

# SYSTEMA CONSULTING

THE INTELLIGENT CHOICE



simplifying **WORK**

[WWW.TANGOQRP.IT](http://WWW.TANGOQRP.IT)

# Tango Qrp



## Moduli Tango Qrp

- **Modulo ISO**  
Per gestire gli schemi ISO, OHSAS e SA 8000 o 231
- **Modulo HRM + E-Front**  
Per lo sviluppo delle risorse umane e la formazione
- **Modulo E-Forma**  
Dedicato agli Enti di Formazione per comunicare gestire e pianificare.
- **Modulo Customer Satisfaction**  
Per ascoltare i clienti e misurare il livello di soddisfazione.
- **Modulo Asset & Facility**  
Per il controllo e la gestione delle infrastrutture e delle manutenzioni.
- **Modulo Progettazione**  
Per la redazione e gestione del progetto e la pianificazione delle attività e dei piani di controlli.
- **Modulo Safety**  
Uno strumento indispensabile per l'RSPP di ogni azienda.

## QUALITY RESOURCE PLANNING

### Think & Do

*“Se hai una idea realizzala”.*

**Tango Qrp** è un sistema informativo modulare per la gestione dei processi aziendali anche in conformità a schemi standard internazionali quali: ISO 9001, Iso 14001, SA 8000, OHSAS 18001.

I moduli di Tango Qrp sono veri e propri sofisticati strumenti dedicati ognuno ad una specifica attività.

E' un software di fascia alta con eccezionali prestazioni e semplicità d'uso indicato per tutte le Organizzazioni Pubbliche o Private indipendentemente dalla dimensione e tipo di business.

**Tango Qrp** pianifica le attività, registra i risultati e controlla l'efficacia dei processi.

Disponibile anche su dispositivi mobili per attività di Front Store o in versione Web per le attività svolte in itinere.

Ogni funzione aziendale trova in **Tango Qrp** gli strumenti idonei ad organizzare e pianificare le attività.

Tango Qrp è costantemente aggiornato e migliorato nelle funzionalità e nelle prestazioni.

Tango QRP è un prodotto di  
Systema Consulting Srl  
www.scitalia.com - Tel. 06 41229361

# Tango Qrp



## Modulo ISO

- Gestione Documentazione
- Gestione Ciclo di Approvazione
- Gestione Revisioni Documenti
- Documenti di Origine Esterna
- Gestione delle Non Conformità
- Gestione dei Trattamenti
- Azioni Correttive
- Azioni Preventive
- Qualificazione Fornitori
- Vendor Rating
- Gestione Audits e Check List
- Gestione Processi
- Schede del personale
- Requisiti Minimi di Competenza
- Monitoraggio Indicatori
- Tarature degli Strumenti
- Grafici e Statistiche
- Scadenzari Dinamici
- Reminder Popup

## DIAMO VALORE AL VOSTRO LAVORO

Lavorare in un ambiente integrato e piacevole con la disponibilità di tutti gli strumenti per rispondere in modo rapido ed efficace agli eventi che governano i processi.

Tenere traccia delle registrazioni e presentarle in modo aggregato come vorreste vederle.

Dare un senso a tutto il lavoro profuso ogni giorno dall'azienda concentrandosi sulle decisioni e non sull'archiviazione.

E' questo il valore aggiunto che il Modulo ISO di **Tango Qrp** può dare ai vostri sistemi di gestione

Tutto ciò è possibile grazie all'esperienza maturata nella consulenza che è stata tradotta in codice macchina attraverso un progetto che ha alla spalle oltre 16000 ore di lavoro.

**Tango Qrp** è stato sottoposto ad Audits di certificazione centinaia di volte suscitando sempre grande interesse nel gruppo di valutazione con apprezzamenti spesso esplicitati nei verbali di Audits.

Ad oggi sono oltre 2000 gli utenti di questo modulo distribuiti in ogni categoria di dimensione d'impresa

# Tango Qrp



## Modulo HRM + e-Front

- Schede del Personale
- Mansionari Attività e Organigrammi
- Dizionario delle Competenze
- Check List Valutazione Competenze
- Valutazione delle Competenze
- Gap Analysis
- Gestione dei Requisiti Minimi
- Gestione degli Skill
- Schede Formazione Risorse
- Gestione Crediti ed ECM
- Gestione di Corsi a Catalogo
- Gestione Piani di Formazione
- Gestione Ennupla Corsi per Piano
- Filtri di Selezione Risorse
- Registrazione Verbali Iniziative
- Test e Questionari di Gradimento
- Integrazione Piattaforma E-learning
- Statistiche e Grafici
- Scadenzari attività Programmate

## LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

**Tango Hrm** Consente alla direzione del personale di tracciare e indirizzare le dinamiche di gestione delle Risorse Umane, governare i processi di crescita dei profili professionali in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Dispone di un workflow di valutazione delle competenze attraverso **processi di survey**, basati sulla definizione di questionari a domande multiple per la valutazione.

Consente di individuare le necessità di sviluppo (**gap analysis**) e pianificare e gestire la formazione del personale.

Dispone di **catalogo corsi** per snellire i flussi della gestione della formazione e addestramento delle Risorse Umane.

**Tango Hrm** è rivolto alle medie e grandi imprese pubbliche e private che vogliono una soluzione semplice e di rapida implementazione ma efficace e completa al tempo stesso.

L'ottima flessibilità e configurabilità del prodotto lo rende idoneo in ogni contesto in cui si devono tenere sotto controllo le attività della formazione, i crediti formativi o le attività mirate al mantenimento delle competenze.

**Tango Hrm** è interfacciato con una piattaforma e-learning open source LMS e SCORM compliant.

# Tango Qrp

communicate

create

analyze

assess

organize

certify

## Modulo e-Forma

- Anagrafiche dettagliate del Cliente
- Anagrafiche dettagliate dell'Allievo
- Scheda corsi erogati per Cliente
- Scheda corsi erogati per Allievo
- Catalogo dei corsi
- Documenti allegati ai corsi
- Calendario dei corsi
- Gestione dei docenti
- Gestione iscrizioni
- Emissione registro presenze
- Emissione degli attestati
- Gestione comunicazioni con allievi
- Schedulazione aggiornamenti
- Invio reminder a Maillist
- Invio reminder SMS
- Export Excell
- Statistiche e grafici
- Integrazione a TANGO CRM
- Integrazione e-Front

## DEDICATO AGLI ENTI DI FORMAZIONE

**E-Forma** è la soluzione dedicata ai professionisti della formazione. E' uno strumento studiato e realizzato per rispondere alle nuove esigenze gestionali dell'azienda di formazione affrontando uno degli aspetti più importanti di questa tipologia di business: la comunicazione.

In **E-Forma** c'è tutta la nostra esperienza maturata negli anni in qualità di Ente di Formazione, grazie alla quale, abbiamo avuto modo di studiare a fondo il processo, osservandolo nei dettagli per capire dove e come intervenire.

L'analisi condotta ha avuto come

risultato il miglioramento dei processi dell'area formazione sotto ogni aspetto:

- organizzativo
- tempi di gestione
- comunicazione
- efficienza ed efficacia

**E-Forma** crea i presupposti per una comunicazione interattiva ed efficace con i Clienti e con gli allievi, riduce i tempi di gestione delle attività di segreteria didattica, aumenta le opportunità di business, organizza i dati in modo razionale e soprattutto utile.

# Tango Qrp



## Modulo Customer Satisfaction

- Anagrafiche dettagliate del Cliente
- Gestione dei reclami
- Apertura NC da Reclami
- Classificazione reclami
- Gestione Trattamento
- Gestione analisi e chiusura reclami
- Statistiche e Grafici
- Creazione questionari
- Invio automatico questionari
- Gestione cicli di survey
- Registrazione questionari
- Statistiche questionari
- Grafici
- Web Part per segnalazione reclami
- Web Part per gestione dei reclami
- Web Survey

## ASCOLTA I CLIENTI

**Customer Satisfaction** è il modulo che abbiamo creato per ascoltare i tuoi Clienti e per tenerti in contatto con loro. L'obiettivo? Aumentare la qualità percepita e la soddisfazione globale.

“Le Organizzazioni dipendono dai propri Clienti” per cui dovrebbero:

- Capire le loro esigenze
- Mirare a superare le aspettative

Nella media solo il 5% dei Clienti reclama in caso di insoddisfazione, il resto è un cliente perso o a rischio.

Studi dimostrano che il 68% dei Clienti persi è dovuto ad indifferenza o scortesia ed il 28% da insoddisfazione sul prodotto/servizio

### Quindi

E' opportuno stimolare i clienti per:

- Prevenire passa parola negativi
- Prevenire abbandoni
- Conoscere i propri difetti
- Recuperare clienti insoddisfatti

Gli unici criteri che contano nella valutazione della qualità del servizio sono quelli definiti dai Clienti e per questo motivo è importante prevedere sistemi di ascolto per misurare il livello di servizio e la soddisfazione.

Questo modulo è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 10002:2006 e fornisce strumenti di analisi per migliorare la qualità percepita.

# Tango Qrp



✓ PLAN  
✓ DO  
✓ CHECK  
✓ ACT

## Modulo Asset&Facility

- Schede Impianti e attrezzature
- Schede automezzi
- Manutenzioni Ordinarie
- Manutenzioni Straordinarie
- Calendario
- Gestione Magazzino Ricambi
- Dotazioni
- Gestione rilevazioni sul campo
- Scadenzario manutenzioni
- Scadenzario amministrativo
- Gestione sistemi ITS per automezzi
- Gestione prenotazioni
- Gestione cisterne e pompe
- Rappresentazione grafica Impianti
- Scansione e archiviazione
- Registrazione attività
- Stampe e statistiche
- Reminder Popup
- Web Part
- Smartphone APP

## PROTEGGI GLI INVESTIMENTI

**Asset & Facility** si prefigge lo scopo di controllare e preservare il patrimonio aziendale e si propone come strumento di programmazione e di analisi dello stato delle attrezzature, degli Impianti del parco macchinari e del parco automezzi allo scopo di preservarne lo stato di efficienza.

E' conforme agli standard previsti dalle norme tecniche per la conduzione in qualità (UNI EN ISO serie 9001) e prevede il tipico workflow **PDCA** (Plan Do Check Act).

E' uno strumento valido per l'ufficio tecnico, per il reparto manutenzione ma anche per il controllo di gestione e ai fini del facility management.

**Asset & Facility** è parametrizzabile, ed in grado di adattarsi alle esigenze di aziende operanti nei più disparati settori, in Organizzazioni con più sedi e reparti. E' uno strumento intuitivo e completo con tempi di start up molto rapidi. Si integra nelle architetture di rete delle Organizzazioni clienti rispettando anche le più restrittive policy di sicurezza.

**Asset & Facility** è rivolto alle aziende di ogni dimensione e tipologia di business sia **pubbliche** che **private** che vogliono una soluzione semplice e di rapida implementazione ma efficace e completa al tempo stesso per gestire, tracciare e tenere sotto controllo le attività ed i costi di manutenzione.

# Tango Qrp



## Modulo Safety

- Gestione delle Mansioni
- Schede del personale
- Fattori di Rischio
- Schede Processi Aziendali
- Schede Rischi per Mansione
- Schede Rischi per Processo
- Schede Rischi per Risorsa
- Schede Rischi Ambienti Lavoro
- Schede Rischi Sostanze Pericolose
- Schede Rischi Attrezzature, Impianti
- Check List per i processi
- Gestione Protocolli Sanitari
- Gestione dei DPI
- Gestione Visite Mediche
- Cartelle Sanitarie
- Non Conformità
- Valutazione Rischio Individuale
- Valutazione Rischio Aziendale
- Audits

## LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO

### Il nostro obiettivo ?

Fornire una soluzione adatta a tutte le Organizzazioni, pubbliche e private anche strutturate in diverse unità dislocate sul territorio, per ottemperare alle prescrizioni legislative e alle normative sulla Sicurezza ed Igiene sul Lavoro.

### Come ?

Attraverso uno strumento semplice, intuitivo che si adatta alle esigenze del Cliente.

Il modulo **Safety** di Tango Qrp si propone come uno strumento per le imprese in grado di tenere sotto controllo le attività in carico al Servizio di Prevenzione e Protezione.

Grazie all'integrazione con il modulo ISO Safety persegue i seguenti obiettivi:

- Conformità al D.Lgs. 81/08
- Conformità a SGSL e OHSAS

**Safety** è il software ideale per l'R-SPP per gestire tutte le scadenze aziendali in ambito Sicurezza centralizzando tutte le informazioni e riducendo drasticamente carta e fogli excel a vantaggio di un RDBMS affidabile e sicuro.

### 5 buoni motivi

- Semplice
- Completo
- Aggiornato
- Sicuro

# Tango Qrp



Microsoft  
**Windows Server System**

## Versione Client/Server

### Sistemi Operativi Desktop:

Windows XP professional SP3  
Windows Vista Business  
Windows 7pro — 8pro — 10pro  
Versioni a 32 o 64 bit

### Sistemi Operativi Server:

Microsoft Windows 2003 Server  
Microsoft Windows 2008 Server  
Microsoft Windows 2012 Server  
Microsoft Windows SBS 2003-2011

### Databases Supportati:

Microsoft SQL express 2005 ..alla 2016  
Microsoft SQL Server 2005 ..alla 2016

### Protocolli Remote Desktop

RDP (Microsoft)  
ICA (Citrix)

### Integrazione prodotti

MS-Exchange Server  
Microsoft Office Vers. dalla 2000 in poi  
IBM Lotus Notes

## ARCHITETTURA

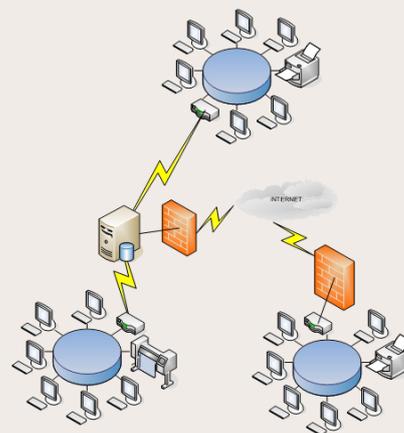
### Da 0 a 100 in .... un attimo

L'architettura di base è Client Server a 2 livelli. Grazie al Program Launcher è possibile implementare un terzo livello di application server negli ambienti LAN o WAN con alto throughput . Un ulteriore quarto livello è il web server per le installazioni della web part in ambienti distribuiti.

Sono possibili anche installazioni in monoutenza su PC.

L'architettura software consente una elevata scalabilità e l'integrazione in ambienti LAN basati su Windows Server System.

Sono integrabili i servizi di Microsoft Office Outlook con Exchange Server o in alternativa IBM Lotus Notes.



### Licenze

Le licenze sono di tipo concorrente.

Possono essere installate ovunque ma è consentito un numero di accessi contemporanei pari al numero di licenze acquistate.

# Tango Qrp



## SAP PROGRAM

### Help Desk:

E-mail  
Trouble Ticket

### Assistenza:

Teleassistenza in Remoto  
Assistenza On Site  
Trouble Ticketing

### Aggiornamenti

Download  
Live Update

### Service Level Agreement (SLA)

5x7: 7 ore al giorno per 5 gg a sett.  
Orari: dalle 9:30 alle 17:30 di tutti i giorni feriali escluso sabato e festivi.  
Tempi di risposta: entro 12 ore lavorative dalla richiesta.

## AGGIORNAMENTI ED HELPDESK

### SAP SUBSCRIPTION

Il programma SAP Subscription prevede la possibilità di tenere aggiornata l'applicazione per tutte le versioni che il produttore rilascerà nel tempo. L'utente potrà aggiornare l'applicazione in modalità live-update o scaricando il software dal centro download del fornitore.

### Help Desk

Il programma Help Desk è fruibile solo per gli utenti del SAP Subscription e prevede la possibilità di fornire assistenza diretta del fornitore sul software per attività di installazione, formazione, assistenza tecnica. E' un servizio a richiesta ed è fruibile online attraverso il sistema di teleassistenza. **Prevede un plafond annuo.**

### Help Desk Standard

Il servizio E-mail Help Desk Standard è gratuito ed è sempre disponibile per tutta la durata della garanzia e per i sottoscrittori del SAP Subscription. Il servizio prevede l'inoltro di email al servizio di assistenza tecnica per avere risposta su eventuali difficoltà nell'uso o problemi di funzionamento applicativo .

### Garanzia

La garanzia è di 12 mesi, Nel primo anno di utilizzo sono inclusi tutti i servizi previsti nel SAP Program. Il SAP Program estende la garanzia.

### Trouble Ticket

Il sistema è attivo 24 ore su 24 su web per le segnalazioni degli utenti.