

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

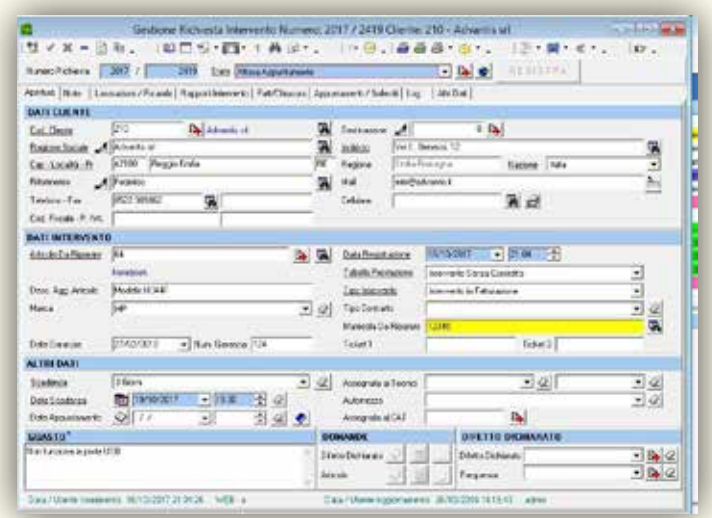


CONTRATTI DI MANUTENZIONE

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 con relativi Serial Number.
- I tempi di risoluzione delle attività.
- I costi e i ricavi relativi alle attività previste
- Monte ore / monte interventi
- Fatturazione automatica delle rate
- Gestione Interventi tecnici programmati

- Inserimento Richiesta da ADcallWEB
- Integrazione con gestionali di produttori
- Magazzino per tecnico
- Storico degli interventi
- Troubleshooting con domande proposte
- Nota spese collegata all'intervento



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. Dopo l'assegnazione la chiamata verrà inoltrata via mail, notifica Push, SMS o Fax. In fase di chiusura della richiesta di intervento vengono calcolati automaticamente gli importi attivi e passivi (quota fissa, manodopera, km, parti di ricambio) collegati al cliente..

- Invio preventivi per attività a pagamento
- Moduli di intervento personalizzati
- Gestione sub-appalti ad altri Centri di Assistenza Tecnica (CAT)
- Assegnazione manuale al tecnico tramite lo Scheduler
- Assegnazione automatica per competenza e territorio al tecnico / CAT

SCADENZE / TEMPI

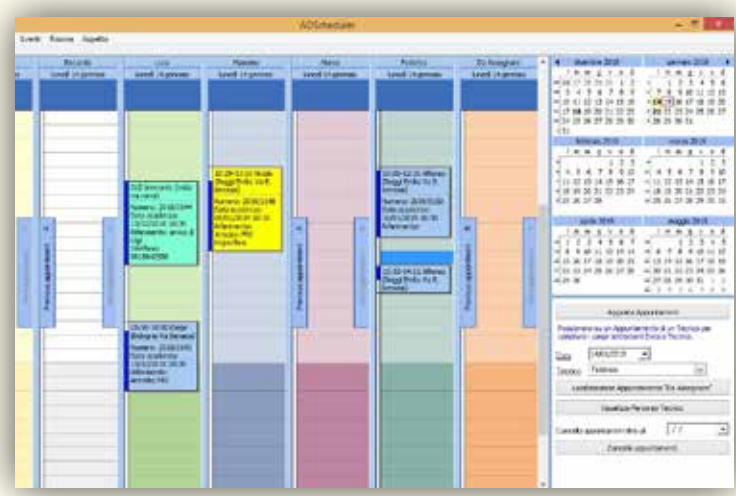
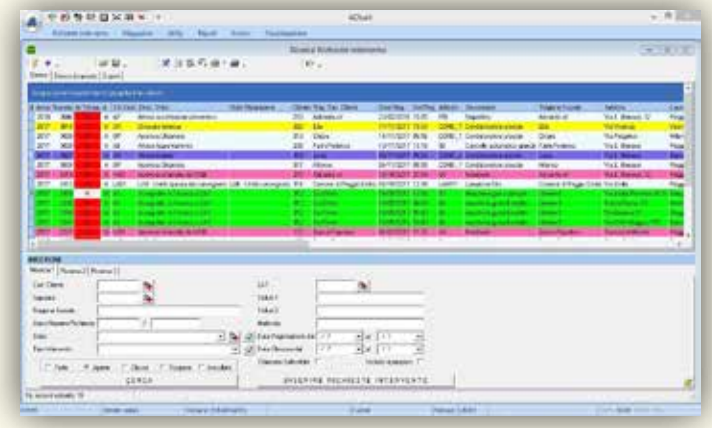
Ogni chiamata ha un tempo entro il quale deve essere risolta. Il tempo può essere indicato in giorni (NBD, 2NBD), in ore (4H,6H) e può essere indicato anche un tempo di alert scaduto il quale, gli operatori verranno avvertiti con specifiche segnalazioni. Nel calcolo dei tempi è possibile tenere in considerazione i sabati, le domeniche, i festivi e l'orario del cliente.

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 e i solleciti.

FATTURAZIONE ATTIVA E PASSIVA

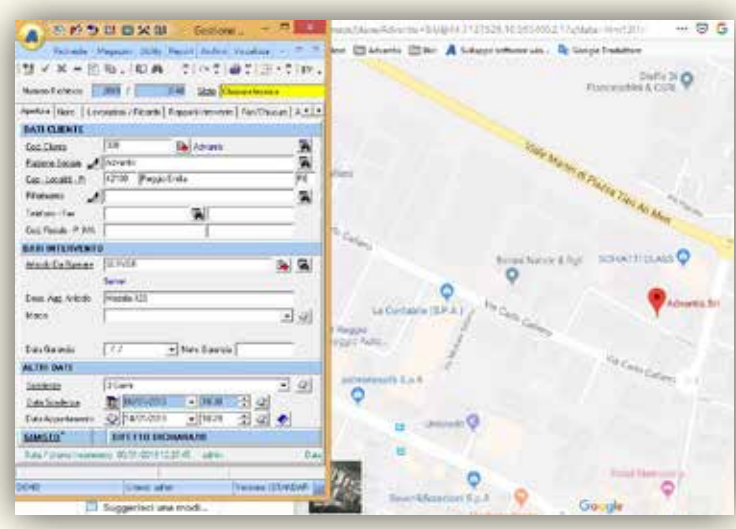
Il programma consente di esportare su gestionale **ADgest**® o su file excel tutti i dati relativi alla fatturazione delle Richieste di Intervento e dei Contratti



di manutenzione dei 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 in attesa di fattura.

RICERCA DOCUMENTALE

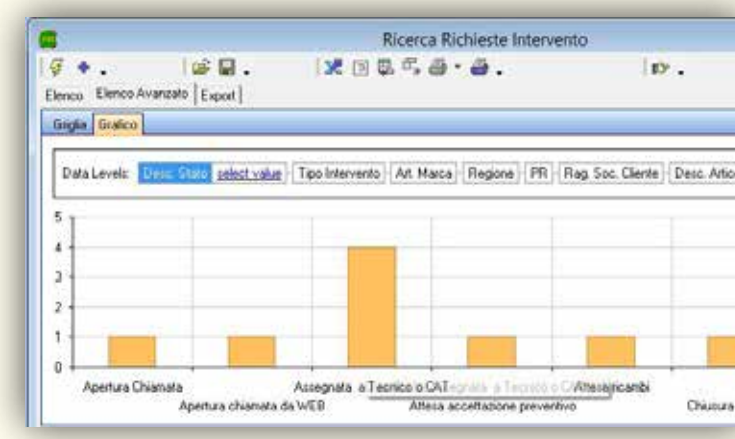
Per ogni chiamata, impianto, cliente, fornitore è possibile allegare documenti (Word, Excel, PDF, ecc) contenenti configurazioni, schemi elettrici, rapporti di intervento, preventivi ecc. Questi documenti sono visualizzabili tramite appositi form all'interno della gestione chiamate/impianti.



REPORTING

L'utilizzo di griglie denominate "avanzate" per la gestione degli archivi, permette 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.

- Interventi per cliente, tipologia, marca
- Fatturato e margine per cliente e contratto
- Tempi medi di intervento
- Tempi medi di risoluzione
- Attività per tecnico
- Note spese



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 (valorizzazione, inventario), lo scadenzario clienti e fornitori i solleciti e l'export della contabilità per i commercialisti.

ALTRE FUNZIONI

- Profilazione degli utenti
- Gestione Magazzino
- Integrazione con altri gestionali
- Personalizzazione della grafica WEB.
- Possibilità di utilizzare il programma in 10 lingue
- Modifica autonoma dei report
- Funzioni di marketing sms e mail

ADcallWEB

ADcallWEB è l'applicazione WEB che consente ai clienti ed ai tecnici di collegarsi attraverso Internet e di visualizzare in tempo reale lo stato di avanzamento delle proprie chiamate.

CLIENTI

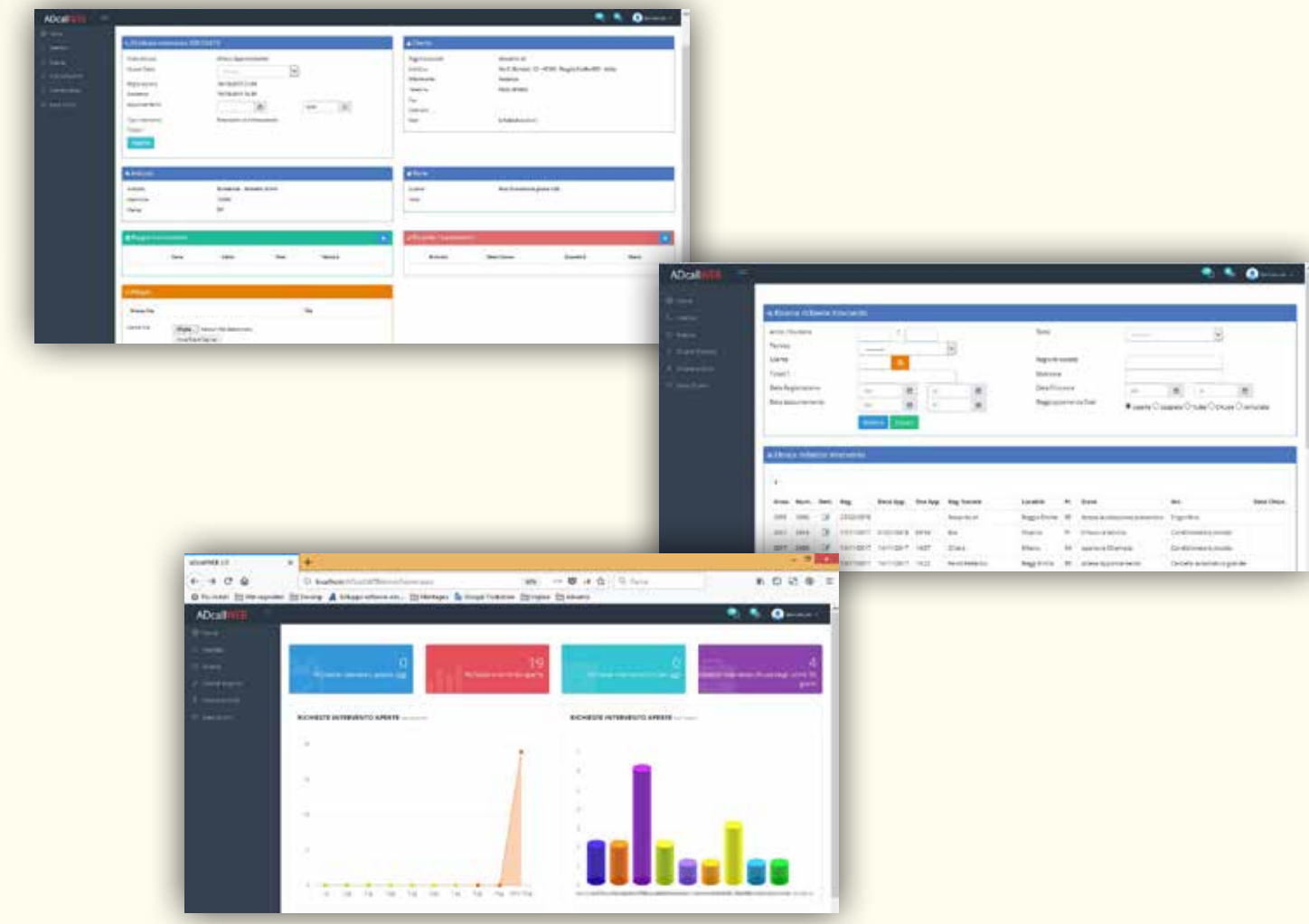
Il cliente tramite l'inserimento di user e password può entrare nella propria area riservata dove potrà vedere l'andamento delle richieste intervento anche attraverso grafici e potrà inserire nuove richieste. Con lo strumento eCommerce può inserire degli ordini direttamente sul gestionale.

- Inserimento richieste
- Controllo storico
- Sollecito richieste
- eCommerce ricambi

TECNICI / CENTRI DI ASSISTENZA

Il tecnico o il CAT accedendo al proprio pannello di controllo può gestire le richieste aggiornando lo stato, inserendo lavorazioni e ricambi.

- Controllo grafico richieste intervento
- Aggiornamento stato
- Chiusura intervento
- Gestione ricambi e lavorazioni
- Stampa rapporto di lavorazione



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.

ADcallIAPP

ADcallIAPP è l'applicazione mobile disponibile per Android ed iOS che permette al tecnico la gestione dell'intervento presso il cliente.

GESTIONE INTERVENTO

La gestione, semplice e funzionale, permette al tecnico di consultare con facili passaggi i dati dell'intervento, aggiornarne lo stato, consultare listino prezzi, inserire lavorazioni e parti di ricambio, chiudere l'intervento con l'eventuale firma del cliente.

- Avvertimento tramite messaggio push di un nuovo intervento
- Aggiornamento cambio di stato
- Aggiornamento data ed ora appuntamento
- Chiusura intervento
- Inserimento ricambi e/o manodopera
- Firma del rapporto ed invio via mail
- Presa in carico degli interventi non assegnati

CHAT

Con questa funzione il tecnico potrà chiedere aiuto allo staff interno che accederà alla chat tramite **ADcall®**. Attraverso la funzione video potrà inoltre vedere direttamente dalla telecamera dello smartphone del tecnico l'apparato guasto per un consulto online.

LOCALIZZAZIONE TECNICO

ADcall® permette allo staff di visualizzare tramite mappa on-line la posizione dei tecnici per l'assegnazione di chiamate urgenti.

LAVORA OFF-LINE

È prevista la possibilità di continuare ad utilizzare l'app anche quando la connessione internet è assente.

- Multidevice, compatibile con tutti i dispositivi Android e iOS
- Installazione semplice e veloce



ALTRI PRODOTTI

Tutti i gestionali sono collegati tra di loro in quanto condividono lo stesso database e offrono all'azienda la possibilità di soddisfare altre esigenze di gestione.



GESTIONALE PER PICCOLE E MEDIE IMPRESE

ADgest® è stato progettato per risolvere le esigenze delle piccole e medie imprese e dei liberi professionisti che necessitano di una soluzione di semplice utilizzo, adattabile alle nuove necessità ed alle continue evoluzioni che il mercato richiede. **ADgest®** consente la gestione dei processi aziendali, ordini, bolle, fatture clienti/fornitori, magazzino, scadenziario fatture, presentazioni RI.BA/ pagamento bonifici automatici. **ADgest®** è caratterizzato da un ambiente molto flessibile che ne consente una rapida implementazione e personalizzazione a costi di avviamento molto contenuti.



GESTIONE DELLE RIPARAZIONI IN LABORATORIO

ADlab è un software adatto a tutte le società che gestiscono le riparazioni, consente di automatizzare e di tracciare i flussi di lavoro dall'accettazione alla preventivazione fino alla conclusione della lavorazione. L'utilizzo del programma vi permetterà di seguire tutte le fasi della lavorazione e monitorare in tempo reale l'impegno del laboratorio e dei tecnici.



Sede Legale: Via Pergolesi, 22 - 20124 Milano
Sede Operativa: Via E. Benassi, 12 - 42124 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 380 929 - Fax +39 0522 380 972 - Mail info@advantis.it

www.advantis.it



SOFTWARE
GESTIONE

ATTIVITÀ DI
ASSISTENZA TECNICA

we'll present your future...

AD
Call

