



SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE IMPIANTI E MACCHINARI

Fornire ad ogni azienda la soluzione su misura per le sue specifiche esigenze. Questo è l'obiettivo di **Sistema Impresa**, disponibile in diverse configurazioni a seconda del settore di mercato in cui opera il cliente e delle priorità gestionali che sta affrontando.

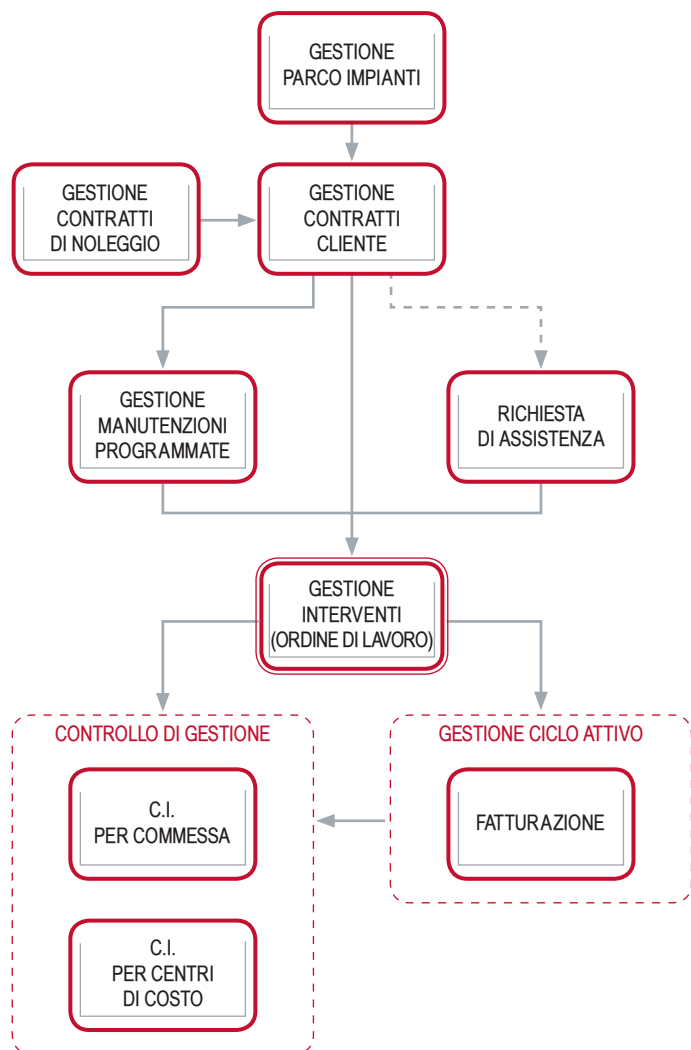
Nel settore dei servizi, Sistema Impresa si specializza in particolare per **aziende che erogano servizi di manutenzione e assistenza con esigenze di ottimizzazione dei processi di pianificazione, gestione, consuntivazione e controllo degli interventi.**

Trovano risposta alle proprie esigenze organizzative e di efficienza le aziende che forniscono supporti post-vendita su impianti e macchinari presso il cliente o le proprie strutture.

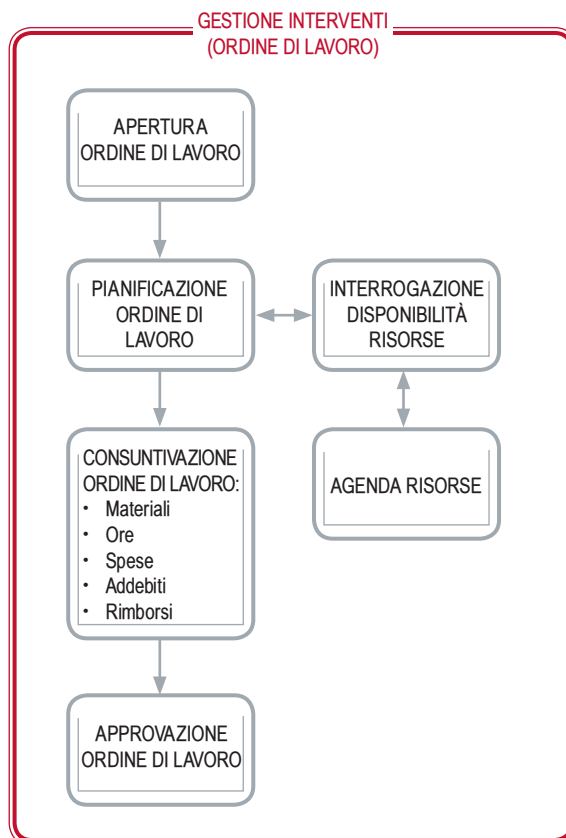
Sistema Impresa sfrutta tutte le funzioni standard di **eSolver, il prodotto gestionale di SISTEMI** per le aziende strutturate che necessitano di un sistema per la gestione integrata dei processi aziendali.

www.sistemi.com/impresa-servizi

AZIENDE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.



La gestione dell'intervento costituisce l'elemento centrale dell'attività d'assistenza e manutenzione da cui dipende l'efficienza e la redditività del servizio erogato.



IL MERCATO DI RIFERIMENTO

Sistema Impresa soddisfa le principali esigenze di gestione comuni ad **aziende che erogano servizi di assistenza e manutenzione** sulle seguenti tipologie di Impianti e Macchinari:

- ▶ Macchine per l'industria: tessile, alimentare, abbigliamento, carta, stampi, presse, robot industriali.
- ▶ Macchine agricole, autoveicoli e rimorchi.
- ▶ Macchine utensili.
- ▶ Macchine per il riscaldamento e la refrigerazione.
- ▶ Bilance e macchine per la dosatura, la confezione e l'imballaggio.
- ▶ Apparecchi medicali.
- ▶ Carrelli elevatori.
- ▶ Gru e montacarichi.
- ▶ Ascensori, scale mobili e nastri trasportatori.

PROCESSI CHIAVE PER LA GESTIONE.

GESTIONE PARCO IMPIANTI

Prevede la gestione di tutti i dati relativi agli Impianti e Macchinari sia da un punto di vista anagrafico che tecnico. Oltre alle informazioni di base (quali la matricola, il cliente di riferimento, l'ubicazione,...), la gestione consente di tracciare ogni tipo di dato mediante l'ausilio di schede tecniche completamente personalizzabili, sia per la tipologia che per la struttura delle informazioni che devono essere registrate.

La procedura comprende inoltre uno strumento con il quale interrogare lo storico dell'impianto e avere l'elenco di tutti i fatti amministrativi e gestionali rilevati: dalla fattura di acquisto al contratto di manutenzione, dalla bolla di spedizione alle fatture cliente per i canoni di manutenzione.

Il tutto grazie ad una funzione di interrogazione della scheda dell'impianto dal quale accedere, non solo ai dati anagrafici, ma anche a tutti i documenti che ad esso fanno riferimento come: i documenti amministrativi, i contratti, le richieste d'assistenza e le consuntivazioni degli interventi.

GESTIONE CONTRATTI

Definizione delle condizioni amministrative, commerciali e di erogazione del servizio che regolano il rapporto con il cliente.

Le diverse tipologie contrattuali gestite con eSolver permettono di regolare la fatturazione secondo diverse logiche: a canone e a consuntivo. La registrazione del contratto, con la definizione dei diversi aspetti amministrativi (fatturazione anticipata o posticipata, cadenza di fatturazione, spese accessorie...) e l'oggetto del contratto (servizi principali e accessori compresi nell'accordo, macchine oggetto dei servizi...), consente di regolare automaticamente tutti gli aspetti amministrativi e operativi dei servizi che vengono erogati dall'azienda.

È prevista anche la possibilità di definire contratti di noleggio gestendo direttamente sul contratto l'impegno delle macchine o attrezzature per poterne valutare la disponibilità nei periodi richiesti dal cliente.

RICHIESTA D'ASSISTENZA

Il processo di fornitura del servizio può iniziare con la registrazione della richiesta di intervento del cliente.

La rilevazione della segnalazione viene effettuata mediante uno strumento che fornisce le informazioni relative alle condizioni contrattuali del richiedente e consente di annotare tutti i dati utili per poter pianificare ed eseguire l'intervento.

La procedura prevede una serie di funzioni utili ad individuare il reparto o la risorsa a cui assegnare la richiesta e consente di generare in automatico un ordine di lavoro con il quale attivare il reparto tecnico per la gestione della manutenzione.

GESTIONE INTERVENTI

La soluzione gestisce le diverse fasi di erogazione del servizio: dall'apertura dell'ordine di lavoro alla consuntivazione dell'intervento.

L'ordine di lavoro costituisce il documento con il quale impartire le istruzioni manutentive e il supporto sul quale tracciare i materiali, le ore di prestazione e le spese accessorie sostenute per l'intervento. L'apertura dell'ordine di lavoro può derivare automaticamente da un piano di manutenzione programmata o da richieste d'assistenza; oppure può essere generata manualmente dall'operatore.

La pianificazione degli interventi avviene mediante una rappresentazione grafica nella quale sono evidenziati nel tempo gli impegni delle risorse dedicate all'attività di manutenzione. Da tale strumento di controllo è possibile gestire lo stato degli impegni, definire la data e l'ora in cui verrà eseguito l'intervento e individuare la risorsa che operativamente eseguirà il servizio. L'effettiva erogazione del servizio viene accompagnata dalla consuntivazione delle attività eseguite rilevando i tempi, le risorse coinvolte, i materiali utilizzati e le eventuali altre spese sostenute. L'ordine di lavoro può essere sottoposto a un processo di approvazione al fine di dare ai responsabili del reparto d'assistenza e manutenzione pieno controllo sull'esecuzione degli interventi.

MANUTENZIONI PROGRAMMATE

Le attività volte a garantire l'efficienza degli impianti, possono essere pianificate mediante la definizione della periodicità di esecuzione degli interventi e di generare automaticamente gli ordini di lavoro con i quali avviare e gestire le attività di manutenzione. La gestione consente, non solo di guidare l'azienda nella definizione degli interventi da realizzare, ma di fornire tutte le informazioni necessarie per poter organizzare e gestire gli impegni delle risorse e garantire un servizio qualitativamente elevato al proprio cliente.

Dal punto di vista amministrativo, questi interventi possono essere erogati sia a fronte della corresponsione di un canone periodico, che a fronte di una fatturazione a consuntivo dell'intervento stesso.

FATTURAZIONE INTERVENTI

La fatturazione degli interventi è l'ultimo tassello dell'intero processo di erogazione del servizio ed è completamente integrato alle altre gestioni. Gli interventi che prevedono la copertura da parte di un canone di manutenzione non sono oggetto di fatturazione, mentre le prestazioni che prevedono una fatturazione a consuntivo sono valorizzate in base alle tariffe aziendali o ad eventuali tariffe personalizzate per cliente. Anche i materiali e le spese accessorie alle prestazioni possono essere valorizzate in base a condizioni commerciali generiche o specifiche per cliente.

La fatturazione degli interventi e dei canoni può essere realizzata con diverse logiche di raggruppamento:

- per cliente
- per periodo di fatturazione
- per commessa



CONTROLLO DI GESTIONE SERVIZI

La soluzione è completamente integrata con un sistema di controllo di gestione che consente di rilevare tutti i costi e i ricavi connessi all'attività di manutenzione e assistenza.

Il sistema può rispondere a diverse esigenze d'analisi:

- Analisi del costo del personale: essenziale per monitorare l'andamento del costo diretto del personale;
- Analisi per reparto aziendale: rilevazione dei costi di ogni singolo centro di costo al fine di valutarne l'efficienza e individuare eventuali fattori critici che ne pregiudichino la produttività;
- Analisi per Commessa: valutazione della redditività del cliente, del contratto, dell'impianto o dell'intervento; tutti i costi sostenuti (materiali, risorse e altre spese accessorie) e i ricavi (canoni di manutenzione, canoni di noleggio, prestazioni a consuntivo,...) generati dalla commessa sono monitorati puntualmente al fine di determinarne la redditività.

La reportistica predisposta e l'estrema semplicità nella creazione di nuove analisi, permette di effettuare valutazioni dettagliate su dati di budget e consuntivi.

GESTIONE DELL'AGENDA DELLE RISORSE

L'agenda aiuta a gestire gli impegni e le informazioni sulle attività di ogni singola risorsa.

L'agenda di ogni operatore è integrata con la procedura di pianificazione degli interventi dando un immediato e costante riscontro sulla situazione delle attività che devono essere realizzate.

Gli impegni della risorsa, oltre a prevedere i dati temporali e informativi sull'impegno, sono integrati dalle informazioni sullo stato dell'impegno (confermato o da confermare) e dall'elenco delle risorse che saranno coinvolte nell'attività.

L'agenda di eSolver costituisce così lo strumento mediante il quale programmare le attività giornaliere e gestire le stesse con una interfaccia semplice ed immediata.