

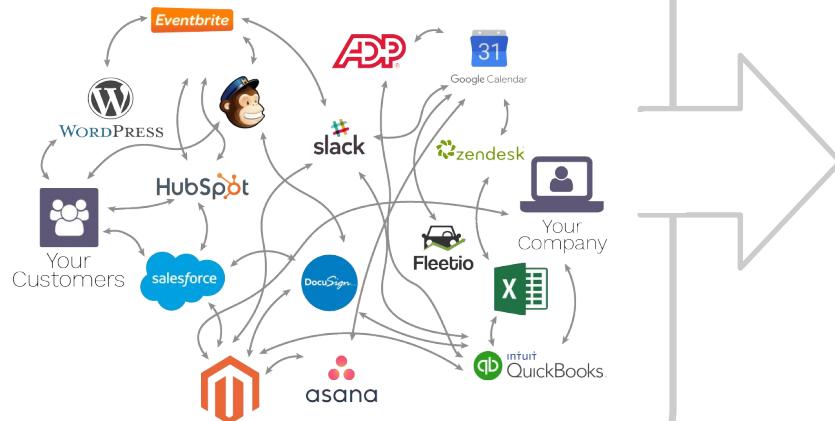


Rapsodoo
Field & Fix Pack

**Helpdesk
Field Service
REPAIR**

¿Por qué odoo?

De software stand-alone



A solución All-in-one





Simplifica
el flujo con

odoo

Con el paquete Helpdesk, Field Service y REPAIR de Rapsodoo, obtienes una visión completa de la carga de trabajo de tu equipo y utilizas una aplicación única para prestar servicios in situ a tus clientes, como ventas, facturación, firma y planificación. Estas actividades garantizan la continuidad operativa y una experiencia de usuario eficiente.

Helpdesk



The screenshot shows the Rapsodoo Helpdesk Overview page. At the top, there are sections for 'My Tickets' (11 total, 0 High Priority, 6 Urgent), 'My Performance' (4 Closed Tickets, 50.00% SLA Success Rate), and 'Customer Care' (7 Open, 2 Unassigned, 1 Urgent, 0 Failed). Below these are sections for 'VIP Support' (12 Open, 0 Unassigned, 5 Urgent) and 'IT Support (Auto Assignment by Tags)' (4 Open, 1 Unassigned, 1 Urgent, 0 Failed). A detailed ticket view for 'Delivered wood panel is not what I ordered' is shown, including fields for 'Assigned to' (Mitchell Admin), 'Priority' (2 stars), and 'Customer' (Wood Corner, phone number 623-853-7197).

Gestión centralizada de solicitudes.

Todos los tickets convergen en un único punto, ya sea desde correo electrónico, portal de clientes, sitio web o inserción manual.



Asignación inteligente

Distribución automática a equipos o agentes individuales según reglas, categorías, productos o SLA.



Gestión interna

Panel Kanban y vista Gantt para supervisar el progreso. SLA configurables para tiempos de respuesta y resolución.



Customer Experience

Recopilación de valoraciones y feedback al cierre del ticket para medir la satisfacción del cliente.



Creación de tickets

Email → cada mensaje enviado a una dirección dedicada genera un ticket. Portal de clientes → los clientes pueden abrir y supervisar sus propios tickets

Cierre y análisis

Cierre del ticket con envío automático de correo resumen.

Solicitud de valoración/feedback al cliente.

Dashboards analíticos con KPI: tiempos medios de respuesta, rendimiento por equipo/agente y volumen por tipología



Visibilidad total y comunicaciones integradas

Cada ticket tiene un estado claro (Nuevo, En proceso, Resuelto, Cerrado) y puede ser monitoreado por el cliente a través del portal. Correos electrónicos, notas internas, archivos adjuntos y documentación se gestionan directamente desde el ticket.



Colaboración y trazabilidad

Asignación a miembros del equipo y compartición entre departamentos.

Integración con Proyectos → conversión de tickets complejos en tareas de proyecto.

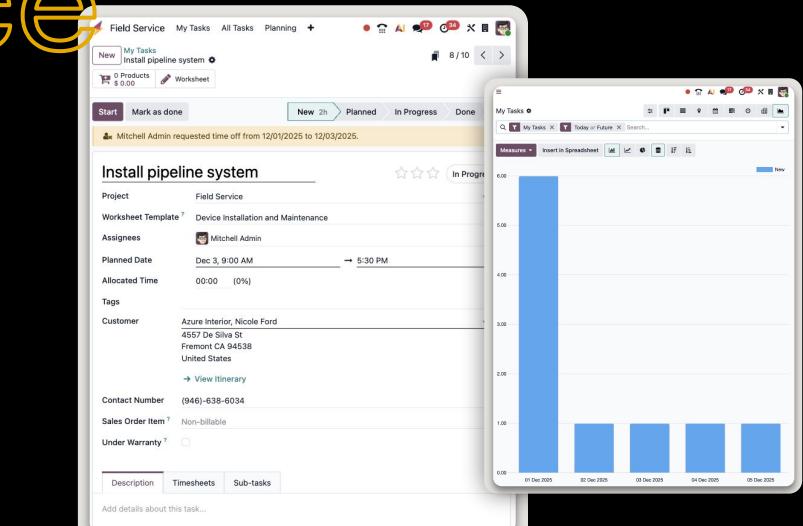
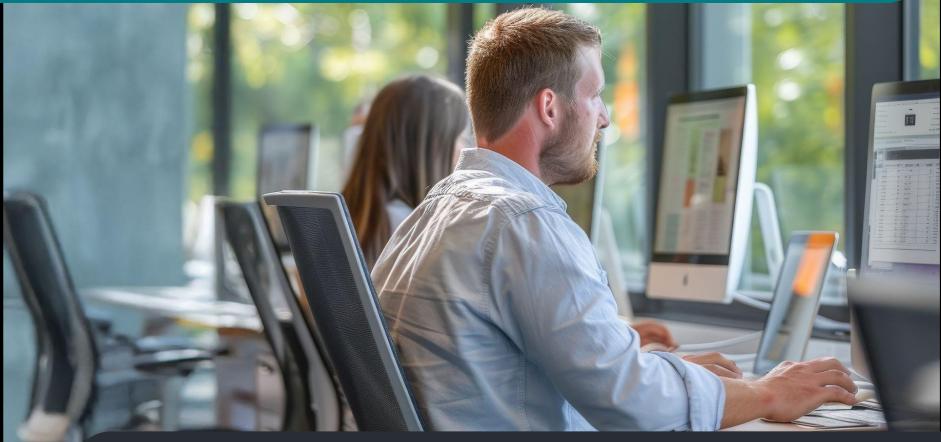
Integración con Field Service → creación de intervenciones en campo.

Integración con Repair → gestión de reparaciones de





Field Service



Planificación de intervenciones

Mediante calendario, Gantt o mapas, con visibilidad inmediata de la disponibilidad de los técnicos.



Asignación inteligente

Asignación de intervenciones según competencias, ubicación geográfica y recursos disponibles.



Generación de pedidos y facturas

Basados en el tiempo empleado y los productos utilizados durante la intervención.



Integración directa

Con los módulos de Ventas, Almacén y Helpdesk, garantizando un flujo operativo continuo desde la notificación del problema hasta el cierre y la facturación.



Acceso móvil optimizado

Los técnicos pueden consultar, actualizar y cerrar intervenciones directamente desde smartphone o tablet, sin necesidad de acceso al back-office.



Generación de informes de intervención

El técnico puede crear el informe directamente en campo y solicitar la firma del cliente al finalizar el trabajo.
Posibilidad de diferentes plantillas según el tipo de intervención y envío directo al cliente.





REPAIR



The screenshot shows the Rapsodoo Repair application. At the top, there's a modal for a repair order with fields like 'Repair Reference' (WH/RO/00003), 'Customer' (Azure Inter...), 'Product to Repair' ([E-COM07] Large Cabinet), and 'Scheduled Date' (Nov 26, 2:09 PM). Below it is a table for 'Parts - Repair Notes' with columns for Type, Product, Demand, Quantity, and Unit. A main list view displays several repair entries with columns for Repair Ref..., Schedule..., Product to Repair, Customer, Company, and Status. One entry is highlighted with a yellow star and labeled 'Last month'. Other entries show 'In 2 days', 'Yesterday', and another 'Yesterday' entry.

Creación y gestión de órdenes de reparación

Con detalles del cliente, producto, componentes a sustituir y mano de obra necesaria.



Reparaciones de pago o en garantía

Gestión de reparaciones facturables (con presupuesto y confirmación del cliente) o en garantía (costes anulados y vinculados al contrato o a la venta).



Integración con almacén

Gestión automática de los movimientos de componentes sustituidos y control preciso de existencias.



Facturación automática

Todas las reparaciones pueden generar facturas según el tiempo y los materiales utilizados.



Trazabilidad de lotes y números de serie

Cada componente sustituido puede ser monitoreado con precisión.



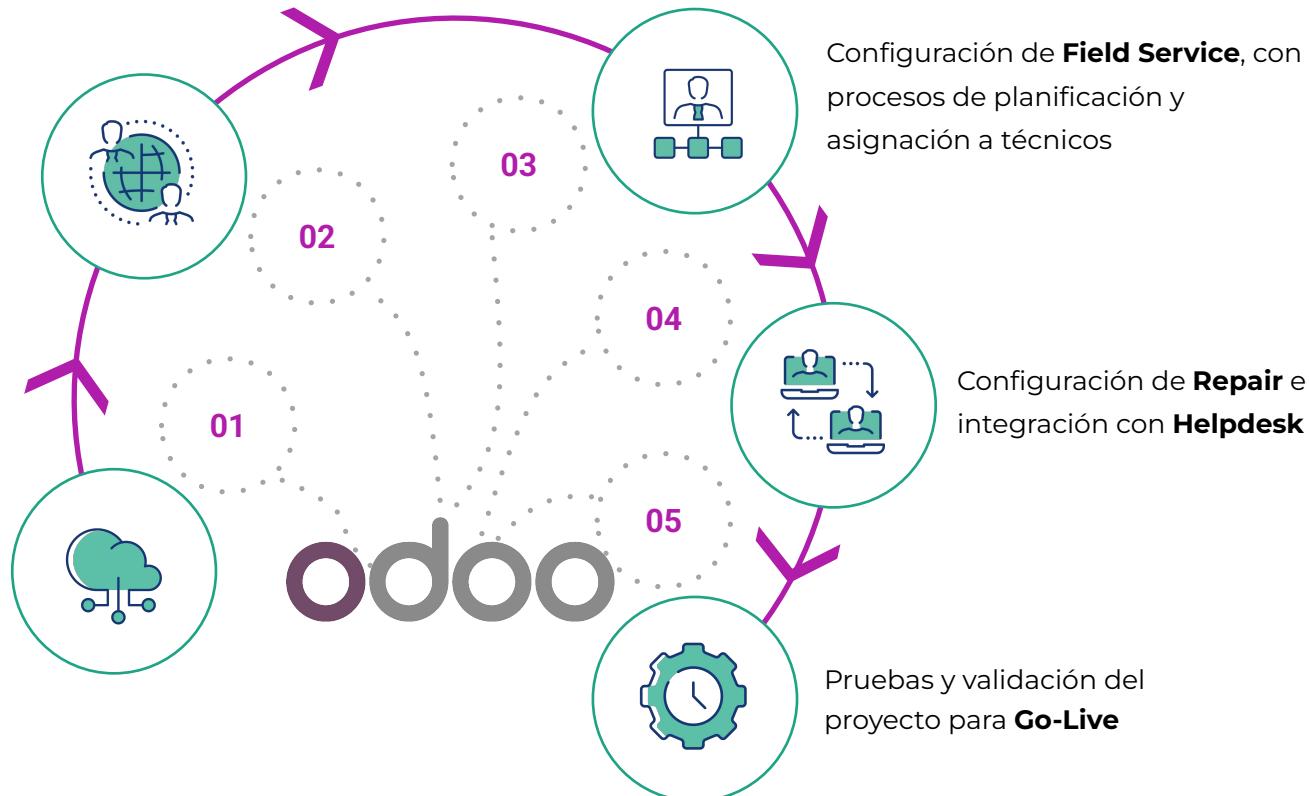


PROUESTA de proyecto

El proyecto con Rapsodoo

Configuración del flujo de **Helpdesk**, con los distintos equipos de soporte y SLA

Configuración del entorno Cloud SaaS





Economics

Economics



Proyecto

Actividad

- Configuración app Helpdesk
- Configuración app Field Service
- Configuración app Repair
- Formación (8 horas en total)
- Guías PDF para superusuarios
- Proyecto "llave en mano"

Impulsores / métricas

Tarifa única

Costos de implementación

€ 15.500,00

Economics - OPEX

Licencias Odoo + Cloud*

Actividad

- Licencias de Odoo (10 usuarios)
- Odoo.sh Cloud (1 trabajador - 60 GB de espacio)
- Producción y pruebas

Impulsores/ métricas

Compromiso de
1 año

Detalles de costos

3k
(10 usuarios +
Odoo.sh)

Soporte Servicio de Asistencia y Mantenimiento

Actividad

- Soporte funcional y técnico hasta 12 horas

Impulsores/ métricas

Detalles de costos

€ 3.800,00



Gracias

Mario Pitingolo

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