



CORSO PRO CUSTOMER CARE

Stefano Benzi

Programma del Corso

- Fondamenti ed obiettivi
- Impostazione dati e parametri Mexal
- Popolamento iniziale (versione PRO)
- Integrazione con il gestionale
- Tipi addebito
- S.L.A. (Service Level Agreement)
- Asset
- Impianti
- Ricambi
- Manutenzioni standard
- Asset manutenzioni
- Generazione liste per manutenzione
- Impostazione contratti a canone e costo copia
- Gestione contratti prepagati
- Fatturazione contratti
- Rivalutazione contratti
- Inserimento attività
- Archivi interventi, letture contatori
- APP Tec-Mobile
- Stampa reportini Intervento
- Fatturazione interventi e ricambi

Corso: (9.30/12.30 – 14.30/17.30)

Break (11.00-11.15 e 15.45-16.00)

Target dell'APP

- L'APP soddisfa esigenze tipiche di Customer Service tipiche del post vendita, contratti, interventi, ricambi, ...
- Consente di:
 - Monitorare e rilevare le attività in carico ai tecnici su clienti (Account)
 - Stampare i rapportini anche in remoto
 - Fatturare rapportini di intervento (fatture, ricevute, DDT)
 - Scaricare, ordinare, ricambi (fatture, DDT, Ordini Clienti)
 - Gestire e fatturare contratti

Obiettivo del corso

Obiettivo del corso è quello di apprendere le conoscenze per l'avviamento dell'APP **CustomerCare** in Versione **PRO**, dedicata alle attività tecniche per il post vendita.

Nella prima parte: avviamento, Asset, S.L.A., impianti

Seconda parte: la gestione dei contratti, ciclo, fatturazione

Terza parte: attività tecnica, evasione attività con APP TEC-Mobile

Quarta parte: fatturazione Interventi, ricambi

Impostazione dati mexal (versione PRO)

- Da magazzino → Anagrafica contatti → Dati aggiuntivi → Parametri **CustomerCare** indicare se il Contatto deve essere tenuto costantemente aggiornato a fronte di modifiche sull'Account
- Da magazzino → Anagrafica articoli →

Note: è una tabella MyDb «pubblica», con sprix si può modificare massivamente

Popolamento iniziale PRO

Versione Pro → Convertiamo articoli venduti con matricola

Popolamento archivi [PRO - INTERNO]

Elaborazione tabelle di base Contatti
Elaborazione clienti Senza matricole
Creaz.lead/account da cli./cont. senza parametri spec
Elab. articoli con matricole Senza matricole
Creazione asset da art. senza parametri specificati

Modo popolamento

Inserimento
 Aggiornamento

Cancella database
 Definizione indici LEAD

Selezione documenti

Sigle documenti

Serie docum. da a

Numero docum. da a

Data docum. da a

Magazzini

Mastri cliente

Selezione articoli

Da articolo

Ad articolo

Tipi articolo

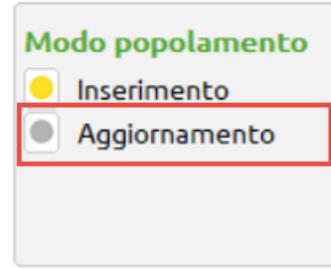
Cat.merceologiche

Cat.statistiche

Elenco Ok Annulla

Popolamento iniziale PRO

Aggiornamento:



Modo popolamento

Inserimento

Aggiornamento

- Serve nel caso in cui si vogliono aggiornare le tabelle di sistema e aggiornare massivamente Asset con Matricole, già importati in precedenza o inseriti da sorgenti esterne.

NOTE: se vengono inseriti movimenti di magazzino da fonti esterne, la funzione di Aggiornamento deve essere lanciata periodicamente.

Popolamento iniziale PRO

L'Elaborazione Articoli senza Matricola/Lotto è **sconsigliata**

- Difficile rintracciare gli Asset ed associarli a Contratti, Impianti, etc.
- Difficile verificare la presenza di Asset duplicati

Eccezionalmente la procedura di popolamento iniziale ...

- in mancanza di una Matricola, la funzione inserisce nella descrizione dell'Asset l'Articolo, il Riferimento del Documento di Vendita e il Numero di Riga
- viene generato un (1) Asset per riga **anche se la quantità è maggiore** (per superare questo limite, consigliamo l'inserimento di un articolo per riga)

Popolamento iniziale PRO

Filtri su anagrafica articoli e movimenti di magazzino

- Grazie a questa funzione, l'Utente può «recuperare» le vendite effettuate in passato:

Selezione documenti

Sigle documenti

Serie docum. da a

Numero docum. da a

Data docum. da a

Magazzini

Mastri cliente

Selezione articoli

Da articolo

Ad articolo

Tipi articolo

Cat.merceologiche

Cat.statistiche

Popolamento iniziale PRO

Tipi Addebito (articoli)

- La funzione prevede la creazione di due “Tipi addebito” e relativi articoli “prestazione” (**con codice articolo non superiore a 8 caratteri**), necessari per la generazione dei rapportini di intervento previsti fra le attività nel post vendita.
- **L’utente può indicare articoli già codificati utilizzati per lo stesso scopo**

Tipi addebito		
Manodopera	<input type="text" value="+"/> 	(ZCS_MANO [Z])
Rimborso KM	<input type="text"/> 	(ZCS_RIMB [S])
Diritto chiamata	<input type="text"/> 	(ZCS_DIRI [Z])
Vitto	<input type="text"/> 	(ZCS_VITT [S])
Alloggio	<input type="text"/> 	(ZCS_ALLO [S])
Trasporti	<input type="text"/> 	(ZCS_TRAS [S])
Carburante	<input type="text"/> 	(ZCS_CARB [S])
Pedaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_PEDA [S])
Ore viaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_ORVI [Z])
Ricambi	<input type="text"/> 	(ZCS_RICA [A])
Spese viaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_SPVI [S])
Altri servizi 1	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT1 [A])
Altri servizi 2	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT2 [A])
Altri servizi 3	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT3 [Z])
Altri servizi 4	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT4 [S])

Popolamento iniziale PRO

Articoli generati in automatico e tipologie:

- Codice: ZCS_MANO, Descrizione: MANODOPERA, U.M.: NR, Ali.Iva: 22, Tipo Articolo: Prestazione (Z)
- ZCS_RIMB, RIMBORSO KM, NR, 22, Spesa (S)
- ZCS_DIRI, DIRITTO DI CHIAMATA, NR, 22, (Z)
- ZCS_VITT, VITTO, NR, 22, (S)
- ZCS_ALLO, ALLOGGIO, NR, 22, (S)
- ZCS_TRAS, TRASPORTI, NR, 22, (S)
- ZCS_CARB, CARBURANTE, NR, 22, (S)
- ZCS_PEDA, PEDAGGI, NR, 22, (S)
- ZCS_ORVI, ORE VIAGGIO, NR, 22, (Z)
- ZCS_RICA, RICAMBI, NR, 22, Merce (A)
- ZCS_SPVI, SPESE VIAGGIO, NR, 22, (Z)
- ZCS_ALT1, ALTRI SERVIZI 1, NR, 22, (A)
- ZCS_ALT2, ALTRI SERVIZI 2, NR, 22, (A)
- ZCS_ALT3, ALTRI SERVIZI 3, NR, 22, (Z)
- ZCS_ALT4, ALTRI SERVIZI 4, NR, 22, (S)

Popolamento iniziale PRO

Generazione dei Livelli di servizio erogati (Default)

- Il programma di popolamento iniziale popola la tabella degli SLA (Service Level Agreement), può essere ulteriormente implementata a cura dell'utente.
- Il popolamento inserisce un solo record, per consentire l'inserimento di contratti, perché la tabella SLA è obbligatoria.
- La tabella si trova in Contratti → Service Level Agreement. Il dato inserito ha i dati impostati come da immagine seguente:

Sezione Service level agreement SLA Standard Modifica Standard

Modifica Service level agreement SLA

Descrizione	Standard	◀
Calcolo assistenza giorni/ore	Giorni	◀
Priorità bassa giorni/ore	5	◀
Priorità media giorni/ore	3	◀
Priorità alta giorni/ore	1	◀
Comprende	Solo Feriali	◀

- Service level agreement SLA - Modifica

Identificativo : Standard

Popolamento iniziale PRO

Generazione tipi di addebito (default)

- Il programma di popolamento iniziale carica due “Tipi addebito” **“Intervento a pagamento”** e **“Intervento in garanzia”**.
- Vengono assegnati gli articoli indicati nella maschera precedente, alle righe dei tipi addebito, per:

Manodopera, Rimborso Km, Diritto chiamata, Vitto, Alloggio, Trasporti, Carburante, Pedaggi, Ore viaggio, Ricambi, Spese varie, Altro1, Altro2, Altro3, Altro4.

Tipi addebito

Impostazioni → Tipi Addebito → Edit tipi addebito

- E' obbligatorio indicare un tipo addebito se il tipo Task è «Tecnico».
- E' indispensabile per la costruzione dei rapportini di intervento e «pilota» le voci di addebito.
- Consente lo scarico e riordino dei ricambi (nella nostra impostazione).
- Per ogni voce di costo è necessario indicare, la “Modalità di fatturazione”.
- Ognuna delle voci proposte può avere una sua modalità.
- Ogni voce corrisponde ad una riga in fatturazione Rapportini.

Tipi di Addebito [PRO]

Tipo addebito: [Intervento Manutenzione Ordinaria]

Manodopera

Modalità fatturazione: A Pagamento

Articolo fatturazione: ZCS_MANO Manodopera

Punti da scalare: []

Importo da fatturare: 60,00

Quantità prevista: []

Quantità min. fatt: 2,00

Importo modificabile:

Salva con q.tà zero:

Rimborso KM

Modalità fatturazione: Non previsto

Articolo fatturazione: []

Punti da scalare: []

Importo da fatturare: []

Quantità prevista: []

Quantità min. fatt: []

Importo modificabile:

Salva con q.tà zero:

Elenco

Ok Annulla

Tipi addebito

Tipo Addebito	Righe Interventi Tecnici (1-15)	Documento Magazzino <u>Mexal</u> (1)
MANODOPERA	→	Articolo, Quantità, Prezzo
RIMBORSO KM	→	
DIRITTO DI CHIAMATA	→	
VITTO	→	
ALLOGGIO	→	
TRASPORTI	→	
CARBURANTE	→	
PEDAGGI	→	
ORE VIAGGIO	→	
RICAMBI	→	
SPESE VARIE	→	
Altro 1	→	
Altro 2	→	
Altro 3	→	
Altro 4	→	

Tipi addebito

- Per ogni Task, saranno generate (n) righe di interventi tecnici, che alla “Chiusura con successo” confluiranno in una o più fatture di Mexal.
- Fatturazione interventi tecnici: analizza le righe di interventi tecnici, “Chiuse con successo” e “Da fatturare” (Quantità da fatturare<>0), ignorando righe “Sospese” e “Chiuse con insuccesso”.
- La riga di addebito ricambi esce da questa logica perché serve ad indicare se addebitare i ricambi utilizzati dal tecnico.

Tipi addebito

Tipologia	*Modalità Fatturazione
Manodopera, Diritto di chiamata, Ore viaggio, Spese varie, Altro1, Altro2, Altro3, Altro4	Non previsto, A pagamento, In garanzia, Compreso nel contratto, A scalare da prepagato, A scalare punti
Ricambi , Rimborso chilometrico	Non previsto, A pagamento, In garanzia, Compreso nel contratto
Vitto, Alloggio, Trasporti, Carburante, Pedaggi	Non previsto, A pagamento, Compreso nel contratto

Tipi addebito

- Generazione rapportini: se il “Tipo addebito” **non riporta alcun valore nel campo “Importo da fatturare”**, il programma genera gli addebiti (Fatture/DDT/RF), utilizzando i prezzi di listino indicati sull’articolo inserito in corrispondenza delle varie tipologie di servizio.
- *Quindi l’importo inserito sul “Tipo addebito” ha sempre la priorità su quanto inserito sul codice articolo corrispondente, utilizzato però per la descrizione in Fattura/DDT.*
- Se il campo punti a scalare è diverso da zero, saranno scalati i punti indicati dal numero dei punti previsti sul contratto del cliente.

Tipi addebito

- **Importo modificabile:** Indica all'APP Tec-Mobile se il tecnico può modificare il prezzo/importo del servizio che sta erogando presso il cliente.
- **Quantità prevista:** È il tempo (in ore) che teoricamente si dovrebbe impiegare per erogare il servizio. Tale quantità verrà proposta in fase di chiusura del rapportino di intervento e potrà essere modificata.
- **Quantità minima fatturabile:** È la quantità che verrà fatturata a prescindere dalla quantità effettivamente rilevata dal tecnico "sul campo".
- **Salva Con quantità a zero:** Indica all'APP TEC-Mobile, se il tecnico può «chiudere» il rapportino di intervento anche se le singole quantità del tipo addebito sono a 0.

Service Level Agreement

Sezione Service level agreement SLA Standard Modifica Standard

Modifica Service level agreement SLA

Descrizione	Standard	◀
Calcolo assistenza giorni/ore	Giorni	◀
Priorità bassa giorni/ore	5	◀
Priorità media giorni/ore	3	◀
Priorità alta giorni/ore	1	◀
Comprende	Solo Feriali	◀

- Service level agreement SLA - Modifica

Identificativo : Standard

Ricerca

Riservati

← → | 1

Descrizione .

- Ore
- Giorni

Ricerca

Riservati

← → | 1

Descrizione .

- Solo Feriali
- Anche Sabato/Domenica
- Anche Sabato
- Anche Domenica
- Anche Sabato/Domenica/Festivi

Service Level Agreement ed interventi

[Sh F7] In Inserimento/Duplicazione attività: S.L.A. ed addebiti

The screenshot displays a software interface for managing Service Level Agreements (S.L.A.) and interventions. The main window is titled "S.L.A. ed addebiti previsti" and contains a table of debits. The table has columns for "Tipo addebito", "Tipo fatturazione", "Articolo fattur.", "unti prev.", "Q.ta prev.", "Prezzo prev.", and "Sconto previsto". The data rows are:

Tipo addebito	Tipo fatturazione	Articolo fattur.	unti prev.	Q.ta prev.	Prezzo prev.	Sconto previsto
Manodopera	A Pagamento	ZCS_MANO	0	4,000	55,000	
Rimborso Km	A Pagamento	ZCS_RIMB	0	100,000	0,750	
Diritto chiamata	A Pagamento	ZCS_DIRI	0	1,000	50,000	
Vitto	A Pagamento	ZCS_VITT	0	1,000	0,000	
Ricambi	A Pagamento		0	0,000	0,000	

Below the table, there is a form for task details. The "Priorità" field is set to "Bassa" and is highlighted with a red box. The "Data/ora scadenza" field is set to "15/07/2020 12:58" and is also highlighted with a red box. Other fields include "Tipo task" (Intervento Tecnico), "Tipo addebito" (Intervento Standard), "Utente assegnato" (ADMIN), "Stato attività" (Attivo/Aperto), "Causale chiusura", "Workflow operativo", "Soluzione", and "Note".

On the right side of the interface, there is a sidebar with navigation options: "S.L.A. ed addebiti" (highlighted with a red arrow) and "Ricambi".

I prezzi previsti possono essere modificati

Gli Asset

- Nella norma sono la combinazione di articolo, cliente, matricola
- Gli articoli «dovrebbero» essere solo quelli che interessano il core business dell'azienda, tipicamente no ricambi, no accessori, etc.
- Possono essere anche di tipo: solo Account, solo articolo, «esterni», (a commessa: non gestiti)
- «esterni», senza Account: gestione noleggi; possono essere assegnati a contratti e attività (Case e Task) di Clienti diversi
- La funzione presente nel Customer Care crea anche la matricola in automatico senza avere alcun movimento di magazzino
- Tre modalità diverse di inserimento
- Inoltre funzione di manutenzione in Datatrek: Asset → [Nuovo](#) o Dettaglio → [Modifica](#)

Limite

La struttura della matricola non può contenere costanti da richiedere

Inserimento Asset da Emissione/revisione documenti

Documento magazzino

Documento: BC D.d.t. cliente Cliente: 501.00011 CICLI GIAI SRL
Causale: Via Aurelio Saffi, 1
Numero: AUTO Del 14/07/20 LATINA LT
Magazzino: 1 SEDE Agente: 601.00014 BENZI STEFANO Cond: Note:

0002	Codice e descrizione articolo	Um	Quantita'	Prezzo	Eur	Sconti	Importo	Iva
	PEDEXUSSTARPREF002 PEDALI EXUSTAR EPS	PZ	2E	28,69			57,38	22

Customer Care - Creazione/aggiornamento anagrafiche ASSET [X]

Inserita anagrafica ASSET per l'articolo PEDEXUSSTARPREF002 documento: BC1/26-1-2020

[Ok] [Annulla]

Inserimento Asset da nuova anagrafica

The screenshot displays a software interface for creating an asset. The main window is titled "Anagrafica asset [PRO - INTERNO]". It contains several input fields and dropdown menus:

- Descrizione: Lavatrice Bosch
- Tipo: Articolo+Matricola
- Stato: Attivo senza Contratto
- Account: NUOVO
- Destinazione: (empty)
- Collocazione: In cucina sotto il lavello
- Articolo: BOSCHWAE20261 LAVATRICE BOSCH WAE2
- Matricola: BSC12309444595656 *
- Matr.fornitore: (empty)
- Commissa: (empty)

A success message box is visible, titled "Attenzione", with the text: "L'asset verra' creato al salvataggio dell'anagrafica collegata".

At the bottom right, a red arrow points to a button labeled "Nuovo asset", which is highlighted with a red box. Other buttons include "Ok" and "Annulla".

Inserimento Asset singolo manuale

[F5] Nuovo Asset

eqnare Assegnati Aperti Da pianificare Sospesi Eseguiti Successo Insuccesso Annullati

Anagrafica asset [PRO - INTERNO] X

Descrizione Cambio Sram Crea lotto/matricola

Tipo Articolo+Matricola ≡

Stato Attivo senza Contratto ≡

Account BARTOLINI ANDREA ≡

Destinazione ≡

Collocazione Su telaio De Rosa Merak comprato due anni fa

Articolo SRAMREDETAB099 CAMBIO SRAM RED ETAP ≡

Matricola SRM12340000 *

Matr.fornitore

Commessa

Distinta ricambi ≡

Data vendita ≡ Mesi garanzia

Ultima attività ≡ Ult.manutenzione Ultima visita

Tecnico ≡

1/3

● Calendario

✓ Ok ✗ Annulla

Manutenzione Asset

DIR - 14/01/2020 VELO DIRE LTD

A - Asset - Modifica

Identificativo: GEARCAMPYCHORUS Cambio campagnolo ch[Cambio campagnolo ch [ABC456700000001]]A 01|83 Modifica Ricerca globale

Modifica Asset

Descrizione	Cambio campagnolo ch [ABC456700000001]	↓
Tipo asset	Articolo+Matricola	↓
Stato asset	Attivo senza Contratto	↓
Articolo	GEARCAMPYCHORUS Cambio campagnolo ch	
Matricola	ABC456700000001 83	
Distinta ricambi		
Matricola fornitore		

Account

Account	
Destinazione diversa	
Collocazione	

Dati attività

Data vendita	31/01/2018
Data scadenza garanzia	31/01/2020
Data Ultima attivita'	
Data ult.manut.progr.	
Data ultima visita	

Contatori

Numero contatori	2
Data lettura ult.fattura	
Descrizione contatore 1	A4 BIANCO E NERO

Aggiorna Annulla

Caratteristica: date parametriche

The screenshot displays a software interface for task management. On the left, a sidebar lists various task parameters such as 'Descrizione del task', 'Genera documento', and 'e-mail'. The main area shows a 'Nuovo Record' for the task 'Assistenza cambi sram'. A modal window titled 'Anagrafica asset [PRO - INTERNO]' is open, showing a list of assets with columns for 'Liberi', 'Numerico', and 'Data'. A context menu is visible on the right, listing actions like 'Crea liste da asset', 'Crea liste da contratti', and 'Assegna utente a lista'. A red box highlights the 'Crea liste da asset' option, and a red arrow points from the 'Si' buttons in the 'Aggiornamento date Asset da Task' section to the modal window.

Sezione Tipi task ▶ Nuovo Record

Nuovo Tipi task

Descrizione del task Assistenza cambi sram

Genera documento No

e-mail Si

Attività in sede No

Interventi

Task intervento Si

Lettura contatori No

Aggiorna manutenzione No

Aggiorna data visita No

In agenda

In agenda Si

Durata prevista (min.) 60

Promemoria (min.) 60

Colore agenda Viola

Aggiornamento date Asset da Task

Data libera 1 Si

Data libera 2 Si

Data libera 3 Si

Data libera 4 Si

Data libera 5 Si

Anagrafica asset [PRO - INTERNO]

Liberi

Testo 1

Testo 2

Testo 3

Testo 4

Testo 5

Numerico 1

Numerico 2

Numerico 3

Numerico 4

Numerico 5

Data 1

Data 2

Data 3

Data 4

Data 5

Flag 1

Flag 2

Flag 3

Flag 4

Flag 5

Descrizione Data Collaudo

Descrizione Data Revisione

Descrizione Data sostituzione batteria comandi

Descrizione Data sostituzione batteria ant.

Descrizione Data sostituzione batteria post.

Ok Annulla

Area operativa customer care

Crea liste da anagrafiche

Crea liste per manutenzione

Crea liste da asset

Crea liste da contratti

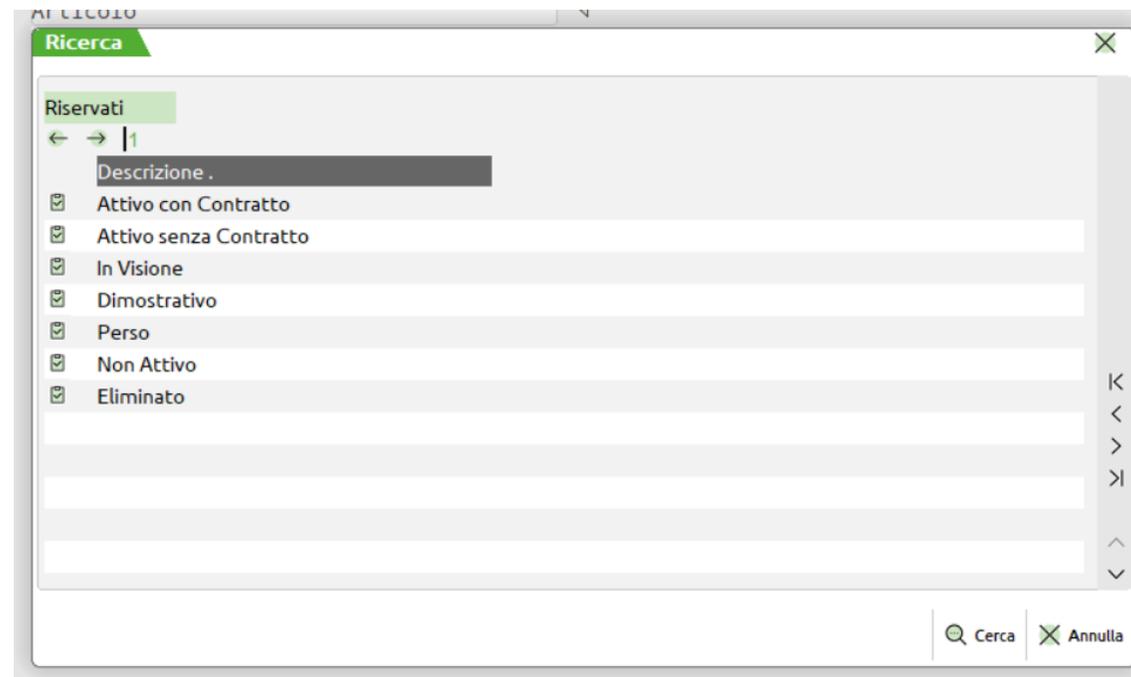
Duplica unisci liste

Assegna utente a lista

Genera case task da liste

Variazione Asset e utilizzo degli stati

- Gli Stati sono i seguenti: Attivo con contratto, Attivo senza contratto, In visione, Dimostrativo, Perso, Non attivo, Eliminato.
- Nessuna differenza dal punto di vista operativo fra «Con contratto» e «Senza» (distinzione statistica).
- Tutti gli stati dell'Asset sono modificabili tranne nel caso in cui l'Asset sia nello stato «Eliminato».



Gli stati dei record

Stati dei Case e delle Campagne

- ● Aperti
- ● Chiusi con successo
- ● Chiusi con insuccesso
- ● Sospesi
- ● Annullati

Priorità Task

- ● Priorità alta (Task Urgente)
- ● Media
- ● Bassa

Data prevista per l'intervento:

- Scadranno da dopodomani in poi
- ● Scadute
- ● Scadono oggi
- ● Scadono domani

Stati dei Lead

- ● Importato/Attivo (Acquisito/Attivo per gli Account)
- ● Contattato
- Non reperibile
- ● Contattare in futuro
- ● Non Interessato
- ● Interessato/Prospect
- ● Convertito in Account
- ● Sospeso
- ● Annullato/Chiuso

Stati degli Account

- ● Convertito in cliente
- ● Convertito in contatto
- ● Sospeso
- ● Annullato/Chiuso

Stati degli Asset

- ● Asset/Impianto attivo con contratto
- ● Attivo senza contratto
- ● In Visione
- ● Dimostrativo
- Perso
- ● Non Attivo
- ● Eliminato |

Ultima visita effettuata per l'Asset

- ● Da oggi a 3 mesi (entro 90gg)
- ● Da 3 Mesi a 6 Mesi (da 91 a 180gg)
- ● Da 6 Mesi a 9 Mesi (da 181 a 270gg)
- ● Da 9 Mesi a 12 Mesi (da 271 a 365gg)
- ● Oltre 12 Mesi
- ● Data Ultima visita non movimentata (0)

Soluzioni

CustomerCare → Soluzioni

- Gestione non obbligatoria.
- Valenza sia tecnica, sia commerciale.
- Sono le FAQ (problemi o risposte a domande frequenti).
- Gestite per Asset (un problema ricorrente sullo stesso Cliente/Articolo/Matricola).
- O per articolo.

In nuova attività:

- vengono filtrate tutte le soluzioni in base all'Asset o all'articolo «contenuto» nell'Asset.

Ricambi Asset

Asset → Ricambi asset → Gestione ricambi

- Gestione facoltativa.
- Consente di indicare per ogni Asset, una serie di ricambi che saranno proposti sempre in inserimento attività.
- I ricambi dovranno essere «trasferiti» con il programma di Emissione/revisione documenti sul magazzino «mobile» del tecnico.
- Il tecnico potrà indicare quali ricambi ha utilizzato presso il cliente e quali devono essere Impegnati.
- Una funzione specifica effettuerà il movimenti di magazzino di scarico o la generazione dell'impegno cliente.

Gestione ricambi Asset

Asset → Ricambi Asset → Gestione ricambi

DIN - 15/07/2020 - VELO BIKE LTD

Gestione ricambi

Asset Principale
Asset:

Ricambi

Descrizione	Ricambio		Quantita'	U.M	Tipo fatturazio	Mag.Sc.Fatture	Mag.Sc.Impegni	Mag.Sc.Co
Mozzo American Anteriore	MACPOS001	MOZZO AMERI	1,00	1	A Pagamento	1	1	
Mozzo posteriore	MACANT001	MOZZO AMERI	1,00	2	In Garanzia	1	1	
Pignoni	PACPIGN001	PACCO PIGNO	1,00	2	In Garanzia	1	1	
Raggi DT Swiss	RAGDTSAER0001	RAGGI DT SW	24,00	3	Compreso nel	1	1	
Ricambi per Asset ruote Enve Complete	RUOCARB005	RUOTE CARBO	2,00	1	A Pagamento	1	1	

Asset Destinazione
Asset:

Elenco

Duplica + Accoda Cancia Aggiorna Annulla

Gestione ricambi Asset

Serve per:

- Creare l'elenco dei ricambi per ogni Asset.
- Indicare per ognuno se a pagamento, compreso nel contratto, In garanzia
- Duplicare i ricambi da un Asset ad un altro.
- Sostituire i ricambi di un Asset.
- Accodare un elenco di ricambi da un Asset ad un altro.
- Cancellare uno o più ricambi.
- Creare elenchi di ricambi su un Asset «matrice» per poi assegnarli ad altri Asset.

Gestione impianti

Asset → Impianti → Gestione impianti o Nuovo impianto

Funzione facoltativa per raggruppare più Asset «aziendali» e non

- Controllo maggiore per i tecnici con evidenza di più Asset venduti dall'azienda presenti presso il Cliente.
- Creazione di contratti per impianto, senza dovere elencare gli Asset nel dettaglio contratti (vantaggio relativo).
- Segnala ai tecnici la presenza di altri apparati, non venduti dall'azienda, gestiti da partner tecnici o commerciali.
- Consente di riportare i dati del tecnico del partner tecnico o commerciale.

Gestione impianti

- Una volta Inserito, è modificabile solo dall'utente Admin.
- Descrizione obbligatoria.
- Gestione degli stati analoga a quella degli Asset: Attivo con contratto, Senza, Dimostrativo, Eliminato, in visione, Non attivo, Perso.
- Se «Eliminato» → Causale obbligatoria.

Modifica impianto: Impianto per Good Bike, Account: GOOD BIKE SRL

Descrizione: Impianto per Good Bike

Account: GOOD BIKE SRL

Referente: Godini Loretta

Stato: Attivo con Contratto

Causale:

Installazione

Data installazione: 01/01/2018

Dati generali personalizzati

Testo 1:

Testo 2:

Testo 3:

Testo 4:

Testo 5:

Numero 1:

Numero 2:

Numero 3:

Numero 4:

Numero 5:

Flag personalizzati

Flag 1:

Flag 2:

Flag 3:

Flag 4:

Flag 5:

Elimina Ok Annulla

Gestione impianti

[F11] Dettagli

- Area predisposta per **Asset azienda**, o in alternativa **articolo e matricola partner commerciale**:

Modifica riga impianto: Impianto per Good Bike ,asset: COPERTONCINI ZEPPY B [FT1/36-3]

Asset: COPERTONCINI ZEPPY B [FT1/36-3] Quantità: 2

Dati generali

Scadenza garanzia: Data ultima manutenzione:

Partner commerciale: Data prossima manutenzione:

Dati articolo

Articolo: Quantità:

Matricola:

Contatti del tecnico

Nominativo:

Telefono:

E-Mail:

Elimina Ok Annulla

Modifica riga impianto: Impianto per Good Bike ,articolo partner: IMPFIOLDIFF0001

Asset: Quantità:

Dati generali

Scadenza garanzia: Data ultima manutenzione:

Partner commerciale: SHOCKBIKE SRL Data prossima manutenzione:

Dati articolo

Articolo: IMPFIOLDIFF0001 Quantità: 1,00

Matricola:

Contatti del tecnico

Nominativo: ROSSI MIRCA

Telefono: 0431 45467700

E-Mail: rossimirca@shockbike.net

Elimina Ok Annulla

Manutenzione standard

Asset → Manutenzione Standard

- Serve per programmare i piani di manutenzione
- Vale per tutti gli Asset che hanno quello specifico gruppo merceologico.
- Si può indicare un tipo Task di default.
- Si può indicare un tipo Addebito di default.
- Si può definire una periodicità temporale oppure in base al progressivo di uno degli 8 contatori previsti per gli Asset.
- Si può indicare più di un intervento per la periodicità Indicata (statistico).
- Ha una priorità più bassa rispetto ad una manutenzione specifica per Asset.

Manutenzione standard

Asset → Manutenzione standard

Sezione Manutenzioni standard Manutenzione cambi sram Modifica Manutenzione cambi sram

Modifica Manutenzioni standard

Descrizione	Manutenzione cambi sram
Gruppo merceologico	CAMB CAMBI E TRASMISSIONE
Tipo task	Manutenzione Programmata
Tipo addebito	Record Tipi addebito
Periodicità	Annuale
Numero interventi	1
Durata prevista in ore	4,00
Compreso nel contratto	No

- Manutenzioni standard - Modifica

Identificativo : Manutenzione cambi sram

Ricerca

Riservati

← → 1

Descrizione .

- Mensile
- Bimestrale
- Trimestrale
- Quadrimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Giornaliero
- Ogni Ora
- In Base a Contatore1
- In Base a Contatore2
- In Base a Contatore3

Cerca Annulla

Manutenzione Asset

Asset → Manutenzione Asset

- Serve per programmare i piani di manutenzione specifici per ogni Asset.
- Si può indicare un tipo Task di default.
- Si può indicare un tipo addebito di default.
- Si può definire una periodicità temporale oppure in base al progressivo di uno degli 8 contatori previsti per gli Asset.
- Si può indicare più di un intervento per la periodicità Indicata (Statistico).
- Ha una priorità più alta rispetto ad una manutenzione standard.

Manutenzione Asset

Asset → Manutenzione Asset

The screenshot displays a software interface for managing asset maintenance. The main window is titled "Modifica Manutenzione per Cambio SRAM Albero delle ruote". It features a left-hand navigation pane with the following items:

- Sezione Manutenzioni asset
- Manutenzione per Cambio SRAM Albero delle ruote
- Modifica Manutenzioni asset (highlighted)

The main form contains the following fields:

- Descrizione: Manutenzione per Cambio SRAM Albero delle ruote
- Asset: SRAMCFOR002 CAMBIO SRAM FORCE 11|CAMB...
- Tipo task: Manutenzione Programmata
- Tipo addebito: Record Tipi addebito
- Periodicità: Annuale
- Numero interventi: 1
- Durata prevista in ore: 4,00
- Compreso nel contratto: No

Below the form is a section titled "- Manutenzioni asset - Modifica" with an "Identificativo:" field containing "Manutenzione per Cambio SRAM Albero delle ruote".

An overlay window titled "Ricerca" is open, showing a search for "Riservati". The search results list various frequency types, each with a checked checkbox:

- Mensile
- Bimestrale
- Trimestrale
- Quadrimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Giornaliero
- Ogni Ora
- In Base a Contatore1
- In Base a Contatore2
- In Base a Contatore3

At the bottom of the search window are buttons for "Cerca" and "Annulla".

Crea liste per manutenzioni

- La funzione valuta le date da ultima manutenzione, a partire dalla manutenzione programmata globale, o per Asset (manutenzioni per Asset).
- Verifica la presenza di rapportini di intervento, collegati a Task, che hanno anticipato e ricadono nello stesso periodo, dalla manutenzione programmata.
- I criteri di generazione possono essere impostati anche sulla base dell'ultima lettura contatori o della prossima manutenzione programmata per numero copie, etc.
- L'utente può generare una nuova lista, oppure «accodare» nominativi ad una creata in precedenza.
- Algoritmo di generazione: se la data ultima manutenzione sull'Asset è zero, il calcolo della prossima data di manutenzione da pianificare, si effettua a partire dalla "Data scadenza garanzia" poi dalla "Data di vendita" e a seguire alla "Data ultima attività".

Crea liste da Asset

- Serve per pianificare attività a partire dalle date parametriche presenti sull'Asset, data ultima visita, data ultima attività
- Può essere generata una lista con cadenza temporale a cura dell'utente
- Si possono escludere Asset se nel periodo indicato sono già presenti rapportini con tipo Task e tipo addebito specifico
- Si possono filtrare Asset in base alla sede operativa dell'Account

Contratti a canoni e contatori

Contratti → Canoni e Contatori → Gestione contratti o Nuovi contratti

- Con questa funzione si possono creare contratti con Asset singoli o impianti, in carico ad un Account (già convertito in cliente).
- Con [F4] Nuovo si procede con l'inserimento di un nuovo contratto.
- La variazione è consentita solo all'utente Admin, o a tutti gli utenti purchè il contratto sia in Stato «In costruzione».
- Strutturato con testata, divisa in tre aree:
 - Dati generali
 - Dati fatturazione
 - Dati liberi
- Dettaglio (righe) contratto [F11].

Contratti a canoni e contatori

Modifica contratto:C003, Account: PEDALE CREVALCORE SRL

Codice Tipo

Descrizione

Account Stato

Causale

Dati generali | Dati fatturazione | Dati personalizzati

Dati di attivazione

Data stipula	<input type="text" value="03/06/2017"/>	Data/ora decorrenza	<input type="text" value="15/06/2017"/>	<input type="text" value="00:00"/>
Durata	<input type="text" value="Mesi"/>	Quantità	<input type="text" value="36,00"/>	
Giorni disdetta	<input type="text" value="60"/>	Data/ora scadenza	<input type="text" value="14/06/2020"/>	<input type="text" value="23:59"/>
Riferimento ordine	<input type="text"/>			

Interventi

Reso merce autorizzato

Tipo addebito

Note

Contratti a canoni e contatori

Testata

- Dati Obbligatori:
 - Codice (alfanumerico)
 - Descrizione
 - Account
 - Tipo (statistico)
 - Stato
 - **In costruzione**: sempre modificabile
 - **Attivo/Operativo**: unico stato per fatturazione, può cambiare in **Disdetto, Scaduto, Sospeso**
 - Con **Disdetto** o **Sospeso** → obbligatorio indicare “Causale”



Contratti a canoni e contatori

Testata, Dati generali: Dati di attivazione

- **Data Stipula:** scopo descrittivo, documentativo.
- **Data Decorrenza:** data effettiva dalla quale sarà attivo il contratto.
- **Durata:** Giorni, Ore, Mesi, Settimane.
- **Quantità:** Inserire la quantità nell'unità di misura indicata nel campo durata.
- **Data Scadenza/Ora:** calcolata in automatico.
- **Giorni Disdetta:** descrittivo, può essere utilizzato come filtro di selezione in generazione liste di lavoro, Stampa contratti.

Contratti a canoni e contatori

Testata, Dati generali: interventi

- **Reso merce autorizzato:** solo descrittivo, documentativo. Indica se il cliente può rendere la merce acquistata.
- **Tipo addebito:** facoltativo, in Inserimento attività, se viene inserito il contratto e l'Asset collegato nel dettaglio righe contatto, il sistema lo propone di default.

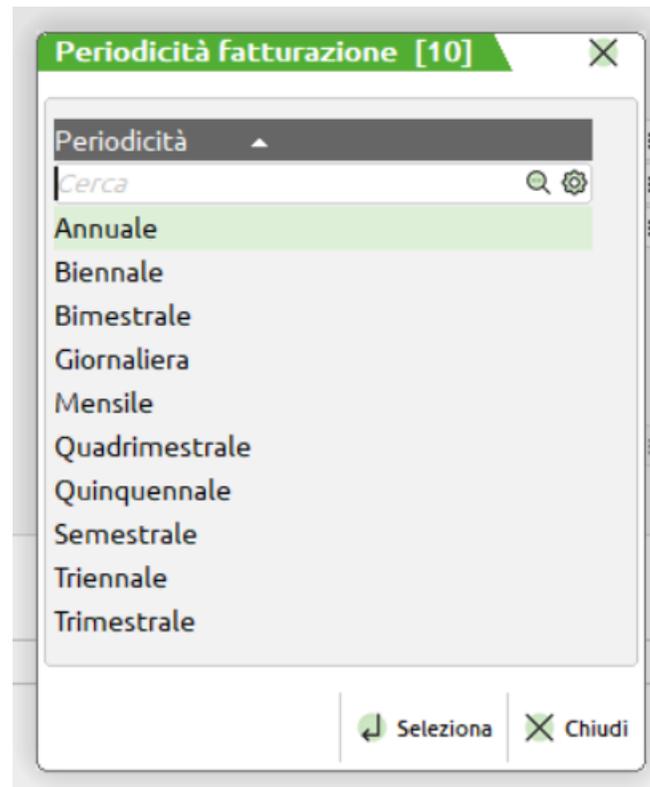
Testata, dati generali: altri dati

- **Riferimento ordine:** solo descrittivo, documentativo.

Contratti a canoni e contatori

Testata, dati fatturazione: caratteristiche principali

- **Periodo fatturazione:** indicare un periodo fatturazione, diverso dalla durata del contratto Fondamentale per fatturazione. Con **[F2] Elenco**, viene mostrato l'elenco delle opzioni disponibili:



Contratti a canoni e contatori

Testata, Dati fatturazione: Caratteristiche principali

Chiarimento

Periodo Fatturazione: se il periodo fatturazione non coincide con la durata del contratto, l'importo da indicare dovrà essere riferito al periodo e non all'intero contratto; ad esempio Contratto con durata annuale, periodo fatturazione mensile, importo € 100,00 → il programma genererà, ogni mese una riga in fattura pari a € 100,00. Se la decorrenza è 1 gennaio, e si richiede come periodo di competenza, 30 giugno, a partire dalla data di ultima fatturazione, se quest'ultima è 0 (zero) il programma mi genererà 6 righe in fattura, ognuna di importo pari a € 100,00.

Contratti a canoni e contatori

Testata, dati fatturazione: caratteristiche principali

- **Tipo fatturazione:**

- **Dettaglio:** generate (n) righe sul documento di Mexal in base all'elenco agli articoli/Asset in **[F11]Dettagli**, con i relativi valori. Se “Articolo fatturazione” del dettaglio contratto è stato valorizzato, allora deve essere utilizzato quest'ultimo. Se il campo “Descrittivo per fattura” è stato inserito, dopo la riga con il valore del contratto nel documento si visualizza una riga con il carattere “.”.
- **Totale con dettaglio:** generate (n) righe sul documento di Mexal in base agli articoli/Asset in **[F11]Dettagli** e un'ulteriore riga con il totale, somma delle righe del dettaglio contratti, con il codice articolo di testata indicato come “Codice articolo fatturazione”.
- **Totale senza dettaglio,** generata una sola riga nel documento di Mexal con il valore pari alla somma dei valori delle righe in **[F11] Dettagli**, con il solo **Codice articolo fatturazione**, in base agli Articoli/Asset in **[F11]Dettagli**. Non sarà utilizzata la **descrittiva** né il codice dell'articolo, se presente nel dettaglio righe contratti.

Contratti a canoni e contatori

Testata, Dati fatturazione: Caratteristiche principali

- **Raggruppa:** Se selezionato implica che viene emesso un unico documento per ogni contratto, ovvero una fatturazione unica che riunifica il processo di fatturazione contratti che coinvolge anche i contratti prepagati.
- **CUP/CIG:** indicare il codice CUP/CIG, se il contratto è stato stipulato con un ente pubblico. I campi possono essere utilizzati come filtro di selezione.
- **Costo contatore:** la funzione consente di indicare eventuali condizioni per i costi copia o contatori, nel caso in cui, nel dettaglio Asset, vengono indicati Asset a costo copia.
- **% di rivalutazione:** tale percentuale, viene utilizzata dal programma di rivalutazione contratti, nella generazione dei nuovi contratti.
- **%Provvigione:** Se viene indicata una percentuale provvigione in questo campo, ha una priorità maggiore di quelle eventualmente presenti sul cliente o nelle tabelle particolarità del gestionale Mexal

Contratti a canoni e contatori

Testata, dati fatturazione: caratteristiche principali

- **Fatturazione primo anno – Valore diverso, data fine esercizio:** Indicare se per il primo anno, si vuole fatturare un importo diverso, fino al 31/12, rispetto al contratto con durata annuale a regime. Se viene spuntato il campo “Valore diverso”, il programma propone la data di fine esercizio.
- **Rinnovo tacito:** descrittivo, può essere utilizzato come filtro di selezione.

Contratti a canoni e contatori

Dettaglio Contratti. [F11] Dettagli

Modifica riga contratto: C031 ,asset: RUOTE CARBONIO ENVE [FT1/18-4]

Descrizione Serv.LA

Asset Impianto

Dati fatturazione | Costi a contatore

Dati fatturazione

Articolo fatturazione Sconto 1

Importo Sconto 2

Descrittivo per fattura Da riportare in

Contropartita

Altri dati

Scadenza garanzia Cliente Scadenza garanzia fornitore

Visite garantite

Importo fatturazione 1° anno

Note

Elimina Ok Annulla

Contratti a canoni e contatori

Dettaglio contratti. Dati fatturazione

- **Descrizione:** Viene proposta la descrizione della testata del contratto.
- **Serv.L.A.:** Indicare quali sono le condizioni del servizio previste da contratto (Service Level Agreement).
- **Asset:** Indicare un Asset dell'Account (in alternativa all'Impianto).
- **Impianto:** Indicare un Impianto dell'Account (in alternativa all'Asset).
- **Articolo fatturazione:** utilizzato per la descrizione che apparirà sulla Fattura. **ATTENZIONE!** Se il campo Importo del contratto è zero, sarà utilizzato il prezzo di listino dell'articolo indicato o eventuali condizioni e particolarità presenti per Cliente/Articolo.
- **Importo: obbligatorio.** È l'importo *che sarà fatturato ogni volta*. Se la fatturazione è prevista ad esempio "Mensile", con un contratto annuale, tale importo sarà utilizzato tutti i mesi.
- **Sconto1, Sconto2:** Sono gli sconti che saranno utilizzati ogni volta. Se la fatturazione è prevista ad esempio "Mensile", con un contratto annuale, tali sconti saranno utilizzati tutti i mesi. **ATTENZIONE!** Se i campi Sconto1, e 2, del contratto sono a zero, saranno utilizzati eventuali sconti o condizioni e particolarità presenti per Cliente/Articolo.

Contratti a canoni e contatori

Dettaglio contratti. Dati fatturazione

- **Descrittivo per fattura:** Può essere indicato un “articolo” di tipo “descrittivo”, da utilizzare in aggiunta alla descrizione dell’articolo inserito nel campo “Articolo fatturazione”.
- **Da riportare:** è possibile indicare se la descrizione aggiuntiva indicata nel campo “Descrittivo per fattura”, deve essere riportato solo nel documento origine o anche nelle trasformazioni.
- **Contropartita:** è possibile indicare un conto del piano dei conti, in alternativa alla contropartita indicata sull’”Articolo fatturazione”.
- **Scad. garanzia cliente:** indicare una data solo se diversa da quella già presente sull’Asset, nel caso in cui il contratto ne prevedesse una ulteriore estensione.
- **Scad. Fornitore:** Indicare una data solo se diversa da quella già presente sull’Asset, nel caso in cui il contratto ne prevedesse una ulteriore per estensione.
- **Nr.visite nel periodo:** campo descrittivo. Indica quante visite periodiche minime dovranno essere previste per il contratto.
- **Fatturazione 1 anno:** È l’importo del primo anno utilizzato una sola volta, nel caso in cui il contratto preveda modalità di fatturazione diverse per il primo esercizio. **Attenzione! Si può impostare solo con modalità fatturazione “Annuale”.**
- **Note:** Note aggiuntive, descrittive del contratto.

Contratti a canoni e contatori

Dettaglio Contratti. Costi a contatore

- Per Asset definiti a “Contatore”, (Contatori > 0), si possono definire prezzi «**Fino a N**» copie/numero, «**Costo**» e «**Costo oltre**» (un solo scaglione):

Modifica riga contratto: C031 ,asset: RUOTE CARBONIO ENVE [FT1/18-4]

Descrizione: Contratto per ruote Enve Serv.LA: Standard
Asset: RUOTE CARBONIO ENVE [FT1/18-▶] Impianto:

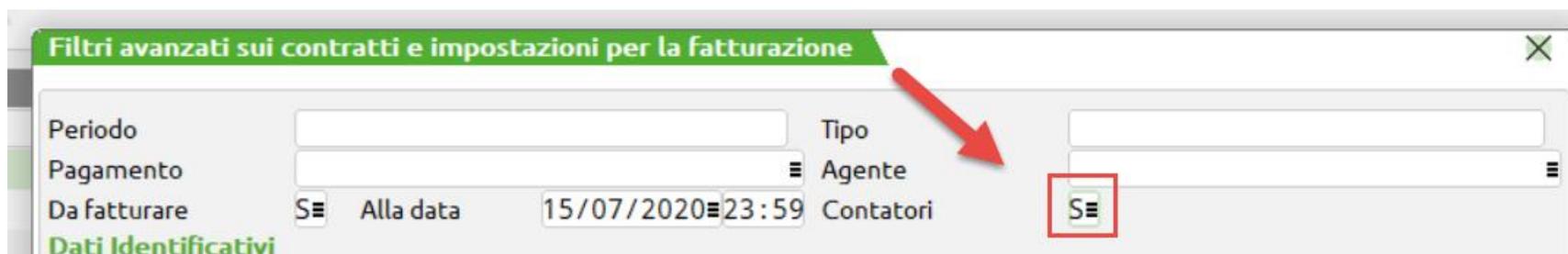
Dati fatturazione **Costi a contatore**

	Fino a numero	Costo	Costo oltre
Contatore 1	100000	0,45	0,30
Contatore 2			
Contatore 3			
Contatore 4			
Contatore 5			
Contatore 6			
Contatore 7			
Contatore 8			

Elimina Ok Annulla

Check list per la gestione dei contatori

- L'Asset deve essere gestito a contatori (numero contatori diverso da zero)
- Il Tipo Task deve avere «Lettura contatori» = «Si»
- L'Account deve avere definito un contatto con i **costi a contatore**
- I progressivi contatori vengono aggiornati tramite APP Tec-Mobile o funzione presente sul Desktop del Ccare
- Per fatturare i progressivi contatori i Task degli interventi devono essere «Chiusi con successo» e le letture devono essere in stato «Eseguito»
- Con il programma Genera documenti da contratti, occorre «spuntare» la voce «Contatori»:



Filtri avanzati sui contratti e impostazioni per la fatturazione

Periodo Tipo

Pagamento Agente

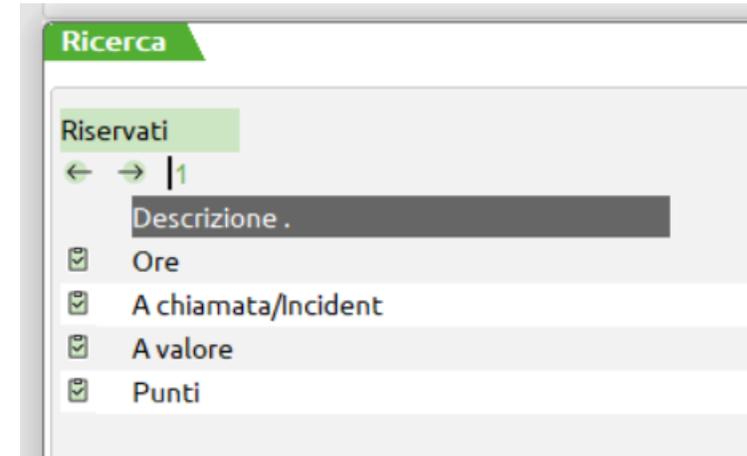
Da fatturare S Alla data 15/07/2020 23:59 Contatori

Dati Identificativi

Contratti prepagati

Contratti → Prepagati

- Consente la gestione di contratti prepagati a ...:
 - ore
 - Chiamata o «incident»
 - valore
 - punti
- Può essere associato all'Account o ad un Asset/Impianto dell'Account.



Contratti prepagati

Dati per PREPAGATO a SCALARE (Dettaglio)

Progressivi a SCALARE	
Quantità/punti acquistata	10000,00
Quantità/punti utilizzati	1850,00
Importo acquistato	1500,00
Importo utilizzato	350,00

- **Quantità/Punti acquistata:** (valida per «Ore», «Incident/chiamata», «Punti», se «a Valore» proposto 1)
- **Quantità/Punti utilizzata:** (valida per «Ore», «Incident/chiamata», «Punti»)
- **Importo acquistato:** (Valida per tutte le modalità, obbligatorio se è «a valore»)
- **Importo utilizzato:** (valido solo per «A valore»)

Contratti prepagati

I casi gestiti sono i seguenti:

- Acquisto «Ore», scalo «Ore»
- Acquisto «Incident», scalo «Incident»
- Acquisto «Punti», scalo «Punti» - (quantità punti → Vedi tabella «Tipi addebito»)
- Acquisto «a Valore» scalo «a Valore» – (Calcolato da Qta effettiva * Prezzo effettivo)

I Casi non gestiti sono i seguenti:

- Acquisto «Ore», scalo «Incident»
- Acquisto «Incident», scalo a «Ore»
- Acquisto «a Valore» scalo a «Incident»
- Acquisto «a Valore» scalo a «Punti»

Contratti prepagati

Nella sezione con “Elenco Completo” vengono rappresentati con un colore diverso i contratti:

- ○ A Ore
- ● A Chiamata/Incident
- ● A Valore
- ● A Punti

Nella sezione con “Attivi/Operativi”:

- ● Non ancora fatturati

Rivalutazione canoni

Annuali → App.. → ... → Rivalutazione contratti

- La funzione consente di generare nuovi contratti, anche in stato «In Costruzione» con incremento del valore a partire dalla percentuale di rivalutazione presente sui contratti origine:

Rivalutazione contratti

Filtro contratti

Contratto

Da account

Ad account

Da data scadenza

A data scadenza

Da agente

Ad agente

Rinnovo tacito

Tipo contratto

Prodotti/Merci Servizio Noleggio Licenza Software

Imposta stato

Stato contratto

Rivalutazione canoni

- La funzione può essere lanciata anche per Contratti singoli; con [F2] vengono mostrati tutti i Contratti «Rivalutabili» e non.

BIK - 15/07/2020 VELO BIKE LTD - Cambio azienda

Griglia - Rivalutazione Contratti

Cod.	S	Descrizione	Tipo contratto	Cliente	Durata	Qta	Scad.GCL	Scad.GCF	Scad
CPX003	●	Contr	Prodotti/Merci	CARLINI SNC Carlini Giovanni	Mesi	12,00			16/12/
C003	●	Contratto per Pedale Crevalcor	Prodotti/Merci	PEDALE CREVALCORE SRL		36,00	30/06/18	30/06/17	14/06/
	●	Contratto per Pedale Crevalcor	Prodotti/Merci	PEDALE CREVALCORE SRL		36,00			14/06/
CCONTATO	●	Contratto a Contatore	Licenza Software	ARMANTI BICICLETTE SNC		12,00			31/10/
cp12334	●	Contratto per Impianti armanti	Servizio	ARMANTI BICICLETTE SNC		24,00			23/03/
CI0078	●	Contratto per MARCHETTI	Prodotti/Merci	MARCHETTI BIKE SRL		12,00			06/05/
C033	●	Contratto x	Prodotti/Merci	ATLANTE BIKE SRL		36,00			12/09/
CCONT2	●	Contratto a Contatori 2	Noleggio	ALESSANDRINI BIKE SRL		12,00			21/11/
C007	●	Contratto per Drama	Prodotti/Merci	DRAMMA SRL Sanfelici Marco		24,00			17/01/

Elenco Blocca/sblocca colonna Elabora Chiudi

Rivalutazione canoni

- **Rivalutabile:** contratti per i quali non è stato ancora generato alcun nuovo contratto anche in stato «In costruzione».
- **Non rivalutabile:** viene segnalato con un pallino rosso.

Rivalutazione canoni

- **Data Inizio – Data Fine:** l'Utente può modificare le scadenze del contratto: Attenzione! Il contratto viene trasformato in «Giorni»
- **Importo:** l'Utente può modificare manualmente l'importo calcolato in base alla Percentuale di Rivalutazione:

BIK - 15/01/2020 VELO BIKE LTD Cambio azienda

Griglia - Rivalutazione Contratti

Scad .G	Scad.GCF	Scadenza	Sc.HH	Inizio	Sc.HH	Fine	Sc.HH	Asset/Impianto	Importo	Riv.%	Importo	S	Agente
		16/12/20	23:59	17/12/20	00:00	16/12/21	23:59	TELAIO CARBONIO ULTR [50,00	0,0	46,00	●	
30/06/18	30/06/17	14/06/20	23:59	15/06/20	00:00	14/06/23	23:59	ATTACCO MANUBRIO 5 E [130,00	1,0	200,00	●	
		14/06/20	23:59	15/06/20	00:00	14/06/23	23:59	BICI CARBONIO UD COM [250,00	1,0	252,50	●	
		31/10/20	23:59	01/11/20	00:00	31/10/21	23:59	Asset a contatore	120,00	0,0	120,00	●	
		23/03/20	23:59	24/03/20	00:00	23/03/22	23:59	Impianto per simulator	200,00	1,0	202,00	●	
		06/05/20	23:59	07/05/20	00:00	06/05/21	23:59	RUOTE CAMPAGNOLO SHA [121,20	1,0	122,41	●	
		12/09/20	23:59	13/09/20	00:00	12/09/23	23:59	Descrizione	120,00	0,0	120,00	●	
		21/11/20	23:59	22/11/20	00:00	21/11/21	23:59	asset con contatori	120,00	0,0	120,00	●	
		17/01/20	23:59	18/01/20	00:00	17/01/22	23:59	Descrizione	120,00	0,0	120,00	●	
									120,00		120,00		

Blocca/sblocca colonna ● Seleziona ● Seleziona/deseleziona tutti Elabora Chiudi

Rivalutazione canoni

- **Stato Contratto:** se viene attribuito subito «Attivo/Operativo» poi non sarà necessario andare a cambiare a mano in Gestione Contratti.
- Viene mostrata griglia «navigabile» con la possibilità di cambiare l'importo calcolato dal programma, in base alla % di Rivalutazione.
- Sulla Griglia, a destra, vengono mostrati con pallini colore diverso:
 - l'importo del nuovo contratto è lo stesso del precedente rivalutato
 - l'importo del nuovo contratto è inferiore al valore del contratto precedente
 - l'importo del nuovo contratto è superiore al valore del contratto precedente

Fatturazione contratti

Magazzino → App .. → ... → Genera documenti da contratti

- La fase di fatturazione parte sempre dai “Filtri avanzati ..”.
- Per fatturare è sufficiente impostare «S» nel campo “Da fatturare”.
- Contatori: indicare se si vogliono includere nella fatturazione le letture contatori previste nei Contratti («S»).

Filtri avanzati sui contratti e impostazioni per la fatturazione

Periodo	<input type="text"/>	Tipo	<input type="text"/>
Pagamento	<input type="text"/>	Agente	<input type="text"/>
Da fatturare	<input type="text" value="S"/>	Alla data	<input type="text" value="15/07/2020 23:59"/>
Dati Identificativi		Contatori	<input type="text" value="N"/>

Fatturazione contratti

Alla data

- Il controllo dipende da come è stata impostata la **periodicità di fatturazione** sui singoli contratti, esempio:
 - Su di un Contratto con durata annuale, decorrenza dal 01/01/2017 gennaio, è stata impostata una **periodicità di fatturazione** «mensile».
 - “Alla data”, si indica 28/02/2017
 - Nel caso in cui il mese precedente quel contratto non sia stato incluso fra quelli da fatturare, saranno generate due periodi (righe di fattura) di competenza per lo stesso contratto, una per il mese di Gennaio, ed una per il Mese di Febbraio

Stampa contratti

I Contratti a canone e prepagati dispongono di più report anagrafici riepilogativi:

- Stampa anagrafiche
- Stampa case task
- Stampa invio rapportini
- Stampa task
- Stampa liste
- Stampa contratti
- Stampa contratti prepagati
- Riepilogo interventi
- Stampa residuo prepagati

Crea liste da contratti

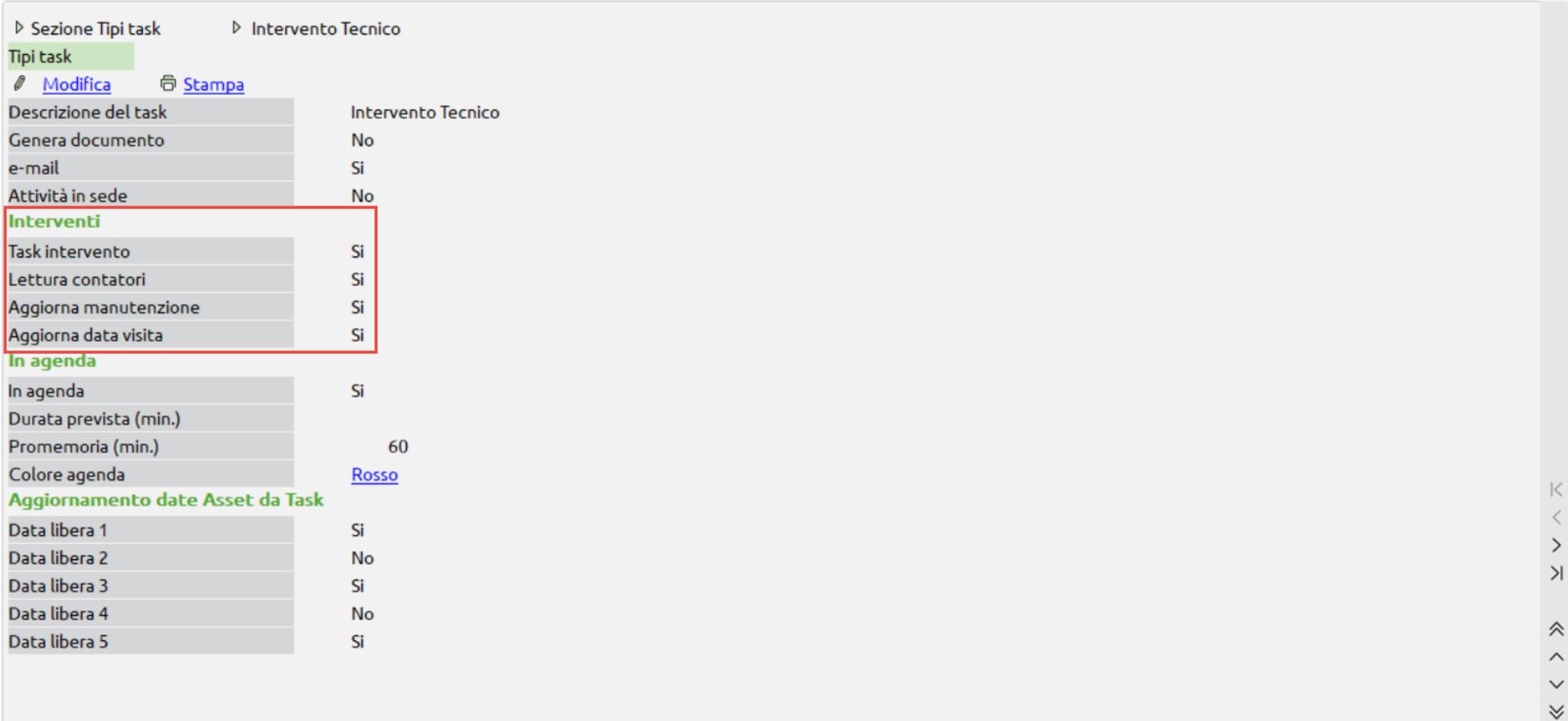
- La funzione ha lo scopo di analizzare i contratti che sono in scadenza o scadranno in un determinato periodo.
- La funzione valuta la data di scadenza sulle righe della tabella Contratti Dettaglio.
- L'utente può generare una nuova lista, oppure «accodare» nominativi ad una creata in precedenza.
- **Tipo Task:** obbligatorio e servirà in fase di generazione automatica Case/Task, per determinare se dovranno essere previste attività di assistenza, se dovranno comparire in agenda gli appuntamenti, etc.
- **Considera preavviso:** considera il periodo di preavviso nel calcolo della data scadenza, “anticipandola”.

Attività di supporto

Torniamo alle attività di supporto ...

Tipi Task: focus sulla versione PRO

Facciamo ora un «salto» all'interno dei Task per i parametri relativi alla versione (PRO):



Sezione Tipi task Intervento Tecnico

Tipi task

[Modifica](#) [Stampa](#)

Descrizione del task	Intervento Tecnico
Genera documento	No
e-mail	Si
Attività in sede	No
Interventi	
Task intervento	Si
Lettura contatori	Si
Aggiorna manutenzione	Si
Aggiorna data visita	Si
In agenda	
In agenda	Si
Durata prevista (min.)	
Promemoria (min.)	60
Colore agenda	Rosso
Aggiornamento date Asset da Task	
Data libera 1	Si
Data libera 2	No
Data libera 3	Si
Data libera 4	No
Data libera 5	Si

Tipi Task: focus sulla versione PRO

Task Intervento – Importante!: Se «Si», il Task viene identificato come “Tecnico”; *sarà obbligatorio indicare l’Asset in inserimento attività.*

- **Intervento in sede**; gestito dal programma di generazione percorsi, per ottimizzare con Google Maps, le visite presso i clienti.
- **Lettura contatori**; (Task intervento = «S»), indica se nel rapportino deve essere presente la sezione “Contatori”.
- **Aggiorna manutenzione**; (Task intervento =«S»), indica se alla chiusura del Task deve essere aggiornata la data di manutenzione sull’Asset.
- **Aggiorna data visita**; (Task Intervento =«S»), alla chiusura del Task viene aggiornata la data di ultima visita sull’Asset.

Tipi Task: focus sulla versione PRO

Data Libera 1-5

- Se vengono impostati a «**Si**», le date presenti in anagrafica Asset saranno aggiornati in automatico alla chiusura con successo del Task e non si potranno modificare manualmente con l'APP TEC-Mobile
- Se vengono impostati a «**No**», le date presenti sull'anagrafica dell'Asset, si potranno modificare manualmente dall'APP TEC-Mobile e non saranno aggiornate in automatico alla chiusura del Task con successo.

Schema Asset-Account → Contratto

- Indicando un **Asset** ed un **Account** viene cercato un **contratto**
- Sul contratto ci sono **tipo addebito** e **S.L.A.**

The screenshot shows a software interface for "Inserimento attivita' [PRO]". The form contains the following fields and sections:

- Data/ora apertura:** 10/07/2020 15:18
- Lead:** [Empty]
- Account:** [Empty] (circled in red)
- Referente:** [Empty]
- Destinazione diversa:** [Empty]
- Agente:** [Empty]
- Descrizione:** [Empty]
- Campagna:** [Empty]
- Asset:** [Empty] (circled in red)
- Contratto:** [Empty] (circled in blue)
- Contratto prepagato:** [Empty]
- Tipo task:** [Empty]
- Tipo addebito:** [Empty]
- Utente assegnato:** [Empty]
- Stato attivita':** Attivo/Aperto
- Causale chiusura:** [Empty]
- Workflow operativo:** [Empty]
- Soluzione:** [Empty]
- Note:** [Empty]
- Priorita':** Bassa
- Data/ora inizio/fine:** [Empty]
- Data/ora scadenza:** [Empty]
- Data chiusura:** [Empty]
- Livello:** [Empty]
- S.L.A. ed addebiti:** [Section header]
- Ricambi:** [Section header]

At the bottom of the interface, there are buttons for "Calendario", "Ok", and "Annulla".

Schema automatismi → addebito - ricambi

- Per l'Asset: ricambi in **Asset ricambi**.
- Tipo addebito: **modalità di fatturazione su RICAMBI diversa da «Non previsto»**.

The screenshot displays a software interface for managing spare parts. At the top, a window titled 'Ricambi previsti' shows a table of predicted spare parts. Below this, a 'Contratto prepagato' (prepaid contract) form is visible, including fields for 'Tipo task' (Intervento Tecnico), 'Tipo addebito' (Intervento Standard), 'Priorità' (Bassa), and 'Data/ora scadenza' (20/07/2020 15:31). A 'Tipi di Addebito' dialog box is open, showing 'Intervento Standard' as the selected type. The dialog has two sections: 'Viaggio' (Travel) and 'Ricambi' (Spare parts). In the 'Ricambi' section, the 'Modalità fatturazione' (Billing mode) is set to 'A Pagamento' (Payment). A red arrow points from the 'Ricambi' gear icon in the right sidebar to the 'Ricambi' section in the dialog box.

Articolo	Descrizione	Modalità fatturazione	U.M.	Quantità	Importo	Sconto
MACPOS001	MOZZO AMERICA CLASS Mozzo American Anteriore	A Pagamento	PZ	1,00	290,000	
MACANT001	MOZZO AMERICA CLASS Mozzo posteriore	In Garanzia	PZ	1,00	146,000	200
PACPIGN001	PACCO PIGNONI SRAM Pignoni	In Garanzia	PZ	1,00	230,000	200
RAGDTSAER0001	RAGGI DT SWISS AERO Raggi DT Swiss	Compreso nel Contratt	PZ	24,00	4,300	200
RUOCARB005	RUOTE CARBONIO ENVE Ricambi per Asset ruote Enve Complete	A Pagamento	PZ	2,00	2900,000	

Tipi di Addebito [PRO - INTERNO]

Tipo addebito: Intervento Standard

Viaggio

Modalità fatturazione: Non previsto

Articolo fatturazione: []

Punti da scalare: []

Importo da fatturare: []

Quantità prevista: []

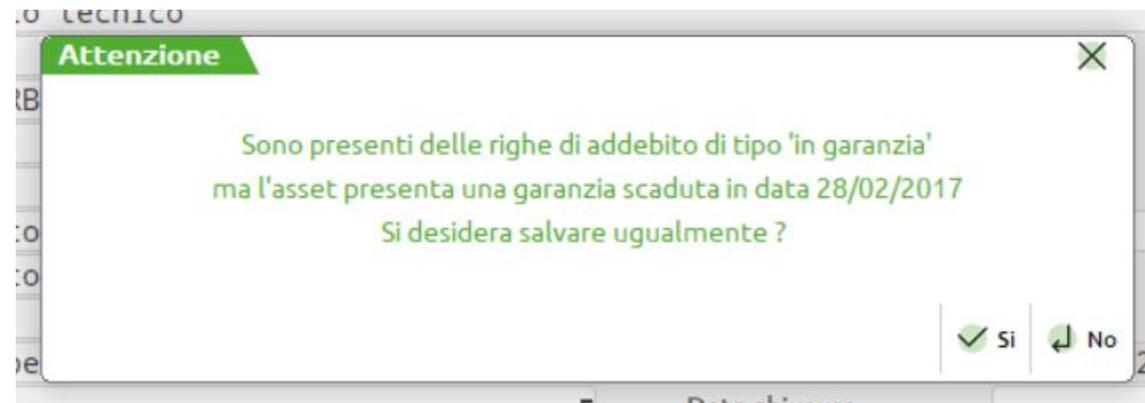
Quantità min. fatt.: []

Ricambi

Modalità fatturazione: A Pagamento

Controllo scadenza garanzia ricambi

Se l'Asset non è più in garanzia (data inserimento attività)



Inserimento attività

[F7] Nuova attività

Inserimento attività' [PRO]

Data/ora apertura	15/07/2020	15:40
Lead		
Account	GOOD BIKE SRL	
Referente	Godini Loretta	
Destinazione diversa		
Agente		
Descrizione	Ruota posteriore con mozzo rumoroso	
Campagna		
Asset	RUOTE CARBONIO ENVE [FT1/18-4]	
Contratto	C031	
Contratto prepagato		
Tipo task	Intervento Tecnico	Priorità Bassa
Tipo addebito	Intervento Standard	
Utente assegnato	ADMIN	Data/ora inizio/fine 29/07/2020 10:45 11:30
Stato attività	Attivo/Aperto	Data/ora scadenza 20/07/2020 15:40
Causale chiusura		Data chiusura
Workflow operativo		Livello
Soluzione		
Note		

Elenco

Ok Annulla

S.L.A. ed addebiti
Ricambi

Inserimento attività

[F7] Nuova attività

- Consente di inserire il Case ed il primo Task in automatico.
- La ricerca dell'Account (oltre che dall'Account) può essere effettuata a partire dal referente, dal contratto, Asset.
- Se attivata la mail sull'utente Assegnato → Invia mail di notifica.
- Se «S» su Agenda, è obbligatorio indicare data, ora dell'appuntamento.
- Data Scadenza:
 - Versione Base: viene impostata al 31/12/2048 ma è modificabile a cura dell'utente
 - Versione PRO: viene impostata in base a S.L.A.

Inserimento attività

Metodi di Ricerca

- l'Account, il referente (se solo uno) indicando la matricola a partire dall'Asset;
- l'Account e l'Asset (se solo uno), indicando il referente;
- l'Account, il referente (se solo uno) e l'Asset a partire dal contratto;
- l'Account ed il referente, a partire dal contratto prepagato.

Inserimento attività

[Sh F7] S.L.A. ed addebiti

Case Data/ora apertura 15/07/2020 15:40 S.L.A. ed addebiti Nuova anagrafica

S.L.A. ed addebiti previsti

Service Level Agreement

Descrizione: Standard

Calcolo assistenza:

Giorni:

Priorità bassa GG/HH:

Priorità media GG/HH:

Priorità alta GG/HH:

Giorni compresi: SOLO FERIALI

Addebiti

Tipo addebito	Tipo fatturazione	Articolo fattur.	unti prev.	Q.ta prev.	Prezzo prev.	Sconto previsto
Manodopera	A Pagamento	ZCS_MANO	0	4,000	55,000	
Rimborso Km	A Pagamento	ZCS_RIMB	0	100,000	0,750	
Diritto chiamata	A Pagamento	ZCS_DIRI	0	1,000	50,000	
Vitto	A Pagamento	ZCS_VITT	0	1,000	0,000	
Ricambi	A Pagamento		0	0,000	0,000	

Blocca/sblocca colonna

Ok Annulla

I prezzi Previsti possono essere modificati

Inserimento attività

[Sh F8] Ricambi:

Case Data/ora apertura 15/07/2020 15:40 S.L.A. ed addebiti Nuova anagrafica

Ricambi previsti

Articolo	Descrizione	Modalità fatturazione	U.M	Quantità	Importo	Sconto
MACPOS001	MOZZO AMERICA CLASS Mozzo American Anteriore	A Pagamento	PZ	1,00	290,000	
MACANT001	MOZZO AMERICAN CLASS Mozzo posteriore	In Garanzia	PZ	1,00	146,000	200
PACPIGN001	PACCO PIGNONI SRAM Pignoni	In Garanzia	PZ	1,00	230,000	200
RAGDTSAER0001	RAGGI DT SWISS AERO Raggi DT Swiss	Compreso nel Contratt	PZ	24,00	4,300	200
RUOCARB005	RUOTE CARBONIO ENVE Ricambi per Asset ruote Enve Complete	A Pagamento	PZ	2,00	2900,000	

Ricerca per codice Inserimento/Variazione articolo Blocca/sblocca colonna Nuova riga Disattiva ricerca estesa Input per campi strutturati Cancella riga Ok Annulla

Inserimento attività

Logiche di gestione Ricambi

- Vengono «ribaltati» i ricambi a partire dalla Tabella Asset ricambi sulla tabella Task dettaglio ricambi.
- Logiche diverse per «A pagamento», «In garanzia», «Compreso nel contratto».
- I prezzi unitari dei ricambi vengono calcolati al salvataggio alla data di inserimento dell'Attività.
- La funzione tiene conto di eventuali particolarità prezzo/sconto presente per il cliente/articolo.
- Per gli articoli «In garanzia», e «Compreso nel contratto», → Prezzo medio ponderato → Prezzo medio carico → Prezzo medio inventario → Ultimo costo → Costo standard.

Inserimento attività

Al Salvataggio, in base alle impostazioni, vengono generati:



Stampa e invio rapportini tramite email

Stampa / Invio Rapportini ✕

Selezioni di stampa

Da data

A data

Includi/Escludi **I** Includi non Assegnati

Da utente assegnato

Ad utente assegnato

Stato Task

Tipo elaborazione **S** [Stampa] Rapportino

Ruolo referente

Calendario

Ok Annulla

Duplica Task

Task → Dettaglio → Duplica task (Replica Attività)

- Il programma è lo stesso di «Inserimento Attività»
- Serve per generare nuovi Task, senza perdere il collegamento con il Case/Ticket originale («Task di riferimento»).
- Si può utilizzare a prescindere dallo «Stato» del Task di origine, quindi anche se il Task di origine è «chiuso».
- Si possono generare Task Tecnici da commerciali e viceversa (inserendo l'Asset ...).
- Il campo note viene «riproposto» dal Task di origine.

APP Tec-Mobile

Presentazione ed utilizzo

Gestione interventi Task

Task → Dettaglio → [F8] Gestione Interventi

- Funzione da utilizzare in alternativa all'APP Tec-Mobile.
- Consente di indicare: Quantità effettiva, Prezzo effettivo, Sconto effettivo, Note.



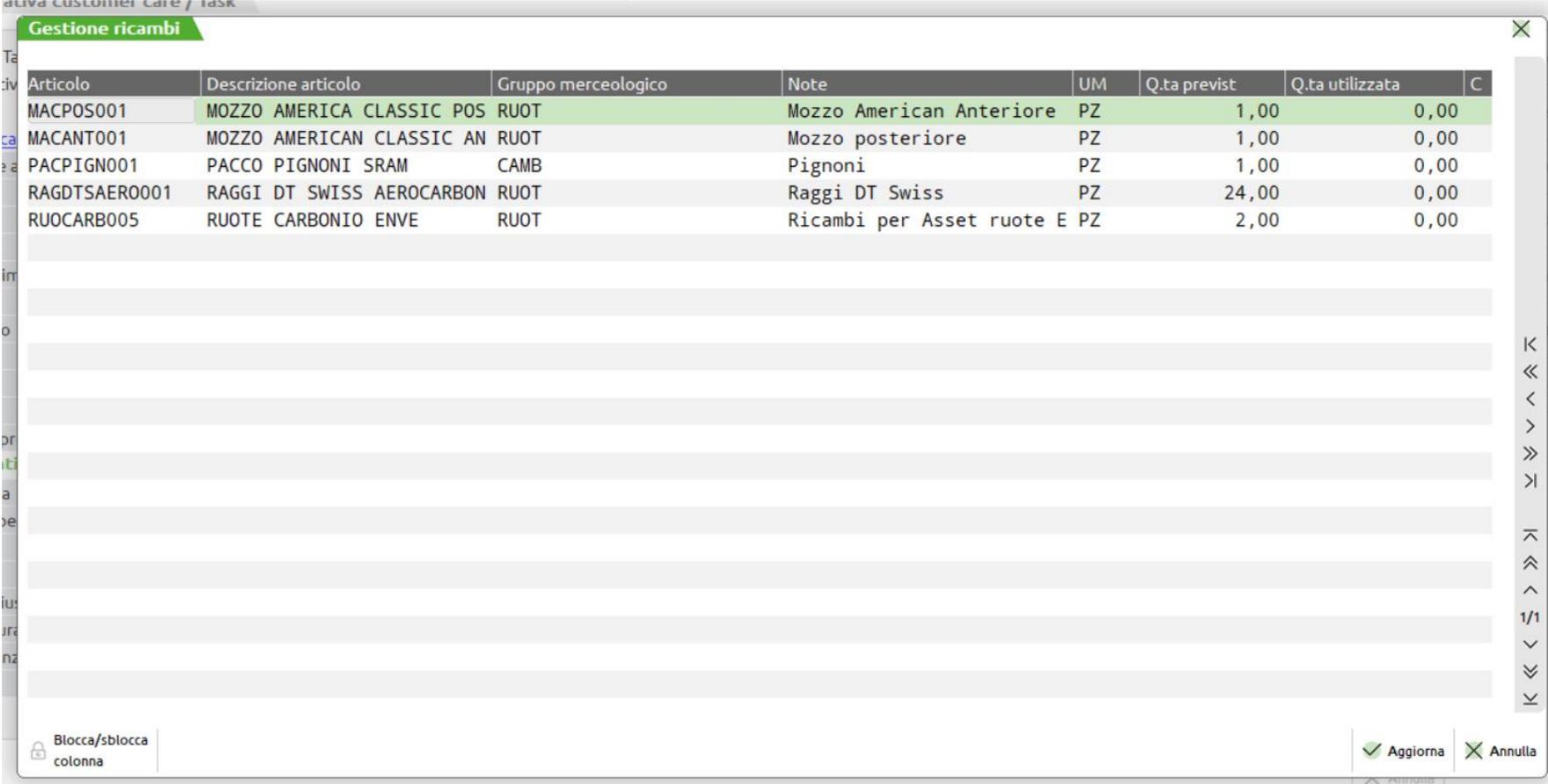
The screenshot shows a software window titled "Gestione interventi" with a table of intervention details. The table has the following columns: Stato, Descrizione intervento, Quantità prev., Prezzo prev., Sconto prev., Quantità eff., Prezzo eff., Sconto eff., and Nota. The first row is highlighted in green and shows "Attivo/Aperto" for "Manodopera" with a quantity of 4,00 and a price of 60,00. The second row shows "Attivo/Aperto" for "Rimborso Km" with a quantity of 0,00 and a price of 0,75. The third row shows "Attivo/Aperto" for "Diritto chiamata" with a quantity of 1,00 and a price of 50,00. The fourth row shows "Attivo/Aperto" for "Vitto" with a quantity of 1,00 and a price of 25,00. The fifth row shows "Attivo/Aperto" for "Alloggio" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The sixth row shows "Attivo/Aperto" for "Trasporti" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The seventh row shows "Attivo/Aperto" for "Carburante" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The eighth row shows "Attivo/Aperto" for "Pedaggi" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The ninth row shows "Attivo/Aperto" for "Viaggio" with a quantity of 2,00 and a price of 25,00. The tenth row shows "Attivo/Aperto" for "Spese Varie" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The eleventh row shows "Attivo/Aperto" for "Altro1" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The twelfth row shows "Attivo/Aperto" for "Altro2" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The thirteenth row shows "Attivo/Aperto" for "Altro3" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The fourteenth row shows "Attivo/Aperto" for "Altro4" with a quantity of 0,00 and a price of 0,00. The table is displayed in a window with a search icon and "Elenco" text on the left, and "Blocca/sblocca colonna" and "Aggiorna" buttons on the right. The bottom right corner of the window has a "Chiudi" button.

Stato	Descrizione intervento	Quantità prev.	Prezzo prev.	Sconto prev.	Quantità eff.	Prezzo eff.	Sconto eff.	Nota
Attivo/Aperto	Manodopera	4,00	60,00		0,00	60,00		
Attivo/Aperto	Rimborso Km	0,00	0,75		0,00	0,75		
Attivo/Aperto	Diritto chiamata	1,00	50,00		0,00	50,00		
Attivo/Aperto	Vitto	1,00	25,00		0,00	25,00		
Attivo/Aperto	Alloggio	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Trasporti	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Carburante	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Pedaggi	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Viaggio	2,00	25,00		0,00	25,00		
Attivo/Aperto	Spese Varie	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Altro1	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Altro2	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Altro3	0,00	0,00		0,00	0,00		
Attivo/Aperto	Altro4	0,00	0,00		0,00	0,00		

Gestione ricambi Task

Task → Dettaglio → [F5] Gestione Ricambi

- Funzione da utilizzare in alternativa all'APP Tec-Mobile.
- Consente di indicare: Quantità utilizzata, Quantità da ordinare.



The screenshot shows a software window titled "Gestione ricambi" with a table of spare parts. The table has the following columns: Articolo, Descrizione articolo, Gruppo merceologico, Note, UM, Q.ta previst, Q.ta utilizzata, and C. The first row is highlighted in green.

Articolo	Descrizione articolo	Gruppo merceologico	Note	UM	Q.ta previst	Q.ta utilizzata	C
MACPOS001	MOZZO AMERICA CLASSIC POS	RUOT	Mozzo American Anteriore	PZ	1,00	0,00	
MACANT001	MOZZO AMERICAN CLASSIC AN	RUOT	Mozzo posteriore	PZ	1,00	0,00	
PACPIGN001	PACCO PIGNONI SRAM	CAMB	Pignoni	PZ	1,00	0,00	
RAGDTSAER0001	RAGGI DT SWISS AEROCARBON	RUOT	Raggi DT Swiss	PZ	24,00	0,00	
RUOCARB005	RUOTE CARBONIO ENVE	RUOT	Ricambi per Asset ruote E	PZ	2,00	0,00	

At the bottom of the window, there are controls: "Blocca/sblocca colonna" (with a lock icon), "Aggiorna" (with a green checkmark icon), and "Annulla" (with a red X icon).

Chiusura Task

- Per fatturare **interventi e ricambi** il Task deve essere «Chiuso con Successo/Eseguito».

Area operativa customer care / Task

Sezione Task > Ruote Difettose - Intervento Tecnico|RUOCARB005 RUOTE CARBONIO ENVE|RUOTE CARBONIO ENVE [FT1/18-4]||Intervento Tecnico|Attivo/Aperto

Task

[Modifica](#) [Stampa](#)

Descrizione attività Ruote Difettose - Intervento Tecnico

Case [| GOOD BIKE SRL | Ticket: 117 | Ruote Difettose](#)

Tipo task [Intervento Tecnico](#)

Priorità [Alta](#)

Task di riferimento

Referente [Loretta|Godini](#)

Riferimento

Agente

Asset [RUOCARB005](#)

Contratto [C031 Contratto](#)

Contratto prepagato

Riferimenti Task

Assegnato a [STEFANO](#)

Data/ora apertura 02/05/2018 10:43

Stato [Attivo/Aperto](#)

Eseguito No

Causale chiusura

Data chiusura

Data scadenza 03/05/2018 10:43

Agenda [07/05/2018^4](#)

Chiusura task

Data 15/07/2020 Ora 16:05

Stato task

Causale chiusura

Elenco

Stato [3]

Stato

Chiuso con Successo/Eseguito

Chiuso con Insuccesso

Annullato

Seleziona Chiudi

Ricerca globale

Duplica task

Gestione Interventi

Gestione Ricambi

Stampa Rapportino

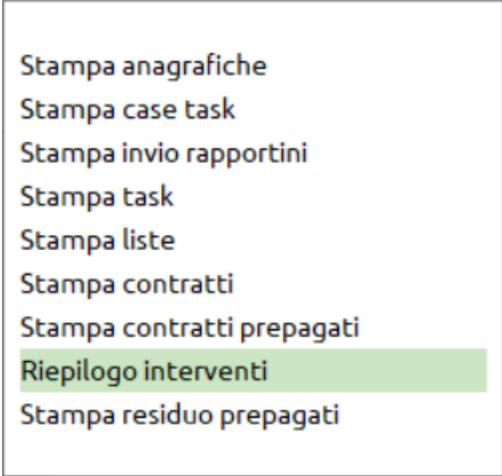
Chiedi Task

Modifica agenda

Annulla

Report riepilogo interventi

Stampe → ... → ... → Riepilogo Interventi



Stampa anagrafiche
Stampa case task
Stampa invio rapportini
Stampa task
Stampa liste
Stampa contratti
Stampa contratti prepagati
Riepilogo interventi
Stampa residuo prepagati

- Riepilogo delle attività Tecniche (Parametrico) ordinato per:
 - Account
 - Tipo Intervento
 - Asset
 - Ticket (Case)
 - Task

Fatturazione interventi

Magazzino → App .. → ... → Genera documenti da interventi

- Interventi “Chiusi con successo” non ancora fatturati, Account già clienti (non contatti).
- Filtro Avanzato [F5].
- Per ogni riga di intervento, possono essere aggiunte sul documento generato, righe descrittive per:
 - Descrizione del contratto
 - Descrizione del Ticket
 - Descrizione Asset

Fatturazione interventi

- “Esegui Fatturazione” [F7], tipo di documento a scelta fra:
 - DDT Cliente (BC)
 - Fattura Cliente (FT)

Generazione documenti da Interventi

Data documento 15/07/2020

Sigla documento BC/FT FT Serie 1

Gestione righe aggiuntive

Descrizione aggiuntiva per contratto

Descrizione aggiuntiva per ticket

Descrizione aggiuntiva per asset

Calendario Ok Annulla

Fatturazione ricambi

Magazzino → App .. → ... → Genera documenti da ricambi

Filtri avanzati su generazione documenti da ricambi

Tipo gestione ricambi

Fatturazione, bolla o ricevuta per i ricambi a pagamento

Tipo gestione ricambi

Descrizione

cerca

Scarico magazzino per i ricambi in garanzia

Scarico magazzino per i ricambi compresi nel contratto

Fatturazione, bolla o ricevuta per i ricambi a pagamento

Ordine a cliente per nuovi ricambi da installare

Seleziona Chiudi

Da codice A

Da tipo A

Descrizione

Da data stipula A data

Data Scadenza A data

Elenco

Azzera filtro Ok Annulla

Fatturazione ricambi

- “Esegui Fatturazione” [F7], tipo di documento a scelta fra:
 - DDT Cliente (BC)
 - Fattura Cliente (FT)



The screenshot shows a dialog box titled "Generazione documenti da ricambi" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and options:

- Data documento:** A date field containing "15/07/2020".
- Sigla:** A dropdown menu showing "FT".
- Serie:** A dropdown menu showing "1".
- Magazzino:** A dropdown menu showing "1".

Below these fields is a section titled "Gestione righe aggiuntive" with three rows, each with a checkmark in a box:

- Descrizione aggiuntiva per contratto
- Descrizione aggiuntiva per ticket
- Descrizione aggiuntiva per asset

At the bottom right of the dialog are two buttons: "Ok" (with a green checkmark icon) and "Annulla" (with a grey X icon).



CORSO PRO CUSTOMER CARE

Stefano Benzi