



**Attività e Servizi**  
**Funzioni Avanzate**  
**Versione Beta**  
**Release 6.5**

COPYRIGHT 2000 - 2010by **ZUCCHETTI S.p.A.**

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione contiene informazioni protette da copyright. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, trascritta o copiata senza il permesso dell'autore.

TRADEMARKS

Tutti i marchi di fabbrica sono di proprietà dei rispettivi detentori e vengono riconosciuti in questa pubblicazione.

**ZUCCHETTI S.p.A.**

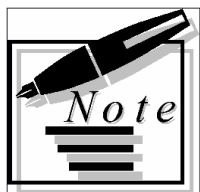
Sede Operativa di Aulla

E-mail: [market@zucchetti.it](mailto:market@zucchetti.it)

Sito Web: <http://www.zucchetti.it>

# Indice

|          |                                                                                                                                                         |            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>Operazioni preliminari.....</b>                                                                                                                      | <b>1.1</b> |
|          |  Carica/salva dati esterni .....                                       | 1.3        |
|          |  Gruppi .....                                                          | 1.4        |
|          |  Gestione utenti e gruppi struttura aziendale .....                    | 1.6        |
|          |  Gestione telefonate, email, fax , doc., altro in archivio eventi..... | 1.7        |
|          |  Export e-mail da client di posta .....                                | 1.22       |
|          |  Legame Tipi eventi e Raggruppamenti attività (workflow).....          | 1.26       |
|          |  Creazione evento a salvataggio documento.....                         | 1.28       |
|          |  Ricezione chiamate in ingresso.....                                   | 1.33       |
|          |  Invio chiamate da bottone contestuale.....                            | 1.42       |
|          |  Riconciliazione telefonate e prestazioni.....                         | 1.51       |
| <b>2</b> | <b>Funzioni Avanzate.....</b>                                                                                                                           | <b>2.1</b> |
|          |  Cruscotto Eventi .....                                               | 2.3        |
|          |  Cruscotto Eventi per ID richiesta .....                             | 2.17       |
|          |  Inserimento telefonate e prestazioni.....                           | 2.19       |
|          |  Eventi.....                                                         | 2.20       |
|          |  Stampa eventi .....                                                 | 2.22       |
|          |  Crea collegamento telefonate in ingresso.....                       | 2.24       |
| <b>3</b> | <b>Archivi.....</b>                                                                                                                                     | <b>3.1</b> |
|          |  Tipi Eventi .....                                                   | 3.3        |
|          |  Driver Eventi.....                                                  | 3.5        |
| <b>4</b> | <b>Servizi.....</b>                                                                                                                                     | <b>4—1</b> |
|          |  Import Eventi .....                                                 | 4—2        |

[illegible]

# 1 Operazioni preliminari

-  Carica/salva dati esterni
-  Gruppi
-  Gestione utenti e gruppi struttura aziendale
-  Gestione telefonate, email, fax , doc., altro in archivio eventi
-  Export e-mail da client di posta
-  Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)
-  Creazione evento a salvataggio documento
-  Ricezione chiamate in ingresso
-  Invio chiamate da bottone contestuale
-  Riconciliazione telefonate e prestazioni

## Introduzione

Il modulo Funzioni Avanzate nasce come estensione del modulo Attività e Servizi nel quale sono racchiuse alcune funzionalità avanzate della gestione delle attività. Tramite il modulo è infatti possibile censire le diverse tipologie di attività, quali telefonate, email, documenti ecc., eseguite dai vari utenti, andando ad alimentare un apposito archivio “Funzioni Avanzate” che rappresenti il punto di partenza per lo smistamento delle attività.

Grazie all'integrazione con la gestione del flusso documentale, è possibile generare eventi direttamente ed in modo automatico al salvataggio di un documento.

Un cruscotto eventi permette ad ogni operatore di visualizzare le proprie attività o quelle di altri operatori, attivare un timer per la creazione di un nuovo evento correlato. Pensato per realtà con considerevoli volumi di attività, il modulo permette anche di gestire gli eventi sulla base di un codice identificativo univoco che raggruppa tutte le azioni intraprese a fronte di una richiesta: l'ID richiesta.

Non in ultimo, un dispositivo installabile sul client di posta (solo Outlook 2007) permette di esportare le mail ricevute e, tramite la funzione di import eventi, di caricarlo nel cruscotto eventi.

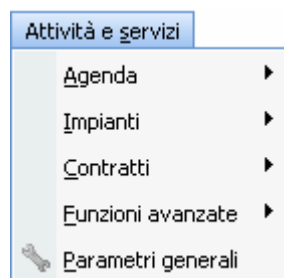


Fig. 1.1 – Menu Funzioni Avanzate.



## Carica/salva dati esterni

Al fine di velocizzare il caricamento di nuove tabelle e il loro salvataggio è stata predisposta questa funzione che permette di importare, da file in formato TXT le relative anagrafiche.

I files TXT attualmente disponibili si trovano in una sotto cartella FILES\_x\_IMPORT dell'installazione di Ahr.

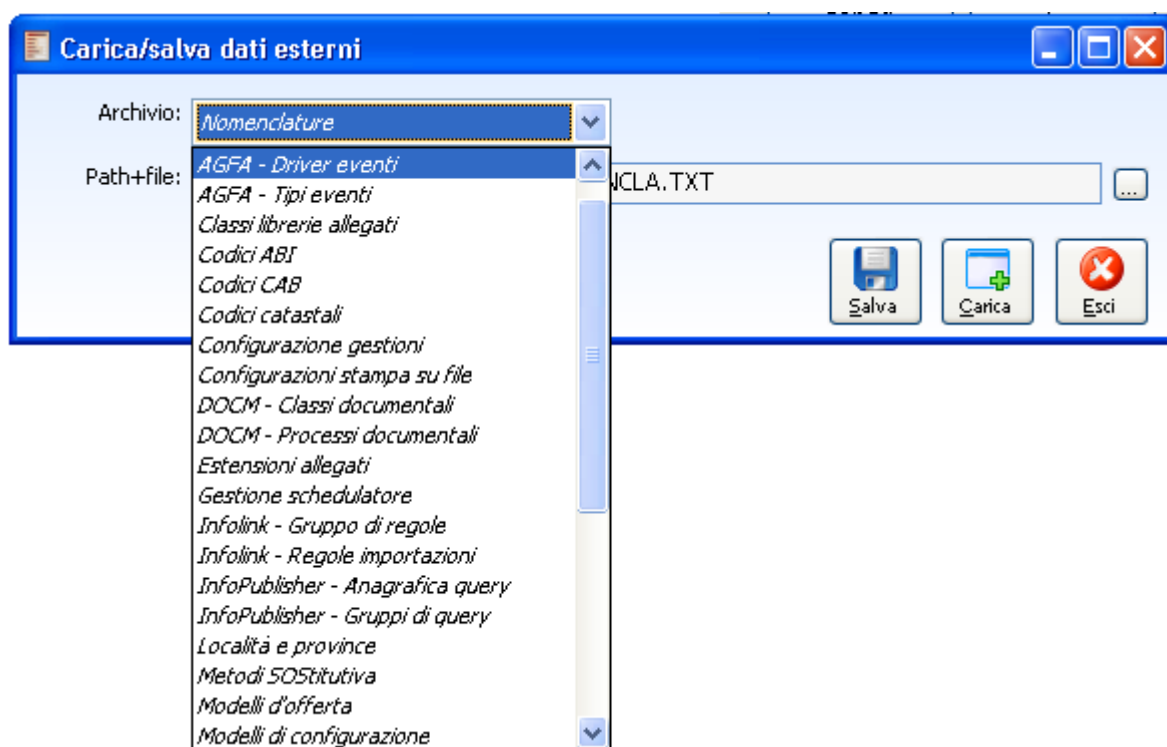


Fig. 1.2 - Carica/salva dati esterni

I file che riguardano questa gestione sono:

TIPO\_EVENTI.TXT

DRIVER\_EVENTI.TXT

CLASSI\_LIBRERIE\_ALLEGATI.TXT

CLASSI\_DOCUMENTALI.TXT se si ha attivo il modulo Document Management.



# Gruppi

Riportiamo qui di seguito i passi di configurazione che devono essere eseguiti per un corretto funzionamento della procedura.

Da menu Archivi\Organizzazione Aziendale\Gruppi definire un nuovo codice Gruppo, da utilizzare per associare le Persone dell'Azienda.

Rispondere in modo affermativo alla richiesta di aggiornare la struttura aziendale

The screenshot shows the 'Gruppi / Modifica' window with the following fields and table:

**Codice:** AULLA

**Descrizione:** AULLA

**Visibilità intragruppo:** Tutti i membri del gruppo

**Path:** (Folder icon)

| Riga | Sottogruppi e risorse del gruppo | Resp.                    |
|------|----------------------------------|--------------------------|
| 10   | Persona 00001 Bernardi Franco    | <input type="checkbox"/> |
| 20   | Persona 00002 Gorlandi Nicola    | <input type="checkbox"/> |
| 30   | Gruppo FATT Fatturazione         | <input type="checkbox"/> |
| 40   | Gruppo COMM Commerciale          | <input type="checkbox"/> |
| 50   | Gruppo PROD Produzione           | <input type="checkbox"/> |
| 60   | Persona 00003 Rossi Roberta      | <input type="checkbox"/> |
| 70   | Persona 00004 Uberti Alessandro  | <input type="checkbox"/> |
| 80   | Persona 00005 Cecchini Ilaria    | <input type="checkbox"/> |
| 90   | Persona 00006 Sullivan John      | <input type="checkbox"/> |
| 100  | Persona 00007 Ravani Alessandro  | <input type="checkbox"/> |
| 110  | Persona 00008 Rinaldi Massimo    | <input type="checkbox"/> |
| 120  | Persona 00009 Tonelli Sebastiano | <input type="checkbox"/> |

**Calendario associato:** ZZCAP | Calendario aziendale predefinito

**Data obsolescenza:** / /

Fig. 1.3 - Maschera gruppi

## Codice

Mediante questo campo si identifica un determinato gruppo di appartenenza aziendale

## Descrizione

campo informativo.

## Visibilità intragruppo

Solo responsabili  
Tutti i membri del gruppo

Tramite questa combo box è possibile definire se le attività relative a membri dello stesso gruppo oppure assegnate genericamente al gruppo (attività provvisorie) possono essere visualizzate da tutti i membri del gruppo oppure solo da quelli definiti come responsabili tramite l'apposito check Resp.

Questa combo assume significato nel momento in cui nei parametri attività la modalità di visualizzazione è impostata da struttura aziendale.

La visualizzazione "da struttura aziendale" seguirà le seguenti regole:

Il responsabile di un gruppo vede tutte le attività dei membri dello stesso gruppo e di quelli sottostanti  
 Il membro di un gruppo (non responsabile) vede solo le attività assegnate al gruppo di appartenenza e/o alle persone appartenenti allo stesso gruppo e/o a gruppi "figli" del gruppo di appartenenza se la "visibilità intragruppo" è impostata su "Tutti i membri del gruppo". Nel caso, invece, che sia impostata su "Solo responsabili" allora la persona (non responsabile) vede solo le attività nelle quali è direttamente coinvolto e/o nelle quali è stato inserito come partecipante il gruppo di appartenenza.

## Path



Percorso a livello di Gruppo, da indicare tramite il pulsante PATH in alto a destra; questo Bottone che apre la maschera "associazione path gruppi persone" dove sono visibili tutti gli eventi importati (Mail, Telefonate) saranno salvati in un unico contenitore (che corrisponde alla cartella indicata nel path) dove è possibile definire per ciascun tipo di evento il percorso dove la procedura deve ricevere i file da importare

Percorso a livello di Persona, da indicare tramite l'icona , riportato per ogni persona. Scegliendo questa opzione, gli eventi importati saranno salvati in ogni cartella diversa per ogni utente e, in fase di import ognuno importerà ciò che gli compete: è possibile definire per ciascun tipo di evento il percorso dove la procedura deve ricevere i file da importare

| Riga | tipo     | Path                                | P   |
|------|----------|-------------------------------------|-----|
| 10   | Recemail | C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE\MAIL_RICEVUTE\ | ... |
| 20   | Sendmail | C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE\MAIL_INVIATE\  | ... |

Mail ricevute

Fig. 1.4 – Associazione path gruppi persone.

Fatti questi passaggi di configurazione, si può procedere alla fase di IMPORT EVENTI dal menù Attività e servizi \ Funzioni Avanzate \ Servizi (per maggiori dettagli rimandiamo alla consultazione dell'apposito paragrafo).



*Si consiglia di indicare il percorso di salvataggio solo sulla persona. Il percorso definito a livello di persona ha priorità su quello definito a livello di gruppo*

## Calendario associato

In questo campo è possibile definire il codice del calendario lavorativo del gruppo. Nel caso venga lasciato vuoto può valere quello associato in modo specifico ad una determinata persona oppure quello predefinito per l'azienda



## Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

Accedere al menù Azienda\Organizzazione e lanciare la gestione Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

**Gestione utenti e gruppi struttura aziendale**

**Persone / Risorse**

| Codice                                    | Descrizione        |
|-------------------------------------------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 00001 | Franco Bernardi    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00002 | Nicola Gorlandi    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00003 | Roberta Rossi      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00004 | Alessandro Uberti  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00005 | Ilaria Cecchini    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00006 | John Sullivan      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00007 | Alessandro Ravani  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00008 | Massimo Rinaldi    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00009 | Sebastiano Tonelli |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00010 | Fernando Nobili    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00011 | Cristian Ferrari   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00012 | Luisa Castellotti  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00013 | Giuseppe Fiori     |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00014 | Francesco Lombardi |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00015 | Carlo Rampone      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00016 | Giacomo Tonelli    |
| <input checked="" type="checkbox"/> 00099 | tiziana            |
| <input checked="" type="checkbox"/> AU001 | Auto aziendale 001 |
| <input checked="" type="checkbox"/> AU002 | Auto aziendale 002 |
| <input checked="" type="checkbox"/> AU003 | Auto aziendale 003 |
| <input checked="" type="checkbox"/> GP501 | Navigatore GPS 01  |
| <input checked="" type="checkbox"/> GP502 | Navigatore GPS 02  |
| <input checked="" type="checkbox"/> PC001 | Pc portatile 001   |

☐ Responsabili

**Gruppi**

| Cod.                                      | Descrizione  |
|-------------------------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> AULLA | AULLA        |
| <input type="checkbox"/> COMM             | Commerciale  |
| <input type="checkbox"/> FATT             | Fatturazione |
| <input type="checkbox"/> PROD             | Produzione   |

☒ Gruppo predefinito ☐ Forza gruppo predefinito

Seleziona Deselez. Inv. Sel. Seleziona Deselez. Inv. Sel. Ok Esci

Fig. 1.5 - Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

Selezionare, tramite gli appositi pulsanti, tutte le persone indicate a sinistra e, selezionare sulla destra il gruppo a cui associarle. Se desiderate impostare questo gruppo come predefinito nell'anagrafica delle persone è necessario attivare il flag "Gruppo predefinito"; quindi confermare con Ok.

Tornare quindi sull'anagrafica del Gruppo per indicare il percorso dove verranno salvati gli eventi importati.



## Gestione telefonate, email, fax , doc., altro in archivio eventi

Mediante queste funzionalità è possibile importare all'interno del gestionale le chiamate inviate/ricevute registrate in apposito file di testo (oppure all'interno di un foglio elettronico) rispondente ad un determinato tracciato che contiene tutte le informazioni necessarie per il caricamento automatico di attività relative a nominativi.

Questa modalità di "alimentazione" del gestionale verrà utilizzata ad esempio per la registrazione di chiamate inviate/ricevute tramite rete "mobile" (cellulari/palmari).

Oltre alle chiamate il file di testo può contenere anche flussi di tipo diverso, ad esempio, fax o altro: per questo motivo è utile identificare ogni record come chiamata, fax, altro.

Questo viene fatto per mezzo dell'archivio tipi Eventi, nel quale definire i possibili valori da visualizzare nella combo box "Tipi eventi" dell'archivio eventi che la procedura andrà ad alimentare automaticamente mediante la funzione di importazione eventi ad esempio: Telefonata, Fax, Email, Documento, Altro.

Questo archivio rappresenta il punto di partenza per lo smistamento delle attività.

Vediamo nel dettaglio le diverse possibilità fornite dal modulo:

1. possibilità di importare all'interno del gestionale le chiamate inviate/ricevute registrate e flussi di tipo diverso, ad esempio, fax o altro in apposito file di testo (Formato CSV, Excel);
2. possibilità di utilizzare un client di posta elettronica/fax (Outlook) per inoltrare al gestionale email/fax come "indice documento".

Di seguito elenchiamo le principali modifiche introdotte nel gestionale per poter concretizzare gli obiettivi descritti precedentemente.

### Tipi Eventi

L'archivio dei "Tipi eventi", fornisce la possibilità di definire i possibili valori da visualizzare nella combo box "Tipi eventi" dell'archivio eventi che la procedura andrà ad alimentare automaticamente mediante la funzione di importazione eventi ad esempio: Telefonata, Fax, Email, Documento, Altro.

Per ogni tipo evento è necessario definire dei parametri per la proposizione automatica di tale valore nell'archivio eventi e per la definizione automatica degli attributi dell'indice documento nelle operazioni di inserimento automatico degli eventi, soprattutto, importazione di determinati files presenti in determinate cartelle.

Fig. 1.6 - tipo evento

Per ogni valore inserito nell'archivio tipi eventi occorre:

- ♦ Codice driver = Campo da valorizzare solo nel caso di evento secondario e, deve contenere la fonte dalla quale andare a leggere l'evento in fase di import.
- ♦ Codice gruppo \ persona = Se valorizzati, la procedura consente la visualizzazione di questi eventi solo a coloro che sono stati specificati in questi campi.
- ♦ Definire se deve essere o meno generato l'indice documento (quando l'evento "nasce" da un file) mediante l'indicazione di una classe documentale parametrizzata per poter archiviare il file importato associato all'evento creato.



*Per la valorizzazione dell'archivio in questione è necessario utilizzare la funzione di Carica\Salva dati esterni selezionando l'Archivio AGEA – TIPI EVENTI*

## Driver Eventi

Il Driver è l'elemento che manda in esecuzione il programma necessario per andare a prelevare i dati, per poi importarli all'interno del programma (stiamo parlando di telefonate in ingresso e uscita e di mail).

Fig. 1.7 - Driver evento

All'interno della procedura sono già caricati dei Driver per effettuare l'import dei dati da Formato CSV, da Excel, da Outlook (per le mail).



*Per la valorizzazione dell'archivio in questione è necessario utilizzare la funzione di Carica\Salva dati esterni selezionando l'Archivio AGEA - DRIVER EVENTI*

## Archivio Eventi

Questo archivio ha lo scopo di memorizzare tutti gli eventi che potrebbero dar luogo alla generazione di attività.

Nella fattispecie per ogni evento (ad esempio, email, fax, telefonata, documento, altro) è possibile memorizzare i dati disponibili ed è possibile associare in modo automatico indici documento (se previsto dall'utente con l'indicazione della classe documentale associata al tipo evento) in modo tale da avere il collegamento all'email/fax (o altro) che ha originato l'evento ed agli eventuali allegati.

L'archivio può essere popolato mediante caricamento manuale dei singoli eventi ma, tipicamente, l'inserimento dei dati avviene mediante l'utilizzo di funzioni di inserimento automatico per mezzo della funzione di import eventi presente nel sottomodulo Attività e servizi \ funzioni avanzate\Servizi\Import eventi

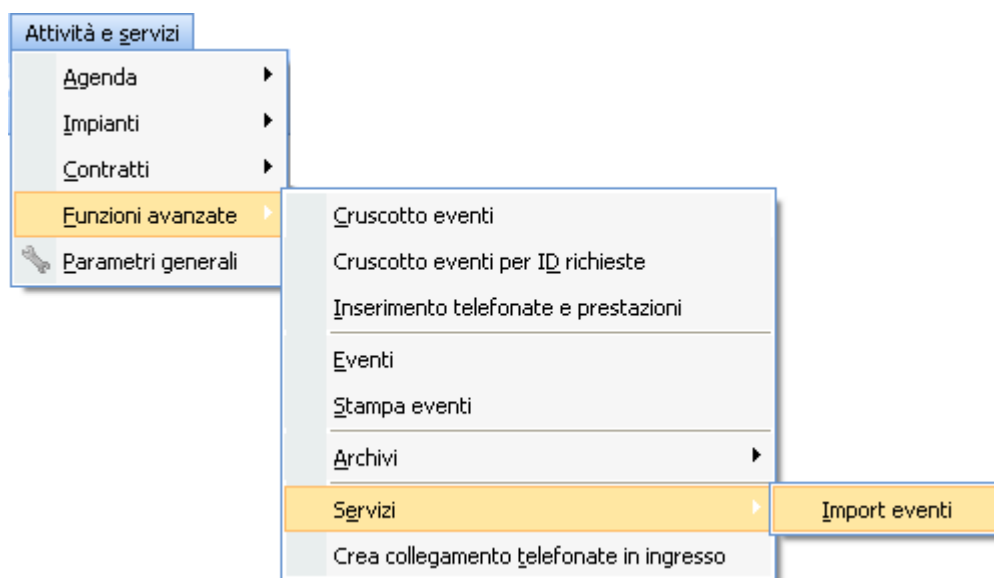


Fig. 1.8 - Menu importazione eventi

## Import Eventi

Con questa funzione è fornita la possibilità di interpretare i files presenti in determinate cartelle al fine di popolare l'archivio eventi in modo automatico), in base a quanto è stato specificato nei singoli Driver..

E' possibile definire un percorso generale nei gruppi da utilizzare nel caso in cui non siano stati definiti uno o più percorsi nell'apposito dettaglio persone dell'anagrafica gruppo.

**Gruppi / Modifica**

Generali | Note | **Elenco**

Codice: **AULLA**      Descrizione: **AULLA**

Visibilità intragruppo: **Tutti i membri del gruppo**

**Path**

| Riga | Sottogruppi e risorse del gruppo | Resp.                               |
|------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 10   | Persona 00001 Bernardi Franco    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 20   | Persona 00002 Gorlandi Nicola    | <input type="checkbox"/>            |
| 30   | Gruppo FATT Fatturazione         | <input type="checkbox"/>            |
| 40   | Gruppo COMM Commerciale          | <input type="checkbox"/>            |
| 50   | Gruppo PROD Produzione           | <input type="checkbox"/>            |
| 60   | Persona 00003 Rossi Roberta      | <input type="checkbox"/>            |

Calendario associato: **ZZCAP**      **Calendario aziendale predefinito**

Data obsolescenza: / /

Fig. 1.9 - gestione path

La procedura di import per ogni tipo di evento legge i dati presenti nel percorso configurato per ogni gruppo/Persona e li “trascrive” nel Cruscotto eventi mediante la funzione di import eventi.

**Associazione path gruppi\persone / Modifica**

| Riga | Tipo     | Path                  | P                        |
|------|----------|-----------------------|--------------------------|
| 10   | Telentxl | C:\ZUCCHETTI\AHR\DOC\ | <input type="checkbox"/> |
| 20   | Teluscd  | C:\ZUCCHETTI\AHR\DOC\ | <input type="checkbox"/> |
| 30   | Telusc   | C:\ZUCCHETTI\AHR\DOC\ | <input type="checkbox"/> |
| 40   | Telent   | C:\ZUCCHETTI\AHR\DOC\ | <input type="checkbox"/> |

Telefonata Excel in entrata

Fig. 1.10 - associazione path gruppo\persone

Ovviamente se specificato un percorso diverso per persona prevale su quello del gruppo di appartenenza.

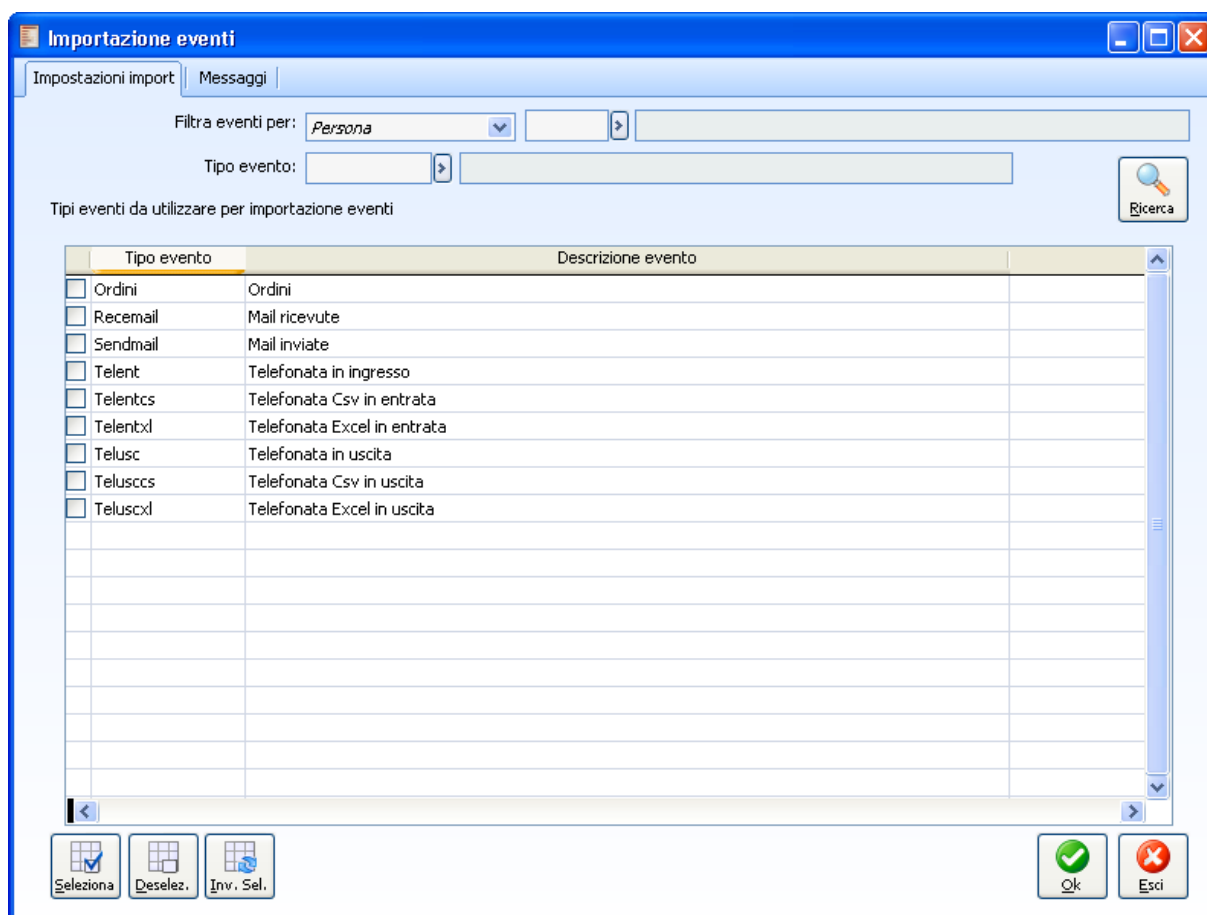


Fig. 1.11 - Import Eventi

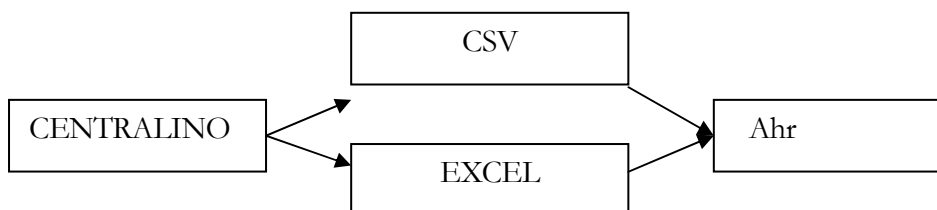
La procedura di importazione può essere fatta o per Gruppo o per singola persona; è altresì possibile importare solo determinati eventi, oppure si può fare un'importazione massiva (sono disponibili i pulsanti per la selezione \ deselectione massiva).

Il filtro sul gruppo o la persona fa sì che la procedura cerchi i file nel percorso indicato per quel gruppo/persona.

Nel caso in cui non si effettui nessun filtro la procedura mostra i tipi eventi per i quali è stato definito un percorso di importazione eventi.

All'interno della procedura sono già preconfigurati dei Driver per effettuare l'import dei dati da Formato CSV, da Excel, da Outlook (per le mail).

Il formato **Excel e CSV**, possono essere utilizzati come driver generici di interfaccia tra quello che può essere il file di export del software che gestisce il centralino (o un telefono cellulare) e l'import in Ahr.



La scelta del formato CSV o Excel, resta a discrezione dell'utente; e lo stesso principio di interfaccia può essere applicato anche a Telefoni cellulari piuttosto che centralini.



Una volta ottenuto il file CSV o XLS con l'elenco delle chiamate, resta a carico dell'utente uniformare questo file, controllando che siano presenti tutti i campi gestiti dalla procedura Ahr nell'archivio eventi..

Per quel che riguarda l'importazione di email/fax i file importati diventeranno eventi e, se hanno degli allegati, gli allegati diventeranno indici documento.

Abbiamo predisposto un parametro per la definizione della classe documentale da utilizzare per l'archiviazione (campo classe documentale valorizzato nei tipi eventi).

Abbiamo predisposto negli archivi una classe documentale con chiavi di ricerca sull'evento.



Per la valorizzazione dell'archivio in questione è necessario utilizzare la funzione di Carica\Salva dati esterni selezionando l'Archivio DOCM – Classi Documentali (in presenza del modulo Document Management) o Classi Librerie Allegati (in assenza del modulo Document Management)

**Classi documentali / Interroga**

Classe documentale | Autorizzazioni | Elenco

Classe documentale: **EVENTI** Cruscotto eventi ☐ Predefinita

Tipo archiviazione: **Manuale** Modalità: **Copia file** ☐ Cartella contenitore

Archiviazione rapida: **Standard** Tabella: **ANEVENTI** ☐ Commento archiviazione

Tipo raggruppamento: **Nessuno** Su campo:

Tipologia allegato:  ☐ Completa path file

Classe allegato:  ☐ Completa path file

Percorso archiviazione: **C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE** ☒ Controlla esistenza dei file archiviati

☐ Firma digitale ☐ Conservazione sostitutiva

☐ Pubblica su Web

Nome file web:  ☐ Cancella file

| Seq. | Attributo   | Descrizione       | Tipo      | Nome campo/I | Obbl | F.D.                     | Tabella  | Attributo SOS        |
|------|-------------|-------------------|-----------|--------------|------|--------------------------|----------|----------------------|
| 10   | EVSERIAL    | SerialeEvento     | Carattere | EVSERIAL     | Sì   | <input type="checkbox"/> | ANEVENTI | <input type="text"/> |
| 20   | DESCRIZIONE | Descrizione ogget | Carattere | EVOGGETT     | Sì   | <input type="checkbox"/> | ANEVENTI | <input type="text"/> |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |
|      |             |                   |           |              |      |                          |          |                      |

Valore predefinito:  Tipo SOS:

Fig. 1.12 - Classe documentale per la creazione indici documenti legati all'evento

E' stato realizzato un nuovo componente che permette di esportare le mail dal Client di posta Outlook, ad una determinata cartella di sistema in modo che successivamente Ahr sia in grado di importare la mail.

La funzione principale di tale oggetto deve essere quella di generare un file (ad esempio un XML) che tramite un'apposita procedura potrà essere importato nel programma.

Il file generato riporta il contenuto dell'email con i riferimenti ad eventuali allegati per i quali la procedura è in grado di caricare il corrispondenti indici documento.



*Il componente può essere utilizzato/installato solo con Microsoft Outlook 2007.*

## Installazione componenti

Lo zip contenente il componente aggiuntivo può essere installato per mezzo della voce di menu nel cd di installazione: Installazione componenti per Client - Componenti Microsoft Office – Mails Exporter.

L'installazione del componente provvede ad aggiungere il pulsante ESPORTA MAIL nella toolbar di Outlook.

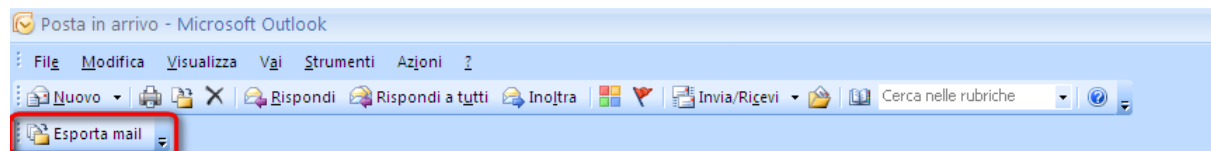


Fig. 1.13 - esporta mail

A lato pratico selezionando una mail e cliccando sul pulsante Esporta Mail la procedura richiede di indicare il percorso dove verrà salvato il file XML (percorso che viene memorizzato e riproposto al successivo utilizzo).

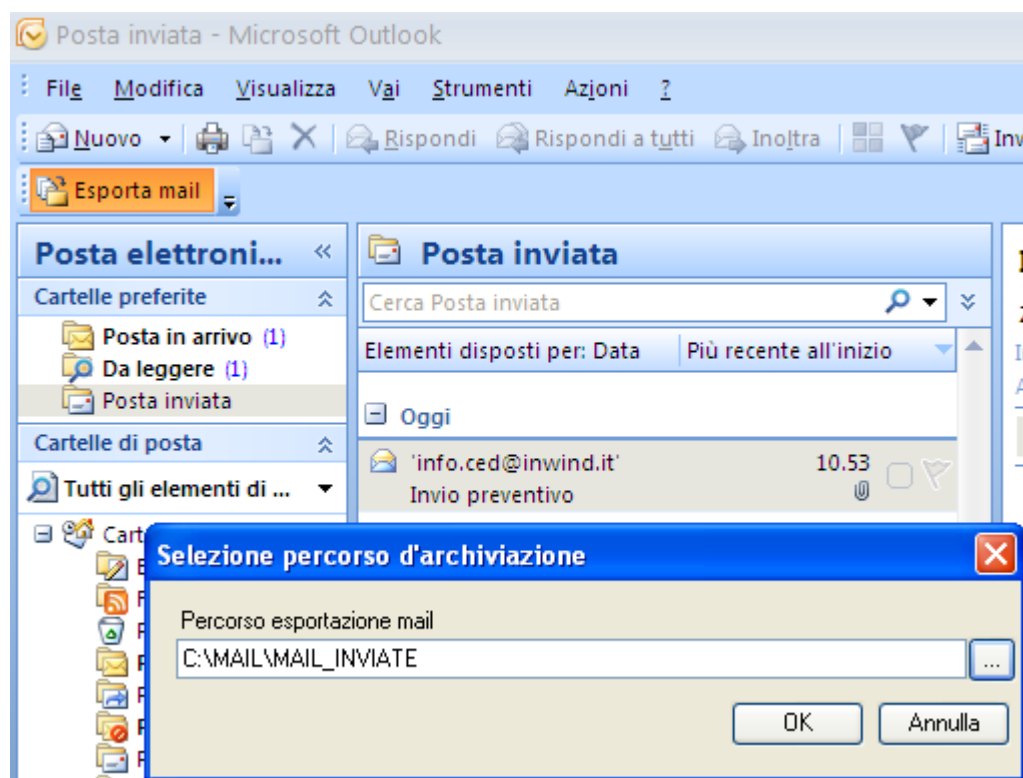


Fig. 1.14 - esport mail inviate

Confermando l'operazione, nella cartella prescelta viene predisposta un'ulteriore sottocartella con l'XML.

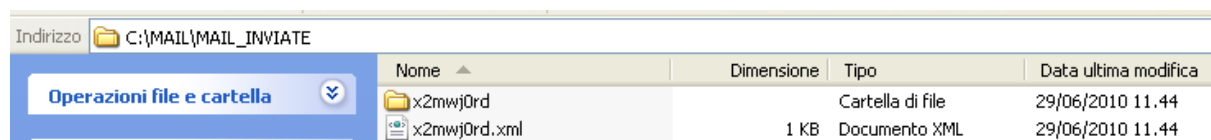


Fig. 1.15 - cartella di esportazione

Questa procedura è utile nel caso in cui si utilizzi la gestione Cruscotto Eventi, in quanto tramite la procedura di importazione eventi, è possibile popolare il cruscotto con gli eventi prescelti.

Per mezzo della procedura di importazione degli eventi viene automaticamente popolato l'archivio eventi.

[illegible]

Fig. 1.16 - importazione di tipi eventi mail

**Eventi / Interroga**

Evento | Elenco

Tipo: Sendmail | Mail inviate

Direzione: Uscita | Stato: Da processare | Anno: 2010

Nominativo: 000000000000006 | Ced Interdata spa (RB3)

Rif. persona:

Indirizzo e-mail: info.ced@inwind.it

Telefono/FAX: | Telefono interno:

Commessa: |

Persona: |

Gruppo: AULLA | AULLA

Data e ora inizio: 30/06/2010 10:24:44 | Data e ora fine: 30/06/2010 10:24:44 | Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: | ? + | Stato rich.: Aperta

Oggetto: Invio preventivo

In allegato il preventivo della nostra offerta.

Soggetti associati:  
000000000000006 Ced Interdata spa (RB3)

☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza  
Scanner Attività  
Att. col.

Fig. 1.17 - evento mail inviata.

In base ai dati presenti sulla mail se possibile viene determinato il nominativo e la persona di riferimento effettuando la corrispondenza con i dati presenti sul database.

Le mail esportate e i relativi allegati diventano degli indici documento.

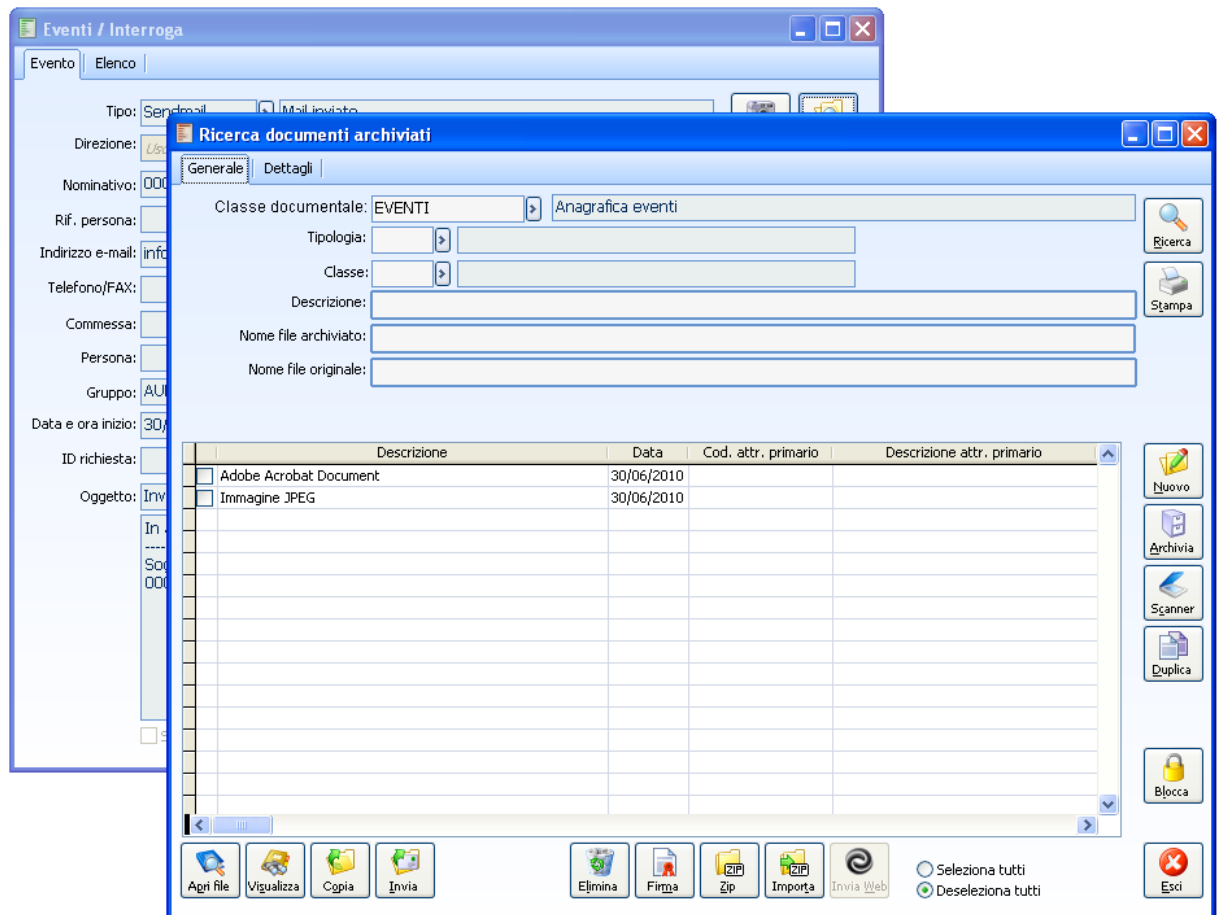


Fig. 1.18 - dettaglio files archiviati collegati all'evento

Nel cruscotto eventi sarà possibile visualizzare il testo delle mails

**Cruscotto eventi**

Tipo:  Da data:  Alle ore:   Stato: *Da processare* Ricerca

Persona:  Gruppo:  A data:  Alle ore:   Dir.: *Tutti* Ricerca

Persona:  Gruppo:  Nom.:

☐ Csv  
☐ Documento  
☐ Excel  
☐ Mail  
☐ Mail ricevute (1)  
☐ Mail inviate (1)  
☐ Telefonata

Ricerca  
Tipo  
Esplodi  
Implodi

| Data inizio | Data fine  | Oggetto evento   | Stato |
|-------------|------------|------------------|-------|
| 29/06/2010  | 29/06/2010 | Invio preventivo | D     |

Evento | **Anteprima** | Indici | Attività | Documenti

Stato: *Da processare* Nominativo: 0000000000000006 Ced Interdata spa (RB3)

Commessa:  Rif. persona:

**Da:** zucchettiaulla@yahoo.it  
**A:** info.ced@inwind.it;  
**Cc:**  
**Ccn:**  
**Oggetto:** Invio preventivo  
 In allegato il preventivo della nostra offerta

Start Azzera Inizio 29/06/2010 11:02:37 Ore 0 Min. 0 00:00:00

Apri Nuovo Aggiorn Esci

Fig. 1.19 - cruscotto anteprima mail

e gli indici documenti collegati ai vari eventi.

Fig. 1.20 - dettaglio indice allegato dell'evento mail



*Per maggiori dettagli circa il Cruscotto eventi rimandiamo alla consultazione dell'apposito paragrafo.*

Abbiamo realizzato una procedura di conversione che consente l'utilizzo delle funzionalità del modulo Attività e servizi - funzioni avanzate (es: invio o ricezione di una chiamata, possibilità di importare all'interno del gestionale le chiamate inviate/ricevute registrate).

Per poter individuare i nominativi, in base al numero di telefono abbiamo dovuto normalizzare i numeri di telefono presenti nelle varie tabelle del gestionale.

Per "normalizzare" i numeri di telefono (cioè per togliere eventuali caratteri particolari, spazi, i caratteri '!', '-', '/', '\', ed eventualmente '039' oppure '+39' identificativi della nazione), è necessario lanciare la procedura di conversione **"6.5-M6039" (Normalizzazione numeri telefonici)**, la procedura di conversione è ripetibile e può quindi essere eseguita nuovamente per normalizzare i dati inseriti successivamente.

**Manutenzione tabella conversioni / Modifica**

Procedure di conversione | Elenco

Cod. release: 6.5-M6039 Release: 6.5

Descrizione:

| Ordine | Programma | Descrizione conversione           | Eseguita.. Il            | da           |
|--------|-----------|-----------------------------------|--------------------------|--------------|
| 00001  | GSCVCB75  | Normalizzazione numeri telefonici | <input type="checkbox"/> | 23/06/2010 1 |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |
|        |           |                                   |                          |              |

Messaggio errore

Normalizzazione non eseguita

☒ Abilitata  
☒ Ripetibile  
☒ Obbligatoria

Fig. 1.21 - procedura di conversione per normalizzazione numeri telefonici

Lanciando la procedura di conversione viene presentata la stampa situazione messaggi di errore

**ad hoc REVOLUTION**

? Stampo situazione messaggi di errore?

Sì No

Fig. 1.22 - richiesta stampa situazione messaggi di errore

La stampa messaggi di errore, serve per avere un controllo preventivo sui numeri di telefono con caratteri particolari e procedere quindi all'aggiornamento manuale degli stessi nel caso in cui non si voglia procedere alla normalizzazione dei numeri di telefono con la procedura di conversione.

La stampa in questione mette in evidenza tutte le tabelle contenenti records (numeri di telefono) con caratteri particolari, riporta quindi per ogni archivio i numeri di telefono e la relativa normalizzazione che la procedura andrà ad effettuare all'uscita dalla stampa..

## Segnalazioni di errore

Tabella Clienti negozio Cod.: ANALOGICA Telef.: 0187/512458 Telef. normalizzato: 0187512458  
 Tabella Clienti negozio Cod.: ANALOGICA Fax: 0187/512468 Fax normalizzato: 0187512468  
 Tabella Clienti negozio Cod.: ANALOGICA Cel.: +39339/58412364 Cel. normalizzato: +3933958412364  
 Tabella Sedi azienda Cod.: 00001 Telef.: 0371/5942444 Telef. normalizzato: 03715942444  
 Tabella Sedi azienda Cod.: 00002 Telef.: 0187/456932 Telef. normalizzato: 0187456932  
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000002 Telef.: 0187/512458 Telef. normalizzato: 0187512458  
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000002 Fax: 0187/512468 Fax normalizzato: 0187512468  
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000002 Cel.: +39339/58412364 Cel. normalizzato: +3933958412364  
 Tabella Magazzini Cod.: AU Telef.: 0187/402365 Telef. normalizzato: 0187402365  
 Tabella Agenti Cod.: AGE10 Telef.: 02/548766 Telef. normalizzato: 02548766  
 Tabella Agenti Cod.: AGE10 Fax: 02/548765 Fax normalizzato: 02548765  
 Tabella Fornitori For.: BETACOMP Telef.: 0585-3251547 Telef. normalizzato: 05853251547  
 Tabella Fornitori For.: BETACOMP Fax: 0585-3251548 Fax normalizzato: 05853251548  
 Tabella Fornitori For.: BETACOMP Cel.: 369-3695741 Cel. normalizzato: 3693695741  
 Tabella Clienti Cli.: ANALOGICA Telef.: 0187/512458 Telef. normalizzato: 0187512458  
 Tabella Clienti Cli.: ANALOGICA Fax: 0187/512468 Fax normalizzato: 0187512468  
 Tabella Clienti Cli.: ANALOGICA Cel.: +39339/58412364 Cel. normalizzato: +3933958412364  
 Tabella Destinaz. div. Cli.: ANALOGICA Cod.: 00001 Telef.: 0187/513825 Telef. normalizzato: 0187513825  
 Tabella Destinaz. div. Cli.: ANALOGICA Cod.: 00001 Fax: 0187/513826 Fax normalizzato: 0187513826  
 Tabella Persone Cod.: 00001 Telef.1: 0187/458745 Telef.1 normalizzato: 0187458745  
 Tabella Persone Cod.: 00001 Telef.2: 0187-458745 Telef.2 normalizzato: 0187458745  
 Tabella Persone Cod.: 00001 Cel.: 039369.9654712 Cel. normalizzato: 0393699654712

Fig. 1.23 - stampa situazione messaggi di errore

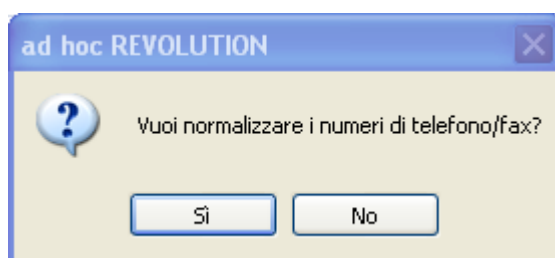


Fig. 1.24 - Richiesta normalizzazione numeri di telefono

All'uscita dalla stampa l'operatore ha due strade o normalizzare massivamente mediante la procedura di conversione i numeri di telefono o procedere manualmente all'aggiornamento dei numeri indicati nella stampa medesima..

Nel log della procedura di conversione viene riportato l'elenco delle tabelle aggiornate.

---

C20100624.094747.LOG - Log conversioni ad hoc REVOLUTION Rel. 6.5

[ Inizio operazioni: 24/06/2010 Ore: 09:47:47 ]

=====

-----

[ 6.5-M6039 /00001 - Procedura: GSCVCB75 ]

[ Normalizzazione numeri telefonici ]

-----

Normalizzati numeri telefonici della tabella CLI\_VEND  
Normalizzati numeri telefonici della tabella SEDIAZIE  
Normalizzati numeri telefonici della tabella SEDIAZIE  
Normalizzati numeri telefonici della tabella OFF\_NOMI  
Normalizzati numeri telefonici della tabella MAGAZZIN  
Normalizzati numeri telefonici della tabella AGENTI  
Normalizzati numeri telefonici della tabella CONTI  
Normalizzati numeri telefonici della tabella CONTI  
Normalizzati numeri telefonici della tabella DES\_DIVE  
Normalizzati numeri telefonici della tabella DIPENDEN

=====

[ Fine operazioni: 24/06/2010 Ore: 10:19:04 ]

Fig. 1.25 - log procedura conversione Normalizzazione numeri telefonici



## Export e-mail da client di posta

Al fine di popolare l'anagrafica Eventi di ad hoc Revolution, è possibile importare le e-mail dal proprio client di posta (Outlook). A questo scopo è necessario implementare un nuovo componente che esporta le mail dal client di posta ad una determinata cartella di sistema e quindi ne permette l'importazione in ad hoc Revolution



*Il componente può essere utilizzato/installato solo con Microsoft Outlook 2007.*

### Installazione componenti

Il dispositivo appena descritto deve prima essere installato: all'interno della cartella MailExporter è presente un file denominato SETUP.EXE che deve essere eseguito. La procedura di installazione è automatica, quindi non è necessario indicare nessun parametro:

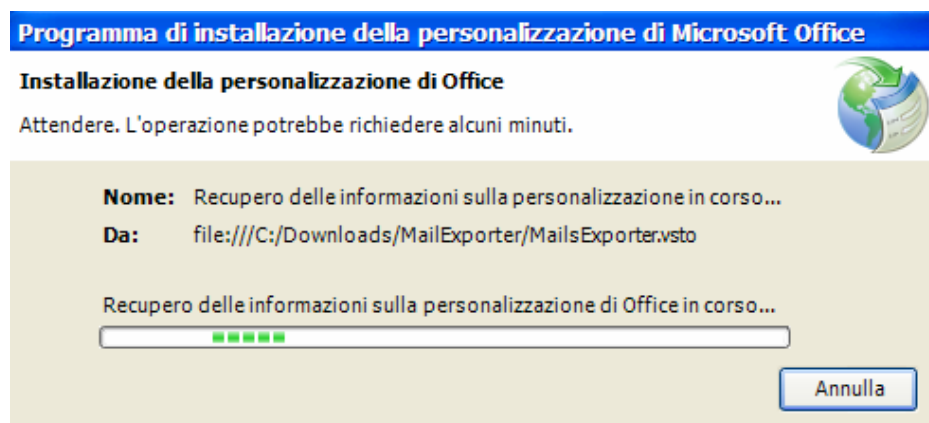


Fig. 1.26 – Installazione

Al termine dell'installazione sul client di posta risulterà visibile un nuovo bottone “Esporta Mail”.

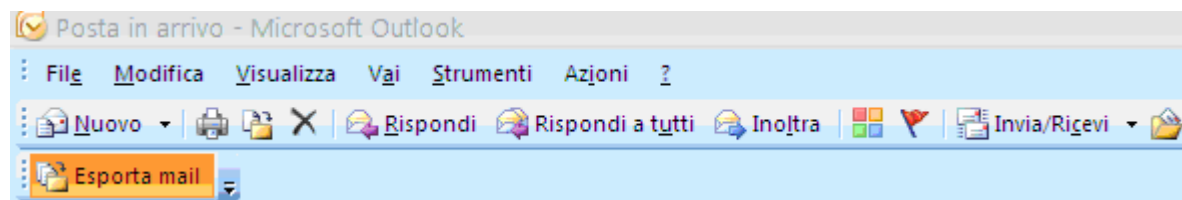


Fig. 1.27 - Bottone di esportazione mail su client di posta

### Predisposizione archivi

Al momento dell'esportazione da Outlook, mediante la maschera “Selezione percorso d'archiviazione” si deve selezionare la Cartella nella quale verranno memorizzate le Mail.



*Questo percorso deve essere corrispondente ai percorsi dichiarati a livello di gruppo o di persona nella maschera "Associazione path gruppi\persone"*

**Gruppi / Modifica**

Generali | Note | Elenco

Codice: **COMM**

Descrizione: **Commerciale**

Visibilità intragruppo: **Tutti i membri del gruppo**

Path

| Riga | Sottogruppi e risorse del gruppo | Resp. |
|------|----------------------------------|-------|
| 10   | Persona 00005 Cecchini Ilaria    | ✓     |

**Associazione path gruppi\persone / Modifica**

| Riga | Tipo     | Path                  | P   |
|------|----------|-----------------------|-----|
| 10   | Recemail | C:\AHR\MAIL RICEVUTE\ | ... |
| 20   | Sendmail | C:\AHR\MAIL INVIATE\  | ... |

Mail ricevute

Calendario associato:

Data obsolescenza: / /

Fig. 1.28 – Maschera di associazione path gruppi/persone

## Esportazione e-mail

Dal client di posta, selezionata la mail che si intende esportare, si preme il bottone Esporta Mail precedentemente installato.

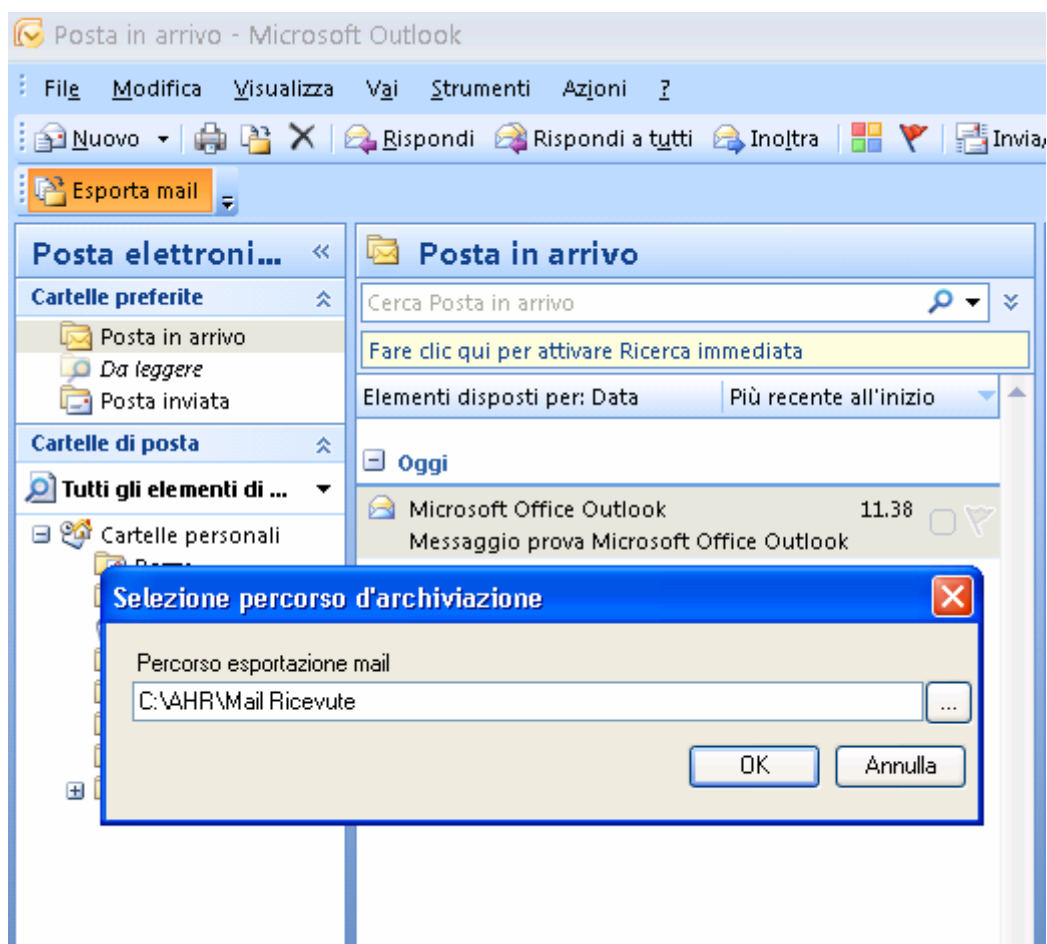


Fig. 1.29 – Esportazione mail da Outlook

Confermando l'operazione, nella cartella indicata viene predisposta un'ulteriore sottocartella contenente la mail in formato XML.

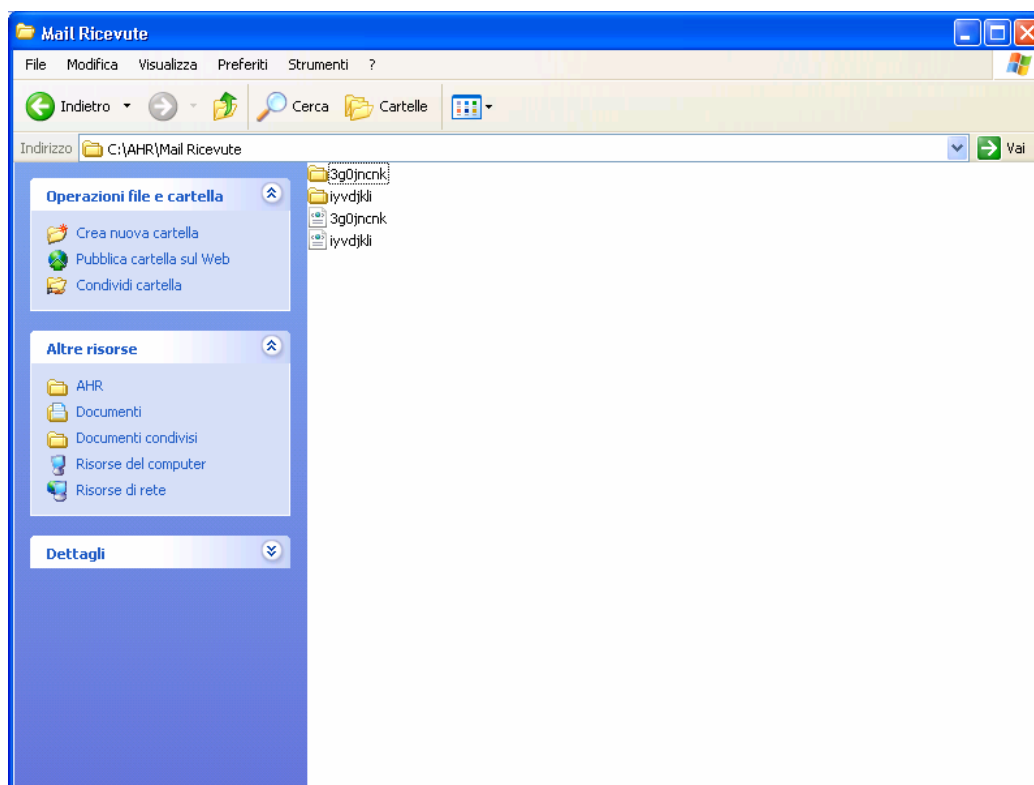


Fig. 1.30 – Cartella di memorizzazione contenente mail esportate

## Gestione mail esportate in AHR

Il file (.XML) generato in fase di esportazione e memorizzato nella cartella predefinita è ora pronto per essere importato nel Cruscotto Eventi. Questa operazione è possibile attraverso la funzione di Import Eventi.

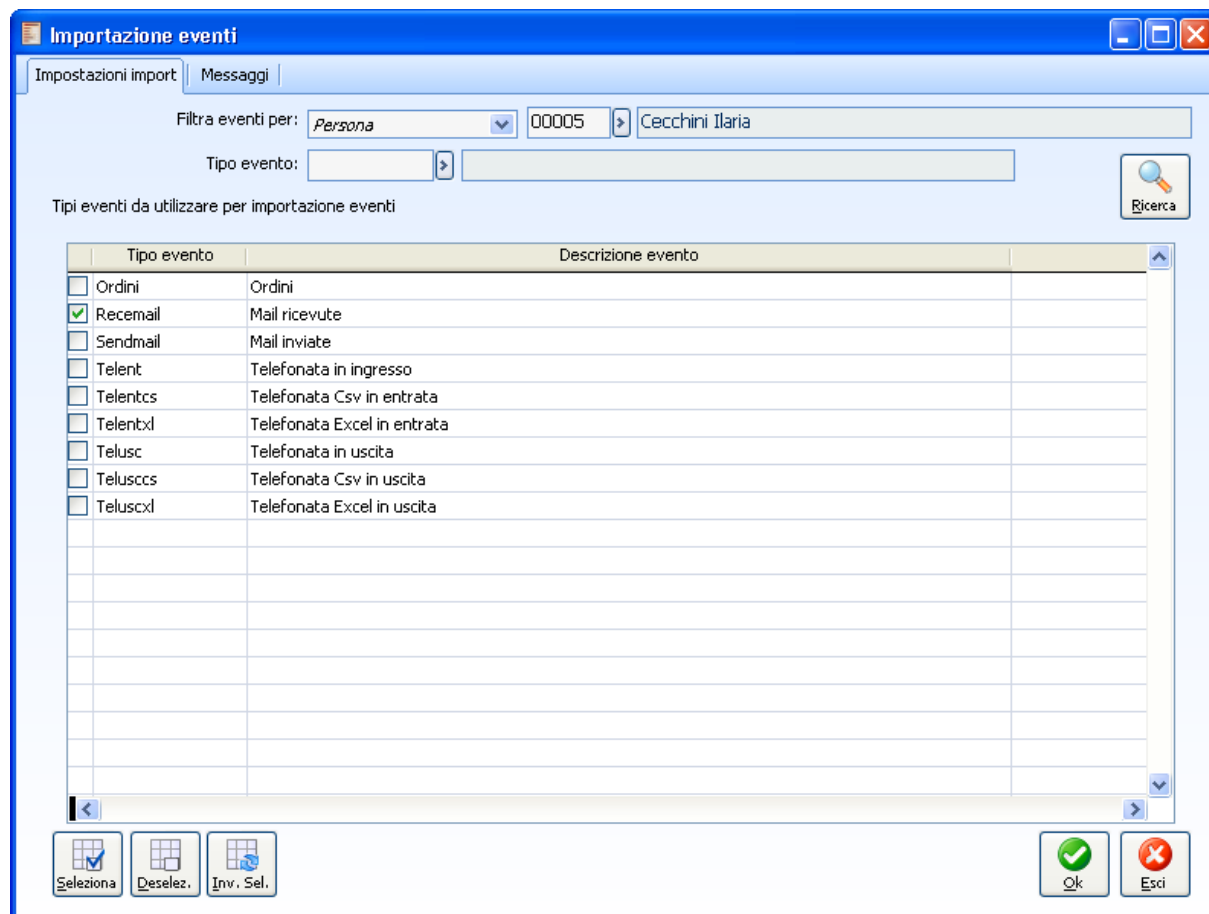


Fig. 1.31 - Importazione e-mail da client di posta

Il cruscotto eventi risulterà così popolato con i dati relativi alle mail importate.



*Per maggiori dettagli circa il Cruscotto eventi rimandiamo alla consultazione dell'apposito paragrafo.*



## Legame Tipi eventi e Raggruppamenti attività (workflow)

E' possibile stabilire un legame tra i tipi eventi ed i raggruppamenti attività in modo tale da definire a priori quali sono i possibili iter (workflow) che possono nascere al verificarsi di un determinato evento.

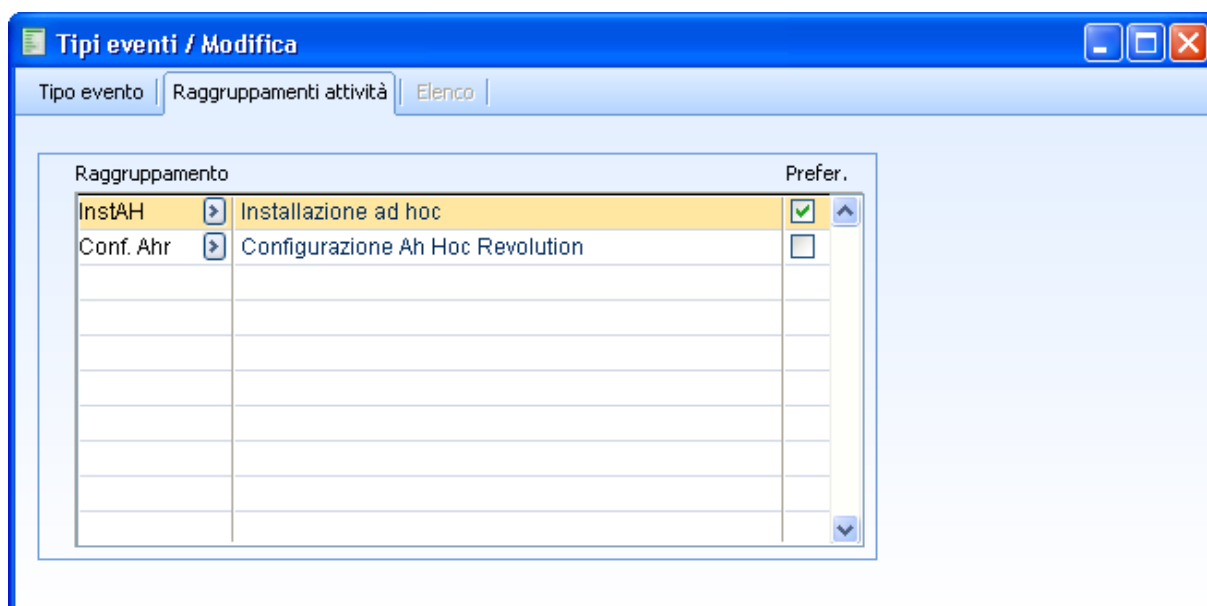


Fig. 1.32 - Tipi eventi – TAB Raggruppamenti attività

Attraverso la scheda “Tipi eventi – Raggruppamenti” è possibile inserire i raggruppamenti di attività che a loro volta saranno selezionabili nel caso in cui dal cruscotto eventi venga creata una nuova attività collegata.



*Inserendo uno o più raggruppamenti attività sarà necessario impostarne uno come ‘preferenziale’ mediante l'apposito flag.*

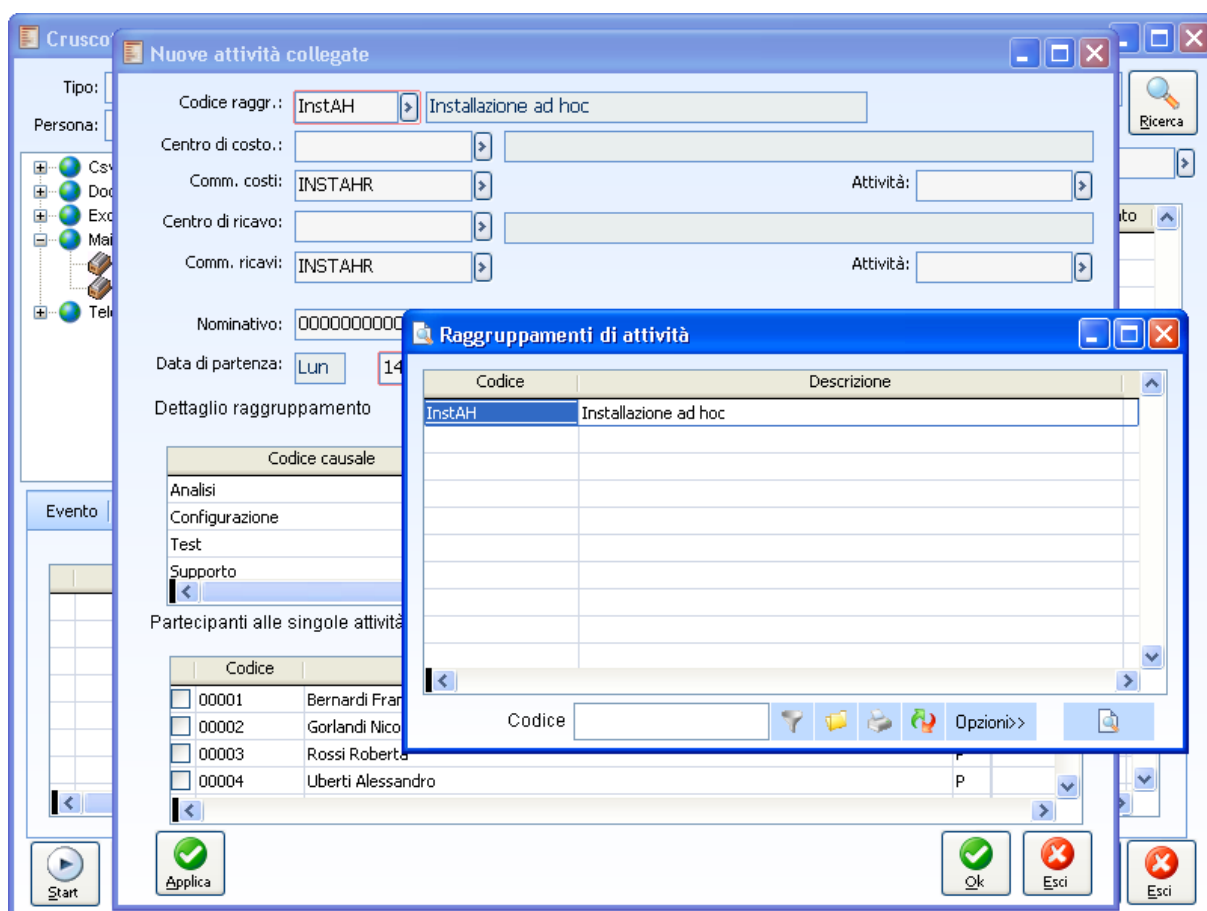


Fig. 1.33 - Nuova attività collegata

Nel caso in esempio, pertanto, creando l'attività da un evento appartenente al tipo al quale precedentemente sono stati legati i raggruppamenti, questi ultimi sono i soli selezionabili e quello definito come preferenziale sarà proposto in automatico al caricamento.



# Creazione evento a salvataggio documento

E' stata fornita la possibilità di creare in automatico un evento al salvataggio di documenti.

**Parametri attività**

Generale | Avvisi | Selezione categorie | **Tipi attività** | Impianti e contratti

Agenda: Configurazione > Configurazione ad hoc

Inserimento prestazioni: AttivitàConsuntive > Attività consuntivate a fine giornata

**Definizione suffissi per voci di menù**

| Codice tipo attività | Descrizione     | Parametro |
|----------------------|-----------------|-----------|
| Analisi >            | Analisi ad hoc  | ANA       |
| Supporto >           | Supporto ad hoc | SUP       |
| Test >               | Test ad hoc     | TES       |

**Tipi attività per gestione eventi**

Telefonate: >

Fax: >

E-mail: >

Documento: >

Altro: >

Presa in carico/smistamento: >

**Causali documento per creazione eventi**

| Causale documento         | Tipo evento     | Evento          |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| ORDCL > Ordine da Cliente | Ordini > Ordini | Si con conferma |

Ok Esci

Fig. 1.34 - Parametri attività

Nel TAB 'tipi attività' presente nei parametri attività è stata implementata una sezione denominata 'Causali documento per creazione eventi' in cui l'utente ha la possibilità di associare a determinate causali documento il tipo evento da creare al salvataggio del documento stesso.

## 📄 Causale documento

Codice della causale a cui associare il tipo evento da creare (è possibile scegliere solamente causali del ciclo attivo).

## 📄 Tipo evento

Tipo evento da creare automaticamente al salvataggio del documento



*Sono associabili solamente tipi eventi il cui driver sia di tipologia 'Documento'*

## Evento

**Si**  
Si con conferma

Al salvataggio del documento è possibile scegliere se la procedura deve restituire un messaggio di conferma della creazione dell'evento.

**Ordini clienti / Nuovo**

Documento | Dati generali | Spedizione | Elenco

Causale: ORDCL > Ordine da Cliente      Esercizio: 2010 > Confermato >

Doc.N.: 5 /      Del: 22/06/2010      Rif. des. cliente:

Cliente: BALDI SRL > Baldi S.r.l.      Importa      Car.Rapido

Valuta: EUR > EU      Listino: CLIEN >      Cattura      Visualizza      Scanner      Testata

| Riga | Articolo   | Descrizione                    | U.M. | Quantità | Prezzo unitario | Evasione   | Evasa |
|------|------------|--------------------------------|------|----------|-----------------|------------|-------|
| 10   | AHRPOSTO > | Posto di Lavoro Aggiuntivo AHR | n. > | 10,000   | 600,00000 *     | 22/06/2010 |       |

Magazzino: AU >      Sconti/magg.ni: 0,00 + 0,00 + 0,00 + 0,00      Normale >

Ubicazione: >

C. costo/ricavo: COSTIGEN >      Evasione effettiva: / /

Commessa: INSTAHR >      Netto: 6.000,00

Attività: >      Totale righe: 6.000,00

Quantità evasa: 0,000

Dati Riga      Saldi      Ult.prezzi      Costi for.ni      Art. alt.

Fig. 1.35 - Conferma documento – Conferma creazione evento

Qualora la combo box 'evento' sia impostata su 'Si con conferma' la creazione dell'evento dai documenti è possibile anche in modifica degli stessi, in questo caso alla conferma apparirà il seguente messaggio:

**Ordini clienti / Modifica**

Documento | Dati generali | Spedizione | **Elenco**

Causale: ORDCL | Ordine da Cliente | Esercizio: 2010 | Confermato

Doc.N.: 4 / | Del: 01/06/2010 | Rif. des. cliente:

Cliente: NYSPORT | N.Y. Sport | Valuta: DOL | \$ | Listino: LIDOL | Cambio: 1,250000 | Importa | Car.Rapido

Cattura | Visualizza | Scanner | Testata

| Riga | Articolo      | Descrizione                        | U.M. | Quantità | Prezzo unitario | Evasione   | Evasa                    |
|------|---------------|------------------------------------|------|----------|-----------------|------------|--------------------------|
| 10   | .             | Rif.offerta n.: 2/M del 01/06/2010 | *    |          | 0,000           | 01/06/2010 | <input type="checkbox"/> |
| 20   | 1234567103566 | Articolo variante                  |      |          |                 | 01/06/2010 | <input type="checkbox"/> |
| 30   | ASSISTPOSTO   | Canone d'assistenza                |      |          |                 | 01/06/2010 | <input type="checkbox"/> |

Magazzino: | Sconti/magg.ni: 0,00 + 0,00 + 0,00 + 0,00 | Normale

Ubicazione: | C. costo/ricavo: | Evasione effettiva: / /

Commissa: | Netto: 650,00

Attività: | Totale righe: 10.650,00

Importo evaso: 0,00

Dati Riga | Saldi | Ult.prezzi | Costi for.ni | Art. alt.

**ad hoc REVOLUTION**

?

Creare un nuovo evento per il documento appena salvato?

Si No

Fig. 1.36 - Nuovo evento da modifica documento

L'evento creato potrà essere visualizzato nel cruscotto eventi come evento di tipo documento (con la possibilità di richiamare il documento dal quale è stato generato) e nella relativa anagrafica saranno riportati determinati dati estrapolati dal documento salvato.

**Cruscotto eventi**

Tipo:  Da data:  /  /  Alle ore:    Stato: *Da processare*

Persona:  Gruppo:  A data: 29/06/2010 Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti*

Persona:  Gruppo:  Nom.:

| Data inizio | Data fine  | Oggetto evento                   | Stato |
|-------------|------------|----------------------------------|-------|
| 22/06/2010  | 22/06/2010 | Doc. ORDCL num. 5 del 22/06/2010 | D     |
| 22/06/2010  | 22/06/2010 | Doc. ORDCL num. 4 del 01/06/2010 | D     |

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta:  + ☐ Stato rich.:  ☐ Doc.: Ordine da Cliente intestato a BALDI SRL - Baldi S.r.l. ☐

Stato: *Da processare* ☐

Nominativo: 000000000000020  ☐

Rif. persona:  ☐

Commessa:  ☐

Durata effettiva:  :   ☐

Inizio 22/06/2010 13:03:40 Ore  Min.  00:00:00

Fig. 1.37 - Cruscotto eventi ordini

## Doc.ev



Con questo bottone è possibile accedere all'ordine associato all'evento.

Per visualizzare l'anagrafica evento selezionare con il mouse l'ordine cliccando sopra si aprirà così l'anagrafica

**Eventi / Interroga**

Evento | Elenco

Tipo: Ordini → Ordini

Direzione: *Entrata* Stato: *Da processare* Anno: 2010

Nominativo: 000000000000020 → Baldi S.r.l.

Rif. persona:

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX: Telefono interno:

Commissa:

Persona: 00001 → Franco Bernardi

Gruppo: AULLA → AULLA

Data e ora inizio: 22/06/2010 13:00:03 Data e ora fine: 22/06/2010 13:00:03 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: ? + Stato rich.:

Oggetto: Doc. ORDCL num. 5 del 22/06/2010

Doc.: Ordine da Cliente intestato a BALDI SRL - Baldi S.r.l.

☐ Soggetto da controllare

Fig. 1.38 – Anagrafica evento ordine



## Ricezione chiamate in ingresso

L'obiettivo principale del modulo Attività e Servizi è quello di far interagire il gestionale con tutti i sistemi che possono generare attività per gli utenti (in particolar modo con: centralini telefonici, gestori di posta elettronica, fax etc) in modo tale da velocizzare l'inserimento delle richieste provenienti dall'esterno ed alimentare l'archivio attività così da dare avvio al "work flow" in modo automatico. L'insieme di tali funzionalità è stato incluso nel nuovo modulo "Attività e Servizi funzioni avanzate".

Abbiamo realizzato un'integrazione minima per poter far comunicare ad hoc con la maggior parte dei programmi per centralini presenti in commercio, non un'integrazione con specifici programmi per la gestione di centralini.

Abbiamo realizzato la possibilità di effettuare chiamate in uscita dal gestionale tramite tasto DX a seconda del contesto (ad esempio da anagrafica clienti, Nominativi, oppure da campi che fanno riferimento alle tabelle corrispondenti), e di ricevere chiamate in tempo reale tramite comparsa a video di una sorta di pop-up che permetta di accettare/rifiutare/inoltrare le stesse. L'invio o la ricezione di una chiamata consente di inserire un'attività relativa ad un determinato nominativo che conterrà gli estremi della telefonata intercorsa e l'evento associato ad essa.

Per poter utilizzare tale funzionalità è necessario:

1. L'attivazione del modulo AGFA (Attività e Servizi funzioni Avanzate)
2. E' necessario la presenza nell'apposito archivio Tipo Eventi di tipologie eventi da Utilizzare per il caricamento automatico dell'attività con l'indicazione della relativa direzione

Fig. 1.39 – Tipo evento telefonata in entrata

3. L'attivazione nel tipo di attività da utilizzare del check "Visualizza Timer" e l'indicazione del "Tipo evento" da utilizzare e la categoria "Sessione Telefonica"

The screenshot shows the 'Tipi attività / Interroga' window. The 'Tipo attività' tab is selected, showing a list of activity types. The 'AssistTelefonica' activity is selected, showing its details. The 'Visualizza timer' checkbox is checked and highlighted with a red box. The 'Tipo evento' dropdown menu is also highlighted with a red box, showing 'Telefonata in ingresso' as the selected option. Other fields include 'Codice', 'Categoria', 'Tipologia', 'Inizio', 'Durata presunta', 'Giorni di preavviso', 'Stato', 'Priorità', 'Promemoria', 'Gestione avvisi', 'Email', 'Commissa', 'Nominativo', 'Disponibilità', 'Calcolo data', and 'Stampa immediata'.

Fig. 40 - Tipo attività

4. Inoltre nella gestione Servizi Fax/Telefono/Mail/Postalite, tab “Telefono” è necessario valorizzare le combo Tipo attività in ingresso per rendere disponibile tale funzione.

**Servizi FAX / Telefono / Mail / PostaLite / Web / Modifica**

Generali | Abilitazione servizi | FAX | Telefono | Elenco

**Utente:** 1 Administrator

Telefono:

Altro telefono:

Cellulare:

Tipo attività ingresso: *Telefonata in ingresso* ▼

Tipo attività uscita: *Telefonata in ingresso* ▼

Fig. 41 - Servizi fax tipo attività in ingresso

5. utilizzare la funzione presente nel modulo Attività e servizi \ Funzioni avanzate \ Crea Collegamento telefonate in ingresso per la creazione dell'icona di collegamento all'applicativo: in questa gestione vengono indicati i parametri necessari per effettuare l'accesso alla procedura e per creare il collegamento "Telefonate in ingresso".

Occorre indicare una connessione tramite la maschera crea collegamento telefonate in ingresso.

**Crea collegamento telefonate in ingresso**

File CNF da utilizzare: c:\cp3\cp3start.cnf

Azienda: DEMO Azienda Demo Ad Hoc Revolution

Utente con cui accedere: 1 Administrator

Password:

Esercizio: 2010 Dal: 01/01/2010 Al: 31/12/2010

Percorso applicazione: K:\SUPPORTO\AMBIENTE\_ADHONE\AHR\EXE

Parametri accesso silente: i\_CODUTE=1;i\_CODAZI='DEMO';g\_CODESE='2010'

☐ Utilizza stringa di accesso criptata

Path destinazione: K:\SUPPORTO\AMBIENTE\_ADHONE\AHR\EXE

Commento: Collegamento per gestione centralino

Nome collegamento: Ad hoc Revolution DEMO

Ok Esci

Fig. 42 - Collegamento telefonate in ingresso

### File CNF da utilizzare

File di connessione CP3START.CNF, tale file deve contenere al suo interno una stringa per la connessione (silente o meno) al db.

### Azienda

E' possibile indicare l'azienda con cui accedere alla procedura e, ovviamente, sarà la stessa azienda al quale saranno associati i documenti inviati.

### Utente con cui accedere

Indicare l'utente con cui accedere alla procedura.

### Password

Indicare l'eventuale password con cui accedere alla procedura.

### Esercizio

Specificare l'esercizio con cui accedere alla procedura.

### ☒ Utilizza stringa di accesso criptata

Permette di decidere se utilizzare o meno una stringa di accesso criptata



NEL CASO IN CUI SI SIA ATTIVATA LA CRIPTAZIONE DELLA STRINGA DI ACCESSO SILENTE MA NEL CNF SELEZIONATO LA FUNZIONALITA' NON E' ABILITATA O NON DEFINITA CORRETTAMENTE (MEDIANTE L'OPPORTUNA VARIABILE PUBBLICA *'public g\_CRYPTSilentConnect'* ALLA CONFERMA DELLA CREAZIONE DELLA ICONA LA PROCEDURA PROPONE UNA MESSAGGISTICA DI WARNING.

### **Path destinazione:**

Permette di decidere il path di destinazione del collegamento

### **Commento**

Permette di inserire un commento da visualizzare nell'icona di collegamento;

### **Nome collegamento**

Consente di specificare un nome al collegamento, un nome diverso rispetto a quello proposto in automatico dalla procedura.

Alla conferma della maschera la procedura crea nel path di destinazione un collegamento all'applicativo con i parametri indicati nella configurazione.

## **Utilizzo**

Se quanto indicato nei punti precedenti è stato effettuato, è possibile utilizzare il collegamento come mezzo di comunicazione con i Clienti \ Nominativi e persone (indicate nell'anagrafica nominativi) presenti nei relativi archivi di Ahr.

La funzionalità è disponibile mediante l'utilizzo del collegamento apre la gestione delle attività in caricamento per permettere di inserire tutti gli estremi dell'attività in corso.

Indicando nel collegamento in questione i parametri (numero di telefono, codice nominativo) la procedura apre la gestione delle attività in caricamento per permettere di inserire tutti gli estremi dell'attività in corso.

**Attività / Nuovo**

Generali | Prestazioni | Elenco

Tipo: Telefonata in ingresso | Telefonata in ingresso | 00:00:08

Inizio: Mer 30/06/2010 Alle ore: 09 : 50 Stato: In corso %: 0 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Mer 30/06/2010 Alle ore: 09 : 50 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note: Categoria: Sessione telefonica Data doc.: 30/06/2010

Disponibilità: Occupato Tipologia: ASSIS Assistenza

ID richiesta: 00000000000009 ? + Gen. att. alla conf.: Nessuna

Stato rich.: Aperta Tipo evento: Telefonata in ingresso

| Riga | Tipo partecipante | Partecipante | Gruppo | Descrizione     |
|------|-------------------|--------------|--------|-----------------|
| 10   | Persona           | 00001        | AULLA  | Bernardi Franco |

Nominativo: 00000000000001 Galli s.n.c Telefono: 0187400121

Cellulare: E-mail:

Località: La Spezia \*

Sede:

| Riga | Impianto | Componente impianto |
|------|----------|---------------------|
| 10   |          |                     |

Cattura Visualizza Dati off.

Fig. 43 - Creazione attività mediante collegamento telefonate in ingresso

Nella attività verrà visualizzato

- ♦ Il Bottone per l'avvio del "Timer" parte in automatico in modo tale da poter definire data/ora inizio/fine attività;
- ♦ Nominativo: chi è stato chiamato viene proposto automaticamente dalla procedura;
- ♦ Dopo la valorizzazione dell'id richiesta mediante apposito bottone verrà valorizzato il Tipo evento: combo box riportante il valore indicato come tipo evento nel tipo attività utilizzata.;
- ♦ Al salvataggio viene richiesto all'operatore se considerare o meno l'evento processato;
- ♦ la procedura crea quindi un nuovo evento della tipologia indicata nel tipo attività e lo associa all'attività caricata.

**Attività / Nuovo**

Generali | **Elenco**

Tipo: **Telefonata in ingresso** | Telefonata in ingresso | 00:01:55

Inizio: Mar 29/06/2010 Alle ore: 17 : 29 Stato: *In corso* %: 0 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Mar 29/06/2010 Alle ore: 17 : 31 Priorità: *Normale* Promemoria / / Alle ore: :

Note:   
 ID richiesta: 000000000000003 ? + Gen. att. alla conf.: *Nessuna*

Stato rich.: *Aperta* Tipo evento: *Telefonata in ingresso*

| Riga | Tipo partecipante | Partecipante | Gruppo | Descrizione     |
|------|-------------------|--------------|--------|-----------------|
| 10   | <i>Persona</i>    | 00001        | AULLA  | Bernardi Franco |

Nominativo: 000000000000001 Galli s.n.c. Telefono: 0187402225

Cellulare: E-mail:

Località: La Spezia \*

Sede:

| Riga | Impianto | Componente impianto |
|------|----------|---------------------|
| 10   |          |                     |

**ad hoc REVOLUTION**

Si desidera considerare l'evento come processato?

SI NO

Cattura Visualizza Dati off.

Fig. 44 - Salvataggio attività telefonata in ingresso

Per mezzo del bottone Eventi sarà possibile risalire all'anagrafica dell'evento creato

**Attività / Interroga**

Generali | Prestazioni | **Elenco**

Tipo: **Telefonata in ingresso** | Telefonata in ingresso

Inizio: Mer 30/06/2010 Alle ore: 09 : 48 Stato: *In corso* %: 0 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Mer 30/06/2010 Alle ore: 09 : 49 Priorità: *Normale* Promemoria / / Alle ore: :

Note:   
 ID richiesta: 000000000000002 Data doc.: 30/06/2010

Stato rich.: *Aperta* Tipologia: *ASSIS* Assistenza

| Riga | Tipo partecipante | Partecipante | Gruppo | Descrizione     |
|------|-------------------|--------------|--------|-----------------|
| 10   | <i>Persona</i>    | 00001        | AULLA  | Bernardi Franco |

Nominativo: 000000000000006 Ced Interdata spa (RB3) Telefono: 01874000012

Cellulare: E-mail: info.ced@inwind.it

Località: Fivizzano \*

Sede:

| Riga | Impianto | Componente impianto |
|------|----------|---------------------|
| 10   |          |                     |

Ricorrenza Gen. att.

Cattura Visualizza Dati off. Eventi

Fig. 45 - Bottone eventi associati all'attività

Vediamone il dettaglio:

**Attività / Interroga**

Generali | Prestazioni | Elenco

Tipo: **Telefonata in ingresso**

Inizio: Mer 30/06/2010 All

**Elenco eventi**

| Oggetto                  | Stato      | Stato della richiesta |
|--------------------------|------------|-----------------------|
| Informazioni Release 6.5 | Processato | Aperta                |

**Evento / Interroga**

Evento | Elenco

Tipo: **Telefonata Csv in entrata**

Direzione: **Entrata** Stato: **Processato** Anno: **2010**

Nominativo: **000000000000006** Ced Interdata spa (RB3)

Rif. persona:

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX:

Telefono interno:

Commissa:

Persona: **00001** Franco Bernardi

Gruppo: **AULLA** AULLA

Data e ora inizio: **10/05/2010 09:56:05** Data e ora fine: **10/05/2010 09:56:05** Durata effettiva: **0** : **0**

ID richiesta: **000000000000002** Stato rich.: **Aperta**

Oggetto: **Informazioni Release 6.5**

☐ Soggetto da controllare

Fig. 46 - Dettaglio evento creato

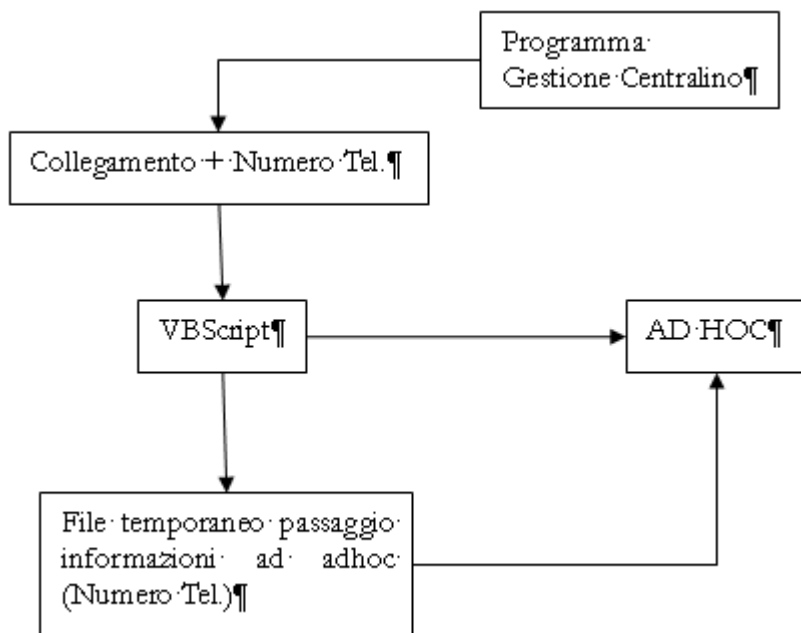
- ♦ Il tipo di evento creato risulta essere quello indicato nel tipo attività con l'indicazione del "Tipo evento" da utilizzare;
- ♦ La direzione verrà valorizzata sulla base di quanto indicato come direzione nel tipo evento utilizzato;
- ♦ Lo stato Distinguere gli eventi già processati da quelli non processati (dipende da quanto indicato al salvataggio dell'attività);
- ♦ Il nominativo reperito dall'attività creata;
- ♦ L'indirizzo mail del nominativo;
- ♦ Il numero di telefono del nominativo;
- ♦ L'eventuale persona legata al nominativo
- ♦ Il numero di telefono interno della persona che ha creato l'attività;
- ♦ L'eventuale commessa indicata nell'attività;
- ♦ Il codice della persona che ha creato l'attività;
- ♦ Il gruppo di appartenenza della persona;
- ♦ Memorizza la data/ora dell'evento di inizio e di fine;
- ♦ L'id richiesta e lo stato della stessa;
- ♦ Note: reperite dalle note dell'attività.



*Tenere presente che il legame tra eventi ed attività può essere di “molti” a “molti” e che subito dopo la conferma dell'attività aperta in caricamento l'utente potrebbe generarne un'altra collegata alla prima attivando il check “Genera attività alla conferma”.*

## Approfondimenti

Il collegamento creato esegue un file vbs (visual basic script) che si occupa di aprire/risvegliare il gestionale permettendo ad un programma esterno (gestore centralino) di interagire con Adhoc. I parametri (numero di telefono, codice nominativo) vengono salvati dal vbs in un file temporaneo in modo tale da poter passare queste informazioni al gestionale





## Invio chiamate da bottone contestuale

Per poter utilizzare tale funzionalità è necessario:

L'attivazione del modulo AGFA (Attività e Servizi funzioni Avanzate)

La predisposizione in dispositivi hardware del dispositivo da utilizzare per l'integrazione con i centralini

The screenshot shows a software window titled "Dispositivi hardware / Modifica". It has three tabs: "Penne ottiche/Centralini", "Registratori di cassa", and "Elenco". The "Penne ottiche/Centralini" tab is active. Inside the window, there are several input fields:

- Codice:** A text box containing "CENTR" and a dropdown menu showing "CENTRALINO".
- Tipo:** A dropdown menu showing "Centralino".
- Centralino:** A label below the "Tipo" dropdown.
- Tipo:** A dropdown menu showing "File di testo".
- Driver:** A text box containing "GSFA\_BTP".
- Parametro:** A text box containing "'P:\TELEFONATE.TXT'".

Fig. 47 – Dispositivo centralino

- ♦ Il tipo dispositivo da utilizzare sarà : “Centralino”
- ♦ Il Modello centralino sarà: “File di Testo”;
- ♦ Sarà necessario indicare il nome del file nel parametro Es. 'C:\FILEIN.TXT' (gli apici sono necessari);
- ♦ Il driver verrà impostato automaticamente a GSFA\_BTP.

Nulla vieta di impostare il tipo ad “Altro” e di implementare un apposita routine propria per l'integrazione con programmi per la gestione dei centralini.

6. Nei dispositivi installati è necessario indicare il dispositivo centralino da utilizzare (visibile solo se il modulo è AGFA - Attività e Servizi funzioni Avanzate è attivo)

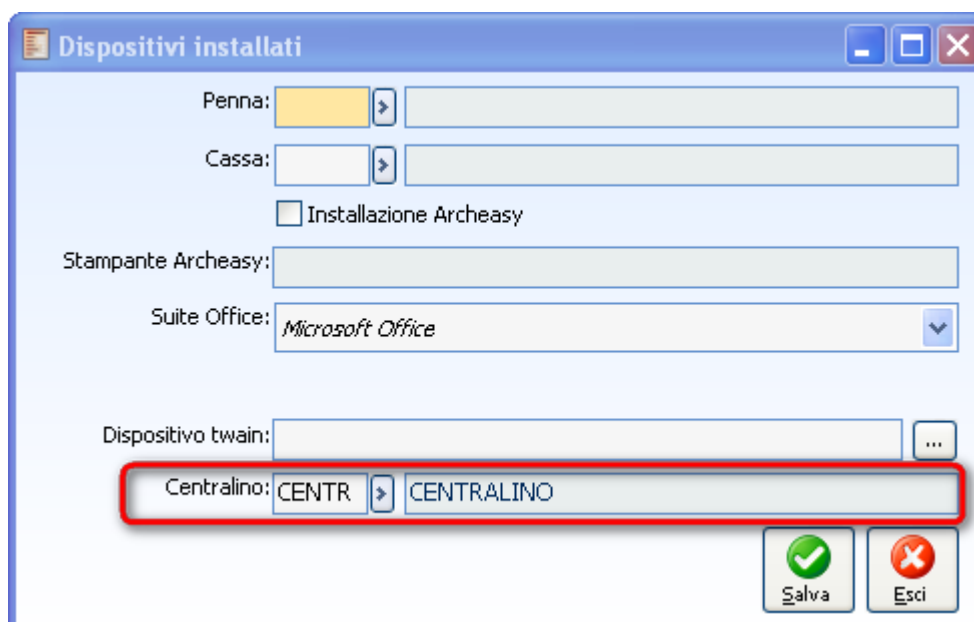


Fig. 48 – Dispositivo Centralino installato

E' necessario la presenza nell'apposito archivio Tipo Eventi di tipologie eventi da Utilizzare per il caricamento automatico dell'attività con l'indicazione della relativa direzione

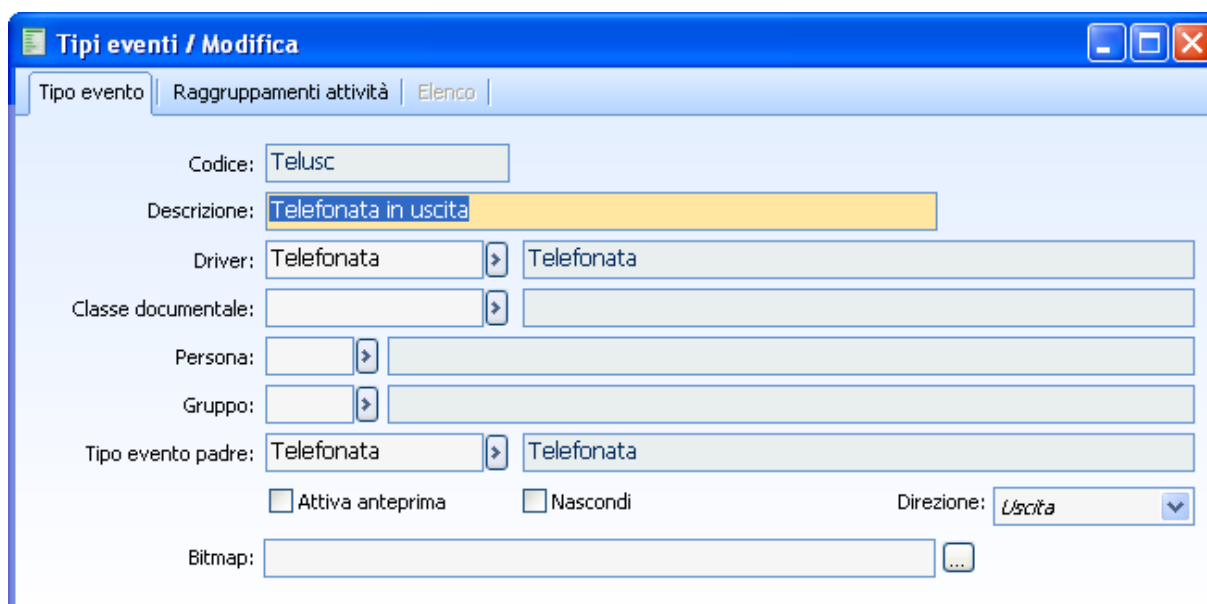


Fig. 49 – Tipo evento telefonata in uscita

l'attivazione nei tipi di attività da utilizzare del check "Visualizza Timer" e l'indicazione del "Tipo evento" da utilizzare

**Tipi attività / Modifica**

Tipo attività: *Elenco*

Codice: AssistTelefonica Assistenza telefonica

Categoria: *Sessione telefonica* Tipologia: ASSIS Assistenza

☒ Ora di sistema Inizio: 00 : 00 Durata presunta: 0 : 0 Giorni di preavviso: 0

☒ Visualizza timer  Des.Ag.

Stato: *In corso* Gestione avvisi: *Nessun avviso*  ... Commissa: *Facoltativa*

Priorità: *Normale*  ... Email: *Normale* Nominativo: *Obbligatorio*

Promemoria: *Nessun promemoria* Disponibilità: *Occupato*

☐ Stampa immediata Calcolo data: *Nessuna*

☒ Non soggetta a prestazione

Tipo evento: *Telefonata in uscita*

Note

Fig. 50 – Tipo attività

Inoltre nella gestione Servizi Fax/Telefono/Mail/Postalite, tab “Telefono” è necessario valorizzare le combo Tipo attività in Uscita per rendere disponibile tale funzione.

Servizi FAX / Telefono / Mail / PostaLite / Web / Modifica

Generali | Abilitazione servizi | FAX | Telefono | Elenco

Utente: 1 Administrator

Telefono:

Altro telefono:

Cellulare:

Tipo attività ingresso:

Tipo attività uscita: Assistenza telefonica

Fig. 51 – Servizi fax tipo attività in uscita

L'indicazione nell'anagrafica persona dell'utente di Ahr del numero di telefono interno.

Se quanto indicato nei punti precedenti è stato effettuato, per ogni utente di Ahr è possibile utilizzare lo strumento Contatta come mezzo di comunicazione con i Clienti \ Nominativi e persone (indicate nell'anagrafica nominativi) presenti nei relativi archivi di Ahr.

La funzionalità è disponibile o tramite bottone o tramite tasto dx su anagrafiche Nominativi, Clienti, ma anche su altre gestioni posizionandosi ad esempio sul campo dell'intestatario oppure da attività posizionandosi sul campo del nominativo.

**Clienti / Interroga**

**Anagrafici** | Contabili | Vendite | Pagamenti | Contenzioso | Rischio | Riferimenti | Sedi | EDI | Note | Elenco

**Codice:** ANALOGICA | Analisi Progetti Software srl

**Indirizzo:** Via Giuliani, 22

**CAP - località:** 19100 \* La Spezia \*

**Prov.:** SP \*

**Nazione:** IT > Italia

**Cod. fiscale:** \*

**Partita IVA:** 00651560450

**Internet web:** http://www.analogica.it

**E@mail addr.:** info@analogica.it

**Telefono:** 0187-512458

**Telefax:** 0187-512468

**Cellulare:** 0339-58412364

**Skype:**

**Cod.ISO:** IT

**Contatta** (highlighted in the menu)

- Informazioni
- Stampe
- Visualizzazioni
- Contatta** (highlighted)
- Funzionalità
- Configurazioni
- Schedulatore di job
- Azioni
- InfoPublisher
- Autorizzazioni
- Mirror logistica remota
- Proprietà

**Sub-menu for Contatta:**

- Telefono (0187-512458)
- Cellulare (0339-58412364)
- Skype

**Processi documentali**

☐ Stampa ☒ E-mail ☒ FAX ☒ Web Applicazioni

**Data val**

**Data obsolescenza:** / /

Fig. 52 – Funzione contatta in anagrafica clienti

Mediante l'utilizzo del bottone o del menu contestuale Contatta si apre la gestione delle attività in caricamento per permettere di inserire tutti gli estremi dell'attività in corso.

**Clienti / Interroga**

Anagrafici | Contabili | Vendite | Pagamenti | Contenzioso | Rischio | Riferimenti | Sedi | EDI | Note | Elenco

Codice: **ANALOGICA** | **Analisi Progetti Software srl**

Indirizzo: **Via Giuliani, 22**

CAP - località: **19100** | **La Spezia**

Prov.: **SP**

Nazione: **IT** | **Italia**

Cod. fiscale: | Telefono: **0187-512458**

Cod.ISO: **IT**

**Attività / Nuovo**

Generali | Elenco

Tipo: **AssistTelefonica** | **Assistenza telefonica** | 00:02:22

Inizio: **Ven 18/06/2010** Alle ore: **17:54** Stato: **In corso** %: **0** **Nessun avviso** Giorni di preavviso: **0**

Fine: **Ven 18/06/2010** Alle ore: **17:54** Priorità: **Normale** ☐ Promemoria / / Alle ore: : :

Note: | Categoria: **Sessione telefonica**

Disponibilità: **Occupato**

Tipologia: **ASSIS** | **Assistenza**

ID richiesta: **000000000000005** Gen. att. alla conf.: **Nessuna**

Stato rich.: **Aperta** Tipo evento: **Telefonata in uscita**

| Riga | Tipo partecipante | Partecipante | Gruppo       | Descrizione            |
|------|-------------------|--------------|--------------|------------------------|
| 10   | <b>Persona</b>    | <b>00001</b> | <b>AULLA</b> | <b>Bernardi Franco</b> |

Nominativo: **000000000000002** | **Analisi Progetti Software srl** Telefono: **0187-512458**

Cellulare: **0339-58412364** E-mail: **info@analogica.it**

Località: **La Spezia**

Sede: |

| Riga | Impianto | Componente impianto |
|------|----------|---------------------|
| 10   |          |                     |

Fig. 53 – Creazione attività mediante Contatta.

Nella attività verrà visualizzato

- ♦ Il Bottone per l'avvio del "Timer" parte in automatico in modo tale da poter definire data/ora inizio/fine attività;
- ♦ Nominativo: chi è stato chiamato viene proposto automaticamente dalla procedura;
- ♦ Dopo la valorizzazione dell'id richiesta mediante apposito bottone verrà valorizzato il Tipo evento: combo box riportante il valore indicato come tipo evento nell'attività utilizzata.;
- ♦ Al salvataggio viene richiesto all'operatore se considerare o meno l'evento processato;
- ♦ la procedura crea quindi un nuovo evento della tipologia indicata nel tipo attività e lo associa all'attività caricata.

**Attività / Interroga**

**Generali** | **Elenco**

Tipo: AssistTelefonica | Assistenza telefonica

Inizio: Ven 25/06/2010 Alle ore: 09 : 22 Stato: In corso %: 0 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Ven 25/06/2010 Alle ore: 09 : 26 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note:   
 ID richiesta: 00000000000040  
 Stato rich.: Aperta

Categoria: Sessione telefonica  
 Disponibilità: Occupato  
 Tipologia: ASSIS | Assistenza

| Riga | Tipo partecipante | Partecipante | Gruppo | Descrizione     |
|------|-------------------|--------------|--------|-----------------|
| 10   | Persona           | 00001        | AULLA  | Bernardi Franco |

Ricorrenza Gen. att.

Nominativo: 000000000000002 | Analisi Progetti Software srl Telefono: 0187512458

Cellulare: +3933958412364 E-mail: info@analogica.it

Località: La Spezia \*

Sede:

| Riga | Impianto | Componente impianto |
|------|----------|---------------------|
| 10   |          |                     |

Cattura Visualizza  
 Dati off. **Eventi**

Fig. 54 – bottone eventi associati all'attività

Per mezzo del bottone Eventi sarà possibile risalire all'anagrafica dell'evento creato  
 Vediamone il dettaglio:

The image shows two overlapping windows from a software application. The top window, titled 'Attività / Interroga', has tabs for 'Generali' and 'Elenco'. It displays search criteria for a telephone assistance activity: 'Tipo: AssistTelefonica', 'Assistenza telefonica', 'Inizio: Ven 25/06/2010 09:22', 'Fine: Ven 25/06/2010 09:26', 'Stato: In corso', 'Priorità: Normale'. The bottom window, titled 'Eventi / Interroga', has tabs for 'Evento' and 'Elenco'. It shows detailed information for a specific event: 'Tipo: Telusc', 'Telefonata in uscita', 'Direzione: Uscita', 'Stato: Processato', 'Anno: 2010', 'Nominativo: 00000000000002', 'Analisi Progetti Software srl', 'Rif. persona:', 'Indirizzo e-mail: info@analogica.it', 'Telefono/FAX: 0187512458', 'Telefono interno: 0187458745', 'Commissa:', 'Persona: 00001', 'Franco Bernardi', 'Gruppo: AULLA', 'AULLA', 'Data e ora inizio: 25/06/2010 09:22:00', 'Data e ora fine: 25/06/2010 09:26:00', 'Durata effettiva: 0:00', 'ID richiesta: 000000000000040', 'Stato rich.: Aperta', 'Oggetto: Assistenza telefonica'. A list of associated subjects is shown at the bottom: 'Soggetti associati: 00000000000002 Analisi Progetti Software srl'. On the right side of the 'Eventi / Interroga' window, there are several icons: 'Cattura', 'Visualizza', 'Scanner', 'Att. col.', 'Ricorrenza', 'Gen. att.', 'Visualizza', and 'Eventi'.

Fig. 55 – dettaglio evento creato

- ♦ Il tipo di evento creato risulta essere quello indicato nel tipo attività con l'indicazione del "Tipo evento" da utilizzare;
- ♦ La direzione verrà valorizzata sulla base di quanto indicato come direzione nel tipo evento utilizzato;
- ♦ Lo stato Distinguere gli eventi già processati da quelli non processati (dipende da quanto indicato al salvataggio dell'attività);
- ♦ Il nominativo reperito dall'attività creata;
- ♦ L'indirizzo mail del nominativo;
- ♦ Il numero di telefono del nominativo;
- ♦ L'eventuale persona legata al nominativo
- ♦ Il numero di telefono interno della persona che ha creato l'attività;
- ♦ L'eventuale commessa indicata nell'attività;
- ♦ Il codice della persona che ha creato l'attività;
- ♦ Il gruppo di appartenenza della persona;
- ♦ Memorizza la data/ora dell'evento di inizio e di fine;
- ♦ L' id richiesta e lo stato della stessa;
- ♦ Note: reperite dalle note dell'attività.



*Tenere presente che il legame tra eventi ed attività può essere di “molti” a “molti” e che subito dopo la conferma dell'attività aperta in caricamento l'utente potrebbe generarne un'altra collegata alla prima attivando il check “Genera attività alla conferma”.*



## Riconciliazione telefonate e prestazioni

Si può decidere che gli eventi di tipo Telefonata, processati o da processare dal Cruscotto, possono essere trasformati in prestazioni associando l'attività di riferimento e tutti i parametri necessari per poi essere fatturati.

**Inserimento telefonate e prestazioni**

Tipo:  Da data:  : :  
 Stato: *Da processare* Dir.: *Tutte* Persona:  Gruppo:  A data:  : :  
 Nominativo:

| Data inizio                         | Data fine  | Numero esterno | Direzione   | Nominativo | Descrizione |
|-------------------------------------|------------|----------------|-------------|------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 10/03/2010 | 10/03/2010     | 06325486315 | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 11/03/2010 | 11/03/2010     | 0245896188  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 12/03/2010 | 12/03/2010     | 0458232156  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 13/03/2010 | 13/03/2010     | 0254518521  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 14/03/2010 | 14/03/2010     | 0364851421  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 15/03/2010 | 15/03/2010     | 0187812158  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 16/03/2010 | 16/03/2010     | 0215485158  | E          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 10/03/2010 | 10/03/2010     | 06325486315 | U          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 17/03/2010 | 17/03/2010     | 0215845358  | U          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 18/03/2010 | 18/03/2010     | 0786512155  | U          |             |
| <input type="checkbox"/>            | 19/03/2010 | 19/03/2010     | 0266981215  | U          |             |

Inizio: 10/03/2010 16:35:11 Fine: 10/03/2010 16:40:11 Totale tempo sel.: 00:05 Ore: 0 Min.: 5  
 Commissa:   
 Codice: ANALSEN Nominativo:   
 Descr. Agg.:   
 Documento: *Doc. prestazioni*

Analitica Attività Esci

Fig. 56 – Inserimento telefonate e prestazioni

E' possibile filtrare gli eventi in base ad un determinato Tipo, in base allo Stato, alla direzione oppure indicando uno specifico arco di data.

Nel dettaglio degli eventi è possibile fare una selezione puntuale ed indicare, in basso, l'attività a cui associare l'evento e la relativa prestazione (possono essere indicate eventuali note aggiuntive).

La procedura propone di default il codice prestazione associato all'utente, l'operatore ha comunque la facoltà di modificarlo prima del caricamento dell'attività



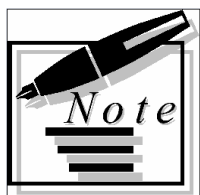
*Nello zoom delle prestazioni, vengono visualizzate solo quelle che hanno come Unità di Misura "Ora".*

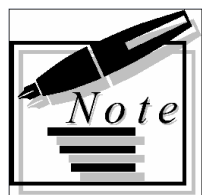
Il pulsante **Attività**, consente di aprire la prestazioni per indicare eventuali spese. Mentre tramite il pulsante **Completa** (visibile solo se la commessa è specificata), viene direttamente completata la prestazione selezionata.

Confermate le varie operazioni, la prestazione viene completata e associata all'attività prescelta e l'evento viene "evaso" in quanto è stato processato (visto).

Attenzione se l'attività prevede come obbligatorio il nominativo è necessario valorizzare nella maschera tale dato in modo tale che l'attività venga salvata.

Inoltre in caso di creazione di attività in stato completata la procedura sempre in modo silente porta lo stato dell'evento in "processato".

[illegible]

[illegible]

## 2 Funzioni Avanzate

-  **Cruscotto Eventi**
-  **Cruscotto Eventi per ID Richiesta**
-  **Inserimento telefonate e prestazioni**
-  **Eventi**
-  **Stampa eventi**
-  **Crea collegamento telefonate in ingresso**

## **Introduzione**

Dal menù Attività e Servizi è stata predisposta una nuova gestione denominata “Funzione Avanzate” per visualizzare e processare, tutti gli Eventi previsti all’interno della procedura.



## Cruscotto Eventi

**Cruscotto eventi**

Tipo:  Da data:  /  /  Alle ore:  :  Stato:  Ricerca

Persona:  Gruppo:  A data: 29/06/2010 Alle ore: 23 : 59 Dir.:  Ricerca

Persona:  Gruppo:  Nom.:

☐ Csv  
☒ Documento  
☐ Ordini (2)  
☐ Excel  
☐ Mail  
☐ Telefonata

Ricerca  
Tipo  
Esplodi  
Implodi

| Data inizio | Data fine  | Oggetto evento                   | Stato |
|-------------|------------|----------------------------------|-------|
| 22/06/2010  | 22/06/2010 | Doc. ORDCL num. 5 del 22/06/2010 | D     |
| 22/06/2010  | 22/06/2010 | Doc. ORDCL num. 4 del 01/06/2010 | D     |

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta:  + ☐ Stato rich.:  ☐

Stato:  ☐

Nominativo: 000000000000020 Baldi S.r.l. ☐

Rif. persona:  ☐

Commessa:  ☐

Durata effettiva:  :

Doc.: Ordine da Cliente intestato a BALDI SRL - Baldi S.r.l. ☐

Start Azzera Inizio 22/06/2010 13:03:40 Ore 0 Min. 0 00:00:00 Doc.ev Apri Nuovo Aggiorna Esci

Fig. 2.1 - Maschera cruscotto Eventi

Nella parte di sinistra è riportato l'elenco degli elementi utilizzati per la lettura dei dati da fonti esterne. In particolare è prevista la lettura da file CSV, EXCEL, Mail di Outlook e TELEFONATE; per ognuna di queste fonti, è stato specificato nel dettaglio il programma da eseguire per popolare il nostro archivio.



*La configurazione di questi Driver di Lettura viene effettuata dall'apposita anagrafica Driver eventi, raggiungibile dal menù Attività e Servizi\Funzioni Avanzate\Archivi. Inoltre, negli archivi dimostrativi sono già stati previsti alcuni driver con specificata la fonte di lettura e, sono state inseriti anche degli Eventi. Per maggiori dettagli circa questa funzionalità rimandiamo alla consultazione dell'apposito paragrafo.*

Per questi **Driver**, è poi possibile specificare quale **Evento** può essere importato e quindi gestito. Ad esempio, per il driver che provvede ad importare le Mail, si potranno gestire Eventi tipo Mail Ricevute e Mail Inviata; per il driver che importa le Telefonate si potranno gestire Telefonate in ingresso e in uscita.

Infatti, nella parte di destra della Tree-View possiamo visualizzare gli eventi che sono stati importati per ogni driver e, questi elementi possono essere processati/elaborati in maniera massiva o ad uno a

uno.

Si possono evadere, si possono associare ad una determinata pratica o nominativo, si possono generare delle attività

## Filtri di ricerca

Sono disponibili una serie di filtri per poter impostare ciò che si desidera visualizzare nel cruscotto.

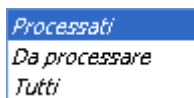
### Tipo

Gli eventi da visualizzare possono essere filtri in base al Driver che li estrapola.

### Da data \A data

E' possibile impostare un filtro di date che agisce sugli Eventi.

### Stato



Gli eventi possono essere filtrati in base al loro stato. La scelta prevede: Da processare, Processate, Tutte. Per eventi processati si intendono gli elementi che sono stati visti ed elaborati.

### Dir.

E' possibile scegliere in base alla "direzione" dell'evento (ad esempio Mail in Uscita, o Telefonate in Ingresso).

### Persona

E' possibile filtrare gli eventi in base alla Persona a cui lo stesso evento è stato associato.

### Gruppo

E' possibile filtrare gli eventi in base al Gruppo a cui lo stesso evento è stato associato.

### Nom.

E' possibile filtrare il nominativo a cui lo stesso evento è stato associato.



*Cliccando sul pulsante RICERCA si avvia la ricerca dei dati in base ai filtri indicati*

### Tipo

Consente di accedere all'anagrafica del Tipo Evento selezionato.

### Ricerca



Questo bottone (in alto a sinistra) permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio tipo eventi.

Questo bottone (in alto a destra) permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio eventi.

### Tipo evento



Selezionando sulla Tree- View e Consente di aprire la maschera del tipo di evento

## Esplodi \Implodi



Consente di aprire \chiudere la struttura ad albero composta da Driver e da Eventi.

## Evento

Nella scheda Evento sono disponibili tutti gli elementi per processare l'evento selezionato, potendo indicare documento associato, il nominativo o la persona, ecc.

Fig. 2.2 - Cruscotto, scheda Evento

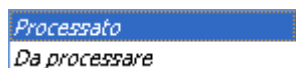
## ID Richiesta

Campo che accoglie codifica numerica, valorizzabile dall'utente, identifica un ID evento. Questo ID è univoco assegnabile dalla gestione eventi, Dal cruscotto eventi e attività



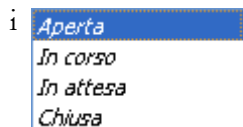
Digitando questo bottoncino si inserisce un nuovo numero ID.

## Stato



Lo stato dell'evento può essere variato in Da processare a Processato; ciò significa che l'evento è stato visionato ed "evaso".

## Stato rich.



Le scelte possibili sono:

- ⊙ In corso: quando si vuole dare evidenza che un evento è iniziato ma non è ancora stato portato a termine è possibile attribuire questo stato con eventuale percentuale di completamento;
- ⊙ Evasa: è l'ultimo stato disponibile per l'evento, indica che l'attività è stata portata a termine;
- ⊙ Completata: questo è l'ultimo stato disponibile per le attività soggette a prestazione. In questo caso l'attività oltre a risultare evasa avrà dato luogo alla generazione di un documento ed eventualmente anche di un movimento di analitica.
- ⊙ Chiusa: l'evento risulta chiuso, si può riaprirlo con altre comunicazioni (e-mail, chiamate, repliche direttamente dal sito) indirizzate all'ID.

## Nominativi

E' possibile indicare il Nominativo a cui si riferisce l'evento.

## Rif. Persona

Nel caso di Aziende, può essere specificata la persona di riferimenti con cui ci si è interfacciati.

## Pratica

Può essere indicata la pratica a cui si riferisce l'evento.

## Data ora inizio \Data ora fine

Vengono proposte la Data Ora inizio e data ora fine riferite all'evento. Sono informazioni che non riguardano il tempo impiegato per processare l'evento ma si riferiscono alla durata dell'evento stesso.

## Durata effettiva

Consente di indicare la durata effettiva dell'evento (ad esempio la durata della telefonata).

## Note

E' disponibile un campo note per inserire eventuali appunti.

## Documento Evento



Tramite questo bottone è possibile visualizzare il documento associato all'evento. Alla pressione del bottone, verrà richiamato il documento dal quale l'evento è nato per effetto dell'impostazione della sezione 'Causali documento per creazione eventi' presente nei parametri attività (TAB Tipi attività).



*I documenti non possono essere eliminati fintanto che presentano Eventi associati.*

## Apri



Tramite questo pulsante è possibile aprire le visualizzazioni dei Documenti, le Disponibilità persone e risorse, l'Elenco delle Attività e Ricercare le offerte

## Nuovo



Tramite questo pulsante è possibile caricare nuove Attività, Attività collegate, Eventi, Post-In ed E-Mail associati; selezionando il dato desiderato viene aperta l'apposita gestione per il caricamento.

Di particolare importanza è l'opzione **Post-In**, che permette di inviare ad un determinato utente un post-in con associato un pulsante che apre direttamente o l'anagrafica prescelta. Questo perché se si è posizionati sul Tag Evento, Anteprema, Soggetti, Attività verrà inviato il riferimento all'evento; mentre se si è posizionati sul Tag Allegati verrà inviato il riferimento all'indice scelto.

Fig. 2.3 - Evento nuovo da Post-in

### Aggiorna



Cliccando su questo pulsante l'evento selezionato viene aggiornato con i dati che sono stati indicati nel Tag Evento. L'operazione va a buon fine solo se in corrispondenza di ogni campo è stato attivato il flag corrispondente.

- ☐ Questo ceack è situato alla fine di ogni campo e può essere selezionato singolarmente per essere aggiornato.

### Start\Azzera



Tramite questi pulsanti è possibile avviare il Timer per conteggiare il tempo che l'operatore impiega nel processare gli eventi presenti in questo cruscotto. Una volta fermato il conteggio, appare la gestione per inserire un eventuale prestazione a tempo.

Fig. 2.4 - Maschera timer

## Inizio/ore/min

Data, ora, minuti a partire dalla quale viene attivato i timer

## Commessa.

Commessa predefinita per la generazione dei eventi/attività

## Codice

Codice prestazione servizi.

## Descr.Agg.

## Documento

Nessuno  
Doc. prestazioni

Documenti prestazioni

## Analitica



Questo bottone permette di caricare i dati di Analitica.

## Attività



Questo bottone permette di caricare le Attività da completare

## Completa



Premere questo bottone per completare la prestazione.

## Anteprima

Propone un anteprima dell'evento Mail, in quanto legge il file esportato in formato HTML.

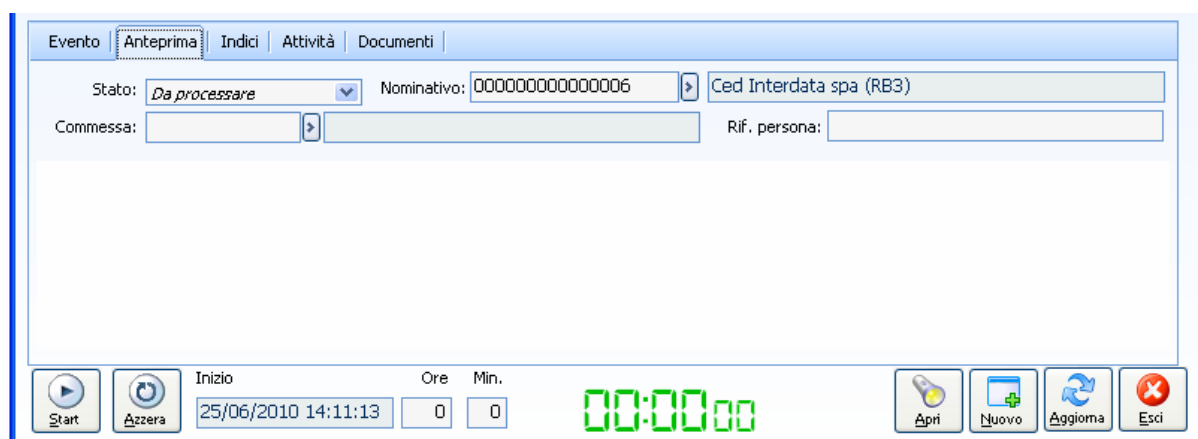


Fig. 2.5 – Cruscotto, scheda Anteprima

## Indici

In questo tag vengono riportati gli Allegati associati all'evento; inoltre viene visualizzato l'indice riferito alla mail in formato HTML.

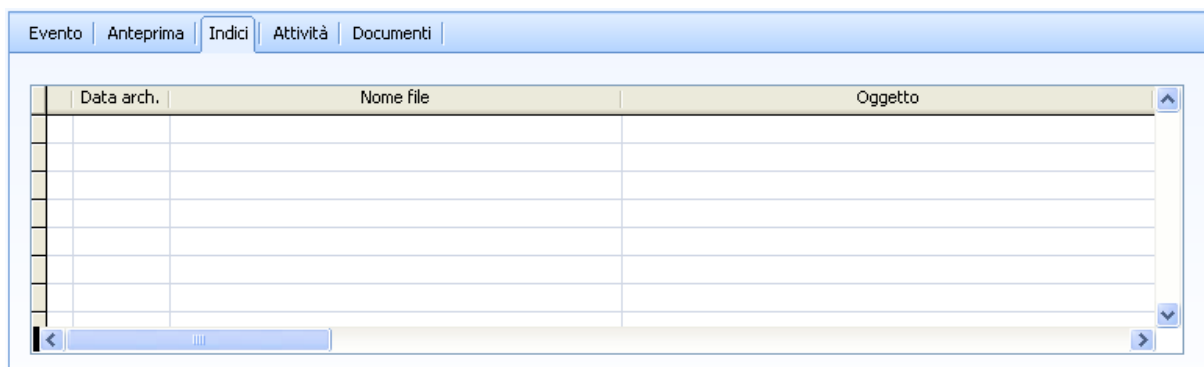


Fig. 2.6 – Cruscotto, scheda Indici

Selezionando l'allegato e cliccandoci sopra, si apre la gestione Allegati per indicizzare quanto è stato selezionato.

## Documenti

Attraverso questa scheda è possibile visualizzare tutti i documenti legati all'attività

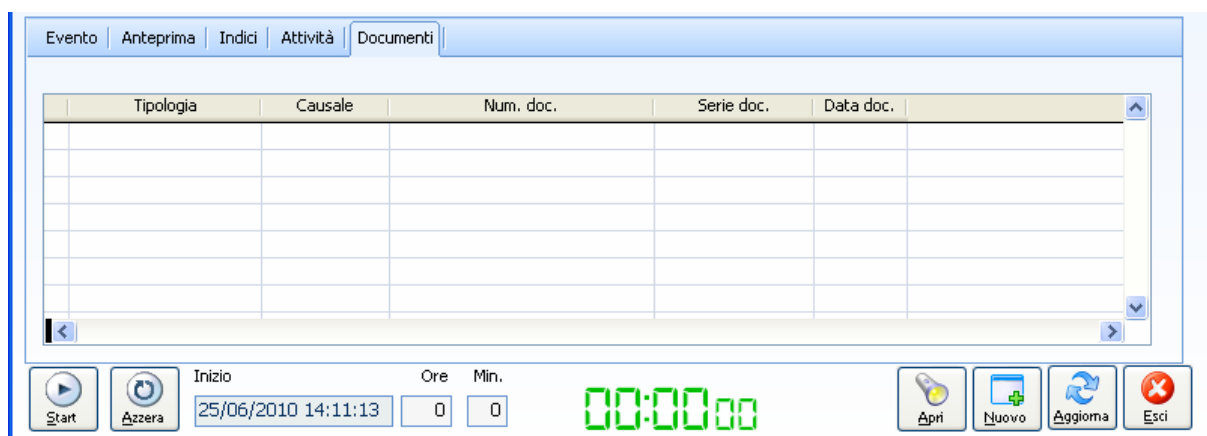


Fig. 2.7 – Cruscotto, scheda Documenti

### Documento Evento



Tale bottone permette di richiamare direttamente dal cruscotto eventi il documento dal quale l'evento è stato creato e visualizzare quindi il documento associato all'evento.



*E' stato introdotto un controllo bloccante che non permette di eliminare il documento da cui è scaturito l'evento (occorre eliminare preventivamente quest'ultimo).*

### Apri



Alla pressione permette di accedere alle seguenti gestioni:

- ♦ Visualizza documenti
- ♦ Disponibilità persone e risorse
- ♦ Elenco attività
- ♦ Ricerca offerte

## Nuovo



Alla pressione permette di creare nuove:  
attività  
attività collegate

eventi

post-in con allegati indici

email

## Aggiorna



Attivando questo bottone si aggiornano i campi con ceack attivo

## Esempio utilizzo cruscotto eventi

Si supponga di ricevere un ordine da un cliente relativo ad una personalizzazione; alla conferma dell'ordine viene generato un evento secondo le modalità viste in precedenza.

Accedendo al cruscotto eventi troviamo il nostro evento da processare

Fig. 2.8 – Esempio evento creato da un ordine.

Volendo legare l'evento e le attività a valle che verranno svolte con un codice identificativo si assegna subito un ID all'evento

Cruscotto eventi

Tipo:  Da data: / / Alle ore: 00 00 Stato: *Da processare* Ricerca

Persona:  Gruppo:  A data: 09/07/2010 Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti* Ricerca

Persona:  Gruppo:  Nom.:

| Data inizio | Data fine  | Oggetto evento                   | Stato |
|-------------|------------|----------------------------------|-------|
| 02/07/2010  | 02/07/2010 | Doc. ORDCL num. 2 del 02/07/2010 | D     |

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta: 000000000000013 + ☐ Stato rich.: *Aperta* ☐ Doc.: Ordine da Cliente intestato a ANALOGICA - Analisi Progetti Software srl

Stato: *Da processare* ☐

Nominativo: 000000000000002 > Analisi Progetti Software srl ☐

Rif. persona:  ☐

Commessa:  ☐

Durata effettiva: 0 : 0 ☐

Start Azzerà Inizio 02/07/2010 06:27:30 Ore 0 Min. 0 00:00:00 Doc.ev Apri Nuovo Aggiorna Esci

Fig. 2.9 – Assegnazione ID evento

A questo punto possono venire generate le varie attività necessarie per il completamento dell'evento; si seleziona pertanto l'evento quindi mediante il bottone Nuovo si accede alla maschera di nuove attività collegate dove verrà proposto il codice di raggruppamento attività definito come preferenziale nell'anagrafica Tipo eventi relativamente al record degli Ordini.

Nuove attività collegate

Codice raggr.:

Centro di costo.:

Comm. costi:

Centro di ricavo:

Comm. ricavi:

Nominativo:

Data di partenza:

Calcolo data:

Dettaglio raggruppamento

| Codice causale | Descrizione causale                       |
|----------------|-------------------------------------------|
| Analisi        | Analisi ad hoc                            |
| Sviluppo       | Sviluppo Personalizzazioni                |
| Test           | Test ad hoc                               |
| Documentazione | Predisposizione documentazione funzionale |

Partecipanti alle singole attività

|                          | Codice | Descrizione       | Tipo |
|--------------------------|--------|-------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | 00001  | Bernardi Franco   | P    |
| <input type="checkbox"/> | 00002  | Gorlandi Nicola   | P    |
| <input type="checkbox"/> | 00003  | Rossi Roberta     | P    |
| <input type="checkbox"/> | 00004  | Uberti Alessandro | P    |

☒

Applica

☒

Ok

☒

Esci

Fig. 2.10 –Maschera delle attività collegate all'evento

Dopo aver valorizzato il campo Centro di costo e centro di ricavo si assegnano le persone alle varie fasi del progetto per cui, ad esempio, la fase Analisi è a carico della persona 00004, la fase di Sviluppo è a carico della persona 00002, la fase di test è a carico della persona 00003 mentre la fase di Documentazione è a carico della persona 00001.

Verranno pertanto generate delle attività secondo quanto previsto nel Raggruppamento attività

| Attività collegate generate               |        |                     |     |                     |  |
|-------------------------------------------|--------|---------------------|-----|---------------------|--|
| Attività                                  | Inizio | Fine                |     |                     |  |
| Analisi ad hoc                            | Ven    | 02/07/2010 09:00:00 | Ven | 02/07/2010 13:00:00 |  |
| Sviluppo Personalizzazioni                | Mer    | 07/07/2010 08:00:00 | Mer | 07/07/2010 08:30:00 |  |
| Test ad hoc                               | Lun    | 12/07/2010 09:00:00 | Lun | 12/07/2010 18:00:00 |  |
| Predisposizione documentazione funzionale | Sab    | 17/07/2010 08:00:00 | Sab | 17/07/2010 08:30:00 |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |
|                                           |        |                     |     |                     |  |

< >

Elimina  
 Modifica

Fig. 2.11 – maschera delle attività generate

Tornando sul cruscotto eventi si potrà notare come nel tab Attività dell'evento appaiano le nostre 4 attività

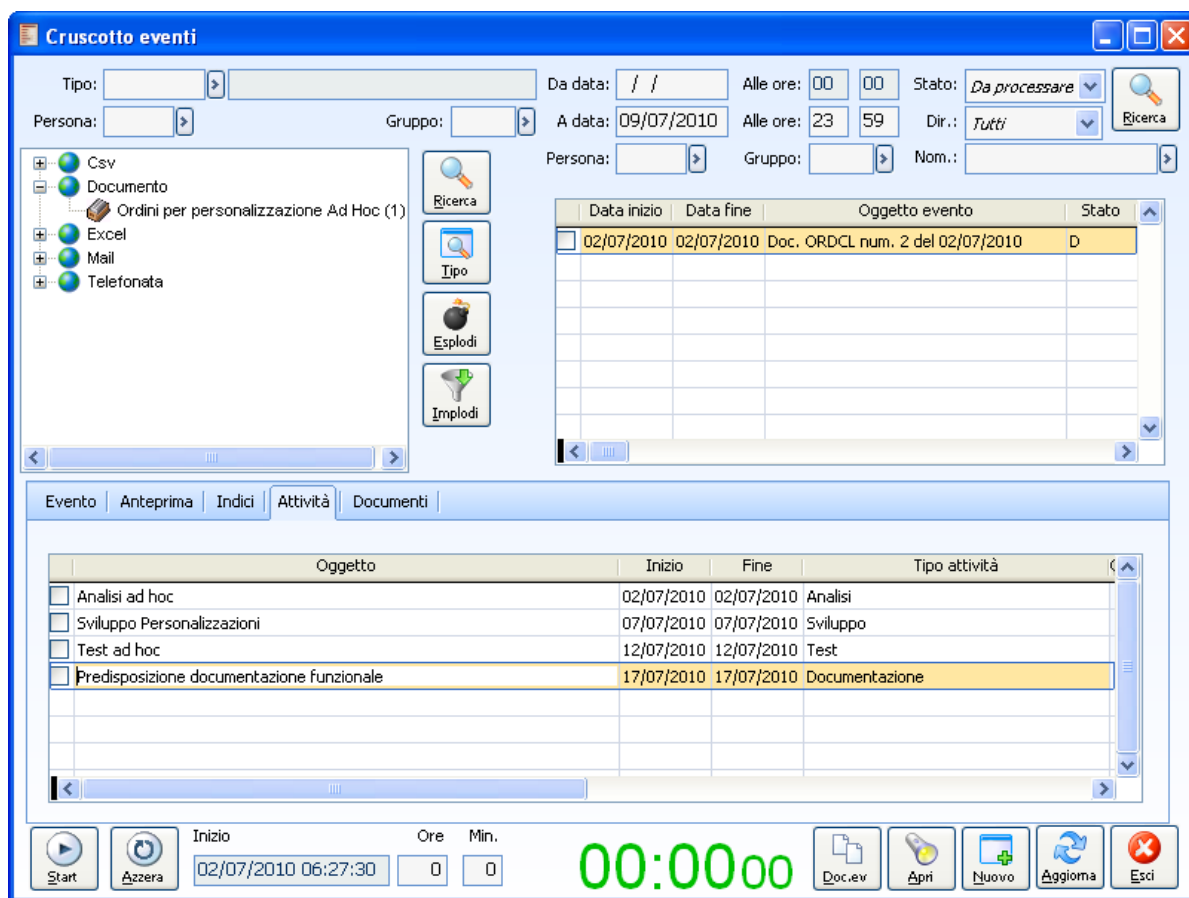


Fig. 2.12 – visualizzazione delle attività generate sul tab Attività

Le varie attività verranno progressivamente evase o completate; nel nostro esempio le prime 3 attività non sono soggette a prestazioni (quindi lo stato massimo raggiungibile è Evasa) mentre l'ultimo è soggetta a prestazioni quindi con possibilità di essere completata.

Direttamente dal cruscotto eventi è possibile intervenire sullo stato delle attività mediante tasto destro

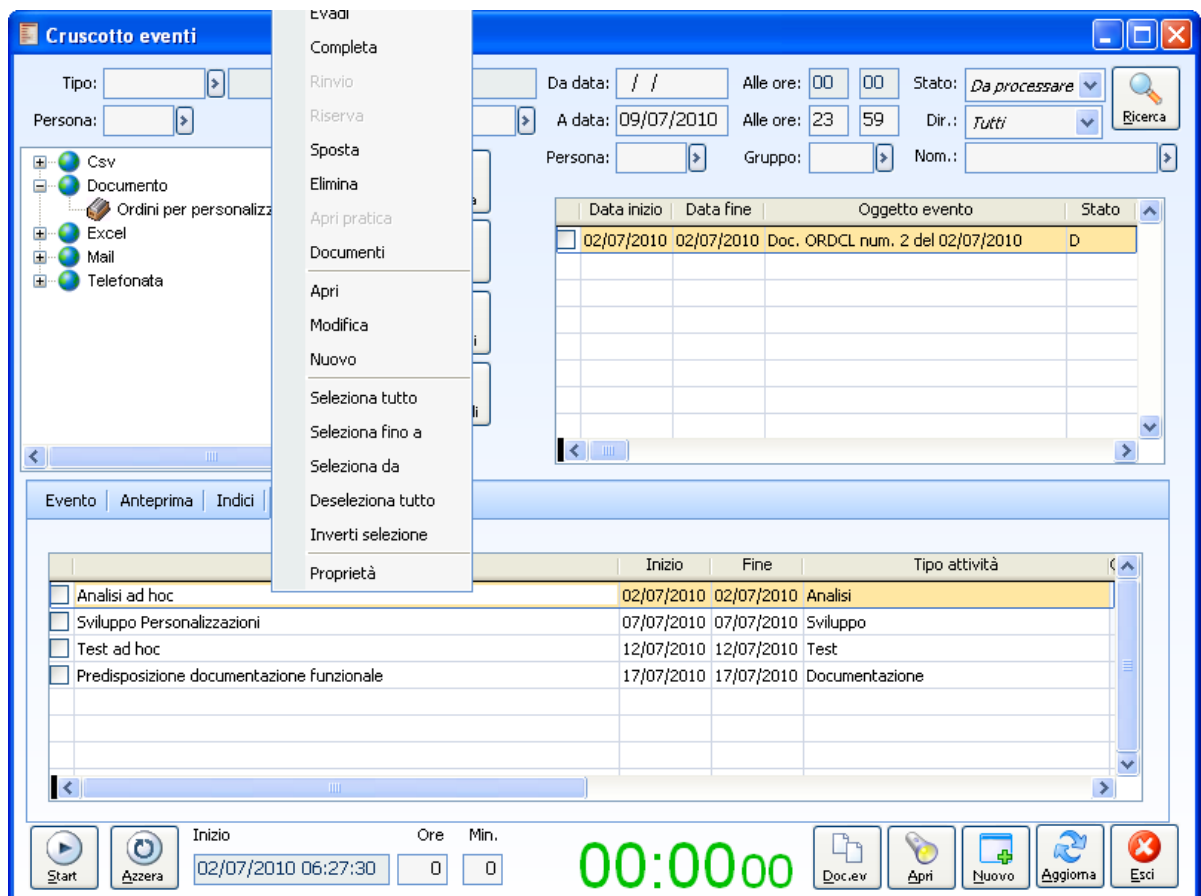


Fig. 2.13 – Evasione o completamento delle attività con tasto destro

L'ultima attività dovrà essere portata (sempre dal cruscotto eventi) in stato completata in modo da poter generare il documento PREFA.

Prima tuttavia occorre richiamare l'attività ed inserire il centro di costo per la prestazione

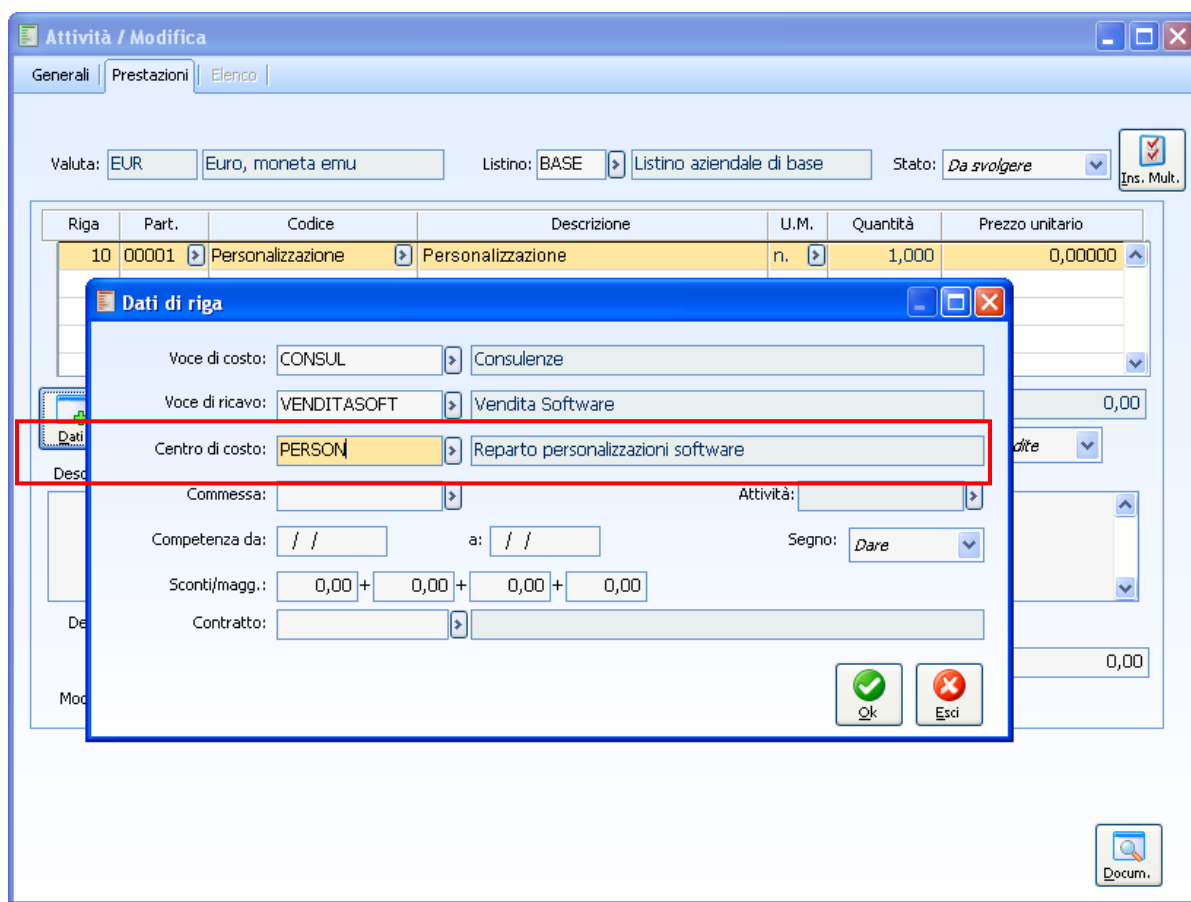


Fig. 2.14 – inserimento prezzo di costo prestazione

A questo punto possiamo completare l'attività di documentazione

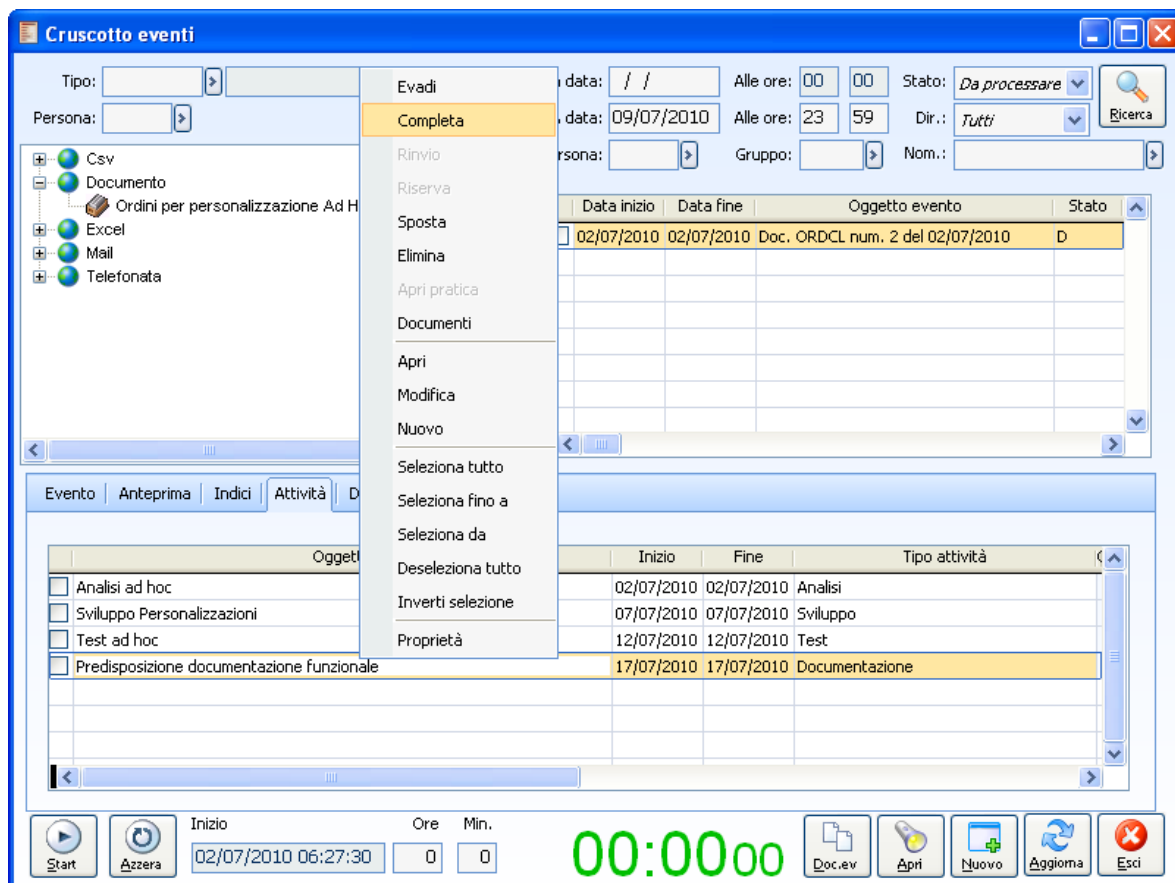


Fig. 2.15 – completamento ultima attività

Dopo il completamento dell'ultima attività nel tab documento sarà visibile il documento PREFA generato appunto dalla conferma dell'attività.

| Tipologia | Causale | Num. doc. | Serie doc. | Data doc.  |
|-----------|---------|-----------|------------|------------|
| Vendita   | PREFA   | 2         |            | 02/07/2010 |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |
|           |         |           |            |            |

Fig. 2.16 – Visibilità nel tab documenti la PREFA

L'evento pertanto a questo punto può dirsi concluso; lo stato può pertanto passare a “Processato” e lo stato delle richieste a “Chiusa”

**Cruscotto eventi**

Tipo:  Da data:  Alle ore:  Stato:  Ricerca

Persona:  Gruppo:  A data:  Alle ore:  Dir.:  Ricerca

Persona:  Gruppo:  Nom.:

☐ Csv  
☒ Documento  
☐ Ordini per personalizzazione Ad Hoc (1)  
☐ Excel  
☐ Mail  
☐ Telefonata

| Data inizio | Data fine  | Oggetto evento                   | Stato |
|-------------|------------|----------------------------------|-------|
| 02/07/2010  | 02/07/2010 | Doc. ORDCL num. 2 del 02/07/2010 | D     |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |
|             |            |                                  |       |

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta: 000000000000013 + ☐ Stato rich.: Chiusa ☒ Doc.: Ordine da Cliente  
 Stato: Processato ☒ Intestato a ANALOGICA - Analisi Progetti  
 Software srl

Nominativo: 000000000000002 > Analisi Progetti Software srl ☐

Rif. persona:  ☐

Commessa:  ☐

Durata effettiva: 0 : 0

Start Azzerà Inizio 02/07/2010 06:27:30 Ore 0 Min. 0 00:00:00 Doc.ev Apri Nuovo Aggiorna Esci

Fig. 2.17 –Evento processato e chiuso



## Cruscotto Eventi per ID richiesta

La presente funzionalità si differenzia dal classico ‘cruscotto eventi’ perché fornisce la possibilità di visualizzare la Tree-View degli eventi in base a diversi elementi aggregatori

Fig. 2.18 - Maschera cruscotto Eventi per ID richiesta

Nella parte di sinistra nella Tree-View possiamo visualizzare l'elenco degli elementi utilizzati per la lettura dei dati.

### Tipo

*Nominativo/id/gruppo/persona*  
*Nominativo/gruppo/persona/id*  
*Gruppo/persona/nominativo/id*

La combo box permette di visualizzare gli eventi che abbiano valorizzato l'ID richiesta in base all'ordine previsto nelle tre opzioni presenti.

### Nominativo

Le opzioni che hanno come primo elemento della treeview il nominativo danno la facoltà di filtrare in base al nominativo stesso (la terza opzione consente invece di filtrare per 'persona' e 'gruppo' come per il 'cruscotto eventi').

### Da data \A data

E' possibile impostare un filtro di date che agisce sugli Eventi.

 **Dir.**

E' possibile scegliere in base alla "direzione" dell'evento (ad esempio Mail in Uscita, o Telefonate in Ingresso).

 **Persona**

E' possibile filtrare gli eventi in base alla Persona a cui lo stesso evento è stato associato.

 **Gruppo**

E' possibile filtrare gli eventi in base al Gruppo a cui lo stesso evento è stato associato.

 **Nom.**

E' possibile filtrare il nominativo a cui lo stesso evento è stato associato.



*Cliccando sul pulsante RICERCA si avvia la ricerca dei dati in base ai filtri indicati*

 **Ricerca**

Questo bottone (in alto a sinistra) permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio tipo eventi.

 **Ricerca**

Questo bottone (in alto a destra) permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio eventi.

 **Tipo evento**

Selezionando sulla Tree-View e Consente di aprire la maschera del tipo di evento

 **Esplodi \ Implodi**

Consente di aprire \chiudere la struttura ad albero composta da Driver e da Eventi.



## Inserimento telefonate e prestazioni

Si può decidere che gli eventi di tipo Telefonata, processati o da processare dal Cruscotto, possono essere trasformati in prestazioni associando il documento di riferimento e tutti i parametri necessari per poi essere fatturati.

Fig. 2.19 - Inserimento telefonate e prestazioni



*Questa gestione, può essere utilizzata per gli eventi Telefonate importati dal Centralino*

E' possibile filtrare gli eventi in base ad un determinato Tipo, in base allo Stato, alla direzione oppure indicando uno specifico arco di data.

Nel dettaglio degli eventi è possibile fare una selezione puntale ed indicare, in basso, la pratica a cui associare l'evento e la relativa commessa (possono essere indicate eventuali note aggiuntive).



*Nello zoom delle prestazioni, vengono visualizzate solo quelle che hanno come Unità di Misura "Ora".*



## Eventi

L'anagrafica in questione è una diversa modalità di visualizzazione degli eventi che sono stati gestiti \ caricati dal cruscotto.

**Eventi / Interroga**

Evento | Elenco

Tipo: Recemail | Mail ricevute

Direzione: Entrata | Stato: Da processare | Anno: 2010

Nominativo: 000000000000012 | Massone S.r.l.

Rif. persona:

Indirizzo e-mail: monia.zucchetti@zucchetti.it

Telefono/FAX: | Telefono interno:

Commessa: INSTAHR | Installazione AHR

Persona: 00001 | Franco Bernardi

Gruppo: AULLA | AULLA

Data e ora inizio: 09/06/2010 14:39:36 | Data e ora fine: 09/06/2010 14:39:36 | Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 000000000000021 | ? + | Stato rich.: Aperta

Oggetto: Conversioni

Come da accordi .....

☐ Soggetto da controllare

Buttons: Cattura, Visualizza, Scanner, Attività

Fig. 2.20 - Eventi

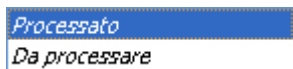
### Tipo

Tipo di evento che si vuole gestire

### Direzione

|         |
|---------|
| Entrata |
| Uscita  |

## Stato



E' possibile cambiare lo stato degli eventi.

stato associato.

E' possibile filtrare gli eventi in base alla Persona a cui lo stesso evento è

## Gruppo

E' possibile filtrare gli eventi in base al Gruppo a cui lo stesso evento è stato associato.

## ID Richiesta

Campo che accoglie codifica numerica, valorizzabile dall'utente, identifica un ID Evento.

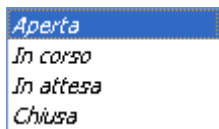


Questo bottone permette di selezionarne un ID esistente (con stato richiesta diverso da "Chiuso") all'evento selezionato .



Questo bottone inserisce un nuovo ID

## Stato richiesta



Indica lo stato dell'ID. Le scelte possibili sono:

- ☐ Aperta
- ☒ In corso: quando si vuole dare evidenza che un evento è iniziato ma non è ancora stato portato a termine è possibile attribuire questo stato con eventuale percentuale di completamento;
- ☐ In attesa: l'evento è in attesa di essere chiuso.
- ☐ Chiusa: L'evento risulta chiuso, si può riaprirlo con altre comunicazioni (e-mail, chiamate, repliche direttamente dal sito) indirizzate all'ID.

## Oggetto

I pulsanti in alto a destro sono attivi solo quando la gestione è in modalità Interroga. Di particolare importanza è il bottone **Attività** che consente di accedere direttamente in caricamento di un'attività associata all'evento visualizzato.

## ☒ Soggetto da controllare

la procedura verifica tra i nominativi la presenza di un record avente l'indirizzo mail indicato nell'evento per effettuare in automatico l'associazione.

## Documento



Visualizza il documento associato all'evento. Alla pressione del bottone, verrà richiamato il documento dal quale l'evento è nato per effetto dell'impostazione della sezione 'Causali documento per creazione eventi' presente nei parametri attività (TAB Tipi attività).



## Stampa eventi

Questa gestione ha lo scopo di stampare il contenuto dell'archivio eventi mettendo a disposizione diversi filtri di selezione e diverse tipologie di report.

Fig. 2.21 – Stampa eventi

Deve essere possibile filtrare

### Tipologia

Filtra in base alla tipologia definita sulle singole attività.

### Direzione

Questa combo box permette di stampare solo gli eventi relativi ad attività in entrata, uscita oppure tutte.

### Tipo

Consente di filtrare i tipo eventi relativi ad un determinato archivio

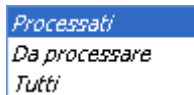
## Persona

E' possibile filtrare gli eventi in base alla Persona a cui lo stesso evento è stato associato.

## Gruppo

E' possibile filtrare gli eventi in base al Gruppo a cui lo stesso evento è stato associato.  
Stato

## Stato



Gli eventi possono essere filtrati in base al loro stato. La scelta prevede: Da processare, Processate, Tutte. Per eventi processati si intendono gli elementi che sono stati visti ed elaborati.

## ☒ Dettaglio attività

Se attivo nella stampa viene riportato l'elenco delle attività collegate

## Nominativo

E' possibile filtrare il nominativo a cui lo stesso evento è stato associato.

## ID Richiesta

Campo che accoglie codifica numerica, valorizzabile dall'utente, identifica un ID evento.

## Tipo stampa

Stampa eventi



## Crea collegamento telefonate in ingresso

Questa maschera crea un collegamento che permette di inserire la gestione delle telefonate.

### File CNF da utilizzare:

Occorre indicare un file di connessione CP3START.CNF, tale file deve contenere al suo interno una stringa per la connessione (silente o meno) al db.

### Azienda:

pecificare l'azienda con la quale si vuole effettuare la login

### Utente con cui accedere

pecifica l'utente con il quale si vuole accedere alla procedura; l'utente deve appartenere a un gruppo

## Esercizio:

Specificare l'esercizio sul quale si vuole effettuare la login

### ☒ Utilizza stringa criptata:

Permette di decidere se utilizzare o meno una stringa di accesso criptata



*NEL CASO IN CUI SI SIA ATTIVATA LA CRIPTAZIONE DELLA STRINGA DI ACCESSO SILENTE MA NEL CNF SELEZIONATO LA FUNZIONALITA' NON E' ABILITATA O NON DEFINITA CORRETTAMENTE (MEDIANTE L'OPPORTUNA VARIABILE PUBBLICA 'public g\_CRYPTSilentConnect' ALLA CONFERMA DELLA CREAZIONE DELLA ICONA LA PROCEDURA PROPONE UNA MESSAGGISTICA DI WARNING.*

## Path destinazione

Permette di decidere il path di destinazione del collegamento.

## Commento

Permette di inserire un commento da visualizzare nell'icona di collegamento;

## Nome collegamento

Consente di specificare un nome al collegamento, un nome diverso rispetto a quello proposto in automatico dalla procedura.

Alla conferma della maschera la procedura crea nel path di destinazione un collegamento all'applicativo con i parametri indicati nella configurazione.



***ATTENZIONE CON LA SELEZIONE DEL CARATTERE NON E' POSSIBILE IMPOSTARE COME TASTO SPECIALE: nessuno, CTRL,ALT o MAIUSCOLO.***

***SONO VALIDI I CARATTERI DALLA A ALLA Z E DA 0 A 9.***

Alla conferma della maschera la procedura creerà sul desktop un collegamento per effettuare l'accesso silente alla procedura con l'utente 1 Administrator



con le proprietà parametrizzate nella maschera di creazione icona Ad hoc revolution Demo

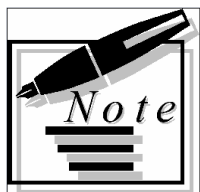
Tale configurazione dovrà essere eseguita dalla macchina sulla quale si desidera attivare il servizio.

Il collegamento quando verrà lanciato dovrà avere due parametri:

1. Numero di telefono in ingresso
2. Il codice nominativo

Al lancio del collegamento, se il gestionale è aperto, sarà portato in primo piano e verrà aperta la nuova attività (se è stata specificato il tipo attività in ingresso su "Servizi Fax/Email")

Se il gestionale è chiuso dovrà essere aperto in automatico dal collegamento (VBS)

[illegible]

# 3 Archivi



**Tipo Eventi**



**Driver Eventi**

## Introduzione

In questo paragrafo verranno riportate tutte le gestioni necessarie alla configurazione necessaria per una corretta gestione del Cruscotto Eventi.

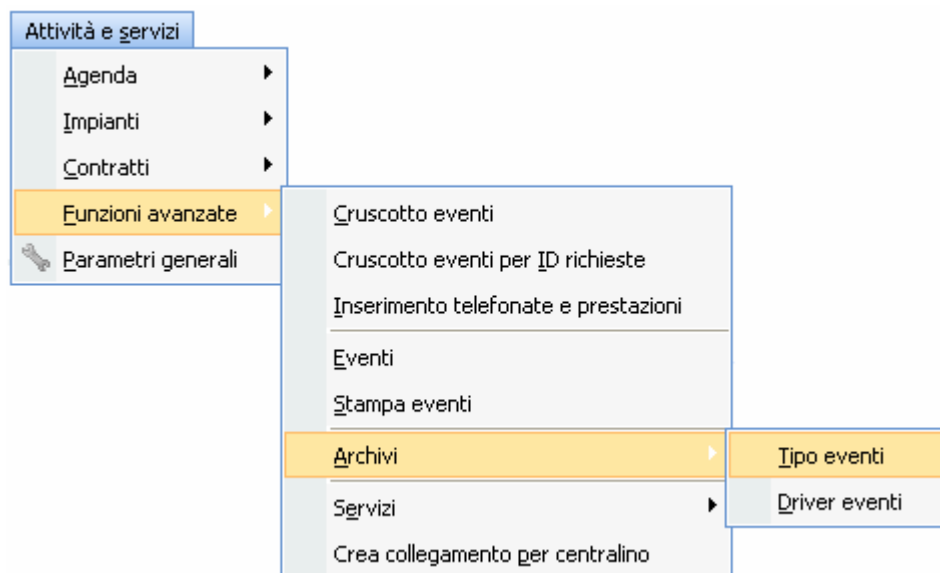


Fig. 3.1 – Menu Archivi



# Tipi Eventi

L'anagrafica degli eventi contraddistingue due stadi fondamentali per strutturare la treeview presente nel cruscotto. L'evento principale, inteso come Mail, Telefonata, Fax e l'evento secondario inteso come Ricevuto, Inviato.

Fig. 3.2 - Tipi eventi principale e secondaria

## Codice

Descrizione identificativa dell'evento che si desidera gestire nel cruscotto.

## Driver

Campo dove la fonte legge l'evento in fase di import.

## Classe documentale

E' stata aggiunta una nuova classe documentale EVENTI necessaria per identificare i vari eventi. La nuova classe documentale, viene importata tramite la funzione di Carica\Salva dati esterni.

**Classi documentali / Modifica**

Classi documentali | Autorizzazioni | Elenco

**Classe documentale:** EVENTI Anagrafica eventi ☐ Predefinita

Tipo archiviazione: Manuale Modalità: Copia file ☐ Cartella contenitore

Archiviazione rapida: Standard Tabella: ANEVENTI ☐ Commento archiviazione

Tipo raggruppamento: Nessuno Su campo:

Tipologia allegato:   ☐ Completa path file

Classe allegato:   ☐ Completa path file

Percorso archiviazione: C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE

☒ Controlla esistenza dei file archiviati

☐ Firma digitale ☐ Conservazione sostitutiva

☐ Pubblica su Web

Nome file web:  ☐ Cancella file

| Seq. | Attributo | Descrizione   | Tipo      | Nome campo/I | Obbl | F.D.                     | Tabella  | Attributo SOS                      |
|------|-----------|---------------|-----------|--------------|------|--------------------------|----------|------------------------------------|
| 10   | SERIALE   | SerialeEvento | Carattere | EVSERIAL     | Si   | <input type="checkbox"/> | ANEVENTI | <input type="button" value="..."/> |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |
|      |           |               |           |              |      |                          |          |                                    |

Valore predefinito:

Tipo SOS:  ☐ Attr. primario

Fig. 3.3 - Classe documentale

## 📄 Persona \ Gruppo

Se valorizzati, la procedura consente la visualizzazione di questi eventi solo a coloro che sono stati specificati in questi campi.

## 📄 Tipo evento padre

Da valorizzare per il tipo evento secondario, in quanto è su questo dato che deve essere specificato l'evento principale dal quale deriva (ad esempio le mail ricevute, hanno come evento principale la categoria mail).

## ☑ Attiva anteprima

Se attivo consente di visualizzare nel Cruscotto un anteprima di quanto, ad esempio, è stato scritto in una mail (leggendo il file HTML che viene creato dalla procedura).

## ☑ Nascondi

Se attivo, consente di nascondere il tipo evento prescelto.

## 📄 Direzione

Può esser specificata la direzione dell'evento; ad esempio per le mail può essere indicato in uscita in ingresso.

## 📄 Bitmap

Ad ogni tipo evento può essere associata un immagine identificativa.



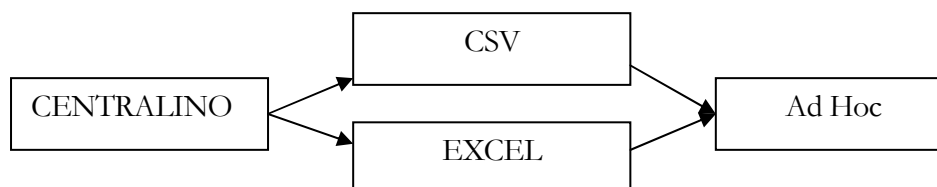
## Driver Eventi

Il Driver è l'elemento che manda in esecuzione il programma necessario per andare a prelevare i dati, per poi importarli all'interno del programma (stiamo parlando di telefonate in ingresso e uscita e di mail).

Fig. 3.4 – Driver eventi

All'interno della procedura sono già preconfigurati dei Driver per effettuare l'import dei dati da Formato CSV, da Excel, da Outlook (per le mail).

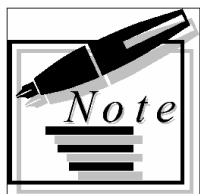
Il formato **Excel e CSV**, possono essere utilizzati come driver generici di interfaccia tra quello che può essere il file di export del software che gestisce il centralino (o un telefono cellulare) e l'import in Ad Hoc.



La scelta del formato CSV o Excel, resta a discrezione dell'utente; e lo stesso principio di interfaccia può essere applicato anche a Telefoni cellulari piuttosto che centralini.



*Una volta ottenuto il file CSV o XLS con l'elenco delle chiamate, resta a carico dell'utente uniformare questo file, controllando che siano presenti tutti i campi gestiti dalla procedura Ad Hoc*

[illegible]

# 4 Servizi



Import Eventi



# Import Eventi

E' la gestione che consente di popolare il Cruscotto importando i dati in base a quanto è stato specificato nei singoli Driver.

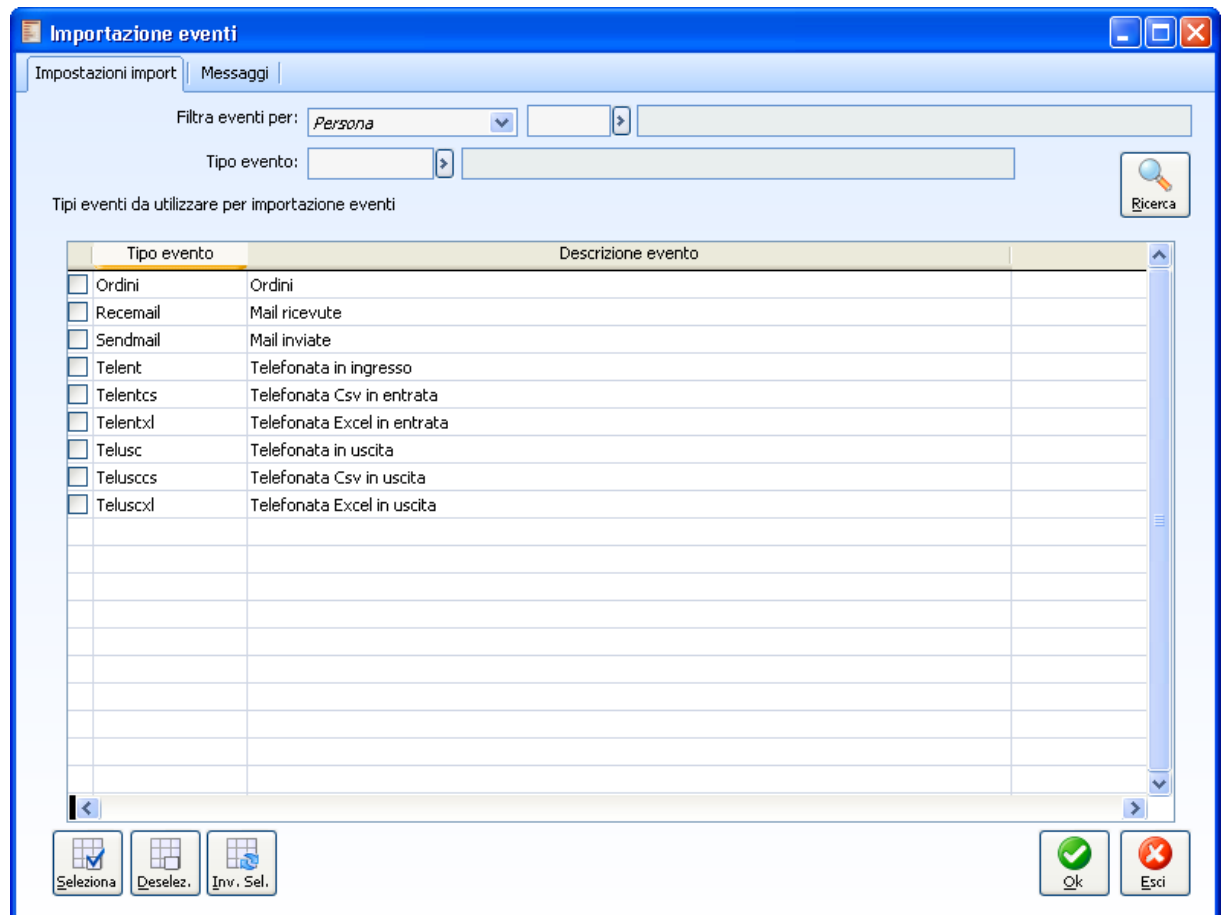
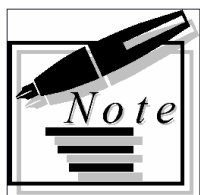
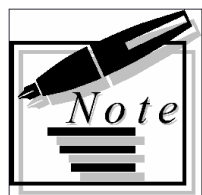


Fig. 4.1 - Importazione eventi

La procedura di importazione può essere fatta o per Gruppo o per singola persona; è altresì possibile importare solo determinati eventi, oppure si può fare un'importazione massiva (sono disponibili i pulsanti per la selezione\deselezione massiva).

Questa procedura di import legge dal percorso configurato per ogni Persona i dati presenti e li “trascrive” nel Cruscotto eventi.

[illegible]

[illegible]