Classe Economica:** Normale
- Operatore ricevente:** MEDICI GIANCARLO
- Oggetto chiamata:** STAMPANTE NON FUNZIONANTE
- Descrizione:** NON STAMPA NITIDO

**Matricole/Contratti** section:

- Contratto:**
- Articolo/Servizio (Contratto):**
- Descrizione Articolo/Servizio (Contratto):**
- Marca:**
- Modello:**
- Matricola interna (Contratto):**
- Matricola esterna (Contratto):**
- Stato:**
- Ubicazione (Ufficio/Piano):**
- Link Anagrafica Matricole:**

**Interventi** table:

Numero	Stato	Completato	Attività	Data/Ora inizio	Data/Ora fine	Durata (h:mm)	Operatore	Veicolo
1	Eseguito	<input checked="" type="checkbox"/>	RIPARAZIONE	05-02-2019 17:00:00	05-02-2019 18:00:00	01:00	TECNICO 8 GABRIELLA	
2	Eseguito	<input checked="" type="checkbox"/>	MANUTENZIONE	05-02-2019 19:00:00	05-02-2019 20:00:00	01:00	ROSSI ANTONELLA	

**Ricambi** table:

N° Intervento	Data Ricambio	Ricambio	Descrizione	Matricola	Lotto	Quantità	Unità di misura	Importo unitario	Sconto formula	Prezzo netto
1	05-02-2019	RIC4418	TONER RICOH TYPE 410			1,00	NR	15,00		15,00

**Costi Fissi** table:

N° Intervento	Data Costo	Codice attività	Unità di misura	Quantità	Importo unitario	Sconto formula	Prezzo Netto	Importo sconto	Iva	Imposta	Imponibile
1	05-02-2019	TRASFERTA	Rimborso spese di trasferta	NR	1,000000	30,00	30,000000	0,00	22	6,60	36,60

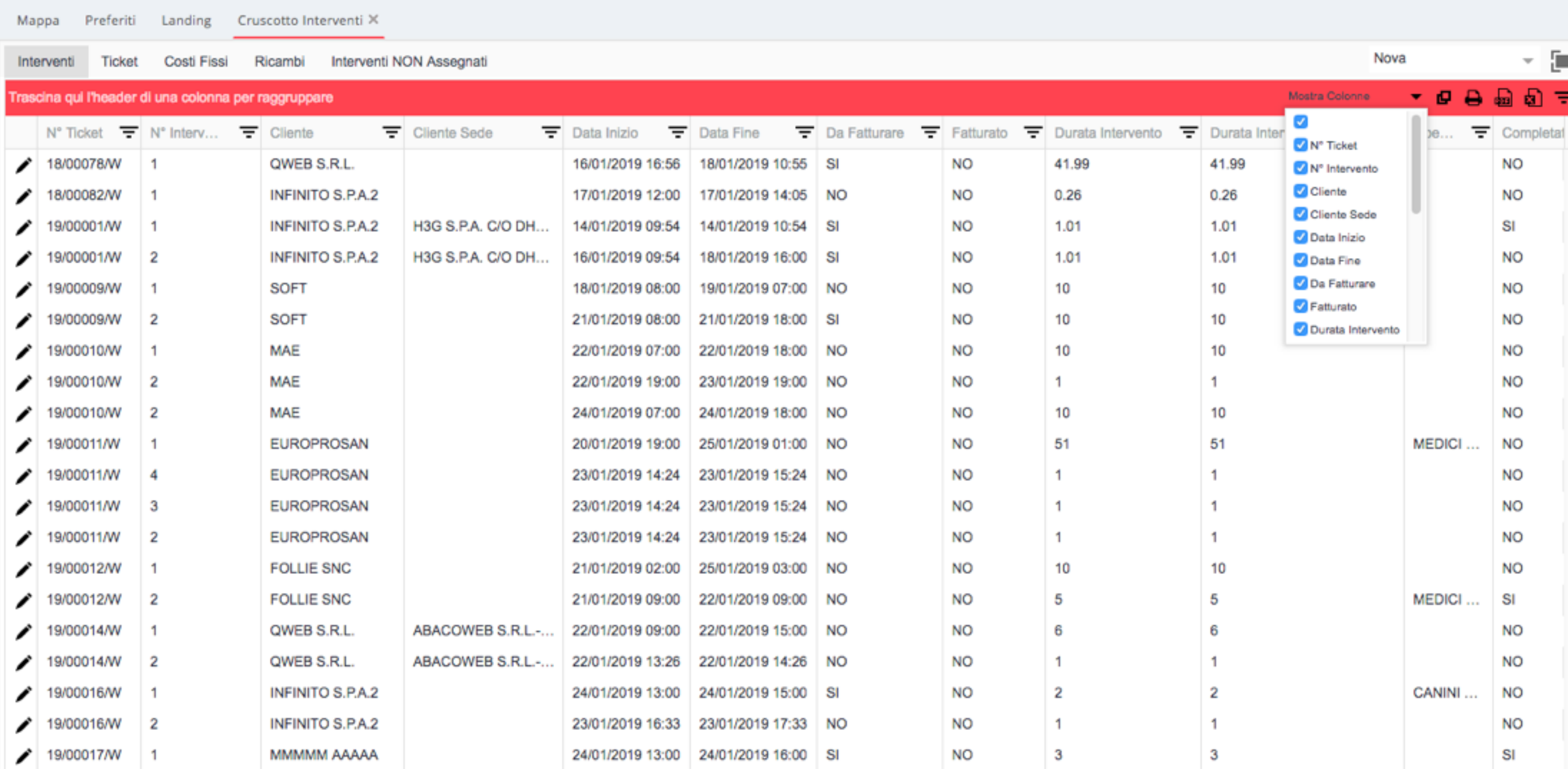
# Interventi

La gestione interventi rappresenta il **nucleo dell'applicativo** in cui confluiscono tutte le informazioni relative a ticket e assistenze.

Questa gestione può essere effettuata sia via web che con l'app mobile.

L'applicazione mobile offre il grande valore aggiunto di **apportare la firma digitale del cliente** e generare il **rapportino d'intervento PDF**, ma la cosa più importante è che permette ai tecnici di operare anche senza connessione internet (**modalità offline**).

Per ogni intervento eseguito è possibile specificare l'elenco dei **pezzi di ricambio** utilizzati dal tecnico e indicare se devono essere fatturati o meno. Il pezzo di ricambio può essere correttamente identificato mediante un numero di matricola univoco.



Trascina qui l'header di una colonna per raggruppare

N° Ticket	N° Interv...	Cliente	Cliente Sede	Data Inizio	Data Fine	Da Fatturare	Fatturato	Durata Intervento	Durata Inter	Completat
18/00078/W	1	QWEB S.R.L.		16/01/2019 16:56	18/01/2019 10:55	SI	NO	41.99	41.99	NO
18/00082/W	1	INFINITO S.P.A.2		17/01/2019 12:00	17/01/2019 14:05	NO	NO	0.26	0.26	NO
19/00001/W	1	INFINITO S.P.A.2	H3G S.P.A. C/O DH...	14/01/2019 09:54	14/01/2019 10:54	SI	NO	1.01	1.01	SI
19/00001/W	2	INFINITO S.P.A.2	H3G S.P.A. C/O DH...	16/01/2019 09:54	18/01/2019 16:00	SI	NO	1.01	1.01	NO
19/00009/W	1	SOFT		18/01/2019 08:00	19/01/2019 07:00	NO	NO	10	10	NO
19/00009/W	2	SOFT		21/01/2019 08:00	21/01/2019 18:00	SI	NO	10	10	NO
19/00010/W	1	MAE		22/01/2019 07:00	22/01/2019 18:00	NO	NO	10	10	NO
19/00010/W	2	MAE		22/01/2019 19:00	23/01/2019 19:00	NO	NO	1	1	NO
19/00010/W	2	MAE		24/01/2019 07:00	24/01/2019 18:00	NO	NO	10	10	NO
19/00011/W	1	EUROPROSAN		20/01/2019 19:00	25/01/2019 01:00	NO	NO	51	51	MEDICI ... NO
19/00011/W	4	EUROPROSAN		23/01/2019 14:24	23/01/2019 15:24	NO	NO	1	1	NO
19/00011/W	3	EUROPROSAN		23/01/2019 14:24	23/01/2019 15:24	NO	NO	1	1	NO
19/00011/W	2	EUROPROSAN		23/01/2019 14:24	23/01/2019 15:24	NO	NO	1	1	NO
19/00012/W	1	FOLLIE SNC		21/01/2019 02:00	25/01/2019 03:00	NO	NO	10	10	NO
19/00012/W	2	FOLLIE SNC		21/01/2019 09:00	22/01/2019 09:00	NO	NO	5	5	MEDICI ... SI
19/00014/W	1	QWEB S.R.L.	ABACOWEB S.R.L.-...	22/01/2019 09:00	22/01/2019 15:00	NO	NO	6	6	NO
19/00014/W	2	QWEB S.R.L.	ABACOWEB S.R.L.-...	22/01/2019 13:26	22/01/2019 14:26	NO	NO	1	1	NO
19/00016/W	1	INFINITO S.P.A.2		24/01/2019 13:00	24/01/2019 15:00	SI	NO	2	2	CANINI ... NO
19/00016/W	2	INFINITO S.P.A.2		23/01/2019 16:33	23/01/2019 17:33	NO	NO	1	1	NO
19/00017/W	1	MMMM AAAA		24/01/2019 13:00	24/01/2019 16:00	SI	NO	3	3	SI



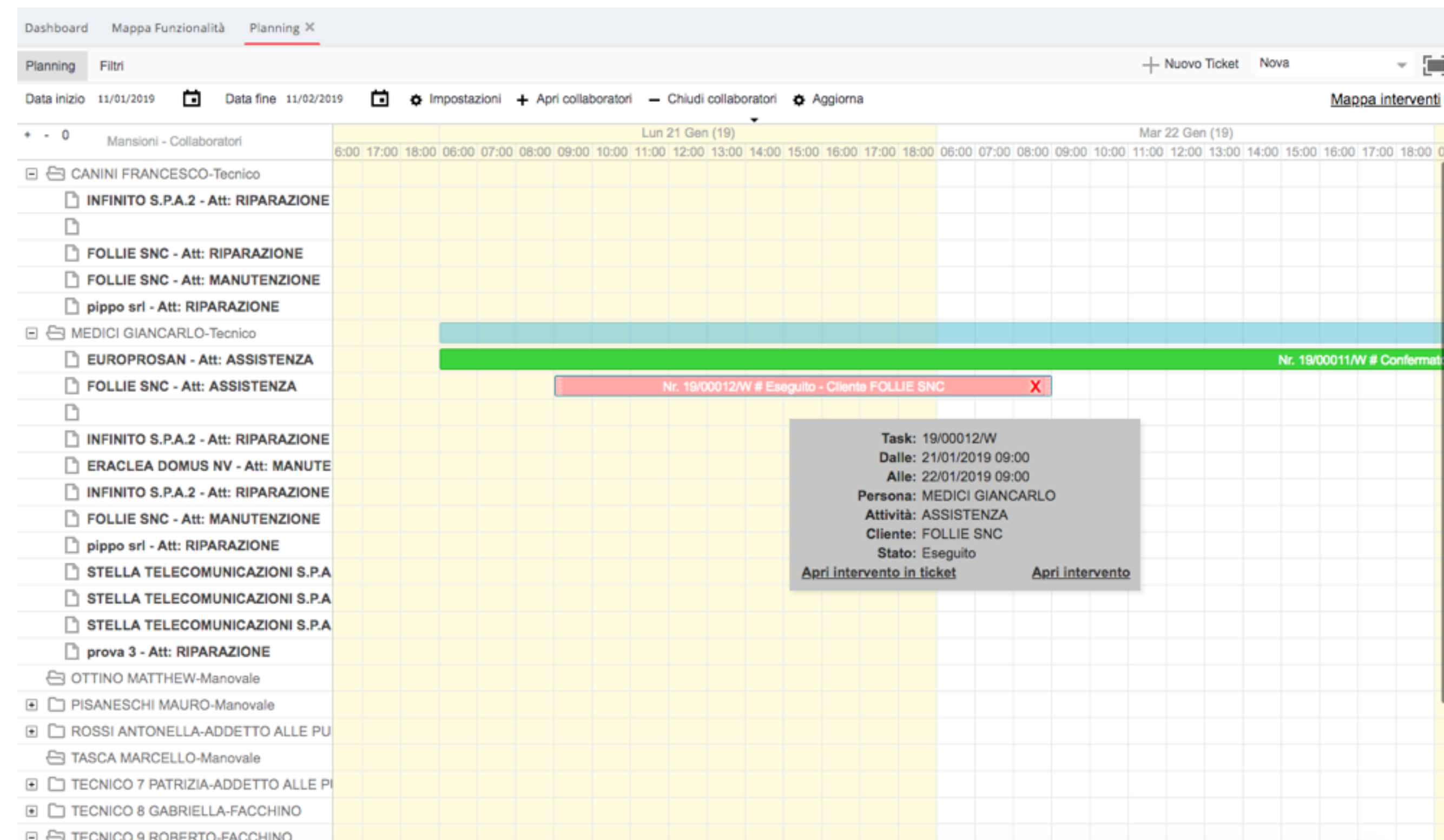
# Planning Interattivo

Il planning web è lo strumento con cui **gestire al meglio le attività** delle varie figure aziendali, visualizzando gli impegni e gli interventi in programma in modalità dinamica.

Ha diverse interfacce di visualizzazioni in base al numero dei giorni, inoltre ogni colore presente su planning rappresenta lo **stato del ticket**.

È possibile **filtrare gli interventi per data** e fare una ricerca anche per specifica mansione del dipendente.

Su ogni ticket visualizzato si può interagire direttamente con la relativa maschera e modificare i dati presenti all'interno della chiamata.



# Veicoli

Il **parco veicoli** può essere registrato per: tipo veicolo, date di acquisto o cessione, dimensioni, intervalli di manutenzione, incidenti; mantenendo un collegamento interattivo tra veicolo ed assegnatario dello stesso.

Il modulo permette di gestire lo “*storico del rischio*” relativo ai sinistri del veicolo e di riportare eventuali importi dei danni subiti/provocati, torto/ragione, autista alla guida.

Nella **griglia di manutenzione** vengono riportati i fermi macchina, sia pregressi che futuri, per ottimizzare l’uso del parco mezzi.

È possibile inserire il consuntivo costi/manutenzione tramite data entry manuale od automatico.

In questo caso il “**codice veicolo**” permette il collegamento diretto tra inserimento fattura e consuntivo manutenzioni.

	Categoria Veicolo	Descrizione Categoria	Note Categoria	Data Creazione	Data Modifica
🔍 ✎ ✕	001	Autovettura trasporto promiscuo		20/06/2018 16:05	20/06/2018 16:05
🔍 ✎ ✕	002	Autocarro		20/06/2018 16:05	20/06/2018 16:05
🔍 ✎ ✕	003	Autovettura		20/06/2018 16:05	20/06/2018 16:05



# Articoli

Per ogni articolo oggetto di contratto puoi indicare il **piano di attività** da eseguire, la frequenza con cui ogni attività va eseguita e l'importo unitario da fatturare al cliente.

Queste informazioni vengono sfruttate dal software nel momento in cui viene inserito un intervento relativo all'articolo in esame.

Legato ad ogni tipologia di stampante, se prevista la **gestione delle copie di stampa a contratto**, puoi specificare un listino differente per ogni formato di stampa.

# Gestione ore prepagato

Quando il cliente acquista un nuovo **pacchetto di ore prepagato**, puoi inserire tutte le informazioni necessarie per una corretta gestione: numero di contratto di riferimento, inizio e fine validità, numero di ore acquistate, numero di ore per ogni intervento, importo di ogni trasferta, condizione di pagamento per l'acquisto del pacchetto.

Se si specifica che l'intervento presso il cliente è da scalare dal pacchetto prepagato, vengono automaticamente aggiornate il numero di ore residue a disposizione.

AGON Gestione Prepagato

Gestione Prepagato Dati Fatturazione

Numerc 1900000001 Data 11-02-2019 Cliente [ ] Contratto [ ]

Manuale

DataInizioValidita 01-02-2019 Durata (gg) 88 Data Fine Validita 30-04-2019 Numero Ore 40:00 Num. Ore Int 10 Num. Interventi 4 Importo Orario 20,00 € Importo Ore 800,00 €

Importo Unitario Trasferta 0,00 € Importo Trasferte 0,00 € Importo Totale 800,00 € Ore Utilizzate 00:00 Ore Residue 40:00 Data Completamento [ ]  Completato

Note [ ]

Ticket	Intervento	Data/Ora Inizio	Data/Ora Fine	Durata Effettiva	Durata Scalare	Tecnico	Attività Svolta	Note
	0	[ ]	[ ]	00:00	00:00	[ ]	[ ]	[ ]

+ -



# Fatturazione E. Integrata

La **procedura di fatturazione automatica** ti consente di riassumere in un unico pannello di controllo tutte le informazioni che devono confluire nelle fatture cliente.

La frequenza di fatturazione è libera e le voci proposte possono essere momentaneamente escluse dal processo (verranno ripresentate per la fatturazione successiva).

La procedura è in grado di indicare: i **canoni fissi** a contratto che sono in scadenza nel periodo, l'**elenco degli interventi eseguiti** dai tecnici, i **pezzi di ricambio** non in garanzia da addebitare al cliente, i **pacchetti prepagati** venduti nel periodo, le **copie extra contratto** (nel caso di noleggio di fotocopiatrici / stampanti).

Le fatture vengono registrate nel modulo vendite, in modo da alimentare anche lo scadenziario clienti.

The screenshot displays the software interface for integrated invoicing. At the top, there are filters for 'Da data' (01-02-2019), 'A data' (28-02-2019), and 'Ticket'. A 'Genera Fatture' button is visible. Below the filters is a summary table with columns: Interventi, Costi, Ricambi, Contratti, Prepagati, and Totale. To the right, there are options for 'Le fatture saranno...' with checkboxes for 'Emissione', 'Raggruppa Cliente/Condizione di pagamento', 'Raggruppa Sede', and 'Raggruppa Contratto'. There is also a 'Fattura Proforma' checkbox and a 'Genera Fatture' button. Below this is a section for 'Registro Iva', 'Soglia Minima Fatturazione', and 'Data Emissione' (28-02-2019). The main part of the interface is a table with the following data:

Ticket	Intervento	Cod. Cliente Fatturazione	Cod. Cliente Richiedente	Sede	Pagamento	Data Ora Inizio	Attività	Durata Effettiva
19/00024/W	1	INFINITO S.P.A.2	0001	YJFYHOYA	Rimessa Diretta a Vista	01/02/2019 15:30	CARTUCCIA HP N°363 C8774EE CIANO CHIAR...	1.5
19/00025/W	1	prova 3	0578		Carta di credito VISA	04/02/2019 17:26	pc non si accende	2
19/00029/W	2	ERACLEA DOMUS NV	0002		Rimessa Diretta a Vista	01/02/2019 14:50		0.98
19/00042/W	1	OUT SERVICE S.R.L.	0004		Ricevuta Bancaria a 30gg. f.m.	05/02/2019 15:00	non stampa	1
19/00052/W	1	INFINITO S.P.A.2	0001		Rimessa Diretta a Vista	11/02/2019 17:00		2

# Accesso Tecnici

## VERSIONE WEB (ONLINE)

Ogni tecnico provvisto di credenziali potrà connettersi alla piattaforma via web e mediante un'interfaccia semplice ed intuitiva potrà **filtrare gli interventi** a lui assegnati e **stamparne l'elenco**.

Potrà filtrare anche per numero di matricola e ottenere quindi uno **storico di tutte le attività eseguite** su un determinato macchinario.

Selezionando un intervento, il tecnico avrà la possibilità di aggiornare in tempo reale le attività svolte dal cliente, completare la chiamata, **inserire nuove attività** ed infine **stampare il rapportino di lavoro**.

The image shows two overlapping screenshots of a web application. The top screenshot is a login page titled 'Benvenuto in Assistance Web' and 'Accedi'. It includes a welcome message, a headset icon, and a login form with fields for 'Utente' and 'Password', an 'INVIA' button, and links for 'Password dimenticata? CLICCA QUI' and 'Non hai ancora un account? REGISTRATI'. The bottom screenshot shows the 'Gestione Interventi' dashboard. It features a navigation bar with 'Mappa', 'Preferiti', 'Landing', and 'Gestione Attività Tecnico'. Below this are tabs for 'Selezioni', 'Elenco Interventi', and 'Elenco Ticket'. The main area contains filters for 'Da' (11-02-2019), 'A data' (11-02-2019), 'Stato' (Confermato), and 'Priorità'. There are also search fields for 'Cliente' (INFINITO S.P.A.2) and 'Matricola' (1223456). Action buttons include 'VISUALIZZA INTERVENTI', 'STAMPA INTERVENTI', 'Logout', and 'SVUOTA FILTRI'. A '+ Inserisci ticket' button is located at the bottom left.



# Accesso Tecnici

## VERSIONE MOBILE (OFFLINE)

In alternativa, è possibile utilizzare l'app mobile offline per gestire gli interventi, la quale permette una **migliore operatività** nello svolgimento delle attività, semplicità di utilizzo, immediatezza e **fruibilità continua delle informazioni**.

The screenshot displays the 'Meta - Smart Business Mobile' app interface. The top navigation bar is blue with the app logo and the text 'Meta - Smart Business Mobile' and 'Lista Interventi'. Below this is a table of technical interventions with columns for Ticket, Attività, Priorità, Data, Cliente, and Luogo Intervento. A modal window is open over the table, showing detailed information for a specific ticket (18/7616/W). The modal has a blue header with the app logo and the text 'Meta - Smart Business Mobile' and 'Gestione Interventi Tecnici'. Below the header are four tabs: 'DATI TICKET', 'ATTIVITÀ', 'RICAMBI', and 'ALTRI DATI'. The 'DATI TICKET' tab is selected, showing fields for Ticket (18/7616/W), Data Ticket (15/11/2018 10:03:44), Fonte (Telefono), Stato (Aperto), Gravità (Normale), and Priorità (Normale). Other fields include Cliente (SACCONI 6, VIA SACCONI 6 - 20139, MILANO - MI), Sede, Località (MILANO (MI), VIA SACCONI 6), Persona, Contratto (Dati Contratto non disponibili), Marca, Articolo, Matricola Interna, Matricola Esterna, and In Garanzia (checkbox). The bottom of the modal shows the 'Oggetto Ticket' (CONTROLLO CT), 'Descrizione Ticket' (CONTROLLO CENTRALE TERMICA + PULIZIA FILTRI), and a 'Note' section.

Ticket	Attività	Priorità	Data	Cliente	Luogo Intervento
18/6346/W	LETTURE	Normale	22/11/2018 00:00	PANTA DISTRIBUZIONE SPA	MILANO (MI), ISIMBARDI 61
18/7784/W	MAN.ORD	Normale	22/11/2018 08:30	DE SANCTIS 106	MILANO (MI), VIA DE SANCTIS 106
18/7896/W	MAN.ORD	Normale			VIA CALIFORNIA 19
18/6345/W	LETTURE	Normale			MONTEPOPERA 16/42
18/7807/W	MAN.ORD	Normale			VIA SAN MIROCLE 3
18/7616/W	CONTROLLO IMP	Normale			VIA SACCONI 6
18/7241/W	CONTROLLO IMP	Normale			SULMONA11/23-TERTULLIANO 1
18/5895/W	CONTROLLO IMP	Normale			ISE (MI), VIA EUROPA 18
18/4932/W	CONTROLLO IMP	Normale			C.SO PLEBISCITI 9
18/4932/W	ANALISI COMB. 1	Normale			C.SO PLEBISCITI 9
18/4933/W	CONTROLLO IMP	Normale			VIA ILLIRICO 12
18/4933/W	ANALISI COMB. 1	Normale			VIA ILLIRICO 12

# Accesso clienti

È possibile fornire delle credenziali di accesso al sistema anche ai propri clienti, in modo da consentire la **visualizzazione via web degli interventi svolti** presso la loro sede, sfruttando semplici filtri di ricerca.

Entrando in ogni singolo intervento, saranno consultabili le attività svolte dal tecnico e potrà essere stampato il relativo rapportino di lavoro.

Il cliente potrà inserire una nuova **richiesta d'intervento**: tramite una maschera di chiamata ridotta, potrà elencare le anomalie riscontrate e il macchinario da mantenere.

In questo modo il personale tecnico prenderà automaticamente visione della chiamata e si attiverà per gestirla al meglio.

Ticket	Data	Tecnico	Richiesta	Codice Attività	Attività Effettuata	Durata	Fatturare	Stato
19/00052/W	11-02-2019	TECNICO 9 ROBERTO		RIPARAZIONE		02:00	Si	Aperto
19/00051/W	08-02-2019	TECNICO 7 PATRIZIA		PULIZIABR		02:00	No	Aperto
19/00041/W	05-02-2019		Pulizie ufficio			01:00	No	Chiuso
19/00028/W	01-02-2019	ROSSI ANTONELLA		PULIZIABR		02:00	Si	Aperto
19/00027/W	01-02-2019		Richiesti n2 addetti dalle 7:00 alle 9:00 dal lun al ven			01:00	No	Aperto
19/00026/W	04-02-2019	TECNICO 7 PATRIZIA	Manutenzione Programmata - servizio di manutenzione	ASSISTENZA	manutenzione eseguita con successo	01:00	Si	Aperto
19/00026/W	01-02-2019	ROSSI ANTONELLA	Manutenzione Programmata - servizio di manutenzione	MANUTENZIONE	manutenzione eseguita con successo	01:00	Si	Aperto
19/00026/W	05-02-2019	TECNICO 7 PATRIZIA	Manutenzione Programmata - servizio di manutenzione	MANUTENZIONE	manutenzione eseguita con successo	01:00	Si	Aperto
19/00026/W	07-02-2019		Manutenzione Programmata - servizio di manutenzione	ASSISTENZA	manutenzione eseguita con successo	01:00	Si	Aperto
19/00024/W	01-02-2019	MEDICI GIANCARLO	CARTUCCIA HP N°363 C8774EE CIANO CHIARO X OFFICEJET 3X10 PHOTOSMART D7160-8250 MVS	RIPARAZIONE	SOSTITUITO TONER SU HP N°363 C8774EE	01:30	Si	Aperto
19/00024/W	31-01-2019		CARTUCCIA HP N°363 C8774EE CIANO CHIARO X OFFICEJET 3X10 PHOTOSMART D7160-8250 MVS			01:00	No	Aperto
19/00023/W	31-01-2019		Manutenzione Programmata	MANUTENZIONE		01:00	Si	Aperto
19/00020/W	25-01-2019	MEDICI GIANCARLO	NON SI ACCENDE	RIPARAZIONE		04:00	Si	Aperto
19/00019/W	25-01-2019	CANINI FRANCESCO						
19/00018/W	25-01-2019	MEDICI GIANCARLO						
19/00016/W	24-01-2019	CANINI FRANCESCO						



# Tecnologia Assistance Web

La suite è **sviluppata in Java**, con un case Enterprise ad alto contenuto tecnologico.

Questa piattaforma mette a disposizione avanzate funzionalità di sicurezza, della gestione e manutenzione del database, multi-lingua e strumenti di personalizzazione a run-time.

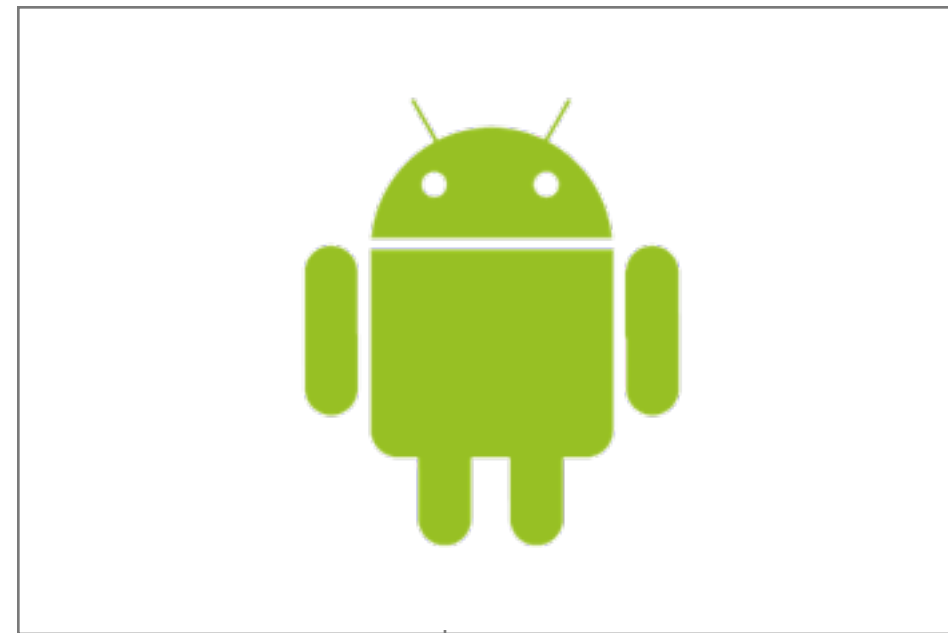
L'applicazione può essere installata su **qualsiasi sistema operativo server** (Windows Server, Linux, Solaris, Unix, etc.). Il più indicato è **Linux** perché permette una migliore gestione della memoria e delle risorse.

Può essere eseguita all'interno dei più diffusi **browser** internet.

Vengono supportati i **principali database** commerciali ed open source, quali Microsoft Sql Server, Oracle, MySql, etc.



# Tecnologia App Interventi Tecnici



L'Applicazione è **sviluppata con linguaggio nativo** del sistema operativo **Android**, permettendo di utilizzare tutte le funzionalità che mette a disposizione l'OS e garantendo una perfetta **integrazione con il dispositivo**.

È possibile utilizzare: GPS, fotocamera , rubrica, notifiche push, file system, calendario, messaggi, note vocali, etc.

L'app è sia online che **offline**, fruibile anche senza connessione Internet e utilizzabile anche in background.

La **velocità di caricamento dati** è immediata e performante.

Il tipo di database utilizzato è **SQLite**. Permette di salvare dati strutturati in un leggerissimo database engine transazionale che occupa poco spazio in memoria e sul disco.



# Perché acquistarlo?

Assistance è una soluzione completa, efficiente ed efficace, che offre notevoli vantaggi per l'azienda, tra cui:

- ✓ Drastica **riduzione del lavoro di back-office**, non essendo necessario aggiornare gli interventi a posteriori in base ai rapportini di lavoro consegnati dai tecnici al rientro in ufficio;
- ✓ **Aggiornamento in tempo reale** della chiusura interventi e calcolo degli importi con il conseguente miglioramento dell'organizzazione e sensibile riduzione dei tempi di fatturazione;
- ✓ **Paper less**: la gestione sarà completamente senza carta, quindi il rapporto con i tecnici e clienti è automatico e immediato;
- ✓ Maggiore **soddisfazione del cliente** per la chiarezza e trasparenza dei rapporti. Inclusa la possibilità di esprimere il proprio gradimento per il servizio nel rapportino;
- ✓ Possibilità di gestire gli interventi con le app **OffLine** danno la possibilità di **operare in qualsiasi situazione e luogo**. L'aggiornamento automatico dei dati al ritorno della connessione offre la certezza dello scambio dei dati con il server senza intervento degli operatori.







[www.assistancweb.it](http://www.assistancweb.it)

S.I.T. Soluzioni Informatiche e Telecomunicazioni Srl  
Ranica (BG) - Tel. 035343039 - [info@sit-web.it](mailto:info@sit-web.it) - [www.sit-web.it](http://www.sit-web.it)