



Viale Italia,12 - 20020 Lainate (Mi) - Partita Iva 06096750960

Tel. 02.31.05.83.73 - 02.3105.55.68 Fax 02.33.60.59.12



MAINTASSIST



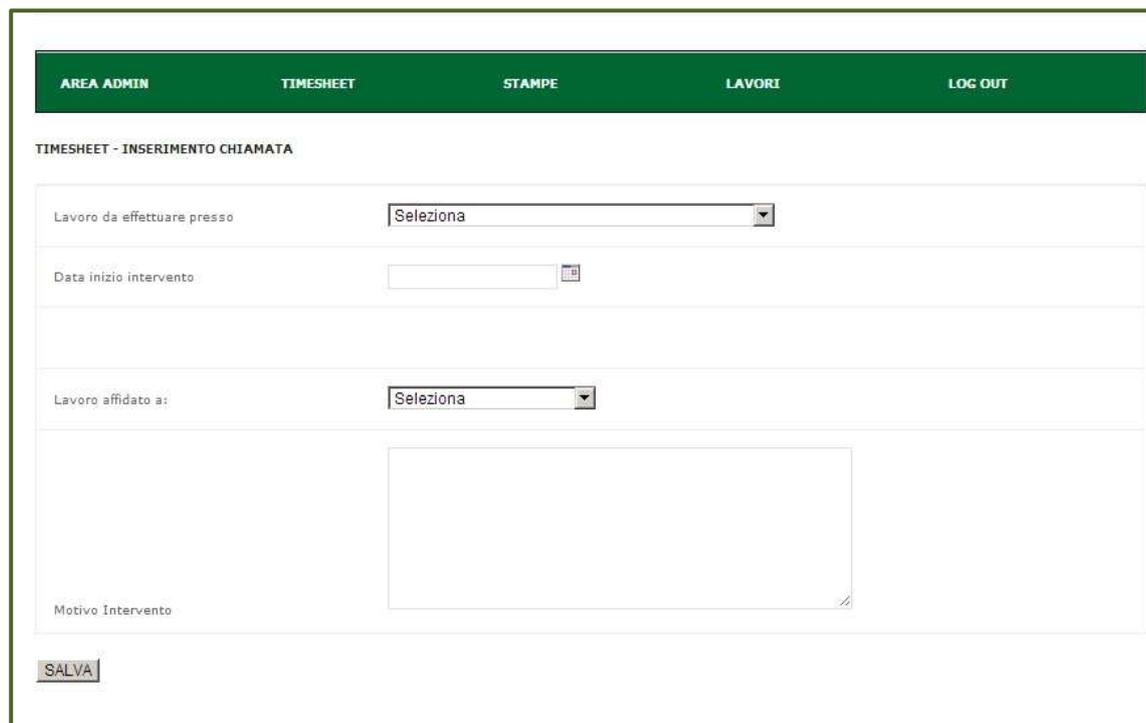
MAINTASSIST

Si tratta di una **web-application** pensata per tutte le aziende che seguono servizi di assistenza / manutenzione tecnica; è raggiungibile attraverso un indirizzo internet e visualizzabile su ogni tipo di supporto (pc, tablet, smartphone, iphone).

MODULO GESTIONE CHIAMATE /INTERVENTI

Il cuore della procedura è la gestione chiamate, dove vengono inserite tutte le richieste di assistenza e gli interventi da eseguire.

L'inserimento di una chiamata prevede la possibilità di indicare il tecnico destinatario della richiesta di intervento, la descrizione della richiesta di intervento:



The screenshot shows the 'TIMESHEET - INSERIMENTO CHIAMATA' form. At the top, there is a navigation bar with links: AREA ADMIN, TIMESHEET, STAMPE, LAVORI, and LOG OUT. The form contains the following fields:

- Lavoro da effettuare presso:
- Data inizio intervento: 
- Lavoro affidato a:
- Motivo Intervento:

At the bottom left, there is a **SALVA** button.

Attraverso un sistema automatico al tecnico destinatario della chiamata viene inviata una e-mail con i riferimenti della richiesta di intervento. Il Tecnico nell'e-mail troverà un link attraverso il quale verrà inviato all'interno dell'applicazione un input e la chiamata verrà messa in stato "Preso in carico", contemporaneamente verrà inviata una e-mail all'indirizzo della persona che ha provveduto all'inserimento della chiamata per avvisarla che la richiesta di intervento è stata presa in carico dal Tecnico.

Per promemoria da parte dell'ufficio e per creare se necessario un archivio cartaceo delle richieste di intervento è possibile stampare la scheda di intervento (il cui formato è personalizzabile):

TIMESHEET - INSERIMENTO CHIAMATA

Lavoro da effettuare presso:

Data inizio intervento:

Controllo Amm: Lavoro Chiuso:

Lavoro affidato a:

Il cliente ha richiesto un intervento in quanto la stampante HP LASERJET 4300 non si accende più.

Motivo Intervento:

A questo punto ogni tecnico entrando all'interno dell'applicazione con il proprio utente e password in qualsiasi momento visualizzerà l'elenco delle chiamate "Aperte" ancora da lavorare in colore rosso:

ELENCO TIMESHEET								
Data Intervento	Intervento presso	Descrizione	Controllo Amm	Ore	Fatturare			
14/3/2013	ERREPI SRL		No		No	Modifica	Elimina	Stampa Rapportino
13/3/2013	MAINTSYSTEM SRL		No		No	Modifica	Elimina	Stampa Rapportino

Ogni tecnico ha la possibilità di gestire le chiamate a lui destinate entrando in ognuna e definendo se dopo la presa in carico la chiamata è già stata gestita con più possibilità di gestione:

- 1) Nel caso di intervento immediato, direttamente dal Cliente il tecnico collegandosi alla web-application ed aprendo la richiesta di intervento dal suo pannello utente, può compilando tutti i dati creare il rapportino di intervento da far firmare al cliente. In questo caso la chiamata entra automaticamente in stato "chiuso" e l'intervento passa nello stato chiuso e quindi può essere preso in carico dall'amministrazione per le verifiche e la successiva fatturazione.
- 2) Nel caso di intervento telefonico risolutivo, il tecnico ovunque si trovi collegandosi all'applicazione può compilando tutti i dati creare il rapportino di intervento, stamparlo in formato pdf ed inviarlo direttamente al cliente chiedendo di riceverlo firmato. In questo caso la chiamata entra automaticamente in stato "chiuso" e l'intervento passa nello stato chiuso e quindi può essere preso in carico dall'amministrazione per le verifiche e la successiva fatturazione.
- 3) Nel caso in cui non è possibile risolvere la problematica segnalata telefonicamente e quindi si rende necessario un intervento che verrà fissato nei giorni successivi, il tecnico semplicemente potrà, riaprendo la chiamata, inserire la data in cui è stato fissato l'intervento. La chiamata resterà quindi in stato "presa in carico", ma "aperta".

Ogni tecnico ha la possibilità di accedere ad un menù per visualizzare o stampare la propria *Lista* di chiamate da gestire giornalmente o settimanalmente

AREA ADMIN	TIMESHEET	STAMPE	LAVORI	LOG OUT
Scegli l'opzione che desideri nel menù			Inserimento Chiamata	
			Lista Chiamate	
			Agenda Giornaliera	
			Agenda Settimanale	

Ulteriori caratteristiche:

- ✓ Gestione permisioni utente: è possibile stabilire per ogni utente che potrà accedere all'applicazione, di che tipo di utente si tratta (categoria), se è un utente di tipo amministratore, se è abilitato agli inserimenti.
- ✓ Sicurezza garantita in quanto la struttura dell'applicazione rispetta tutti gli standard di sicurezza dei dati.