



Soluzione verticale per la gestione di parchi EFT-POS multivendor completamente ITIL compliant e sviluppata in ottica di Service Level Management.

EPM Solution è la prima suite applicativa totalmente verticalizzata sul mondo EFT-POS per la gestione globale dei contratti, delle pratiche servizi di installazione e post-vendita e del ciclo di vita degli asset.

La soluzione è sviluppata sulla piattaforma leader di mercato Unicenter Service Desk Service Plus di Computer Associates e può essere erogata anche in modalità ASP Application Service Provisioning attraverso l'infrastruttura IT ed il Data Center di Alfaproject.net.

• Architettura ad oggetti. Unica applicazione nel settore POS che, operando ad oggetti, è in grado di gestire in totale autonomia e con integrale conservazione dello storico:

- asset logici (postazioni logiche – Terminal ID)
- asset fisici (matricole)
- contatti (esercenti, tecnici installatori/manutentori)
- contratti (esercenti, clienti, manutentori)

• Multivendor. E' multivendor potendo gestire prodotti e accessori di ogni produttore di terminali EFT-POS.

• Web based. E' web based consentendo la delocalizzazione delle risorse e il suo utilizzo da qualunque parte nel mondo.

• Contratti e servizi. E' in grado di gestire in combinazioni multiple, contratti, servizi, prodotti e livelli di servizio per una totale e controllata flessibilità dell'offerta commerciale.

• Compravendita, noleggio e "pay per use". Predisposta per la gestione dinamica delle proprietà degli asset ivi inclusi i concetti di noleggio e "pay per use" con gestione automatizzata dei frazionamenti fino alla singola giornata di utilizzo.

• Predisposizione per l'erogazione servizi c/terzi. L'architettura multi livello degli attori del sistema, consente l'erogazione dei servizi conto terzi.

• Predisposizione per gestione Multi Acquiring. Predisposizione alla gestione di più applicativi software e più identificativi logici (term id applicativi) su medesimo hardware e medesima postazione logica.

• Automazione amministrativa. Sistemi automatizzati di gestione degli eventi relativi ai singoli punti vendita.

• Strutture di campo. Gestisce l'associazione di determinate strutture tecniche di campo (installatori e manutentori) a singoli servizi su base geografica o contrattuale e per singolo terminal id.

• Notifiche ed escalation. Gestisce escalation e notifiche automatizzate.

• Livelli di magazzino. Gestisce i livelli di magazzino delle strutture periferiche ed esegue controlli di giacenza sugli stessi.

• SLA Bidirezionali. Misurazione degli SLA in due direzioni: verso i clienti e verso le strutture tecniche di campo.

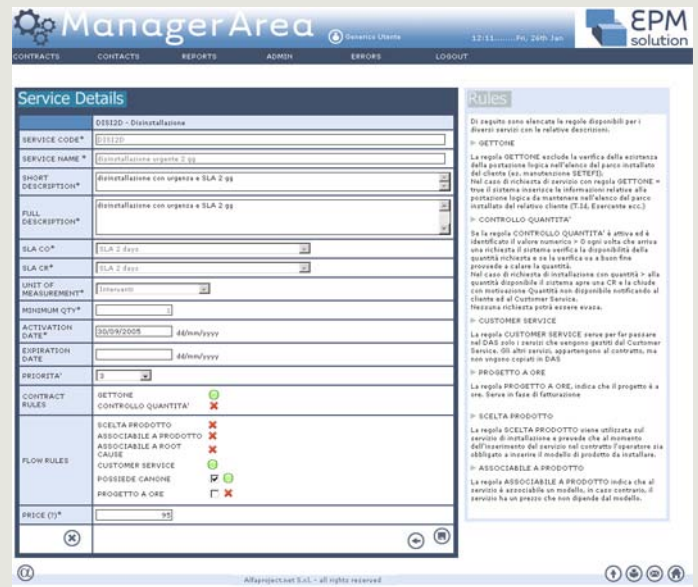
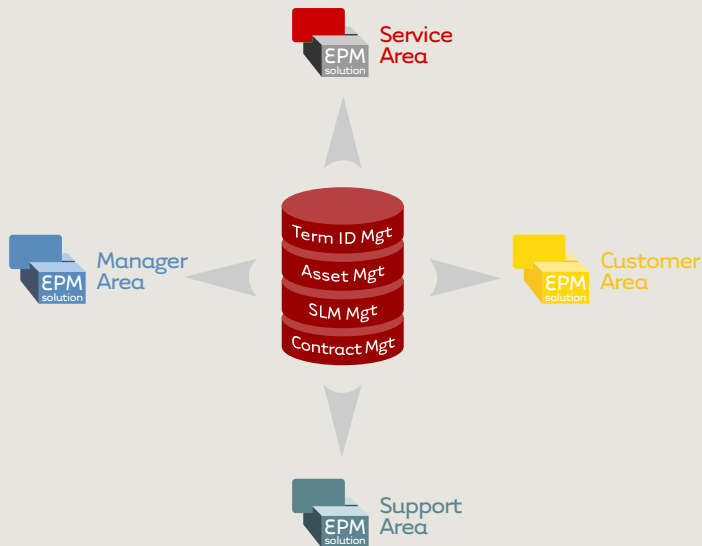
• Interfacce. Dotato di un'interfaccia web di gestione e comunicazione vs la rete di tecnici di campo e verso la clientela corporate (es. GDO, compagnie petrolifere, ecc.).

• Flussi automatici. Predisposto per l'acquisizione di flussi informativi automatizzati anche provenienti da terze parti.

• Report direzionali e operativi. Predisposizione di report direzionali e operativi (parchi attivi, magazzini periferici, situazione livelli di servizio, numero richieste per periodo).

• Non solo POS. Ogni processo aziendale può essere gestito attraverso EPM Solution. Attraverso l'uso di oggetti diversi da quelli studiati per le istanze POS ma presenti nativamente nel sistema, il front end consente agli operatori di tracciare, classificare, assegnare anche con modalità automatiche, qualunque istanza proveniente dall'esterno o dall'interno dell'organizzazione, determinando anche a priori workflow predefiniti sulla base di criteri oggettivi e sistemi automatici di notifica ed escalation per la gestione dei livelli di servizio. Survey, richieste commerciali, reclami, supporto tecnico IT, gestione pratiche amministrative POS, ecc., sono tutte attività gestibili nativamente e con personalizzazioni che non richiedono customizzazioni con impatto sul codice sorgente degli applicativi.

Modular Solution



Service Area

- Sistema di supporto all'Help Desk
- Gestione pratiche attivazione, disattivazione, reclami, consigli, ecc.
- Registrazione chiamate
- Trouble Ticketing management
- Classificazione delle chiamate
- History delle attività svolte sull' esercente
- History sull'asset logico e sull'asset fisico
- Assegnazione automatica della chiamata (vendor, area geografica, term id)
- Anagrafica esercente e del term id
- Visualizzazione servizi a contratto con relativi SLA
- Escalation management e sistema di controllo dello SLA (service Type)
- Controllo e visualizzazione livelli e disponibilità magazzini

Manager Area

- Gestione clienti
- Gestione fornitori
- Catalogo servizi e prodotti con tabella compatibilità
- Gestione regole di erogazione e gestione dei servizi
- Listino prezzi prodotti e servizi
- Gestione applicazioni
- Gestione canoni di servizio e noleggio terminali
- Creazione e gestione contratti con pricing e condizioni di fornitura
- Impostazione e Gestione SLA attivi e passivi
- Area di amministrazione
- Gestione utenti

Customer Area

- Dedicato a clienti nel caso di servizi erogati conto terzi
- Visualizzazione delle attività aperte
- Visualizzazione attività risolte e chiuse
- Dettaglio delle problematiche riscontrate sul campo
- Accesso web profilato e protetto

Support Area

- Dedicato a soggetti terzi che concorrono all'erogazione dei servizi
- Visualizzazione delle attività richieste
- Visualizzazione e alert sulle attività in scadenza/scadute
- Possibilità di pianificare le attività
- Gestione magazzino periferico con asset nuovi, da riparare, ecc.
- Creazione automatica del verbale di servizio
- Risoluzione delle attività
- Chiusura delle attività con info sulle problematiche riscontrate
- Segnalazione di problemi o impossibilità a svolgere le attività assegnate
- Accesso web profilato e protetto

Technology Platform

- CA Unicenter Service Plus Service Desk
- DBMS MS Sql Server 2000
- Framework MS .Net



Features & Benefits

- Multivendor
- Predisposto per Pay per Use
- Flessibilità contrattuale
- Flessibilità determinazione Servizi e SLA
- Web based
- Predisposto gestione servizi conto terzi
- Monitoraggio completo della Value Chain
- Monitoraggio puntuale degli SLA
- Possibilità di Data warehousing