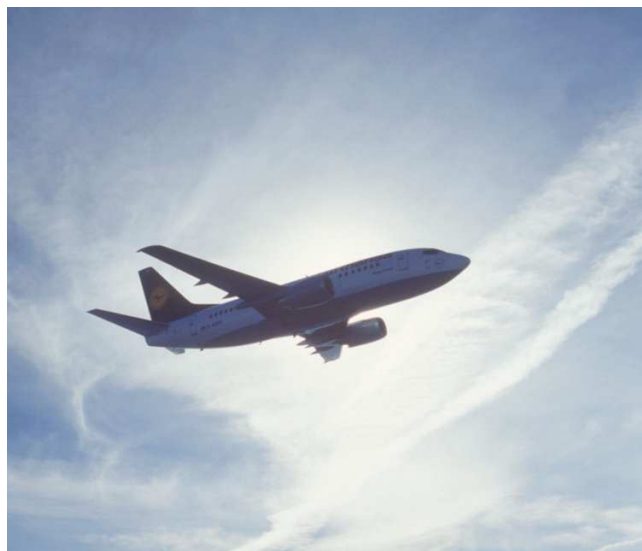


MOLTENI INFORMATICA

JMF/assist



GESTIONE ASSISTENZA CLIENTI



GESTIONE MANUTENZIONE IMPIANTI
GESTIONE HARDWARE AZIENDALE
GESTIONE AUTOMEZZI
GESTIONE SVILUPPO SOFTWARE

JMF/assist è un programma che permette di gestire in modo coordinato e veloce l'attività di service (assistenza tecnica clienti, messa in servizio di macchine o impianti, manutenzione, ecc.). Esso permette infatti alle figure interessate (personale dell'ufficio assistenza, segretarie, tecnici) di documentare tutto quanto riguarda l'assistenza esterna.

Per ogni intervento da effettuare viene aperta una **scheda**, cioè una "cartella virtuale" nella quale ogni addetto inserirà i dati di sua competenza. Ciò permette di coordinare il lavoro delle persone coinvolte e di andare a costruire nel tempo una documentazione completa di ciascun intervento effettuato.

Nella scheda è possibile indicare:

- alcuni **dati generali** (cliente, data scadenza, priorità di intervento, responsabile, ecc.)
- le varie **attività** necessarie all'esecuzione dell'intervento (acquisto biglietti aerei, prenotazione alberghi, ecc.) con l'indicazione della tempistica (priorità, scadenza) e del personale coinvolto
- il **tariffario** degli interventi (costo, n. persone coinvolte, n. giorni di intervento, addebito al cliente)
- i **progetti** inerenti all'intervento in esame
- delle **annotazioni libere** per reparto/uffici.

In ogni scheda è inoltre possibile **inserire degli allegati di qualsiasi tipo: e-mail** (anche contenenti a loro volta degli allegati), **immagini** (in qualsiasi formato: jpg, bmp, tif, ecc.), **documenti** (Microsoft Word®, Excel®, PDF®, ecc.), e **quant'altro si desidera**. Le immagini e i documenti possono anche essere **acquisiti al momento mediante uno scanner** con un semplice click del mouse direttamente dalla scheda.

L'esecuzione dell'intervento stesso e delle sue diverse sottoattività potrà essere costantemente monitorata mediante le date di inizio e di termine e le annotazioni che il personale coinvolto apporrà durante l'avanzamento del lavoro.

JMF/assist è un programma flessibile: il tipo di informazioni da gestire è personalizzabile dal cliente mediante apposite tabelle. **Questo permette di utilizzare JMF/assist non solo per la gestione dell'assistenza clienti, ma anche ad altri scopi, quali:**

- la gestione della manutenzione impianti
- la gestione del parco hardware aziendale
- la gestione degli automezzi aziendali
- la gestione dell'attività di sviluppo software (**JMF/assist** è il programma attualmente utilizzato dalla Molteni Informatica per organizzare la sua

Altre caratteristiche di JMF/assist

- Possibilità di **definire diverse aree aziendali**, per gestire separatamente differenti tipologie di intervento.
- Possibilità di **effettuare delle ricerche** sulle schede, sulle attività da eseguire, sui progetti inerenti a ciascun intervento. Le ricerche permettono di parzializzare mediante **tutti gli elementi** definiti sulle schede assistenza.
- Possibilità di specificare **fino a 99 schede aggiuntive di annotazioni**, variabili per ciascuna area aziendale.
- Possibilità di **definire dei modelli informazione** che guidino il personale interessato durante il caricamento delle informazioni nelle schede annotazioni.
- Possibilità di produrre copia della scheda assistenza anche in **formato PDF** o di inoltrarla automaticamente **via e-mail**.

Specifiche tecniche di JMF/assist

- Programma sviluppato in puro **Java**, quindi **multi-piattaforma**, installabile su qualsiasi macchina indipendentemente dal sistema operativo utilizzato (Windows, Linux, MacOs).
- **Compatibile con diversi tipi di database esterno**, che possono risiedere su piattaforme eterogenee.
- **Gestione multaziendale**: dalla medesima stazione di lavoro è possibile gestire dati relativi ad aziende differenti.
- **Interfaccia semplice ed intuitiva**, del tutto simile a quella della maggior parte dei programmi di uso comune, con i quali, inoltre, vi è un **alto grado di interoperabilità**: basta un click del mouse per portare in Excel i dati visualizzati dal programma.
- Ampia possibilità di **personalizzazioni** per soddisfare ogni particolare esigenza.

The screenshot displays the JMF/assist software interface. At the top, there is a menu bar with 'File', 'Anagrafici', 'Ricerche', 'Strumenti', and 'Window'. Below the menu is a toolbar with icons for opening a form, adding a new record, and other functions. The main window shows a list of service orders with columns for 'Anteprima', 'Seq.', 'Da', 'A', 'Oggetto', and 'Data/ora'. The selected order is 'Scheda n° 1' for 'Fratelli Brambilla S.p.A.' with the subject 'Conferma intervento ns. tecnico' and date '15/11/04 00:00:00'. The form for 'Scheda n° 1' is open, showing fields for 'Data apertura' (27/03/04), 'Consegna', 'Data inizio', and 'Termine'. The 'Nominativo' field contains 'FRATELLI BRAMBILLA S.P.A. - MILANO (MI)' and the 'Destinazione' field contains 'FILOFER ITALIA S.R.L. - MONZA (MI)'. The 'Descrizione' field is 'AVVIAMENTO TRAFILA PER VERGELLA 0.8'. The 'Descr. estesa' field contains a detailed description of the process. The 'Stato' field is empty, and the 'Tipo intervento' is 'Modifica funzionalità esistenti'. The 'Responsabile' field is empty, and the 'Fatturazione' field is empty. The 'Commessa' field contains 'P00004' and 'FORNITURA COM...'. The 'Ordine Tipo/N°' field contains '82' and '38' and 'VS.FAX N.2365'. The 'Priorità' field is 'Normale'. The 'Percorso doc.' field is empty. At the bottom of the form are buttons for 'Stampa', 'Aggiorna', and 'Esci'. The status bar at the bottom of the window shows 'Pronto' and 'GESTIONE ASSISTENZA -- II - Impianti Industriali S.p.A.'



MOLTENI INFORMATICA S.R.L.

Corso Promessi Sposi 23/G - 23900 LECCO
Telefono: 0341.49.68.64 - Fax 0341.49.66.04

www.molteniinformatica.com - mf@molteniinformatica.com