

apen

SOLUCIONS GLOBALES D'INFORMÀTICA I TECNOLOGIA

SOFTWARE DE GESTIÓ DE
SERVEIS TÈCNICS PROFESSIONALS
PER A LA PIME



TICKETING SOFTWARE SERVICES

mòdul integrat amb **a3ERP**



Distribuidor autoritzat GOLD de:



Wolters Kluwer

Software avançat de gestió de serveis

Tiquea és una solució per a serveis tècnics professionals pensada perquè la gestió dels recursos de la teva empresa pugui ser la més eficient possible, generi valor i fidelització en els teus clients i obtingui sempre el màxim benefici per a ambdues parts.

Avantatges:

- Plataforma de gestió de serveis integrada a a3ERP
- Controla totes les teves despeses de tècnics, temps i materials
- Tots els processos automatitzats
- Augmenta la capacitat d'absorbir més treball
- Segueix els teus projectes amb detall
- Millora el servei al client i fidelitza'l

Planifica i optimitza els teus recursos

- Mou a temps real els serveis als calendaris externs o interns del teu SAT

Gestiona tiquets i serveis

- Visualitza des d'una consola central l'estat de totes les tasques del teu SAT

Treballa els serveis interns amb una interfície de taller

- Fes pressupostos, imputa materials i serveis
- Totalment flexible i àgil

Treballa els serveis externs des de l'APP del tècnic

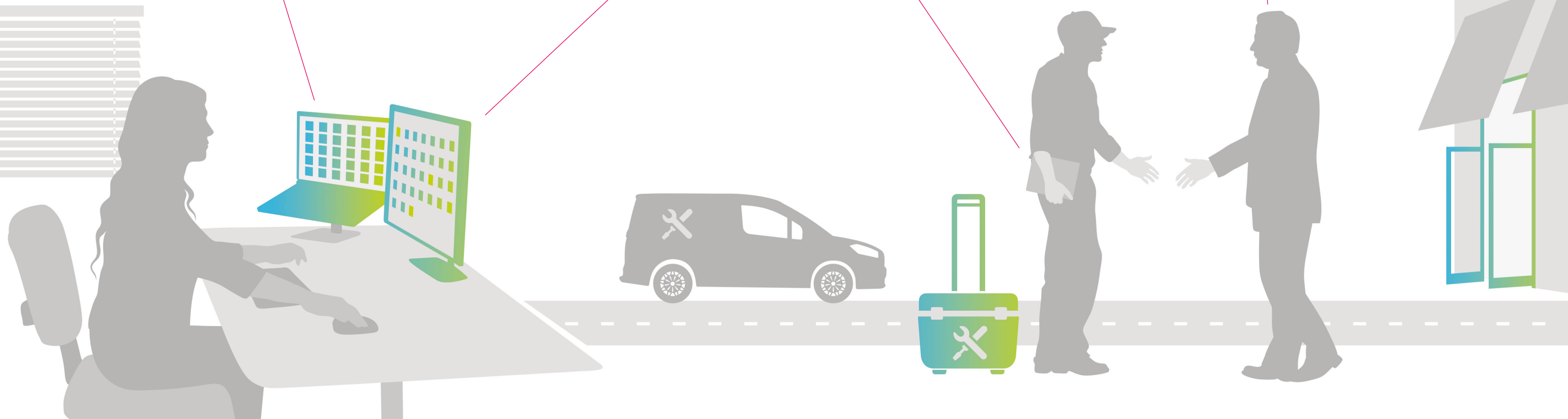
- Permet treballar *offline* i amb sincronització
- Signa, imprimeix i envia per correu els treballs realitzats

Imputa i controla els teus serveis contra projectes i contractes

- Automatitza tota la facturació i contractes amb clients
- Controla les desviacions dels teus projectes

Garanteix el millor servei al client

- Dona visibilitat al teu client a través del portal personalitzat web
- Optimitza els inventaris i preventius per diferenciar-te de la competència



TIOVEA , mòdul integrat amb a3ERP

Gestiona de manera eficient el teu servei tècnic



Tiqueting SLA

- Tiquets organitzats per cues o departaments.
- Traçabilitat de peticions o incidències.
- Gestió dels temps de resposta, reclamacions i importància.
- Estat de tiquets, bloqueig, motiu...
- Entrada de tiquet ràpid i des del portal web del client.



Calendari i planificador

- Planificador per agendes.
- Agendes per equip.
- Gestió de dies festius.
- Gestió per altres conceptes: vacances, malaltia...
- Agilitat i facilitat per assignar serveis directament al calendari.



Taller

- Càlcul de materials, hores i altres conceptes de la reparació.
- Ajust manual de preus de cost, venda i marges.
- Pressupost al client: obert, tancat, amb materials o per totals.
- Materials previstos: en estoc, comandes, multi-equip...
- Materials utilitzats.
- Hores realitzades: multi-equip i contrapartida.



Contractes de manteniment

- Contractes classificats per tipus, estat...
- Renovacions i enviament de condicions automàtiques.
- Facturació automàtica de quotes.
- Generació de contractes en Word.
- Previsions de facturació i marges per contracte.
- % consum del contracte, desglossament per partides.



Inventaris i preventius

- Fitxes d'equip per client i ubicació.
- Camps configurables per tipus d'equip.
- Manteniments preventius per tipus d'equip.
- Històric de serveis per equip.
- Mesuraments per equip.



Projectes

- Gestió per capítols i partida.
- Visió de l'evolució del projecte.
- Control d'allò previst i d'allò realitzat.
- Imputació de materials, serveis i costos externs.
- Facturació per partides.
- Condicions de pagament per fites.

WWW

Portal del client

- Multi-empresa i personalitzable amb imatge corporativa.
- Web de comunicació amb clients senzilla i fàcil.
- Visualitza, crea o reclama tiquets i serveis.
- Equips vinculats amb l'històric de serveis.
- Estadístiques per al teu client de la qualitat del servei.
- Documentació, petició factures, 347...



App del tècnic

- Gestió de les tasques a través del mòbil.
- Funcionament *offline* i amb sincronització.
- Integrat amb el *smartphone* i el GPS.
- Generar inventaris amb codis QR.
- Signatura del servei.
- Impressió del servei o enviament per correu electrònic.