

ISIGest - Modulo Assistenza

Fase 1 - Lato cassa

Con l'attivazione del Modulo Assistenza, alla cassa vengono aggiunti i seguenti tasti:

- Nuova Assistenza
- Elenco Assistenze

TOT. PZ		A PAGARE		TOTALE	
0		€ 0,00		€ 0,00	
Totale				€ 33,00	
Pagato				€ 33,00	
Resto				€ 0,00	

Articolo	Q.tà	Totale	IVA
C			
A			

Doc. 1 0 righe	Doc. 2 0 righe	Doc. 3 0 righe	REPARTO IVA 10%	A
PLU	7	8	9	SOSPESO
X	4	5	6	CONTANTI
Reso	1	2	3	POS
CL	0	00	,	FATTURA ACCOMP.
-	+	TOTALE		

RICHIAMA ULTIMO CLIENTE
CODICE LOTTERIA
NUOVA ASSISTENZA
ELENCO ASSISTENZE
SCONTRINO REGALO SINGOLO SU STAMPANTE

Al ritiro di una nuova macchina da riparare, la commessa procederà secondo le seguenti fasi:

- 1) Richiamerà il cliente;
- 2) Premerà **Nuova Assistenza**; si aprirà l'elenco delle apparecchiature da cui selezionare la macchina e, nel caso non sia presente, si potrà inserire premo il tasto **Nuovo**;

Ricerca Articoli

Ricerca (min. 3 caratteri): Marca:

T	Codice	Descrizione	Cod. Produttore	T	Prezzo	Esist.	Disp.
	02347	FABER SLOT PLAST SABBIA					
	02572	FABER VERDE ACQUA					
	02346	FROG ARANCIONE					
	02571	FROG BIANCA					
	02570	FROG ROSSA					
	02573	FROG VIOLA					

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 % <- Back

Q W E R T Y U I O P

A S D F G H J K L

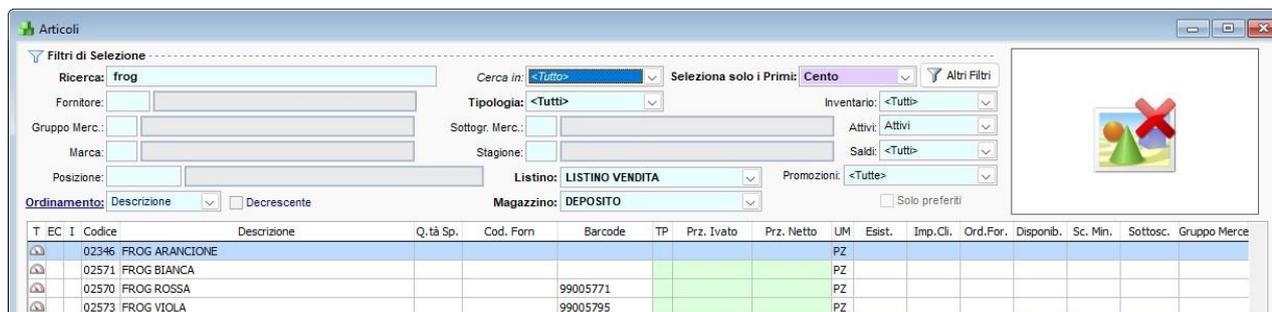
- Z X C V B N M , . @

SPAZIO

INVIO

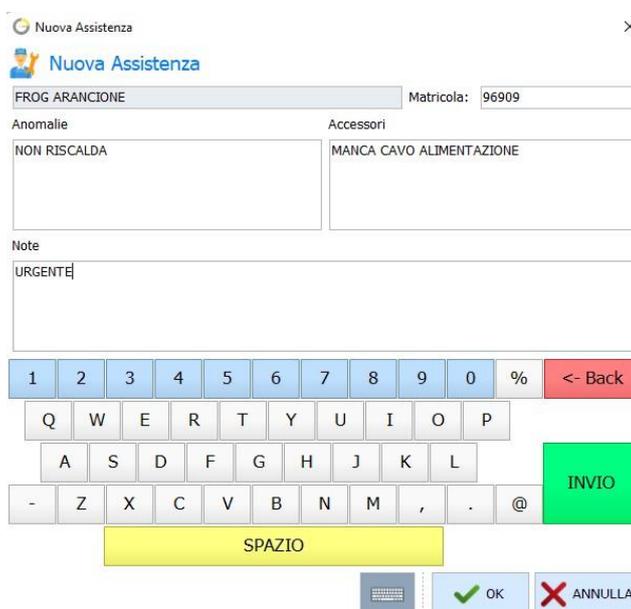
NUOVO MODIFICA CHIUDI

N.B. In ISIGest compare un simbolo specifico di fianco agli articoli di tipo Apparecchiatura:

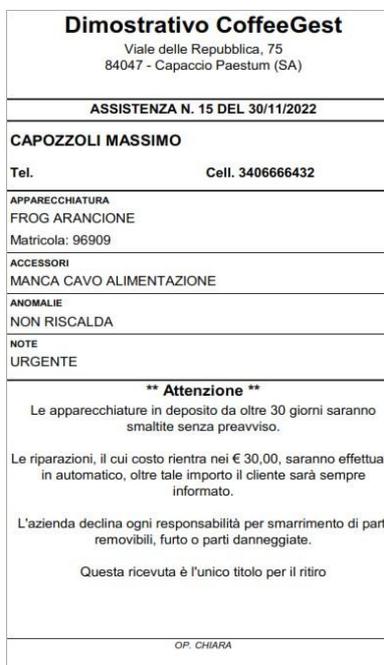


3) Dopo aver selezionato l'articolo, nella scheda di riparazione potrà inserire:

- Matricola;
 - Anomalia: Es. non riscalda;
 - Accessori: Es. manca cavo alimentazione;
 - Note: Es. urgente;
- Confermerà la scheda premendo il tasto **OK**;



4) Sarà possibile stampare una ricevuta da lasciare al cliente, di questo tipo:



Fase 2 – Lato tecnico

N.B. Al tecnico sarà abilitato solo il Modulo Assistenza, ciò significa che entrando con il suo utente visualizzerà solo le relative schede.

Nel menù gestione assistenze deve selezionare:

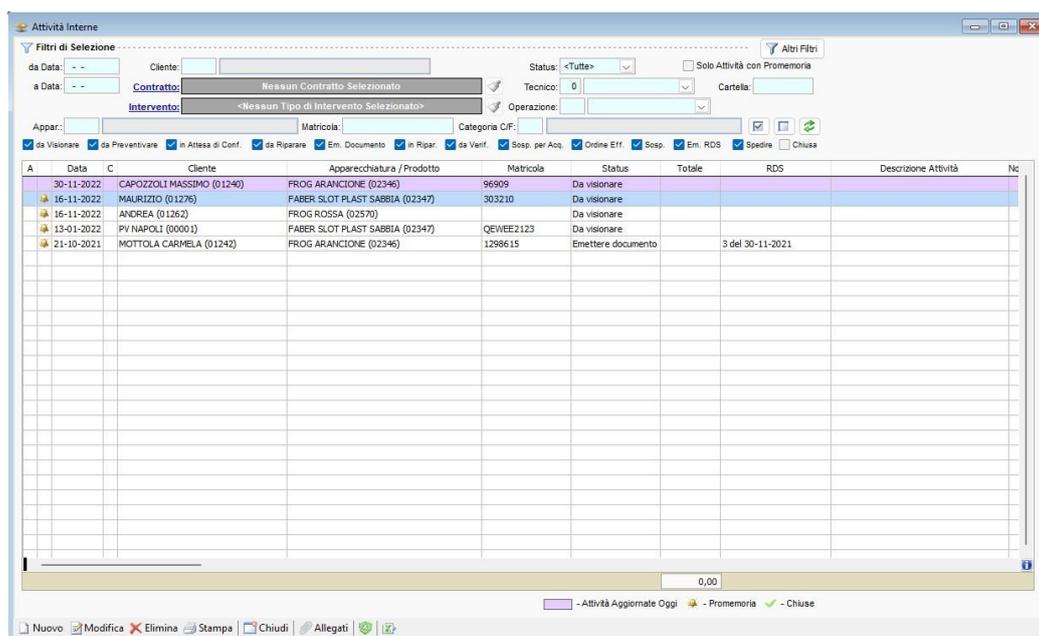
- Attività interne



Il tecnico avrà accesso alla panoramica di tutte le macchine in assistenza, con i relativi stati.

Quando una nuova assistenza viene registrata alla cassa, al tecnico comparirà come: Da Visionare.

N.B. In viola compaiono le apparecchiature registrate nel giorno corrente.



The screenshot shows the 'Attività Interne' window. It features a 'Filtri di Selezione' section with various filters for date, client, contract, intervention, and status. Below the filters is a table of activities. The table has columns for 'A', 'Data', 'C', 'Cliente', 'Apparecchiatura / Prodotto', 'Matricola', 'Status', 'Totale', 'RDS', 'Descrizione Attività', and 'Nc'. The first four rows are highlighted in purple, indicating they were registered on the current date (30-11-2022). The first row shows a 'Da visionare' status, while the last row shows 'Emettere documento'.

A	Data	C	Cliente	Apparecchiatura / Prodotto	Matricola	Status	Totale	RDS	Descrizione Attività	Nc
	30-11-2022		CAPOZZOLI MASSIMO (01240)	FROG ARANCIONE (02346)	96909	Da visionare				
	16-11-2022		MAURIZIO (01276)	FABER SLOT PLAST SABBIA (02347)	303210	Da visionare				
	16-11-2022		ANDREA (01262)	FROG ROSSA (02570)		Da visionare				
	13-01-2022		PV NAPOLI (00001)	FABER SLOT PLAST SABBIA (02347)	QEWE2123	Da visionare				
	21-10-2021		MOTTOLA CARMELA (01242)	FROG ARANCIONE (02346)	1296615	Emettere documento		3 del 30-11-2021		

Cliccando due volte sull'assistenza che si sta revisionando, si aprirà la scheda **Modifica Attività**.

Modifica Attività

Attività Interna Esterna RDS Chiusura

Definizione Attività

Data: 30-11-2022 Protocollo: 15 Status: DA VISIONARE Priorità: Bassa

Sede: PV NAPOLI

Cliente: 01240 CAPOZZOLI MASSIMO Etichetta

Sede Cliente:

Indirizzo: VIA NAZ - 20121 - MILANO (MI)

Telefono: Cellulare: 340666432 Listino: VEN LISTINO VENDITA

Contratto: Attività Fuori Contratto Fuori Contratto

Intervento: RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE

Note Elenco: Richiesta a mezzo: Non specificato

Note Interne:

Analisi:

Nella scheda **Interna** il tecnico potrà visionare chi ha preso in carico la macchina (es. Cassiera Chiara) ed aggiungere delle nuove operazioni, aggiornando così lo stato della riparazione affinché anche la cassiera, dalla cassa, possa vedere lo stato della macchina in tempo reale (qualora il cliente dovesse chiedere informazioni a riguardo).

es Potrà farlo passare da **da visionare** a **In riparazione** con i seguenti passaggi:

- 1) Selezionando **Aggiungi Operazione**;
- 2) Inserendo la data (compare già di default la data odierna)
- 3) Inserendo lo stato dell'apparecchiatura, in questo caso **In Riparazione**;
- 4) Aggiungere eventualmente delle note;
- 5) Premendo **OK**;

Modifica Attività

Attività Interna Esterna RDS Chiusura

Definizione Attività - Interna

Cliente: 01240 - CAPOZZOLI MASSIMO Status: DA VISIONARE

Appar./Prod.: FROG ARANCIONE [02346]

Prodotto App.: 00000 - FC

Matricola: 96909

Vettore Cons.: NON RISC

Operazioni

Data	Ora	A
30-11-2022	10:37	A

Operazione Attività

Aggiungi Operazione

Data: 30-11-2022 Ora: 10 : 43

Operazione: INR In Riparazione Tecnico: 11 TECNICO

Descrizione:

Riferimenti

Data: - - Numero / Serie: 0 /

Ok Annulla

Aggiungi Operazione Modifica Rimuovi

Nella scheda **RDS (rapporto di servizio)**, potrà registrare il materiale utilizzato per la riparazione, scaricandolo così dal magazzino, con i seguenti passaggi:

- 1) Selezionando **Aggiungi Materiale**;

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with the 'RDS' tab selected. The 'Materiali Utilizzati (Prezzi IVATI)' section is empty, and the 'Aggiungi Materiale' button is highlighted with a red box. Below it, the 'Elementi da Fatturare' section is also empty. At the bottom, the 'Rapporto di Servizio' section shows 'Tecnico: 0' and buttons for 'Assegna RDS' and 'Altri Dati'.

- 2) Ricercando l'articolo in questione ed inserendo la quantità utilizzata;
- 3) Spuntando o meno il check **Includi nel Documento di Chiusura**, stabilirà se addebitarlo o meno al cliente;

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with two items added to the 'Materiali Utilizzati' table. The 'Modifica Materiale' dialog box is open for the selected item 'CAVO ALIMENTAZIONE (02574)'. The dialog shows the article name, quantity (1,000), price (8,000), and the 'Includi nel Documento di Chiusura' checkbox checked. The 'Esistenza' field is 0,000 and 'Esistenza Tot.' is 0,000.

- 4) Aggiungendo un articolo di tipo servizio creato in precedenza, chiamato ad esempio **Riparazione Macchina Caffè**, il tecnico potrà stabilire il costo della riparazione;

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with two items added to the 'Materiali Utilizzati' table. The 'Modifica Materiale' dialog box is open for the selected item 'RIPARAZIONE MACCHINA CAFFÈ'. The dialog shows the article name, quantity (1,000), price (25,000), and the 'Includi nel Documento di Chiusura' checkbox checked. The 'Esistenza' field is -4,000 and 'Esistenza Tot.' is -4,000.

Segue un esempio con materiale addebitato ed altro scaricato dal Magazzino, ma non addebitato:

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with two main sections: 'Materiali Utilizzati (Prezzi IVATI)' and 'Elementi da Fatturare (Prezzi IVATI)'. The first section lists materials used, including 'RICAMBI GUARNIZIONE FROG - FABER (02146)', 'RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE (02341)', and 'CAVO ALIMENTAZIONE (02574)'. The second section lists elements to be billed, including 'RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE (02341)' and 'CAVO ALIMENTAZIONE (02574)'. A 'Rapporto di Servizio' section at the bottom shows the technician as '0'.

Materiali Utilizzati (Prezzi IVATI)	UM	Quantità	Prezzo	Sconti	Tot. Riga	IVA
<input type="checkbox"/> RICAMBI GUARNIZIONE FROG - FABER (02146)	PE	1,000	2,000		2,00	22%
<input checked="" type="checkbox"/> RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE (02341)	PZ	1,000	25,000		25,00	22%
<input checked="" type="checkbox"/> CAVO ALIMENTAZIONE (02574)	PE	1,000	8,000		8,00	22%
			3,000		35,00	

Elementi da Fatturare (Prezzi IVATI)	UM	Quantità	Prezzo	Sconti	Tot. Riga	IVA
RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE (02341)	PZ	1,000	25,000		25,00	22%
CAVO ALIMENTAZIONE (02574)	PE	1,000	8,000		8,00	22%
			2,000		33,00	

Il totale da pagare dal cliente è riportato nella tabella **Elementi da Fatturare (Prezzi IVATI)** in basso.

Quando il tecnico avrà terminato la riparazione, aggiornerà lo stato, da In Riparazione a Riparato, aggiungendo nelle Note una breve descrizione della riparazione effettuata e salvando poi con F10 o con Salva e Chiudi.

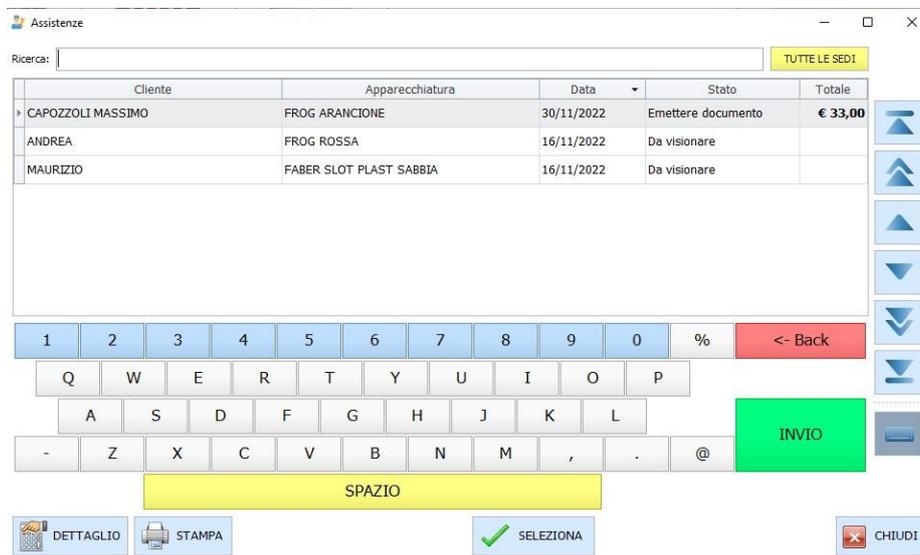
The screenshot shows the 'Operazione Attività' window with fields for 'Data' (30-11-2022), 'Ora' (10:57), 'Operazione' (RIP), 'Riparato', 'Tecnico' (11 TECNICO), and 'Descrizione' (RIPARATO TERMOSTATQ). There is also a 'Riferimenti' section with 'Data' and 'Numero / Serie' fields.

Questo farà sì che alla cassa compaia di fianco alla riparazione lo stato **Emettere documento**.

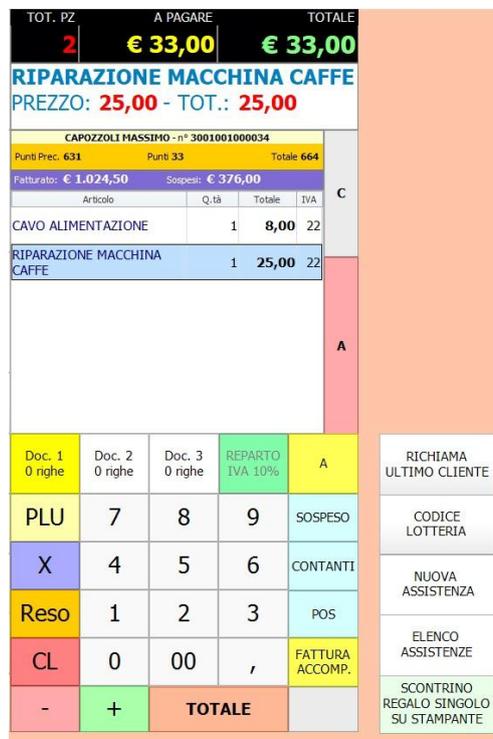
Fase 3 – Consegna

Al momento della consegna della macchina riparata, la commessa seguirà i seguenti step:

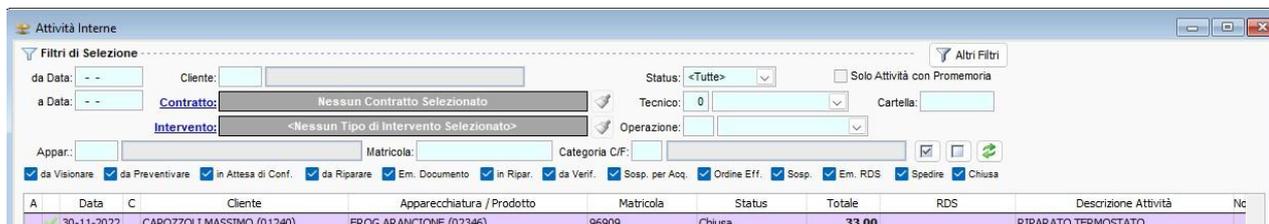
- Selezionerà **Elenco Assistenze**;
- Selezionerà l'assistenza in questione che avrà lo stato **Emettere Documento**:



Comparirà a video il documento di assistenza, dovrà quindi emettere lo scontrino.



Sul gestionale l'attività risulterà **Chiusa**.



N.B. Sarà sempre possibile visualizzare l'attività di riparazione in ISIGest spuntando il check box **Chiusa**, verificando così gli operatori interessati, la merce scaricata e le tempistiche di riparazione.