

ATI GEST

MANUALE D'USO

PRIMO AVVIO

Se è la prima volta che si avvia il programma, verrà visualizzato un messaggio che comunicherà di inserire il codice di registrazione per poter attivare il programma.

Per ottenere questo codice, contattate il servizio di supporto e comunicate il codice programma che verrà visualizzato nella stessa finestra. Vi verrà fornito , quindi, il codice di registrazione.

Una volta inserito tale codice, il programma proseguirà nella sua esecuzione normale.

AVVIO

All'apertura del programma, verrà richiesto di inserire la password dell'operatore.

Senza l'inserimento della password corretta , il programma terminerà di funzionare.

Una volta inserita l'autenticazione, verrà presentato nell'angolo in alto a destra dello schermo il pannello principale del programma.

In questo pannello trovano posto i pulsanti per accedere alle funzioni principali del programma unitamente ad una barra di menu per le funzioni avanzate.



I pulsanti principali sono :

- ❖ RICERCA
Apre la scheda di ricerca
- ❖ CLIENTE
Inserisce un nuovo cliente
- ❖ PLANNER
Apre il planner
- ❖ NASCONDI
Riduce ad icona il programma
- ❖ USCITA
Chiude il programma

Analizziamo, ora, le singole voci presenti nella barra dei menu :

MENU - GESTIONE TABELLE

Attraverso questo menu, è possibile aggiungere, modificare o eliminare i record presenti nelle relative tabelle sotto elencate:

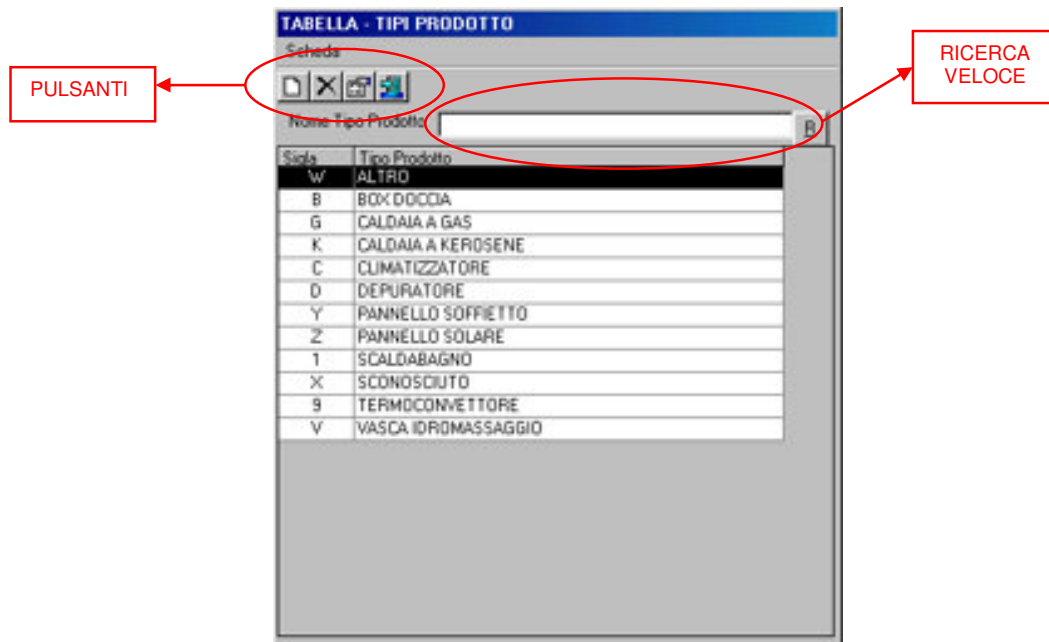
- **TIPI PRODOTTO**
Contiene l'elenco di tutti i tipi di prodotto (es.: Caldaia, Climatizzatore, Scaldabagno, etc.)
- **MARCHE**
Contiene l'elenco di tutte le marche dei prodotti (es.: Ariston, Radi, Simat, Savio, Riello etc.)
- **TECNICI**
Contiene l'elenco di tutti i tecnici (disponibile solo nella versione Professional)
- **ZONE**
Contiene l'elenco di tutte le zone (disponibile solo nella versione Professional)
- **ALIMENTAZIONI**
Contiene l'elenco di tutti i tipi di alimentazione utilizzati dai prodotti (es.: Metano, gpl, elettrico, etc.)
- **POSIZIONE**
Contiene l'elenco di tutte le posizioni di installazione dei prodotti (es.: interno, esterno, terrazza, etc.)
- **INSTALLATORI**
Contiene l'elenco di tutti gli installatori (disponibile solo nella versione Professional)
- **TIPO CLIENTE**
Contiene l'elenco di tutte le tipologie di clienti (es.: turista, estero, amministratore, etc.)
- **RICHIESTE**
Contiene l'elenco di tutte le richieste che il cliente può fare quando telefona (es.: caldaia ferma, perdita acqua, odore di gas, pulizia, accensione, etc.)
- **DIFETTI**
Contiene l'elenco di tutti i difetti riscontrati dal tecnico successivamente all'intervento (es.: circolatore bloccato, scheda bruciata, mantello piegato, etc.)
- **ATTIVITA'**
Contiene l'elenco delle attività svolte in ogni intervento (es.: sostituzione, riparazione, 1° accensione, manutenzione, etc.)
- **ABBONAMENTI**
Contiene l'elenco dei tipi di abbonamento (es.: annuale, generico, solo manutenzione, etc.)
- **MANUTENZIONI**
Contiene l'elenco delle varie tipologie di manutenzioni (es.: Manutenzione Annuale, Ordinaria)
- **AREA INTERVENTO**
Contiene l'elenco di tutte le possibili aree di intervento durante l'assistenza (es.: gruppo idraulico, elettrico, fumi, etc.). Queste aree di intervento, devono essere poi associate ai relativi ricambi (vedi tabella 'Associazioni')
- **FERIE**
Contiene la programmazione delle ferie di tutti i tecnici durante l'anno (solo nella versione PRO).
- **FESTIVITA'**
Contiene l'elenco di tutte le ricorrenze festive annuali
- **ASSOCIAZIONI**
Questo sottomenu, permette di accedere ad altre tre tabelle da utilizzare per mettere in relazione i dati contenuti nelle tabelle principali :
 - **ZONE – TECNICI** (disponibile solo nella versione PRO)
Attraverso questa tabella , è possibile associare ad ogni tecnico delle zone. Questa associazione, verrà utilizzata successivamente dal planner per selezionare automaticamente i tecnici in base alla zona di appartenenza del cliente per il quale si fisserà l'appuntamento.
 - **MARCA – MODELLO**
Attraverso questa tabella è possibile creare tutti i vari modelli (es. microgenus) associando ad ognuno una tipologia (es.: Caldaia a Gas) ed una marca (es. : Ariston).

- **MATERIALI**

Attraverso questa tabella, vengono creati i ricambi da associare alle varie aree di intervento (es.: resistenza – elettrico, circolatore – acqua, ventilatore – fumi, mantello – carrozzeria, etc.)

UTILIZZO DELLE TABELLE

Tutte le finestre di gestione delle tabelle, hanno dei pulsanti attraverso i quali è possibile inserire, modificare, eliminare i record ed un pulsante per chiudere la finestra. E' presente, inoltre, una casella di testo attraverso la quale si può effettuare una ricerca veloce semplicemente digitando il nome intero o parziale ricercato. Nelle tabelle di associazione, sono anche presenti dei selettori attraverso i quali scegliere a quale campo assegnare l'ordinamento.



MENU – GESTIONE CLIENTI

- ❖ **NUOVO**
Selezionare questa scelta per inserire un nuovo cliente. Corrispondere a premere il pulsante “Cliente”.
- ❖ **RICERCA**
Selezionare questa scelta per ricercare un cliente nell’archivio. Corrisponde a premere il pulsante “Ricerca”

MENU – PLANNER

Apri il planner degli appuntamenti. Corrisponde a premere il pulsante “Planner”

MENU – STRUMENTI

- ❖ **COMPATTA ARCHIVIO**
Selezionando questa voce, il programma effettua una compattazione dell’archivio dati. E’ consigliabile effettuare questa operazione ogni qualvolta si nota un rallentamento del programma nelle varie operazioni di ricerca e/o di planner. Consigliamo, comunque, di effettuarla almeno una volta al mese.
- ❖ **AUTENTICAZIONE E LOGGING**
Permette di effettuare una nuova operazione di autenticazione per cambiare l’operatore.

MENU – USCITA

Chiude il programma. Corrisponde a premere il pulsante “Uscita”

UTILIZZO DEL PROGRAMMA

Prima di iniziare ad utilizzare il programma, è necessario inserire i dati in tutte le tabelle spiegate in precedenza. Questa operazione, è indispensabile per poter sfruttare al 100% tutte le potenzialità del programma.

Fatto questo, si può procedere all'inserimento delle anagrafiche di tutti i clienti.

Per farlo, è sufficiente cliccare sul pulsante "Cliente".

Si aprirà, quindi, la finestra di gestione delle anagrafiche cliente dove potremo inserire tutti i dati relativi.

SCHEDA CLIENTE

SCHEDA CLIENTE - NUOVO INSERIMENTO

ANAGRAFICA CLIENTE

Cognome Nome Rag Soc

Indirizzo

CAP Città Provincia Nazionalità

Cod Fraz

Note Note

Gruppo Gas Cod Non Contattare Zona

CONTATTI

Telefono

Cellulare

Altro

CATEGORIA CLIENTE

Inquilino Proprietario Gruppo

Tipo Cliente 1

Appartiene a

PRODOTTI INSTALLATI

Tipo	Marca	Modello	Data Abb.	N.R.F.

Aggiungi (F5)

Modifica (F6)

Elimina (F8)

Conferma (F10) Annulla (ESC)

Sorvolando sui dati che non richiedono spiegazione come, per esempio, cognome, nome, indirizzo, etc., vediamo di capire lo scopo di alcuni dati particolari :

- **COND FRAZ**
Finalizzato a contenere eventuali note ulteriori relative l'indirizzo quali, per esempio, il nome del condominio oppure della frazione. Questo campo verrà poi stampato sul giro dei tecnici.
- **NOTE**
Inserire qui qualsiasi tipo di nota generica relativa il cliente.
- **Pulsante "NOTE"**
Spazio per altre note. Nel caso in cui ci siano delle note in questo campo, il pulsante cambierà colore.
- **Pulsante "PAG."**
Inserire qui eventuali annotazioni relative lo stato dei pagamenti del cliente. Anche in questo caso il pulsante cambierà colore in presenza di annotazioni.
- **Non Contattare**
Spuntare questa casella per non considerare il cliente nel caso di comunicazioni da inoltrare. (Invio circolari per manutenzioni, stampe uso interno, etc.)
- **ZONA**
Attraverso questo campo, è possibile selezionare la zona di appartenenza del cliente.
- **Opzioni : INQUILINO, PROPRIETARIO, GRUPPO (1)**
Attraverso queste selezioni, si può assegnare ad ogni cliente una categoria di appartenenza. Una volta assegnata la categoria, sarà possibile successivamente mettere in relazione i vari nominativi utilizzando il campo "APPARTIENE A".

Facciamo un esempio per chiarire meglio il concetto :

Immaginiamo che il Sig. Rossi sia il proprietario dell'appartamento dove abita l'inquilino Sig. Bianchi.

A questo punto, inseriremo prima il nominativo del Sig. Rossi assegnandolo alla categoria "Proprietario".

Quindi, inseriremo il nominativo del Sig. Bianchi assegnando la categoria "Inquilino" e selezionando il nominativo del Sig. Rossi dal campo "APPARTIENE A".

Utilizzando questo metodo sarà possibile successivamente, in fase di ricerca, identificare velocemente tutti gli inquilini di un certo proprietario semplicemente selezionando il nominativo del proprietario interessato nel campo "APPARTIENE A".

La terza categoria, "GRUPPO" è una categoria che si trova ad un livello ancora superiore al proprietario. Potrebbero rientrare in questa categoria, per esempio, le Agenzie Immobiliari oppure gli Amministratori. Combinando tutte queste possibilità sarà possibile, per esempio, identificare velocemente tutti i proprietari gestiti dall'agenzia immobiliare "Pincopallino" i quali, a loro volta, avranno una serie di inquilini relazionati.

IMPORTANTE : Nel caso in cui un cliente sia proprietario dell'appartamento in cui abita, lasciare la categoria impostata su : "Inquilino".

➤ TIPO CLIENTE

Selezionare il tipo di cliente (es.: Turista, Estero, etc.)

Nella parte bassa della scheda cliente, trova posto una griglia di riepilogo (2) che conterrà la lista di tutti i prodotti installati presso quel cliente. A fianco di questa griglia, trovano posto dei pulsanti per poter aggiungere/modificare/eliminare i prodotti associati al cliente.

Ovviamente, nel caso in cui si stia inserendo un nuovo cliente, la griglia sarà vuota.

Per aggiungere un prodotto al cliente, si dovrà quindi premere il pulsante "Aggiungi Prodotto".

Per modificare i dati relativi ad un prodotto, selezionare nella griglia il prodotto interessato e cliccare su "Modifica Prodotto".

Per eliminare un prodotto, cliccare su "Rimuovi Prodotto".

Facendo questo si aprirà la scheda del prodotto/cliente.

SCHEDA DETTAGLIO PRODOTTO DEL CLIENTE

SCHEDA DETTAGLIO PRODOTTO DEL CLIENTE			
DATI PRODOTTO			
Tipologia	G-CALDAIA A GAS	Marca	AR-ARISTON
Modello	MICROGENUS 23 MF9		
Matricola 1	232012500782	Matricola 2	
Aliment.	P-PROPANO		
Cod. Interno	EE2	Fumi	<input type="checkbox"/>
Aria	<input checked="" type="checkbox"/>		
Diam.	200		
Posizione			
Crono		Num Libretto	
Data Libretto	14/03/02		
DATI 1° ACCENSIONE			
Tecnico	ML-MARCO C.	Nr. Ric.Fisc.	M265
Data Accensione	14/03/02		
Installatore	SICURGASS MARCO	Dichiaraz. Conformità	<input type="checkbox"/>
Data inserimento	30/04/02		
Note coll.			
Data Analisi Fumi	14/03/02		
ABBONAMENTO		MANUTENZIONE PROGRAMMATA	
Tipo		Costo	0,00
Nr ricevuta			
Mese	Marzo		
Data Stipulazione	30/04/02	Data Scadenza	30/04/02
Anno	2003		
CONFERMA (F10)		ANNULLA (ESC)	

SCHEDA DETTAGLIO PRODOTTO DEL CLIENTE

In questa scheda trovano posto tutti i dati del prodotto del cliente.

Analizziamoli in dettaglio :

DATI PRODOTTO

- TIPOLOGIA : Tipo di prodotto (es. : Caldaia a gas)
- MARCA : Marca del prodotto (es.: Ariston)
- MODELLO : Modello del prodotto (es.: Microgenus)

Da notare che questi tre campi sono tutti relazionati tra loro in modo da evitare possibili errori di inserimento. In altre parole, selezionando per esempio la TIPOLOGIA : “Caldaia a gas”, nel campo successivo MARCA saranno presenti soltanto le marche legate a quella tipologia e, di conseguenza, nel campo MODELLO saranno presenti solo i modelli legati a quella marca ed a quel tipo di prodotto.

- MATRICOLA : Matricola principale del prodotto
- MATRICOLA 2 : Eventuale matricola secondaria
- ALIMENT. : Combustibile utilizzato dal prodotto (es.: metano, gpl, elettrico, freon, etc.)
- COD.INTERNO : Codice interno assegnato al prodotto
- FUMI : Abilitare se è presente il sensore fumi
- ARIA : Abilitare se è presente la presa d'aria
- DIAM.: Diametro della presa d'aria
- POSIZIONE : Posizione di installazione del prodotto (es.: esterno, interno, cantina, etc.)
- CRONO : Modello di cronotermostato
- NUM.LIBRETTO : Numero del libretto di impianto
- DATA LIBRETTO : Data del libretto di impianto

DATI 1° ACCENSIONE

- TECNICO : Nome del tecnico che ha effettuato la prima accensione
- NR.RIC.FISC. : Numero di ricevuta fiscale relativa la prima accensione
- DATA ACCENSIONE : Data della prima accensione
- INSTALLATORE : Nome dell'installatore
- DICHIARAZ. CONFORMITA' : Abilitare se è stata rilasciata la dichiarazione di conformità
- DATA INSERIMENTO : Data di inserimento del prodotto nel caso in cui non sia possibile rilevare i dati di prima accensione.
- NOTE COLL. : Eventuali note legate al collaudo del prodotto
- DATA ANALISI FUMI : Data dell'ultima analisi di combustione

ABBONAMENTO

- TIPO : Tipo di abbonamento stipulato
- COSTO : Importo pagato dal cliente per l'abbonamento
- NR RICEVUTA : Numero di ricevuta fiscale relativa l'abbonamento stipulato
- DATA STIPULAZIONE : Data di stipula del contratto di abbonamento
- DATA SCADENZA : Data di scadenza dell'abbonamento. Il programma imposta automaticamente questa data al 12 mese successivo a quello di stipula

MANUTENZIONE PROGRAMMATA

- MESE : Mese fissato per la manutenzione programmata
- ANNO : Anno fissato per la manutenzione programmata

Nota:

Se durante l' inserimento dei dati del prodotto, ci si accorge della mancanza di alcuni dati relativi le tabelle (per esempio manca il modello), è possibile inserire “al volo” un nuovo record nella tabella interessata premendo il piccolo pulsante (con il lampo disegnato) a fianco di ogni campo.

RICERCA CLIENTE

La sezione dedicata alle ricerche è il cuore operativo del programma nonché, a nostro parere, la sezione più potente in assoluto in quanto permette di effettuare ricerche nell'archivio utilizzando e combinando tutti i parametri disponibili.

Infatti, attraverso questa sezione possiamo identificare un cliente e, successivamente, svolgere una serie di operazioni.

La finestra è suddivisa a sua volta in tre schede : Cliente, Prodotti ed Elenco.

Per spostarsi tra queste sezioni è sufficiente cliccare su uno dei tre selettori posti in alto.



Le schede "Cliente" e "Prodotti", ripropongono gli stessi dati che abbiamo visto in precedenza quando abbiamo analizzato le schede delle anagrafiche dei clienti e dei prodotti. In questi campi si inseriranno i criteri della nostra ricerca.

SCHEDA RICERCA – SELETTORE “CLIENTE”

The screenshot shows the "SCHEDA RICERCA CLIENTI" window with the "Cliente" tab selected. The form is divided into several sections:

- DATI ANAGRAFICI:** Includes fields for Cognome (highlighted in yellow), Nome, Rag Soc, Indirizzo, Cond Fraz, CAP, Città, Provincia, Zona, Tel Casa, Cellulare, and Altro.
- Note:** Includes a text area and buttons for "Note Aggiuntive", "Note pagamento", and "Contattare".
- Gruppo, Gas Cod, Nazionalità:** Includes dropdown menus and checkboxes.
- PRODOTTI:** Includes dropdown menus for Tipo, Marca, and Modello, and a text field for Matricola.
- Categoria Cliente:** Includes a dropdown for "Appartiene a" and radio buttons for "Inquilino", "Proprietario", "Gruppo", and "Tutti".
- APPUNTAMENTO:** Includes buttons for "Reset (F1)", "Fissa (F2)", and "Modifica (F4)".
- CLIENTE:** Includes buttons for "Nuovo (F5)", "Modifica (F6)", "Elimina (F8)", "Ricerca (F10)", "Stampa (F12)", and "Chiudi (ESC)".

SCHEDA RICERCA – SELETTORE “PRODOTTI”

The screenshot shows the "SCHEDA RICERCA CLIENTI" window with the "Prodotti" tab selected. The form is divided into several sections:

- Prodotto:** Includes dropdown menus for "Prodotto" and "Installatore", and text fields for "Tecnico" and "Posizione".
- Num Libretto, Matricola 2, Note col, Codice interno:** Includes text fields.
- Tipo GAS, Nr Fil, Den Ala, Crano:** Includes dropdown menus and text fields.
- Dich Conf, Fumi, Aria:** Includes checkboxes and radio buttons.
- Abbonamento:** Includes a checkbox for "Assun. Abbonamento" and a dropdown for "Tipo".
- Costo, Nr scivola:** Includes text fields.
- manutenzione programmata:** Includes a checkbox for "Nessuna Manutenzione" and a dropdown for "Tipo".
- Data Stipulazione, Data Scadenza, Date:** Includes date pickers and checkboxes for "Data ultima combustione", "Data inasimento", "Data Libretto", "Data collaudo", and "Data Manutenzione".
- APPUNTAMENTO:** Includes buttons for "Reset (F1)", "Fissa (F2)", and "Modifica (F4)".
- CLIENTE:** Includes buttons for "Nuovo (F5)", "Modifica (F6)", "Elimina (F8)", "Ricerca (F10)", "Stampa (F12)", and "Chiudi (ESC)".

La scheda "Elenco", invece, conterrà i risultati della nostra ricerca.

SCHEDA RICERCA – SELETTORE "ELENCO"

SCHEDA RICERCA CLIENTI

Dante		Prodotti			Elenco	
RISULTATO DELLA RICERCA = 6 records						
Cognome	Nome	Indirizzo	Città	Telefono		
LANGUASCO	AICARDI GIANNI	PIAZZA MAFESCA, 7 4P	IMPERIA	292793		
LANGUASCO	FRANCESCA	VIA DE SONNAZ, 45/1 1MP	IMPERIA	294715		
LANGUASCO	GIOVANNI BATTISTA	CORSO INGLESIL 491	SANPEMO	667896		
LANGUASCO	RICCARDO	VIA GARIBALDI, 72 1P	PONTEPASSIO	273843 MADRE - 336/1260810		
LANGUASCO	SASSO MARIA	VIA DE SONNAZ, 45/3 3MP	IMPERIA	294044		
LANGUASCO	VASSALLO LETIZIA	VIA DE SONNAZ, 45/2 2MP	IMPERIA	294144		

1

PRODOTTI DEL CLIENTE							STORICO MANUTENZIONI	
Tipo	Marca	Modello	Alm.	Abb.	Scadenza	Cod.	Data	Tipo
1	SYLBER	DEVIL 250 IE	M				16/05/01	M0

2

3

STORICO CHIAMATE					STORICO INTERVENTI	
Data Chiamata	Data App.	Stato	Sigla tecnico	Fichiate	Sigla	Descrizione Intervento
06/02/02	06/02/02	ESEGUITO ML			INTER RIPARAZI	
31/05/01	01/05/01	ESEGUITO ML				
16/05/01	16/05/01	ESEGUITO ML		M0		

4

5

MATERIALI UTILIZZATI	
Gruppo	Materiale

6

APPUNTAMENTO: Reset (F1), Fissa (F2), Modifica (F4)
CLIENTE: Nuovo (F5), Modifica (F6), Elimina (F8), Ricerca (F10), Stampa (F12), Chiudi (ESC)

Facciamo , ora, alcuni esempi:

Immaginiamo che riceviamo una telefonata dal Sig. Rossi.

Per identificare la sua scheda cliente , sarà sufficiente inserire nel campo "Cognome" la scritta "Rossi" e cliccare sul pulsante "Ricerca" oppure premere il tasto F10 sulla tastiera.

Se in archivio saranno presenti dei clienti con il cognome "Rossi" , si attiverà automaticamente la scheda "Elenco" dove verranno visualizzati tutti i clienti con quel cognome.

La scheda "Elenco" è suddivisa in sei griglie tutte collegate tra di loro:

- **Risultato della ricerca**
Dati anagrafici del cliente
- **Prodotti del cliente**
Elenco dei prodotti del cliente selezionato
- **Storico manutenzioni**
Storico delle manutenzioni effettuate sul prodotto selezionato
- **Storico chiamate**
Storico delle chiamate ricevute per il prodotto selezionato
- **Storico interventi**
Elenco degli interventi svolti relativi la chiamata selezionata
- **Materiali utilizzati**
Elenco dei ricambi utilizzati nell'intervento selezionato

Se vogliamo effettuare una nuova ricerca, è possibile cliccare sul pulsante "Reset" (oppure premere il tasto F1 sulla tastiera). Facendo questo, verranno azzerati tutti i criteri di ricerca e verrà selezionata nuovamente la scheda "Cliente".

Normalmente, l'elenco viene ordinato alfabeticamente sulla base del cognome; è possibile, però, impostare l'ordinamento anche sugli altri campi (per esempio la Città) cliccando sulla relativa intestazione di colonna.

Una volta identificato il nostro cliente, possiamo svolgere una serie di operazioni utilizzando i pulsanti presenti in basso alla finestra. Analizziamoli uno per uno :

- **Gruppo “Appuntamento”**
 - “Fissa App.”
Fissa un appuntamento al cliente selezionato.
 - “Modifica” (oppure doppio click sulla riga della chiamata)
Modifica i dati relativi alla chiamata selezionata nella griglia “Storico Chiamate” (4)
- **Gruppo “Cliente”**
 - “Nuovo”
Inserisce un nuovo cliente
 - “Modifica” (oppure doppio clic sulla riga del cliente)
Modifica la scheda del cliente selezionato
 - “Elimina”
Elimina il cliente selezionato
 - “Ricerca”
Avvia la ricerca in base ai criteri impostati
- **Pulsante “Stampa”**
Stampa la lista dei clienti dell’esito della ricerca
- **Pulsante “Chiudi”**
Chiude la finestra della ricerca

Anche in questo caso, ricordiamo che è possibile utilizzare i tasti funzione sulla tastiera alternativamente al mouse. Inoltre, nel caso specifico di “Modifica” della scheda cliente e di “Modifica” della chiamata, è possibile anche fare “doppio click” sulla griglia relativa.

APPROFONDIMENTO SULLA SEZIONE DI RICERCA

Le ricerche vengono effettuate utilizzando la metodologia dell’esclusione in base alla somma dei criteri impostati. Spieghiamo con degli esempi il significato di quanto detto sopra:

Mettiamo il caso che si inserisca nel campo “Provincia” la sigla “GE” e si selezioni “Caldaia a gas” nel campo “Tipo Prodotto”. La ricerca , restituirà l’elenco di tutti i clienti che abitano in provincia di Genova **E** che abbiano una caldaia a gas. Questo significa, che se ci fosse un cliente che abita in provincia di Genova ma che si trovi in possesso di un climatizzatore , questo cliente non verrebbe visualizzato.

Le ricerche vengono effettuate anche su campi parziali.

Significa, per esempio, che se inseriamo la scritta “Ros” nel campo cognome, la ricerca ci restituirà tutti i clienti che hanno il cognome che **INIZIA** con la parola “Ros” (es.: **Rossi**, **Rosato**, **Rossese**, **Rostro** etc..)

Nel caso degli altri campi, la ricerca viene effettuata se in archivio ci sono dei record che **CONTENGONO** in una qualsiasi posizione il criterio inserito.

Alcuni esempi :

inserendo “Ros” nel campo Cognome e “Ma” nel campo Nome, potremo avere un risultato come questo : **Rossi Mario**, **Rosato Emma**, **Rosso Giovanni** **Mauro** etc.

inserendo “65458” nel campo Matricola, otterremo come risultato l’elenco di tutti i clienti che hanno un prodotto con una matricola che contiene i numeri : “65458” indipendentemente dalla loro posizione.

Esempio : 78**65458**987, XT99**65458**P11, **65458**5522Z, P2000**65458** etc.etc.

Se volessimo sapere , per esempio, tutti gli inquilini del Sig. Rossi, sarà sufficiente selezionare la voce “Inquilino” e, successivamente, il nominativo “Rossi” dal campo “Appartiene a”.

Vediamo, ora, alcuni esempi di ricerca un po' più articolati:

Mettiamo il caso che vogliamo conoscere i nominativi di tutti i nostri clienti che hanno un caldaia a gas di marca Ariston, che abitano a Savona e che non hanno mai fatto nessuna manutenzione.

Il procedimento che dovremo seguire sarà il seguente :

Selezionare la voce "Caldaia a gas" dal campo "Tipo" prodotto.

Selezionare la voce "Ariston" dal campo "Marca".

Inserire la scritta "Savona" nel campo "Città"

Selezionare la scheda "Prodotti" utilizzando l'apposito selettore in alto.

Abilitare la sezione "Data Manutenzione" cliccando il check-box relativo (piccolo quadratino bianco) quindi, cliccare il check-box "Nessuna".

Oppure, sempre prendendo come spunto la ricerca precedente, se volessimo sapere chi ha fatto la manutenzione in un periodo determinato, possiamo inserire una data di inizio ed una data di fine sempre sulla riga della manutenzione.

Come è facile intuire, ci si rende conto di quante possibilità offra il programma in questo contesto e di come sia possibile affinare la ricerca al fine di ottenere risultati sempre più precisi ed idonei alle proprie necessità.

Riteniamo che questa caratteristica, possa essere un valido supporto al lavoro nonché un validissimo strumento di analisi statistica.

PLANNER

Una volta identificato il cliente, è possibile fissare un appuntamento allo stesso accedendo al planner. Per farlo è sufficiente cliccare sul pulsante "Fissa App." ricordandosi prima di selezionare il cliente sulla griglia della ricerca.

The screenshot shows the 'Planning' interface with the following elements and callouts:

- 1:** Navigation arrows for the date field.
- 2:** Client name 'ABBO - GIUSEPPE'.
- 3:** 'Agg.' (Refresh) button.
- 4:** 'Zona' (Zone) dropdown menu.
- 5:** 'R.' (Reset) button.
- 6:** 'Giorni Vis.' (Days Visible) dropdown menu set to '7 Giorni'.
- 7:** 'CHIUDI (ESC)' (Close) button.
- 8:** The main technician grid showing appointments for technicians FA-FABIO and RO-ROBERTO across dates from 10/01 to 16/01. A red cell is visible on 13/01.
- 9:** The 'Appuntamenti del giorno' (Daily Appointments) table for 10/01/02.
- 10:** 'FISSA (F2)' (Fix) button.
- 11:** 'MODIFICA (F4)' (Modify) button.
- 12:** 'STAMPA (F12)' (Print) button.

TECNICI	gio 10/01	ven 11/01	sab 12/01	dom 13/01	lun 14/01	mar 15/01	mer 16/01
FA - FABIO	F:2						
RO - ROBERTO					FERIE	FERIE	FERIE

Orario	Cliente	Indirizzo	Città	Modello	Stato	Richieste
00.00 - 00.00	ABBO GIUSEPPE	REG. CIAPIN, 9 PT	PIANI CIPRESSA	EURA 23 SE	DA SVOLGERE	C
00.00 - 00.00	ROSSI GIUSEPPINA	VIA GOETHE, 150/6	SANREMO	LASER 221 E	DA SVOLGERE	

- Scorrimto in avanti o indietro del planner in funzione del numero di giorni selezionati nel punto 6
- Data di inizio del planner.
E' possibile inserire qui una data specifica utilizzando la tastiera oppure cliccando sulla piccola freccia a fianco della data e selezionando direttamente sul calendario il giorno/mese/anno.
- Aggiorna il planner
- Seleziona la zona e, di conseguenza, il planner dei tecnici assegnati a quella zona.
- Azzerla la zona. Visualizza il planner di tutti i tecnici.
- Imposta il numero di giorni visualizzati dal planner
- Chiude il planner
- Planner
Rappresenta la situazione degli appuntamenti. Possono comparire delle lettere seguite da un numero: la lettera "F" indica gli appuntamenti ancora da fare; la lettera "S" indica gli appuntamenti sospesi. Il numero, indica la quantità relativa. (es. : F:2 = due appuntamenti da svolgere)
- Elenco degli appuntamenti
In questa griglia, vengono visualizzati gli appuntamenti del giorno selezionato nel planner.
- Fissa l'appuntamento nel giorno selezionato sul planner. In alternativa, è possibile fare doppio click direttamente sul planner.
- Permette di modificare i dati della chiamata selezionata nella griglia degli appuntamenti (9)
- Stampa il giro degli appuntamenti.

FISSARE GLI APPUNTAMENTI

Per fissare un appuntamento, è sufficiente selezionare con il mouse la cella che incrocia il giorno ed il tecnico interessato quindi fare doppio click oppure premere il tasto F2.
Una volta fatto, si aprirà la scheda di chiamata:

SCHEDA CHIAMATA

CLIENTE : VERDI - CARLO

DATI CHIAMATA
Stato Intervento : DA SVOLGERE Data Chiamata : 02/05/02 Operatore : Aldo

Note chiamata : PASSARE DAL BAR DEI GENITORI A RITIRARE LE CHIAVI

DATI INTERVENTO
Data intervento : 03/05/02 Ora Inizio : 10:00 Ora Fine : 12:00 Tecnico : RO ROBERTO

Note intervento : GIA' STATI IN PRECEDENZA. VERIFICARE IMPIANTO ELETTRICO

PRODOTTI IN CHIAMATA
Prodotto : G - ARISTON - A 23 MFFI

TIPO	MARCA	MODELLO
G	ARISTON	A 23 MFFI

ELENCO RICHIESTE
Richiesta : MA - MANUT. ANALISI

SIGLA	RICHIESTA
BC	BLOCCO CALDAIA
MA	MANUT. ANALISI

RENTRO (F2) ELIMINA (F8) CONFERMA (F10)

Questa scheda è suddivisa in 4 sezioni :

1) DATI CHIAMATA

In questa sezione sono presenti tutte le informazioni relative la chiamata:

- STATO INTERVENTO**
identifica lo stato dell'intervento e può avere 4 situazioni:
da svolgere, eseguito, sospeso, annullato
- DATA CHIAMATA** : data della chiamata
- OPERATORE** : nome dell'operatore che ha accettato la chiamata
- NOTE CHIAMATA**: annotazioni relative la chiamata
Esempio: "Chiamare 10 minuti prima di partire", "Passare dall'ufficio per ritirare chiavi" etc.

2) DATI INTERVENTO

- DATA INTERVENTO**: data fissata dell'intervento.
Questa data viene rilevata automaticamente dal planner in funzione della cella selezionata in precedenza. E' possibile, comunque, cambiare questa data direttamente da questa posizione senza tornare al planner.
- ORA INIZIO**: ora di inizio dell'intervento
- ORA FINE** : ora di fine dell'intervento
Nel caso in cui non sia possibile fissare un'ora specifica ma si crei la necessità di indicare un periodo approssimativo (es.: in giornata , in mattinata, nel pomeriggio etc.) si consiglia di inserire come orario di inizio e di fine il limite minimo e massimo dell'orario di lavoro previsto.
Esempio : in giornata (08.00 – 18.00), in mattinata (08.00 – 13.00), nel pomeriggio (14.00 – 18.00)
- TECNICO** : Nome del tecnico a cui viene assegnato l'intervento.
- NOTE INTERVENTO**: Annotazioni relative l'intervento.
In questo campo, è consigliabile inserire quel tipo di informazioni che potrebbero tornare utili al tecnico ai fini dello svolgimento dell'intervento . Esempio: "Difetto riscontrato dopo lavori all'acquedotto", "Portare scheda elettronica" etc.etc.

3) **PRODOTTI IN CHIAMATA:**

In questa sezione, compaiono tutti i prodotti del cliente per i quali si devono svolgere gli interventi. Se il cliente ha soltanto un prodotto, il programma inserirà automaticamente lo stesso nell'elenco sottostante. In caso contrario, invece, bisognerà selezionare dalla casella a discesa "Prodotto" i prodotti per cui bisogna intervenire e cliccare sul pulsante con il simbolo "+" per aggiungerlo all'elenco. Per rimuovere un prodotto dall'elenco, selezionarlo e cliccare sul pulsante con il simbolo "-".

4) **ELENCO RICHIESTE:**

In questa sezione, vengono elencate le richieste di intervento per il prodotto selezionato nella sezione 3. Anche in questo caso, il meccanismo di funzionamento è identico a quello per i prodotti in chiamata: dalla casella a discesa "Richiesta" selezionare il motivo dell'intervento ed aggiungerlo all'elenco cliccando sul pulsante "+". Per rimuovere una richiesta, selezionarla e cliccare sul pulsante "-". Se durante l'accettazione della chiamata, il cliente richiede un tipo di intervento che non è presente nella lista delle richieste, è sufficiente cliccare sul pulsante con il lampo designato per aggiungerla "al volo".

Una volta terminato, cliccare su "Conferma" (oppure premere il tasto F10) per confermare la chiamata. Se, invece, si volesse annullare la chiamata, cliccare su "Elimina" (oppure premere F8).

MODIFICARE/ELIMINARE UN APPUNTAMENTO

Per modificare un appuntamento, è sufficiente selezionarlo dall'elenco presente sul planner (9) e fare doppio click oppure premere il tasto F4. Si aprirà, quindi, la scheda chiamata relativa dove si potranno apportare tutte le modifiche interessate.

STAMPARE IL PLANNER

Una volta inseriti tutti gli appuntamenti, è possibile stampare il planner per i tecnici semplicemente cliccando sul pulsante "Stampa" oppure premendo il tasto F12 sulla tastiera.

Si aprirà, quindi, la finestra per la stampa del planner:

The image shows a software dialog box titled "Stampa Planner". It has a blue title bar. Inside, there are two rows of controls: "Tecnico" and "Zona", each with a dropdown menu and a checked checkbox labeled "Tutti". Below these is a section titled "Intervallo date" containing two date pickers labeled "Da" and "A", both showing the date "03/05/2002". Underneath is a section titled "Stato intervento" with four checkboxes: "Da svolgere" (checked), "Sospeso", "Annullato", and "Svolto". At the bottom of the dialog are three buttons: "ANTEPRIMA (F10)", "STAMPA (F12)", and "CHIUDI (ESC)".

Attraverso questa finestra, è possibile decidere quali planner stampare semplicemente impostando le relative opzioni.

Infatti, si può decidere quali tecnici, quali zone, il periodo di giorni e quali interventi in base al loro stato. E' inoltre possibile stampare un anteprima oppure direttamente stampare su stampante.

SCHEDA RIENTRO

Una volta fissato un appuntamento, il passo successivo allo svolgimento dello stesso sarà compilare la relativa scheda di rientro.

Per svolgere questa operazione, aprire la scheda di chiamata dell'intervento interessato e cliccare sul pulsante "Rientro" (oppure premere il tasto F2 sulla tastiera).

Si aprirà, quindi la scheda di rientro :

Questa scheda è divisa in 7 sezioni così organizzate :

1) PRODOTTO DEL CLIENTE

Selezionare da questa casella, il prodotto del cliente per il quale si sta effettuando il rientro. Anche in questo caso (come per la scheda di chiamata) se il cliente ha soltanto un prodotto il programma lo selezionerà automaticamente. In caso contrario, dovrà essere selezionato manualmente.

2) NOTE INTERVENTO

In questa casella di testo , si possono inserire annotazioni di vario genere relative gli interventi svolti.

3) INTERVENTI SVOLTI

In questa sezione bisogna inserire tutti gli interventi svolti sul prodotto selezionato. Per farlo , selezionare dalla casella "Tipologia" il tipo di intervento svolto ed aggiungerlo nella lista sottostante cliccando sul pulsante "Aggiungi". E' possibile anche aggiungere una nota specifica per l'intervento svolto. Anche in questo caso, se mancasse un tipo di intervento, si può aggiungere "al volo" cliccando sul pulsante con il lampo disegnato. Per rimuovere un intervento dall'elenco, selezionarlo e cliccare su "Rimuovi".

4) MATERIALI UTILIZZATI NELL'INTERVENTO

In questa sezione , si inseriscono tutti i materiali (ricambi) utilizzati per svolgere l'intervento selezionato nella sezione 3. La struttura di questa sezione è identica alla relativa tabella di associazione dei materiali. Infatti, per ogni ricambio bisognerà prima selezionare l'area di utilizzo (Acqua, Gas, Elettrico, etc.) ed il relativo ricambio (Ventilatore, Resistenza, Pressostato, etc.)

Vediamo un esempio pratico di come utilizzare questa sezione:

Mettiamo caso che durante un intervento, il tecnico abbia sostituito la scheda elettronica ed effettuato successivamente la disincrostazione della serpentina. Dovremo quindi selezionare il prodotto interessato dalla sezione 1. Successivamente , dovremo selezionare dalla casella "Tipologia" (sezione 3) la voce "Sostituzione" e cliccare su "Aggiungi". Fatto questo, selezioneremo dalla casella "Area" (sezione 4) la voce "Elettrico" e dalla casella "Ricambio" la voce "Scheda elettronica" e cliccare su Aggiungi. Nel caso in

cui fossero stati sostituiti più di un ricambio, sarà sufficiente continuare ad aggiungere i ricambi che interessano utilizzando la procedura precedente. A questo punto, dovremo tornare sulla sezione 3 per aggiungere l'intervento di disincrostazione. Per farlo ripetiamo il procedimento di prima. Selezioneremo la voce "Disincrostazione" dalla casella "Tipologia" e cliccheremo su "Aggiungi" poi ci sposteremo nella sezione 4 per selezionare dalla casella "Area" la voce "Acqua" e dalla casella "Ricambio" la voce "Serpentina"; infine cliccheremo su "Aggiungi". Per rimuovere un ricambio dalla lista è sufficiente selezionarlo dall'elenco e cliccare su "Rimuovi".

5) DIFETTI RICONTRATI

In questa sezione, possiamo inserire eventuali difetti riscontrati sul prodotto (Esempio: circolatore bloccato, scheda fusa, boiler bucato, etc.). Lo scopo di questa sezione è inteso prevalentemente per fini statistici. Si prevede, infatti, di inserire nelle prossime versioni del programma una sezione di analisi statistica specifica relativa agli interventi.

6) MANUTENZIONI

Se vengono svolte delle manutenzioni, inserirle attraverso questa sezione. Per farlo, cliccare su "Aggiungi" e selezionare dalla casella "Tipo Manutenzione" che comparirà la manutenzione svolta.

7) DATI PRODOTTO

In questa sezione, vengono riportati alcuni dati della scheda del prodotto. Il motivo di questa scelta è per velocizzare l'inserimento di quelle informazioni tipicamente legate al rientro dagli interventi quali, per esempio, il rinnovo di un abbonamento piuttosto che l'inserimento della data delle analisi. In questa maniera si evita all'operatore di aprire la scheda del cliente e successivamente la scheda del prodotto per arrivare a quelle informazioni. Nel caso in cui si crei lo stesso la necessità di aprire la scheda completa del cliente/prodotto è sufficiente cliccare sul pulsante "Scheda Cliente" (oppure premere il tasto F6 sulla tastiera).

IMPORTANTE ! Se vengono modificati dei dati in questa sezione, ricordarsi di cliccare **SEMPRE** su "Aggiorna dati prodotto" per confermare le modifiche. In caso contrario le modifiche non verranno memorizzate.

Per confermare la scheda di rientro, cliccare su "Conferma" (oppure premere il tasto F10 sulla tastiera). Una volta confermata la scheda di rientro, il programma chiederà se si vuole considerare quell'intervento come SVOLTO e, quindi, eliminarlo dal planner.