

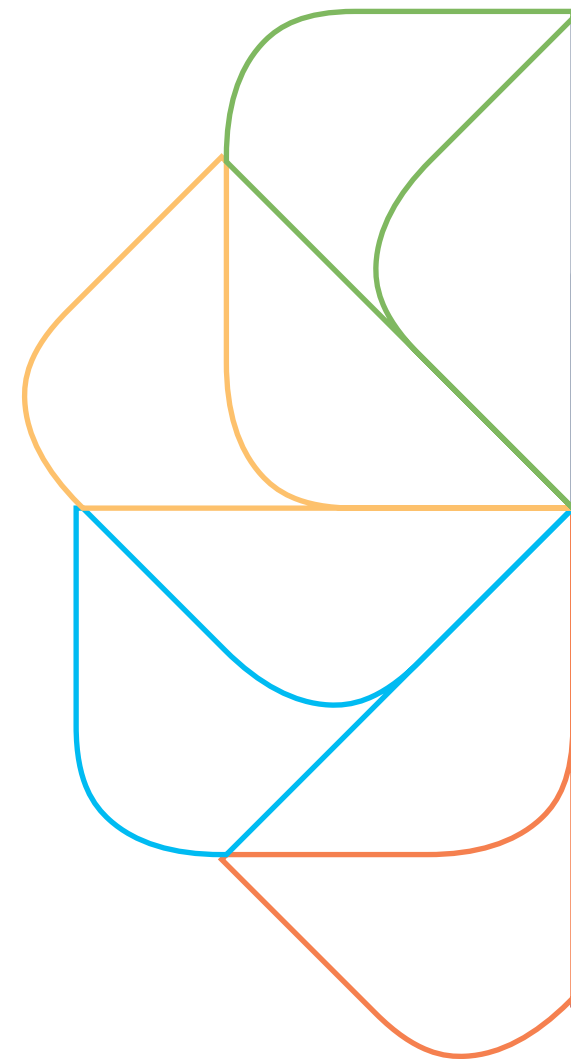


# OVER THE LIMS

*Creare software per  
la gestione dei laboratori  
di prova è il nostro  
mestiere.*

*Superare i limiti imposti  
dalla tecnologia e  
dal mercato, è la nostra  
vocazione.*

Per questo, dalla nostra nascita nel 1997, ci siamo sempre impegnati a spingerci oltre: nella conoscenza del dominio applicativo, nell'integrazione del nostro LIMS EuSoft.Lab con gli altri sistemi aziendali, nella capacità di affiancare il cliente e comprendere le sue specifiche esigenze, nel migliorare costantemente l'efficienza della nostra organizzazione per offrire prodotti e servizi di alto profilo a costi sempre più contenuti. Il continuo impegno nel massimizzare le performance della nostra struttura organizzativa e tecnologica ci ha consentito di ottenere la certificazione ISO 9001:2008 e di diventare *Microsoft Silver Partner* con specializzazione nello sviluppo di applicazioni Web.



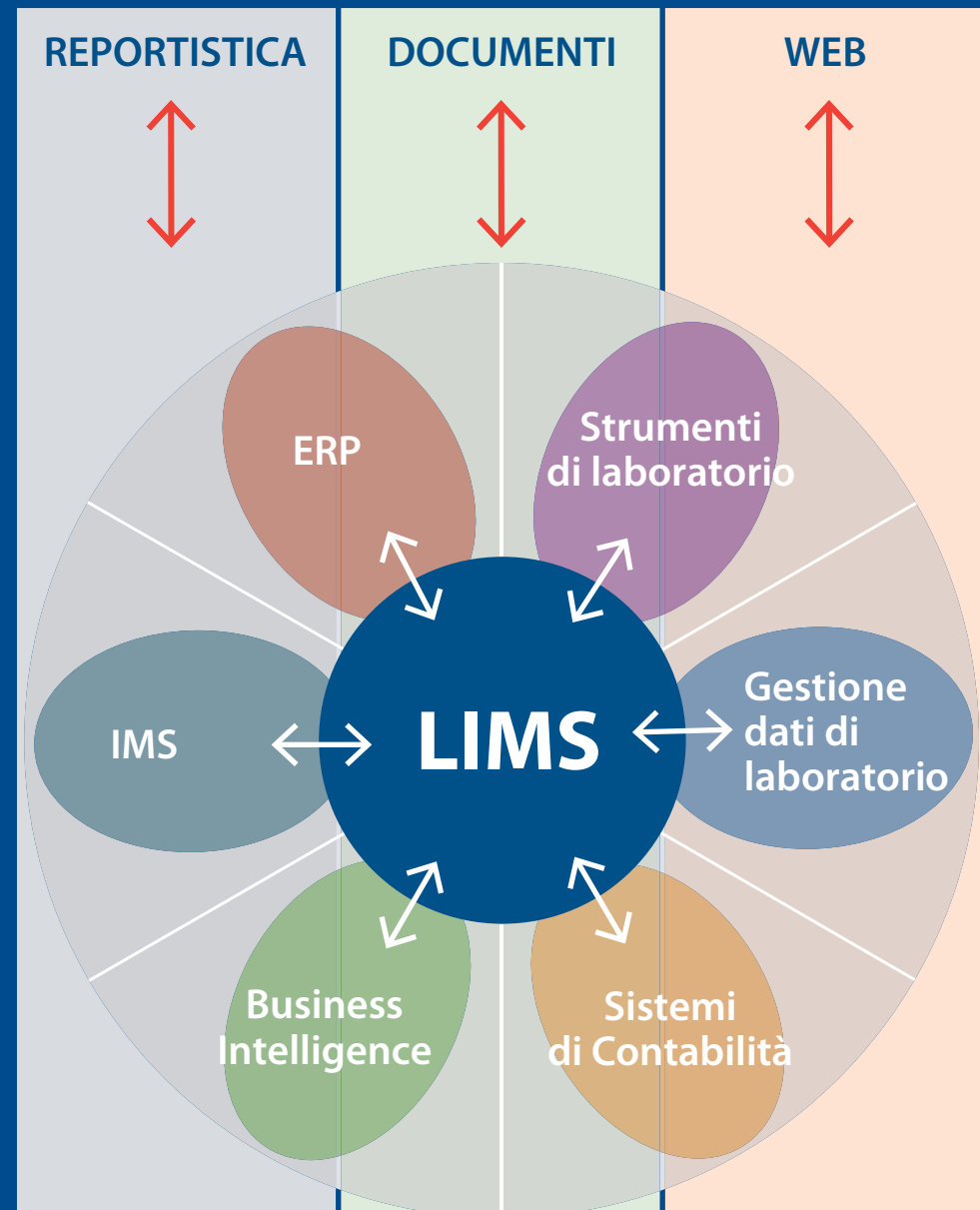
# DALLA CULTURA DEL PROGETTO AL SUCCESSO DEL PRODOTTO

Se oggi EuSoft.Lab, il nostro prodotto di punta, è tra i LIMS più utilizzati in Italia, lo si deve certo alla sua qualità, frutto di un'esperienza acquisita negli anni con laboratori di diversa natura; ma anche e soprattutto alla struttura della nostra offerta basata sull'elaborazione di un progetto LIMS, piuttosto che sul classico contratto di licenza e formazione. Un progetto che include l'assistenza continua di un team di esperti tutto italiano, capace offrire in tempi minimi servizi ad alto valore aggiunto. Un progetto che prevede l'impegno a fornire una soluzione chiavi in mano, nel rispetto delle date definite in un cronoprogramma (Gantt) elaborato e condiviso con il cliente. Un progetto che ci consente di definire a priori tempi, costi, constraints e deliverables del nostro LIMS rendendo tangibile e verificabile il ritorno dell'investimento (ROI).



# EUSOFTLAB: UNA SOLA PIATTAFORMA, TANTI VANTAGGI

Frutto della pluriennale esperienza maturata al fianco dei clienti/partner e del loro coinvolgimento diretto nella sua progettazione, il LIMS EuSoft.Lab consente di informatizzare tutti i processi del laboratorio mediante un'unica piattaforma di semplice utilizzo che non richiede elevati investimenti di tempo per l'implementazione. Il sistema è composto da una suite di moduli integrati tra loro ed è interfacciabile sia con gli strumenti, sia con altri sistemi aziendali (MES, ERP, sistemi di contabilità evoluti) consentendo di ottenere importanti vantaggi in ogni comparto.



## VANTAGGI PER LE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

- Utilizzo di un'unica piattaforma per la gestione di tutte le attività del laboratorio attraverso una suite di moduli integrati tra loro.
- Notevole riduzione dei tempi di inserimento dei risultati e degli errori umani mediante l'integrazione del LIMS con gli strumenti di laboratorio.
- Disponibilità in tempo reale dei dati analitici anche di diverse sedi (Multisite) mediante loro pubblicazione sul web e invio dei risultati via e-mail.
- Usabilità avanzata, grazie ad un'interfaccia grafica intuitiva.
- Accesso basato sui ruoli e sulle impostazioni internazionali dell'utente (multilanguage e multilocalization) per un migliore utilizzo.
- Elevata configurabilità del LIMS adattabile sia ai grandi sia ai piccoli laboratori (Configurable - Off - the - Shelf - COTS) grazie alla possibilità data al cliente di disegnare direttamente l'interfaccia grafica, alla personalizzazione del workflow dei processi e degli eventi e alla definizione delle regole di stato e configurazione dei calcoli.
- Brevi tempi di avvio del sistema grazie alla fornitura di dati precaricati e all'importazione di dati propri.
- Mantenimento delle configurazioni e personalizzazioni del cliente negli aggiornamenti e nelle versioni successive del sistema.

## VANTAGGI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

- Garanzia di conformità alle normative vigenti tra cui UNI CEI EN ISO/IEC 17025, ISO 9001 e CFR 21 - PART 11 della FDA.
- Auditing del dato e registrazione di tutte le operazioni effettuate per una completa rintracciabilità delle informazioni.
- Migliore controllo di tutti i processi aziendali mediante l'integrazione del LIMS con software di terze parti (ERP, MES, sistemi di contabilità).
- Gestione del protocollo di assicurazione qualità sui propri dati analitici (QA/QC), in conformità a quanto previsto dallo standard US - EPA (Environmental Protection Agency).
- Supporto alle decisioni mediante statistiche e ricerche avanzate, trasferimento dati a sistemi IMS (Information Management System) e Business Intelligence.

## VANTAGGI PER L'INFORMATION TECHNOLOGY:

- Prodotto che si basa sulle moderne tecnologie: Microsoft.Net Framework, Microsoft Entity Framework, scambio dati mediante tecnologia XML WebServices.
- Elevata affidabilità e sicurezza dei dati memorizzati: l'architettura del sistema EuSoft.Lab si basa su un database relazionale. Questo consente la gestione di una quantità considerevole di dati e assicura il massimo in affidabilità e prestazioni. La tecnologia utilizzata permette lo scambio dei dati con la massima flessibilità.
- Prodotto di alta qualità con processi ben definiti e controllati tramite *software factory*: tutti gli stakeholder sono connessi per condividere obiettivi comuni e ridurre il *time to market*.

# SOLUZIONI VERTICALI PER LABORATORI DI OGNI TIPO

EuSoft.Lab può essere facilmente configurato per rispondere alle esigenze dinamiche di qualsiasi laboratorio. Le sue soluzioni verticali comprendono configurazioni, pacchetti di dati pre-caricati e report specifici per ciascuno dei diversi segmenti.



## LIMS PER I LABORATORI CONTO TERZI

(es. alimentari, ambientali, enologici,  
chimici, edili, prove sui materiali etc.).



## LIMS PER L'AMBIENTE

Con soluzioni specifiche per le utility.

## LIMS PER I LABORATORI DI CONTROLLO PUBBLICI

(es. ARPA, ASL, etc.).

## LIMS PER L'INDUSTRIA

Comprendente soluzioni integrate per la gestione del laboratorio di controllo qualità, ricerca&sviluppo e produzione.

# LE FUNZIONALITÀ DI EUISOFT.LAB

EuSoft.Lab è un sistema LIMS in grado di gestire le fasi di Acquisizione - Elaborazione - Archiviazione di tutti i dati generati dai laboratori e di automatizzare tutti i principali processi (accettazione campioni, inserimento risultati, convalida, stampa rapporti di prova) rendendo possibile l'accesso e l'interpretazione dei dati archiviati. L'utilizzo di EuSoft.Lab consente al laboratorio di ottenere importanti vantaggi tra cui:

## SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

EuSoft.Lab significa sicurezza sia applicativa sia strutturale: ciascun utente, dopo essersi autenticato, può utilizzare soltanto le funzioni di propria competenza; l'architettura informatica del sistema prevede una base dati che garantisce la non-manomissibilità delle informazioni.

## RIDUZIONE DI ERRORI E COSTI

EuSoft.Lab minimizza la possibilità di errori umani dovuti alla trascrizione dei dati. La notevole riduzione dei tempi di accettazione, validazione e refertazione delle analisi si traduce in una significativa riduzione dei costi di gestione interni.

## RINTRACCIABILITÀ' E CONFORMITÀ

EuSoft.Lab rende possibile la rintracciabilità del dato, in conformità alle norme di qualità vigenti (tra cui UNI/ISO EN 17025, FDA 21 CFR Part 11).

## DISTRIBUZIONE DEL LAVORO

EuSoft.Lab rende più omogenea la distribuzione del lavoro, consentendo ad ogni reparto di ricevere un adeguato carico in relazione alla modalità organizzativa del laboratorio.

## MODULO BASE

### 1. Accettazione campioni

- Registrazione dati del campione singolo o multiplo
- Registrazione campione a seguito di verbale e/o preventivo
- Generazione di etichetta con bar code

### 2. Assegnazione e pianificazione lavoro

- Assegnazione automatica delle prove al reparto/analista
- Pianificazione e distribuzione carico di lavoro per reparto/analista
- Verifica carico di lavoro per prova/strumentazione

### 3. Inserimento risultati

- Stampa foglio di lavoro
- Inserimento manuale risultati analitici
- Alert per risultati analitici fuori specifica
- Gestione singole misure analitiche e calcolo risultato mediante formula validata
- Acquisizione risultati analitici da strumentazione e fogli elettronici
- Calcolo dell'incertezza mediante formule validate

### 4. Revisione e convalida

- Monitoraggio andamento analisi
- Verifica andamento analisi
- Associazione di note e conclusioni
- Revisione risultati
- Convalida campioni
- Apposizione firma digitale



### 5. Gestione documenti

- Acquisizione di documenti generati dalla strumentazione (SDMS)
- Gestione documenti del sistema di qualità
- Gestione delle revisioni di documenti e liste di distribuzione

### 6. Generazione stampe

- Stampa del rapporto di prova, ordini, schede strumenti, fatture
- Integrazione delle stampe nel *document management*

### 7. Reportistica ed estrazione dati

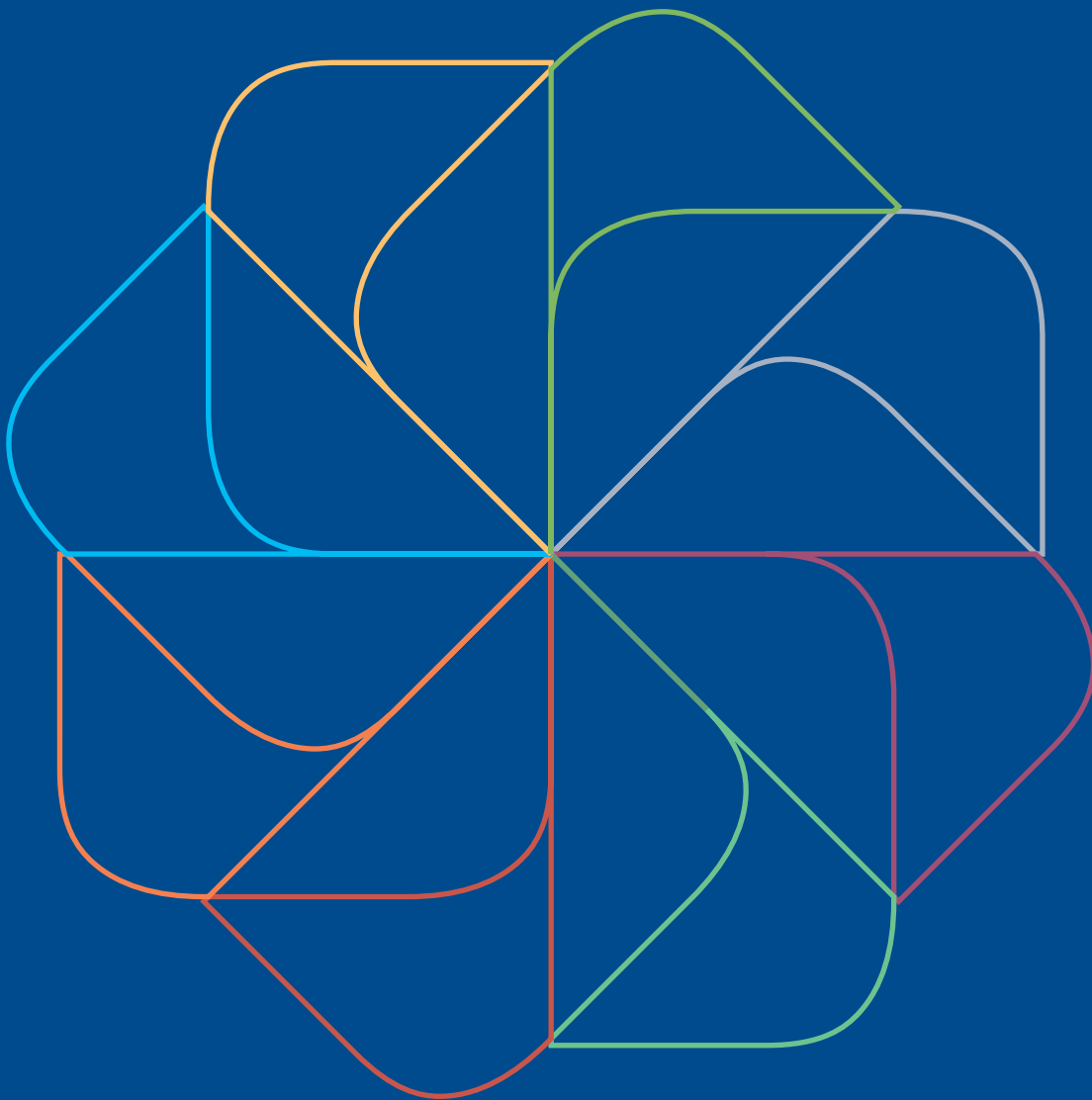
- Estrapolazione dati mediante criteri personalizzabili
- Generazione trend analitici
- Elaborazione carte di controllo
- Elaborazione dati in formato EDD (Electronic Data Deliverables)

### 8. Fatturazione

- Emissione fattura con possibilità di trasmettere i dati ad un software di contabilità esterno.



# MODULI AGGIUNTIVI



## Schedulazione attività

Il modulo di Schedulazione Attività consente di rispondere alle esigenze di pianificazione delle attività esterne e/o interne di prelievo campioni e di accettazione automatica degli stessi. Il modulo di Schedulazione Attività consente di gestire i piani di campionamento e controllo sulle diverse linee di produzione. Mediante l'integrazione con il modulo PDA, è possibile gestire le attività di campionamenti esterni con la possibilità di acquisire le misure direttamente sul campo, con riduzione di tempi di trascrizione ed errori umani.

### Principali funzionalità:

- Impostazione dei piani di attività (controlli periodici e non, controlli una tantum, tabelle di marcia, piani di controllo, etc.)
- Possibilità di associare a ciascuna attività programmata profili analitici e piani di controllo
- Impostazione delle frequenze dei piani di controllo
- Pianificazione delle attività in un dato periodo e creazione dell'agenda elettronica delle attività pianificate
- Controllo e accettazione automatica in EuSoft. Lab dei campioni attesi e pervenuti
- Statistiche sulle attività effettuate per data e/o per punto di prelievo

## Gestione preventivi

Il modulo Gestione Preventivi consente la generazione di preventivi/offerte per attività analitiche e non. L'offerta emessa può seguire il ciclo informativo sino all'emissione delle fatture.

La gestione delle offerte integrata nel LIMS consente di richiamare il preventivo durante le fasi di accettazione del campione e di mantenere traccia dei termini contrattuali concordati con i clienti fino alla fatturazione delle attività svolte, anche integrando software di contabilità esterni.

### Principali funzionalità:

- Compilazione e stampa preventivi/offerta multi-categoria
- Registrazione dell'avvenuta accettazione del preventivo
- Trasformazione del preventivo in ordine all'accettazione del committente
- Monitoraggio dello stato di ciascun preventivo
- Collegamento con la fatturazione
- Attachment di documenti esterni

## Campionamento mediante PDA

Il modulo PDA (Personal Digital Assistant) ha lo scopo di gestire le attività di campionamento esterno e relativa immissione dei dati analitici su campo. Consente la trasmissione da EuSoft.Lab al dispositivo portatile delle informazioni relative al prelievo di campioni pianificati, di campioni pre-accettati ed estemporanei. Al termine del campionamento i dati vengono inviati al sistema (mediante connessione GSM/GPRS o via cavo in sede).

Tra i vantaggi principali:

- riduzione dei tempi di registrazione del campione e dei risultati delle prove effettuate sul campo;
- riduzione degli errori umani nella trascrizione delle informazioni;
- identificazione corretta della posizione del campione attraverso dispositivi GPS;
- ottimizzazione dell'organizzazione delle attività di controllo.

### Principali funzionalità:

- Censimento delle coordinate georeferenziali per i PdP non geocodificati
- Esportazione della posizione geografica dei PdP su un sistema di navigazione (p. es. TomTom)
- Visualizzazione delle procedure di campionamento (istruzioni operative)
- Registrazione dei campioni pianificati, pre-accettati ed estemporanei
- Registrazione delle misure associate alle prove effettuate sul campo.

## Lettura automatica dei risultati analitici

Il modulo di Lettura automatica dei risultati analitici consente l'acquisizione automatica dei risultati analitici da qualsiasi tipo di apparecchiatura e/o file esterno. Per ciascun tipo di apparecchiatura e/o file esterno viene implementata una specifica interfaccia software che legge i dati generati dal software di acquisizione dello strumento. Il modulo di Lettura automatica dei risultati analitici viene interfacciato al software di acquisizione dello strumento per poi importare i dati in EuSoft.Lab. In tal modo è garantita la conformità a quanto richiesto dalle GLP (Good Laboratory Practice). Si ottiene anche una notevole riduzione dei tempi di inserimento dei risultati e degli errori umani. I risultati acquisiti attraverso il modulo diventano disponibili in tempo reale e con una maggiore affidabilità rispetto all'inserimento manuale.

### Principali funzionalità:

- Lettura del file contenente i risultati
- Possibilità di leggere contemporaneamente più file di strumenti non omogenei
- Controllo, da parte del tecnico abilitato, dei risultati di ciascun campione
- Visualizzazione dei risultati con le relative metodiche e limiti di legge
- Accettazione dei risultati letti e memorizzazione degli stessi nel database di EuSoft.Lab

## Gestione apparecchiature

Attraverso il modulo di Gestione Apparecchiature è possibile gestire i piani di intervento (preventivi e/o correttivi) delle apparecchiature di laboratorio e degli accessori collegati e segnalare eventuali anomalie. Integrato in EuSoft.Lab, il modulo consente di indicare le apparecchiature da utilizzare per ciascuna prova, per il controllo e la verifica dello stato d'uso prima e durante l'esecuzione della prova.

A ciascuno strumento e/o accessorio, possono essere associati uno o più piani d'intervento della stessa tipologia (p. es. più piani di taratura interna, etc.). In tal modo, per uno stesso strumento e/o accessorio, possono essere gestite tutte le attività da svolgere (p. es. rette di taratura, calibrazione, verifica GLP, etc.).

### Principali funzionalità:

- Anagrafica strumenti e accessori: dati anagrafici richiesti dalla UNI CEI ISO/IEC 17025, con possibilità di personalizzare i campi e attachment di documenti esterni
- Impostazione dei piani di intervento per ciascuno strumento e/o accessorio: taratura, manutenzione, verifica prima dell'uso, etc.
- Anagrafica fornitori: gestione dei fornitori della strumentazione e degli interventi programmati, con possibilità di registrare le eventuali non-conformità del fornitore
- Segnalazione automatica delle apparecchiature in scadenza e/o in preavviso, con possibilità di notifica a mezzo e-mail
- Registrazione degli interventi preventivi e/o correttivi (programmati e non), con la registrazione dell'esito dell'intervento, assegnazione dello stato dello strumento e attachment di documenti esterni (certificati di taratura SIT, etc.)
- Stampa dell'etichetta da apporre sullo strumento, attestante l'avvenuta registrazione dell'intervento e riportante la data di prossimo intervento

## Gestione magazzino

Il modulo consente di automatizzare la gestione del magazzino con molteplici categorie di prodotto. Integrato in EuSoft®.Lab, permette di indicare i prodotti (reagenti, vetreria, standard, preparazioni, etc.) da utilizzare per ciascuna prova, per la compilazione automatica del quaderno di laboratorio. La compilazione automatica del quaderno di laboratorio garantisce la tracciabilità di tutte le operazioni, nonché la rintracciabilità del dato, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il modulo può essere integrato con sistemi ERP aziendali per la gestione degli ordini dei prodotti di magazzino.

### Principali funzionalità

- Gestione di più magazzini virtuali
- Anagrafica prodotti e attachment di documenti esterni, anagrafica fornitori e qualifiche, catalogo prodotti per ciascun fornitore
- Gestione sottoscorte
- Ordine a fornitore dei prodotti: direttamente al fornitore o RDA da inviare all'ufficio acquisti
- Evasione bolla, carico prodotti in magazzino e prelievo prodotti: manualmente o mediante penna ottica con lettura del codice a barre
- Gestione scadenze e smaltimento per lo scarico di prodotti scaduti

## Firma digitale

Il modulo consente al laboratorio di generare il Rapporto di Prova (RdP) in formato .pdf e di firmarlo digitalmente (incapsulamento .p7m oppure .pdf). Vengono adottati criteri di sicurezza e anticontraffazione che attribuiscono al Rapporto di Prova così firmato un valore aggiunto rispetto a quello cartaceo con firma autografa.

Gli RdP, firmati digitalmente, possono essere inviati a mezzo email o pubblicati nell'area web riservata. Il modulo opera indipendentemente dal tipo di dispositivo (smart card o token usb) o soluzione (InfoCert, Aruba) adottata per la firma digitale dei Rapporti di Prova.

Il modulo, ai sensi della normativa vigente D.Lgs n° 82 del 07/03/2005, consente di sostituire a tutti gli effetti la firma autografa e di poter effettuare l'archiviazione sostitutiva del RdP con processi e costi ridotti rispetto al sistema classico che parte dal documento originale in formato cartaceo.

La gestione dei Rapporti di Prova in maniera paperless permette una notevole riduzione dei costi e del tempo impiegato per la preparazione, la consegna e archiviazione cartacea dei rapporti di prova.

La firma digitale del Rapporto di Prova garantisce l'autenticità e l'integrità del documento.

### Principali funzionalità:

- Firma elettronica .p7m e .pdf dei rapporti di prova
- Firma massiva dei rapporti di prova
- Generazione del log del salvataggio dei file firmati

## Gestione rifiuti

Il modulo consente al laboratorio di gestire in maniera semplice e immediata tutte le anagrafiche riguardanti i codici CER, i codici di rischio e classi di pericolosità, generando in automatico i risultati per le prove somma e associando la classificazione dei rifiuti. L'Anagrafica dei codici CER, dei codici di rischio e delle classi di pericolosità viene fornita già precaricata, consentendo un notevole risparmio di tempo per l'avvio dell'utilizzo del modulo.

### Principali funzionalità:

- Configurazione frasi di rischio
- Configurazione prove somma per la caratterizzazione e la classificazione del rifiuto
- Generazione automatica del risultato per le prove somma
- Associazione in automatico della classificazione del rifiuto

## Document Management (DMS)

Il Document Management è un connettore che consente di interfacciare il EuSoft.Lab con qualsiasi DMS ossia sistema di gestione dei documenti.

Il suo impiego consente di:

- organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti;
- eseguire operazioni massive sui documenti, catalogandoli ed indicizzandoli secondo determinati algoritmi;
- catalogare, organizzare, spedire e archiviare qualsiasi tipo di documento elettronico;
- abbattere i costi di gestione;
- rendere inalterabili i documenti.

### Principali funzionalità:

- accesso via web: non è richiesta alcuna installazione
- controllo delle versioni: il sistema consente una gestione della storia dei documenti, incluso il controllo delle versioni e relative revisioni
- *information retrieval*: il recupero delle informazioni (full-text, metadati, XML) per mezzo di funzioni di ricerca avanzate è assicurato
- workflow integrato: i processi di gestione del lavoro sono disegnati e automatizzati
- *audit trail*: il sistema tiene traccia delle attività svolte su un documento: chi e quando ha modificato oppure riservato uno specifico documento
- controllo degli accessi: gestione dei permessi assegnati agli utenti; assegnazione di ruoli e gruppi per evitare accessi non autorizzati a determinati documenti

## Invio dei risultati tramite e-mail, fax e SMS

Il modulo permette di inoltrare i risultati delle analisi a mezzo e-mail, fax ed SMS.

Infatti, è possibile selezionare una serie di destinatari a cui inviare i rapporti di prova e, mediante un'anagrafica, gestire i propri contatti. Tra i vantaggi, la condivisione immediata dei rapporti di prova e dei risultati con i clienti.

L'invio dei risultati tramite SMS consente alle figure preposte di conoscere in tempo reale le informazioni necessarie per decisioni strategiche (p. es. sblocco di una materia prima in ingresso, blocco di una linea di produzione in presenza di risultati anomali).

### Principali funzionalità:

- Gestione anagrafica dei contatti con indicazione della tipologia di invio
- Invio a mezzo e-mail del rapporto di prova in formato .pdf firmato digitalmente
- Invio a mezzo SMS dei risultati analitici
- Invio a mezzo fax del rapporto di prova

## Pubblicazione dei risultati analitici mediante web

Il modulo di pubblicazione dei risultati, integrato nel sistema EuSoft.Lab , consente al laboratorio di automatizzare e semplificare le fasi di accettazione e invio risultati analitici per le prove eseguite.

Il modulo consente l'accesso controllato mediante username e password ai dati di EuSoft.Lab , utilizzando un qualsiasi browser per la navigazione in Internet. Oltre alla semplificazione delle fasi di accettazione e invio risultati analitici per le prove eseguite il modulo, rende possibile la condivisione dei dati con gli altri processi aziendali al fine di offrire un supporto decisionale.

### Principali funzionalità:

Utilizzando il modulo il laboratorio potrà:

- Configurare e attivare un cliente assegnandogli le credenziali d'accesso
- Pubblicare i risultati analitici (anche parziali)
- Allegare, ai campioni completi, il RdP in formato .pdf con firma elettronica
- Visualizzare lo stato di lettura dei risultati pubblicati

Il cliente, interno o esterno, accederà all'area riservata per:

- Visualizzare le informazioni di ciascun campione
- Scaricare i dati in locale, per poi importarli in qualsiasi applicativo (p. es. Ms-Excel, Ms-Access, etc.)
- Stampare i risultati
- Scaricare il RdP in formato .pdf con firma elettronica

## Business Intelligence

Il modulo di Business Intelligence consente al laboratorio di valutare le proprie performance utilizzando KPI (Key Performance Indicators) che aggregano i dati contenuti in EuSoft.Lab.

Ciascun laboratorio può configurare i propri KPI necessari per il supporto alle decisioni.

Il modulo si basa sulla tecnologia QlikView che garantisce velocità di elaborazione delle informazioni. L'impiego del modulo permette un più efficace utilizzo dei dati analitici per il supporto alle decisioni strategiche e consente la generazione di grafici complessi per la rappresentazione di dati da condividere con gli altri processi aziendali.

### Principali funzionalità:

- Possibilità di effettuare filtri a cascata per il calcolo dei KPI
- Possibilità di applicare diversi tipi di funzioni di aggregazione sui dati (conteggio, media, etc.)
- Possibilità di rappresentazione dei dati in diversi formati tabellari o grafici
- Possibilità di esportare i dati in diversi formati (pdf, excel, etc.)

## Quality Assurance/Quality Control

Il modulo QA/QC (Quality Assurance/Quality Control) consente al laboratorio, in conformità a quanto previsto dallo standard US - EPA - U.S. Environmental Protection Agency, di applicare e gestire un protocollo di assicurazione qualità sui propri dati analitici, secondo criteri autonomamente definibili, al fine di garantirne la qualità degli stessi.

Mediante il modulo QA/QC, il laboratorio sarà in grado di fornire al committente i reports contenenti tutti i dati di assicurazione qualità dei risultati analitici in formato elettronico e non (nel primo caso mediante files EDD - Electronic Data Deliverables).

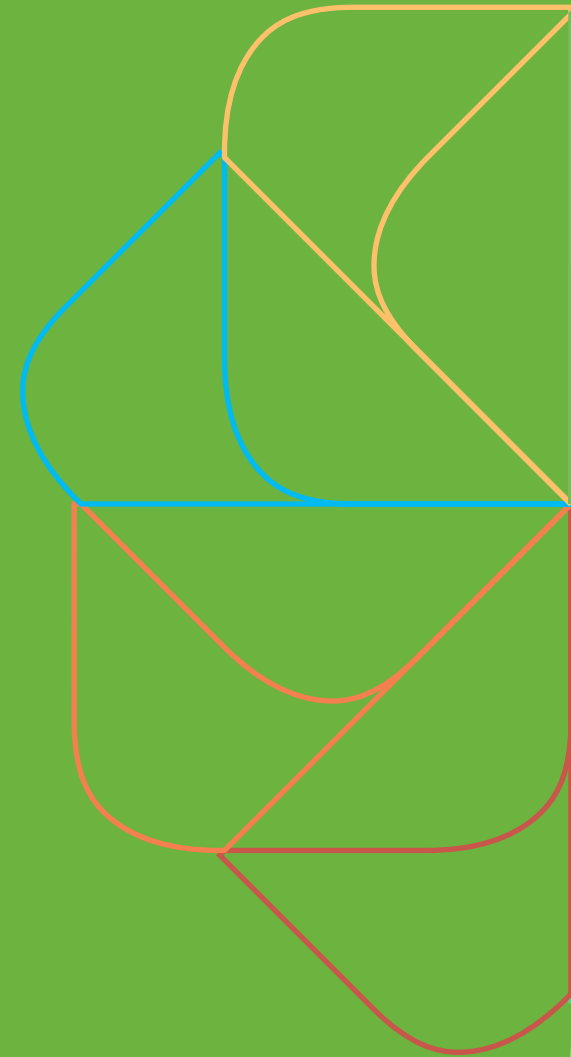
Mediante l'utilizzo di metodi analitici rigorosi e accompagnati da consistenti criteri di controllo qualità, il laboratorio raggiunge, pertanto, lo scopo di generare dati affidabili e legalmente difendibili.

### Principali funzionalità:

- Configurazione dei dati iniziali per la creazione di QAPP (Quality Assurance Project Plan), MDL (Method Detection Limit), RL (Reporting Limits) delle tarature, Holding time dei metodi
- Generazione della batch analitica
- Generazione Report gestionali
- Generazione Report QAPP
- Gestione dei Flagging Criteria
- Gestione file EDD (Electronic Data Deliverables)
- Elaborazione Statistiche

# L'IMPORTANZA DI UN SERVIZIO AD ALTA EFFICIENZA E MASSIMA CONFIGURABILITÀ

Chi sceglie EuSoft.lab non si assicura solo i vantaggi di una tecnologia all'avanguardia, ma anche la qualità e l'efficienza di un team di esperti interamente dedicato al LIMS, capace di supportare il cliente in ogni fase di vita del sistema, dalla configurazione all'installazione, dalla formazione all'assistenza e alla manutenzione. I servizi offerti sono suddivisi in diversi livelli: da quelli base, comuni a tutte le realtà aziendali, a quelli più evoluti e personalizzati.



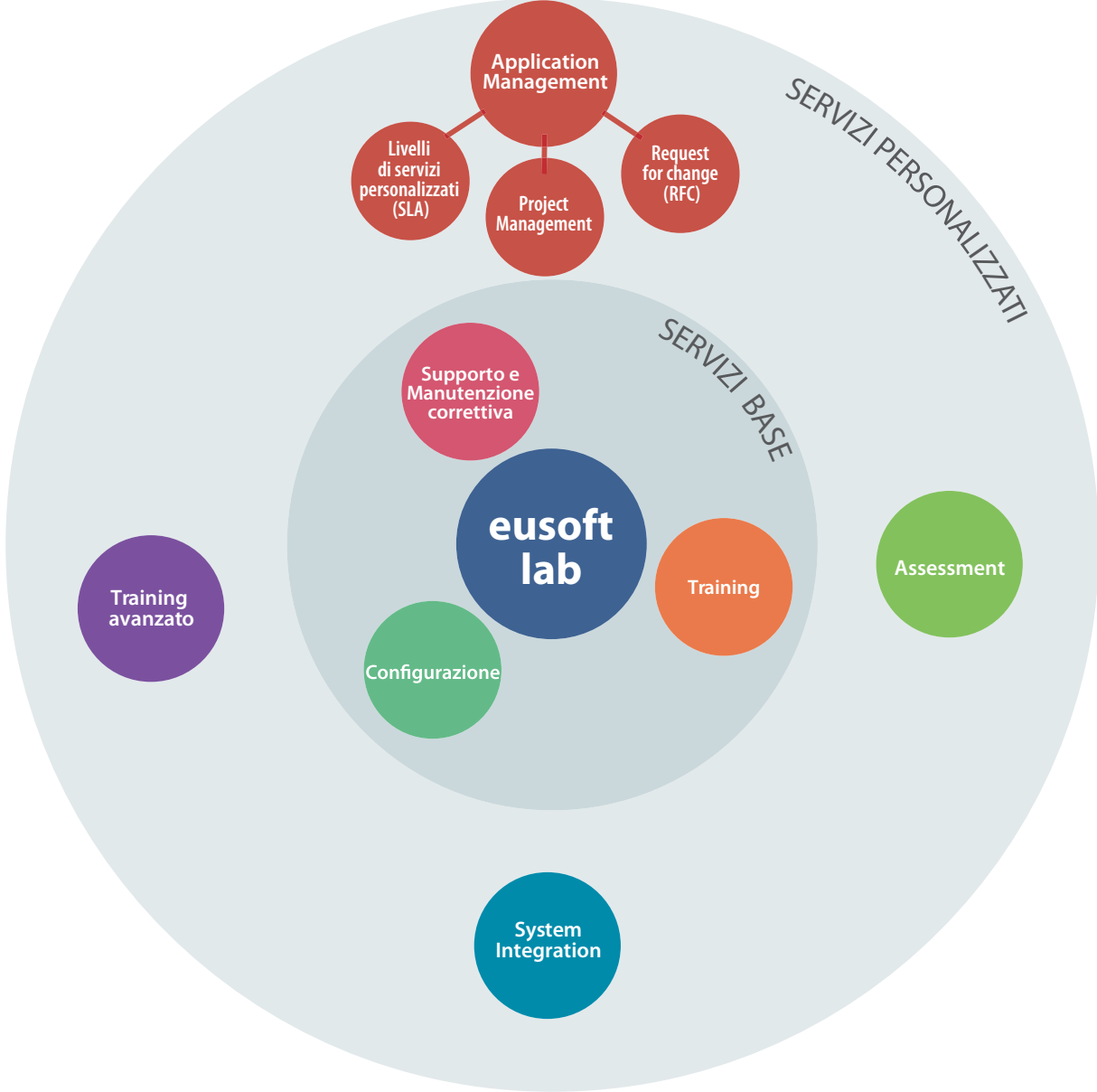
# SERVIZI BASE

## Supporto e manutenzione correttiva

Il servizio di assistenza e supporto tecnico viene erogato da due aree operative: Customer Care e Professional Services.

Il supporto tecnico può essere utilizzato sia per problemi tecnici che possono sorgere utilizzando il software o per affiancamento in determinate operazioni (training-on-the-job). Il Customer Care utilizza un sistema di CRM per la gestione dei ticket di assistenza. Il CRM è dotato anche di una componente Web che consente al cliente di richiedere assistenza on line e monitorare lo stato di avanzamento della pratica.

La manutenzione correttiva consiste nell'aggiornamento del software installato presso il cliente per errori segnalati dagli utenti o aggiornamenti alle procedure standard che si rendessero necessari per effetto di disposizioni di legge e/o di norma.





# SERVIZI PERSONALIZZATI

## Training

Eusoft offre un ampio programma di training finalizzato all'addestramento degli utenti all'utilizzo del sistema e calibrato in base alle diverse tipologie di utenti (amministratori di applicazione, key user, end user).

La formazione può essere effettuata in loco presso i clienti oppure attraverso sessioni di approfondimento tramite Web Session da remoto. Eusoft organizza periodicamente corsi collettivi di formazione avanzata per consentire lo scambio di esperienze tra gli utenti provenienti da diverse realtà.

## Configurazione

Le attività di configurazione del sistema sono svolte da figure professionali specializzate con diversi anni di esperienza e know how approfondito nella gestione e risoluzione delle problematiche comuni ai clienti. Le attività sono precedute da un'approfondita analisi svolta con i key user e riguardano la configurazione di tutte le aree del sistema in affiancamento agli amministratori di applicazione.

## Application Management

L'application Management stabilisce le regole di gestione e controllo dell'applicazione mediante SLA (livelli di servizio) che possono essere legati a:

- gestione e controllo dello stato disponibilità dei componenti applicativi
- gestione e controllo dell'ambiente hardware e software dove è installata l'applicazione
- gestione e controllo della manutenzione correttiva (RFF - Request For Fix)
- gestione e controllo della manutenzione preventiva ed evolutiva (RFC - Request For Change)
- project management: riunioni per aggiornamento stato avanzamento attività e gestione change management
- help desk: gestione, presa in carico e assegnazione chiamata.

La gestione avviene mediante livelli di priorità e tempi concordati per la presa in carico e per la risoluzione del problema (*incident*).

## Assessment

Durante le attività di Assessment, Eusoft affianca il cliente in un'attività di analisi delle esigenze operative e organizzative ed elabora un piano condiviso delle attività da effettuare per allineare il LIMS alle esigenze del laboratorio. Consiste in un'attività di verifica e condivisione

delle nuove esigenze del Laboratorio emerse per:

- evoluzione dei requisiti iniziali utilizzati per la configurazione del sistema
- introduzione di nuovi requisiti emersi nell'operatività del laboratorio.

Tale fase viene condotta da personale altamente qualificato e con competenze di alto livello sul sistema. Al termine dell'assessment verrà elaborato un documento di analisi che dovrà essere condiviso con il cliente con successiva elaborazione di un piano operativo (Gantt) per le attività da svolgere (project management).

## Training avanzato

Il training avanzato consiste nella formazione su funzionalità evolute del sistema:

- funzionalità di configurazione avanzata
- funzionalità di estrazione ed elaborazione dati
- nozioni sulla gestione sistemistica di Eusoft.Lab
- training on the job.

## System integration

Eusoft offre servizi di system integration che consentono il dialogo tra Eusoft.Lab ed altri sistemi (ERP, sistemi di contabilità evoluti, ecc.) allo scopo di creare una nuova struttura funzionale che possa utilizzare sinergicamente le potenzialità dei sistemi d'origine e creando quindi funzionalità inizialmente non presenti.

**eusoft**  
over the lms

Eusoft® è un marchio registrato - [www.eusoft.it](http://www.eusoft.it)

