



Soluzioni innovative per l'assistenza e la manutenzione

Service Processes Definition (SPD)

Modulo di configurazione del flusso dei processi del servizio  
di assistenza

©Copyright 2018 Entaksi Solutions srl.

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Entaksi Solutions; sono fornite ai destinatari in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini produttivi, né comunicate a terzi o riprodotte, per intero o in parte, senza il consenso scritto di Entaksi Solutions.

## Indice

Introduzione generale <sup>Overview</sup> .....	3
MaintenACT.....	3
Funzioni del Modulo Service Processes Definition.....	3
Descrizione del flusso di lavoro e degli stati.....	3
Gestione di Flussi non strettamente legati alle attività di manutenzione.....	5
Gestione dei reminder.....	5
Escalation.....	5

## Introduzione generale Overview

Negli ultimi anni è aumentata l'attenzione delle Aziende al servizio prestato ai propri clienti. La percezione di un prodotto è influenzata non solo dalle specifiche attività marketing e commerciali (marchio, prezzo, pubblicità, ...), ma anche dalle sue caratteristiche d'uso. Un buon prodotto, che il cliente non riesce ad utilizzare in modo ottimale a causa della cattiva installazione o assistenza prestata, è percepito come intrinsecamente negativo.

Questo documento illustra il modulo Service Process Definition della proposta applicativa Entaksi Solutions (MAINTENACT – MAINTENANCE ACTIVE & COLLABORATIVE TECHNOLOGY) per la gestione delle attività di manutenzione e supporto.

### MAINTENACT

MAINTENACT è una applicazione che gestisce il processo di manutenzione ordinaria e straordinaria, assistenza tecnica, supporto di macchine o impianti svolta "onsite", ovvero presso la sede del cliente o l'ubicazione dell'impianto.

MAINTENACT utilizza la tecnologia come strumento per supportare la collaborazione dei vari attori del processo (clienti, conduttori di impianti, tecnici di assistenza interni o esterni che operano non in sede, operatori di call center in sede, responsabili del servizio) in modo attivo, attraverso un sistema di notifiche via e-mail e/o SMS, non richiedendo agli utenti di essere sempre connessi all'applicazione.

Se i macchinari sono predisposti, anche essi diventano attori del processo tramite le funzionalità di teleassistenza e telecontrollo, segnalando il proprio stato e le necessità di intervento direttamente al servizio assistenza, senza l'intervento di operatori umani.

### Funzioni del Modulo Service Processes Definition

La funzionalità del modulo SPD consentono di definire parametricamente i necessari flussi operativi del servizio, in funzione delle esigenze del servizio stesso e delle specificità delle causali di ogni singola richiesta.

Il sistema permette la definizione e la gestione di 'N' tipologie di documento, per ognuna delle quali viene ad essere specificato il flusso che i relativi documenti seguono e gli stati che attraversano dall'inizio alla fine dell'iter stabilito.

E' quindi possibile per l'utente definire in maniera libera il 'percorso' che ogni documento segue, indipendentemente dal numero degli stati attraversati e dalle funzioni aziendali coinvolte.

Con percorso si intende pertanto il susseguirsi degli stati nei quali l'utente vuole identificare (e successivamente tracciare) la vita del documento nel passaggio fra i vari reparti interessati (es. help desk, contabilità clienti, servizio assistenza, qualità, ufficio tecnico...).

### Descrizione del flusso di lavoro e degli stati

Il percorso di ogni documento, entità con la quale si possono identificare richieste di intervento con caratteristiche diverse (garanzia, time & material, installazione, collaudo ecc...), viene stabilito in termini di attività da effettuare e stati che il documento deve attraversare una volta effettuato ogni singolo step che compone il completo flusso operativo.

Questo percorso viene normalmente definito come workflow (flusso di lavoro del processo stesso).

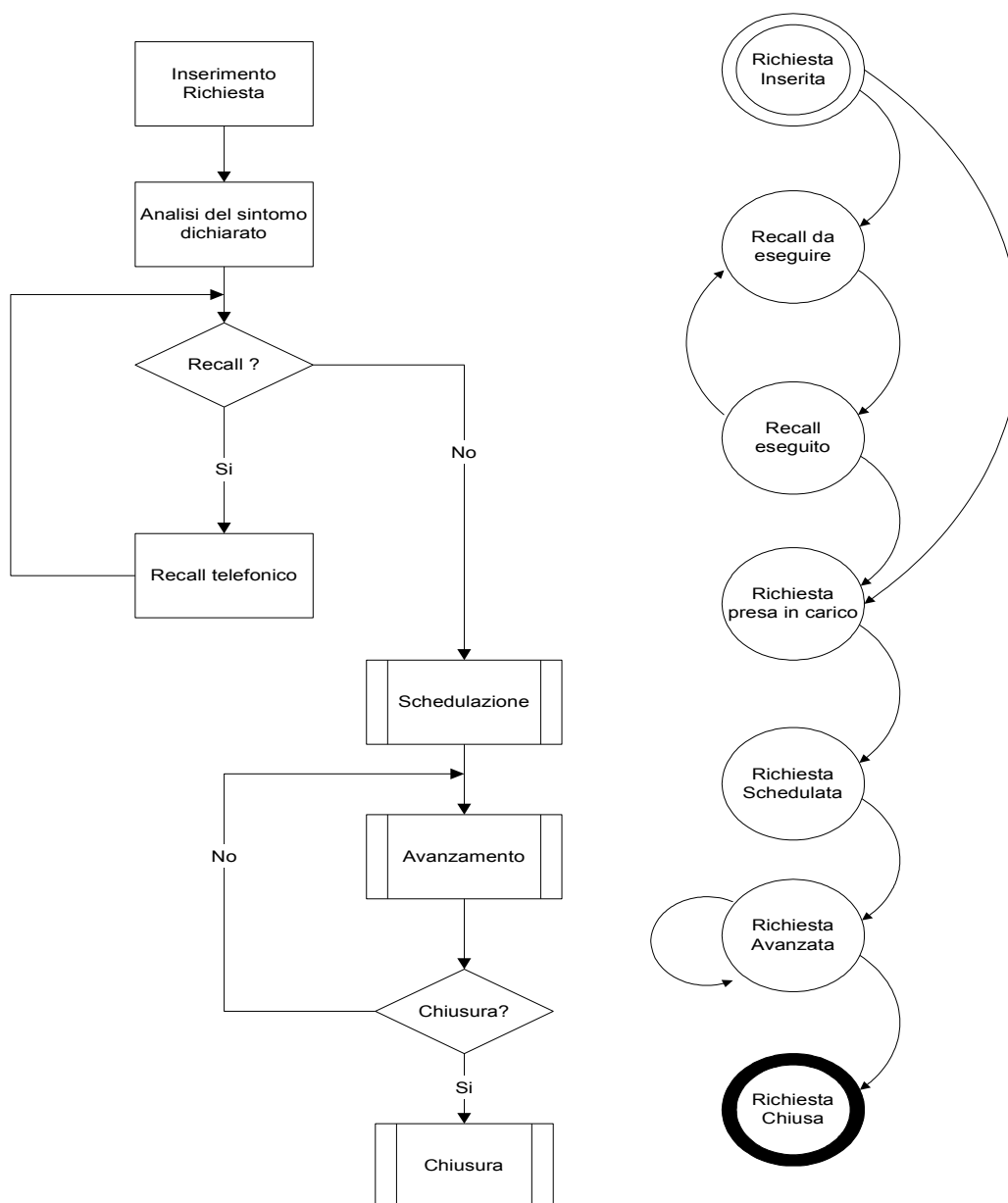
Ad esempio, una richiesta di intervento in garanzia deve essere sottoposta ad approvazione di uffici diversi (Commerciale per la verifica della effettiva garanzia, Tecnico per la verifica tecnica, Amministrativo per la verifica contabile) prima che l'intervento venga autorizzato ed effettuato; inoltre ogni stato del flusso della richiesta deve essere tracciato per analisi statistiche a consuntivo.

Ogni approvazione che la richiesta subisce porta la richiesta stessa nello stato successivo definito nel flusso.

A tale scopo il responsabile del service potrà definire il flusso operativo che dovrà avere il documento (nel nostro esempio la richiesta di intervento in garanzia) ovvero tutte le operazioni a cui il documento deve essere sottoposto.

Tali operazioni vengono specificate dall'utente in forma descrittiva evidenziando in maniera chiara per ogni attività quella successiva.

Un esempio di flusso operativo standard di una richiesta di intervento potrebbe essere quello rappresentato nel seguente schema.



## **Gestione di Flussi non strettamente legati alle attività di manutenzione**

Il sistema consente di descrivere (e quindi successivamente avanzare, cioè passare di stato) anche flussi che avvengano totalmente o parzialmente fuori dalle funzionalità previste da MAINTENACT.

E' quindi possibile descrivere gli stati in cui un qualunque documento può trovarsi, e permetterne il passaggio di stato, anche per flussi interamente o parzialmente non necessariamente inerenti alla attività do manutenzione, service, ecc...

Questo significa che il sistema prevede delle funzioni di passaggio di stato slegate dal particolare contesto applicativo di MAINTENACT, che potranno essere utilizzate dall'utente per avanzare e tracciare il percorso del documento.

Ad esempio, si ha la possibilità di gestire il flusso dei documenti di approvazione della qualità, delle revisioni dei disegni collegati alla progettazione oppure delle installazioni migliorative di una macchina o di un impianto.

Inoltre, per rimanere nel contesto del servizio assistenza, c'è la possibilità di far proseguire l'iter di una richiesta anche dopo la chiusura dell'intervento per guidare e tracciare le attività di verifica delle anomalie riscontrate da parte degli uffici tecnici o della qualità.

## **Gestione dei reminder**

Il reminder rappresenta la possibilità di avvertire una lista di persone della necessità di eseguire una certa operazione (ad esempio un recall telefonico o un intervento) prevista nel flusso operativo.

Il motore che gestisce il reminder agisce utilizzando la data impostata dall'utente (data della prossima attività).

Nella definizione del flusso viene infatti impostato il tempo in minuti prima del quale deve avvenire l'avviso e l'elenco delle persone a cui inviare l'avviso.

Ad esempio si può impostare che la chiamata deve subire un recall telefonico il 15 febbraio alle ore 10:00 ed è necessario avvertire il tecnico 5 minuti prima della scadenza ovvero il 15 Febbraio alle ore 9:55.

La procedura invierà alle 9:55 una e-mail e/o un SMS a Mario Rossi avvertendolo che dovrà eseguire tra cinque minuti il recall telefonico della richiesta specifica.

Il reminder partirà solo se l'utente ha impostato la data di scadenza della prossima attività.

## **Escalation**

Il sistema permette di gestire processi di escalation, spesso indispensabili per assicurare il rispetto degli SLA sottoscritti con i clienti, utilizzando come meccanismo di base il computo del tempo ancora disponibile per eseguire le varie fasi di un processo che, confrontato con gli SLA stabiliti, può innescare l'escalation del processo interessato e scatenare le relative notifiche.