



# MANUALE UTENTE PROFILO TECNICO SERVICE







## Sommario

Introduzione .....	5
Accesso al portale .....	6
Sezione Assistenza .....	8
Sezione Interventi Cliente .....	21
Sezione Interventi Macchina .....	22
Sezione e-commerce.....	23



## Indice delle figure

Figura 1 - Accesso al portale.....	6
Figura 2 - Menu visibile al profilo service.....	7
Figura 3 - Lista ticket .....	8
Figura 4 - Inserimento ticket .....	9
Figura 5 - Ricerca Modello.....	10
Figura 6 - Ricerca rivenditori .....	11
Figura 7 - Ricerca azienda.....	11
Figura 8 - Assegnazione di un ticket (profilo Service) .....	12
Figura 9 - Assegnazione a un sottotecnico .....	12
Figura 10 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio .....	13
Figura 11 - Scelta numero dei pezzi di ricambio.....	13
Figura 12 - aggiunta pezzi di ricambio.....	14
Figura 13 - modulo di assistenza.....	15
Figura 14 - Modulo di intervento.....	15
Figura 15 - Selezione di chiusura del ticket .....	16
Figura 16 - Inserimento sconto.....	16
Figura 17 - Ricalcolo del valore complessivo del modulo con sconto.....	17
Figura 18 - Pdf risultante .....	17
Figura 19 - Aggiunta ulteriore sconto .....	18
Figura 20 - Inserimento ulteriore sconto .....	18
Figura 21 - pop-up di conferma dell'ulteriore sconto .....	19
Figura 22 - Finalizzazione del ticket .....	19
Figura 23 - Accettazione esplicita del cambio d stato.....	20
Figura 24 - Storico interventi.....	21
Figura 25 - Dettaglio degli interventi .....	21
Figura 26 - Storico interventi.....	22
Figura 27 - Dettaglio dell'intervento.....	22
Figura 28 - selezione dei pezzi di ricambio.....	23
Figura 29 - modulo riassuntivo .....	23



## Introduzione

EasyAssistance è un prodotto nato per la gestione delle attività di intervento post vendita, sul parco installato.

Ha l'obiettivo di accorpate il patrimonio di esperienza che, tempo per tempo, i tecnici propongono nei vari siti, così da realizzare un knowledge-sharing proveniente dall'insieme degli interventi effettuati.

Permette così di mantenere la storia degli interventi per macchina e per cliente, fornendo la possibilità di verificare le casistiche verificatesi precedentemente, quali sono state le soluzioni adottate.

Permette anche ad altre funzioni aziendali di poter accedere a dati utili per la creazione di indicatori di qualità.

La soluzione proposta per la società cliente viene descritta nei capitoli seguenti, nei quali vengono proposte le navigazioni dell'utente, seguendole passo per passo.



## Accesso al portale

L'accesso al portale avviene digitando, nella barra di indirizzi del browser, l'indirizzo di produzione.

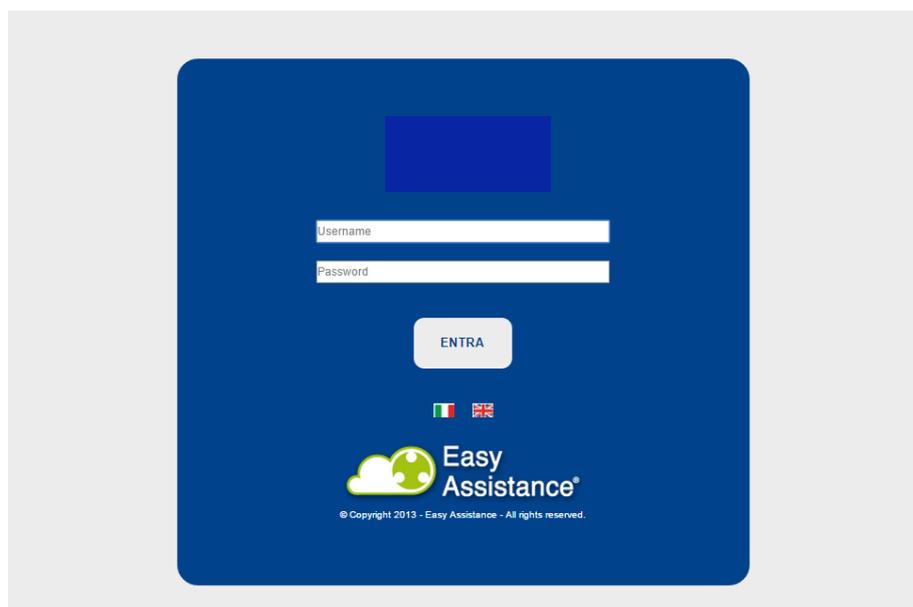


Figura 1 - Accesso al portale

Appare così la maschera riportata in figura 1, nella quale è necessario procedere con l'autenticazione, inserendo le credenziali che sono state consegnate a ciascun utente all'inizio dell'evento.

Il clic sul tasto login permette di accedere ai contenuti del portale.

I profili disponibili per gli utenti sono:

- **Administrator**; inserisce utenti, manutene le tabelle di dominio
- **Service**; può caricare ticket; assegna i ticket
- **Tecnico interno**; deve vedere tutti gli interventi; può caricare ticket
- **Tecnico esterno**; vede tutti i propri ticket, e li può vedere raggruppati per cliente finale
- **Cliente finale**; non può creare i ticket, può vedere esclusivamente le proprie macchine, i manuali utente e lo storico

Un utente fa parte di un gruppo di uno dei profili sopra riportati.

L'associazione di un utente a un profilo viene definito dall'amministratore del sistema.



Inserite le proprie credenziali, l'utente accede alla home page, nella quale può vedere, in funzione del proprio profilo, le voci di menu (Figura 2).

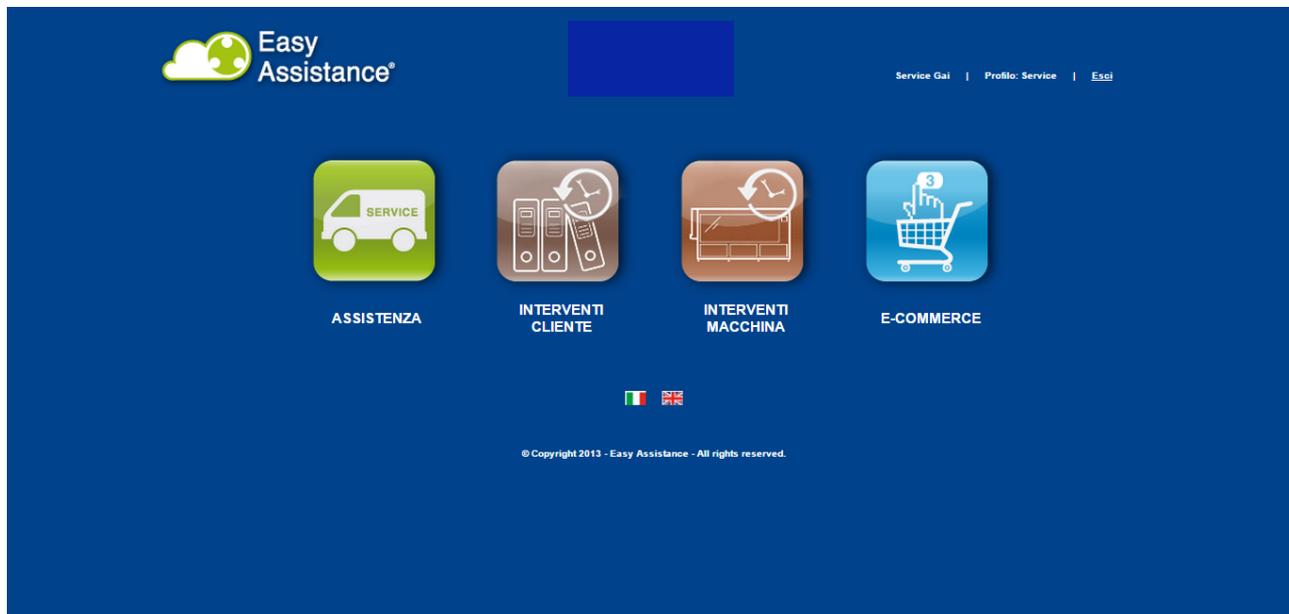
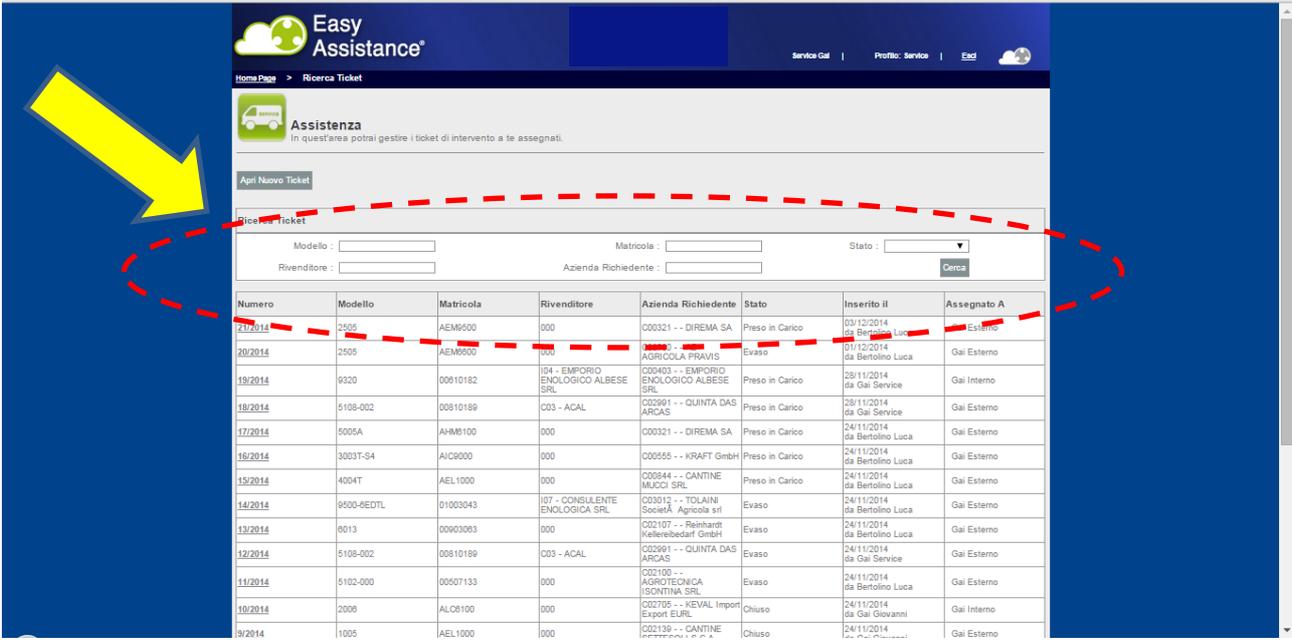


Figura 2 - Menu visibile al profilo service

## Sezione Assistenza

Accedendo alla sezione Assistenza, viene presentata la lista dei ticket, ordinata per numero di ticket dal più recente al più remoto (Figura 3).



Easy Assistance

Assistenza

Apri Nuovo Ticket

Modello:  Matricola:  Stato:

Rivenditore:  Azienda Richiedente:  Cerca

Numero	Modello	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente	Stato	Inserito il	Assegnato A
21/2014	2505	AEM6500	000	C00321 - DIREMA SA	Preso in Carico	03/12/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
20/2014	2505	AEM6800	000	AGRICOLA PRAVIS	Evaso	01/12/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
19/2014	9320	00910192	004 - EMPORIO ENOLOGICO ALBESE SRL	C00403 - EMPORIO ENOLOGICO ALBESE SRL	Preso in Carico	28/11/2014 da Gai Service	Gai Interno
18/2014	5108-002	00810189	C03 - ACAL	C02991 - QUINTA DAS ARCAS	Preso in Carico	28/11/2014 da Gai Service	Gai Esterno
17/2014	5005A	AHM6100	000	C00321 - DIREMA SA	Preso in Carico	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
16/2014	3003T-S4	AIC6000	000	C00555 - KRAFT GmbH	Preso in Carico	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
15/2014	4004T	AEL1000	000	C00544 - CANTINE MUCCI SRL	Preso in Carico	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
14/2014	9500-REDTL	01003043	007 - CONSULENTE ENOLOGICA SRL	C03012 - TOLAINI Società Agricola srl	Evaso	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
13/2014	8013	00003063	000	C02107 - Reinfahrt Kellerbedarf GmbH	Evaso	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
12/2014	5108-002	00810189	C03 - ACAL	C02991 - QUINTA DAS ARCAS	Evaso	24/11/2014 da Gai Service	Gai Esterno
11/2014	5102-000	00507133	000	C02108 - AGROTECNICA ISONTINA SRL	Evaso	24/11/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
10/2014	2008	ALCE100	000	C02705 - KEVAL Import Export EURL	Chiuso	24/11/2014 da Gai Giovanni	Gai Interno
9/2014	1005	AEL1000	000	C02139 - CANTINE	Chiuso	24/11/2014	Gai Esterno

Figura 3 - Lista ticket

All'interno della lista dei ticket è possibile effettuare una ricerca secondo alcuni criteri di filtro, come evidenziato dall'ovale tratteggiato rosso.

I criteri sono:

- Modello
- Matricola
- Stato
  - Aperto
  - Assegnato
  - Preso in carico
  - Evaso
  - Chiuso
  - Finalizzato
- Rivenditore
- Azienda richiedente



Con la freccia gialla viene indicato il pulsante di creazione ticket, che porta alla pagina di figura 4

Easy Assistance

Home Page > Ricerca Ticket > Apertura Ticket

Assistenza  
In quest'area potrai gestire i ticket di intervento a te assegnati.

Apertura Ticket

Modello :  Matricola :

Rivenditore :

Azienda Richiedente :

Indirizzo :

E-mail :

Telefono :  Fax :

Numero Ordine :

Persona da contattare in azienda :

Contratto di manutenzione :  SR  No Intervento in garanzia :  SR  No

Tipologia Intervento :

Data Richiesta Intervento :

Anomalia riscontrata :

Note :

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento :

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
Nessun dato presente nella tabella				

Salva

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 4 - Inserimento ticket

I campi da compilare affiancati dal simbolo della lente consentono di effettuare una ricerca guidata: selezionando infatti tale simbolo si apre una finestra pop-up che consente di effettuare una ricerca guidata e di riportare, una volta trovato il valore ricercato, il risultato nella pagina di inserimento ticket (Figure 5,6,7).

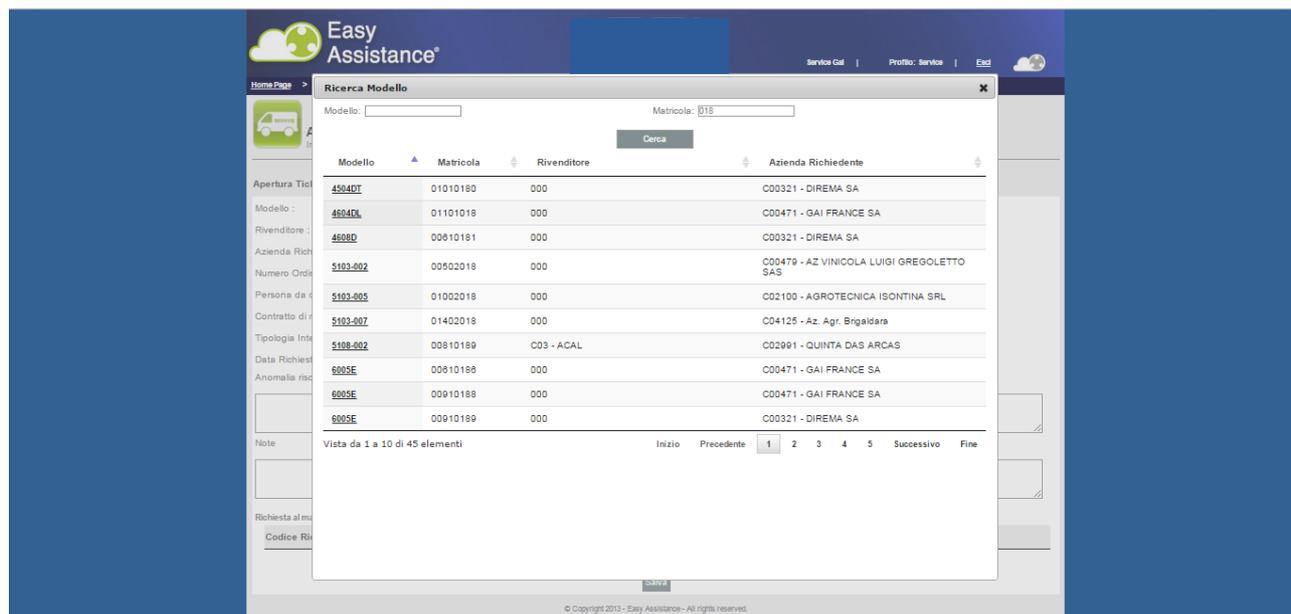


Figura 5 - Ricerca Modello

Il pop-up consente di inserire nel campo ricerca una parte del codice o della descrizione di ciò che si sta ricercando.

Il campo su cui effettuare la ricerca si aspetta o il nome esatto di ciò che di sta ricercano, oppure può estrarre una lista secondo la logica per cui un sottoinsieme di una parola è contenuto in altre parole.

Per spiegare come funziona la ricerca viene utilizzato un esempio.

Si ipotizzi di voler ricercare se un modello di cui ci si ricorda parte del codice, nel nostro caso 5103-002. Nel campo modello si può allora inserire il valore completo, oppure solo la parte iniziale (es. 5103), oppure la parte finale (es. 000), oppure con caratteri consecutivi contenuti nella parole (es. 03-00).

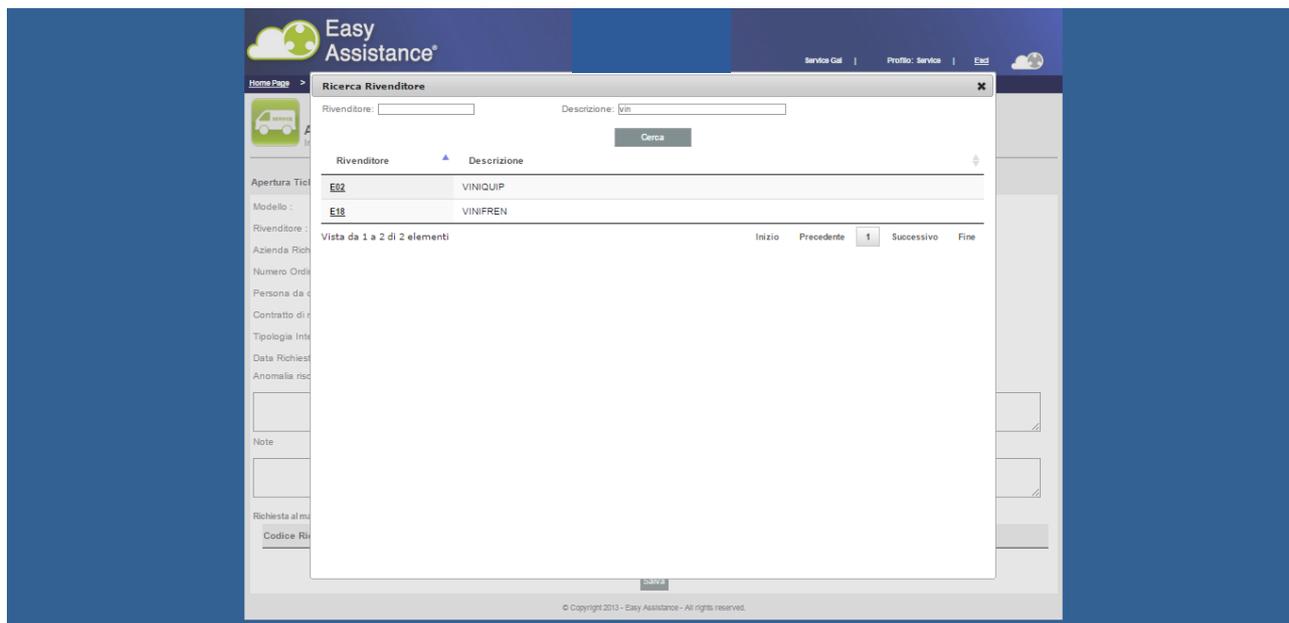


Figura 6 - Ricerca rivenditori

Principio analogo è considerato per i rivenditori e per azienda.

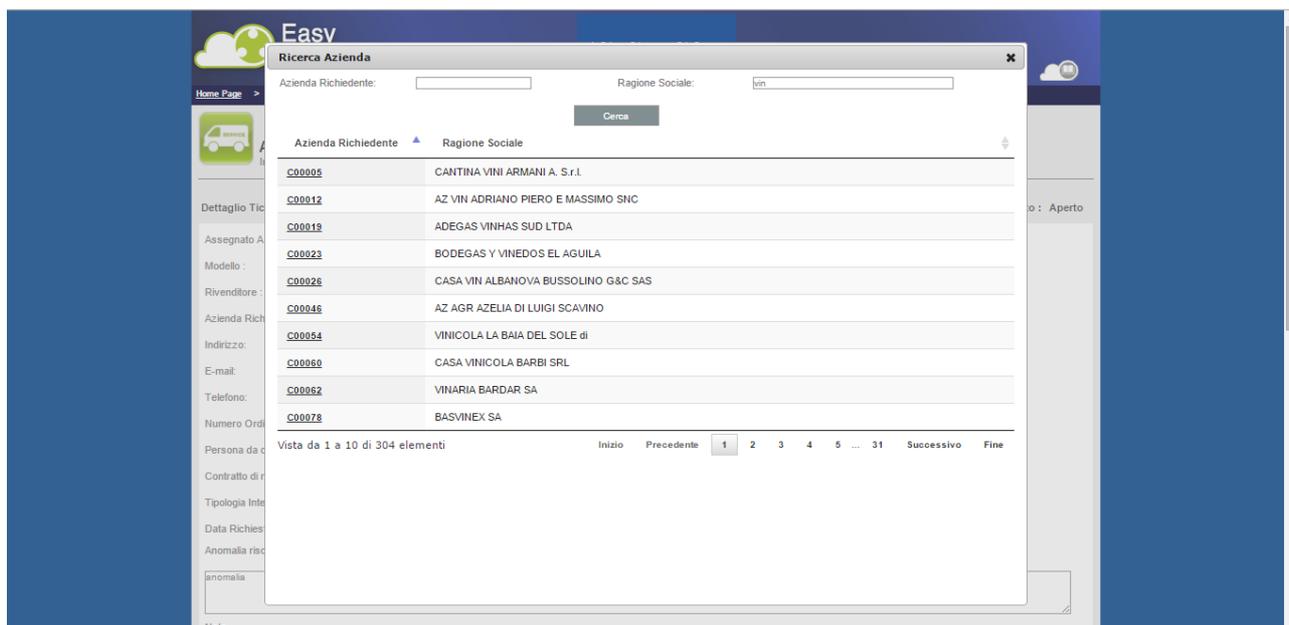


Figura 7 - Ricerca azienda

Il profilo di Service, rispetto agli altri, ha la possibilità di assegnare il ticket, per cui, scegliendo da menu a tendina, individua il destinatario della segnalazione. In quel momento lo stato della segnalazione passa da aperto ad Assegnato (Figura 8).

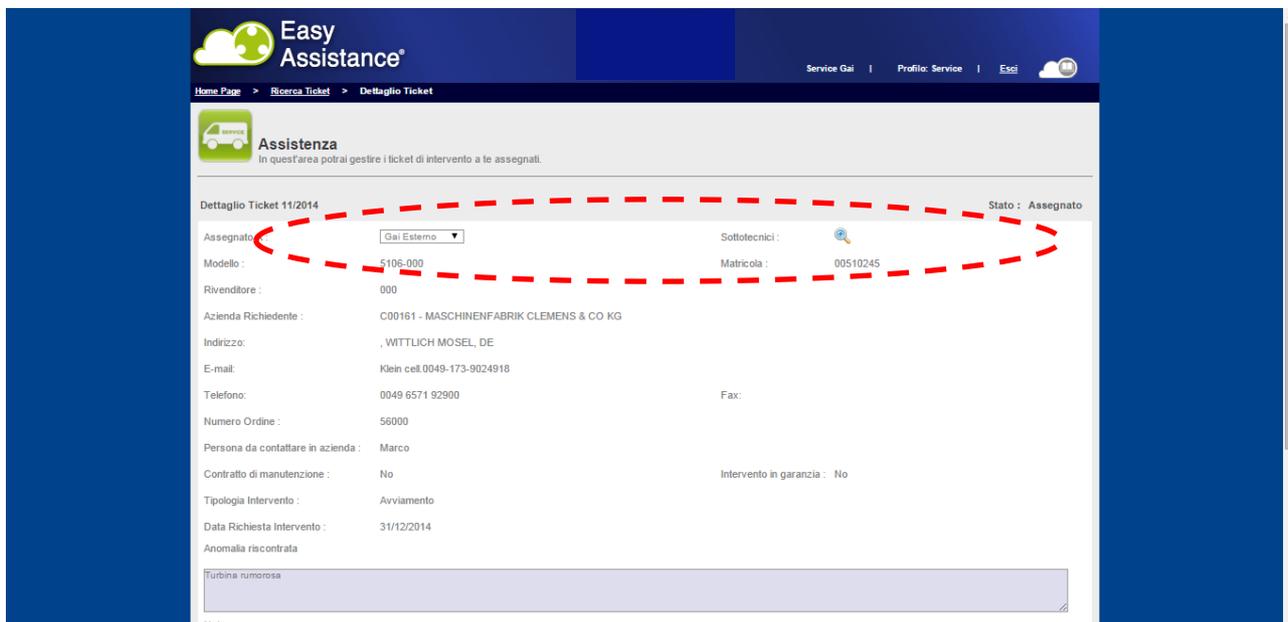


Figura 8 - Assegnazione di un ticket

Il tecnico a cui è stato assegnato il ticket vede nella propria home page i ticket di propria assegnazione, e può compilare l'intero modulo.

Il service può assegnare a un sottotecnico il ticket mediante il campo ricerca che consente di visualizzare l'elenco dei possibili assegnatari (Figura 9)

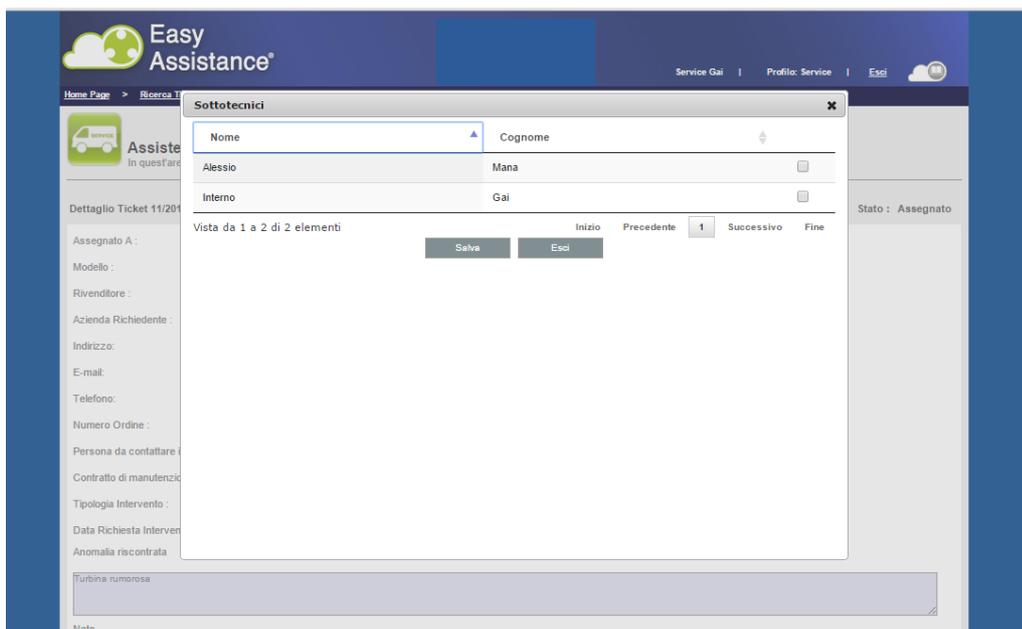


Figura 9 - Assegnazione a un sottotecnico



Se fosse necessario richiedere delle parti di ricambio, può selezionare l'icona mostrata in figura 10, selezionando la quale si apre una finestra pop-up che consente di scegliere un pezzo di ricambio con il prezzo associato.

Indirizzo: , KRYONERI - ATTICA, EL  
E-mail: Mr Spyros Zorbas szorbas@coropoulis.gr  
Telefono: 0030 210 8161202 Fax:  
Numero Ordine: 52953  
Persona da contattare in azienda: prova  
Contratto di manutenzione:  Si  No Intervento in garanzia:  Si  No  
Tipologia Intervento: Avviamento  
Data Richiesta Intervento: 18/01/2015  
Anomalia riscontrata  
Anomalia  
Note

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intero :

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-OR-VTN003156	-OR VITON 3156	0,58	10	<input type="text" value="10"/>
-RNGTFL307525	-RING TEFL.3075/25	0,72	40	<input type="text" value="40"/>
-OR-A00000123	-OR 123 HITEC NBR 70 SH.ALIMEN	0,15	40	<input type="text" value="40"/>
404-5101	CONO INOX 50X8 *	18,98	4	<input type="text" value="4"/>
-OR-000002137	-OR 2137	0,05	4	<input type="text" value="4"/>
-OR-VTN002025	-OR VITON 2025 (EX 105)	0,07	100	<input type="text" value="100"/>
-OR-VTN000114	-OR VITON 114	0,12	100	<input type="text" value="100"/>

Figura 10 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio

Assegnato A  
Modello :  
Rivenditore :  
Azienda Ric  
Numero Ord  
Persona da c  
Contratto di r  
Tipologia Int  
Data Richies  
Anomalia ris  
FavvW  
Note  
Richiesta al m  
Codice Ri

**Ricerca Ricambi**

Codice Ricambio:  Descrizione:   
Cerca

**Elenco Ricambi**

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'
-CSSDGL000000	-CASSA LEGNO X MAT.DOGLIOTTI	1.149,12	<input type="text" value="0"/>
-LENSDTS000000	-LENS N.40-60 95ACC1220 DATAS.	44,76	<input type="text" value="0"/>
-LENSDTS000001	-LENS N.18 GLASS 95ACC2680	42,95	<input type="text" value="0"/>
-SD00000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	<input type="text" value="10"/>
-TRSDBAUMER00	-TRAS.PR.316 PBSN13B79RA1140222C01	304,52	<input type="text" value="0"/>
-TRSDBAUMER01	-TRAS.PR.316 PBMN23B79RA11442212000	508,49	<input type="text" value="0"/>
-TRSDBAUMER02	-TRAS.PR.304 PBSN13B79RA114022C01	330,38	<input type="text" value="0"/>
-TRSDCOVAL000	-VACUOSTATO PSR50MG18 COVAL	91,01	<input type="text" value="0"/>
-TRSDFESTO000	-PRESSOSTAT.SDET-22T-D6 547479	187,02	<input type="text" value="0"/>
-TRSDNORG018D	-PRESS.NORGREN 18D 088030000	49,42	<input type="text" value="0"/>

Vista da 1 a 10 di 14 elementi Inizio Precedente 1 2 Successivo Fine

Figura 11 - Scelta numero dei pezzi di ricambio



La ricerca del pezzo avviene nella consueta logica e si possono indicare i pezzi richiesti, nel campo circondato dalla linea tratteggiata rossa, mentre la selezione dell'icona "+" consente di riportare il pezzo con la quantità nella pagina del ticket (Figura 11).

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento :

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-OR-VTN003156	-OR VITON 3156	0,58	10	<input type="text" value="10"/>
-RNGTFL307525	-RING TEFL 3075/25	0,72	40	<input type="text" value="40"/>
-OR-A00000123	-OR 123 HITEC NBR 70 SH ALIMEN	0,15	40	<input type="text" value="40"/>
404-5101	CONO INOX 50X8 *	18,98	4	<input type="text" value="4"/>
-OR-000002137	-OR 2137	0,05	4	<input type="text" value="4"/>
-OR-VTN002025	-OR VITON 2025 (EX 105)	0,07	100	<input type="text" value="100"/>
-OR-VTN000114	-OR VITON 114	0,12	100	<input type="text" value="100"/>
-OR-VTN002062	-OR VITON 2062	0,13	100	<input type="text" value="100"/>
GRNZ00210-320	GUARNIZIONE CONICA SILICONE	1,30	50	<input type="text" value="50"/>
GRNZ00210-280	GUARNIZIONE PIANA SILICONE	0,92	50	<input type="text" value="50"/>
GRNZ00210-422	GUARN.H.ECOPUR 85 SH 14,7X10X3	2,88	100	<input type="text" value="100"/>
4140-44120	CONO CENTRATORE **	40,20	2	<input type="text" value="2"/>
-OR-000003212	-OR 3212	0,10	2	<input type="text" value="2"/>
4140-44135	LINGUETTA ESTRAZIONE CONO CENT	9,06	2	<input type="text" value="2"/>
-TCE30406X012	-TCE INOX 6X12	0,10	4	<input type="text" value="4"/>
MEBGUARD	GRIGLIA/FILTRO ELECTRONIC CENT	2,33	10	<input type="text" value="10"/>

Modulo Intervento      Salva      Rifiuta Ticket

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 12 - aggiunta pezzi di ricambio

In caso di errore è possibile eliminare la riga selezionando l'icona sulla destra (Figura 12).

Selezionando il pulsante modulo di intervento si accede alla pagina di riepilogo dello stesso (Figura 13).



Telefono: 0049 6571 92900 Fax:

Numero Ordine:

Persona da contattare in azienda: Giovanni Rana

Contratto di manutenzione: SÌ Intervento in garanzia: No

Tipologia Intervento: Formazione

Data Richiesta intervento: 23/12/2014

Anomalia riscontrata

rumore eccessivo

Note

cuscinetto difettoso

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento:

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-RVTCU03.9X12	-RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14	14
-CUFFIA+MIC00	-CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS	CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10	10

Modulo Intervento [Vedi modulo intervento](#) **Chiusura Ticket**

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 15 - Selezione di chiusura del ticket

Il tecnico può chiudere il ticket, cosa che determina l'ultima attività da parte del tecnico, ma non del ticket. Quest'ultimo, in fatti, può essere finalizzato dal service, che ha facoltà di inserire uno o più sconti nella proposta. Selezionando Chiusura Ticket (Figura 15), appare la maschera di figura 16

Telefono:

Numero Ordine:

Persona da c

Contratto di r

Tipologia Int

Data Richies

Anomalia ris

rumore eccess

Note

cuscinetto dife

Richiesta al m

Codice Ri

-RVTCU03

-CUFFIA+M

CUSA032

**Elenco Ricambi**

Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale
-RVTCU03.9X12 - -RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1,68
-CUFFIA+MIC00 - -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344,16
CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00
RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	X	775,70
<b>Totale costo ricambi</b>				<b>1.818,54</b>

Totale Intervento 1.818,54

Eventuale Sconto

OK

Figura 16 - Inserimento sconto

Qui è evidenziata la possibilità di inserire uno sconto, nell'unico campo editabile.



Elenco Ricambi					
Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale	
-RVTCU03.9X12 - -RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1,68	
-CUFFIA+MIC00 - -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344,16	
CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00	
RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	X	775,70	
<b>Totale costo ricambi</b>				<b>1.818,54</b>	
<b>Totale Intervento</b>				<b>1.818,54</b>	
<b>Eventuale Sconto</b>				<b>10,00</b>	
<b>Totale Scontato</b>				<b>1.808,54</b>	

OK

Figura 17 - Ricalcolo del valore complessivo del modulo con sconto

Il valore complessivo del modulo viene così ricalcolato (Figura 17)

**Modulo Chiusura 10/2014**

Modello: 754AI-42-001  
 Matricola: AOE1000  
 Rivenditore: 000  
 Azienda Richiedente: C02402 - CLEMENS GmbH & co. KG  
 Indirizzo: , WITTLICH - MOSEL, DE  
 Evasione Ticket: 15/12/2014

Elenco Ricambi					
Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale	
-RVTCU03.9X12 - -RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1,68	
-CUFFIA+MIC00 - -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344,16	
CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00	
RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	X	775,70	
<b>Totale costo ricambi</b>				<b>1.818,54</b>	
<b>Totale Intervento (IVA ESCLUSA)</b>				<b>1.818,54</b>	
<b>Eventuale Sconto</b>				<b>10,00</b>	
<b>Totale Scontato</b>				<b>1.808,54</b>	

Figura 18 - Pdf risultante

Lo stesso calcolo appare nel pdf risultante (Figura 18)

Telefono: 0049 6571 92900 Fax:

Numero Ordine:

Persona da contattare in azienda: Giovanni Rana

Contratto di manutenzione: SÌ Intervento in garanzia: No

Tipologia Intervento: Formazione

Data Richiesta intervento: 23/12/2014

Anomalia riscontrata

rumore eccessivo

Note

cuscinetto difettoso

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento:

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-RVTCU03.9X12	-RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14	14
-CUFFIA+MIC00	-CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS	CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10	10

Modulo Intervento  [Vedi modulo intervento](#)  [Vedi modulo chiusura](#) **Aggiungi ulteriore sconto** [Finalizza ticket](#)

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

**Figura 19 - Aggiunta ulteriore sconto**

Una volta inserito un primo sconto, è data, al service, la possibilità di inserire un ulteriore sconto (Fig. 19)

Telefono:

Numero Ordine:

Persona da c

Contratto di r

Tipologia Int

Data Richies

Anomalia ris

rumore eccess

Note

cuscinetto dife

Richiesta al m

Codice Ri

-RVTCU03

-CUFFIA+M

CUSA032

**Elenco Ricambi**

Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale
-RVTCU03.9X12 - -RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1,68
-CUFFIA+MIC00 - -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344,16
CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00
RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	X	775,70
<b>Totale costo ricambi</b>				<b>1.818,54</b>

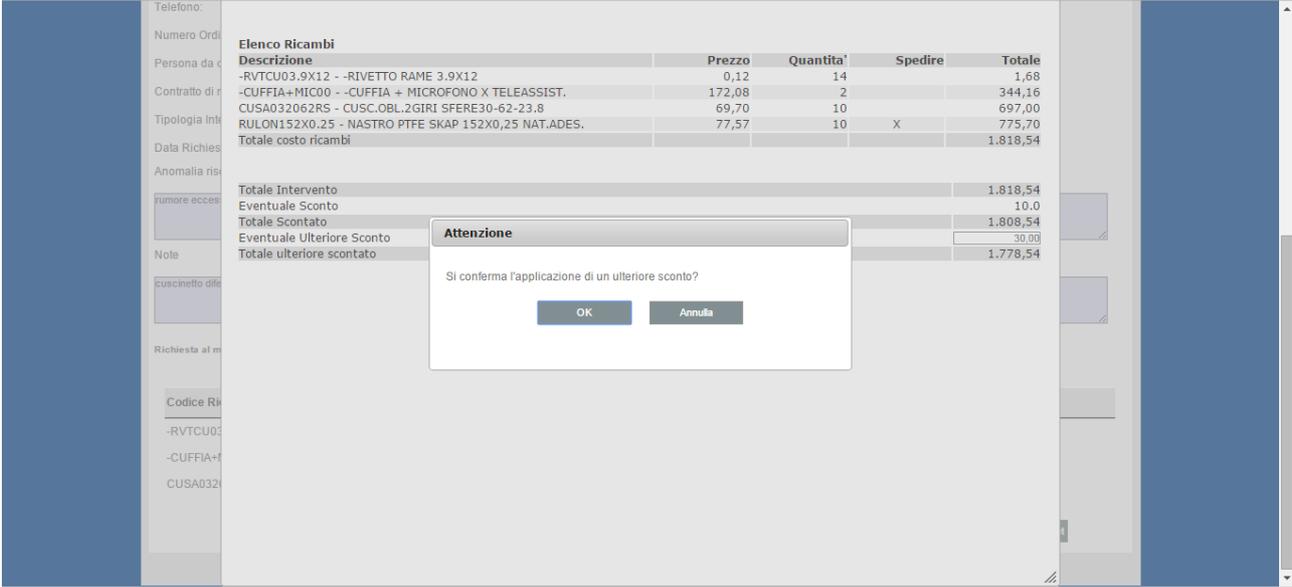
<b>Totale Intervento</b>	<b>1.818,54</b>
Eventuale Sconto	10,0
<b>Totale Scontato</b>	<b>1.808,54</b>
Eventuale Ulteriore Sconto	20,00
<b>Totale ulteriore scontato</b>	<b>1.808,54</b>

OK



**Figura 20 - Inserimento ulteriore sconto**

Appare così la maschera di figura 20, nella quale si può nuovamente intervenire sull'unico campo editabile



Elenco Ricambi

Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale
-RVTCU03.9X12 - -RIVETTO RAME 3,9X12	0,12	14		1,68
-CUFFIA+MIC00 - -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344,16
CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00
RULON152X0,25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	X	775,70
<b>Totale costo ricambi</b>				<b>1.818,54</b>

<b>Totale Intervento</b>	<b>1.818,54</b>
Eventuale Sconto	10,0
<b>Totale Scontato</b>	<b>1.808,54</b>
Eventuale Ulteriore Sconto	30,00
<b>Totale ulteriore scontato</b>	<b>1.778,54</b>

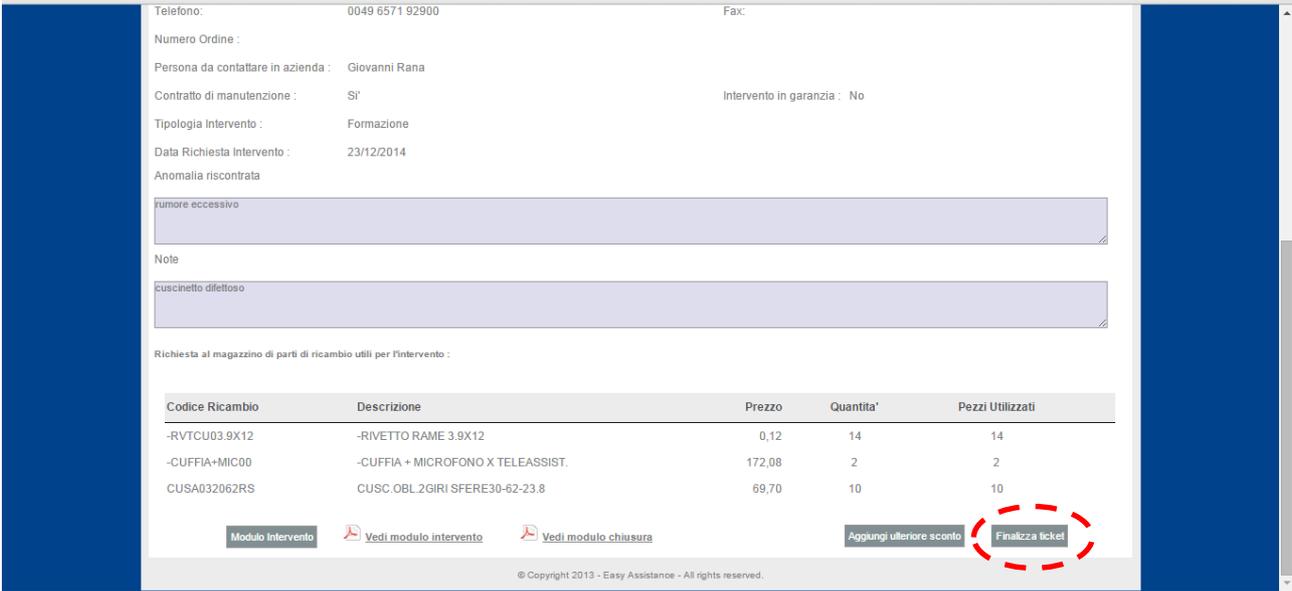
**Attenzione**

Si conferma l'applicazione di un ulteriore sconto?

OK    Annulla

Figura 21 - pop-up di conferma dell'ulteriore sconto

Si ha quindi un pop-up per la conferma dell'inserimento dell'ulteriore sconto (Fig. 21)



Telefono: 0049 6571 92900      Fax:

Numero Ordine :

Persona da contattare in azienda : Giovanni Rana

Contratto di manutenzione : SÌ      Intervento in garanzia : No

Tipologia Intervento : Formazione

Data Richiesta Intervento : 23/12/2014

Anomalia riscontrata

rumore eccessivo

Note

cuscinetto difettoso

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento :

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-RVTCU03.9X12	-RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14	14
-CUFFIA+MIC00	-CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS	CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10	10

Modulo intervento    Vedi modulo intervento    Vedi modulo chiusura    Aggiungi ulteriore sconto    **Finalizza ticket**

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 22 - Finalizzazione del ticket

Sul ticket chiuso, il service può finalizzare il ticket (Figura 22), azione che rende il ticket non ulteriormente modificabile da alcun profilo.

Telefono: 0049 6571 92900 Fax:

Numero Ordine :

Persona da contattare in azienda : Giovanni Rana

Contratto di manutenzione : SI' Intervento in garanzia : No

Tipologia Intervento : Formazione

Data Richiesta Intervento : 23/12/2014

Anomalia riscontrata

rumore eccessivo

Note

cuscinetto difettoso

Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento

**Attenzione**

Procedere con la finalizzazione del ticket?

OK    Annulla

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-RVTCU03.9X12	-RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14	14
-CUFFIA+MIC00	-CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS	CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10	10

[Modulo intervento](#)   
 [Vedi modulo intervento](#)   
 [Vedi modulo chiusura](#)   
 [Aggiungi ulteriore sconto](#)   
 [Finalizza ticket](#)

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

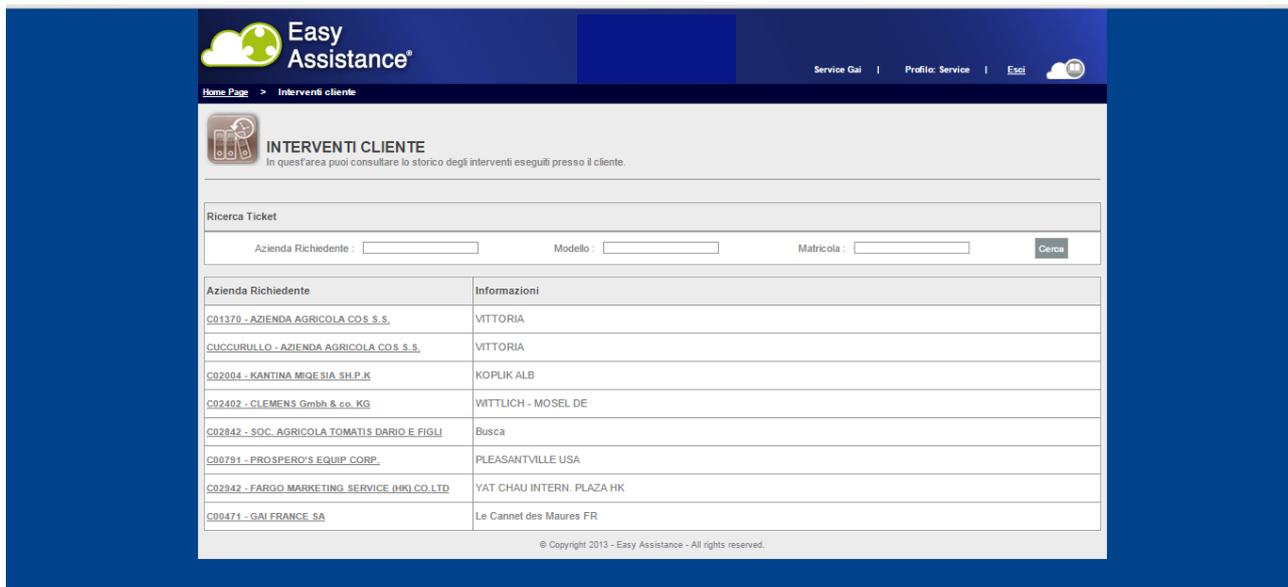
**Figura 23 - Accettazione esplicita del cambio d stato**

L'azione di finalizzazione, essendo irreversibile, deve essere confermata esplicitamente (Figura 23)

## Sezione Interventi Cliente

Questa sezione presenta un vista con raggruppamento per azienda richiedente degli interventi che sono stati effettuati.

In alto appaiono i filtri per la ricerca, che funziona secondo la logica della ricerca di tutto il sito.



Home Page > Interventi cliente

**INTERVENTI CLIENTE**  
In quest'area puoi consultare lo storico degli interventi eseguiti presso il cliente.

Ricerca Ticket

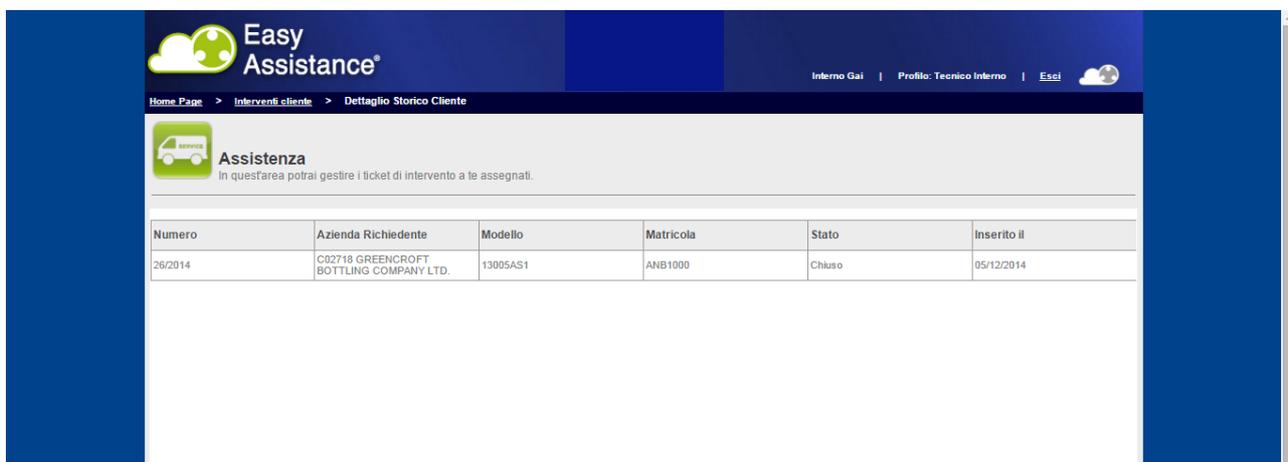
Azienda Richiedente :       Modello :       Matricola :      

Azienda Richiedente	Informazioni
<a href="#">C01370 - AZIENDA AGRICOLA COS S.S.</a>	VITTORIA
<a href="#">CUCCURULLO - AZIENDA AGRICOLA COS S.S.</a>	VITTORIA
<a href="#">C02004 - KANTINA MIGESIA SH.P.K</a>	KOPLIK ALB
<a href="#">C02402 - CLEMENS GmbH &amp; co. KG</a>	WITTLICH - MOSEL DE
<a href="#">C02842 - SOC. AGRICOLA TOMATIS DARIO E FIGLI</a>	Busca
<a href="#">C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.</a>	PLEASANTVILLE USA
<a href="#">C02942 - FARGO MARKETING SERVICE (HK) CO.LTD</a>	YAT CHAU INTERN. PLAZA HK
<a href="#">C00471 - GAI FRANCE SA</a>	Le Cannel des Maures FR

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 24 - Storico interventi

Selezionando l'azienda dall'elenco (Figura 24), si può così entrare nel dettaglio degli interventi, che vengono presentati come lista con le principali informazioni riportate sulla pagina (Figura 25).



Home Page > Interventi cliente > Dettaglio Storico Cliente

**Assistenza**  
In quest'area potrai gestire i ticket di intervento a te assegnati.

Numero	Azienda Richiedente	Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014	C02718 GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.	13005AS1	ANB1000	Chiuso	05/12/2014

Figura 25 - Dettaglio degli interventi



## Sezione Interventi Macchina

Questa sezione presenta un vista con raggruppamento per macchina degli interventi che sono stati effettuati (Figura 26)

In alto appaiono i filtri per la ricerca, che funziona secondo la logica della ricerca di tutto il sito.

Modello	Matricola
<a href="#">S400-4EDTL-001</a>	01206100
<a href="#">ADL/04</a>	8931
<a href="#">8540-8MRT</a>	00607085
<a href="#">2405</a>	AEG0200
<a href="#">6006</a>	00503030
<a href="#">754AI-42-001</a>	AOE1000
<a href="#">6043</a>	00811213
<a href="#">6013</a>	00809103
<a href="#">1006</a>	AFA1000
<a href="#">300SPT-002</a>	AOG9110
<a href="#">6013W-001</a>	01202028

Figura 26 - Storico interventi

Selezionando il valore desiderato, appare la lista dei ticket associati a quella macchina (Figura 27).

Numero	Azienda Richiedente	Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014	C02718 GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.	1300SAS1	ANB1000	Chiuso	05/12/2014

Figura 27 - Dettaglio dell'intervento



## Sezione e-commerce

In questa sezione è possibile gestire le richieste di acquisizione di pezzi di ricambio, con la possibilità avere immediata percezione del valore economico in ballo (Figura 28).

The screenshot shows the 'E-Commerce' section of the Easy Assistance web application. It features search filters for 'Modello' (1000), 'Rivenditore' (000), and 'Azienda Richiedente' (C00471 - GAI FRANCE SA). Below the filters is a table with the following data:

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Totale
-FA-TLM000000	-FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE	12,13	40	485,20
				485,20

Buttons for 'CANCELLA' and 'Crea PDF' are visible at the bottom right of the table area.

Figura 28 - selezione dei pezzi di ricambio

È così possibile creare un documento pdf che riassume il numero dei pezzi di ricambio selezionati e il costo da sostenere.

The screenshot shows a summary module titled 'E-Commerce' with the following details:

Modello: 1000  
Matricola: AEF1000  
Rivenditore: 000  
Azienda Richiedente: C00471 - GAI FRANCE SA

**Elenco Ricambi**

Descrizione	Prezzo	Quantita'	Totale
-FA-TLM000000 - -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE	12,13	40	485,20
<b>Totale costo ricambi</b>			<b>485,20</b>

Figura 29 - modulo riassuntivo