

## ASSIGAMMA R.M.A.

Assigamma R.M.A. (Richiesta Manutenzione in Assistenza) è un modulo aggiuntivo della gestione delle manutenzioni e dell'assistenza post-vendita Assigamma.

### Caratteristiche Funzionali

Il modulo si occupa della registrazione delle richieste di riparazione o sostituzione di componenti di un prodotto finito/impianto, con verifica delle condizioni di garanzia e dell'avanzamento dello stato dei pezzi.

### Gestione degli R.M.A.

Il flusso operativo della gestione degli R.M.A. è il seguente:

- La richiesta da parte del cliente di accettazione del pezzo da inviare in riparazione viene registrata nel folder del programma, che comunica subito, attraverso il serial-number, se è possibile risalire a un componente registrato e in garanzia. Nel caso di componente in garanzia al cliente non viene addebitata la riparazione o sostituzione, in caso contrario sì. È possibile definire un listino per i materiali sostituiti in garanzia e uno per i relativi servizi di riparazione. La registrazione della richiesta di R.M.A. crea l'iter di gestione del pezzo difettoso. Viene inizialmente stampato un modulo per comunicare al cliente lo stato dei pezzi (verifica se in garanzia) oltre all'autorizzazione all'invio del pezzo guasto;
- All'arrivo del pezzo da riparare si entra nel folder "Arrivo Merce" in cui si specifica quali componenti sono arrivati e si genera automaticamente un documento di carico magazzino;
- Nel folder successivo vengono specificate le attività di riparazione o i ricambi utilizzati in sostituzione. Nel caso di sostituzione di componenti viene aggiornato automaticamente anche l'impianto. Le attività di riparazione vengono registrate in automatico come rapporti di servizio per permettere le interrogazioni standard di Assigamma;
- Effettuate le attività di riparazione il materiale viene rispedito al cliente ed il programma genera automaticamente il documento di trasporto, distinguendo tra documenti in garanzia e documenti da fatturare. C'è anche la possibilità di generare il tutto in un unico documento;
- Il programma permette inoltre di stampare il nuovo certificato di garanzia che deve essere compilato e rispedito da parte del cliente per l'aggiornamento automatico delle garanzie. Nella comunicazione può anche pervenire la notifica dello spostamento del componente da un impianto ad un altro ed il programma in questo caso aggiorna automaticamente l'archivio degli impianti.

Accettazione richiesta di R.M.A.

Generazione documento di arrivo componente in sede

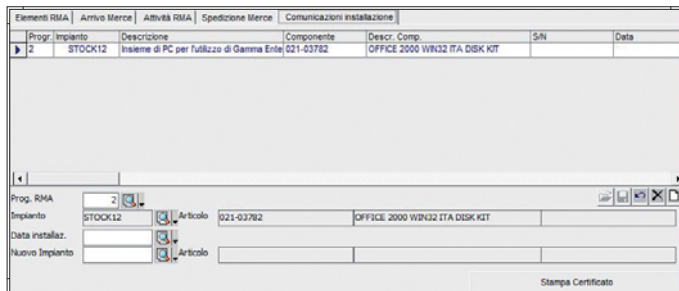
Dettaglio della registrazione di sostituzione o riparazione dell'articolo

**Integrazione**

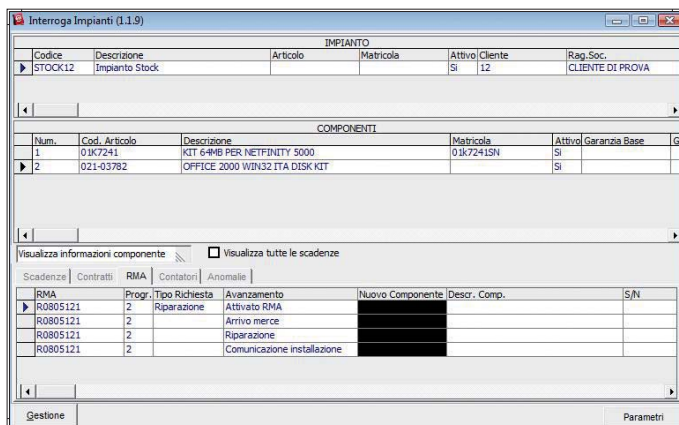
Assigamma R.M.A. richiede come prerequisito il modulo per la gestione delle manutenzioni e dell'assistenza post-vendita Assigamma, disponibile sia per Gamma Enterprise che per Gamma Sprint, e con il quale si integra in maniera nativa.

**La tecnologia**

Assigamma R.M.A. è sviluppato con tecnologia Microsoft®, in particolare Visual Basic e con l'ausilio del framework TeamSystem.



*Esempio di comunicazione installazione per garanzie e o sostituzione locazione componente*



*Esempio di avanzamento stato componente da R.M.A.*