

Gestión SAT

La empresa que ofrece un Servicio de Asistencia Técnica debe disponer de una infraestructura preparada específicamente para ofrecer una respuesta ágil y al mismo tiempo, controlar los factores críticos que intervienen en su prestación.



La coordinación que requiere la organización de recursos humanos y técnicos para ofrecer a nuestros clientes un servicio de asistencia de calidad, no es únicamente una cuestión de medios informáticos o tecnológicos.

Es condición necesaria que toda la infraestructura empresarial se encuentre perfectamente relacionada de forma global con coherencia. Un sistema que no contemple todos los ámbitos puede provocar deficiencias en el servicio pese a disponer de los elementos necesarios para llevarlo a cabo.

El módulo de Gestión S.A.T. de MARINO ERP tiene como objetivo servir de enlace entre los diferentes dispositivos con los que cuenta su empresa para prestar un servicio técnico; recogiendo la información

necesaria, organizando las acciones a realizar, controlando el seguimiento de las mismas y facturando los servicios prestados

Creación y mantenimiento de elementos

- Integración total y directa con el resto de módulos de MARINO ERP, evitando la necesidad de duplicar clientes o artículos.
- Gestión, configuración y control absoluto de máquinas, incluyendo información general, datos, imagen y condiciones de compra, datos y condiciones de venta, garantías, etc.

Igualmente es factible vincular un archivo con las especificaciones técnicas y otro con la imagen,

accesibles con un solo clic.

- Creación de múltiples cuestionarios diseñados por el usuario para realizar un seguimiento completo de las máquinas.

Disposición de hoja técnica asociada a cada máquina donde se detallan valores y parámetros de las mismas. Esta información se hereda al realizar un aviso y, tras realizar un parte, se actualiza esta información.

- Determinación de los componentes que integran cada máquina. Estos componentes se traspasan automáticamente desde el módulo de Gestión de Fabricación, cuando se trabaja con artículos serializados que están enlazados con SAT.

Posibilidad de vincular múltiples tipos de archivos con cada

máquina, incluyendo drivers o archivos de configuración.

- Definición de planes de mantenimiento por familia de máquinas y máquinas totalmente configurables por el usuario. Desde estos planes de mantenimiento se podrán generar avisos de revisión.
- Creación de contratos de mantenimiento, posibilitando la asignación de diversas máquinas, el control de costes y rentabilidad de los mismos y la gestión de los procesos de facturación asociados.
- Posibilidad de tener una visión completa de contratos de mantenimiento, avisos, tickets y partes SAT desde la trazabilidad del cliente.

Gestión de contratos

- Detalle de la información general: cliente, dirección, representante, fecha de creación, fecha de formalización, periodo de inicio/fin, pack de horas asociado, periodicidad y garantía, condiciones de pago, definición de alertas, etc.
- Definición de particularidades: contrato de mantenimiento asociado (partiendo de una plantilla permite confeccionar y personalizar el propio contrato del cliente), horas de contrato, horas acumuladas, disponible, importe anual y mensual.
- Concreción de facturación de incrementos: puntos, IPC, fecha de facturación y generación de la factura oportuna.
- Fecha y motivo de anulación.
- Relación de facturas relacionadas con cada contrato y enlace directo

con la factura que se seleccione.

- Relación de máquinas asociadas a cada contrato.

Gestión de avisos de avería

- Definición de información específica: cliente, dirección de la avería, fecha del aviso, máquina asociada, pedido del cliente, datos de contacto, datos del responsable, etc.
- Posibilidad de asociar documentos relacionados: oferta, parte, entrada de stock o reparación externa.
- Descripción de la orden de trabajo, detallando: trabajo a realizar, urgencia, existencia de garantía, operario asignado, tiempo previsto, fecha de asistencia prevista, vía de resolución, cargo del servicio.
- Control absoluto de stock. El sistema gestiona el stock que se entrega al técnico como paso previo a la reparación, permitiendo conocer el material que éste

conserva. Igualmente, se gestiona el stock que el cliente nos puede aportar para la reparación de sus propias averías.

- Posibilidad de realizar un pedido a nuestro proveedor de la reparación, para los casos en que ésta dependa directamente del fabricante.
- Posibilidad de generar ofertas de cliente desde el aviso, conociendo los riesgos económicos del mismo.
- Posibilidad de generar los avisos desde el propio pedido del cliente, para programar la instalación de máquinas o su verificación. Desde estos avisos se podrán lanzar órdenes de fabricación, creándose la máquina y la composición automáticamente en el módulo S.A.T. cuando se complete el proceso de fabricación. El sistema conservará íntegramente la trazabilidad documental y la imputación de costes.
- Asociación de la conformidad del cliente en el documento.
- Posibilidad de utilizar múltiples

The screenshot displays the 'Contrato SAT' interface. The main form shows contract details for 'C-1' with the following information:

- Series #:** C-1, **Número #:** 1
- Fecha *:** 02/04/08, **Fecha Formalización:** 02/04/08
- Fecha Inicio:** 02/06/08, **Fecha Fin:** 02/09/09
- Inicio Facturación:** 03/06/08, **Control:** Vigente
- Cliente:** PRODUCTOS LEGANÉS, S.A.
- Dirección:** Avda. de la Virgen del C...
- Representante:** [Empty field], **Persona contacto:** [Empty field]
- Fecha Alerta:** [Empty field], **Tarifa Alerta:** [Empty field]
- Particularidades:** Empresa de facturación: 1 PRIMERA EMPRESA, Serie de facturación: Factura Ventas
- Importe Anual:** 0.00 €, **Importe Mensual:** 325.00 €, **Horas con Despl.:** 0, **Horas Mensuales con Despl.:** 0, **Acumulado:** 0.00, **Disponible:** 0.00
- Condiciones de pago:** [Empty field]
- Anulaciones:** [Empty field]
- Incrementos Factura:** [Empty field]

formatos de impresión, incluyendo los predefinidos y los generados por el propio usuario.

- Posibilidad de transformar los avisos en partes de trabajo de forma individual o selectiva.

Gestión de tiquets

- Posibilidad de generar tickets de prestación de servicio, detallando información general: fecha y hora, cliente, dirección, prioridad, persona de contacto, número de serie de la máquina, descripción, tiempo previsto, tiempo imputado, notas, etc.

- Datos complementarios: contrato asociado, observaciones, información de contacto (correo electrónico, teléfono, fax, móvil, extensión).

- Integración de archivos externos en múltiples formatos, incluyendo los tipos estándar de paquetes de ofimática y correo electrónico.

- Asignaciones de operarios al ticket, especificando el estado del mismo.

- Inicio y pausa del ticket mediante botones de rápido acceso en la pantalla principal.

- Detalle de las imputaciones de tiempo realizadas (operario, fecha, hora de inicio, hora de fin, descuento del pack de horas, tipo de solución, interlocutor, etc.). Posibilidad de vincular archivos externos en múltiples formatos, incluyendo correos electrónicos.

- Presentación gráfica de las horas dedicadas a cada cliente.

- Posibilidad de marcar los tickets como pendientes de calidad,



documentación o formación, asignando información complementaria como número de versión o módulo.

- Planificación en el tiempo de tickets seleccionados, partiendo de las horas previstas para su ejecución y de las horas disponibles según los recursos útiles para ejecutarlos. El sistema informa de la fecha aproximada en que podrán darse por finalizados los diferentes tickets según los parámetros comentados.

- Posibilidad de duplicar tickets, borrarlos, cerrarlos y reabrirlos.

- Control de los datos del cliente desde el SAT, que no tenga impagados, que no esté bloqueado, que tenga contrato activo, y suficiente tiempo disponible. Controles personalizables.

Gestión de partes de trabajo

- Detalle de la información general: serie, número, fecha, cliente, representante, referencia, observaciones, etc.

Información específica relacionada con la facturación del parte o partes: tipo y forma de pago, moneda, cambio, clave de facturación, cliente a facturar, días de pago, domiciliación, etc.

- Definición del tipo de solución proporcionado a la avería.

- Asociación de componentes y elementos utilizados para la reparación de la avería, incluyendo la inserción de artículos no codificados.

- Relación de material retornado por el técnico.

- Inserción de las horas de operario: fecha, número de parte, hora de entrada y hora de salida. El sistema calculará automáticamente el tiempo real del operario. El usuario puede definir el tiempo a imputar.

- Posibilidad de descontar el tiempo del pack de horas asociado.

- Posibilidad de vincular documentos externos en múltiples formatos, incluyendo mensajes de correo electrónico.

- Detalle de los totales relacionados con el documento: bruto de líneas,

descuentos en líneas, bruto, total de horas, porcentaje de descuento pronto pago, importe en portes, base imponible, IVA, importe recargo de equivalencia, total, porcentaje de financiación, líquido y riesgos económicos del cliente.

- Información específica sobre gastos generales y generación de las líneas correspondientes: número y horas de desplazamientos, kilómetros, horas del técnico, gastos de desplazamiento, dietas u otros gastos.

- Control de almacenes de repuestos, garantías y desechos.

- Control de cambios o adición de componentes de una máquina durante su reparación, contemplando periodos de garantía.

- Impresión de múltiples formatos del documento, utilizando los predefinidos o los creados por el propio usuario.

- Posibilidad de transformar las partes en facturas de forma individual o selectiva.

Facturación integrada

- Proceso automatizado para la facturación de contratos, mostrando aquellos que no se han facturado en el mes solicitado y tienen marcada la casilla de verificación de facturar en el mes en curso.

El sistema genera una factura por el importe del contrato según el artículo del contrato de mantenimiento y la fecha del mes establecido.

Es factible facturar el incremento del IPC como una línea adicional o como una nueva factura.

- Proceso automatizado para la facturación de packs de horas. El sistema evalúa los tiempos imputados procedentes de tickets o partes manuales asociados al número de serie contenido en el contrato y muestra los tiempos excedidos respecto al tiempo del contrato, permitiendo modificar el tiempo a facturar, las horas sin cargo y las horas del nuevo contrato a generar.

Generación, de forma automática, de la factura de las horas indicadas y un nuevo contrato.

- Trazabilidad integrada entre contratos y facturas correspondientes.

CRM SAT

- Gestión de la relación con clientes específica para el módulo SAT.

- Relación de intervenciones realizadas a través de tickets.

- Relación de tickets por cliente.

- Relación de tickets por estado.

- Relación de tickets por técnico.

- Relación de tickets por urgencia.

- Relación de tiempo imputado por departamentos.

- Relación de tiempo imputado por técnico.

Seguimiento de contratos

- Utilidad integrada para controlar la fecha de inicio y fin de los contratos hasta una fecha determinada por el usuario.

Listados e informes

- Múltiples listados de los documentos existentes, aplicando la combinación de diferentes filtros para restringir los registros devueltos por el sistema.

Herramientas complementarias

- Herramienta para la sustitución automatizada de máquinas en los contratos.

- Relación de avisos y máquinas relacionadas con cada contrato.

- Base de conocimiento de incidencias-soluciones. El usuario conservará una documentación exhaustiva de esta información que podrá filtrar por palabras clave. Esta herramienta estará disponible también en el propio aviso.

- Posibilidad de planificar gráficamente el grado de ocupación de los técnicos.

- Trazabilidad documental completa de los documentos. El usuario podrá visualizar gráficamente el origen y destino de cada uno de los documentos creados y acceder a la cabecera o a la línea realizando un doble clic.