

## SmarTech

è la soluzione software completa e flessibile pensata per tutte le aziende che forniscono servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione, anche tramite Call Center come Caldaisti, Ascensoristi, Impiantisti in genere.

L'applicazione è in grado di tenere sotto controllo la situazione dei clienti, gestendo i contratti di manutenzione e la situazione dell'installato (dettagliata per prodotti e relative parti costitutive), nonché tutte le segnalazioni e i relativi interventi (pianificati o straordinari). Utilizzando questi dati il software esegue analisi accurate che permettono, ad esempio, di ottenere indicatori di redditività sulle attività effettuate.

SmarTech, interamente sviluppato con strumenti Windows di ultima generazione, è disponibile in due versioni: Professional fino a 5 posti di lavoro e Server Platform.

L'integrazione di SmarTech con la linea dei Gestionali EdiSoftware abilita, inoltre, una serie di processi che automatizzano il passaggio dei dati per la fatturazione, la tracciabilità delle matricole e la movimentazione del magazzino.

### SmarTech è distribuito da

  
**EdiSoftware**

Via G. Pedemonte, 3  
16149 Genova  
Tel. 010.648.601  
Fax 010.64.86.099

www.edisoftware.it - www.gestionaleintelligente.com  
uffcomm@edisoftware.it



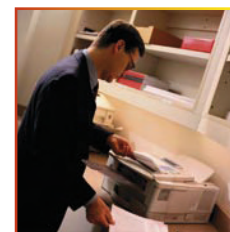
# SmarTech

### Semplice

SmarTech è un'applicazione dall'utilizzo intuitivo, con un'interfaccia user-friendly caratterizzata dalla facilità di accesso e di fruizione dei dati ad ogni livello.

### Modulare

I moduli di SmarTech sono perfettamente integrati tra loro, ma possono essere installati anche separatamente per creare configurazioni su misura della tua azienda.



### Scalabile

SmarTech è disponibile in due versioni: Professional (fino a 5 postazioni) e Server Platform per assecondare la crescita della tua azienda.

### Integrato

L'integrazione nativa coi gestionali EdiSoftware consente l'automatizzazione delle procedure di fatturazione e l'aggiornamento della situazione di magazzino.



### Versatile

L'ampia possibilità di parametrizzazione e la configurabilità di SmarTech, ne fanno un applicativo utilizzabile in contesti aziendali e in settori merceologici eterogenei.



### Personalizzabile

Un tool di Personalizzazione consente di adattare l'applicativo alle specifiche esigenze della tua azienda: dalle stampe alla base dati, dall'aggiunta di campi all'esportazione dei dati. Il tutto garantendo la totale compatibilità con gli aggiornamenti successivi del prodotto.

### Sicuro

La disponibilità di un modulo Sicurezza e Privacy permette di ottemperare agli obblighi sanciti dal nuovo codice sulla privacy, nonché di definire i parametri di sicurezza per l'accesso ai dati.

### Specifico per

SmarTech può essere utilizzato da tutte le realtà che necessitano di fornire assistenza tecnica anche tramite call center come Caldaisti, Ascensoristi o Impiantisti in genere, gestendo i relativi Contratti e Interventi Tecnici.

YOUR | help desk



# SmarTech

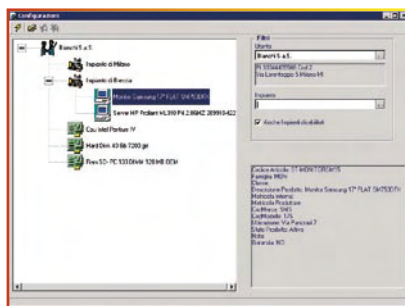
La soluzione software per la gestione di contratti di manutenzione e assistenza tecnica

  
**EdiSoftware**



### CONFIGURAZIONI

Il modulo configurazioni, attraverso un intuitivo cruscotto visuale, mette a disposizione il dettaglio dei prodotti installati preso il cliente, la loro ubicazione, le persone di riferimento e altri dati significativi. Su ciascun impianto viene fornito il dettaglio a livello dei singoli prodotti e delle parti costitutive, a cui vengono associate, tra le altre cose, le garanzie, le tipologie di supporto e le relative tariffe definite da contratto.

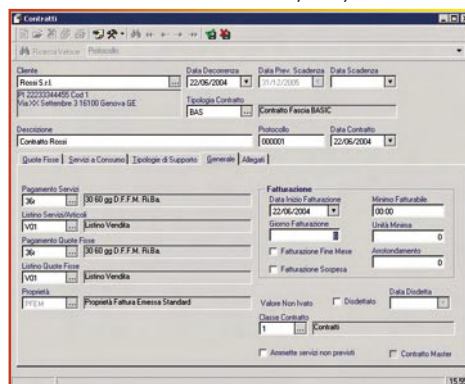


Per ogni prodotto e/o parte, è possibile definire alcune informazioni utili per raggruppamenti statistici, organizzate a livello gerarchico: Tipologia (ad esempio "Hardware"- "Software"); Famiglia (nella Tipologia "Hardware" posso trovare le Famiglie "Stampanti", "Monitor", "Tastiere") e Classe (la Famiglia "Stampanti" può essere suddivisa nelle Classi "Laser" e "A getto d'inchiostro").

Per velocizzare la compilazione di alcuni dati, è prevista la creazione di scenari liberamente configurabili a cui è possibile associare informazioni e valori predefiniti.

### CONTRATTI

Il modulo contratti permette di formalizzare il rapporto con l'utilizzatore del servizio di help desk, definendo i criteri di erogazione del servizio, nonché fornendo al gestionale gli elementi per la fatturazione automatica sia dei canoni fissi che degli interventi effettuati. Un contratto può contemplare differenti voci: le Quote fisse (addebitate con una periodicità impostabile liberamente e associate alle tipologie di servizi inclusi nel canone), i Servizi a consumo (cioè quelli che esulano dalle quote fisse e per le quali viene definita un'apposita tariffa o che, in alternativa vengono associati ad un listino generico), i dati relativi al rinnovo (la periodicità, la possibilità di tacito rinnovo, ecc.).

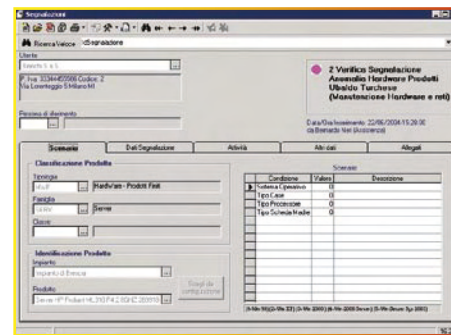


Le società che si occupano di manutenzione caldaie riescono ad esempio a schedare gli interventi di Analisi dei Fumi presso il cliente e a tracciarne gli esiti, aggiornando in automatico i risultati semplicemente inserendo il Rapporto di Intervento.

E' anche possibile definire condizioni generali che saranno applicate in caso di intervento presso clienti non dotati di contratto di assistenza o definire contratti a consumo, utili ad esempio per gestire il costo copia dei fotocopiatori.

### SEGNALAZIONI

In SmarTech, la segnalazione (pervenuta attraverso il telefono, l'eMail, il fax o il web) comporta l'apertura di un Trouble Ticket e l'avvio di una o più attività legate alla risoluzione del problema. Il sistema monitora in ogni momento lo stato di avanzamento della segnalazione e l'assegnazione ai reparti competenti, traccia lo storico delle attività svolte, e alimenta nel contempo la Knowledge Base aziendale per l'utilizzo dinamico delle informazioni a scopo analitico e statistico.

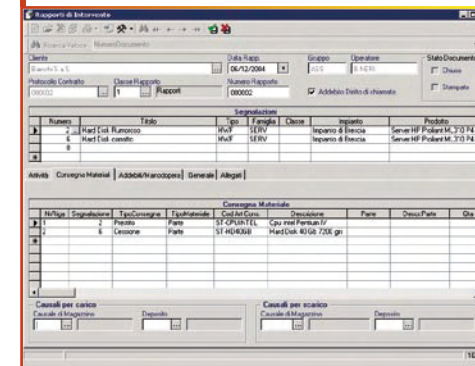


A seconda del contratto stipulato col cliente, le attività vengono temporizzate e addebitate come servizio a consumo oppure considerate gratuite ad esempio perché incluse nella garanzia o nel canone fisso.

Per velocizzare l'inserimento di segnalazioni ripetitive (ad esempio nel caso di problemi o errori noti) il sistema consente di assegnare a questi dei codici finalizzati alla pre-compilazione della segnalazione. Un analogo sistema consente, invece, l'inserimento facilitato di attività e/o la chiusura semplificata del Trouble Ticket.

### INTERVENTI

Questo modulo gestisce i Rapporti di Intervento, cioè i documenti che attestano e quantificano le attività svolte dal personale tecnico presso il cliente. Nei Rapporti di Intervento vengono inserite le attività svolte, associate alle segnalazioni che le hanno generate e con il dettaglio delle informazioni utili alla fatturazione del servizio: la durata dell'intervento, le ore di viaggio, l'addebito dei diritti di chiamata, nonché la consegna e sostituzioni di parti, pezzi di ricambio e consumabili. La gratuità o in alternativa la valorizzazione dei costi relativi a ciascun elemento vengono ereditati dalle condizioni contrattuali, dalle eventuali garanzie, dal listino in vigore o dalla tipologia di servizio.



L'integrazione col gestionale consente il carico-scarico automatico a magazzino dei prodotti, dei pezzi e dei consumabili direttamente dal ddt, nonché l'avvio della procedura di fatturazione a partire dai rapporti di intervento chiusi.