



## Guida ai servizi



[www.eMotori.com](http://www.eMotori.com)



## Riferimenti

---

*eMotori nasce per soddisfare le necessità gestionali di concessionarie, autosaloni, officine e magazzini ricambi.*

*Organizza efficientemente le proprie risorse interne al fine di garantire la qualità e la continuità dei servizi erogati.*

---

Numeri ed e-mail	
<b>Numero Verde</b>	<b>800.09.09.39</b>
<b>Assistenza</b>	<b>assistenza@emotori.com</b>
<b>Marketing</b>	<b>marketing@emotori.com</b>
<b>Commerciale</b>	<b>commerciale@emotori.com</b>
<b>Fax</b>	<b>091301831</b>

Al fine di lavorare su un sistema sicuro, stabile ed efficiente consigliamo ai nostri Utenti le seguenti raccomandazioni:

- ❑ Investire su una buona struttura di rete e mantenerla;
  - ❑ Dotare tutti i pc di gruppi di continuità;
  - ❑ Effettuare backup giornalieri dei dati;
  - ❑ Effettuare controlli regolari del disco e tenere aggiornato il sistema operativo;
  - ❑ Se si naviga su internet, visitare solo siti sicuri. Installare un antivirus commerciale affidabile, tenerlo sempre attivo e aggiornarlo quotidianamente.
- ❑ Servizio di Assistenza
  - ❑ Servizio di Assistenza on line
  - ❑ Servizio di Assistenza Remota
  - ❑ Formazione on stage e e-learning
  - ❑ Distribuzione degli Aggiornamenti
  - ❑ Aggiornamento di Listini e Tempari
  - ❑ Documentazione
  - ❑ Segnalazioni di implementazione
  - ❑ Lo Shop di eMotori
  - ❑ Consigli utili

## Lo Shop di eMotori

Lo Shop on line, accessibile dal sito [www.emotori.com](http://www.emotori.com), permette all'utente di acquistare moduli integrativi o pacchetti in pochi clic. La scheda di approfondimento descrive il prodotto selezionato in ogni aspetto, tecnico e commerciale, per offrire all'Utente la maggiore trasparenza.

Cosa poter acquistare sullo Shop:

- ❑ eCommerce: pacchetti account B2B, B2C, GOWEB, pacchetti account GOWEB;
- ❑ Minuti assistenza: 2 pacchetti disponibili;
- ❑ Cloud: server in cloud distinti per postazioni di lavoro;
- ❑ App: eLogistica, eService;
- ❑ Banche dati: DAT, pacchetto targhe, pacchetto telai;
- ❑ Moduli integrativi: registratore di cassa, DMS, FTE ecc...
- ❑ Postazioni aggiuntive

**Acquisti più rapidi**  
**Trasparenza**  
**Possibilità di scelta**

## Segnalazioni di implementazione

Per eMotori l'Utente rappresenta una fonte inesauribile di informazioni da cui attingere per lo sviluppo e le implementazioni del prodotto.

Recepire con favorevole senso critico le osservazioni e i suggerimenti degli Utenti è un'importante risorsa per gli addetti ai lavori.

Tutte le segnalazioni degli Utenti vengono costantemente sottoposte al Ufficio Sviluppo che ne prende atto ed attinge da esse per le nuove implementazioni al fine di rendere l'applicativo il più performante possibile.

**Centralità dell'Utente**  
**Implementazioni in linea con le richieste**  
**Soddisfazione Utente**



## Servizio di Assistenza

La rete di Partner presente su tutto il territorio italiano rappresenta sicuramente il valore aggiunto al servizio di assistenza eMotori.

Il modello organizzato atto alla soddisfazione degli Utenti finali, vede in eMotori, PARTNER e UTENTE, un insieme organizzato di risorse che contribuiscono al consolidamento di un sistema unitario.

Mediante sistematici corsi di formazione su nuove soluzioni e sugli aggiornamenti rilasciati, eMotori garantisce una rete di assistenza assolutamente qualificata e monitorata costantemente (mediante percorsi di certificazione seguiti da verifiche delle conoscenze acquisite) per il raggiungimento della massima qualità del servizio.

eMotori conta oltre 40 Partner con una media di 2 strutture abilitate per ciascuna regione.

**Rete Capillare**  
**Formazione Costante**  
**Soddisfazione Utente**

## Servizio di Assistenza on line

Ogni Utente, che utilizza le soluzioni eMotori ha a disposizione gratuitamente il servizio di Assistenza On Line (AOL). Il servizio garantisce un pronto intervento per le procedure di installazione. L'assistenza on line è gestita attraverso l'AOL, un sistema strutturato, fornito agli Utenti e ai Partner.

I vantaggi offerti dal servizio on line sono:

- ❑ Richiesta di assistenza da parte dell'Utente inserita direttamente dal menù di prodotto;
- ❑ Immediata notifica della risposta tramite e-mail;
- ❑ Tracciabilità dello stato di avanzamento delle richieste effettuate;
- ❑ Storico delle richieste segnalate e dei casi risolti;
- ❑ Condivisioni delle informazioni tra Assistenti ed Utenti.

**Qualità del servizio**  
**Analisi delle Attività**  
**Sistema Strutturato in AOL**



## Documentazione

Ogni prodotto è corredato da un'ampia documentazione tesa a supportare e guidare l'utente in tutte le fasi dell'utilizzo.

La documentazione è composta da Guide, Manuali e Note.

Le *Guide* sono documenti utili durante la fase iniziale di installazione del prodotto.

I *Manuali*, installati insieme al prodotto, forniscono chiarimenti sulle procedure e sull'utilizzo del gestionale.

Le *Note*, distribuite in versione elettronica e stampabile, in caso di aggiornamenti, chiariscono le innovazioni apportate alle nuove versioni illustrando le novità rilasciate e le operazioni da effettuare per la nuova installazione.

**Supporto e Guida Utente**  
**Documentazione Aggiornata**  
**Chiarezza procedure operative**

## Aggiornamento di Listini e Tempari

Gli aggiornamenti dei Listini e dei Tempari sono effettuati on line.

Il servizio è strutturato in modo da rendere l'operazione di aggiornamento semplice e rapida.

L'applicativo è integrato a diverse Banche Dati:

- ❑ Banca dati Commerciale Ricambi (contenente i listini di oltre 600 produttori di ricambi)
- ❑ Banca dati Tecnica Ricambi (integrazione a Tec Doc, direttamente dall'applicativo in modalità web-service viene interrogata la banca dati più usata nell'aftermarket)
- ❑ Banca dati commerciale listini veicoli (quotazioni veicoli nuovi/usati)
- ❑ Banca dati tempari (tempi di lavorazione in officina stabiliti dalle case costruttrici)

Il Modulo, utilizzabile su qualsiasi configurazione, permette di aggiornare listini e tempari in maniera automatica, semplificando al massimo l'acquisizione e l'aggiornamento dei dati.

Nella fase di acquisizione si opera direttamente sugli archivi di eMotori aggiornando le aree interessate.

**Operazioni Semplici e Rapide**  
**Aggiornamenti Automatici on line**  
**Integrazione alle Banche Dati**

## Servizio di Assistenza Remota

Il servizio di Assistenza Remota (ARS) è necessario nei casi in cui la tempestività dell'intervento o la situazione logistica richiedono un accesso remoto alle procedure da parte dell'assistente.

Questo servizio si basa su un'applicazione telematica che permette all'assistente di prendere il controllo della macchina dell'Utente per verificare gli aspetti del caso di assistenza e proporre in modo efficace la soluzione del problema.

Al termine dell'attività di assistenza remota viene fornito all'Utente un resoconto dettagliato sugli interventi effettuati.

**Qualità del servizio**  
**Tempestività**  
**Efficacia Intervento**

## Formazione on stage e e-learning

Per sfruttare opportunamente le potenzialità dei prodotti software, eMotori offre ai propri Utenti servizi di Formazione on Stage, Multimediali e una piattaforma e-learning dedicata.

La formazione nella fase iniziale è effettuata on Stage presso la sede dell'azienda cliente ed è coadiuvata dalla formazione multimediale in video conferenza, garantendo in questo modo l'effettiva e completa conoscenza delle funzionalità e delle modalità operative del software.

La formazione multimediale consente agli operatori di avere una continua ed aggiornata conoscenza delle funzioni e delle procedure operative del software, migliorando la loro efficacia operativa e produttiva.

Abbiamo messo a disposizione di tutti i nostri Utenti anche una piattaforma e-learning dedicata all'apprendimento online, contenente i video manuali d'uso delle soluzioni acquistate e le video-presentazioni in cui illustriamo le novità degli aggiornamenti. Un servizio moderno per apprendere con i propri tempi tutti gli aspetti dell'applicativo e trovare con facilità le risposte agli eventuali dubbi che possono insorgere durante l'utilizzo.

**Conoscenza Potenzialità del Software**  
**Efficacia Operativa**  
**Aggiornamento Continuo**



## Distribuzione degli Aggiornamenti

Il servizio di aggiornamento garantisce all'Utente di avere sempre disponibile l'ultima versione del proprio software, aggiornata a tutti gli adeguamenti normativi e ai miglioramenti funzionali.

La distribuzione degli aggiornamenti all'utente viene via Internet.

Esistono due tipologie di aggiornamenti rilasciati da eMotori:

- Aggiornamenti Ordinari
- Aggiornamenti Straordinari

Aggiornamenti Ordinari sono rilasciati periodicamente e prevedono l'integrazione di nuove funzioni e miglioramenti apportati progressivamente al prodotto. La distribuzione degli aggiornamenti viene effettuata con cadenza semestrale.

Aggiornamenti Straordinari sono rilasciati nel caso di aggiornamenti fiscali, normativi e strutturali resi necessari per rispondere a normative vigenti.

Il servizio di aggiornamento è incluso nel canone annuo.

**Aggiornamento Continuo del Software**  
**Miglioramenti Funzionali ed Operativi**  
**Adeguamenti Normativi**