

Archivi base

Iniziamo ad analizzare le funzionalità dell'assistenza tecnica partendo da quelle che sono le prime voci presenti nella maschera principale del programma, poi passando agli archivi presenti sotto le voci del menu "Assistenza Tecnica".



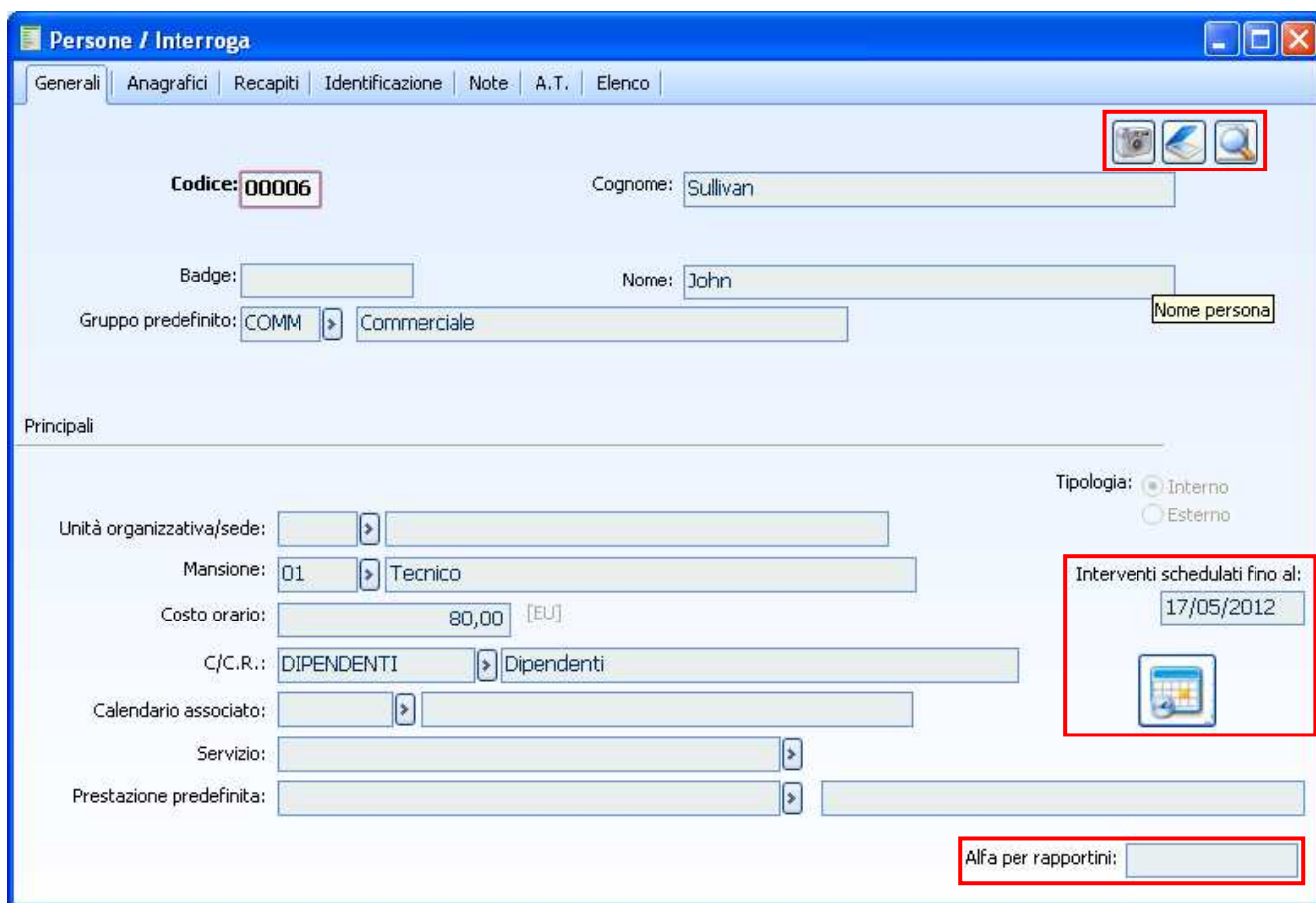
Verranno, poi, analizzate nel dettaglio le singole voci nei rispettivi paragrafi.

Gli elementi evidenziati in rosso fanno riferimento a parti aggiuntive di Assistenza Tecnica, rispetto allo standard di AdHoc Revolution.

Risorse Umane

Nell'archivio Risorse Umane devono essere caricati tutti i dipendenti, i tecnici, l'amministrazione, il personale del call center e chiunque altro lavori in azienda e che possa essere in qualche modo coinvolto alla gestione di *Assistenza Tecnica*.

Nel caso di installazione contemporanea al gestionale Ad Hoc Revolution, l'anagrafica delle Risorse Umane è la stessa richiamabile dal menu AHR Archivi -> Organizzazione Aziendale -> Risorse Umane.



Pagina "Generali"

- **Bottoni: cattura e visualizza allegati**

Permette di catturare un allegato da unità disco o da periferica di acquisizione immagini. Uno dei bottoni permette di visualizzare i file caricati.

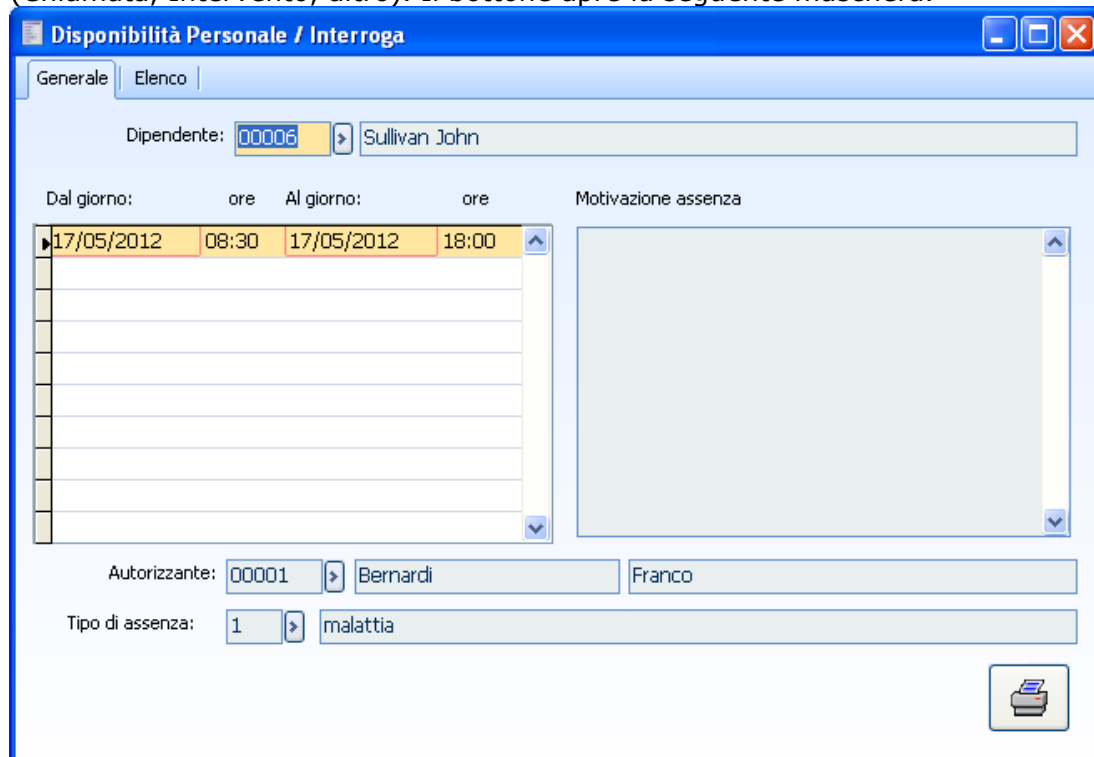
- **Interventi schedulati fino al**

Data dell'ultima volta che è stato generato il piano interventi.

- **Bottone: Disponibilità personale**

Viene visualizzata la gestione della disponibilità del personale con il dettaglio delle attività giornaliere, la motivazione, il tipo di assenza (campo tabellato indicante il motivo dell'assenza: malattia, ferie, permesso, etc), e comprendendo le festività codificate nell'apposita anagrafica.

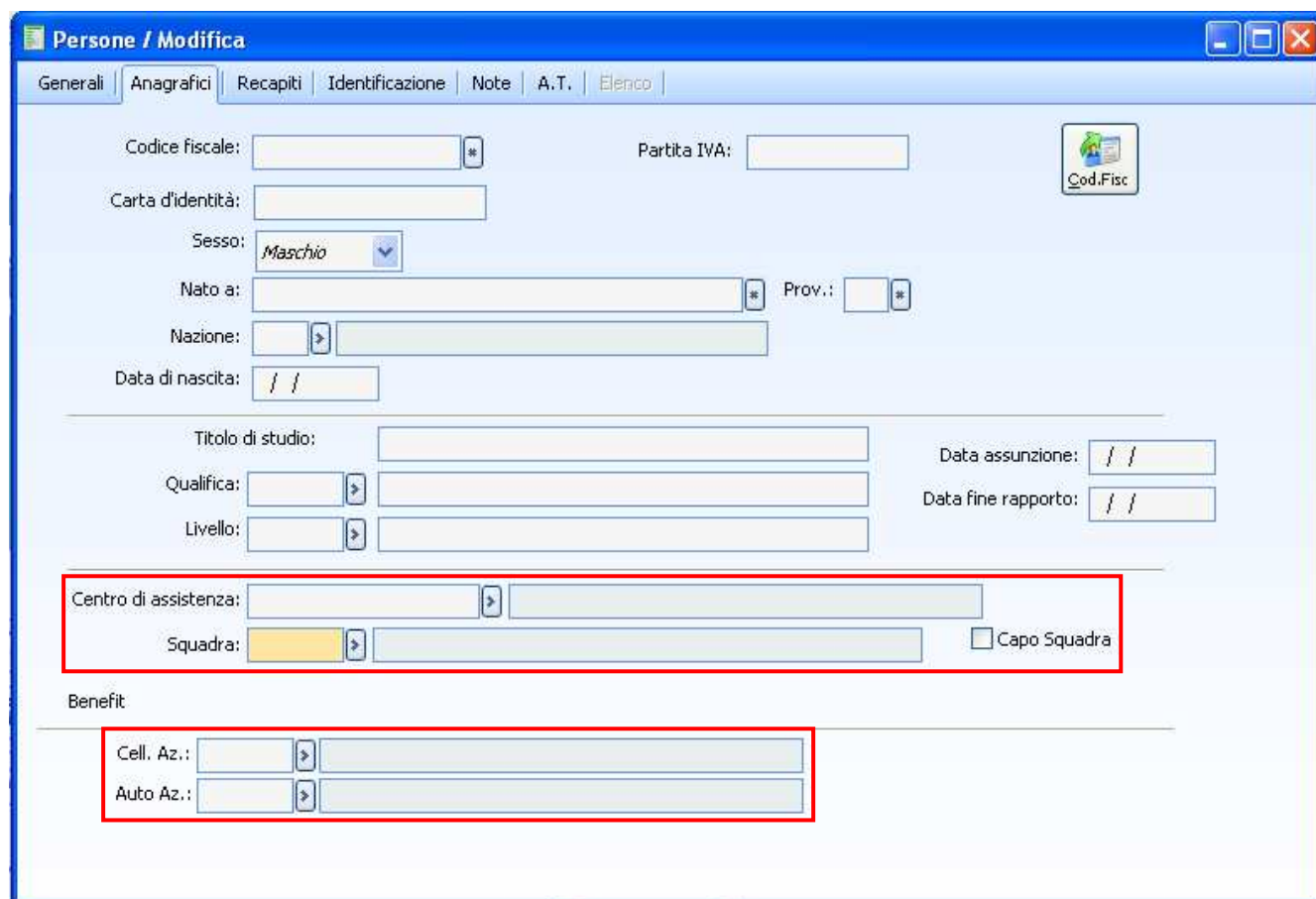
Quando viene generato il Piano di Intervento o caricato da una Chiamata o da un Intervento, viene eseguito un controllo sulla disponibilità del tecnico e, se risultasse già impegnato, viene segnalato un messaggio di Tecnico Occupato, permettendo comunque di forzarne l'inserimento (Chiamata, Intervento, altro). Il bottone apre la seguente maschera.



I giorni di disponibilità possono essere impostati dalle maschere raggiungibili dalle seguenti voci di menu, sotto il menu Assistenza Tecnica -> Archivi: Disponibilità personale, Motivi assenza personale, Festività aziendali, Festività nazionali.

- **Alfa per rapportini**

Alla generazione del rapportino per questo dipendente verrà impostata come alfa, quella indicata in questa maschera.

Pagina "Anagrafici"

Le prime due parti fanno riferimento a dati anagrafici del dipendente.

- **Centro di assistenza e Squadra**

Centro di assistenza di appartenenza. A questi due dati è collegata una maschera di caricamento dei Centri di Assistenza (Per inserire dei nuovi valori è possibile usare il da Tasto destro del mouse, Carica) e una per il caricamento della Squadra (Per inserire dei nuovi valori è possibile usare il da Tasto destro del mouse, Carica).

La maschera "Squadra" permette solo il caricamento di un codice e di una descrizione. Se attivo il flag "Capo Squadra" significa che il dipendente in questione è il capo squadra della Squadra selezionata.

Nella maschera "Centri Assistenza" verranno inseriti i dati anagrafici del centro collegandolo al Fornitore, se il centro è esterno. Inoltre è presente una pagina A.T. dove, se esterno, verranno visualizzati i dati presenti in anagrafica fornitori: la latitudine e longitudine della sede del centro per l'utilizzo del Map Point.

Centri di Assistenza Tecnica / Modifica

Generale | A.T. | Elenco

Codice: GENOVA Centro Assistenza di Genova

☐ Interno ☐ Esterno

Fornitore:

Indirizzo: via Milano 16 Genova

Nazione: IT Italia Cod. ISO: IT

Numero di telefono: 0384 000000 Numero di cellulare: 333 0000000

Numero di fax: 0384 000000

Indirizzo e-mail: genova@demo.it

Indirizzo sito internet: (generale)

Data Obsolescenza: / / *

• **Benefit**

Cell. Az.: indicare il cellulare aziendale in possesso del dipendente.

Auto Az.: indicare l'automobile aziendale in possesso del dipendente.

È possibile caricare queste informazioni dalle maschere sotto la voce di menu: Assistenza Tecnica - > Archivi (Auto Aziendali e Cellulari Aziendali). Di seguito le due maschere:

Autovetture Aziendali / Interroga

Autovettura | Note | Elenco

Codice: 00001 Descrizione: Panda bianca

Modello: Utilitaria Panda

Marca: Panda

Alimentazione: gasolio Cavalli: 100 Cilindrata: 1100

Telaio: 324d3354ffv4 Targa: 342dc4445

Telefoni Aziendali / Interroga

Telefoni | Note | Elenco

Codice: 00003 Nokia 630 tecnico

Numero Telefono: 3333333333

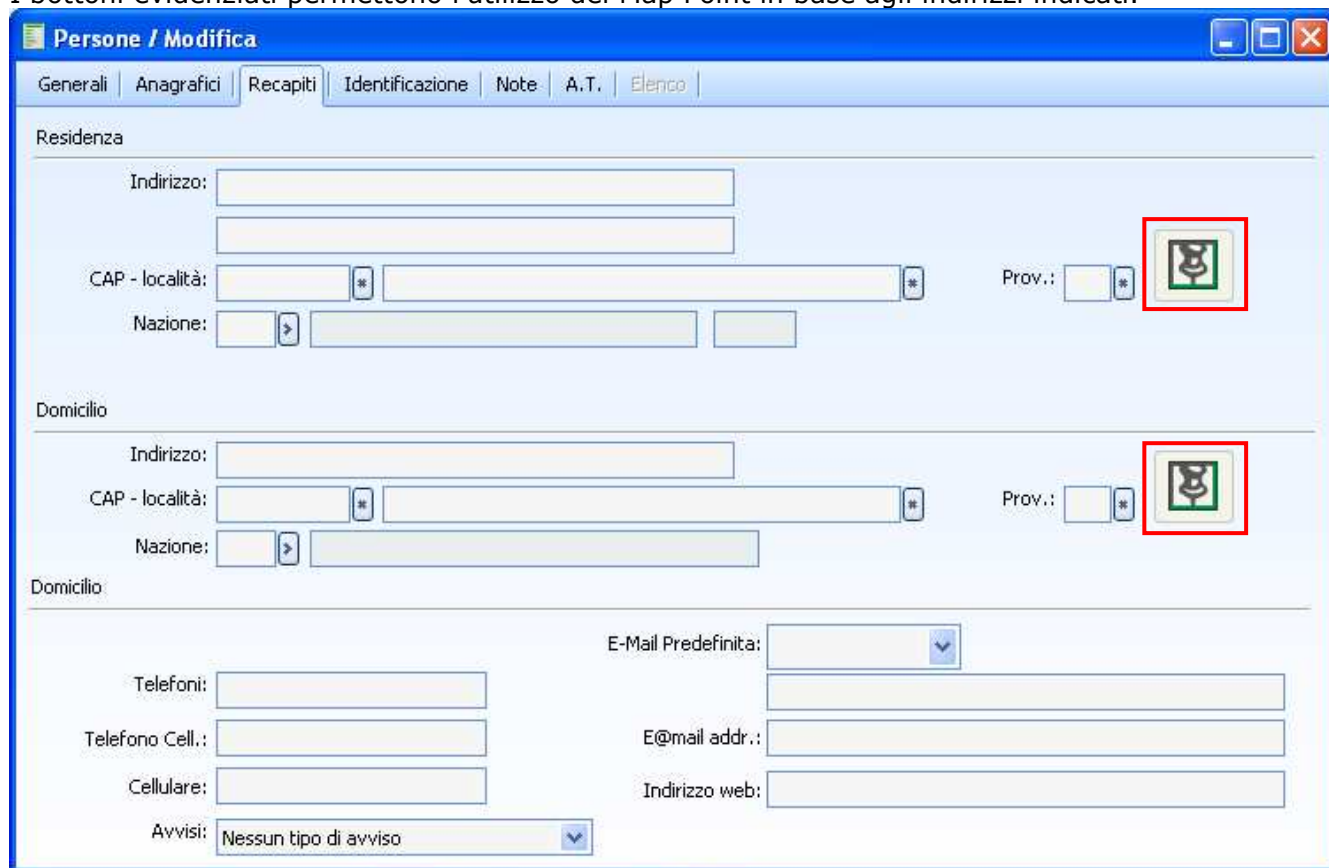
Modello: Nokia 3310

Marca: Nokia

Pagina "Recapiti"

Nella pagina Recapiti vanno inseriti tutti i recapiti personali, in particolare il numero di cellulare, fondamentale per l'utilizzo della gestione di invio sms.

I bottoni evidenziati permettono l'utilizzo del Map Point in base agli indirizzi indicati.



Persone / Modifica

Generali | Anagrafici | **Recapiti** | Identificazione | Note | A.T. | *Elenco*

Residenza

Indirizzo:

CAP - località: * * Prov.: * 

Nazione: >

Domicilio

Indirizzo:

CAP - località: * * Prov.: * 

Nazione: >

Domicilio

Telefoni:

Telefono Cell.:

Cellulare:

Avvisi: Nessun tipo di avviso

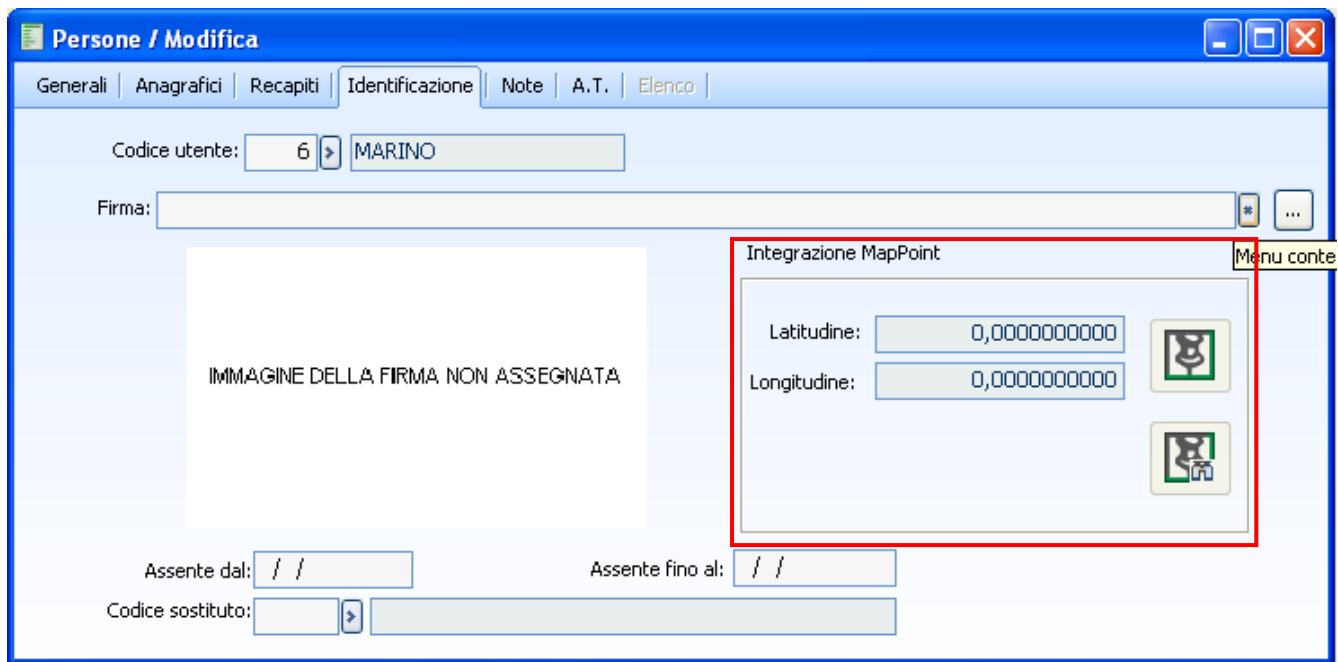
E-Mail Predefinita:

E@mail addr.:

Indirizzo web:

Pagina "Identificazione"

Nella pagina "Identificazione" è possibile associare il codice utente, opzionale, dato che non tutti i dipendenti sono utenti di Ad Hoc Revolution, ed il file della firma con relativo bitmap. Sono presenti anche i dati di Latitudine e Longitudine dell'indirizzo della risorsa per il calcolo del percorso con il Map Point.



Persone / Modifica

Generali | Anagrafici | Recapiti | **Identificazione** | Note | A.T. | Elenco

Codice utente: 6 > MARINO

Firma: [Empty field] * ...

IMMAGINE DELLA FIRMA NON ASSEGNATA

Integrazione MapPoint Menu conte

Latitudine: 0,0000000000

Longitudine: 0,0000000000

Assente dal: / /

Assente fino al: / /

Codice sostituto: > [Empty field]

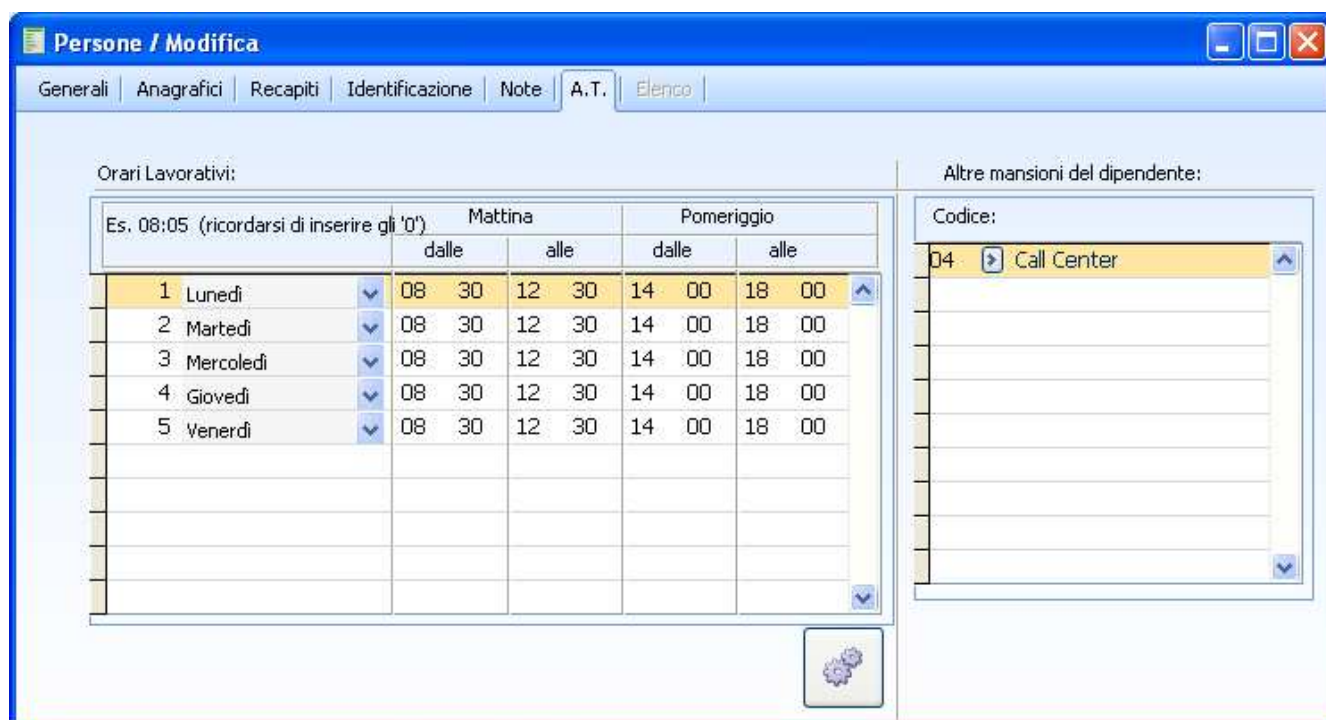
Pagina "A.T."

Nella sezione "Orari Lavorativi" è possibile definire gli orari di lavoro del tecnico.

Se si tenta di caricare o generare un intervento verrà fatto controllo su orario di lavoro e disponibilità (se non disponibile viene segnalato).

Il bottone in fondo alla tabella permette di copiare per ogni giorno gli orari inseriti: caricare la prima riga (Lunedì); renderla selezionata (di colore arancione); cliccare sul bottone; il sistema crea l'intera settimana con gli orari indicati per il primo giorno.

Altre mansioni del dipendente: altre attività che può svolgere il dipendente all'interno dell'azienda.



Persone / Modifica

Generali | Anagrafici | Recapiti | Identificazione | Note | **A.T.** | Elenco

Orari Lavorativi:

Es. 08:05 (ricordarsi di inserire gli '0')		Mattina		Pomeriggio	
		dalle	alle	dalle	alle
1	Lunedì	08	30	12	30
2	Martedì	08	30	12	30
3	Mercoledì	08	30	12	30
4	Giovedì	08	30	12	30
5	Venerdì	08	30	12	30

Altre mansioni del dipendente:

Codice:

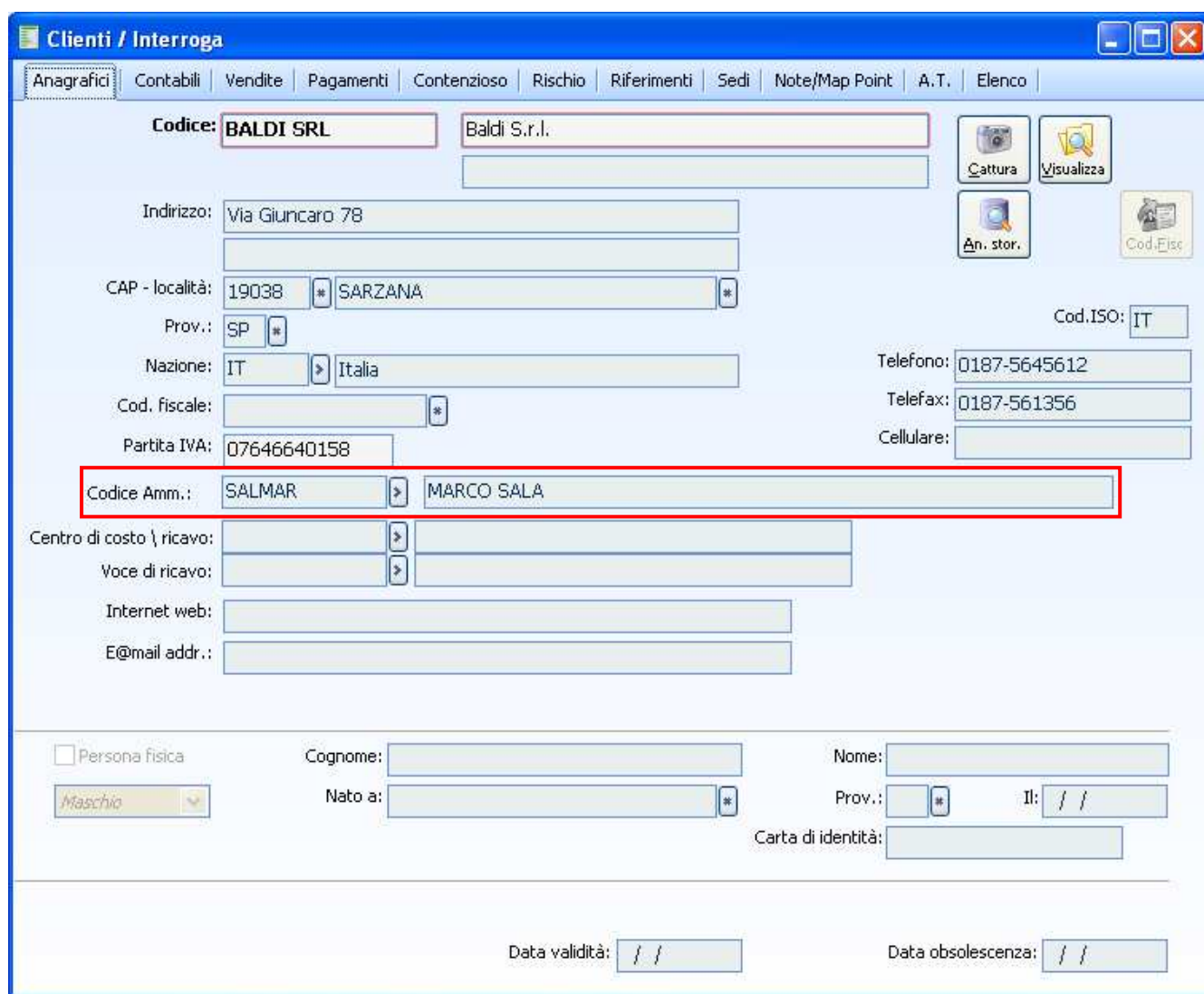
04	Call Center



Clienti

L'archivio clienti contiene tutte le informazioni anagrafiche e di vendita relative ai clienti dell'azienda. L'anagrafica è suddivisa in diverse schede, ognuna delle quali premette l'inserimento dei dati necessari all'utilizzo di specifici moduli.

Sono presenti inoltre i dati relativi all'amministratore di condominio legato al cliente (utilizzato per chi usa l'assistenza tecnica in settori in cui è l'amministratore il referente dell'azienda e non il cliente. Esempio: ascensoristica, caldaie).



The screenshot shows the 'Clienti / Interroga' window with the 'Anagrafici' tab selected. The main form contains the following fields and data:

- Codice:** BALDI SRL (highlighted with a red box)
- Indirizzo:** Via Giuncaro 78
- CAP - località:** 19038 SARZANA
- Prov.:** SP
- Nazione:** IT Italia
- Cod. fiscale:** (empty)
- Partita IVA:** 07646640158
- Codice Amm.:** SALMAR MARCO SALA (highlighted with a red box)
- Centro di costo \ ricavo:** (empty)
- Voce di ricavo:** (empty)
- Internet web:** (empty)
- E@mail addr.:** (empty)
- Telefono:** 0187-5645612
- Telefax:** 0187-561356
- Cellulare:** (empty)
- Cod.ISO:** IT

On the right side, there are icons for 'Cattura', 'Visualizza', 'An. stor.', and 'Cod. Fisc.'. At the bottom, there are sections for 'Persona fisica' (with a 'Maschio' dropdown), 'Cognome', 'Nome', 'Nato a', 'Prov.', 'Il', 'Carta di identità', 'Data validità', and 'Data obsolescenza'.

Nella pagina "**Sedi**" sono stati aggiunti dei bottoni riferiti al MapPoint e alcuni campi utili al calcolo delle distanze: Distanza KM (la distanza in Km dall'azienda utente); Ore di viaggio (ore e minuti di viaggio dall'azienda utente). Inoltre è stato aggiunto un campo per l'inserimento del numero di Fax.

Clienti / Interroga

Anagrafici | Contabili | Vendite | Pagamenti | Contenzioso | Rischio | Riferimenti | Sedi | Note/Map Point | A.T. | Elenco

Codice: **BALDI SRL** Baldi S.r.l.

Codice	Rag.sociale/descrizione	Tipo	Pred.
00001	Baldi S.r.l.	Consegna	☒

Persona: Baldi Giuseppe Tel.: 0187-984612
 Note: FAX: 0187-561356
 Indirizzo: Viale Italia 13 Data obsolescenza: / /
 E-mail:

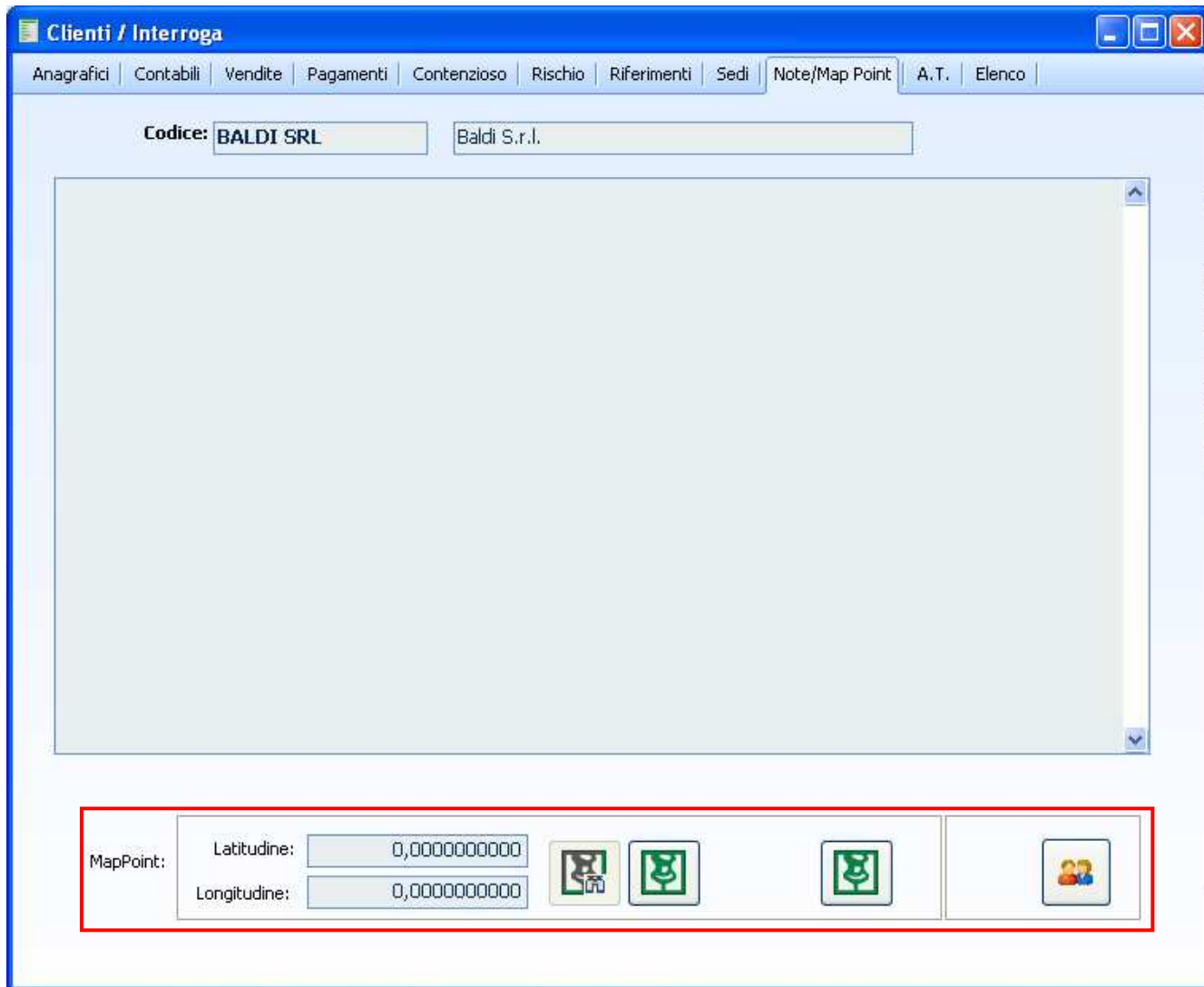
CAP - località: 19100 * LA SPEZIA * Prov.: SP *
 Nazione: IT > Italia
 Vettore: >
 Porto: >
 Spedizione: >
 Agente: >
 Tipo op. IVA: CAT. OPERA > Categoria Operazione 0 / / Del: / / ... Elimina

Assistenza tecnica
 Fax: Distanza KM: 20 Ore Viaggio: 1 : 30
 Riferimento dichiarazione di intento
 Metodi di calcolo spese
 Imballo: > Trasporto: >

Latitudine: 0,0000000000
 Longitudine: 0,0000000000

La pagina **"Note/Map Point"** presenta delle informazioni aggiuntive riguardanti il Map Point, in base all'indirizzo indicato sull'anagrafica del cliente in esame.



La pagina **"A.T."** è specifica del modulo *Assistenza Tecnica* e all'interno di questa vengono inserite delle informazioni che serviranno per la gestione del programma. In questa videata sarà possibile inserire i contratti e visualizzare nella griglia la storia dei contratti proposti al cliente con il rispettivo importo e visualizzare se sono stati accettati o meno.

Clienti / Interroga

Anagrafici | Contabili | Vendite | Pagamenti | Contenzioso | Rischio | Riferimenti | Sedi | Note/Map Point | A.T. | Elenco

Codice: BALDI SRL Baldi S.r.l.

Data	Tipo di contratto	Importo	Accettato
/ /	>	0,00000	☐ Si ☒ No

Note Varie Dip.: >

Contratto: / del: / /

☐ Accoda contratti Assistenza Tecnica

Fatturazione Interventi:
Spaccamento Standard

Codice iva per gestioni A.T.: >

- *Accoda contratti Assistenza Tecnica*

Se attivo, fa in modo che più contratti possano essere accodati in una unica fattura.

- *Fatturazione interventi*

Spaccamento Standard: spacca per codice pagamento, agente e cliente.

Spaccamento per impianto: viene creata una fattura pe impianto.

Accoda tutti: fa in modo che più interventi possano essere accodati in una unica fattura.

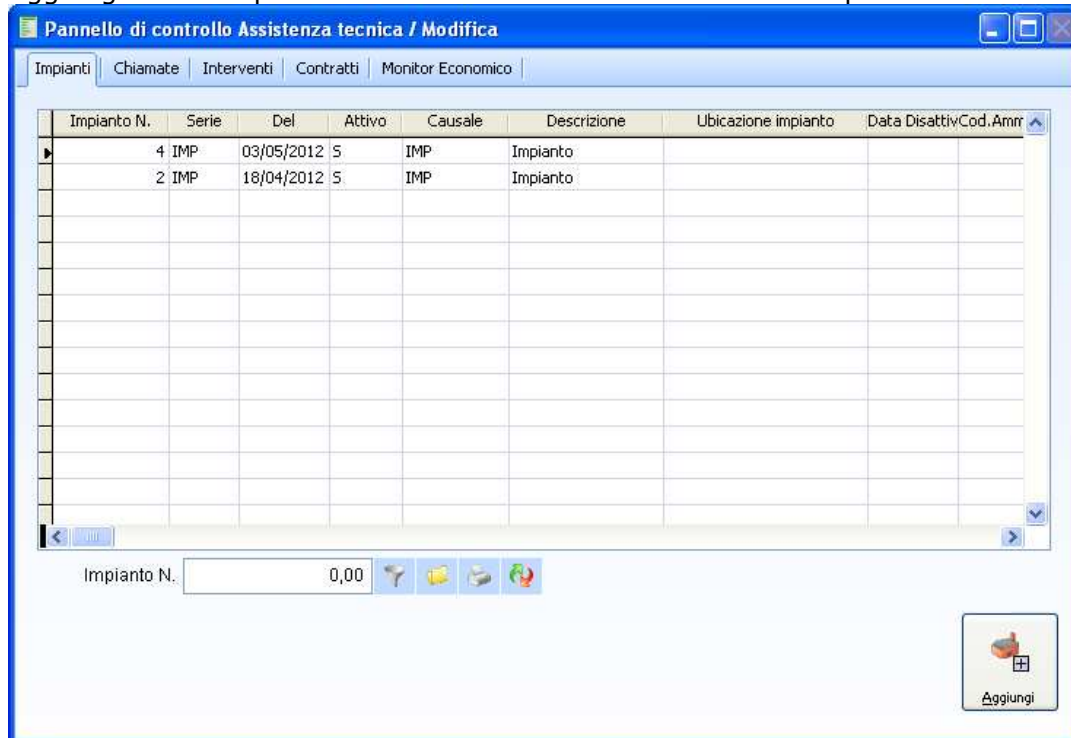
- *Codice iva per gestioni A.T.*

codice IVA di default che verrà poi utilizzato nelle varie gestioni dell'assistenza tecnica.

- *Bottone: Documenti per cliente*

Premendo sul bottone si aprirà una maschera di dettaglio dei documenti. La pagina è così suddivisa: Impianti, Chiamate, Interventi, Contratti, Monitor Economico. Per ogni pagina vengono visualizzati tutti i dati caricati nella gestione completa dell'*Assistenza Tecnica* permettendo di avere una visualizzazione globale del cliente.

Impianti: elenco degli impianti installati presso il cliente. Selezionando una riga viene aperto il dettaglio della scheda impianto in interrogazione. Selezionando il bottone Aggiungi è invece possibile caricare direttamente un nuovo impianto associato al cliente.

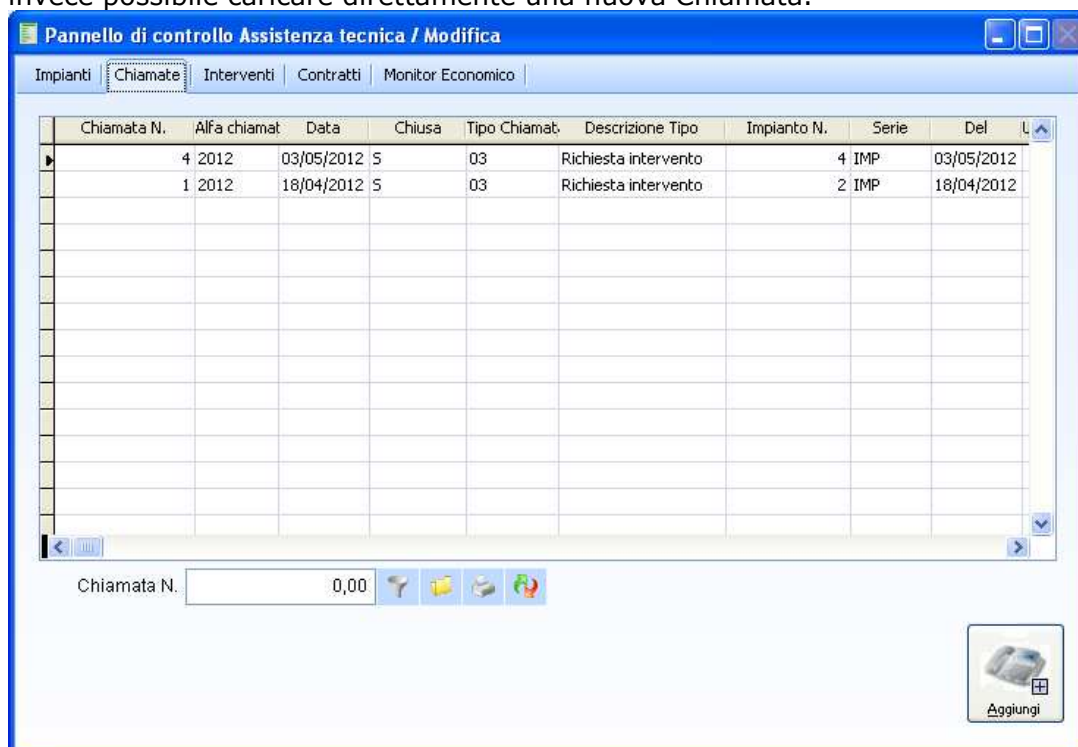


Impianto N.	Serie	Del	Attivo	Causale	Descrizione	Ubicazione impianto	Data DisattivCod.Amm
4	IMP	03/05/2012	5	IMP	Impianto		
2	IMP	18/04/2012	5	IMP	Impianto		

Impianto N. 0,00

Aggiungi

Chiamate: elenco delle Chiamate registrate sul il cliente. Selezionando una riga viene aperto il dettaglio della Chiamata in interrogazione. Selezionando il bottone Aggiungi è invece possibile caricare direttamente una nuova Chiamata.

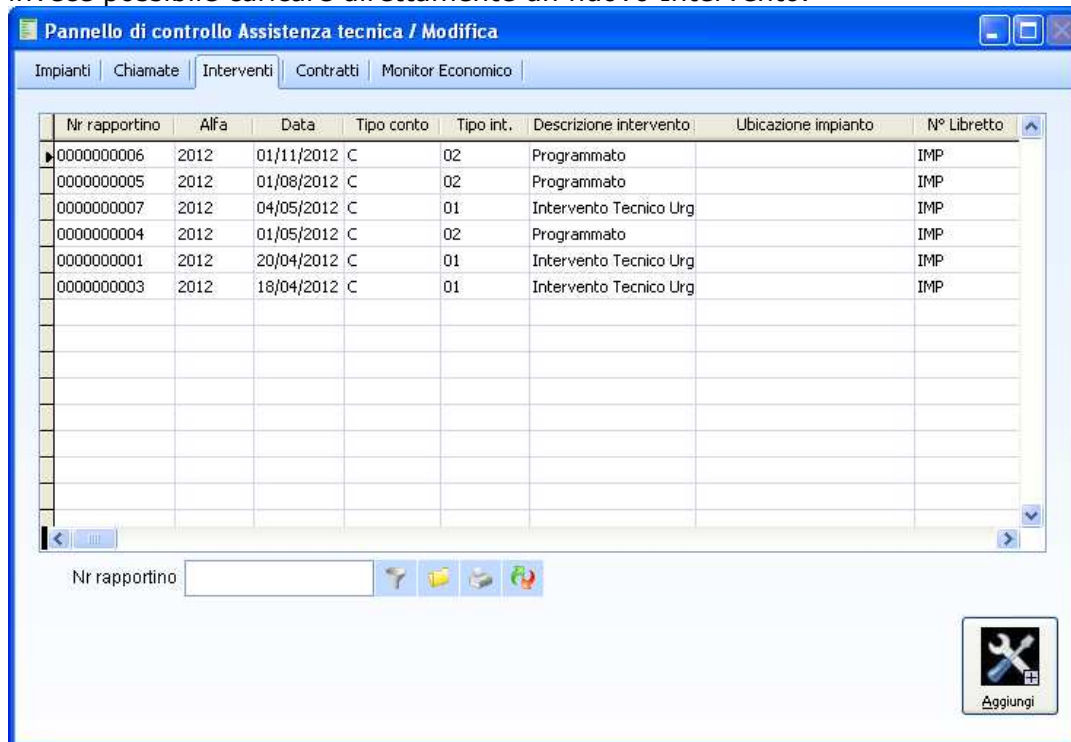


Chiamata N.	Alfa chiamat	Data	Chiusa	Tipo Chiamat.	Descrizione Tipo	Impianto N.	Serie	Del
4	2012	03/05/2012	5	03	Richiesta intervento	4 IMP		03/05/2012
1	2012	18/04/2012	5	03	Richiesta intervento	2 IMP		18/04/2012

Chiamata N. 0,00

Aggiungi

Interventi: elenco degli Interventi effettuati presso il cliente. Selezionando una riga viene aperto il dettaglio dell'Intervento in interrogazione. Selezionando il bottone Aggiungi è invece possibile caricare direttamente un nuovo Intervento.

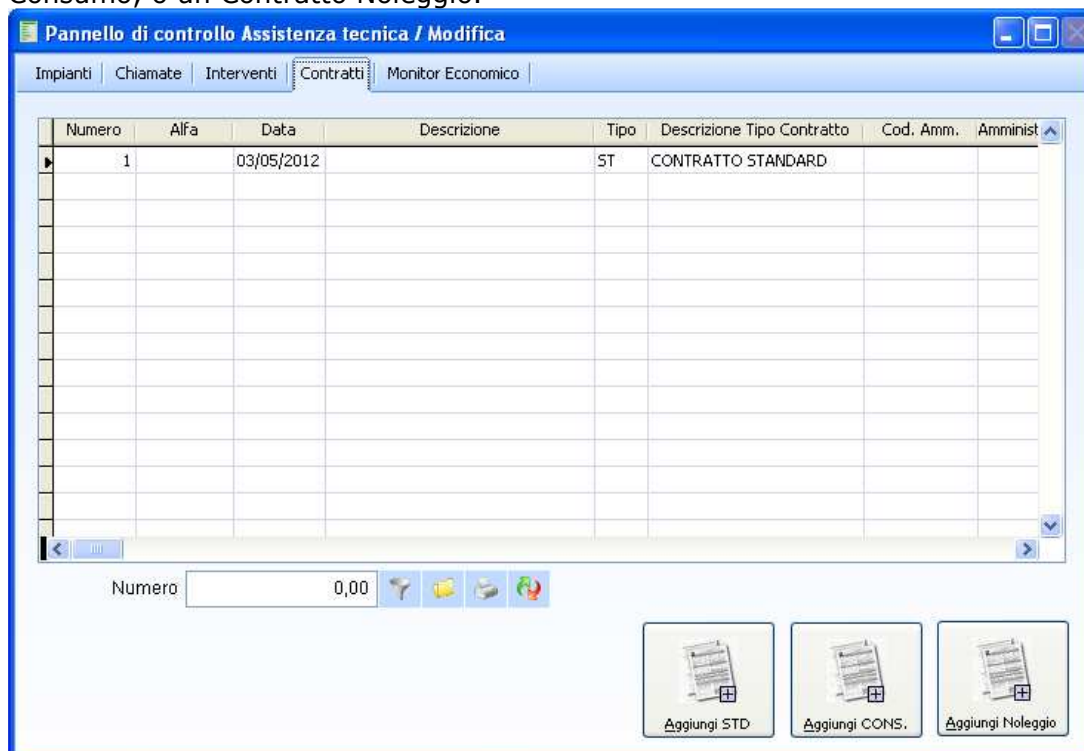


Nr rapportino	Alfa	Data	Tipo conto	Tipo int.	Descrizione intervento	Ubicazione impianto	N° Libretto
0000000006	2012	01/11/2012	C	02	Programmato		IMP
0000000005	2012	01/08/2012	C	02	Programmato		IMP
0000000007	2012	04/05/2012	C	01	Intervento Tecnico Urg		IMP
0000000004	2012	01/05/2012	C	02	Programmato		IMP
0000000001	2012	20/04/2012	C	01	Intervento Tecnico Urg		IMP
0000000003	2012	18/04/2012	C	01	Intervento Tecnico Urg		IMP

Nr rapportino

Aggiungi

Contratti: elenco dei Contratti attivi sul il cliente. Selezionando una riga viene aperto il dettaglio del Contratto in interrogazione. Selezionando uno dei bottoni "Aggiungi" è invece possibile caricare direttamente un nuovo Contratto Standard, oppure un Contratto a Consumo, o un Contratto Noleggio.



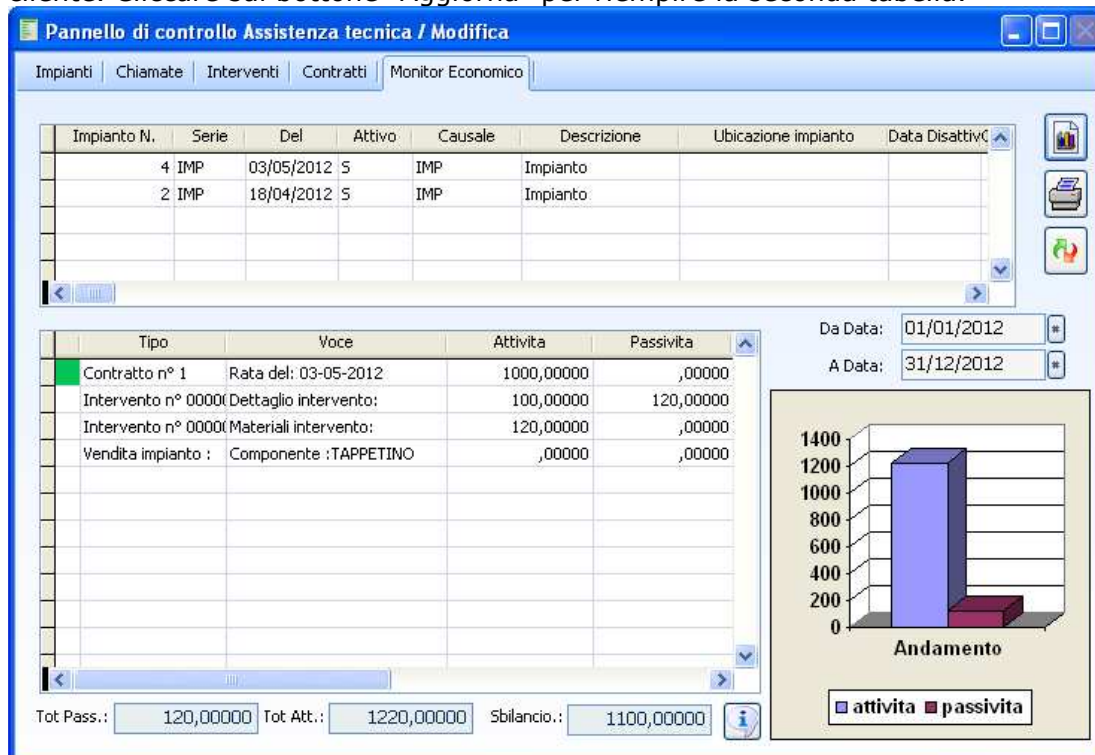
Numero	Alfa	Data	Descrizione	Tipo	Descrizione Tipo Contratto	Cod. Amm.	Amminist
1		03/05/2012		ST	CONTRATTO STANDARD		

Numero

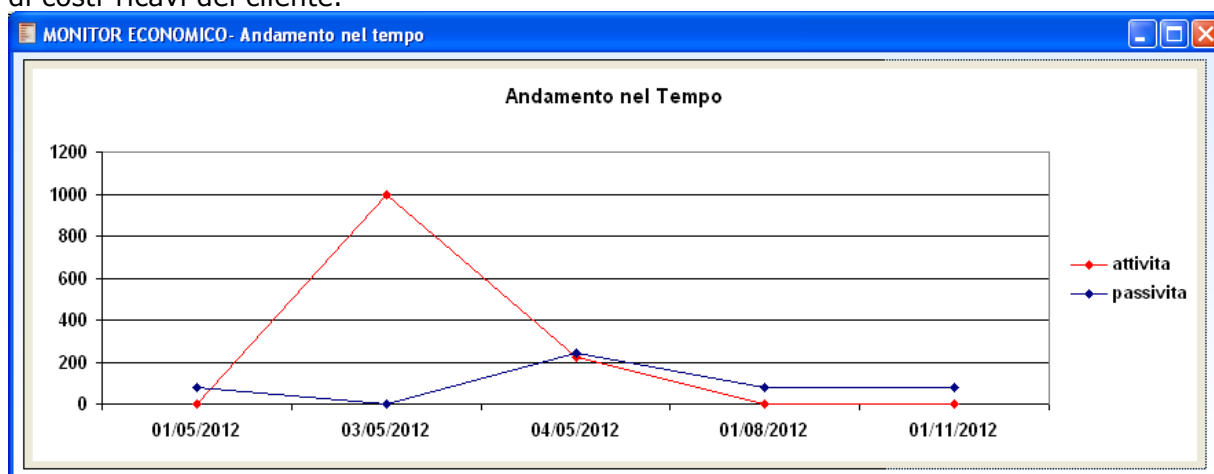
Aggiungi STD **Aggiungi CONS.** **Aggiungi Noleggio**

Posizionandosi sulla singola riga viene aperto il dettaglio della voce richiamata e cliccando sul bottone "Aggiungi" viene permesso il caricamento diretto della funzione su cui ci è posizionati.

Monitor Economico: elenco di tutti i documenti di assistenza tecnica emessi collegati al cliente. Cliccare sul bottone "Aggiorna" per riempire la seconda tabella.



Questi movimenti possono generare dei movimenti di costo e/o di ricavo e attraverso il grafico "Andamento" (al click sul bottone in alto a destra) è possibile monitorare il budget di costi-ricavi del cliente.



È possibile inoltre stampare direttamente tali informazioni senza dover accedere ad ulteriori voci di menu, attraverso il bottone "Stampa andamento nel tempo".

STAMPA Monitor Economico

Stampa dell'andamento economico nel tempo in riferimento a:

Impianto n° 4 \ IMP del:03/05/2012

Desc:

Note:

Assegnato a: BALDI SRL Baldi S.r.l.

00001 Baldi S.r.l.

Viale Italia 13 19100 LA SPEZIA SP IT

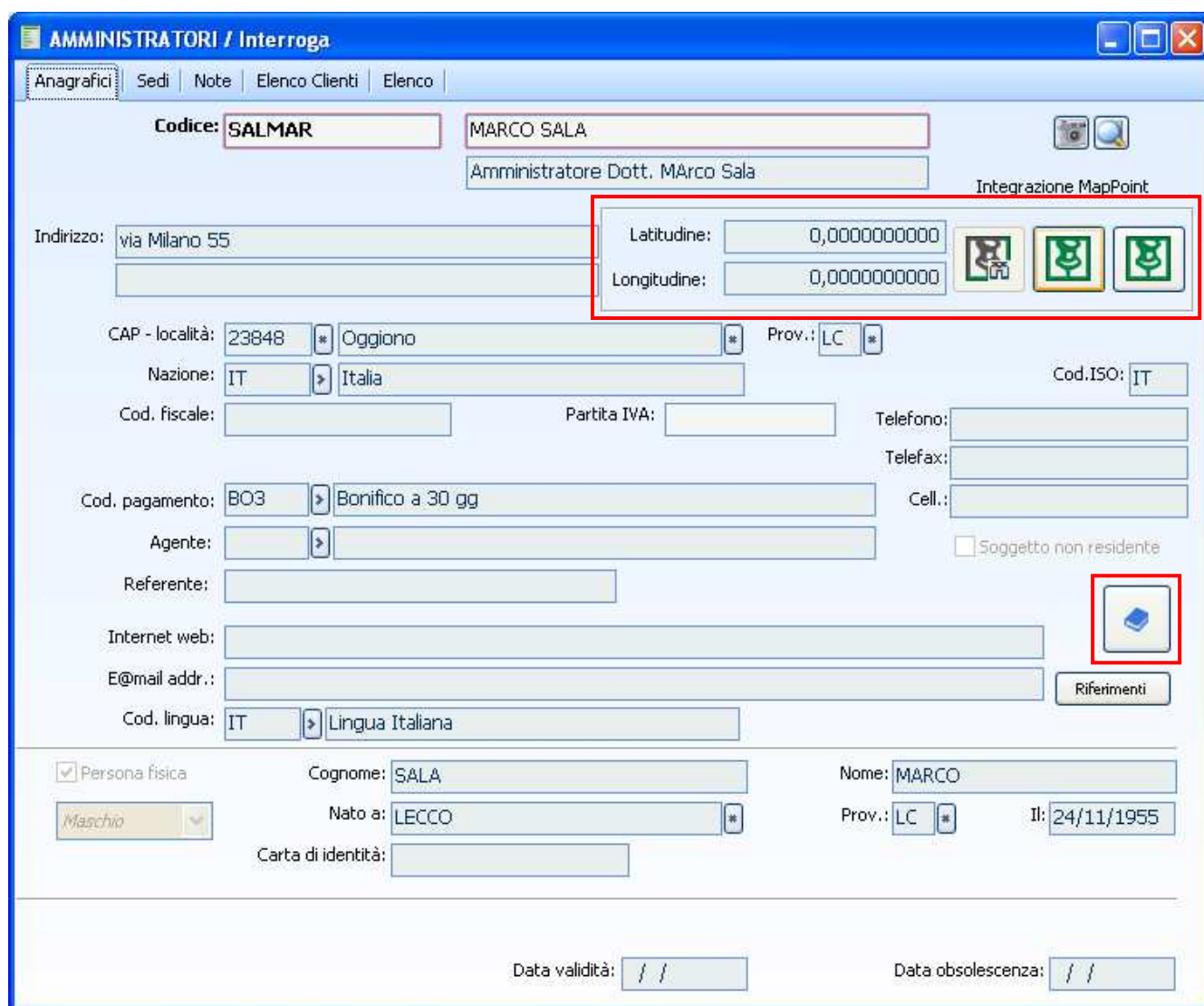
0187-984612

TIPO:	VOCE:	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Contratto n° 1	Rata del: 03-05-2012	1000,00000	0,00000
Intervento n° 0000000007	Dettaglio intervento:	100,00000	120,00000
	Materiali intervento:	120,00000	0,00000
Vendita impianto :	Componente :TAPPETINO	0,00000	
		SBILANCIO	1100,00000

Amministratori

Come descritto precedentemente da questa maschera è possibile inserire i dati relativi all'amministratore di condominio legato al cliente (utilizzato per chi usa l'assistenza tecnica in settori in cui è l'amministratore il referente dell'azienda e non il cliente. Esempio: ascensoristica, caldaie).

Pagina "Anagrafici"



AMMINISTRATORI / Interroga

Anagrafici | Sedi | Note | Elenco Clienti | Elenco

Codice: **SALMAR** | **MARCO SALA**
Amministratore Dott. Marco Sala

Indirizzo: **via Milano 55**

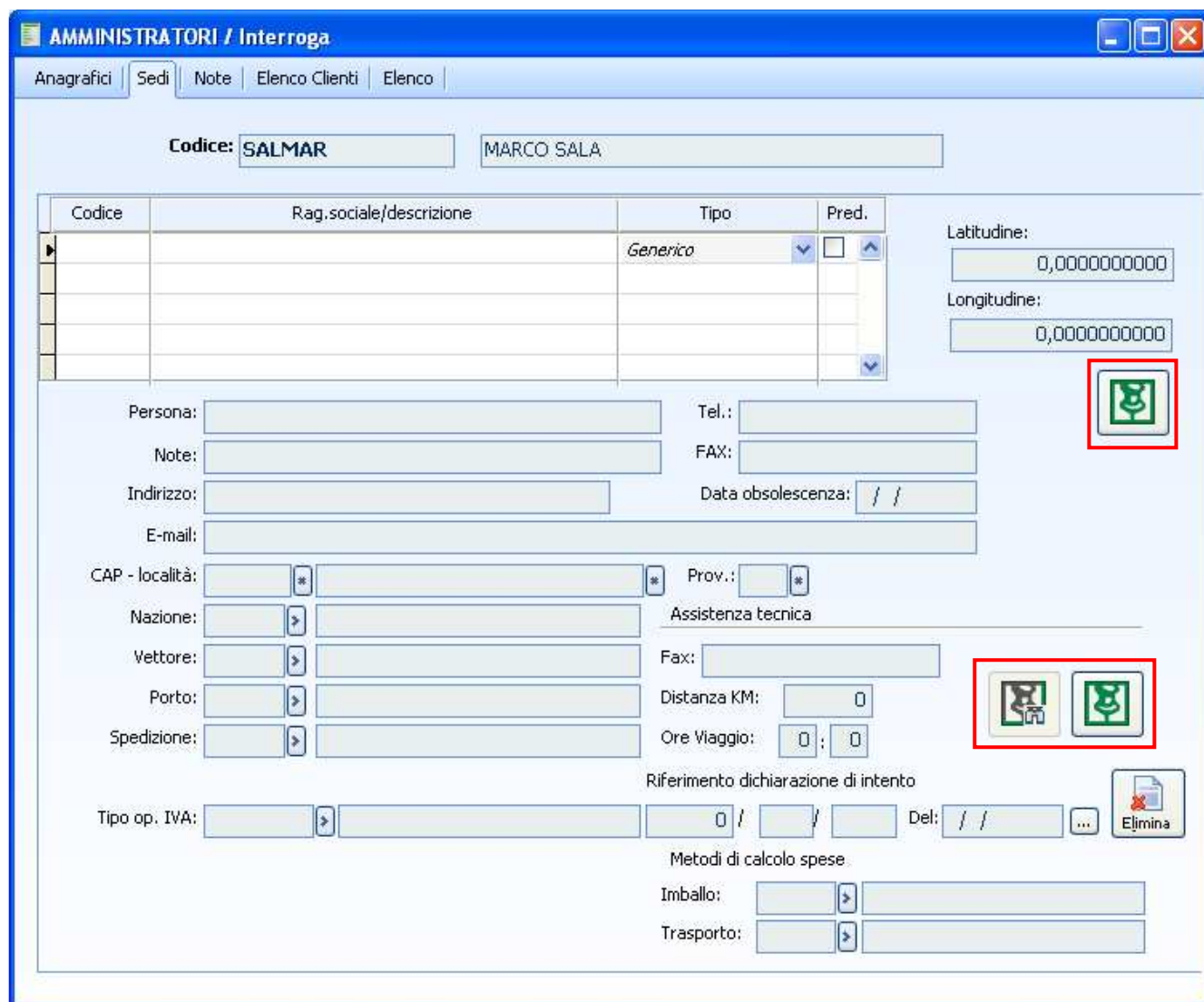
Integrazione MapPoint
Latitudine: **0,0000000000**
Longitudine: **0,0000000000**

CAP - località: **23848** * **Oggiono** * Prov.: **LC** *
Nazione: **IT** > **Italia** Cod.ISO: **IT**
Cod. fiscale: Partita IVA: Telefono: Telefax: Cell.:
Cod. pagamento: **BO3** > **Bonifico a 30 gg**
Agente: Referente: ☐ Soggetto non residente
Internet web: 
E@mail addr.: **Riferimenti**
Cod. lingua: **IT** > **Lingua Italiana**

☒ Persona fisica
Cognome: **SALA** Nome: **MARCO**
Maschio Nato a: **LECCO** * Prov.: **LC** * Il: **24/11/1955**
Carta di identità: Data validità: / / Data obsolescenza: / /

La maschera permette l'inserimento delle stesse informazioni ritrovabili sull'anagrafica clienti standard di AdHoc Revolution, ma con l'aggiunta degli elementi per l'utilizzo del Map Point e del bottone (evidenziato) "Documenti per amministratore".

Il bottone mostra gli stessi elenchi ed informazioni che si ritrovano sul bottone "Documenti per cliente" cliccabile sulla maschera "Clienti" nella pagina "A.T.". L'unica differenza è che gli elenchi ritrovabile sotto il bottone della maschera "Amministratori" mostra tutte le informaizioni di tutti i clienti in sua gestione.

Pagina "Sedi"


AMMINISTRATORI / Interroga

Anagrafici | **Sedi** | Note | Elenco Clienti | Elenco

Codice: **SALMAR** MARCO SALA

Codice	Rag.sociale/descrizione	Tipo	Pred.
		Generico	☐

Latitudine: 0,0000000000
 Longitudine: 0,0000000000

Persona: Tel.:
 Note: FAX:
 Indirizzo: Data obsolescenza: / /
 E-mail:

CAP - località: * * Prov.: *
 Nazione: > Assistenza tecnica
 Vettore: > Fax:
 Porto: > Distanza KM: 0
 Spedizione: > Ore Viaggio: 0 : 0

Tipo op. IVA: > Riferimento dichiarazione di intento
 0 / 0 / 0 Del: / / ...

Metodi di calcolo spese
 Imballo: >
 Trasporto: >

Questa pagina presenta le stesse informazioni ritrovabili sull'anagrafica clienti standard di AdHoc Revolution pagina "Sedi", ma con l'aggiunta degli elementi per l'utilizzo del Map Point (vedi parti evidenziate).

La pagina **"Note"** è identica all'anagrafica clienti standard di AdHoc Revolution.

Pagina "Elenco clienti"

Questa pagina mostra l'elenco di tutti i clienti gestiti dall'amministratore in questione. È possibile assegnare un ulteriore cliente all'amministratore dalla maschera "Clienti" (selezionando il cliente) dalla pagina "Anagrafici" con il riempimento del campo "Codice Amm."

[illegible]

Gestione ritenute

Se il cliente non ha il modulo Ritenute di AdHoc Revolution vedrà abilitate le voci (altrimenti ritroverà le voci sotto il menu Moduli -> Ritenute ->Archivi):



La prima operazione sarà quella di caricare i Tributi dall'apposita maschera:

Tabella tributi / Interroga

Tabella tributi | Elenco

Codice tributo: Tipologia tributo:

Descrizione:

Codice tributo F24:

Causale prestazione:

☐ Regime agevolato

Dopodichè si compila la maschera delle ritenute:

[illegible]

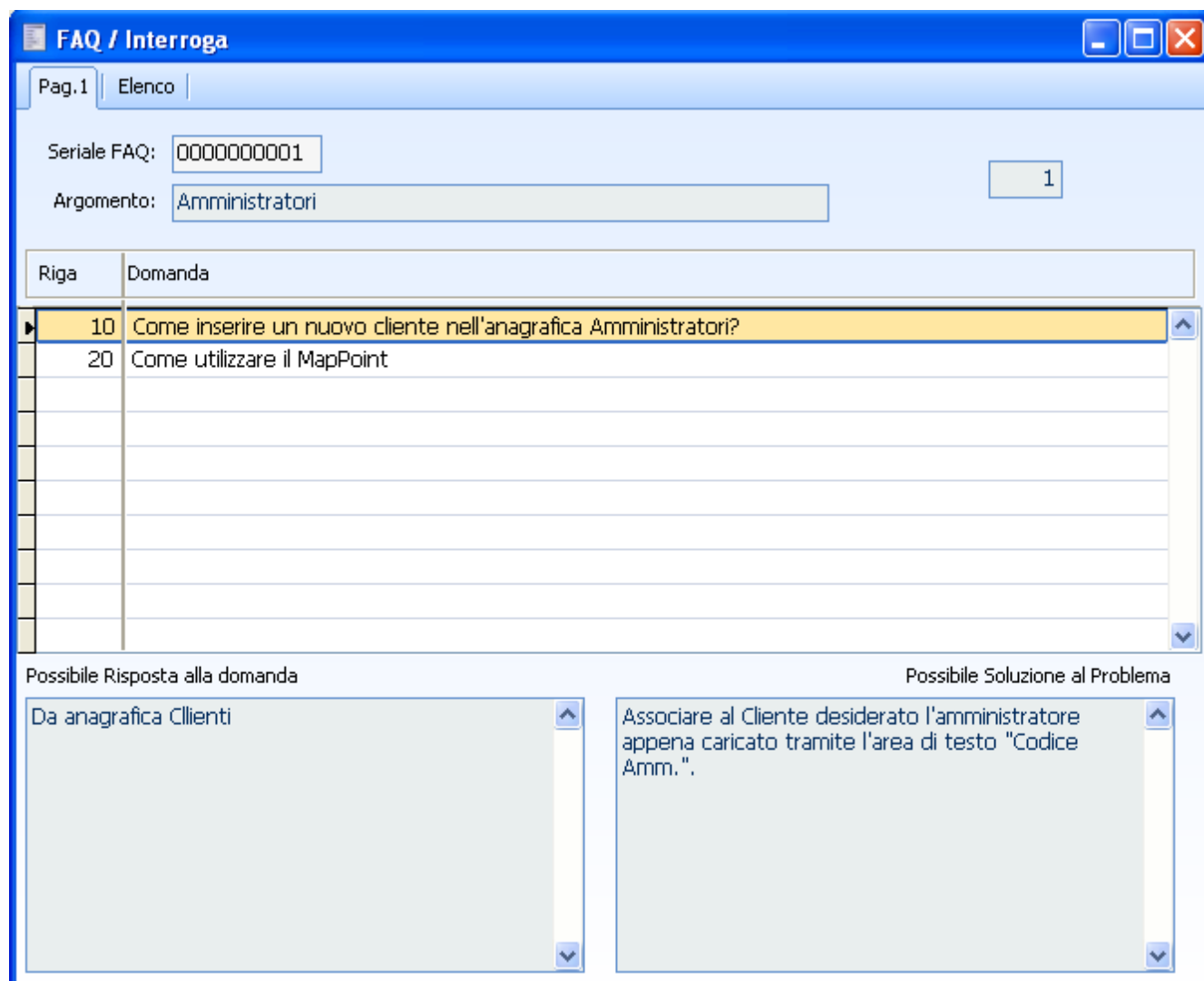
A questo punto è necessario associare il tributo in anagrafica Cliente nella pagina Contabili (sezione Ritenute subite). Le ritenute verranno calcolate nella fatturazione contratti e interventi. Associare il report specifico alla fattura che dovrà riportare questi dati e, se è attivo il modulo ritenute, spuntare l'apposito flag sulla causale del documento.

Archivi Chiamate

Raggiungibile da Assistenza Tecnica -> Chiamate -> Archivi.

➤ **Anagrafica FAQ**

L'anagrafica FAQ contiene tutte le possibili problematiche che possono verificarsi presso i clienti in modo che, nel momento in cui questi contattano il Call Center, il dipendente che riceve la chiamata sia in grado, pur non essendo un tecnico, di identificare il tipo di problema, la possibile risposta da dare nell'immediato al cliente, e la possibile soluzione allo stesso.



The screenshot shows a software window titled "FAQ / Interroga". It has a tabbed interface with "Pag.1" and "Elenco" tabs. Below the tabs, there are input fields for "Seriale FAQ:" (containing "0000000001") and "Argomento:" (containing "Amministratori"). To the right of the "Argomento:" field is a small box containing the number "1". Below these fields is a table with two columns: "Riga" and "Domanda". The table contains two rows: row 10 with the question "Come inserire un nuovo cliente nell'anagrafica Amministratori?" and row 20 with the question "Come utilizzare il MapPoint". Below the table, there are two text areas. The left one is titled "Possibile Risposta alla domanda" and contains the text "Da anagrafica Clienti". The right one is titled "Possibile Soluzione al Problema" and contains the text "Associare al Cliente desiderato l'amministratore appena caricato tramite l'area di testo 'Codice Amm.'".

Riga	Domanda
10	Come inserire un nuovo cliente nell'anagrafica Amministratori?
20	Come utilizzare il MapPoint

Possibile Risposta alla domanda

Da anagrafica Clienti

Possibile Soluzione al Problema

Associare al Cliente desiderato l'amministratore appena caricato tramite l'area di testo "Codice Amm.".

➤ **Tipi di chiamata**

Tabella dei tipi di chiamata che il Call Center può ricevere (Assistenza, Commerciale, etc). Vengono utilizzati nella registrazione delle chiamate del Call Center.

Tipi di Chiamata / Interroga

Generale | Elenco

Codice: 03 Richiesta intervento

Codice	Descrizione	N° Chiam.	In		LvL
01	normale	3	1	Mesi	3
02	medio	5	1	Mesi	2
03	alto	8	1	Mesi	1

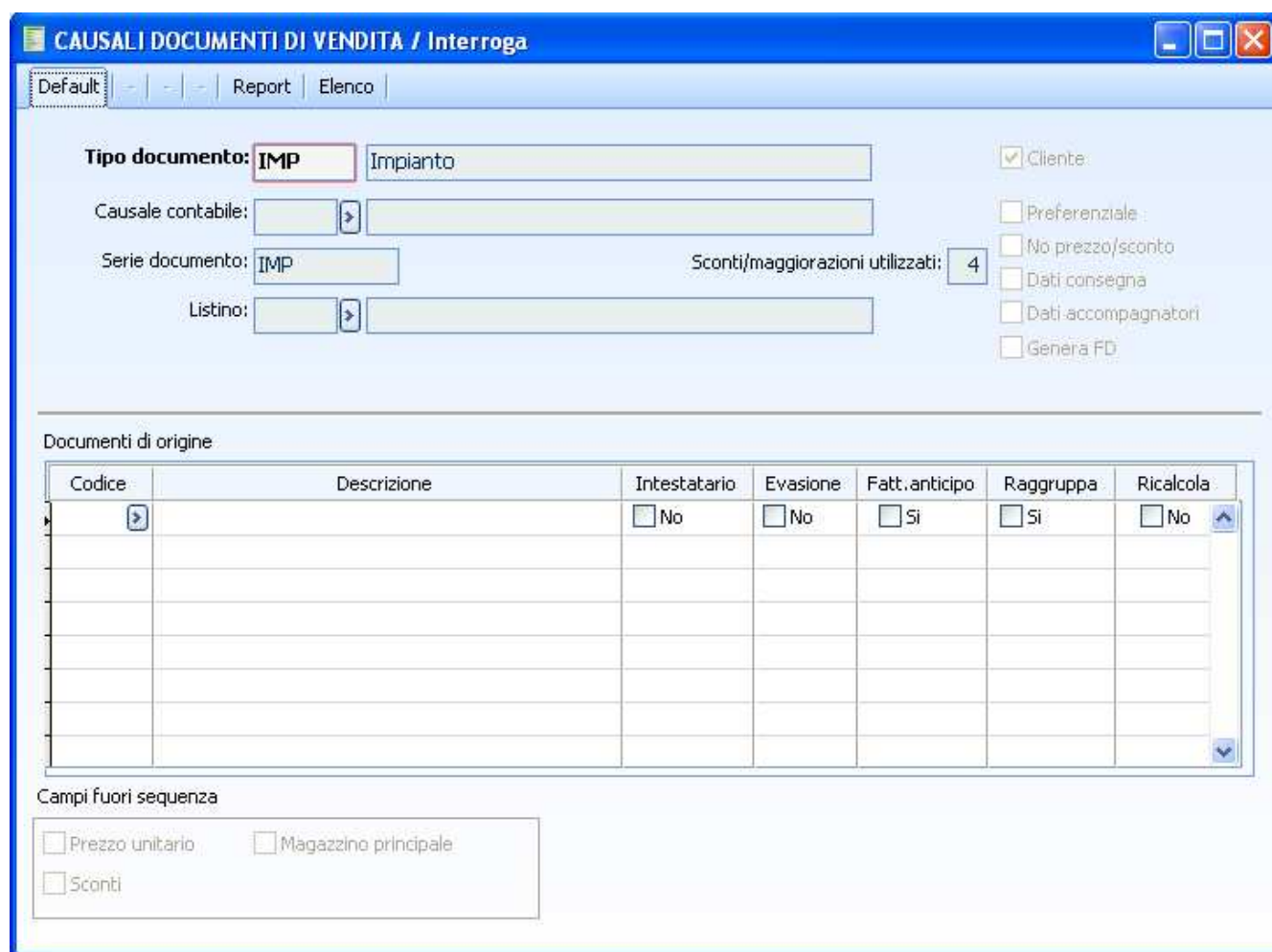
Sotto ad ogni nome (nella tabella) è possibile elencare i fattori di rischio. Esempio: il livello 2 (medio) verrà indicato (vedi nell'anagrafica dell'impianto) quando l'impianto subirà 5 chiamate di tipo "Richiesta intervento" nell'arco di 1 mese a partire dalla data indicata nella configurazione dei parametri (maschera "Parametri generali", pagina "Modulo 2", sezione "Impianti", campo "Ricostruzione rischio") ed avrà come colore il giallo.

Archivi Impianti

Raggiungibile da Assistenza Tecnica -> Impianti -> Archivi.

> Causali di gestione

Nelle causali di gestione devono essere inserite tutte le tipologie di documento che permettono l'identificazione di uno specifico impianto



The screenshot shows a software window titled "CAUSALI DOCUMENTI DI VENDITA / Interroga". It has a menu bar with "Default", "Report", and "Elenco". The main area contains several input fields and checkboxes:

- Tipo documento:** A dropdown menu showing "IMP" and a text field containing "Impianto".
- Causale contabile:** A dropdown menu and a text field.
- Serie documento:** A dropdown menu showing "IMP" and a text field.
- Listino:** A dropdown menu and a text field.
- Sconti/maggiorazioni utilizzati:** A text field showing the value "4".
- Checkboxes on the right:**
 - ☒ Cliente
 - ☐ Preferenziale
 - ☐ No prezzo/sconto
 - ☐ Dati consegna
 - ☐ Dati accompagnatori
 - ☐ Genera FD

Below these fields is a section titled "Documenti di origine" containing a table:

Codice	Descrizione	Intestatario	Evasione	Fatt. anticipo	Raggruppa	Ricalcola
➤		☐ No	☐ No	☐ Si	☐ Si	☐ No

At the bottom, there is a section titled "Campi fuori sequenza" with three checkboxes:

- ☐ Prezzo unitario
- ☐ Magazzino principale
- ☐ Sconti

o Default

• *Tipo documento*

Codice documento che verrà utilizzato per gestire gli *Impianti*. Permetterà poi di definire il tipo di lavoro che verrà eseguito.

• *Causale contabile*

Causale che verrà utilizzata in fase di contabilizzazione del documento.

• *Serie documento*

Serie del documento riproposta in fase di contabilizzazione del documento.

- *Sconti/Maggiorazioni utilizzati*

Numero di sconti/maggiorazioni utilizzati nel documento *Impianti*.

- *Listino*

Codice Listino riproposto sul documento *Impianti*.

- *Flag*

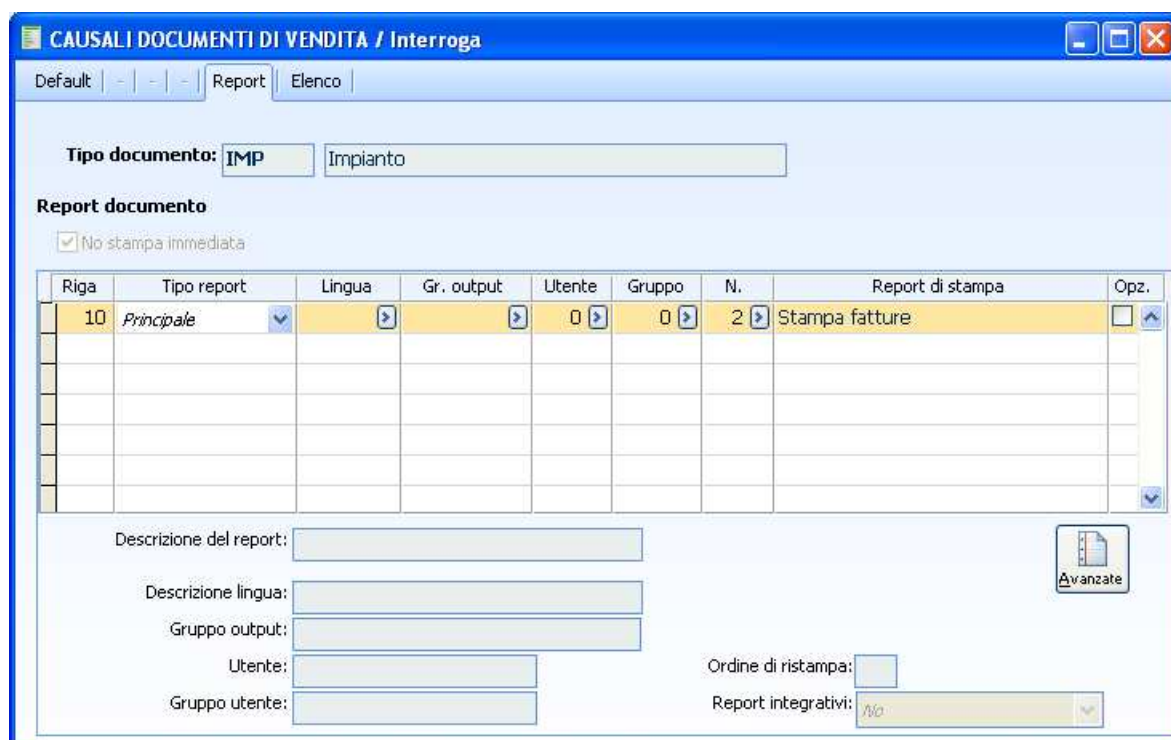
Tutti i flag presenti su questa maschera, se attivi, svolgono le stesse operazioni dei flag con lo stesso nome che si ritrovano sulla maschera delle causali dei documenti di vendita e acquisto di Ad Hoc Revolution standard.

- *Documenti di Origine*

Gestione delle origini documenti per permettere l'import di documenti esistenti negli *Impianti* dell'*Assistenza Tecnica*.

o *Report*

In questa pagina deve essere configurato il tipo di report (stampa) associato al documento in essere (come per le causali documenti di vendita o acquisto dello standard di AdHoc Revolution).



CAUSALI DOCUMENTI DI VENDITA / Interroga

Default | - | - | - | **Report** | Elenco

Tipo documento: **IMP** Impianto

Report documento

☒ No stampa immediata

Riga	Tipo report	Lingua	Gr. output	Utente	Gruppo	N.	Report di stampa	Opz.
10	Principale			0	0	2	Stampa fatture	

Descrizione del report:

Descrizione lingua:

Gruppo output:

Utente:

Gruppo utente:

Ordine di ristampa:

Report integrativi:

 Avanzate

➤ **Categorie impianto**

Machera per l'inserimento di tutte le categorie di impianti utili all'utente.



➤ **Dati Tecnici**

I dati tecnici sono utili per completare la descrizione delle caratteristiche dell'impianto al momento della creazione stessa di un impianto associato ad un determinato cliente. Dalla maschera di creazione impianto sarà possibile definire i valori dei dati tecnici elencati in questa maschera.



➤ **Aree di competenza e manutenzione**

Le "Aree di manutenzione" fanno riferimento a diverse zone territoriali dove vengono svolte le manutenzioni stesse degli impianti assegnate all'azienda utente del programma. L'azienda utente, inoltre, può disporre di diverse "Aree di competenza", per esempio di sedi operative sparse in zone territoriali differenti. La maschera delle aree di competenza dispone di una tabella aggiuntiva che permette il collegamento delle aree di manutenzione con le aree di competenza e l'assegnazione delle stesse ad un determinato dipendente.

Le "Date di validità" permettono di identificare il periodo di competenza assegnato ad un determinato dipendente aziendale; il campo "I.P." (indice di priorità) indica quale zona ha priorità più alta rispetto alle altre.



	Zona	Tecnico	Valido Dal	Valido Al	I.P.
1	00001	00003 Roberta Rossi	01/01/2000	31/12/2050	1
2	Nord	00002 Nicola Gorlandi	01/01/2005	31/12/2050	3

➤ **Modelli schema impianti**

Configurazione delle impostazioni per la stampa della scheda tecnica dell'impianto (esempio di scheda tecnica: il libretto delle caratteristiche tecniche di un ascensore). Dato che ogni cliente ha il rispettivo impianto e ogni azienda definisce delle caratteristiche diverse, questa maschera fa in modo di definire dei parametri che serviranno poi per la stampa della scheda tecnica.

Dalla maschera dell'anagrafica impianto, infatti, è possibile selezionare uno o più modelli desiderati (tra quelli caricati nella maschera "Modelli schema impianti"), definire un valore per ogni parametro (esempio: marca Whirlpool), salvare la scheda e procedere poi con la stampa del libretto.

La seconda tabella della maschera sotto illustrata permette la selezione della query e del report da utilizzare per la stampa.

Modelli Scheda Impianti / Interroga

Modelli | Elenco

Codice : 00001 CARATTERISTICHE TECNICHE

Pag	Riga	Nome Campo	Label Campo	Tipo campo	Dimensione	Decimali
1	10	MATRICO	marticola	Carattere	20	0
1	20	RAPPORT	rapporto di prova	Carattere	20	0
1	30	DEVNORM	deviazioni della norma	Logico	1	0
1	40	EN811	EN 81.1	Logico	1	0
1	50	MARCA	marca	Carattere	20	0
1	60	INDIRIZ	indirizzo	Carattere	50	0
2	70	ELETTRI	elettrico	Logico	1	0
2	80	IDRAULI	idraulico	Logico	1	0
2	90	DISEGN	riferimento disegni d'installazione	Carattere	35	0

Pag	Query	Report
1	..\ASTE\EXE\QUERY\ASTE_MTS.VQR	..\ASTE\EXE\QUERY\ASTE1MTS.FRX
2	..\ASTE\EXE\QUERY\ASTE_MTS.VQR	..\ASTE\EXE\QUERY\ASTE2MTS.FRX

Archivi Interventi

Raggiungibile da Assistenza Tecnica -> Interventi -> Archivi.

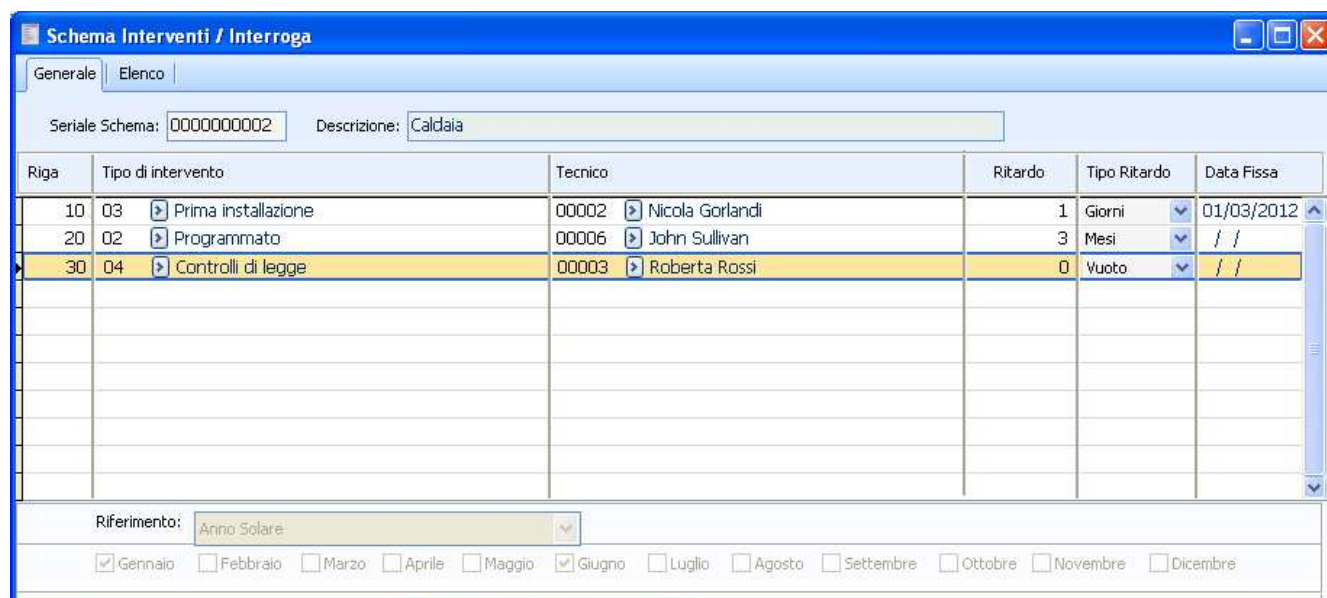
> Indici di priorità

Permette il caricamento delle diverse tipologie di priorità (esempio: da utilizzare, come visto negli archivi impianti, per le aree di competenza), per la valutazione delle Gravità dell'intervento.



> Schema interventi

Lo schema di Interventi permette di parametrizzare tutti quegli Interventi di tipo ripetitivo. Per esempio, in un impianto di riscaldamento lo schema Interventi è rappresentato dalle manutenzioni obbligatorie (controllo fumi, manutenzione e pulizia caldaia).



Riga	Tipo di intervento	Tecnico	Ritardo	Tipo Ritardo	Data Fissa
10	03 > Prima installazione	00002 > Nicola Gorlandi	1	Giorni	01/03/2012
20	02 > Programmato	00006 > John Sullivan	3	Mesi	/ /
30	04 > Controlli di legge	00003 > Roberta Rossi	0	Vuoto	/ /

- *Tipo di Intervento previsto*

Tipologia di Intervento selezionabile tra quelli caricati dall'utente (vedi prossimo punto)

- *Tecnico*

Codice dipendente proposto negli Interventi che dovrà effettuare l'Intervento.

- *Ritardo e Tipo Ritardo*

Ritardo temporale, quindi ogni quanto tempo deve essere effettuato l'Intervento.

- *Data fissa*

È possibile indicare una data fissa di quando si andrà ad effettuare l'intervento.

- *Periodo di Riferimento*

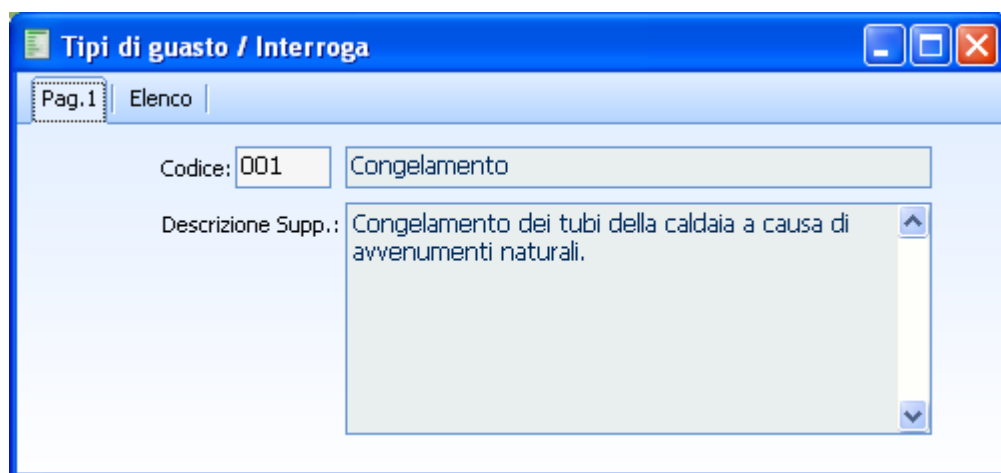
Anno solare / Data Installazione / Ultimo Intervento / Ultimo intervento per tipo: riferimento per il calcolo del periodo impostato nelle righe

- *Falg Mesi*

I flag per mese in fondo alla maschera indicano il mese in cui deve essere effettuato l'intervento.

➤ **Tipo di guasto**

Anagrafica di tutte le tipologie di guasti.



➤ **Tipo di intervento**

Anagrafica di tutte le tipologie di interventi (utili, come visto prima, per la definizione dello schema interventi).

- *Stampa le fasi di lavorazione*

Se attivo, nella stampa, verranno indicate anche tutte le fasi di lavorazione

- *Contropartita*

È possibile indicare il contro da attribuire al tipo intervento in esame.

- *Cod. listino*

È possibile indicare il codice listino da attribuire all'intervento.

- *Alfa per intervento*

Indicare l'Alfa di identificazione da attribuire all'intervento.

- *Durata intervento*

Durata media dell'intervento.

- *Cod. IVA*

Codice IVA da attribuire all'intervento.

- *Bottone*

Aprire una maschera per la definizione delle condizioni di rischio. All'interno di questa maschera l'utente dovrà indicare i livelli di rischio, esempio: il livello 2 (medio) verrà indicato quando l'impianto subirà 3 interventi nell'arco di 60 giorni a partire dalla data indicata nella configurazione dei parametri (maschera "Parametri generali", pagina "Modulo 2", sezione "Impianti", campo "Ricostruzione rischio") ed avrà come colore il giallo.

[illegible]

Nella tabella Tipo Intervento è possibile indicare anche gli articoli necessari all'Intervento stesso, materiale che il dipendente dovrà portare con sé. Questi verranno quindi proposti nella gestione Interventi e potranno essere integrati od eliminati con ulteriori articoli/materiali. Serviranno poi per procedere alla fatturazione dell'Intervento e del materiale utilizzato dal tecnico.

[illegible]

- *Descr. Suppl.*

Descrizione aggiuntiva da attribuire alla tipologia di intervento.

Elenco di tutte le spese opzionali che può sostenere il tecnico per una determinata tipologia di intervento. Per ogni servizio è possibile indicare la tipologia di riga e il valore monetario della spesa stessa. Se spuntato il flag "Forfait" vorrà dire che il prezzo totale sarà il prezzo indicato e non l'importo calcolato tra il coefficiente di calcolo e la cifra indicata.

- *Colore*

Indica il colore di riferimento della tipologia di intervento appena caricata. Servirà, per esempio, per la visualizzazione degli interventi nella pagina "Visite" dell'anagrafica "Impianti".

- *Pagina Lavorazioni*

La prima tabella permette di indicare le tipiche operazioni effettuabili nella tipologia di interventi in esame.

La seconda tabella permette di indicare i tecnici che solitamente effettuano la tipologia di interventi in esame e la rispettiva paga oraria.

[illegible]

➤ **Tipo di intervento su Componente**

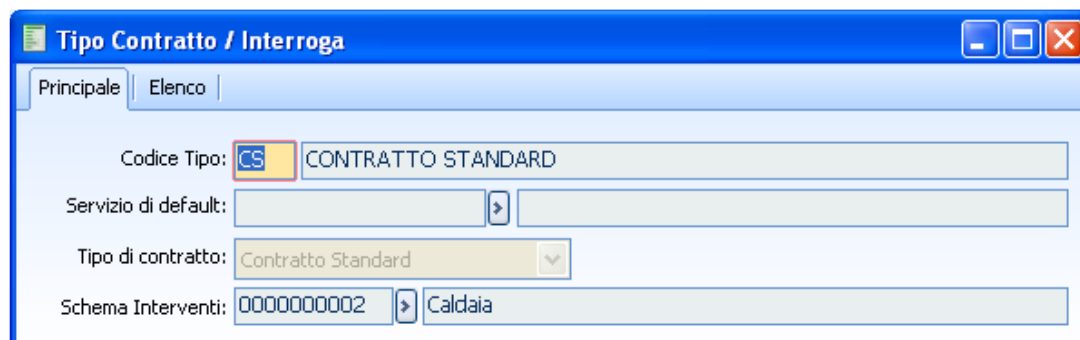
Anagrafica delle tipologie di intervento su componente (utilizzabile, ad esempio, nella maschera sopra illustrata). Questi interventi potranno poi essere o meno fatturati ai clienti.



Archivi Contratti

➤ **Tipi di contratto**

Nella tabella dei tipi di Contratto devono essere codificate le varie tipologie di contratto assegnate al cliente, agli impianti, agli interventi.



- **Codice tipo**

Indicare codice e descrizione della tipologia di contratto

- **Servizio di default**

In fase di caricamento manuale di un contratto, se questo campo è compilato, viene inserita automaticamente una riga Articolo.

- **Tipo di contratto**

La combo permette di selezionare una di queste tre tipologie: Contratto Standard; Contratto a Consumo; Contratto per noleggi.

- o Contratti a consumo: il contratto è basato su un fisso per un determinato periodo di tempo (esempio, se si tratta di costo copia, viene accordato con il cliente di avere a disposizione 100 copie al mese), superata quella soglia si applica un prezzo differente.
- o contratto a noleggio: contratto utile quando si effettuano noleggi di macchinari (uno dei controlli che effettua il sistema in questo caso è avvisare l'utente che quella macchina è già in noleggio da un cliente).
- o contratti standard: tutte le altre forme contrattuali.

- **Schema interventi**

Selezionare lo schema intervento di default (definibile dal sottomenu "Interventi" – vedi sopra)

➤ **Indici di ricalcolo ISTAT**

Gli indici di ricalcolo ISTAT permettono di impostare le percentuali che definiscono l'aumento del costo della vita. Vengono indicati sull'anagrafica contratti richiamata poi sull'impianto specifico del cliente. Prima di procedere al rinnovo dei contratti (annuali/mensili) è necessario aggiornare le percentuali degli indici ISTAT per permettere di ricalcolare i prezzi di vendita secondo i parametri indicati.



Mese	Anno	Valore Indice
10	2010	5,100000
20	2011	5,150000
30	2012	5,220000

- **Codice**

Indicare codice e descrizione dell'indice.

- **Tipo Indice**

E' possibile impostare il periodo di riferimento del metodo di calcolo

- o *Annuale*: il valore dell'indice è riferito al calcolo annuale
- o *Mensile*: il valore dell'indice è riferito al calcolo mensile
- o *Annuale ripartito mensilmente*: questo tipo di calcolo viene utilizzato in presenza di un contratto annuale il cui importo risulta particolarmente elevato, viene deciso quindi di fatturare tale cifra facendo una ripartizione mensile. Così facendo vengono create delle rate di pagamento mensili applicando l'indice ISTAT definito annualmente sulla singola rata, e l'impatto dell'aumento ISTAT sul rinnovo del contratto annuale risulta meno alto. Facendo un esempio pratico, se avessimo un contratto annuale di Euro 12.000,00 e l'Indice ISTAT fosse del 10%, verrebbero create 12 rate mensili di Euro 1.100,00 invece che una sola di Euro 13.200,00. L'aumento totale annuo è uguale, ma l'impatto sul cliente risulta diverso.

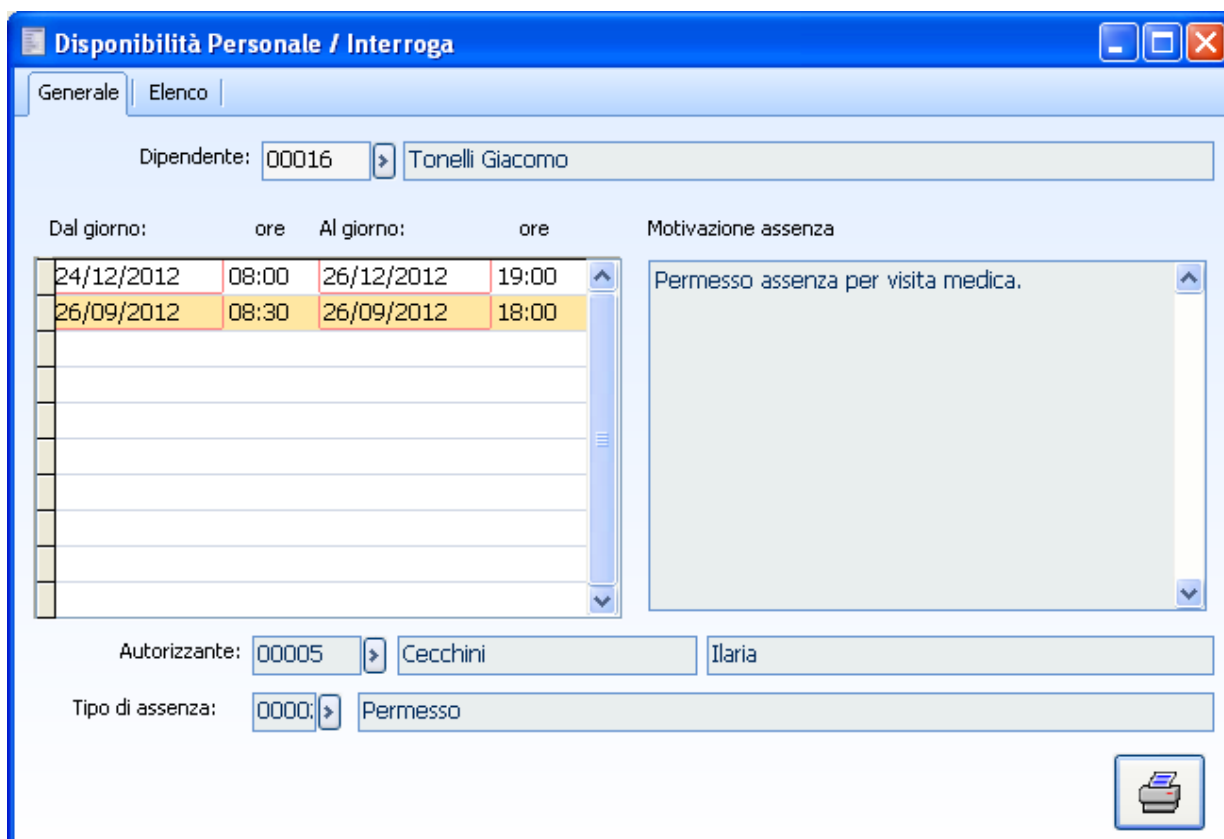
- **Tabella**

Le righe della tabella permettono di impostare i valori sui vari anni, od eventualmente, sui vari mesi (in base la Tipo selezionato).

Festività e disponibilità del personale

Archivi utili alla definizione delle festività nazionali e aziendali. L'utente può definire anche le disponibilità di ogni dipendente. Tutte queste informazioni saranno utili per verificare automaticamente la disponibilità del personale all'inserimento di interventi e appuntamenti.

➤ **Disponibilità personale**



Dal giorno:	ore	Al giorno:	ore	Motivazione assenza
24/12/2012	08:00	26/12/2012	19:00	Permesso assenza per visita medica.
26/09/2012	08:30	26/09/2012	18:00	

- **Dipendente**

Indicare il dipendente aziendale su cui indicare le disponibilità.

- **tabella**

Indicare da che giorno e ora e fino a quale giorno e ora il dipendente risulterà assente.

- **Motivazione assenza**

Indicare la motivazione dell'assenza riferita alla riga selezionata (riga di colore arancione) nella tabella.

- **Autorizzante**

Indicare il dipendente che ha autorizzato la richiesta. È possibile indicare solo i dipendenti che hanno qualifica di responsabili.

- **Tipo di assenza**

Indicare la tipologia di assenza. Selezionabile da un elenco caricabile dalla seguente maschera (da Assistenza Tecnica -> Utility -> Motivi Assenze Personale):

Tipi di assenze / Interroga

Pag. 1 | Elenco

Codice: 00002

Descrizione: Permesso

- *bottone stampa*

Permette la stampa dell'elenco di assenze del personale selezionato.

➤ **Festività aziendali**

Maschera utile all’inserimento di tutte le festività aziendali. L’utente deve indicare i giorni in cui l’azienda rimarrà chiusa. Inserire i dati corretti, perché all’esecuzione della procedura di aggiornamento delle disponibilità il sistema andrà ad indicare questi dati anche nell’anagrafica delle disponibilità del personale.

[illegible]

- *Anno*

Indicare l'anno di applicazione delle festività.

- *Tipo Assenza*

Indicare la tipologia di assenza.

- *tabella*

Indicare da che giorno e ora e fino a quale giorno e ora l'azienda rimarrà chiusa.

➤ **Festività nazionali**

Maschera utile all’inserimento di tutte le festività nazionali. L’utente deve indicare i giorni in cui l’azienda rimarrà chiusa a causa di festività nazionali. Inserire i dati corretti, perché all’esecuzione della procedura di aggiornamento delle disponibilità il sistema andrà ad indicare questi dati anche nell’anagrafica delle disponibilità del personale.

[illegible]

- *tabella*

Indicare l'elenco di festività nazionali.

- *area di testo*

Nell'area di testo è possibile indicare il percorso del documento contenente l'elenco di festività. Attraverso il bottone accanto ("...") è possibile selezionare il percorso corretto.

- *bottone Importa date predefinite*

Conferma il documento selezionato e importa nella tabella soprastante le festività predefinite.

- *bottone conferma*

Applica quanto descritto nella tabella all'azienda loggata.

- *bottone esci*

Annulla le modifiche e chiude la maschera.