

Le Chiamate

Per "Chiamate" si intende le chiamate telefoniche ricevute dagli utenti.

Nella gestione delle chiamate devono essere registrate tutte le chiamate ricevute di qualsiasi genere, per questo la maggior parte dei campi che è possibile caricare sono stati lasciati non obbligatori per permettere la libertà assoluta di caricamento. Gli unici campi obbligatori sono quelli contornati di rosso.

Nel caso una chiamata debba generare un Intervento, verranno effettuati tutti i controlli di congruità sugli orari dei tecnici al fine di evitare accavallamenti di appuntamenti. Dato che sull'intervento sono presenti la data, l'ora, la durata prevista di intervento, alla conferma verrà prodotta una stampa di controllo per visionare eventuali conflitti.

Anagrafica Chiamate

Questa maschera permette il caricamento nel gestionale di tutte le chiamate ricevute dagli utenti. È bene riempire nel dettaglio e con precisione tutti i campi disponibili, in modo da avere ordine e permettere l'esecuzione delle varie funzionalità in modo corretto e preciso.

Pagina "Principale"

- *Seriale*

Progressivo della chiamata assegnato automaticamente dalla procedura.

- *Del*

Data effettiva della chiamata: viene proposta automaticamente la data di sistema, ma l'utente può comunque modificarli a suo piacimento.

- *Da ore ... a ...*

Ora di inizio e fine della chiamata. Questi campi vengono compilati automaticamente: l'ora di inizio al caricamento (F4) e l'ora di fine alla conferma (F10), ma l'utente può comunque modificarli a suo piacimento.

- *N° doc.*

Indica il numero e l'alfa della chiamata imposto dall'utente in base alla contabilizzazione.

- *Flag Ch. Chiusa*

Se attivo indica che la chiamata è stata chiusa.

- *Il*

Indica la data in cui è stata chiusa la chiamata.

- *Flag Da richiamare*

Se attivo indica che il cliente deve essere ricontattato.

- *Flag Da fatturare*

Se attivo indica che la chiamata in questione sarà da fatturare.

- **Tipo**

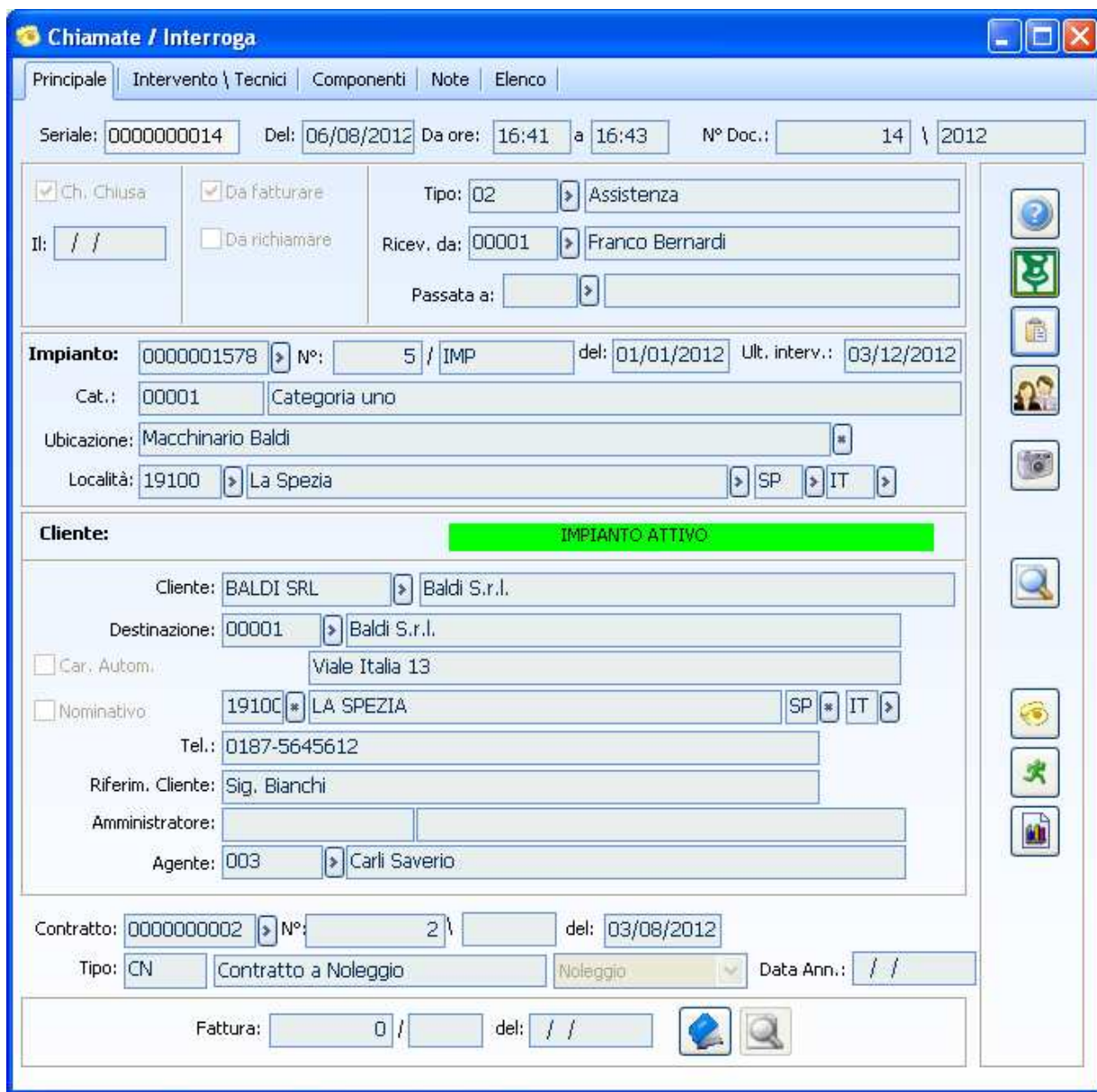
Indica la tipologia della chiamata, da scegliere in base a quelli caricati dagli utenti nell'apposita anagrafica.

- **Ricev. da**

Indica il nome della risorsa umana che ha ricevuto la chiamata, da scegliere in base a quelli caricati dagli utenti nell'apposita anagrafica e che abbiano la mansione di tipo "Call Center".

- **Passata a**

Indica il nome della risorsa umana a cui l'addetto al call center passerà la chiamata, da scegliere in base a quelli caricati dagli utenti nell'apposita anagrafica.



Chiamate / Interroga

Principale | Intervento \ Tecnici | Componenti | Note | Elenco

Seriale: 0000000014 Del: 06/08/2012 Da ore: 16:41 a 16:43 N° Doc.: 14 \ 2012

☒ Ch. Chiusa ☒ Da fatturare Tipo: 02 Assistenza
☐ Da richiamare Ricev. da: 00001 Franco Bernardi
 Passata a:

Impianto: 0000001578 N°: 5 / IMP del: 01/01/2012 Ult. interv.: 03/12/2012
 Cat.: 00001 Categoria uno
 Ubicazione: Macchinario Baldi
 Località: 19100 La Spezia SP IT

Ciente: IMPIANTO ATTIVO

Ciente: BALDI SRL Baldi S.r.l.
 Destinazione: 00001 Baldi S.r.l.
☐ Car. Autom. Viale Italia 13
☐ Nominativo: 19100 LA SPEZIA SP IT
 Tel.: 0187-5645612
 Riferim. Cliente: Sig. Bianchi
 Amministratore:
 Agente: 003 Carli Saverio

Contratto: 0000000002 N°: 2 del: 03/08/2012
 Tipo: CN Contratto a Noleggio Noleggio Data Ann.: / /

Fattura: 0 del: / /

- **Impianto**

Seriale dell'impianto riferito alla persona che ha chiamato e per il quale è riferita la chiamata. Da scegliere all'F9 sull'apposito campo.

- *N° ... del ... Ult. Interv. ...*

Numero, data e data dell'ultimo intervento dell'impianto scelto. Questi campi vengono compilati automaticamente alla selezione dell'impianto.

- *Cat.*

Codice della categoria e rispettiva descrizione dell'impianto scelto. Questo campo viene compilato automaticamente alla selezione dell'impianto.

- *Ubicazione*

Postazione in cui risiede l'impianto. Questo campo viene compilato automaticamente alla selezione dell'impianto.

- *Località*

Località dell'ubicazione dell'impianto: CAP, località, provincia e nazione. Questi campi vengono compilati automaticamente alla selezione dell'impianto, ma è possibile modificarli.

- *Cliente*

Codice e descrizione del cliente riferito all'impianto selezionato o alla chiamata stessa. Da scegliere all'F9 sull'apposito campo.

- *Destinazione*

Sede di destinazione del cliente indicato: codice, descrizione, località, provincia, nazione. Compilato automaticamente se presente sull'anagrafica del cliente.

- *Tel.*

Numero di telefono del cliente indicato. Compilato automaticamente se presente sull'anagrafica del cliente, ma è possibile modificarlo manualmente.

- *Riferim. cliente*

Nome della persona con cui l'operatore ha parlato. Compilato automaticamente se presente nella rispettiva anagrafica.

- *Amministratore*

Codice e nome dell'amministratore. Compilato automaticamente se presente sull'anagrafica del cliente.

- *Agente*

Indica la risorsa umana che solitamente si occupa del cliente in questione. Compilato automaticamente se presente nella rispettiva anagrafica.

- *Flag Car. Autom.*

Se attivo il flag è possibile inserire una nuova destinazione che al salvataggio verranno memorizzati nell'anagrafica del cliente indicato.

- *Flag Nominativo*

Se attivo si dovrà indicare un nominativo, anziché un cliente. All'F9 sull'apposito campo comparirà l'elenco dei nominativi e non quello dei clienti.

- *Contratto*

Codice del contratto di riferimento, da scegliere dall'elenco all'F9 sul rispettivo campo.

- *N° ... del ... Tipo ... Data ann.*

Tutti questi campi sono compilati automaticamente alla selezione del codice del contratto e non sono editabili. Indicano: numero e alfa del contratto, data del contratto, codice e descrizione della causale del contratto, tipologia del contratto e l'eventuale data di annullamento del contratto.

- *Fattura / Del*

Campi compilati automaticamente dopo l'esecuzione della funzione di fatturazione automatica delle chiamate. Indicano il numero, l'alfa e la data del documento di fatturazione.

- *Bottone Apri documento*

Mostra il dettaglio del documento di fatturazione riferito alla chiamata in visualizzazione.

- *Bottone Zoom fatture*

Il bottone si abilita in stato di modifica e mostra la maschera sotto riportata con l'elenco delle fatture riferite al cliente intestatario della chiamata.

[illegible]

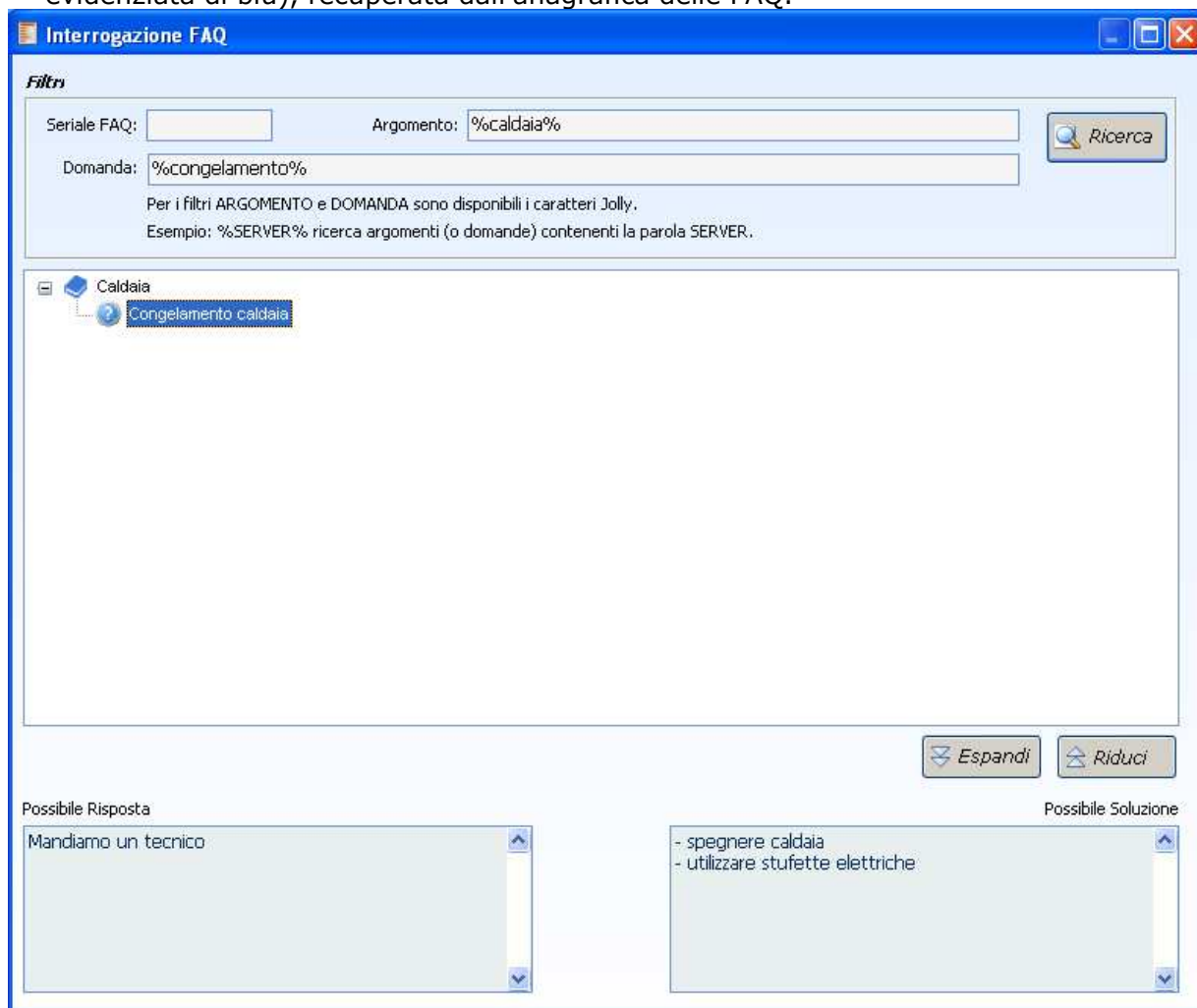
- *Bottone FAQ*

Al click sul bottone compare la seguente maschera utile alla ricerca della risposta necessaria all'operatore. Il sistema controlla tra le domande caricate dagli utenti nella rispettiva anagrafica.

Come indicato nella maschera sotto raffigurata è possibile effettuare una ricerca all'interno delle stringhe riferite all'argomento e alla domanda, per poi cliccare sul bottone "Ricerca" e visualizzare le risposte.

- **Seriale FAQ:** indicare il seriale della domanda da ricercare.
- **Argomento:** indicare il titolo, una parola, o una parte di parola dell'argomento da ricercare.
- **Domanda:** indicare la domanda, una parola, o una parte di parola della domanda da ricercare.
- **Bottone Ricerca:** al click il sistema applica i filtri indicati e mostra nel riquadro sottostante solo argomenti/domande che hanno le stesse caratteristiche dei filtri applicati.

- Riquadro: mostra l'elenco di argomenti e domande che hanno le stesse caratteristiche dei filtri applicati.
- Bottone Espandi: esplode l'elenco presente nel riquadro.
- Bottone Riduci: riduce l'elenco presente nel riquadro.
- Possibile Risposta: indica la possibile risposta della domanda selezionata (quella evidenziata di blu), recuperata dall'anagrafica delle FAQ.
- Possibile Soluzione: indica la possibile soluzione della domanda selezionata (quella evidenziata di blu), recuperata dall'anagrafica delle FAQ.

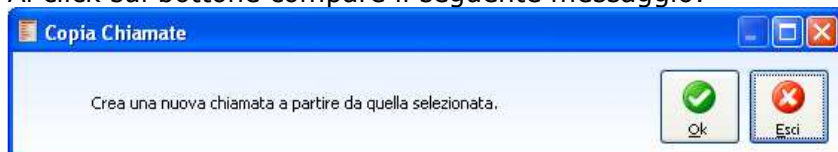


- **Bottone Map Point**

Mostra la destinazione partendo da un indirizzo specificato. Utilizzabile solo se attivo il rispettivo modulo.

- **Bottone Copia chiamata**

Al click sul bottone compare il seguente messaggio:



Se l'utente conferma con il bottone "Ok" il sistema crea un'altra chiamata partendo da quella in visualizzazione. Altrimenti l'utente può semplicemente annullare l'operazione cliccando su "Esci".

- **Bottone Apri Amministratore**

Mostra il dettaglio dell'amministratore visibile sulla chiamata in questione.

- **Bottone: Cattura allegato**

Permette di selezionare dei file dall'unità disco e allegarli alla chiamata in questione (come per AdHoc Revolution standard).

- **Bottone: Visualizza allegati**

Visualizza l'elenco di file allegati alla chiamata (come per AdHoc Revolution standard).

- **Bottone: Analisi Chiamate**

Mostra la maschera di "Analisi chiamate" (descritta nei prossimi paragrafi) con i filtri impostati in base alle informazioni della chiamata in questione.

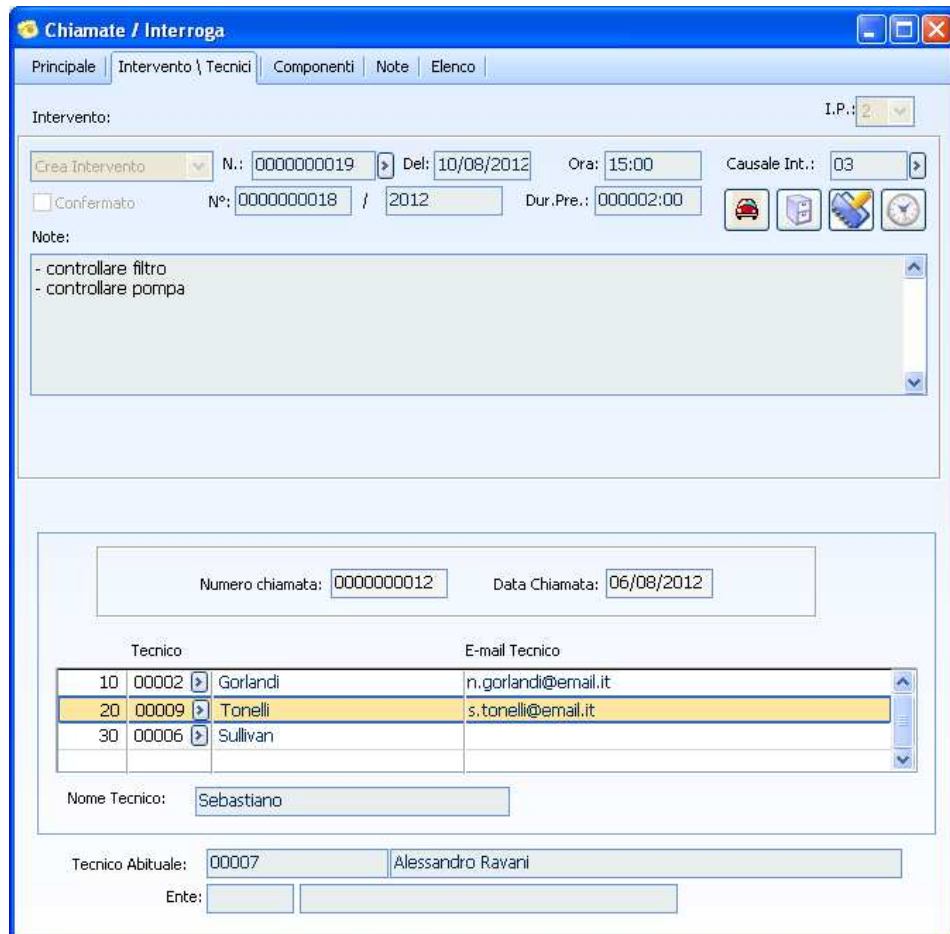
- **Bottone: Interventi Associati all'impianto**

Mostra la maschera di "Visualizzazione interventi" (descritta nel capitolo degli interventi) con i filtri impostati in base alle informazioni della chiamata in questione.

- **Bottone: Indice di rischio**

Mostra una maschera con l'elenco dei rischi calcolati in base all'apposita funzione e ai parametri impostati dall'utente, che riguardano l'impianto in questione.

Pagina "Intervento/Tecnici"



The screenshot shows a software window titled "Chiamate / Interroga" with a blue header bar. Below the header is a tabbed interface with tabs: "Principale", "Intervento / Tecnici" (selected), "Componenti", "Note", and "Elenco".

The "Intervento / Tecnici" tab contains the following fields and controls:

- Intervento:** A dropdown menu set to "Crea Intervento".
- N.:** A text box containing "0000000019".
- Del:** A date field showing "10/08/2012".
- Ora:** A time field showing "15:00".
- Causale Int.:** A dropdown menu set to "03".
- Confermato:** A checkbox that is currently unchecked.
- N°:** A text box containing "0000000018".
- /** A separator.
- 2012** A year field.
- Dur.Pre.:** A time field showing "000002:00".
- I.P.:** A dropdown menu set to "2".
- Note:** A text area containing the text: "- controllare filtro", "- controllare pompa".
- Numero chiamata:** A text box containing "0000000012".
- Data Chiamata:** A date field showing "06/08/2012".
- Tecnico:** A table with columns for "Tecnico" and "E-mail Tecnico".
- Nome Tecnico:** A text box containing "Sebastiano".
- Tecnico Abituale:** A text box containing "00007".
- Ente:** A text box containing "Alessandro Ravani".

	Tecnico	E-mail Tecnico	
10	00002 >	Gorlandi	n.gorlandi@email.it
20	00009 >	Tonelli	s.tonelli@email.it
30	00006 >	Sullivan	

- *I.P.*

Indica l'indice di priorità della chiamata. Più l'indice è basso, più risulta urgente la chiamata (e viceversa).

- *Combo*

Permette di decidere quale funzionalità dedicata agli interventi applicare al salvataggio della chiamata.

- Nessuna op.: indica che con la chiamata in questione non deve essere effettuata alcuna operazione per quanto riguarda gli interventi.
- Crea intervento: indica che al salvataggio della chiamata verrà creato automaticamente un intervento (con le caratteristiche indicate nei campi accanto, nei campi dedicati ai tecnici e nei campi della pagina Componenti) e alla chiamata verrà impostato lo stato "Chiuso".
- Prenota intervento: creerà una nuova riga nella maschera dedicata alla prenotazione degli interventi, che verrà descritta nei prossimi paragrafi (con le caratteristiche indicate nei campi accanto, nei campi dedicati ai tecnici e nei campi della pagina Componenti).
- Collega intervento: permette di scegliere tra l'elenco degli interventi (all'F9 sul campo *N.*), quale collegare alla chiamata in esame.

- *N.*

Campo editabile solo se la tipologia è "Collega intervento". All'F9 sul campo è possibile scegliere tra quelli presenti nell'elenco l'intervento da collegare alla chiamata, si compileranno poi in automatico tutti gli altri campi. Negli altri casi dove è previsto verrà visualizzato il seriale dell'intervento di riferimento.

- *Del*

Indica in quale data deve essere svolto l'intervento collegato alla chiamata.

- *Ora*

Indica a quale ora deve essere svolto l'intervento collegato alla chiamata.

- *Causale int.*

Indica la causale dell'intervento collegato alla chiamata.

- *Flag Confermato*

Se attivo indica che l'intervento collegato alla chiamata è stato confermato.

- *N° /*

Indica numero e alfa dell'intervento collegato alla chiamata.

- *Dur. pre.*

Indica la durata prevista dell'intervento collegato alla chiamata.

- *Bottone Calcola Percorso*

Esegue il calcolo del percorso in base alle informazioni indicate nell'anagrafica della chiamata, ma solo se attivo il modulo Map Point.

- *Bottone Elenco interventi collegati*

Permette l'apertura di una maschera contenente l'elenco di tutti gli interventi collegati alla chiamata in esame:

[illegible]

- *Bottone Agenda interventi*

Permette l'apertura della maschera "Agenda Interventi" (descritta nel capitolo dedicato agli Interventi).

- *Bottone Scheduler interventi*

Permette l'apertura della maschera "Scheduler Interventi" (descritta nel capitolo dedicato agli Interventi).

- *Note*

Area di testo interamente dedicata alla descrizione dettagliata dell'intervento da effettuare, ed altre eventuali note.

- *Numero chiamata*

Indica il seriale della chiamata in questione.

- *Data Chiamata*

Indica la data della chiamata in questione.

- *Tabella Tecnici*

Elenco dei tecnici (progressivo riga, codice tecnico, cognome tecnico, e-mail tecnico) che si occuperanno dell'intervento da creare con la chiamata in questione. Il sistema propone in automatico il tecnico abituale presente sull'anagrafica dell'impianto, ma l'utente può modificare o aggiungerne degli altri.

- *Nome Tecnico*

Nome del tecnico selezionato (di colore arancione) dalla tabella sopra.

- *Tecnico abituale*

Codice e nome cognome del tecnico abituale indicato sull'anagrafica dell'impianto collegato alla chiamata in questione.

- *Ente*

Codice e descrizione dell'ente indicato sull'anagrafica dell'impianto collegato alla chiamata in questione.

Pagina "Componenti"

Elenco dei componenti riferiti alla chiamata e utili alla creazione o alla prenotazione degli interventi, in base a ciò che è stato deciso dall'operatore durante lo svolgimento della chiamata (vedi "Pagina Intervento\Tecnici").

È possibile caricare i componenti riferiti all'impianto impostato nella prima pagina, attraverso l'apposito bottone sito sotto alla tabella; oppure selezionare un componente in base a tutti quelli presenti nell'anagrafica degli impianti scegliendolo dall'elenco all'F9 sul campo "Componente" della tabella.

I dati visualizzati nella tabella di questa maschera vengono recuperati dall'anagrafica dell'impianto, quindi hanno lo stesso significato.

- *Riga*

Progressivo della riga della tabella.

- *Componente*

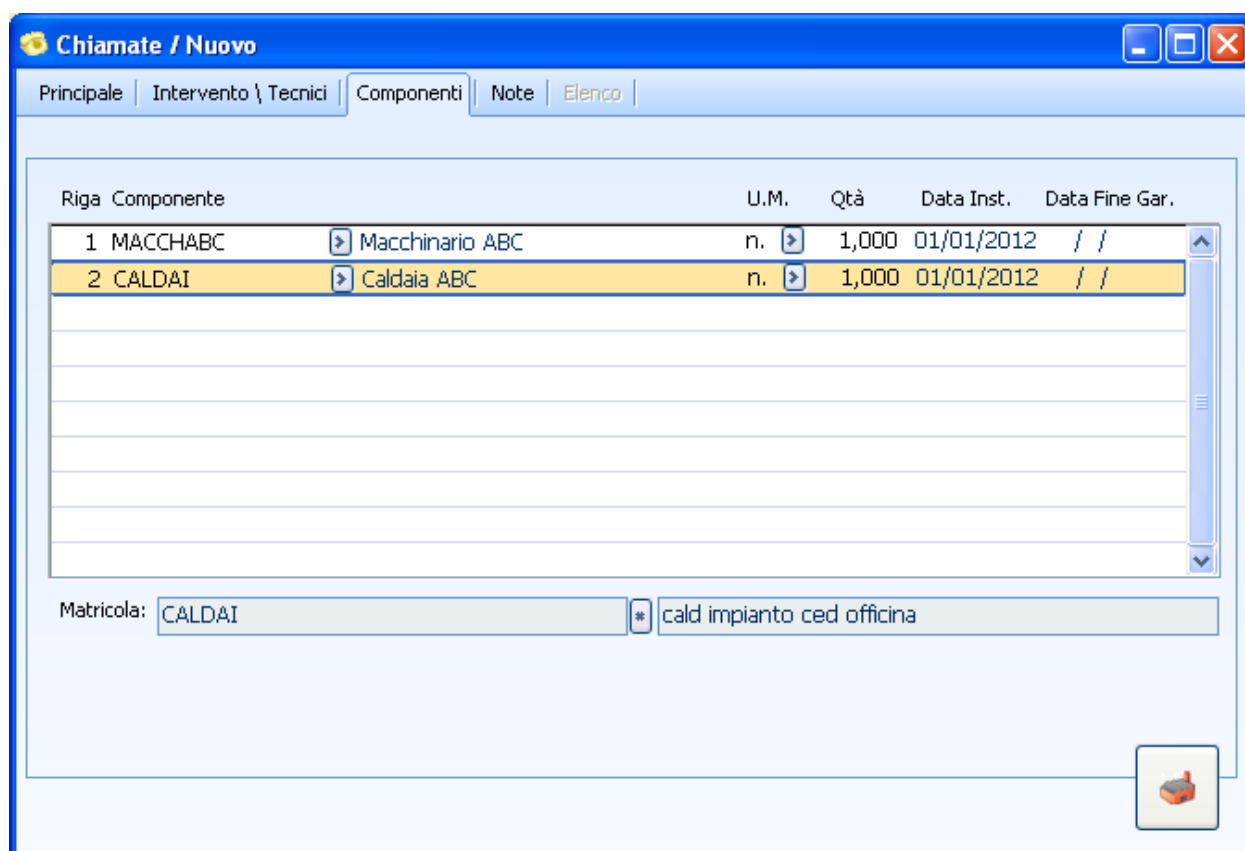
Codice e descrizione del componente.

- *U.M.*

Unità di misura del componente.

- *Qtà*

Quantità del componente.



Riga	Componente	U.M.	Qtà	Data Inst.	Data Fine Gar.
1	MACCHABC	n.	1,000	01/01/2012	/ /
2	CALDAI	n.	1,000	01/01/2012	/ /

Matricola: CALDAI * cald impianto ced officina

- *Data Inst.*

Data di installazione del componente.

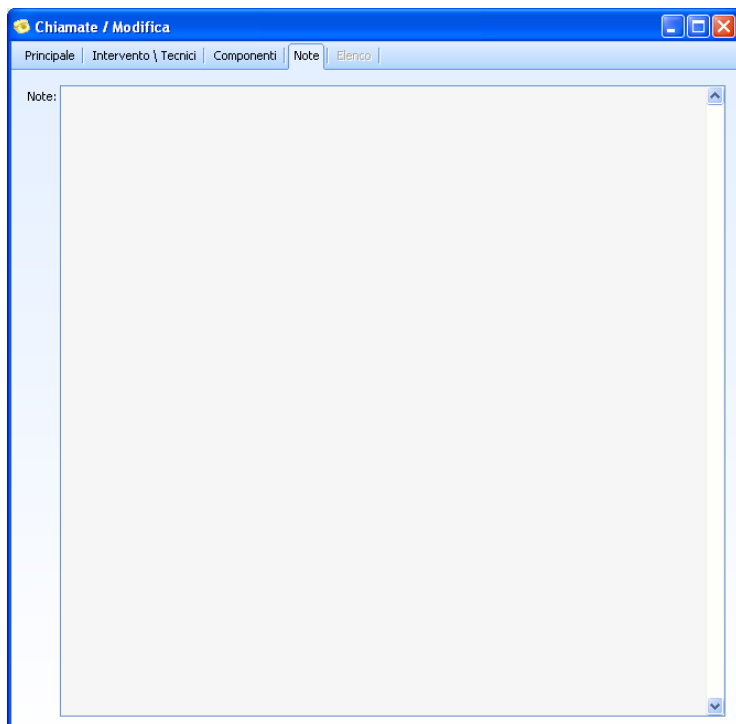
Data di fine garanzia del componente.

Codice e descrizione della matricola riferita la componente selezionato (di colore arancione).

Aprire la maschera sottostante che contiene l'elenco di tutti i componenti (che hanno il campo "I.C." impostato su S) dell'impianto indicato nella prima pagina. L'utente dovrà spuntare il flag delle righe riferite ai componenti che intende collegare alla chiamata e confermare cliccando sul bottone "Ok", in modo da confermare la compilazione automatica della tabella nella pagina "Componenti impianto". Il campo "Seleziona" permette di selezionare o deselezionare massivamente tutti i flag; il bottone "Esci" permette di uscire dalla seguente maschera annullando tutte le operazioni su di essa effettuate.

[illegible]

Pagina interamente dedicata a tutte le note possibili ed immaginabili che l'operatore desidera salvare sulla chiamata.

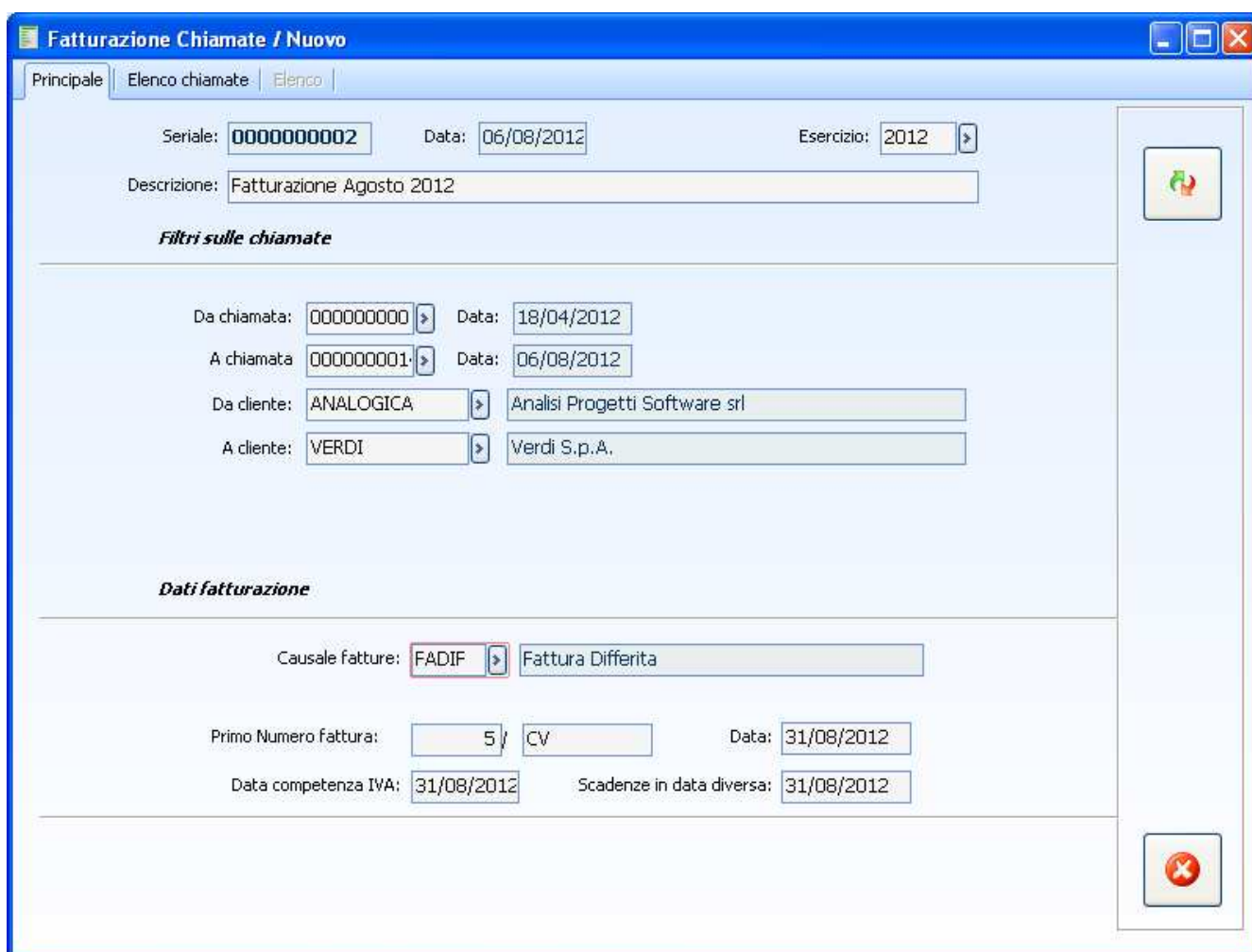


Fatturazione Chiamate

Funzione subordinata all'attivazione dell'apposita procedura nella maschera "Configurazione parametri Assistenza Tecnica" descritta nei capitoli precedenti.

Per tutte le chiamate su cui è stato attivato il flag "Da Fatturare" attivo è possibile generare automaticamente le relative fatture attraverso la maschera sotto descritta. Sulle chiamate fatturate comparirà la scritta "Fatturata" al posto del flag "Da Fatturare" e si compileranno i campi riferiti alla fattura. La generazione della fatturazione segue lo standard di fatturazione di AdHoc Revolution.

Pagina "Principale"



- **Seriale**
Numero seriale dell'esecuzione. Campo non editabile.
- **Data**
Data dell'elaborazione. Campo non editabile.
- **Esercizio**
Esercizio di competenza.

- *Descrizione*

Descrizione indicativa dell'elaborazione.

- Filtri

- *Da chiamata / A chiamata*

Scegliere da quale chiamata e fino a quale chiamata eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Una volta scelta la chiamata verrà compilato anche il campo *Data*: data di ricezione della chiamata.

- *Da Cliente / A Cliente*

Scegliere da quale cliente e fino a quale cliente eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice ed indicano la ragione sociale.

- Dati Fatturazione

- *Causale fatture*

Selezionare la causale di fatturazione di vendita delle fatture che verranno generate automaticamente attraverso il lancio di questa funzionalità.

- *Primo numero fattura*

Viene proposto in automatico in base ai seriali presenti nell'anagrafica delle fatture, ma può essere variato dall'utente (stesso significato di AdHoc Revolution standard). Indica la numerazione delle fatture generate in automatico.

- *Data*

Indica la data che avrà il documento (stesso significato di AdHoc Revolution standard).

- *Data competenza IVA*

Indica la data di competenza dell'IVA (stesso significato di AdHoc Revolution standard).

- *Scadenze in data diversa*

Indica la data di scadenza dei pagamenti (stesso significato di AdHoc Revolution standard).

- *Bottone Ricerca*

Il bottone applica i filtri indicati in questa maschera e si sposta sulla seconda pagina, per poter continuare l'esecuzione.

- *Bottone Esci*

Permette la chiusura della maschera.

Pagina "Elenco Chiamate"

- *Tabella*

Mostra alcune informazioni che riguardano le chiamate che hanno le caratteristiche definite nei filtri indicati nella prima pagina.

- *Seleziona tutti/nessuno*

Attiva e disattiva massivamente tutti i flag della tabella.

- *Barra esecuzione*

Indica l'elaborazione del processo di fatturazione.

- **Bottone Conferma**

Esegue la fatturazione delle righe della tabella (chiamate) con il flag spuntato.

Fatturazione Chiamate / Nuovo

Principale | Elenco chiamate | **Elenco**

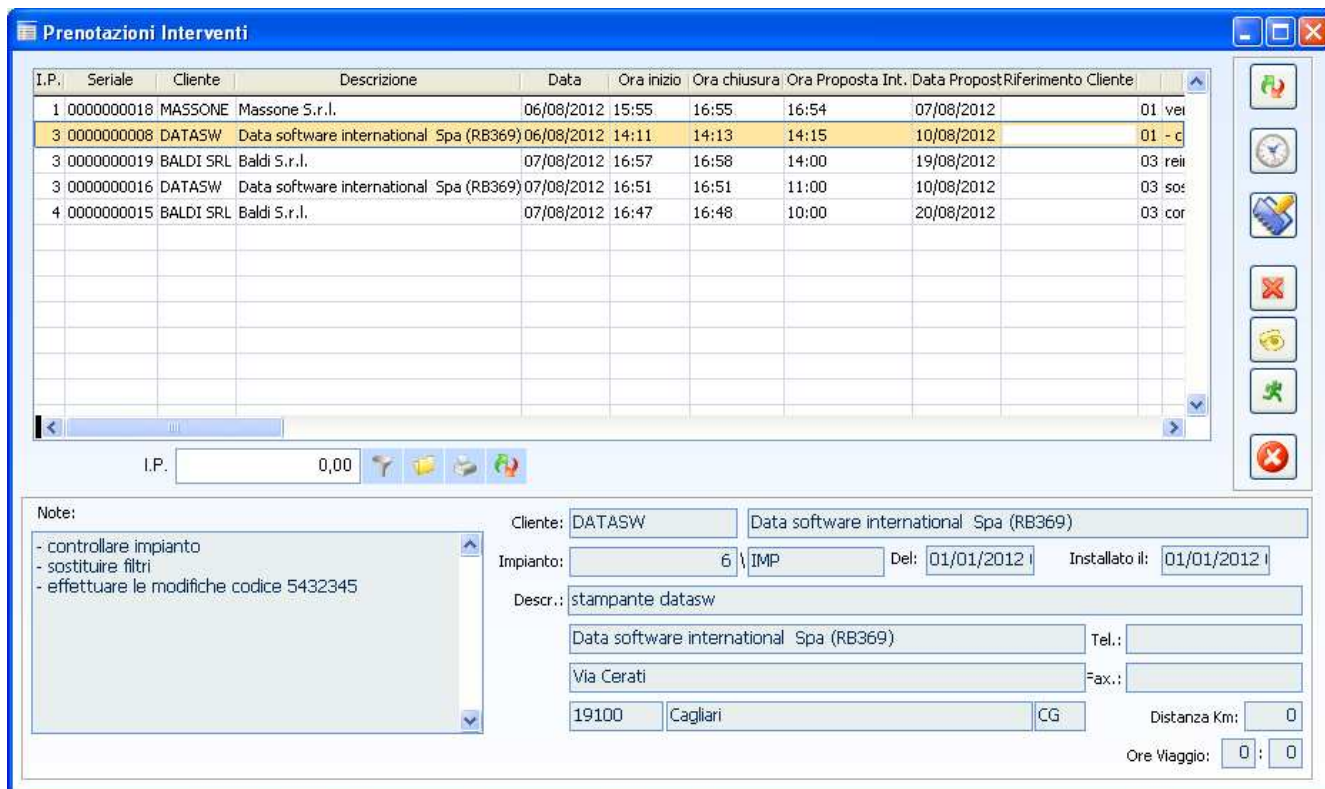
Seriali	Tipo	Descrizione	Del	Cliente	Descrizione	Dalle	Alle	Durata	Ricev. da	Cognom
☐	0000000001	03	Richiesta intervento	18/04/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	09:54	09:55	1	00001	Bernard
☒	0000000004	03	Richiesta intervento	03/05/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	12:53	12:57	4	00001	Bernard
☒	0000000006	02	Assistenza	03/08/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	18:30	18:41	11	00001	Bernard
☒	0000000005	02	Assistenza	03/08/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	18:30	18:41	11	00001	Bernard
☐	0000000014	02	Assistenza	06/08/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	16:41	16:43	2	00001	Bernard
☐	0000000012	02	Assistenza	06/08/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	15:20	15:22	2	00001	Bernard
☒	0000000007	03	Richiesta intervento	06/08/2012	BALDI SRL Baldi S.r.l.	14:06	14:07	1	00001	Bernard
☒	0000000008	03	Richiesta intervento	06/08/2012	DATA5W Data software international Spa (RB369)	14:11	14:13	2	00001	Bernard
☐	0000000003	03	Richiesta intervento	18/04/2012	MASSONE Massone S.r.l.	09:57	09:57	0	00001	Bernard
☒	0000000010	02	Assistenza	06/08/2012	MASSONE Massone S.r.l.	14:29	14:30	1	00001	Bernard
☒	0000000002	01	Commerciale	18/04/2012	ROSSI Rossi Mario	09:56	09:57	1	00001	Bernard

☐ Seleziona tutti
 ☐ Seleziona nessuno

Prenotazione interventi

Attraverso le chiamate, gli operatori del Call Center hanno la possibilità di generare la prenotazione di un intervento.

La funzione *Prenotazioni* permette di visualizzare l'elenco delle prenotazioni di Intervento e pianificare un Intervento effettivo collegato alla prenotazione stessa, cliccando due volte sulla rispettiva riga di riferimento.



I.P.	Seriale	Cliente	Descrizione	Data	Ora inizio	Ora chiusura	Ora Proposta Int.	Data Proposta	Riferimento	Cliente
1	0000000018	MASSONE	Massone S.r.l.	06/08/2012	15:55	16:55	16:54	07/08/2012		01 vei
3	0000000008	DATASW	Data software international Spa (RB369)	06/08/2012	14:11	14:13	14:15	10/08/2012		01 - c
3	0000000019	BALDI SRL	Baldi S.r.l.	07/08/2012	16:57	16:58	14:00	19/08/2012		03 rei
3	0000000016	DATASW	Data software international Spa (RB369)	07/08/2012	16:51	16:51	11:00	10/08/2012		03 sor
4	0000000015	BALDI SRL	Baldi S.r.l.	07/08/2012	16:47	16:48	10:00	20/08/2012		03 cor

I.P. 0,00

Note:

- controllare impianto
- sostituire filtri
- effettuare le modifiche codice 5432345

Cliente: DATASW Data software international Spa (RB369)

Impianto: 6 \ IMP Del: 01/01/2012 Installato il: 01/01/2012

Descr.: stampante datasw

Data software international Spa (RB369) Tel.:

Via Cerati Fax.:

19100 Cagliari CG Distanza Km: 0

Ore Viaggio: 0 : 0

• Tabella

Mostra alcune informazioni che riguardano le chiamate che hanno generato una prenotazione. L'ordinamento è per indice di priorità, ma l'utente è libero di modificarlo a suo piacimento cliccando due volte sul campo da ordinare. Sotto alla tabella sono presenti tutte le funzionalità standard degli zoom di AdHoc Revolution.

➤ Bottoni

• Bottone Aggiorna

Aggiorna l'elenco presente nella tabella in base alla definizione di default.

• Bottone Scheduler interventi

Permette l'apertura della maschera "Scheduler Interventi" (descritta nel capitolo dedicato agli Interventi).

• Bottone Agenda interventi

Permette l'apertura della maschera "Agenda Interventi" (descritta nel capitolo dedicato agli Interventi).

- *Bottone Elimina prenotazione*

Mostra un messaggio di conferma per procedere con l'eliminazione della prenotazione selezionata (la riga di colore arancione).

- *Bottone Apri chiamata collegata*

Apri l'anagrafica della chiamata collegata alla prenotazione selezionata (la riga di colore arancione).

- *Bottone Interventi*

Permette l'apertura della maschera "Agenda Interventi" (descritta nel capitolo dedicato agli Interventi), con alcuni filtri già impostati, riferiti alla prenotazione selezionata (la riga di colore arancione).

- *Bottone Uscita*

Chiude la maschera.

➤ *Dettagli*

Sezione interamente dedicata alla visualizzazione dei dettagli della prenotazione selezionata (la riga di colore arancione).

- *Note*

Annotazioni che verranno riportate sull'intervento che verrà creato e che sono state inserite dall'utente nella pagina "Intervento/Tecnici" dell'anagrafica della chiamata di riferimento.

- *Cliente*

Codice e ragione sociale dell'intestatario della prenotazione selezionata.

- *Impianto / Del*

Numero, alfa e data di registrazione dell'impianto riferito alla prenotazione selezionata.

- *Installato il*

Data d'installazione dell'impianto riferito alla prenotazione selezionata.

- *Descrizione*

Descrizione identificativa dell'impianto riferito alla prenotazione selezionata.

- *Destinazione*

Nome, via, CAP, città, provincia, telefono, fax, distanza, ore di viaggio della destinazione del cliente indicata sull'anagrafica della chiamata riferita alla prenotazione selezionata.

Al doppio click su una qualsiasi prenotazione selezionata (riga di colore arancione) il sistema mostra la maschera sotto illustrata.

La maschera è già compilata in base alle informazioni definite in fase di caricamento della chiamata che ha premesso la generazione della prenotazione.

Qualunque campo presente su questa maschera può essere modificato dall'utente e alla conferma verrà creato un intervento con le informazioni descritte in questa fase.

- *Data intervento*

Data in cui dovrà essere svolto l'intervento.

- *Ora intervento*

Ora di inizio effettivo dell'intervento.

Crea Intervento da prenotazione

Data Intervento: 10/08/2012 0 Ora Intervento: 14:15 Durata Prevista: 000002:00 ☒ Confermato

Cliente: DATASW Data software international Spa (RB369)

Tecnico Abituale: 00010 Fernando Nobili

Tipo Intervento: 01 Intervento Tecnico Urgente

Numero chiamata: 0000000008 Data Chiamata: 06/08/2012

Tecnico		E-mail Tecnico
10	00010	Nobili

Nome Tecnico: Fernando

- **Durata prevista**

Durata prevista per l'intervento da generare.

- **Flag Confermato**

Se attivo indica che l'intervento da creare sarà già confermato, quindi eseguibile dal tecnico.

- **Cliente**

Codice e ragione sociale dell'intestatario della dell'intervento da generare. Campo non editabile.

- **Tecnico abituale**

Codice e nome del tecnico abituale definito in fase di caricamento dell'impianto riferito all'intervento che si sta per creare. Campo non editabile.

- **Tipo intervento**

Tipologia di intervento da generare.

- **Bottone Conferma**

Al click sul bottone il sistema genera un intervento con tutti i dati indicati in questa maschera e mostra un messaggio con al suo interno il seriale di riferimento dell'intervento.

- **Bottone Esci**

Annulla tutte le impostazioni e chiude la maschera.

- *Numero chiamata*

Indica il seriale della chiamata di riferimento. Campo non editabile.

- *Data Chiamata*

Indica la data della chiamata di riferimento. Campo non editabile.

- *Tabella Tecnici*

Elenco dei tecnici (progressivo riga, codice tecnico, cognome tecnico, e-mail tecnico) che si occuperanno dell'intervento da generare. Il sistema propone in automatico i tecnici indicati in fase di caricamento della chiamata di riferimento nella pagina "Intervento/Tecnici", ma l'utente può modificare o aggiungerne degli altri.

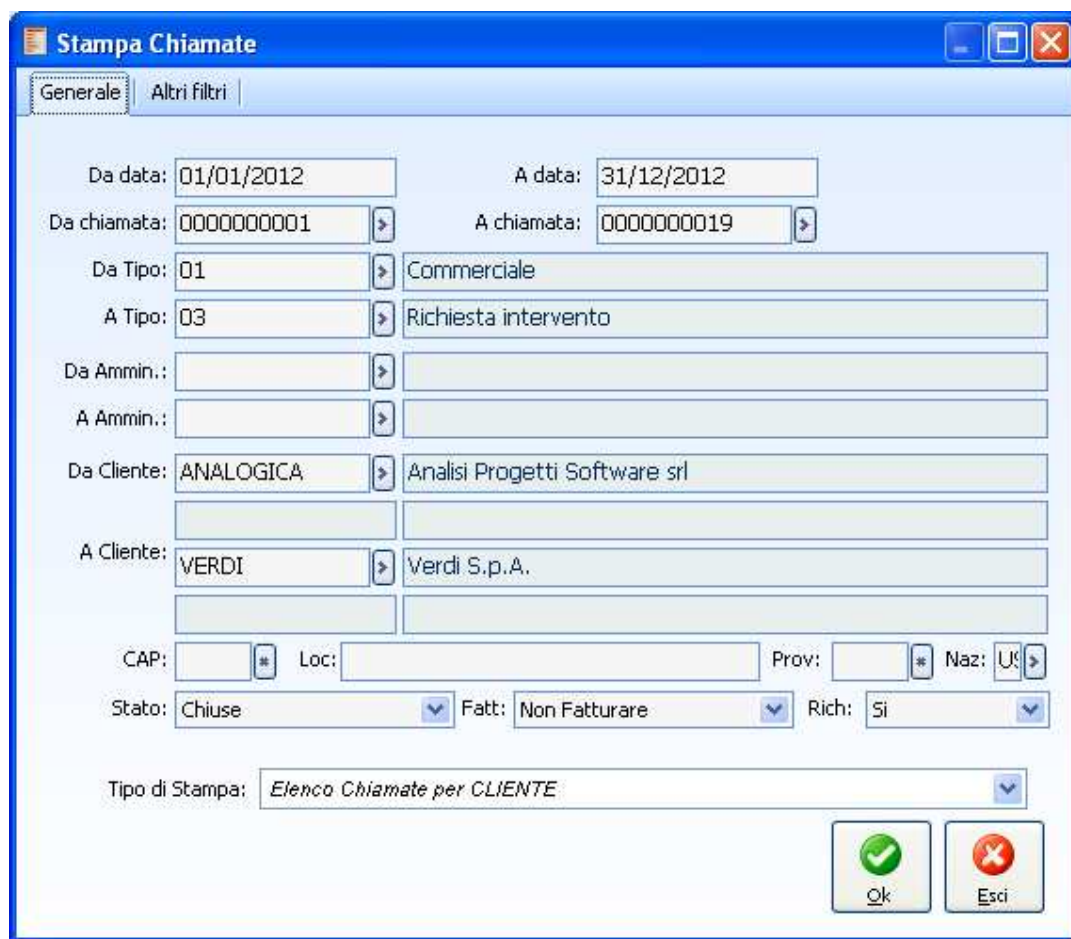
- *Nome Tecnico*

Nome del tecnico selezionato (riga di colore arancione) dalla tabella sopra.

Stampa chiamate

La maschera dispone di una serie di filtri da applicare per procedere con la reportistica generale delle chiamate.

Pagina "Generale"



Stampa Chiamate

Generale | Altri filtri

Da data: 01/01/2012 A data: 31/12/2012

Da chiamata: 0000000001 A chiamata: 0000000019

Da Tipo: 01 Commerciale

A Tipo: 03 Richiesta intervento

Da Ammin.: A Ammin.:

Da Cliente: ANALOGICA Analisi Progetti Software srl

A Cliente: VERDI Verdi S.p.A.

CAP: * Loc: Prov: * Naz: UK

Stato: Chiuse Fatt: Non Fatturare Rich: Si

Tipo di Stampa: Elenco Chiamate per CLIENTE

Ok Esci

- **Da data / A data**

Scegliere da quale data e fino a quale data di registrazione della chiamata eseguire la ricerca.

- **Da chiamata / A chiamata**

Scegliere da quale chiamata e fino a quale chiamata eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- **Da Tipo / A Tipo**

Scegliere da quale tipo di chiamata e fino a quale tipo di chiamata eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- **Da Ammin. / A Ammin.**

Scegliere da quale amministratore e fino a quale amministratore eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- *Da Cliente / A Cliente*

Scegliere da quale cliente e fino a quale cliente eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- *CAP*

Selezionare il CAP della località riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Località*

Località riferita alla chiamata da ricercare.

- *Prov.*

Selezionare la provincia riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Naz.*

Selezionare la nazione riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Combo Stato*

Scegliere lo stato delle chiamate tra Aperte, Chiuse o Tutte.

- *Combo Fatt.*

Scegliere lo stato della fatturazione delle chiamate tra Fatturate, Non Fatturate o Tutte.

- *Combo Rich.*

Scegliere se stampare solo le chiamate da richiamare (Si), solo quelle da non richiamare (No), oppure tutte (Tutte).

- *Tipo di stampa*

Permette la selezione della tipologia di stampa più adatta alle esigenze dell'utente.

- *Bottone OK*

Esegue il report per la stampa dell'elenco delle chiamate con le caratteristiche indicate nei filtri.

- *Bottone Esci*

Chiude la maschera.

Pagina "Altri Filtri"

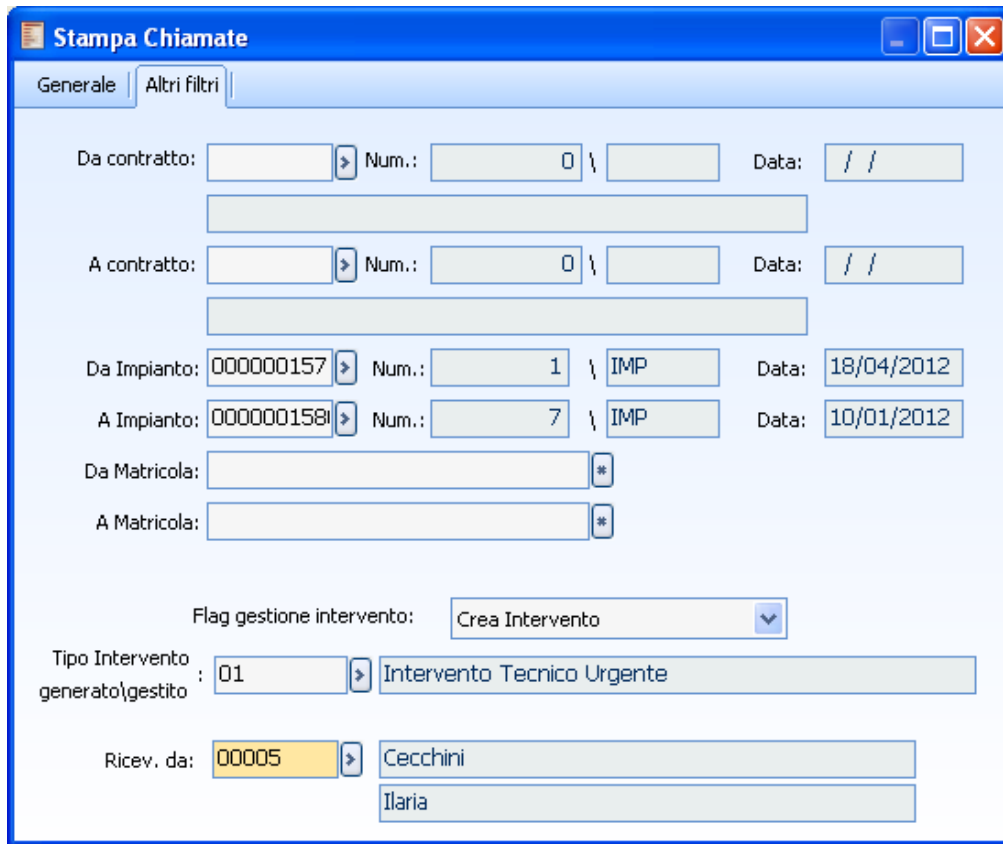
Questa pagina contiene altri filtri applicabili per la stampa dell'elenco delle chiamate. Una volta impostati i filtri di questa pagina tornare nella pagina "Generale" e confermare la stampa attraverso il bottone "Ok".

- *Da contratto / A Contratto*

Scegliere da quale contratto e fino a quale contratto eseguire la ricerca delle chiamate. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Una volta scelto il contratto verranno compilati anche i campi *Num*, *Data* e *Descrizione*.

- *Num, Data e Descrizione*

Campi non editabili, che vengono compilati automaticamente alla selezione del codice contratto.



- **Da Impianto / A Impianto**

Scegliere da quale impianto e fino a quale impianto eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Una volta scelto l'impianto verranno compilati anche i campi *Num* e *Data*.

- **Num e Data**

Campi non editabili, che vengono compilati automaticamente alla selezione del codice dell'impianto.

- **Da Matricola / A Matricola**

Scegliere da quale matricola e fino a quale matricola eseguire la ricerca.

- **Combo Flag gestione intervento**

Scegliere la tipologia di gestione degli interventi che si è applicata sulle chiamate tra Crea intervento, Prenota intervento, Collega intervento oppure Tutti.

- **Tipo intervento generato/gestito**

Scegliere la tipologia di intervento applicata sulla chiamate in fase di gestione degli interventi. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. L'area di testo accanto si compila automaticamente alla scelta del codice.

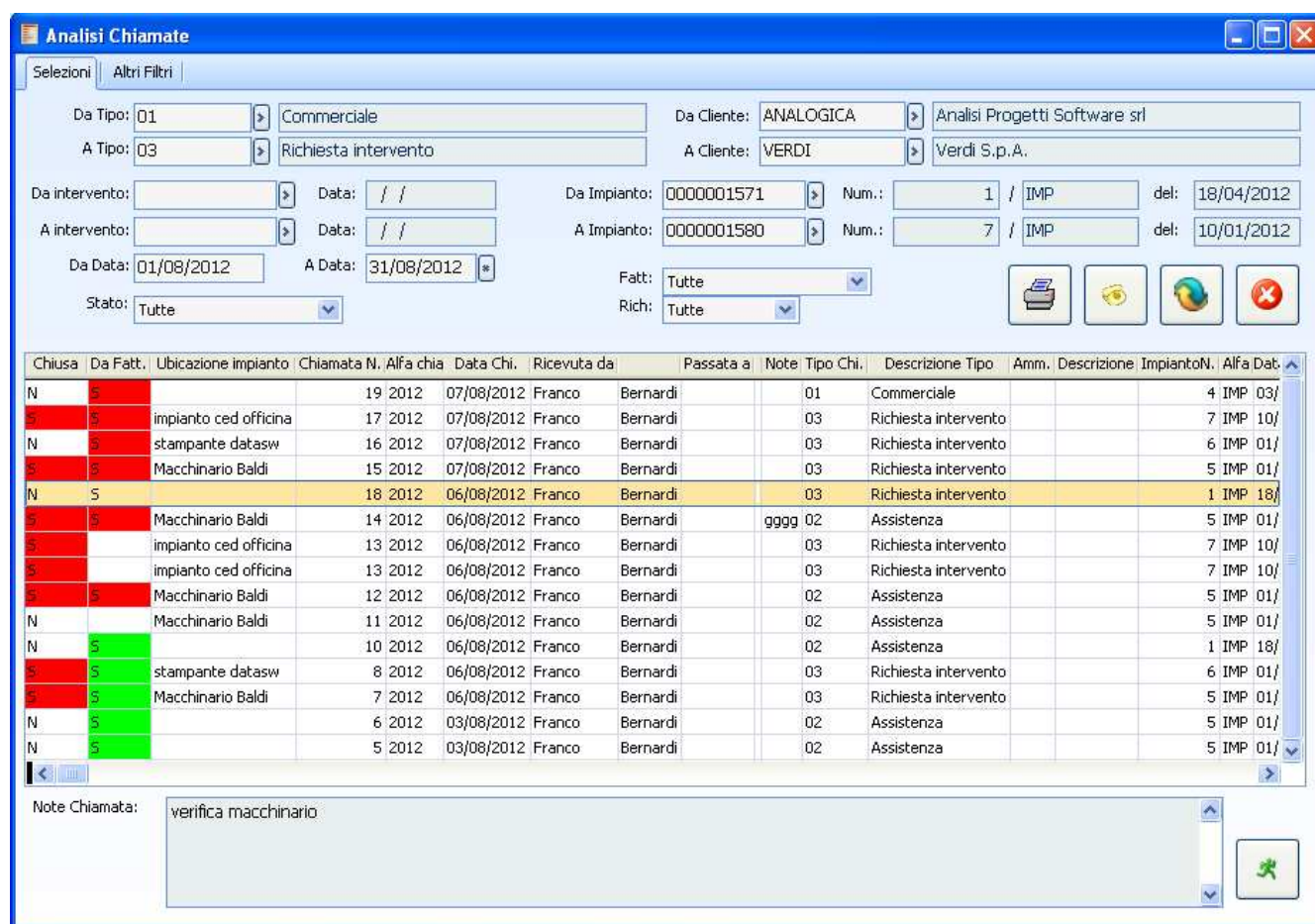
- **Ricev. da**

Scegliere l'operatore del call center che ha ricevuto la chiamata. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto e sotto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

Analisi Chiamate

Questa maschera permette di avere una visuale generale della situazione delle chiamate. È composta da una serie di filtri e da una tabella contenente l'elenco delle chiamate con le caratteristiche impostate nei filtri.

Pagina "Selezioni"



Chiusa	Da Fatt.	Ubicazione impianto	Chiamata N.	Alfa chia	Data Chi.	Ricevuta da	Passata a	Note	Tipo Chi.	Descrizione Tipo	Amm.	Descrizione	Impianto N.	Alfa Dat.
N	S		19	2012	07/08/2012	Franco Bernardi			01	Commerciale			4 IMP	03/
S	S	impianto ced officina	17	2012	07/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			7 IMP	10/
N	S	stampante datasw	16	2012	07/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			6 IMP	01/
S	S	Macchinario Baldi	15	2012	07/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			5 IMP	01/
N	S		18	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			1 IMP	18/
S	S	Macchinario Baldi	14	2012	06/08/2012	Franco Bernardi		gggg	02	Assistenza			5 IMP	01/
S	S	impianto ced officina	13	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			7 IMP	10/
S	S	impianto ced officina	13	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			7 IMP	10/
S	S	Macchinario Baldi	12	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			02	Assistenza			5 IMP	01/
N	S	Macchinario Baldi	11	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			02	Assistenza			5 IMP	01/
N	S		10	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			02	Assistenza			1 IMP	18/
S	S	stampante datasw	8	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			6 IMP	01/
S	S	Macchinario Baldi	7	2012	06/08/2012	Franco Bernardi			03	Richiesta intervento			5 IMP	01/
N	S		6	2012	03/08/2012	Franco Bernardi			02	Assistenza			5 IMP	01/
N	S		5	2012	03/08/2012	Franco Bernardi			02	Assistenza			5 IMP	01/

Note Chiamata: verifica macchinario

➤ Filtri

• Da Tipo / A Tipo

Scegliere da quale tipo di chiamata e fino a quale tipo di chiamata eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

• Da Cliente / A Cliente

Scegliere da quale cliente e fino a quale cliente eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- *Da intervento / A intervento*

Scegliere da quale intervento e fino a quale intervento eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. L'area di testo accanto si compila automaticamente alla scelta del codice.

- *Da Impianto / A Impianto*

Scegliere da quale impianto e fino a quale impianto eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Una volta scelto l'impianto verranno compilati anche i campi *Num* e *del*.

- *Num e del*

Campi non editabili, che vengono compilati automaticamente alla selezione del codice dell'impianto. Indicano il numero di registrazione, l'alfa e la data di registrazione dell'impianto.

- *Da data / A data*

Scegliere da quale data e fino a quale data di registrazione della chiamata eseguire la ricerca.

- *Combo Stato*

Scegliere lo stato delle chiamate tra Aperte, Chiuse o Tutte.

- *Combo Fatt.*

Scegliere lo stato della fatturazione delle chiamate tra Fatturate, Non Fatturate o Tutte.

- *Combo Rich.*

Scegliere se visualizzare solo le chiamate da richiamare (Si), solo quelle da non richiamare (No), oppure tutte (Tutte).

- *Bottone Stampa*

Esegue un report che permette la stampa dell'elenco di chiamate visualizzate nella tabella sottostante e che quindi hanno le caratteristiche definite nei filtri.

- *Bottone Nuova Chiamata*

Apri l'anagrafica delle chiamate in fase di caricamento, utile alla creazione di una nuova chiamata.

- *Bottone Ricerca*

Il bottone applica i filtri indicati e riempie la tabella sottostante.

- *Bottone Esci*

Permette la chiusura della maschera.

➤ *Dettagli*

- *Tabella*

Mostra alcune informazioni che riguardano le chiamate filtrate. Da notare:

- Al doppio click su una riga il sistema apre il dettaglio della chiamata.
- Campo *Chiusa*: di colore bianco con la N le chiamate aperte; di colore rosso con la S le chiamate chiuse.
- Campo *Da Fatt*: di colore bianco le chiamate che non prevedono la fase di fatturazione; di colore verde le chiamate già fatturate; di colore rosso le chiamate da fatturare.

- *Nota Chiamata*

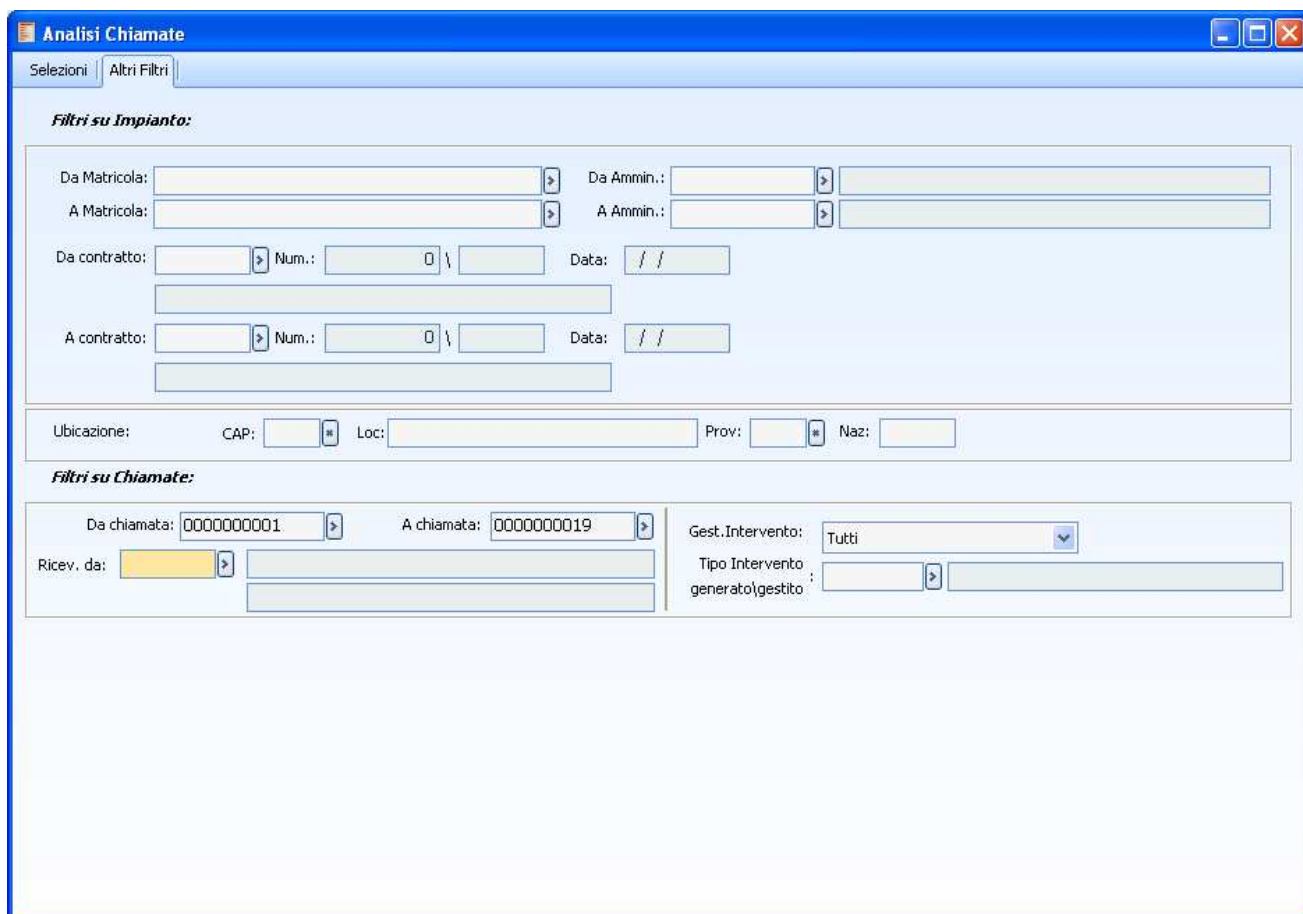
Mostra le note indicate nel campo "Note" della pagina "Interventi/Tecnici" della chiamata selezionata (la riga di colore arancione).

- *Bottone Crea intervento*

Il bottone è attivo solo se si tratta di una chiamata con gestione intervento di tipo "Prenota intervento" e solo se l'intervento riferito alla prenotazione non è ancora stato creato. Questo bottone, infatti permette la creazione di un intervento attraverso la prenotazione. Al click sul bottone il sistema apre la stessa maschera visibile nella fase di "Prenotazione intervento", vedi i dettagli nel paragrafo precedente dedicato a questa funzionalità.

Pagina "Altri Filtri"

Questa pagina contiene altri filtri applicabili per la visualizzazione dell'elenco delle chiamate. Una volta impostati i filtri di questa pagina tornare nella pagina "Generale" e confermare le selezioni attraverso il bottone "Ricerca".



Analisi Chiamate

Selezioni | Altri Filtri

Filtri su Impianto:

Da Matricola: [] Da Ammin.: []
 A Matricola: [] A Ammin.: []

Da contratto: [] Num.: [0] \ [] Data: []/[]/[]
 A contratto: [] Num.: [0] \ [] Data: []/[]/[]

Ubicazione: CAP: [] * Loc: [] Prov: [] * Naz: []

Filtri su Chiamate:

Da chiamata: [0000000001] A chiamata: [0000000019]
 Ricev. da: [] Gest. Intervento: [Tutti]
 Tipo Intervento generato\gestito: []

- *Da Matricola / A Matricola*

Scegliere da quale matricola e fino a quale matricola eseguire la ricerca.

- *Da Ammin. / A Ammin.*

Scegliere da quale amministratore e fino a quale amministratore eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- *Da contratto / A Contratto*

Scegliere da quale contratto e fino a quale contratto eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Una volta scelto il contratto verranno compilati anche i campi *Num*, *Data* e *Descrizione*.

- *N°, Data e Descrizione*

Campi non editabili, che vengono compilati automaticamente alla selezione del codice contratto.

- *CAP*

Selezionare il CAP della località riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Località*

Località riferita alla chiamata da ricercare.

- *Prov.*

Selezionare la provincia riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Naz.*

Selezionare la nazione riferita alla chiamata da ricercare. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Da chiamata / A chiamata*

Scegliere da quale chiamata e fino a quale chiamata eseguire la ricerca. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco.

- *Ricev. da*

Scegliere l'operatore del call center che ha ricevuto la chiamata. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. Le aree di testo accanto e sotto si compilano automaticamente alla scelta del codice.

- *Combo Gestione intervento*

Scegliere la tipologia di gestione degli interventi che si è applicata sulle chiamate tra Crea intervento, Prenota intervento, Collega intervento oppure Tutti.

- *Tipo intervento generato/gestito*

Scegliere la tipologia di intervento applicata sulla chiamate in fase di gestione degli interventi. All'F9 sull'area di testo è possibile scegliere dall'elenco. L'area di testo accanto si compila automaticamente alla scelta del codice.