

GESTIÓN SERVICIO ASISTENCIA TECNICA (SAT)

La solución para la gestión del Servicio de Asistencia Técnica de Alfaland es global, totalmente personalizable, integrable con los sistemas corporativos del cliente, accesible multicanal y gestiona sus procesos de:

- Movilización de sus procesos de forma ágil
- Administración centralizada accesible desde Web.

Todo con independencia total de la evolución tecnológica

- Plataformas móviles
- Conectores que nos aíslan de la evolución tecnológica del Back Office.
- Periféricos (Impresoras, Escáner, etc.)
- Integración con sistemas finales basada en estándares de mercado (Web Services)



El modulo de gestión de ordenes permite:

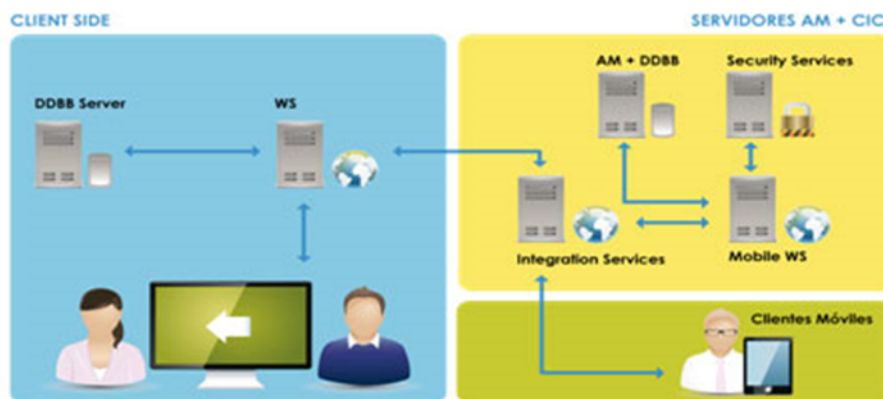
- Asignación Optimizada de Recursos
 - o Por cercanía a la obra
 - o Por cualificación técnica
- Imputación de horas por tipología
 - o Productivas (Normales, Extra, Desplazamiento, Especiales) o No productivas (Permisos, Formaciones, Tareas Mantenimiento)
- Creación de Ordenes Offline
 - o Posibilidad de crear ordenes por el técnico para cubrir tareas en turnos nocturnos o fuera de horario de la central

El de gestión de almacén:

- Control del Almacén "Furgoneta"
 - o Consumo ágil del Material.
 - o Solicitud a Central por rotura de stock. Reserva de Material a una Orden. o Control de Stock. Disponibilidad.
- Tipología de Material
 - o Material de Tipo Repuesto o Consumible. o Material de Tipo Componente o Implemento

El de relación con el cliente:

- Gestión de Contratos (Mantenimiento y/o Alquileres)
 - o Control de maquinas por propietario
 - o Control de maquinas por ubicación de trabajo o Relación de horas contra contratos
- Alertas Comerciales
 - o Avisos Comerciales vía Correo al Resp. Comercial o Avisos Post-Venta vía correo al Resp. Post Venta



Localización:

Solución que permite localizar todo tipo de recursos y visualizar su posición sobre un sistema cartográfico. La solución contempla:

- Aplicación residentes en dispositivos
- Aplicable a SmartPhone y dispositivos específicos de control
- Integrable con electrónica del vehículo
- Entorno completo de comunicación terminal-servidor

La gestión SAT (Servicio Atención Técnico), no solo corresponde a los procesos que se desarrollan en casa del cliente, sino que muchos de ellos tienen que ser o pueden ser desarrollados en las instalaciones del proveedor de servicios

Para cubrir este requisito existe el modulo de taller con las siguientes funcionalidades

- Multi Técnico, Multi Operación:
 - o Permite la posibilidad de un terminal por BOX de trabajo o un terminal para varios BOX de trabajo
- Gestión de Almacén Avanzada o Gestión de Reservas o Gestión de Picking
- Control de Material Solicitado
- Recepción de Alertas Comerciales o Post-Venta

