



Piattaforma Applicativa Gestionale

**Attività e servizi
Funzioni avanzate**

Release 8.0

COPYRIGHT 2000 - 2015 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.

RESPONSABILITÀ

Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che l'utente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, derivanti dall'uso o dal mancato uso della procedura e da errori della stessa.

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

Attività e servizi Funzioni avanzate	1
 OPERAZIONI PRELIMINARI	5
 Carica/salva dati esterni.....	6
 Gruppi.....	7
 Gestione utenti e gruppi struttura aziendale.....	9
 FUNZIONI AVANZATE	11
 Cruscotto eventi	12
 Cruscotto eventi per ID richiesta.....	29
 Inserimento telefonate e prestazioni	32
 Eventi	34
 Elenco ID eventi.....	37
 Importazione eventi	38
 Stampa eventi.....	39
 Crea collegamento telefonate in ingresso.....	41
 ARCHIVI	45
 Tipi eventi.....	46
 Driver eventi.....	48
 MODALITÀ DI UTILIZZO	51
 Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)	52
 Invio chiamate da bottone contestuale	54
 Ricezione chiamate in ingresso.....	62
 Gestione delle richieste	71
 Export e-mail da client di posta	77
 Gestione telefonate, e-mail, fax , doc., altro in archivio eventi.....	82
 Creazione evento a salvataggio documento.....	95

Le immagini della documentazione differiscono secondo il sistema operativo utilizzato e delle parametrizzazioni di Ad hoc Revolution impostate nella configurazione interfaccia.

[illegible]

Attività e servizi

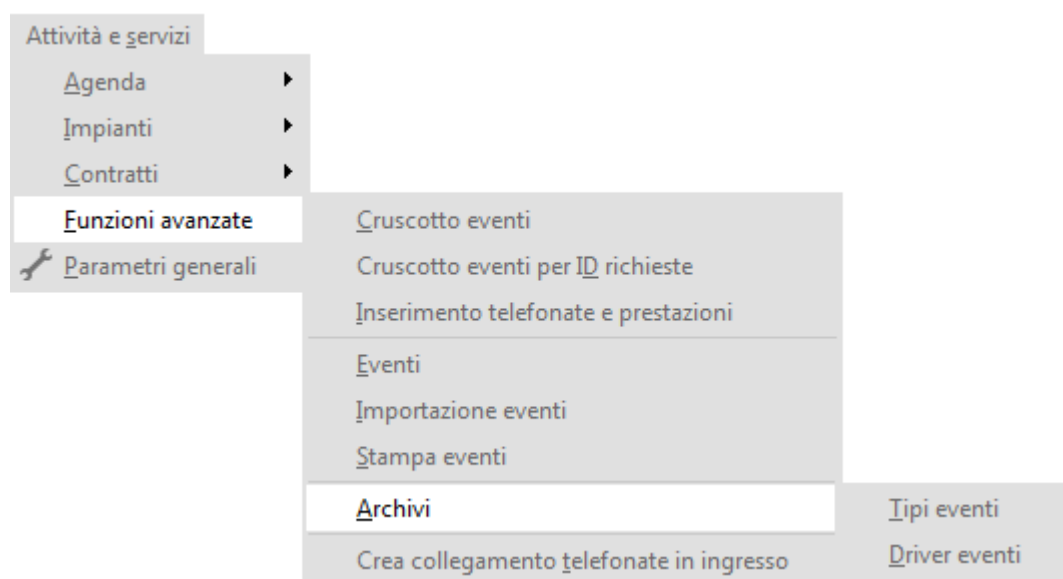
Funzioni avanzate

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.



Menù Funzioni avanzate



OPERAZIONI PRELIMINARI



FUNZIONI AVANZATE

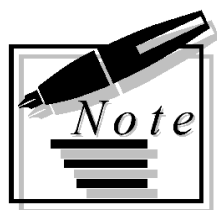


ARCHIVI



MODALITÀ DI UTILIZZO

[illegible]

[illegible]



OPERAZIONI PRELIMINARI



Carica/salva dati esterni



Gruppi



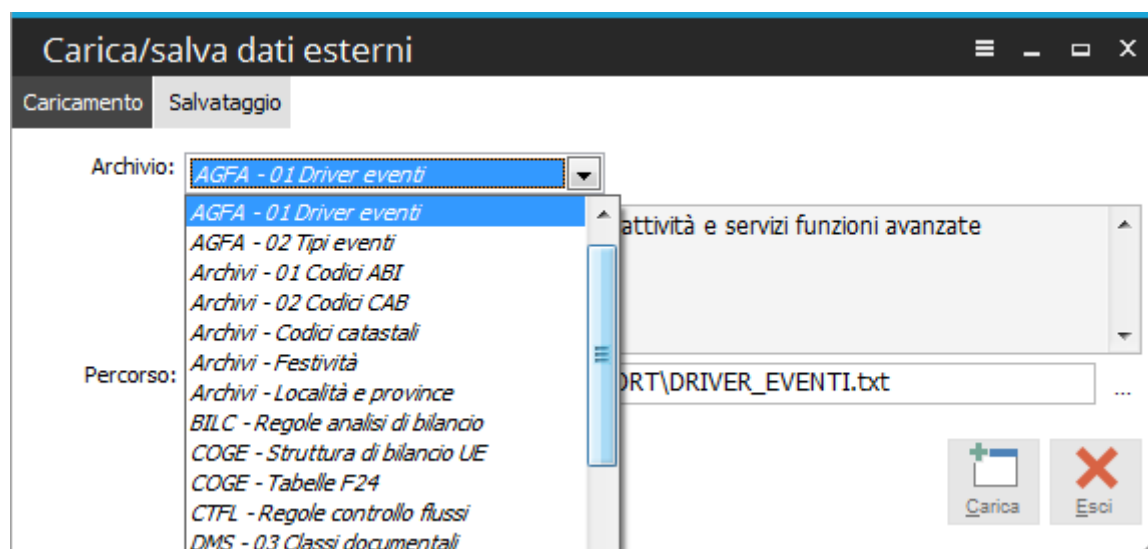
Gestione utenti e gruppi struttura aziendale



Carica/salva dati esterni

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

I file TXT attualmente disponibili si trovano in una sotto cartella FILES_x_IMPORT dell'installazione di Ahr.



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

Interroga | Gruppi

Generali Note Elenco

Codice: **AULLA** Descrizione: AULLA

Visibilità intragruppo: Tutti i membri del gruppo

Path

Riga 1	Tipologia 2	Pers./Ris./Gruppi 3	Descrizione	Resp
10	Persona	00001	Bernardi Franco	☒
15	Persona	00002	Gorlandi Nicola	☐
20	Persona	00005	Cecchini Ilaria	☐
25	Persona	00010	Nobili Fernando	☐
30	Gruppo	FATT	Fatturazione	☐
40	Gruppo	COMM	Commerciale	☐
50	Gruppo	PROD	Produzione	☐

Calendario associato: >

Data obsolescenza: / /

Gruppi

📄 Codice

Mediante questo campo si identifica un determinato gruppo di appartenenza aziendale

📄 Descrizione

campo informativo.

📄 Visibilità intragruppo

Tramite questa combo box è possibile definire se le attività relative a membri dello stesso gruppo

oppure assegnate genericamente al gruppo (attività provvisorie) possono essere visualizzate da tutti i membri del gruppo oppure solo da quelli definiti come responsabili tramite l'apposito check Resp. Questa combo assume significato nel momento in cui nei parametri attività la modalità di visualizzazione è impostata da struttura aziendale.

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

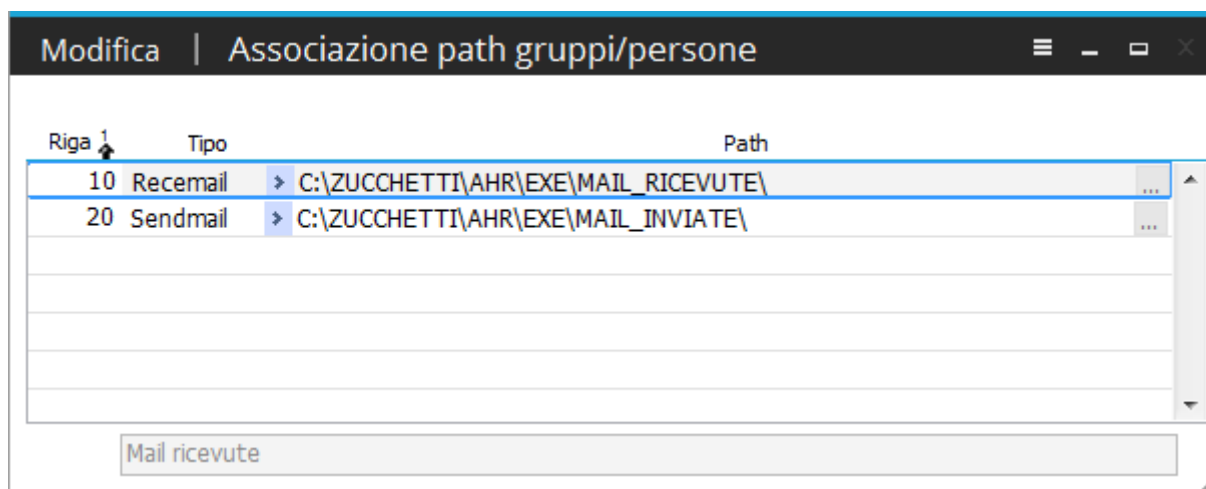
Il responsabile di un gruppo vede tutte le attività dei membri dello stesso gruppo e di quelli sottostanti

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

Path

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

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



Riga	Tipo	Path
10	Recemail	C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE\MAIL_RICEVUTE\
20	Sendmail	C:\ZUCCHETTI\AHR\EXE\MAIL_INVIAE\

Mail ricevute

Associazione path gruppi persone

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

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

Calendario associato

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



Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

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

Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

Persone / Risorse

Codice	Descrizione
00001	Franco Bernardi
00002	Nicola Gorlandi
00003	Roberta Rossi
00004	Alessandro Uberti
00005	Ilaria Cecchini
00006	John Sullivan
00007	Alessandro Ravani
00008	Massimo Rinaldi
00009	Sebastiano Tonelli
00010	Fernando Nobili
00011	Cristian Ferrari
00012	Luisa Castellotti
00013	Giuseppe Fiori
00014	Francesco Lombardi
00015	Carlo Rampone
00016	Giacomo Tonelli
AU001	Auto aziendale 001
AU002	Auto aziendale 002
AU003	Auto aziendale 003
GPS01	Navigatore GPS 01
GPS02	Navigatore GPS 02
PC001	Pc portatile 001

☐ Responsabili

Gruppi

Cod.	Descrizione
AULLA	AULLA
COMM	Commerciale
FATT	Fatturazione
PROD	Produzione

☐ Gruppo predefinito ☐ Forza gruppo predefinito

Seleziona Deselez. Inv. Sel. Ok Esci

Gestione utenti e gruppi struttura aziendale

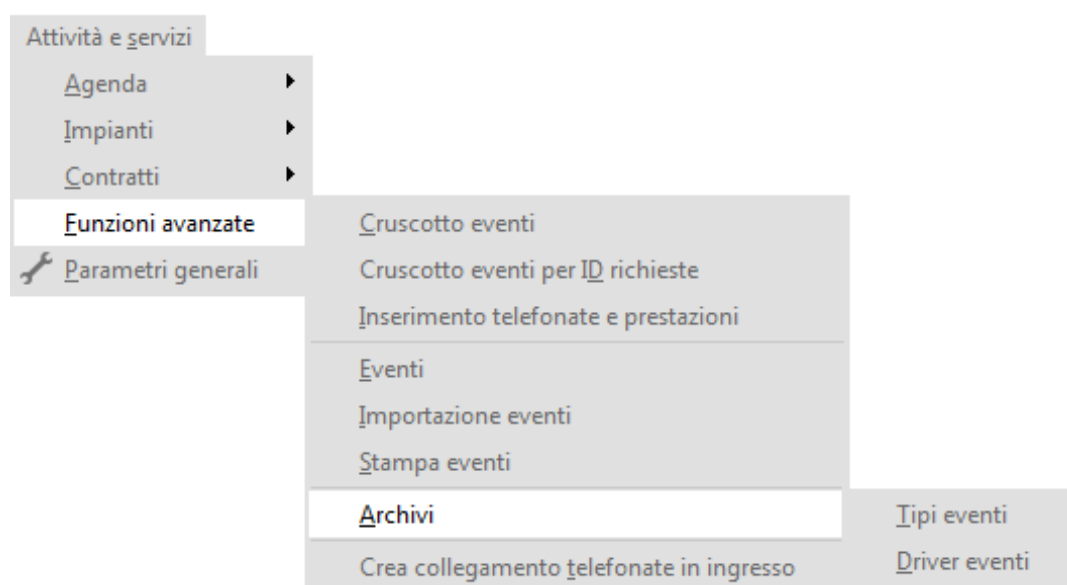
Selezionare, tramite gli appositi pulsanti, tutte le persone indicate a sinistra e, selezionare sulla destra il gruppo a cui associarle. Se desiderate impostare questo gruppo come predefinito nell'anagrafica delle persone è necessario attivare il flag Gruppo predefinito; quindi confermare con Ok.

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

[illegible]

FUNZIONI AVANZATE

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.



Menù Funzioni avanzate

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



Cruscotto eventi

Cruscotto eventi

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

La configurazione di questi Driver di Lettura viene effettuata dall'apposita anagrafica Driver eventi, raggiungibile dal menù Attività e Servizi\Funzioni Avanzate\Archivi. Inoltre, negli archivi dimostrativi sono già stati previsti alcuni driver con specificata la fonte di lettura e, sono state inserite 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 genere 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).

Le scelte possibili sono

- ☐ Entrata
- ☐ Uscita
- ☐ Tutti

Persona

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

Gruppo

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

Nom.

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

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

Ricerca

Questo bottone 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.

Tipo

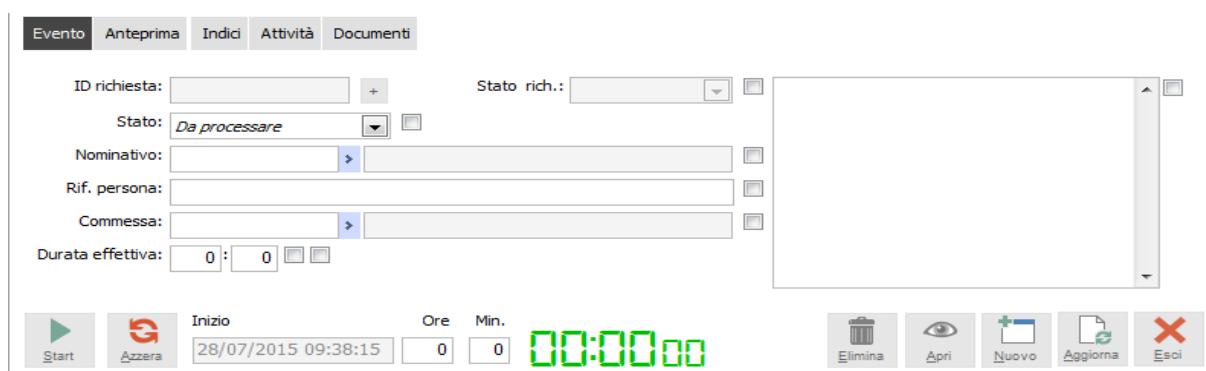
Consente di accedere all'anagrafica del Tipo Evento selezionato.

Esplosi - 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.



Cruscotto eventi - Scheda Evento

ID richiesta

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

Digitando questo bottoncino si inserisce un nuovo numero ID.

Stato

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

☒ Quadratino

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

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;
- ☐ Evasa: è l'ultimo stato disponibile per l'evento, indica che l'attività è stata portata a termine;
- ☐ Completata: questo è l'ultimo stato disponibile per le attività soggette a prestazione. In questo caso l'attività oltre a risultare evasa avrà dato luogo alla generazione di un documento ed eventualmente anche di un movimento di analitica.
- ☐ Chiusa: l'evento risulta chiuso, si può riaprirlo con altre comunicazioni (e-mail, chiamate, repliche direttamente dal sito) indirizzate all'ID.

📄 Nominativi

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

📄 Rif. Persona

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

📄 Data ora inizio - Data ora fine

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

📄 Durata effettiva

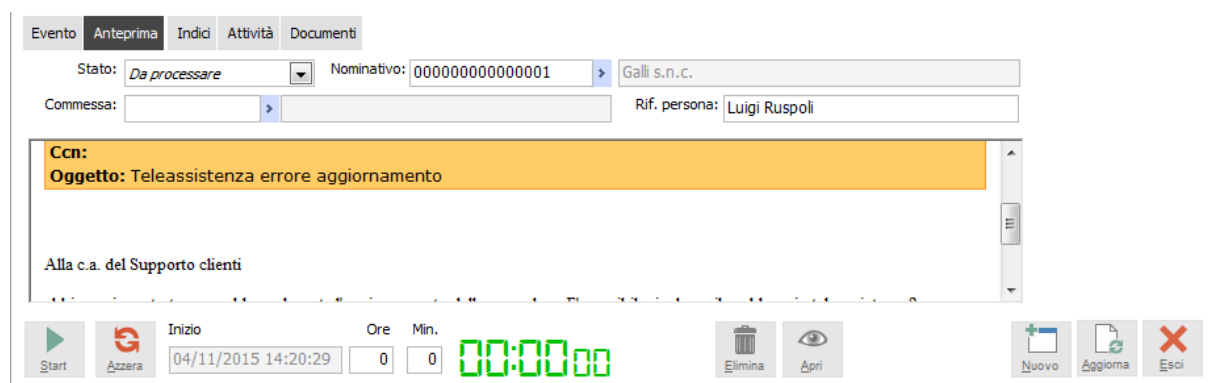
Consente di indicare la durata effettiva dell'evento (ad esempio la durata della telefonata).

📄 Note

E' disponibile un campo note per inserire eventuali appunti.

Anteprima

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

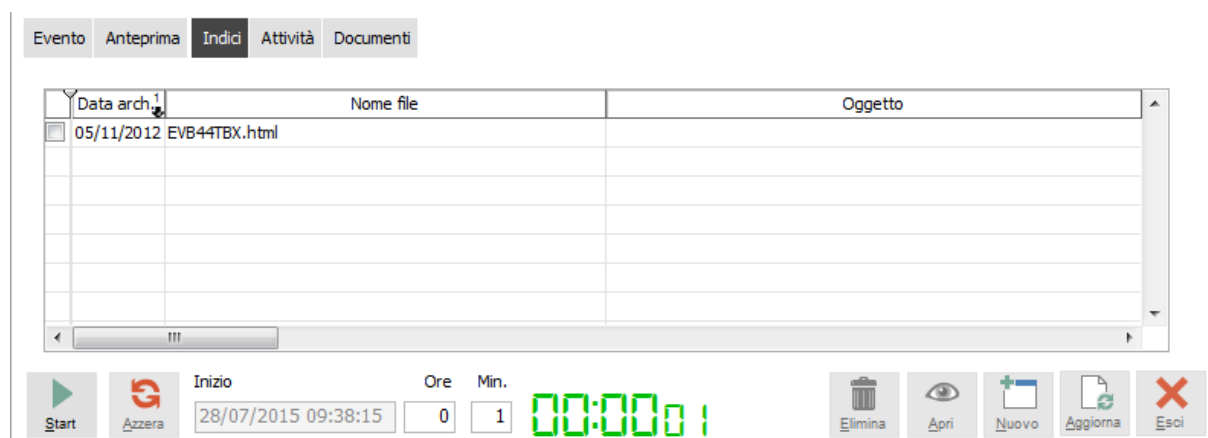


Cruscotto eventi - Scheda Anteprima

Indici

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

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



Cruscotto eventi - Scheda Indici

Attività

In questa scheda vengono riportate le Attività associate all'evento

The screenshot shows the 'Attività' tab selected in the 'Cruscotto eventi' interface. The table below lists activities associated with the event.

	Oggetto	Inizio	Fine	Tipo attività
☐	Riunione	22/08/2015	22/08/2015	Riunione
☐	Riunione	31/10/2015	31/10/2015	Riunione
☐	Riunione	30/11/2015	30/11/2015	Riunione
☐	Riunione	31/12/2015	31/12/2015	Riunione
☐	Riunione	31/01/2016	31/01/2016	Riunione
☐	Riunione	29/02/2016	29/02/2016	Riunione
☐	Riunione	31/03/2016	31/03/2016	Riunione

Below the table, there is a control bar with the following elements:

- Start** button (green play icon)
- Azzera** button (red circular arrow icon)
- Inizio** field: 28/07/2015 09:38:15
- Ore** field: 0
- Min.** field: 1
- Timer** display: 00:00:01
- Elimina** button (trash icon)
- Apri** button (eye icon)
- Nuovo** button (plus icon)
- Aggiorna** button (refresh icon)
- Esci** button (red X icon)

Cruscotto eventi - Scheda Attività

Documenti

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

The screenshot shows the 'Documenti' tab selected in the 'Cruscotto eventi' interface. The table below lists documents associated with the activity.

	Tipologia	Causale	Num. doc.	Serie doc.	Data doc.	Tipologia attività
☐	Abbinato	DDTVE	6	VERDI	04/11/2015	ASSIST_DA_EVENTO

Below the table, there is a control bar with the following elements:

- Start** button (green play icon)
- Azzera** button (red circular arrow icon)
- Inizio** field: 04/11/2015 14:25:22
- Ore** field: 0
- Min.** field: 0
- Timer** display: 00:00:00
- Elimina** button (trash icon)
- Apri** button (eye icon)
- Nuovo** button (plus icon)
- Aggiorna** button (refresh icon)
- Esci** button (red X icon)

Cruscotto eventi - Scheda Documento

Documento evento

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

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

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

Elimina

Tramite questo bottone è possibile 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.

Apri

Alla pressione permette di accedere alle seguenti gestioni:

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

Nuovo

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 o l'anagrafica prescelta. Questo perché se si è posizionati sul Tag Evento, Anteprima, Soggetti, Attività verrà inviato il riferimento all'evento; mentre se si è posizionati sul Tag Allegati verrà inviato il riferimento all'indice scelto.

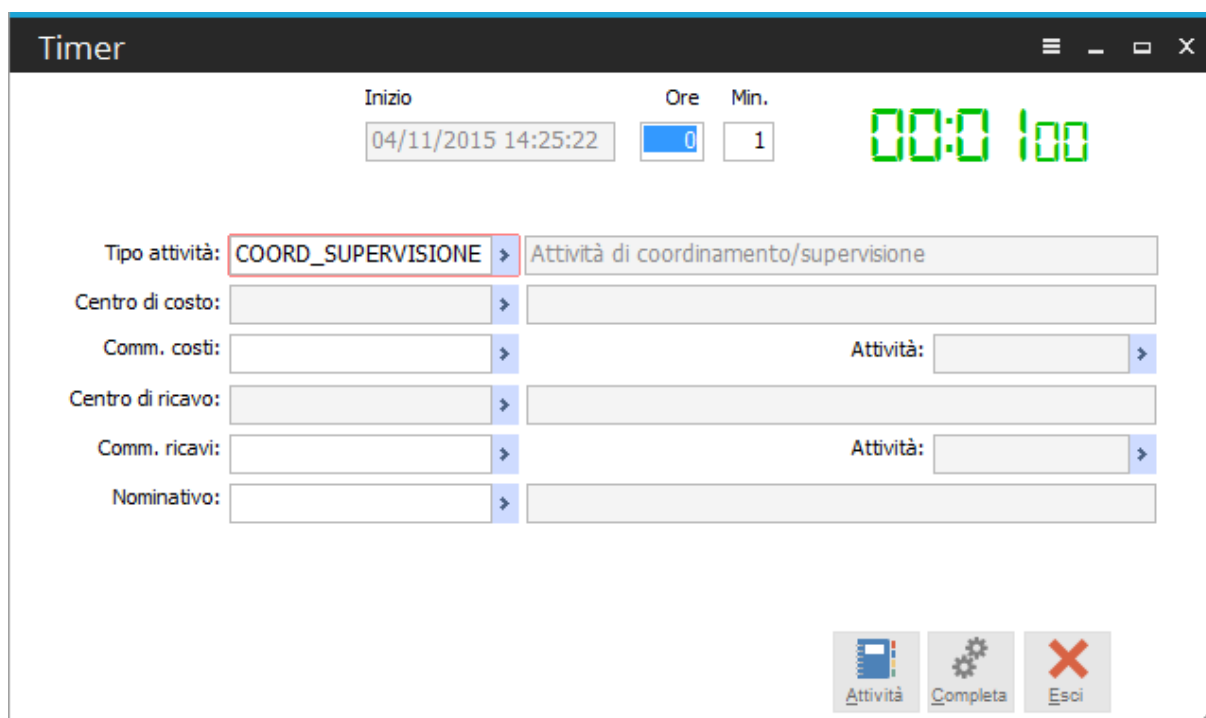
Evento nuovo da Post-in

Aggiorna

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

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.



Timer

Inizio - ore - min

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

Tipo attività

Tipo attività predefinita per la generazione eventi.

Codice

Codice prestazione servizi.

Analitica

Questo bottone permette di caricare i dati di Analitica.

Attività

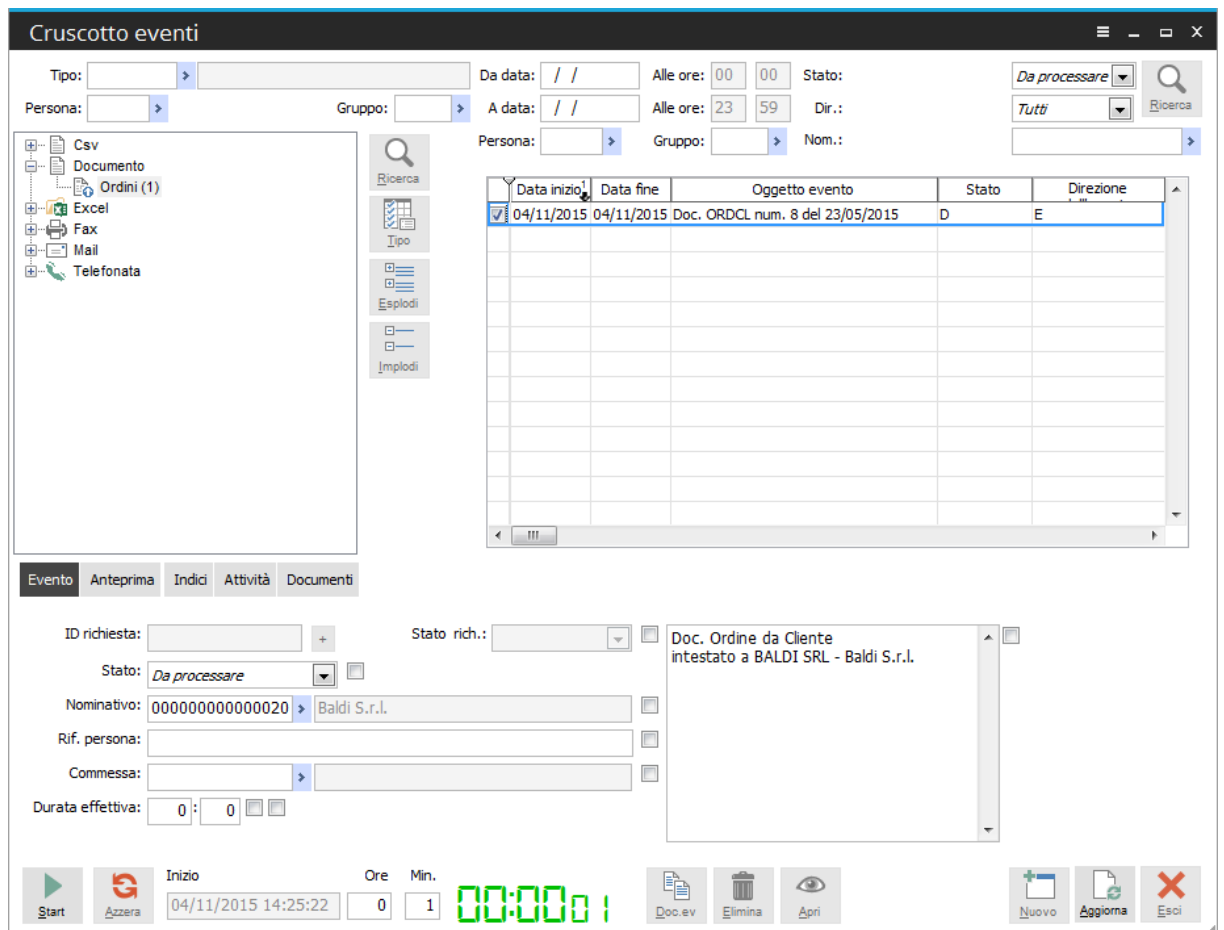
Questo bottone permette di caricare le Attività da completare

Completa

Premere questo bottone per completare la prestazione.

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.



Esempio evento creato da un ordine

Accedendo al cruscotto eventi troviamo il nostro evento da processare

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:

Persona:

- Csv
- Documento
- Ordini (1)
- Excel
- Fax
- Mail
- Telefonata

Ricerca

Tipo

Esplodi

Implodi

Da data:

A data:

Persona:

Alle ore:

Alle ore:

Gruppo:

Gruppo:

Stato:

Dir.:

Nom.:

Da processare

Tutti

Ricerca

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato	Direzione
04/11/2015	04/11/2015	Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015	D	E

Evento

Anteprima

Indici

Attività

Documenti

ID richiesta: 000000000000017

Stato: Da processare

Nominativo: 000000000000020 Baldi S.r.l.

Rif. persona:

Commissa:

Durata effettiva: 0 : 0

Stato rich.: Aperta

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

Start

Azzera

Inizio

Ore

Min.

04/11/2015 14:25:22

0

1

00:00:01

Doc.ev

Elimina

Apri

Nuovo

Aggiorna

Esci

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.: **InstAH** > Installazione ad hoc

Centro di costo: **PERSON** > Reparto personalizzazioni software

Comm. costi: > Attività: >

Centro di ricavo: **PERSON** > Reparto personalizzazioni software

Comm. ricavi: > Attività: >

Nominativo: **000000000000020** > Baldi S.r.l.

Data di partenza: **Mer** **04/11/2015** Calcolo data: *Da tipo attività*

Dettaglio raggruppamento

Codice	Descrizione
Analisi	Analisi ad hoc
Configurazione	Configurazione ad hoc
Test	Test ad hoc
Supporto	Supporto ad hoc

Partecipanti alle singole attività

Codice	Descrizione	Tipo
☐ 00001	Bernardi Franco	P
☐ 00002	Gorlandi Nicola	P
☐ 00003	Rossi Roberta	P
☒ 00004	Uberti Alessandro	P

 **Applica**  **Ok**  **Esci**

Maschera delle attività collegate ad 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 Test è a carico della persona 00002, la fase di Configurazione è a carico della persona 00003 mentre la fase di Supporto a carico della persona 00001.

Attività collegate generate					
Attività	Inizio		Fine		
Analisi ad hoc	Mer	04/11/2015 09:00:00	Mer	04/11/2015 13:00:00	
Configurazione ad hoc	Lun	09/11/2015 14:00:00	Lun	09/11/2015 18:00:00	
Test ad hoc	Mar	10/11/2015 09:00:00	Mar	10/11/2015 18:00:00	
Supporto ad hoc	Ven	13/11/2015 09:00:00	Ven	13/11/2015 18:00:00	

◀ ▶

Elimina |
 Modifica

Maschera delle attività generate

Verranno pertanto generate delle attività secondo quanto previsto nel Raggruppamento attività

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

Cruscotto eventi

Tipo:

Persona:

Gruppo:

Da data:

A data:

Persona:

Alle ore:

Alle ore:

Gruppo:

Stato:

Dir.:

Nom.:

Da processare

Tutti

Ricerca

Csv

Documento

Ordini (1)

Excel

Fax

Mail

Telefonata

Ricerca

Tipo

Esplodi

Impiendi

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato	Direzione
04/11/2015	04/11/2015	Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015	D	E

Evento

Anteprima

Indici

Attività

Documenti

Oggetto	Inizio	Fine	Tipo attività
Analisi ad hoc	04/11/2015	04/11/2015	Analisi
Configurazione ad hoc	09/11/2015	09/11/2015	Configurazione
Test ad hoc	10/11/2015	10/11/2015	Test
Supporto ad hoc	13/11/2015	13/11/2015	Supporto

Start

04/11/2015 14:51:47

Ore

Min.

00:00:00

Doc.ev

Elimina

Apri

Nuovo

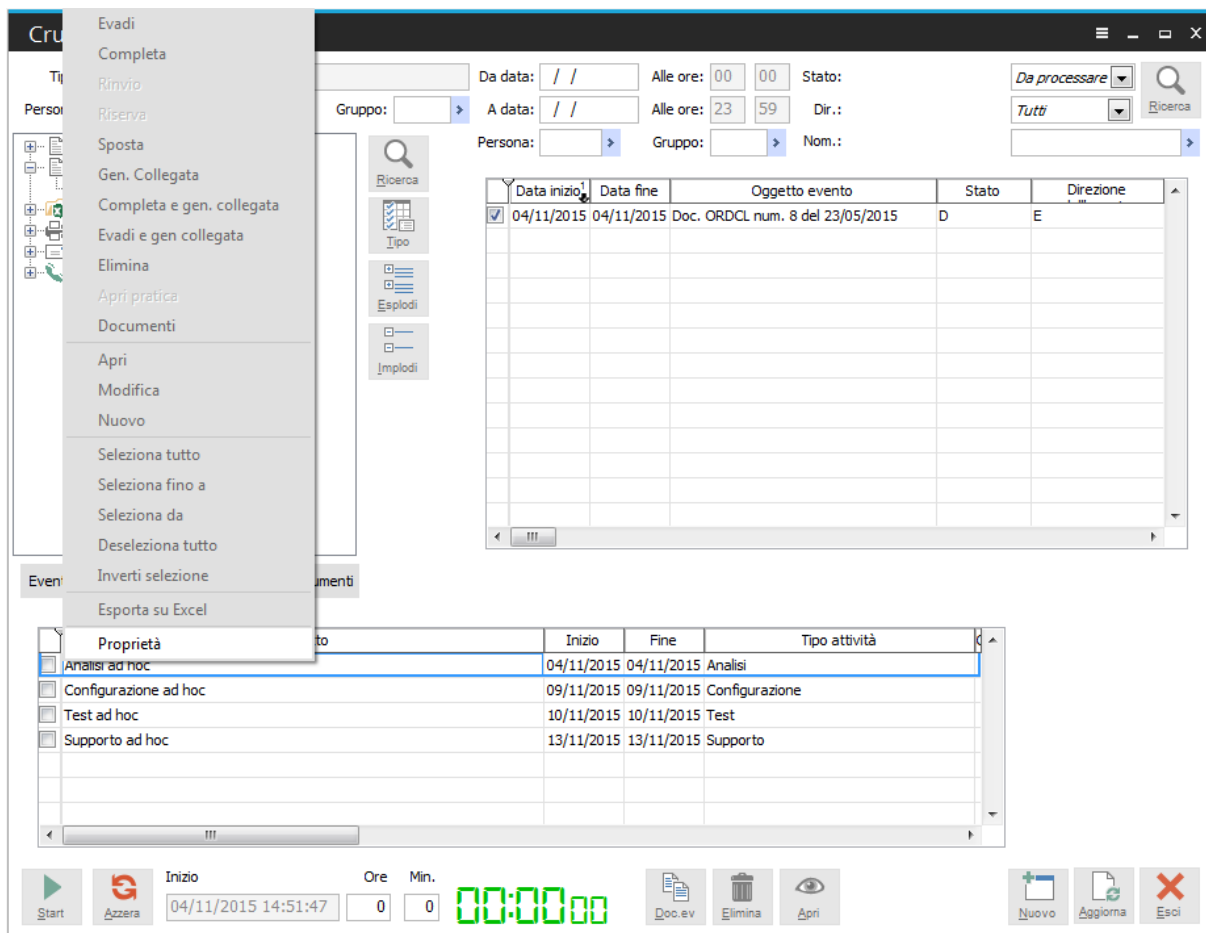
Aggiorna

Esci

Visualizzazione delle attività generate sulla scheda Attività

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

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



Evasione o completamento delle attività con tasto destro

L'ultimo 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

Modifica | Attività

Generali | Prestazioni | Elenco

Valuta: EUR Euro, moneta emu Listino ricavi: CLIEN Listino costi: Stato: Da svolgere

Riga	Part.	Codice	Descrizione	U.M.	Quantità	Prezzo unitario
10	00001	SUPPSEN	Supporter Senior	h.	1,000	0,00000

Dati di riga

Ricavi | **Costi** | Elemento contratto

Voce di costo: MANOD Manodopera

Centro di costo: PERSON Reparto personalizzazioni software

Commessa: Attività:

Competenza dal: Al:

Ok Esci

Docum.

Inserimento prezzo di costo prestazione

A questo punto possiamo completare l'attività di documentazione

Cruscotto eventi

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

Persona: A data: / / Alle ore: 23 59 Dir.: Ricerca

Persona: Gruppo: Nom.:

☒ Csv
☐ Docume
☐ Ordine
☒ Excel
☐ Fax
☐ Mail
☐ Telefono

Evadi
 Completa
 Rinvio
 Riserva
 Sposta
 Gen. Collegata
 Completa e gen. collegata
 Evadi e gen collegata
 Elimina
 Apri pratica
 Documenti
 Apri
 Modifica
 Nuovo
 Seleziona tutto
 Seleziona fino a
 Seleziona da
 Deseleziona tutto
 Inverti selezione
 Esporta su Excel
 Proprietà

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato	Direzione
04/11/2015	04/11/2015	Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015	D	E

	Inizio	Fine	Tipo attività
☐ Analisi ad	04/11/2015	04/11/2015	Analisi
☐ Configur	09/11/2015	09/11/2015	Configurazione
☐ Test ad h	10/11/2015	10/11/2015	Test
☒ Supporto cliente	13/11/2015	13/11/2015	Supporto

Inizio 04/11/2015 14:51:47 Ore 0 Min. 0 **00:00:00**

Completamento ultima attività

Dopo il completamento dell'ultima attività nella Scheda documento sarà visibili 1 documenti di consuntivazione costi e ricavi secondo le causali specificate nel tipo Attività.

Cruscotto eventi

Tipo: Da data: // Alle ore: 00 00 Stato: Dal processare

Persona: Gruppo: A data: // Alle ore: 23 59 Dir.: Tutti

Persona: Gruppo: Nom.:

- Csv
- Documento
- Ordini (1)
- Excel
 - Telefonata Excel in entrata (7)
 - Telefonata Excel in uscita (8)
- Fax
- Mail
- Telefonata

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato	Direzione
04/11/2015	04/11/2015	Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015	D	E

Evento Anteprema Indici Attività Documenti

Tipologia	Causale	Num. doc.	Serie doc.	Data doc.	Tipologia attività
Acquisto	DIATA	2	AGEN	13/11/2015	Supporto
Vendita	DIATV	1	AGEN	13/11/2015	Supporto

Inizio Ore Min. 00:00:00

Start Azzera 04/11/2015 14:51:47 0 0 Doc.ev Elimina Apri Nuovo Aggiorna Esci

Visibilità nella Scheda documenti la PREFA

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

[illegible]

Evento processato e chiuso



Cruscotto eventi per ID richiesta

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

Cruscotto eventi per ID richiesta

Tipo: *Nominativo/id/gruppo/persona* Da data: / / Alle ore: 00 00 Rich.: *Da chiudere* Ricerca

Nominativo: A data: / / Alle ore: 23 59 Dir.: *Tutti* Ricerca

Persona: Gruppo: Nom.:

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato
02/07/2014	02/07/2014	Servizio di aggiornamento prodotti	P

Evento Anteprema Indici Attività Documenti

ID richiesta: 000000000000014 Stato rich.: *Aperta*

Stato: *Processato*

Nominativo: 000000000000001 Galli s.n.c.

Rif. persona:

Commissa:

Durata effettiva: 0 : 0

Start Azzerà Inizio 28/07/2015 10:10:41 Ore 0 Min. 0 00:00:00

Elimina Apri Nuovo Aggiorna Esci

Cruscotto eventi per ID richiesta

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

Tipo

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

- Ⓐ Nominativo/id/gruppo/persona
- Ⓑ Nominativo/gruppo/persona/id
- Ⓒ Gruppo/persona/nominativo/id

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.

Rich.

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

Le scelte possibili sono

- ☐ Da chiudere (opzione predefinita che permette di visualizzare tutti gli eventi che hanno ID richiesta con stato Aperta, In corso o In attesa).
- ☐ Aperta
- ☐ In corso
- ☐ In attesa
- ☐ Chiusa
- ☐ Tutte

Dir.

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

Le scelte possibili sono

- ☐ Entrata
- ☐ Uscita
- ☐ Tutti

Persona

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

Gruppo

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

Nom.

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

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

Ricerca

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

Ricerca

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

Tipo evento

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

Esplodi - Implodi

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

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.

Documento evento

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

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

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

Elimina

Tramite questo bottone è possibile eliminare gli eventi tramite selezione da Cruscotto eventi per ID richiesta 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.

Apri

Alla pressione permette di accedere alle seguenti gestioni:

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

Nuovo

Attraverso questo bottone è possibile creare nuove:

- ◆ Attività
- ◆ Attività collegate
- ◆ Eventi
- ◆ Post-in con allegati indici
- ◆ Email

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.

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.



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
10/06/2010	10/06/2010		E	0000000000000006	Ced Interdata spa (RB3)
10/06/2010	10/06/2010	058555468	E	0000000000000013	N.Y. Sport
15/06/2010	15/06/2010	05549325	E	0000000000000017	Rossi Mario
15/06/2010	15/06/2010		E	0000000000000006	Ced Interdata spa (RB3)
29/06/2010	29/06/2010		U	0000000000000006	Ced Interdata spa (RB3)
02/11/2012	02/11/2012	01875645612	E	0000000000000020	Baldi S.r.l.
20/10/2012	20/10/2012	0187556974	E	0000000000000001	Galli s.n.c.
22/10/2012	22/10/2012	245896188	E		
24/10/2012	24/10/2012	0187512458	E	0000000000000002	Analisi Progetti Software srl
25/10/2012	25/10/2012	254518521	E		
27/10/2012	27/10/2012	01875645612	E	0000000000000020	Baldi S.r.l.

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

Commissa:

Codice:

Descr. Agg.:

Documento:

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 pratica a cui associare l'evento e la relativa commessa (possono essere indicate eventuali note aggiuntive).

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

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

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

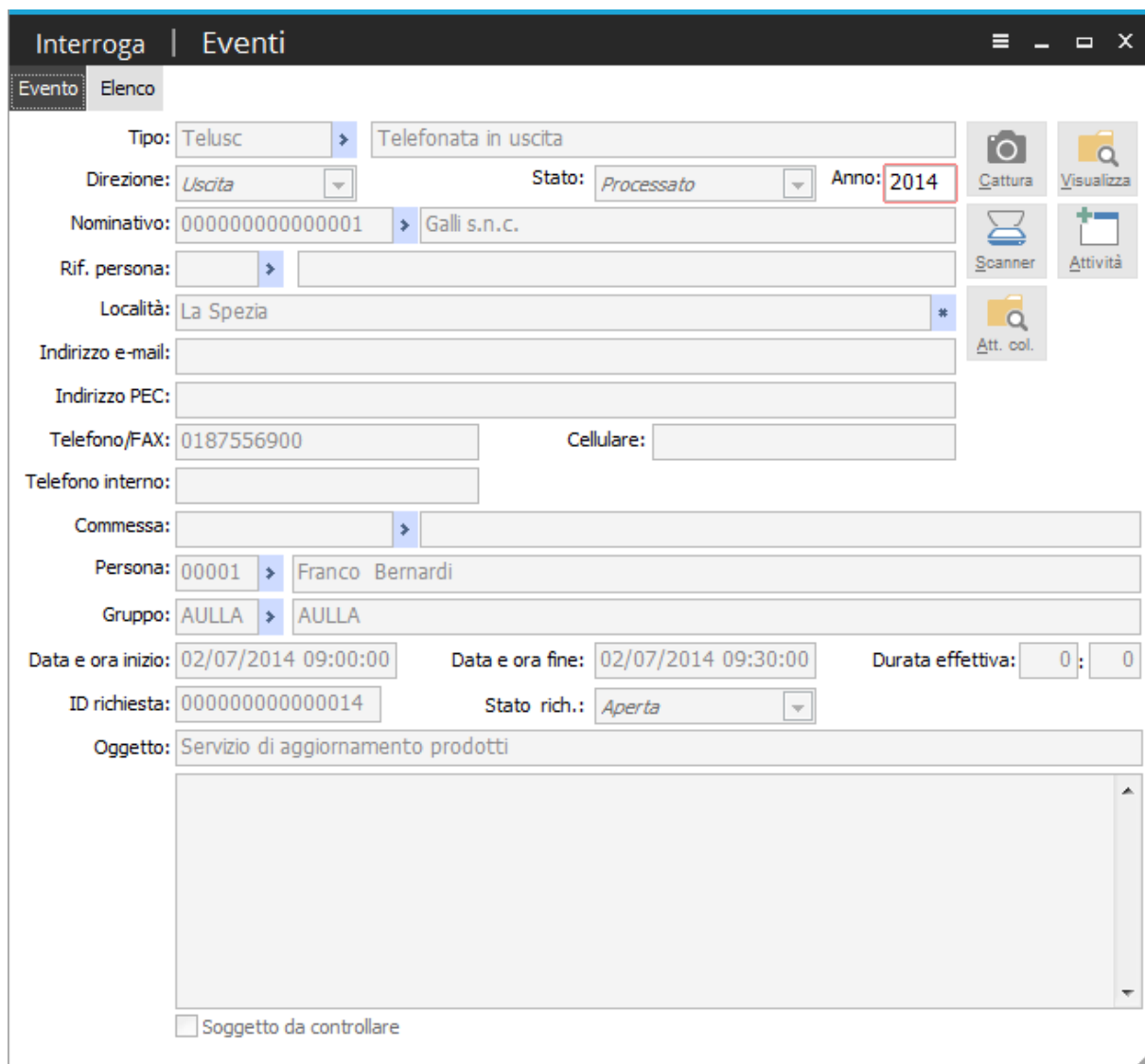
Confermate le varie operazioni, la prestazione viene completata e associata all'attività prescelta e l'evento viene “evaso” in quanto è stato processato (visto).

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

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

Eventi

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



Eventi

Tipo

Tipo di evento che si vuole gestire

Direzione

- ☒ Entrata
- ☒ Uscita

Stato

E' possibile cambiare lo stato degli eventi. 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.

ID richiesta

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

Se il campo ID richiesta è compilato non sono visibili i bottoni "?" e "+".

In fase di caricamento dell'evento il campo ID richiesta rimane editabile, in "modifica" non è editabile;



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

Si accede alla maschera

- Elenco ID eventi



Questo bottone inserisce un nuovo ID.

Quando viene premuto il bottone "+" lo stato richiesta assume come valore predefinito "Aperta"

Stato richiesta

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

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

Oggetto

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

☒ Soggetto da controllare

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

Attività

Alla pressione del bottone, verrà richiamata l'attività associata.

Att. coll.

Alla pressione del bottone, viene visualizzato l'Elenco attività collegate all'evento.

Documento

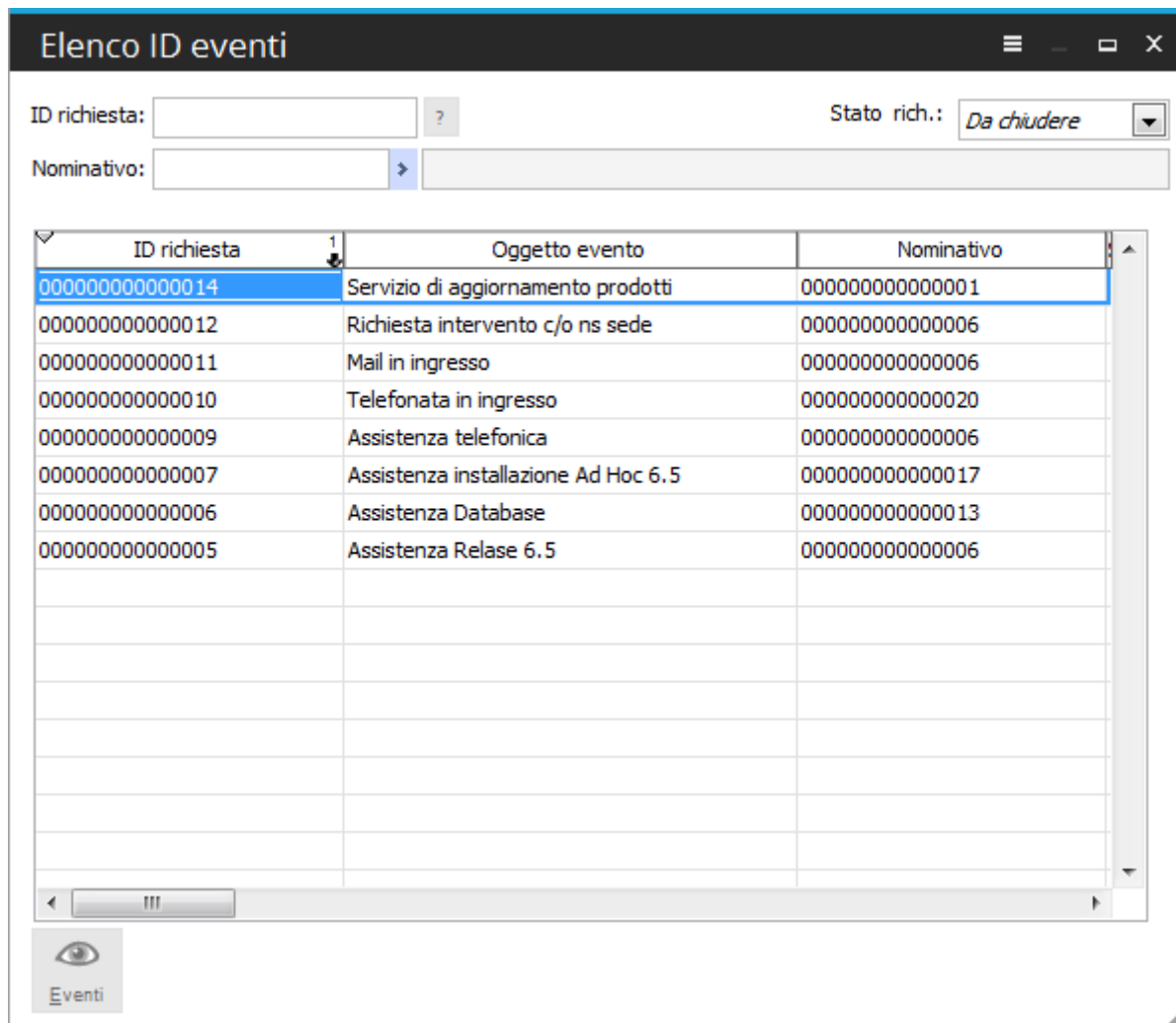
Visualizza il documento associato all'evento. Alla pressione del bottone, verrà richiamato il documento dal quale l'evento è nato per effetto dell'impostazione della sezione Causali documento per creazione eventi presente nei parametri attività (TAB Tipi attività).

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

Elenco ID eventi

La gestione Elenco ID eventi, accessibile mediante il bottoncino "?" (dalla gestione attività, dall'anagrafica eventi, dal cruscotto eventi,...).



ID richiesta	Oggetto evento	Nominativo
000000000000014	Servizio di aggiornamento prodotti	000000000000001
000000000000012	Richiesta intervento c/o ns sede	000000000000006
000000000000011	Mail in ingresso	000000000000006
000000000000010	Telefonata in ingresso	000000000000020
000000000000009	Assistenza telefonica	000000000000006
000000000000007	Assistenza installazione Ad Hoc 6.5	000000000000017
000000000000006	Assistenza Database	000000000000013
000000000000005	Assistenza Relase 6.5	000000000000006

Elenco ID eventi

Da questa maschera è possibile 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".



Importazione eventi

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

[illegible]

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 \ deselezionazione 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.

Stampa eventi

Tipologia

Filtra in base alla tipologia definita sulle singole attività.

- ☐ Mail
- ☐ Telefonata
- ☐ Fax
- ☐ Documento
- ☐ Altro
- ☐ Tutti

Direzione

Questa combo box permette di stampare solo gli eventi relativi ad attività

- ☐ Entrata
- ☐ Uscita
- ☐ Tutte.

Tipo

Consente di filtrare i tipo eventi relativi ad un determinato archivio

Persona

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

Gruppo

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

Stato

Gli eventi possono essere filtrati in base al loro stato.

La scelta prevede

- ☐ Da processare
- ☐ Processate
- ☐ Tutte

Per eventi processati si intendono gli elementi che sono stati visti ed elaborati.

☒ **Dettaglio attività**

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

Nominativo

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

ID richiesta

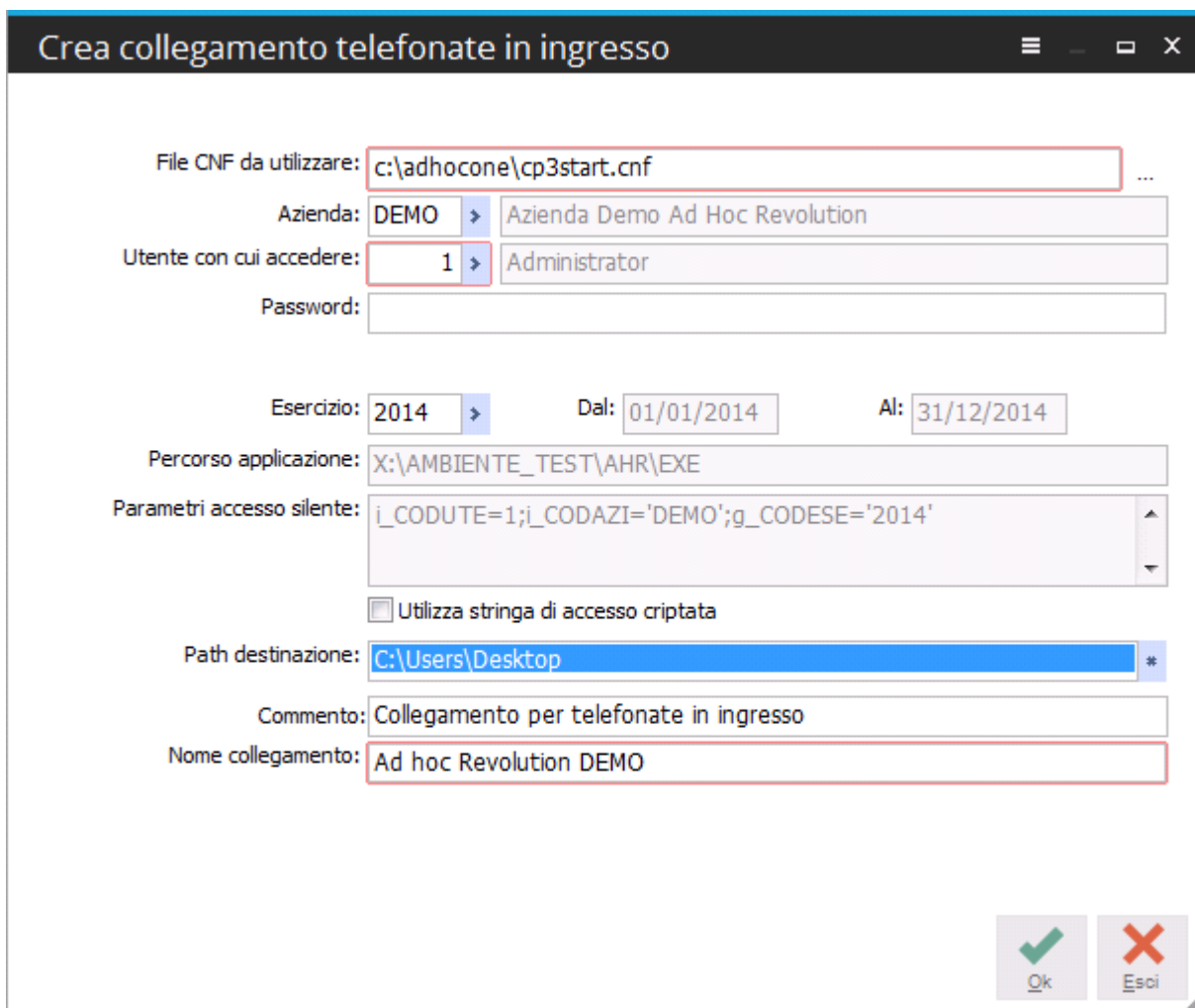
Campo che accoglie codifica numerica, valorizzabile dall'utente, identifica un ID evento.

Tipo stampa

Stampa eventi

Crea collegamento telefonate in ingresso

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



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

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

Password

Indicare l'eventuale password con cui accedere alla procedura.

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

Path di destinazione della funzione “Crea collegamento telefonate in ingresso”, il desktop dell'utente come percorso predefinito. Cliccando su Ok viene creato il collegamento sul desktop dell'utente e viene visualizzato il messaggio

Collegamento creato con successo

A questo punto è visualizzabile sul desktop il collegamento creato.

Se venisse creato, come visto nei passaggi precedenti, un nuovo collegamento, si verrebbe avvertiti al momento della conferma dal seguente messaggio

Icona già esistente nel link sul desktop.

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 sul desktop un collegamento per effettuare l'accesso silente alla procedura con l'utente 1 Administrator



Collegamento sul desktop

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

Il collegamento quando verrà lanciato dovrà avere due parametri:

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

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

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

[illegible]



ARCHIVI

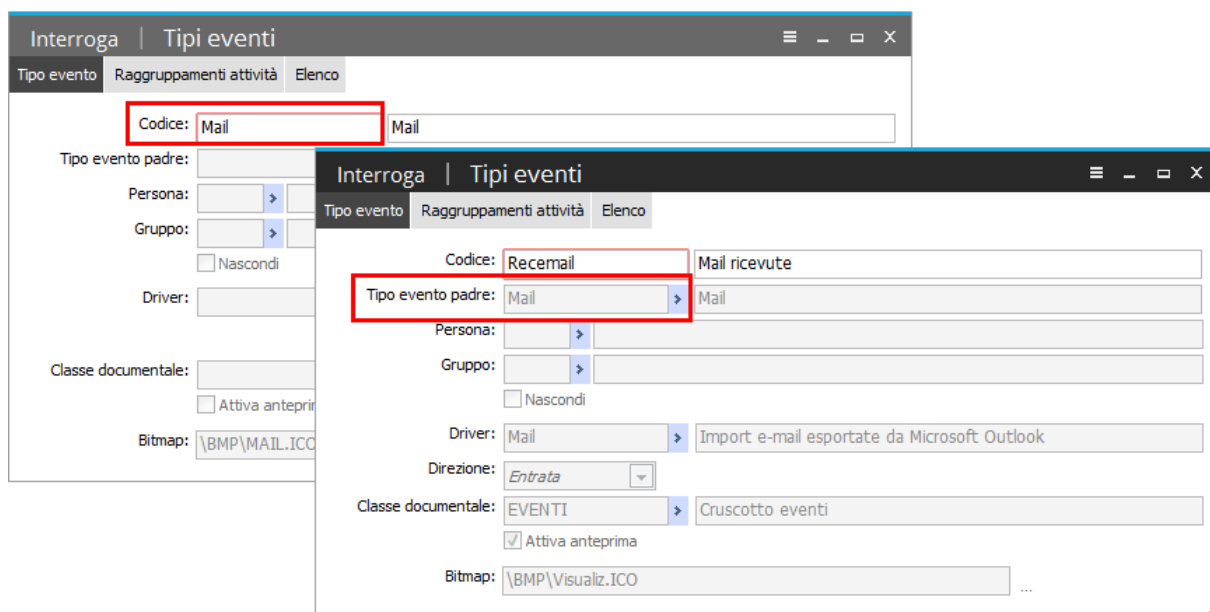
In questo paragrafo verranno riportate tutte le gestioni necessarie alla configurazione necessaria per una corretta gestione del Cruscotto Eventi.

 **Tipo eventi**

 **Driver eventi**

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.



The image shows two overlapping screenshots of the 'Interroga | Tipi eventi' application window. The left window shows the 'Mail' event type with 'Codice: Mail' highlighted. The right window shows the 'Recemail' event type with 'Tipo evento padre: Mail' highlighted.

Left Window (Mail):

- Tipo evento: Mail
- Raggruppamenti attività: Mail
- Elenco: [Empty list]
- Tipo evento padre: [Empty]
- Persona: [Empty]
- Gruppo: [Empty]
- Nascondi: [Empty]
- Driver: [Empty]
- Classe documentale: [Empty]
- Attiva anteprima: [Empty]
- Bitmap: \BMP\MAIL.ICO

Right Window (Recemail):

- Tipo evento: Recemail
- Raggruppamenti attività: Mail ricevute
- Elenco: [Empty list]
- Tipo evento padre: Mail
- Persona: [Empty]
- Gruppo: [Empty]
- Nascondi: [Empty]
- Driver: Mail
- Direzione: Entrata
- Classe documentale: EVENTI
- Attiva anteprima: [Checked]
- Bitmap: \BMP\Visualiz.ICO

Tipi eventi principale e secondario

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).

Persona - Gruppo

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

Driver

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

Classe documentale

Classe documentale EVENTI necessaria per identificare i vari eventi. La classe documentale, viene importata tramite la funzione di Carica\Salva dati esterni.

Interroga | Classi documentali

Classe documentale | Autorizzazioni | Elenco

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

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

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

Tipo raggruppamento: *Nessuno* Su campo:

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

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

Percorso archiviazione: *C:\ALLEGATI* ☒ Controlla esistenza dei file archiviati

☐ Firma digitale ☐ Conservazione sostitutiva

Seq.	Attributo	Descrizione	Tipo	Nome campo/I	Obbl	F.D.	Tabella	Attributo SOS
10	EVSERIAL	Seriale evento	Carattere	EV ANNO+ EVSERIAL	Sì	☐	ANEVENTI	>
20	DESCRIZIONE	Descrizione oggetti	Carattere	EVOGGETT	Sì	☐		>
30	NOMINATIVO	Nominativo	Carattere	EVNOMINA	Sì	☐	OFF_NOMI	>
40	COMMESSA	Commessa	Carattere	EVCODPRA	Sì	☐	CAN_TIER	>

Valore predefinito: Tipo SOS:

Classe documentale di tipo Eventi

☒ Attiva anteprima

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

☒ Nascondi

Se attivo, consente di nascondere il tipo evento prescelto.

☒ Direzione

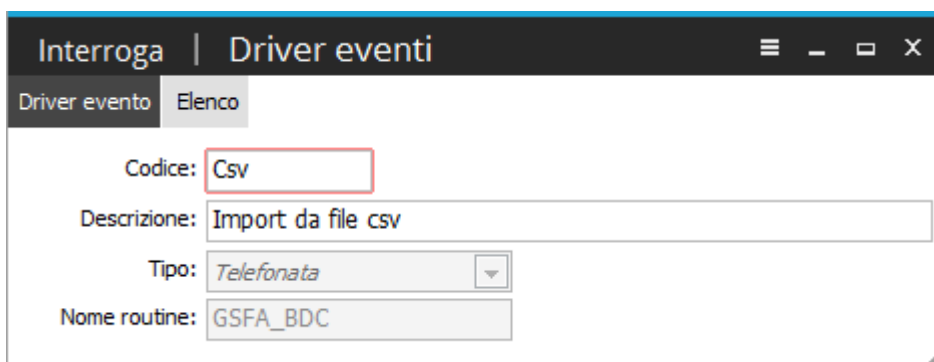
Può esser specificata la direzione dell'evento; ad esempio per le mail può essere indicato in uscita in ingresso.

☒ Bitmap

Ad ogni tipo evento può essere associata un immagine identificativa.

Driver eventi

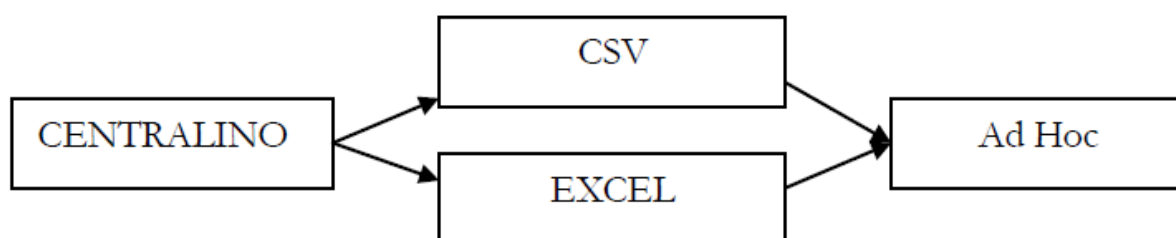
Il Driver è l'elemento che manda in esecuzione il programma necessario per andare a prelevare i dati, per poi importarli all'interno del programma (stiamo parlando di telefonate in ingresso e uscita e di mail).



Driver eventi

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

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

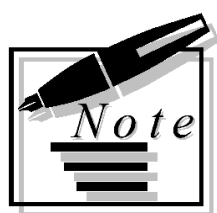


Flusso operativo centralino

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]

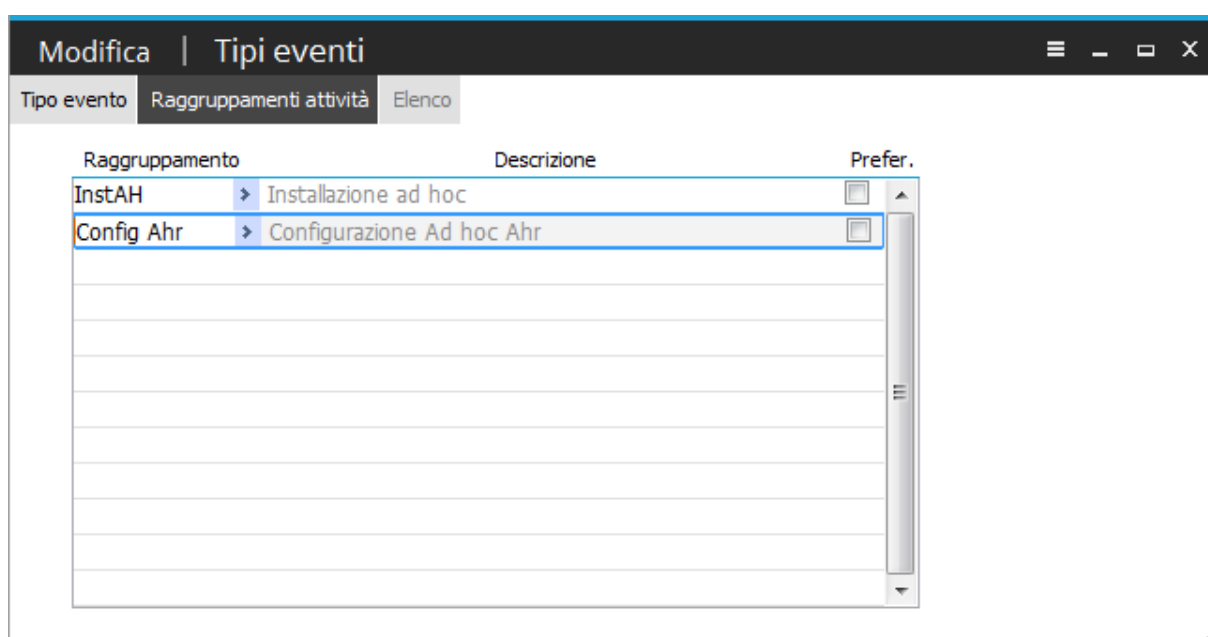
MODALITÀ DI UTILIZZO

-  Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)
-  Invio chiamate da bottone contestuale
-  Ricezione chiamate in ingresso
-  Gestione delle richieste
-  Export e-mail da client di posta
-  Gestione telefonate, e-mail, fax , doc., altro in archivio eventi
-  Creazione evento a salvataggio documento



Legame tipi eventi e raggruppamenti attività (workflow)

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



Tipi eventi – Scheda Raggruppamenti attività

Attraverso la scheda 'Tipi eventi - Raggruppamenti attività' 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.

Cruscotto

Tipo:

Persona:

Ord
Excel
Tele
Fax
Fax
Mail
Mail
Telefon
Tele

Evento Anter

ID richies

Sta

Nominati

Rif. perso

Commes

Durata effetti

Start

Azz

Nuove attività collegate

Codice raggr.:

Centro di costo:

Comm. costi: Attività:

Centro di ricavo:

Comm. ricavi: Attività:

Nominativo:

Data di partenza:

Dettaglio raggruppamento

Analisi

Configurazione

Test

Supporto

Partecipanti alle singole atti

Codice	Descrizione
Config Ahr	Configurazione Ad hoc Ahr
InstAH	Installazione ad hoc

Codice	
☐ 00001	Berna
☐ 00002	Gorla
☐ 00003	Rossi Roberta
☐ 00004	Uberti Alessandro

Ok

Escl

Escl

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.



Invio chiamate da bottone contestuale

Per poter utilizzare tale funzionalità è necessario:

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

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

Dispositivo centralino

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

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

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)

Dispositivi installati

Penna:

Cassa:

☐ Installazione Archeasy

Stampante Archeasy:

Suite Office:

Versione:

Conversione:

Dispositivo twain:

Centralino:

Dispositivo centralino installato

E' necessario la presenza nell'apposito archivio Tipo Eventi di tipologie eventi da Utilizzare per il caricamento automatico dell'attività con l'indicazione della relativa direzione l'attivazione nel tipi di attività da utilizzare del check Visualizza Timer e l'indicazione del Tipo evento da utilizzare

Interroga | Tipi eventi

Tipo evento | Raggruppamenti attività | Elenco

Codice:

Tipo evento padre:

Persona:

Gruppo:

☐ Nascondi

Driver:

Direzione:

Classe documentale:

☐ Attiva anteprima

Bitmap:

Tipo evento telefonata in uscita

Interroga | Tipi attività

Tipo attività | Partecipanti | Elenco

Codice: AssistTelefonica Assistenza telefonica

Categoria: *Sessione telefonica* Tipologia: ASSIS > Assistenza

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

☒ Visualizza timer Documento: *Non gestita* Serie:

Stato: *In corso* Gestione avvisi: *Nessun avviso* Comessa: *Facoltativa*

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

Promemoria: *Nessun promemoria* Disponibilità: *Occupato*

☐ Stampa immediata Calcolo data: *Nessuna*

☒ Non soggetta a prestazione

Tipo evento: *Telefonata in uscita*

Note

Data obsolescenza: / /

Tipo attività assistenza telefonica

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

Interroga | Servizi FAX / Telefono / Mail / PostaLite / Web

Generali | Abilitazione servizi | FAX | Telefono | Elenco

Utente: 1 Administrator

Telefono: 222

Altro telefono:

Cellulare:

Tipo attività ingresso: Telefonata in ingresso ▼

Tipo attività uscita: Telefonata in uscita ▼

Servizi fax tipo attività in uscita

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

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

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

Interroga | Clienti

Anagrafici Contabili Vendite Pagamenti Contenzioso Rischio Riferimenti Sedi EDI Note Dati DocFinance Elenco

Codice: **ANALOGICA** **Analisi Progetti Software sr**

Indirizzo: Via Giuliani, 22

CAP - località: 19100 * La Spezia

Prov.: SP *

Nazione: IT Italia

Cod. fiscale:

Partita IVA: 00651560450

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

E@mail addr.: info@analogica.it

PEC addr.: PEC@analogica.it

☐ Persona fisica ☐ Persona giurica

Cognome:

Nato a:

Nome:

Prov.: * Il: / /

Carta di identità:

Processi documentali

☒ Stampa ☒ E-mail ☒ PEC ☐ FAX ☐ Web Application ☐ Net-folder ☒ PostaLite ☐ Firma digitale

Data validità: / / Data obsolescenza: / /

Informazioni Stampe Visualizzazioni Contatta Mappe Funzionalità Scheduler di job Azioni InfoPublisher Autorizzazioni Crea sicurezza sul dato Visualizza sicurezza sul dato Controllo flussi Mirror logistica remota Proprietà

Telefono (0187512458) Cellulare (033958412364) Log telefonate Skype

Telefax: 0187512468 Cellulare: 033958412364 Skype:

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.

Interroga | Clienti

Anagrafici Contabili Vendite Pagamenti Contenzioso Rischio Riferimenti Sedi EDI Note Dati DocFinance Elenco

Codice: ANALOGICA Analisi Progetti Software srl

Cattura Visualizza Scanner

Nuovo | Attività

Generali Elenco

Tipo: TELUSC Telefonata in uscita 00:00:41

Inizio: Mar 28/07/2015 Alle ore: 12 : 16 Stato: Evasa %: 100 Nessun avviso Giorni preavviso: 0

Fine: Mar 28/07/2015 Alle ore: 12 : 16 Priorità: Normale Promemoria / / Alle ore: :

Note:

Categoria: Sessione telefonica

Disponibilità: Occupato Visibilità: Libera

Tipologia:

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

Dati

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

Procedura

Nominativo: 000000000000002 Analisi Progetti Software srl

Rif. persona:

Telefono: 0187512458 Cel.: 033958412364 Email: info@analogica.it

Località: La Spezia Email PEC: PEC@analogica.it

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		*

Cattura Visualizza

Dati off.

Creazione attività mediante Contatta

Nella attività verrà visualizzato

- ♦ Il Bottone per l'avvio del Timer parte in automatico in modo tale da poter definire data/ora inizio/fine attività;
- ♦ Nominativo: chi è stato chiamato viene proposto automaticamente dalla procedura;
- ♦ **Dopo la valorizzazione dell'id richiesta** mediante apposito bottone verrà valorizzato il Tipo evento: combo box riportante il valore indicato come tipo evento 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.

Interroga | Attività

Generali | Elenco

Tipo: **TELUSC** > Telefonata in uscita

Inizio: Mer 04/11/2015 Alle ore: 17 : 13 Stato: *Evasa* %: 100 *Nessun avviso* Giorni preavviso: 0

Fine: Mer 04/11/2015 Alle ore: 17 : 14 Priorità: *Normale* ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 000000000000021
 Stato rich.: *Aperta*

Categoria: *Sessione telefonica*
 Disponibilità: *Occupato*
 Tipologia: >

Riga 1	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	<i>Persona</i>	00001	AULLA	Bernardi Franco

Nominativo: 000000000000002 > Analisi Progetti Software srl

Rif. persona: >

Telefono: 0187512458 Cel.: 033958412364 Email: info@analogica.it

Località: La Spezia * Email PEC: PEC@analogica.it

Sede: >

Riga 1	Impianto	Componente impianto
10	>	*

Cattura Visualizza
 Dati off. **Eventi**

Bottone eventi associati ad attività

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

The image shows two overlapping windows from a software application. The left window, titled 'Interroga | Attività', displays details for an activity of type 'TELUSC' on the date '04/11/2015'. The right window, titled 'Interroga | Eventi', displays details for an event of type 'Telefonata in uscita' on the same date. The event details include a direction of 'Uscita', a status of 'Processato', and a nominative of 'Analisi Progetti Software srl'. Other fields include contact information like email, phone, and fax, as well as event-specific data like start/end times and duration. A sidebar on the left of the 'Attività' window shows a list of events, with 'Telefonata in uscita' selected.

Dettaglio evento creato

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

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



Ricezione chiamate in ingresso

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

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

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

Per poter utilizzare tale funzionalità è necessario:

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

The screenshot shows a software window titled "Interroga | Tipi eventi". It has three tabs: "Tipo evento", "Raggruppamenti attività", and "Elenco". The "Tipo evento" tab is active. The form contains the following fields:

- Codice:** A text box containing "Telent" (highlighted with a red border) and a label "Telefonata in ingresso".
- Tipo evento padre:** A dropdown menu showing "Telefonata" with a blue arrow pointing right, and a label "Telefonata".
- Persona:** A dropdown menu with a blue arrow pointing right.
- Gruppo:** A dropdown menu with a blue arrow pointing right.
- ☐ Nascondi
- Driver:** A dropdown menu showing "Telefonata" with a blue arrow pointing right, and a label "Telefonata".
- Direzione:** A dropdown menu showing "Entrata" with a downward arrow.
- Classe documentale:** A dropdown menu with a blue arrow pointing right.
- ☐ Attiva anteprima
- Bitmap:** A text box containing "\BMP\Visualiz.ICO" and a file explorer icon.

Tipo evento telefonata in entrata

3. L'attivazione nei tipi di attività da utilizzare del check Visualizza Time e l'indicazione del Tipo evento da utilizzare e la categoria Sessione Telefonica

Modifica | Tipi attività

Tipo attività | Partecipanti | Elenco

Codice: Assistenza telefonica

Categoria: Tipologia: Assistenza

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

☒ **Visualizza timer** Documento: Serie:

Stato: Gestione avvisi: Comessa:

Priorità: Email: Nominativo:

Promemoria: ☐ Stampa immediata Disponibilità:

Calcolo data:

Visibilità:

☒ Non soggetta a prestazione

Tipo evento:

Note

Data obsolescenza:

Tipo attività

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

Interroga | Servizi FAX / Telefono / Mail / PostaLite / Web

Generali | Abilitazione servizi | FAX | Telefono | Elenco

Utente: 1 Administrator

Telefono: 222

Altro telefono:

Cellulare:

Tipo attività ingresso: *Telefonata in ingresso*

Tipo attività uscita: *Telefonata in uscita*

Servizi fax tipo attività in ingresso

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

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

Crea collegamento telefonate in ingresso

File CNF da utilizzare:

Azienda: Azienda Demo Ad Hoc Revolution

Utente con cui accedere: Administrator

Password:

Esercizio: Dal: Al:

Percorso applicazione:

Parametri accesso silente:

☐ Utilizza stringa di accesso criptata

Path destinazione:

Commento:

Nome collegamento:

Collegamento telefonate in ingresso

File CNF da utilizzare

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

Azienda

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

Utente con cui accedere

Indicare l'utente con cui accedere alla procedura.

Password

Indicare l'eventuale password con cui accedere alla procedura.

Esercizio

Specificare l'esercizio con cui accedere alla procedura.

☒ Utilizza stringa di accesso criptata

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

Nel caso in cui sia stata attivata la criptazione della stringa di accesso silente e nel CNF tale funzionalità non risulta 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.

Utilizzo

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

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

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

Nuovo | Attività

Generali | Elenco

Tipo: **TELING** | Telefonata in ingresso | 00:00:31

Inizio: Mar 28/07/2015 Alle ore: 14 : 24 Stato: *Evasa* %: 100 Nessun avviso Giorni preavviso: 0

Fine: Mar 28/07/2015 Alle ore: 14 : 24 Priorità: *Normale* Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta: 000000000000015
 Stato rich.: *Aperta*
 Categoria: *Sessione telefonica*
 Disponibilità: *Occupato* Visibilità: *Libera*
 Tipologia:
 Gen. att. alla conf.: *Nessuna*
 Tipo evento: *Telefonata in ingresso*

Riga 1	Tipo partecipante	Partecipante	Gruppo	Descrizione
10	<i>Persona</i>	00001	AULLA	Bernardi Franco

Nominativo: 000000000000001 Galli s.n.c.

Rif. persona:
 Telefono: 0187556900 Cel.: Email:
 Località: La Spezia Email PEC:
 Sede:
☐ Crea la persona

Riga 1	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza
Dati off.

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.

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

Interroga | Attività

Generali | Elenco

Tipo: **TELUSC** | Telefonata in uscita

Inizio: Mar 28/07/2015 Alle ore: 12 : 16 Stato: *Evasa* %: 100 *Nessun avviso* Giorni preavviso: 0

Fine: Mar 28/07/2015 Alle ore: 12 : 19 Priorità: *Normale* ☐ Promemoria / / Alle ore: :

Note:
 ID richiesta:
 Dati

Categoria: *Sessione telefonica*
 Disponibilità: *Occupato*
 Tipologia:
 Visibilità: *Libera*

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

Ricorrenza Gen. att.

Nominativo: 000000000000002 | Analisi Progetti Software srl

Rif. persona:

Telefono: 0187512458 Cel.: 033958412364 Email: info@analogica.it

Località: La Spezia Email PEC: PEC@analogica.it

Sede:

Riga	Impianto	Componente impianto
10		

Cattura Visualizza
 Dati off. **Eventi**

Bottone eventi associati ad attività

Vediamone il dettaglio

Interroga | Attività

Generali | Elenco

Tipo: **TELING**

Inizio: Mar 28/07/2015

Fine: Mar 28/07

Note:

Riga 1 Tipo parte

10 Persona

Nominativo: 0000000000

Rif. persona:

Telefono: 0187556900

Località: La Spezia

Sede:

Riga 1 Impian

10

Elenco eventi

Oggetto	Stato	Stato della richiesta
Telefonata in ingresso	Processato	Aperta

Interroga | Eventi

Evento | Elenco

Tipo: Telent > Telefonata in ingresso

Direzione: Entrata > Stato: Processato > Anno: 2015

Nominativo: 000000000000001 > Galli s.n.c.

Rif. persona: >

Località: La Spezia *

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: 0187556900 Cellulare:

Telefono interno:

Commessa: >

Persona: 00001 > Franco Bernardi

Gruppo: AULLA > AULLA

Data e ora inizio: 28/07/2015 14:24:00 Data e ora fine: 28/07/2015 14:26:00 Durata effettiva: 0: 0

ID richiesta: 0000000000000015 Stato rich.: Aperta >

Oggetto: Telefonata in ingresso

☐ Soggetto da controllare

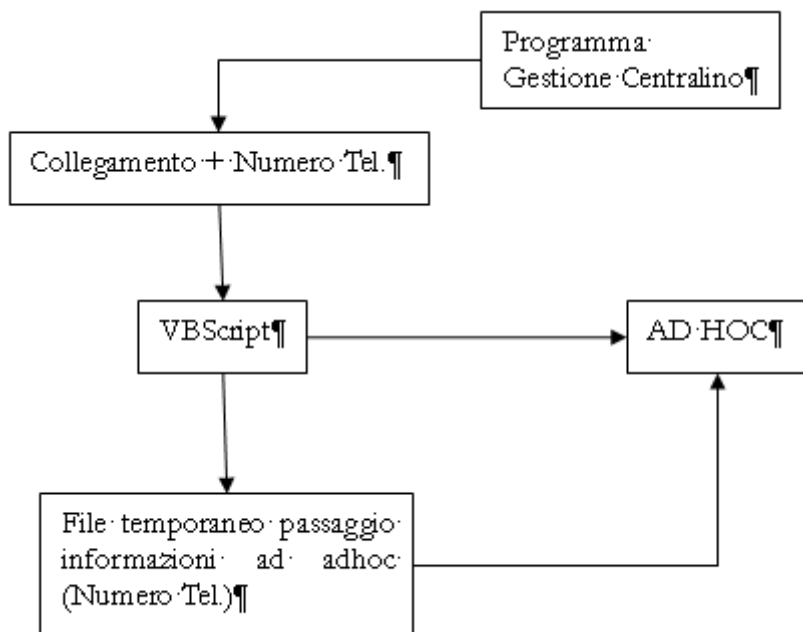
Dettaglio evento creato

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

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

Approfondimenti

Il collegamento creato esegue un file vbs (visual basic script) che si occupa di aprire/risvegliare il gestionale permettendo ad un programma esterno (gestore centralino) di interagire con Ad hoc. 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



Flusso operativo



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

Caricamento attività con inserimento id richiesta

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

Si desidera considerare l'evento come processato?

La procedura crea quindi un nuovo evento della tipologia indicata nel tipo attività e lo associa all'attività caricata.

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

The image shows two overlapping windows from a software application. The left window, titled 'Interroga | Attività', has tabs for 'Generali' and 'Elenco'. It displays details for an activity named 'Assistenza telefonica', including start and end times, and a red box highlighting the 'ID richiesta: 000000000000018'. Below this is a table titled 'Elenco eventi' with one row showing 'Assistenza telefonica' and 'Processato'. The right window, titled 'Interroga | Eventi', has tabs for 'Evento' and 'Elenco'. It displays details for an event, also named 'Assistenza telefonica', with a red box highlighting the 'ID richiesta: 000000000000018'. Both windows show a 'Stato rich.' dropdown set to 'Aperta'.

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

Interroga | Eventi

Evento | Elenco

Tipo: Telefonata in ingresso

Direzione: Stato: Anno:

Nominativo: Rossi Mario

Rif. persona:

Località: *

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commissa:

Persona: Franco Bernardi

Cattura Visualizza Scanner Attività Att. col.

Elenco attività collegate all'evento

Oggetto	Inizio	Fine	Tipo attività	Codice
Assistenza telefonica	04/11/2015	04/11/2015	AssistTelefonica	

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.

Interroga | Eventi

Evento | Elenco

Tipo: Telefonata in ingresso

Direzione: Stato: Anno:

Nominativo: Rossi Mario

Rif. persona:

Località: *

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commissa:

Persona: Franco Bernardi

Att. col.

Elenco attività collegate all'evento

Oggetto	Inizio	Fine	Tipo attività	Codice
Assistenza telefonica	04/11/2015	04/11/2015	AssistTelefonica	
Assistenza telefonica	04/12/2015	04/12/2015	AssistTelefonica	
Assistenza telefonica	04/01/2016	04/01/2016	AssistTelefonica	
Assistenza telefonica	04/02/2016	04/02/2016	AssistTelefonica	
Assistenza telefonica	04/03/2016	04/03/2016	AssistTelefonica	
Assistenza telefonica	04/04/2016	04/04/2016	AssistTelefonica	

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.

Nuovo | Eventi

Tipo: **Telent** Telefonata in ingresso

Direzione: **Entrata**

Nominativo:

Rif. persona:

Località:

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX:

Telefono interno:

Commessa:

Persona:

Gruppo:

Data e ora inizio: **04/11/2015 15:37:46**

ID richiesta:

Oggetto:

Soggetto da controllare

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

Nuovo | Eventi

Evento | Elenco

Tipo: **Telent** | Telefonata in ingresso

Direzione: **Entrata** | Stato: **Da processare** | Anno: **2015**

Nominativo: 000000000000017

Rif. persona:

Località: **La Spezia** *

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: | Cellulare:

Telefono interno:

Commessa:

Persona:

Gruppo:

Data e ora inizio: **04/11/2015 15:37:46** | Data e ora fine: **04/11/2015 15:37:46** | Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 0000000000000018 | Stato rich.: **Aperta**

Oggetto: Assistenza telefonica

☐ Soggetto da controllare

Cattura | Visualizza | Scanner | Attività

Evento collegato ad ID esistente dettaglio stato richiesta

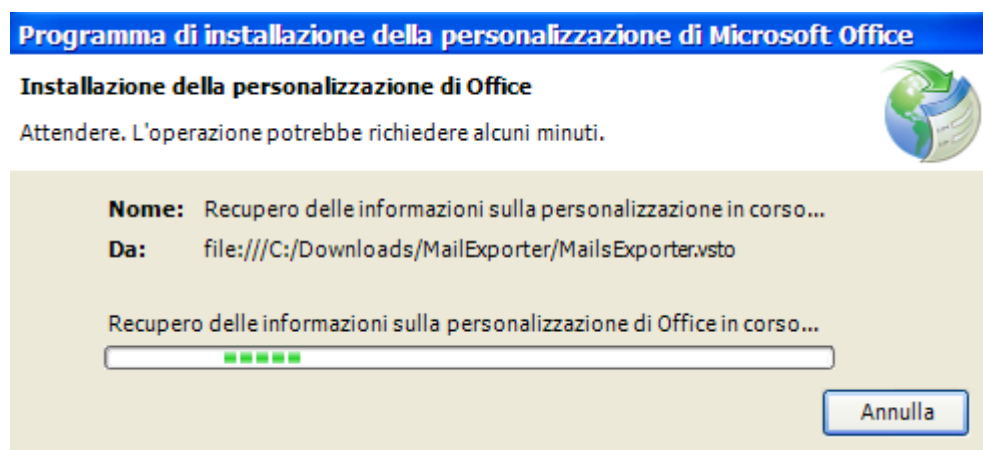
Export e-mail da client di posta

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

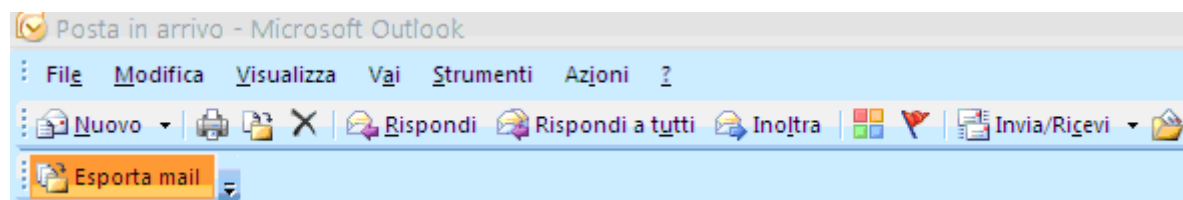
Il componente può essere utilizzato/installato solo con Microsoft Outlook 2007.

Installazione componenti

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



Installazione



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

Interroga | Gruppi

Generali | Note | Elenco

Codice: **COMM** Descrizione:

Visibilità intragruppo:

 Path

Riga ¹	Tipologia	Pers./Ris./Gruppi ²	Descrizione	Resp
10	Persona	00005	Cecchini Ilaria	☒
20	Persona	00006	Sullivan John	☐
30	Persona	00007	Ravani Alessandro	☐
45	Persona	00016	Tonelli Giacomo	☐
50	Persona	00009	Tonelli Sebastiano	☐
55	Risorsa	AU001	Auto aziendale 001	☐
60	Risorsa	PC001	Pc portatile 001	☐

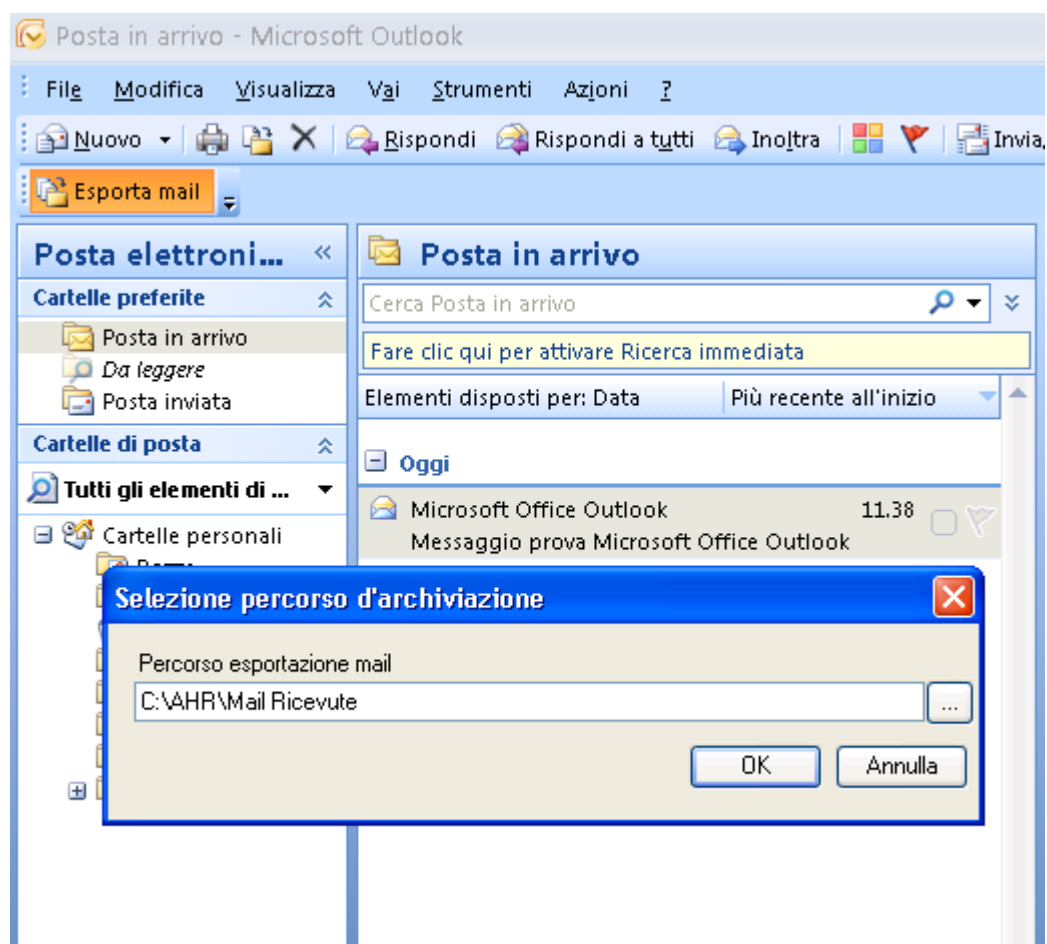
Calendario associato: >

Data obsolescenza:

Maschera di associazione path gruppi persone

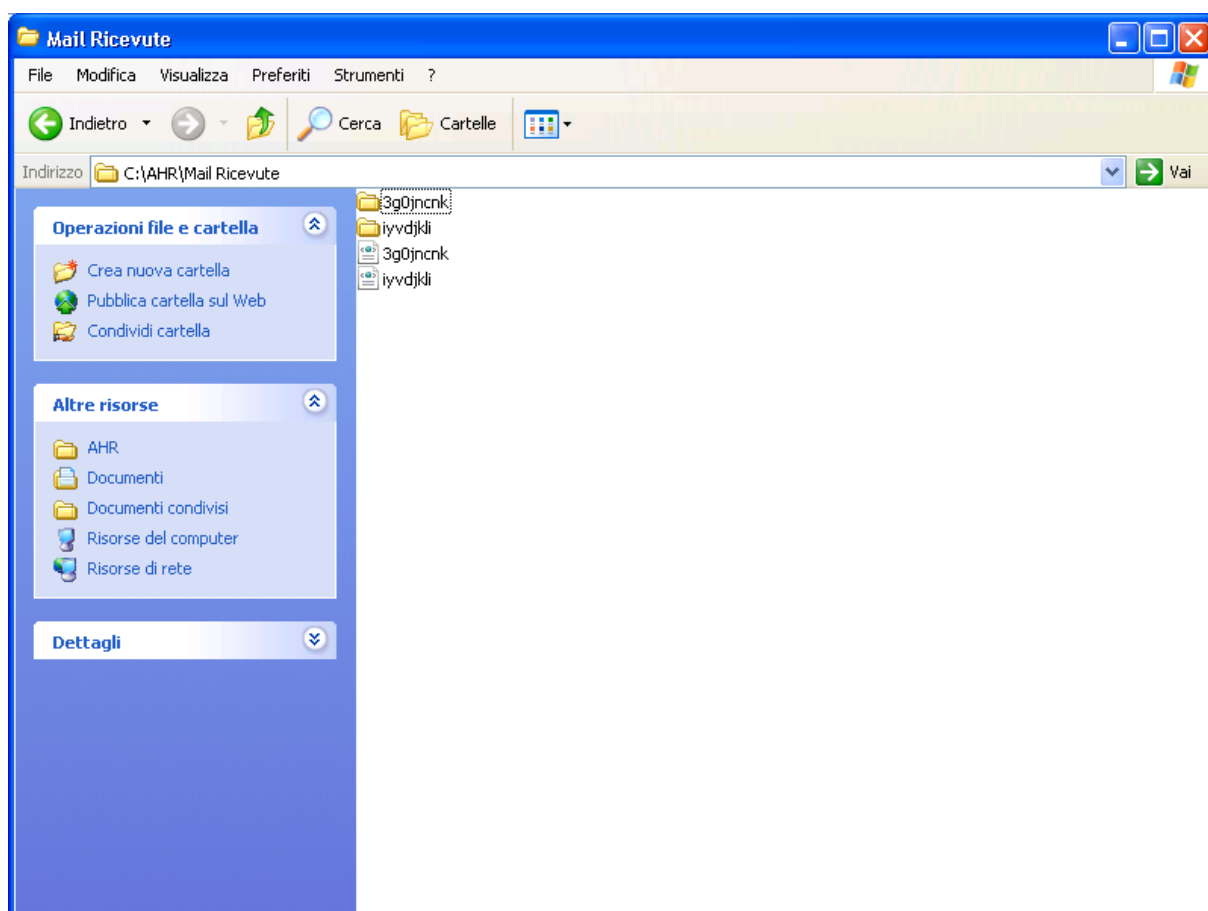
Esportazione e-mail

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



Esportazione mail da Outlook

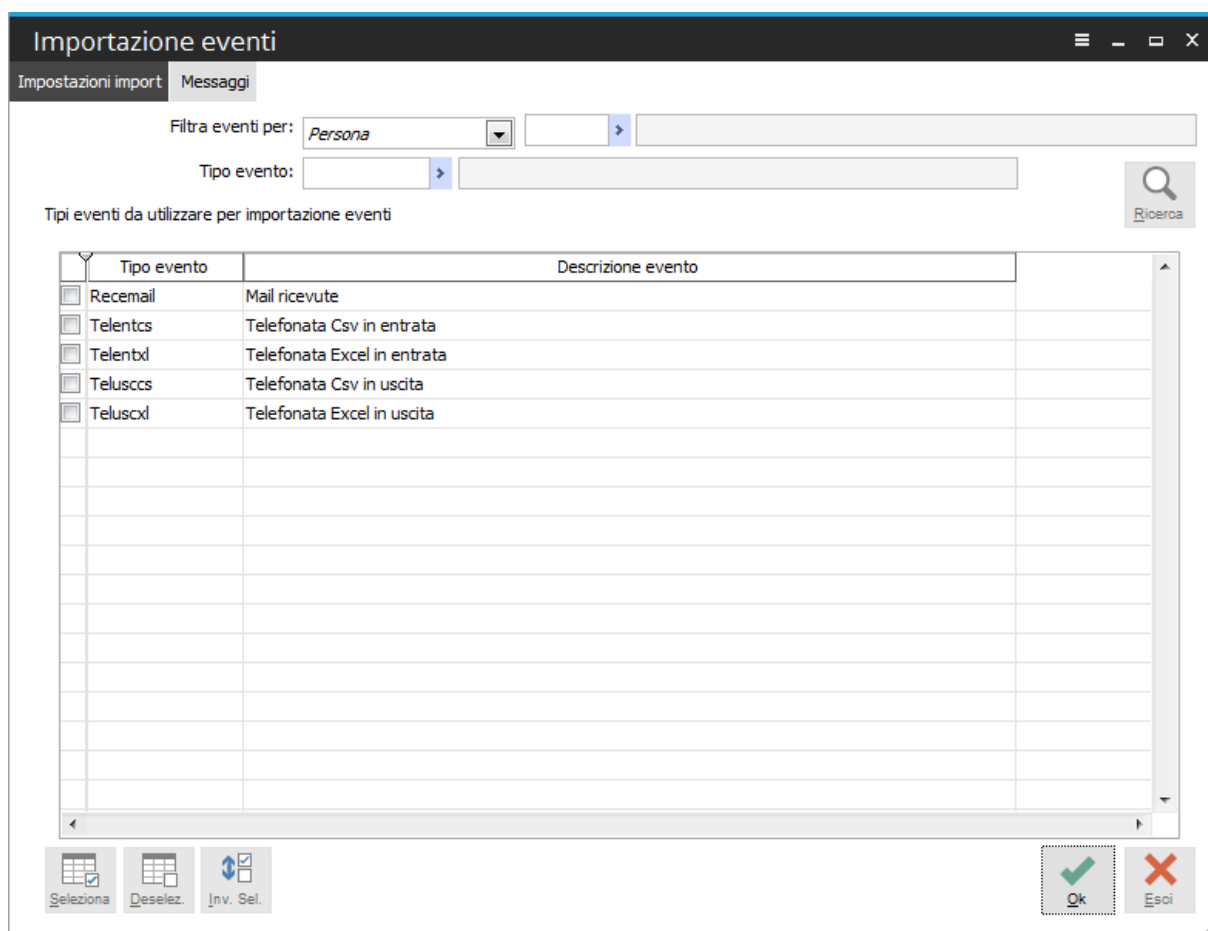
Confermando l'operazione, nella cartella indicata viene predisposta un'ulteriore sottocartella contenente la mail in formato XML.



Cartella di memorizzazione contenente mail esportate

Gestione mail esportate in AHR

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



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, e-mail, 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, E-mail, Documento, Altro.

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

Vediamo nel dettaglio le diverse possibilità fornite dal modulo:

1. Possibilità di importare all'interno del gestionale le chiamate inviate/ricevute registrate e flussi di tipo diverso, ad esempio, fax o altro in apposito file di testo (Formato CSV, Excel);
2. Possibilità di utilizzare un client di posta elettronica/fax (Outlook) per inoltrare al gestionale e-mail/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, E-mail, 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 file presenti in determinate cartelle.

Tipi eventi

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 AGFA, 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).

Driver eventi

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, e-mail, 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'e-mail/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 Importazione eventi presente nel modulo.

Importazione eventi

Con questa funzione è fornita la possibilità di interpretare i file 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.

Modifica | Gruppi

Generali Note Elenco

Codice: AULLA Descrizione: AULLA

Visibilità intragruppo: Tutti i membri del gruppo

Path

Riga 1	Tipologia 2	Pers./Ris./Gruppi 3	Descrizione	Resp
10	Persona	00001	Bernardi Franco	☒
15	Persona	00002	Gorlandi Nicola	☐
20	Persona	00005	Cecchini Iaria	☐
25	Persona	00010	Nobili Fernando	☐
30	Gruppo	FATT	Fatturazione	☐
40	Gruppo	COMM	Commerciale	☐

Modifica | Associazione path gruppi/persona

Riga 1	Tipo	Path
10	Recemail	C:\SUPPORTO\MAIL\RICEVUTE\
20	Sendmail	C:\SUPPORTO\MAIL\INVIATE\
30	Telentcs	C:\SUPPORTO\TELEFONATE\

Calendario assoc

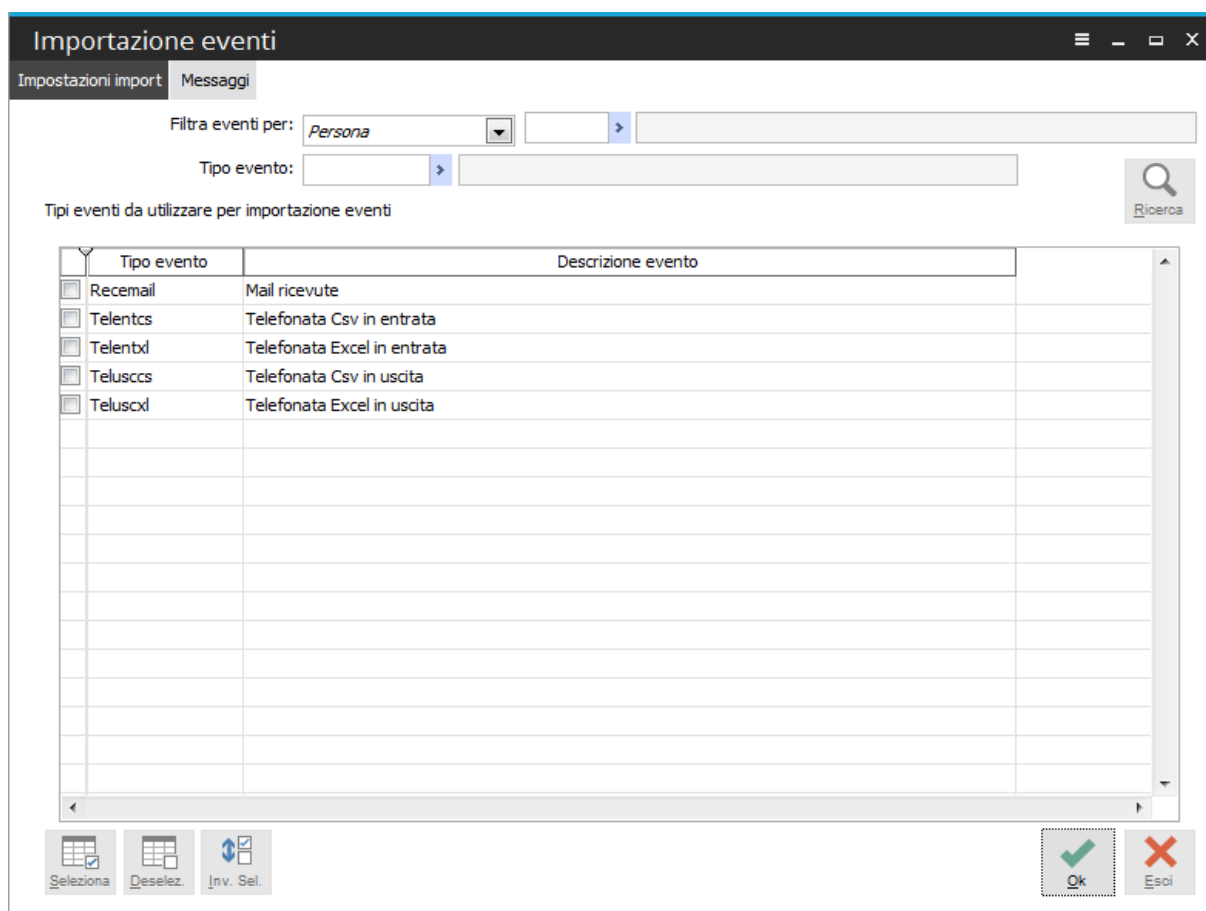
Telefonata Csv in entrata

Data obsolescenza: / /

Gestione path

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

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



Importazione eventi

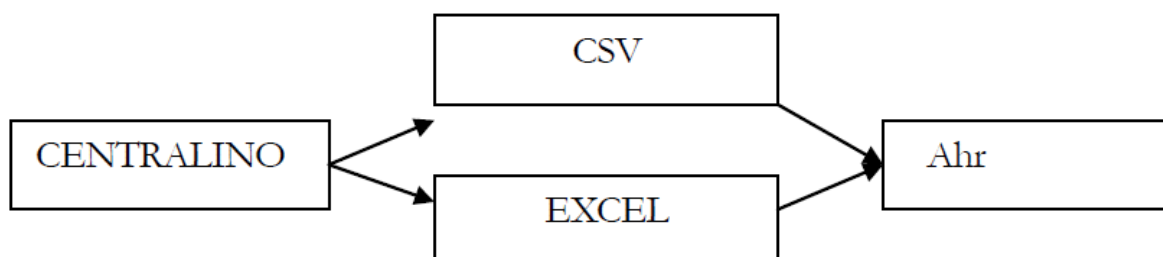
La procedura di importazione può essere fatta o per Gruppo o per singola persona; è altresì possibile importare solo determinati eventi, oppure si può fare un'importazione massiva (sono disponibili i pulsanti per la selezione \ deselezionazione massiva).

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 pre configurati dei Driver per effettuare l'import dei dati da Formato CSV, da Excel, da Outlook (per le mail).

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



La scelta del formato CSV o Excel, resta a discrezione dell'utente; e lo stesso principio di interfaccia

può essere applicato anche a Telefoni cellulari piuttosto che centralini.

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

Per quel che riguarda l'importazione di e-mail/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)

Interroga | Classi documentali

Classe documentale | Autorizzazioni | Elenco

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

Tipo archiviazione: Manuale Modalità: Copia file ☐ Cartella contenitore

Archiviazione rapida: Standard Tabella: ANEVENTI ☐ Commento archiviazione

Tipo raggruppamento: Nessuno Su campo:

Tipologia allegato: ALTRO Altro ☐ Completa path file

Classe allegato: ALTRO Generico ☐ Completa path file

Percorso archiviazione: C:\ALLEGATI\ ...

☒ Controlla esistenza dei file archiviati

☐ Firma digitale ☐ Conservazione sostitutiva

Seq.	Attributo	Descrizione	Tipo	Nome campo/I	Obbl	F.D.	Tabella	Attributo SOS
10	EVSERIAL	Seriale evento	Carattere	EV ANNO+ EVSERIAL	Si	☐	ANEVENTI	
20	DESCRIZIONE	Descrizione oggetti	Carattere	EVOGGETT	Si	☐		
30	NOMINATIVO	Nominativo	Carattere	EVNOMINA	Si	☐	OFF_NOMI	
40	COMMESSA	Commessa	Carattere	EVCODPRA	Si	☐	CAN_TIER	

Valore predefinito: Tipo SOS:

Calasse documentale per la creazione indici documenti legati all evento

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

La funzione principale di tale oggetto deve essere quella di generare un file (ad esempio un XML) che

tramite un'apposita procedura potrà essere importato nel programma.

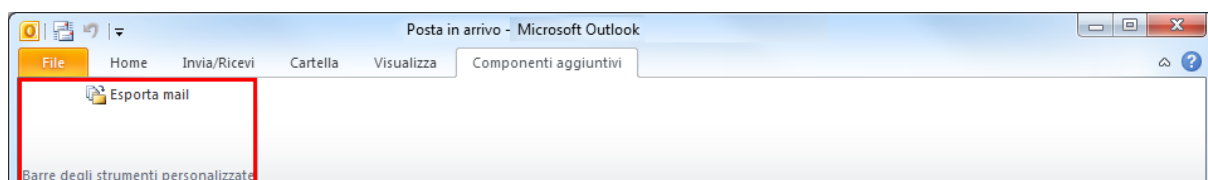
Il file generato riporta il contenuto dell'email con i riferimenti ad eventuali allegati per i quali la procedura è in grado di caricare il corrispondenti indici documento.

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

Installazione componenti

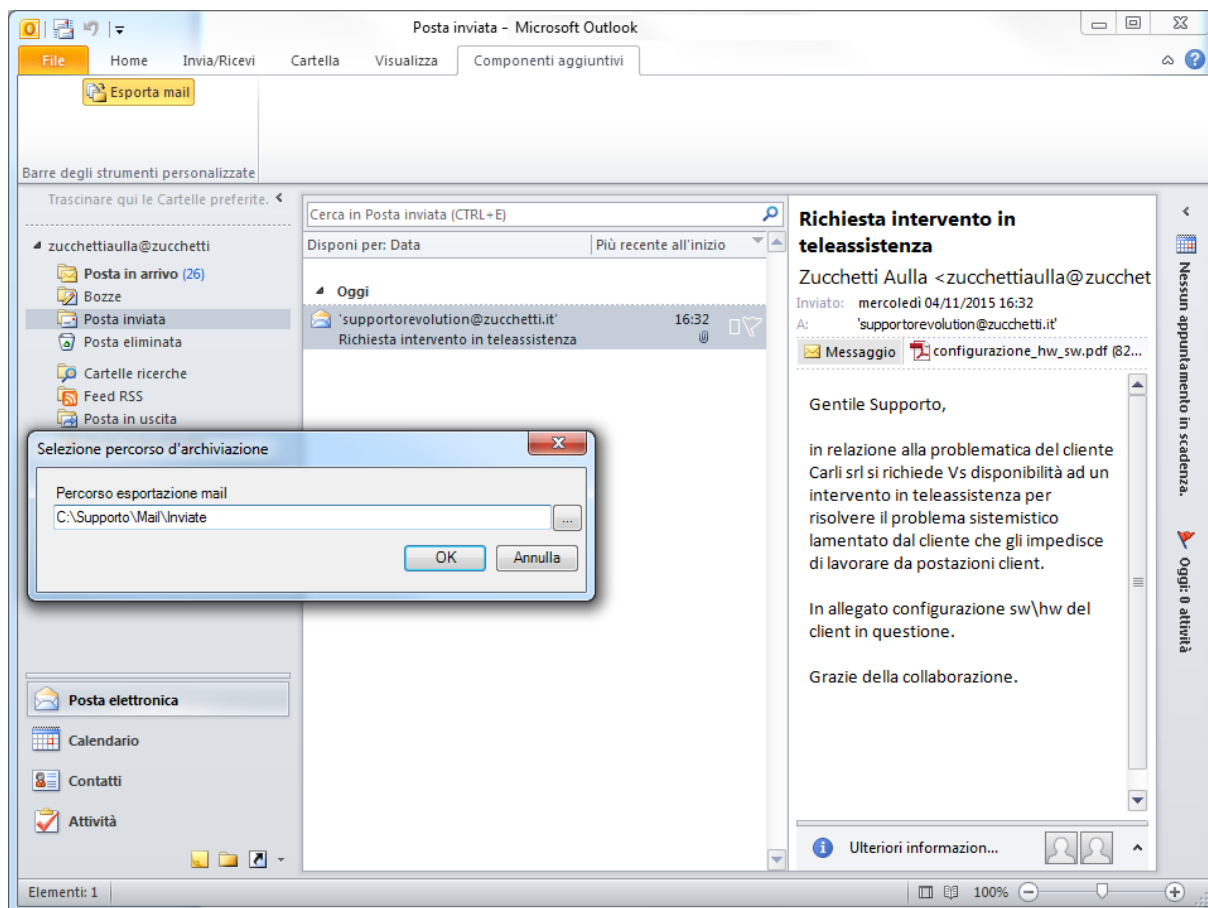
Lo zip contenente il componente aggiuntivo può essere installato per mezzo della voce di menu nel cd di installazione: Installazione componenti per Client - Componenti Microsoft Office - Mails Exporter.

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



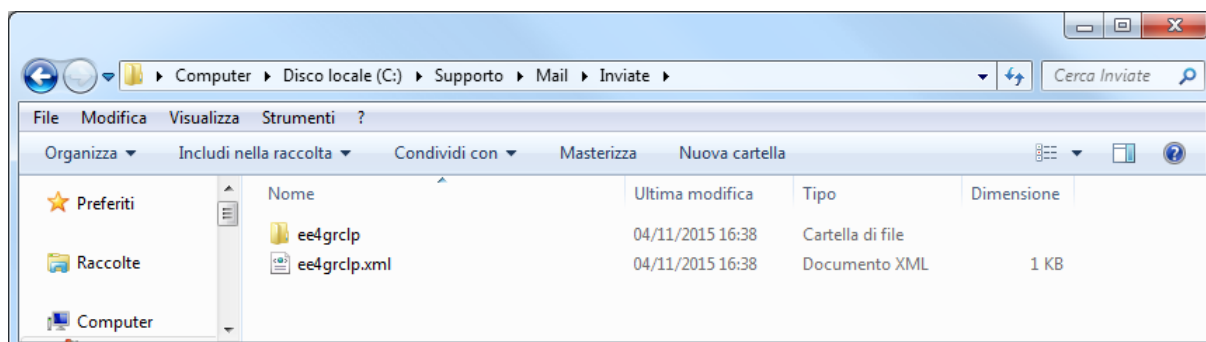
Esporta mail

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).



Esporta mail inviate

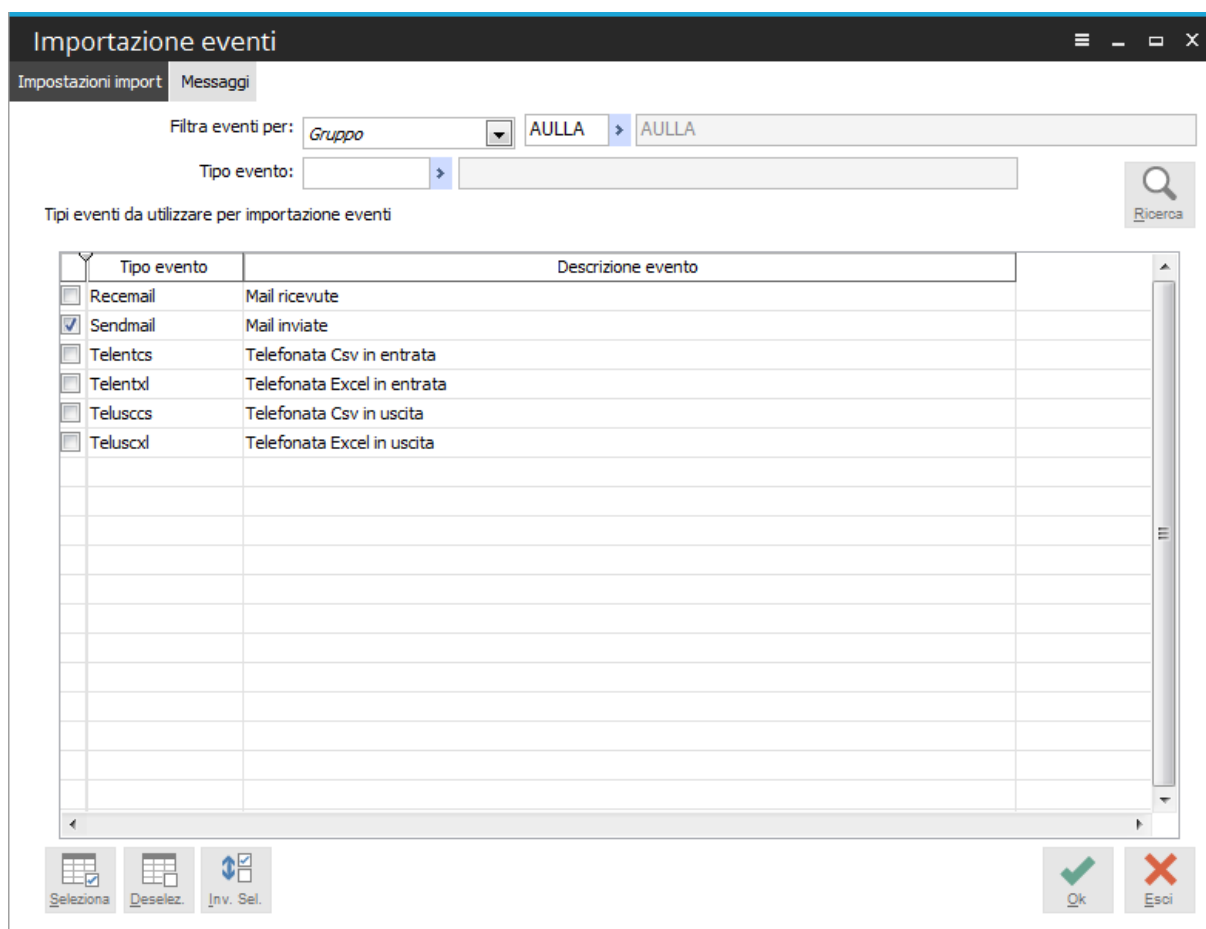
Confermando l'operazione, nella cartella prescelta viene predisposta un'ulteriore sottocartella con l'XML.



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.



Importazione di tipi eventi mail

Interroga | Eventi

Evento | **Elenco**

Tipo: Sendmail > Mail inviate

Direzione: Uscita Stato: Da processare Anno: 2015

Nominativo: >

Rif. persona: >

Località: *

Indirizzo e-mail: supportorevolution@zucchetti.it

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commissa: >

Persona: >

Gruppo: AULLA > AULLA

Data e ora inizio: 04/11/2015 16:26:55 Data e ora fine: 04/11/2015 16:26:55 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: 0000000000000019 Stato rich.: Aperta

Oggetto: Richiesta intervento in teleassistenza

Gentile Supporto,

in relazione alla problematica del cliente Carli srl si richiede Vs disponibilità ad un intervento in teleassistenza per risolvere il problema sistemistico lamentato dal cliente che gli impedisce di lavorare da postazioni client.

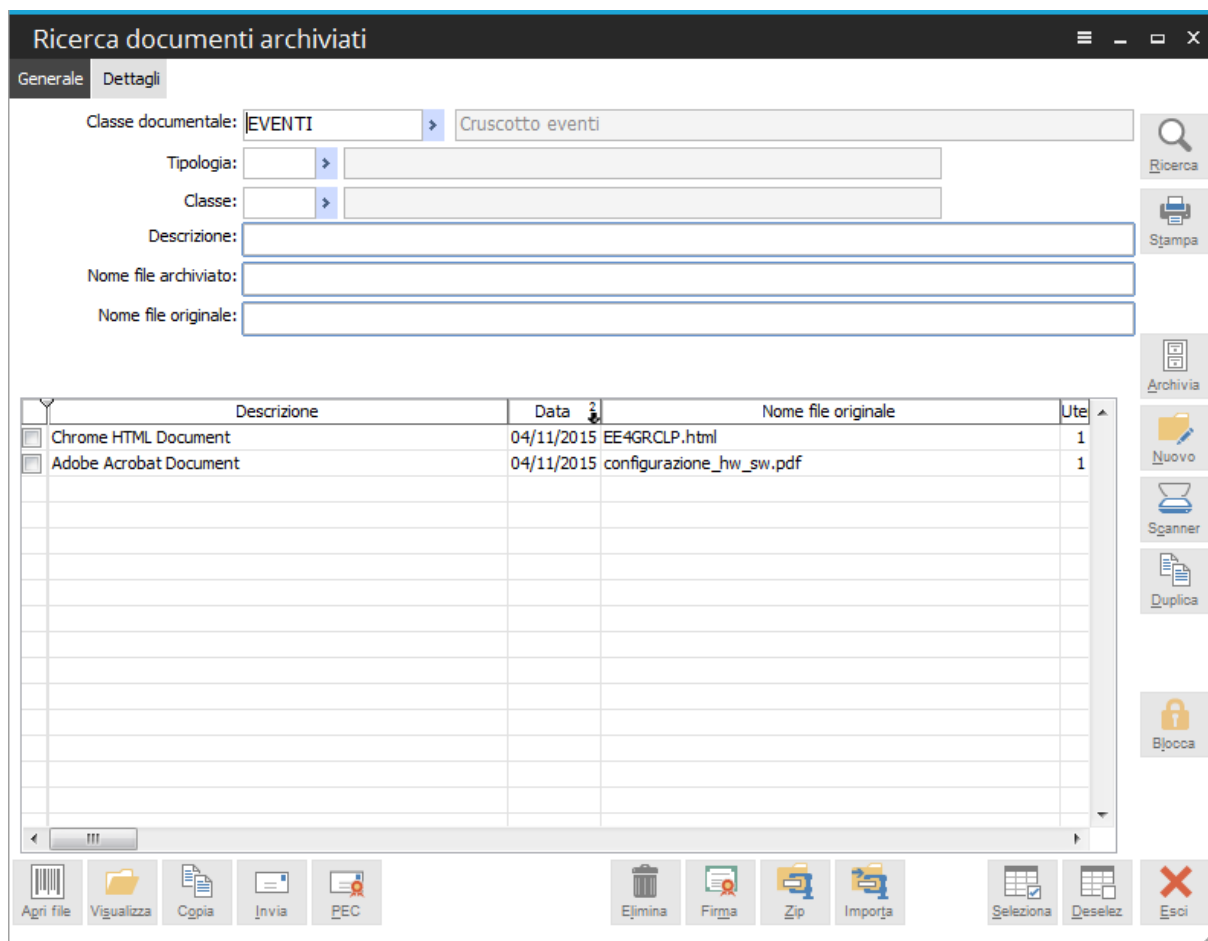
☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza Scanner Attività Att. col.

Evento mail inviata

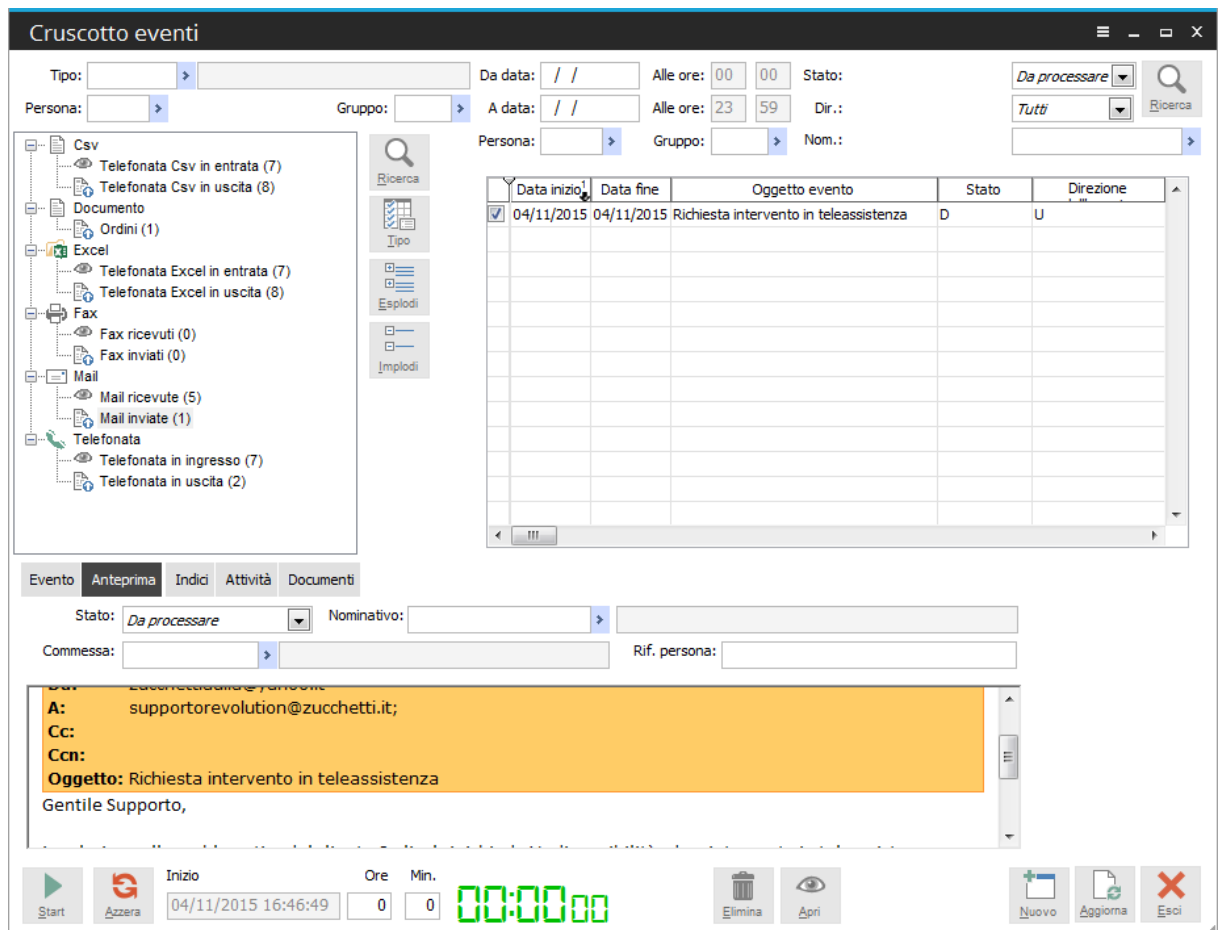
In base ai dati presenti sulla mail se possibile viene determinato il nominativo e la persona di riferimento effettuando la corrispondenza con i dati presenti sul database.

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



Dettaglio file archiviati collegati all'evento

Nel cruscotto eventi sarà possibile visualizzare il testo delle mail



Cruscotto anteprima mail

e gli indici documenti collegati ai vari eventi.

Cruscotto eventi

Tipo: Da data: / / Alle ore: 00 00 Stato:

Persona: Gruppo: A data: / / Alle ore: 23 59 Dir.:

Persona: Gruppo: Nom.:

Eventi

- Csv
 - Telefonata Csv in entrata (7)
 - Telefonata Csv in uscita (8)
- Documento
 - Ordini (1)
- Excel
 - Telefonata Excel in entrata (7)
 - Telefonata Excel in uscita (8)
- Fax
 - Fax ricevuti (0)
 - Fax inviati (0)
- Mail
 - Mail ricevute (5)
 - Mail inviate (1)
- Telefonata
 - Telefonata in ingresso (7)
 - Telefonata in uscita (2)

Eventi

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato	Direzione
04/11/2015	04/11/2015	Richiesta intervento in teleassistenza	D	U

Eventi

Data arch.	Nome file	Oggetto
04/11/2015	EE4GRCLP.html	
04/11/2015	configurazione_hw_sw.pdf	

Eventi

Start Inizio 04/11/2015 16:46:49 Ore 0 Min. 0 00:00:00

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

Interroga | Manutenzione tabella conversioni

Procedure di conversione

Elenco

Cod. release:

6.5-M6039

>

Release:

6.5

Descrizione:

Ordine	Programma	Descrizione conversione	Eseguita.. Il	da
00001	GSCVCB75	Normalizzazione numeri telefonici	☒ 30/06/2010	1

Messaggio errore

Normalizzati numeri telefonici della tabella OFF_ATT1

☒ Abilitata
☒ Ripetibile
☒ Obbligatoria

Procedura di conversione per normalizzazione numeri telefonici

Lanciando la procedura di conversione viene presentata la 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.

All'uscita dalla stampa l'operatore ha due opportunità, 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.



Creazione evento a salvataggio documento

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

Parametri attività

Generale | Avvisi creazione | Avvisi modifica | Avvisi cancellazione | Selezione categorie | **Tipi attività** | Impianti e contratti

Agenda: Appuntamento > Appuntamento generico

Inserimento prestazioni: AttivitàConsuntive > Attività consuntivate a fine giornata

Definizione suffissi per voci di menù

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

Tipi attività per gestione eventi

Telefonate: ASSIST_DA_EVENTO > Attività di assistenza da evento (Mail, Fax, Telefonate, Altro)

Fax: ASSIST_DA_EVENTO > Attività di assistenza da evento (Mail, Fax, Telefonate, Altro)

E-mail: ASSIST_DA_EVENTO > Attività di assistenza da evento (Mail, Fax, Telefonate, Altro)

Documento: ORDINI > Nuovo ordine

Altro: ASSIST_DA_EVENTO > Attività di assistenza da evento (Mail, Fax, Telefonate, Altro)

Presa in carico/smistamento: COORD_SUPERVISIONE > Attività di coordinamento/supervisione

Causali documento per creazione eventi

Causale	Descrizione causale documento	Tipo evento	Descrizione tipo evento	Evento
ORDCL >	Ordine da Cliente	Ordini >	Ordini	Sì con conferma

Ok Esol

Parametri attività

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

📄 Causale documento

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

Tipo evento

Tipo evento da creare automaticamente al salvataggio del documento

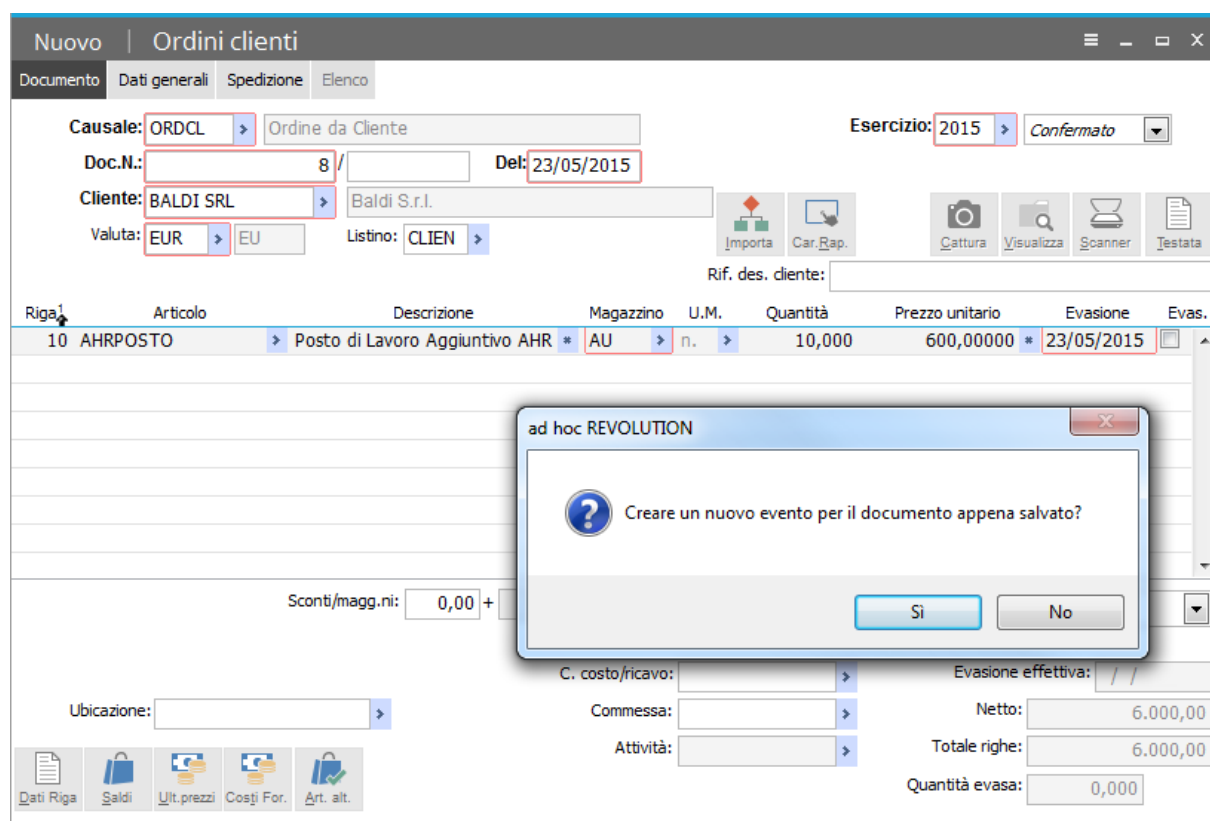
Sono associabili solamente tipi eventi il cui driver sia di tipologia Documento

Evento

- ☐ Si
- ☐ Si con conferma

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

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



The screenshot shows the 'Nuovo Ordini clienti' window. The 'Documento' tab is active. Fields include: Causale: ORDCL, Ordine da Cliente, Esercizio: 2015, Confermato, Doc.N.: 8/, Del: 23/05/2015, Cliente: BALDI SRL, Valuta: EUR, Listino: CLIEN. A table with columns: Riga, Articolo, Descrizione, Magazzino, U.M., Quantità, Prezzo unitario, Evasione, Evas. shows one row: 10 AHRPOSTO, Posto di Lavoro Aggiuntivo AHR, AU, n., 10,000, 600,00000, 23/05/2015. A modal dialog box 'ad hoc REVOLUTION' is open with the question 'Creare un nuovo evento per il documento appena salvato?' and buttons 'Si' and 'No'.

Conferma documento – Conferma creazione evento

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

Cruscotto eventi

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

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

Persona: Gruppo: Nom.:

☐ Csv
☐ Documento
☒ Ordini (1)
☐ Excel
☐ Fax
☐ Mail
☐ Telefonata

Ricerca
Tipo
Esplodi
Implodi

Data inizio	Data fine	Oggetto evento	Stato
04/11/2015	04/11/2015	Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015	D

Evento Anteprema Indici Attività Documenti

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

Stato: *Da processare*

Nominativo: 000000000000020 Baldi S.r.l.

Rif. persona:

Commessa:

Durata effettiva: 0 : 0

Start Azzera Inizio 04/11/2015 14:09:21 Ore 0 Min. 0 00:00:00

Doc.ev Elimina Apri Nuovo Aggiorna Esci

Cruscotto eventi ordini

Doc. ev

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

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

Interroga | Eventi

Evento | **Elenco**

Tipo: Ordini > Ordini

Direzione: Entrata Stato: Da processare Anno: 2015

Nominativo: 000000000000020 > Baldi S.r.l.

Rif. persona: >

Località: *

Indirizzo e-mail:

Indirizzo PEC:

Telefono/FAX: Cellulare:

Telefono interno:

Commessa: >

Persona: 00001 > Franco Bernardi

Gruppo: AULLA > AULLA

Data e ora inizio: 04/11/2015 14:09:06 Data e ora fine: 04/11/2015 14:09:06 Durata effettiva: 0 : 0

ID richiesta: ? + Stato rich.:

Oggetto: Doc. ORDCL num. 8 del 23/05/2015

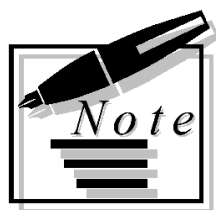
Doc. Ordine da Cliente intestato a BALDI SRL - Baldi S.r.l.

☐ Soggetto da controllare

Cattura Visualizza Scanner Attività Docum.

Anagrafica evento ordine

[illegible]

[illegible]