

Mobile Maint per BlackBerry

Gestione dei tecnici manutentori in mobilità



Mobile Maint per BlackBerry è il prodotto di Work Force Automation realizzato da DataFox per soddisfare le esigenze delle aziende che offrono servizi di manutenzione on-site tramite tecnici che operano sul territorio.

Mobile Maint per BlackBerry, grazie alle caratteristiche di mobilità e di connettività degli smartphone BlackBerry, garantisce all'azienda che riceve le richieste di intervento di essere sempre in contatto con i propri tecnici, ovunque questi si trovino, e di coordinarli nel modo ottimale.

Mobile Maint per BlackBerry può essere impiegato da tutte le aziende che forniscono direttamente o tramite subfornitori specializzati servizi di manutenzione on-site, nel luogo dove è installato l'impianto o l'apparecchio che deve essere riparato o controllato.

Il prodotto

Mobile Maint per BlackBerry è il prodotto di Work Force Automation realizzato da DataFox per soddisfare le esigenze delle aziende che offrono servizi di manutenzione on-site tramite tecnici che operano sul territorio.

Mobile Maint per BlackBerry sfrutta le caratteristiche di mobilità e di connettività degli smartphone BlackBerry per garantire alle aziende di essere sempre in contatto con i propri tecnici e di coordinarli nel modo ottimale.

Mobile Maint per BlackBerry gestisce tutto l'iter delle richieste di intervento, dalla notifica in tempo reale al tecnico preposto, all'accettazione da parte di quest'ultimo, fino alla chiusura della chiamata con rendicontazione delle attività svolte, tutto tramite l'interfaccia utente semplice e intuitiva disponibile direttamente sul BlackBerry utilizzato dal tecnico.

A chi si rivolge

Mobile Maint per BlackBerry può essere impiegato da tutte le aziende che forniscono direttamente o tramite subfornitori specializzati servizi di manutenzione on-site, nel luogo dove è installato l'impianto o l'apparecchio che deve essere riparato o controllato.

Quindi questo software risponde pienamente alle esigenze delle aziende che svolgono attività di manutenzione nei seguenti settori:

- impianti di condizionamento e di refrigerazione
- ascensori
- grandi elettrodomestici
- illuminazione stradale, segnaletica e impianti semaforici
- caldaie e impianti di riscaldamento
- distribuzione di acqua, luce, gas
- distributori automatici di bevande e di altri generi alimentari

Tutte le aziende che si occupano di manutenzione mettono a disposizione dei propri clienti o dei cittadini un Call Center che riceve le segnalazioni di guasto o le richieste di intervento.

Lo scopo del sistema software **Mobile Maint per BlackBerry** è di migliorare e rendere più efficiente la gestione delle chiamate di intervento che il Call Center centrale inoltra ai tecnici manutentori presenti sul territorio. In questo modo è possibile:

- tenere traccia di chi ha accettato la chiamata e dei tempi previsti per l'intervento
- sapere quando il tecnico arriva presso l'impianto e quando la chiamata viene chiusa
- essere informati di eventuali problemi e/o ritardi che dovessero presentarsi durante l'intervento

Inoltre il Call Center può rispondere con cognizione di causa ad eventuali nuove richieste degli utilizzatori dell'impianto, aumentando la qualità del servizio offerto dall'azienda ai propri Clienti.

I vantaggi

I vantaggi derivanti dall'adozione di **Mobile Maint per BlackBerry** sono molteplici e di grande valore per l'azienda e per i suoi Clienti:

- collegamento diretto e in tempo reale fra il Call Center e i tecnici manutentori e fra diverse squadre di tecnici
- aggiornamento costante della situazione di tutti gli interventi
- eliminazione di tutte le procedure manuali, basate su carta o telefonate, con notevoli risparmi e riduzione del tempo impiegato per riportare i dati all'interno del sistema informativo centrale
- possibilità di tenere traccia di tutti gli interventi via via che vengono presi in carico dai tecnici e portati a soluzione
- ottimizzazione dei percorsi e degli spostamenti, grazie al fatto che le richieste vengono inoltrate in tempo reale e quindi non è necessario rientrare in sede per controllare se ce ne sono di nuove
- possibilità di rendicontare al momento della chiusura della segnalazione il costo dell'intervento e dei materiali utilizzati, riducendo il rischio di errori legati ad una registrazione manuale da trascrivere su computer in un momento successivo
- semplificazione delle attività in carico al tecnico, grazie alle maschere precompilate che permettono di chiudere una segnalazione con un semplice click
- accesso da postazioni fisse tramite interfaccia Web e integrazione con qualsiasi sistema gestionale usato dall'azienda
- possibilità di personalizzazione a livello grafico (logo, colori)

Le funzionalità

Notifica di una nuova chiamata

Quando il Call Center riceve una richiesta di intervento e individua il tecnico di zona più indicato ad occuparsi della chiamata, il sistema invia automaticamente una notifica, che arriva sul BlackBerry e viene segnalata da un avviso acustico e visivo. Il tecnico può quindi esaminare i dati della richiesta di intervento e decidere come procedere.



Accettazione di una chiamata

Mobile Maint per BlackBerry permette al tecnico di accettare la richiesta di intervento che gli è stata notificata, indicando il tempo previsto per portare a termine l'intervento.



Rifiuto di una chiamata

Il tecnico può anche rifiutare di prendere in carico la chiamata, nel caso in cui non riesca ad intervenire nel tempo richiesto dalla priorità del guasto che è stato segnalato. In questo caso deve indicare il motivo del rifiuto e ha la possibilità di inserire una nota per spiegare meglio la situazione.



Gestione delle chiamate

Mobile Maint per BlackBerry tiene traccia di tutte le chiamate che sono state prese in carico dal tecnico, suddividendole per priorità (emergenza, assistenza, controllo). Quindi il tecnico ha la situazione sempre sotto controllo e sa di quante chiamate deve ancora occuparsi.



Aggiornamento di una chiamata

Il tecnico può aggiornare lo stato di una chiamata, ad esempio per segnalare al Call Center che non è stato possibile svolgere un intervento risolutivo per mancanza di pezzi di ricambio o per un problema più complesso del previsto.

In questo modo l'azienda può tenere traccia di tutti gli interventi che sono stati necessari per chiudere una segnalazione e delle cause che hanno portato all'allungamento dei tempi previsti.

Mobile Maint per BlackBerry mette a disposizione del tecnico una maschera di aggiornamento con quasi tutti i dati preimpostati, in modo da semplificare e velocizzare la fase di inserimento. Le uniche informazioni che il tecnico deve indicare sono il lasso di tempo entro il quale eseguirà l'intervento successivo e la nota che illustra l'intervento.



Chiusura di una chiamata

Mobile Maint per BlackBerry permette al tecnico di chiudere la chiamata in tempo reale, direttamente tramite il suo smartphone. Questa funzionalità garantisce un miglioramento della qualità del servizio, perché l'azienda viene subito a conoscenza della chiusura e può quindi procedere con le attività gestionali correlate (ad esempio la fatturazione).

L'applicazione mette a disposizione del tecnico una maschera di chiusura con quasi tutti i dati preimpostati, in modo da semplificare e velocizzare la fase di inserimento. Le uniche informazioni che il tecnico deve indicare sono il codice di chiusura (informazione sintetica personalizzabile per Azienda) e la nota che illustra l'intervento.



Supervisor e tecnici

Mobile Maint per BlackBerry è in grado di gestire realtà aziendali più complesse, in cui squadre di tecnici sono coordinate e controllate da un supervisore.

Questa figura di responsabile utilizza la stessa applicazione sul proprio BlackBerry, ma grazie ad un sofisticato meccanismo di gestione dei profili, può accedere ad altre funzionalità, che gli permettono di conoscere le chiamate di cui si stanno occupando i suoi tecnici e di girare una chiamata ad un tecnico, che sa essere disponibile e in grado di risolvere il problema.

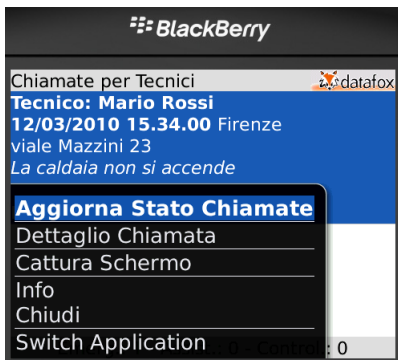
La creazione delle squadre di tecnici e l'assegnazione di un supervisore avvengono direttamente sul database centrale del sistema Mobile Maint per BlackBerry, pertanto, già in fase di apertura dell'applicazione, si conosce il profilo dell'utente e quindi gli si possono mostrare le funzionalità più o meno evolute che sono di sua competenza.

Già sul pannello di notifica di una nuova chiamata si trova il primo strumento dedicato ai supervisor, cioè il giro della chiamata stessa. Il responsabile, oltre che accettare o rifiutare una chiamata, la può girare ad uno dei tecnici che fanno parte della sua squadra, tramite un dialogo di scelta che gli presenta l'elenco dei tecnici in un semplice menù a tendina. Una volta

individuato il tecnico a cui passare la chiamata è sufficiente premere il tasto Ok.



Tutte le volte che una richiesta di intervento viene inviata ad un tecnico, viene automaticamente inviata una notifica anche al suo supervisore (come se fosse nell'indirizzo CC di una mail) e tutte queste chiamate vengono registrate, senza che lui debba intervenire, sul suo BlackBerry. Il supervisore può quindi conoscere in qualunque momento la situazione dei suoi tecnici, tramite la funzione Chiamate per Tecnici e può chiedere al server l'aggiornamento sullo stato di avanzamento degli interventi di assistenza.



Disponibilità dei tecnici

Mobile Maint per BlackBerry permette ai tecnici di segnalare quando sono occupati o non possono ricevere richieste di intervento (pausa pranzo, ore di permesso, malattia, ecc.). Questa informazione sulla disponibilità è memorizzata nel BlackBerry del tecnico e registrata sul database centrale, in modo che chi gestisce il sistema possa recuperarla in qualunque momento.

Quando il tecnico indica di non essere disponibile, *Mobile Maint per BlackBerry* entra in uno stato di sospensione e tutte le richieste in arrivo vengono restituite al sistema centrale, senza che il tecnico debba intervenire in nessun modo. Anche l'interfaccia utente dell'applicazione non permette di eseguire nessuna operazione, finché l'utente non ritorna nello stato di disponibile.



Fine Turno

Mobile Maint per BlackBerry può gestire il fine turno dei singoli tecnici e dà loro la possibilità di restituire le chiamate che avevano preso in carico, ma che non sono riusciti a chiudere. A questo punto è responsabilità di chi gestisce le chiamate centralmente (ad esempio il supervisore) di girare le richieste di intervento sugli altri tecnici disponibili.

Il tecnico segnala la fine del proprio turno tramite l'apposita funzione presente nel menù principale e l'applicazione gli chiede di indicare quale chiamate, fra quelle ancora aperte, vuole restituire al centro.



Gestione dei solleciti

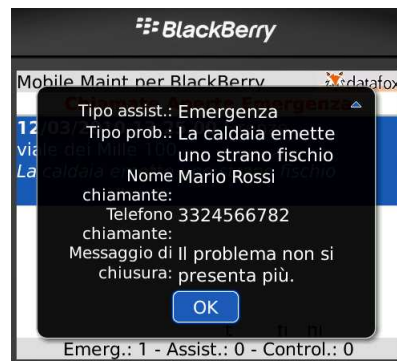
Mobile Maint per BlackBerry dà la possibilità di inviare un sollecito ad un tecnico. Questa informazione è registrata nel database dell'applicazione e può essere visualizzata dal tecnico semplicemente accedendo al dettaglio di una chiamata.

Chiusura anticipata di una chiamata

Durante la normale operatività di un'azienda che gestisce la manutenzione di tanti impianti si possono verificare casi di falsi allarmi, quando una segnalazione di guasto si chiude da sé, senza che sia necessario l'intervento del tecnico.

Mobile Maint per BlackBerry permette di segnalare al tecnico che si dovrebbe occupare di una certa chiamata che il problema non è più presente e che quindi la chiamata è stata chiusa direttamente dal centro. In questi casi, viene inviato un apposito messaggio al tecnico, che lo può visualizzare insieme a tutti gli altri dati della chiamata, in modo da essere sicuro di che cosa si tratta.

Questa funzionalità permette di migliorare ulteriormente la gestione dei tecnici, in quanto non è più necessario telefonare o mandare una mail, di cui si può sempre perdere traccia, per informare un tecnico che non si deve più occupare di un certo intervento.



Visualizzazione chiamate scadute

Quando un tecnico accetta una chiamata, deve indicare entro quanto tempo interverrà sul posto. Analogamente, quando svolge un intervento non risolutivo, che quindi non porta alla chiusura della chiamata, deve indicare entro quanto tempo svolgerà l'intervento successivo.

Mobile Maint per BlackBerry tiene traccia di queste indicazioni e fornisce un'indicazione visiva al tecnico sulle chiamate

scadute, cioè quelle chiamate per cui è andato oltre il tempo previsto di intervento e che, quindi, sono diventate critiche. Per distinguerle facilmente dalle altre sono colorate di rosso e sono scritte in corsivo.

Aggiornamenti automatici

Mobile Maint per BlackBerry utilizza un sofisticato meccanismo di gestione delle versioni per tenere sempre allineata l'applicazione client installata sui BlackBerry dei tecnici con quella server installata presso la sede centrale dell'azienda.

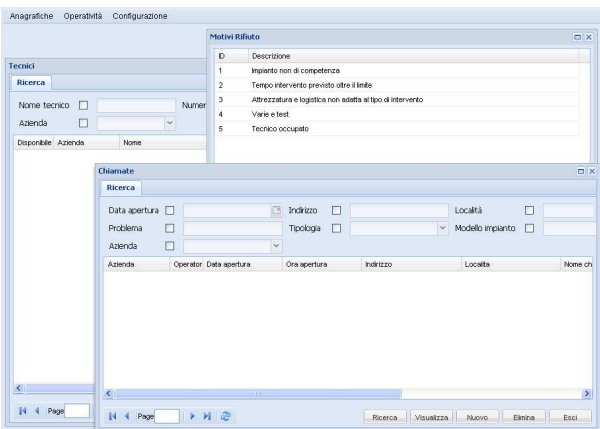
Quando viene rilasciata una nuova versione dell'applicazione, al primo accesso successivo il client informa il tecnico che è disponibile un aggiornamento e lo guida passo passo fino al termine dell'installazione del pacchetto presente sul server.



Interfaccia Web per supervisor

Il sistema software *Mobile Maint per BlackBerry* è dotato di un'interfaccia Web molto potente, studiata per svolgere le principali operazioni di gestione e configurazione dell'applicazione. Questo strumento è rivolto ai titolari delle aziende di manutenzione, ai supervisor che lavorano prevalentemente in ufficio, alle segretarie che aprono le chiamate di assistenza e le girano ai singoli tecnici.

L'interfaccia Web rappresenta un vero e proprio gestionale per le piccole e piccolissime aziende che non hanno già un proprio sistema software di questo tipo o può essere visto come un'estensione specializzata nella gestione delle richieste di assistenza.



Sicurezza

Mobile Maint per BlackBerry garantisce la totale sicurezza dei dati aziendali memorizzati sul suo database. Gli utenti possono accedere solo fornendo credenziali (userid/password) valide e sia le funzionalità che i dati sono sottoposti ad un rigido controllo basato sul profilo dell'utente. Questo fatto significa che la segretaria può utilizzare solo le funzionalità di registrazione delle chiamate, mentre il supervisore può anche assegnare una chiamata al tecnico. Inoltre, nel caso in cui l'applicazione venga usata per gestire più aziende contemporaneamente (ad esempio da parte di un call center), ogni azienda può vedere solo i suoi dati (tecnici, chiamate, impianti, ecc.).

Gestione delle anagrafiche

Tramite questo gruppo di funzionalità, l'azienda può gestire i propri tecnici, i BlackBerry, gli impianti, ecc.

Gestione dell'operatività

Queste sono le funzionalità utilizzate tutti i giorni per la normale operatività dei tecnici manutentori. Grazie ad esse è possibile gestire le chiamate, assegnare le chiamate ai tecnici, controllare lo stato di avanzamento di un intervento, ecc.

Gestione della configurazione

Mobile Maint per BlackBerry è un sistema aperto e consente alle singole aziende di personalizzare diversi aspetti del suo funzionamento. Alcuni parametri possono essere gestiti tramite questo gruppo di funzionalità, in particolare i possibili motivi di rifiuto che un tecnico ha a disposizione o i codici di chiusura di una chiamata.

Requisiti tecnici

Applicazione BlackBerry

La componente client di *Mobile Maint per BlackBerry* è compatibile con il maggior numero possibile di modelli di BlackBerry, con sistema operativo (firmware) 4.5 o successivo.

Tuttavia, per poter fruire di più informazioni contemporaneamente, si consiglia di utilizzare i dispositivi con schermo ad alta risoluzione (almeno 480x320), quindi quelli appartenenti alle famiglie 8900, 9000, 9600, 9700. Possono essere impiegati anche i dispositivi a risoluzione intermedia (320x240), come gli 8300 e gli 8500, anche se in questo caso l'utilizzo dell'applicazione è meno agevole.

Anche se non essenziale per il corretto funzionamento di *Mobile Maint per BlackBerry*, la presenza di un apparato GPS permette di ricavare la posizione corrente e quindi di sfruttare il navigatore di sistema per condurre il tecnico a destinazione.

Applicazione Server

La componente server di *Mobile Maint per BlackBerry* è un'applicazione sviluppata in Java con le tecnologie della piattaforma JEE (Java Enterprise Edition) 5 e si appoggia su un database relazionale SQL Server 2005 per la memorizzazione dei dati.

La componente server di *Mobile Maint per BlackBerry* può essere installata in un qualunque application server Java compatibile con le specifiche JEE 5, in particolare sono consigliati i motori open-source gratuiti Tomcat 6 e JBoss 5.1.

DataFox S.r.l.

Viale Montegrappa 306
59100 Prato

TEL +39 0574 52 01 1
FAX +39 0574 52 01 00

info@datafox.it

www.datafox.it