



Gestione delle Matricole

Collegamento articoli post-vendita a matricole di e/

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa.
impresoft non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.

Sommario

COLLEGAMENTO ARTICOLI POST-VENDITA A MATRICOLE DI E/	3
SINTESI CRM	3
BACK-OFFICE POST-VENDITA	4
CONTRATTI POST-VENDITA	4
SEGNALAZIONI POST-VENDITA	5
RICERCA AVANZATA SEGNALAZIONI POST-VENDITA	6
ANALISI E REPORTING POST-VENDITA	7
MULTIMEDIA POST-VENDITA	8
CREAZIONE NUOVA SEGNALAZIONE DA CONTRATTO	8
STEP DI GESTIONE SEGNALAZIONI	9

Back-office post-vendita

Contratti post-vendita

Gli articoli collegati a un contratto post-vendita che vengono scelti dall'anagrafica articoli (e non dall'elenco degli articoli venduti al cliente – parametro **TT0010=SI**), possono essere associati alle matricole presenti in E/ per il cliente e l'articolo; all'utente viene proposta una lista degli articoli in anagrafica con le corrispondenti matricole registrate in E/ per il cliente, da cui selezionare i record da abbinare al contratto post-vendita.

L'abbinamento degli articoli con le matricole non è disponibile se si sceglie di creare un contratto post-vendita collegato agli articoli presenti nelle offerte del CRM per il cliente, in quanto le matricole degli articoli sono gestite soltanto in E/.

NOTA: il comportamento del parametro **TT0010** è stato modificato come segue:

TT0010 = SI → gli articoli da associare al contratto post-vendita vengono scelti soltanto dall'anagrafica articoli, con la possibilità di gestirne le matricole. Se è attiva l'integrazione con E/, vengono proposte le matricole di E/ associate al cliente; altrimenti, è possibile creare al momento una matricola da associare all'articolo per l'inserimento nel contratto post-vendita;

TT0010 = NO → gli articoli da associare al contratto post-vendita vengono scelti tra quelli presenti nelle offerte intestate al cliente, senza possibilità di gestirne le matricole.

In precedenza, il caso **TT0010** da **SI** permetteva di scegliere gli articoli da associare al contratto post-vendita sia da quelli presenti nelle offerte che dall'anagrafica articoli.

Help Desk - Contratto		Inserimento contratto:selezione Prodotti/Servizi				
ID:	12					
DATI	NOTE	PRODOTTI RINNOVI				
● Prodotti/servizi coperti dal contratto						
CODICE	DESCRIZIONE					
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1.1					
0z0z	IuIu					
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTO					
123456	456789					
Abilitare/disabilitare i prodotti/servizi che si desidera includere nel Contratto tramite la casella di spunta posta a lato di ogni riga, al termine premere il tasto Conferma per rendere definitivi i prodotti/servizi selezionati. E' possibile selezionare/deselezionare tutte le voci contemporaneamente tramite i pulsanti "Seleziona tutto" e "Deseleziona tutto" della griglia. Faccendo clic su 'Nuova mat.' è possibile inserire nella lista una nuova matricola per il prodotto/servizio: la riga selezionata verrà duplicata e abbinata alla nuova matricola. La matricola viene creata temporaneamente solo per poterla abbinare al Contratto e verrà cancellata alla chiusura di questa pagina.						
Data/ora inserimento						
04/07/2012 18.05.04						

Prodotti/servizi disponibili							Filtra:	
CODICE	DESCRIZIONE	VARIANTE	GR.MERC.	S/GR.MERC.	MATRICOLA			
☐	080Zerotto	0909zerove					Nuova mat.	
☐	0z0z	IuIu					Nuova mat.	
☐	123456	456789	GEN				Nuova mat.	
☐	3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG	009	003			Nuova mat.	
☒	A	Articolo A	Taglia 42 / Arancio	PF	PAN		Nuova mat.	
☐	A	Articolo A	Taglia 42 / Bianco	PF	PAN		Nuova mat.	
☐	A	Articolo A	Taglia 42 / Blue	PF	PAN		Nuova mat.	
☐	A	Articolo A	Taglia 42 / Giallo	PF	PAN		Nuova mat.	
Creazione matricola								
Articolo: A Descrizione: Articolo A Variante: Taglia 42 / Arancio Matricola: Salva								
Chiudi								

Figura 1 - Gestione matricole nel CRM integrato con un ERP diverso da E/ o non integrato con ERP

[illegible]

Figura 2 - gestione delle matricole nel CRM integrato con E/

Segnalazioni post-vendita

In caso di segnalazioni collegate a un contratto post-vendita, la selezione dell'articolo oggetto della segnalazione rimane vincolata alla lista degli articoli presenti nel contratto, che vengono visualizzati con le matricole impostate al momento della generazione del contratto.

The screenshot shows the 'Help Desk - Segnalazioni' interface. At the top, there are fields for ID, Numero (0012351), Descrizione, and Cliente. Below this, there are tabs for DATI, INTERVENTO, NOTE, and CARATTERISTICHE. The DATI tab is active, showing client information (Computex), contact details, and contract information (Contratto n°: 0000009). A green box highlights a table of products associated with the contract. The table has columns for CODICE, DESCRIZIONE, VARIANTE, and MATRICOLA. Below the table, there are fields for Registrato da, In carico a, and Data segnalazione. The bottom section is labeled 'Oggetto' and contains a text area for the description of the problem.

CODICE	DESCRIZIONE	VARIANTE	MATRICOLA
0e0z	IuIu		00000000z0000012
123456	456789		byutyuy
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1.1		QWER123
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTONE 100%	Taglia 46 / Giallo	234

Ricerca avanzata segnalazioni post-vendita

Aggiunto un campo per la selezione della/e matricola/e da utilizzare come filtro per le segnalazioni cercate. Il menu a tendina viene popolato con le matricole associate ai contratti post-vendita ed eventualmente filtrato in base all'articolo o agli articoli selezionati dal menu a tendina "Prodotto/Servizio".

Dati Segnalazioni

Cliente (simile)		Cliente		Filtro Clienti	Ricerca	X
N.ro contratto		N.ro contratto	dal al	Filtro Ordini	Ricerca	X
Descr. breve		Note interne				
Descr. problema		Descr. soluzione				
N.ro segnalazione		N.ro segnalazione	dal al	Data segnalazione	dal al	
Prodotto/Servizio		Assegnata a		Inserita da		
Matricola		Stato segnalazione		Tipo segnalazione		
Priorità		Data prev. soluz.	dal al	☐ Vuota		
		Data soluzione	dal al	☐ Vuota		

Caratteristiche Segnalazione

MATRICOLA
0000000000z-04/07/2000011
0000000000z-0000012
234
QWER123
tyutyuy

(D) Records: 6

Comandi e condizioni per la ricerca

Tutte le condizioni (AND) Almeno una condizione (OR)

Gestione filtri Annulla tutti i filtri Avvia la ricerca

Selezionare Analisi Genera XML Guida Anteprima analisi Analizza ricerca

Analisi e reporting post-vendita

Aggiunta l'analisi della distribuzione delle segnalazioni per Prodotto/Matricola, che può essere richiamata dalla ricerca avanzata delle segnalazioni

Dati Segnalazioni

Cliente (simile) Cliente Filtro Clienti Ricerca X

N.ro contratto N.ro contratto dal al Filtro Ordini Ricerca X

Descr. breve Note interne

Descr. problema Descr. soluzione

N.ro segnalazione N.ro segnalazione dal al Data segnalazione dal al

Prodotto/Servizio Assegnata a Inserita da

Matricola Stato segnalazione Tipo segnalazione

Priorità Data prev. soluz. dal al ☐ Vuota

Data soluzione dal al ☐ Vuota

Caratteristiche Segnalazioni

Dati Attività

Caratteristiche Attività

Comandi e condizioni per la ricerca

☒ Tutte le condizioni (AND) ☐ Almeno una condizione (OR)

Gestione filtri Annulla tutti i filtri Avvia la ricerca

Selezionare Analisi **Distribuzione Segnalazioni per Prodotto/Matricola**

ANALISI

- Attività per Operatore e Stato
- Distribuzione Segnalazioni per Contratto
- Distribuzione Segnalazioni per Prodotto
- Distribuzione Segnalazioni per Prodotto/Matricola**
- Elenco Attività da Fatturare
- Elenco per Fatturazione
- Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni
- Segnalazioni e Attività per Tipo
- Segnalazioni per Operatore e Stato
- SLA per Segnalazioni

(D) Records: 10

e aggiunti i report "Riepilogo Segnalazioni con matricole" e "Lista Segnalazioni Dettaglio con matricole", accessibili sia dalla lista delle segnalazioni post vendita che dalla pagina della singola segnalazione

Report di Stampa

Stampa HTML della Griglia

solo pagina corrente ☐

considera ordinamento ☒

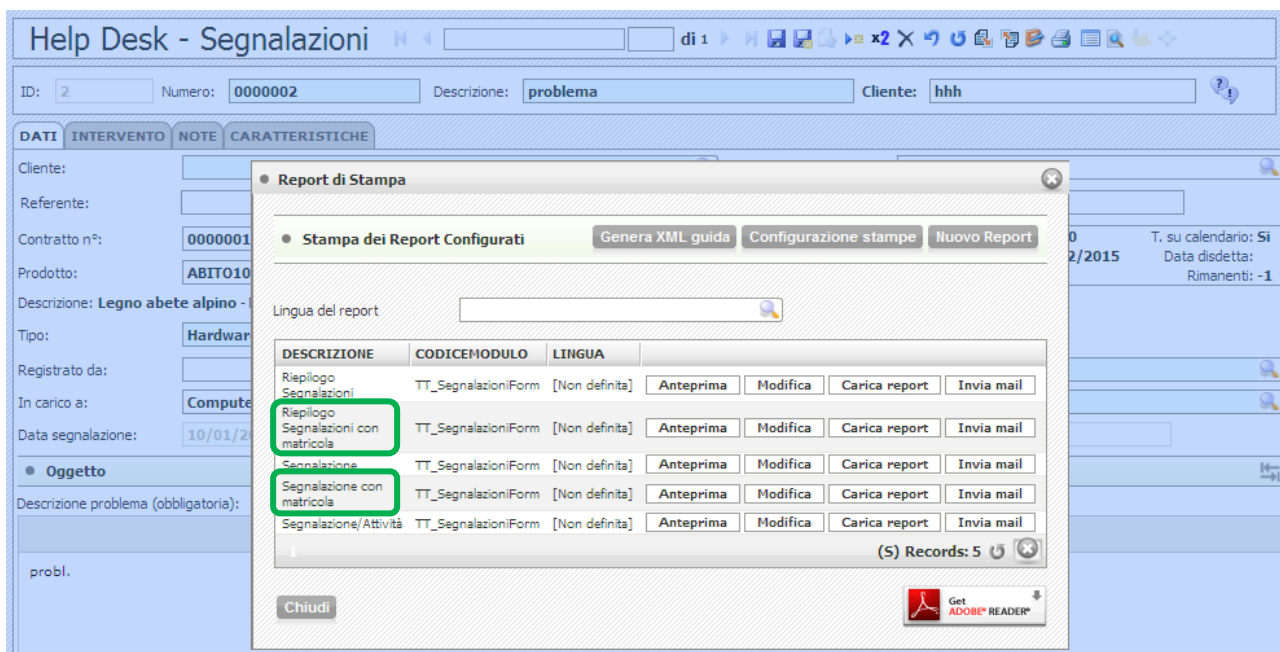
mostra colonne nascoste ☐ Stampa HTML

Stampa dei Report Configurati Genera XML guida Configurazione stampe Nuovo Report

DESCRIZIONE	CODICEMODULO	LINGUA	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni Dettaglio	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni Dettaglio con matricole	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni/ Attività Dettaglio	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Riepilogo Segnalazioni	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Riepilogo Segnalazioni con matricola	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica

(5) Records: 6

Annulla



Multimedia post-vendita

Creazione nuova segnalazione da contratto

Nella lista dei prodotti/servizi legati al contratto per cui si crea la segnalazione, vengono riportate le matricole quando il parametro **TT0010=SI**; vengono, invece, riportate le informazioni relative all'offerta di acquisto del CRM del prodotto/servizio quando **TT0010=NO**.

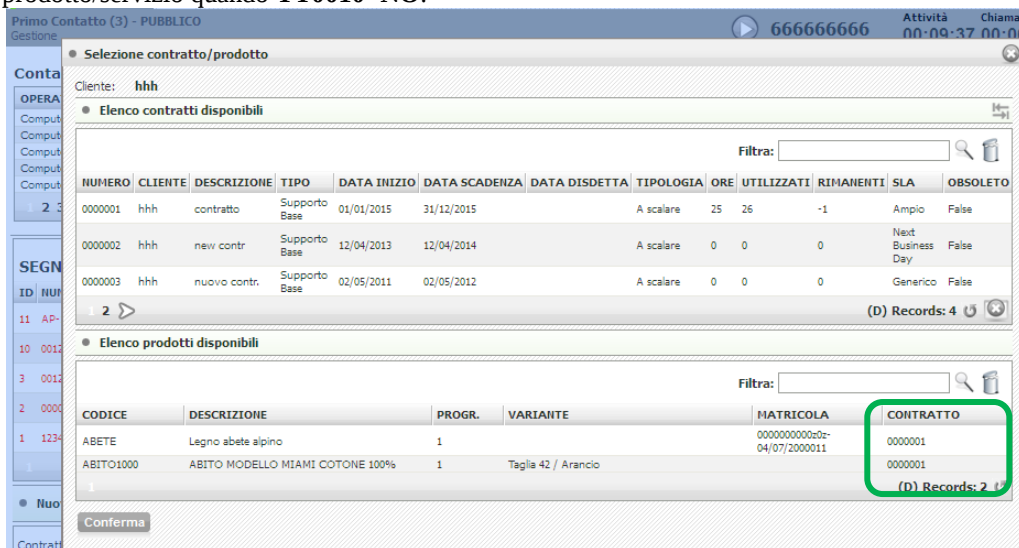


Figura 3 - Selezione del contratto/prodotto quando TT0010=SI

Primo Contatto (3) - PUBBLICO
Gestione

666666666 Attività Chiamata
00:07:23 00:00

Selezione contratto/prodotto

Cliente: hhh

Elenco contratti disponibili

Filtra:

NUMERO	CLIENTE	DESCRIZIONE	TIPO	DATA INIZIO	DATA SCADENZA	DATA DISDETTA	TIPOLOGIA	ORE	UTILIZZATI	RIMANENTI	SLA	OBSOLETO
0000001	hhh	contratto	Supporto Base	01/01/2015	31/12/2015		A scalare	25	26	-1	Ampio	False
0000002	hhh	new contr	Supporto Base	12/04/2013	12/04/2014		A scalare	0	0	0	Next Business Day	False
0000003	hhh	nuovo contr.	Supporto Base	02/05/2011	02/05/2012		A scalare	0	0	0	Generico	False

(D) Records: 4

Elenco prodotti disponibili

Filtra:

CODICE	DESCRIZIONE	PROGR.	VARIANTE	NUM. ORDINE	DATA ORDINE	CONTRATTO
ABETE	Legno abete alpino	1		83_163717178	15/10/2010	0000001
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTONE 100%	1	Taglia 42 / Arancio	77_145857511	14/10/2010	0000001

(D) Records: 2

Conferma

Figura 4 - Selezione del contratto/prodotto quando TT0010=NO

Step di gestione segnalazioni

Se il parametro TT0010=SI, viene visualizzata la matricola eventualmente indicata per il prodotto/servizio oggetto della segnalazione.

Segnalazione n° 0012346 del 04/04/2011 10.37.00

Data segnalazione: 04/04/2011 10.37 Numero Trouble Ticket: 0012346 Tipo: Sw - Anomalie

Contratto/Prodotto: 0000001 - contratto/Legno abete alpino
Matr.: 0000000000z0z-04/07/2000011

Contatto: Qua QuiQuo

Referente: nik paperi Tel. 0331893423 Fax 46578913 E-mail pape@rin.uk