

RAMS: la gestione completa delle attività degli Istituti di Vigilanza e Sorveglianza



White Paper

1 Gennaio 2005

La gestione degli Istituti di Vigilanza e Sorveglianza

L'efficienza della Centrale Operativa di un moderno Istituto di Vigilanza, che fornisce ai clienti impianti di sicurezza e servizi di sorveglianza e di pronto intervento, non può prescindere da un software di gestione completo che permetta di automatizzare ogni singola attività da svolgere.

Infatti nell'attività di controllo degli impianti l'utilizzo di un archivio cartaceo delle anagrafiche dei clienti e delle procedure da adottare in risposta ad una segnalazione, oltrechè l'attività manuale legata alla registrazione delle attività e alla compilazione dei rapporti di intervento, rappresenta un "collo di bottiglia" non trascurabile che incide pesantemente sul rendimento degli operatori e quindi rappresenta un ostacolo all'aumento della produttività e al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi rivolti al cliente, ivi incluse la rapidità delle azioni da compiere e la minimizzazione delle probabilità di errore.

La compilazione manuale dei rapporti e dei registri implica la possibilità di commettere errori di compilazione dei moduli e di interpretazione di quanto scritto da parte di altri operatori. Analogamente, la trascrizione delle informazioni ricevute dagli impianti implica errori e perdite di tempo che, nel caso di una gestione automatizzata, sarebbero completamente annullate.

Inoltre la gestione cartacea/manuale impedisce la possibilità di fornire in maniera efficace e produttiva nuovi servizi al cliente e di ricavare utili informazioni statistiche sulle attività svolte.

L'attività della Centrale Operativa si interseca profondamente con la corretta gestione degli Impianti di Sicurezza. Infatti il servizio di sorveglianza e di gestione degli allarmi e di pronto intervento non può prescindere dalla capacità di organizzare, pianificare e monitorare in maniera efficiente l'installazione, manutenzione ed assistenza degli impianti di allarme.

RAMS - Remote Alarms Management System

RAMS è un applicativo innovativo, efficace, flessibile, tecnologicamente avanzato per la gestione delle attività degli Istituti di Vigilanza. RAMS privilegia i moderni strumenti di sorveglianza remota e si integra con i tradizionali servizi di ispezione periodica e di pattugliamento.

RAMS è una soluzione completa basata su **due componenti integrate** tra di loro:

- Gestione Allarmi (RAMS-GA)
- Gestione Impianti (RAMS-GI)

Infatti RAMS permette di *centralizzare, automatizzare, razionalizzare e velocizzare* nel migliore dei modi il lavoro di **gestione delle segnalazioni** (ricevute dai sistemi anti intrusione installati) e dei relativi rapporti. Inoltre RAMS consente di *razionalizzare, pianificare e monitorare* in maniera integrata le attività di installazione e manutenzione degli **impianti di allarme** e di assistenza tecnica in caso di malfunzionamenti.

RAMS elimina il collo di bottiglia rappresentato dall'archivio cartaceo che incide pesantemente sul rendimento degli operatori di Centrale, sostituendo la consultazione manuale delle schede cartacee degli impianti con la visualizzazione automatica di tutte le informazioni relative all'impianto che ha generato la segnalazione di allarme. Inoltre, in caso di segnalazioni di allarme dovute a malfunzionamento dell'impianto, tramite RAMS-GA è possibile inviare a RAMS-GI le informazioni relative al malfunzionamento così da automatizzare il processo di intervento in manutenzione dell'impianto.

RAMS-GA

RAMS-GA è il componente software di RAMS per la gestione delle **Centrali Operative degli Istituti di Vigilanza e Sorveglianza**. Grazie ai suoi moduli e alle molteplici funzionalità, RAMS-GA è lo strumento ideale per la gestione di un moderno e complesso Istituto di Vigilanza.

Infatti con RAMS-GA un Istituto di Vigilanza può:

- **Aumentare la produttività del personale.**
Vengono eliminati totalmente i tempi morti manuali e le possibilità di errore
- **Aumentare la flessibilità della struttura organizzativa dell'Istituto di Vigilanza.**
Vengono ridotti gli sprechi temporali di tipo organizzativo rendendo possibile aumentare la produttività degli impiegati in modo efficace
- **Migliorare l'organizzazione del lavoro.**
Offrendo un servizio più accurato, evitando inutili ritardi dovuti a disorganizzazione o dimenticanze, si aumenta la soddisfazione del cliente
- **Monitorare in modo approfondito la situazione economica dell'azienda.**
La possibilità di poter facilmente analizzare i dati memorizzati rende possibile identificare le fonti di maggior guadagno e i costi facilmente abbattibili.
- **Creare un'infrastruttura informativa.**
La base dati disponibile può essere utilizzata per la creazione di nuovi servizi per i clienti.

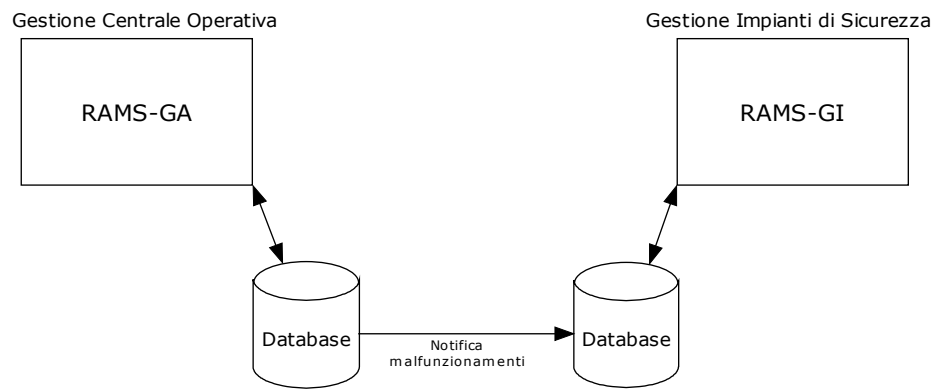
RAMS-GI

RAMS-GI è il componente software di RAMS per la gestione degli **Impianti di Sicurezza**. Grazie ai suoi moduli e alle molteplici funzionalità, RAMS-GI è lo strumento ideale per la gestione dell'installazione, della manutenzione e degli interventi in caso di malfunzionamento degli Impianti di Sicurezza.

Infatti con RAMS-GI un Istituto di Vigilanza può:

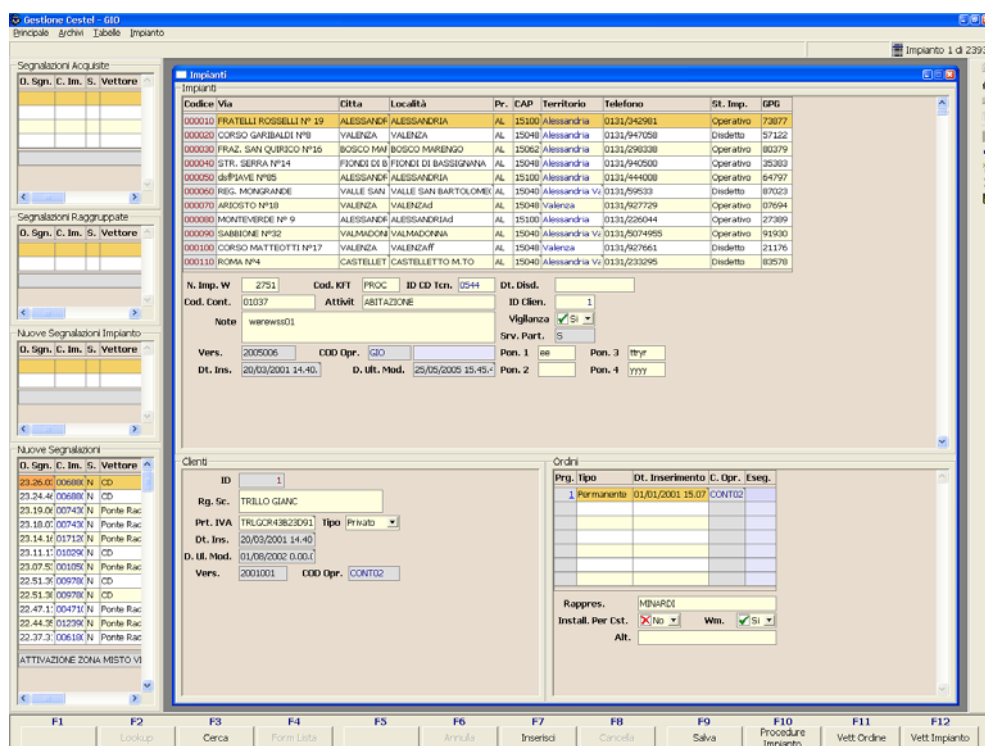
- **Gestire le anagrafiche clienti.**
Permette di gestire l'anagrafica dei clienti e i dati principali degli impianti installati
- **Gestire i listini e gli articoli.**
Permette di gestire listini personalizzati da associare a diverse tipologie di clienti
- **Gestire l'agenda delle installazioni**
Permette di pianificare le attività di manutenzione di nuovi impianti assegnandole alle squadre di installatori disponibili
- **Gestire l'agenda delle manutenzioni**
Permette di pianificare le attività di manutenzione degli impianti esistenti assegnandole ai tecnici disponibili
- **Gestire i preventivi**
Permette di generare e archiviare preventivi personalizzati per il cliente
- **Ottenere Statistiche**
Permette di estrarre informazioni statistiche sul proprio parco di installazioni
- **Lavorare presso la sede del cliente**
Permette di scaricare e gestire su un notebook le informazioni relative a clienti e impianti in modo da poter effettuare consultazioni ed aggiornamenti a tali dati presso la sede del cliente. Le eventuali modifiche saranno automaticamente riportate sul server
- **Integrarsi e comunicare con RAMS-GA**
Gli allarmi intercettati da RAMS-GA e causati dal malfunzionamento dell'impianto vengono segnalati a RAMS-GI in modo da avviare automaticamente il processo di intervento sull'impianto per la risoluzione del guasto.

Architettura della soluzione



RAMS è una soluzione composta da moduli diversi che concorrono a soddisfare ogni esigenza dell'Istituto di Vigilanza.

RAMS-GA e RAMS-GI sono due componenti **integrati e indipendenti**. L'indipendenza di ognuno dei due componenti ne permette il funzionamento completo anche in assenza dell'altro.



Utenti e Profili

L'accesso all'applicativo on-line è consentito solo agli utenti codificati in un'apposita tabella del database centrale in cui sono memorizzati, oltre ai dati anagrafici, lo username e la password da inserire nella maschera di login dell'applicazione.

L'accesso alle funzionalità disponibili è gestito tramite l'assegnazione di un profilo ad ogni utente. I profili disponibili sono i seguenti:

- **Amministratore.**
Può accedere a tutte le funzionalità disponibili agli altri profili e in più può gestire le tabelle anagrafiche, visualizzare le statistiche, aggiungere/rimuovere utenti e utilizzare le funzioni di "amministrazione del sistema"
- **Guardia.**
Può accedere alle funzionalità caratteristiche delle guardie GPG come compilare i rapporti di intervento, visualizzare le schede GPG degli impianti, visualizzare i Servizi GPG attivi, etc.
- **Impiegato.**
Si occupa principalmente della gestione degli ordini e dei servizi di sorveglianza relativi agli impianti
- **Tecnico.**
Si occupa principalmente della configurazione tecnica degli impianti e dei bollettini di intervento presso gli stessi.
- **Operatore.**
Si occupa della gestione delle segnalazioni che arrivano dagli impianti e dei relativi rapporti. Compila inoltre le schede delle procedure da eseguire dopo l'arrivo delle segnalazioni.
- **Operatore Guardia.**
Riunisce le funzionalità della Guardia e dell'Operatore
- **Responsabile Guardie.**
Aggiunge alle funzionalità della Guardia ulteriori funzionalità di coordinamento del lavoro delle guardie stesse.

Applicativo off-line

La definizione delle procedure operative da eseguire nel caso siano ricevute segnalazioni dagli strumenti installati in un impianto è fatta di concerto con il cliente.

È il cliente che elenca le persone che hanno accesso allo stabile sorvegliato e che decide, ad esempio, le persone e/o le forze dell'ordine da avvertire in caso di ricezione di una segnalazione.

Spesso questa attività di definizione delle procedure è fatta presso il cliente: è quindi necessario uno strumento che consenta di raccogliere queste informazioni utilizzando un computer portatile e di trasferirle facilmente (senza doverle ridigitare) sul server centrale.

L'applicativo off-line è stato sviluppato per soddisfare queste esigenze.

La soluzione è composta da un applicativo contenente parte delle funzionalità disponibili in modalità on-line e da un database server, entrambi installati sul computer portatile.

Lo schema di funzionamento dell'applicativo è questo: prima di recarsi dai clienti, l'operatore si collega alla rete aziendale, seleziona gli impianti interessati e scarica, in modo semplice e guidato, i dati dal server centrale al database installato sul portatile.

Una volta arrivato dal cliente, l'operatore inserisce o aggiorna le informazioni necessarie utilizzando l'applicativo off-line e, al rientro in sede, può collegarsi alla rete aziendale e scaricare sul server i dati precedentemente acquisiti e modificati.

Applicativo GPG

Parte integrante del lavoro di un istituto di vigilanza è svolto sul territorio dalle Guardie Particolari Giurate (guardie GPG).

RAMS-GA fornisce alle guardie GPG uno strumento di lavoro da utilizzare sui computer portatili presenti nelle auto aziendali.

La soluzione è composta da un applicativo sviluppato per ottimizzare il lavoro delle guardie e da un database server, entrambi installati sul computer portatile.

Il database è MSDE, la versione lite di Microsoft SQL Server, che garantisce sicurezza e buone prestazioni ed è completamente gratuito.

All'inizio del proprio turno di lavoro la guardia si collega alla rete aziendale e scarica, dal database centrale Oracle, i dati di sua competenza.

Al termine del proprio turno di lavoro la guardia può "uploadare" sul database centrale i dati da lui inseriti o modificati.

Le operazioni che possono essere svolte tramite l'applicativo GPG sono le seguenti:

- visualizzare le anagrafiche degli impianti
- visualizzare e modificare le schede GPG per un impianto
- visualizzare i servizi GPG attivi
- compilare la sezione relativa alle guardie GPG di un rapporto di intervento
- compilare le visite GPG agli impianti (vedi)
- inserire nella scheda di un servizio GPG i controlli da lui effettuati

L'applicativo GPG si integra con il navigatore satellitare "NaviPC" consentendo ad una guardia di visualizzare in modo veloce ed intuitivo il percorso per raggiungere un particolare impianto

Applicativo backup

L'uso dell'applicativo on-line presuppone che il database server e la rete aziendale siano perfettamente funzionanti. Qualsiasi guasto ad uno di questi componenti precluderebbe la possibilità di consultazione dei dati causando un blocco totale dell'attività della Centrale Operativa.

Per questo tipo di emergenze RAMS-GA comprende una versione "backup" che è composta da un database server, da installare sul client, e da una versione dell'applicativo (denominata appunto backup) che contiene quasi tutte le funzionalità della versione on-line ma in sola consultazione.

La versione backup alimenta il database installato sul client attraverso la schedulazione, ad orari prefissati, di un processo di replica che carica i dati dal database server centrale.

Normalmente quindi gli operatori lavorano usando l'applicativo on-line: in caso di guasto alla rete aziendale o al database centrale, possono passare alla versione backup dell'applicativo in modo da poter gestire, senza eccessivi problemi, la fase di emergenza in attesa che il guasto sia riparato. I dati disponibili sono aggiornati all'ultima replica effettuata che, di solito, è schedulata ogni due ore ma può essere variata a piacimento.

RAMS-GI

Come per RAMS-GA l'elemento comune a tutti i moduli funzionali che compongono RAMS-GI è il **database**, opportunamente progettato, che consente di memorizzare in modo strutturato ed organizzato tutte le informazioni che sono normalmente utilizzate nell'attività di installazione, manutenzione e assistenza tecnica di un'azienda che fornisce impianti di sicurezza.

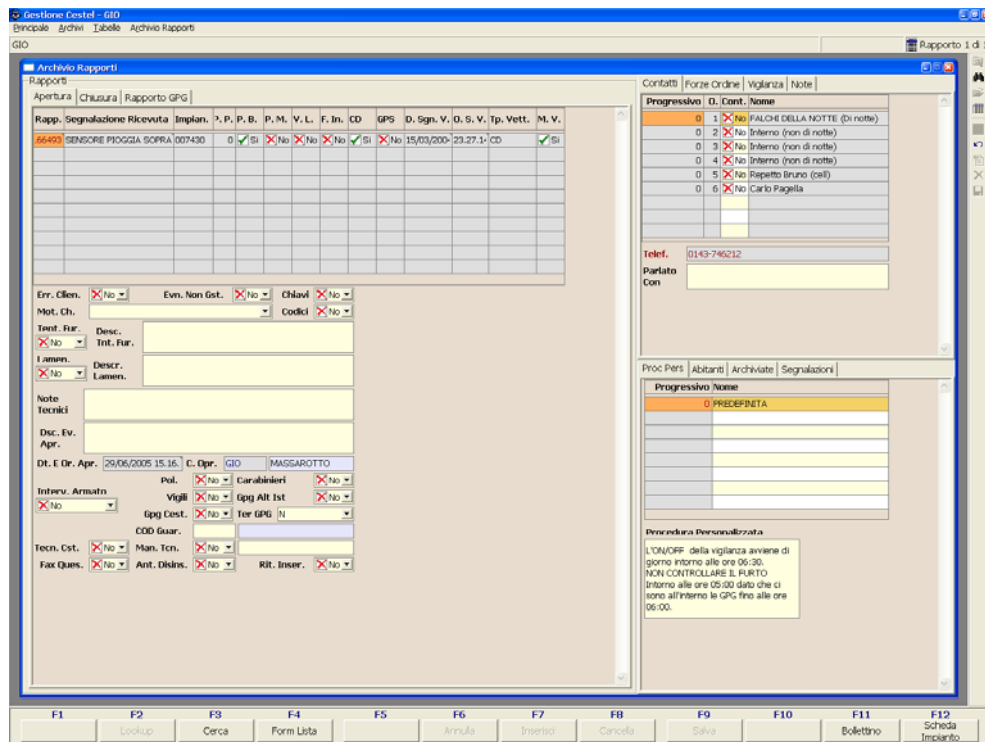
Ogni modulo dell'applicativo si interfaccia con la base dati centrale, leggendo e/o scrivendo informazioni.

RAMS-GI è composto da due moduli: un applicativo client/server **on-line** contenente tutte le funzionalità della soluzione e un applicativo client/server **off-line** (da installare su computer portatili) che rende disponibili ai tecnici che operano prevalentemente presso gli impianti dei clienti, un sott'insieme delle funzionalità della versione on-line.

Applicativo on-line

È il cuore della soluzione e permette di accedere a tutte le funzionalità disponibili in RAMS-GI. L'applicativo deve essere installato nei PC delle Centrale Operativa in modo da poter accedere al Database Server nel quale sono memorizzati e gestiti i dati.

L'applicativo è sviluppato tramite menù, maschere e pulsanti di scelta rapida personalizzabili; ogni maschera è dotata di una funzionalità di ricerca e ordinamento su qualsiasi campo in essa visualizzato.



RAMS-GA: caratteristiche funzionali

RAMS-GA è in grado di "informatizzare" e automatizzare tutte le attività che vengono normalmente effettuate in una Centrale Operativa.

Di seguito vengono brevemente descritte le principali entità che possono essere gestite tramite RAMS-GA.

Nota: per la maggior parte delle entità gestite il sistema memorizza automaticamente la data di ultima modifica e l'Operatore che l'ha effettuata.

Clienti

L'anagrafica dei clienti è gestita con tutti i dati rilevanti

Impianti

L'anagrafica degli impianti contiene i dati principali degli impianti quali indirizzo, territorio, stato dell'impianto, coordinate geografiche, etc.

Tramite la funzionalità "foto tessere" è possibile inoltre memorizzare le immagini degli abitanti dell'impianto.

Ordini

Per ogni impianto è possibile inserire uno o più ordini in cui si può specificare:

- i servizi acquistati
- i sistemi di allarme (**vettori**) acquistati
- la tipologia del contratto
- il rappresentante che ha effettuato l'ordine
- i dati relativi alla contabilità
- i dati relativi alle guardie GPG
- i dati tecnici

Schede Tecniche

L'installazione di un sistema di allarme rende necessaria la memorizzazione delle informazioni tecniche relative al vettore. I tipi di vettori gestiti sono i seguenti:

- Commutatore Digitale (CD)
- Ponte Radio
- GPS
- Video Lento

Controlli e Schede Controlli

Ad un generico tipo di vettore è possibile associare una serie di controlli da effettuare in modo da garantire un corretto funzionamento dello stesso.

Per ogni vettore installato è possibile memorizzare la data di esecuzione di ognuno dei controlli per esso definiti.

Centraline, Eventi e Personalizzazione Eventi

Il sistema di allarme a Commutatore Digitale (CD) è caratterizzato dall'adozione di uno specifico modello di centralina.

Per ogni modelli di centralina sono definiti una serie di eventi standard: in ogni impianto dotato di CD è possibile personalizzare un evento legandolo ad una particolare procedura personalizzata (vedi).

Procedure e Procedure Personalizzate

Per ogni impianto è possibile definire una procedura standard da eseguire in seguito alla ricezione di una generica segnalazione proveniente dall'impianto stesso.

Nella procedura standard è possibile impostare la password e la sequenza delle azioni da compiere e delle persone da contattare telefonicamente in caso di necessità.

È possibile memorizzare, inoltre, altre informazioni quali:

- dati dell'azienda che ha eseguito l'installazione dell'impianto
- gli abitanti dello stabile con le relative password
- le forze dell'ordine della zona
- eventuali altri istituti di vigilanza coinvolti
- eventuale presenza di custodi e personale per le pulizie

La possibilità di personalizzare le segnalazioni ricevute in relazione alla posizione dei sensori nello stabile e al tipo di segnalazione permette di definire delle procedure personalizzate da eseguire in risposta a determinati eventi.

Per ogni procedura personalizzata è possibile definire, oltre alle indicazioni testuali, la sequenza delle persone da contattare e il relativo numero di telefono.

Schede GPG

Quando un cliente richiede un servizio di vigilanza per il proprio stabile, all'impianto viene associata una scheda per le Guardie Particolari Giurate (guardie GPG) chiamata **Scheda GPG**.

Le guardie GPG intervengono presso lo stabile in caso vengano ricevute segnalazioni particolari (ad esempio tentativo di furto).

Nella scheda GPG è possibile memorizzare informazioni utili alla guardia:

- descrizione del sito
- descrizione su come raggiungere il sito
- mappe della zona
- codici per accedere all'impianto
- numero della casella del casellario presente in auto in cui sono contenute le chiavi dello stabile
- possesso di un eventuale telecomando o radiocomando per accedere all'impianto

Visite GPG Impianti

Ogni guardia GPG addetta alla vigilanza di un impianto deve conoscere lo stabile ed il percorso per raggiungerlo velocemente.

RAMS-GA consente di memorizzare:

- la data di visualizzazione delle scheda GPG
- la data in cui è stato visionato il percorso per arrivare al sito
- la data in cui è stato visionato il sito

È quindi possibile in qualsiasi momento sapere quali impianti non sono stati visitati da una particolare guardia GPG.

Servizi GPG

Oltre ai normali servizi di vigilanza, RAMS-GA consente di gestire altri tipi di servizi, svolti dalle guardie GPG, dove è necessario un controllo ciclico presso un impianto.

Esempi di questi tipi di servizi sono ronde, piantonamenti e ispezioni.

Questi servizi sono anche indicati con la dicitura **“Servizi GPG”** o anche **“Servizi particolari”**.

Ad un impianto possono essere quindi associati più servizi GPG.

I servizi GPG sono caratterizzati dalle seguenti informazioni:

- Tipo di servizio
- Data di inizio
- Descrizione dell'attività da svolgere
- Giorni della settimana o festivi in cui il servizio è attivo e numero di controlli da effettuare

È possibile gestire un proprio calendario definendo festività o altre giornate particolari.

I Servizi GPG vengono scaricati poi sull'applicativo GPG in modo da poter essere utilizzati in modalità “off-line” dalle guardie.

Consegne

Le consegne permettono di gestire situazioni transitorie di un impianto (ad esempio le ferie degli abitanti). Se attive, vengono visualizzate automaticamente dopo il login di un operatore e durante la compilazione di un rapporto in seguito ad una o più segnalazioni.

Le consegne sono caratterizzate principalmente dai seguenti dati:

- Codice dell'impianto
- Data inizio consegna
- Data fine consegna
- Descrizione

Svegli

Nel caso in cui sia necessario effettuare una operazione particolare ad una fissata ora e giorno, è possibile impostare una sveglia.

Le sveglie non ancora eseguite vengono visualizzate automaticamente dopo il login di un operatore se la

data/ora corrente è maggiore di quella impostata nella sveglia.

Una volta che un operatore ha eseguito le operazioni descritte nella sveglia può impostare lo stato della sveglia a "Eseguita" e questa non sarà più visualizzata.

Segnalazioni e Rapporti

Le segnalazioni sono caratterizzate dalle seguenti informazioni:

- Data e ora della segnalazione
- Codice Impianto
- Tipo di vettore (CD, Ponte Radio o GPS)
- Multivettore (indica se sono stati installati due vettori di tipo diverso)
- Descrizione della segnalazione

Le segnalazioni, memorizzate nel database centrale dal "collettore di segnalazioni", sono mostrate in un'apposita maschera divisa in 4 contenitori:

- **Contenitore nuove segnalazioni**
Contiene le nuove segnalazioni degli impianti non ancora gestiti da alcun operatore durante il proprio turno di lavoro.
- **Contenitore nuove segnalazioni relative ad un impianto precedentemente gestito**
Contiene le nuove segnalazioni degli impianti precedentemente gestiti dall'operatore durante il proprio turno di lavoro.
Le segnalazioni presenti in questo contenitore non sono visibili agli altri operatori.
- **Contenitore segnalazioni acquisite**
Contiene le segnalazioni che l'operatore sta esaminando e ha preso in carico.
Le segnalazioni presenti in questo contenitore non sono visibili agli altri operatori.
- **Contenitore segnalazioni raggruppate**
Contiene le segnalazioni raggruppate a una segnalazione acquisita perché relative allo stesso evento.
Le segnalazioni presenti in questo contenitore non sono visibili agli altri operatori.

Partendo dalla segnalazione acquisita, insieme ad eventuali altre segnalazioni ad essa raggruppate, l'operatore può creare un **rapporto**.

Nella maschera di compilazione di un rapporto sono mostrate le informazioni più importanti dell'impianto quali:

- le segnalazioni che hanno originato il rapporto
- l'intestataro dell'impianto
- l'indirizzo
- il numero di telefono
- la configurazione tecnica dell'impianto (i vettori installati)
- gli abitanti della casa
- l'eventuale presenza di consegne per l'impianto

Nel rapporto è visualizzata la procedura che è necessario eseguire in seguito alla segnalazione ricevuta.

Sono inoltre mostrate le liste, comprensive di numeri telefonici, di:

- contatti della procedura
- forze dell'ordine
- altri istituti di vigilanza

Per ognuna di tali liste è necessario indicare quali persone si sono contattate ed inserire una breve descrizione della telefonata fatta.

Il rapporto è diviso in tre fasi distinte che corrispondono a tre diverse sezioni di compilazione:

- **Apertura**
È la sezione in cui sono inserite le informazioni dall'operatore che apre il rapporto
- **Chiusura**
È la sezione in cui sono inserite le informazioni dall'operatore che chiude il rapporto
- **Guardie GPG**
È la sezione in cui sono inserite le informazioni relative ad un eventuale intervento delle guardie GPG.

Nel caso l'impianto sia dotato di due vettori di tipo diverso, non è possibile chiudere il rapporto se non sono arrivate entrambe le segnalazioni e non è trascorso un determinato periodo di tempo (parametro di sistema). Trascorso tale tempo senza che siano arrivate segnalazioni, alla chiusura del rapporto viene creato automaticamente un **bollettino di intervento** (vedi) per verificare il malfunzionamento accaduto.

Durante la compilazione di un rapporto è inoltre possibile creare per l'impianto un **fax virtuale** (vedi) che sarà poi automaticamente trasmesso a RAMS-GI

Gestione Elenchi

RAMS-GA consente di gestire elenchi di impianti raggruppati secondo una certa tipologia che può essere liberamente definita dall'utilizzatore..

Ad esempio è possibile definire un elenco degli impianti in cui si sono verificate anomalie con chiavi, telecomandi o radio comandi.

Bollettini di Intervento

I bollettini di intervento sono utilizzati per gestire gli interventi presso i clienti che hanno in dotazione materiale fornito dall'istituti di vigilanza.

Fax Virtuali

I fax virtuali sono utilizzati per comunicare informazioni tra RAMS-GA e RAMS-GI.

Se durante la compilazione di un rapporto viene riscontrato un malfunzionamento nelle apparecchiature di un impianto e queste sono gestite tramite RAMS-GI, è possibile inviare a RAMS-GI un fax virtuale in cui sono contenute tutte le informazioni del rapporto e delle relative segnalazioni più una descrizione del problema riscontrato.

La replica ORACLE si occuperà di trasferire le informazioni alla base dati di RAMS-GI.

Statistiche

RAMS-GA è dotato di una serie di statistiche legate alle segnalazioni ricevute

RAMS-GI: Caratteristiche funzionali

RAMS-GI è in grado di "informatizzare" e automatizzare tutte le attività che vengono normalmente effettuate in una azienda che fornisce impianti di allarme.

Di seguito vengono brevemente descritte le principali entità che possono essere gestite tramite RAMS-GI.

Clienti

L'anagrafica dei clienti è gestita con tutti i dati rilevanti

Impianti

L'anagrafica degli impianti contiene i dati principali degli impianti quali indirizzo, località, descrizione, dati abbonamento, tecnico responsabile, dati del collaudo impianto, dati manutenzione, etc.

Ad ogni impianto possono essere associati e gestiti gli articoli che il cliente ha acquistato.

Bollettini

Sono i bollettini di intervento presso il cliente.

Esistono tre tipologie distinte di bollettino:

- bollettino generato da una richiesta del cliente
- bollettino generato da un fax virtuale inviato da RAMS-GA
- bollettino relativo ad una manutenzione periodica di un impianto

I bollettini sono gestiti tramite una maschera divisa in tre contenitori:

- contenitore bollettini acquisiti dall'operatore (tecnico) connesso
- contenitore bollettini non aperti
- contenitore bollettini aperti da altri operatori

Dal contenitore bollettini acquisiti, il tecnico può aprire un bollettino e modificarlo.

Le operazioni che è possibile effettuare sono le seguenti:

- modificare alcuni dati del bollettino
- aggiungere un articolo al bollettino
- aggiungere un intervento indicando data/ora di inizio e di fine e i chilometri fatti
- stampare il bollettino
- chiudere il bollettino

Fax Virtuali

I fax virtuali sono creati da RAMS-GA durante la compilazione di un rapporto e inviati a RAMS-GI tramite la replica oracle.

I fax virtuali sono gestiti tramite una maschera divisa in tre contenitori:

- contenitore fax virtuali acquisiti dall'operatore (tecnico) connesso
- contenitore fax virtuali non aperti
- contenitore fax virtuali aperti da altri operatori

Dal contenitore fax virtuali acquisiti, il tecnico può aprire un fax virtuali e modificarlo. Le operazioni che è possibile effettuare sono le seguenti:

- visualizzare tutti i dati del fax così come sono stati creati tramite RAMS-GA
- modificare alcuni dati del fax virtuale
- generare un bollettino di intervento
- stampare il fax virtuale
- chiudere il fax virtuale

Agenda Installazioni

L'agenda delle installazioni consente di gestire le installazioni dei nuovi impianti. Un'installazione può venir assegnata ad uno dei tecnici e programmata ad una determinata data/ora. Tramite un'apposita funzionalità è possibile visualizzare le installazioni imminenti.

Agenda Manutenzioni

L'agenda delle manutenzioni consente di gestire gli appuntamenti per le manutenzioni relative ai bollettini aperti.

Un bollettino aperto può venir assegnato ad uno dei tecnici ad una determinata data/ora. È possibile stampare l'agenda completa o gli appuntamenti di un determinato operatore.

Articoli e listini

RAMS-GI consente di gestire l'anagrafica degli articoli disponibili e di definire listini con prezzi differenti da associare alle diverse tipologie di contratti stipulati con i clienti.

Preventivi

È possibile creare velocemente preventivi per un cliente stabilendo il listino di riferimento e selezionando gli articoli desiderati.

Oltre alla normale stampa su carta, è possibile esportare il preventivo in formato Microsoft Excel.

Statistiche

RAMS-GI è dotato di una serie di statistiche legate ai bollettini e ai fax virtuali,

Web Consulting srl
Via Europa 654
47023 Cesena (FC)

Tel. 0547-613918
Fax 0547-363231

info@webconsulting.it
www.webconsulting.it