

Programa de gestión modular DUIR

Servicios y asistencia técnica

Conceptos básicos

El módulo de servicios Duir funciona como un complemento del módulo de Mantenimientos y Garantías. Es un sistema integrado de seguimiento de partes de trabajo en el que actúan tres personalidades claramente diferenciadas:

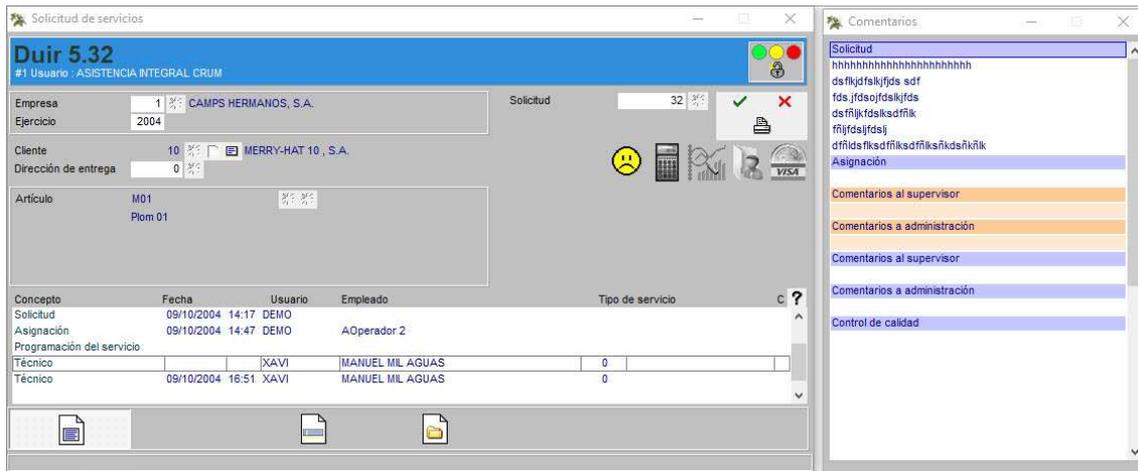
- El introductor del aviso en el sistema.
- El supervisor técnico que asigna las tareas.
- El técnico que las realiza.

Este sistema también incluye un análisis temporal de cada una de las incidencias, realizado de la siguiente forma:

- Se crea un parte de trabajo como resultado de un aviso telefónico o de una asistencia programada.
- El supervisor técnico asigna el aviso a un técnico o a varios.
- Los técnicos realizan su función y cierran las labores pendientes.
- El supervisor técnico realiza un control de calidad (si se activó la opción en los parámetros) y cierra el aviso al completo.

Introducción de partes de asistencia

Anotación directa de la incidencia recibida por parte del cliente. Puede ser tan sencilla como un simple comentario, o puede implicar una búsqueda en el parque disponible del cliente, a través de artículos, números de serie o contratos de mantenimiento y/o garantías, con la finalidad de cumplimentar al máximo la información necesaria para la intervención.



Asignación de tareas

El supervisor técnico se encarga de gestionar todos los partes recibidos y de asignar las labores según la cualificación y la disponibilidad de cada uno de los técnicos. En el caso de que la introducción del parte se haya realizado de forma rápida y éste no contenga más que un comentario, será su labor acabar de detallar la incidencia y la labor a realizar, así como incluir los datos necesarios: artículos, números de serie, si la intervención está ligada a un contrato o, por el contrario, es facturable, etc.

Documentación

Una vez asignadas las labores derivadas de cada una de las intervenciones, se genera para el técnico una documentación en forma de parte de trabajo, además de una hoja de ruta diaria o semanal de las tareas pendientes de realizar.

Cierre de partes de trabajo

Los técnicos son los encargados de cerrar los partes de trabajo asignados a ellos mismos. En el momento de la intervención, los técnicos



CAMPS HERMANOS, S.A.
C/ Puerto Príncipe, 10 6 1
08027 - BARCELONA
BARCELONA
ES80000802435961

Número de solicitud de servicio **27**

3 de diciembre del 2013 16:58

MANUEL MIL AGUAS
MANTENIMIENTO

Nombre	MERRY-HAT 10, S.A.	10
Dirección de entrega	AVDA. MADARAGA, 45	
Domicilio		
Población	48014 - BLBAO	
Provincia	VIZCAYA	Usuario de registro: DEMO
Solicitante	Personas rr	Teléfono: 94 476 16 17
		Fax: 94 447 02 00
Artículo	M01 Plom01 MARCA: CIL	

Solicitud

HSAT	Servicio de asistencia técnica
ART S/ LIMPIEZA	SERVICIO DE LIMPIEZA DE PERSONAS
M01	Plom 01

Comentarios de la solicitud

Comentarios de la asignación

Incidencias



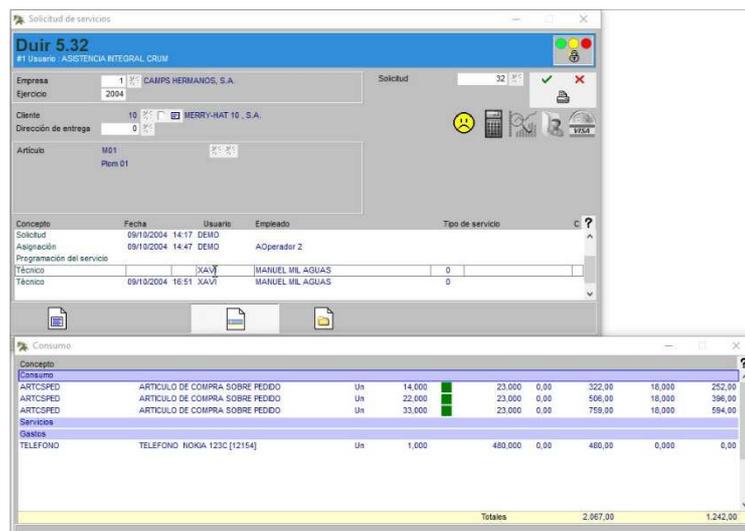
0 000000 000277

Tiempo				
Fecha	Hora inicio	Servicios	Tiempo desplazamientos	Firma

pueden incluir cualquier artículo o servicio que el supervisor técnico no hubiera previsto inicialmente. Asimismo pueden realizar comentarios al supervisor para informarle de la actuación efectuada o de cualquier otro tipo de incidencia que se haya podido detectar de forma directa. Igualmente, pueden realizar comentarios directos al departamento de administración, acerca de cualquier anomalía detectada en la intervención.

Cierres de incidencias

Nuevamente es el supervisor técnico el encargado de dar por cerrada cada una de las incidencias. Así pues, comprobará los comentarios que el técnico le haya podido realizar e incluso llevará a cabo un sistema de control de calidad activado por parámetros.



The screenshot displays two windows from a software application. The top window, titled 'Solicitud de servicios', shows details for a service request 'Duir 5.32'. It includes fields for 'Empresa' (CAIPI S HERMANOS, S.A.), 'Ejercicio' (2004), 'Cliente' (MERRY-HAT 10, S.A.), and 'Artículo' (M01, Plom 01). Below these fields is a table with columns: Concepto, Fecha, Usuario, Empleado, and Tipo de servicio. The table contains three rows: 'Asignación' (09/10/2004, 14:17, DEMO, AOperador 2), 'Programación del servicio' (empty), and 'Técnico' (09/10/2004, 16:51, XAVI, MANUEL M.L. AGUIAS).

The bottom window, titled 'Consumo', shows a table with columns: Concepto, Descripción, Un, Precio unitario, Precio total, Precio de tarifa, Precio de coste, and Precio de facturación. The table lists three items: 'ARTICSPED' (ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO) with a unit price of 14,000 and a total price of 23,000; 'ARTICSPED' (ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO) with a unit price of 22,000 and a total price of 23,000; and 'ARTICSPED' (ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO) with a unit price of 33,000 and a total price of 23,000. There is also a 'Servicios' section with 'Gastos' (TELEFONO NOKIA 123C [12154]) with a unit price of 1,000 and a total price of 480,000. A 'Totales' row at the bottom shows a total price of 2,067,00 and a total cost of 1,242,00.

En el momento del cierre de cada una de las intervenciones se crea, de forma automática, un albarán facturable al cliente con los datos de la intervención, aunque es posible que algunos de ellos vayan sin valoración, si están sujetos a un contrato de mantenimiento.

Tiempos de respuesta

Se incluye una estadística completa de la situación de todas las incidencias y los tiempos de respuesta de cada una de ellas. Esta estadística permite definir si se han sobrepasado los plazos de asistencia contractualmente pactados con el cliente.

Rentabilidad de contratos

Todas las incidencias gestionadas incluyen su valoración a precio de tarifa y su valoración a precio de coste, independientemente de si se han de facturar o no. Esta función es básica para calcular el coste asumido por las

intervenciones contra un determinado contrato, a nivel de control de rentabilidad del mismo, o la valoración a precio de tarifa de los servicios (que nos permitiría saber lo que hubiéramos facturado, de no estar sujetos a ese contrato).

Las valoraciones están activas desde el primer día de vigencia del contrato, no siendo necesario que éste finalice para conocer su rentabilidad; el sistema se encarga de realizar una valoración estimada para el período total del contrato y de prorratear las intervenciones realizadas hasta el momento.

Estadísticas de servicios

Duir 5.32
#1 Usuario: ASISTENCIA INTEGRAL CRUM

Empresa: 1 CAMPS HERMANOS, S.A. Fecha desde/hasta: 01/01/2000 / /
 Cliente: 10 MERRY-HAT 10, S.A. Artículo:
 Dirección de entrega: 0 Todos los artículos
 Técnica: 0 Serie:
 Tipo de servicio: 0 Contrato: 0

Solicitud	Contrato	Solicitud	Cliente	DS	Artículo	Supervisor	Asignación	Técnico	Servicio	S	R
2	3	1806/2004 00:00	10	0	TELEFONO	DEMO					
		100019 18/06/2004 00:00	10	0	TELEFONO NOKIA 123C	DEMO	12164				
		100018 18/06/2004 00:00	10	0	TELEFONO NOKIA 123C	DEMO	44443				
		100011 18/06/2004 00:00	10	0	T011	DEMO					
32	5	09/10/2004 16:51	10	0	M01	DEMO	09/10/2004 14:47				
		MERRY-HAT, S.A.			Plom 01						
32	0	09/10/2004 16:51	10	0	ALTILLO	DEMO	09/10/2004 14:47	XAVI	09/10/2004 16:51		
		MERRY-HAT, S.A.									
32	0	09/10/2004 16:51	10	0	ARTCSPED	DEMO	09/10/2004 14:47	XAVI			
		MERRY-HAT, S.A.			ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO						
32	0	09/10/2004 16:51	10	0	ARTCSPED	DEMO	09/10/2004 14:47	XAVI			
		MERRY-HAT, S.A.			ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO						
32	0	09/10/2004 16:51	10	0	ARTCSPED	DEMO	09/10/2004 14:47	XAVI			
		MERRY-HAT, S.A.			ARTICULO DE COMPRA SOBRE PEDIDO						
32	0	09/10/2004 16:51	10	0	TELEFONO	DEMO	09/10/2004 14:47	XAVI			
		MERRY-HAT, S.A.			TELEFONO NOKIA 123C		12164				
33	3	09/10/2004 16:55	10	0	TELEFONO	DEMO	09/10/2004 17:34		09/10/2004 16:55		
		MERRY-HAT, S.A.			TELEFONO NOKIA 123C		12164				
35	0	09/10/2004 18:32	10	0	M01	DEMO	09/10/2004 18:34	XAVI	09/10/2004 18:33		
		MERRY-HAT, S.A.			Plom 01						