

MANUALE UTENTE PROFILO TECNICO SERVICE



© 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
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 service
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 - Assegnazione di un ticket (profilo Service)12
Figura 9 - Assegnazione a un sottotecnico 12
Figura 10 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio13
Figura 11 - Scelta numero dei pezzi di ricambio13
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 sconto17
Figura 18 - Pdf risultante
Figura 19 - Aggiunta ulteriore sconto 18
Figura 20 - Inserimento ulteriore sconto
Figura 21 - pop-up di conferma dell'ulteriore sconto 19
Figura 22 - Finalizzazione del ticket
Figura 23 - Accettazione esplicita del cambio d stato 20
Figura 24 - Storico interventi
Figura 25 - Dettaglio degli interventi 21
Figura 26 - Storico interventi
Figura 27 - Dettaglio dell'intervento
Figura 28 - selezione dei pezzi di ricambio 23
Figura 29 - modulo riassuntivo



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.



Accesso al portale

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

Password	
ENTRA	
Easy Assistance	
o oppragni 2015 - Lesg Assistanto - An fights inserveu.	

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
- 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, le voci di menu (Figura 2).

Easy Assistance [®]			Service Gai Profilo: Service <u>Esci</u>
SERVICE			
ASSISTENZA	INTERVENTI CLIENTE	INTERVENTI MACCHINA	E-COMMERCE
	m		
	© Copyright 2013 - Easy A	ssistance - All rights reserved.	

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).



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
 - o Preso in carico
 - o Evaso
 - o Chiuso
 - o Finalizzato
- Rivenditore
- Azienda richiedente



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

Easy Assistant	C e ^e		Bervice Gal	Profilo: Service <u>Ec</u>	u 🔎
Assistenza In questarea potral gesti	re i lickel di intervento a te assegnali.				
Apertura Ticket					
Modello : Rivenditore : Azienda Richledente : Indirizzo:	0, 0, 0,	Matrico	ta : 🔍 🗖		
E-mail:					
Numero Ordine : Persona da contattare in azienda : Contratto di manutenzione : Tipologia intervento : Data Richiesta intervento : Anomalia riscontrata	©sr © _{No}	Interver	nto in garanzia : 🛛 🔍	Sr ©No	
Note					Į,
					1
Richiesta al magazzino di parti di ricambio	utill per l'Intervento :				
Codice Ricambio	Descrizione	Pre	ezzo Quantita'	Pezzi Utilizzati	
Codice Ricambio	Descrizione Ness	Pro un dato presente nella tabella Salva 1013 - Easy Assidance - All fahts reserved.	ezzo Quantita'	Pezzi Utilizzati	

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).



	Easy	ce°						-
Home Page >	Ricerca Modello	00			Service Gal	Profilo: Service	×	
	Modello:			Matricola: 018				
i i	Modello	 Matricola 	Rivenditore	Cerca	Azienda Richieden	te	÷	
pertura Ticl	4504DT	01010180	000		C00321 - DIREMA SA	A.		
lodello :	4604DL	01101018	000		C00471 - GAI FRANC	E SA		
Rivenditore :	4608D	00610181	000		C00321 - DIREMA SA	4		
Numero Ordii	<u>5103-002</u>	00502018	000		C00479 - AZ VINICO SAS	LA LUIGI GREGOLET	то	
rsona da c	<u>5103-005</u>	01002018	000		C02100 - AGROTEC	NICA ISONTINA SRL		
ontratto di r	<u>5103-007</u>	01402018	000		C04125 - Az. Agr. Bri	galdara		
ipologia Inte	<u>5108-002</u>	00810189	C03 - ACAL		C02991 - QUINTA DA	S ARCAS		
ata reichiest nomalia risc	6005E	00610186	000		C00471 - GAI FRANC	E SA		
	6005E	00910188	000		C00471 - GAI FRANC	E SA		
	<u>6005E</u>	00910189	000		C00321 - DIREMA S/	4		1
ote	Vista da 1 a 10 di 4	5 elementi		Inizio Precedente	1 2 3 4	5 Successivo	Fine	
								/_
ichiesta al ma								
Codice Rie								
				152 V/2				
			6 Convicted 2012	Entry Angletopop All clabbs recommend				

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).



	Easy	
	ASSISTATICE Service Gal Profile: Service End	
Home Page >	Ricerca Rivenditore X	
	Rivenditore: Un Cesotione: Un Cerca	
	Rivenditore 🔺 Descrizione	
Apertura Ti	E02 VINIQUIP	
Modello :	E18 VINIFREN	
Rivenditore	Vista da 1 a 2 di 2 elementi Inizio Precedente 1 Successivo Fine	
Azienda Rio		
Numero Oro		
Persona da		
Contratto di		
Tipologia In		
Data Richie		
		_
Note		
Richiesta al n		
Codice N		
	SNV2	
	© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	

Figura 6 - Ricerca rivenditori

Principio analogo è considerato per i rivenditori e per azienda.

Ricerca Azienda	×	
Azienda Richiedente:	Ragione Sociale: vin	
	Cerca	
Azienda Richiedente	Ragione Sociale	
<u>C00005</u>	CANTINA VINI ARMANI A. S.r.I.	
Dettaglio Tic	AZ VIN ADRIANO PIERO E MASSIMO SNC	o: Aperto
C00019	ADEGAS VINHAS SUD LTDA	
C00023	BODEGAS Y VINEDOS EL AGUILA	
C00026 Rivenditore :	CASA VIN ALBANOVA BUSSOLINO G&C SAS	
Azienda Rich	AZ AGR AZELIA DI LUIGI SCAVINO	
Indirizzo:	VINICOLA LA BAIA DEL SOLE di	
E-mail:	CASA VINICOLA BARBI SRL	
Telefono: C00062	VINARIA BARDAR SA	
Numero Ordi	BASVINEX SA	
Persona da c Vista da 1 a 10 di 304 eleme	nti Inizio Precedente 1 2 3 4 5 31 Successivo Fine	
Contratto di r		
Tipologia Inte		
Data Richies		
Anomalia riso		
anomana		

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).



Easy Assista	NCC ⁰ Detlugijo Ticket	Sen	vice Gai Profilo: Service <u>Esci</u>
Assistenza In quest'area potrai ge	stre i licket di intervento a te assegnati.		
Dettaglio Ticket 11/2014			Stato : Assegnat
Assegnatory	Gai Esterno 🔻	Sottotecnici :	0
Modello :	5106-000	Matricola :	00510245
Rivenditore :	000		
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			

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)

Home Page > Ricerca T	Sottotecnici					×
Assiste	Nome		Cognome		\$	
In quest'are	Alessio		Mana			
Dettaglio Ticket 11/201	Interno		Gai			Stato : Assegnat
Assegnato A :	Vista da 1 a 2 di 2 elementi	Salva	Inizio	Precedente 1	Successivo Fine	
Modello :						
Rivenditore :						
Azienda Richiedente :						
Indirizzo:						
E-mail:						
Telefono:						
Numero Ordine :						
Persona da contattare i						
Contratto di manutenzio						
Tipologia Intervento :						
Data Richiesta Interven						
Anomalia riscontrata						

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 :	Image: Si ● No	Intervento in gar	anzia : 💿 Sř 🤇	No	
Tipologia Intervento :	Avviamento 🔻				
Data Richiesta Intervento :	18/01/2015				
Anomalia riscontrata					
anomalia					
					1.
Note					
					11
Richiesta al magazzino di parti di ricamb	io utili per cintermeto :				
R					
Cordice Bicambio	Description	Prozzo	Quantita'	Dozzi Utilizzofi	
		0.59	10	10	
	-UK VITUN 3130	0,58	10	10	
-RNGTFL307325		0,72	40	40	
-UR-AUUUUU123	-OR 123 THE GINDR /U SH.ALIMEN	0,15	40	+0	
404-5101	CONO INOX 50X8 *	18,98	4	4	
-OR-000002137	-OR 2137	0,05	4	4	
-OR-V1N002025	-OR VITON 2025 (EX 105)	0,07	100	100	
-OR-VINUUU114	-OR VITON 114	0,12	100	001	

Figura 10 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio

Modello :					
Modello .	Codice Ricambio: sd	Descrizione:]	
Rivenditore :		Cerca			
Azienda Rich	Elenco Ricambi	0000			
Numero Ordi	Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo 🔷 Quantita'		
Persona da d	-CSSDGL000000	-CASSA LEGNO X MAT.DOGLIOTTI	1.149,12	+	
Contratto di r	-LENSDTS00000	-LENS N.40-60 95ACC1220 DATAS.	44,76 0	+	
Tipologia Inte	-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></wfw<>	-TRSDBAUMER00	-TRAS.PR.316 PBSN13B79RA1140222C01	304,52 🍃 🔽	•	
	-TRSDBAUMER01	-TRAS.PR.316 PBMN23B79RA11442212000	508,49		
Note	-TRSDBAUMER02	-TRAS.PR.304 PBSN13B79RA114022C01	330,38 0	•	
	-TRSDCOVAL000	-VACUOSTATO PSR50MG18 COVAL	91,01 0	+	
	-TRSDFESTO000	-PRESSOSTAT.SDET-22T-D6 547479	187,02 0	+	
Richiesta al m	-TRSDNORG018D	-PRESS.NORGREN 18D 088030000	49,42 0	+	
6	Vista da 1 a 10 di 14 elemen	ti Inizio	Precedente 1 2 Successiv	o Fine	
Codice Riv					
	Archive.zin *	AggiungiFoto.png		4	Mostra tutti i download

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 d	i ricambio utili per l'intervento :			å
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-OR-VTN003156	-OR VITON 3156	0,58	10	10
-RNGTFL307525	-RING TEFL.3075/25	0,72	40	40
-OR-A00000123	-OR 123 HITEC NBR 70 SH.ALIMEN	0,15	40	40
404-5101	CONO INOX 50X8 *	18,98	4	4
-OR-000002137	-OR 2137	0,05	4	4
-OR-VTN002025	-OR VITON 2025 (EX 105)	0,07	100	100
-OR-VTN000114	-OR VITON 114	0,12	100	100
-OR-VTN002062	-OR VITON 2062	0,13	100	100
GRNZ00210-320	GUARNIZIONE CONICA SILICONE	1,30	50	50
GRNZ00210-280	GUARNIZIONE PIANA SILICONE	0,92	50	50
GRNZ00210-422	GUARN.H-ECOPUR 85 SH 14,7X10X3	2,88	100	100
4140-44120	CONO CENTRATORE **	40,20	2	2
-OR-000003212	-OR 3212	0,10	2	2
4140-44135	LINGUETTA ESTRAZIONE CONO CENT	9,06	2	2
-TCE30406X012	-TCE INOX 6X12	0,10	4	4
MEBGUARD	GRIGLIA/FILTRO ELECTRONIC CENT	2,33	10	10
Modulo Interven	to		Salva Rife	uta Ticket
	© Copyright 2013 - Easy Assis	tance - 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).



Assis	stance		Service Cal	Profile: Service Esci
Home Page > Ricerca Ticket	> Deflaglio Ticket > Modulo			
Assistenz In quest'area po	a rai gestire i ticket di intervento a te assegnati.			
Modulo Intervento 16/2014				
Dettaglio interventi Interventi Teonico Esterno (Bal			
Data Intervento: 18/12	/2014 Andata (h): 11,00 Lavoro (h): 1,00	Ritomo [h]:	11,00	Viaggio (km): 111,00
Mezzo di trasporto:				
Vendita / da fatturare: No	Intervento	in garanzia : No		
Dettaglio spese sostenute e	documentate			
Spece Teonico Esterno Ga				
EURO	10,00 10,00 Carta di Credito Pranzo			
Delectory tobay of the star	-			
Relazione intervento tecnico	2			
Problemi riscontrati durante	Fintervento			
Parti di ricambio sostituite				
Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
6013-15800	FOTOCELLULA RICERCA ETICHETTA	300,00	5	5
-080-00000625	-CUSCINETTO 8P.5 625	2,73	2	2
Parti di ricambio da spedire				
Codice Ricambio	Desorizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
	Nessun dato presente n	iella tabella		
Altro, specificare				
Altro, specificare				
Aitro, specificare	Evil.			

Figura 13 - modulo di assistenza

La selezione del pulsante "Vedi modulo" consente il download del file pdf (Figura 14).

WORGER, TODODAD I				
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 Bicambi				
Descrizione	Prezzo	Quantita	Spedire	Totale
-SD00000004GBSCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	opouro	192,50
-00BMXFTB2020MORSETTIERA A MOLLA 20PTS TLM	25,86	4	x	103,44
Totale costo ricambi				295,94
Si fa presente che potrebbero esserci eventuali spese aggiuntivi	e relative al rit	omo.		

Figura 14 - Modulo di intervento

Easy Assistance*

Telefono.	0049 6571 92900	Fax:			
Numero Ordine :					
Persona da contattare in azienda	a : Giovanni Rana				
Contratto di manutenzione :	Si'	Intervento in gara	anzia: No		
Tipologia Intervento :	Formazione				
Data Richiesta Intervento :	23/12/2014				
Anomalia riscontrata					
rumore eccessivo					
					4
Note					
cuscinetto difettoso					
cuscinetto difettoso					
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ric	cambio utili per l'intervento :				1.
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ric	cambio utili per l'intervento :				
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio	cambio utili per l'intervento : Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati	
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12	cambio utili per l'intervento : Descrizione -RIVETTO RAME 3.9X12	Prezzo 0,12	Quantita' 14	Pezzi Utilizzati 14	
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00	cambio utili per l'intervento : Descrizione -RIVETTO RAME 3.9X12 -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	Prezzo 0.12 172.08	Quantita' 14 2	Pezzi Utilizzati 14 2	
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS	cambio utili per l'intervento : Descrizione -RIVETTO RAME 3.9X12 -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST. CUSC.0BL 2GIRI SFERE30-62-23.8	Prezzo 0,12 172,08 69,70	Quantita* 14 2 10	Pezzi Utilizzati 14 2 10	
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS	cambio utili per l'intervento : Descrizione -RIVETTO RAME 3.9X12 -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST. CUSC.OBL 2GIRI SFERE30-62-23.8	Prezzo 0.12 172.08 69.70	Quantita' 14 2 10	Pezzi Utilizzati 14 2 10	A
cuscinetto difettoso Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS Modulo Intervento	cambio utili per l'intervento : Descrizione -RIVETTO RAME 3.9X12 -CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST. CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8 Vedi modulo intervento	Prezzo 0.12 172.08 69,70	Quantita' 14 2 10	Pezzi Utilizzati 14 2 10 Chiusura Ticket	

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 Ordi	st pi li					
Demons de c	Elenco Ricambi Descrizione	Drezzo	Quantita'	Spedire	Totale	
Persona da c	-RVTCU03.9X12RIVETTO RAME 3.9X12	0.12	14	Spearre	1.68	
Contratto di r	-CUFFIA+MIC00CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172,08	2		344.16	
	CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00	
Tipologia Inte	RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES.	77,57	10	Х	775,70	
Data Richias	Totale costo ricambi				1.818,54	
Data Richies						
Anomalia rise						
rumore ecces	Totale Intervento				1.818,54	
	Eventuale Sconto			L	0,00	
						4
Note	OK					
NOIC	UK UK					
cuscinetto dife						
						1
Richiesta al m						
Cardian Di						
Codice Ri						
-RVTCU03						
OUTFIAN						
-CUFFIA+I						
CUSA032						

Figura 16 - Inserimento sconto

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



Telefono.	
Numero Ord	
Persona di a Descrizione Prezzo Quantita' Spedire Totale	
-RVTCU03.9X12RIVETTO RAME 3.9X12 0.12 14 1.68	
Contratto di r -CUFFIA+MIC00CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST. 172.08 2 344.16	
CUSA032062RS - CUSC.0BL.2GIRI SFERE30-62-23.8 69,70 10 697,00	
Tipologia Inte RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0,25 NAT.ADES. 77,57 10 X 775,70	
Totale costo ricambi 1.818,54	
Data Atomies	
Anomalia ris	
Totale Intervento 1.818,54	
Eventuale Sconto 10,00	
Totale Scontato 1.808,54	
Note	
OK	
Richiesta al m	
Codice Ri	
-RVTCU05	
CUPPAR	
CUSA032	

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: AOE 1000 Bivenditere: 000						
Azienda Bisbiedente: C02402 CLEMENS Gmbb & co. KG						
Indirizzo: WITTLICH - MOSEL DE						
Evasione Ticket: 15/12/2014						
Elenco Ricambi						
Descrizione	Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale		
-RVTCU03.9X12RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1,68		
-CUFFIA+MIC00CUFFIA + 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		
Totale costo ricambi				1.818,54		
Totale Intervento (IVA ESCLUSA)				1.818.54		
Eventuale Sconto				10,00		
Totale Scontato				1.808,54		
					⊡ C O O	

Figura 18 - Pdf risultante

Lo stesso calcolo appare nel pdf risultante (Figura 18)



Telefono: 0049 6571 9290 Numero Ordine : Persona da contattare in azienda : Giovanni Rana Contratto di manutenzione : Sl' Tipologia Intervento : Formazione	0	Fax: Intervento in gara	nzia: No	
Numero Ordine : Persona da contattare in azienda : Giovanni Rana Contratto di manutenzione : Si' Tipologia Intervento : Formazione		Intervento in gara	nzia: No	
Persona da contattare in azienda : Giovanni Rana Contratto di manutenzione : Si' Tipologia Intervento : Formazione		Intervento in gara	inzia: No	
Contratto di manutenzione : Si' Tipologia Intervento : Formazione		Intervento in gara	inzia: No	
Tipologia Intervento : Formazione				
Data Richiesta Intervento : 23/12/2014				
Anomalia riscontrata				
rumore eccessivo				
Note				
cuscinetto difettoso				
Richiesta al manazzino di parti di ricambio utili per l'interve	ito :			
Codice Ricambio Descrizione		Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-RVTCU03.9X12 -RIVETTO RAI	IE 3.9X12	0,12	14	14
-CUFFIA+MIC00 -CUFFIA + MIC	ROFONO X TELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS CUSC.OBL.20	IRI SFERE30-62-23.8	69,70	10	10
				· • 、
Modulo Intervento	intervento 😕 Vedi modulo chiusura	(Aggiungi ulteri	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 Ordi	Elenco Ricambi						
Persona da c	Descrizione	Prezzo	Ouantita'	Spedire	Totale		
i eisona ua c	-RVTCU03.9X12RIVETTO RAME 3.9X12	0,12	14		1.68		
Contratto di r	-CUFFIA+MIC00CUFFIA + MICROFONO X TELEASSIST.	172.08	2		344,16		
	CUSA032062RS - CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-62-23.8	69,70	10		697,00		
Tipologia Inte	RULON152X0.25 - NASTRO PTFE SKAP 152X0.25 NAT.ADES.	77,57	10	Х	775,70		
Data District	Totale costo ricambi				1.818,54		
Data Richles							
Anomalia rise							
	Totale Intervento				1.818.54		
rumore ecces	Eventuale Sconto				10.0		
	Totale Scontato				1.808,54		
	Eventuale Ulteriore Sconto				20,00		4
Note	Totale ulteriore scontato				1.808,54		
					-		
cuscinetto dife							
	ок						
Richiesta al m							
Codice Rie							
-RVTCU03							
-CUFFIA+I							
CUSA032							
						4	
					//		-

Figura 20 - Inserimento ulteriore sconto

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



Telefono:								•
Numero Ordi	Elenco Ricambi							
Persona da c	Descrizione		Prezzo	Quantita'	Spedire	Totale		
	-RVTCU03.9X12RIVETTO RAMI	E 3.9X12	0,12	14		1,68		
Contratto di r	-CUFFIA+MICOOCUFFIA + MIC	ROFONO X TELEASSIST.	1/2,08	2		344,16		
Tipologia Inte	RULON152X0.25 - NASTRO PTEE	SKAP 152X0 25 NAT ADES	77 57	10	X	775 70		
	Totale costo ricambi		,,,,,,,	10	0	1.818,54		
Data Richies								
Anomalia rise								
rumore ecces	Totale Intervento					1.818,54		
	Eventuale Sconto					1 909 54		
	Eventuale Ulteriore Sconto	Attenzione				30.00		
Note	Totale ulteriore scontato					1.778,54		
		Si conferma l'applicazione di un ulteriore	sconto?					
cuscinetto dife								
		ок	Annulla					
Richiesta al m								
Codice Rie								
-RVTCU03								
-CUFFIA+I								
CUSA032								
						11.		*

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 :	Si'		Intervento in gara	nzia: No	
Tipologia Intervento :	Formazione				
Data Richiesta Intervento :	23/12/2014				
Anomalia riscontrata					
rumore eccessivo					
					1.
Note					
cuscinetto difettoso					
					1.
Richiesta al magazzino di parti di ricam	bio 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 TE	ELEASSIST.	172,08	2	2
CUSA032062RS	CUSC.OBL.2GIRI SFERE30-	62-23.8	69,70	10	10
Modulo Intervento	Nedi modulo intervento	Kedi modulo chiusura		Aggiungi ulter	iore sconto Finalizza ticket

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.

	0049 6571 9290	0	Fax:			
Numero Ordine :						
Persona da contattare in azienda	a : Giovanni Rana					
Contratto di manutenzione :	Si'		Intervento in gara	anzia: No		
Tipologia Intervento :	Formazione					
Data Richiesta Intervento :	23/12/2014					
Anomalia riscontrata						
rumore eccessivo						
		Attenzione				11
Note						
cuscinetto difettoso		Procedere con la finalizzazione del ticket?				
		ок	Annulla			10
Richiesta al magazzino di parti di ric	ambio utili per l'interve					
Richiesta al magazzino di parti di ri	ambio utili per l'interve					
Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio	cambio utili per l'interve		Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati	
Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12	Descrizione	1E 3.9X12	Prezzo 0,12	Quantita'	Pezzi Utilizzati 14	
Richlesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00	Descrizione -RIVETTO RAM -CUFFIA + MIC	IE 3.9X12 ROFONO X TELEASSIST.	Prezzo 0,12 172,08	Quantita' 14 2	Pezzi Utilizzati 14 2	
Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS	Descrizione -RIVETTO RAN -CUFFIA + MIC CUSC.OBL.2G	IE 3.9X12 ROFONO X TELEASSIST. IRI SFERE30-62-23.8	Prezzo 0,12 172,08 69,70	Quantita' 14 2 10	Pezzi Utilizzati 14 2 10	_
Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS	Descrizione -RIVETTO RAM -CUFFIA + MIC CUSC.OBL.2G	NE 3.9X12 ROFONO X TELEASSIST. IRI SFERE30-62-23.8	Prezzo 0,12 172,08 69,70	Quantita' 14 2 10	Pezzi Utilizzati 14 2 10	
Richiesta al magazzino di parti di ri Codice Ricambio -RVTCU03.9X12 -CUFFIA+MIC00 CUSA032062RS Modulo Intervento	Descrizione -RIVETTO RAM -CUFFIA + MIC CUSC.0BL.2G	IE 3.9X12 ROFONO X TELEASSIST. IRI SFERE30-62-23.8 Intervento	Prezzo 0,12 172,08 69,70	Quantita' 14 2 10 Aggiungi utlerio	Pezzi Utilizzati 14 2 10 re sconto Finalcza loket	

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.

Easy Assistance [®]	Service Gai Profile: Service <u>Esci</u>
INTERVENTI CLIENTE In questarea puoi consultare lo storico degli	interventi eseguiti presso il cliente.
Ricerca Ticket	
Azienda Richiedente :	Modelio : 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 24), si può così entrare nel dettaglio degli interventi, che vengono presentati come lista con le principali informazioni riportate sulla pagina (Figura 25).

Ea As	asy ssistance			Interno Gai Profilo: Tecnico	o Interno <u>Esci</u>
Home Page > Interver	n <u>ti cliente</u> > Dettaglio Storico Cliente				
Assist In questar	enza rea 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
	BOTTEING COMPANTEED.				

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.

Easy Assistance	Service Gai Profile: 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 : Corea
Modello	Matricola
9400-4EDTL-001	01206100
ADL/04	8931
8540-8MRT	00607085
2406	AEG0200
6006	00503030
754AI-42-001	AOE1000
6043	00811213
6013	00809103
1006	AFA1000
<u>3005PT-002</u>	AOG9110
<u>6013W-001</u>	01202028
	© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 26 - Storico interventi

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

Easy Assistance [®]			Interno Gai	Profilo: Tecnico Interno <u>Esci</u>
Assistenza in questarea potrai gestire i ticket	io Storico Macchina di intervento a te assegnati.			
Numero Azienda Richi	edente Modello	Matricola	Stato	Inserito il
26/2014 C02718 GREEN BOTTLING COM	CROFT IPANY LTD. 13005AS1	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).

Contract Matricola:	Iteme Page Commerce Inquestarea potral gestire Re-commerce Modello : (000 (000 (000	Easy Assis	tance	Service Gai Profilo: Service <u>Es</u>	<u>ei</u>
Modello : © [100 Matricola : © EFF1000 Rivendilore : © 000	Modello : Iteo Iteo Iteo Iteo Iteo Iteo Iteo Iteo	Home Page > E-Commerce E-Commerce In quest'area pol	Ce rai gestire l'e-commerce		
Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Totale -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 - Gave graph - Creation - Creation - Creation - Creation - CANCELLA Creation - Al rights reserved. - Creation - Creation	Codice Ricambio Descrizione Prezzo Quantita' Totale -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 -FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LADARCE 12,13 40 485,20 - GANCELLA Cene PDF - - CANCELLA Cene PDF	Modello : Rivenditore : Azienda Richiedente:	 (1000 (2000) (2000) (200471) (200471) (200471) 	Matricola : 🔍 🚑 EF 1000	
-FA-TLM000000 -FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485,20 485,20 CANCELLA Crea PDF	-FA-TLM000000FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE 12,13 40 485.20 485.20 CANCELLA Crea POF © Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo Quantita'	Totale
© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	CANCELLA Crea PDF © Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.	-FA-TLM000000	-FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE	12,13 40	485,20 485,20
			© Copyright 2013 - Easy A	CANC	ELLA Crea PDF

Figura 28 - 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 Modello: 1000 Matricola: AEF 1000 Rivenditore: 000 Azienda Richiedente: C00471 - GAI FRANCE SA Elenco Ricambi Descrizione -FA-TLM000000 - FILTRO ANTIDISTURBO LAD4RCE Totale costo ricambi	Prezzo Qu 12,13	antita' Totale 40 485.20 485,20		
---	---------------------------	---	--	--

