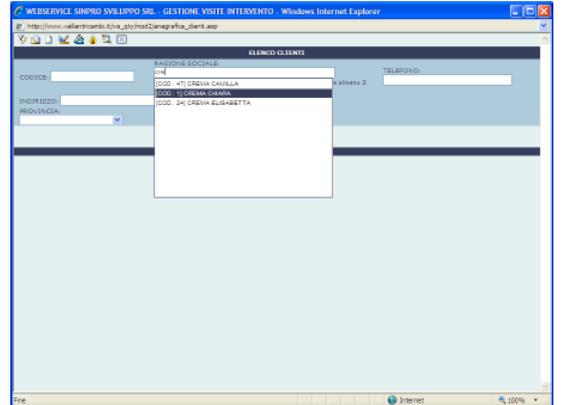


# MANUALE OPERATIVO WebSERVICE

CLIENTI

Ricerca di un cliente in anagrafica per ragione sociale: WebService individua i clienti mentre se ne digita il nominativo.



Ci sono più clienti con lo stesso nome e cognome?

SI

NO

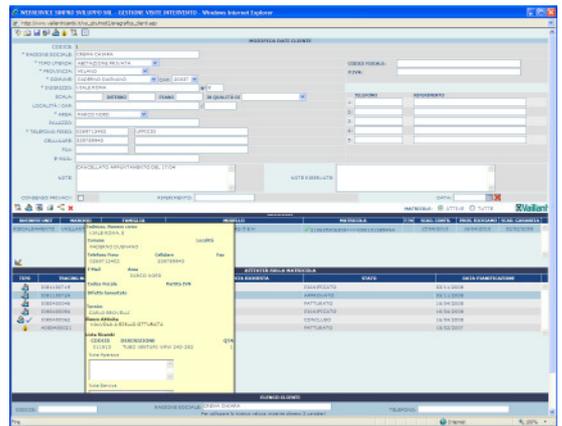
Aggiungo alla ragione sociale, altri criteri di ricerca. Premo Invio oppure clicco sulla prima icona a sinistra (filtra). Seleziono il cliente e clicco sulla penultima icona "mostra prodotti cliente"

Clicco sul nome del cliente e viene aperta l'anagrafica cliente/prodotto con lo storico

**ATTENZIONE**  
 È possibile cercare un cliente tramite indirizzo con multicriterio, anche parziale, esempio: se inserisco nell'indirizzo la parola "ado" il sistema individuerà qualsiasi indirizzo che contenga quelle lettere, come Via Padova, Cadorna, Grado, ecc. La ricerca tramite codice o numero di telefono\* avviene digitando tutto il numero e non parte di esso.  
 \* il sistema ricerca tra tutti i numeri di telefono associati ad un cliente.

Inserimento di un nuovo cliente  
 Clicco sulla 3° icona per accedere all'anagrafica

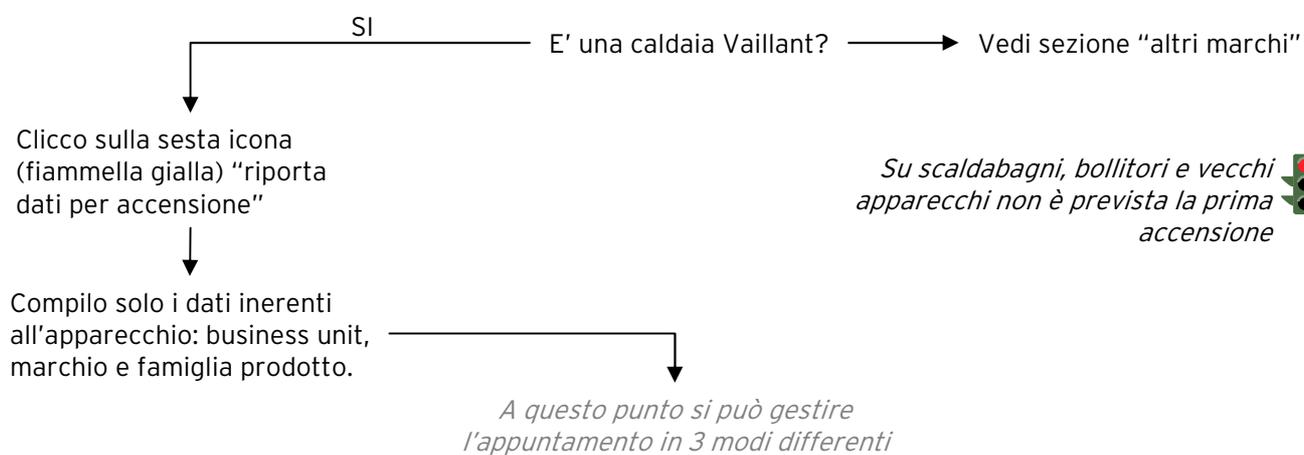
Inserisco tutti i dati del cliente (quelli con asterisco sono campi obbligatori) e salvo



**LO SPUNTO**  
 Se posizioni il mouse sulle icone dello storico interventi, apparirà un tag con la descrizione dell'intervento, i relativi ricambi sostituiti, il tecnico che ha fatto l'intervento e le eventuali note.



**LO SPUNTO**  
 Se posizioni il mouse sulle icone, apparirà un tag che spiega a cosa serve.



**Vedi sezione Fissare/registrare un appuntamento**

## INSERIRE UNA CHIAMATA PER INTERVENTO



### Attenzione!

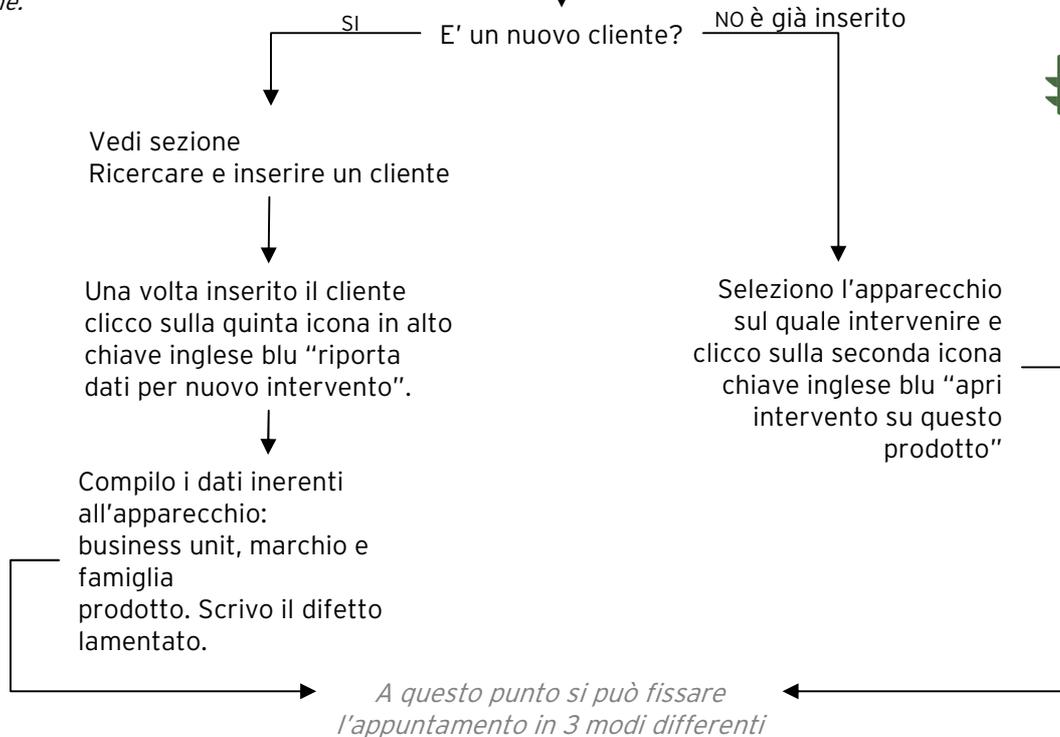
Per la gestione della garanzia, la caldaia DEVE aver la prima accensione registrata. Se l'ha fatta il mio CAT, la registro se non presente. Se l'ha fatta un altro CAT eredito i dati inerenti alla garanzia. Altrimenti comunico in sede la matricola e provvederanno loro all'attivazione.

CLIENTI

Ricordo il cliente tramite i campi disponibili



È possibile cercare un cliente per multicriterio, anche parziale, esempio: se inserisco nell'indirizzo la parola "ado" il sistema filtrerà tutto ciò che contiene quelle lettere, quindi Via Padova, Cadorna, Grado, ecc.



Se posiziono il mouse sulla chiave inglese del singolo intervento ne visualizzo il dettaglio.

Vedi sezione Fissare/registrare un appuntamento

## 1. SE UTILIZZO L'AGENDA

Clicco sull'iconcina "pianificazione con agenda".  
Si entra in agenda.  
Scelgo la data dell'intervento e faccio un clic col mouse in corrispondenza del tecnico e della fascia oraria concordata con il cliente per l'intervento.  
Salvo.  
Il sistema visualizza il riepilogo dell'appuntamento (in rosa) e salvo.

## 2. SE NON UTILIZZO L'AGENDA

Nella parte superiore della videata, clicco la data in corrispondenza della voce "pianificazione veloce" scelgo la data e seleziono il tecnico. Il sistema propone soli gli orari disponibili per il tecnico e giorno selezionato.  
Seleziono l'orario.  
Inserisco il flag su pianificare visita.  
Salvo.

## 3. SE REGISTRO UNA PRIMA ACCENSIONE O INTERVENTO CHE HO GIÀ ESEGUITO

Nella parte superiore della videata, modifico la data di "apertura attività", riportando la data in cui effettivamente si è svolto l'intervento. Inserisco la spunta su "concludere visita".  
Seleziono il tecnico e l'orario.  
Salvo.

Se si usa questa modalità, per concludere l'accensione o l'intervento seguire la doppia freccia nelle pagine successive.

LO SPUNTO   
*Il sistema inserisce comunque gli appuntamenti in agenda*



*Questo caso viene utilizzato quando la prima accensione è già stata fatta.*

*E' inutile quindi compilare i campi della business unit, marchio e famiglia.*

*Basterà inserire la matricola o cliccare sull'icona "carica gerarchia prodotto da apparecchio" e selezionare il SI su dati effettivi.*

Se voglio **stampare l'allegato G** dopo aver fissato l'appuntamento con il cliente, lo faccio direttamente dalla gestione accensione cliccando sull'icona "dati per allegato G", e stampo.

Altrimenti è possibile fare la stampa direttamente dall'agenda cliccando sulla quarta icona "allega G"; da qui ho la possibilità di selezionare un tecnico e stampare gli allegati per tutti gli appuntamenti. Se non seleziono il tecnico il sistema stampa tutti gli allegati G degli appuntamenti fissati per il giorno selezionato.



*Quando vengono stampati gli allegati G, il sistema genera un file PDF formato da tante pagine quanti sono gli appuntamenti. Di conseguenza è possibile salvare il file o stampare l'allegato G dei clienti che si desidera.*

## CONCLUDERE LA PRIMA ACCENSIONE

In Agenda gli appuntamenti sono segnalati con:  
A – accensione  
I – intervento  
● – attività pianificata  
✓ – attività conclusa  
☑ – accensione approvata/fatturata

Dalla videata principale, sezione "utility", clicco su "Agenda"

↓  
Mi posiziono sulla data per il quale è necessario concludere l'accensione

↓  
Clicco sul nome del cliente ed entro nella scheda intervento

↓  
Inserisco i dati dell'installatore

↓  
Inserisco la matricola e clicco sulla piccola icona a destra "carica gerarchia prodotto da matricola"

↓  
Seleziono SI su dati effettivi

↓  
Inserisco data installazione (mese e anno)

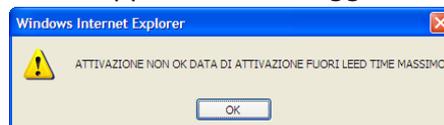
↓  
Clicco sulla squadretta al fianco della data programmata, inserisco la data di esecuzione e l'esito "concluso" clicco sul "visto"

↓  
Inserisco la data di acquisto

↓  
Inserisco "concluso" nello "stato di attivazione" e salvo

↓  
Se l'attivazione è andata a buon fine, in altro visualizzerete lo stato APPROVATO

↓  
Se l'attivazione è stata fatta dopo più di 3 anni dalla data in cui è uscita dal magazzino vi apparirà il messaggio



Se appare questo messaggio, inviare una mail a [chiara.crema@vgroupservice.it](mailto:chiara.crema@vgroupservice.it) e al vs. responsabile di zona. Provvederemo all'approvazione.

Dall'agenda è possibile **annullare** o **spostare** l'appuntamento col cliente.

*Per spostare:* clicco col tasto destro del mouse sul nome del cliente e seleziono la voce annulla attività.

A questo punto mi posiziono sul nuovo orario (e/o data), clicco e salvo.

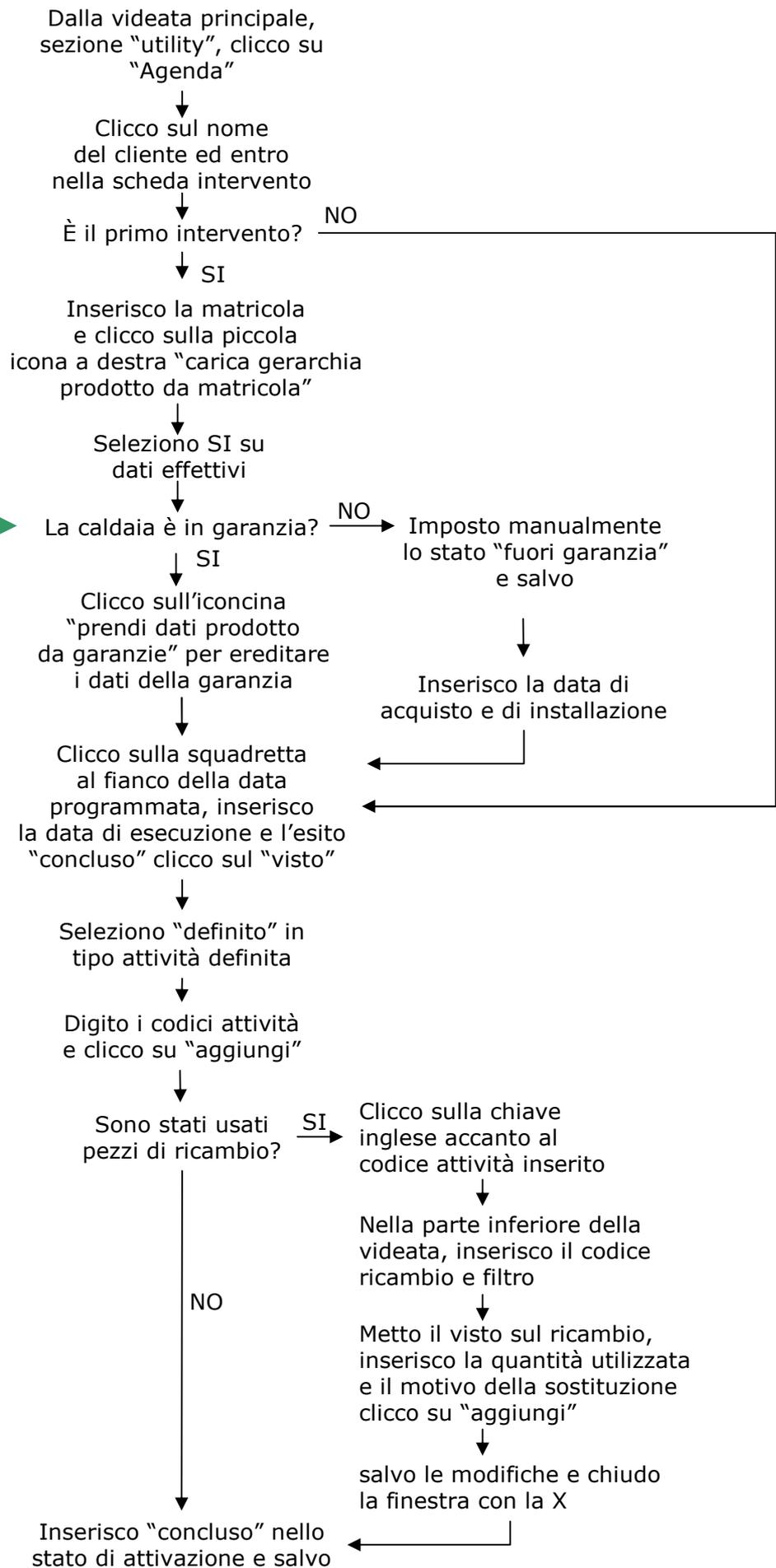
*Per annullare:* è necessario cliccare sul nome del cliente sempre da Agenda) ed entrati nella videata dell'intervento, cliccare sulla X rossa.



Se appare questo messaggio, inviare la matricola via mail a [chiara.crema@vgroupservice.it](mailto:chiara.crema@vgroupservice.it) Provvederemo all'inserimento nel sistema.

La garanzia parte dalla data di acquisto dell'apparecchio.

Se l'apparecchio è corredato da uno o più accessori è possibile registrarli nell'apposito spazio



**ATTENZIONE**  
 La garanzia viene ereditata se per quella matricola è stata registrata l'attivazione. Se non c'è l'attivazione, registrare l'intervento con stato "fuori garanzia" e richiedere l'approvazione in sede.

Se non si conoscono i codici attività è possibile ricercarli cliccando sulla scritta "aggiungi" che trovate sulla sinistra della stringa "codice - descrizione - prezzo"

**ATTENZIONE!**  
 E' possibile per ogni tecnico associare un magazzino. Se non viene fatta questa associazione il sistema scaricherà il ricambio dal magazzino di default.

Ricerco il cliente tramite i campi disponibili. Filtro



Seleziono il cliente e clicco sulla sesta icona "mostra prodotti del cliente"



Seleziono l'apparecchio e clicco sulla terza icona "apri abbonamento su questo prodotto"



Seleziono la tipologia e imposto lo stato "operativo"



Clicco sulla prima icona (foglietto bianco) "nuovo avanzamento"



Nella videata che appare inserisco:

- la data di inizio,
- la durata dell'abbonamento (espressa in mesi),
- il numero dei richiami (quante volte dovrò intervenire dal cliente),
- la frequenza (ogni quanti mesi dovrò andare dal cliente)
- il primo richiamo: viene espresso in mesi e indica quando eseguo la prima attività per quel contratto (se subito verrà espresso in 0 mesi, se l'anno successivo verrà espresso in 12 mesi)
- compilo le altre voci (opzionale): note, proponente, importo, sconto.



Clicco sul visto



Appare la lista delle attività ricorrenti da schedare. Seleziono le date in cui desidero pianificare le attività



In altro, sulla destra, trovo la lista della attività non ricorrenti (servizi) previste per la tipologia di abbonamento selezionato.

Clicco sulle voci previste dal contratto.



Salvo

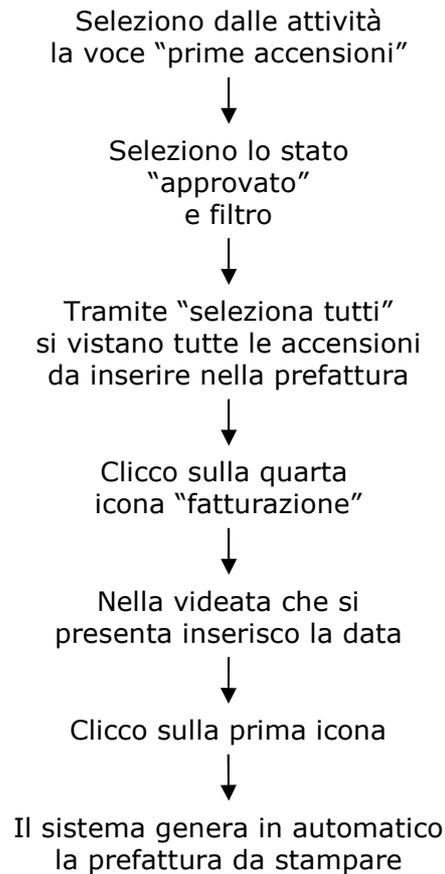
 **Attenzione!**  
Se l'apparecchio ha già un abbonamento registrato, apparirà un visto affianco la matricola. Cliccando sul visto è possibile accedere al dettaglio del contratto.

 **Attenzione!**  
Se all'apertura dell'abbonamento appare il messaggio "esiste già un abbonamento proposto o aperto su questa matricola", significa che l'apparecchio ha già il contratto registrato. Pertanto conviene andare su "abbonamenti di servizio" e chiudere il contratto in esubero.

 **Attenzione!**  
Le attività ricorrenti e non ricorrenti previste dagli abbonamenti del programma "Vai Sereno" sono già impostate dalla sede. Sono riconoscibili perché in rosso. Ogni CAT ha la possibilità di inserire altre voci non previste dagli abbonamenti "Vai Sereno".

 **Attenzione!**  
Per impostare nuove attività ricorrenti e non ricorrenti, devo andare nella sezione "parametri" e cliccare su "attività per abbonamento". Sempre nella sezione "parametri" dopo aver creato le nuove voci, vado in "struttura abbonamento" e per ciascuna tipologia di contratto seleziono le voci che lo compongono.

## PREFATTURA PER PRIME ACCENSIONI



*Il sistema genera un file PDF,  
pertanto è possibile fare un  
salvataggio del file*

## PREFATTURA PER INTERVENTI IN GARANZIA



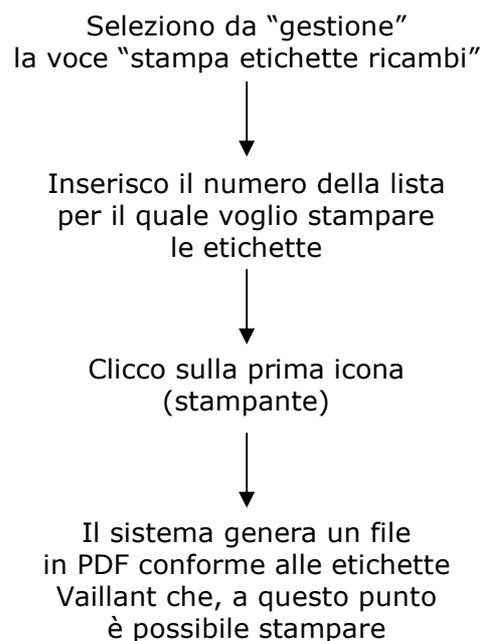
*Il sistema genera un file PDF,  
pertanto è possibile fare un  
salvataggio del file*

## PROCEDURA RESO RICAMBI IN GARANZIA



*Il sistema genera un file PDF,  
che viene salvato.  
E' possibile recuperare la lista  
dalla sezione "gestione"  
cliccando sulla voce "stampa  
lista reso ricambi"*

## STAMPA ETICHETTE RESO RICAMBI IN GARANZIA



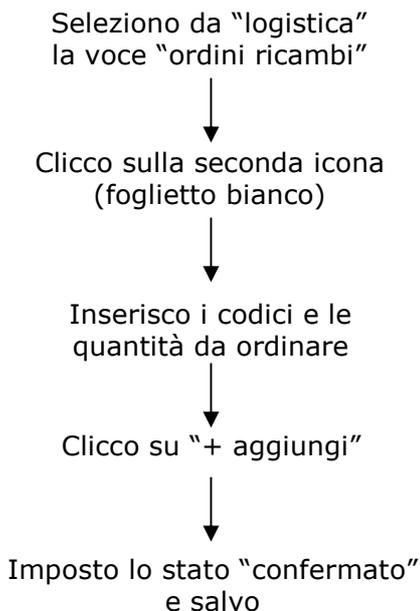
*Ogni pagina (formato A4)  
contiene al massimo 6  
etichette; in commercio si  
possono trovare etichette per  
stampante da poter utilizzare  
per questa tipologia di  
stampa.*



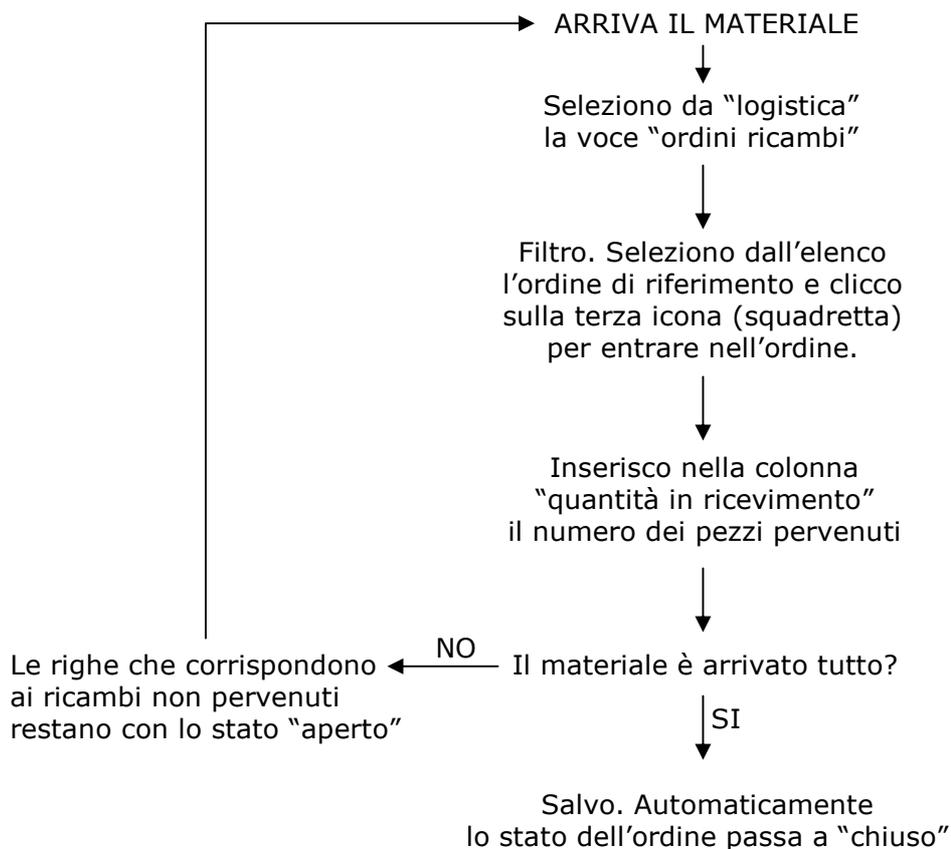
**ATTENZIONE!**  
 Nel sistema DEVE essere impostato almeno un magazzino per poter caricare il materiale. Prima di qualsiasi attività è necessario andare nella sezione "anagrafiche" e cliccare su "magazzini" per crearne almeno uno.



E' possibile cercare un codice ricambio anche se si ha solo a disposizione la descrizione. Sarà sufficiente cliccare su "+ AGGIUNGI seleziona articoli da anagrafica", ricercare per descrizione anche parziale e filtrare. Seleziono il codice da riportare nell'ordine e clicco sulla quarta e ultima icona.



**ATTENZIONE!**  
 Posso anche impostare lo stato "in preparazione" per riprendere l'ordine successivamente. Impostando lo stato "confermato" salvo il file in una determinata posizione e lo metto a disposizione della sede che al 16° minuto di ogni ora (09.16, 10.16, 11.16, ecc.) preleva i file degli ordini da evadere.



Seleziono da "logistica"  
la voce "movimentazioni manuali"



Inserisco la data in viene  
effettuata la movimentazione



Inserisco la causale di  
movimentazione



Inserisco l'eventuale  
numero di documento  
(D.D.T., fattura, elenco)  
e la data del documento



Inserisco il magazzino sul  
quale va caricato il materiale



Inserisco i codici e le  
quantità da caricare



Clicco su "+ aggiungi"



Dopo aver caricato tutto il  
materiale, salvo



**ATTENZIONE!**

*In caso di trasferimento  
devo specificare da quale  
magazzino esce il materiale  
e su quale magazzino va  
caricato.*



*E' possibile cercare un codice  
ricambio anche se si ha solo a  
disposizione la descrizione.  
Sarà sufficiente cliccare su  
"+ AGGIUNGI seleziona  
articoli da anagrafica",  
ricercare per descrizione  
anche parziale o per codice  
anche parziale e filtrare.  
Seleziono il codice da  
riportare nell'ordine e clicco  
sulla quarta e ultima icona.*

*Gestendo il carico automatico (tramite ordine ricambi), lo scarico automatico (interventi) e il carico/scarico manuale (vedi sopra), è possibile fare un'analisi delle giacenze. Questa funzione è utile per:*

- verificare il materiale caricato su ogni magazzino*
- verificare su quale magazzino è disponibile un determinato ricambio*
- verificare il valore di ciascun automezzo*

*È inoltre possibile generare un'analisi delle movimentazioni. Questa funzione è utile per:*

- verificare in un determinato periodo il consumo del materiale o di un singolo ricambio*
- rintracciare gli interventi fatti in un determinato periodo in cui è stato utilizzato uno specifico ricambio*