

apen

SOLUCIONS GLOBALES D'INFORMÀTICA I TECNOLOGIA

SOFTWARE DE GESTIÓN DE
SERVICIOS TÉCNICOS PROFESIONALES
PARA LA PYME



TICKETING SOFTWARE SERVICES

módulo integrado con **a3ERP**



Distribuidor autorizado GOLD de:



Wolters Kluwer

Software avanzado de gestión de servicios

Tiquea es una solución para servicios técnicos profesionales pensada para que la gestión de los recursos de su empresa pueda ser la más eficiente posible, genere valor y fidelización en tus clientes y obtenga siempre el máximo beneficio para ambas partes.

Ventajas:

- Plataforma de gestión de servicios integrada a a3ERP
- Controla todos tus gastos de técnicos, tiempo y materiales
- Todos los procesos automatizados
- Aumenta la capacidad de absorber más trabajo
- Sigue tus proyectos con detalle
- Mejora el servicio al cliente y fidelízalo

Planifica y optimiza tus recursos

- Mueve a tiempo real los servicios a los calendarios externos o internos de tu SAT

Imputa y controla tus servicios contra proyectos y contratos

- Automatiza toda la facturación y contratos con clientes
- Controla las desviaciones de tus proyectos

Gestiona tickets y servicios

- Visualiza desde una consola central del estado de todas las tareas de tu SAT

Trabaja los servicios internos con una interfaz de taller

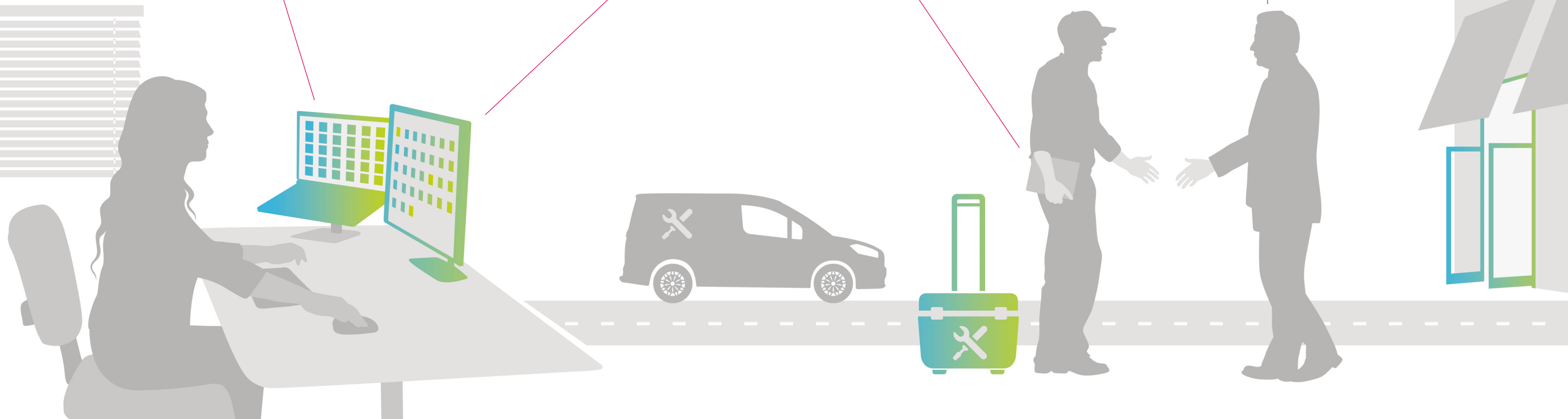
- Haz presupuestos, imputa materiales y servicios
- Totalmente flexible y ágil

Trabaja los servicios externos desde la APP del técnico

- Permite trabajar *offline* y con sincronización
- Firma, imprime y envía por correo los trabajos realizados

Garantiza el mejor servicio al cliente

- Da visibilidad a tu cliente a través del portal web personalizado
- Optimiza los inventarios y preventivos para diferenciarte de la competencia



TIOVEA, módulo integrado con a3ERP

Gestiona de manera eficiente tu servicio técnico



Ticketing SLA

- Tickets organizados por colas o departamentos.
- Trazabilidad de peticiones o incidencias.
- Gestión de los tiempos de respuesta y reclamaciones.
- Estado de tickets, bloqueo, motivo...
- Entrada de ticket rápido y desde el portal web del cliente.



Calendario y planificador

- Planificador para agendas.
- Agendas por equipo.
- Gestión de días festivos.
- Gestión por otros conceptos: vacaciones, enfermedad...
- Agilidad y facilidad para asignar servicios al calendario.



Taller

- Cálculo de materiales, horas y otros conceptos de la reparación.
- Ajuste manual de precios de coste, venta y márgenes.
- Presupuesto al cliente: abierto, cerrado, materiales o por totales.
- Materiales previstos: en stock, pedidos, multi-equipo ...
- Materiales utilizados.
- Horas realizadas: multi-equipo y contrapartida.



Contratos de mantenimiento

- Contratos clasificados por tipo, estado ...
- Renovaciones y envío de condiciones automáticas.
- Facturación automática de cuotas.
- Generación de contratos en Word.
- Previsiones de facturación y márgenes por contrato.
- % consumo del contrato, desglose por partidas.



Inventarios y preventivos

- Fichas de equipo por cliente y ubicación.
- Campos configurables por tipo de equipo.
- Mantenimientos preventivos por tipo de equipo.
- Historial de servicios para equipo.
- Mediciones por equipo.



Proyectos

- Gestión por capítulos y partida.
- Visión de la evolución del proyecto.
- Control de lo previsto y de lo realizado.
- Imputación de materiales, servicios y costes externos.
- Facturación por partidas.
- Condiciones de pago por hitos.

www

Portal del cliente

- Multi-empresa y personalizable con imagen corporativa.
- Web de comunicación con clientes sencilla y fácil.
- Visualiza, crea o reclama tickets y servicios.
- Equipos vinculados con el histórico de servicios.
- Estadísticas para tu cliente de la calidad del servicio.
- Documentación, petición facturas, 347...



App del técnico

- Gestión de las tareas a través del móvil.
- Funcionamiento offline y con sincronización.
- Integrado con el smartphone y el GPS.
- Generar inventarios con códigos QR.
- Firma del servicio.
- Impresión del servicio o envío por correo electrónico.

apen
SOLUCIONS GLOBALES D'INFORMÀTICA I TECNOLOGIA

Ribera del Congost, 48 • P.I. Congost, Sector V • 08520 Les Franqueses del Vallès • Barcelona
Tel. 938 606 220 | Fax 938 443 061 | www.apen.cat | tienda.apen.es | info@apen.cat

Distribuidor autorizado GOLD de:

 **Wolters Kluwer**