



MANUALE UTENTE PROFILO TECNICO INTERNO







Sommario

Introduzione	5
Accesso al portale	6
Sezione Assistenza	8
Presa in carico.....	18
Sincronizzazione	19
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 Tecnico Interno	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 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio	12
Figura 9 - Scelta numero dei pezzi di ricambio.....	13
Figura 10 - aggiunta pezzi di ricambio.....	13
Figura 11 - modulo di assistenza.....	14
Figura 12 – Aggiunta nota spese.....	14
Figura 13 - Aggiunta allegato.....	15
Figura 14 - Creazione pdf	15
Figura 15 - Selezione link firma modulo.....	16
Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento	16
Figura 17 - Modulo di intervento.....	17
Figura 18 - Presa in carico di un ticket	18
Figura 19 - Sincronizzazione	19
Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione	20
Figura 21 - Storico interventi.....	21
Figura 22 - Dettaglio degli interventi	21
Figura 23 - Storico interventi.....	22
Figura 24 - Dettaglio dell'intervento.....	22
Figura 25 - selezione dei pezzi di ricambio.....	23
Figura 26 - 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.

Questo documento si rivolge al profilo Tecnico Interno.



Accesso al portale

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

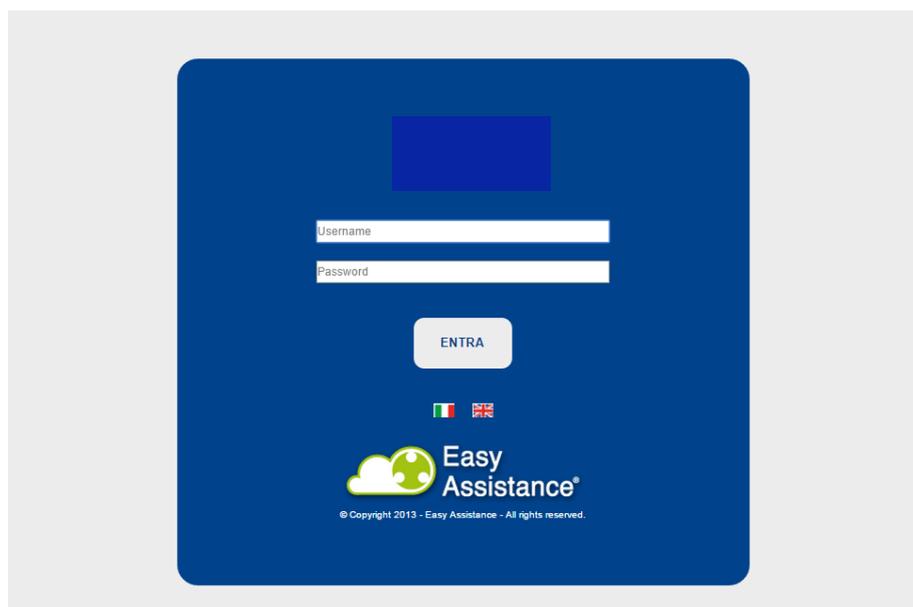


Figura 1 - Accesso al portale

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, il proprio menu (Figura 2).

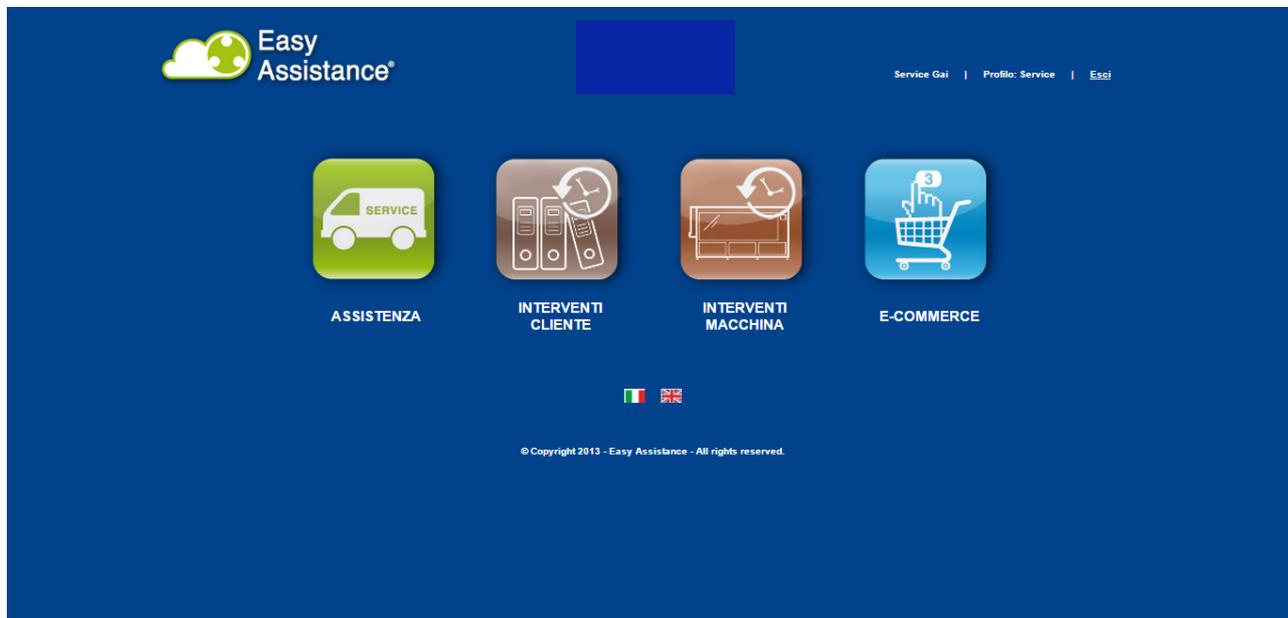


Figura 2 - Menu visibile al profilo Tecnico Interno



Sezione Assistenza

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

Il tecnico interno può aprire un nuovo ticket e sincronizzare la base dati per gli interventi in locale.

Una volta che abbia aperto il ticket, non può assegnarlo, e per la successiva elaborazione deve attendere che il service lo assegni.

The screenshot shows the 'Assistenza' section of the Easy Assistance web application. At the top, there are navigation links for 'Home Page' and 'Ricerca Ticket'. Below this, there are buttons for 'Apri Nuovo Ticket' and 'Sincronizza'. A search form is visible with fields for 'Modello', 'Matricola', 'Stato', 'Rivenditore', and 'Azienda Richiedente', along with a 'Cerca' button. Below the search form is a table of tickets with the following columns: Numero, Modello, Matricola, Rivenditore, Azienda Richiedente, Stato, Inserito il, and Assegnato a. A yellow arrow points to the search filters, and a red dashed oval highlights the search form.

Numero	Modello	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente	Stato	Inserito il	Assegnato a
5/2015	0400-4EDTL-001	01200100	IG - BOTTI PIER LUIGI	CO - LA BIANCA AGRICOLA COS S.S.	Finalizzato	12/01/2015 da Gai Giovanni	Mana Alessio
5/2015	ADL/04	8931	MEB	CUCCURULLO	Finalizzato	12/01/2015 da Gai Giovanni	Mana Alessio
4/2015	602	00901028	000	001348 - A.G. COROPOLIS SA.	Aperto	09/01/2015 da Gai Service	
3/2015	3005T	ACB2000	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	Aperto	09/01/2015 da Bertolino Luca	
2/2015	5108-002	00810189	003 - ACAL	C02991 - QUINTA DAS ARCAS	Aperto	08/01/2015 da Gai Service	
1/2015	3005T	ACB2000	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	Aperto	08/01/2015 da Bertolino Luca	
18/2014	8540-8MRT	00607085	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	Chiuso	18/12/2014 da Gai Service	Gai Esterno
15/2014	2406	AEG0200	000	C02004 - KANTINA MIQESIA S.H.P.K	Finalizzato	17/12/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
14/2014	6006	00503030	000	C00471 - GAI FRANCE SA	Finalizzato	17/12/2014 da Bertolino Luca	Gai Esterno
13/2014	5102-001	00509244	102 - BOTTO PIER	C00557 -	Preso in Carico	17/12/2014	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

Service Out | Profilo: Service | Esci

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 : SI NO Intervento in garanzia : SI 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				

© 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).



Modello: Matricola:

Cerca

Modello	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente
12124D	AGD1000	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.
12124DR/28	ANF1000	000	C00471 - GAI FRANCE SA
4264D	AAD0930	000	C00321 - DIREMA SA
4264D	AAD1930	000	C00321 - DIREMA SA
4264D	AAD2930	000	C00178 - KPE ENGINEERING PTY LTD
4264D	AAD3930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.
4264D	AAD4830	000	C00471 - GAI FRANCE SA
4264D	AAD4930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.
4264D	AAD5830	000	C00471 - GAI FRANCE SA
4264D	AAD5930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.

Vista da 1 a 10 di 139 elementi

Inizio Precedente 1 2 3 4 5 ... 14 Successivo Fine

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).

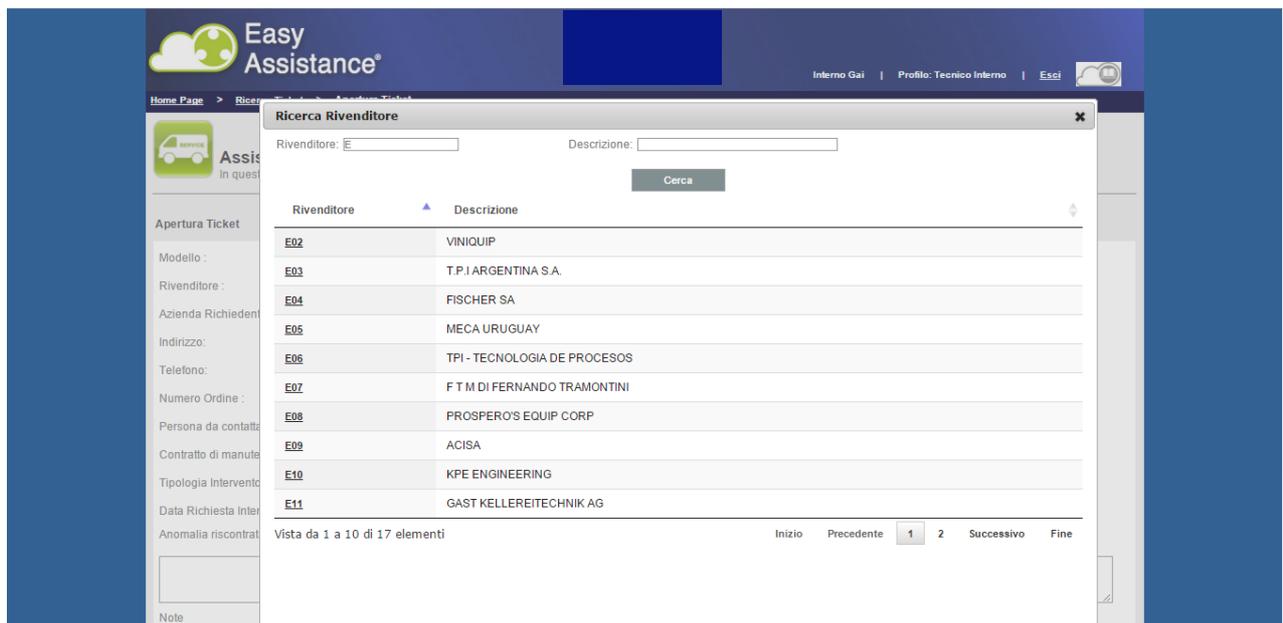


Figura 6 - Ricerca rivenditori

Principio analogo è considerato per i rivenditori e per le aziende.

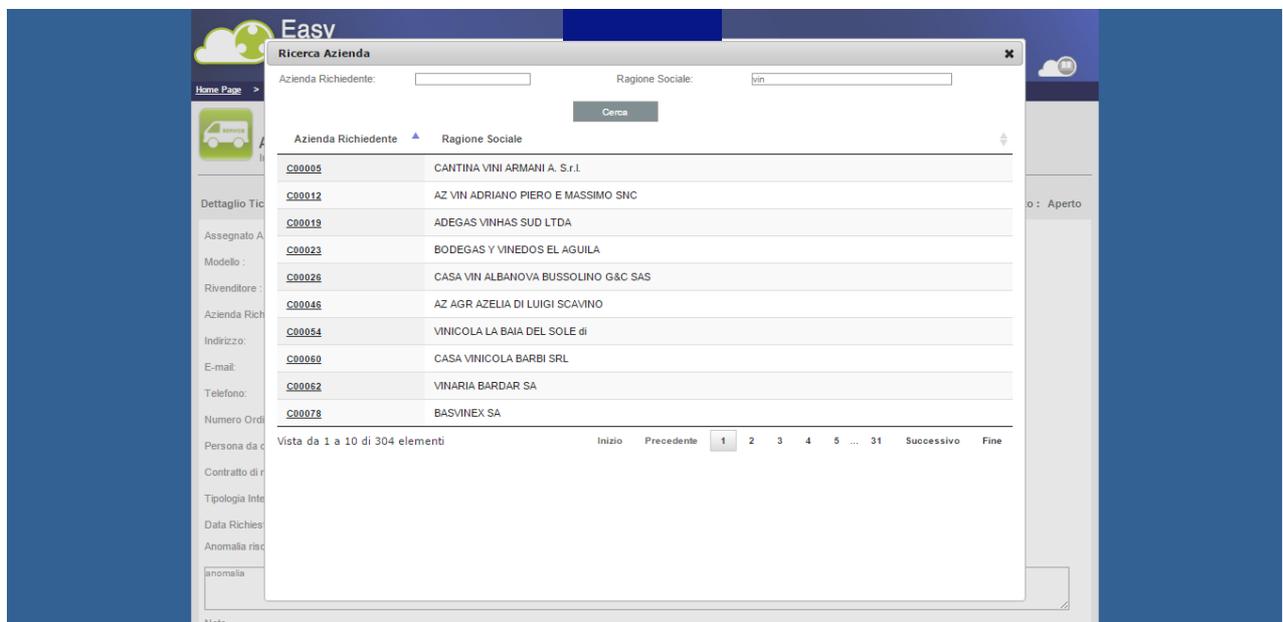


Figura 7 - Ricerca azienda

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.



Se fosse necessario richiedere delle parti di ricambio, può selezionare l'icona mostrata in figura 8, selezionando la quale si apre una finestra pop-up che consente di scegliere un pezzo di ricambio con il prezzo associato.

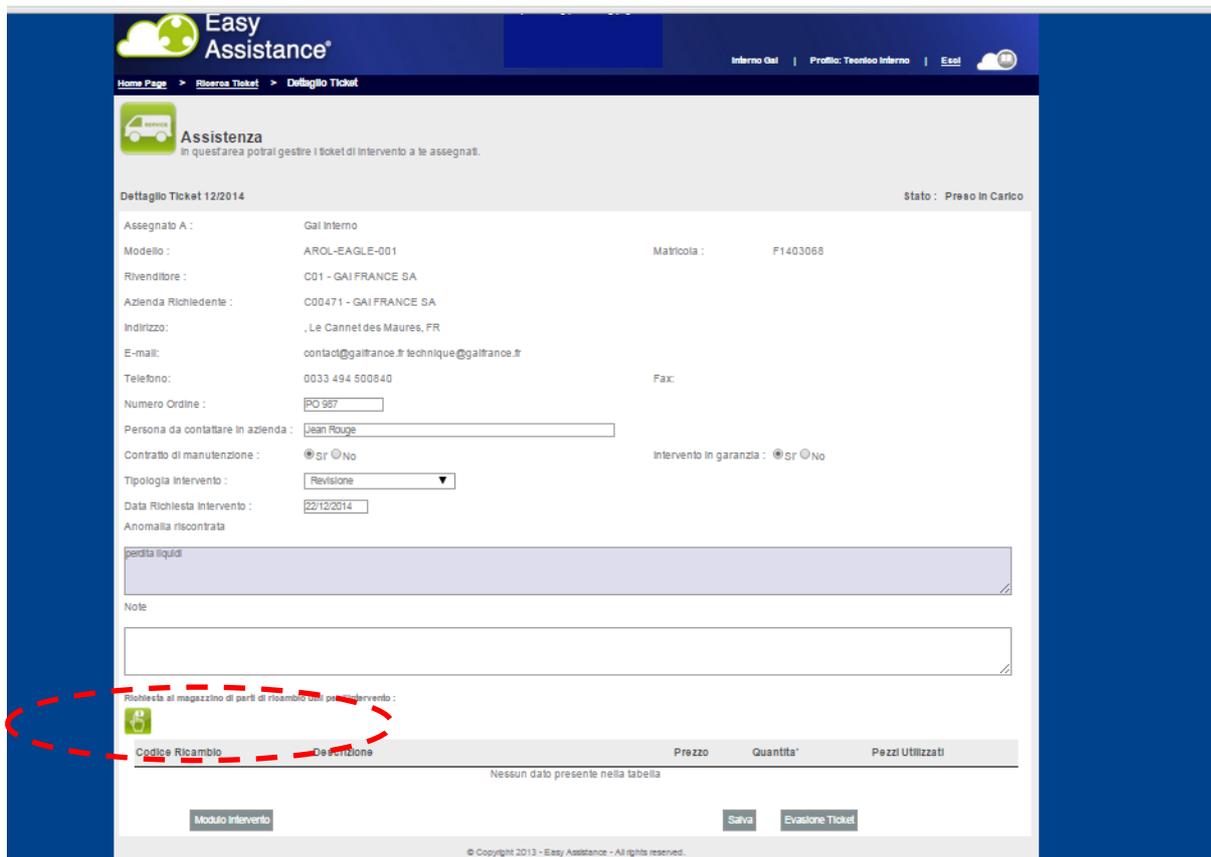


Figura 8 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio

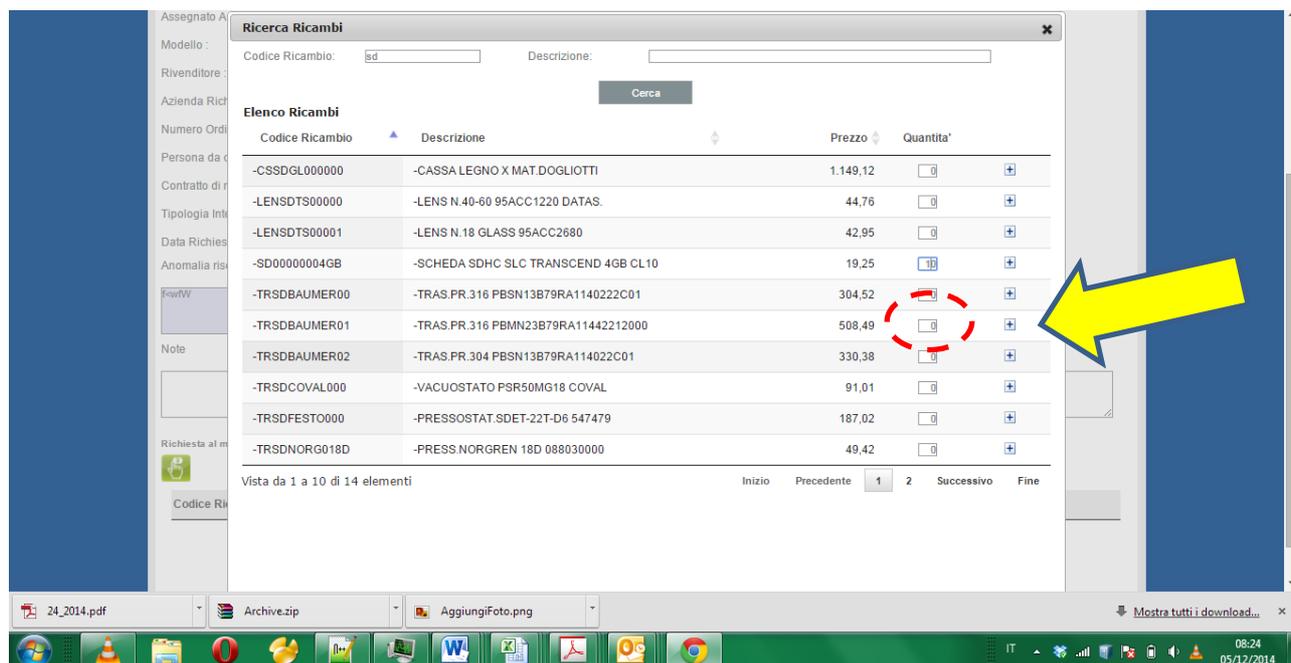


Figura 9 - Scelta numero dei pezzi di ricambio

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 9).

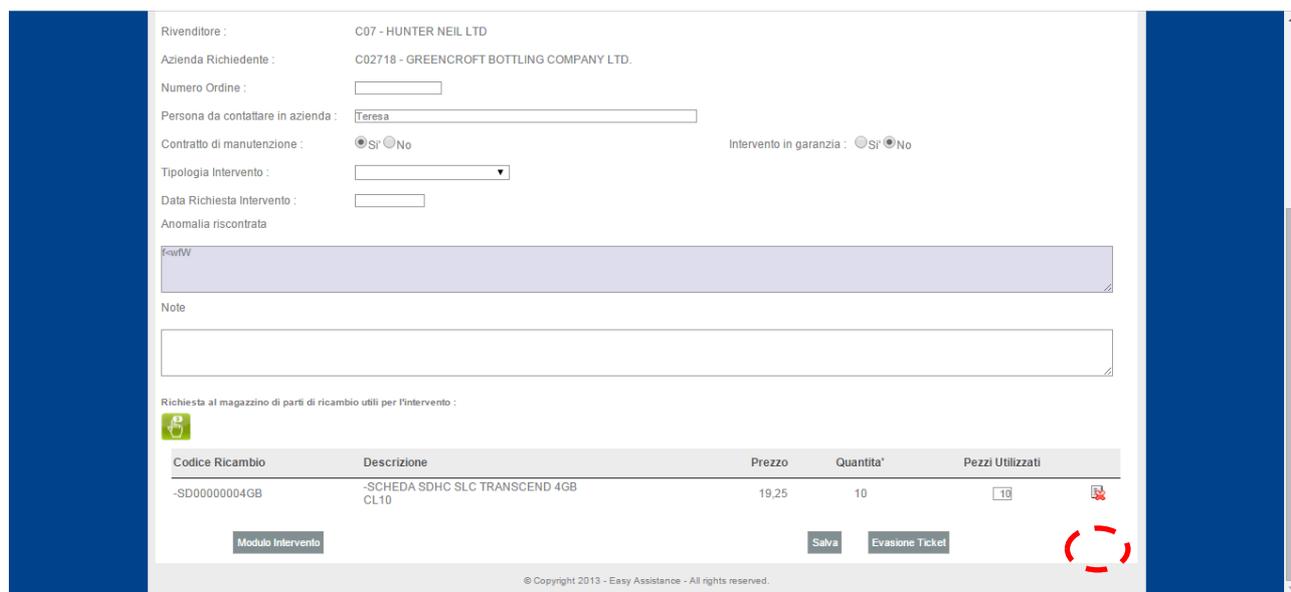


Figura 10 - aggiunta pezzi di ricambio

In caso di errore è possibile eliminare la riga selezionando l'icona sulla destra (Figura 10).



Selezionando il pulsante modulo di intervento si accede alla pagina di compilazione dello stesso (Figura 11).

Figura 11 - modulo di assistenza

In questo modulo è possibile indicare il dettaglio dell'intervento o degli interventi, in quanto, mediante la selezione dell'icona "+", possono essere aggiunti più interventi (Figura 12).

Figura 12 – Aggiunta nota spese

Principio analogo per quello che riguarda le spese e la possibilità di inserire un allegato (foto) per completare il modulo (Figura 13).

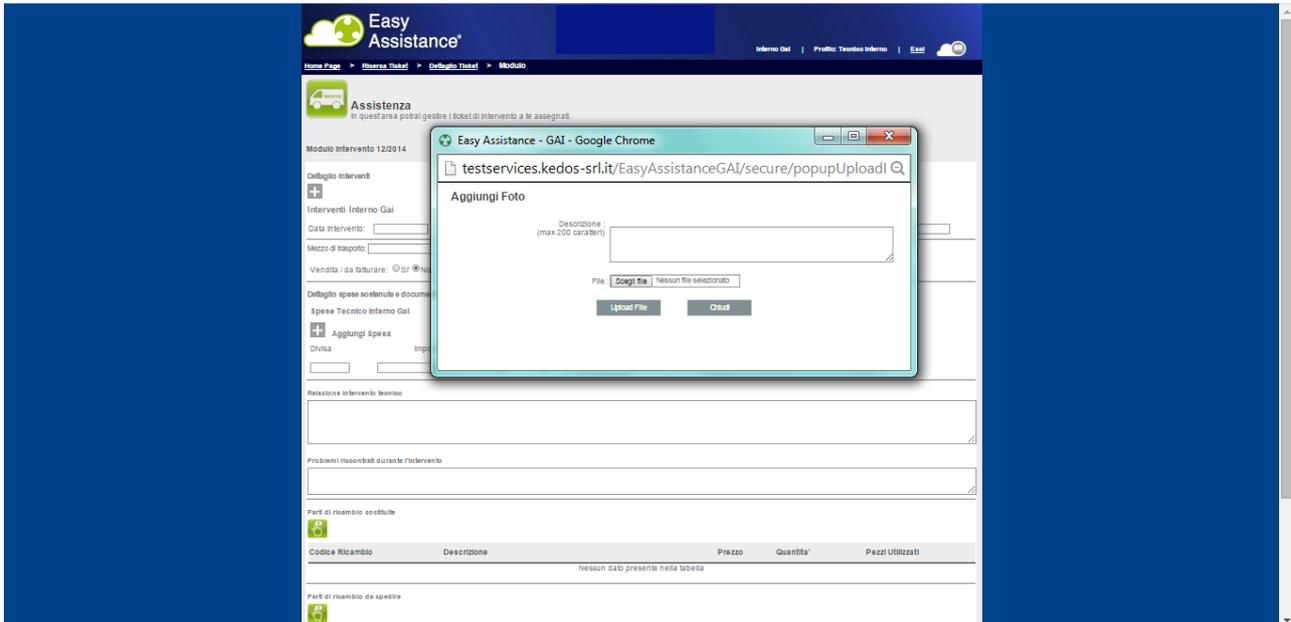


Figura 13 - Aggiunta allegato

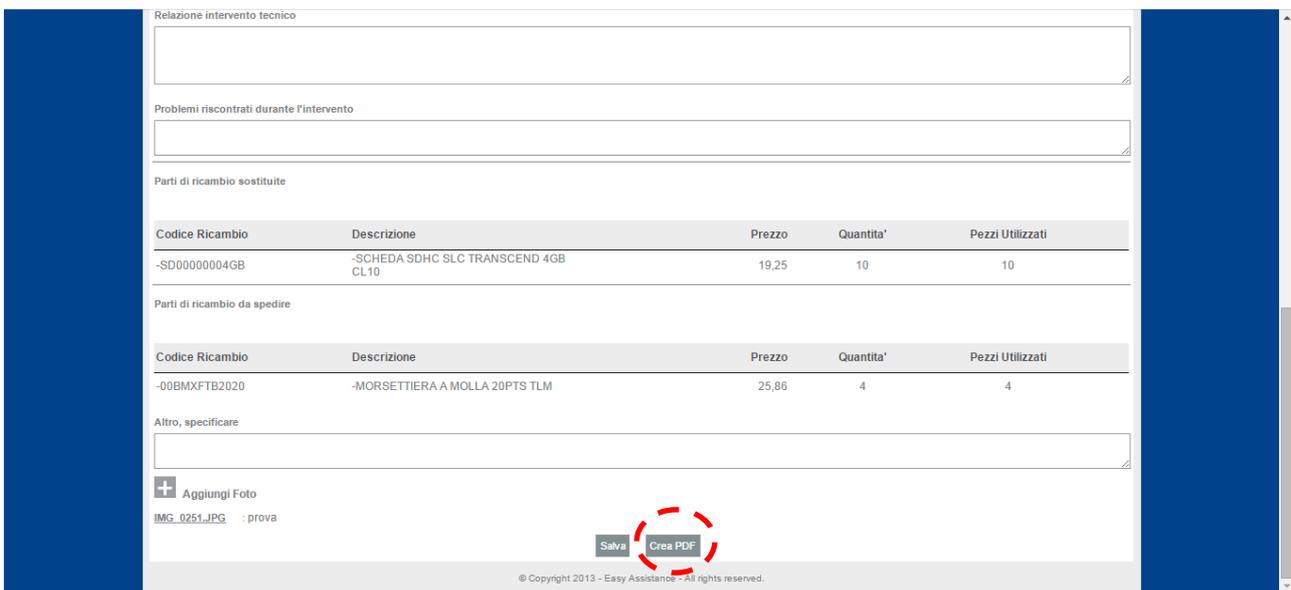


Figura 14 - Creazione pdf

Al termine delle proprie attività il tecnico può evadere il ticket selezionando il pulsante “Evasione Ticket” (Figura 10) e creare il file pdf (Figura 14) , selezionando il pulsante “Crea file pdf”, che riassume il modulo di intervento, da proporre poi in firma al cliente.



Rivenditore : C07 - HUNTER NEIL LTD
Azienda Richiedente : C02718 - GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.
Numero Ordine :
Persona da contattare in azienda : Teresa
Contratto di manutenzione : SÌ Intervento in garanzia : No
Tipologia Intervento :
Data Richiesta Intervento :
Anomalia riscontrata

FormW

Note

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

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-SD0000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	10

Modulo intervento Vedi modulo **Firma modulo**

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 15 - Selezione link firma modulo

Se, infatti, si seleziona “firma modulo” (Figura 15), si apre la procedura di firma dello stesso mediante la tavoletta grafica che deve essere collegata al PC mediante cavo USB (Figura 16)

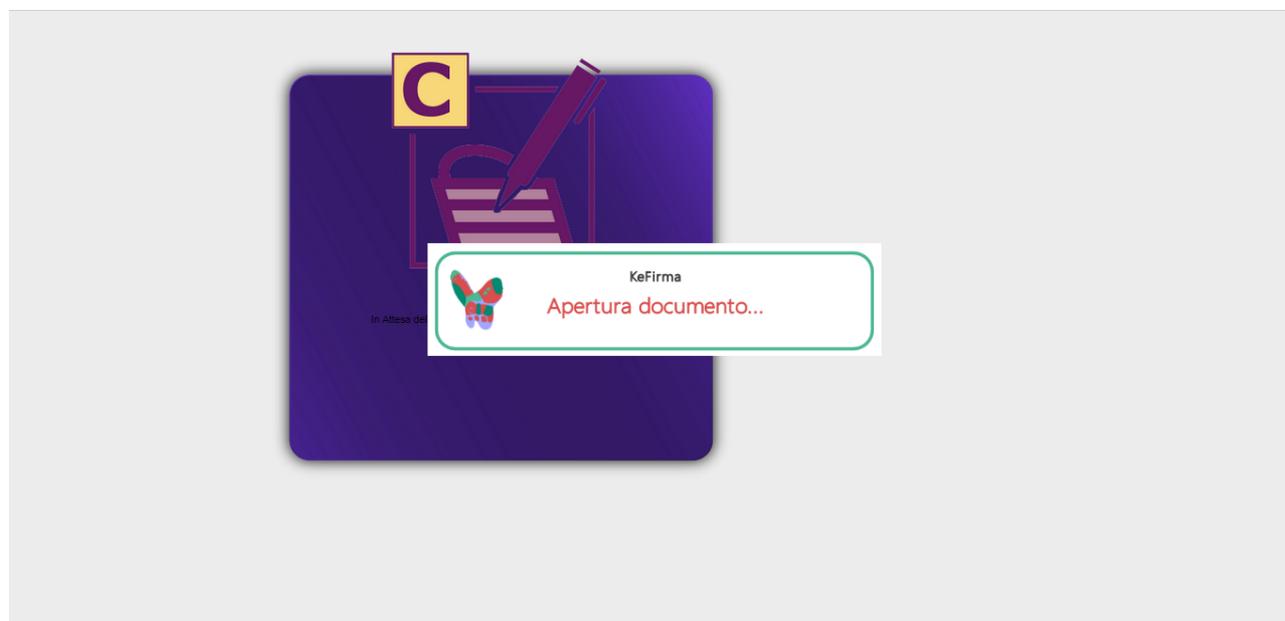


Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento

La selezione del pulsante “Vedi modulo” consente il download del file pdf (Figura 17).



Presa in carico

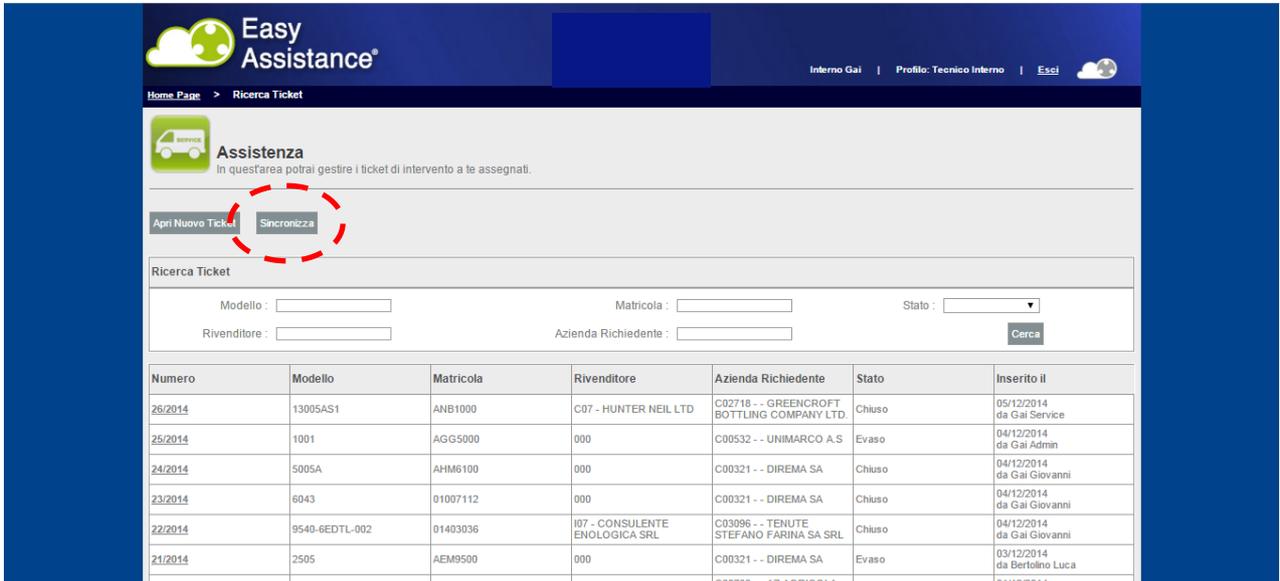
Riprendendo l'immagine di Figura 2, il tecnico può vedere tutti i ticket che sono stati assegnati a lui.

Per prendere in carico l'attività, il tecnico deve selezionare, nella pagina del ticket, il pulsante "Presa in Carico" (Figura 18)

Azienda Richiedente :	C00161 - MASCHINENFABRIK CLEMENS & CO KG			
Indirizzo:	, WITTLICH MOSEL, DE	E-mail:	Klein cell.0049-173-9024918	
Telefono:	0049 6571 92900	Fax:		
Numero Ordine :	56000			
Persona da contattare in azienda :	Marco			
Contratto di manutenzione :	No	Intervento in garanzia :	No	
Tipologia Intervento :	Avviamento			
Data Richiesta Intervento :	31/12/2014			
Anomalia riscontrata	Turbina rumorosa			
Note				
Richiesta al magazzino di parti di ricambio utili per l'intervento :				
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
215-310	COLONNINA SOSTEGNO CENTRATORE	15,49	10	10
<input type="button" value="Modulo Intervento"/>		<input type="button" value="Presa In Carico"/>		
© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.				

Figura 18 - Presa in carico di un ticket

Sincronizzazione



The screenshot shows the 'Assistenza' section of the Easy Assistance web application. At the top, there is a navigation bar with 'Home Page' and 'Ricerca Ticket'. Below this, the 'Assistenza' header is displayed with a sub-header 'In quest'area potrai gestire i ticket di intervento a te assegnati.' Two buttons, 'Apri Nuovo Ticket' and 'Sincronizza', are visible. The 'Sincronizza' button is circled in red. Below the buttons is a search form with fields for 'Modello', 'Matricola', 'Stato', 'Rivenditore', and 'Azienda Richiedente', along with a 'Cerca' button. A table of tickets is displayed below the search form.

Numero	Modello	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente	Stato	Inserito il
26/2014	13005AS1	ANB1000	C07 - HUNTER NEIL LTD	C02718 - - GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.	Chiuso	05/12/2014 da Gai Service
25/2014	1001	AGG5000	000	C00532 - - UNIMARCO A.S	Evaso	04/12/2014 da Gai Admin
24/2014	5005A	AHM6100	000	C00321 - - DIREMA SA	Chiuso	04/12/2014 da Gai Giovanni
23/2014	6043	01007112	000	C00321 - - DIREMA SA	Chiuso	04/12/2014 da Gai Giovanni
22/2014	9540-6EDTL-002	01403036	I07 - CONSULENTE ENOLOGICA SRL	C03096 - - TENUTE STEFANO FARINA SA SRL	Chiuso	04/12/2014 da Gai Giovanni
21/2014	2505	AEM9500	000	C00321 - - DIREMA SA	Evaso	03/12/2014 da Bertolino Luca
				C00780 - - AZ AGRICOLA		01/12/2014

Figura 19 - Sincronizzazione

La sincronizzazione (Figura 19) è un'operazione che il tecnico deve effettuare **prima** di uscire per un intervento. Tale operazione consente infatti di poter portare sul PC del tecnico i ticket che gli sono assegnati, così da poterli lavorare anche in condizioni di mancanza di connettività.

L'operazione di sincronizzazione avviene nelle due direzioni, ossia da server centrale a PC e viceversa, secondo queste regole:

- 1) Se un ticket è presente sul server e non sul PC, viene copiato nel PC
- 2) Se un ticket è presente da entrambe le parti, si presume che quello più aggiornato sia quello sul PC del tecnico; pertanto le informazioni presenti sul pc del tecnico sovrascrivono quelle presenti sul server

L'operazione di sincronizzazione deve essere volontaria mediante la selezione del pulsante, e non avviene nel momento in cui il PC del tecnico entra in connettività.

Per questo motivo, ogni qual volta il tecnico effettua un logout, appare la scritta che chiede se è stata effettuata la sincronizzazione (Figura 20)



The screenshot displays the 'Easy Assistance' web application interface. At the top, the logo and navigation menu are visible. The main content area shows the details of a ticket (ID: 11/2014) assigned to 'Gai Esterno'. A modal dialog box titled 'Attenzione' is overlaid on the page, asking the user to confirm if they want to exit the application after synchronizing data. The dialog has 'OK' and 'Annulla' buttons.

Easy Assistance
Esterno Gai | Profilo: Tecnico Esterno | Esci

Home Page > Ricerca Ticket > Dettaglio Ticket

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

Dettaglio Ticket 11/2014 Stato: Assegnato

Assegnato A :	Gai Esterno	
Modello :	5106-000	00510245
Rivenditore :	000	
Azienda Richiedente :	C00161 - MASCO	
Indirizzo :	, WITTLICH MO	Klein cell.0049-173-9024918
Telefono :	0049 6571 929	
Numero Ordine :	56000	
Persona da contattare in azienda :	Marco	
Contratto di manutenzione :	No	Intervento in garanzia : No
Tipologia Intervento :	Avviamento	
Data Richiesta Intervento :	31/12/2014	
Anomalia riscontrata		

Turbina rumorosa

Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione



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.

The screenshot shows the 'Interventi Cliente' section of the Easy Assistance website. At the top, there is a search bar for tickets with fields for 'Azienda Richiedente', 'Modello', and 'Matricola', and a 'Cerca' button. Below the search bar is a table with two columns: 'Azienda Richiedente' and 'Informazioni'. The table lists several clients and their associated information.

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

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 21 - Storico interventi

Selezionando l'azienda dall'elenco (Figura 21), si può così entrare nel dettaglio degli interventi, che vengono presentati come lista con le principali informazioni riportate sulla pagina (Figura 22).

The screenshot shows the 'Assistenza' section of the Easy Assistance website. It displays a table with details for a specific ticket.

Numero	Azienda Richiedente	Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014	C02719 GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.	13095AS1	ANB1000	Chiuso	05/12/2014

Figura 22 - Dettaglio degli interventi



Sezione Interventi Macchina

Questa sezione presenta un vista con raggruppamento per macchina degli interventi che sono stati effettuati (Figura 23)

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

Easy Assistance

Service Gai | Profilo: Service | Esci

Home Page > Interventi macchina

INTERVENTI MACCHINA

In quest'area puoi consultare lo storico degli interventi eseguiti su ogni singola macchina.

Ricerca Ticket

Modello: Matricola:

Modello	Matricola
8400-4EDTL-001	01206100
ADL/04	8931
8540-8MRT	00607085
2405	AEG0200
6006	00503030
754AI-42-001	AOE1000
6043	00811213
6013	00809103
1006	AFA1000
3005PT-002	AOG9110
6013W-001	01202028

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 23 - Storico interventi

Selezionando il valore desiderato, appare la lista dei ticket associati a quella macchina (Figura 24).

Easy Assistance

Interno Gai | Profilo: Tecnico Interno | Esci

Home Page > Interventi macchina > Dettaglio Storico Macchina

Assistenza

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

Numero	Azienda Richiedente	Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014	C02719 GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.	13005AS1	ANB1000	Chiuso	05/12/2014

Figura 24 - 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 25).

The screenshot shows the Easy Assistance E-commerce interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and user information. Below it, a search form is filled with the following details:

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

Below the search form, a table displays the selected spare part:

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

At the bottom right of the table, there are buttons for "CANCELLA" and "Crea PDF".

Figura 25 - 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 for the E-commerce section. It contains the following information:

E-Commerce

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
Totale costo ricambi			485,20

Figura 26 - modulo riassuntivo