

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:

T	EC	I	Codice	Descrizione	Q.tà Sp.	Cod. Forn	Barcode	TP	Prz. Ivato	Prz. Netto	UM	Esist.	Imp.Cl.	Ord.For.	Disponib.	Sc. Min.	Sottosc.	Gruppo Merce
			02346	FROG ARANCIONE							PZ							
			02571	FROG BIANCA							PZ							
			02570	FROG ROSSA			99005771				PZ							
			02573	FROG VIOLA			99005795				PZ							

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:

Dimostrativo CoffeeGest	
Viale delle Repubblica, 75 84047 - Capaccio Paestum (SA)	
ASSISTENZA N. 15 DEL 30/11/2022	
CAPOZZOLI MASSIMO	
Tel.	Cell. 340666432
APPARECCHIATURA FROG ARANCIONE Matricola: 96909	
ACCESSORI MANCA CAVO ALIMENTAZIONE	
ANOMALIE NON RISCALDA	
NOTE URGENTE	
** Attenzione **	
Le apparecchiature in deposito da oltre 30 giorni saranno smaltite senza preavviso.	
Le riparazioni, il cui costo rientra nei € 30,00, saranno effettuate in automatico, oltre tale importo il cliente sarà sempre informato.	
L'azienda declina ogni responsabilità per smarrimento di parti removibili, furto o parti danneggiate.	
Questa ricevuta è l'unico titolo per il ritiro	
OP. CHIARA	

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. At the top, there are filter options for 'da Data', 'a Data', 'Cliente', 'Contratto', 'Intervento', 'Appar.', 'Materiale', 'Categoria CIF', 'Operazione', 'Status', and 'Solo Attività con Promemoria'. Below the filters, there are several checkboxes for activity status: 'da Visionare', 'da Preventivare', 'in Attesa di Conf.', 'da Riparare', 'Em. Documento', 'in Ripar.', 'da Verif.', 'Sosp. per Acq.', 'Ordine Eff.', 'Sosp.', 'Em. RDS', 'Spedire', and 'Chiusa'. The main area contains a table with the following columns: A, Data, C, Cliente, Apparecchiatura / Prodotto, Matricola, Status, Totale, RDS, Descrizione Attività, and Nr. The table contains four rows of data, with the first row highlighted in purple.

A	Data	C	Cliente	Apparecchiatura / Prodotto	Matricola	Status	Totale	RDS	Descrizione Attività	Nr
	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		

At the bottom of the window, there is a status bar with a total value of '0,00' and a legend: '- Attività Aggiornate Oggi', '- Promemoria', and '- Chiusa'. Below the status bar are buttons for 'Nuovo', 'Modifica', 'Elimina', 'Stampa', 'Chiudi', 'Allegati', and 'Gestione'.

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

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with the following details:

- Attività: Interna
- Data: 30-11-2022
- Protocollo: 15
- Status: DA VISIONARE
- Priorità: Bassa
- Sede: PV NAPOLI
- Cliente: 01240 CAPOZZOLI MASSIMO
- Sede Cliente: [Empty]
- Indirizzo: VIA NAZ - 20121 - MILANO (MI)
- Telefono: [Empty]
- Cellulare: 340666432
- Listino: VEN LISTINO VENDITA
- Contratto: Attività Fuori Contratto
- Intervento: RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE
- Note Elenco: [Empty]
- Note Interne: [Empty]
- Richiesta a mezzo: Non specificato

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**;

The screenshot shows the 'Modifica Attività' window with the 'Operazioni' section open. The 'Aggiungi Operazione' dialog box is displayed with the following details:

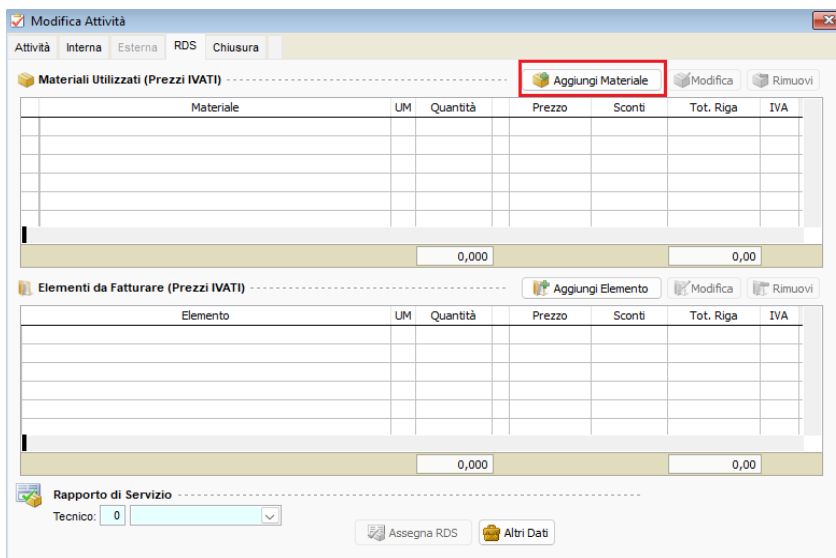
- Data: 30-11-2022
- Ora: 10 : 43
- Operazione: INR In Riparazione
- Tecnico: 11 TECNICO
- Descrizione: [Empty]
- Riferimenti: Data: - - Numero / Serie: 0 / [Empty]

The background window shows the 'Definizione Attività - Interna' section with the following details:

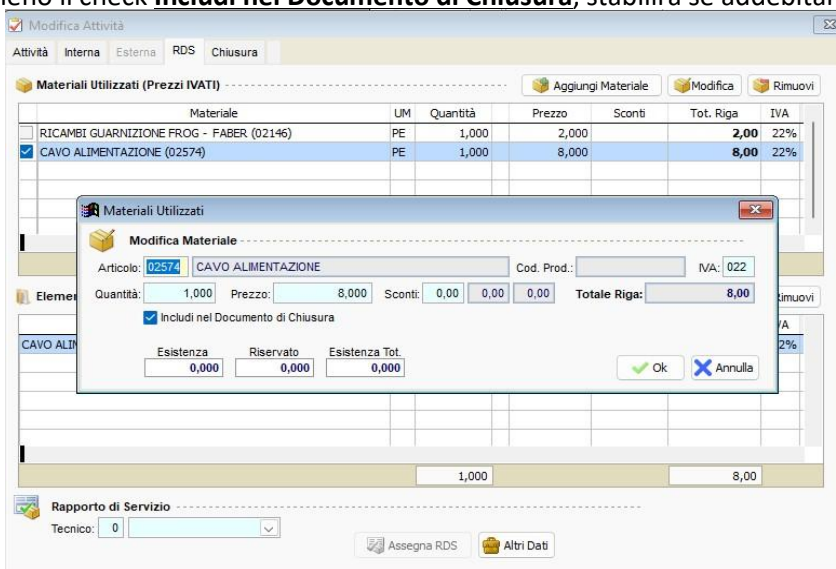
- Cliente: 01240 - CAPOZZOLI MASSIMO
- Status: DA VISIONARE
- Appar./Prod.: FROG ARANCIONE [02346]
- Prodotto App.: 00000 - FC
- Matricola: 96909
- Vettore Cons.: [Empty]

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

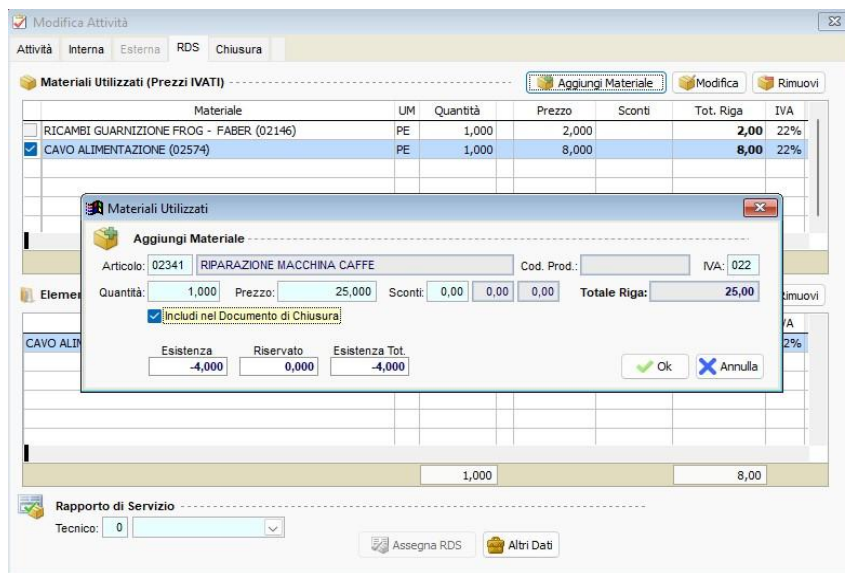
- 1) Selezionando **Aggiungi Materiale**;



- 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;



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



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)'. The total amount to be paid by the customer is 35,00.

Materiali Utilizzati (Prezzi IVATI)	UM	Quantità	Prezzo	Sconti	Tot. Riga	IVA
RICAMBI GUARNIZIONE FROG - FABER (02146)	PE	1,000	2,000		2,00	22%
RIPARAZIONE MACCHINA CAFFE (02341)	PZ	1,000	25,000		25,00	22%
CAVO ALIMENTAZIONE (02574)	PE	1,000	8,000		8,00	22%
					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%
					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.

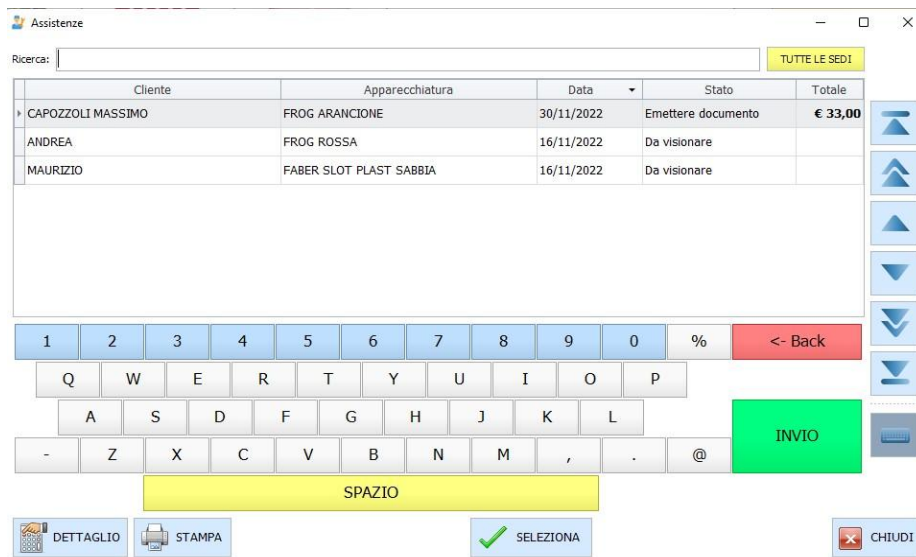
The screenshot shows the 'Operazione Attività' window with the following details: Date: 30-11-2022, Ora: 10:57, Operazione: RIP, Riparato, Tecnico: 11 TECNICO, Descrizione: RIPARATO TERMOSTATQ. The window also has a 'Riferimenti' section with Date: -- and Numero / Serie: 0 / --.

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

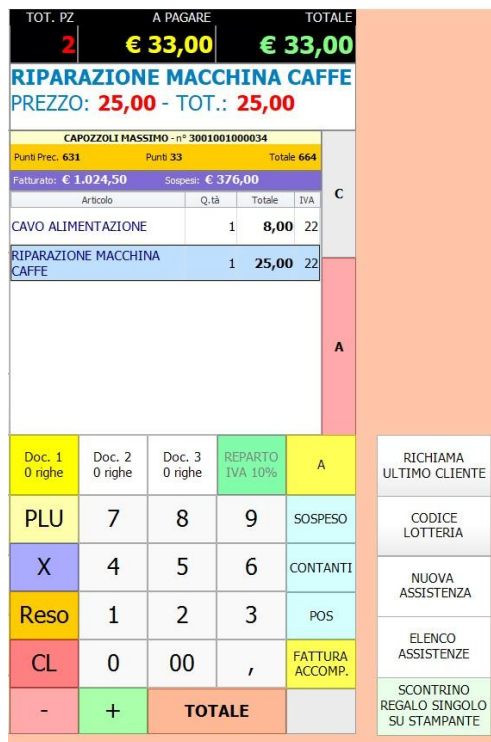
Fase 3 – Consegna

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

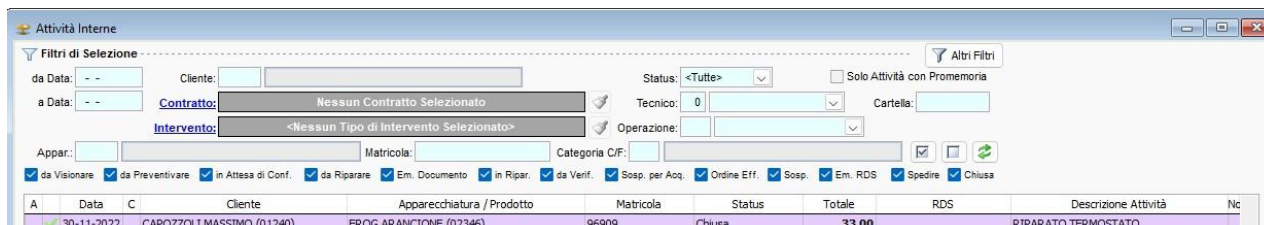
- Selezionerà **Elenco Assistenze**;
- Selezionerà l'assistenza in questione che avrà lo stato **Emettere Documento**:



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.