

Thera

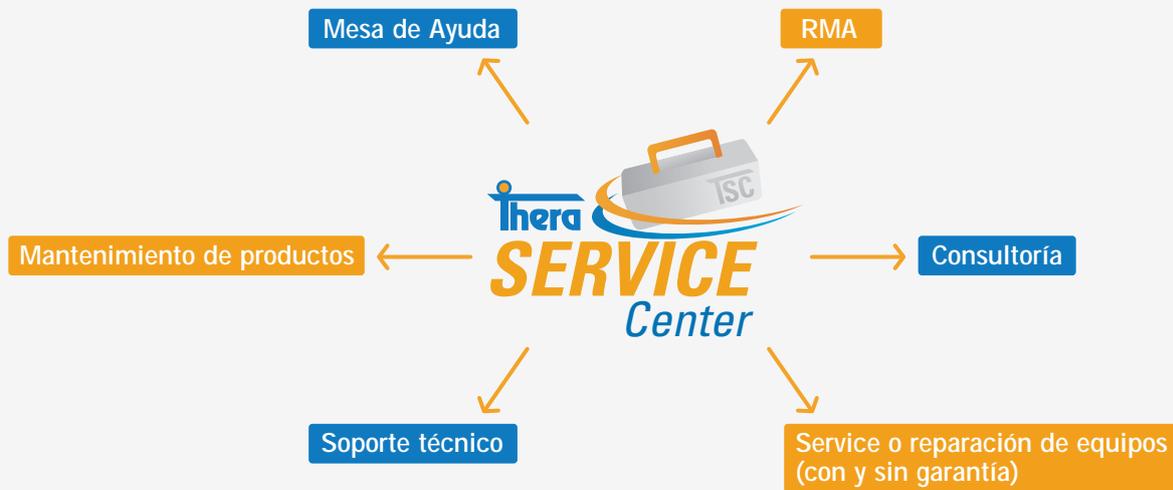
SERVICIO

Center



*El centro de servicios eficiente y rentable*

Service Center es un sistema destinado a empresas dedicadas a actividades de:



#### Diseño flexible

Por su diseño flexible **Thera Service Center** se adapta a cualquier modalidad de operación, ya que permite definir los circuitos de trabajo a utilizar y el rol que cada usuario tendrá dentro de los mismos.

#### Filosofía de trabajo

Su estructura se basa en la generación y administración de tickets o casos.

Un ticket o caso se da de alta por cada service, reparación o consulta recibida.

En el mismo se incluyen datos de identificación del cliente, del problema a resolver y del equipo, producto ó tarea involucrada en el mismo.

Una vez ingresado el ticket, en el sistema se permite gestionar y registrar la totalidad de las tareas que se realizan para efectuar el service, la reparación o la consultoría y el detalle y control de los repuestos o elementos utilizados para la satisfacción del requerimiento.

Como elemento de auditoría y control se mantiene un detalle (log) automático de las modificaciones y/o actualizaciones que va sufriendo cada ticket hasta su finalización, pudiéndose consultar su evolución y la fecha, el responsable y el tipo de modificación sufrida en cada oportunidad.

## Características destacables

---

### Escalabilidad e Integridad

La arquitectura de Thera Service Center es totalmente escalable. Por lo tanto se pueden incorporar usuarios o aumentar el volumen de información, sin disminuir la performance del sistema.

Además, el modelo de base de datos ha sido diseñado para garantizar la integridad y seguridad de la información.

### Presupuesto

Permite generar e imprimir el presupuesto para el cliente, pudiendo incorporar en el mismo todos los repuestos y las tareas necesarias para efectuar la reparación, solucionar un problema, etc. Cuenta además con la posibilidad de indicar para cada repuesto o tarea la condición de facturación (Con cargo, Sin Cargo, En Garantía).

Adicionalmente se permite el ingreso de un Informe para el Cliente, que puede ser impreso en el presupuesto.

### Antecedentes por Equipo

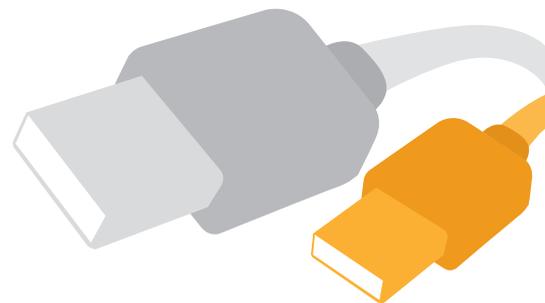
El sistema registra los antecedentes de cada Equipo (con número de serie) que ha originado un ticket.

En el momento de ingresar un nuevo ticket, se puede saber si el Equipo ha sido reparado anteriormente y en ese caso se puede acceder al detalle de cada uno de los tickets registrados para el mismo.

### Administración de Garantías

Service Center permite registrar los Equipos que se encuentran en garantía, ingresando los datos manualmente o en forma masiva a través de una planilla Excel. Los datos de las garantías incluyen la fecha de venta y la fecha de vencimiento de la garantía.

Al dar de alta un Ticket, el sistema controla si el Equipo ingresado se encuentra en garantía y de ser así informa automáticamente al usuario.



### Control de la utilización de repuestos

Facilita el control de repuestos a través del número de serie, brindando la posibilidad de conocer el destino de un determinado repuesto, cuando fue retirado de stock, por quien y para que ticket.

### Control de Stock Entrante Vs Saliente por Ticket

Incluye procesos de control por ticket, que garantizan que para cada tipo o rubro de artículo (discos rígidos, memorias, transistores, etc.) que se retiró de stock, exista otro artículo del mismo rubro que ha ingresado a stock (puede ser a distinto depósito).

De esta forma, se garantiza que los repuestos que se retiran de stock se destinen a la reparación o service, ya que deben tener como contrapartida el repuesto defectuoso (RMA) correspondiente del Equipo que se está reparando.

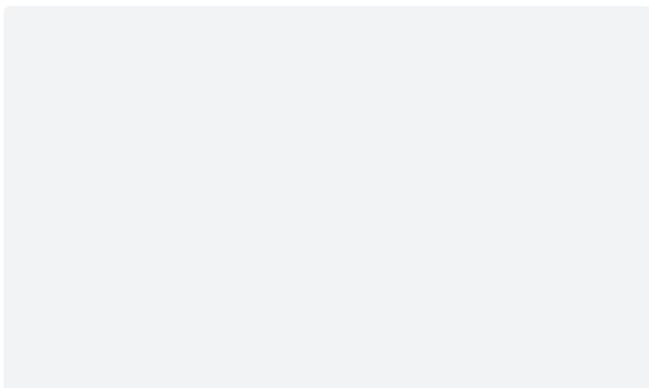
### Alarmas y Notificaciones vía e-mail

Se permite configurar alarmas y notificaciones por e-mail, que se disparan automáticamente cuando se cumple una determinada condición.

Esta función admite, por ejemplo, disparar una alarma cuando un ticket se encuentra pendiente durante una determinada cantidad de días, disparar una notificación cuando se registra un nuevo ticket, etc.

### Multidepósito

Se puede administrar el stock a través de múltiples depósitos. Esto brinda, por ejemplo, la posibilidad de crear depósitos por línea de productos, depósitos destinados a scrap o depósitos para RMA.



## Características destacables

---

### Administración y control de stock por número de serie

Se efectúa la gestión y control de stock a nivel de número de serie, lo cual permite contar con el seguimiento detallado de cada artículo, desde su ingreso hasta su salida de stock.

### Reportes y Estadísticas de Gestión

Thera Service Center cuenta con un conjunto de informes y estadísticas que permiten obtener información detallada de cada ticket o caso, estadísticas sobre performance en la resolución de incidentes, seguimiento de stock serializado y no serializado, detalle de partes no devueltas, reingresos, etc.

### Auditoría

El componente de auditoría registra la fecha, la hora y el usuario de todas las operaciones que se realizan. Estos datos son utilizados en distintos informes que permiten efectuar un seguimiento detallado de cada uno de los Tickets.

### Administración de permisos por perfil de usuario

Se incluye un componente de seguridad que permite administrar usuarios, perfiles y permisos. A través de este componente se pueden crear perfiles de usuario con distintos niveles de acceso, pudiendo determinar, por ejemplo, si los usuarios que tengan ese perfil pueden acceder a una determinada opción del menú e incluso si pueden acceder a una determinada solapa dentro de una opción de menú.

### Integración con BAS-CS

Thera Service Center se ha desarrollado bajo una alianza estratégica con Buenos Aires Software, empresa líder en software de gestión administrativo-contable. Gracias a esta alianza Thera Service Center cuenta con la posibilidad de implementarse integrado con BAS-CS, el ERP de Buenos Aires Software. De esta forma se obtiene un solución integral que abarca no sólo las áreas de servicio técnico, soporte o mantenimiento, sino la empresa en su totalidad.

### Gestión de Contratos

Permite registrar y administrar los contratos con Clientes, incluyendo datos como monto y periodicidad de facturación, tiempos de respuesta acordados, cantidad de repuestos incluidos, etc. De esta forma, al registrar un Ticket o Caso se puede saber si el cliente tiene contratos vigentes y si el equipo se encuentra bajo algún contrato. Es posible además establecer controles y avisos relacionados a las condiciones de los contratos, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

