

# CAIMAN

- Micronova, nella continua ricerca e sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche, ha orgogliosamente il piacere di presentarvi CAIMAN.
- CAIMAN è un importante tassello del puzzle AGUA IOT PLATFORM.
- CAIMAN è il naturale e fondamentale software di supporto alla rete assistenza, in ottica IOT. Potremmo quindi definirlo il Partner ideale per tutti gli operatori tecnici, che necessariamente devono confrontarsi con le crescenti esigenze del mercato globale sempre più interattivo.
- CAIMAN è stato pensato e realizzato totalmente da Micronova, con una piattaforma molto flessibile e potente, in grado di accogliere nel tempo nuove modalità operative, con la filosofia del "miglioramento continuo". Per questo lo potremmo definire non solo un imprescindibile strumento di supporto tecnico ma anche uno strategico complemento per le analisi del marketing.
- CAIMAN, su richiesta, è personalizzabile per ogni brand, garantendo la massima riservatezza dei dati, in virtù del fatto di essere progettato GDPR Compliant (privacy by design).



## FUNZIONALITA' PRINCIPALI

### LOGIN

Per utilizzare il Caiman è necessario autenticarsi con le proprie credenziali che permettono di attivare funzionalità di assistenza e/o funzionalità da tecnico.

### CLOUD-SYNC

Sincronizzazione con il Cloud Agua IOT PLATFORM di:

- Prodotti
- Firmware e relative revisioni pubblicate
- Configurazioni da utilizzare negli interventi

Sincronizzando tutte le informazioni con il cloud, l'operatore è guidato passo-passo nell'identificazione del prodotto e la relativa scheda. Di conseguenza viene aperta automaticamente la configurazione da utilizzare durante l'intervento, con la possibilità di caricare solamente una revisione del firmware relativo al prodotto.

### REPORT & EXPORT

Possibilità di stampare un report relativo ad un intervento effettuato e possibilità di esportare un intervento ed inviarlo ad un tecnico, che ha quindi la possibilità di analizzarlo ulteriormente.

Possibilità di implementare un'esportazione automatica degli interventi effettuati, inviandoli tramite protocollo sicuro, utilizzando un account messo a disposizione dal cliente (funzionalità da implementare e quotare a parte).

### SERVICE (CAT)

Il centro assistenza con CAIMAN ha la possibilità di:

- Aprire un nuovo intervento con guida passo-passo all'operatore, per evitare errori
- Gestione interventi effettuati
- Gestione anagrafica tecnici
- Accedere alla lista prodotti
- Accedere alla lista Firmware e relative revisioni
- Accedere alla lista configurazioni
- Effettuare Backup/Ripristino dei parametri
- Aggiornare il FW di una scheda
- Eseguire test uscite, Reset ore e set orologio
- Gestire Datalogger interno per registrare il funzionamento da consegnare nel caso di analisi da parte dei tecnici
- Gestione Bootloader

### TECNICO

Il tecnico interno inoltre ha la possibilità di:

- Creare nuove configurazioni
- Modificare configurazioni
- Gestire EEPROM
- Effettuare tarature e ottimizzazione parametri relative alle schede elettroniche
- Accedere al prompt dei comandi
- Accedere al pannello macro



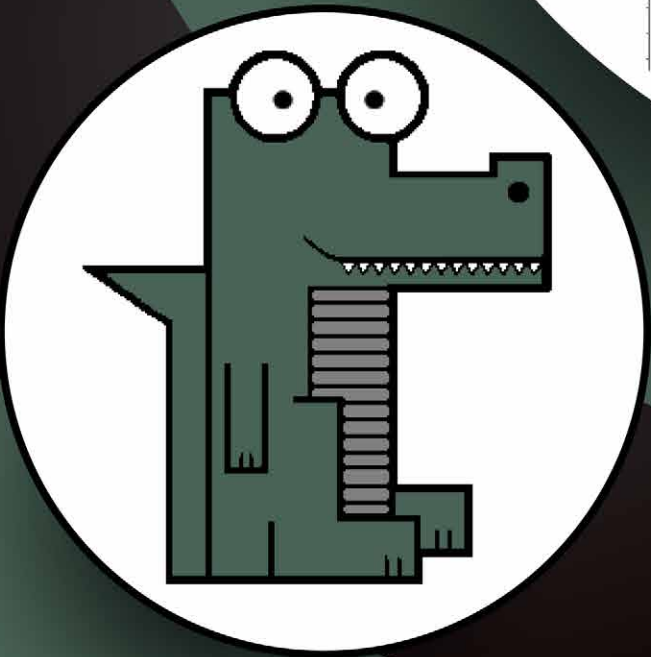
Connessione con il cloud per semplificare assistenza al cliente.



Grafici per analizzare i dati durante l'intervento.

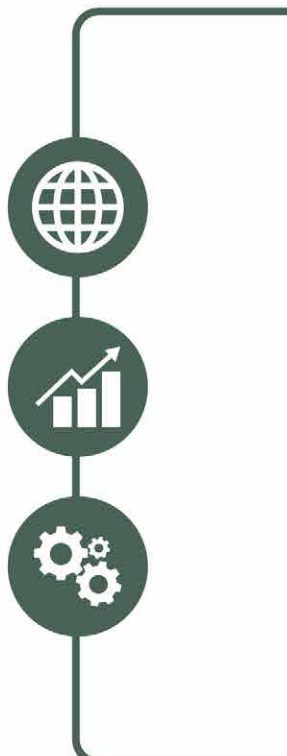


Configurazione parametri scheda per ottimizzare il funzionamento



# CAIMAN

- Micronova, in the continuous research and development of new technological solutions, We are proud to present CAIMAN to you.
- CAIMAN is an important piece of the AGUA IOT PLATFORM puzzle.
- CAIMAN is the natural and fundamental support software for the assistance network, from an IOT perspective. We could therefore call it the ideal partner solution for all technical operators, who must necessarily deal with the growing needs of the increasingly interactive global market.
- CAIMAN was designed and built entirely by Micronova, with a very flexible and powerful platform, able to accommodate new operating methods over time, with the philosophy of "continuous improvement". This is why we could define it not only as an essential technical support tool but also as a strategic complement to marketing analysis.
- CAIMAN, upon request, can be customized for each brand, guaranteeing maximum data confidentiality, thanks to the fact that it is designed GDPR Compliant (privacy by design).



## MAIN FEATURES

### LOGIN

To use the Caiman it is necessary to authenticate yourself with your credentials which allow you to activate assistance mode and / or technical mode functionality.

### CLOUD-SYNC

Synchronization with the AGUA IOT PLATFORM Cloud by:

- Products
- Firmware and related released revisions
- Configurations to be used in interventions

Synchronizing all the information with the cloud, the operator is guided step by step in identifying the product and the related tab. Consequently the configuration to be used during the intervention is automatically opened, with the possibility of uploading only a revision of the firmware relating to the product.

### REPORT & EXPORT

Possibility to print a report related to an intervention carried out and the possibility to export an intervention and send it to a technician, who then has the possibility to analyze it further. Possibility to implement an automatic export of the interventions carried out, sending them via secure protocol, using an account made available by the customer.

(functionality to be implemented and quoted separately).

### SERVICE (CAT)

The service center with CAIMAN has the possibility of:

- Opening a new intervention with a step-by-step guide to the operator, to avoid errors
- Managing interventions carried out
- Managing technical data
- Accessing the product list
- Accessing the Firmware list with any revisions
- Accessing the configuration list to carry out interventions
- Performing Parameter Backup / Restore
- Updating the FW of a card
- Performing output tests, reset service hours and set clock
- Internal Datalogger
- Managing Bootloader

### TECHNICAL

The internal technician also has the possibility of:

- Creating new configurations
- Modifying configurations
- Managing EEPROM
- Carrying out calibrations and parameter optimizations relating to electronic cards
- Accessing the Command Prompt
- Accessing the Macro Panel



Cloud connection to simplify customer service.



Graphs to analyze the data during the intervention.



Configuration of the main board parameters to optimize operation