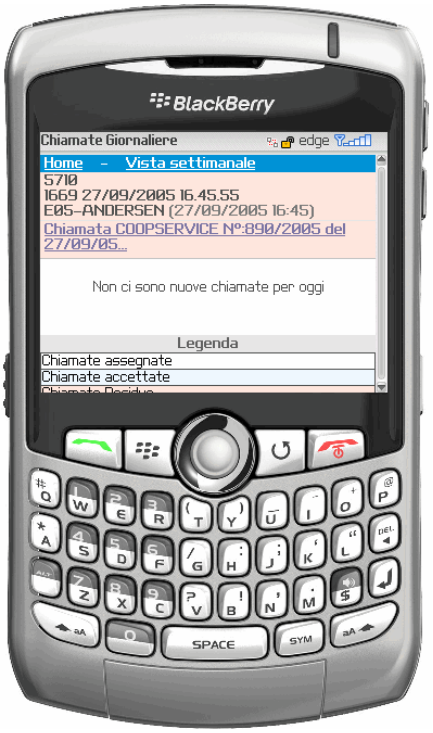
Mobile Field Service

Fornire un servizio di assistenza post vendita eccellente è uno dei principali obiettivi da raggiungere per migliorare la customer satisfaction.

Il modulo Mobile Field Service mobilita in tempo reale le informazioni critiche per i servizi tecnici utilizzando smartphone BlackBerry. Grazie ad informazioni immediate inerenti nuove chiamate, escalation problemi, o tracking interventi, i tecnici di territorio possono fornire un servizio personalizzato e più soddisfacente per la clientela. Mobile Field Service fornisce accesso diretto alle informazioni inerenti i clienti e al loro installato garantendo al personale in mobilità la possibilità di aggiornare le richieste e gestire completamente l'attività. Con aggiornamenti dell'host virtualmente in tempo reale, le chiamate possono essere chiuse più velocemente, rispettando gli SLA, e/o riducendo i tempi di fatturazione. Comprende i servizi:

- **Accettazione assegnazioni**
- **Manutenzioni preventive**
- **Gestione ricambi**
- **Interventi di emergenza**



Tecla.it
Faenza - Milano
Call: 848 800 852
Mail: tecla@tecla.it
Web: www.tecla.it

Mobile Field Service

Controllo ed accettazione degli interventi o manutenzioni assegnate: L'operatore connettendosi viene riconosciuto dal sistema che mette a disposizione gli interventi assegnati o permette di accettare quanto diffuso dalla centrale.

Controllo Interventi: La suddivisione della parte di visualizzazione interventi può essere effettuata per cliente o per data d'intervento. Naturalmente con un semplice tocco di pennino o di tastiera (quando presente) si può accedere a tutte le informazioni sia del cliente che dell'intervento in questione.

Completa gestione ed informazione: L'operatore loggandosi al sistema viene identificato come Manutentore o Interventista, ma per situazioni d'emergenza o di doppia competenza vengono visualizzate entrambe le schermate di chiamate/manutenzioni.

Scarico ricambi: Al termine di ogni intervento si possono scaricare i ricambi utilizzati da catalogo, comunicandone l'utilizzo in tempo reale alla sede. E' gestito anche lo stato di "in attesa di ricambi" qualora si possa chiudere l'intervento e sostituire il pezzo difettoso in un tempo successivo. Questi stati (Accettazione intervento, arrivo sull'impianto, fine intervento) sono evidenziati da diverse icone, visualizzate sulla parte server, di fianco alla voce relativa all'intervento.

Gestione dell'informazione di chiusura: L'operatore al momento della chiusura dell'intervento potrà accedere a codici di chiusura che determineranno le informazioni statistiche consultabili sul back-office (assistenza tecnica).

Controllo tempi verifica arrivo: L'applicativo gestisce la possibilità di legare ad ogni momento dell'intervento una verifica dei tempi. Le rilevazioni dei tempi vengono effettuate tramite imputazione di un codice o lettura di codice a barre (quando il palmare lo supporta) in modo che si comunichi in maniera inequivocabile l'arrivo sul posto o l'esattezza dell'impianto raggiunto.

Gestione di interventi in emergenza: il sistema implementa la possibilità da parte del tecnico sul territorio di aprire un intervento direttamente dal palmare e gestirlo come se fosse stato pianificato sul back-office. L'intervento viene comunicato alla sede e può fare generare delle comunicazioni dal sistema di assistenza tecnica alle persone preposte a tale controllo.

Tecla.it
Faenza - Milano
Call: 848 800 852
Mail: tecla@tecla.it
Web: www.tecla.it