

MANUALE UTENTE PROFILO TECNICO INTERNO



© Copyright 2018 • EASY ASSISTANCE is a registered trademark of Absolute After Sales S.r.l. • All rights reserved www.absoluteaftersales.it





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
Figura 2 - Menu visibile al profilo Tecnico Interno7
Figura 3 - Lista ticket
Figura 4 - Inserimento ticket
Figura 5 - Ricerca Modello 10
Figura 6 - Ricerca rivenditori 11
Figura 7 - Ricerca azienda 11
Figura 8 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio12
Figura 9 - Scelta numero dei pezzi di ricambio13
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 14 - Creazione pdf
Figura 14 - Creazione pdf
Figura 14 - Creazione pdf
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20Figura 21 - Storico interventi21
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20Figura 21 - Storico interventi21Figura 22 - Dettaglio degli interventi21
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20Figura 21 - Storico interventi21Figura 23 - Dettaglio degli interventi21Figura 23 - Storico interventi22
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20Figura 21 - Storico interventi21Figura 22 - Dettaglio degli interventi21Figura 23 - Storico interventi22Figura 24 - Dettaglio dell'intervento22
Figura 14 - Creazione pdf15Figura 15 - Selezione link firma modulo16Figura 16 - attivazione firma del modulo di intervento16Figura 17 - Modulo di intervento17Figura 18 - Presa in carico di un ticket18Figura 19 - Sincronizzazione19Figura 20 - Richiesta di verifica della sincronizzazione20Figura 21 - Storico interventi21Figura 22 - Dettaglio degli interventi21Figura 23 - Storico interventi22Figura 24 - Dettaglio dell'intervento22Figura 25 - selezione dei pezzi di ricambio23



Introduzione

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

Ha l'obiettivo di accorpare 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.

Username		
Password		
ENTRA		
Easy Assistance		
Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.		

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:

- o *Administrator*; inserisce utenti, manutiene le tabelle di dominio
- o Service; può caricare ticket; assegna i ticket
- o *Tecnico Interno*; deve vedere tutti gli interventi; può caricare ticket
- o *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).

Easy Assistance			Service Gai Profilo: Service <u>Esci</u>
SERVICE			
ASSISTENZA	INTERVENTI CLIENTE	INTERVENTI MACCHINA	E-COMMERCE
	Π		
	© Copyright 2013 - Easy A	issistance - All rights reserved.	

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.



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
 - o Aperto
 - o Assegnato
 - Preso in carico
 - o Evaso
 - o Chiuso
 - Finalizzato
- > Rivenditore
- Azienda richiedente



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

Easy Assist	ance	kervice Gal Profilic: Service <u>Ecol</u>
Home Page > Ricerca Ticket >	Apertura Ticket	
Assistenza In questarea potra	gestire i ticket di intervento a te assegnati.	
Apertura Ticket		
Modello :	0	Matricola :
Rivenditore :	0	
Azienda Richledente :	0	
indirizzo:		
E-mall:		
Telefono:		Fax:
Numero Ordine :		
Persona da contattare in azien	da :	
Contratto di manutenzione :	©sr ©no	Intervento in garanzia : OSr ONO
Tipologia Intervento :	T	
Data Richlesta Intervento :		
Anomalia riscontrata		
Note		
		/
Richlesta al magazzino di parti di ri	samblo utili per l'infervento :	
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati
	Nessun dato	presente nella tabella
		Salva
	8 October 2013	any Ambian ma . All shifts mean and

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).



Home Page > Ricer	Ricerca Modello	licket			×
	Modello: 4D			Matricola:	
In que				Cerca	
Apertura Ticket	Modello 🔺	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente	¢
Modello :	<u>12124D</u>	AGD1000	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	_
Rivenditore :	12124DR/28	ANF1000	000	C00471 - GAI FRANCE SA	
Azienda Richiede	4264D	AAD0930	000	C00321 - DIREMA SA	
Indirizzo:	<u>4264D</u>	AAD1930	000	C00321 - DIREMA SA	
Telefono:	4264D	AAD2930	000	C00178 - KPE ENGINEERING PTY LTD	
Numero Ordine :	4264D	AAD3930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	
Persona da contat	<u>4264D</u>	AAD4830	000	C00471 - GAI FRANCE SA	
Contratto di manu	<u>4264D</u>	AAD4930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	
Tipologia Interven	<u>4264D</u>	AAD5830	000	C00471 - GAI FRANCE SA	
Data Richiesta Inte	<u>4264D</u>	AAD5930	000	C00791 - PROSPERO'S EQUIP CORP.	
Anomalia riscontra	Vista da 1 a 10 di 13	9 elementi		Inizio Precedente 1 2 3 4 5 14 Successivo F	ine

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 <u>esatto</u> 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).



Ricerca Rivend	litore		×
	Descrizione:		
in quest	Cerca		
Rivenditore	Descrizione		¢
E02	VINIQUIP		
Iodello : E03	T.P.I ARGENTINA S.A.		
Aziendo Biebiedent	FISCHER SA		
E05	MECA URUGUAY		
Telefono:	TPI - TECNOLOGIA DE PROCESOS		
Numero Ordine	F T M DI FERNANDO TRAMONTINI		
Persona da contatta	PROSPERO'S EQUIP CORP		
Contratto di manute	ACISA		
Tipologia Intervento	KPE ENGINEERING		
Data Richiesta Inter	GAST KELLEREITECHNIK AG		
Anomalia riscontrat Vista da 1 a 10	di 17 elementi	Inizio Precedente 1 2 Successi	vo Fine

Figura 6 - Ricerca rivenditori

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

	Easy			
	Ricerca Azienda	×		
Home Page >	Azienda Richiedente:	Ragione Sociale: vin		
		Cerca		
	Azienda Richiedente	Ragione Sociale		
	<u>C00005</u>	CANTINA VINI ARMANI A. S.r.I.		
lettaglio Tic	<u>C00012</u>	AZ VIN ADRIANO PIERO E MASSIMO SNC	o: Aperto	
A otennessA	<u>C00019</u>	ADEGAS VINHAS SUD LTDA		
Modello	<u>C00023</u>	BODEGAS Y VINEDOS EL AGUILA		
ivenditore :	<u>C00026</u>	CASA VIN ALBANOVA BUSSOLINO G&C SAS		
zienda Rich	<u>C00046</u>	AZ AGR AZELIA DI LUIGI SCAVINO		
dirizzo:	<u>C00054</u>	VINICOLA LA BAIA DEL SOLE di		
mail:	<u>C00060</u>	CASA VINICOLA BARBI SRL		
elefono:	<u>C00062</u>	VINARIA BARDAR SA		
Numero Ordi	<u>C00078</u>	BASVINEX SA		
Persona da c	Vista da 1 a 10 di 304 ele	menti Inizio Precedente 1 2 3 4 5 31 Successivo Fine		
Contratto di r				
Tipologia Inte				
Data Richies				
Anomalia riso				
anomalia				
Note			12	

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.

	nce				
	ettanlin Ticket		interno G	Sel Profilo: Te	onico interno <u>Ecol</u>
Assistenza In questarea potral ger	stre i ticket di intervento a te assegnati.				
Dettaglio Ticket 12/2014					Stato : Preso in Carico
Assegnato A :	Gal Interno				
Modello :	AROL-EAGLE-001	Matricola :		F1403068	
Rivenditore :	C01 - GAI FRANCE SA				
Azienda Richledente :	C00471 - GAI FRANCE SA				
indirizzo:	, Le Cannet des Maures, FR				
E-mail:	contacl@gailfrance.fr technique@gailfrance.fr				
Telefono:	0033 494 500840	Fax:			
Numero Ordine :	PO 987				
Persona da contattare in azienda :	Jean Rouge				
Contratto di manutenzione :	●sr © _{No}	Intervento in g	garanzia :	●sr [©] No	
Tipologia intervento :	Revisione				
Data Richlesta Intervento :	22/12/2014				
Anomalia riscontrata					
perdita ilquidi					1
Note					
Richieta al magazzino di parti di ricam	bo with particular vertice :				
Codice Ricambio	Delectizione	Prezzo	Qua	antita'	Pezzi Utilizzati
	Nessun dato presente nella ta	Della			
Modulo Intervento			Salva	Evasione Ticket	
	© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rig	hts reserved.			

Figura 8 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio



	Assegnato A	Ricerca Ricambi				×		^
	Modello :	Codice Ricambio: sd	Descrizione:					
	Rivenditore :							
	Azienda Rich	Elenco Ricambi	Cerca					
	Numero Ordi	Codice Ricambio	Descrizione \diamondsuit	Prezzo 🔷	Quantita'			
	Persona da c	-CSSDGL000000	-CASSA LEGNO X MAT.DOGLIOTTI	1.149,12	0	+		
	Contratto di r	-LENSDTS00000	-LENS N.40-60 95ACC1220 DATAS.	44,76	0	+		
	Data Bishios	-LENSDTS00001	-LENS N.18 GLASS 95ACC2680	42,95	0	+		
	Anomalia rise	-SD0000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	•		
	f <wfw< td=""><td>-TRSDBAUMER00</td><td>-TRAS.PR.316 PBSN13B79RA1140222C01</td><td>304,52</td><td>. = 、</td><td></td><td></td><td></td></wfw<>	-TRSDBAUMER00	-TRAS.PR.316 PBSN13B79RA1140222C01	304,52	. = 、			
		-TRSDBAUMER01	-TRAS.PR.316 PBMN23B79RA11442212000	508,49		•		
	Note	-TRSDBAUMER02	-TRAS.PR.304 PBSN13B79RA114022C01	330,38		•		
		-TRSDCOVAL000	-VACUOSTATO PSR50MG18 COVAL	91,01	0	÷		
		-TRSDFEST0000	-PRESSOSTAT.SDET-22T-D6 547479	187,02	0	+		
	Richiesta al m	-TRSDNORG018D	-PRESS.NORGREN 18D 088030000	49,42	0	÷		
	15	Vista da 1 a 10 di 14 elemen	ti	Inizio Precedente 1	2 Successivo	Fine		
	Codice Rie							
								-
🔁 24_2014.pdf	-	Archive.zip	R AggiungiFoto.png				Mostra tutti i down	nload ×
	<u> </u>) 🤌 📝 🦉	. 🛛 🔛 🖉 📀			IT 🔺 🏶 all I	🗊 🍡 û 🗣 📥 🔐	08:24 05/12/2014

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).

Rivenditore :	C07 - HUNTER NEIL LTD				
Azienda Richiedente :	C02718 - GREENCROFT BOTTLING COMPANY LTD.				
Numero Ordine :					
Persona da contattare in azienda :	Teresa				
Contratto di manutenzione :	●Si [°] ◯No	Intervento in gar	anzia∶ ©Si'®No		
Tipologia Intervento :	T				
Data Richiesta Intervento :					
Anomalia riscontrata					
f <wfw< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></wfw<>					
					11
Note					
Richiesta al magazzino di parti di ricamb	oio utili per l'intervento :				
B					
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati	
-SD0000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	10	
Modulo Intervento		I	Salva Evasione Tic	ket	()
	© Copyright 2013 - Easy Assistance - Al	I rights reserved.			-

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).

Easy	
Assistance	Interno Gali Profilio: Teorido Interno Ecci
Home Page > Riserca Tisket > Deflagilo Tisket > Modulo	
Assistenza	
in quest'area portai gestire i ticket di intervento a te assegnati.	
Modulo Intervento 12/2014	
Detaglio interventi	
E Identifi Idente Gel	
Intervents Interno Gal	Riformo Ibit Vianojo (km)
Nezzo di tascoto:	runnun lab ausääne leenb
Naadila (da faifuras) 🗇 PE @Na	
Vendua / da latibilarie. US/ UNO Intervento in garanz	
Dettaglio spese sostanute e documentate	
Spese Tecnico Interno Gal	
Agglungi Spesa	
Divisa Importo Pari a Contanti Descrizione	
Relazione intervento teonico	
Problem i riccontrati durante l'intervento	
Parti di ricambio costituite	
1 10 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
Codice Ricambio Descrizione	Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati
Nessun dato presente nella tabella	
Parti di ricambio da spedire	
Codice Ricambio Descrizione	Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati

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).

Divis Importo Paris & Contanti Descrizione Importo Importo Importo Relatione intervento tecnico Problemi iniscontrati durante Fintervento Importo Importo Problemi iniscontrati durante Fintervento Problemi iniscontrati durante Fintervento Problemi iniscontrati durante Fintervento iniscontrati durante Fintervento iniscontrati durante Fintervento iniscontrati durante Fintervento iniscontrati durante											
Image: Section of Sect		Divisa	Importo	Pari a €	Contanti	Descrizione					
Image: Image			0	0							
Retare in inversion Proteiner Proteiner indicative finiteriener Proteiner <		euro	12,00	12,00		pranzo			_	-	
prevente Problemi riscontrată durante Fintervente Problemi riscontrată durante Fintervente Parti di ricambio sostituite Parti di ricambio sostituite		Relazione intervento tecr	ico								、
Problemi riscontrati durante Fintervent		intervento									/
Problemi riscontrati durante Entervento Parti di ricambio sostituite Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTOXS00R000 -NASTRO BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 Image: Comparison Parti di ricambio da spedire Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTOXS00R000 -NASTRO BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 Image: Comparison Parti di ricambio da spedire Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati Image: Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati Image: Cod	-								_	-	
Problemi riscontati durante Pintervento Parti di ricambio ossittuite Codice Ricambio o escrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTCXSOOR000 -NASTRO BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 Image: Control on Con			_	_	_		'			11	
Parti di ricambio sostituita Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -INSTACSORORO -INSTAC BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 Image: Compare Co		Problemi riscontrati dura	nte l'intervento								
Parti di ricambio sostituite Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTCXS00R000 -NASTRO BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 Image: Comparison of the comparis										11	
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTCXSDOR00 -NASTRO BARBAN CX-SD ORO 20,93 1 Image: Comparison of the		Parti di ricambio sostituit	le								
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati -NSTCXSOORO00 -NASTRO BARBAN CX-S0 ORO 20,93 1 I I Parti di ricambio da spedire IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII		5									
-NSTCXSOOR000 -NASTRO BARBAN CX-50 ORO 20,93 1 Image: Control of the second se		Codice Ricambio	Descrizi	one			Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati		
Part di ricambio da spedire		-NSTCX50ORO00	-NASTR	D BARBAN CX-	-50 ORO		20,93	1	1		
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati Ressun dato presente nella tabella Ritro, specificare Altro, specificare Aggiungi Foto Resultation Codice Co											
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Pezzi Utilizzati Nessun dato presente nella tabella		Parti di ricambio da sped	ire								
Contro Andamoro Descrizione Prezzo Culantita Prezzi Utilizzati Nessun dato presente nella tabella Altro, specificare Aggiungi Foto Catego Erro Contro Erro Catego Catego Erro		Parti di ricambio da sped	ire								
Altro, specificare		Parti di ricambio da sped	Ire	one			Drazzo	Quantita'	Dezzi Iltilizzoti		
Altro, specificare		Parti di ricambio da sped	ire Descrizi	one		Nessun dato presente n	Prezzo ella tabella	Quantita'	Pezzi Utilizzati		
Aggiungi Foto		Parti di ricambio da sped	Descrizi	one		Nessun dato presente n	Prezzo ella tabella	Quantita'	Pezzi Utilizzati		
+ Aggiungi Foto		Parti di ricambio da sped	ire Descrizi	one		Vessun dato presente n	Prezzo ella tabella	Quantita'	Pezzi Utilizzati		
Cable Cable Cable Frei		Parti di ricambio da sped	Descrizi	one		Nessun dato presente n	Prezzo ella tabella	Quantita'	Pezzi Utilizzati		
Salva Salva e Loci Esci		Parti di ricambio da sped	ire Descrizi	one		Nessun dato presente n	Prezzo ella tabella	Quantita'	Pezzi Utilizzati		

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).



La constante de la constante	stance' verweinder Predict Traveles Melmo Ell Co • entweinder Predict
Problem intervente basi Problem intervente basi Problem intervente di suan Pref. si rissante di suan Codice Rissandio Pref. si rissante di suandi	Prezo Quantita' Pezi Utitzzati Nessun dalo presente nella labeita

Figura 13 - Aggiunta allegato

Relazione intervento tecnico					
					10
Problemi riscontrati durante l'	intervento				
Parti di ricambio sostituite					
Codico Picambio	Descriziono	Drozzo	Quantita'	Dozzi Utilizzati	- 1
		PTEZZO	Quantita	Pezzi Otilizzati	- 1
-SD0000004GB	CL10	19,25	10	10	
Parti di ricambio da spedire					
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati	
-00BMXFTB2020	-MORSETTIERA A MOLLA 20PTS TLM	25,86	4	4	
Altro, specificare					
Aggiungi Foto		_			
IMG_0251.JPG : prova	,	- \			
	Salva	Crea PDF			
	@ Convrint 2013 - Facy Assist	ance - All rights reserved.			

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 :	Si'	Intervento in gar	ranzia : No		
Tipologia Intervento :					
Data Richiesta Intervento :					
Anomalia riscontrata					
l <wf₩< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></wf₩<>					
					- 11
Note					
					-11
Richiesta al magazzino di parti di ricam	abio utili per l'intervento :				
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati	
-SD0000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	10	

Figura 15 - Selezione link firma modulo

Easy

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).



Matricola: ANB1000				
Rivenditore: C07 - HUNTER NEIL LTD				
Azienda Richiedente: C02718 GREENCROFT BOTTLING C	OMPANY LT	D.		
Evasione Ticket: 05/12/2014				
Contratto di manutenzione: Si'				
Intervento in garanzia: No				
Anomalia riscontrata: f <wfw< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td></wfw<>				
Vendita / da fatturare: No				
Dettaglio spese		Quantita'	Costo unitario	Totale
Interventi Tecnico Interno Gai				
Giorno 1				
Andata [h]		2.00	60.00	120.00
Lavoro [h]		4.00	60.00	240.00
Ritorno [h]		2.00	60.00	120.00
Viaggio [km]		100,00	0,55	55,00
			Divisa	Importo
Spese Tecnico Interno Gai				
autostrada				100,00
pranzo				30.00
Elenco Ricambi				
Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale
-SD0000004GBSCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10		192,50
	25.86	4	x	103,44
-00BMXFTB2020 MORSETTIERA A MOLLA 20PTS TLM	20,00			

Figura 17 - Modulo di intervento



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 ricam	ibio utili per l'intervento :			
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo G	Quantita' Pezzi Ut	tilizzati
215-310	COLONNINA SOSTEGNO CENTRATORE	15,49	10 10)
		1		N
Modulo Intervento			Presa In Carico	1
	© Copyright 2013 - Easy Assistance - Al	I rights reserved.		

Figura 18 - Presa in carico di un ticket



Sincronizzazione

Ea As	sy sistance°			Interno G	iai Profilo: Tecnico Inte	rno <u>Esci</u>
Home Page > Ricerca	Ticket					
Assiste	enza sa potrai gestire i ticket di inte	rvento a te assegnati.				
Apri Nuovo Ticket						
Ricerca Ticket						
Modello :			Matricola :		Stato :	T
Rivenditore :		Az	zienda Richiedente :			Cerca
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	107 - 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
00/0044	0505	15110000		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
- 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)



	Dettaglio Ticket			
Assistenza In quest'area potrai ges	tire i ticket di interv	ento a te assegnati.		
Dettaglio Ticket 11/2014				Stato: Assegnato
Assegnato A :	Gai Esterno	Attenzione		
Modello :	5106-000	Attenzione	00510245	
Rivenditore :	000	Hai sincronizzato i dati?		
Azienda Richiedente :	C00161 - MASC	Comerni di voler discre dan approazione?		
Indirizzo:	, WITTLICH MO	OK Annulla	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			

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.

Easy Assistance	Service Gai Profilo: Service <u>Esci</u>					
Home Page > Interventi cliente						
INTERVENTI CLIENTE In quest'area puor consultare lo storico degli interventi eseguiti presso il cliente.						
Ricerca Ticket						
Azienda Richiedente :	Modelo : Matricola : Cerca					
Azienda Richiedente	Informazioni					
C01370 - AZIENDA AGRICOLA COS S.S.	VITTORIA					
CUCCURULLO - AZIENDA AGRICOLA COS S.S.	VITTORIA					
C02004 - KANTINA MIQESIA SH.P.K	KOPLIK ALB					
C02402 - CLEMENS Gmbh & co. KG	WTTLICH - 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 Cannet des Maures FR					
	Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.					



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).

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 <u>Esci</u>
Home Page > Interventi macchina	
INTERVENTI MACCHINA In questarea puol consultare lo storico degli	interventi eseguiti su ogni singola macchina.
Ricerca Ticket	
Modello :	Matricola : Cerca
Modello	Matricola
9400-4EDTL-001	01206100
ADL/04	8931
8540-8MRT	00607085
2406	AEG 0200
<u>8006</u>	00503030
754AI-42-001	AOE1000
<u>6043</u>	00811213
6013	00809103
1006	AFA1000
<u>3005PT-002</u>	A0G9110
<u>6013W-001</u>	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 Assis	stance	king		Interno Gai Profilo: Tecnico	Interno <u>Esci</u>
Assistenza In questarea po	anna > Dettaglio Storico Macc	e assegnati.			
Numero	Azienda Richiedente	Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014	C02718 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).

Memet Prage E-Commerce Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Modello : Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Matricola : Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Modello : Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Menditore : Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Azienda Richiedente: Inquestarea potrai gestire l'e-commerce Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20 485,20 Copyright 2013 - Easy Assistance - Al rights reserved.	Member Page Commerce Inquestance a potral gestire l'e-commerce Modello : Indo Rivenditore : Indo Indo Indo Azienda Richiedente: Indo Indo	Easy Assist	ance	Service Gal Profilo: Service	Esci
Modello : Q DODO Matricola : Q DEFIDIO Rivenditore : Q DODO Azienda Richiedente: Q DODO Azienda Richiedente: Q DODA71 GAI FRANCE SA Image: Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Totale -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20 -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20	Modello: ID00 Matricola: ID00 Rivenditore: ID00 ID00 Gal FRANCE SA Codice Ricambio Descrizione FATLM000000 FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 Convertient Convertient Convertent Convertient Convertent Convertent Converti	Home Page > E-Commerce	e i gestire l'e-commerce		
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Totale -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20 - KANCELIA Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Totale -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 descrizione CONVELLA Orea PDF	Modello : Rivenditore : Azienda Richiedente:	 (1000 (000 (000 (000471 (000471 (000471 	Matricola : 🔍 AEF1000	
-FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20 485,20 CANCELLA Crea PDF	-FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485.20 485.20 CANCELLA Crea PDF © Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo Quantita*	Totale
© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	-FA-TLM000000	-FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE	12,13 40	485,20 485,20
			© Copyright 2013 - Easy Ass	CA	NCELLA Crea PDF

Figura 25 - selezione dei pezzi di ricambio

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

E-Commerce Modella: 1000 Matricola: AEF1000 Rivenditore: 000 Azienda Richiedente: C00471 - GAI FRANCE SA Elenco Ricambi Desortzione - FA-TLM000000FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE Totale costo ricambi	Prezzo 12,13	Quantita' 40	Totale 485,20 485,20		
--	------------------------	-----------------	-----------------------------------	--	--

Figura 26 - modulo riassuntivo