



SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA

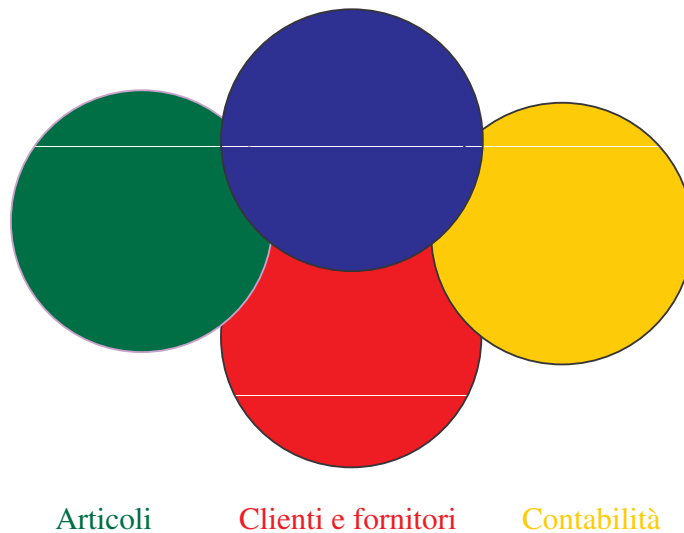
Generalità

La procedura **Servizio Assistenza Tecnica (SAT)** gestisce il parco macchine/prodotti, di proprietà o di terzi, installato presso la clientela.

Le modalità di gestione sono complete riguardando, non solo le caratteristiche delle apparecchiature in oggetto (dislocazioni, garanzie, programmi di manutenzione, ecc.), ma anche i contratti di fornitura dei servizi, la rilevazione degli interventi e dei consumi, la loro fatturazione, i rinnovi contrattuali oltre ad una serie di analisi e rilevazioni sul parco installato indispensabili ad una gestione corretta, tempestiva e funzionale.

Il prodotto costituisce inoltre un sottosistema della **Procedura modulare per la gestione Aziendale (Pro.mo.ge.a)**; è, infatti, integrato con altri componenti con i quali interagisce strettamente per recepire informazioni di base per lo svolgimento delle sue funzioni e ai quali fornisce dati di lavoro.

Servizio Assistenza Tecnica



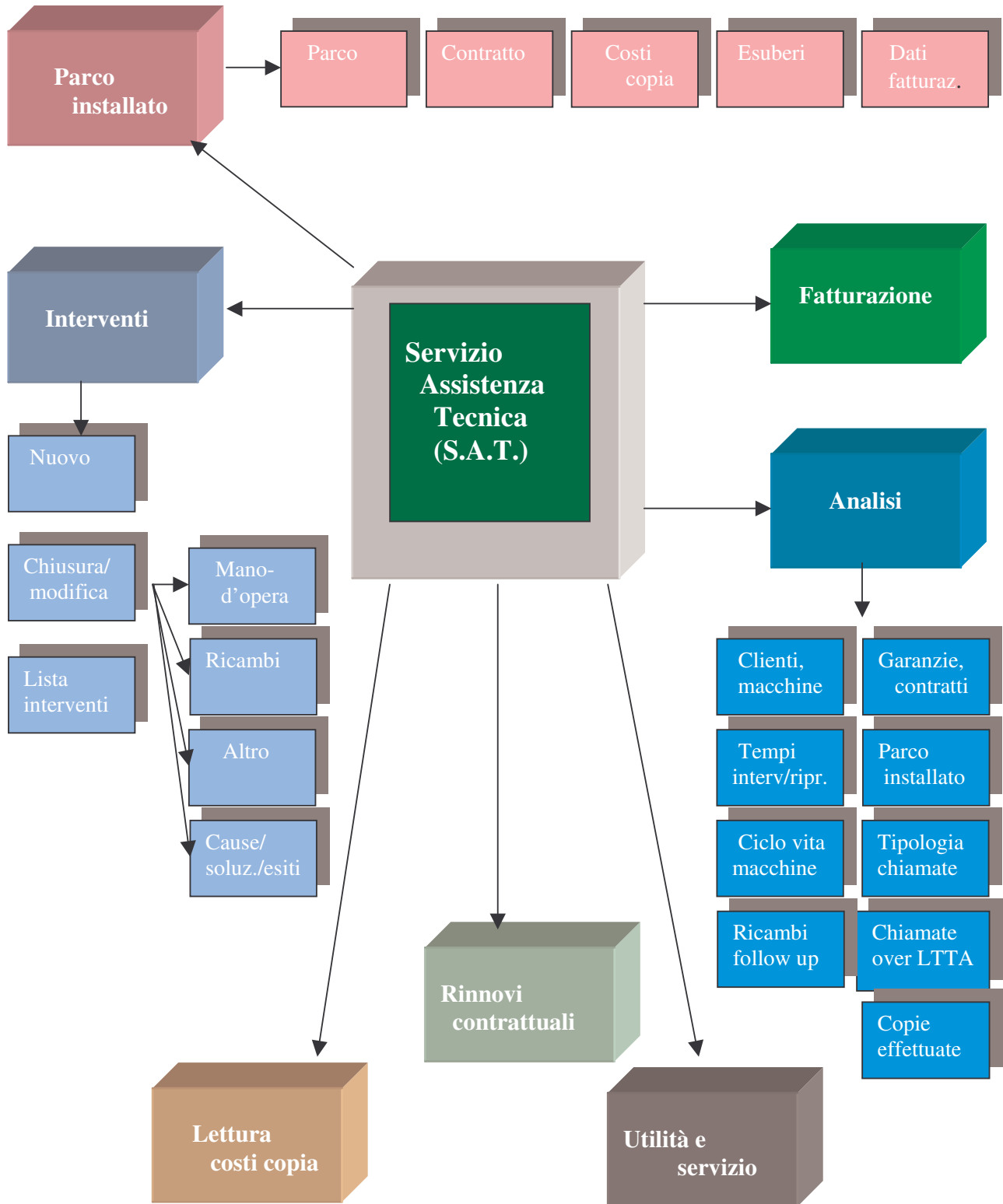
Da **Clienti e fornitori** ricava i dati standard della clientela (Nominativi, indirizzi, codici partita iva/fiscale, condizioni di fatturazione e pagamento, ecc.).

Dagli **Articoli** prende le informazioni relative ai prodotti oggetto dell'assistenza tecnica (descrizioni, codici, listini, ecc.), delle parti di ricambio e del materiale di consumo; a tale sottosistema fornisce i dati per l'aggiornamento del magazzino.

Alla **Contabilità** fornisce tutte le informazioni per il suo aggiornamento.

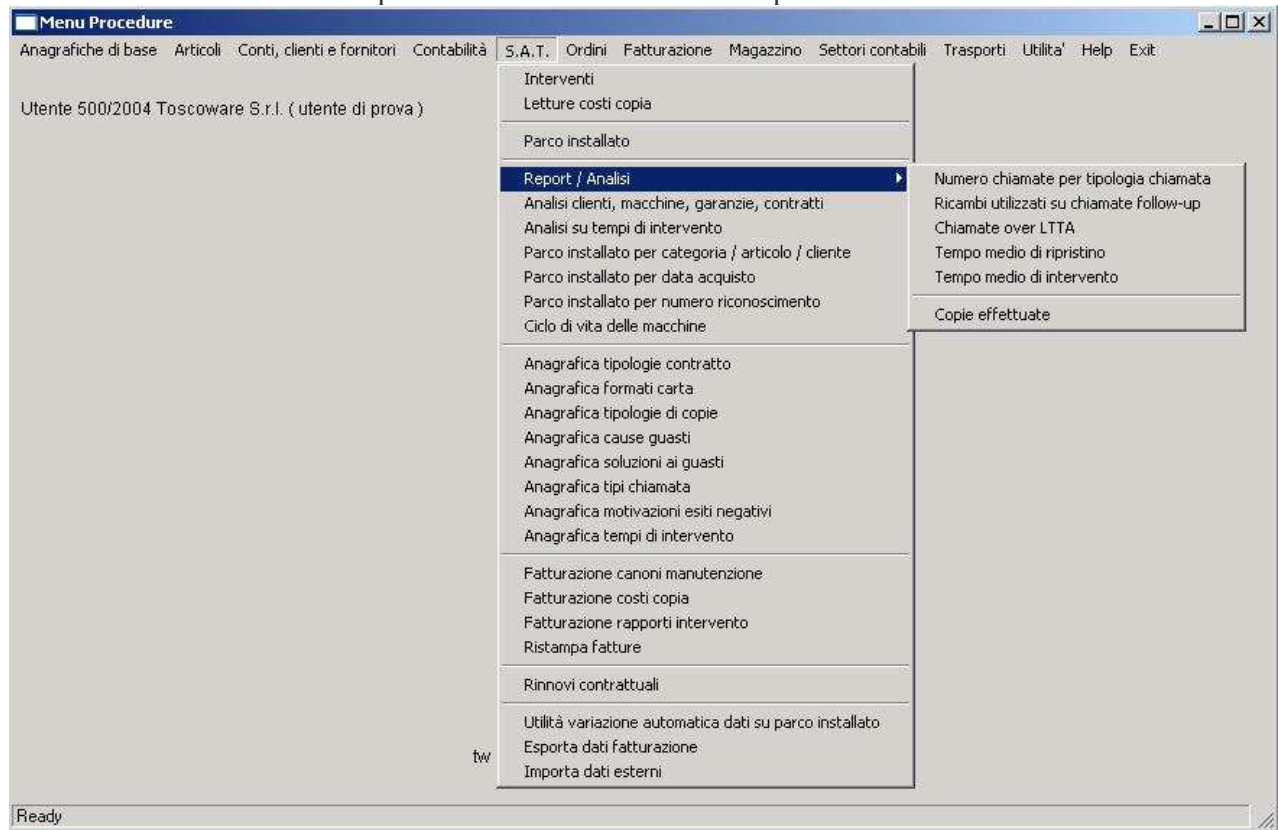
La completa integrazione tra tali sottosistemi, la modularità del prodotto, la possibilità di import/export dei dati da e verso altre procedure, la possibilità di personalizzazioni e la facilità d'uso rendono il **Servizio Assistenza Tecnica** utilizzabile fin da subito dopo la sua installazione.

Lo schema generale della procedura può essere rappresentato:



Funzioni

Le funzioni utilizzabili sono quelle contenute nel menù della procedura SAT....



....e che sono di seguito illustrate nella sequenza di utilizzazione.

Parco installato

Questa sezione del prodotto fornisce la situazione per cliente delle macchine o dei prodotti software installati oggetto del servizio di assistenza tecnica.....

Utente 500/2004 Toscroware S.r.l. (utente di prova)

Cliente: 6 5438 Ragione sociale: TOSCOWARE SRL Ricerca

Articolo: 131 Descrizione: FOTOCOPIATRICE MITA Ricerca

Matricola: 020304 Ok

Cliente	Descrizione	Descrizione	Matricola	Riconoscim.	Installato presso
06/00/05438	12100	MACCHINA PER SCRIVERE	020304		Segreteria
06/00/05438	131	FOTOCOPIATRICE MITA	020304	3971	Stanza riunioni
06/00/05438	CADJET2	PLOTTER A INK-JET ENCAD	030405	7543	Stanza progettisti
06/00/05438	OP30	FOTOCOPIATRICE DIGITALE	010203	4151	Stanza di ingresso

.....con gli eventuali dettagli relativi ai prodotti installati, ai contratti esistenti...

Parco installato

Utente 500/2004 Toscroware S.r.l. (utente di prova)

06/00/05438 TOSCOWARE SRL

12100 MACCHINA PER SCRIVERE 020304

Parco | Contratto | Costi copia | Esuber | Modifica matricola | Dati fatturazione

Installato presso: Segreteria Numero riconoscimento: 19721

Installatore: Bolognesi

Venduto da: Noi Altri Data di acquisto: 01/05/2003

Manutenzione programmata: 01/05/2004 Data controllo: 00/00/0000

Note: Note in fattura: Matricola in fattura:

Parco installato

Utente 500/2004 Toscroware S.r.l. (utente di prova)

06/00/05438 TOSCOWARE SRL

12100 MACCHINA PER SCRIVERE 020304

Parco | Contratto | Costi copia | Esuber | Modifica matricola | Dati fatturazione

Contratto di tipo: Assicurativo del: 01/06/2003 numero: 12345

Valido dal: 01/05/2004 al: 30/04/2006 con fatturazione: Bimestrale

Tempo di intervento: 6 ore lavorative (non funzion (H5)

Percentuale IVA: 10 Imposto mensile: 10,00

Cond pag. per contratto: 003 Ns rimessa ricevimento fattura Sconto: 5,00

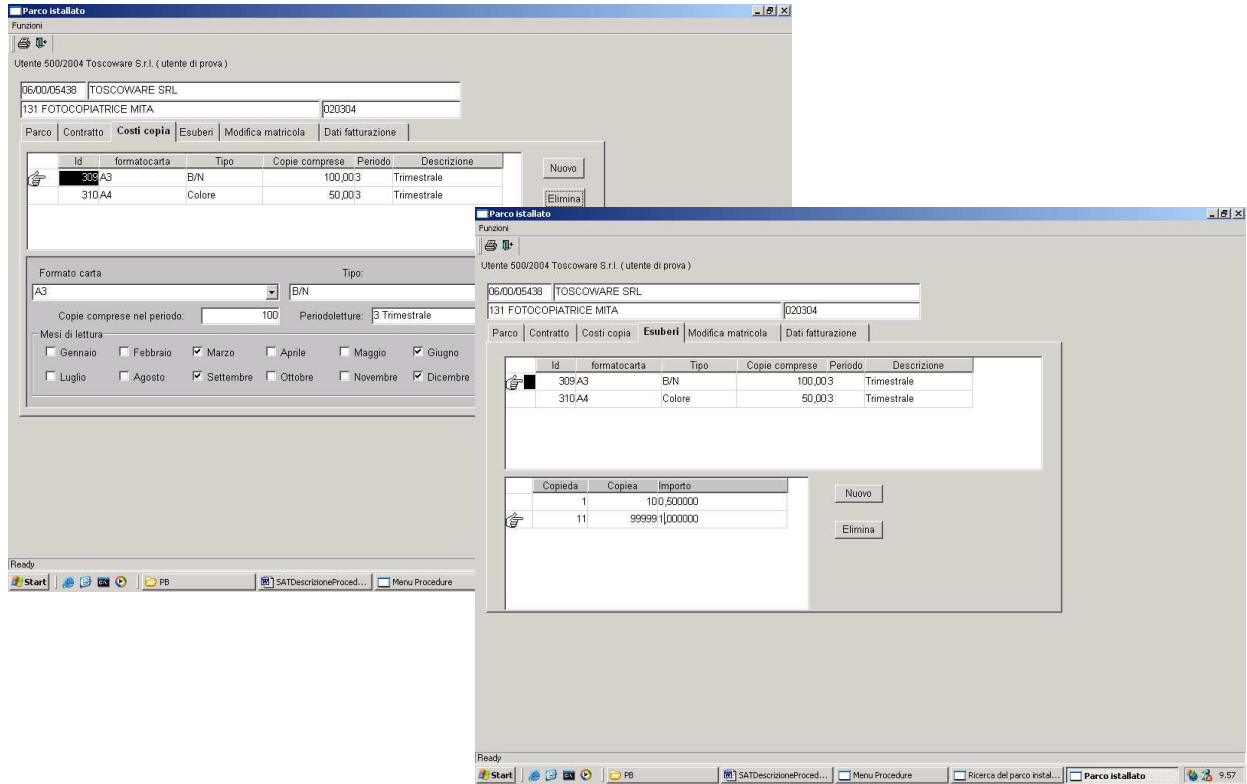
Cond pag. per costi copia: 000 OMAGGIO Sconto:

Anno	Mese	Canone dal	Canone al	Importo	Fatturato
2004	5	01/05/2004	30/06/2004	20,00	Si No
2004	7	01/07/2004	31/08/2004	20,00	Si No
2004	9	01/09/2004	31/10/2004	20,00	Si No
2004	11	01/11/2004	31/12/2004	20,00	Si No
2005	1	01/01/2005	28/02/2005	20,00	Si No

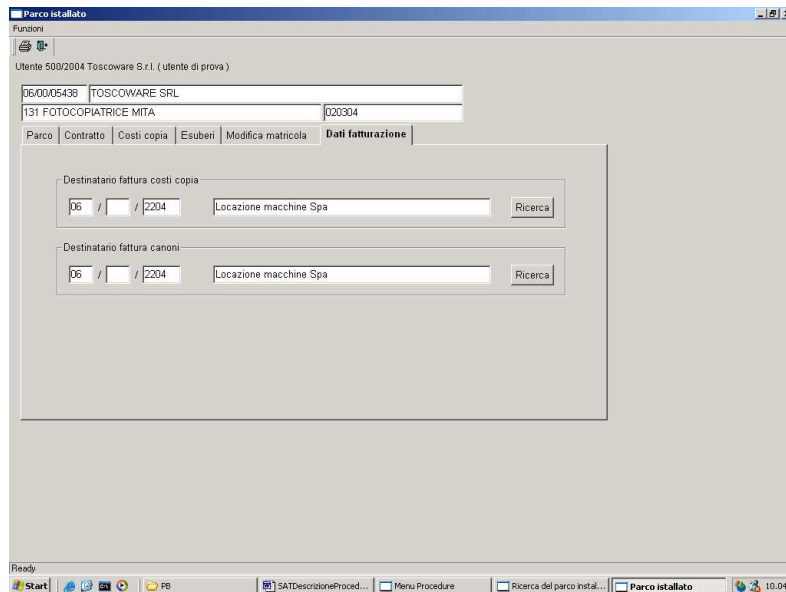
Criterio di generazione: Allineato Standard

Genera Nuovo Elimina

... ai costi copia, alle tariffe da applicare agli esuberi.....



.....e al destinatario delle fatture, qualora questo non coincidesse con il cliente utilizzatore.....



.....permettendo anche l'aggiornamento dei dati esistenti o l'inserimento di nuovi prodotti/contratti.

Ovviamente la procedura è dotata di funzioni di ricerca del cliente (per ragione sociale, cap, partita iva, telefono, ecc.) e degli articoli (descrizione, part-number, ecc.) che non richiedono la conoscenza di codici per poter lavorare.

La procedura gestisce contratti di tipo:

- manutentivo,
- assicurativo,
- noleggio,
- costo copie (indicando la periodicità di lettura, il numero delle copie contrattualizzate per tipologia di formato nonché le tariffe per eventuali esuberi),
- comodato,
- ecc.

Le condizioni di fatturazione e di pagamento possono essere anche diverse da quelle standard ricavate dal sottosistema **Clients e fornitori** e specifiche per ciascun contratto.

Al fine di facilitare il colloquio con il cliente, nella segnalazione dei guasti o nella rilevazione dei consumi, la procedura fornisce la possibilità di attribuire un **numero di riconoscimento** univoco per ciascun prodotto gestito (oltre alla matricola che è spesso di difficile rilevazione).

Tale numero di riconoscimento viene applicato, tramite un'etichetta autoadesiva, su ciascuna macchina in un posto ben evidente.

Interventi

Questa sezione fornisce la possibilità di:

- aprire un intervento sulla base della chiamata effettuata dal cliente per malfunzionamenti del prodotto software o dell'apparecchiatura.
Quest'ultima viene individuata, anche da personale non esperto, tramite la ricerca del cliente e del suo parco installato o, più semplicemente, con il numero di riconoscimento riportato sulla macchina tramite l'etichetta autoadesiva.

Funzioni

Utente 500/2004 Toscoware S.r.l. (utente di prova)

Numero di riconoscimento: 19721

Cliente: 06 5438 TOSCOWARE SRL Ricerca cliente Ricerca parco

Cliente: 60005438 TOSCOWARE SRL Telefono: 0571 922580

Articolo: 12100 MACCHINA PER SCRIVERE

Matricola: 020304 ID: 3491

Contratto: Assicurativo Valido fino al: 30/04/2006 Fine garanzia: 30/04/2005

Tempo di intervento: 6 ore lavorative (non funzioni 24h)

Installato presso: Segreteria

Installatore: Bolognesi

Sintomi riportati: Si spenge durante l'attività

Appuntamento: nel pomeriggio prima delle 17.00

Valori di addebito orario Manodopera: 50,00 Tipo chiamata: RIP Riparazione

Diritto intervento: 21,00 Interventare entro: 14/06/2004 17:00 Operatore: Administrator

Ready

Start PB SATDescrizioneProcedu... Menu Procedure Gestione interventi Nuovo intervento << 10.22

Dopo la rilevazione dei sintomi viene stampata una scheda per il Servizio tecnico di assistenza clienti che riporta, oltre a quanto lamentato, la descrizione degli ultimi interventi effettuati sull'apparecchiatura.

Ogni richiesta di intervento viene numerata progressivamente per facilitarne l'individuazione in sede di chiusura.

- Chiudere o modificare un intervento.

Sulla base dei rapporti di intervento effettuati questi vengono chiusi indicando i tempi di intervento (riparazione e viaggio), la lettura dei contatori, la descrizione delle riparazioni effettuate (che abbiamo visto verranno poi riproposte nel rapporto di apertura), i ricambi ed i materiali di consumo utilizzati; il tutto per l'aggiornamento degli **Articoli** (magazzino), per la determinazione dei costi della manutenzione nonché per l'eventuale fatturazione, sulla base del contratto esistente, di tutto o parte dell'intervento (ampia possibilità viene comunque lasciata per fatturare voci o importi diversi da quelli standard).

E' inoltre possibile introdurre le cause accertate del guasto, le soluzioni adottate per risolverlo e l'esito positivo/negativo dell'intervento attraverso il semplice impiego di menù a tendina di facile utilizzo.

Chiusura intervento

Funzioni

Cliente: D6.00.05438 TOSCOWARE SRL
 Articolo: I2100 MACCHINA PER SCRIVERE
 Installato presso: Segreteria
 Tipo di contratto: Assicurativo Fine garanzia: 30/04/2005

Reporto numero: 15545
 Matricola: 020304
 Numero riconoscimento: 19721

Manodopera | Ricambi | Altro | Cause / soluzioni / esito

Sintomi: Si spenge durante il lavoro

Data di chiusura rapporto: 14/06/2004 Tecnico: I2
 Ora di inizio: 16:00 (es.: 15:21)
 Ora di fine: 16:30
 Tempo totale: 30 Tempo di viaggio: 30

Contatore copie:
 Osservazioni: Difetto di presa di collegamento rete, sostituito cavo

Ready

Chiusura intervento

Funzioni

Cliente: D6.00.05438 TOSCOWARE SRL
 Articolo: I2100 MACCHINA PER SCRIVERE
 Installato presso: Segreteria
 Tipo di contratto: Assicurativo Fine garanzia: 30/04/2005

Reporto numero: 15545
 Matricola: 020304
 Numero riconoscimento: 19721

Manodopera | Ricambi | Altro | Cause / soluzioni / esito

Ricerca	Articolo	Descrizione	Quantita	Prezzo vendita	Sconto	Fatturabile	Costo attuale
>>	20.21	Cavo rete utp 10 Mt.	1,000	9,40		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	4,70 Agg.costo
>>		Pulizia generale	1,000			<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Agg.costo

Nuovo Elimina

Ready

Chiusura intervento

Funzioni

Cliente: D6.00.05438 TOSCOWARE SRL
 Articolo: I2100 MACCHINA PER SCRIVERE
 Installato presso: Segreteria
 Tipo di contratto: Assicurativo Fine garanzia: 30/04/2005

Reporto numero: 15545
 Matricola: 020304
 Numero riconoscimento: 19721

Manodopera | Ricambi | Altro | Cause / soluzioni / esito

Tipologia della chiamata: Riparazione

Ordine:
 Numero: Det: 00/000000 Fatturato:
 Pagamento:
 Condizione: R1A Sconto: 0 Fattura:
 Manodopera:
 Fatturabile: Prezzo: 50,000 Diritto di intervento:
 Fatturabile:
 Intervento di ripristino:

Manodopera | Ricambi | Altro | Cause / soluzioni / esito

Origine guasto Operazioni per il ripristino

1)	21	Passaggio carta	1a)	00003) Pulito	1b)
2)	22	Presa carta	2a)	00002) Riparato	2b)

Esito negativo Motivazione: 103) Mancanza materiali di consumo

Ready

- Ovviamente particolari inquiry forniscono, in qualunque momento, informazioni sugli interventi ancora aperti così come esiste la possibilità di avere su video o su carta la situazione di tutti gli interventi o solo di quelli chiusi:
 - di un periodo,
 - di un singolo cliente o di un gruppo di clienti,
 - relativi a un articolo,
 - fatturati o ancora da fatturare.

E' possibile inoltre combinare fra loro i parametri secondo le necessità del richiedente.

The screenshot displays two overlapping windows from a software application. The top window, titled "Lista interventi - criteri di scelta", contains search filters for intervention status (Tutti, Aperti, Chiusi), date ranges for calls (01/01/1980 to 14/06/2004) and client (06 5438 to 06 5438), and a search button. The bottom window, titled "Lista interventi", shows a table of results for the date 02/09/2004. The table includes columns for N. inter., Chiamata, Chiusura, Cliente, Articolo, Matricola, Tipo di contratto, and F. The data rows show various interventions with their respective dates, client information (TOSCOWARE SRL), article numbers (131, GP30, CADJET2), and contract types (Costo Copia, Manutentivo).

N. inter.	Chiamata	Chiusura	Cliente	Articolo	Matricola	Tipo di contratto	F.
15546	14/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	131	020304	Costo Copia	<input type="checkbox"/>
15547	14/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	GP30	010203	Costo Copia	<input type="checkbox"/>
15548	14/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	CADJET2	030405	Manutentivo	<input type="checkbox"/>
15559	16/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	131	020304	Costo Copia	<input type="checkbox"/>
15560	16/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	CADJET2	030405	Manutentivo	<input type="checkbox"/>
15561	16/06/2004	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	GP30	010203	Costo Copia	<input type="checkbox"/>

Letture costi copia

Questa sezione fornisce all'operatore, per il mese in esame, la sequenza dei clienti/macchine su cui deve essere effettuata la lettura dei contatori copie.

Ogni macchina viene presentata con i suoi dati significativi (articolo, matricola, ecc.) e, soprattutto, con l'ubicazione e con il numero di riconoscimento per facilitare il colloquio telefonico tra l'operatore ed il cliente.

Funzioni

Utente 500/2004 Toscoware S.r.l. (utente di prova)

Per il SOLO cliente: 06 5438 TOSCOWARE SRL Ricerca

Letture copie del mese: 6 2004 Inizia

Cliente: 06/00/05438 TOSCOWARE SRL Stanza di ingresso

Telefono: 0571 922580 Numero di riconoscimento: 4151

Macchina: GP30 FOTOCOPIATRICE DIGITALE

Matricola: D10203

Formata carta: A4 Tipo: Monocolore **Letture 4 di 5**

Articolo	Matricola	Anno	Mese	Formato	Tipo	Contatore	Fatturato	Data fattura
GP30	D10203	2004	6/A4	Monocolore	60			

Precedente Lettura MESE 60 Salta avanti Salta indietro Conferma e successivo Conferma e precedente Cancella lettura

Ready Start PB SATDescrizioneProcedur... Menu Procedure Letture costi copia 11:36

L'operatore, inserendo le letture dei contatori fornite dai clienti, permette la successiva produzione delle fatture.

Fatturazione

Questa sezione provvede, su richiesta dell'operatore, a produrre le fatture relative a:

- canoni di manutenzione,
- costi copia,
- rapporti di intervento.

La produzione delle fatture può essere:

- provvisoria o definitiva (in questo caso viene aggiornato e prodotto il registro iva),
- limitata ad un cliente o a tutti i clienti (ovviamente non già fatturati),
- per le tipologie dei contratti indicati.

Fatturazione canoni manutenzione

Utente 500/2004 Toscoware S.r.l. (utente di prova)

Fatturazione canoni manutenzione

Cliente (se non specificato verranno fatturati tutti)

06 5438 TOSCOWARE SRL Ricerca

Data di fatturazione: 01/06/04 Fatturazione: Provisoria Definitiva

Per il mese: 01 2004

Stampa fatture

Funzioni

1 Manutenivo
2 Assicurativo
3 Noleggio
4 Costo Copia
5 Comodato
51 Ore prepagate (software)
52 A forfait (software)
53 Annuale con massimale ore (software)
10 Costo copia SLIM

Spett.
TOSCOWARE SRL
V. C. CANTINI
50053 EMPOLI
Italia FI

Toscoware

Cod.Cliente	Partita iva:	Agente	Fattura numero:	Data fattura	Pag			
06/00/05438	IT 02087590481		Prova	01/06/2004	1/1			
Valuta	Condizioni di pagamento	Esigibilità	Banca di appoggio	ABI	CAB			
EURO	Ns rimessa ricevimento fattura	5,00	CRSM AG. EMPOLI	6300	37830			
Articolo	Descrizione	U.M.	Quantità	Prezzo	Sconto	Importo	%iva	
12100	Canone Assicurativo relativo a: MACCHINA PER SCRIVERE Maticola 020304 Dal 01/05/2004 al 30/06/2004							
Totale merce	% Sc.	Tot. Netto merce	Trasporto	Imballo	Spese banca	Imponibile	Aliq.	IVA
20,00	5	19,00				19,00	20	3,80
<p>IN APPLICAZIONE DELL'ART.26 D.P.R. 26/10/1972, N.633, NON SI RICONOSCONO SCONTO ED ARROTONDAMENTI SE NON CONTEGGIATI IN FATTURA</p> <p>CONTRIBUTO AMBIENTALE CONAI ASSOLTO</p> <p>CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA - Non si accettano reclami basati oltre i 60 giorni dal ricevimento di quanto fornito. - La merce staggia a rischio e pericolo del cliente, anche se consegnata a mezzo di terzi. In caso di ritardo nel pagamento decorre tutto gli interessi come indicati nella nota di viaggio iniziale di ogni conto. - Per qualsiasi contestazione sarà competente il foro di Empoli (Italia) sede legale della Toscoware S.r.l.</p>								
Tot.Imponibile Iva	Tot.Importo Iva	Tot.Imp.Esente	Spese art. 15	Rimborsi				
19,00	3,80							
						Totale fattura		
						EURO	22,80	
						S.E. & O.		

Start SATDescrizioneProcedur... Menu Procedure Stampa fatture

Durante l'elaborazione la procedura segnala eventuali inconvenienti riscontrati nei dati (mancanza di letture copia, ecc.) in modo tale da permettere la loro correzione prima della produzione delle fatture.

La numerazione delle fatture avviene in modo progressivo (annuale) riprendendo automaticamente l'ultimo numero utilizzato; esiste anche la possibilità di ristampare, **sempre in originale**, una o più serie di fatture (come seconda copia o per rotture di carta).

La stampa avviene in bianco e nero o a colori (secondo la stampante) su carta intestata (non c'è quindi bisogno di ricorrere all'utilizzo di moduli tipografici).

Rinnovi contrattuali

Questa sezione del prodotto fornisce l'elenco dei contratti in scadenza nel mese/anno indicato. E' possibile con doppio clic selezionare quello/quelli interessati.....

Funzioni

Utente 5002004 Toscoware S.r.l. (utente di prova)

Rinnovo dei contratti in scadenza il

Mese 6 Anno 2004 Procedi

Fare doppio click sul contratto per passare al rinnovo

Ragione sociale	Cliente	Articolo	Matericola	Descrizione Articolo	Riconoscimento
SAMMONTANA S.P.A. *	060006352 8045			FOTOCOPIATRICE CANON NP8045	101864 C
SAMMONTANA S.P.A. *	060006352 8220			FOTOCOPI CANON NP 8220	101702 C

Rinnovo contratto

Contratto N° 12345 del 01/06/2003

Cliente : 06.00.05438 TOSCOWARE SRL

Macchina : 12100 MACCHINA PER SCRIVERE

Matericola 020304 Numero di riconoscimento 19721

Presso Segreteria

Valido dal : 01/05/2004 al 30/06/2004 Importo mensile: 10,000

tipo di contratto Assicurativo Frequenzafatturazione: Bimestrale

Rinnovo

Fino al 30/06/2005 Importo mensile 10,

Anno	Mese	Canone dal	Canone al	Importo	Fatturato
2004	7	01/07/2004	31/08/2004	20,00	C Si No
2004	9	01/09/2004	31/10/2004	20,00	C Si No
2004	11	01/11/2004	31/12/2004	20,00	C Si No
2005	1	01/01/2005	28/02/2005	20,00	C Si No
2005	3	01/03/2005	30/04/2005	20,00	C Si No
2005	5	01/05/2005	30/06/2005	20,00	C Si No

Nuovo

Elimina

Conferma Annulla

.....procedendo così al rinnovo (modificando eventualmente o confermando semplicemente la nuova scadenza che viene riproposta) o alla sua eliminazione.

Analisi

La procedura dispone di una ampia, interessante e innovativa analisi sui clienti, sul parco macchine installato (con le relative garanzie), sui contratti di manutenzione esistenti, sulle manutenzioni programmate, sulle chiamate ricevute, sugli interventi effettuati, sui tempi di intervento e di ripristino nonché sui ricambi utilizzati e sul ciclo di vita delle macchine.

Con l'**Analisi clienti macchine, garanzie, contratti** è possibile ottenere immediatamente su schermo video o su stampante, e secondo i parametri indicati (vendute direttamente e/o da altri, di un cliente o di un agente, generale o di uno specifico articolo o di una singola matricola), l'elenco delle macchine:

- generale,
- con contratto del tipo richiesto,
- con garanzia scadente nel periodo indicato,
- con data di manutenzione programmata scadente nel periodo fornito,
- con data di controllo rientrante nel periodo indicato.

Codice cliente	Ragione sociale	Macchina	Matricola	Descrizione	Numero Riconoscim	Manut prog.ta	Fine garanzia	CONTRATTO			Di con
								Tipo	Inizio	Fine	Totale
060005438	TOSCOWARE SRL	12100	020304	MACCHINA PER SCRIVERE	19721	01/05/04	30/04/05	Assicurativo	01/06/2003	30/06/2004	20,00 01,0
060005438	TOSCOWARE SRL	131	020304	FOTOCOPIATRICE MITA	3971	05/01/03	Costo Copia		27/12/2002	30/06/2004	01,0
060005438	TOSCOWARE SRL	CADJET2	030405	PLOTTER A INK JET ENCAD	7543	01/02/05	Manutenitivo			30/06/2004	01,0
060005438	TOSCOWARE SRL	GP30	010203	FOTOCOPIATRICE DIGITALE	4151	24/04/03	23/04/03	Costo Copia		30/06/2004	01,0

con la possibilità di generare automaticamente le richieste di intervento di manutenzione programmata sulle macchine risultanti in elenco.

Tramite il ricorso ad altri semplici parametri di ricerca è inoltre possibile ottenere evidenze video o stampe totali o parziali di:

- **Parco installato per categoria / articolo / cliente** (secondo i valori limite forniti),
- **Parco installato per data di acquisto** (per le date indicate e per la serie di articoli richiesti),

- **Parco installato per numero di riconoscimento** (per un singolo articolo o per il range di articoli indicato),
 - **Analisi sui tempi di intervento** (su gli interventi chiusi nel periodo indicato e per una serie di categorie o di articoli fornita),
- che permettono di gestire con estrema facilità e semplicità un numero di clienti e di prodotti molto elevato.

Il **Ciclo di vita delle macchine** fornisce invece la situazione degli interventi effettuati su una macchina durante la sua vita operativa con l'indicazione dei ricambi/materiali di consumo impiegati (quantità) e della durata dell'intervento (mezze ore); di ciascuno di questi fornisce i costi interni e le tariffe applicate/applicabili.

The screenshot displays the 'Ciclo di vita' software interface. The main window shows a report for a Canon NP 1020 copier. The report includes a table of interventions with columns for date, technician, cost, and materials. Summary boxes at the bottom show 'Totale fatturabile', 'Totale costi', and 'Totale teorico'.

Reporto:	Data chiusura:	Osservazioni:	Tecnico:	Contatore:	Ricambio:	Gta:	Prezzo unitario:	Sct:	Fatturabile:	Costo	
14095	01/02/2002	CONTROLLO CONTATTI TERMOFUSE	A	76903							
					Manodopera (min)	60				20,66	
					Dir. intervento (min)	20				9,47	
14543	16/04/2002	TONER NO ORIGINALE SVUOTATO GRUPPO E PULITO DRUM	S	79306							
					GE	GRUPPO REVISINAT	1,000	60,00	<input checked="" type="checkbox"/>		
					1369A001AA	TONER NP 6010 / 1010 / 1020 (1 TONER NP 6010 / 1010 / 1020 / 1)	1,000	33,57	20,00	<input checked="" type="checkbox"/>	16,44
					Manodopera (min)	30	0,500	36,00		10,33	
					Dir. intervento (min)	20				9,47	

Totale fatturabile		Totale costi	
Materiali	86,86	Materiali	16,44
Manodopera		Manodopera	30,99
Dir. intervento		Dir. intervento	18,94
	86,86		66,37

Totale teorico	
Materiali	86,86
Manodopera	54,00
Dir. intervento	48,00
	188,86

La fornitura delle informazioni è guidata dai parametri di selezione (numero riconoscimento, articolo, matricola, cliente, ecc.) che possono ampliare o ridurre l'analisi a tutto il parco o anche a una sola macchina e per l'intero periodo di vita o limitato all'ultimo cliente che la sta utilizzando.

Al termine un interessante riepilogo evidenzia (suddiviso fra materiali, mano d'opera e diritti di intervento):

- quanto è o è stato fatturato,
- quanto è costata l'assistenza,
- quanto sarebbe stato fatturato in assenza del contratto di manutenzione.

E' evidente che per una corretta informazione è necessario una puntuale catalogazione in **Articoli** delle parti di ricambio e del materiale di consumo.

(Può anche essere fornita una stampa, senza l'evidenza dei costi interni, per fare il sunto degli interventi nei confronti del cliente).

Altri reports riguardano l'**Analisi chiamate per tecnico e tipologia di chiamata.....**

Analisi numero chiamate per tecnico/tipologia 17/06/2004 Page 2 of 2

Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

Tecnico (AA)			
CTONE	Consegna toner		1
INSTA	Installazione		1
RICH	Richiamata / Follow UP		1
RIP	Riparazione		2
	Totale per tecnico		5
	Totale generale		9

Totale per tipologia 17/06/2004 Page 1 of 1

Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

CTONE	Consegna toner		1
INSTA	Installazione		1
RICH	Richiamata / Follow UP		1
RIP	Riparazione		5
	Totale		9

....i **Ricambi utilizzati su chiamate follow-up** (con o senza dettaglio degli articoli interessati)

Analisi ricambi utilizzati su chiamate 17/06/2004 Page 1 of 1

Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

Per la tipologia di chiamata RIP Riparazione

Macchina	12100	MACCHINA PER SCRIVERE			
Ricambi	(Tec)		Quantità	Costo unitario	Costo totale
		(12) Cavo rete utp 10 MT	2,0	4,7	9,40
		Totale costo ricambi per macchina			9,40
		Totale generale costo ricambi			9,40

.... le **Chiamate over LTTA** (Last time to arrive) (anche qui con o senza il dettaglio degli interventi)

Report chiamate over LTTA 17/06/2004 Page 1 of 1
Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

15502	Entrata	05/04/2004	12.45.00	Ultimato il	05/04/2004	12.45.00	0
15504	Entrata	05/04/2004	13.00.00	Ultimato il	05/04/2004	13.00.00	0
15520	Entrata	02/04/2004	12.00.00	Ultimato il	02/04/2004	12.00.00	0
15514	Entrata	17/10/2003	12.01.00	Ultimato il	05/06/2004	17.00.00	0
15518	Entrata	20/04/2004	13.00.00	Ultimato il	20/04/2004	13.00.00	0
15534	Entrata	22/04/2004	13.25.00	Ultimato il	21/04/2004	12.00.00	0
15558	Entrata	03/06/2004	11.30.00	Ultimato il	03/06/2004	11.30.00	0
15545	Entrata	14/06/2004	16.30.00	Ultimato il	14/06/2004	16.30.00	0
15481	Entrata	08/04/2004	16.00.00	Ultimato il	06/04/2004	16.00.00	0
15480	Entrata	08/04/2004	13.00.00	Ultimato il	06/04/2004	13.00.00	0

Numero totale interventi: 10
In time: 1
Over LTTA: 2
Non determinabili: 7 (Per mancanza date / orari di intervento)

.... i **Tempi medi di ripristino ed i Tempi medi di intervento**

Analisi tempo medio di ripristino 17/06/2004 Page 1 of 1
Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

15502	06/00/05896	TOSCO DATA SRL	RIP	()	05/04/2004 12.45.00	05/04/2004 12.45.00	Minuti	80,534	ore (134; 15)
15504	06/00/00001	TOSCOWARE di AAmighi & C.sas	RIP	()	05/04/2004 13.00.00	05/04/2004 13.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15520	06/00/00001	TOSCOWARE di AAmighi & C.sas	RIP	()	02/04/2004 12.00.00	02/04/2004 12.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15514	06/00/00001	TOSCOWARE di AAmighi & C.sas	RIP	()	17/10/2003 12.01.00	05/06/2004 17.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15518	06/00/05896	TOSCO DATA SRL	RIP	()	20/04/2004 13.00.00	20/04/2004 13.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15534	06/00/00001	TOSCOWARE di AAmighi & C.sas	RIP	()	22/04/2004 13.25.00	21/04/2004 12.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15545	06/00/05438	TOSCOWARE SRL	RIP	()	14/06/2004 16.30.00	14/06/2004 16.30.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15481	06/00/07075	TESTAMPI MODA EXPORT SRL	RIP	()	08/04/2004 16.00.00	06/04/2004 16.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)
15480	06/00/07075	TESTAMPI MODA EXPORT SRL	RIP	()	08/04/2004 13.00.00	06/04/2004 13.00.00	Minuti	80,420	ore (134; 20)

Numero interventi del periodo: 8
Numero interventi con tempo di ripristino NON determinabile: 1
Numero interventi con tempo di ripristino determinabile: 7

Totale minuti lavorati: 468,9
Tempo medio di ripristino per intervento (NON determinabile): 66,9
Tempo medio di ripristino per intervento (determinabile): 1116,3

Analisi tempo medio di intervento 17/06/2004 Page 1 of 1
Per interventi chiusi dal 01/01/2004 al 17/06/2004

15534	22/04/2004	13.25.11	23/04/2004	11.00.00	23/04/2004 11.00.00	Minuti	334,82	ore (5 : 35)
15558	16/06/2004	11.12.57	17/06/2004	11.00.00	17/06/2004 11.00.00	Minuti	467,05	ore (7 : 47)
15545	14/06/2004	10.20.03	14/06/2004	16.00.00	14/06/2004 16.00.00	Minuti	219,95	ore (3 : 40)

Numero interventi del periodo: 3
Numero interventi con tempo di intervento NON determinabile: 0
Numero interventi con tempo di intervento determinabile: 3

Totale minuti lavorati intercorsi: 1,022
Tempo medio di intervento (NON determinabile): 341) minuti lavorati
Tempo medio di intervento (determinabile): 5: 40) ore lavorative

.....nonché le **Copie effettuate** nel periodo indicato e per il cliente/clienti interessati.

Analisi copie effettuate per cliente / macchina / contatori

Funzioni

Utente 500/2004 Toscoware S.r.l. (utente di prova)

Analisi copie effettuate per cliente / macchina / contatori Dal 01/01/2004 al 30/06/2004 Page 1 of 1 17/06/2004

Cliente 06/00/05438 TOSCOWARE SRL					
Macchina 131	FOTOCOPIATRICE MITA				
Matricola 020304	Numero riconoscimento 7560				
	A3		BN		Letture
(Copie iniziali 150)	(finali	215)	(prodotte	65)	
	A4		Colore		Letture
(Copie iniziali 80)	(finali	180)	(prodotte	100)	
Copia prodotte da macchina					165
<hr/>					
Macchina GP30	FOTOCOPIATRICE DIGITALE				
Matricola 010203	Numero riconoscimento 7553				
	A4		BN		Letture
(Copie iniziali 75)	(finali	120)	(prodotte	45)	
	A4		Colore		Letture
(Copie iniziali 70)	(finali	170)	(prodotte	100)	
	B5		BN		Letture
(Copie iniziali 50)	(finali	150)	(prodotte	100)	
	B5		Colore		Letture
(Copie iniziali 215)	(finali	215)	(prodotte	0)	
Copia prodotte da macchina					245
Copia prodotte dal cliente					410

Ready

Start | Menu Procedure | PB | SATDescrizioneProcedu... | Analisi copie effettuate | Analisi copie effettuate... | << 10,42

Programmi di utilità e servizio

La procedura dispone inoltre di propri programmi/funzioni di utilità e servizio per:

- **variazione automatica** dei dati (codici clienti su parco installato e archivio storico, ecc.),
- **importazione ed esportazione** dati da o verso ambienti esterni (dati fatturazione, ecc),
- **gestione** dell'intero impianto tabellare della procedura (tipologia dei contratti, dei tempi di intervento, delle chiamate, dei formati della carta, dei tipi di copie, delle causali dei guasti, delle loro soluzioni e delle motivazione degli esiti negativi).

Prerequisiti

Elaboratore con sistema operativo Windows.