

Generalità

SINOPE è il segmento del package ERP **SINERGIA** dedicato alle procedure di **gestione servizi** (produzione e organizzazione).

Il segmento **SINOPE** si occupa infatti della **produzione ed erogazione di servizi** (come ad es. l'assistenza tecnica di un impianto) e la **produzione e fornitura di beni immateriali** (come ad es. il software), nonché dell'organizzazione e del coordinamento delle attività delle **risorse umane** a tutti i livelli.

SINOPE gestisce dunque tutte le procedure nelle quali sono coinvolte delle risorse umane. Con questo segmento è possibile governare le attività delle forze di assistenza e di vendita, completare il modello aziendale con il calcolo dei costi del personale non direttamente coinvolto nel ciclo produttivo dei beni materiali (vedi SINPRO), fornire alla clientela i propri servizi e infine gestire convenientemente il Sistema Aziendale di Garanzia della Qualità a norme VISION 2000.

Naturalmente il segmento **SINOPE** è anche votato all'integrazione, sia funzionale sia operativa, con gli altri segmenti di **SINERGIA** dedicati alle procedure di:

- gestione contabile SINGEC
- gestione vendite SINDIS
- gestione acquisti SINPUR
- gestione magazzino SINMAG
- gestione produzione SINPRO

Sono caratteristiche generali del prodotto:

- procedure operative personalizzabili
- automatismi operativi e verifiche di congruenza contestuali all'input
- personalizzazione dei flussi operativi
- separazione ed indipendenza tra le fasi di elaborazione successive.

Alcuni dei moduli di **SINOPE** sono specializzati nel supporto alle aziende che producono e commercializzano **software** applicativo di qualunque forma: pacchettizzato, su misura, in body rental, semilavorato, misto.

Il modulo di offertazione specifico del software consente una via preferenziale per acquisire ordini di personalizzazione o di piccoli progetti mediante una emissione, approvazione ed accettazione di offerta attraverso un percorso specializzato.

Il centro delle attività di produzione dei servizi e di beni immateriali è l'**ordine di lavoro**. Un ordine di lavoro descrive lo sviluppo della produzione di un servizio o di un bene immateriale in modo completo e funzionale, con la possibilità di creare cicli di lavorazione specializzati, tutti tracciabili fase per fase.

La **pianificazione e schedulazione delle attività** è formata da uno schedulatore a capacità finita che sviluppa i carichi di lavoro delle risorse umane tenendo conto degli ordini

di lavoro e degli impegni di tipo diverso memorizzati mediante l'**agenda elettronica**.

Il **rapporto con il cliente** è gestito tramite servizi di assistenza post-vendita sia al telefono (Hot Line), sia tramite assistenza via Internet (Web Hot Lin), sia mediante interventi on site che possono comprendere erogazioni di servizi ed anche consegne di materiali (ad es. quando si effettua una riparazione di un apparato presso il cliente e si sostituiscono dei pezzi con ricambi portati dalla sede).

SINOPE fornisce una serie di **reports** che di solito sono allegati ad un messaggio di posta giornaliero. Ogni operatore può personalizzare il numero ed il contenuto dei reports che riceve ogni mattina e che di solito comprendono gli impegni del giorno, i memorandum, le evidenze di attività da compiere, le segnalazioni di reclami inevase ed assegnate all'operatore; ci sono inoltre reports prettamente commerciali che riguardano il backlog delle offerte, le situazioni di avanzamento dei lavori in corso, ecc.

Tutte le **attività del personale** sono monitorate e classificate in modo compatibile con il modulo di contabilità industriale (modulo std04 del segmento SINSTD), integrando i costi dei servizi, anche di pre-vendita, al calcolo del costo delle singole commesse per i vari centri di costo.

I **costi dei servizi** sono riclassificabili anche per cliente, tipo di attività, ordine di lavoro e, nel caso di produzione di servizi attinenti al software, anche per progetto, segmento e modulo di classificazione IEEE dei prodotti software gestiti.

Gli addebiti dei servizi sono effettuati con l'uso dei **rapporti di intervento** che, dopo opportune verifiche, sono immessi nel normale ciclo di fatturazione attiva (modulo dis05 del segmento SINDIS).

Il modulo di **gestione addestramento** del personale si occupa della pianificazione e dello svolgimento di corsi di formazione di qualsiasi tipo e materia. Con il supporto anche di programmi WEB enabled questo modulo governa sia corsi al personale interno all'Azienda, sia corsi che istruttori Aziendali tengono a clienti o ad un uditorio misto di partecipanti interni e clienti. Anche qui l'integrazione è completa e giunge sino al rilascio degli attestati di frequenza ed alla fatturazione dei corsi ai clienti.

La **gestione Qualità** conforme alla regolamentazione VISION 2000 (e in precedenza alle norme ISO 9001) copre tutte le procedure di manutenzione del Sistema Aziendale di Garanzia della Qualità, limitando al minimo indispensabile la necessità di redigere documenti cartacei. Questa procedura ha già subito l'esame dell'Ente Certificatore che ha rilasciato il certificato ISO 9001 di SINDATA sin dal 1996, e si è sempre rivelata idonea all'utilizzo senza mai presentare alcuna non conformità.

SINDATA è disponibile a fornire ai clienti, oltre al software di Gestione della Qualità, interventi di consulenza di personale qualificato per la progettazione, la stesura e l'avviamento del Progetto Qualità in azienda.

Il modulo di **gestione della Customer Satisfaction** è un potente e flessibile strumento generalizzato di rilevazione dati mediante questionari. Il modulo è infatti formato da una serie di programmi che consentono la progettazione e la realizzazione di un questionario, la sua attivazione e gestione durante la fase di rilevazione e infine una prima analisi statistica sulle risposte pervenute.

Le fasi di progettazione e realizzazione/configurazione del questionario nonché la fase di analisi sono realizzate con l'interfaccia grafico CUBE mentre la fase di rilevazione avviene con interfaccia WEB Browser, per consentire (ove richiesto) la possibilità di pubblicazione su Internet del questionario al fine di rilevare dati provenienti da sorgenti remote.

SINOPE fornisce infine due moduli specifici per la produzione di beni immateriali: la **gestione anomalie** segnalate dai clienti e la **gestione migliorie** ai prodotti/servizi richieste dai clienti. Questi due moduli sono integrati al resto della procedura poiché il loro esame può causare l'apertura di ordini di lavoro per soddisfare la richiesta.

Struttura funzionale dei moduli

ope00 MODULO BASE

- *gestione archivi e tabelle guida di base*
- *gestione schede clienti per servizi e gestione configurazioni sistemi dei clienti*
- *gestione nomenclatori dei prodotti*
- *gestione listini prezzi e costi dei servizi, agganciabili per singolo operatore o qualifica*
- *gestione settimana lavorativa generica ed eccezioni non lavorative, per progetto, per singolo operatore.*
- *gestione dei dati tecnici della produzione di servizi e beni immateriali (cicli e fasi di produzione)*

ope01 OFFERTE PRODUZIONE SOFTWARE

- *immissione, modifica, cancellazione OFP*
- *approvazione OFP*
- *emissione OFP e spedizione al cliente*
- *accettazione OFP da parte del cliente, annullamento OFP*
- *emissione ordini di lavoro da OFP*
- *stampa allegati di consegna di prodotti ordinati con OFP*

ope02 RAPPORTI INTERVENTO

- *prelievo rapporto di intervento*
- *inserimento rapporto di intervento*
- *verifica amministrativa rapporti di intervento*
- *verifica amministrativa rapporti di intervento*
- *modifica e cancellazione rapporto di intervento*
- *registro dei rapporti di intervento per cliente*

ope03 PRODUZIONE DI SERVIZI

- *apertura ordine di lavoro*
- *avanzamento ordine di lavoro (inizio - fine fase di lavorazione)*
- *modifica ordine di lavoro*
- *statistiche ordini di lavoro*

ope04 SCHEDULAZIONE ATTIVITÀ (SINPLAN)

- agenda elettronica SINPLAN: pianificazione attività
- schedulazione attività a capacità finita
- immissione manuale attività consentivate
- report periodico attività eseguite

ope05 WEB REPORTS

- appuntamenti del giorno
- lavori di produzione del giorno
- servizi da erogare del giorno
- evidenze e memorandum del giorno
- impegni in sede del giorno
- impegni fuori sede del giorno
- backlog ordini di lavoro per operativo
- backlog ordini di lavoro per commerciale
- ordini di lavoro evasi degli ultimi "n" giorni
- segnalazioni inevase di anomalia
- richieste tramite Internet inevase
- priorità di produzione richieste dall'assistenza
- chiamate telefoniche di assistenza inevase

ope06 GESTIONE ANOMALIE

- immissione, esame, approvazione segnalazioni anomalie
- modifica, annullamento segnalazioni
- apertura ordini di lavoro da anomalie

ope07 GESTIONE MIGLIORIE

- immissione, esame, approvazione richieste di miglioria a prodotti o servizi
- modifica, annullamento richieste
- apertura ordini di lavoro da richieste di miglioria

ope08 GESTIONE QUALITÀ

- codifica classificazione dei documenti
- memorizzazione documenti classificati facenti parte del Manuale di Qualità
- gestione dei controlli qualità sul ciclo produttivo
- supporto alle verifiche ispettive interne
- supporto alle verifiche ispettive dell'Ente Certificatore
- gestione delle azioni correttive
- gestione delle azioni preventive
- gestione qualificazione (taratura) strumenti con identificazione dei piani di manutenzione.
- gestione idoneità del personale con esperienze e corsi di formazione (interni ed esterni) frequentati
- gestione della diffusione dei documenti cartacei a circolazione controllata
- gestione deleghe al personale
- stampe di supporto al processo di verifica della Qualità.

ope09 HOT - LINE TELEFONICA

- ricezione ed apertura chiamate; verifica on line sull'autorizzazione all'erogazione del servizio al cliente

- *invio posta o passaggio diretto della chiamata dal centralino ad un operatore idoneo*
- *chiusura automatica o manuale delle chiamate gestite*

ope10 WEB HOT – LINE

- *immissione diretta da Internet da parte del cliente della segnalazione di anomalia o di semplice richiesta.*
- *gestione delle segnalazioni/richieste da parte degli operatori aziendali*
- *immissione anomalie, news e ordini di lavoro da segnalazioni via Internet*
- *monitoraggio dei principali passaggi dell'iter con segnalazione al cliente*
- *interrogazione diretta via Internet sullo stato delle proprie segnalazioni*
- *banca dati di ricerca da Internet sulle segnalazioni già risolte*

ope11 DISTRIBUZIONE PRODOTTI SOFTWARE

- *memorizzazione prodotti acquistati dal cliente*
- *elenco prodotti di prima consegna al cliente*
- *elenco prodotti in manutenzione con nuove release rilasciate dall'ultimo aggiornamento al cliente*
- *creazione elenchi per generazione supporti magnetici*

ope12 GESTIONE ADDESTRAMENTO

- *anagrafica corsi di formazione: dati principali (argomento, prerequisiti, durata), scaletta del corso giorno per giorno, documentazione elettronica del corso, esercitazioni giornaliere del corso.*
- *pianificazione corsi di formazione nel tempo*
- *accettazione e memorizzazione iscrizioni ai corsi da parte di studenti interni all'azienda e/o clienti della stessa*
- *stampa registro giornaliero per apposizione firme di presenza*
- *rilascio certificati di frequenza*

ope13 CUSTOMER SATISFACTION

- *creazione delle domande, con possibilità di risposta libera o controllata, singola, multipla, multiriga*
- *creazione del questionario da una selezione di domande*
- *pubblicazione del questionario*
- *abilitazione delle persone che devono/intendono rispondere, con controllo di autenticazione*
- *sintesi a video ed in stampa dei risultati classificabili di un questionario*
- *stampa questionari con domande*
- *immissione manuale risposte da questionari cartacei*

Verticalizzazioni Applicative

Produzione di software

Note e Prerequisiti

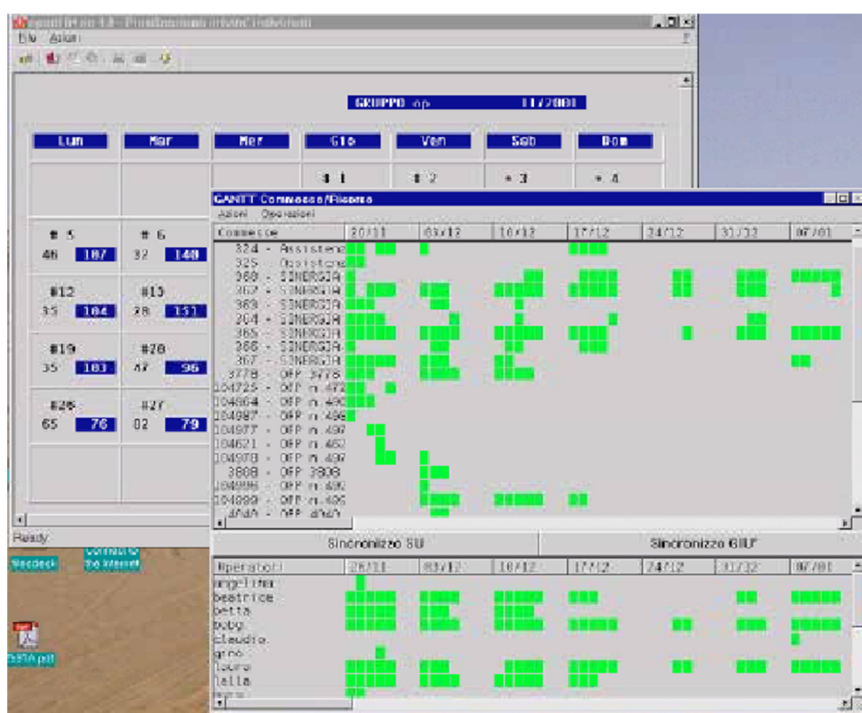
Sono prerequisiti i seguenti moduli del segmento SINSTD:

- *std03 Tabelle di supporto comuni*

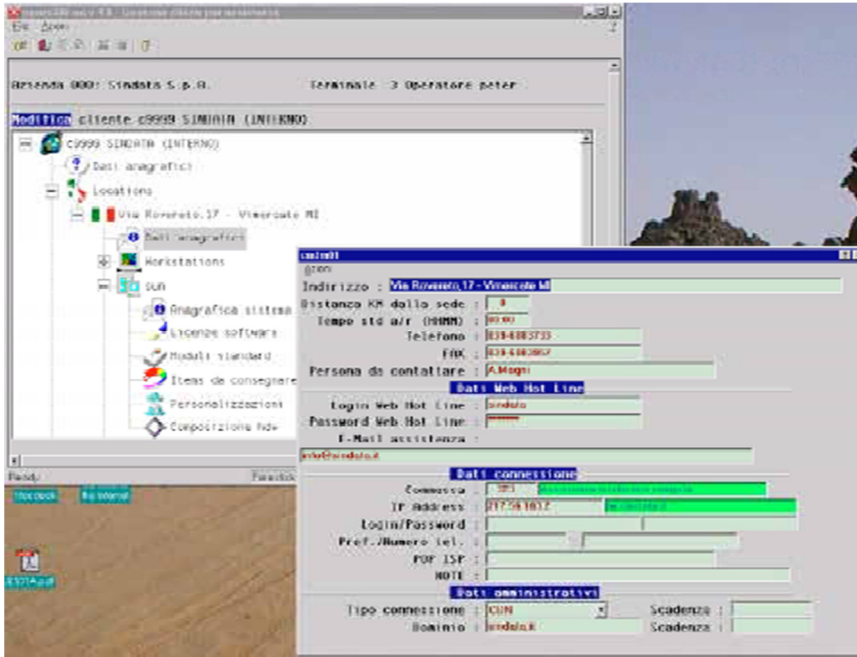
- per un idoneo calcolo dei costi delle commesse è prerequisite il modulo std04 Contabilità industriale

Inoltre:

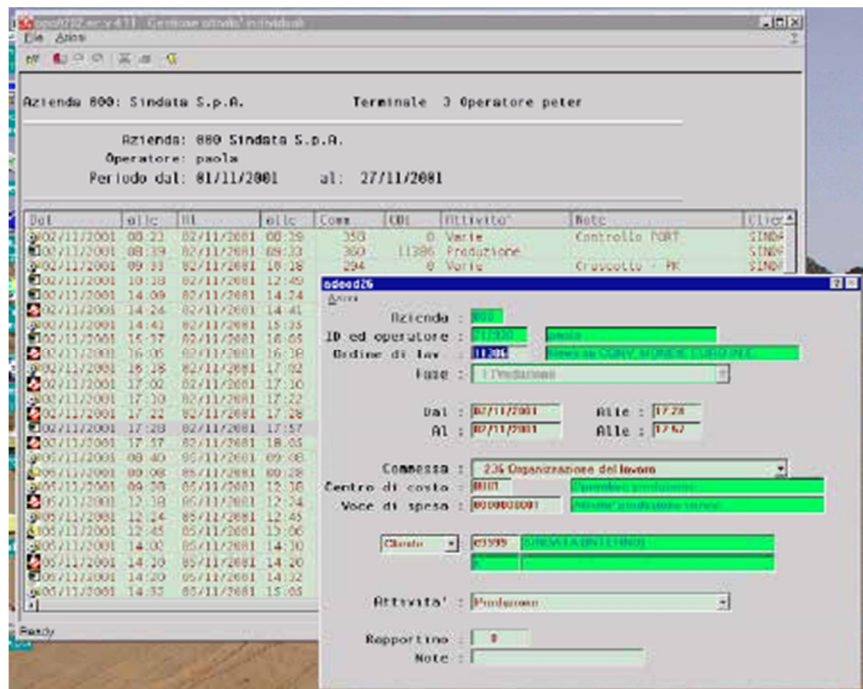
- ope04 ha come prerequisite ope03
- ope 05 ha come prerequisite std06
- ope10 ha come prerequisite ope09
- Sono ovviamente consigliate anche le parti di ciclo attivo (segmento SINDIS) attinenti alla fatturazione periodica (modulo dis05)



Pianificazione risorse



Gestione anagrafica clienti



Gestione attività individuali