



Funcionalidades Software SAT GotelGest.Net

(Software de Servicio de Asistencia
Técnica)



FUNCIONALIDADES SAT GOTELGEST.NET

A continuación se detallan las funcionalidades más específicas que posee el Software para la Gestión del Servicio de Asistencia Técnica SAT GotelGest.Net.

FUNCIONALIDADES MÓDULO SAT GOTELGEST.NET	
Gestión de artículos SAT	Control de tipos de energía
Distintos tipos de contrato de mantenimiento	Síntomas de avisos de asistencia. Tiempo medio de resolución por síntomas codificados
Tipos de avisos de asistencia	Gestión de estados de los avisos de asistencia
Gestión prioridades de avisos	Averías de intervenciones y tiempo medio de resolución de averías codificadas
Control situaciones de intervención	Gestión de tipos de intervención
Gestión de elementos o instalaciones del cliente	Gestión de los repuestos y accesorios de las instalaciones del cliente
Gestión de avisos de revisiones de instalaciones	Gestión de mediciones en instalaciones
Gestión de contratos de mantenimiento	Renovación automática de contratos
Facturación de contratos	Gestión de visitas programadas de contratos
Sharepoint (Acceso de clientes a sitios web de la empresa para ver documentos personalizados. Requiere licencia)	Gestión de avisos de asistencia
Gestión de técnicos de la empresa	Importación y gestión de datos de avisos desde plataformas externas
Traspaso de datos de software especializado	Envío de alertas programadas
Gestión y planificación de rutas con Mappoint (requiere licencia)	Gestión de avisos y contratos de múltiples empresas
Escandallo de componentes en instalaciones	Generación sistema de alertas en instalaciones
Técnico preferente por instalación	Contratos: Resumen de beneficios
Planificación y control de la agenda de los técnicos	Control de vacaciones, bajas y horario laboral de los técnicos
Campos adicionales	Control de distintas ubicaciones en las instalaciones del cliente
Gestión de garantías	Facturación de intervenciones a compañías aseguradoras y fabricantes
Gestión de distintas coberturas por contrato	Gestión de múltiples instalaciones por contrato
Histórico de visitas por contrato de mantenimiento	Histórico de avisos por contrato
Histórico de facturación por contrato de mantenimiento	Generación automática de avisos de asistencia para visitas programadas
Histórico de avisos por instalación	Seguimiento de intervenciones realizadas

Gestión de importes por material, mano de obra o desplazamiento	Gestión de facturación de un aviso de asistencia en parte a: fabricante, aseguradora o cliente
Gestión de intervenciones en taller	Movilidad. Gestión de avisos desde el móvil. Requiere licencia SAT móvil
Gestión documental	Facturación electrónica
Gestión comunidades de vecinos, administradores y contactos	Informes de avisos de asistencia
Facturación y seguimiento a fabricantes	Gestión de calendarios de recursos
Gestión de presupuestos al cliente	Gestión de contratos por horas y por avisos
Comisión de agentes en contratos	Literal de “instalación” configurable
Albarán cuotas de contratos	Cambios de estado automáticos
Duplicar avisos y contratos	Configuración de tipos de revisiones
Configuración de estados de revisiones	Múltiples trabajos por tipo de revisión
Periodicidad de revisiones	Generación de acciones automáticas desde revisiones
Guardado de imágenes por intervención	Gestión de artículos de mantenimiento y de aviso
Gestión de calendarios de recursos	Gestión de RMA en avisos
Ubicación de avisos en modo mapa	Guardado de imágenes por punto de revisión

Tabla 1. Tabla de funcionalidades

1. Gestión de artículos SAT

El software de Gestión SAT de GotelGest.Net dentro de la ficha del artículo, contiene un apartado específico relacionado con las características específicas del servicio de asistencia técnica donde debemos de identificar sus características. Estas son: Modelo, fecha fabricación, Potencia, tipo de energía, selección tipo de artículo mantenimiento, aviso o normal, accesorios relacionados con el artículo, descripción, familia, marca o modelo entre otros.

2. Control de Tipos de Energía

La aplicación permite controlar los tipos de energía de los distintos artículos que tenemos dados de alta en caso de que utilicen, como por ejemplo: gasoil, butano, gas natural... Existen tipos de energía ya dados de alta por defecto, pero se pueden crear tantos como necesitemos según las exigencias de nuestra actividad empresarial.

3. Distintos tipos de contrato de mantenimiento

Con el objetivo de poder dar servicio a un gran número de cliente con distintos tipos de contratos de mantenimiento, la aplicación contempla la opción de crear varios tipos de contratos de mantenimiento según los servicios que nuestra empresa preste a sus clientes. Como características principales, dentro de los contratos de mantenimiento podemos contemplar las opciones de la cobertura del contrato (desplazamiento, materiales, mano de obra), renovación automática, duración del contrato, número de visitas previstas, tiempo máximo de respuesta, importe, recibos de facturación...

4. Síntomas de avisos de asistencia. Tiempo Medio de resolución por síntomas codificados

La gestión de los síntomas de avisos de asistencia permite registrar de forma rápida a la hora de dar de alta los avisos, los síntomas genéricos por los que el cliente nos realiza el aviso. De esta forma podemos dar más o menos a nuestros técnicos una orientación sobre el problema del cliente. Además, la aplicación nos calcula de forma automática y según vamos registrando avisos de asistencia relacionados con este tipo, el tiempo medio que los técnicos emplean en realizar el aviso. Esto último nos puede ayudar a la hora de gestionar la agenda de un técnico.

5. Tipos de avisos de asistencia

Los tipos de aviso nos permiten clasificar los distintos tipos de avisos que gestiona nuestra empresa, como por ejemplo: revisión, avería, reclamación, presupuesto previo...

6. Gestión de estados de los avisos de asistencia

Esta funcionalidad permite gestionar los distintos estados que puede adoptar un aviso de asistencia, como por ejemplo: inicial, en proceso, realizado, a facturar...

7. Gestión prioridades de avisos

Las prioridades de los avisos nos permiten registrar la prioridad que tienen los avisos emitidos por los clientes. Tenemos la posibilidad de asignar un tipo de aviso por defecto, de manera que cada vez que demos de alta un aviso, se incluya por defecto el tipo. Aunque tengamos asignado un tipo de aviso por defecto, se puede modificar en el propio aviso.

8. Averías de intervenciones y tiempo medio de resolución de averías codificadas

Las averías de intervenciones son las averías reales que confirman los técnicos al solucionar las averías de los avisos. Además de poder registrar todas las averías de las intervenciones realizadas por los técnicos, la aplicación de forma automática nos calcula el tiempo medio de resolución de dicha avería. Así podemos controlar el tiempo medio de las distintas intervenciones para poder gestionar de forma más eficaz la agenda de nuestros técnicos.

9. Control situaciones de intervención

La aplicación permite controlar las distintas situaciones de intervención, donde debemos indicar la situación en la que se encuentran las distintas intervenciones realizadas; si está en garantía, realizado y cobrado, realizado y no cobrado... Podemos dar de alta tantas situaciones como necesitemos.

10. Gestión de tipos de intervención

La funcionalidad relacionada con la gestión de tipos de intervención, permite registrar y controlar aquellos tipos de intervención que nuestra empresa realiza normalmente, como pueden ser: instalación, revisión, mantenimiento...

11. Gestión de elementos o instalaciones del cliente

Esta funcionalidad nos permite gestionar y controlar las instalaciones o aparatos relacionados con nuestro cliente, con el objetivo de controlar aquellas instalaciones que nuestros técnicos les han instalado. Esta información nos ayudará a la hora de gestionar un contrato de mantenimiento del cliente o para cuando recibamos un aviso de asistencia por parte de este cliente, donde tendremos en un solo vistazo las características específicas del elemento en cuestión por el que el cliente nos emite el aviso.

12. Gestión de los repuestos y accesorios de las instalaciones del cliente

La aplicación permite además de gestionar las instalaciones relacionadas con el cliente, aquellas instalaciones adicionales al mismo. De esta manera cuando el cliente emita un aviso

podemos saber en un momento que accesorios posee o que repuestos podemos utilizar al realizar el aviso.

13. Gestión de avisos de revisiones de instalaciones

Esta funcionalidad incluye la posibilidad de gestionar los avisos relacionados con las revisiones de las instalaciones de los clientes, e incluir aquellos resultados relacionados con las revisiones realizadas.

14. Gestión de mediciones en instalaciones

A través de la aplicación de SAT, podemos gestionar todas las mediciones realizadas en las instalaciones asociados a nuestros clientes, así como ver aquellas revisiones que todavía están por realizar. A través de esta opción podemos tener un histórico de las mediciones por instalación asociadas a nuestros clientes.

15. Gestión de contratos de mantenimiento

Esta funcionalidad está relacionada con la gestión de los contratos de mantenimiento. Los contratos de mantenimiento pueden tener características específicas dependiendo del contrato dado de alta independientemente del tipo de contrato que se trate.

16. Renovación automática de contratos

La renovación de los contratos puede realizarse de forma automática indicando en los tipos de contrato el incremento en importe o porcentaje que van a sufrir los contratos relacionados.

17. Facturación de contratos

La aplicación permite realizar la facturación de contratos de forma sencilla y rápida.

18. Gestión de visitas programadas de contratos

Puesto que los distintos tipos de contrato de mantenimiento pueden contener una relación de visitas programadas anualmente con el objetivo de realizar revisiones, mantenimiento de aparatos... la aplicación permite gestionar de forma programada y según el contrato las visitas a realizar al cliente.

19. Sharepoint (Acceso de clientes a sitios web de la empresa para ver documentos personalizados. Requiere licencia)

Permite configurar un sitio web anegado a la ficha de clientes para compartir documentos privados con dichos clientes. Sitio al que acceden mediante contraseñas privadas. El uso de esta funcionalidad requiere la adquisición de una licencia adicional.

20. Gestión de avisos de asistencia

La aplicación permite gestionar de forma rápida y eficaz los avisos de asistencia, tanto los emitidos por nuestros clientes como aquellos derivados de visitas programadas.

21. Gestión de técnicos de la empresa

La aplicación permite gestionar varios técnicos en plantilla, tanto a aquellos que trabajan a media jornada como a jornada completa.

22. Importación y gestión de datos de avisos desde plataformas externas

SAT GotelGest.Net dispone la posibilidad de importar y gestionar datos de avisos desde otras plataformas externas relacionadas con el sector. Consúltenos.

23. Traspaso de datos de software especializado

GotelGest.Net pone a disposición de sus clientes el traspaso de datos de instalaciones y clientes de software de terceros especializados en el sector de las instalaciones. Disponemos ya de algunos traspasos realizados, consúltenos. También realizamos traspasos personalizados bajo presupuesto.

24. Envío de alertas programadas

Permite programar envío por email de listados desde cualquier vista de la aplicación.

25. Gestión y Planificación de Rutas con Mappoint (Requiere Licencia)

Permite planificar las rutas de un día para cada técnico sobre el mapa, para tener en cuenta el tiempo de los trayectos y la zona por donde va a trabajar.

26. Gestión de avisos y contratos de múltiples empresas

La aplicación permite la gestión de avisos de asistencia y contratos de mantenimiento de múltiples empresas de trabajo.

27. Escandallo de componentes en instalaciones

Ficha donde podemos añadir componentes en las instalaciones en formato grid o formato árbol.

28. Generación sistema de alertas en instalaciones

Creación de un sistema que avisa si una instalación tiene alertas sin solucionar al dar de alta un aviso y permite atenderlas si se desea.

29. Técnico preferente por instalación

Posibilidad de indicar un técnico para que se asigne directamente por defecto en todos los avisos de una instalación.

30. Contratos: resumen de beneficios

Permite obtener de forma rápida y por fechas, el resumen de beneficios asociados al contrato. También permite ver la relación de avisos realizados con mantenimiento y sin mantenimiento.

31. Planificación y control de la agenda de los técnicos

La aplicación permite planificar de forma ordenada la agenda de los distintos técnicos que tenemos en plantilla. Además podemos ver a simple vista la carga de avisos o trabajos asignados a los distintos técnicos o por técnico de forma independiente.

32. Control de vacaciones, bajas y horario laboral de los técnicos

Con el objetivo de gestionar de forma eficaz las agendas de los técnicos y planificar los avisos de asistencia, la aplicación controla las vacaciones de los técnicos, las bajas y el horario laboral.

33. Campos adicionales

La aplicación permite añadir en cualquiera de los formularios campos adicionales que nos permitan agregar información que desde nuestra empresa consideramos importante y para la que no existen campos específicos en SAT GotelGest.Net.

34. Control de distintas ubicaciones en las instalaciones del cliente

Hay veces que la ubicación de una instalación de un cliente puede estar en una ubicación distinta de los datos de facturación o reales del cliente. La aplicación permite controlar distintas ubicaciones por cada instalación relacionadas con un mismo cliente.

35. Gestión de garantías

La aplicación dispone la posibilidad de gestionar la garantía de los aparatos o instalaciones de clientes que tenemos dados de alta. Esta garantía nos va a permitir si saber si el producto todavía está en garantía a la hora de realizar cualquier aviso.

36. Ubicación de avisos en modo mapa

Disponemos la opción de ver la ubicación de los avisos de asistencia dados de alta en modo mapa.

37. Facturación de intervenciones a compañías aseguradoras y fabricantes

Hay veces que los avisos emitidos por nuestros clientes, debido a daños sufridos, hay que facturarlos a la compañía aseguradora del cliente o al fabricante. La aplicación permite controlar esta situación y facturar el aviso de asistencia a la compañía aseguradora del cliente o al fabricante. Incluso permite la posibilidad de facturar parte a la aseguradora y parte al fabricante, según condiciones.

38. Gestión de distintas coberturas por contrato

Debido a que los distintos contratos de mantenimiento que tenemos dados de alta pueden disponer de coberturas distintas, la aplicación permite gestionar de forma global las coberturas por mano de obra, desplazamiento y materiales dependiendo el tipo de contrato, de forma individual permite modificar estos porcentajes según el acuerdo alcanzado con el cliente.

39. Gestión de múltiples instalaciones por contrato

La aplicación permite relacionar varias instalaciones de un cliente con un solo contrato de mantenimiento.

40. Histórico de visitas por contrato de mantenimiento

Disponemos de un apartado dentro de la aplicación en el que podemos ver un histórico de las visitas programadas derivadas de los contratos de mantenimiento realizadas al cliente.

41. Histórico de avisos por contrato

Asimismo, disponemos la opción de ver un histórico de las averías de intervenciones realizadas a clientes por cada contrato de mantenimiento. Este histórico nos va a permitir tener una relación de avisos emitidos por el cliente así como saber si el contrato de mantenimiento acordado con el cliente es beneficioso para nuestra empresa o hay que incrementar la tarifa del mismo.

42. Histórico de facturación por contrato de mantenimiento

Podemos ver un histórico de las facturas realizadas a nuestros clientes por contrato de mantenimiento.

43. Generación automática de avisos de asistencia para visitas programadas

La aplicación permite generar de forma automática y dependiendo del tipo de contrato los avisos de asistencia provenientes de visitas programadas.

44. Histórico de avisos por instalación

Podemos ver de un solo vistazo todos los avisos emitidos por el cliente y cada instalación y gestionados por nuestra empresa, pudiendo ver las intervenciones realizadas y el tiempo empleado.

45. Seguimiento de intervenciones realizadas

Todas las intervenciones de los avisos de asistencia realizados disponen de un campo de seguimiento que permite saber los distintos estados por los que ha pasado el aviso desde que nos es reportado por el cliente hasta que es solucionado.

46. Gestión de importes por material, mano de obra o desplazamiento

Dentro de los avisos de asistencia y las intervenciones realizadas por nuestros técnicos para su solución, podemos gestionar los importes relacionados con la mano de obra del técnico, el desplazamiento o el material empleados. Esta gestión y su posterior facturación dependerán

47. Gestión de facturación de un aviso de asistencia en parte a: fabricante, aseguradora o cliente

La aplicación permite gestionar la facturación de los avisos de asistencia realizados por nuestros técnicos en parte al fabricante, parte a la aseguradora y parte al cliente.

48. Gestión de intervenciones en taller

La aplicación también permite gestionar dentro de los avisos de asistencia, aquellas intervenciones realizadas en nuestro propio taller.

49. Movilidad. Gestión de avisos mediante los dispositivos móviles de los técnicos SAT Móvil (Requiere Licencia)

SAT GotelGest.Net incluye la posibilidad de gestionar los distintos avisos de asistencia realizados por nuestros técnicos desde los dispositivos móviles suministradas a los mismos. Es necesario disponer de la licencia de SAT Móvil correspondiente.

50. Gestión Documental

Esta funcionalidad incluye la gestión documental a lo largo de toda la aplicación y permite incluir dentro de SAT GotelGest.Net aquella documentación anexa, como puede ser el manual de algún apartado, documentación relacionada con el cliente...

51. Facturación electrónica

En la aplicación SAT GotelGest.Net se encuentra incluida la facturación electrónica con el objetivo de facilitar este trámite.

52. Gestión comunidades de vecinos, administradores y contactos

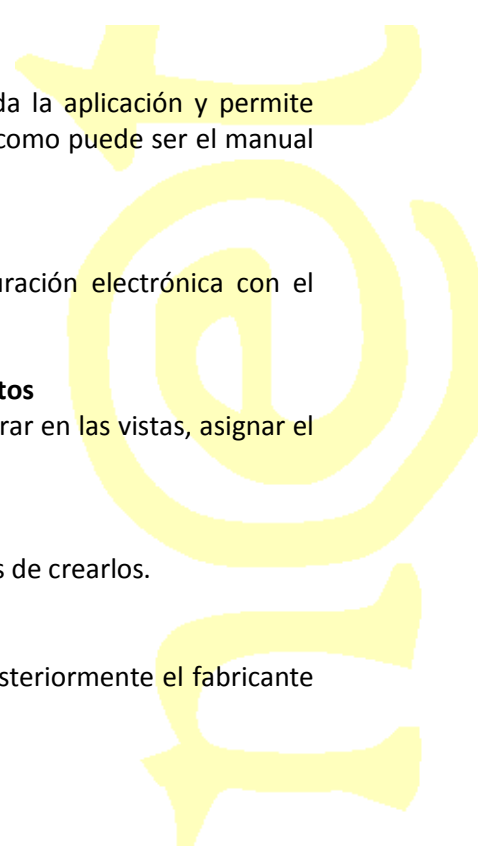
Permite indicar en cada cliente otra entidad que lo gestiona para filtrar en las vistas, asignar el origen de los avisos y enviar listados por email.

53. Informes de avisos de asistencia

La aplicación permite generar una gran variedad de informes además de crearlos.

54. Facturación y seguimiento a fabricantes

Permite guardar información de los trabajos realizados para que posteriormente el fabricante nos envíe la auto-factura y podamos hacer un seguimiento.



55. Gestión de calendarios de recursos

La aplicación permite incluir un calendario de trabajo por empresa que permite gestionar el calendario de cada uno de los recursos utilizados en la empresa.

56. Gestión de presupuestos al cliente

Permite ver los presupuestos creados a cada cliente cuando damos de alta nuevos avisos para saber si el problema ya está presupuestado.

57. Gestión de contratos por horas y por avisos

Está disponible la opción de gestionar contratos de mantenimiento por horas de trabajo y por avisos de asistencia.

58. Comisión de agentes en contratos

Permite el control de agentes de venta en contratos de mantenimiento así como la gestión de su comisión.

59. Literal de “instalación” configurable

Existe una preferencia disponible dentro de las opciones por defecto de la empresa de trabajo, que permite cambiar el literal de instalación por cualquier otro en toda la aplicación.

60. Albaranar cuotas de contratos

Permite generar únicamente los albaranes de las cuotas relacionadas con los contratos de mantenimiento.

61. Cambios de estado automáticos

Disponibles unos cambios de estados automáticos que se pueden configurar en las opciones de la empresa para avisos en estado inicial, en curso, atendido y cerrado, pudiendo añadir imágenes.

62. Duplicar avisos y contratos

Se permite duplicar avisos y contratos. En los avisos podremos decidir si duplicamos sus intervenciones, técnicos y revisiones. En los contratos, con su planificación de visitas y calendario de facturación.

63. Configuración de Tipos de Revisiones

Permite la configuración de los distintos tipos de revisiones

64. Configuración de estados de revisiones

Permite la configuración de los distintos estados que pueden tener las revisiones

65. Múltiples trabajos por tipo de revisión

Se pueden crear tantos trabajos por revisión como sean necesarios

66. Periodicidad de revisiones

Se permite indicar la periodicidad con la que hay que realizar las revisiones en nuestros clientes

67. Generación de acciones automáticas desde revisiones

Se incluye la opción de generar desde las propias revisiones acciones automáticas para llevar a cabo en próximas revisiones

68. Guardado de imágenes por intervención

Posibilidad de guardar imágenes asociados a cada una de las intervenciones dadas de alta. Selección de imágenes de la galería. Acción automática desde SAT móvil y disponible manualmente desde la aplicación de escritorio

69. Gestión de artículos de mantenimiento y de aviso

La aplicación maneja artículos que son de tipo mantenimiento y aviso para diferenciarlos en el manejo de la aplicación

70. Gestión de calendarios de recursos

Se permite la gestión del calendario de los recursos con el objetivo de organizar su agenda de trabajo

71. Gestión de RMA en avisos

Posibilidad de llevar un control informativo del material que enviamos al proveedor para la resolución de la incidencia emitida por el cliente.

72. Guardado de imágenes por punto de revisión

Permite guardar una imagen en cada punto de revisión donde nos encontramos

