

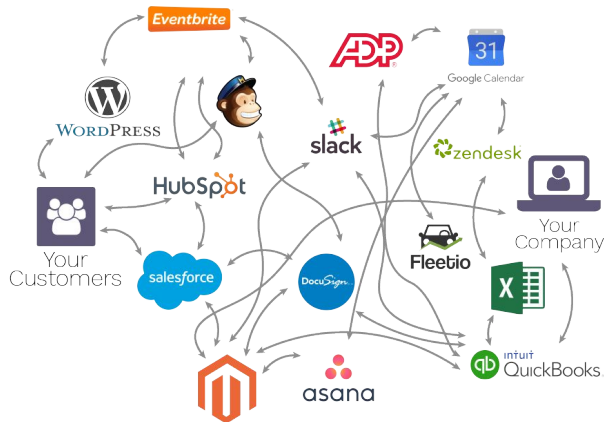


Rapsodoo
Field & Fix Pack

Helpdesk
Field Service
REPAIR

Perchè odoo

Da software stand-alone



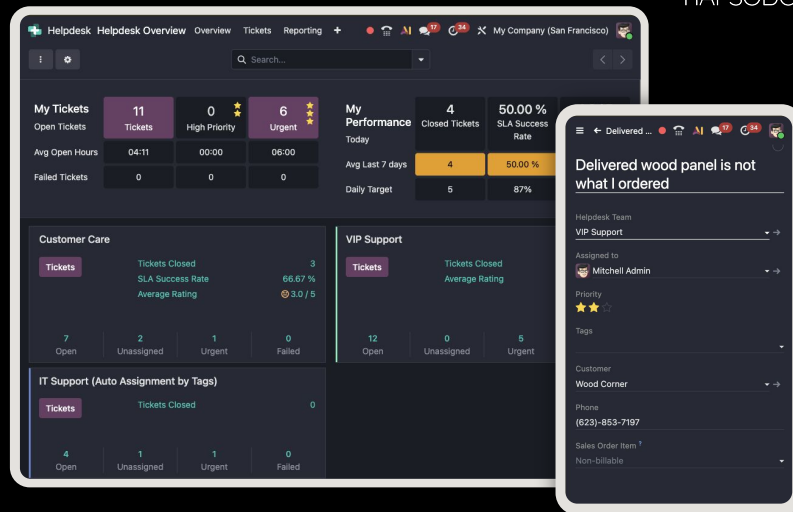
A soluzione All-in-one



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**.



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.

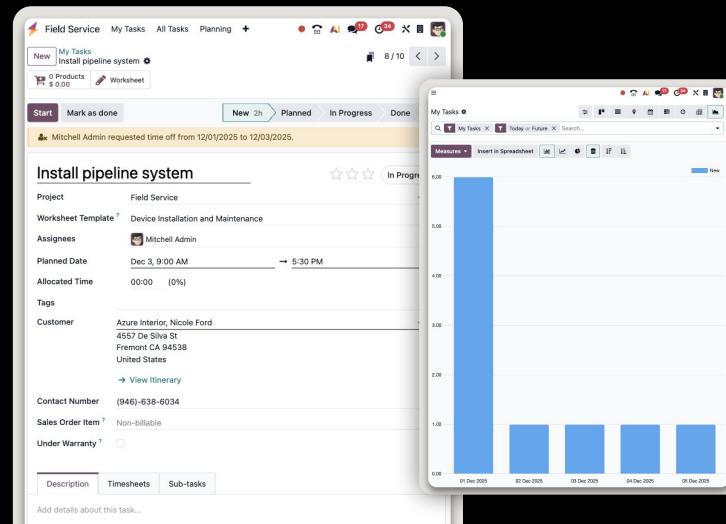
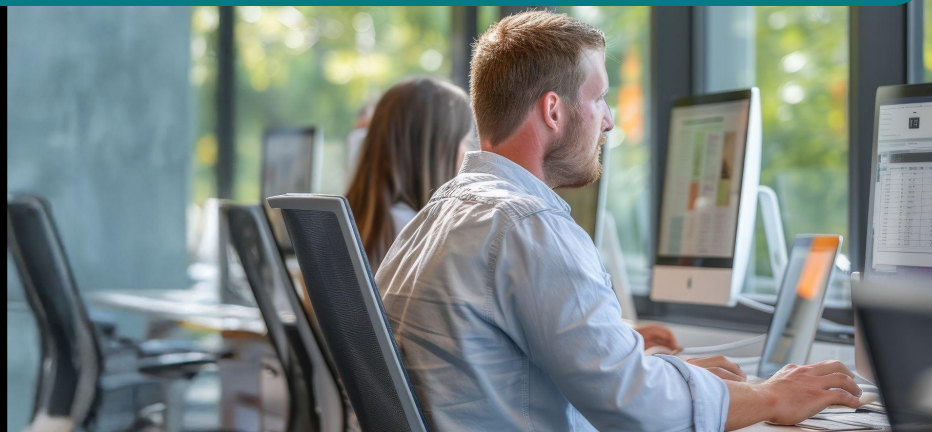
Ogni ticket ha uno stato chiaro (Nuovo, In lavorazione, Risolto, Chiuso) e può essere monitorato dal cliente tramite il portale. Email, note interne, allegati e documentazione sono gestiti direttamente nel ticket.

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.



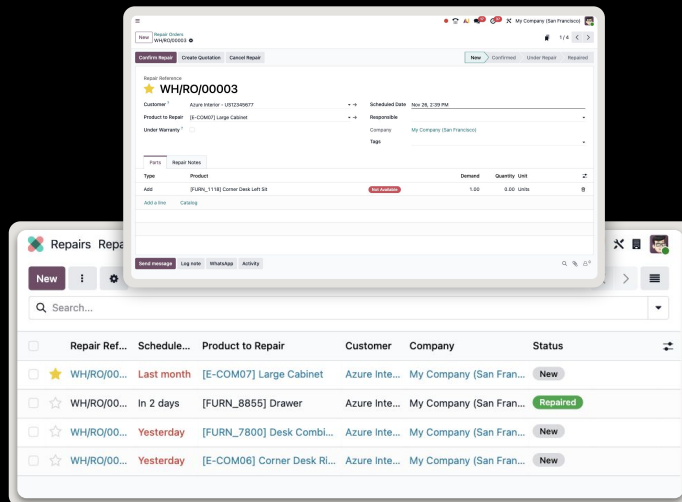
Integrazione diretta con i moduli **Vendite**, **Magazzino** e **Helpdesk**, che consente un flusso operativo senza interruzioni: dalla segnalazione del problema fino alla chiusura e fatturazione dell'attività.



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.



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 azzerati 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**

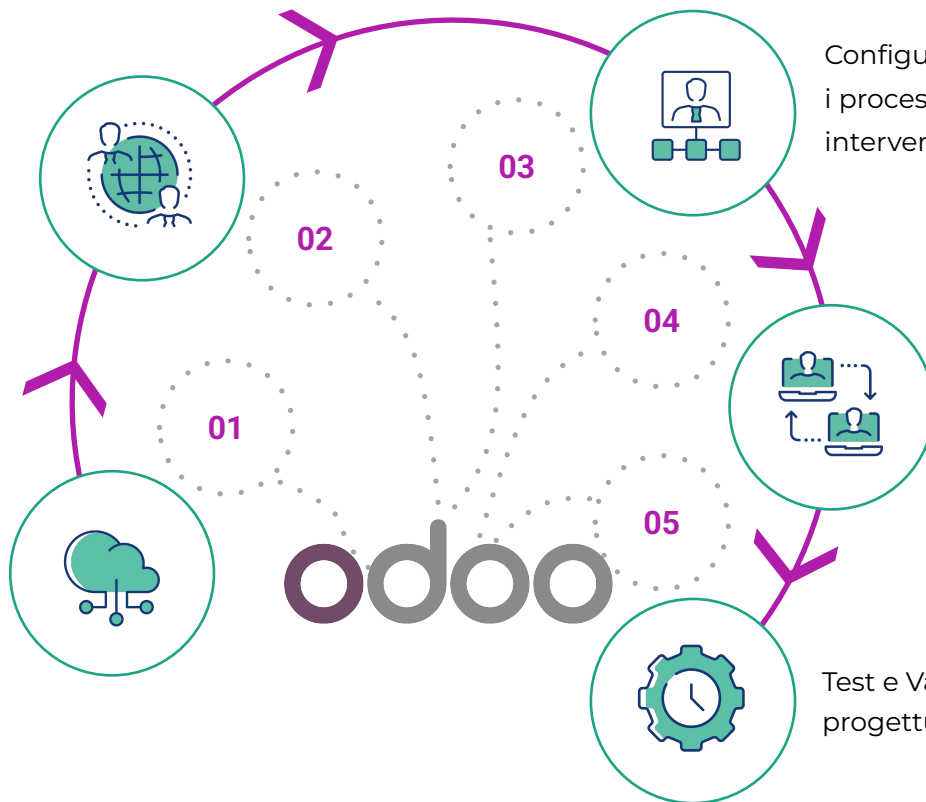
Configurazione del flusso
di **Helpdesk**, con i diversi
team di supporto e SLA

Configurazione di **Field Service**, con
i processi di pianificazione degli
interventi e assegnazione ai tecnici

Configurazione di **Repair**, ed
integrazione con **Helpdesk**

Test e Validazione
progettuale per **Go-live**

Configurazione
Ambiente Cloud SaaS





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
