

Assist

## Software professionale per le aziende che forniscono servizi di assistenza



**EuroSystem**<sup>®</sup> 2000

Tecnologie Informatiche

[www.assistsolution.it](http://www.assistsolution.it)

## Profilo aziendale

Eurosystem2000® S.r.l. è una società informatica nata a Modena nel 1987 dall'outsourcing dei sistemi informativi di un'importante azienda manifatturiera e commerciale. Da oltre 20 anni la nostra mission è quella di progettare e sviluppare soluzioni di Information & Communication Technology a 360°, per ottimizzare al meglio la struttura tecnologica dei nostri clienti in una realtà in continua evoluzione. All'interno della società, il nostro team di professionisti è costantemente impegnato nello sviluppo di Software gestionali orientati all'incremento dell'efficienza e della qualità dei processi operativi, attraverso strumenti integrati che ne migliorano il coordinamento delle attività, con indiscussi benefici sull'organizzazione aziendale. Per Eurosystem2000® la relazione col cliente riveste un'importanza primaria ed è per questo che negli anni sono stati destinati importanti investimenti, sia alla progettazione e sviluppo di soluzioni tecnologiche, sia al supporto tecnico perché sappiamo quanto sia importante assistere i nostri clienti per assicurare loro, in ogni momento, la piena efficienza operativa e gli elevati livelli di performance dei nostri prodotti.

## La storia di una continua innovazione

Queste le tappe fondamentali dei nostri prodotti che hanno consentito di affermarci sul mercato:

1987: Eurosystem2000® lancia sul mercato il software gestionale EUROCOGE.

1990: Inizia la commercializzazione di EUROFORM per gestire i magazzini di stagionatura formaggi.

1995: Viene introdotto sul mercato EUROASSIST, il software realizzato per gestire il lavoro delle aziende che forniscono servizi di assistenza tecnica.

1996: Nei laboratori odontotecnici si utilizza LABORDENT, il software a supporto della gestione del laboratorio.

1997: Entra sul mercato Area Archiving, l'alternativa alla tradizionale gestione dei documenti per coordinare e condividere in modo efficiente la notevole mole di documenti cartacei presenti in azienda.

1998: Si avvia la distribuzione di Area E-Messenger, il software che gestisce il fax in rete consentendo importanti risparmi di risorse finanziarie e di tempo.

2004: Eurosystem2000® sviluppa Area Account CRM per gestire le attività di CRM & Marketing.

2005: EUROCOGE evolve in Area Administration.

2006: Area Archiving, Area E-Messenger e Area Account CRM vengono integrate in Area R-Evolution, un unico strumento gestionale a supporto dell'organizzazione aziendale.

2007: LABORDENT evolve in OdontoSoft.

2007: EUROFORM evolve in ForMagSoft.

2008: EUROASSIST evolve in Assist.

## Certificazioni

In fase di certificazione UNI EN ISO 9001:2000



**EuroSystem**<sup>®</sup><sub>2000</sub>  
Tecnologie Informatiche

## ASSISTENZA EFFICIENTE

Assist è il software innovativo sviluppato per gestire ed organizzare in modo pratico ed immediato le attività delle aziende che forniscono servizi di assistenza tecnica ai propri clienti

*Professionale e completo*, con Assist potrete offrire un servizio di assistenza in grado di far percepire al cliente efficienza, affidabilità e tempestività. A differenza dei software tradizionali, Assist permette di **ottimizzare la gestione delle risorse** umane e temporali, **migliorare il flusso informativo** all'interno e all'esterno dell'azienda, creare una **maggiore efficienza organizzativa** e fornire importanti **informazioni statistiche** per il CEO aziendale.

## PUNTI DI FORZA

- **Pratico, veloce e completo**: Questi i valori aggiunti che rendono **Assist** la soluzione ideale per le aziende che intendono gestire in modo avanzato l'organizzazione delle attività di assistenza ed avere il pieno controllo delle chiamate in qualsiasi stato esse si trovino.

- **Integrabile**: Per un controllo totale dell'azienda, il pacchetto è integrabile con la **Suite AREA** di EuroSystem2000®, per sfruttare le sinergie di un sistema aziendale integrato.

- Assegnazione chiamate tramite visualizzazione **agenda tecnici / team sovrapposte**, per consultare gli impegni e trovare la prima situazione utile per eseguire un intervento o per assegnare un intervento a più tecnici / team.

## INTEGRAZIONE CON LA SUITE AREA

**Area Administration** - Software gestionale ERP, sviluppato per affrontare le sfide delle piccole, medie e grandi aziende, indipendentemente dal settore merceologico di appartenenza in quanto flessibile e completo in ogni area funzionale.

**Area R-Evolution** - E' il modulo che segna una Rivoluzione ed una Evoluzione nella gestione organizzativa delle attività, sia nelle relazioni interne all'azienda, che in quelle esterne con i protagonisti del mercato (clienti, fornitori, partner, prospect). Area R-Evolution coordina il CRM & Marketing, la Gestione documentale, i Dossier, i Workflow ;

**Area E-Messenger** - Rappresenta la soluzione ideale per ottimizzare il flusso in entrata e uscita di Fax, e-mail ed SMS commerciali, attraverso il fax in rete

**Area Archiving** - E' la soluzione per archiviare in formato elettronico qualsiasi documento in qualsiasi formato sorgente organizza, gestisce e condivide tutte le informazioni di cui tenere traccia;

**Assist** è inoltre integrabile con il modulo di **Business Intelligence**, lo strumento indispensabile per elaborare statistiche avanzate e grafici dal grande impatto visivo e valore aggiunto, per fornire all'azienda un valido strumento di supporto alla fase strategico - decisionale.



## LA STRUTTURA

Attraverso questo software l'azienda gestisce tutte le problematiche inerenti gli interventi da effettuare e, grazie alla creazione in automatico dello storico interventi, mantiene traccia delle attività eseguite per ogni singolo intervento e di tutta la documentazione generata durante la gestione delle chiamate.

Il sistema si basa sul coordinamento di quattro **AREE strategiche**:

**1. L'inserimento delle chiamate di assistenza tramite la gestione delle anagrafiche di:**

- Clienti
- Tecnici
- Prestazioni
- Matricole
- Contratti

**2. La gestione delle chiamate, per assegnare gli interventi da eseguire e monitorare quelli non ancora evasi o in corso di esecuzione:**

- Inserimento chiamata
- Gestione / Assegnazione chiamate
- Chiamate da assegnare
- Chiamate assegnate
- Chiamate ancora aperte e scadute
- Scadenario chiamate da contratto
- Chiusura interventi
- Interventi eseguiti

**3. La gestione dello "storico", potendo consultare la base dati degli interventi effettuati e visualizzando:**

- Numero chiamata, cliente assistito e cliente di fatturazione
- Data e ora intervento
- Tecnico esecutore dell'intervento
- Motivi dell'intervento
- Descrizione dell'intervento
- Materiali utilizzati e prestazioni fornite
- Voucher di intervento e qualsiasi documento a corredo, grazie all'archiviazione in un fascicolo digitale sempre disponibile
- Archiviazione ottica automatica di tutti i voucher d'intervento

**4. Il passaggio in automatico dei dati in contabilità:**

Area Assist è integrato in modo nativo con il pacchetto **Area Administration**, per favorire il passaggio in automatico dei dati in contabilità, e dello scarico di magazzino con la possibilità di archiviare in ogni scheda cliente, tutta la documentazione prodotta durante l'intero rapporto contrattuale.

## GESTIONE CHIAMATE (I)

Dal programma Chiamate si ha il pieno controllo del ciclo operativo degli interventi, potendo gestire le chiamate inserite, da assegnare, assegnate, scadute, chiuse e quelle previste dallo scadenario interventi da contratto.

In particolare Area Assist consente di:

### ***Inserire una chiamata.***

Ogni richiesta di intervento determina l'apertura in Assist di una chiamata. Ad ogni chiamata viene assegnato un cliente di assistenza, uno di fatturazione, la priorità di esecuzione ed una o più matricole sulle quale effettuare l'intervento con le relative prestazioni da effettuare, una commessa una sottocommessa, ed uno stato chiamata. La chiamata può essere arricchita con una descrizione riportante le operazioni da eseguire e le informazioni fornite dal cliente, richiamabile in tutte le funzioni successive. Inserita la chiamata è possibile stampare la stessa o passare direttamente alla fase successiva di gestione e assegnazione.

### ***Gestire ed assegnare le chiamate.***

Questa fase consente di assegnare ad un tecnico o ad un team di tecnici, la chiamata precedentemente inserita. Le agende dei tecnici interessati vengono sovrapposte per trovare un tempo libero in comune. Può essere indicato il veicolo, il difetto riscontrato, la data e l'ora di intervento, il luogo di esecuzione dello stesso. Se l'intervento è complesso, può essere legato ad una commessa e ad una relativa sottocommessa. E' inoltre possibile gestire le matricole prodotti dalla fase di apertura chiamata fino alla fase di chiusura della stessa.

### ***Visualizzare e gestire le chiamate da assegnare.***

Da queste funzioni è possibile visualizzare e gestire le chiamate non ancora assegnate, filtrando a scelta le seguenti informazioni: data, zona, priorità, prestazione, tecnico, cliente, stato chiamata. Da qui sarà pratico ed immediato assegnare la chiamata desiderata e gestire le merci e prestazioni necessarie.



## GESTIONE CHIAMATE (II)

**Visualizzare e gestire le chiamate assegnate e non ancora evase.**

Da queste funzioni è possibile visualizzare e gestire le chiamate assegnate filtrandole in ragione delle seguenti informazioni: data, zona, priorità, prestazione, tecnico, cliente, stato chiamata. Sarà possibile modificare i dati della chiamata, nonché le merci e le prestazioni fornite.

**Visualizzare e gestire le chiamate aperte ma scadute per ritardo evasione**

Filtrando le chiamate per il relativo stato in cui si trovano, è possibile avere un quadro completo degli interventi non ancora eseguiti, e che si trovano in uno stadio particolare di realizzazione. La gestione degli stati è completamente personalizzabile da parte del cliente.

**Visualizzare e gestire lo scadenzario chiamate da contratto**

Le chiamate previste dai contratti stipulati coi clienti vengono visualizzate, con la possibilità di gestirle e di assegnarle ad un tecnico. Le chiamate possono essere filtrate per data, zona, prestazione e cliente.

**Chiudere gli interventi eseguiti**

Durante la chiusura dell'intervento possono essere modificate le matricole, le merci ed impostate le spese da recuperare (forfetarie o unitarie) quali pasti, pernottamenti, rimborsi chilometrici, diarie e viaggio. Indicando la data e l'ora di chiusura, l'intervento termina il suo ciclo operativo e viene passato automaticamente in fatturazione.

**Consultare gli interventi eseguiti**

Impostando a scelta data, zona, prestazione, cliente, tecnico, stato chiamata, modello, serial number e matricola è possibile avere un archivio storico dettagliato di tutti gli interventi conclusi e visualizzare i documenti legati all'intervento eseguito.

The screenshot displays the 'Gestione Chiamata' software interface, which includes several overlapping windows for managing call data. The main window shows a data entry form with fields for 'Nr. chiamata', 'Data chiamata', 'Orario', 'Cliente assistenza', 'Utenza', 'Operatore', 'Tipo', 'G:Agenv', 'Difetto', 'Data Intervento', 'Ora interv', 'Ora fine', 'Cliente di fatturazione', 'Comme', 'F.I.', 'Matricola', 'Serial number', and 'Riferimento utente'. Below the form is a table of call records with columns for 'Chiamata', 'Data', 'Cliente', and 'Ragione Sociale'. Other windows show 'Visualizzazione Chiamate da Assegnare' and 'Visualizzazione Chiamate Assegnate', both featuring similar data entry forms and tables. The interface is designed for efficient data management and reporting.

## GESTIONE DELLA FATTURAZIONE

L'integrazione con l'applicativo **Area Administration**, consente di creare in modo automatico le bolle differite e di gestire la successiva fatturazione.

In questa fase sarà possibile:

- Prestampare la fatturazione ed eseguire controlli sui dati visualizzati;
- Creare in automatico delle Bolle con le merci e le prestazioni fornite, gestire le quantità e le tariffe. In questo modo tutti i dati di fatturazione saranno riportati in automatico dal sistema, con un evidente risparmio di tempo e recupero di efficienza.

## GESTIONE DEI CONTRATTI

**Area Assist** permette una gestione pratica ed efficiente dei contratti di assistenza posti in essere, per organizzare al meglio gli interventi programmati.

Il programma Contratti consente la visualizzazione, gestione e stampa dei contratti di assistenza stipulati. Al momento dell'inserimento del contratto, potrà essere impostata una gestione manuale della periodicità della chiamata (la chiamata verrà visualizzata nello scadenzario chiamate da contratto) oppure automatica (la chiamata verrà visualizzata tra quelle già assegnate, con la data programmata di intervento).

- **Gestione:** Il programma permette di inserire i contratti di assistenza programmata, indicare il cliente di fatturazione e quello di assistenza, la data di inizio e termine di validità del contratto, la durata del contratto, l'importo, il tipo di contratto e, per ogni matricola, le prestazioni da effettuare e la relativa periodicità. É inoltre possibile impostare per ogni matricola o contratto una periodicità di intervento particolare;

- **Stampa:** Filtrando i contratti per numero associato, intervallo data di scadenza, cliente di fatturazione, cliente di assistenza e per tipologia matricola, sarà possibile avere una visione chiara della situazione di tutti i contratti stipulati con i clienti.



AREA

Suite



## Administration

Il Gestionale ERP

[www.areasolution.it](http://www.areasolution.it)



## R-Evolution

CRM, Dossier & Workflow

[www.crmsolution.it](http://www.crmsolution.it)



## E-Messenger

Il fax professionale in rete

[www.faxpro.it](http://www.faxpro.it)



## Archiving

L'archiviazione ottica

[www.arcdoc.it](http://www.arcdoc.it)



Viale del Mercato, 91 - 41122 Modena

Tel. 059 452094 - Fax 059 452209

[euro@es2000.it](mailto:euro@es2000.it) - [www.es2000.it](http://www.es2000.it)