



eTicketing

Un esperto sempre al tuo fianco



Innovative Solutions Human Centric

Gestione richieste di intervento manutentivo

Benvenuto in eTicketing 

Giorgia Meneghello



NUOVO TICKET
ELENCO TICKET
NUOVO PREVENTIVO
NUOVA SCADENZA
ELENCO SCADENZE
HELP

eTicketing è l'innovativo sistema di gestione interna delle richieste di intervento manutentivo che permette all'Ufficio Tecnico, in modo pratico e veloce, di:

Inoltrare e sollecitare le richieste di intervento delle ditte manutentrici

Pianificare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Monitorare costantemente ed in tempo reale lo stato di gestione delle richieste

Comunicare con i colleghi di altri uffici o filiali tramite la pratica funzione chat

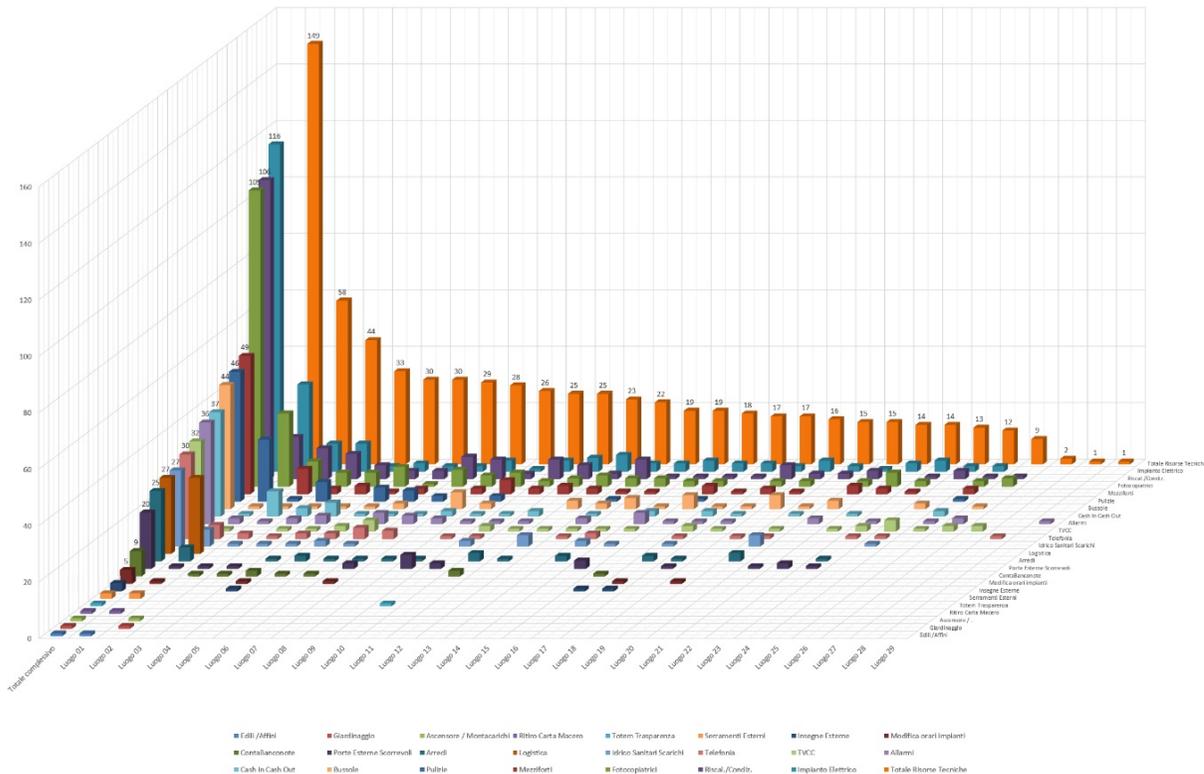
Archiviare tutta la documentazione relativa agli interventi, come foto dei guasti, rapportini di intervento, fatture, ecc.

Misurare SLA contrattuali di ogni azienda manutentrica contrattualizzata

Emettere certificati di pagamento (SAL) alle aziende manutentrici

Gestione richieste di intervento manutentivo

eTicketing



Grazie a eTicketing

È possibile elaborare statistiche periodiche per la valutazione dell'efficacia del servizio manutentivo, indici di guasto, benchmark fornitori contrattualizzati, ecc...

I tecnici di Unoenergy Innovative Solutions forniscono completo supporto in fase di elaborazione ed analisi dei dati manutentivi, affiancando il cliente nella programmazione di azioni correttive o migliorative volte a massimizzare l'efficienza e i risparmi.

Gestione richieste di intervento manutentivo

eTicketing

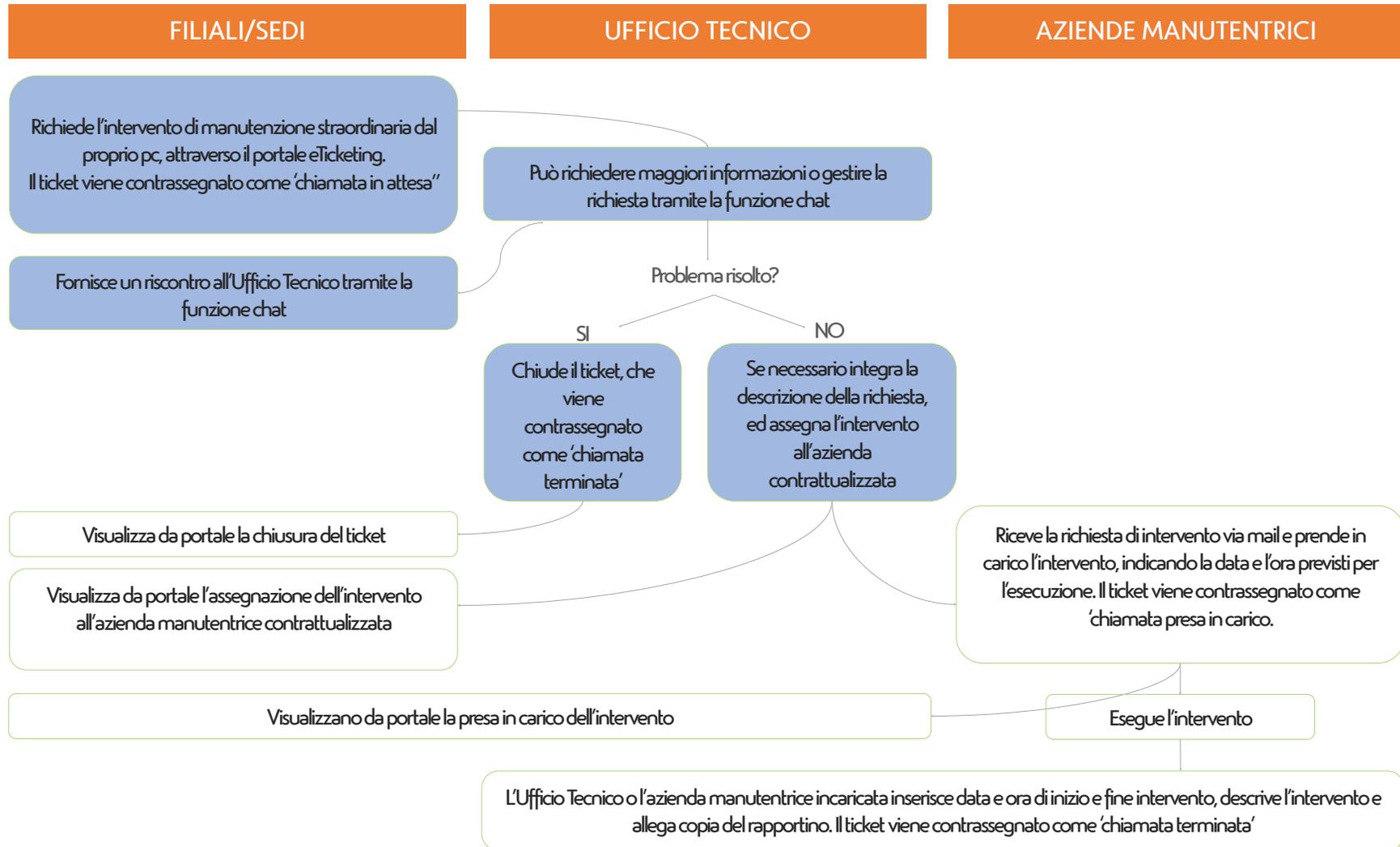
Tramite **eTicketing** è inoltre possibile richiedere ad Unoenergy Innovative Solutions assistenza tecnica o consulenze per:

- **Audit manutentivi:** verifica della corretta attività manutentiva da parte delle ditte manutentrici contrattualizzate attraverso sopralluoghi in campo da parte dei tecnici Unoenergy Innovative Solutions, verifica di eventuali criticità nelle attività manutentive o nello stato degli impianti, elaborazione di programmi di miglioramento/ implementazione per la messa a norma o la messa in pristino degli impianti;
- **Audit normativi:** aggiornamento ed assistenza in ambito normativo, verifica del regolare e corretto adempimento agli obblighi di legge da parte delle ditte manutentrici contrattualizzate;
- **Audit documentali:** verifiche documentali, consulenze e validazione di preventivi ricevuti/proposte di modifiche o implementazione degli impianti, supporto alla programmazione degli investimenti, ecc....



Flow chart

eTicketing



Software intuitivo e personalizzabile

eTicketing

Nuova Richiesta

Richiedente

Operatore Richiedente

Data richiesta 18/07/2016 11.40

Data inoltro

Luogo

Richiesta

Tipologia

Sottotipologia

Descrizione Richiesta

caratteri disponibili: 512

Allegati

Assegnazione

Priorità

Azienda Incaricata

Data prevista

Salva Annulla

eTicketing viene configurato sulle base delle specifiche e delle necessità del Cliente.

Presenta un interfaccia rapida ed intuitiva per risolvere facilmente e in breve tempo ogni problema legato alla gestione degli **interventi manutentivi.**

Software intuitivo e personalizzabile

eTicketing

The image displays two screenshots of the eTicketing software interface. The top screenshot shows the 'Richiesta' (Request) form with the 'Tipologia' (Type) dropdown set to '-' and the 'Sottotipologia' (Sub-type) dropdown open, showing a list of categories such as '01 Sistemi Informativi - Guasti HW e SW Pc' and '03 Risorse Tecniche - Allarmi'. The bottom screenshot shows the same form with 'Tipologia' set to '03 Risorse Tecniche - Impianto Elettrico' and 'Sottotipologia' set to '-'. The 'Descrizione Richiesta' (Request Description) dropdown is open, showing a list of specific issues like 'Allarme Ups - Gruppo Continuità', 'Blackout', and 'Sostituzione Lampade - URGENTE'. The 'Allegati' (Attachments) field is visible at the bottom of the form.

1. Ad ogni nuovo ticket inserito viene assegnato un ID univoco, con il quale sarà sempre possibile identificare la richiesta e tutti i documenti ad essa collegati.
2. L'elenco delle Tipologie e delle Sottotipologie di richieste è personalizzabile ed implementabile a seconda delle esigenze manutentive.
3. eTicketing permette di associare ad ogni tipologia di richiesta un elenco di FAQ, che riporta le soluzioni più comuni per la risoluzione interna della tipologia di richiesta selezionata. L'utente che apre un ticket può quindi, prima di confermarne l'invio a UT o ditta manutentrice, provare a risolvere autonomamente il problema.

Gestore richieste di offerta alle aziende manutentrici

eTicketing

eRFQ è l'intuitivo sistema di gestione interna delle richieste di offerta alle aziende manutentrici contrattualizzate, che permette all'Ufficio Tecnico, in modo pratico e veloce, di:



Inoltrare

e sollecitare le richieste di preventivi alle ditte manutentrici contrattualizzate;



Monitorare

costantemente ed in tempo reale lo stato di gestione delle richieste;



Registrare

tutte le richieste di preventivi per l'esecuzione delle opere di manutenzione;



Archiviare

tutta la documentazione relativa alle richieste di preventivi, come schede tecniche, computi metrici, foto, ecc...

Flow chart



Gestione delle richieste di offerta semplice ed efficace

Nuovo Preventivo

Richiedente

Operatore Richiedente

Data richiesta 18/07/2018 11.40

Data inoltro

Luogo

Richiesta

Tipologia

Sottotipologia

- Prev. Condiz. Locale CED
- Prev. Condiz. Locale Router
- Prev. Condiz. Locale UPS
- Prev. Condiz. Sala Server
- Prev. Condiz. Uffici
- Prev. Generatori Centrale Termica (Caldaie)
- Prev. Gruppi Frigo in Copertura
- Prev. Gruppo Elettrogeno
- Prev. Idrico Sanitario
- Prev. Impianto Elettrico
- Prev. Impianto Fotovoltaico
- Prev. Impianto Supervisione e Allarme
- Prev. Termotecnica

Descrizione Richiesta

Allegati

Assegnazione

Priorità

Azienda Incaricata

Data prevista

Salva Annulla

1. Tramite eRFQ l'Ufficio Tecnico può richiedere un preventivo alle ditte manutentrici, specificando la tipologia dell'intervento richiesto ed allegando foto o documenti integrativi

2. Questo strumento semplifica la gestione dei fornitori in quanto permette di registrare tutte le richieste inviate alle ditte manutentrici dall'Ufficio Tecnico e di monitorarne in tempo reale lo stato di gestione.

3. eRFQ permette inoltre di archiviare tutta la documentazione relativa alle richieste di preventivo, rendendola sempre facilmente consultabile sia dall'UT, sia dal manutentore.

ePLAN

Gestore adempimenti normativi e scadenze

ePlan è l'efficiente sistema di gestione delle scadenze che permette all'Ufficio Tecnico, in modo pratico e veloce, di:



Registrare

tutte le scadenze relative agli immobili e impianti in gestione, adempimenti normativi, obblighi di legge, ecc...



Incaricare

colleghi di altri uffici o filiali dell'esecuzione dell'adempimento



Monitorare

costantemente ed in tempo reale lo stato di gestione delle attività scadenziate



Impostare

notifiche e avvisi in prossimità delle scadenze impostate



Incaricare

ditte o professionisti dell'esecuzione dell'adempimento

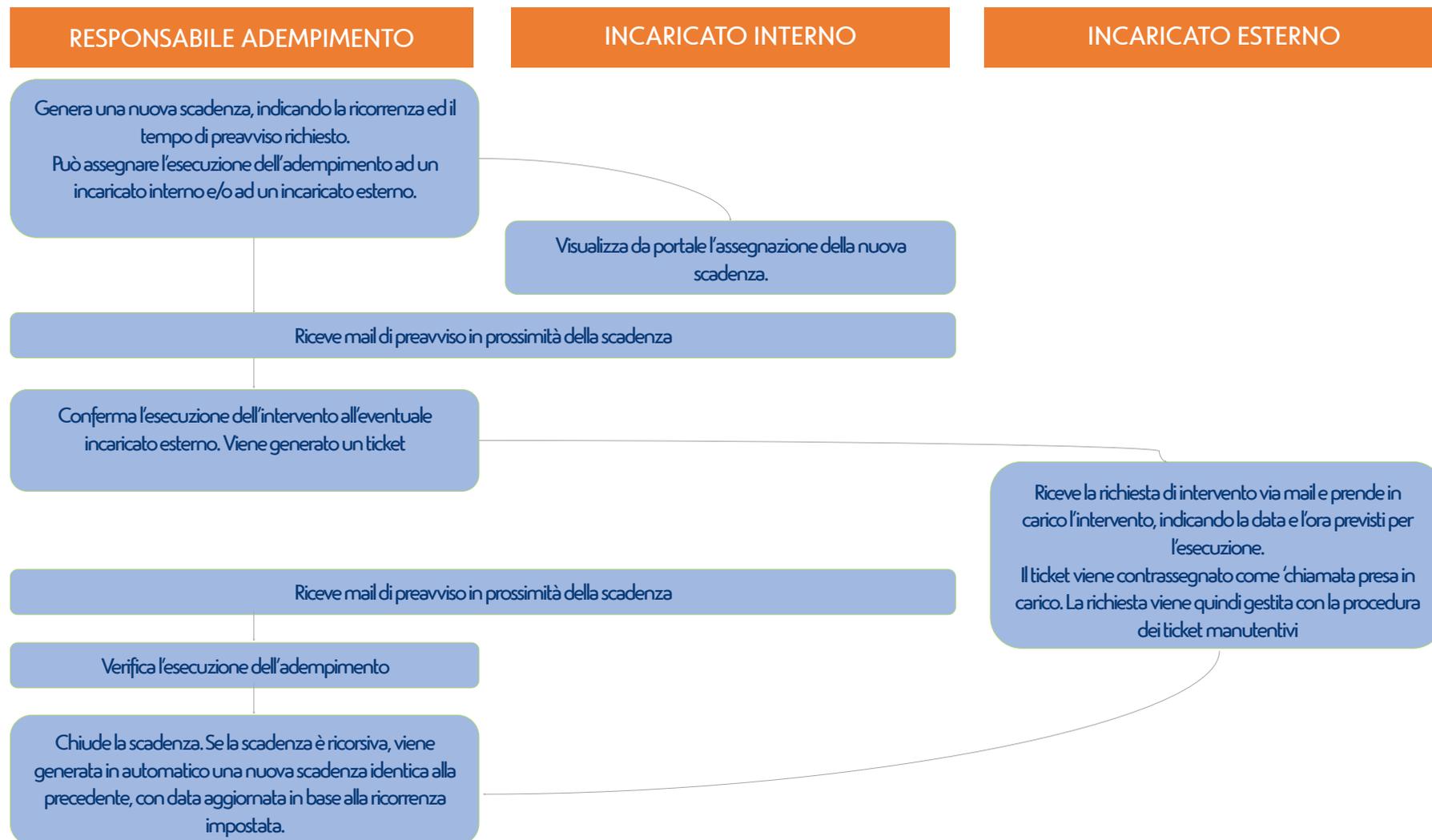


Archiviare

tutta la documentazione relativa alle scadenze, come revisioni, ricevute di pagamenti, fatture, ecc...

ePLAN

Flow chart



Scadenze sempre sotto controllo

Inserimento nuovo Adempimento

Generale

Adempimento/Attività

Rif. Norma/Legge/Decreto 

Costo Unitario Stimato

Costi

Note

Scadenza

Tipologia Ricorrenza

Data Scadenza

Preavviso

Data Preavviso

Generazione Ticket

Data Generazione Ticket

ePlan

permette di gestire scadenze singole e scadenze ricorrenti, con possibilità di personalizzare per ciascuna il periodo di preavviso fornito in automatico dal sistema.

Gestione e monitoraggio efficiente delle scadenze che coinvolgono più siti.

eDOC

Gestore documentale

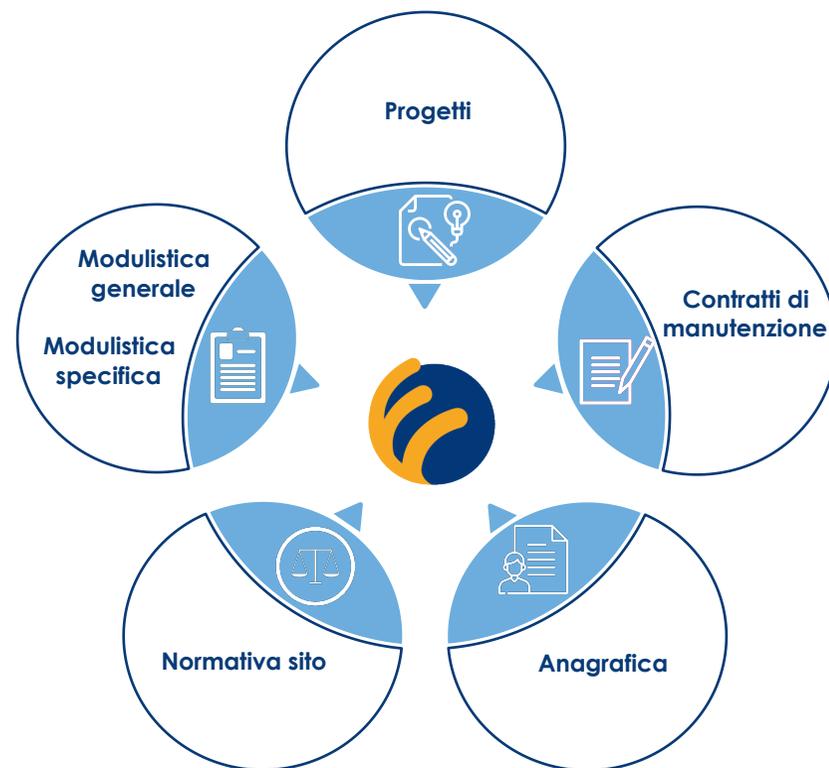
eDoc è l'efficace sistema di gestione documentale che permette all'ufficio Tecnico, in modo pratico e veloce, di:

1. Organizzare ed archiviare velocemente tutta la documentazione relativa agli immobili ed impianti in gestione;
2. Disporre delle informazioni e dei documenti necessari in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo.

Unoenergy Innovative Solutions affianca il Cliente nella progettazione di un sistema di archiviazione personalizzato pratico e completo, in modo da permettere un facile accesso ai documenti archiviati.

La documentazione archiviata tramite **eDoc** è sempre accessibile da qualsiasi postazione dotata di accesso ad internet.

L'Ufficio Tecnico ha quindi sempre a portata di click tutti i documenti relativi agli edifici e agli impianti in gestione.



*Esempio di archiviazione documenti tecnici

Il Gruppo


Vendita gas e luce

 DOMESTICO E MICROBUSINESS

 CONDOMINIO RESIDENZIALE

 TERZIARIO, INDUSTRIA E GROSSISTI


Servizi energetici

 DOMESTICO E MICROBUSINESS

 CONDOMINIO RESIDENZIALE

 TERZIARIO E INDUSTRIA


Altri servizi

 PRIVACY

 CERTIFICAZIONI*
*collaborazione commerciale

 SERVIZI ASSICURATIVI



gas · luce · rinnovabili
CAPOGRUPPO
ATTIVA SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE



CRIBIS Prime Company

CRIBIS D&B, società del gruppo CRIF S.p.A., specializzata in business information, ha assegnato a UNOGAS ENERGIA S.p.a. **il CRIBIS Prime Company, il riconoscimento di massima affidabilità economico-commerciale**. Il Cribis Prime Company è un riconoscimento di grande valore dato che nell'ultimo anno è stato assegnato solo al 7,6% delle oltre 6 milioni di imprese italiane, che mantengono una costante affidabilità economico-commerciale e una puntualità nei pagamenti ai fornitori.

CRIBIS D&B attribuisce questo riconoscimento utilizzando il CRIBIS D&B Rating, un indicatore sintetico per il cui calcolo vengono utilizzate numerose variabili, tra cui le informazioni anagrafiche, gli indici e dati di bilancio, l'anzianità aziendale, le esperienze di pagamento e la presenza di informazioni negative.

Il CRIBIS Prime Company è quindi una conferma della solidità di Unogas Energia S.p.a. e dell'impegno dei suoi dipendenti e collaboratori nel costruire qualità ed affidabilità per tutti coloro che scelgono i servizi del gruppo.



Risultati garantiti ESCo



Norma UNI CEI 11352:2014
per l'erogazione di servizi energetici



Azienda con sistema di gestione
per la qualità
certificato ISO 9001:2015

Le ESCo (Energy Service Company) forniscono servizi volti al miglioramento dell'efficienza energetica, garantendo il conseguimento dei risultati in termini di risparmio energetico; sono gli operatori di riferimento per la realizzazione di opere di gestione e ottimizzazione dell'energia in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014, che definisce i requisiti necessari per garantire la qualità dei sistemi di miglioramento energetico.

Affidarsi alla ESCo Unoenergy Innovative Solutions significa farsi affiancare da esperti nel settore energetico ed avvalersi di competenze diagnostiche, progettuali, gestionali, economiche e finanziarie specifiche per il conseguimento dei massimi risultati di efficienza e risparmio energetico.

Il successo degli interventi di miglioramento dell'efficienza energetica è sempre garantito contrattualmente in quanto, nell'ottica "Finanziamo il Tuo risparmio", i rischi tecnici e finanziari legati alla realizzazione del progetto e alla successiva gestione energetica sono completamente in capo alla ESCo; il pagamento dei servizi forniti è legato al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza energetica e al conseguimento dei risparmi energetici e finanziari concordati con il Cliente.

La certificazione in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 conseguita da Unoenergy Innovative Solutions testimonia l'impegno, la competenza e la serietà dell'azienda nel fornire **garanzie di qualità del servizio e di raggiungimento degli obiettivi** di miglioramento dell'efficienza e del risparmio energetico.

Risultati garantiti ESCo

I servizi **eSaving** Unoenergy Innovative Solutions sono progettati per clienti del settore terziario, nella fattispecie Istituti di Credito e distribuzione organizzata (GDO). Operiamo inoltre nel settore industriale e dell'energia.

Unoenergy Innovative Solutions sta già fornendo servizi energetici a:





www.unoenergyis.it