



SERVICE!on.one EL S.A.T. CON EL QUE CONTAR SIEMPRE
UNA SOLUCIÓN CERTIFICADA SAP® BUSINESS ONE

ADDONIA

SAP® Certified
Integration with SAP Applications



DESCRIPCIÓN Y BENEFICIOS

SERVICE!on.one

Service!on.one es la primera solución diseñada y desarrollada para **SAP Business One** que satisface las necesidades de gestión de los Servicios de Asistencia Técnica (S.A.T.).

El equipo de Addonia ha desarrollado una herramienta potente e intuitiva, capaz de responder a las demandas tanto de empresas suministradoras de servicios como de sus clientes, con un objetivo claro: ofrecer un S.A.T. con el que contar siempre.

El resultado es fruto de la experiencia y del conocimiento obtenido por el Grupo Addonia durante años de contacto con empresas del sector S.A.T.

Service!on.one amplía las posibilidades de los Servicios de Asistencia Técnica mediante los diferentes add-ons aplicados a la solución (Add-on de Movilidad, Add-on de Telefonía y Add-on Web).

Certificada por SAP AG

Está totalmente integrada con **SAP Business One**, aumentando la funcionalidad del ERP y manteniendo la navegación intuitiva y el look&feel característico de SAP.

Permite una rápida implantación

La excelente integración con los distintos add-ons de la solución y con **SAP Business One** facilitan su implementación en un corto período de tiempo.

Agiliza la toma de decisiones

Proporciona en tiempo real toda la información correspondiente a servicios, estado de las incidencias, carga de trabajo de los técnicos, recambios utilizados y localización de los vehículos.

Incrementa la eficiencia de los recursos disponibles

Por un lado, las listas de repuestos predefinidas y su previsión de consumo permiten un control más efectivo del stock necesario para las asistencias. Por otro, el ágil planificador de tareas facilita una mejor asignación de sus técnicos y favorece la información actualizada de las tareas asignadas mediante la sincronización GPRS con dispositivos móviles.

Asigna incidencias en ruta

La interconexión con dispositivos de posicionamiento GPS y su integración con mapas online de Google Maps hacen posible la localización permanente de los vehículos y el seguimiento de las rutas, permitiendo la asignación de servicios atendiendo a criterios de situación.

Minimiza los cambios maximizando los beneficios

Fácil adaptación a la tecnología incorporada al reducir el impacto producido en los procesos de trabajo mediante el uso de una interfaz de usuario y de herramientas que permiten a las personas continuar trabajando de forma habitual. La inclusión del e-pen como dispositivo del Add-on de Movilidad en el equipamiento básico de los técnicos permite el envío inmediato y digitalizado de partes de trabajo a **SAP Business One** sin necesidad de modificar su sistema de trabajo ni de una formación tecnológica previa.

Optimiza la gestión del flujo de caja

La inserción automática de los partes de servicio en el sistema elimina las habituales colas de papel a la espera de su facturación. Así mismo, al disponer de éstos de forma tan inmediata, es posible su facturación directa, acortando considerablemente el período medio de cobro y mejorando el cash-flow de la empresa.



Aporta mayor valor añadido al cliente

A través del Servicio 24x7, incluido en el Add-on Web, los clientes pueden acceder on-line a su calendario de mantenimiento preventivo y a su histórico de servicios y registrar las incidencias en cualquier momento. Este servicio proporciona un beneficio sustancial al no depender de horarios de atención al cliente ni de posibles colapsos de las centralitas telefónicas. Las incidencias registradas en la web se descargan y se incorporan automáticamente en el sistema facilitando su gestión, lo que provoca un ahorro significativo del tiempo dedicado a tareas administrativas.

Personaliza la atención telefónica

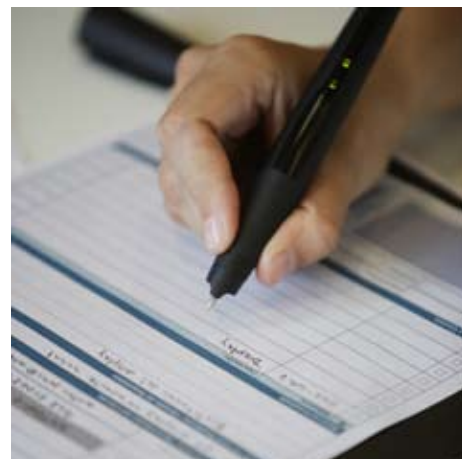
El Add-on de Telefonía conecta el teléfono con **SAP Business One** para ofrecer una atención más cercana tanto a clientes como a proveedores. Reconoce las llamadas entrantes y salientes, abre la ficha del interlocutor comercial y presenta el historial completo de sus instalaciones (despiece, listado de recambios, operaciones realizadas, facturación generada, etc.).

Proporciona un rápido retorno de la inversión

Las múltiples opciones incorporadas a la herramienta optimizan los ratios de eficiencia, mejoran la calidad del servicio percibida por los clientes y provocan una reducción de tiempos y una generación de ahorros reales desde el inicio de la implantación.

PROCESOS Y APLICACIONES

SERVICE!on.one



Service!on.one se compone de un módulo principal y de tres add-ons cuya funcionalidad se describe a continuación:

MÓDULO PRINCIPAL

- Control de máquinas e instalaciones: compras, ventas, asistencias, gastos, mediciones, etc.
- Definición de listas de materiales: múltiples listas de repuestos y listas de componentes.
- Gestión de materiales, horas y gastos de desplazamiento.
- Múltiples listas de precios: por cliente, técnico, personal técnico concreto, fechas, cantidades.
- Gestión de vehículos y stock: asistente de carga de vehículos orientado a almacén.
- Controles de calidad: captura de mediciones en asistencias.
- Base de datos de soluciones técnicas.
- Contratos de mantenimiento: autoplanificación del mantenimiento preventivo en base a su frecuencia.
- Imputación de facturas de compra a los partes de trabajo.
- Control de desviaciones de previsión (pedidos) contra real (facturación y SAT).
- Liquidación de gastos.
- Servicio de notificaciones parametrizable: mailing de partes realizados, notificación a cliente de preventivos inminentes, etc.
- Geolocalización integrada con mapas de Google Maps.
- Servicios Web para integración de herramientas de terceros.

ADD-ON DE MOVILIDAD

- Recepción de incidencias en tiempo real.
- Control de inventario del vehículo.
- Gestión y resolución de partes de trabajo, gastos y materiales incluidos.

- Posibilidad de facturación y cobro.
- Entrada de datos offline y online vía GPRS.
- Base de datos de soluciones técnicas.
- Localización en tiempo real de la ubicación del dispositivo. Control de rutas.
- Sistema de captura digital de partes de trabajo.

ADD-ON WEB

- Introducción de incidencias online.
- Gestión de instalaciones y máquinas.

- Información y progreso de incidencias.
- Visualización de la planificación de servicios preventivos.
- Gestión de carga de trabajo de técnicos.
- Descarga de partes de trabajo reales (OCR) en PDF y XML.

ADD-ON DE TELEFONÍA

- Definición y Gestión de tipos de llamadas.
- Integración con módulo de registro de incidencias.
- Análisis de tiempos y causas de dedicación, por cliente, empleado, etc.

CARACTERÍSTICA	BENEFICIOS
Optimización de los recursos	<ul style="list-style-type: none">· Servicio 24x7 de registro de incidencias vía Web para clientes.· Planificador en vista calendario para optimizar la asignación de asistencias.· Previsiones de consumo de materiales para una mejor gestión del stock.
Información en tiempo real	<ul style="list-style-type: none">· Gestión de tiempos de respuesta y resolución de incidencias.· Alertas y notificaciones del sistema.· Recepción de partes en tiempo real.· Mejora del cash-flow al acortar el tiempo de facturación.· Geolocalización de técnicos y vehículos.· Consulta sobre stock real en vehículos y almacenes.· Envío y recepción automáticas de nuevas incidencias.· Agilización de la toma de decisiones.· Aumento de la calidad del servicio.
Usabilidad y movilidad	<ul style="list-style-type: none">· Digitalización de partes completados manualmente e introducción automática en SAP Business One.· Reducción de errores.· Se evita la repetición innecesaria de trabajos.· Integración perfecta con SAP Business One y sus procesos, datos maestros y pantallas.
Rápida implantación y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">· Navegabilidad total entre documentos de diferentes departamentos.· Procesos claros e intuitivos.· Integración con procesos de compra y venta.· Herramientas para la agilización de procesos: asistente para carga de vehículos, facturador, revisor de partes de trabajo.· Aporta tecnología de fácil aceptación a los procesos no informatizados.

ADDONIA es una empresa de servicios en el ámbito de la consultoría y las tecnologías de la información cuyo objetivo es ofrecer a las PYMES más exigentes soluciones basadas en herramientas ERP con una garantía clara de retorno de la inversión y convirtiendo la implantación y el uso del ERP en una experiencia positiva. Para ello cuenta con los mejores profesionales, con experiencia tanto en el ámbito de los sistemas de gestión empresarial en general como de SAP Business One en particular.

La empresa es el resultado de la cooperación entre Igarle y Donewtech. Igarle tiene una dilatada experiencia en el mundo del ERP con más de 25 años diseñando y desarrollando soluciones para la gestión empresarial e industrial. Donewtech dedica su actividad a la ingeniería de software y está especializada en el desarrollo a medida de soluciones innovadoras mediante tecnología de última generación.

ADDONIA fusiona los recursos y los conocimientos de ambas empresas, paquetiza soluciones sectoriales avanzadas, explora nuevos modelos de servicio y aplica su propia metodología de análisis e implantación centrada en las personas y en la comunicación. Todo ello utilizando las últimas Tecnologías de la Información, que le permiten ofrecer la máxima eficiencia en el servicio.

Addonia

Addonia Team, S.L.

Parque empresarial Zuatzu, edificio Urumea

20018 Donostia - San Sebastián

Guipúzcoa

Telf.: +34 943 317 965

info@addonia.com

www.addonia.com

SOLUCIONES SAP PARA PYMES: SAP BUSINESS ONE

SAP tiene más de 35 años de experiencia en ofrecer soluciones integrales de negocio en multitud de sectores, lo que le ha servido para ser hoy un modelo de referencia en dar respuesta a las inquietudes de las pequeñas y medianas empresas del mercado español.

SAP cuenta con una aplicación muy útil para la PYME: SAP Business One. Se trata de una solución de software asequible y fácil de usar para la automatización de los procesos de negocio, que permite a las compañías en expansión hacer que sus procesos operativos y de gestión sean más eficaces consiguiendo así un mejor control de su negocio.

La aplicación SAP Business One tiene un rápido proceso de implementación, aprovechando la tecnología Windows, y asegura una rápida obtención de beneficios, mediante la reducción de los costes de modificación y mantenimiento y de los ciclos de actualización. Su escalabilidad garantiza, además, que su empresa invierte en una solución que crecerá con su negocio.

Las soluciones cualificadas de SAP Business One permiten aprovechar el conocimiento sectorial de nuestros Partners, que optimizan nuestra solución y la completan con la funcionalidad específica del sector que le da su experiencia. La posibilidad de parametrizar sus módulos funcionales permite adaptar su arquitectura a la estructura de cualquier empresa.

En definitiva, SAP es consciente de las necesidades que tienen las empresas medianas y pequeñas españolas y, también, está absolutamente alineada y comprometida con éstas. De esta forma y desde hace cinco años, SAP se ha convertido en un modelo de referencia en el mercado de soluciones de gestión para PYMES. Así, SAP se ha orientado, organizado y formado –tanto a sí misma como a sus Partners–, con el único objetivo de satisfacer las necesidades del mercado más exigente actualmente: La pequeña y mediana empresa.