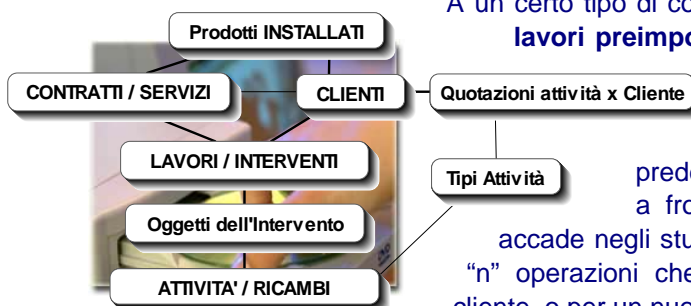


L'attività di una azienda non si esaurisce al momento della consegna dei prodotti, ma prosegue con diverse attività **post-vendita**: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, riparazioni, contratti di garanzia, etc..

Per una gestione completa di queste attività è in genere utile una "anagrafe" completa dei **"prodotti installati"** presso i clienti (o di tutti quei prodotti che sono soggetti a manutenzione o assistenza); l'identificazione di ogni prodotto può avvenire tramite il numero di serie o matricola (per gli articoli venduti dall'azienda il rilevamento è essere fatto in automatico dalle funzioni di spedizione).



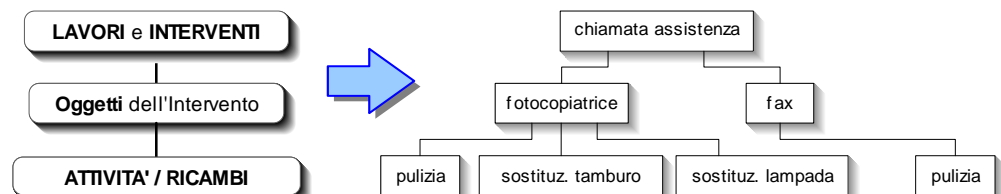
È inoltre molto importante una gestione automatica dei vari tipi di contratti e rapporti: **contratti di garanzia**, contratti di **manutenzione**, di **assistenza**, etc. (**a forfait**, a **consuntivo**, etc.).



A un certo tipo di contratto o servizio è possibile associare una lista di **lavori preimpostati**; si pensi ad es. ai centri di assistenza in cui una operazione di **revisione** o **controllo** comporta sempre uno stesso insieme di singole operazioni; queste possono essere predefinite 'una tantum' ed essere richiamate in blocco a fronte di ogni nuovo lavoro simile; la stessa cosa accade negli studi professionali, dove una **"pratica"** può contenere "n" operazioni che devono essere eseguite a fronte di un nuovo cliente, o per un nuovo periodo fiscale, etc..

Le funzioni di questo modulo comprendono anche la **pianificazione** (con scadenziario e gestione delle priorità) di tutti i **lavori** che non sono già compresi nelle fasi di produzione.

I singoli **lavori** (o interventi) possono far riferimento anche a diversi **oggetti** contemporaneamente e ad ognuno di questi possono essere associati diversi elementi (righe di dettaglio) di due tipi: **attività** e parti di **ricambio** utilizzate.



La possibilità di definire diversi **"tipi attività"** permette di inserire anche eventuali voci di addebito per **trasferite, rimborsi chilometrici** (in automatico è proposto il valore dei km indicato in anagrafica del cliente), etc..

I lavori possono essere effettuati **in azienda** (reparto o centro di assistenza), oppure **presso** le sedi dei **clienti**; in entrambi i casi le attività possono essere frutto di una **programmazione prestabilita** oppure di **richieste** (per interventi, riparazioni o servizi) **non preventivate**.

I documenti di lavoro/intervento possono fornire il rapporto completo delle attività eseguite giornalmente dal proprio personale; la compilazione degli appositi "rapportini" permette una puntuale **rilevazione dei tempi** e ad ogni prodotto, contratto, lavoro o attività può essere legata una **scheda informativa** (per appunti, note o commenti di qualsiasi tipo).



Le informazioni presenti nel modulo vengono poi agganciate direttamente dalle fasi di **fatturazione** (che verificano i contratti **scaduti** e le attività che devono essere fatturate perché **già eseguite**).

Questo modulo è stato progettato per la gestione dei **reparti di assistenza** delle aziende manifatturiere o commerciali, ma poiché i processi operativi sono i medesimi, può essere utilizzato anche per la gestione di tutte le **attività delle società di servizi** e dei diversi tipi di **studi professionali**.