

REQUISITI DI SISTEMA

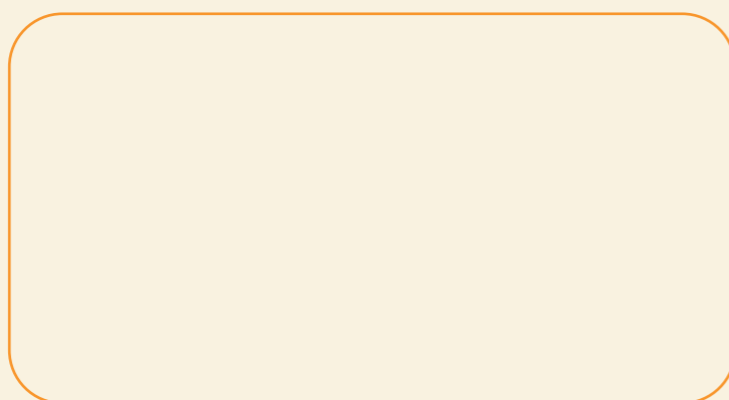
POSTAZIONI CLIENTI	REQUISITI MINIMI	CONSIGLIATI
Sistemi Operativi	Windows 98/Me/2000/XP/Vista	Windows XP
Processore	Intel Pentium III	Intel Pentium IV sup.
Ram	256Mb	=>512Mb
Hard Disk	30Mb	=>80Mb
APPLICATION SERVER	FINO A 20 UTENTI CONTEMP.	OLTRE a 20 UTENTI CONTEMP.
Sistema Operativo	Windows 2000/2003; Unix, Linux	Windows 2000/2003; Unix, Linux
Database Server	Firebird, Interbase, Mysql, Ms Sql 4 o sup., Postgress	Firebird, Interbase, Mysql, Ms Sql 4 o sup., Postgress
Processore	Pentium IV, 3Ghz	Min. Dual XEON Intel o AMD Opteron In funzione del n. utenti e della versione di Db fino ad un massimo di 32 CPU
Ram	2Gb	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del n. utenti e del tipo di Database
Hard Disk	100Mb(escluso archivi)	100MB (escluso archivi) in modalità RAID 5/10 hotswap
Scheda di Rete	10/100 Mbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s



Advantis Srl nasce nel 2004 dall'iniziativa di alcuni professionisti che da oltre 15 anni operano nel mondo dell'informatica con una specifica esperienza nello sviluppo di applicazioni di assistenza tecnica.

L'esperienza maturata in aziende di piccole, medie e grandi dimensioni con progetti di carattere anche internazionale, ha permesso di consolidare in ADcall esperienze e conoscenze delle più diverse tipologie.

Advantis opera correntemente in ambienti di sviluppo diversi (Windows, Internet/Web, Linux, As400), cura la realizzazione di reti aziendali in ambienti Microsoft, Unix, Linux e fornisce tutti i servizi di hosting e consulenza in ambito WEB.



ADVANTIS S.r.l.

Sede Legale - Via Pergolesi, 22 - 20124 Milano

Sede Operativa - Via E. Benassi, 12 - 42100 Reggio Emilia

Tel. 0522/380929 Fax 0522/380972

<http://www.advantis.it> - info@advantis.it



**SOFTWARE GESTIONE
ATTIVITÀ DI
ASSISTENZA TECNICA**

we'll present your future...





DESCRIZIONE

ADcall® è la soluzione informatica per le aziende che erogano servizi di assistenza tecnica e manutenzione impianti mediante interventi tecnici di personale specializzato.

ADcall® consente di automatizzare e tracciare il flusso di ogni richiesta di intervento dall'apertura della chiamata, alla pianificazione ed esecuzione dell'intervento.

ADcall® per ogni chiamata gestisce la logistica delle parti di ricambio e predispone i processi di fatturazione attiva verso i clienti e autorizzazione passiva verso i fornitori e le componenti di costo interne.

A CHI SI RIVOLGE

Società di installazione e manutenzione di:
impianti telefonici, prodotti idraulici, termici, elettrici, elettrodomestici.

Centri di assistenza per prodotti informatici.

Tutte le imprese che vogliono gestire e monitorare gli interventi di assistenza e manutenzione interna.



CONTRATTI ED IMPIANTI

La gestione dei contratti consente di definire per ogni cliente le diverse attività di assistenza previste e determina:

- Le date di validità delle coperture contrattuali.
- Gli apparati/prodotti oggetto delle attività con gli eventuali relativi Serial Number e Matricole
- Gli impianti che identificano l'ubicazione o il raggruppamento dei prodotti all'interno del contratto.
- I tempi di risoluzione delle attività.
- I moduli di intervento personalizzati con i relativi loghi e intestazioni.
- Gli eventuali sub-appalti ad altri Centri di Assistenza Tecnica (CAT)
- I costi e i ricavi relativi alle diverse attività previste (tabella prestazione)

RICHIESTE INTERVENTO

Le richieste di intervento vengono registrate a seguito di una chiamata telefonica o tramite integrazione informatica con i sistemi dei clienti.

L'apertura della chiamata è semplice e guidata, l'operatore inserendo diverse chiavi di ricerca potrà collegarla ad un contratto di manutenzione, che ne determinerà i tempi di risoluzione (SLA), la validità e le tipologie di attività previste. Durante la registrazione del guasto saranno proposte delle domande (collegate alla tipologia di guasto e/o all'articolo, documenti di word, excel, schemi e pagine web) che ne faciliteranno il Troubleshooting.

Per le attività fuori contratto di manutenzione è possibile fare dei preventivi tramite gestionale **ADgest®**.

In fase di apertura la chiamata viene assegnata automaticamente ad un tecnico interno, o ai Centri di Assistenza Tecnica esterni tramite parametri quali: la provincia, la competenza tecnica o la capacità di riparare un determinato prodotto. Dopo l'assegnazione la chiamata verrà inoltrata al C.A.T. via mail, SMS o Fax.

La chiamata viene inoltre assegnata ad un gruppo di controllo che ne seguirà la risoluzione.

FATTURAZIONE ATTIVA E PASSIVA

In fase di chiusura della richiesta di intervento vengono calcolati automaticamente gli importi attivi e passivi composti dalla eventuale quota fissa, dall'orario di intervento del tecnico e dagli eventuali costi delle parti di ricambio secondo le specifiche della tabella prestazione definita sul contratto.

Il programma consente di esportare su file excel o su gestionale **ADgest®** tutti i dati relativi alla fatturazione verso i clienti.

Analogamente viene generato un file excel che costituisce l'autorizzazione passiva per i pagamenti delle prestazioni dei Centri di Assistenza Tecnica. In caso di utilizzo di **ADgest®** per ogni CAT verrà creato un ordine fornitore con l'elenco delle chiamate chiuse ed autorizzate.

RICERCA DOCUMENTALE

Per ogni chiamata/impianto è possibile allegare documenti (Word, Excel, PDF, ecc) contenenti configurazioni, schemi elettrici, rapporti di intervento, preventivi ecc. che saranno salvati in cartelle sui server.

Questi documenti sono visualizzabili tramite appositi form all'interno della gestione chiamate/impianti.

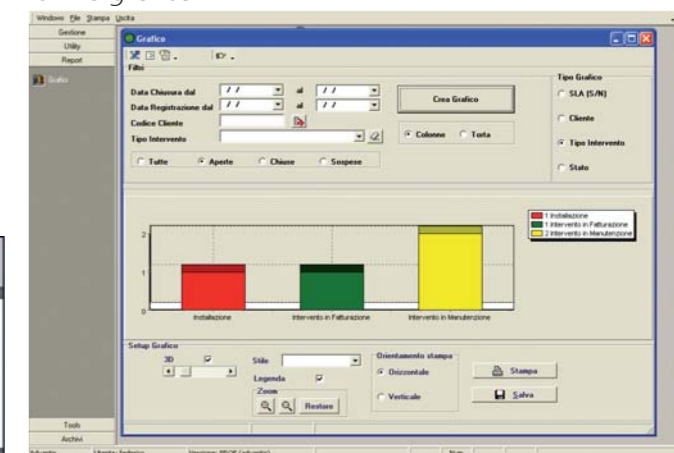
REPORTING

L'utilizzo di griglie denominate "avanzate" per la gestione degli archivi, permettono ricerche, raggruppamenti, filtri ed export personalizzati su excel. Statistiche standard e personalizzabili sono previste per il controllo delle attività.

Le informazioni possono essere rappresentate in forma grafica.

WEB

ADcall® prevede un modulo WEB che consente ai clienti di collegarsi attraverso Internet e di visualizzare in tempo reale lo stato di avanzamento delle proprie chiamate. Un altro modulo WEB è previsto per i tecnici e per i CAT, che oltre alle funzioni di visualizzazione della chiamata, permette la chiusura On-Line del rapporto di intervento con relativo aggiornamento dello stato della chiamata ed upload del modulo firmato dal cliente.



SLA / TEMPI

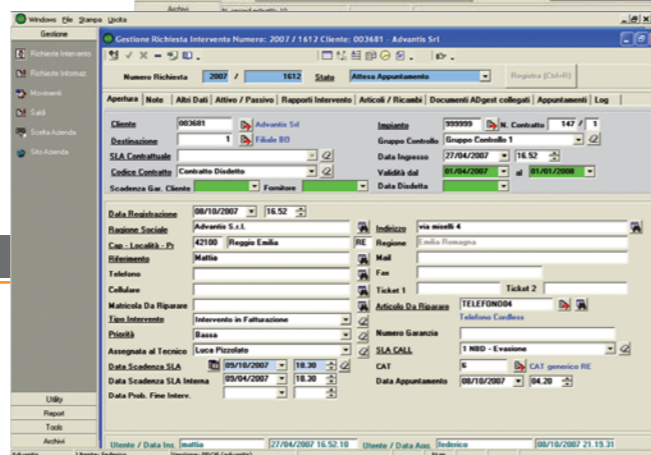
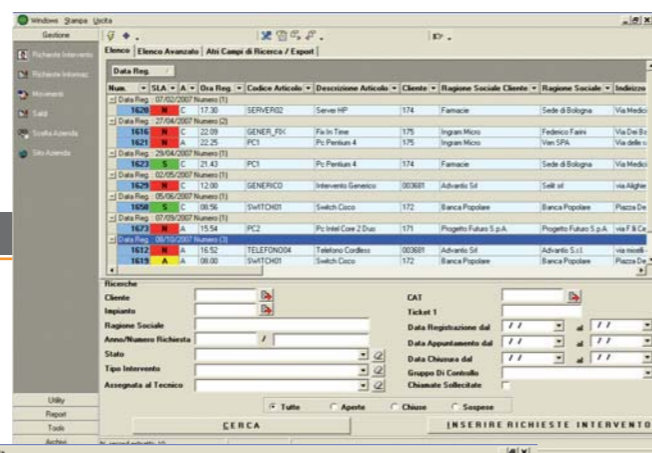
Ogni chiamata ha un tempo entro il quale deve essere risolta, il tempo può essere indicato in giorni (NBD, 2NBD), in ore (4H,6H) e può essere indicato anche un tempo di alert scaduto il quale, gli operatori verranno avvertiti con specifiche segnalazioni.

In fase di chiusura per ogni chiamata verranno calcolati i tempi di Intervento, Ripristino, Chiusura, Viaggio, Lavoro ed Appuntamento.

Nel calcolo dei tempi è possibile tenere in considerazione i sabati, le domeniche e festivi e l'orario del cliente, che potrà essere inserito indicando gli orari di apertura, intervallo e chiusura.

LOG

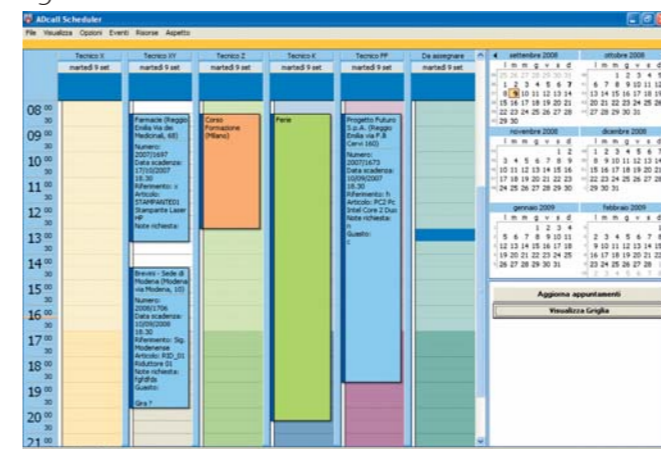
Tutte le attività più importanti sono registrate tramite dei log che verranno visualizzati in apposite finestre ad esempio il cambio di stato, lo spostamento degli appuntamenti, la tentata presa dell'appuntamento, i solleciti.



SCHEDULER

La funzione consente un' immediata visibilità degli impegni e disponibilità dei tecnici coinvolti nell'attività di assistenza, al fine di programmare l'intervento richiesto nel minor tempo possibile.

Gli appuntamenti possono essere sincronizzati con l'agenda di Outlook.



ADgest®

ADgest® è il gestionale di Advantis che collegato all'**ADcall®** permette la gestione del ciclo attivo (Preventivi, Ordini, Bolle e Fatture Clienti), del ciclo passivo (Ordini, Bolle e Fatture Fornitori), la gestione del magazzino, lo scadenziario e l'export della contabilità per i commercialisti.

ALTRE FUNZIONI

- Profilazione degli utenti
- Gestione Magazzino
- Integrazione con altri sistemi Clienti / Fornitori
- Possibilità di personalizzazione della reportistica e dell'accesso WEB.
- Possibilità di utilizzare il programma in 10 lingue