

L'erogazione dei servizi è un elemento di business sempre più importante per la maggior parte delle imprese: le attività di "post-vendita", **assistenza tecnica, servizi di manutenzione, riparazioni, ricambi, contratti di garanzia**, ecc., devono oggi essere considerate una linea di ricavi pari a qualsiasi altra linea produttiva.

Per la gestione completa dei servizi è in genere utile una gestione automatica dei vari tipi di **contratti**: di **garanzia**, di **manutenzione**, di **assistenza (a forfait, a consuntivo)** ecc.



A questo si può aggiungere l'anagrafe completa degli **"articoli installati"** presso i clienti o di tutti i prodotti che sono comunque soggetti a manutenzione o assistenza; l'identificazione di ogni prodotto può avvenire semplicemente tramite il numero di serie o matricola (*rilevato in automatico dalle funzioni di spedizione*).

A ogni contratto o servizio è possibile associare una **lista pre-definita di lavori** (protocollo); questa metodologia si applica in modo simile sia nei centri di assistenza, dove un'operazione di **revisione** o **controllo** comporta una sequenza precisa di singole operazioni, sia all'interno di studi tecnici o professionali, dove una **"pratica"** può contenere "n" operazioni da eseguire a fronte di certe condizioni (nuova legge, nuovo cliente, nuovo periodo fiscale, nuovi adempimenti, ecc.).

Ogni azienda può definire liberamente i propri **"tipi di attività"**. Le attività possono essere effettuate **in azienda** (reparto o centro di assistenza), oppure **presso** le sedi dei **clienti**; in entrambi i casi i lavori o gli interventi possono essere frutto di una **programmazione** prestabilita (e quindi oggetto di **pianificazione**) oppure di **richieste** (per riparazioni o servizi) **non preventivate**.

I singoli **lavori** (o interventi) possono far riferimento contemporaneamente anche a diversi **oggetti** e a ognuno di questi possono essere associati più elementi: **attività**, parti di **ricambio** utilizzate, oltre che eventuali voci di addebito per **trasferite, rimborsi chilometrici**, ecc. (*in automatico è proposto il valore dei km indicato in anagrafica del cliente*).

I documenti di lavoro/intervento possono fornire il rapporto completo delle attività eseguite giornalmente dal proprio personale; la compilazione dei cosiddetti "rapportini" permette inoltre una puntuale **rilevazione dei tempi** e dei costi.

A ogni prodotto, contratto, lavoro o singola attività può essere legata una **scheda informativa** (per appunti, note o commenti di qualsiasi tipo).

Tutte le informazioni inserite in questo modulo possono poi essere agganciate in automatico dalle fasi di **fatturazione** (con documenti pro-forma che evolveranno in eventuali fatture) le quali si occupano anche di verificare quali contratti devono essere fatturati perché **scaduti** e quali attività devono essere fatturate perché **già eseguite**.

Il modulo permette anche un'intuitiva **pianificazione grafica** delle attività e dei lavori da eseguire.