

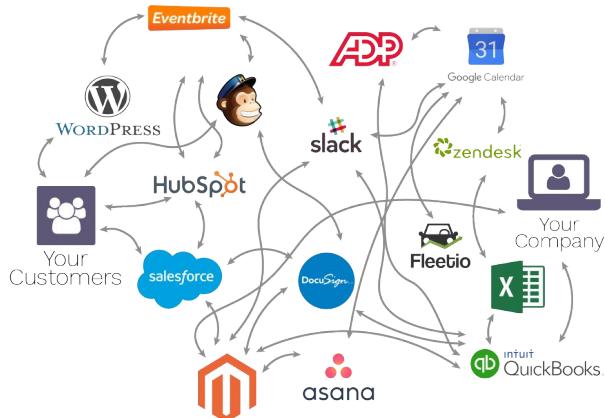


Rapsodoo
Field & Fix Pack

Helpdesk Field Service **REPAIR**

Perchè odoo

Da software stand-alone



A soluzione All-in-one





Semplifica
il flusso con

odoo

Con il pacchetto **Helpdesk, Field Service & REPAIR** di Rapsodoo, ottieni una **panoramica** del carico di lavoro del tuo team, utilizzi l'app per fornire servizi sul posto ai tuoi clienti come vendita, fatturazione, firma e pianificazione
Con queste attività assicuri **continuità operativa** e **un'esperienza utente efficiente**.



Helpdesk



My Tickets		My Performance	
Open Tickets	11	Closed Tickets	4
Tickets	0	SLA Success Rate	50.00 %
High Priority	6	Today	
Urgent	2	Avg Last 7 days	50.00 %
	0	Daily Target	87%
	0		

Customer Care				VIP Support			
Tickets	7	Tickets Closed	3	Tickets	12	Tickets Closed	0
	Open	SLA Success Rate	66.67 %		Open	Average Rating	3.0 / 5
	Unassigned	Average Rating	3.0 / 5		Unassigned		
	1				0		
	0				5		

IT Support (Auto Assignment by Tags)			
Tickets	4	Tickets Closed	0
	Open	SLA Success Rate	0
	Unassigned	Average Rating	0
	1		
	0		

Delivered wood panel is not what I ordered

Helpdesk Team: VIP Support

Assigned to: Mitchell Admin

Priority: ★★☆☆

Tags: Customer, Wood Corner, Phone, Sales Order Item, Non-billable

Customer: Wood Corner

Phone: (623)-853-7197

Sales Order Item: Non-billable

Gestione centralizzata delle richieste. Tutti i ticket possono arrivare in un unico punto, da email, portale clienti, sito web o inserimento manuale.



Assegnazione intelligente. Smistamento automatico ai team o ai singoli agenti in base a regole, categorie, prodotti o SLA.



Gestione interna Pannello Kanban e vista Gantt per monitorare l'avanzamento. SLA configurabili per tempi di risposta e di risoluzione.



Customer Experience per ricevere valutazioni e feedback a chiusura del ticket, per misurare la soddisfazione dei clienti.



Creazione ticket. Email → ogni messaggio inviato a un indirizzo dedicato genera un ticket. Portale clienti → i clienti possono aprire e monitorare i propri ticket.



Chiusura e analisi. Chiusura ticket con invio automatico di email di riepilogo. Richiesta di valutazione/feedback da parte del cliente. Dashboard analitiche con KPI: tempi medi di risposta, performance per team/agente, volumi per tipologia di richiesta.



Visibilità totale e comunicazioni integrate. Ogni ticket ha uno stato chiaro (Nuovo, In lavorazione, Risolto, Chiuso) e può essere monitorato dal cliente tramite il portale. Email, note interne, allegati e documentazione sono gestiti direttamente nel ticket.

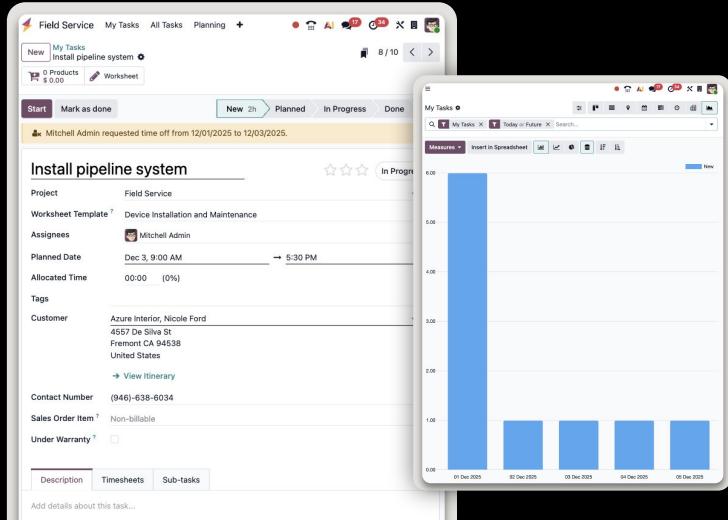


Collaborazione e tracciabilità per assegnare a membri del team o condivisione tra reparti. Integrazione con Progetti → trasformare un ticket complesso in un task di progetto. Integrazione con Field Service → creare interventi sul campo. Integrazione con Repair → gestione riparazioni di prodotti fisici.





Field Service



Pianificazione degli interventi tramite Calendario, Gantt o Mappe, con visibilità immediata sulla disponibilità dei tecnici.



Assegnazione intelligente degli interventi ai tecnici in base alle competenze, alla posizione geografica e alle risorse disponibili.



Generazione di ordini di vendita e fatture sulla base del tempo e dei prodotti utilizzati durante l'intervento.



Integrazione diretta con i moduli **Vendite**, **Magazzino** e **Helpdesk**, che consente un flusso operativo senza interruzioni: dalla segnalazione del problema fino alla chiusura e fatturazione dell'attività.



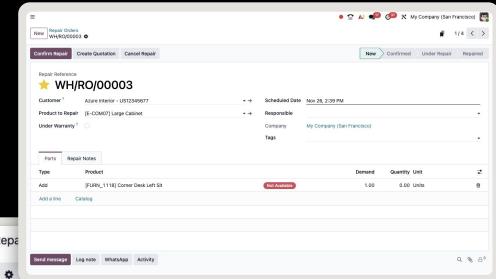
Accesso mobile ottimizzato: i tecnici possono consultare, aggiornare e chiudere gli interventi direttamente da smartphone o tablet, senza necessità di accesso al back-office.



Generazione di rapportini da parte dell'operatore direttamente sul campo da far firmare al cliente a lavoro concluso. Possibilità di avere differenti template in base ai differenti interventi realizzati. Possibilità di invio diretto al Cliente di tali rapportini.



REPAIR



Repair Ref...	Schedule...	Product to Repair	Customer	Company	Status
★ WH/RO/00003	Last month	[E-COM07] Large Cabinet	Azure Inter...	My Company (San Fran...	New
WH/RO/00003	In 2 days	[FURN_8855] Drawer	Azure Inter...	My Company (San Fran...	Repaired
WH/RO/00003	Yesterday	[FURN_7800] Desk Combi...	Azure Inter...	My Company (San Fran...	New
WH/RO/00003	Yesterday	[E-COM06] Corner Desk Ri...	Azure Inter...	My Company (San Fran...	New

 Creazione e gestione degli ordini di riparazione con dettagli su cliente, prodotto, componenti da sostituire e manodopera necessaria.

 Possibilità di definire riparazioni a pagamento (con preventivo e conferma cliente) o in garanzia (costi azzerrati e collegati al contratto o alla vendita).

 Integrazione con il magazzino, che permette di gestire automaticamente i movimenti dei componenti sostituiti e di mantenere la tracciabilità delle giacenze.

 Tutte le riparazioni possono generare fatture in base al tempo e ai materiali utilizzati.

 Con la tracciabilità dei lotti e numeri di serie, ogni componente sostituito può essere monitorato con precisione.



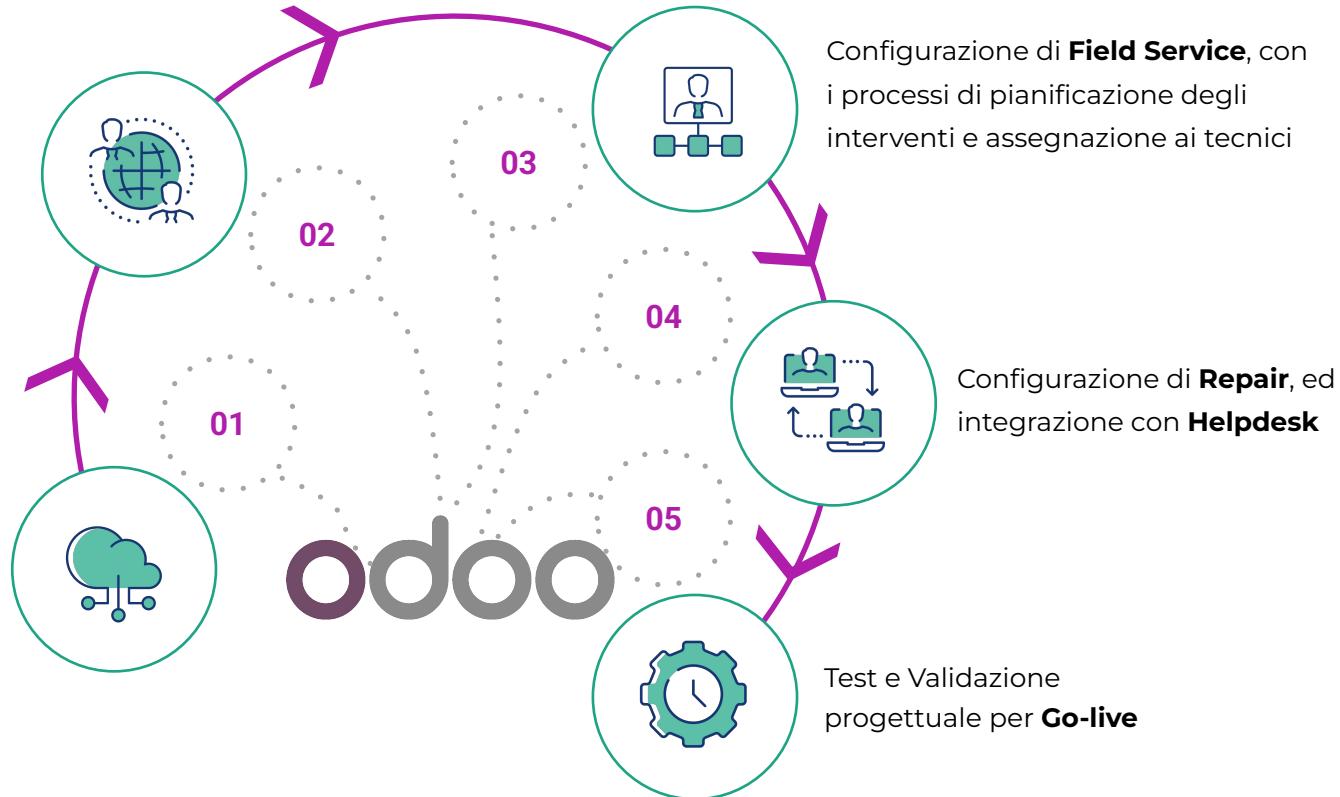
Project **PROPOSAL**

Il progetto con Rapsodoo



Configurazione del flusso
di **Helpdesk**, con i diversi
team di supporto e SLA

Configurazione
Ambiente Cloud SaaS





Economics

Economics

Progetto

Activity

- Configurazione app Helpdesk
- Configurazione app Fieldservice
- Configurazione app Repair
- Formazione per un totale di 8 ore
- Guide in pdf per i super utenti
- Progetto "chiavi in mano"

Drivers/metrics

One-off fee

Implementation costs

€ 15.500,00

Economics - OPEX

Odoo Licensing* + Cloud

Activity

- Licenze Odoo (10 Utenti)
- Cloud Odoo.sh (1 worker - Spazio 60 Gb)
- Produzione e Test

Drivers/metrics

1 Year
Commitment

Implementation costs

3k
(10 Users +
Odoo.sh)

Support Assistance & Maintenance Service

Activity

- Supporto funzionale e tecnico fino ad un massimo di 12 ore

Drivers/metrics

Implementation costs

€ 3.800,00



Grazie

Mario Pitingolo

Rapsodoo CEO & Co-Founder
mario.pitingolo@rapsodoo.com
