



MANUALE UTENTE PROFILO TECNICO ESTERNO







Sommario

Introduzione	5
Accesso al portale	6
Sezione Assistenza	8
Presa in carico.....	15
Sincronizzazione	16



Indice delle figure

Figura 1 - Accesso al portale.....	6
Figura 2 - Menu visibile al profilo Tecnico Esterno.....	7
Figura 3 - Lista ticket	8
Figura 4 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio	9
Figura 5 - Scelta numero dei pezzi di ricambio.....	9
Figura 6 - aggiunta pezzi di ricambio	10
Figura 7 - modulo di assistenza	11
Figura 8 – Aggiunta note spese	11
Figura 9 - Aggiunta allegato.....	12
Figura 10 - Creazione pdf	12
Figura 11 - Selezione link firma modulo.....	13
Figura 12 - attivazione firma del modulo di intervento	13
Figura 13 - Modulo di intervento.....	14
Figura 14 - Presa in carico di un ticket	15
Figura 15 - Sincronizzazione	16
Figura 16 - Richiesta di verifica della sincronizzazione	17



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 Esterno.



Accesso al portale

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

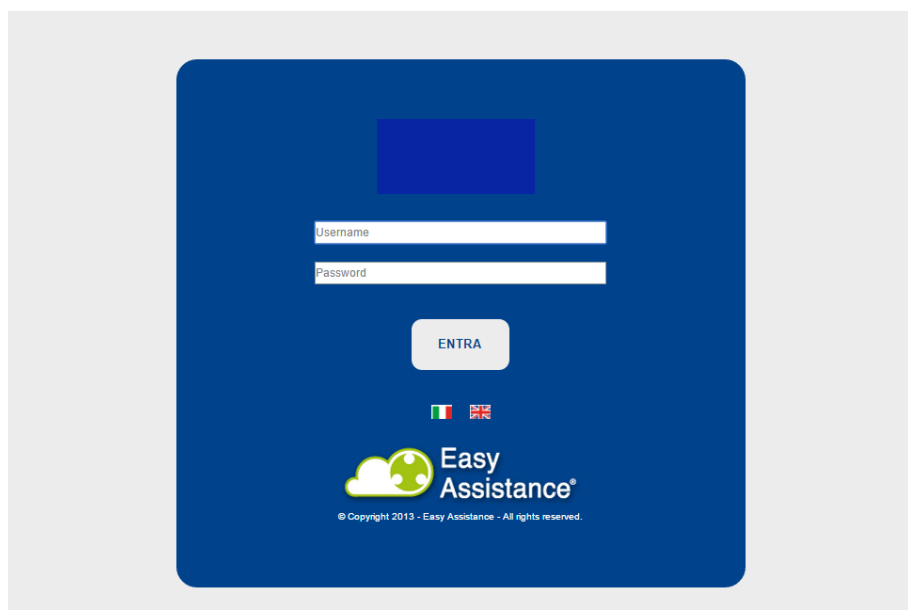


Figura 1 - Accesso al portale

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, una o più voci di menu (Figura 2).

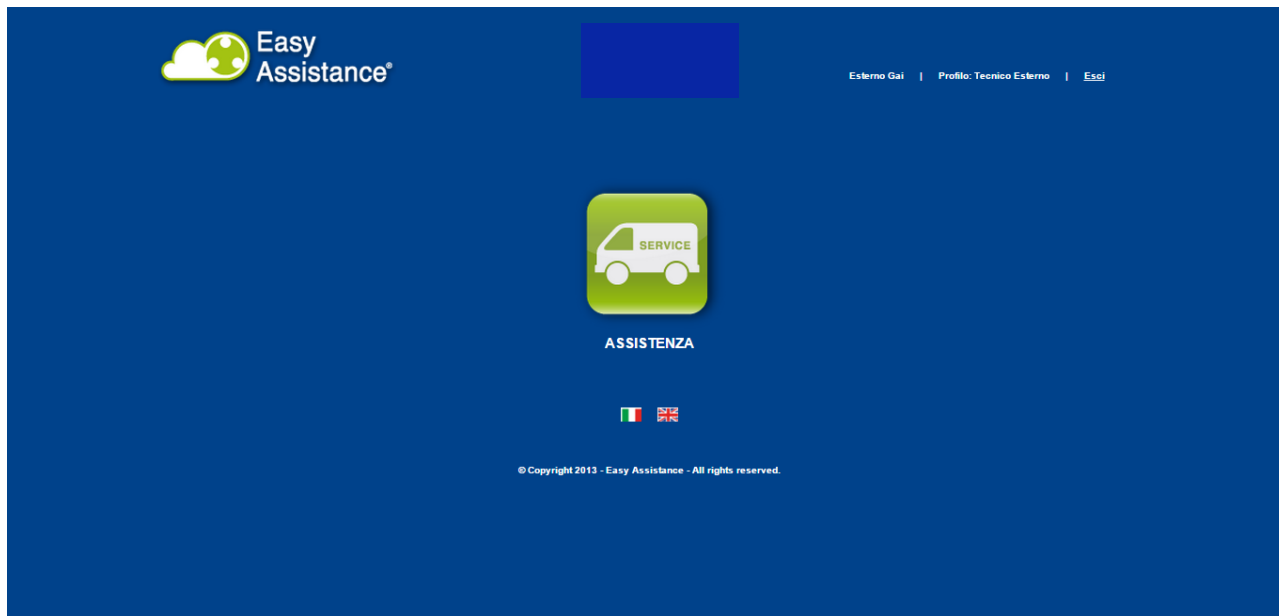
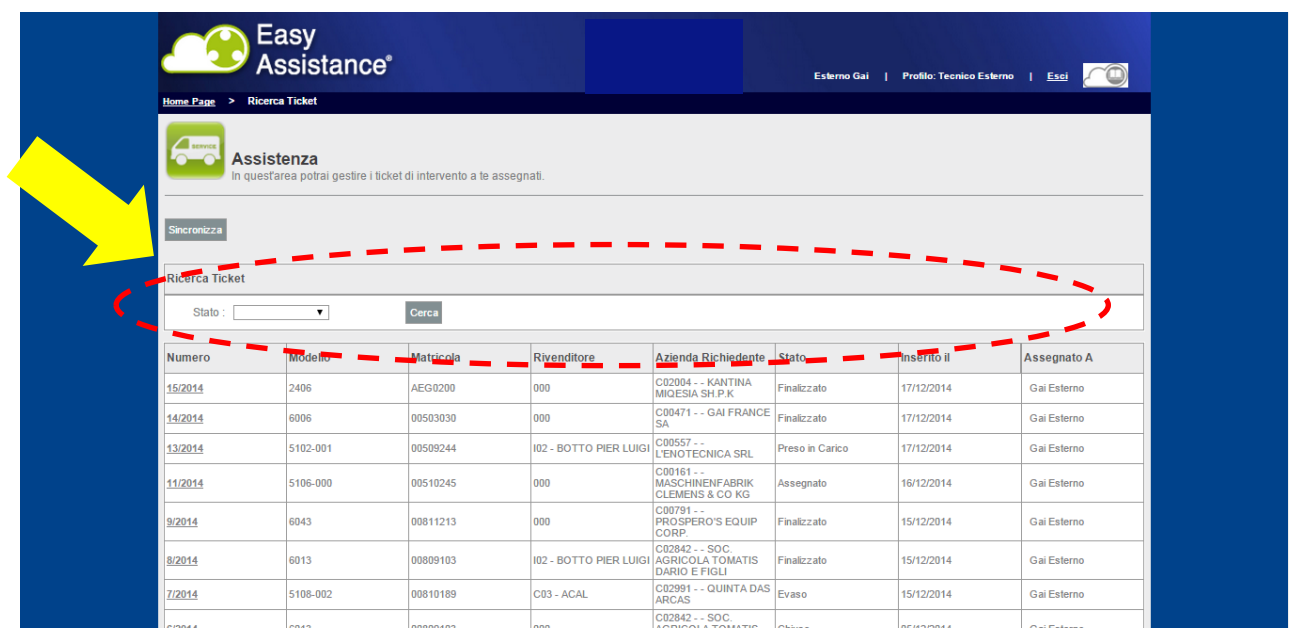


Figura 2 - Menu visibile al profilo Tecnico Esterno

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 esterno può sincronizzare la base dati per gli interventi in locale.



Easy Assistance®

Esterno Gai | Profilo: Tecnico Esterno | Esci

Home Page > Ricerca Ticket

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

Sincronizza

Ricerca Ticket

Stato: Cerca

Numero	Modello	Matricola	Rivenditore	Azienda Richiedente	Stato	Inserito il	Assegnato A
15/2014	2406	AEG0200	000	C02004 - - KANTINA MIQESIA SH.P.K	Finalizzato	17/12/2014	Gai Esterno
14/2014	6006	00503030	000	C00471 - - GAI FRANCE SA	Finalizzato	17/12/2014	Gai Esterno
13/2014	5102-001	00509244	I02 - BOTTO PIER LUIGI	C00557 - - LENO TECNICA SRL	Preso in Carico	17/12/2014	Gai Esterno
11/2014	5106-000	00510245	000	C00161 - - MASCHINENFABRIK CLEMENS & CO KG	Assegnato	16/12/2014	Gai Esterno
9/2014	6043	00811213	000	C00791 - - PROSPERO'S EQUIP CORP.	Finalizzato	15/12/2014	Gai Esterno
8/2014	6013	00809103	I02 - BOTTO PIER LUIGI	C02842 - - SOC. AGRICOLA TOMATIS DARIO E FIGLI	Finalizzato	15/12/2014	Gai Esterno
7/2014	5108-002	00810189	C03 - ACAL	C02991 - - QUINTA DAS ARGAS	Evaso	15/12/2014	Gai Esterno
6/2014	6013	00809103	000	C02842 - - SOC. AGRICOLA TOMATIS	Chiuso	05/12/2014	Gai Esterno

Figura 3 - Lista ticket

All'interno della lista dei ticket è possibile effettuare una ricerca per stato, come evidenziato dall'ovale tratteggiato rosso.

I criteri sono:

- Stato
 - Aperto
 - Assegnato
 - Preso in carico
 - Evaso
 - Chiuso
 - Finalizzato

Il meccanismo di ricerca consente di filtrare l'elenco delle segnalazioni secondo lo stato che si desidera.

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 4, selezionando la quale si apre una finestra pop-up che consente di scegliere un pezzo di ricambio con il prezzo associato.

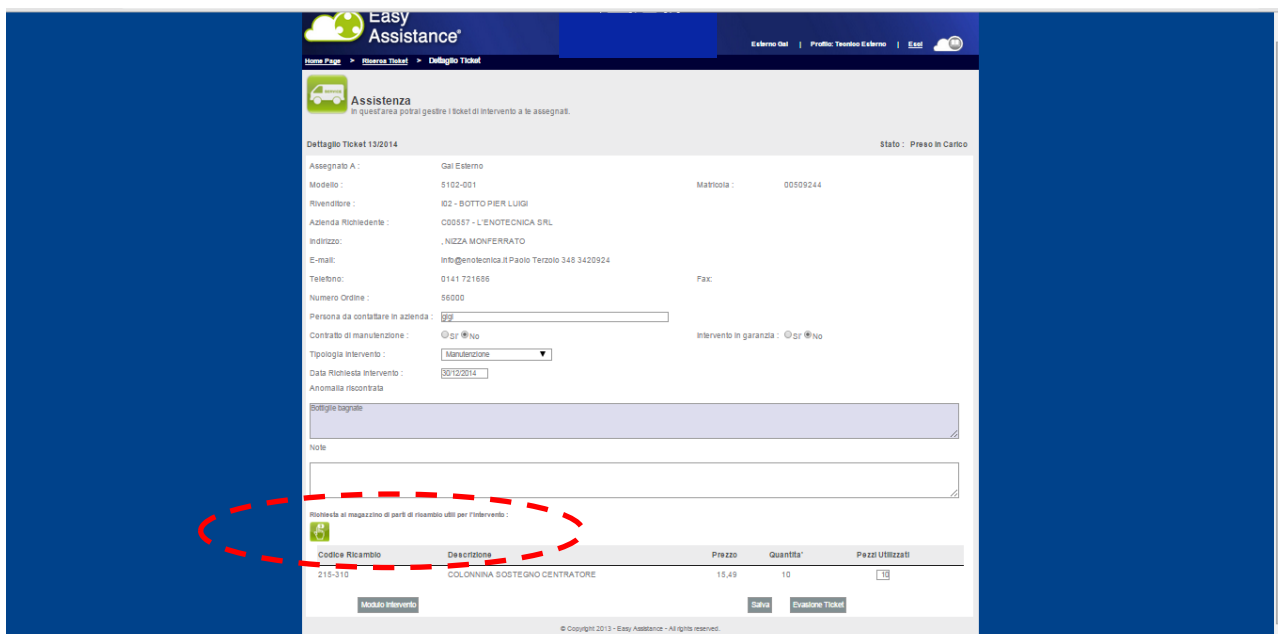


Figura 4 - Richiesta al magazzino delle parti di ricambio

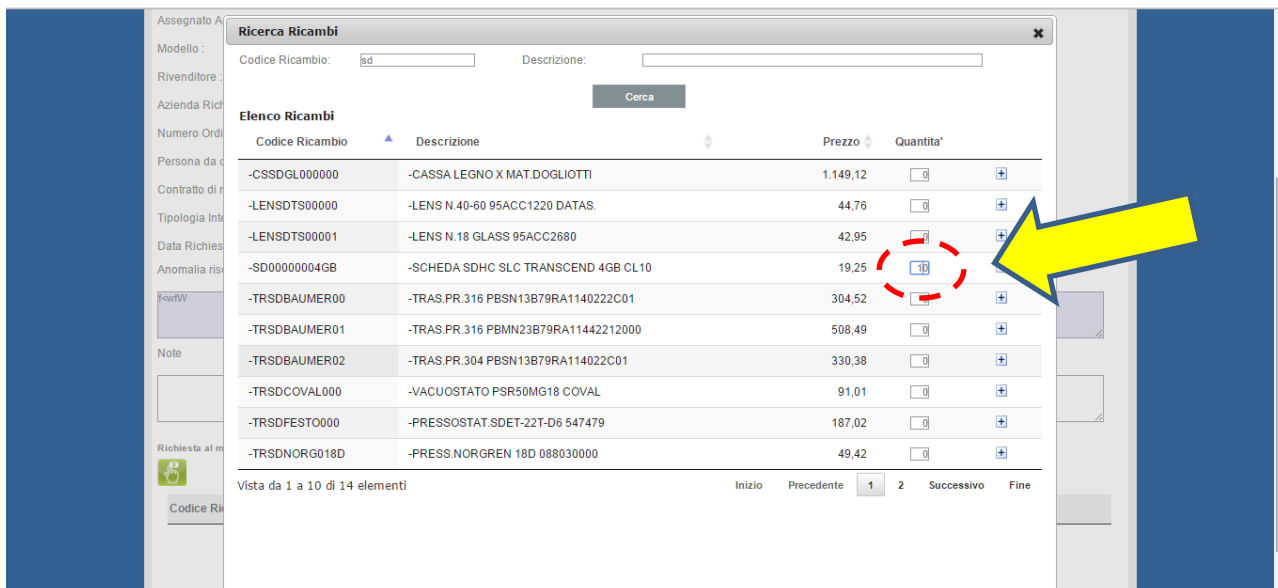


Figura 5 - Scelta numero dei pezzi di ricambio

Il campo su cui effettuare la ricerca si aspetta o il nome esatto di ciò che di sta ricercando, 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).

La ricerca del pezzo avviene nella logica appena descritta 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 5).

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-SD00000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	10

Figura 6 - aggiunta pezzi di ricambio

In caso di errore è possibile eliminare la riga selezionando l'icona sulla destra (Figura 6).

Selezionando "Evasione ticket" si promuove il ticket allo stato successivo "Evaso" (Figura 6)

Selezionando il pulsante modulo di intervento si accede alla pagina di compilazione dello stesso (Figura 7).

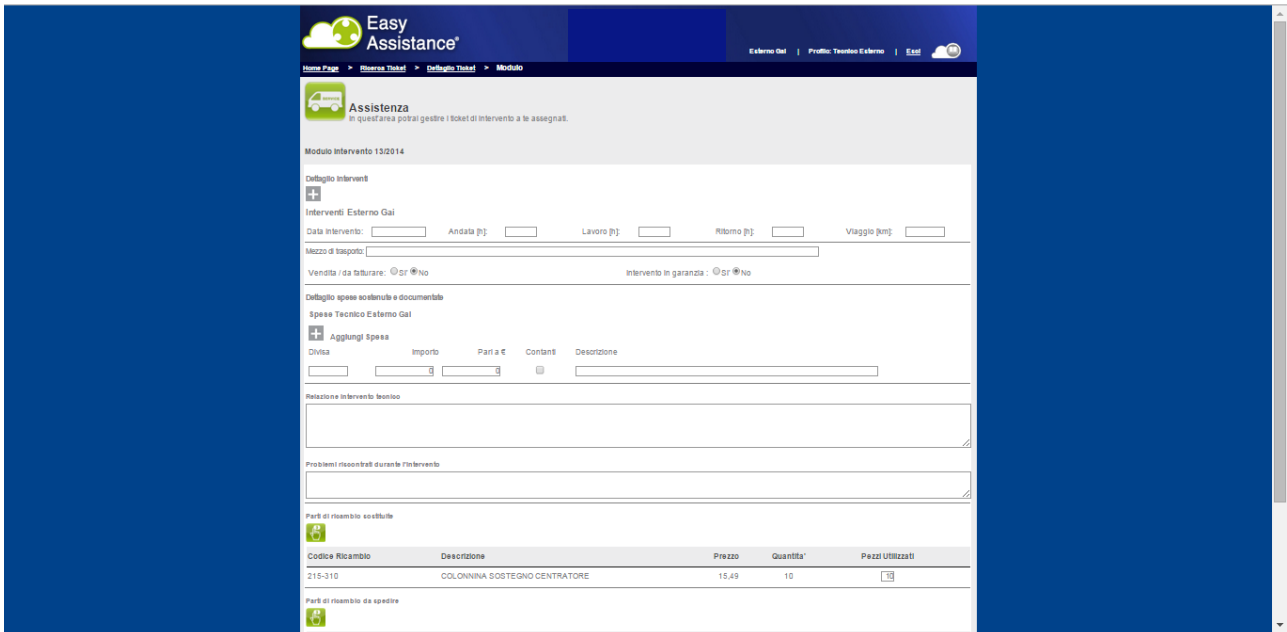


Figura 7 - modulo di assistenza

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 8).

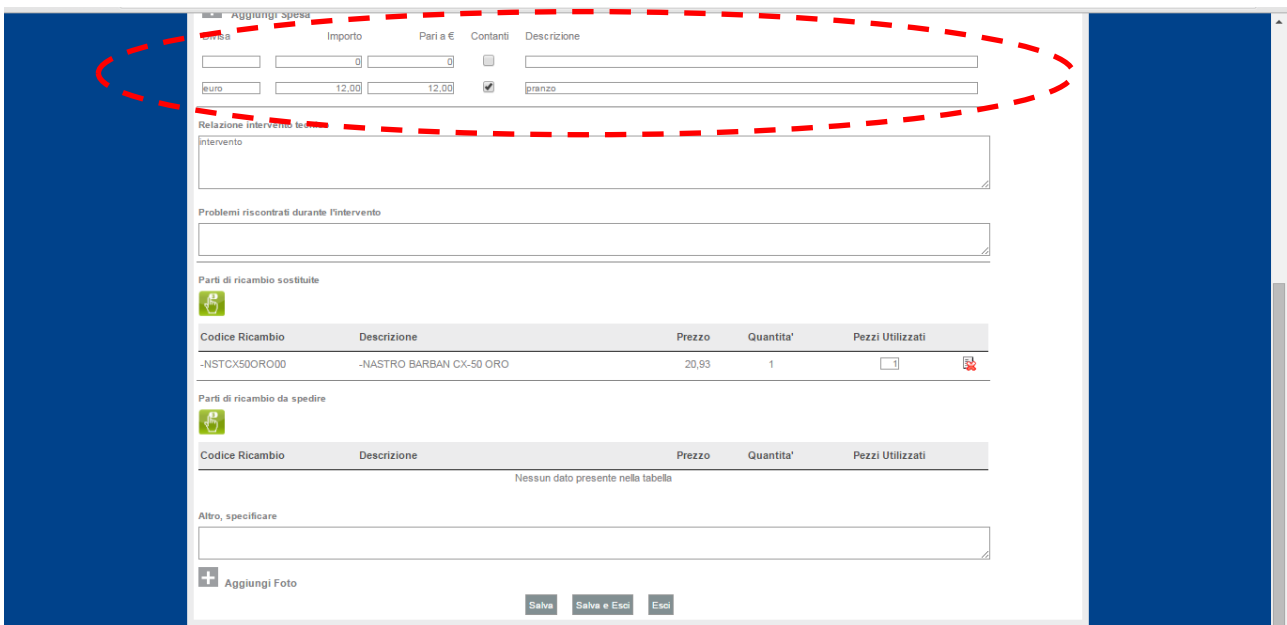


Figura 8 – Aggiunta note spese

Principio analogo per quello che riguarda le spese e la possibilità di inserire un allegato (foto) per completare il modulo (Figura 9).

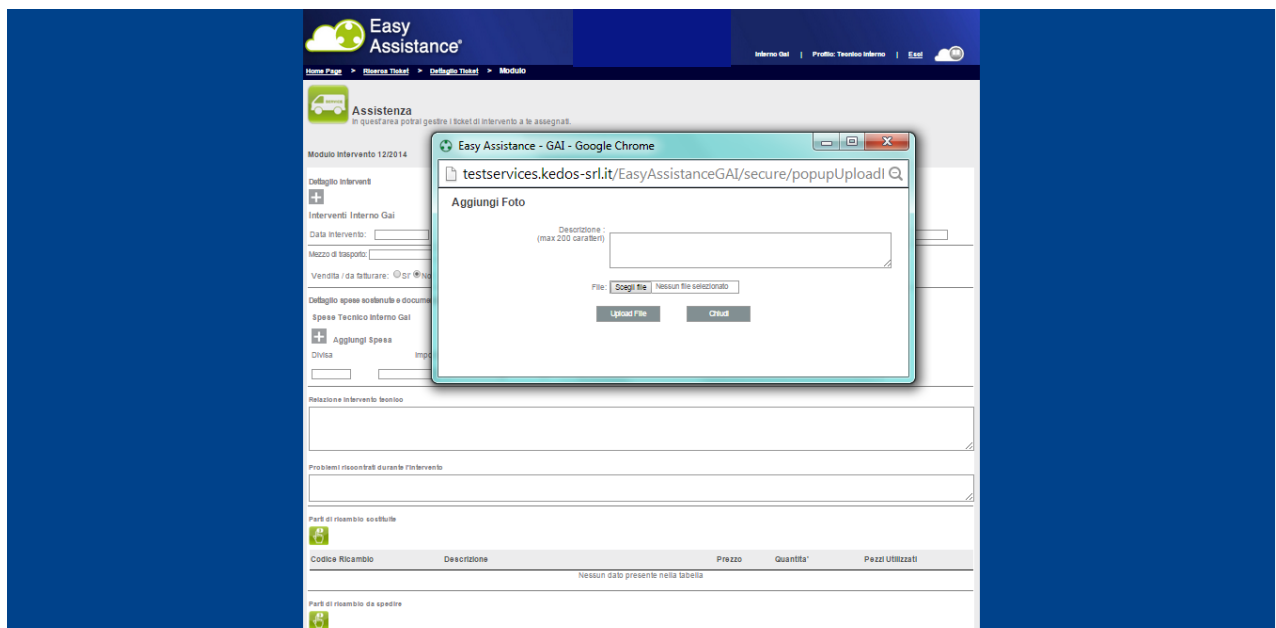


Figura 9 - Aggiunta allegato

Al termine degli interventi, il tecnico evade il ticket selezionando il pulsante Evasione Ticket.

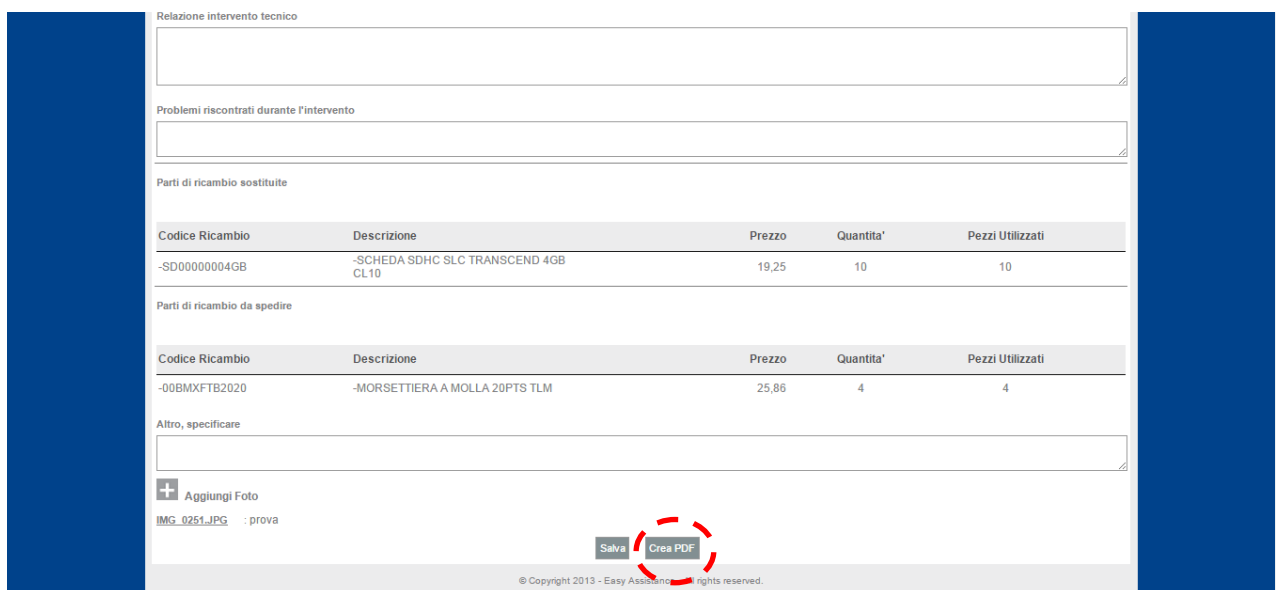


Figura 10 - Creazione pdf

Quando il ticket è in stato “Evaso”, il tecnico può creare il file pdf (Figura 10) , 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

FewfW

Note

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

Codice Ricambio	Descrizione	Prezzo	Quantita'	Pezzi Utilizzati
-SD00000004GB	-SCHEDA SDHC SLC TRANSCEND 4GB CL10	19,25	10	10

Modulo Intervento Vedi modulo **Firma modulo**

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 11 - Selezione link firma modulo

Se, infatti, si seleziona “firma modulo” (Figura 11), si apre la procedura di firma dello stesso mediante la tavoletta grafica che deve essere collegata al PC mediante cavo USB (Figura 12)

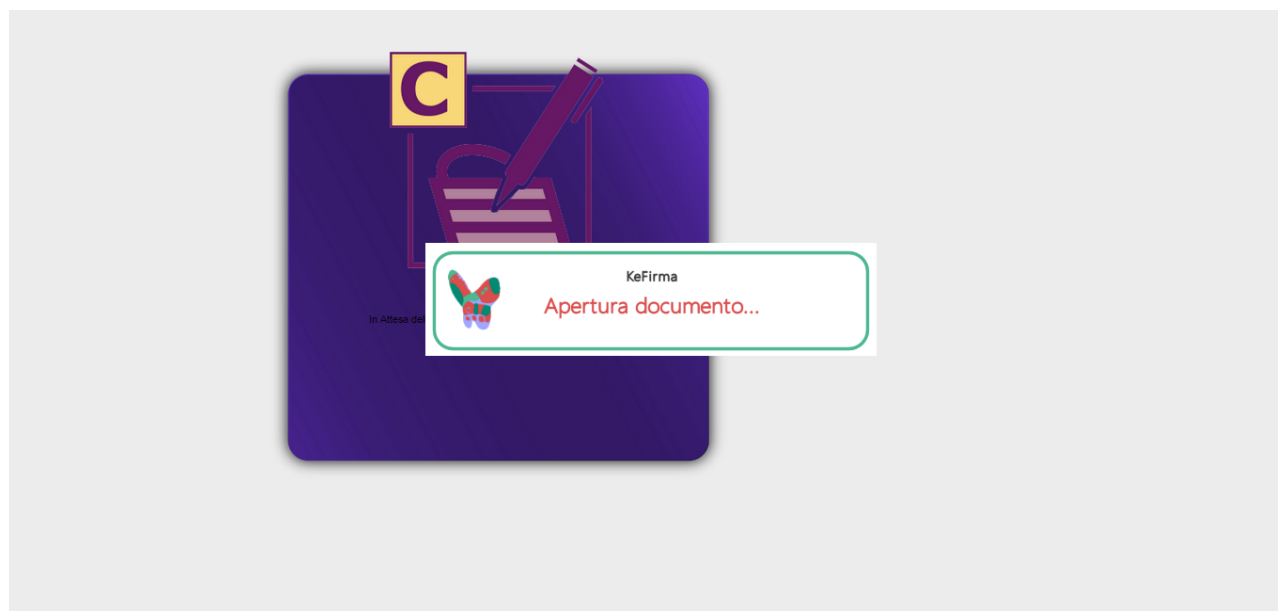


Figura 12 - attivazione firma del modulo di intervento

La selezione del pulsante “Vedi modulo” consente il download del file pdf (Figura 13).



Presenza 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 "Presenza in Carico" (Figura 14)

Azienda Richiedente : CU0161 - 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

Modulo Intervento

Presenza In Carico

© Copyright 2013 - Easy Assistance - All rights reserved.

Figura 14 - Presenza in carico di un ticket



Sincronizzazione

The screenshot shows the 'Assistenza' section of the Easy Assistance web interface. The page title is 'Assistenza' and the subtitle is 'In quest'area potrai gestire i ticket di intervento a te assegnati.' Below the title, there are two buttons: 'Apri Nuovo Ticket' and 'Sincronizza'. The 'Sincronizza' button is highlighted with a red dashed circle. Below the buttons, there is a 'Ricerca Ticket' section with search filters for 'Modello', 'Matricola', 'Stato', 'Rivenditore', and 'Azienda Richiedente'. A 'Cerca' button is located to the right of these filters. Below the search filters, there is a table with the following columns: 'Numero', 'Modello', 'Matricola', 'Rivenditore', 'Azienda Richiedente', 'Stato', and 'Inserito il'.

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
20/2014	2606	AEM9500	000	C00780 - - AZ AGRICOLA	Evaso	01/12/2014

Figura 15 - Sincronizzazione

La sincronizzazione (Figura 15) 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 16)



The screenshot displays the 'Easy Assistance' web interface. At the top, the logo and navigation menu are visible, including 'Esterno Gai', 'Profilo: Tecnico Esterno', and 'Esci'. The breadcrumb trail shows 'Home Page > Ricerca Ticket > Dettaglio Ticket'. The main header area contains the 'Assistenza' icon and the text 'In quest'area potrai gestire i ticket di intervento a te assegnati.' Below this, the 'Dettaglio Ticket 11/2014' is shown with a 'Stato: Assegnato' label. A list of ticket details is provided, including 'Assegnato A: Gai Esterno', 'Modello: 5106-000', 'Rivenditore: 000', 'Azienda Richiedente: C00161 - MAS...', 'Indirizzo: , WITTLICH MO...', 'Telefono: 0049 6571 929...', 'Numero Ordine: 56000', 'Persona da contattare in azienda: Marco', 'Contratto di manutenzione: No', 'Tipologia Intervento: Avviamento', 'Data Richiesta Intervento: 31/12/2014', and 'Anomalia riscontrata'. A modal dialog box titled 'Attenzione' is overlaid on the page, asking 'Hai sincronizzato i dati? Confermi di voler uscire dall'applicazione?' with 'OK' and 'Annulla' buttons.

Assegnato A :	Gai Esterno	
Modello :	5106-000	00510245
Rivenditore :	000	
Azienda Richiedente :	C00161 - MAS...	
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		

Figura 16 - Richiesta di verifica della sincronizzazione