



Piattaforma Applicativa Gestionale

Attività e servizi funzioni avanzate

Release 8.0

COPYRIGHT 2000 - 2012 by **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.

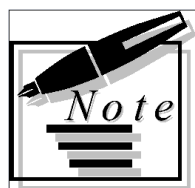
Sede Operativa di Aulla

E-mail: market@zucchetti.it

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

Indice

1	Operazioni preliminari.....	1-1
	 Carica/salva dati esterni	1-3
	 Gruppi	1-4
	 Gestione utenti e gruppi struttura aziendale	1-7
2	Funzioni Avanzate.....	2-1
	 Cruscotto eventi.....	2-3
	 Cruscotto eventi per ID richiesta.....	2-18
	 Inserimento telefonate e prestazioni	2-21
	 Eventi.....	2-22
	 Importazione eventi.....	2-24
	 Stampa eventi	2-25
	 Crea collegamento telefonate in ingresso.....	2-27
3	Archivi.....	3-1
	 Tipi eventi	3-3
	 Driver eventi.....	3-6
4	Modalità di utilizzo	4—1
	 Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow).....	4—2
	 Gestione ID richiesta su attività in modifica	4—4
	 Gestione ID richiesta.....	4—6
	 Evento e generazione attività.....	4—9
	 Invio chiamate da bottone contestuale	4—11
	 Ricezione chiamate in ingresso.....	4—21
	 Gestione delle richieste.....	4—31
	 Export e-mail da client di posta	4—39
	 Gestione telefonate, email, fax , doc., altro in archivio eventi.....	4—44
	 Riconciliazione telefonate e prestazioni.....	4—58
	 Inserimento telefonate e prestazioni	4—60
	 Creazione evento a salvataggio documento.....	4—62

[illegible]

1 Operazioni preliminari

-  Carica/salva dati esterni
-  Gruppi
-  Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

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.

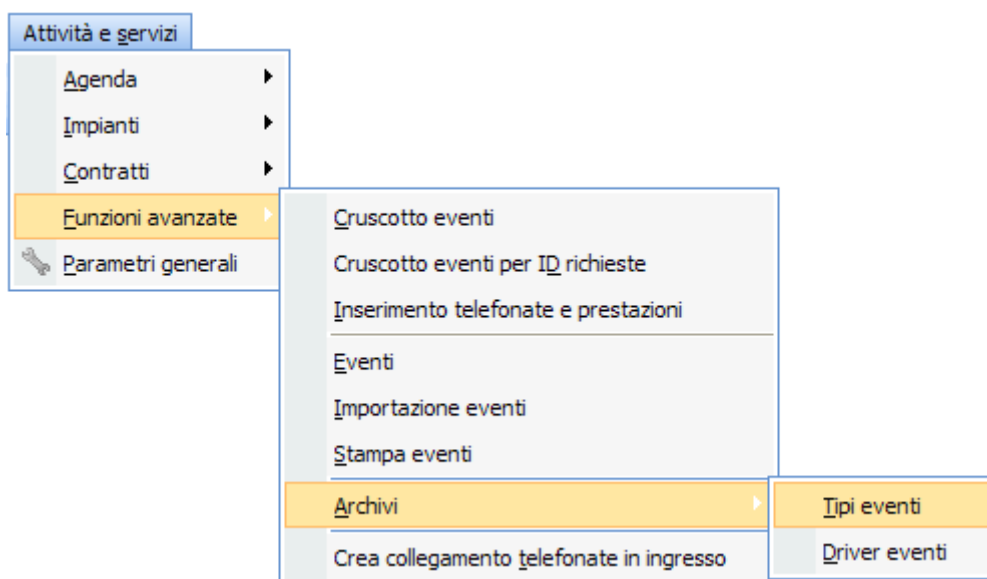


Fig. 1-1 – Menu Funzioni Avanzate.



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.

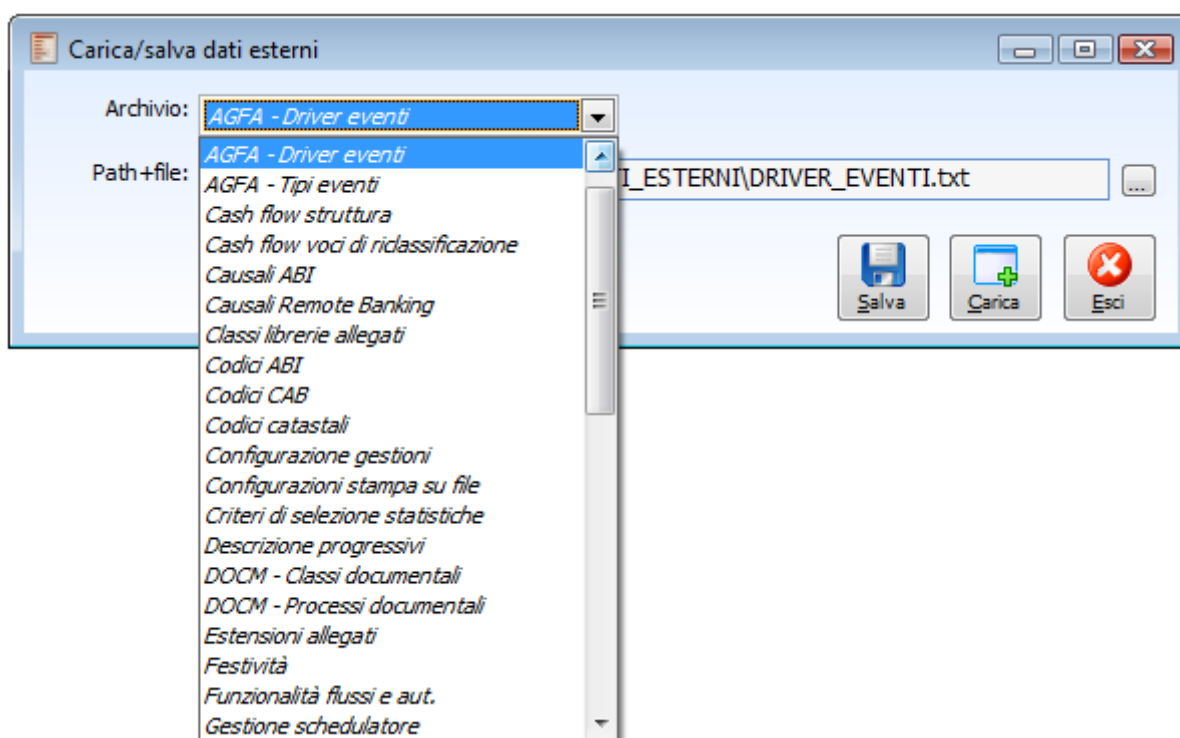


Fig. 1-2 – Carica salva dati esterni

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: Gruppo Aulla

Visibilità intragruppo: *Tutti i membri del gruppo*

Riga	Tipologia	Risorsa	Descrizione	Resp.
10	Persona	00001	Rossi Mario	☒
20	Persona	00002	Verdi Francesco	☐
30	Persona	00004	Uberti Alessandro	☐
40	Persona	00003	Rossi Roberta	☐
50	Gruppo	SUPP	Supporto	☐
60	Gruppo	SVIL	Sviluppo	☐
70	Gruppo	TEST	Test	☐

Calendario associato:

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

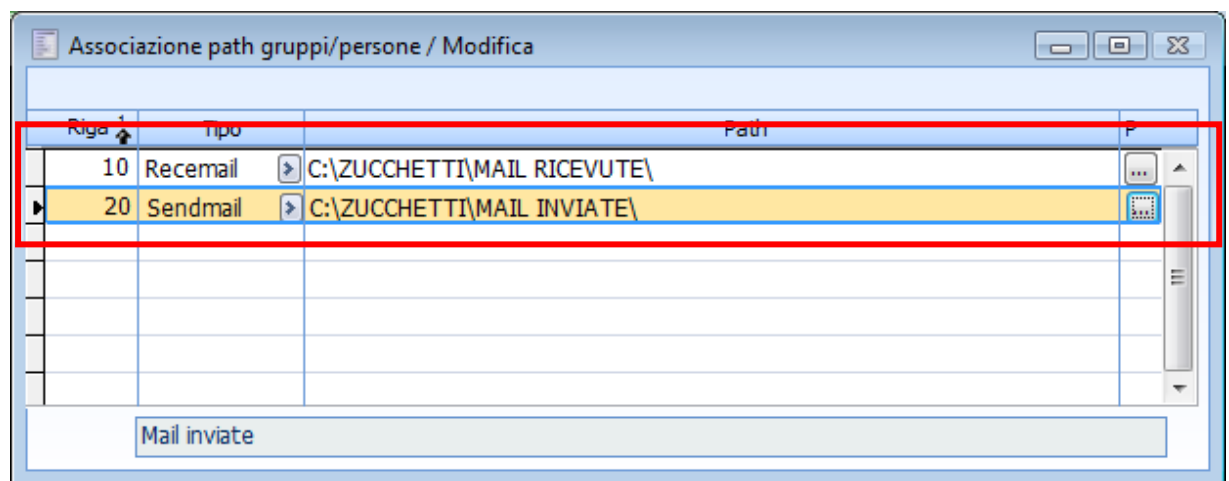


Fig. 1-4 – Associazione path gruppi persone.

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.

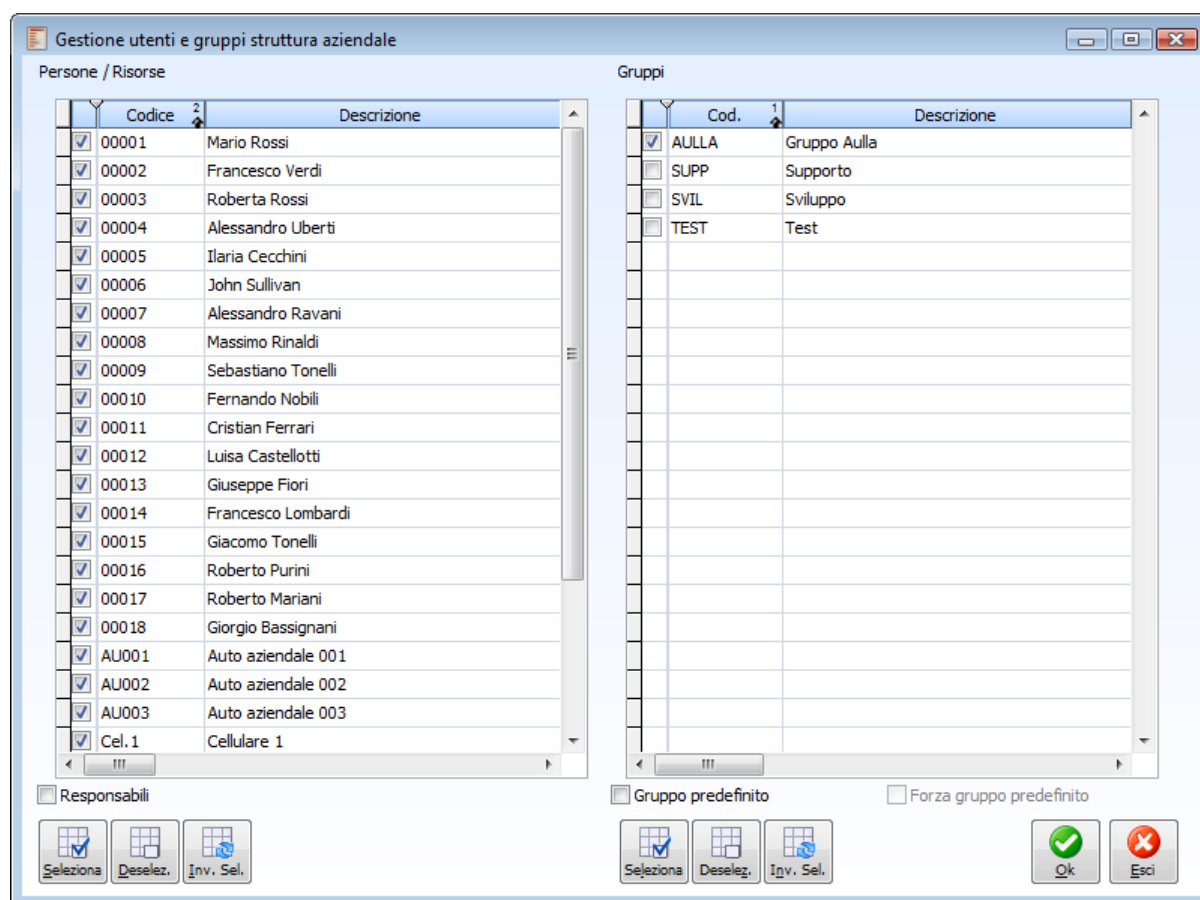


Fig. 1-5 - Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

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.

[illegible]

2 Funzioni Avanzate

-  Cruscotto eventi
-  Cruscotto eventi per ID richiesta
-  Inserimento telefonate e prestazioni
-  Eventi
-  Importazione 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

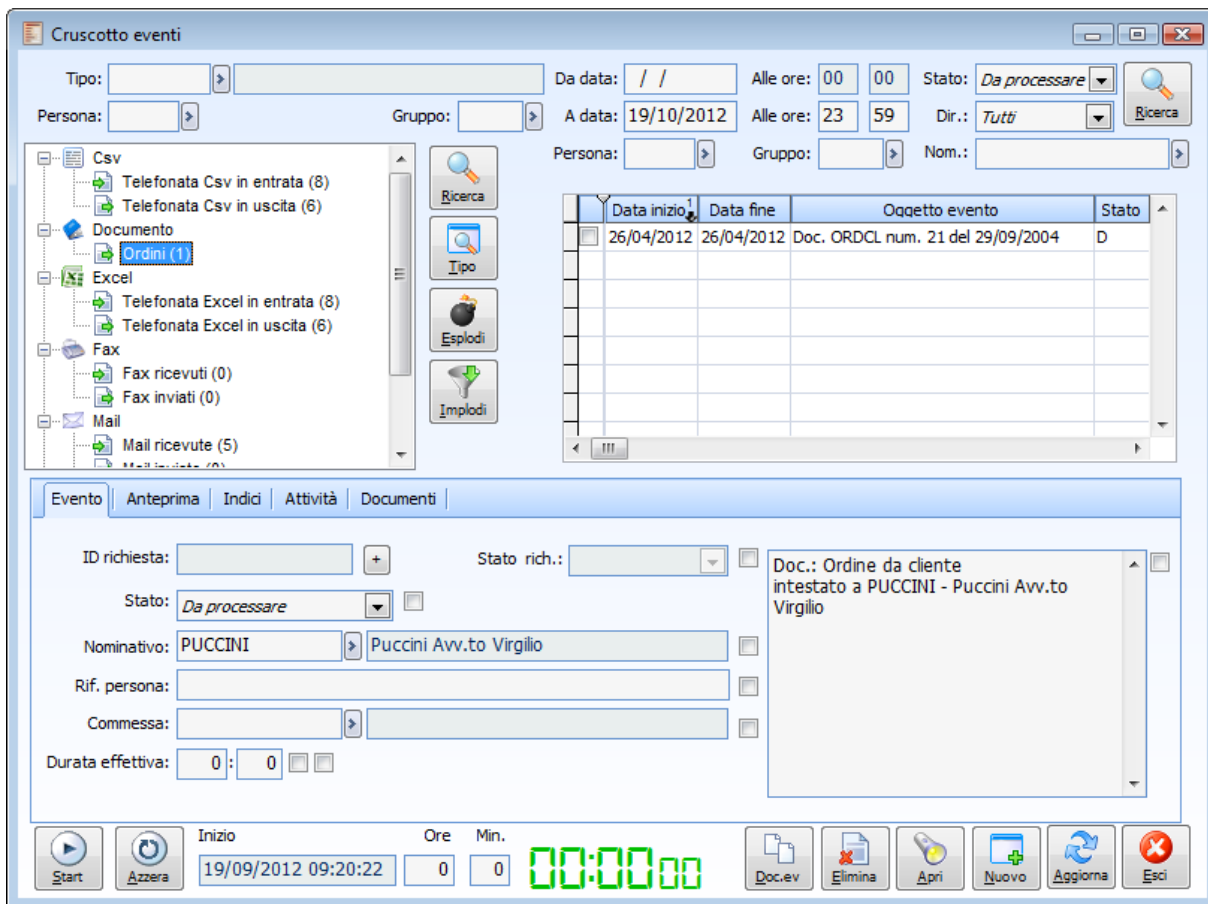


Fig. 2-1 - Maschera cruscotto Eventi

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 stati 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.

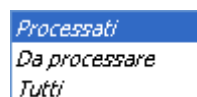
Tipo

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

Bottone Ricerca

Questo bottone posizionato in alto a sinistra permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio tipo eventi. Lo stesso bottone posizionato in alto a destra permette ricercare la persona o il gruppo riferito all'archivio eventi.

Bottone Tipo evento



Selezionando sulla treeview consente di aprire la maschera del tipo di evento

Bottone 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

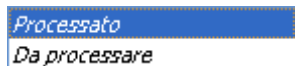
Campo che accoglie codifica numerica, valorizzabile dall'utente, identifica un ID evento. Questo ID è univoco assegnabile dalla gestione eventi, Dal cruscotto eventi e attività

Bottone +



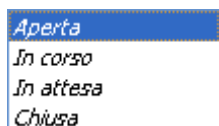
Digitando questo bottoncino si inserisce un nuovo numero ID. Il bottone è visibile solo se l'evento non presenta alcun ID richiesta associato.

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:

- ⊙ 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;
- ⊙ 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.

Data ora inizio

Viene proposta la Data Ora inizio riferita 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.

Bottone 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).

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

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

Bottone Apri



Alla pressione permette di accedere alle seguenti gestioni

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

Bottone Nuovo



Selezionando il dato desiderato viene aperta l'apposita gestione per il caricamento.

Attraverso questo bottone è possibile creare nuove:

- ♦ attività
- ♦ attività collegate
- ♦ eventi
- ♦ post-in con allegati indici
- ♦ email

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 l'anagrafica prescelta. Questo perché se si è

posizionati sul Tag Evento, Anteprema, 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 da Post-in

Bottone 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.

☒ **Check**

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

Bottone 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.

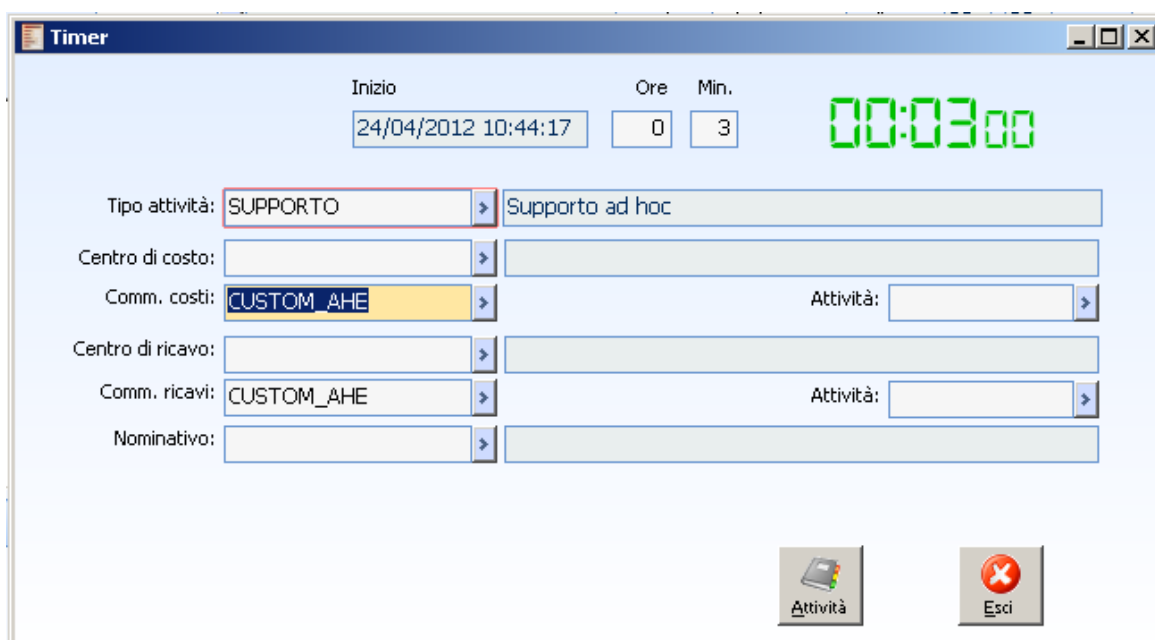


Fig. 2-4 - Timer

Inizio/ore/min

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

Tipo attività

Codice prestazione servizi.

Bottone Attività



Questo bottone permette di caricare le Attività da completare

Anteprima

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

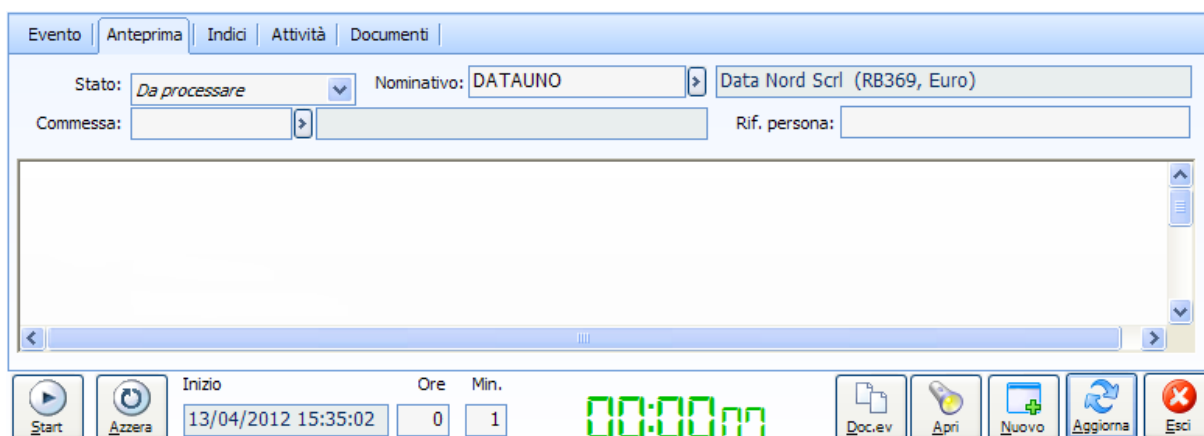


Fig. 2-5 - Cruscotto eventi – Anteprima

Indici

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

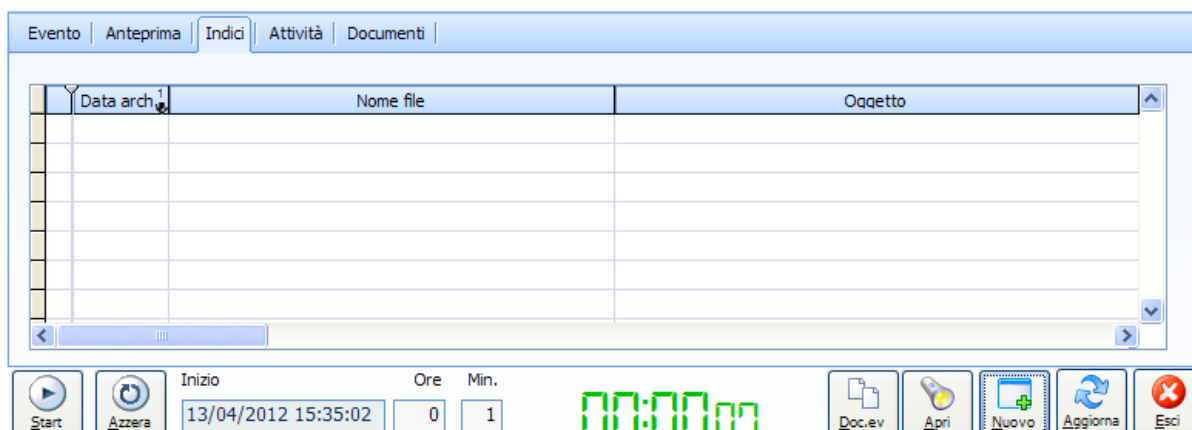


Fig. 2-6 - Cruscotto eventi – Indici

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

Attività

Attraverso questa scheda è possibile visualizzare le attività collegate all'evento.

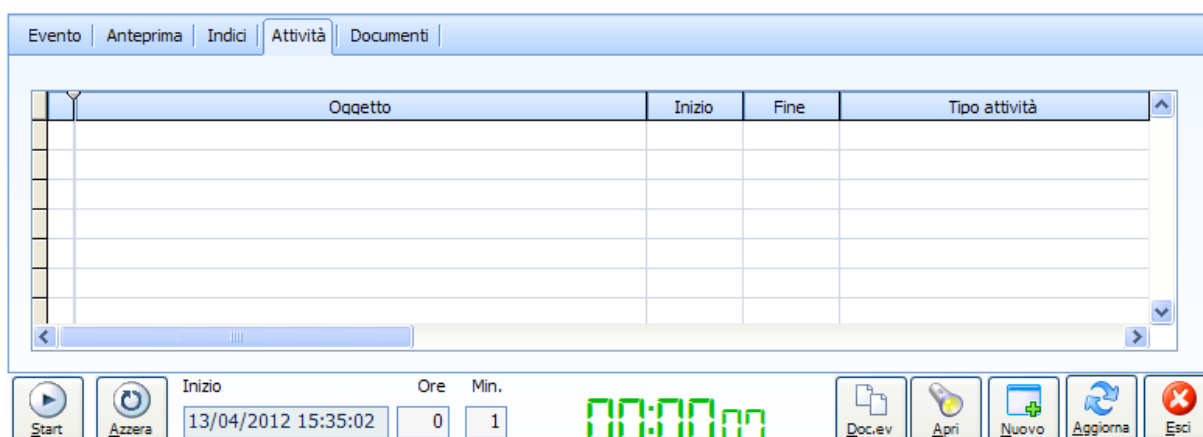


Fig. 2-7 - Cruscotto eventi – Attività

Documenti

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

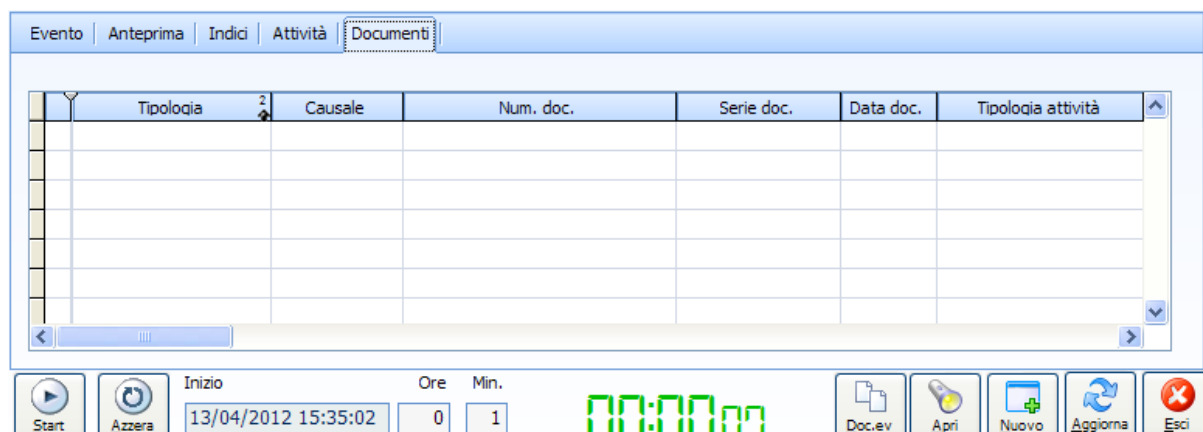


Fig. 2-8 - Cruscotto eventi – Documenti

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

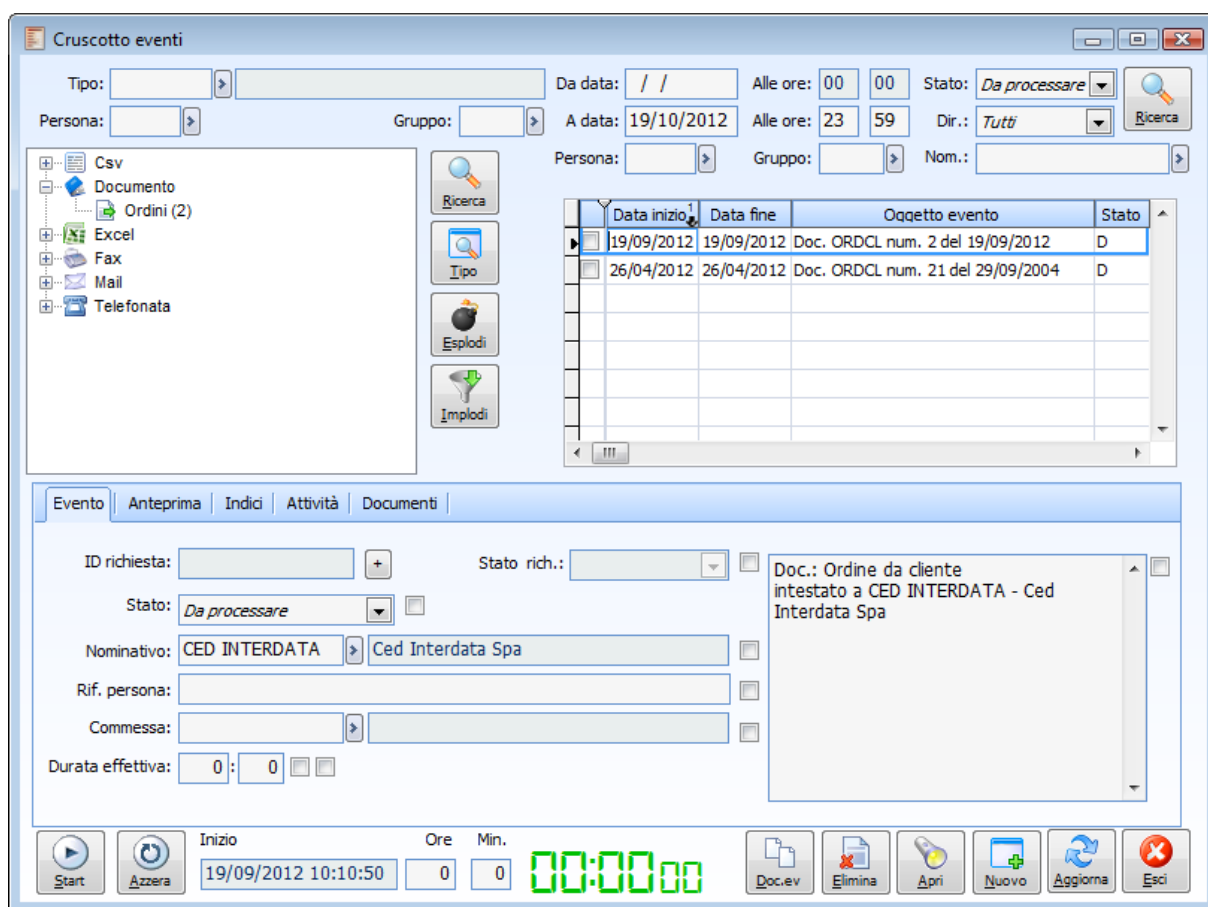


Fig. 2-9 – Esempio evento creato da un ordine.

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: Stato: *Da processare* Ricerca

Persona: Gruppo: A data: 19/10/2012 Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti* Ricerca

Persona: Gruppo: Nom.:

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

Ricerca
Tipo
Esplodi
Implodi

	Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato
☒	19/09/2012	19/09/2012	Doc. ORDCL num. 2 del 19/09/2012	D
☐	26/04/2012	26/04/2012	Doc. ORDCL num. 21 del 29/09/2004	D

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta: 000000000000009 Stato rich.: *Aperta* ☒

Stato: *Da processare* ☐

Nominativo: CED INTERDATA Ced Interdata Spa ☐

Rif. persona: ☐

Commessa: ☐

Durata effettiva: 0 : 0 ☐

Doc.: Ordine da cliente intestato a CED INTERDATA - Ced Interdata Spa ☐

Start Azzera Inizio 19/09/2012 10:10:50 Ore 0 Min. 0 00:00:00 Doc.ev Elimina Apri Nuovo Aggiorna Esci

Fig. 2-10 – 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:

Dettaglio raggruppamento

Codice	Descrizione
ANALISI	Analisi
CONFIGURAZIONE	Configurazione
TEST	Test ad hoc
SUPPORTO	Supporto ad hoc

Partecipanti alle singole attività

	Codice	Descrizione	Tipo
☐	00002	Verdi Francesco	P
☐	00003	Rossi Roberta	P
☒	00004	Uberti Alessandro	P
☐	00005	Cecchini Ilaria	P

Fig. 2-11 –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 Configurazione è a carico della persona 00002, la fase di test è a carico della persona 00008 mentre la fase di DSupporto è a carico della persona 00001.

Verranno pertanto generate delle attività secondo quanto previsto nel Raggruppamento attività

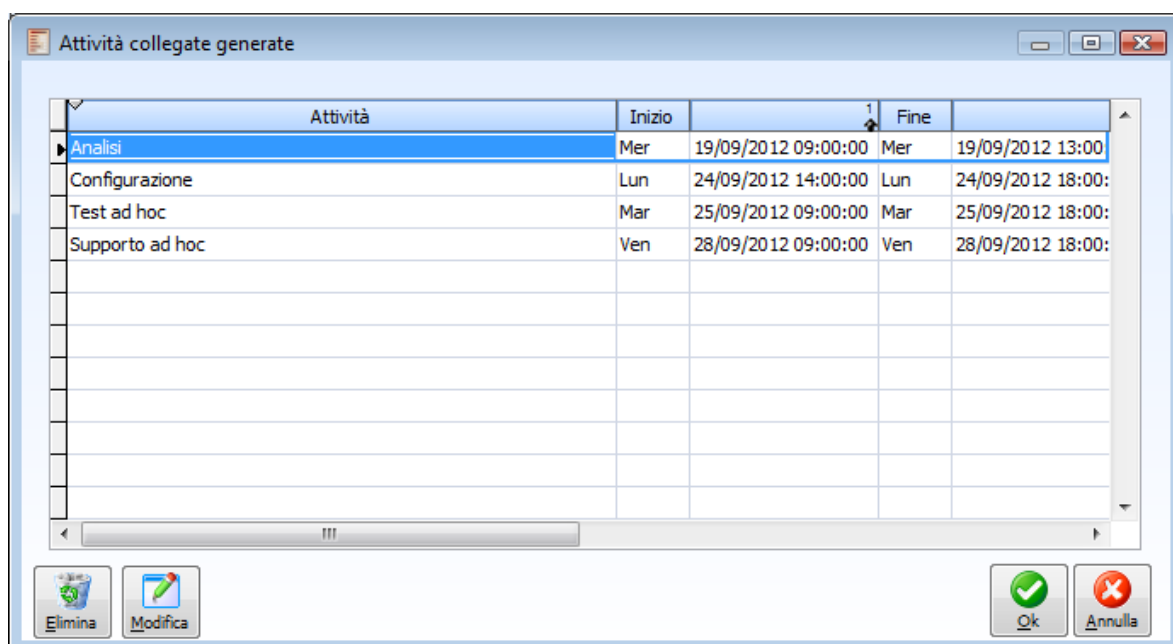


Fig. 2-12 – Maschera delle attività generate

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

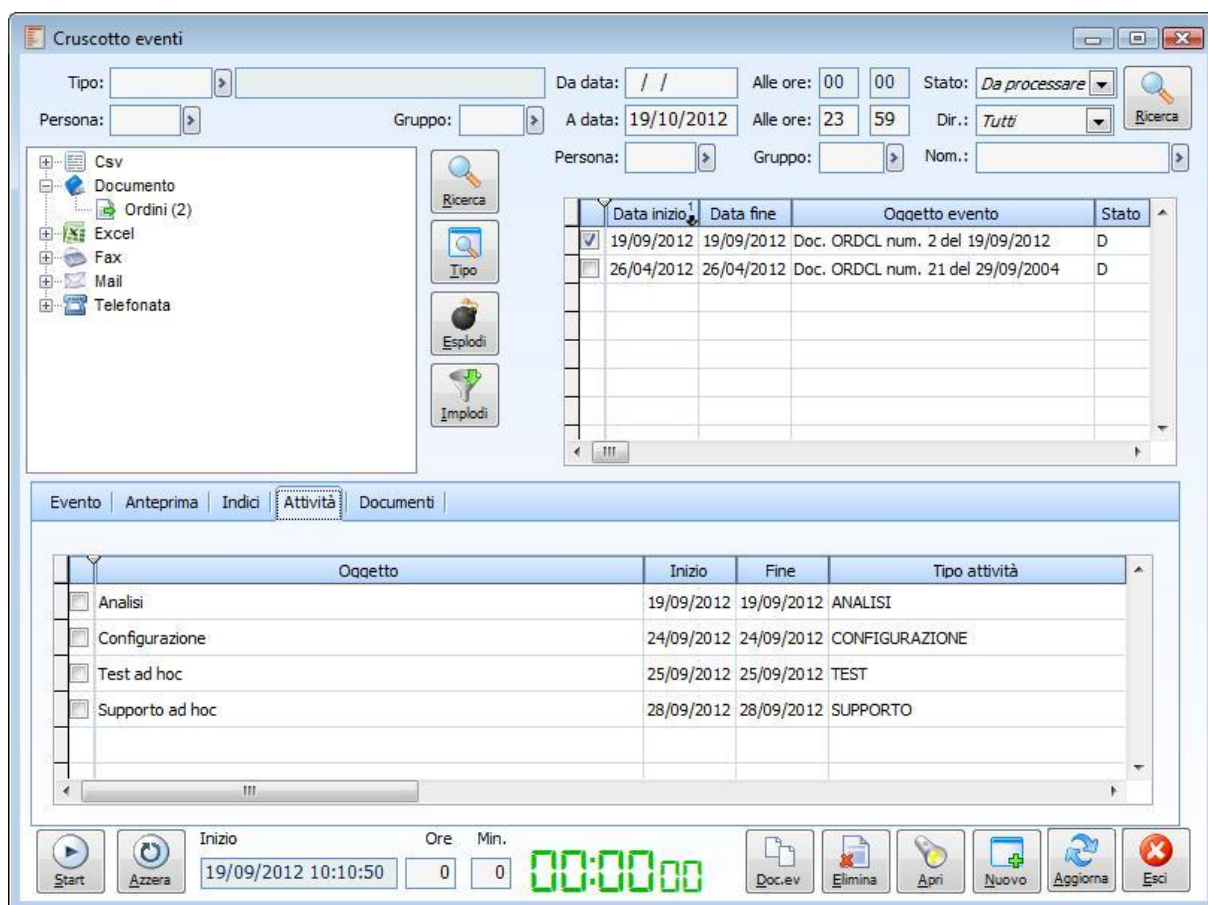


Fig. 2-13 – Visualizzazione delle attività generate sul tab Attività

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'ultima è soggetta prestazioni quindi con possibilità di essere completata.

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

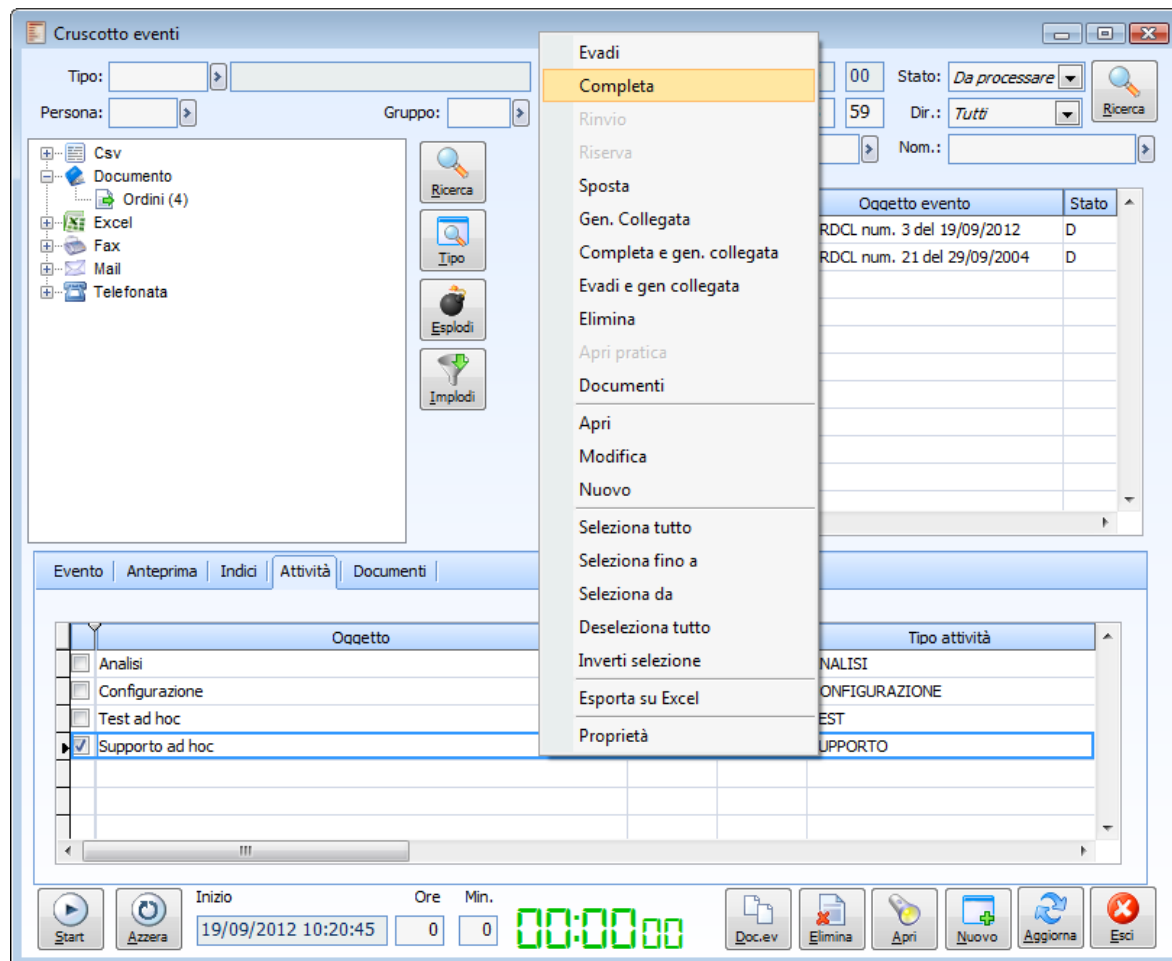


Fig. 2-14 – Evasione o completamento delle attività con tasto destro

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

The screenshot shows the 'Attività / Interroga' window with the 'Generali' tab selected. The 'Valuta' is set to 'EUR' and 'Stato' is 'Completata'. A table lists activities with columns: Riga, Part., Codice, Descrizione, U.M., Quantità, and Prezzo unitario. The first row shows Riga 10, Part. 00001, Codice SUPP, Descrizione Supporto interno, U.M. H., Quantità 1,000, and Prezzo unitario 0,00000.

The 'Dati di riga' dialog is open, showing the 'Costi' tab. The 'Listino costi' is set to 'LISCI' and 'Listino Costi interni'. The 'Voce di costo' is 'MAN DIR' (Manodopera diretta) and the 'Centro di costo' is 'A' (Centro di costo A). The 'Commissa' and 'Attività' fields are empty. The 'Comp. Co.An. dal:' and 'Al:' fields are also empty.

A red box highlights the 'Voce di costo' and 'Centro di costo' fields.

Fig. 2-15 – Inserimento prezzo di costo prestazione

A questo punto possiamo completare l'attività di documentazione

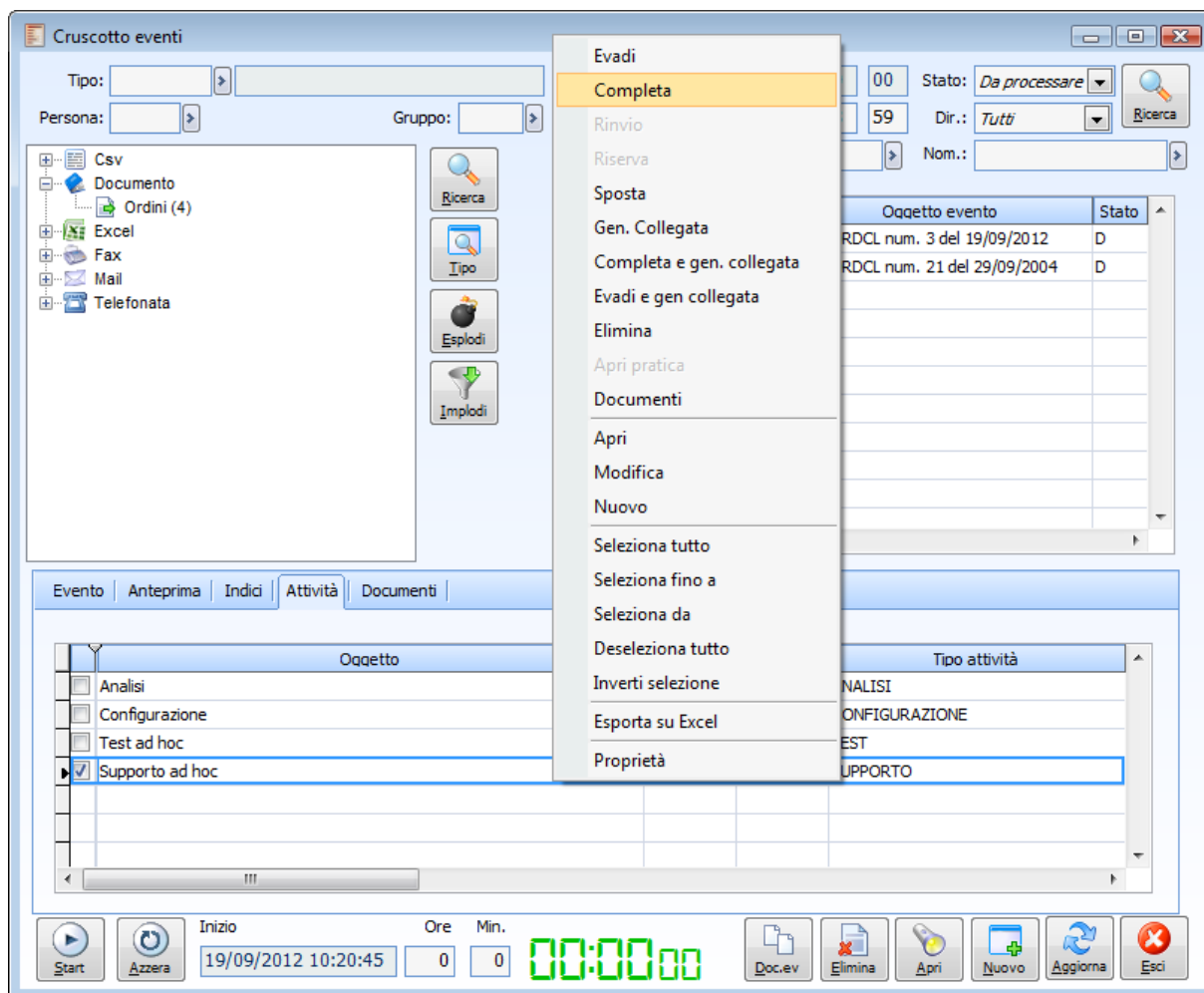


Fig. 2-16 – Completamento ultima attività

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

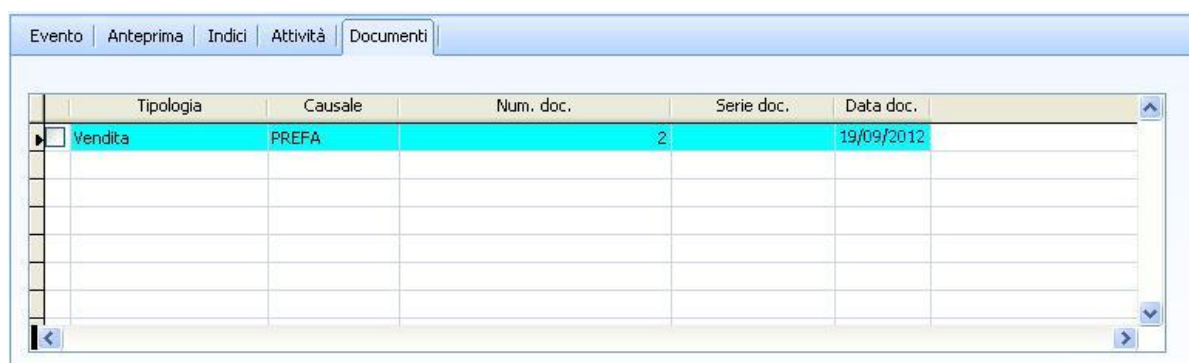


Fig. 2-17 – Visibilità nel tab documenti la PREFA

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: *Da processare*

Persona: Gruppo: A data: 19/10/2012 Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti*

Persona: Gruppo: Nom.:

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato
☒ 19/09/2012	19/09/2012	Doc. ORDCL num. 3 del 19/09/2012	D
☐ 26/04/2012	26/04/2012	Doc. ORDCL num. 21 del 29/09/2004	D

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta: 000000000000010 Stato rich.: *Chiusa* ☒

Stato: *Processato* ☒

Nominativo: CED INTERDATA > Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Commessa:

Durata effettiva: 0 : 0 ☐ ☐

Doc.: Ordine da cliente intestato a CED INTERDATA - Ced Interdata Spa

Inizio 19/09/2012 10:20:45 Ore 0 Min. 0 **00:00:00**

Fig. 2-18 –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 TreeView degli eventi in base a diversi elementi aggregatori

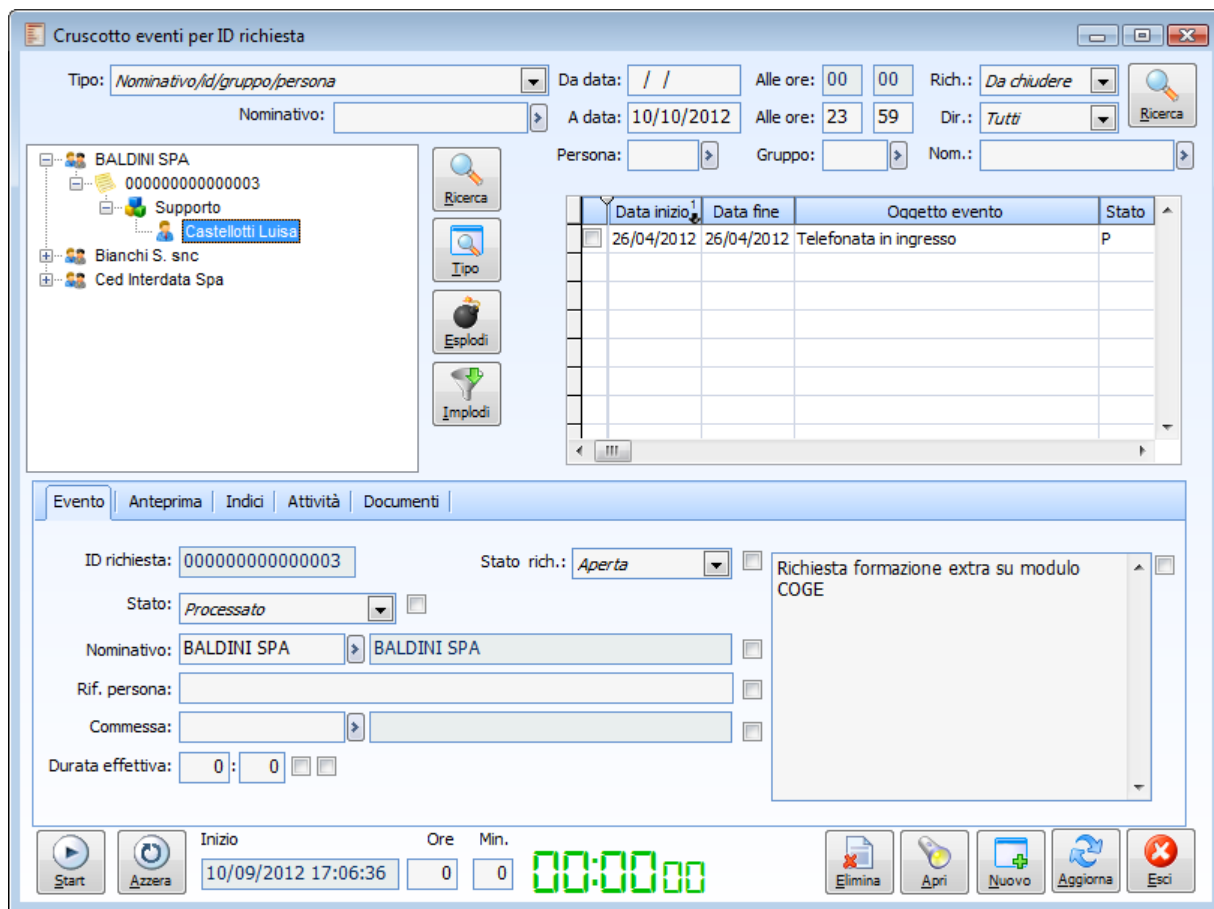


Fig. 2-19 - Maschera cruscotto Eventi per ID richiesta

Nella parte di sinistra nella TreeView 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

- ⊙ 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.

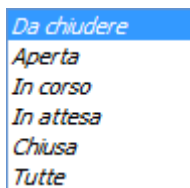
Persona

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.

Rich.



Gli eventi possono essere filtrati in base allo stato delle richieste associati all'evento.

Dir.



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

Nom.

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

Per le spiegazioni relative alle altre informazioni visualizzate nel Cruscotto si rimanda alla documentazione relativa al Cruscotto Eventi

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

Bottone Ricerca



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

Bottone Ricerca



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

Bottone Tipo evento



Consente di aprire il tipo evento selezionato nella treeview

BottoneEsplodi \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.

Inserimento telefonate e prestazioni

Tipo: Da data: / / : :

Stato: Dir.: Persona: Gruppo: A data: / / : :

Nominativo:

	Data inizio	Data fine	Numero esterno	Direzione	Nominativo	Descrizione
☐	26/04/2012	26/04/2012	0187568844	E	CED INTERDATA	Ced Interdata Spa
☐	26/04/2012	26/04/2012	0444114488	E	BIANCHI SNC	Bianchi S. snc
☐	26/04/2012	26/04/2012	0187685214	E	BALDINI SPA	BALDINI SPA
☐	01/04/2012	01/04/2012	06325486315	E		
☐	02/04/2012	02/04/2012	0245896188	E		
☐	03/04/2012	03/04/2012	0458232156	E		
☐	04/04/2012	04/04/2012	0254518521	E		
☐	05/04/2012	05/04/2012	0364851421	E		
☐	06/04/2012	06/04/2012	0187812158	E		
☐	07/04/2012	07/04/2012	0215485158	E	DATAUNO	Data Nord Srl (RB369, Euro)
☐	13/04/2012	13/04/2012	0618521515	E	LA MARIPOSA	LA MARIPOSA SAS

Inizio: / / : : Fine: / / : : Totale tempo sel.: : :

Ore: Min.:

Commissa:

Nominativo: Ced Interdata Spa

Codice:

Descr. Agg.:

Documento: Entrambi

Fig. 2-20 - Inserimento telefonate e prestazioni

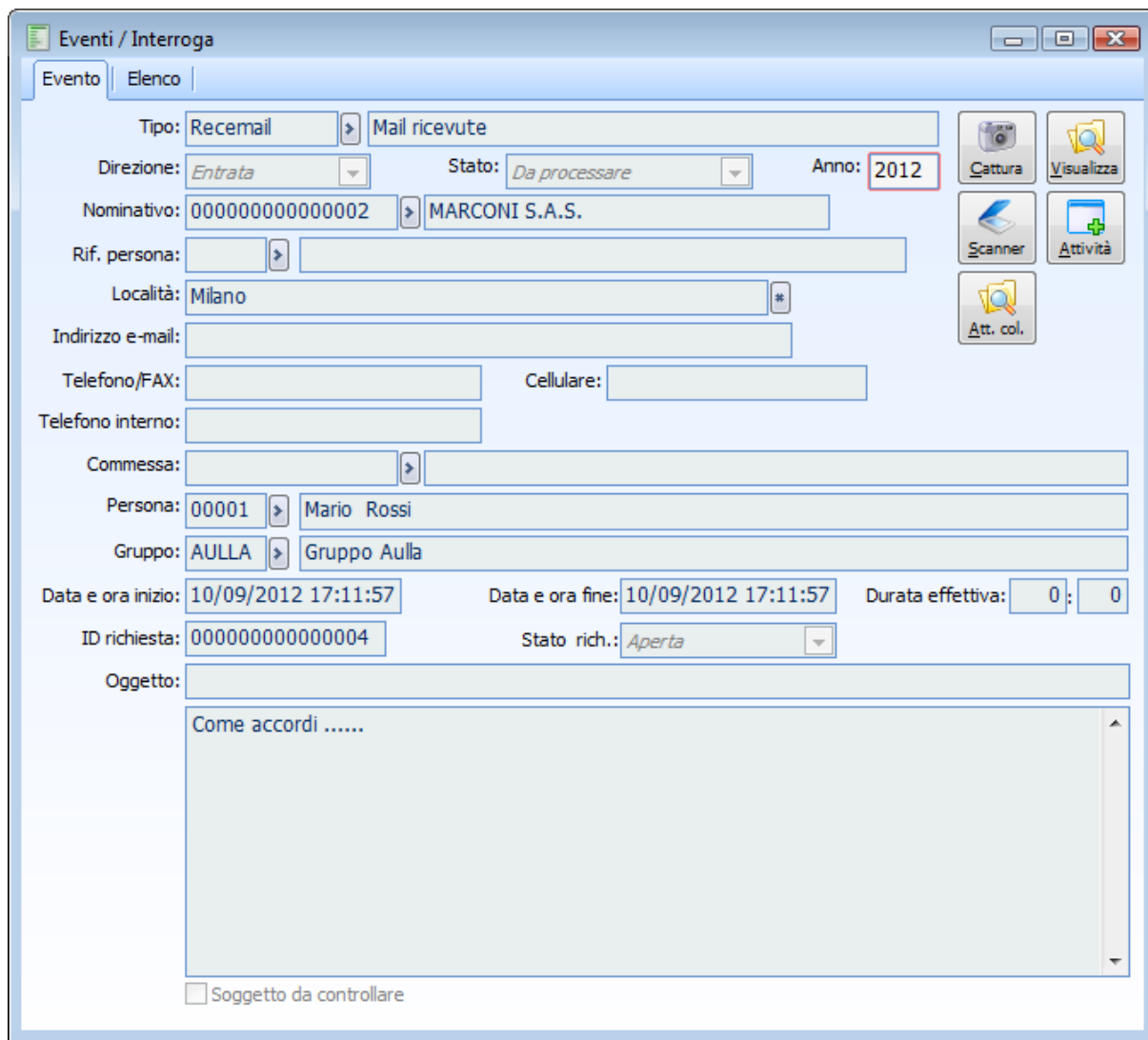
Questa gestione, può essere utilizzata per gli eventi Telefonate importati dal Centralino

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 puntuale ed indicare, in basso, la prestazione a cui associare l'evento e la relativa commessa (possono essere indicate eventuali note aggiuntive).

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: 2012

Nominativo: 0000000000000002 > MARCONI S.A.S.

Rif. persona: >

Località: Milano *

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commessa: >

Persona: 00001 > Mario Rossi

Gruppo: AULLA > Gruppo Aulla

Data e ora inizio: 10/09/2012 17:11:57 Data e ora fine: 10/09/2012 17:11:57 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 0000000000000004 Stato rich.: Aperta

Oggetto:

Come accordi

☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza

Scanner Attività

Att. col.

Fig. 2-21 – Eventi

Tipo

Tipo di evento che si vuole gestire

Direzione

Entrata
Uscita

- ☒ Entrata
- ☐ Uscita

Stato



E' possibile cambiare lo stato degli eventi.

Gruppo

Gruppo a cui l'evento risulta associato.

ID Richiesta

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

Bottone ?



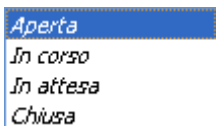
Questo bottone permette di selezionarne un ID esistente (con stato richiesta diverso da "Chiuso") all'evento selezionato .

Bottone +



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

Oggetto evento.

☒ 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.

Bottone 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).

Importazione eventi

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

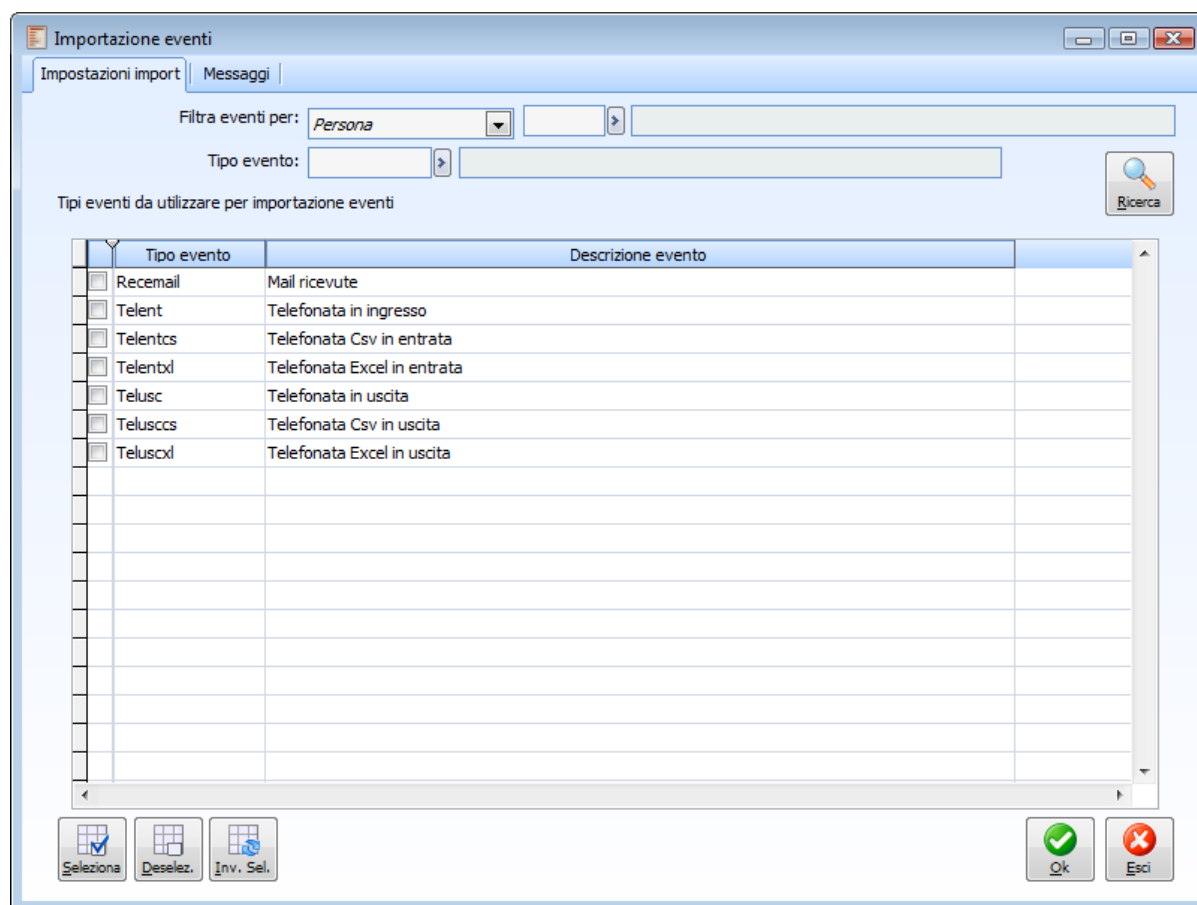


Fig. 2-22 - Importazione eventi

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 \ deselection massiva).

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

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.

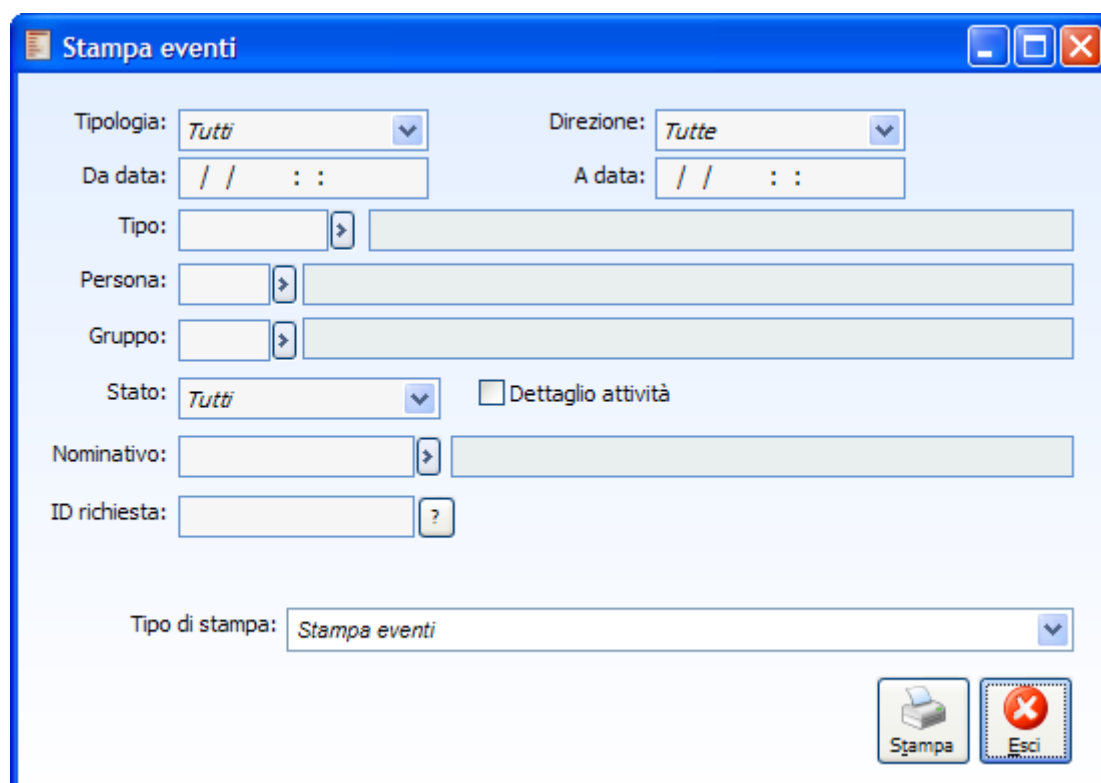
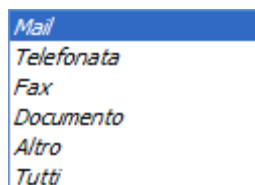


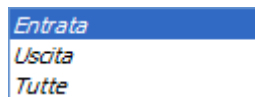
Fig. 2-23 - Stampa eventi

Tipologia



Filtra in base alla tipologia definita sui singoli eventi.

Direzione



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

Tipo

Consente di filtrare il tipo eventi relativo ad un determinato archivio

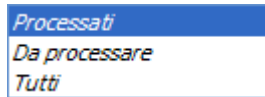
Persona

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



La scelta prevede:

- ☐ Processati
- ☐ Da processare
- ☐ Tutti.

☒ 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 la codifica numerica, valorizzabile dall'utente, che identifica un ID evento.



Crea collegamento telefonate in ingresso

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

Crea collegamento telefonate in ingresso

File CNF da utilizzare:

Azienda: Azienda Dimostrativa AHE

Utente con cui accedere: Administrator

Password:

Business Unit: Divisione 01

Esercizio: Dal: Al:

Percorso applicazione:

Parametri accesso silente:

☐ Utilizza stringa di accesso criptata

Path destinazione:

Commento:

Nome collegamento:

Fig. 2-24 – Maschera di creazione collegamento telefonate in ingresso

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

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

Utente con cui accedere

specifica 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 sia stata attivata la criptazione della stringa di accesso silente e nel CNF tale funzionalità non risulti abilitata o non definita correttamente (mediante l'opportuna variabile pubblica 'public_g_CRYPTSilentConnect'), alla conferma della creazione dell'icona la procedura propone un messaggio di avviso.

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.

Con la selezione del carattere non è possibile impostare come tasto speciale: nessuno CTRL, ALT o maiuscolo. Sono invece validi i caratteri dalla A alla Z e da 0 a 9.

Alla conferma della maschera la procedura creerà nel percorso specificato nei parametri un collegamento per effettuare l'accesso silente alla procedura con l'utente specificato nei parametri



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

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

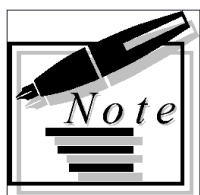
Il collegamento quando verrà lanciato dovrà avere due parametri:

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 stato specificato il tipo attività in ingresso su "Servizi Fax/E-mail")

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

[illegible]

[illegible]

3 Archivi

 Tipi eventi

 Driver eventi

Introduzione

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

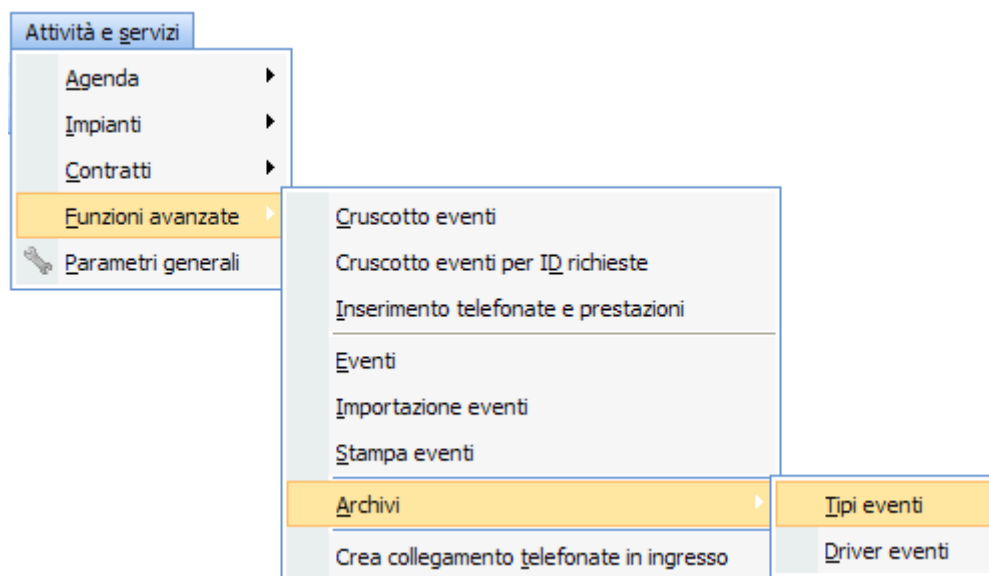


Fig. 3-1 – Menu Archivi

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.

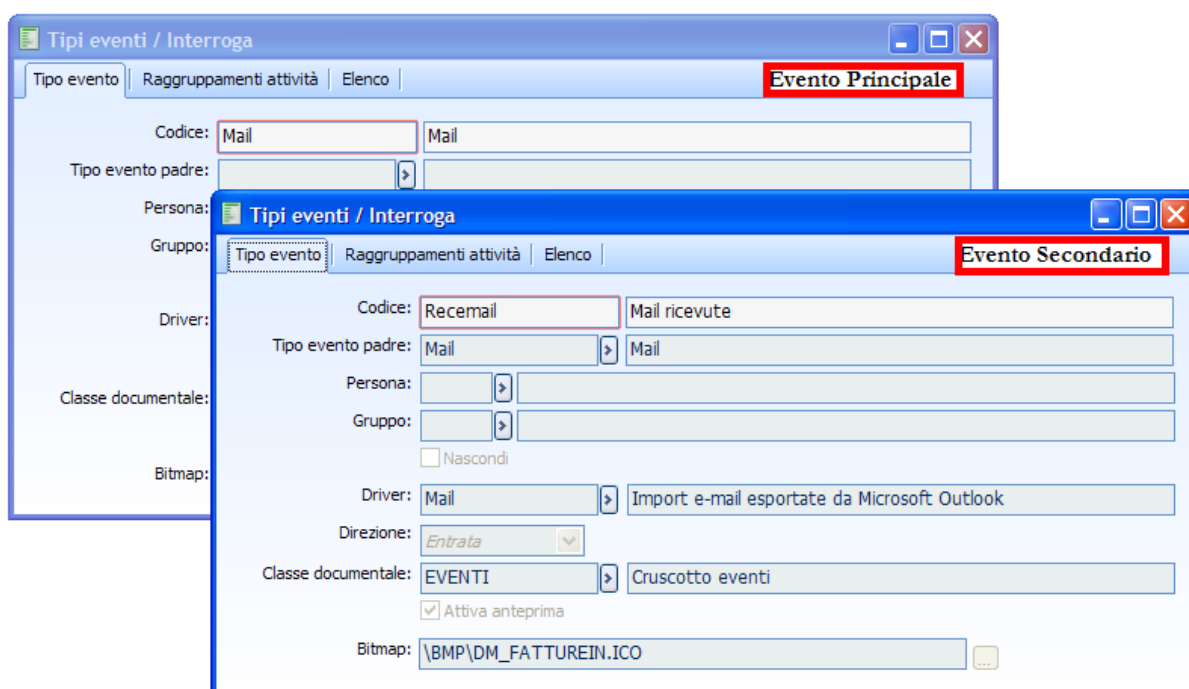


Fig. 3-2 - Tipi eventi principale e secondaria

Per ogni valore inserito nell'archivio tipi eventi occorre:

- ♦ Codice driver
- ♦ Codice gruppo \ persona.
- ♦ 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.

Codice

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

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

Persona \ Gruppo

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

☒ Nascondi

Se attivo, consente di nascondere il tipo evento prescelto.

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.

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.

☒ 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).

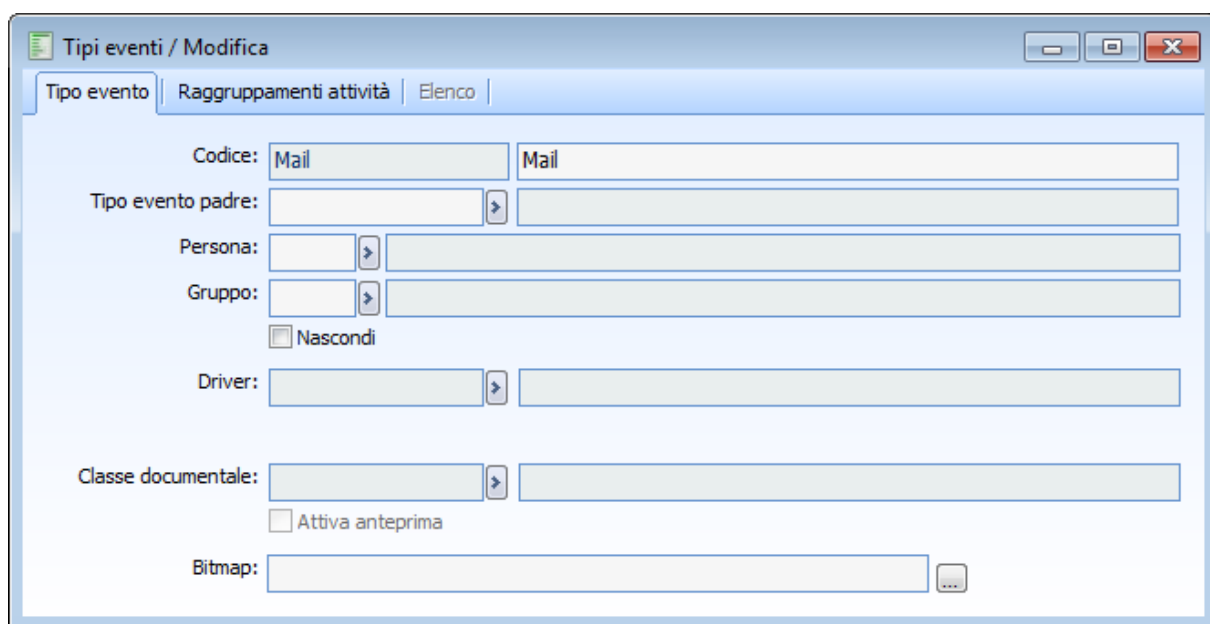
Direzione

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.

I campi "Persona", "Gruppo" ed il check "Nascondi" sono significativi solo per i tipi eventi principali ovvero quelli che rappresentano il nodo principale nella visualizzazione sul cruscotto eventi identificabili dal fatto che non avranno il campo "Tipo evento padre" valorizzato. In sostanza, solo quando il campo "Tipo evento padre" è vuoto è possibile definire "Persona", "Gruppo" ed eventualmente il check "Nascondi". Si ricorda che la valorizzazione di questi campi incide esclusivamente sulla visualizzazione ad albero nel cruscotto eventi: tali campi vengono considerati solo quando sono valorizzati su un nodo principale e non sui figli. E' per tale motivo che l'editabilità è condizionata al campo "Tipo evento padre"



The screenshot shows a software window titled "Tipi eventi / Modifica". It has three tabs: "Tipo evento" (selected), "Raggruppamenti attività", and "Elenco". The "Tipo evento" tab contains the following fields:

- Codice:** Two text boxes, both containing "Mail".
- Tipo evento padre:** A dropdown menu with a right arrow button.
- Persona:** A dropdown menu with a right arrow button.
- Gruppo:** A dropdown menu with a right arrow button.
- Nascondi:** A checkbox that is currently unchecked.
- Driver:** A dropdown menu with a right arrow button.
- Classe documentale:** A dropdown menu with a right arrow button.
- Attiva anteprima:** A checkbox that is currently unchecked.
- Bitmap:** A text box followed by a small icon button with three dots.

Fig. 3-3 - Tipi eventi nodo

Quando il campo “Tipo evento padre” risulta valorizzato diventa editabile ed obbligatorio il campo “Driver”. In base al tipo di driver selezionato saranno editabili o meno il campo “Classe documentale” ed il check “Attiva anteprima”: l’editabilità è determinata dalla selezione di un driver di tipo “Mail” proprio perché sono significativi solo per questa casistica. L’unica classe documentale selezionabile sarà una classe relativa all’anagrafica eventi.

The screenshot shows the 'Tipi eventi / Modifica' window with the 'Tipo evento' tab selected. The 'Driver' field is set to 'Mail' and is highlighted with a red box. The 'Classe documentale' field is set to 'EVENTI'. The 'Attiva anteprima' checkbox is checked. The 'Codice' field is 'Recemail' and the 'Mail ricevute' field is 'Mail ricevute'. The 'Tipo evento padre' field is 'Mail'. The 'Persona' and 'Gruppo' fields are empty. The 'Direzione' field is 'Entrata'. The 'Bitmap' field is empty.

Fig. 3-4 – Tipi eventi con driver di tipo Mail

Se il driver selezionato non è di tipo “Mail”, “Classe documentale” ed “Attiva anteprima” non saranno editabili.

The screenshot shows the 'Tipi eventi / Modifica' window with the 'Tipo evento' tab selected. The 'Driver' field is set to 'Telefonata' and is highlighted with a red box. The 'Classe documentale' field is empty. The 'Attiva anteprima' checkbox is unchecked. The 'Codice' field is 'Telent' and the 'Telefonata in ingresso' field is 'Telefonata in ingresso'. The 'Tipo evento padre' field is 'Telefonata'. The 'Persona' and 'Gruppo' fields are empty. The 'Direzione' field is 'Entrata'. The 'Bitmap' field is empty.

Fig. 3-5 – Tipi eventi con driver diverso da Mail

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 ed uscita e di mail).

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

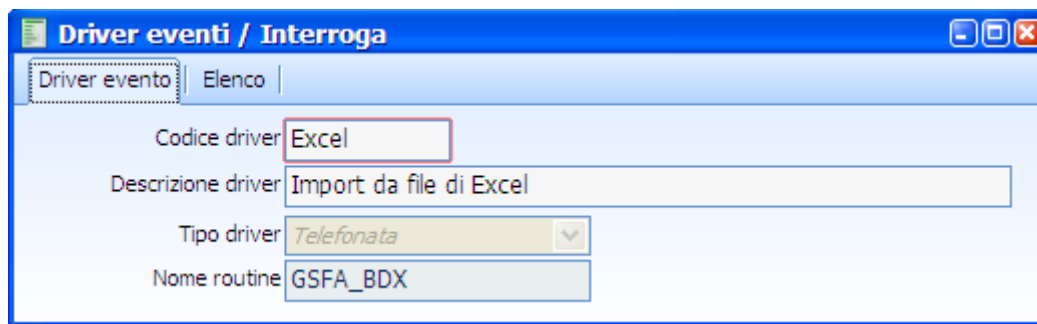
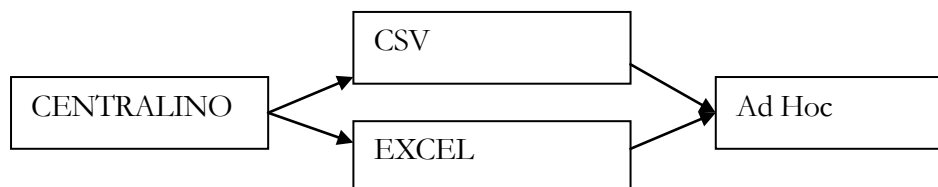


Fig. 3-6 – Driver eventi

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).

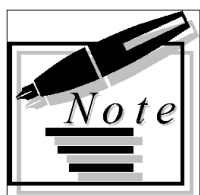
I formati **Excel e CSV**, possono essere utilizzati come driver generici di interfaccia tra quello che può essere il file di export del software che gestisce il centralino (o un telefono cellulare) e l'import in Ad hoc Enterprise.



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]

[illegible]

4 Modalità di utilizzo

-  Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)
-  Gestione ID richiesta su attività in modifica
-  Gestione ID richiesta
-  Evento e generazione attività
-  Invio chiamate da bottone contestuale
-  Ricezione chiamate in ingresso
-  Gestione delle richieste
-  Export e-mail da client di posta
-  Gestione telefonate, email, fax , doc., altro in archivio eventi
-  Riconciliazione telefonate e prestazioni
-  Inserimento telefonate e prestazioni
-  Creazione evento a salvataggio documento



Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)

E' stata fornita la possibilità di 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.

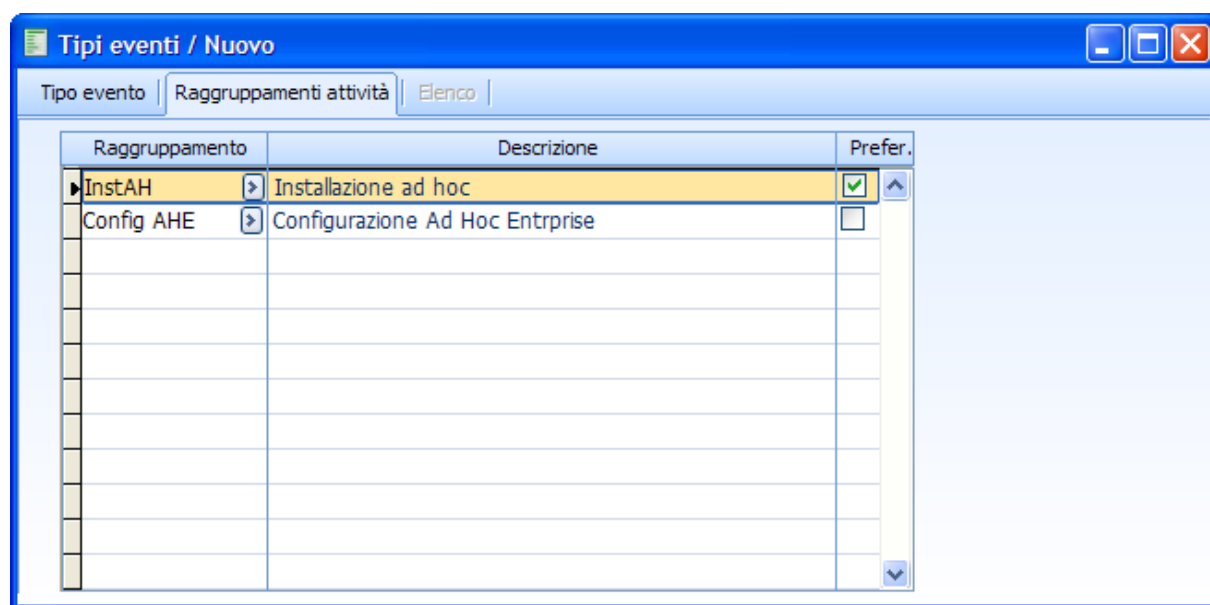


Fig. 4-1 - Tipi eventi – TAB Raggruppamenti attività

E' stato inserito pertanto un nuovo TAB nell'anagrafica dei tipi eventi in cui 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.

Nuove attività collegate

Tipo:

Persona:

Csv
Documento
Excel
Mail
Mail ricevute
Mail inviate
Telefonata

Evento | Anteprima

Stato: *Da provare*

Commissa:

Start | Azzerà | Applica

Codice raggr.:

Centro di costo:

Comm. costi: **Attività:**

Centro di ricavo:

Comm. ricavi: **Attività:**

Nominativo:

Data di partenza: **Calcolo data:**

Dettaglio raggruppamento

ANALISI
CONFIGURAZIONI
TEST
SUPPORTO

Raggruppamenti di attività

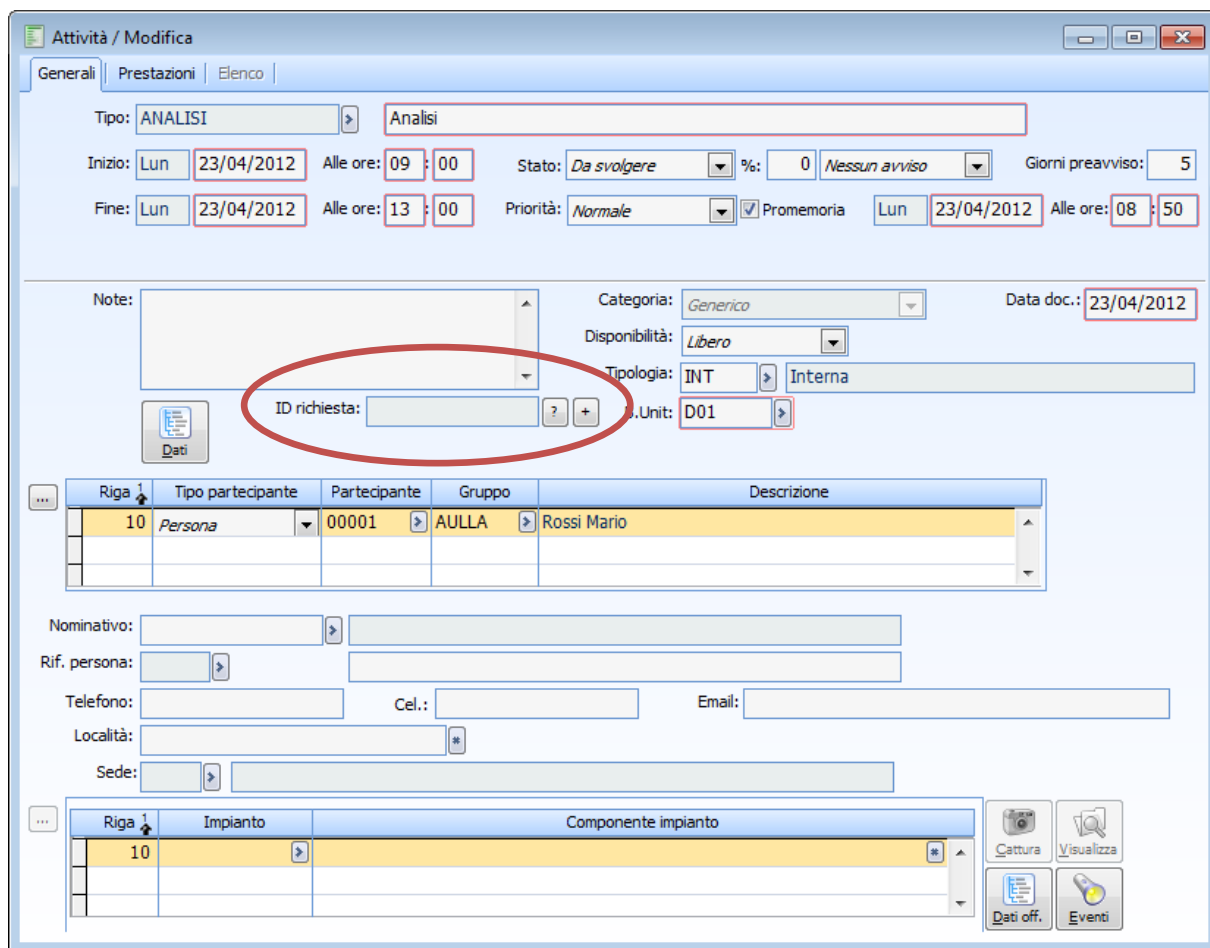
Codice	Descrizione
Config AHE	Configurazione Ad Hoc Enterprise
InstAH	Installazione ad hoc
SPESE SAL	

Fig. 4-2 - 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.

Gestione ID richiesta su attività in modifica

Con questo intervento è stata introdotta la possibilità di gestire l'ID richiesta anche in fase di modifica di un'attività. Sostanzialmente è possibile richiamare un ID richiesta esistente, tramite il bottone “?” (punto interrogativo) oppure è possibile inserire un nuovo ID richiesta tramite il bottone “+” (più) che determina l’inserimento di un nuovo evento al salvataggio dell’attività.



The screenshot shows the 'Attività / Modifica' window with the following details:

- General Tab:**
 - Tipo: ANALISI
 - Inizio: Lun 23/04/2012 Alle ore: 09:00
 - Fine: Lun 23/04/2012 Alle ore: 13:00
 - Stato: Da svolgere
 - Priorità: Normale
 - Giorni preavviso: 5
 - Nota: (empty text area)
 - Categoria: Generico
 - Disponibilità: Libero
 - Tipologia: INT (Interna)
 - Data doc.: 23/04/2012
 - ID richiesta: (empty field) with buttons '?' and '+' circled in red.
 - Unit: D01
- Table 1: Riga 1**

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00001	AULLA	Rossi Mario
- Form Fields:**
 - Nominativo: (empty)
 - Rif. persona: (empty)
 - Telefono: (empty)
 - Cel.: (empty)
 - Email: (empty)
 - Località: (empty)
 - Sede: (empty)
- Table 2: Riga 1**

Riga	Impianto	Componente impianto
10		
- Buttons:**
 - Cattura
 - Visualizza
 - Dati off.
 - Eventi

Fig. 4-3 - Attività in modifica

In sintesi, ciò che si poteva fare solo in fase di “caricamento” di una nuova attività ora è possibile anche in fase di “modifica” di un’attività esistente. La differenza fondamentale è rappresentata dal fatto che su un’attività in “modifica” l’associazione o creazione di un ID è fattibile esclusivamente utilizzando gli appositi pulsanti perché il campo ID non risulta editabile, mentre su un’attività in caricamento è possibile richiamare un certo ID digitandone direttamente il codice sul campo apposito.

Quando l’Id richiesta risulta valorizzato, i bottoni “?” e “+” vengono nascosti al fine di impedire ulteriori variazioni.

Attività / Modifica

Generali | Elenco

Tipo: TELING | Telefonata in ingresso

Inizio: Lun 23/04/2012 Alle ore: 17 : 05 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni preavviso: 0

Fine: Lun 23/04/2012 Alle ore: 17 : 06 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note:

Categoria: Sessione telefonica

Disponibilità: Occupato

Tipologia:

B.Unit: D01

ID richiesta: 000000000000119

Stato rich.: Aperta

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00005	TEST	Cecchini Ilaria
20	Risorsa	GPS01		Navigatore GPS 01
30	Risorsa	PC002		Pc portatile 002

Nominativo: DATAUNO | Data Nord ScrI (RB369, Euro)

Rif. persona: 00001 | Pierluigi Saleni

Telefono: 05214256358 Cel.: 3365214259 Email: ps.datauno@libero.it

Località: La Spezia

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza

Dati off. Eventi

Fig. 4-4 – Gestione Attività con ID richiesta già definito

Quando l'attività è in fase di "caricamento" (nuovo record), dopo aver assegnato l'ID richiesta i bottoni "?" e "+" vengono nascosti, ma l'utente può cancellare manualmente l'ID proposto dalla procedura perché l'evento viene salvato solo al salvataggio dell'attività. Invece, quando l'attività è in fase di "modifica", il campo ID richiesta non è editabile e quindi se l'utente assegna un certo ID per evitare il collegamento dell'attività all'ID selezionato occorre non procedere con il salvataggio: questo per evitare il rischio che l'utente possa associare la stessa attività a più ID contemporaneamente!

Altra modifica importante è relativa alla combo box "stato richiesta": è sempre disponibile ed editabile se è presente un ID richiesta perché permette di aggiornare tale dato in qualsiasi momento direttamente dalla gestione delle attività evitando di dover intervenire manualmente sull'anagrafica eventi in un momento successivo al salvataggio dell'attività.

Gestione ID richiesta

La gestione dell'ID richiesta del modulo Attività e Servizi funzioni avanzate è stata migliorata.

Elenco ID eventi

La gestione Elenco ID eventi, accessibile mediante il bottoncino "?" (dalla gestione attività, dall'anagrafica eventi, dal cruscotto eventi,...), è stata migliorata fornendo le seguenti funzionalità:

- ♦ fornita la possibilità di richiamare l'evento selezionato quando si accede alla maschera di selezione eventi: in basso a sinistra è stato aggiunto il bottone "Eventi" che permette di risalire all'evento selezionato. Invece, come prima, il doppio click sulla riga comporta la selezione dell'ID richiesta e la chiusura della gestione Elenco ID eventi;
- ♦ gli eventi sono ordinati in base all'ID richiesta dal più recente al più "vecchio";
- ♦ lo stato richiesta visualizza, come opzione predefinita, gli ID da chiudere: è stata aggiunta la nuova opzione "Da chiudere" che permette di visualizzare tutti gli eventi che hanno ID richiesta con stato "Aperta", "In corso" o "In attesa".

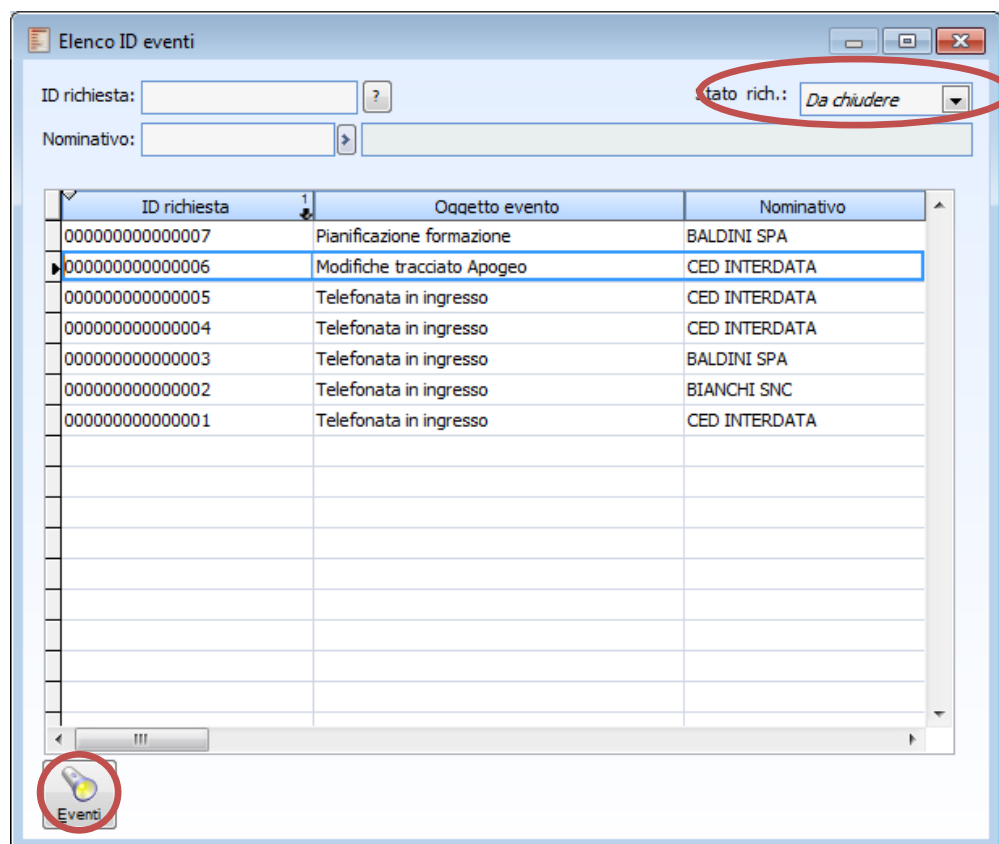


Fig. 4-5 - Elenco Id Eventi

Cruscotto Eventi

Sul cruscotto eventi sono state apportate le seguenti implementazioni:

- ♦ è stata fornita la possibilità di eliminare gli eventi tramite selezione da Cruscotto eventi rispettando i controlli già presenti sull'eliminazione del singolo evento. Al tentativo di eliminazione tramite apposito bottone, il programma avvisa l'utente che verranno eliminati anche gli eventuali indici documento collegati.

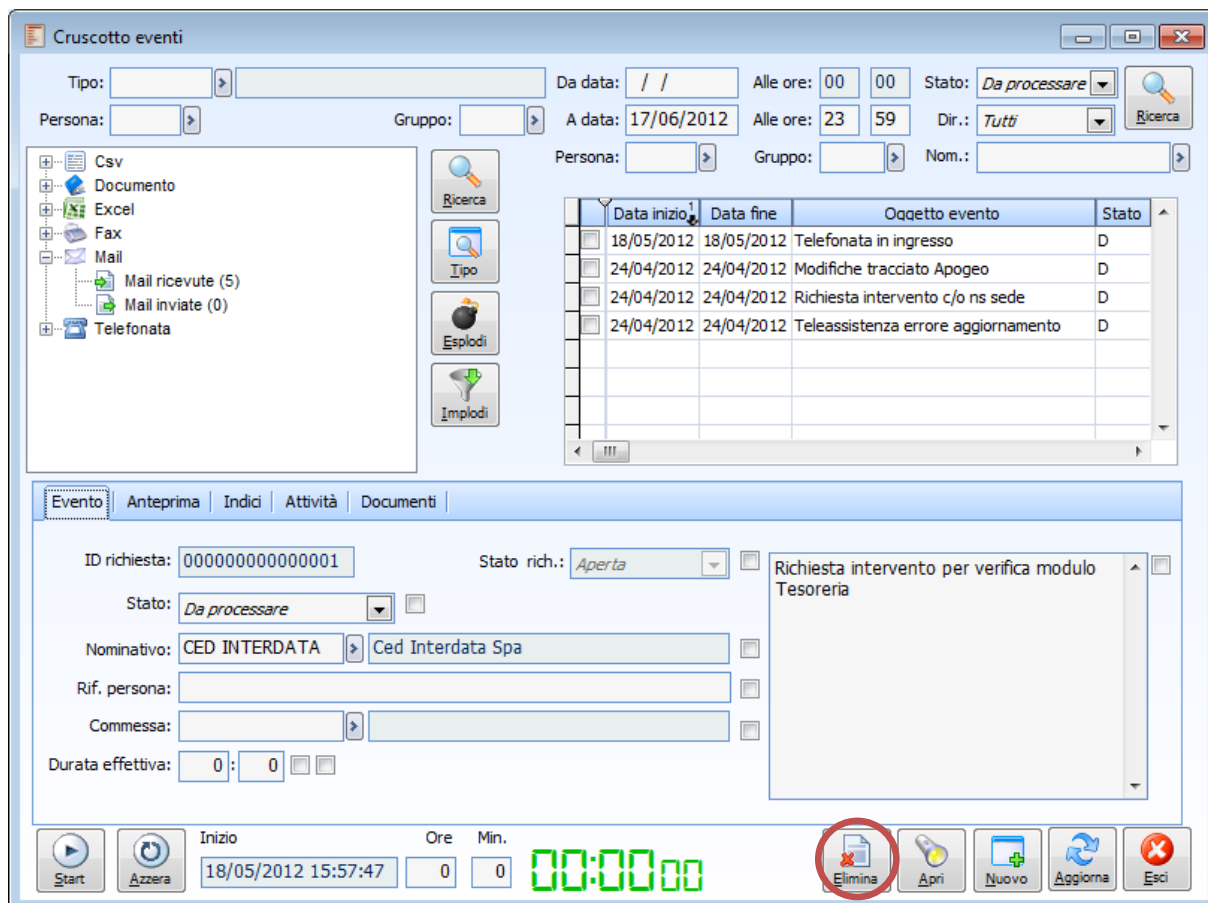


Fig. 4-6 - Cruscotto Eventi

Cruscotto eventi per ID richiesta

Sul cruscotto eventi per ID richiesta sono state apportate le seguenti migliorie:

- ♦ lo stato richiesta visualizza, come opzione predefinita, gli ID da chiudere: è stata aggiunta la nuova opzione "Da chiudere" che permette di visualizzare tutti gli eventi che hanno ID richiesta con stato "Aperta", "In corso" o "In attesa";
- ♦ la treeview degli eventi visualizza solo i rami per i quali sono disponibili record da visualizzare, ad esempio, non vengono visualizzati i rami degli ID richiesta per i quali non esistono eventi da riportare nello zoom a destra;
- ♦ è stata fornita la possibilità di eliminare gli eventi tramite selezione da Cruscotto eventi rispettando i controlli già presenti sull'eliminazione del singolo evento. Al tentativo di eliminazione tramite apposito bottone, il programma avvisa l'utente che verranno eliminati anche gli eventuali indici documento collegati.

Anagrafica Eventi

Sull'anagrafica eventi sono state introdotte le stesse condizioni presenti sulla gestione attività in merito all'editabilità/visualizzazione dei dati relativi all'ID richiesta:

- ♦ se il campo ID richiesta è pieno non sono visibili i bottoni "?" e "+";

- ♦ quando viene premuto il bottone "+" lo stato richiesta assume come valore predefinito "Aperta";
- ♦ in fase di caricamento dell'evento il campo ID richiesta rimane editabile, in "modifica" non è editabile;

Eventi / Modifica

Evento | Elenco

Tipo: Recemai Mail ricevute

Direzione: Entrata Stato: Da processare Anno: 2012

Nominativo: CED INTERDATA Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Località: La Spezia

Indirizzo e-mail: info@cedinterdata.it

Telefono/FAX: 0187568844 Cellulare: 3396633111

Telefono interno:

Commessa:

Persona:

Gruppo:

Data e ora inizio: 18/05/2012 09:44:05 Data e ora fine: 18/05/2012 09:44:05 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 00000000000001 Stato richiesta: Aperta

Oggetto: Telefonata in ingresso

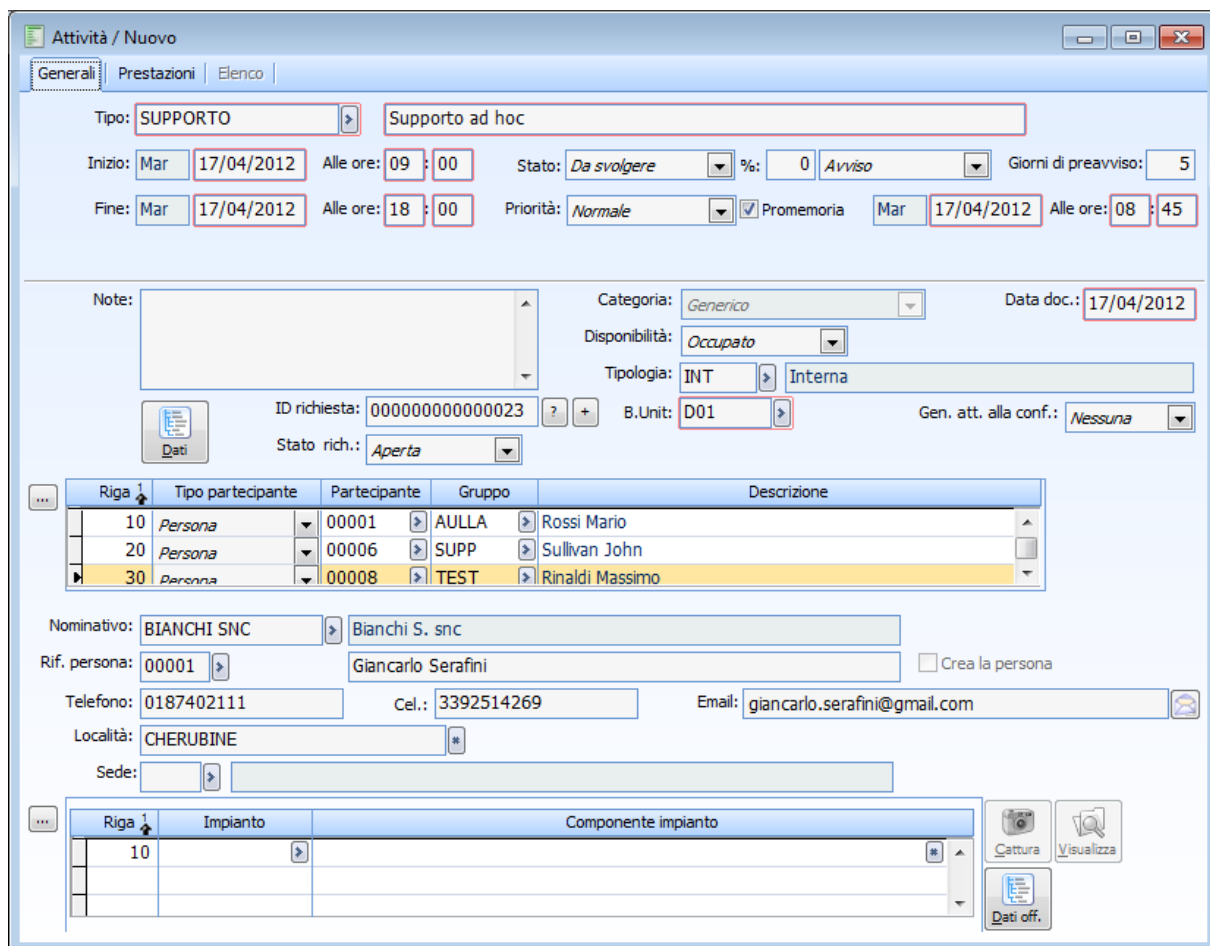
Richiesta intervento per verifica modulo Tesoreria

☐ Soggetto da controllare

Fig. 4-7 - Eventi

Evento e generazione attività

Sull'anagrafica degli eventi sono stati gestiti alcuni campi relativamente al riferimento persona: codice, telefono, cellulare, email. Se oltre al nominativo sull'evento viene richiamata una determinata persona, il programma sovrascrive il contenuto di tali campi riportando quanto specificato per la singola persona (se specificato). Inoltre, la valorizzazione di tali campi sull'evento determina la valorizzazione dei corrispondenti campi sull'attività. Tale aspetto è gestito sia dalla generazione di attività dall'anagrafica eventi, sia dal cruscotto eventi, contemplando anche la casistica della generazione di attività collegate.



The screenshot shows the 'Attività / Nuovo' (Activity / New) window. It contains several tabs: 'Generali', 'Prestazioni', and 'Elenco'. The 'Generali' tab is active, showing fields for event type, dates, times, status, priority, and category. Below these are fields for notes, ID request, and state. A table lists participants with columns for Riga, Tipo partecipante, Partecipante, Gruppo, and Descrizione. Below the table are fields for nominative, reference person, phone, cellular, email, and locality. At the bottom, there is a table for components of the facility and buttons for 'Cattura', 'Visualizza', and 'Dati off.'.

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00001	AULLA	Rossi Mario
20	Persona	00006	SUPP	Sullivan John
30	Persona	00008	TEST	Rinaldi Massimo

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Fig. 4-8 - Anagrafica evento

I campi che vengono riportati dall'anagrafica evento all'attività sono:

- ♦ Nominativo
- ♦ Rif. Persona (codice e descrizione)
- ♦ Località
- ♦ Indirizzo email
- ♦ Telefono
- ♦ Cellulare

- ♦ Commessa (dato di testata sezione ricavi e costi)
- ♦ Id richiesta e stato

Eventi / Nuovo

Evento | Elenco

Tipo: Recemail > Mail ricevute

Direzione: Entrata Stato: Da processare Anno: 2012

Nominativo: BIANCHI SNC > Bianchi S. snc

Rif. persona: 00001 > Giancarlo Serafini

Località: CHERUBINE *

Indirizzo e-mail: giancarlo.serafini@gmail.com

Telefono/FAX: 0187402111 Cellulare: 3392514269

Telefono interno:

Commessa: >

Persona: >

Gruppo: >

Data e ora inizio: 17/04/2012 15:36:38 Data e ora fine: 17/04/2012 15:36:38 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 000000000000023 ? + Stato rich.: Aperta

Oggetto: Richiesta assistenza

Richiesta assistenza Richiesta assistenza Richiesta assistenza Richiesta assistenza Richiesta assistenza Richiesta assistenza

☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza Scanner Attività Att. col.

Fig. 4-9 – Attività corrispondente all'evento.



Invio chiamate da bottone contestuale

L'obiettivo principale delle nuove implementazioni riguardanti il modulo Attività e Servizi è quello di far interagire il gestionale con tutti i sistemi che possono generare attività per gli utenti (in particolare 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 introdotto 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 l'apertura a video della gestione 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:

- ♦ 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 two tabs: "Penne ottiche" and "Elenco". The "Elenco" tab is active. Below the tabs, there are fields for "Codice:" (containing "CENTR") and a text box containing "Centralino". Below that is a "Tipo:" dropdown menu with "Centralino" selected. A horizontal line separates the general settings from the "Centralino" specific settings. Under the "Centralino" section, there is a "Tipo:" dropdown menu with "File di testo" selected, a "Driver:" text box containing "GSFA_BTP", and a "Parametro:" text box containing "'C:\TEMP2\PHONEOUT.TXT'".

Fig. 4-10 - Dispositivo hardware – 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:\TEMP’\PHONEOUT.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.

La tipologia file di testo permette la creazione di un file txt contenente il numero da chiamare che sarà salvato nel percorso e con il nome specificato nel campo parametro.

Sarà compito dei programmi per la gestione dei centralini di monitorare tale file in modo tale da far partire la telefonata subito dopo la creazione del file stesso.

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)

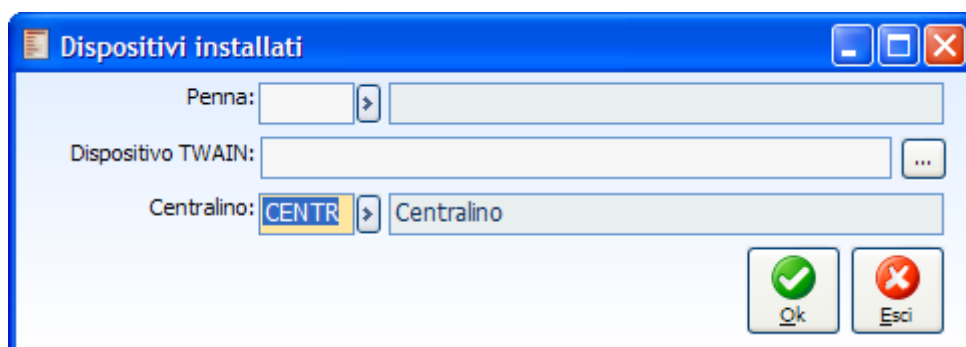


Fig. 4-11 – Dispositivi installati - Centralino

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

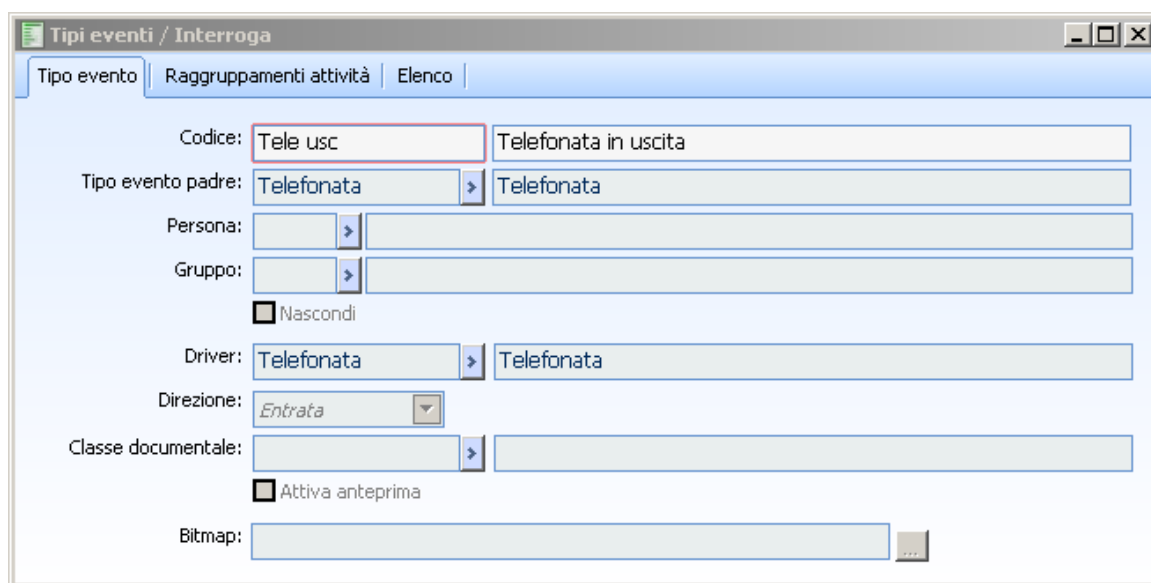


Fig. 4-12 - Tipo evento telefonata in uscita

L'attivazione nei tipi di attività da utilizzare del check "Visualizza Timer" e l'indicazione del "Tipo evento" da utilizzare e la categoria "Sessione Telefonica";

Tipi attività / Nuovo

Tipo attività | Partecipanti | Elenco

Codice: ASSISTENZA TELEFONICA Assistenza telefonica

Categoria: *Sessione telefonica* Tipologia: INT > Interna

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

☒ Visualizza timer Data obsolescenza: / / Des. Ag.

Stato: *Evasa* Gestione avvisi: *Nessun avviso*

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

Promemoria: *Nessun promemoria* ☐ Stampa immediata Disponibilità: *Occupato*

Calcolo data: *Nessuna*

☒ Non soggetta a prestazione

Tipo evento: *Telefonata in uscita*

Note

Fig. 4-13 - Tipo attività - Assistenza telefonica

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: *Telefonata in ingresso* ▼

Tipo attività uscita: *Assistenza telefonica* ▼

Fig. 4-14 - Servizi fax tipo attività in uscita

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

Se quanto indicato nei punti precedenti è stato effettuato, per ogni utente di Ahe 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 Ahe.

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 dal modulo Attività e Servizi posizionandosi sul campo del nominativo.

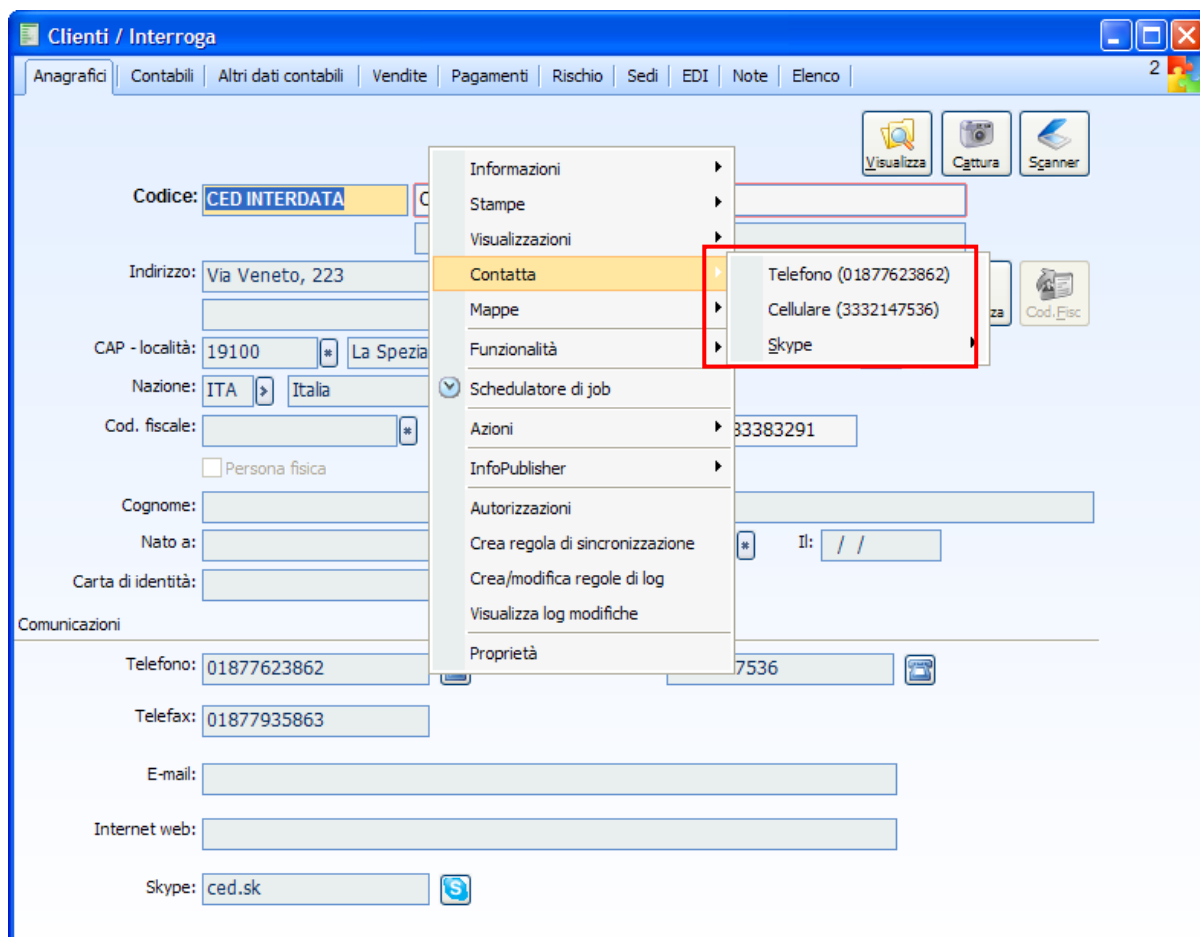


Fig. 4-15 - Funzione contatta in anagrafica clienti

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.

Attività / Nuovo

Generali | Elenco

Tipo: ASSISTTELEFONICA | Assistenza telefonica | 00:00:30

Inizio: Mar 24/04/2012 Alle ore: 12 : 35 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni preavviso: 0

Fine: Mar 24/04/2012 Alle ore: 12 : 35 Priorità: Normale ☐ Promemoria / / Alle ore: : :

Note:
 ID richiesta: ? + B.Unit: D01 Gen. att. alla conf.: Nessuna

Categoria: Sessione telefonica
 Disponibilità: Occupato
 Tipologia: INT Interna

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00001		Rossi Mario

Nominativo: CED INTERDATA | Ced Interdata Spa

Rif. persona: ☐ Crea la persona

Telefono: 0187402325 Cel.: Email:

Località: La Spezia

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza
 Dati off.

Fig. 4-16 - 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 la combo box con 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 / Interroga

Generali | Elenco

Tipo: ASSISTTELEFONICA Assistenza telefonica

Inizio: Mar 24/04/2012 Alle ore: 12 : 35 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni preavviso: 0

Fine: Mar 24/04/2012 Alle ore: 12 : 37 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 0000000000000006
 Stato rich.: Aperta

Categoria: Sessione telefonica
 Disponibilità: Occupato
 Tipologia: INT Interna
 B.Unit: D01

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00001		Rossi Mario

Nominativo: CED INTERDATA Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Telefono: 0187402325 Cel.: Email:

Località: La Spezia

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Ricorrenza Gen. att.

Cattura Visualizza

Dati off. **Eventi**

Fig. 4-17 - Bottone eventi associati all'attività

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

Eventi / Modifica

Evento | Elenco

Tipo: **Tele usc** > Telefonata in uscita

Direzione: **Uscita** Stato: **Processato** Anno: 2012

Nominativo: **CED INTERDATA** > Ced Interdata Spa

Rif. persona: >

Località: **La Spezia** *

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX: 0187402325 Cellulare:

Telefono interno: 0587963658

Commissa: >

Persona: 00001 > Mario Rossi

Gruppo: >

Data e ora inizio: **24/04/2012 12:35:00** Data e ora fine: **24/04/2012 12:37:00** Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 0000000000000006 ? + Stato rich.: **Aperta**

Oggetto: Assistenza telefonica

☐ Soggetto da controllare

Fig. 4-18 - 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 distingue 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 valorizzando la combo “Genera attività alla conferma”.



Ricezione chiamate in ingresso

L'obiettivo principale delle nuove implementazioni riguardanti il 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 introdotto 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 l'apertura a video della gestione 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)

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

The screenshot shows the 'Tipi eventi / Nuovo' window with the following fields and values:

- Codice:** Tele Ing
- Tipo evento padre:** Telefonata
- Persona:** (empty)
- Gruppo:** (empty)
- Nascondi:** ☐
- Driver:** Telefonata
- Direzione:** Entrata
- Classe documentale:** (empty)
- Attiva anteprima:** ☐
- Bitmap:** (empty)
- Descrizione gruppo:** (empty)

Fig. 4-19 - Tipo eventi - Telefonata in entrata

2 - L'attivazione nei tipi di attività utilizzando il check "Visualizza Timer" e impostando "Tipo evento" con "Telefonata in ingresso";

Tipi attività / Nuovo

Tipo attività | Partecipanti | Elenco

Codice: Telefonata in ingresso

Categoria: Tipologia:

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

☒ Visualizza timer Data obsolescenza:

Stato: Gestione avvisi:

Priorità: Email:

Promemoria: ☐ Stampa immediata Nominativo:

Disponibilità: Calcolo data:

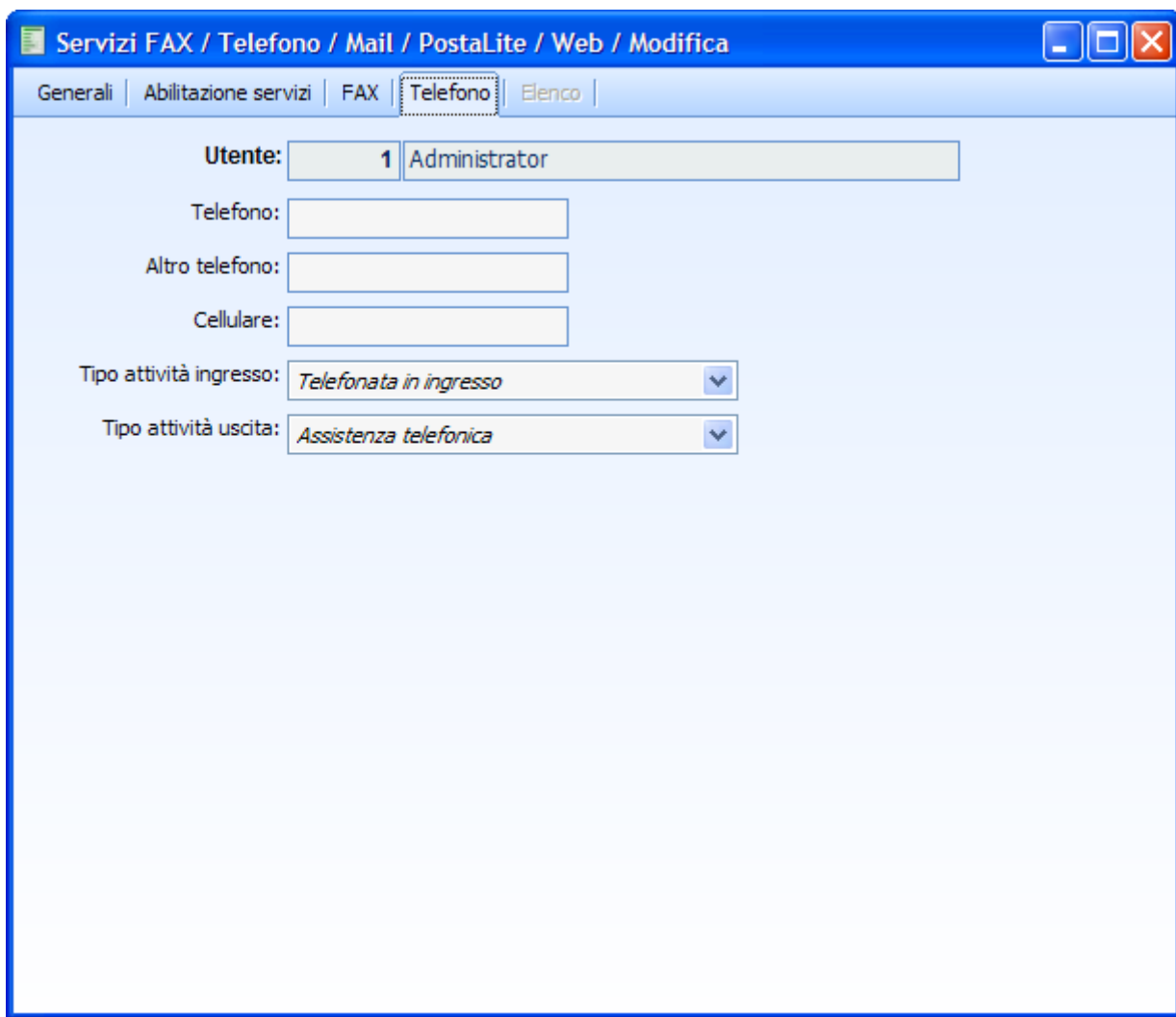
☒ Non soggetta a prestazione

Tipo evento:

Note

Fig. 4-20 - Tipo attività - Telefonata in ingresso

3 - 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: *Assistenza telefonica* ▼

Fig. 4-21 - Servizi fax tipo attività in ingresso

4 - 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".

Crea collegamento telefonate in ingresso

File CNF da utilizzare:

Azienda: Azienda Dimostrativa AHE

Utente con cui accedere: Administrator

Password:

Business Unit: Divisione 01

Esercizio: Dal: Al:

Percorso applicazione:

Parametri accesso silente:

☐ Utilizza stringa di accesso criptata

Path destinazione:

Commento:

Nome collegamento:

Fig. 4-22 - Crea collegamento telefonate in ingresso

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

E' possibile indicare l'azienda con cui accedere alla procedura e, ovviamente, sarà la stessa azienda alla 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 criptato

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

Nel caso in cui si sia attivata la criptazione della stringa di accesso silente ma nel cnf selezionato la funzionalità non è 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 Ahe.

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 | Elenco

Tipo: **Tele ING** | **Telefonata in ingresso** | 00:00:49

Inizio: Ven 13/04/2012 Alle ore: 17 : 32 Stato: *Evasa* %: 100 *Nessun avviso* Giorni di preavviso: 0

Fine: Ven 13/04/2012 Alle ore: 17 : 32 Priorità: *Normale* ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 000000000000010 ? B.Unit: D01 Gen. att. alla conf.: *Nessuna*

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

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00002		Verdi Francesco

Nominativo: **CED INTERDATA** | Ced Interdata Spa

Rif. persona:
☐ Crea la persona

Telefono: 01877623862 Cel.: 3332147536 Email:
 Località: **La Spezia** * Sede:
☐ Crea la sede

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza Dati off.

Fig. 4-23 - 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: **Tele ING** | **Telefonata in ingresso** | **00:00:59**

Inizio: Ven **13/04/2012** Alle ore: **17** : **32** Stato: **Evasa** %: **100** **Nessun avviso** Giorni di preavviso: **0**

Fine: Ven **13/04/2012** Alle ore: **17** : **33** Priorità: **Normale** ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiest
 Stato rich

Categoria: **Sessione telefonica**

Gen. att. alla conf.: **Nessuna**

ad hoc ENTERPRISE

? Si desidera considerare l'evento come processato?

Sì **No**

Riga	Tipo partecipante	Pa	Nome
10	Persona	00002	Verdi Francesco

Nominativo: **CED INTERDATA** | **Ced Interdata Spa**

Rif. persona:
 ☐ Crea la persona

Telefono: **01877623862** Cel.: **3332147536** Email:

Località: **La Spezia**

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura **Visualizza** **Dati off.**

Fig. 4-24 - Salvataggio attività telefonata in ingresso

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

Attività / Interroga

Generali | Elenco

Tipo: **Tele ING** | Telefonata in ingresso

Inizio: Ven 13/04/2012 Alle ore: 17 : 32 Stato: *Evasa* %: 100 *Nessun avviso* Giorni di preavviso: 0

Fine: Ven 13/04/2012 Alle ore: 17 : 33 Priorità: *Normale* ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 000000000000010
 Stato rich.: *Aperta*

Categoria: *Sessione telefonica*
 Disponibilità: *Occupato*
 Tipologia: **INT** | Interna
 B.Unit: **D01**

Riga 1	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	<i>Persona</i>	00002		Verdi Francesco

Nominativo: **CED INTERDATA** | Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Telefono: 01877623862 Cel.: 3332147536 Email:

Località: **La Spezia**

Sede:

Riga 1	Impianto	Componente impianto
10		

Fig. 4-25 - Bottone eventi associati all'attività

Vediamone il dettaglio:

The image shows two overlapping windows from a software application. The top window is titled 'Attività / Interroga' and the bottom window is titled 'Eventi / Interroga'.

Attività / Interroga window:

- Tab: Generali
- Tipo: **Tele ING** (dropdown), **Telefonata in ingresso** (text)
- Inizio: **Ven 13/04/2012** Alle ore: **17 : 32** Stato: **Evasa** %: **100** Nessun avviso Giorni di preavviso: **0**
- Elenco eventi table:

Oggetto	Stato	Stato della richiesta

Eventi / Interroga window:

- Tab: Evento
- Tipo: **Tele Ing** (dropdown), **Telefonata in ingresso** (text)
- Direzione: **Entrata** (dropdown) Stato: **Processato** (dropdown) Anno: **2012** (text)
- Nominativo: **CED INTERDATA** (dropdown), **Ced Interdata Spa** (text)
- Rif. persona: (dropdown)
- Località: (text)
- Indirizzo e-mail: (text)
- Telefono/FAX: **01877623862** Cellulare: (text)
- Telefono interno: (text)
- Commissa: (dropdown)
- Persona: **00002** (dropdown), **Francesco Verdi** (text)
- Gruppo: (dropdown)
- Data e ora inizio: **13/04/2012 17:32:00** Data e ora fine: **13/04/2012 17:33:00** Durata effettiva: **0 : 0**
- ID richiesta: **000000000000010** (text) Stato rich.: **Aperta** (dropdown)
- Oggetto: **Telefonata in ingresso** (text)
- Area: (large empty text area)
- ☐ Soggetto da controllare

On the right side of the 'Eventi / Interroga' window, there is a vertical toolbar with icons for: **Cattura**, **Visualizza**, **Scanner**, **Attività**, **Att. col.**, **Ricomenza**, **Gen. att.**, **Off.**, and **Eventi**.

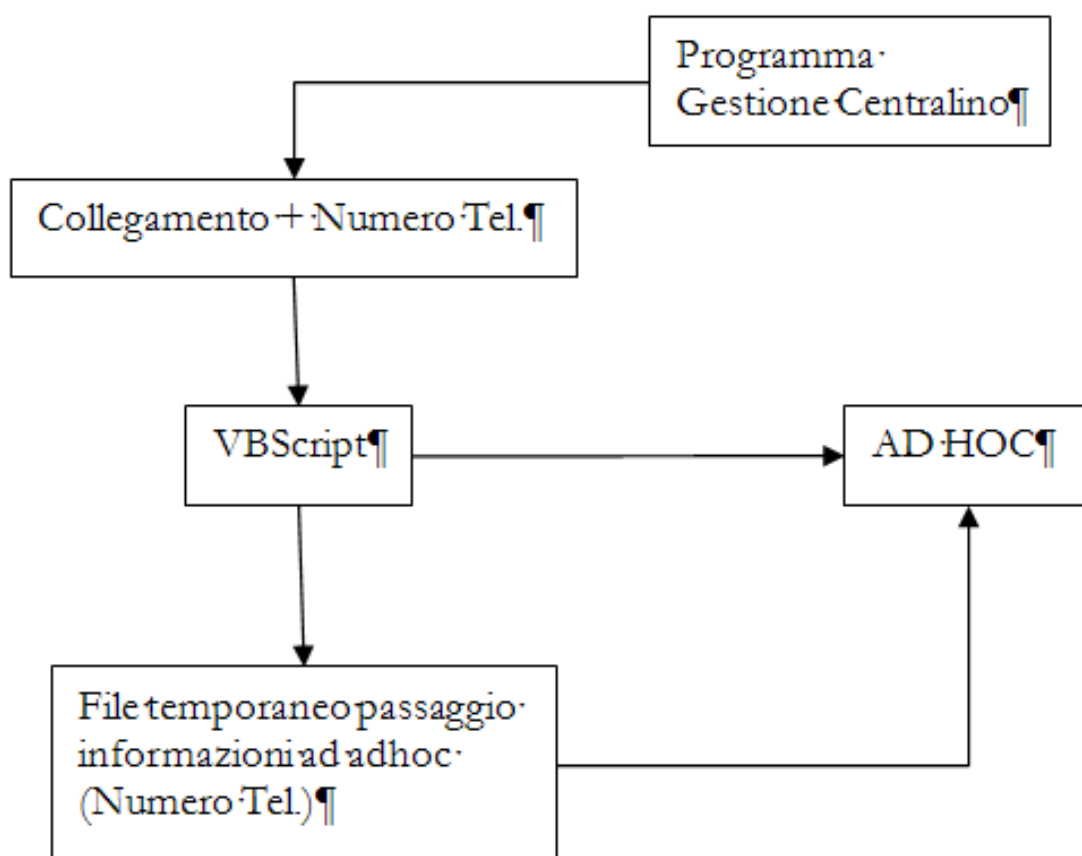
Fig. 4-26 - Dettaglio evento creato

- ♦ 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 distingue 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 valorizzando la combo “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





Gestione delle richieste

E' fornita la possibilità di attribuire un ID richiesta agli eventi inseriti nella procedura, di collegare gli eventi e le attività ad un determinato ID e di gestire gli stati delle richieste (Aperta, In corso, In attesa, Chiusa).

In fase di caricamento delle attività è possibile attribuire all'attività un ID richiesta (seriale progressivo) creando un nuovo progressivo per mezzo del bottone '+' o assegnando un progressivo ID esistente: per mezzo del bottone contraddistinto dal '?' è possibile accedere all'elenco id eventi presenti in archivio e filtrare sullo stato delle richieste degli eventi stessi.

E' possibile inoltre gestire lo stato della richiesta stessa (Aperta, In corso, In attesa, Chiusa),

Oltre al resto, dopo la valorizzazione dell' ID richiesta, viene valorizzato il Tipo evento: combo box riportante il valore indicato come tipo evento nel tipo attività utilizzata

Attività / Nuovo

Generali | Elenco

Tipo: ASSISTTELEFONICA Assistenza telefonica

Inizio: Gio 12/04/2012 Alle ore: 10 : 45 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Gio 12/04/2012 Alle ore: 11 : 15 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note:

Categoria: Sessione telefonica

Disponibilità: Occupato

Tipologia: INT Interna

ID richiesta: 000000000000005 ? + B.Unit: D01 Gen. att. alla conf.: Nessuna

Stato rich.: Aperta Tipo evento: Telefonata in ingresso

Riga	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	Persona	00002		Verdi Francesco

Nominativo:

Rif. persona:

Telefono: Cel.: Email:

Località: *

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza

Dati off.

Fig. 4-27 - Caricamento attività con inserimento id richiesta

Al salvataggio viene richiesto all'operatore se considerare o meno l'evento processato.

Fig. 4-28 – Caricamento attività con inserimento id richiesta - Salvataggio attività

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: Gio 12/04/2012 Alle ore: 10 : 45 Stato: *Evasa* %: 100 *Nessun avviso* Giorni di preavviso: 0

Fine: Gio 12/04/2012 Alle ore: 11 : 15 Priorità: *Normale* ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 000000000000005
 Stato rich.: *Aperta*

Categoria: *Sessione telefonica*
Disponibilità: *Occupato*
Tipologia: INT > Interna
B.Unit: D01 >

Riga 1	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	<i>Persona</i>	00002 >	>	Verdi Francesco

Nominativo: CED INTERDATA > Ced Interdata Spa
Rif. persona: >
Telefono: Cel.: Email:
Località: La Spezia *
Sede: >

Riga 1	Impianto	Componente impianto
10	>	*

Cattura Visualizza
Dati off. **Eventi**

Fig. 4-29 - Bottone eventi associati all'attività

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

Vediamone il dettaglio

Attività / Interroga

Generali | Elenco

Tipo: ASSISTTELEFONICA > Assistenza telefonica

Inizio: Gio 12/04/2012 Alle ore: 10 : 45 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni di preavviso: 0

Fine: Gio 12/04/2012 Alle ore: 11 : 15 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: : :

Note:

Categoria: Sessione telefonica

Disponibilità: Occupato

Tipologia: INT > Interna

B.Unit: D01 >

ID richiesta: 000000000000005

Stato rich.: Aperta

Eventi / Interroga

Evento | Elenco

Tipo: Tele Ing > Telefonata in ingresso

Direzione: Entrata

Stato: Processato

Anno: 2012

Nominativo: CED INTERDATA > Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX:

Telefono interno:

Commissa:

Persona: 00002 > Francesco Verdi

Gruppo:

Data e ora inizio: 12/04/2012 10:45:00 Data e ora fine: 12/04/2012 11:15:00 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 000000000000005 ? + Stato rich.: Aperta

Oggetto: Assistenza telefonica

☐ Soggetto da controllare

Fig. 4-30 - Dettaglio collegamento attività ad evento

- ♦ Il tipo di evento creato risulta essere quello indicato nel tipo attività con l'indicazione del "Tipo evento" utilizzato;
- ♦ La direzione viene valorizzata sulla base di quanto indicato come direzione nel tipo evento utilizzato;
- ♦ Lo stato distingue gli eventi già processati da quelli non processati (dipende da quanto indicato al salvataggio dell'attività);
- ♦ Il nominativo reperito dall'attività creata;
- ♦ L'id richiesta e lo stato della stessa risultano essere quelli indicati nella/e attività collegata/e

Per mezzo del bottone attività collegate nell'anagrafica eventi è possibile visualizzare altresì l'attività collegata all'evento

The screenshot shows two overlapping windows from the AD HOC ENTERPRISE application.

The top window, titled "Eventi / Interroga", has a tabbed interface with "Evento" and "Elenco" tabs. The "Evento" tab is active, displaying a form for event details. The form includes fields for "Tipo" (Tele Ing), "Direzione" (Entrata), "Stato" (Processato), "Anno" (2012), "Nominativo" (CED INTERDATA), "Rif. persona", "Indirizzo e-mail", "Telefono/FAX", "Telefono interno", "Commissa", "Persona" (00002), "Gruppo", "Data e ora inizio" (12/04/2012 10:45:00), "Data e ora fine" (12/04/2012 11:15:00), "Durata effettiva" (0:00), and "ID richiesta" (000000000000005). On the right side of the form, there are icons for "Cattura", "Visualizza", "Scanner", "Attività", and "Att. col." (highlighted with a red box).

The bottom window, titled "Elenco attività collegate all'evento", displays a table of activities linked to the event. The table has columns for "Oggetto", "Inizio", "Fine", "Tipo attività", and "Codice". The first row shows "Assistenza telefonica" with start and end times of 12/04/2012 and activity type ASSISTTELEFONICA.

Oggetto	Inizio	Fine	Tipo attività	Codice
Assistenza telefonica	12/04/2012	12/04/2012	ASSISTTELEFONICA	

Fig. 4-31 - Dettaglio collegamento evento ad attività

Tenere presente che il legame tra eventi ed attività può essere di “molti” a “molti” e che l’utente potrebbe generare attività collegate alla prima valorizzando la combo “Genera attività collegate o ricorrenti alla conferma”.

In questo ultimo caso a fronte di un unico evento si possono avere più attività collegate all’evento stesso.

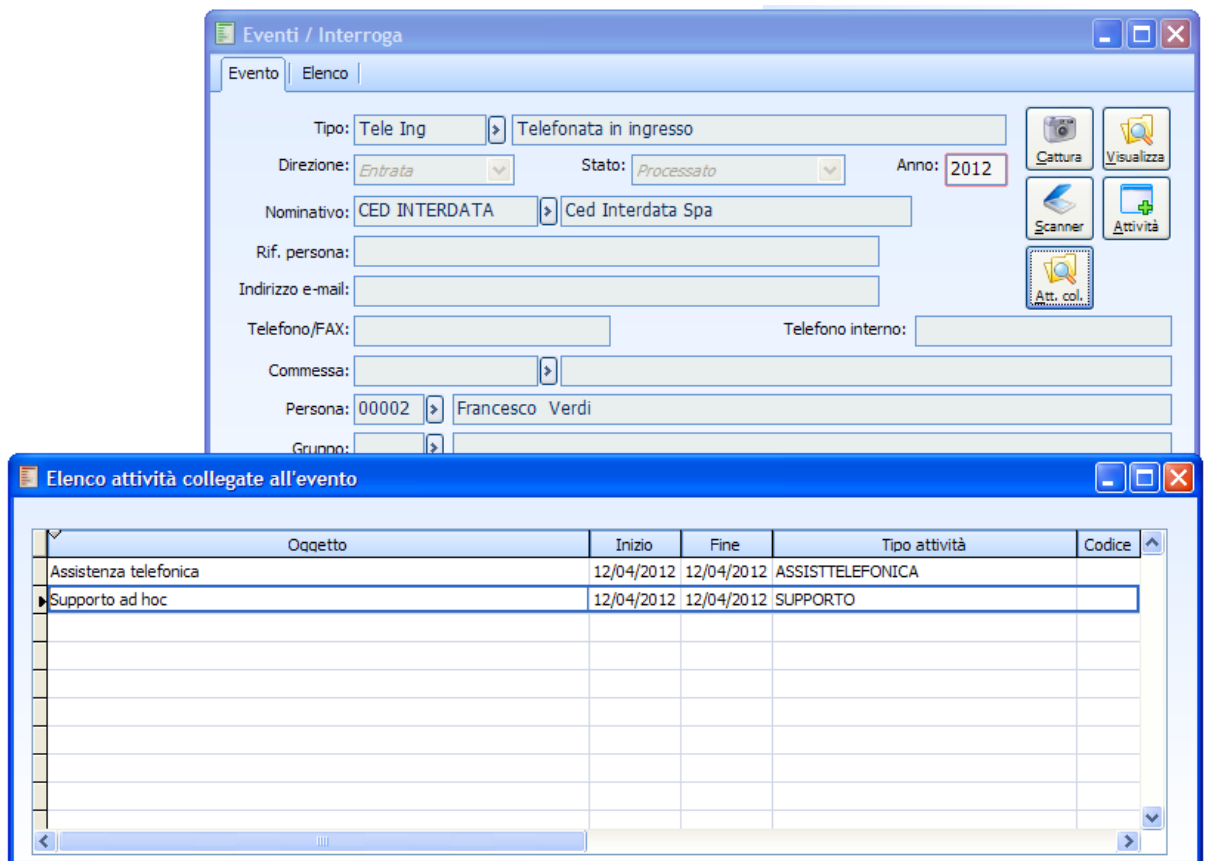


Fig. 4-32 - Dettaglio collegamento evento a più attività

E' possibile legare un evento ad un ID esistente: per mezzo del bottone contraddistinto dal '?' è possibile accedere all'elenco id eventi presenti in archivio e filtrare sullo stato delle richieste degli eventi stessi.

The screenshot shows the 'Eventi / Nuovo' (Events / New) window. The 'Tipo' (Type) is 'Tele Ing' (Telephone Incoming), 'Direzione' (Direction) is 'Entrata' (Incoming), 'Stato' (Status) is 'Da processare' (To be processed), and 'Anno' (Year) is '2012'. The 'Data e ora inizio' (Start date and time) is '12/04/2012 11:03:57' and 'Data e ora fine' (End date and time) is '12/04/2012 11:03:57'. The 'Durata effettiva' (Effective duration) is '0 : 0'. The 'ID richiesta' (Request ID) is '0000000000000005' and 'Stato rich.' (Request status) is 'Aperta' (Open). A red box highlights the '?' icon next to the 'ID richiesta' field.

The 'Elenco ID eventi' (Event ID List) window is open, showing a table with the following data:

Identificativo	Oggetto evento	Nominativo
0000000000000005	Assistenza telefonica	CED INTERDATA

Fig. 4-33 – Collegamento evento ad id esistente

In tal caso non risulta essere editabile la combo box stato richiesta. Poiché lo stato viene ereditato dall'ID collegato

Eventi / Nuovo

Evento | Elenco

Tipo: **Tele Ing** > Telefonata in ingresso

Direzione: **Entrata** Stato: **Da processare** Anno: **2012**

Nominativo: **CED INTERDATA** > Ced Interdata Spa

Rif. persona:

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX: Telefono interno:

Commissa: >

Persona: >

Gruppo: >

Data e ora inizio: **12/04/2012 11:03:57** Data e ora fine: **12/04/2012 11:03:57** Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 0000000000000005 ? + Stato rich.: **Aperta**

Oggetto: Assistenza telefonica

Soggetti associati Nominativo - 2

☐ Soggetto da controllare

Fig. 4-34 - Evento collegato ad ID esistente dettaglio stato richiesta

Export e-mail da client di posta

Al fine di popolare l'anagrafica Eventi di Ad Hoc Enterprise, è possibile importare le e-mail dal proprio client di posta (Outlook). A questo scopo è stato implementato 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 Enterprise.

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.

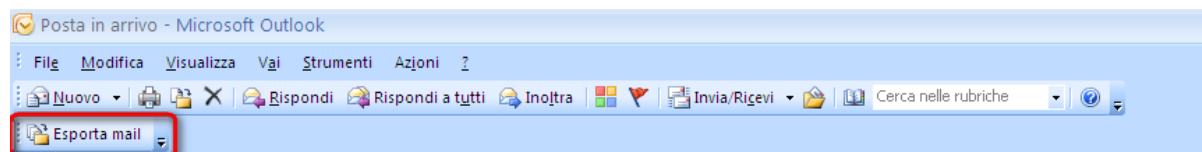


Fig. 4-35 - Bottone di esportazione mail su client di posta

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"

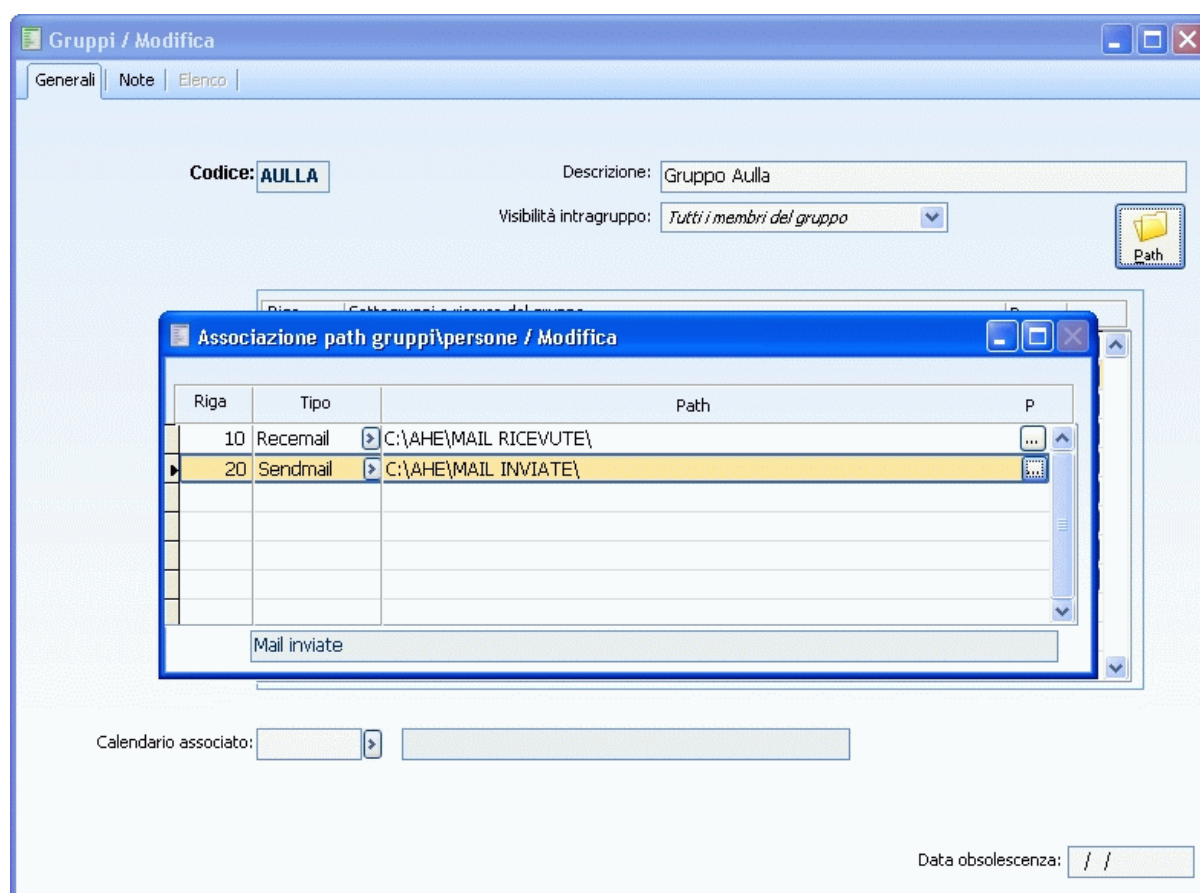


Fig. 4-36 - Maschera di associazione path gruppi persone

Esportazione e-mail

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

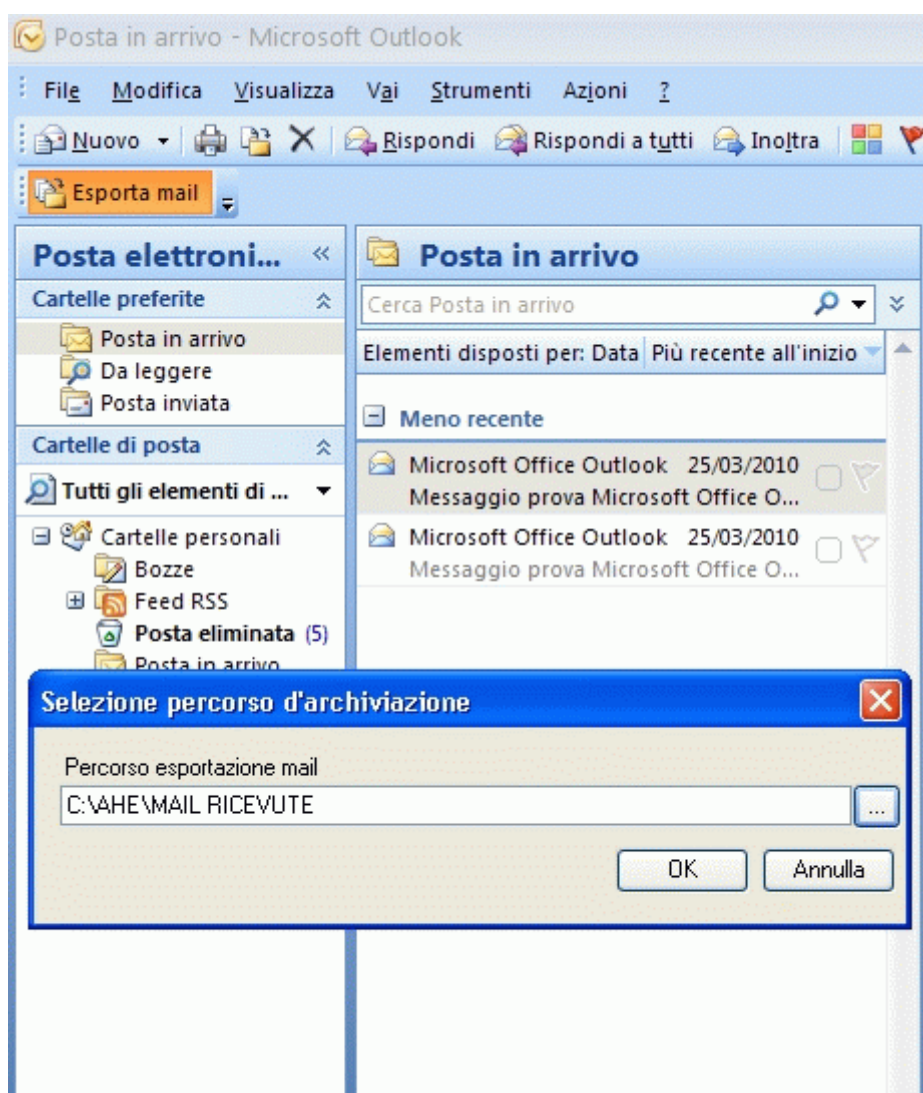


Fig. 4-37 - Esportazione mail da Outlook

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

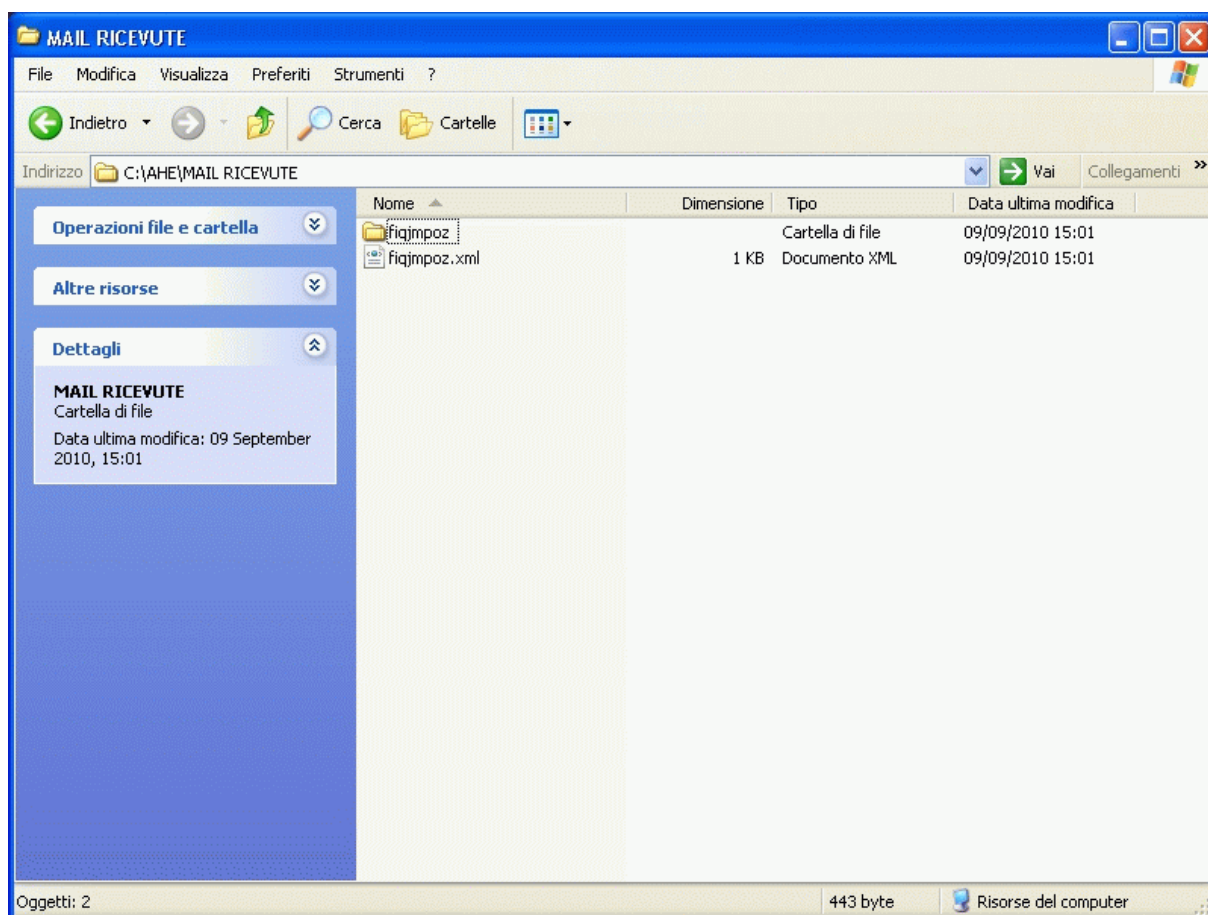


Fig. 4-38 - Cartella di memorizzazione contenente mail esportate

Gestione mail esportate in AHE

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.

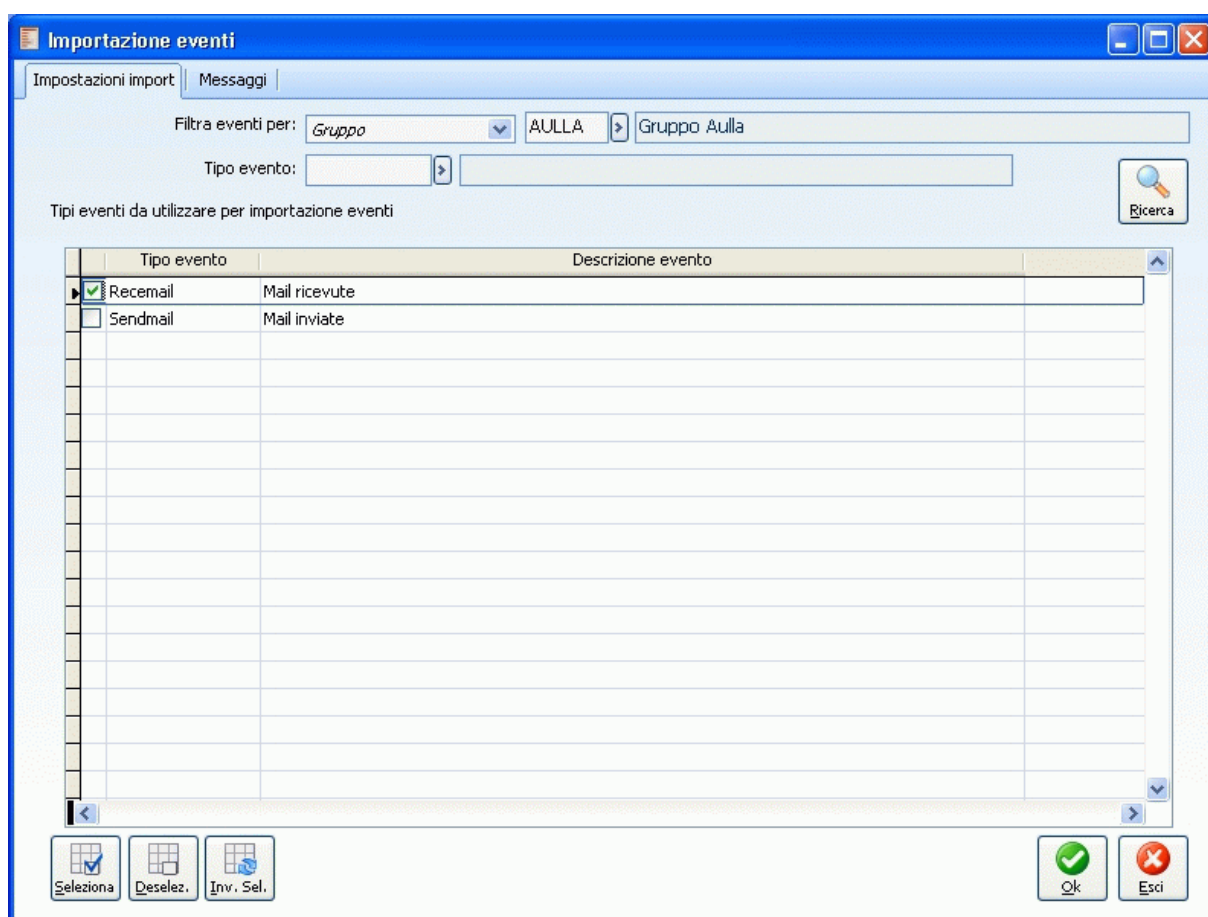


Fig. 4-39 - Importazione e-mail da client di posta

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.



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:

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);

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.

The screenshot shows the 'Tipi eventi / Interroga' window with the following fields and values:

- Tipo evento:** Raggruppamenti attività | Elenco
- Codice:** Telentxl
- Telefonata Excel in entrata** (text field)
- Tipo evento padre:** Excel
- Persona:** (empty)
- Gruppo:** (empty)
- ☐ Nascondi
- Driver:** Excel
- Import da file di Excel** (text field)
- Direzione:** Entrata
- Classe documentale:** (empty)
- ☐ Attiva anteprima
- Bitmap:** (empty)

Fig. 4-40 - Tipo evento - Telefonata Excel in entrata

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).

The screenshot shows the 'Driver eventi / Interroga' window with the following fields and values:

- Driver evento:** Elenco
- Codice:** Excel
- Descrizione:** Import da file di Excel
- Tipo:** Telefonata
- Nome routine:** GSFA_BDX

Fig. 4-41 - Driver evento - Excel

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 sotto modulo Attività e servizi \ funzioni avanzate \ 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 / Interroga

Generali | Note | Elenco

Codice: **AULLA** Descrizione: Gruppo Aula

Visibilità intragruppo: *Tutti i membri del gruppo*

Path

Riga 1	Tipologia 2	Risorsa 3	Descrizione	Resp.
5	Persona	00001	Rossi Mario	☐
10	Persona	00018	Bassignani Giorgio	☒
15	Persona	00002	Verdi Francesco	☐
20	Persona	00004	Uberti Alessandro	☐
30	Gruppo	SUPP	Supporto	☐
40	Gruppo	SVIL	Sviluppo	☐
50	Gruppo	TEST	Test	☐
60	Risorsa	AU001	Auto Aziendale 001	☐
70	Risorsa	PC001	Pc portatile 001	☐

Calendario associato:

Data obsolescenza: / /

Fig. 4-42 - Gestione path di gruppo

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 1	Tipo	Path	P
10	Teluscexcl	C:\ZUCCHETTI\AHE\DOC\INVIATE\	☐
20	Telenexcl	C:\ZUCCHETTI\AHE\DOC\RICEVUTE\	☒

Telefonata Excel in entrata

Fig. 4-43 - Associazione path gruppi

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

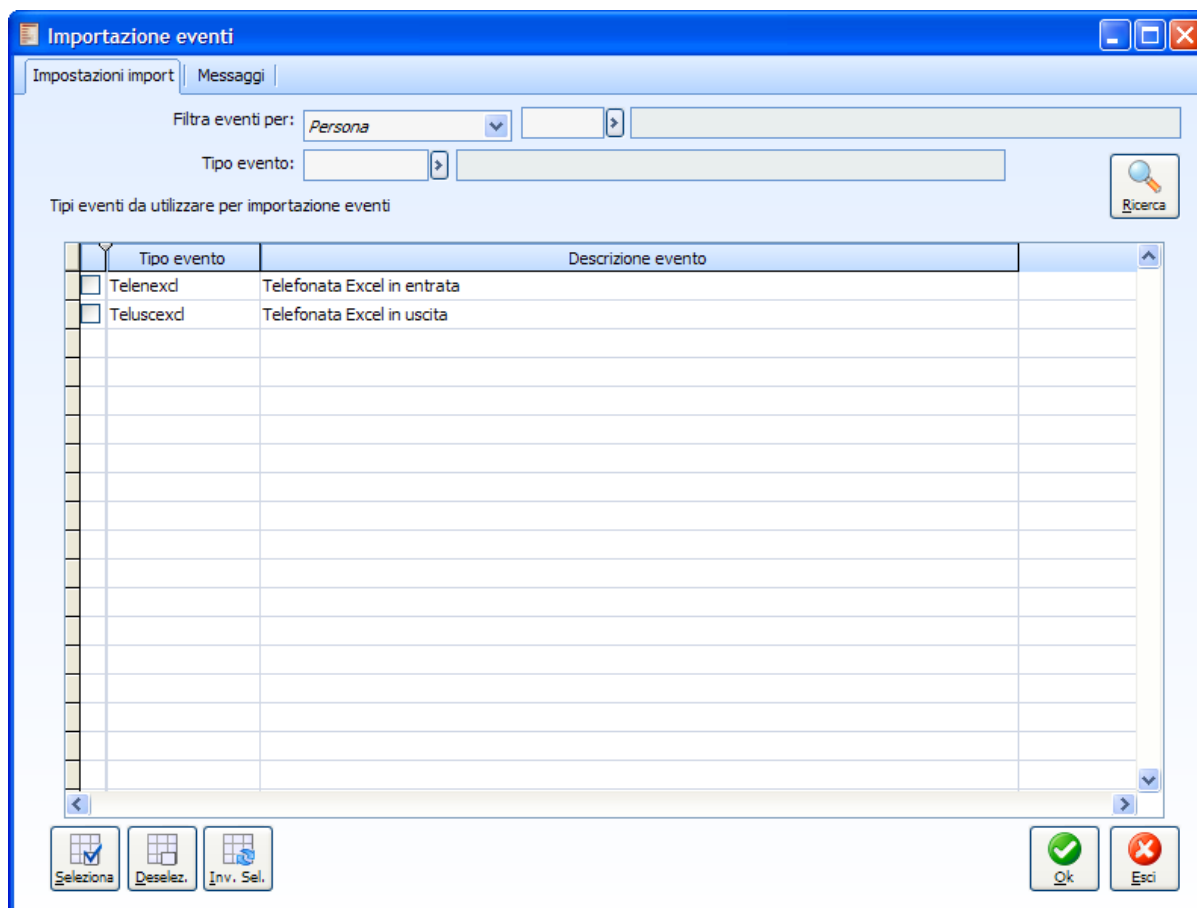


Fig. 4-44 – Importazione eventi

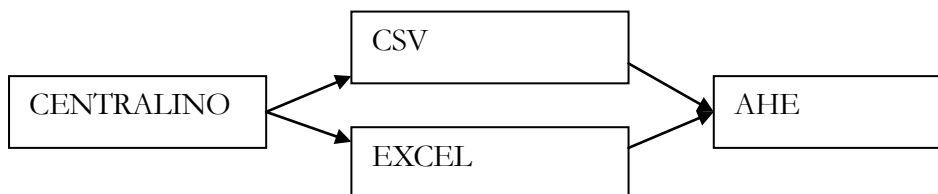
La procedura di importazione può essere fatta o per Gruppo o per singola persona; è altresì possibile importare solo determinati eventi, oppure si può fare un'importazione massiva (sono disponibili i pulsanti per la selezione \ deselezione massiva).

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).

I formati **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 AHE.



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 AHE 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: **EVENTI** Cruscotto eventi

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

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

Tipo raggruppamento: *Nessuno* Su campo:

Tipologia allegato: **ALTRO** > Altro ☐ Completa path file

Classe allegato: **ALTRO** > Generico ☐ Completa path file

Percorso archiviazione: **C:\zucchetti\AHE\Doc**

☒ 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	EV ANNO+EVE SERIAL	Si	☐	ANEVENTI	> <
20	DESCRIZIONE	Descrizione oggetti	Carattere	EVOGGETT	Si	☐	ANEVENTI	> <

Valore predefinito: Tipo SOS:

Fig. 4-45 - 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 AHE 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.

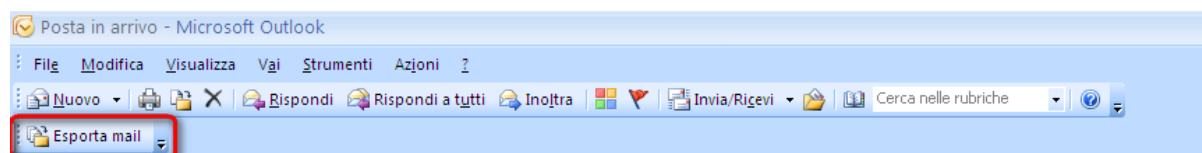


Fig. 4-46 - Esporta mail

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).

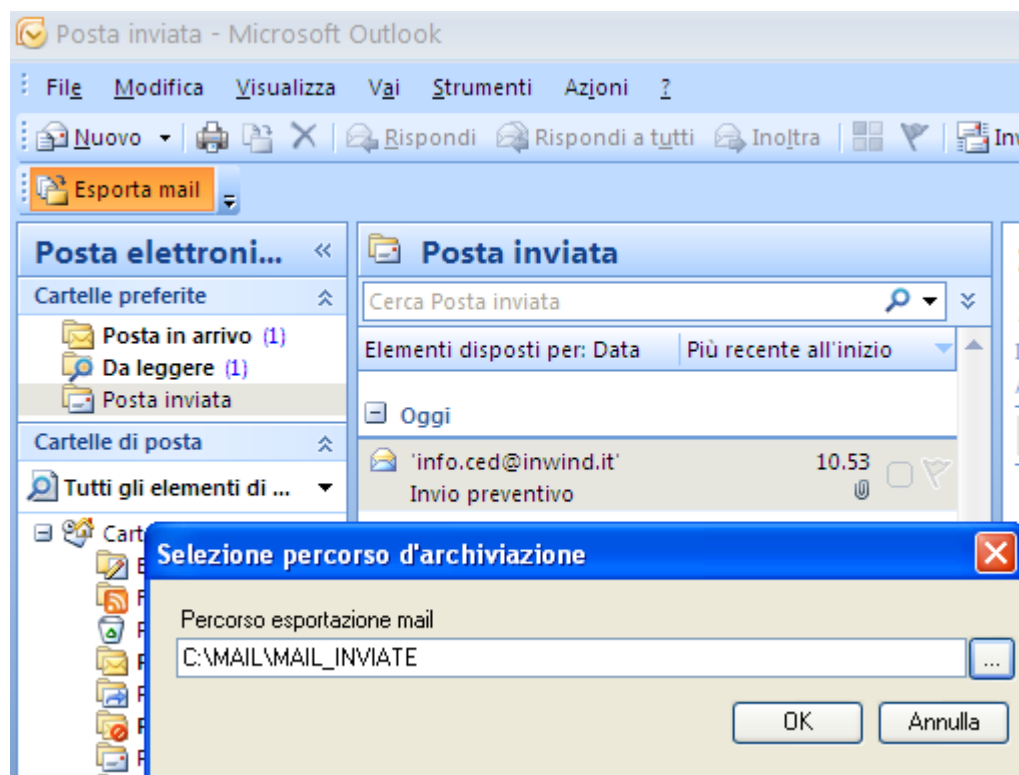


Fig. 4-47 - Esporta mail inviate

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

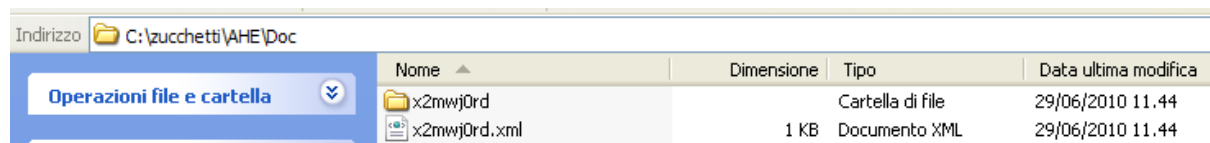


Fig. 4-48 - Cartella di esportazione

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.

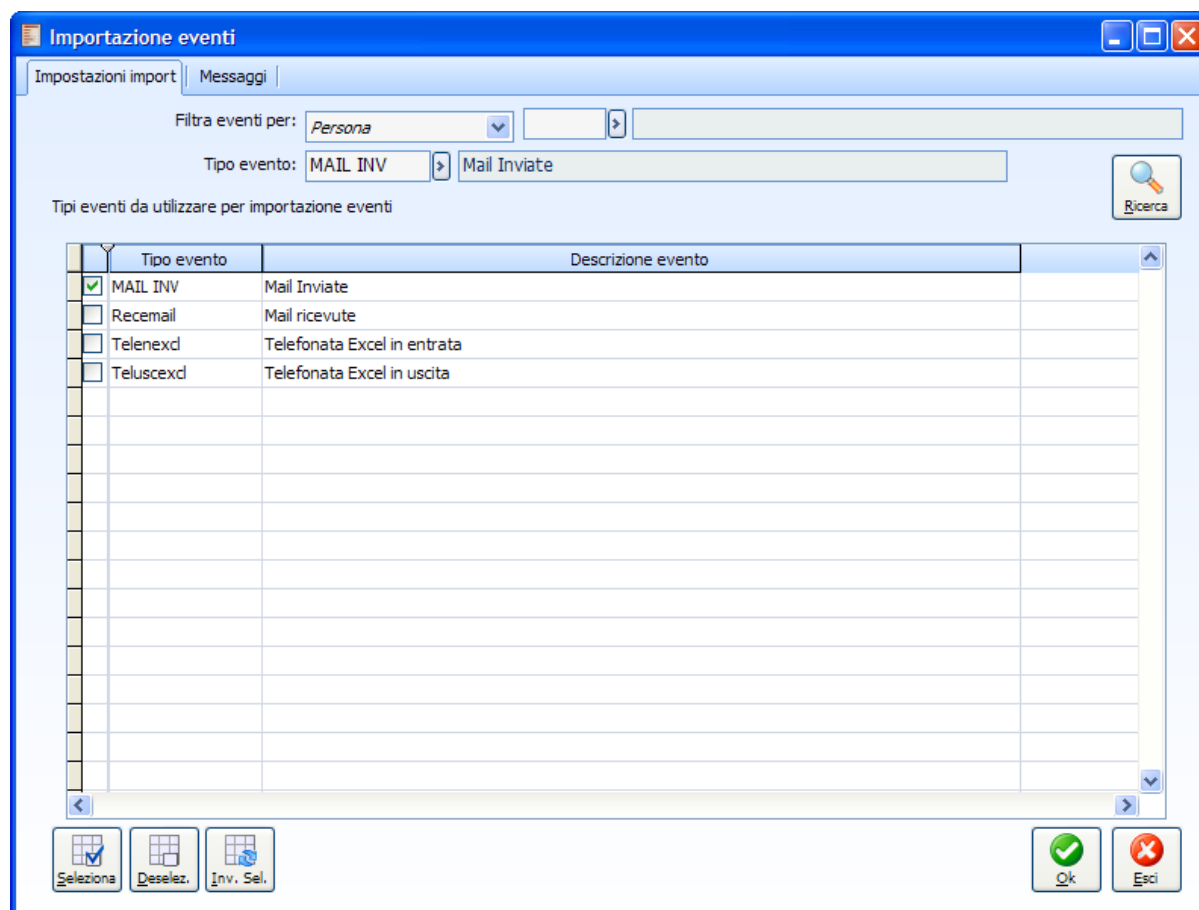


Fig. 4-49 - Importazione di tipi eventi mail

Eventi / Interroga

Evento | Elenco

Tipo: MAIL INV > Mail Inviata

Direzione: Uscita ▼ Stato: Da processare ▼ Anno: 2012

Nominativo: CED INTERDATA > Ced Interdata Spa

Rif. persona: >

Località: La Spezia *

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

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commessa: >

Persona: >

Gruppo: AULLA > Gruppo Aulla

Data e ora inizio: 13/04/2012 11:02:26 Data e ora fine: 13/04/2012 11:02:26 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: ? + Stato rich.: Aperta ▼

Oggetto: Invio preventivo

In allegato il preventivo della nostra offerta

Soggetti associati:
CED INTERDATA Ced Interdata SpA

☐ Soggetto da controllare

Icons: Cattura, Visualizza, Scanner, Attività, Att. col.

Fig. 4-50 - 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.

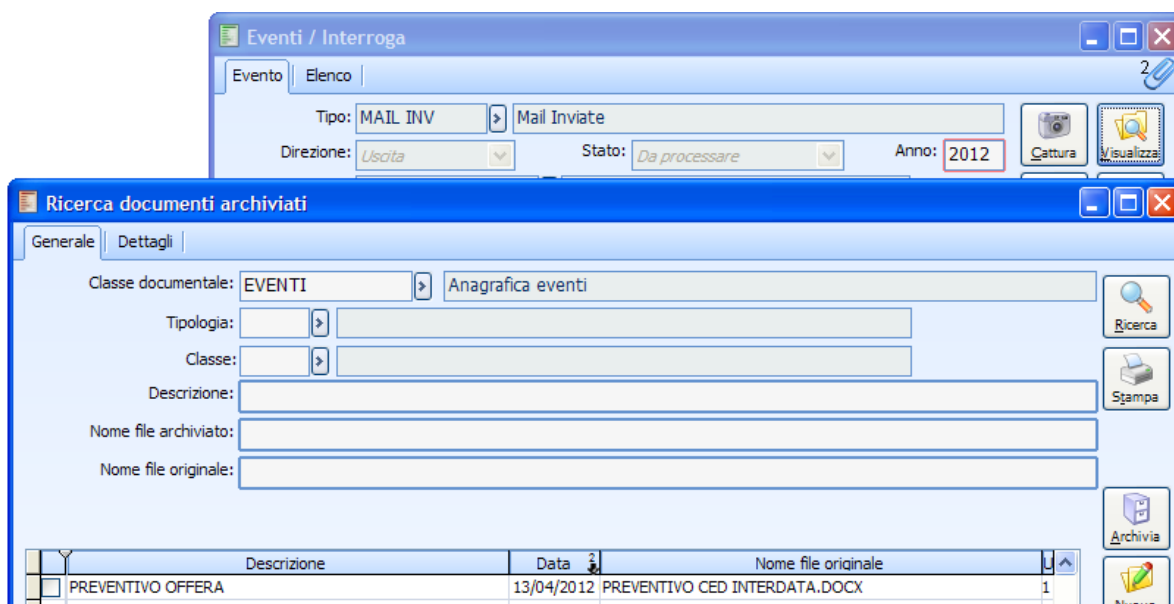


Fig. 4-51 - Dettaglio files archiviati collegati all'evento

Nel cruscotto eventi sarà possibile visualizzare il testo delle mail

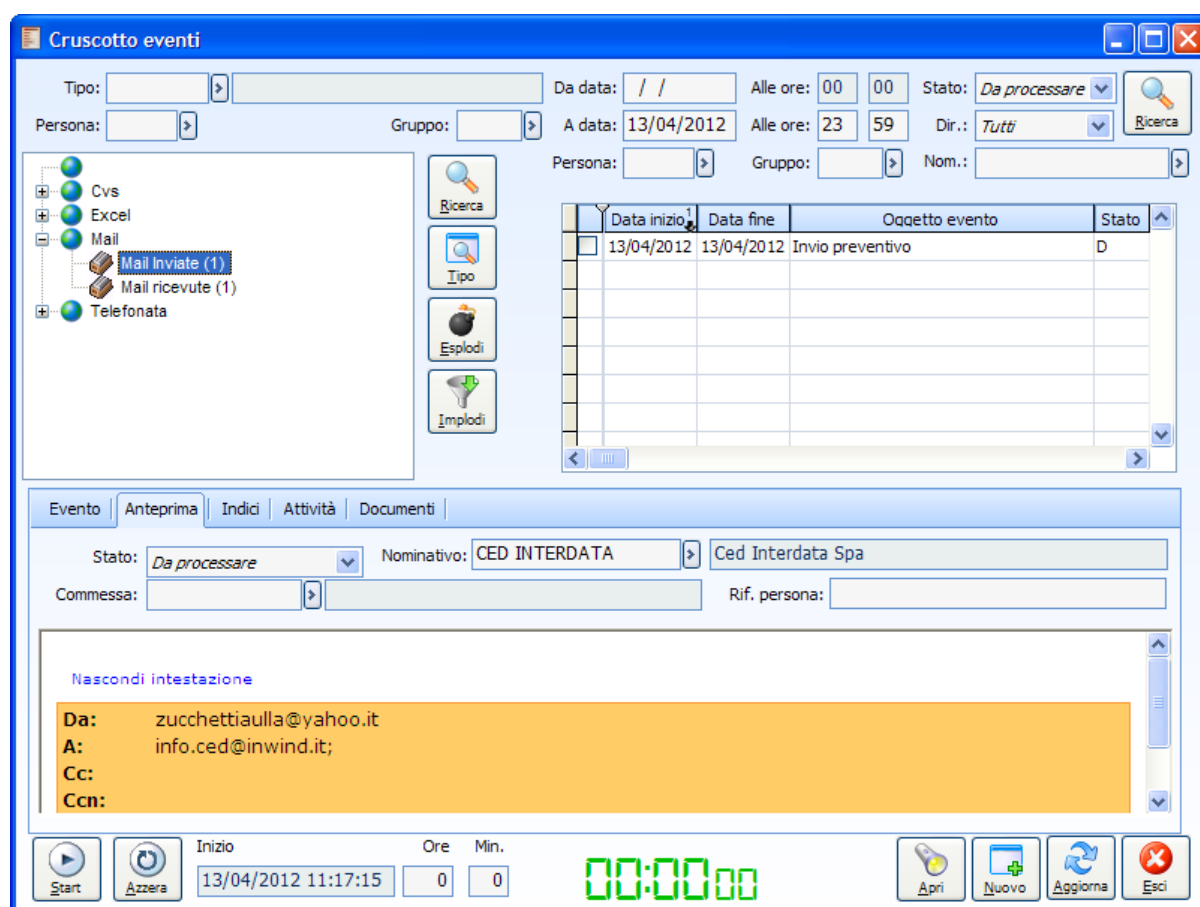


Fig. 4-52 - Cruscotto anteprima mail

e gli indici documenti collegati ai vari eventi.

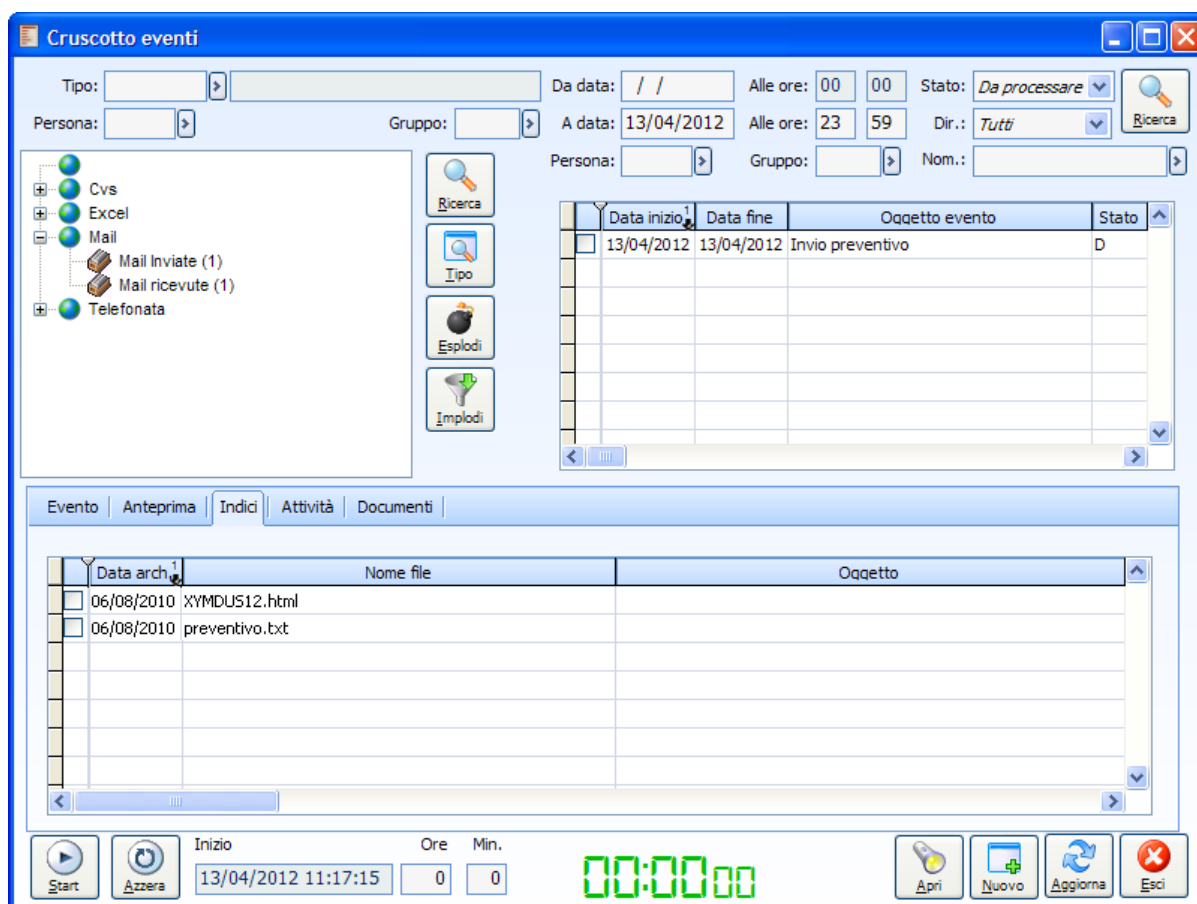


Fig. 4-53 - Dettaglio indice allegato dell'evento mail

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 "**20090800--00000**" (**Normalizzazione numeri telefonici**) **GSCVCB75**, la procedura di conversione è ripetibile e può quindi essere eseguita nuovamente per normalizzare i dati inseriti successivamente.

Manutenzione tabella conversioni / Interroga

Procedure di conversione | Elenco

Cod. release: 20090800--00000 Release: 8.0

Descrizione:

Ordine	Programma	Descrizione conversione	Eseguita.. Il	da
00001	GSCVCB57	Predisposizione tabella Tipi prestazioni e valorizzazione combo t	✓ 15/12/2011	1
00002	GSCVCB72	Aggiorna chiave primaria ELE_CONT (Elementi contratto) e ca	✓ 15/12/2011	1
00003	GSCVCB73	Aggiornamento campo CPWORD nella tabella NOM_CONT	✓ 15/12/2011	1
00004	GSCVCB75	Normalizzazione numeri telefonici	✓ 15/12/2011	1
00005	GSCVCB76	Aggiorna campo MDNUMFRQ nella tabella MODCLDAT (Metodc	✓ 15/12/2011	1
00006	GSCVCB77	Pulizia valori licenza	✓ 15/12/2011	1
00007	GSCVCB79	Copia dati da parametri contratti a parametri agenda	✓ 15/12/2011	1
00008	GSCV_BHC	MODIFICA DELLA CHIAVE PRIMARIA TABELLA RIORDETT	✓ 15/12/2011	1
00009	GSCVCB95	AGGIORNAMENTO GRUPPO PREDEFINITO NELLE RISORSE	✓ 15/12/2011	1
00010	GSCVCB91	INSERIMENTO EVENTUALI REPORT PERSONALIZZATI NEL NU	✓ 15/12/2011	1

Messaggio errore

Normalizzati numeri telefonici della tabella OFF_ATT1

☒ Abilitata
☒ Ripetibile
☒ Obbligatoria

Fig. 4-54 - Procedura di conversione per normalizzazione numeri telefonici

ad hoc ENTERPRISE

Stampo situazione messaggi di errore?

Fig. 4-55 - 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 record (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 Dati azienda Telef.: 0187-4021 Telef. normalizzato: 01874021
 Tabella Dati azienda Fax: 0187-421557 Fax normalizzato: 0187-421557
 Tabella Vettori Cod.: EXE Telef.: 0187-325699 Telef. normalizzato: 0187325699
 Tabella Vettori Cod.: EXE Fax: 0187-325690 Fax normalizzato: 0187325690
 Tabella Vettori Cod.: 333-9654782 Cel.: 333-9654782 Cel. normalizzato: 3339654782
 Tabella Sedi azienda Cod.: DOMFI Telef.: 0187-4021 Telef. normalizzato: 01874021
 Tabella Sedi azienda Cod.: UNIOR Telef.: 0187-4021 Telef. normalizzato: 01874021
 Tabella Nominativi Cod.: Rossi Mario Telef.: 0587-963658 Telef. normalizzato: 0587963658
 Tabella Nominativi Cod.: Rossi Mario Fax: 0587-963659 Fax normalizzato: 0587963659
 Tabella Nominativi Cod.: Rossi Mario Cel.: 333-4587412 Cel. normalizzato: 3334587412
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000001 Telef.: 0187-4022 Telef. normalizzato: 01874022
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000001 Fax: 0187-4023 Fax normalizzato: 01874023
 Tabella Nominativi Cod.: 000000000000001 Cel.: 333-2958621 Cel. normalizzato: 3332958621
 Tabella Nominativi Cod.: CED INTERDATA Telef.: 0187-452147 Telef. normalizzato: 0187452147
 Tabella Nominativi Cod.: CED INTERDATA Fax: 0187-452148 Fax normalizzato: 0187452148
 Tabella Nominativi Cod.: CED INTERDATA Cel.: 333-8529634 Cel. normalizzato: 3338529634
 Tabella Magazzini Cod.: AU Telef.: 0187-820234 Telef. normalizzato: 0187820234
 Tabella Agenti Cod.: BERT Telef.: 0187-528417 Telef. normalizzato: 0187528417
 Tabella Agenti Cod.: BERT Fax: 0187-528418 Fax normalizzato: 0187528418
 Tabella Clienti Cli.: CED INTERDATA Telef.: 0187-452147 Telef. normalizzato: 0187452147
 Tabella Clienti Cli.: CED INTERDATA Fax: 0187-452148 Fax normalizzato: 0187452148
 Tabella Clienti Cli.: CED INTERDATA Cel.: 333-8529634 Cel. normalizzato: 3338529634
 Tabella Destinaz. div. Cli.: CED INTERDATA Cod.: 00001 Telef.: 0585-543269 Telef. normalizzato: 0585543269
 Tabella Destinaz. div. Cli.: CED INTERDATA Cod.: 00001 Fax: 0585-543265 Fax normalizzato: 0585543265
 Tabella Destinaz. div. Cli.: CED INTERDATA Cod.: 00001 Cel.: 333-9562147 Cel. normalizzato: 3339562147

Fig. 4-56 - Stampa situazione messaggi di errore

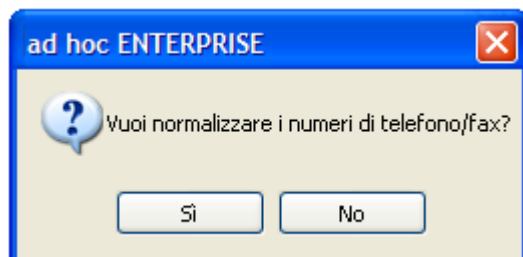


Fig. 4-57 - Richiesta normalizzazione numeri di telefono

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.

C20100914.115342.LOG - Log conversioni ad hoc ENTERPRISE Rel. 8.0

[Inizio operazioni: 14/09/2012 Ore: 11:53:43]

 [20090800--00000|00004 - Procedura: GSCVCB75]
 [Normalizzazione numeri telefonici]

Normalizzati numeri telefonici della tabella AZIENDA
 Normalizzati numeri telefonici della tabella AZIENDA
 Normalizzati numeri telefonici della tabella VETTORI
 Normalizzati numeri telefonici della tabella SEDIAZIE
 Normalizzati numeri telefonici della tabella SEDIAZIE
 Normalizzati numeri telefonici della tabella OFF_NOMI
 Normalizzati numeri telefonici della tabella OFF_NOMI
 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 DES_DIVE

 [Fine operazioni: 14/09/2012 Ore: 11:57:18]

Fig. 4-58 - Log procedura conversione Normalizzazione numeri telefonici



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
10/03/2010	10/03/2010	06325486315	E		
11/03/2010	11/03/2010	0245896188	E		
12/03/2010	12/03/2010	0458232156	E		
13/03/2010	13/03/2010	0254518521	E		
14/03/2010	14/03/2010	0364851421	E		
15/03/2010	15/03/2010	0187812158	E		
16/03/2010	16/03/2010	0215485158	E		
10/03/2010	10/03/2010	06325486315	U		
17/03/2010	17/03/2010	0215845358	U		
18/03/2010	18/03/2010	0786512155	U		
19/03/2010	19/03/2010	0266981215	U		

Inizio: Fine: Totale tempo sel.: Ore: Min.:

Commissa:

Codice: **ANALSEN** **Analista Senior**

Nominativo:

Descr. Agg.:

Documento: **Doc. prestazioni**

Fig. 4-59 – 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

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".



Inserimento telefonate e prestazioni

Questa gestione permette di caricare una determinata attività a partire da uno o più eventi di tipo “telefonata” (relativi allo stesso intestatario) con una specifica prestazione e riportando nella durata effettiva la somma delle durate delle singole telefonate (memorizzate su ciascun evento selezionato).

Data inizio	Data fine	Numero esterno	Direzione	Nominativo	Descrizione
09/03/2012	09/03/2012		E	DATAUNO	Data Nord Scrl (RB369, Euro)
13/04/2012	13/04/2012	012345678901234568	U	DATAUNO	Data Nord Scrl (RB369, Euro)
16/04/2012	16/04/2012	2222222222	E	BIANCHI SNC	Bianchi S. snc

Fig. 4-60 - Inserimento telefonate e prestazioni

E' possibile filtrare gli eventi in base ad un determinato Tipo, in base allo Stato, alla Direzione, indicando uno specifico intervallo di date, in base a Persona o Gruppo oppure in base al Nominativo.

Nel dettaglio in calce allo zoom vengono riportati alcuni dati dell'evento selezionato (Data/Ora inizio, Data/Ora fine, Commessa, Nominativo). Inoltre vengono conteggiate le Ore/minuti in base agli eventi selezionati. Quando la durata di Ore/Minuti in corrispondenza di “Totale tempo selezione” è maggiore di zero allora è possibile procedere con il caricamento di una nuova attività (mediante l'apposito bottone) sulla quale sarà riportata la commessa (sia sezione costi, sia sezione ricavi), il nominativo ed i dati della prestazione: Codice, Descrizione, Descrizione aggiuntiva, Durata effettiva, Combo box documenti da generare.

La procedura propone nel campo codice la prestazione predefinita della persona che sta utilizzando

l'applicativo. L'operatore ha comunque la facoltà di modificarlo prima del caricamento dell'attività.



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: ➤ Appuntamento

Inserimento prestazioni: ➤ Attività consuntivate a fine giornata

Definizione suffissi per voci di menù

Codice tipo attività	Descrizione	Parametro
ANALISI ➤	Analisi	ANA
SUPPORTO ➤	Supporto ad hoc	SUP
TEST ➤	Test ad hoc	TES

Tipi attività per gestione eventi

Telefonate: ➤ Assistenza telefonica

Fax: ➤ Supporto ad hoc

E-mail: ➤ Supporto ad hoc

Documento: ➤ Supporto ad hoc

Altro: ➤ Consulenza tecnica

Presenza in carico/smistamento: ➤ Supporto ad hoc

Causali documento per creazione eventi

Causale	Descrizione causale documento	Tipo evento	Descrizione tipo evento	Evento
ORDCL ➤	Ordine da cliente	ORDINE ➤	Ordine	Si

Ok Esci

Fig. 4-61 - Parametri attività – Tipi attività – Ordine Cliente

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 o meno un messaggio di conferma della creazione dell'evento.

- ⦿ Si: la procedura crea in modo silente l'evento al salvataggio del documento
- ⦿ Si con conferma: la procedura propone all'operatore la possibilità di decidere se creare l'evento o meno al salvataggio del documento

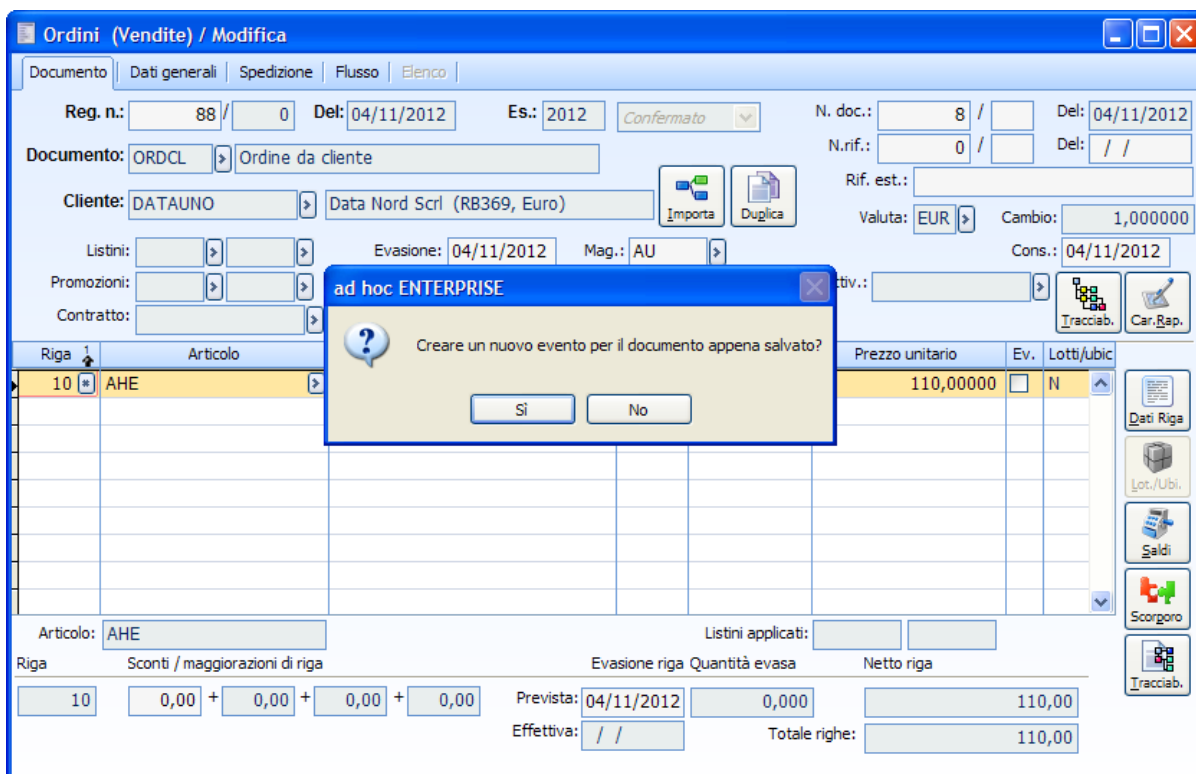


Fig. 4-62 - Conferma documento – Conferma creazione evento

Qualora la combo box 'evento' sia impostata su 'Si con conferma' la creazione dell'evento dai documenti è possibile anche in modifica degli stessi.

Ordini (Vendite) / Modifica

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

Reg. n.: 49 / 0 Del: 16/04/2010 Es.: 2010 Confermato N. doc.: 2 / Del: 16/04/2010
 Documento: ORDCL Ordine da cliente N.rif.: 0 / Del: / /
 Cliente: DATAUNO Data Nord Srl (RB369, Euro) Rif. est.:
 Valuta: EUR Cambio: 1,000000
 Listini: Evasione: 16/04/2010 Mag.: AU Cons.: 16/04/2010
 Promozioni: C/C.R.: A Comm.: Attiv.:
 Contrasti: Tracciab. Car. Rap.

Riga	U.M.	Quantità	Prezzo unitario	Ev.	Lotti/ubic.
10	N.	10,000	0,00000	☒	N

Articolo: LOAV Listini applicati:

Riga Sconti / maggiorazioni di riga Evasione riga Quantità evasa Netto riga

10	0,00 + 0,00 + 0,00 + 0,00	Prevista: 16/04/2010	10,000	0,00
		Effettiva: 16/04/2010	Totale righe:	0,00

ad hoc ENTERPRISE

Creare un nuovo evento per il documento appena salvato?

Si No

Fig. 4-63 - 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: **ORDINE** > Ordine Da data: / / Alle ore: 00 00 Stato: *Da processare* Ricerca

Persona: > Gruppo: > A data: 13/04/2012 Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti* Ricerca

Persona: > Gruppo: > Nom.: >

Ordine

Ricerca

Tipo

Esplodi

Implodi

	Data inizio ¹	Data fine	Oggetto evento	Stato
☐	13/04/2012	13/04/2012	Doc. ORDCL num. 8 del 04/11/2012	D

Evento | Anteprima | Indici | Attività | Documenti

ID richiesta: + Stato rich.: ☐

Stato: *Da processare* ☐

Nominativo: DATAUNO > Data Nord Srl (RB369, Euro) ☐

Rif. persona: ☐

Commessa: > ☐

Durata effettiva: 0 : 0 ☐

Doc.: Ordine da cliente intestato a DATAUNO - Data Nord Srl (RB369, Euro) ☐

Start Azzerà Inizio 13/04/2012 15:04:15 Ore 0 Min. 0 00:00:00 Doc.ev Apri Nuovo Aggiorna Esci

Fig. 4-64 - Cruscotto eventi

Bottone Doc ev



Bottone con il quale è possibile accedere al documento associato all'evento.

Eventi / Interroga

Evento | Elenco

Tipo: ORDINE > Ordine

Direzione: Entrata ▼ Stato: Da processare ▼ Anno: 2012

Nominativo: DATAUNO > Data Nord Srl (RB369, Euro)

Rif. persona: >

Località: #

Indirizzo e-mail:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commissa: >

Persona: 00002 > Francesco Verdi

Gruppo: >

Data e ora inizio: 13/04/2012 15:04:04 Data e ora fine: 13/04/2012 15:04:04 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: ? + Stato rich.: ▼

Oggetto: Doc. ORDCL num. 8 del 04/11/2012

Doc.: Ordine da cliente
intestato a DATAUNO - Data Nord Srl (RB369, Euro)

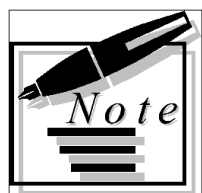
☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza
Scanner Attività
Att. col. Docum.

Fig. 4-65 - Anagrafica evento

Allo stesso modo nell'anagrafica dell'evento generato è presente il bottone che consente di aprire il documento che ha generato l'evento in interrogazione.

[illegible]

[illegible]