



MAINTENACT

Eccellenza nel Service

**SERVICE
DESK**

**SERVICE
ON-SITE**

Machine2Machine

Negli ultimi anni è aumentata l'attenzione dei clienti ai servizi tecnici erogati dalle aziende. La qualità ed affidabilità dei prodotti diventano sempre più barriere di accesso e la competitività si sposta su articolazione e costo di servizi a valore aggiunto.

In molti settori esistono vincoli sul livello di servizio introdotti da regolamenti, Authority, leggi, criticità indotte da motivazioni ambientali e di sicurezza o forme contrattuali evolute per far fronte alla concorrenza.

La gestione di queste potenziali minacce è fonte di opportunità per le aziende in grado di adattarsi al nuovo contesto: la possibilità di aumentare i ricavi da clienti acquisiti, renderli ricorrenti nel tempo, il valore competitivo che può derivare dall'eccellenza nel servizio e la capacità di trasformare le criticità segnalate in miglioramenti del prodotto sono solo alcune di esse.

In quasi tutti i settori l'affidabilità dei beni è aumentata grazie a tecniche costruttive e materiali che hanno ridotto notevolmente l'usura ed il degrado. Diverse realtà hanno investito in manutenzione preventiva.

Ampi spazi di miglioramento esistono per la gestione delle attività di pronto intervento e nella automazione ed ottimizzazione del lavoro dei tecnici che operano sul campo.

COLLABORATIVE SERVICE

Per eccellere nel servizio ai clienti ed aumentare l'efficacia ed efficienza delle operazioni aziendali, occorre poter gestire in modo ottimale le risorse del Service e coordinare le attività del personale tecnico, in sedi differenti e sul campo, a contatto diretto con il cliente o in ufficio, dipendenti ed esterni.



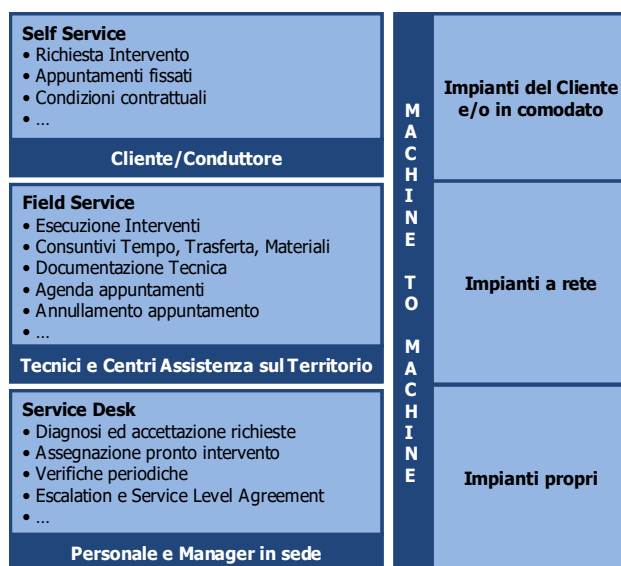
MAINTENACT è la soluzione Entaksi a supporto del processo di installazione, attivazione, assistenza tecnica periodica ed attività di ripristino della disponibilità di beni durevoli o infrastrutture distribuite sul territorio.

Gestisce il processo complessivo del Service e supporta in modo attivo, attraverso un sistema di notifiche, la collaborazione dei vari attori - anche se momentaneamente non connessi alla applicazione - evidenziando le criticità mentre sono in atto e permettendo il rispetto dei tempi di reazione che concedono i concorrenti e le aspettative dei clienti.

Soddisfa in modo verticale, specifico e completo, le esigenze degli operatori Service Desk (call center/help desk tecnico) e dei tecnici che operano sul campo o presso il cliente.

Espressamente progettato per la problematica del Service (competenze necessarie, tempi di intervento, trasferte, utilizzo materiali,...), è altamente configurabile tramite parametri.

Si integra con le applicazioni in uso presso l'azienda, ad esempio Contact Center esterni, Backoffice per gli aspetti amministrativi, civili e fiscali o sistemi di Asset Lifecycle Management per la gestione di impianti propri.



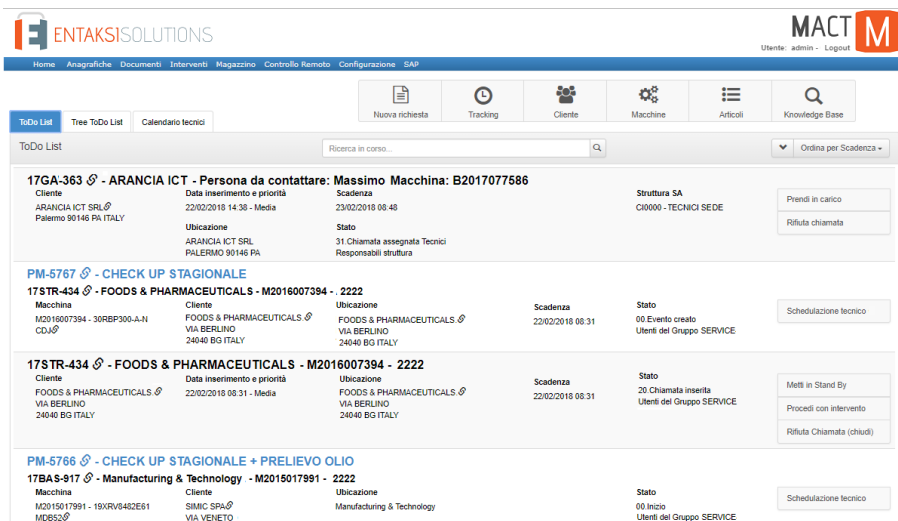
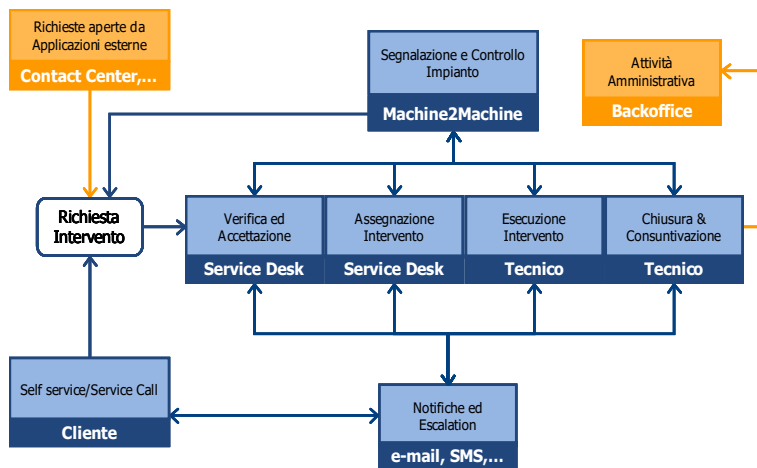
Grazie alla componente Machine-to-Machine (M2M), gli apparati possono inoltrare direttamente all'applicazione richieste di intervento, segnalare il proprio stato o permettere il supporto diagnostico remoto ed il telecontrollo.

SETTORI A CUI È RIVOLTO

- Produttori di beni durevoli (impianti industriali, macchinari, caldaie, elettrodomestici, ascensori,...)
- Squadre di intervento per le Utility o Gestori di infrastrutture (luce, gas, internet provider, emittenti radiotelevisive,...)
- Aziende di assistenza tecnica (manutentori,...)
- Gestione di distributori (bevande, combustibili,...)
- Aziende che dipendono in modo critico dalla continuità dei propri impianti (celle frigorifere per distribuzione alimentare, siti ambientali a rischio, sanità, farmaceutica,...)

Il processo è attivato da una richiesta che, oltre a poter essere immessa dall'operatore del centro assistenza o direttamente dal cliente via WEB, può essere generata:

- automaticamente dal sistema a seguito di un ciclo di manutenzione stabilito
- direttamente dalla macchina attraverso la segnalazione di una condizione di anomalia
- da una applicazione esterna, quale un Contact-Center o una applicazione di Asset Lifecycle Management



L'operatore di Service Desk, se il sistema è stato configurato per l'accettazione esplicita, verifica la richiesta (completezza, necessità di un intervento in loco), anche interagendo con eventuali sistemi diagnostici, ed inserisce una richiesta di intervento.

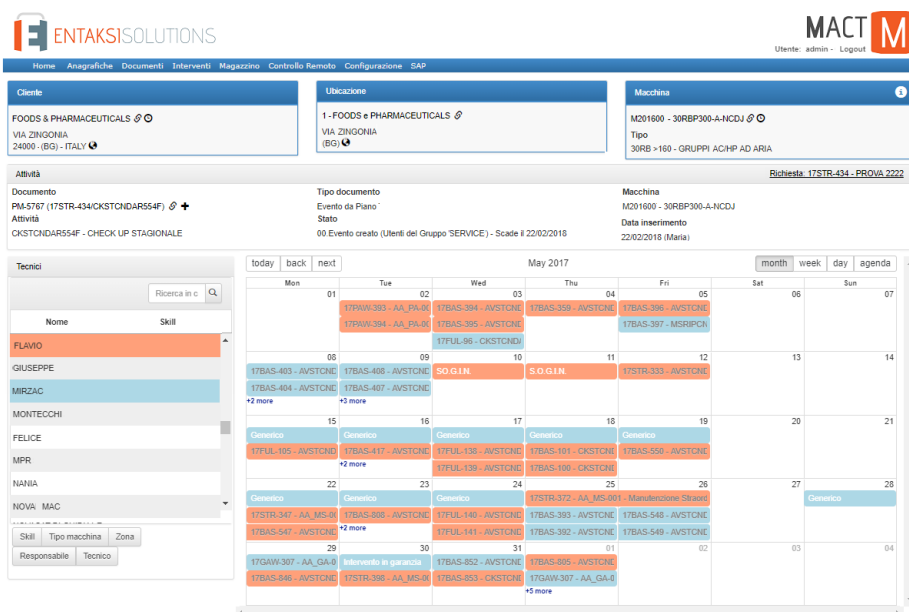
La richiesta viene subito evidenziata in un todo list a disposizione degli operatori interessati che possono così facilmente procedere ad effettuare le operazioni successive.

MAINTENACT, basandosi sulla descrizione della specifica realtà aziendale (struttura organizzativa del Service, aree, zone, competenze necessarie, figure professionali,...) identifica e propone la lista di tecnici in grado di ripristinare le normali condizioni di funzionamento, evidenziando quando l'intervento potrà essere eseguito e la disponibilità o meno dei materiali necessari.

Di ogni tecnico viene visualizzata l'agenda degli appuntamenti già assegnati e, in base alla situazione in atto, il responsabile potrà accettare i dati proposti oppure forzare la scelta di un tecnico diverso, modificare la data dell'intervento e/o la durata, sospendere o eliminare attività già previste a calendario per far fronte a casi di emergenza.

Confermando l'assegnazione, il tecnico sarà considerato impegnato a partire dalla data/ora specificata e per la durata prevista.

Contestualmente il tecnico verrà avvisato della pianificazione assegnata tramite una notifica opportunamente configurata.

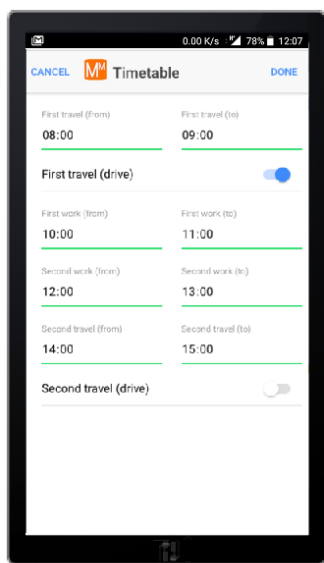


IL TECNICO SUL CAMPO

All'atto dell'assegnazione, il tecnico può ricevere una notifica – ad esempio via SMS – e consultare l'agenda degli interventi da eseguire, sotto forma di lista cronologica o attraverso il calendario vero e proprio (giornaliero, settimanale o mensile).

Se non dovesse poter svolgere l'intervento, eseguirà una operazione di rinuncia indicando il motivo e, a sua volta, questa operazione potrà innescare il meccanismo delle notifiche.

I meccanismi di segnalazione delle modifiche di assegnazione, di variazione dell'impegno operativo o del superamento dei limiti di tempo impostati mantengono informati tutti gli attori (tecnici, cliente e sede) anche se essi non consultano l'agenda, senza manualità e continui flussi di chiamate, permettendo all'organizzazione nel suo complesso di reagire rapidamente.

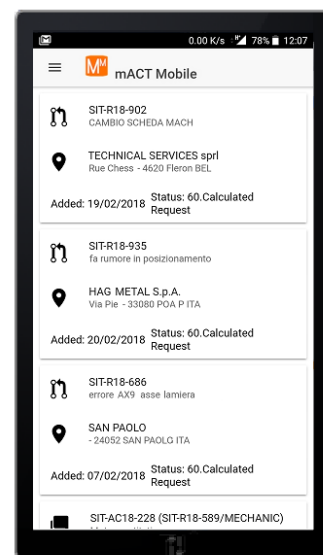


All'esecuzione dell'intervento, il tecnico può consultare la scheda dettagliata dell'intervento, comprensiva di istruzioni operative per l'esecuzione dello stesso, verificare le condizioni contrattuali, confermare i tempi/materiali del preventivo o aggiornarli con il consuntivo reale, chiudendo l'intervento.

Oltre a queste operazioni può aggiungere, ad esempio, nuovi eventi/anomalie non segnalate all'origine, aggiornare le note, visualizzare la storia degli interventi eseguiti in precedenza, inserire nuovi interventi da eseguire, consultare eventuali documenti allegati.

Attraverso terminali grafici comuni, non dotati di software specifico – quali semplici computer palmari o PC – è possibile effettuare verifiche in remoto anche per dispositivi elettromeccanici, senza intelligenza a bordo, utilizzando strumenti di sorveglianza visiva

E' così possibile eseguire degli accertamenti diagnostici approfonditi e verificare la rispondenza con le segnalazioni indicate, evitando l'esecuzione di interventi non risolutivi, onerosi per l'azienda ed inutili per il cliente.



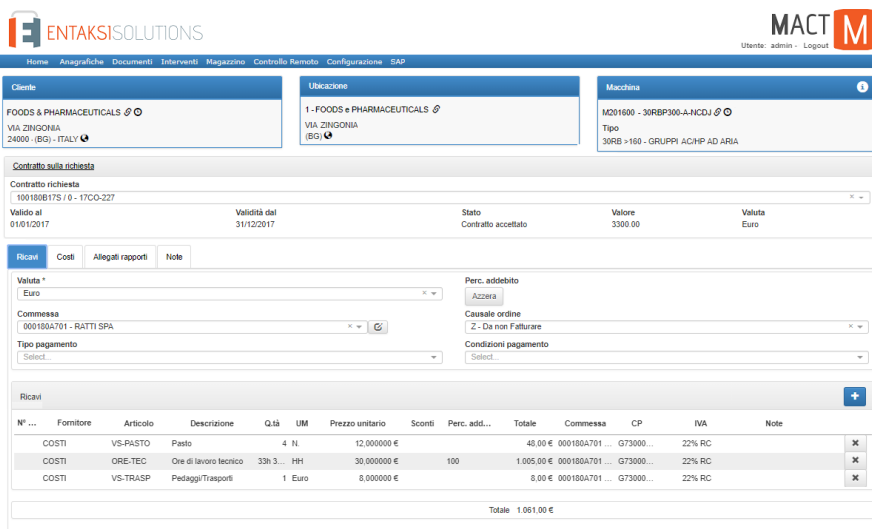
INTEGRAZIONE CON IL BACKOFFICE

L'obiettivo di efficienza aziendale richiede che i tecnici impieghino la quota maggiore del tempo disponibile nell'esecuzione degli interventi.

Il lavoro amministrativo associato, sia a monte (verifiche contrattuali,...) che a valle (addebiti, materiali, inoltre dei consuntivi in sede,...), genera inefficienza in termini di manualità e distoglie tempo all'attività produttiva.

L'ottimizzazione delle risorse coinvolte si ottiene anche integrando il sistema del Service con il Backoffice.

Grazie a questa integrazione infatti la parte informativa (contratti, condizioni,...) è resa disponibile ed aggiornata in modalità elettronica e la parte operativa (fatturazione, movimentazione materiali, magazzini,...) è ricavata dalle attività svolte, senza dover essere immessa un'altra volta all'interno di sistemi informativi.



PRINCIPALI INFORMAZIONI GESTITE**STRUTTURA DELLA ORGANIZZAZIONE SERVICE**

Permette la descrizione e gestione della struttura del servizio di assistenza (sede centrale, centri di assistenza tecnici periferici, tecnici, responsabili, Service Desk,...).

Il territorio di competenza può essere suddiviso in zone associate alla struttura organizzativa del Service.

In fase di identificazione del personale a cui assegnare l'intervento, il sistema propone i tecnici della zona in cui è ubicato il dispositivo che necessita di essere servito.

CALENDARI

Sono progettati per la gestione di strutture multinazionali, con giorni lavorativi e festività diverse in diversi punti della struttura. E' possibile associarli al singolo livello della struttura organizzativa del Service, al singolo tecnico oppure al cliente/ubicazione.

Permettono di evidenziare le ferie, i permessi e gli orari di non disponibilità del tecnico. Sul cliente o ubicazione indicano i periodi di attività e di possibile intervento in strutture ad accesso controllato (militari, banche,...).

ALLEGATI

L'applicazione permette di associare a diverse informazioni file di qualunque formato per essere consultati tramite i terminali utente (browser PC o PDA).

Possono essere resi disponibili, ad esempio, schemi tecnici dei dispositivi da assistere, piantine per raggiungerli in ubicazioni estese, immagini del contratto del cliente acquisite tramite scanner o il badge del tecnico per poter accedere a strutture che lo richiedono in via preventiva.

COMPETENZE E FIGURE PROFESSIONALI

Permette di descrivere le competenze necessarie per la risoluzione dei problemi o condizioni segnalate. Sono associate alle figure professionali. Ad ogni figura professionale è associato un elenco di competenze.

EVENTI E AZIONI CORRETTIVE

Gli eventi specificano l'errore o la condizione in cui si trova la macchina (errori, materiali di consumo esauriti, sotto scorta,...).

Possono essere definiti in modo generico (guasto elettrico, idraulico,...) o estremamente puntuale (singoli codici realmente segnalati dalla macchina).

Ad ogni evento sono associate le competenze richieste per l'esecuzione dell'intervento, i tempi previsti, i materiali e le attrezzature necessarie.

Alla accettazione, se non effettuato durante l'immissione, vengono assegnati alla richiesta uno o più eventi.

Ad ogni evento è possibile associare una azione o un gruppo di azioni che identificano le attività necessarie per risolvere la condizione segnalata.

AMBIENTE OPERATIVO**IL CONTESTO**

Le strutture di assistenza tecnica di aziende diverse hanno dimensioni e caratteristiche estremamente variabili. Esse possono essere centralizzate o distribuite sul territorio, con personale interno o totalmente delegate a strutture esterne, singola marca o che gestiscono beni di diversi produttori, con un proprio conto economico o meno.

All'interno della stessa azienda possono convivere situazioni estreme, ad esempio un insieme di clienti assistiti in modo diretto ed altri tramite strutture indirette.

A fronte di un processo di gestione similare, il numero di possibilità e specificità introdotte da tipo di struttura, prodotto da assistere, geografia di intervento, caratteristiche del settore merceologico e modello organizzativo di Service richiede una applicazione estremamente flessibile, verticale e configurabile.

LA SOLUZIONE

MAINTENACT è progettato appositamente per risolvere queste esigenze.

Opera su un server centrale e funziona via Internet o reti private, sia su linee fisse che su reti mobili. Gli utenti possono utilizzare un'ampia varietà di terminali comuni (smartphone, notebook, tablet, Internet appliance,...) o dispositivi specifici ad uso industriale.



Interopera con sistemi applicativi esterni e le infrastrutture anche di natura telefonica come nel caso dei messaggi SMS.



Permette la collaborazione fra sede, strutture esterne, partner, centri di assistenza tecnica, filiali all'estero, clienti, tecnici ed impianti predisposti, minimizzando il costo di gestione, azzerando i costi di distribuzione ed aggiornamento dell'applicazione e rendendola disponibile ai clienti stessi, se desiderato.

Abilita il governo centrale delle politiche del Service (contratti, autorizzazioni, richieste,...) consentendo la decentralizzazione della attività operativa presso i ruoli che hanno la massima visibilità e competenza del contesto specifico del cliente e la necessità di informazione in qualsiasi geografia, lingua o orario.

Richiede tempi e costi di implementazione contenuti, grazie alla estrema configurabilità attraverso parametri.

VANTAGGI DELLA SOLUZIONE

I clienti spesso scelgono i fornitori prima dei prodotti e la loro convenienza è influenzata dal tempo effettivo di impiego di un bene, quindi dalla minimizzazione dei tempi di non disponibilità (guasto, interruzione della erogazione o materiali di consumo terminati).

Per i produttori e gli erogatori tutte le informazioni sugli interventi richiesti ed eseguiti costituiscono un patrimonio di conoscenze per migliorare la progettazione, realizzare prodotti sempre più affidabili, soddisfare meglio i propri clienti e trasformare il Service da centro di costo a centro di profitto.

MAINTENACT permette alle aziende che lo adottano miglioramenti in termini di

EFFICACIA

- Garantire il minor tempo di intervento possibile
- Gestire in modo attivo il rispetto di eventuali livelli di servizio con l'attivazione di allarmi ed escalation all'avvicinarsi dei tempi limite concessi
- Raccogliere le informazioni direttamente dal campo e gestire le situazioni critiche mentre il problema è in atto e si può ancora intervenire
- Fornire un supporto documentale associato ai macchinari installati (schemi, disegni, manuali) consultabile dai tecnici anche fuori sede
- Assicurare un maggiore coordinamento fra sede, campo e cliente attraverso la visibilità dei piani individuali di lavoro, individuazione della disponibilità del personale con le competenze e materiali necessari, pianificando gli impegni e gestendo le emergenze

EFFICIENZA

- Minimizzare i tempi morti del personale coinvolto ed il tempo che esso dedica ad attività amministrative
- Ricevere immediatamente i rapporti di intervento, analizzare gli scostamenti (migliorando la capacità di preventivazione e la pianificazione dei carichi di lavoro) e controllare i costi
- Diminuire l'incidenza di eventuali penali dovute a violazione di livelli di servizio
- Attivare in modo fluido l'intervento sincronizzato di diversi tecnici con diverse competenze
- Integrarsi con sistemi di diagnosi remota e telecontrollo per ricevere le segnalazioni e svolgere le verifiche, evitando di inviare personale a fronte di diagnosi incomplete, potenzialmente non accurate ed attivandosi in breve tempo (minor costo, maggior servizio)

TRACCIABILITA' E QUALITA'

- Accumulare e mantenere la storia delle operazioni eseguite, delle sostituzioni effettuate e della configurazione esistente dopo l'intervento
- Supportare in modo diretto le politiche e procedure del manuale qualità, per le organizzazioni certificate o in corso di certificazione
- Elaborare le informazioni statistiche raccolte (chiamate, tempi di intervento, MTBF, MTTR,...), utili sia per il controllo economico del Service, sia per i reparti di progettazione e produzione

SERVIZIO AL CLIENTE

- Recepire e soddisfare in modo immediato le esigenze del cliente
- Mantenere informato il cliente sullo stato di avanzamento, rendendo evidente che l'organizzazione è attiva nei suoi confronti prima dell'arrivo del tecnico



SERVICE
DESK

SERVICE
ON-SITE

Machine2Machine

Entaksi Solutions ha posto la massima cura ed attenzione per eliminare ogni possibile inesattezza da questo documento. Purtroppo ciò non esclude che esso possa contenere imperfezioni, inesattezze o che le informazioni contenute non siano più correntemente aggiornate perché soggette a modifiche nel tempo.

Ci scusiamo anticipatamente in questa eventualità.

I marchi registrati citati in questo documento sono di proprietà delle rispettive società.

Entaksi Solutions srl

Via La Piana 76 – fraz. Pontepetri
51028 S. Marcello Piteglio (PT) - Italia
www.entaksi.eu

