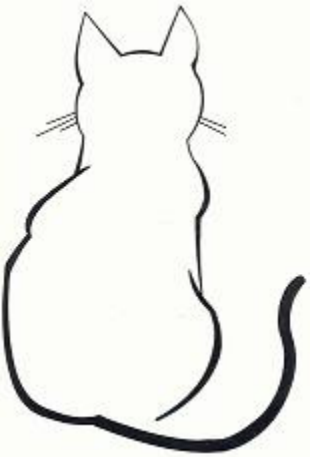
# LogiCAT

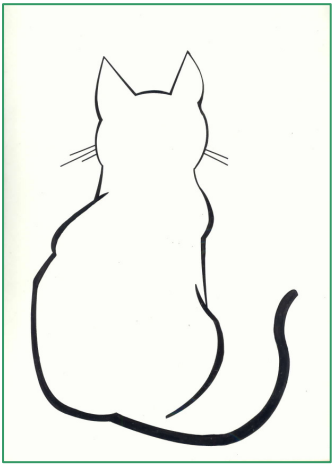


Gestione dei
Centri di Assistenza Tecnica

Un prodotto:

LOGICA.Studio

# Ultima release 13/08/2010



La stampa di questo manuale è prevista su formato A5 in fronte/retro

# INDICE


Introduzione …… 5

Il menu FILE …….. 10
Gestione Clienti …… 10
Gestione Destinazioni …….. 11
Gestione Utenti …….. 12
Gestione Articoli …… 13
Gestione Menu Utenti …….. 14
Gestione dei Parametri di Configurazione 14

Il menu TABELLE …… 21
La tabella “marche” …… 22
La tabella “conversione prezzi” …….. 23
La tabella “specializzazione tecnici” …… 23
Le impostazioni per importazione cataloghi 24
La tabella “codici garanzie” …… 24
La tabella “diritti forfetari” …….. 25
La tabella “causali di trasporto” …… 25

Il menu RMA …… 26
Inserimento/gestione RMA …… 27
Cancellazione di un RT …… 33
Gestione Philips …….. 34
Lista schede di lavoro …… 35
Gestione chiamate a domicilio …… 36
Gestione RMA/RT (righe riparazione) …… 37
Chiusura di una riparazione …… 42
Richieste materiali /approvvigionamenti …. 44
Controllo amministrativo delle riparazioni .. 45
Controllo amministrativo dei preventivi …… 45
La nuova interfaccia (RMA+RT)
dalla Rel.2.1.0 …. 46
Importazione ed esportazione RMA …… 47

Il menu ORDINI …… 48
Inserimento ordine manuale …… 49
Generazione automatica ordini/conferma . 51
Ricevimento merce relativa ad un ordine .. 53

Il menu SPEDIZIONI …….. 54
Creazione DDT per tecnici esterni …….. 55
DDT da RMA …… 56
Inserimento manuale di un DDT …… 57

Il menu MAGAZZINO …….. 59
Richiesta di un tecnico al magazzino …… 60
Interrogazione giacenze …… 61

Il menu FATTURAZIONE …….. 62
Fattura immediata …… 63
Fatturazione RT multipli …….. 64
Da DDT a fattura …….. 66

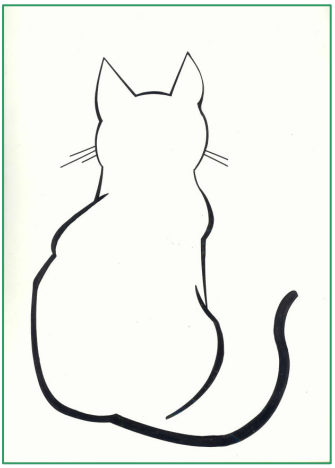
Stampa fatture …….. 67
Da Ric.Fiscale a fattura …….. 68
Fatture passive …… 69

Iter di una riparazione …….. 60
“Dentro” un riparazione …… 70
Il preventivo …… 71
Costi elevati della riparazione …… 72
La procedura ordini …….. 73
I campi delle riparazioni …….. 74
Conclusione di una riparazione …….. 75
La gestione degli SMS …… 76

Esportazione dei dati …..……. 77
Suggerimenti e trucchetti …… 78

## *NOTA SUL MANUALE:*

*Il presente manuale é stato scritto durante la stesura del programma e viene aggiornato con le modifiche e le migliorie apportate al programma. Tuttavia alcune immagini potrebbero non essere aggiornate con quelle effettivamente presenti nel programma.*



Il logo di WebCAT, la pagina Internet per l'interrogazione e la gestione degli RT dal WEB. Questo logo viene ripreso anche come icona dell'applicazione.

LogiCAT è stato approvato da

SONY Italia

e da

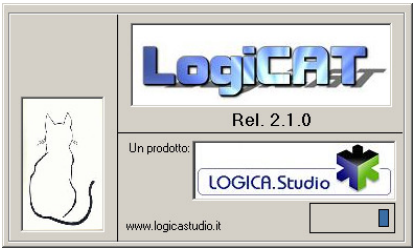
PHILIPS

sense and simplicity

Tutti i nomi ed i riferimenti presenti all'interno di questo manuale sono nomi di fantasia.
Tutti i nomi di prodotti sono di proprietà dei rispettivi produttori

# Introduzione

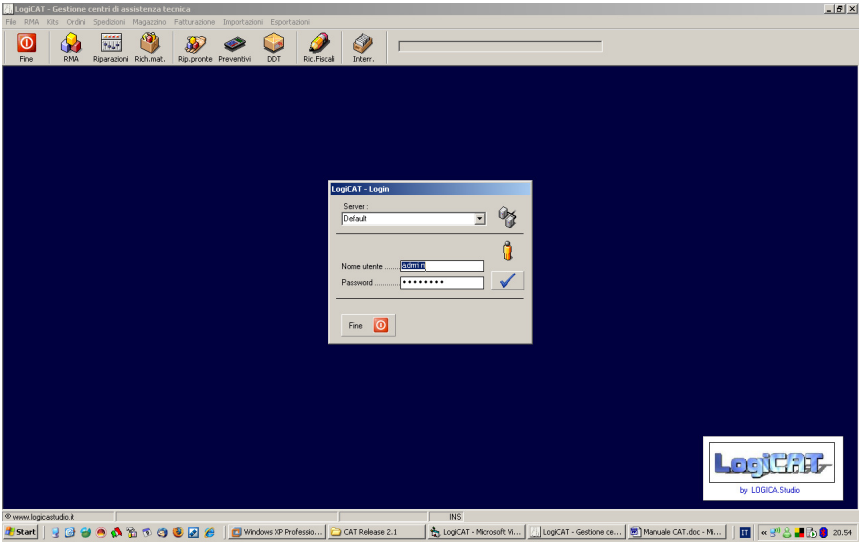
Il programma LogiCAT ha lo scopo di gestire i centri di assistenza e manutenzione. L'intento di questo "manuale" é quello di dare un aiuto e le indicazioni necessarie per l'uso di questo programma.




Il programma utilizza un database di MySQL che può essere installato sia servers o PC Windows che su servers Linux. Per problemi di licenze Il cliente dovrà autonomamente installare il database di MySQL e, successivamente, caricare la struttura del database del programma LogiCAT.

Molta importanza va data alla tabella "Parametri" che conterrà molte delle opzioni utilizzate dal programma. Le varie opzioni, riservate all'amministratore di sistema, sono trattati più avanti in questo manuale.

All'avvio del programma, si presenta la finestra di login con la richiesta di nome utente e password. La videata che si presenterà sarà di questo tipo:




Attraverso il nome utente saranno abilitate alcune funzioni ed altro no. L'utente definito come amministratore del sistema avrà accesso a tutte le funzioni. In seguito vedremo come assegnare il livello di utente ad ogni utilizzatore.

In alcune installazioni e condizioni sarà possibile connettersi ad un server diverso da quello predefinito (è il caso di centri che necessitano il collegamento con diversi "Regional"). In questo caso la casellina a discesa conterrà gli indirizzi di tutti i server a cui è consentito e previsto un collegamento. Diversamente sarà presente solo il server "default" che è il server per il quale è previsto l'unico collegamento.

Riferimenti al database: Nome del server, nome del database, release corrente

Nome dell'utente corrente

## Informazioni generali sull'uso del programma

Le interrogazioni sono sempre effettuate attraverso finestre come quella che segue

**Tabella IRIS Condizioni**

| Codice | Descrizione |
|---|---|
| 1 | Costante |
| 2 | Intermittente |
| 3 | Dopo un po' di tempo |
| 4 | In ambiente caldo |
| 5 | In ambiente freddo |
| 6 | Quando si commuta |
| 7 | Sotto vibrazioni |
| 8 | In ambiente umido / bagnato / piovoso / nevoso |
| 9 | In ambiente secco |
| A | A seguito di un danno fisico dall'esterno |
| B | Dopo un fulmine |
| C | Solo con certe stazioni / software / modi / canali / bande di frequenza / reti |
| D | Solo con certi standard o sistemi |
| E | Solo su un canale |
| F | Solo su certi ingressi |
| G | Solo su certe uscite |
| H | In standby / In stato d'inattività / Da spento |
| J | In un punto di editing |
| K | Quando è collegato ad altro apparecchio, accessorio o adattatore |
| L | Contaminato da un liquido |
| M | Per un breve istante subito dopo l'accensione |
| N | Dopo aver fatto una copia |
| O | Sotto stress / sovraccarico |
| P | Al momento della programmazione |

Con un doppio click sulla riga interessata oppure muovendosi con i tasti direzione (freccia su e freccia giù) e con la pressione del tasto Invio si seleziona il record. Il dato scelto verrà automaticamente portato nel campo interessato.

Le interrogazioni sono sempre riordinabili sulla singola colonna con un click del mouse sull'intestazione di colonna.

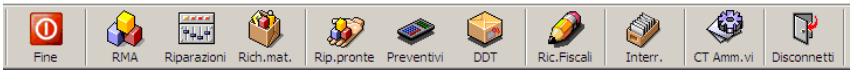
Per rinunciare all'interrogazione e ritornare quindi alla finestra che ha generato l'interrogazione é sufficiente cliccare sulla x della finestra oppure premere il tasto "Esc" sulla tastiera.

Digitando, il cursore si posizionerà in corrispondenza della combinazione dei tasti premuti e basandosi sempre (indipendentemente dall'ultimo riordino) sulla prima colonna.

Le colonne sono ridimensionate automaticamente sulla dimensione massima dei dati presenti in ogni singola colonna, tuttavia la dimensione della colonna é modificabile dall'utente.

---

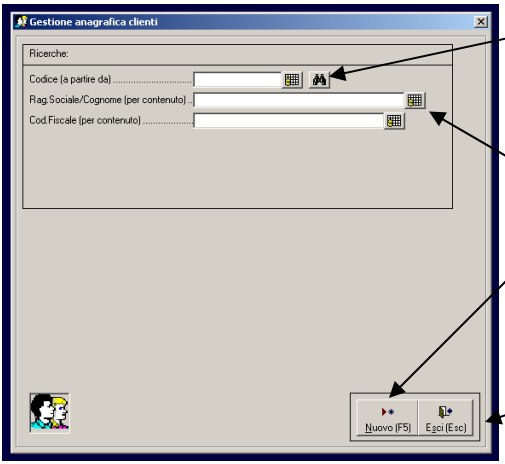
Per facilitare l'uso e velocizzare le operazioni più frequenti sono state create delle icone/pulsante per entrare direttamente in alcune funzioni.




Nella gestione delle varie tabelle l'utente può trovarsi di fronte a 2 tipi di possibilità per inserire, interrogare, modificare un dato. Le 2 possibilità sono in funzione del numero probabile di dati che ogni tabella potrà contenere. Per i clienti, i rapportini, gli articoli, per esempio, ci sarà un tipo di approccio mentre per tabelle molto più contenute (utenti, causali, marche, ....) uno diverso e più immediato.

Le due modalità sono le seguenti:

**Scelta dato tipo "a"**



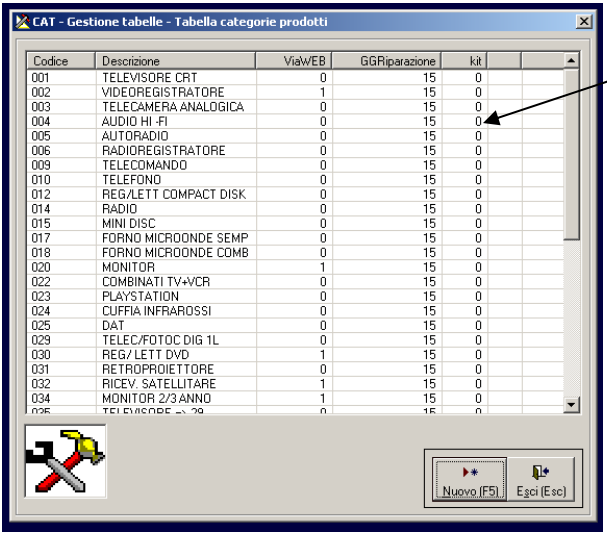

Premendo questo tipo di pulsante verrà mostrato un elenco di dati rispondenti alla richiesta fatta e fra cui scegliere il dato da modificare o cancellare facendo un doppio click.

Con un click, invece, su questo tipo di pulsante verrà fatta una ricerca sul dato esatto inserito nella casella abbinata. In caso di esito positivo verrà visualizzata la scheda completa.

Premere questo pulsante per inserire un dato nuovo.

Ovviamente, questo tasto serve a chiudere la funzione in corso.

## Scelta dato tipo “b”



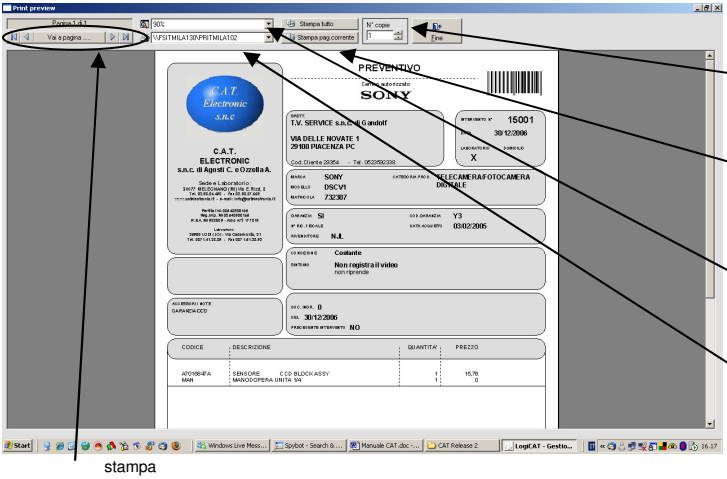

| Codice | Descrizione | ViaWEB | GGRiparazione | kit |
|---|---|---|---|---|
| 001 | TELEVISORE CRT | 0 | 15 | 0 |
| 002 | VIDEOREGISTRATORE | 1 | 15 | 0 |
| 003 | TELECAMERA ANALOGICA | 0 | 15 | 0 |
| 004 | AUDIO HI -FI | 0 | 15 | 0 |
| 005 | AUTORADIO | 0 | 15 | 0 |
| 006 | RADIOREGISTRATORE | 0 | 15 | 0 |
| 009 | TELECOMANDO | 0 | 15 | 0 |
| 010 | TELEFONO | 0 | 15 | 0 |
| 012 | REG/LETT COMPACT DISK | 0 | 15 | 0 |
| 014 | RADIO | 0 | 15 | 0 |
| 015 | MINI DISC | 0 | 15 | 0 |
| 017 | FORNO MICROONDE SEMP | 0 | 15 | 0 |
| 018 | FORNO MICROONDE COMB | 0 | 15 | 0 |
| 020 | MONITOR | 1 | 15 | 0 |
| 022 | COMBINATI TV+VCR | 0 | 15 | 0 |
| 023 | PLAYSTATION | 0 | 15 | 0 |
| 024 | CUFFIA INFRAROSSI | 0 | 15 | 0 |
| 025 | DAT | 0 | 15 | 0 |
| 029 | TELEC/FOTOC DIG 1L | 0 | 15 | 0 |
| 030 | REG/ LETT DVD | 1 | 15 | 0 |
| 031 | RETROPROIETTORE | 0 | 15 | 0 |
| 032 | RICEV. SATELLITARE | 1 | 15 | 0 |
| 034 | MONITOR 2/3 ANNO | 1 | 15 | 0 |

Con un doppio click sulla riga interessata (o muovendosi con i tasti cursore freccia in alto e freccia in basso e premendo poi Invio) verrà visualizzata la scheda con la possibilità di modificare o cancellare il dato.

Per gli altri tasti vale quanto detto prima.

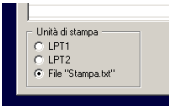
## Le stampe

Tutte le stampe di LogiCAT prevedono un’anteprima di stampa. L’interfaccia per le stampe é come quello della figura che segue:



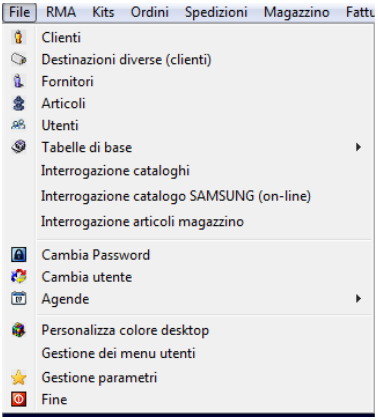

Pulsanti per lo spostamento nelle pagine (prima, indietro, vai a pagina...., avanti, ultima)

Con la versione 3.0.0 NON è più possibile utilizzare stampanti ad aghi, quindi questo riferimento, precedente nelle versioni precedenti, non è più disponibile.




Sempre con la versione 3.0.0 è stata introdotta la possibilità di esportare direttamente da programma le stampe in formato PDF. La schermata delle anteprima di stampa, infatti, si è modificata come segue:

Il menu **File.**




Il menu "File" contiene le seguenti voci:

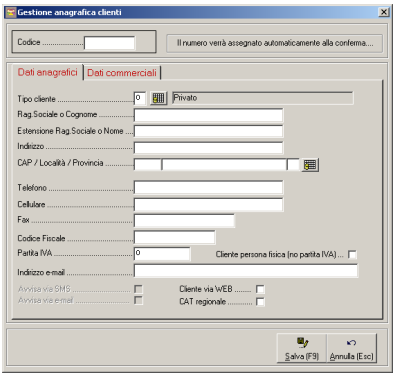
- **Clienti**: per l'inserimento/gestione dell'anagrafica dei clienti
- **Destinazioni diverse**: i luoghi dove la merce viene effettivamente consegnata
- **Fornitori**: l'elenco dei fornitori
- **Articoli**: la gestione dell'anagrafica degli articoli di magazzino
- **Utenti**: la gestione degli utenti, degli utilizzatori
- **Stampe**: vedremo in seguito le stampe disponibili
- **Tabelle di base**:anche di queste vedremo in seguito il dettaglio
- **Interrogazione cataloghi**: interroga i dati importati dai cataloghi dei fornitori
- **Interrogazione catalogo SAMSUNG (on-line)**: interroga, on-line, il catalogo dei ricambi SAMSUNG – attivo solo per i laboratori Samsung
- **Interrogazione articoli magazzino**: la semplice interrogazione degli articoli di magazzino
- **Cambia Password**: per cambiare la propria password. L'amministratore di sistema potrà cambiare la password anche degli altri utenti.
- **Cambia utente**: consente di eseguire un nuovo login per cambiare l'utente corrente
- **Agende**: personalizzazione procedura con inclusione gestione agende per utente
- **Personalizza colore desktop**: una piccola funzione per personalizzare il colore della finestra principale dell'applicazione
- **Gestione dei menu utenti**: consente di scegliere, per gli utenti diversi dall'Admin, quali menu visualizzare e quali no.
- **Gestione parametri**: consente la gestione di tutti i parametri del programma. In pratica tutto ciò che nella versione precedente era contenuto nel file INI
- **Fine**: per chiudere il programma

Note sulle singole gestioni del menu **File.**

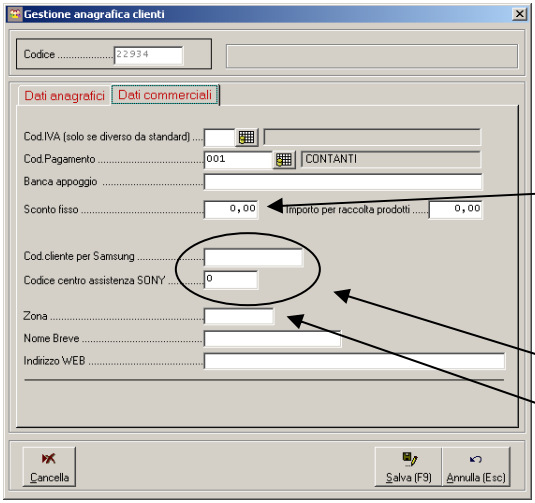
## *Gestione **CLIENTI***

I clienti posso essere classificati per tipologia e, più precisamente: i privati, i rivenditori, i CAT interni ed i CAT esterni. Questa classificazione determina il calcolo dei ricarichi sia sulle vendite che sul prezzo dei ricambi utilizzati per le riparazioni.

Da qui é possibile abilitare il cliente per il suo collegamento via WEB per l'inserimento dei dati relativi ai prodotti da spedire al CAT. E' presente il pulsante per "resettare" la password.



Al cliente che si connetterà via WEB (lo user name é il suo codice cliente) al primo collegamento verrà imposto il cambio della password.

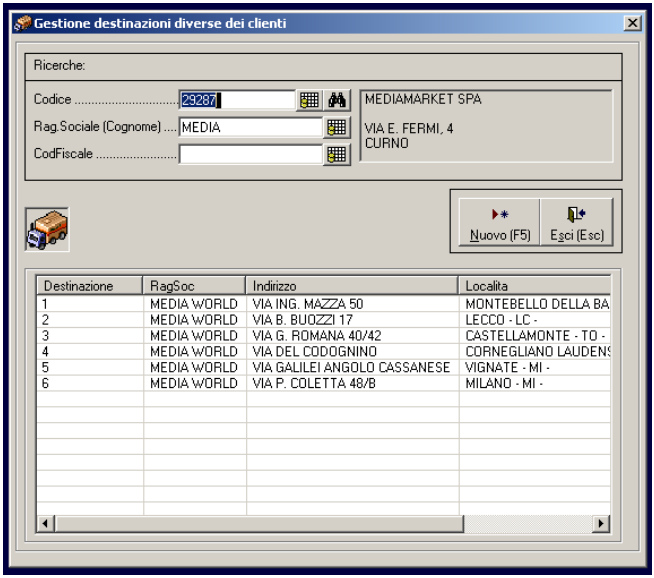



Lo sconto qui esposto verrà applicato su qualsiasi tipo di vendita. Sulle vendite verrà proposto e sarà modificabile, ma sulle riparazioni verrà applicato automaticamente

Questi codici sono personalizzati per le varie marche

Questo campo viene utilizzato per la stampa delle etichette. Se presente sostituisce la ragione sociale (talvolta troppo lunga….)

## *Gestione* ***Destinazioni Diverse***




E' possibile gestire le destinazioni di ogni singolo cliente. Le destinazioni saranno numerate per ogni cliente. Anche a livello di destinazione é gestita l'utenza via WEB con le stesse modalità del cliente. L'unica differenza consiste nel codice utente che, in questo caso, sarà codice cliente + trattino + codice destinazione.

## *Gestione* ***UTENTI***

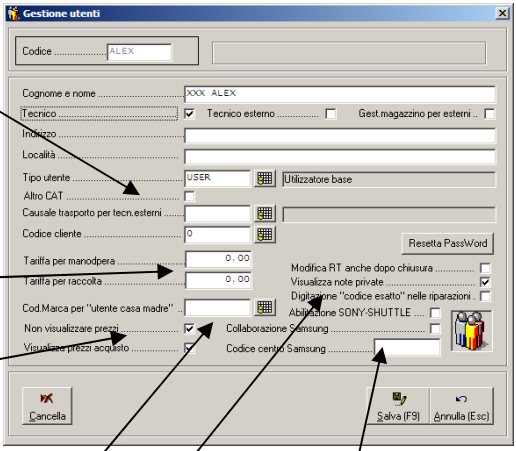
Con questa funzione si creano gli utenti dell'applicazione e si danno loro permessi e diritti di utilizzo.

Con la selezione su "Tecnico" si attiveranno solo alcune funzioni del programma, con "Tecnico esterno" si potranno, automaticamente, creare le DDT per il trasferimento dei prodotti. Scegliendo, poi, l'opzione "Altro CAT" si farà sì che l'altro CAT possa anche inserire gli RMA.

Un CAT esterno (Altro CAT) è un utente che potrà inserire riparazioni per il centro (il cliente per il centro sarà il CAT stesso), ma potrà anche eseguire le riparazioni. Un esempio è un CAT che raccoglie prodotti in garanzia di cui non è ufficialmente un centro riparazioni e che collabora con il centro. In questo caso sia il cliente che il tecnico saranno il CAT (e cioè questo utente)

Qui va anche impostata la tariffa per la manodopera o per la "raccolta" di prodotti in garanzia da riconoscere al tecnico esterno/CAT esterno.

Scelta se visualizzare oppure no i prezzi di acquisto e di vendita. Oppure si può scegliere di non far vedere solo i prezzi di acquisto (di vendita sì)



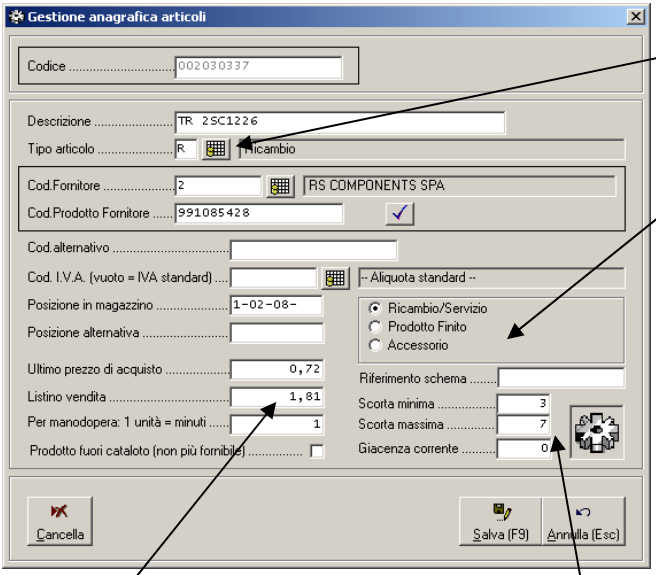

Volendo dare visibilità sul proprio database anche ad uno dei marchi gestiti, qui va indicato il codice marca per le limitazioni di visibilità del caso.

Personalizzazioni per gestione SAMSUNG

*Modifica RT anche dopo la chiusura*: determina se l'utente è autorizzato o no ad eseguire modifiche su un RT anche dopo la sua chiusura
*Visualizza note private*: determina se l'utente è abilitato o no a visualizzare le "note interne" (vedi la sezione riguardante le riparazioni)
*Digitazione "codice esatto" nelle riparazioni*: determina se l'utente è abilitato alla ricerca per contenuto nel codice di un ricambio (non selezionato) oppure se deve digitare il codice esatto del ricambio, così da non poter consultare il catalogo in maniera generica e visualizzare anche i prezzi di ricambi non necessari (selezionato)
*Abilitazione SONY-SHUTTLE*: determina se l'utente è abilitato oppure no all'uso della funzione legata al progetto SONY-SHUTTLE.

# *Gestione* ***Articoli***

E' la gestione dell'anagrafica degli articoli di magazzino.




Il tipo di articolo. Infatti attraverso questa gestione é possibile inserire anche i servizi quali la manodopera o i diritti fissi.

Da qui, per i "ricambi" si può scegliere la sua tipologia: questo servirà solo in fase di inventario per identificare i ricambi dai prodotti finiti.

Il valore di vendita é il valore che viene utilizzato in caso di mancanza di tabella di ricalcolo dei prezzi di vendita per la combinazione marca/tipo cliente (vedi tabella conversione prezzi)

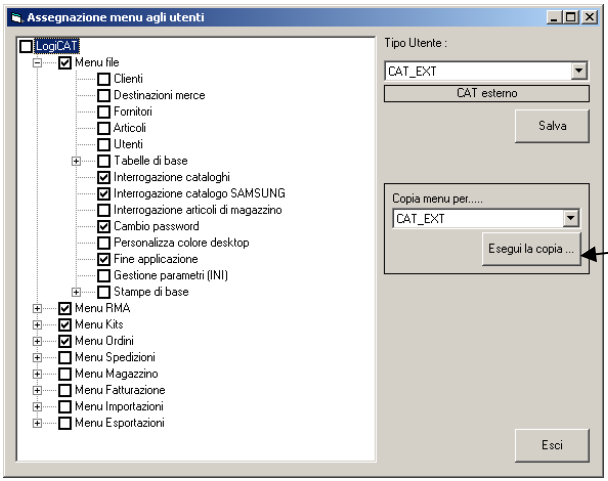
L'indicazione della scorta minima, in caso di "sottoscorta" genererà, nella proposta d'ordine, la riga con il prodotto in oggetto per portarlo alla scorta massima.

Il tipo articolo "P" é riservato ai costi di preventivo. Da non confondersi con i costi preventivati per la riparazione. Va tenuto presente quanto segue: se il preventivo viene rifiutato dal cliente, tutti i costi di manodopera (M) e per i ricambi (R) vengono "azzerati" e verrebbe emessa una ricevuta fiscale con un importo a zero. Se si desidera far comunque pagare al cliente una qualsiasi cifra, sarà necessario inserire, nel rapportino, delle righe di tipo "P" che non verraino, a differenza delle altre, azzerate automaticamente.

***<u>Ovviamente i tipi articolo diversi da "R" non genereranno mai un ordine.</u>***

## *Gestione dei* ***MENU UTENTI***

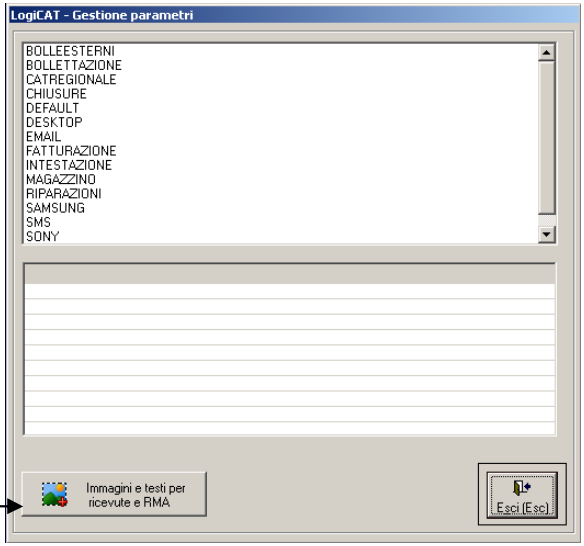
A livello di gruppo di utenti è possibile determinare quali operazioni il gruppo può effettuare e, di conseguenza, quali menu può vedere. Infatti all'avvio dell'applicazione, dopo l'autenticazione (nome utente e password), il programma controlla l'utente a quale gruppo appartiene e, di conseguenza, quali menu avrà visualizzabili.




La funzione contiene anche un'utilità che consente di duplicare i diritti di un gruppo per un altro così da dover successivamente eseguire le modifiche per le differenze.

## *Gestione dei* ***PARAMETRI DI CONFIGURAZIONE***

I parametri di configurazione sono suddivisi per categoria. Un click sul gruppo (parte superiore) lista, nella parte inferiore, i relativi parametri. Un doppio click sul parametro apre la fase di input/modifica del valore.




La pressione di questo pulsante consente, invece, di caricare le immagini per le intestazioni di RMA, Ricevute, DDT e Fatture e la condizioni e i testi per la "Privacy"

Nella pagina successiva elenchiamo i parametri ed i relativi significati.

# I parametri di configurazione

**Bolle Esterni** – Parametri per le bolle emesse dai tecnici esterni per rendere i prodotti riparati

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| AspettoE | Aspetto esteriore dei beni – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| Causale | Causale del trasporto – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| CodiceCli | Codice cliente – Il codice del CAT (cioè il proprio codice cliente nella propria tabella dei clienti) – Deve essere presente in tabella "Clienti" | 10 |

**Bollettazione** – Parametri per le bolle per la consegna ai clienti dei prodotti (riparati)

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| AspettoEsteriore | Aspetto esteriore dei beni – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| AspettoEsterioreKits | Aspetto esteriore dei beni (per i kits) – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| ConsegnaKits | Causale del trasporto per consegna kits – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| Pagamento | Se = 1: riporta le condizioni di pagamento del cliente in DDT | 1 |
| ResoRiparato | Causale del trasporto per consegna prodotti – Il codice nella relativa tabella | 10 |
| TrasferimentoRicambi | Causale del trasporto per consegna ricambi ai tecnici esterni – Il codice nella relativa tabella | 10 |

**CAT Regionale** – Parametri di connessione al CAT regionale (per i CAT che hanno acquistato il programma autonomamente e che si collegano ad un CAT Regionale che ha LogiCAT

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CodCliente | Codice del CAT nella tabella CAT Regionale – Vedi tabella "Clienti" del CAT Regionale | 10 |
| CodFornitore | Codice fornitore del CAT Regionale per la richiesta ricambi – Vedi tabella "Fornitori" | 10 |
| CodTecnico | Codice Tecnico nella tabella del CAT Regionale – Vedi tabella "Utenti" del CAT Regionale | 10 |
| DataBase | Riferimento al database del CAT Regionale | 255 |
| DBUser | Riferimento al database del CAT Regionale | 255 |
| Pw | Riferimento al database del CAT Regionale | 255 |
| Server | Riferimento al database del CAT Regionale | 255 |

**Chiusure** – Riferimenti alle chiusure del CAT – Servono per il calcolo dei giorni di riparazione

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| FerieDal | Inizio delle ferie nel formato GG/MM | 5 |
| Ferie Al | Fine delle ferie nel formato GG/MM | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| Patrono | Giorno di chiusura per il santo patrono nel formato GG/MM | 5 |
| Ponte1 | Data in cui il CAT rimarrà chiuso a causa di un ponte nel formato GG/MM | 5 |
| …….. | | 5 |
| Ponte8 | Data in cui il CAT rimarrà chiuso a causa di un ponte nel formato GG/MM | 5 |

**Default** – Parametri di default

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CodPagamento | Codice di pagamento di default. Viene proposto durante l'inserimento di un nuovo cliente. Vedi tabella "codici pagamento" | 10 |
| NomeCentro | Nome breve del CAT – Viene utilizzato per "personalizzare" le etichette. | 15 |
| Numerazione | 1=Accetta numerazione manuale | 1 |
| Password | Password di default quando questa viene resettata sui clienti o sugli utenti | 255 |
| Privacy | 1=Imposta di default a "sì" l'autorizzazione al trattamento dei dati | 1 |
| SequenzaIRIS | Sequenza nella visualizzazione dei codici IRIS:<br>0=Condizione/Sintomo/Difetto/Sezione/Riparazione<br>1=Condizione/Sintomo/Sezione/Difetto/Riparazione | 1 |

**Desktop** – Colore del desktop

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Color | Colore personalizzato del desktop – Utilizzare l'apposito menu nella sezione "File" | 10 |

**EMail** – Parametri per l'invio delle e-mails

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Author | User della connessione nelle connessioni protette | 255 |
| Oggetto | L'oggetto della mail | 255 |
| Password | Password della connessione nelle connessioni protette | 255 |
| Sender | Il parametro "Da:" nella mail | 255 |
| SMTPServer | Nome del server SMTP – Quello a cui ci si connette per inviare | 255 |
| Testo | Testo della mail per i prodotti fuori garanzia. Possono essere utilizzati i parametri %1 e %2. A %1 il programma sostituirà il numero della RMA, a %2 il programma sostituirà l'importo della riparazione | 255 |
| TestoGaranzia | Testo della mail per i prodotti in garanzia. Può essere utilizzato il parametro %1. A %1 il programma sostituirà il numero della RMA. | 255 |

**Fatturazione** – Parametri per l'emissione delle fatture

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| ClienteRF | Se impostato a zero emette sempre la ricevuta fiscale intestata al cliente (anche nel caso di rivenditore o altro CAT), se impostato a 1 intesta la ricevuta fiscale al proprietario dell'apparecchio se è presente negli appositi campi. | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| DomicilioGaranzia | Codice intervento a domicilio per garanzie | 20 |
| Esito | Se = 1: riporta l'esito della riparazione in fattura | 1 |
| FraseFissa1SuRF | Una frase fissa da mettere al piede della ricevuta fiscale. Ad esempio: 'L'apparecchio gode di una garanzia di laboratorio di 3 mesi' | 100 |
| ManodoperaGaranzia | Codice manodopera per i prodotti in garanzia – Vedi tabella "Articoli" | 20 |
| ModuloFattura | E' il modulo sul quale viene stampata la fattura | 20 |
| ModuloRF | E' il modulo sul quale viene stampata la ricevuta fiscale | 20 |
| ModuloRFTaratura | N.pixel per taratura verticale compilazione modulo | 5 |
| NoScorporoIVA | 1=Non esegue lo scorporo IVA sulle Ric.Fiscali | 1 |
| Numerazione | Se = 1: la numerazione delle fatture sarà manuale | 1 |
| SpExtraGaranzia | Codice "spese extra" per i prodotti in garanzia – Vedi tabella "Articoli" | 20 |
| SuffissoFattura2 | Il suffisso da indicare per la seconda numerazione delle fatture (se esistente) | 1 |
| SuffissoRF | Eventuale suffisso da indicare per le Ricevute Fiscali (per esempio nel periodo di sovrapposizione fra la vecchia gestione e la nuova, quella di LogiCAT) | 1 |
| Taratura | Taratura orizzontale per la stampa delle fatture su LPTx | 2 |
| TelefonoClienteSuRF | Se = 1 riporta il telefono del cliente nell'intestazione della Ric.Fiscale | 1 |
| TrasportoGaranzia | Codice servizio trasporto per i prodotti in garanzia – Vedi tabella "Articoli" | 20 |

**Intestazione** – Parametri per l'intestazione di RMA, DDT, Ric.Fiscali, Fatture

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| IBAN | Codice IBAN della propria banca | 50 |
| OrariApertura | Descrizione degli orari di apertura – Vengono riportati sulla RMA | 255 |
| R01……R16 | 16 righe di intestazione. Ogni riga ha 2 parti (divise da ; ). La prima parte indica la dimensione del carattere da utilizzare, la seconda il testo da indicare. | 255 |

**IPER** – Parametri per le gestioni IPER

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Gestione | 1=ci troviamo in una gestione per le IPER | 1 |

**LG** – Parametri per le gestioni LG

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CodFornitore | Cod.fornitore per LG | 10 |
| CodMarca | Codice marca per LG | 10 |

**Magazzino** – Parametri per la gestione del magazzino

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| AspEsterioreKits | Aspetto esteriore per le bolle dei kits – Vedi tabella "Aspetti Esteriori" | 10 |

| | | |
|---|---|---|
| CausaleCarico | Causale da utilizzare per i carichi da fornitore – Vedi tabella “Causali movimenti magazzino” | 10 |
| CausaleRitornoDaRR | Causale per ritorno a magazzino da RT (ricambio non utilizzato) | 10 |
| CausaleScaricoSuRT | Causale per scarico su RT (ricambio da utilizzare per riparazione) | 10 |
| CausaleVendita | Causale trasporto per vendita ricambi | 10 |
| CausTraspKits | Causale per il trasporto dei kits – Vedi tabella “Causali di trasporto” | 10 |
| CodiceMagazzinoPrincipale | Per futuri usi (attualmente impostato fisso “SEDE” | 10 |
| Gestione | Se = 1: viene gestito il magazzino ricambi | 1 |
| GestioneKits | Se = 1: viene gestito la sezione relativa ai kits | 1 |

**PHILIPS** – Parametri per le gestioni Philips

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Cod-CUF | Codice magazzino/fornitore | 6 |
| Cod-MCR | Codice centro (CAA-ShipTo) | 6 |
| CodiceMarca | Codice marca per marchio Philips | 10 |
| GGGaranziaInvenduto | N.giorni di garanzia per l'invenduto | 4 |

**Riparazioni** – Opzioni per la gestione delle riparazioni

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| DataPrevRiparazione | Se = 1: espone su ricevuta RMA la data prevista riparazione | 1 |
| DescrizioneRigaAutomatica | Descrizione sulla manodopera per le riparaz.automatiche | 45 |
| GaranziaInterna | La riparazione é garantita per 3 mesi dalla data del ritiro dell'apparecchio | 255 |
| GaranzieNoCtrl | Se = 1: salta, per le garanzie, il passaggio dal controllo amministrativo | 1 |
| IRIS | Se = 1: obbligatori i codici IRIS | 1 |
| ModuloRMA | Modulo per RMA se diverso da quello di default (SI/NO) | 2 |
| NoClausoleSuCopia | 1=Non stampa le clausole sulla copia | 1 |
| NoCtrl | 1=Non esegue controlli amministrativi (né riparazioni, né preventivi) | 1 |
| NoPostIt | Se = 1: non visualizza il Post-It che contiene le “note amministrative” | 1 |
| NotePreventivo | Note da riportare al piede del preventivo (tipicamente: “Il presente preventivo ha validità…….) | 200 |
| PosizioneUscita | Se = 1: obbligatorio indicare la posizione di magazzino per l’uscita del prodotto | 1 |
| Preventivo | Se = 1 mette automaticamente in preventivo tutte le riparazioni a pagamento e quelle in garanzia del rivenditore | 1 |
| RapportoSintetico | Se = 1: non espone le righe della riparazione nel “rapporto lavoro eseguito” | 1 |

**Samsung** – Parametri per le gestioni SAMSUNG

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| ChiudiTCR | Se = 1: considera chiusa la riparazione (fatturazione) con il trasferimento al centro regionale | 1 |
| ChiusuraTracking | 1=Chiudi anche senza tracking | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| CodFornitore | Codice marca nella gestione – Vedi tabella “Marche” | 10 |
| CodFornitoreRicambi | Codice fornitore per i ricambi – Vedi tabella “Fornitori” | 10 |
| CompanyCode | Codice del centro | 4 |
| DescrizioneExtra | Descrizione per "spese extra" (vedi in ExpSamsung) | 50 |
| Host | Host per le interrogazioni via WEB di ricambi, modelli e matricole | 255 |
| MaxRecordExp | Nella maschera per la fatturazione il numero massimo di RT per ogni esportazione | 3 |
| Password | Password (codificata) per la connessione al WEB (interrogazioni) | 255 |
| Repair Center | Codice del centro | 6 |
| SuffissoFatturazione | Suffisso (alle RMA) da indicare in sede di fatturazione (B2B) | 2 |
| UserName | Username per la connessione al WEB (interrogazioni) | 6 |

**SMS** – Parametri per la gestione degli SMS

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Modo | Modalità di invio: 0=No SMS, 1=Via cellulare, 2=SMSMobile | 1 |
| NomeUtente | Nome utente (con la modalità 2) | 20 |
| Password | Password (con la modalità 2) | 20 |
| Qualita | Qualità (con la modalità 2): “bassa” non prevede la notifica, “alta” sì | 10 |
| Sender | Con la modalità 2 il mittente visualizzato da chi riceve l’SMS | 11 |
| SMSPorta | Porta (Com) a cui è collegato il cellulare (Modalità 1) | 2 |
| SMSTesto | Testo dell’SMS per le riparazioni fuori garanzia | 160 |
| SMSTestoGaranzia | Testo dell’SMS per le riparazioni in garanzia | 160 |
| URL | Indirizzo Internet per l’invio degli SMS (SMSMobile) | 255 |
| URLNotifiche | Indirizzo Internet per la richiesta della notifica (SMSMobile) | 255 |

**SHARP** – Parametri per le gestioni SHARP

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CodMarca | Codice marca abbinato a questo marchio | 10 |
| RepairCenter1 | Codice del centro per “BIANCHI” | 12 |
| RepairCenter2 | Codice del centro per “BRUNI” | 12 |
| RepairCenter3 | Codice del centro per “COMPUTER” | 12 |

**SONY** – Parametri per le gestioni SONY

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CausTraspPlayStation | Causale trasporto per le PlayStation da rendere alla SONY – Vedi tabella “Causali di trasporto” | 10 |
| CodCliPlayStation | Codice cliente per l’emissione del DDT per la resa delle PlayStation – Vedi tabella “Clienti” | 10 |
| CodFornitore | Codice marca SONY nella gestione del CAT – Vedi tabella “Marche” | 10 |
| CodFornPlayStation | Codice categoria Prodotto PLAYSTATION nella gestione del CAT – Vedi tabella “Categorie Prodotti” | 10 |
| CodiceCentro | Codice identificativo del centro – Vedi codifica data dalla SONY | 10 |
| ImportaSenzaZero | Se = 1:Importa da catalogo omettendo lo zero iniziale | 1 |
| MinutiUnità | Minuti per ogni unità di manodopera (per la fatturazione garanzie) | 3 |
| PasswordShuttle | Password per progetto Shuttle | 32 |
| SH_DataBase | Riferimenti al database del progetto Shuttle | 30 |

| | | |
|---|---|---|
| SH_Passwordq | Riferimenti al database del progetto Shuttle | 64 |
| SH_Server | Riferimenti al database del progetto Shuttle | 30 |
| SH_User | Riferimenti al database del progetto Shuttle | 20 |
| UtenteShuttle | Nome utente per progetto Shuttle | 20 |

**STAMPE** – Parametri per le stampe

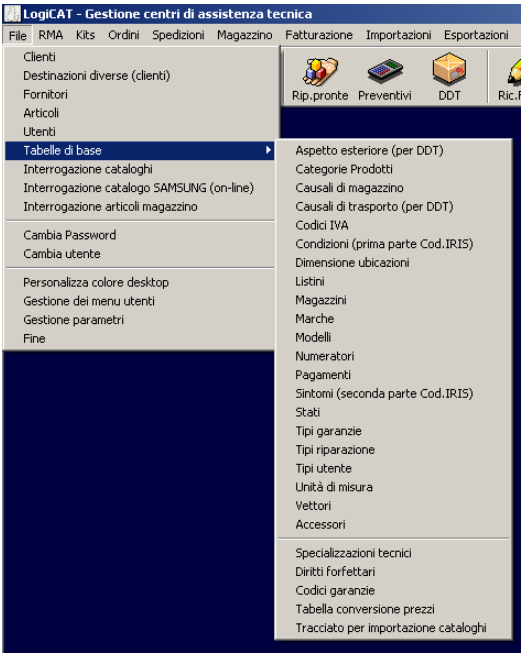
| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| Etichetta | Se = 1: Stampa l'etichetta del prodotto | 1 |
| StampanteAghi | Indirizzo della stampante ad aghi (LPTx) | 4 |
| StampanteEtichette | Nome della stampante per le etichette | 255 |
| StampanteRF | Se nella rete è prevista una stampante dedicata alla stampa delle Ric.Fiscali: indicare il nome della stampante condivisa | 255 |

**VAIO** – Parametri per le gestioni VAIO

| *Nome del campo* | *Descrizione / uso* | *Lunghezza Max* |
|---|---|---|
| CodiceMarca | Codice marca SONY-VAIO nella gestione del CAT – Vedi tabella "Marche" | 10 |
| PreventivoAutimatico | 1=Mette automaticamente in preventivo le RMA | 1 |

# Il menu **Tabelle di base**

Attraverso questo menu vengono impostati tutti i riferimenti ai dati di base. Questo é l'elenco delle tabelle gestibili:




- **Aspetto esteriore (per DDT)**: l'aspetto esteriore dei beni nei DDT
- **Categorie prodotti**: raggruppa i modelli in categoria. Alla categoria prodotto fanno riferimento, per esempio, le garanzie.
- **Causali di magazzino**: le causali per i movimenti di magazzino.
- **Causali di trasporto**: le causali di trasporto per le DDT
- **Codici IVA**: i codici e le aliquote IVA. Nella gestione quando non viene indicato un codice IVA si sottintende che si fa riferimento alla aliquota IVA standard
- **Listini**: gestione dei listini di raggruppamento degli articoli
- **Magazzini**: la codifica dei magazzini. Serve per distinguere il magazzino principale da quelli secondari quali il magazzino rottami oppure il magazzino di materiali di terzi.
- **Marche**: le marche gestite dal centro di assistenza. Anche a questo campo fanno riferimento i modelli e le garanzie.
- **Modelli**: l'elenco dei modelli con riferimento a Marca e Categoria Prodotto
- **Numeratori**: la gestione dei numeratori (RT, DDT, Fatture, Ricevute, Movimenti magazzino, .....)
- **Pagamenti**: I codici di pagamento da esporre nelle fatture
- **Stati**: [NON GESTIBILE] contiene gli stati delle riparazioni
- **Tipi garanzie**: i tipi garanzie
- **Tipi riparazione**: tabella obsoleta
- **Tipi utente**: La tabella é bloccata in quanto il tipo utente determina le capacità di operare ed i diritti degli utenti.
- **Unità di misura**: le unità di misura per i prodotti
- **Vettori**: i vettori per le DDT
- **Specializzazioni tecnici**: Da qui viene attribuito ad ogni tecnico una sua specializzazione (di categoria prodotto). In fase di assegnazione di un RMA ad un tecnico, l'elenco dei tecnici avrà in testa gli specialisti del prodotto.
- **Diritti forfettari**: combina i codici garanzie con le marche e le categorie prodotto. Per ogni combinazione é possibile indicare un importo fatturato ed un importo "passivo", quello cioè da riconoscere ai tecnici esterni.
- **Codici garanzie**: i codici garanzie riconosciuti dalle varie marche (viene utilizzata nei diritti forfettari)

- **Tabella conversione prezzi**: per ogni marca e per ogni tipo di cliente consente di stabilire i ricarichi per fascia di prezzo (sino a 5) partendo dal costo del ricambio.
- **Tracciato per importazione cataloghi**: consente di memorizzare i riferimenti per l'importazione dei cataloghi riferiti ai vari marchi. L'importazione avverrà da fogli in formato Excel™.

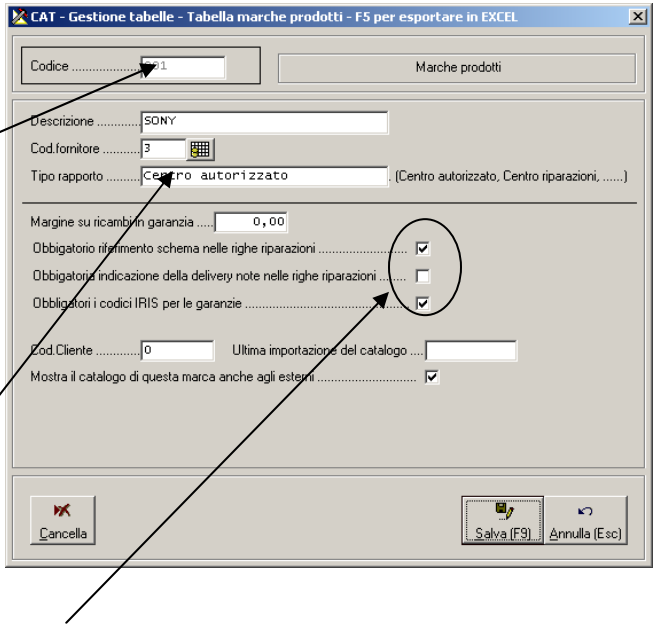
Nella gestione delle tabelle, quelle che meritano un particolare dettaglio sono le seguenti:

## *Tabella **marche***

E' la tabella che consente l'inserimento delle marche che verranno gestite dal programma

Il codice è alfa-numerico, quindi si può scegliere di dare come codice il nome stesso della marca

Il contenuto di questo campo verrà riportato, insieme al logo della marca sulla RMA

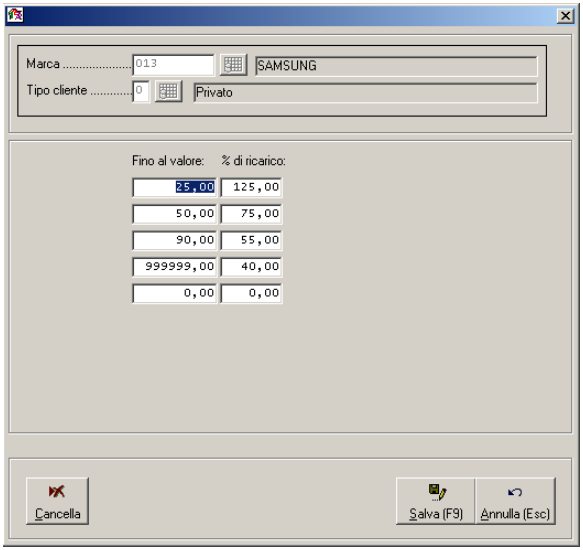



Impostazioni per le riparazioni legate alla marca del prodotto

## *Tabella* ***conversione prezzi***

E' quella che consente di calcolare il prezzo di vendita di un ricambio in funzione del suo prezzo di acquisto, della marca e del tipo di cliente.

Per ogni marca/tipo cliente é possibile indicare 5 diverse percentuali di ricarico in funzione del prezzo di acquisto.



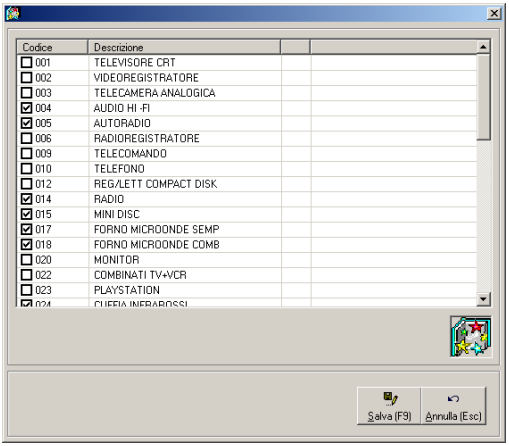

Nell'esempio dell'immagine qui a sinistra per la marca "013" (Samsung) per i clienti privati i ricarichi previsti sono i seguenti:

- fino a 25 Euro di valore di acquisto un ricarico del 125%
- fino a 50 Euro di valore di acquisto un ricarico del 75%
- fino a 90 Euro di valore di acquisto un ricarico del 55%
- oltre i 90 Euro di valore di acquisto un ricarico del 40%

*L'esempio qui sopra riportato contiene dati di fantasia.*

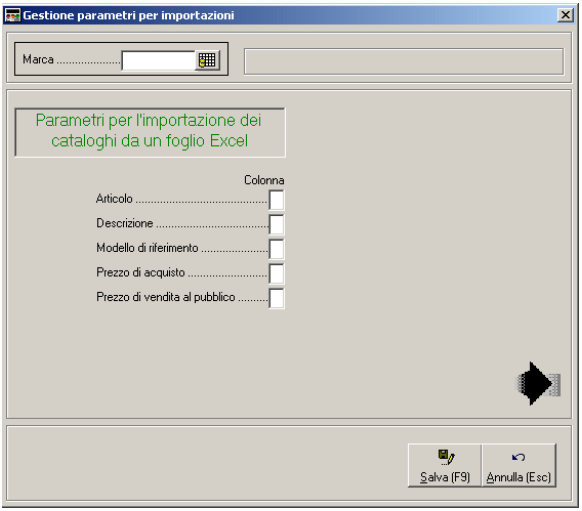
## *Tabella* ***specializzazione tecnici***

Consente di dichiarare la specializzazione di ogni tecnico per la riparazione di categorie di prodotti. Questo, durante la scelta di un tecnico a cui affidare una riparazione, di avere nell'elenco prima i tecnici "specialisti" di quel prodotto e, a seguire, gli altri. Per i CAT regionali che devono riconoscere un compenso per la raccolta dei prodotti inviati al centro regionale di non riconoscere a questi il compenso per quei prodotti che il CAT esterno avrebbe dovuto riparare autonomamente.



## *Tabella* ***Tracciato per importazione cataloghi***

E' possibile personalizzare la funzione di importazione dei cataloghi adeguandola al formato fornito da ogni singolo produttore (marca).

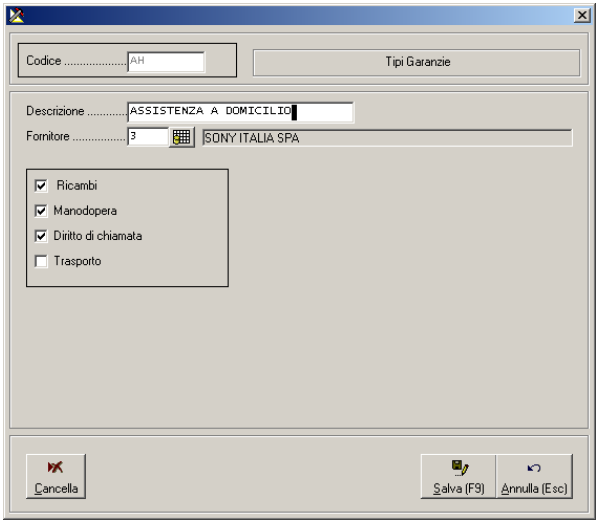



L'importazione avverrà da un file in formato Excel™, di conseguenza, ciò che viene richiesto è il nome della colonna (lettera) in cui si trovano i singoli campi da importare.

Il file Excel™ da cui importare dovrà contenere un unico foglio.

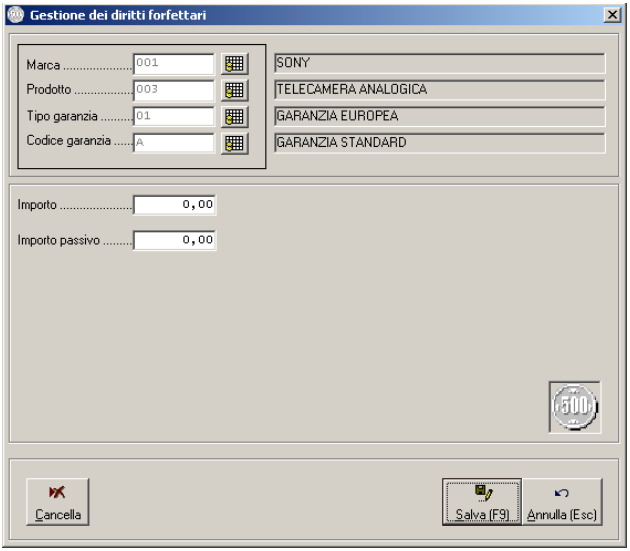
## *Tabella* ***Codici garanzie***

I codici garanzie consentono di dichiarare, ogni tipo di intervento in garanzia, quali attività copre e, di conseguenza, quali altre debbono essere fatturate al cliente. Un tipo garanzia potrebbe, per esempio, coprire le parti di ricambio ed il diritto di chiama, ma non la manodopera: in quel caso verrebbero marcata solo la casellina dei ricambi e del diritto di chiamata.



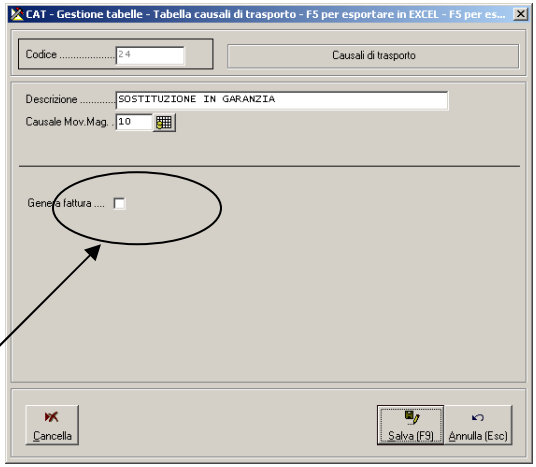
## *Tabella* ***Diritti forfettari***

I diritti forfetari contengono i valori di fatturazione attiva e passiva (nei confronti degli altri CAT) per ogni tipo di intervento in garanzia. Per ogni combinazione di marca, prodotto, tipo garanzia e codice garanzia si potranno memorizzare i due valori. In sede di inserimento di un RMA, in caso di intervento in garanzia, verrà verificata la presenza della combinazione dei codici in questa specifica tabella.




## *Tabella* ***Causali trasporto***

La tabella "causali di trasporto" consente di memorizzare le descrizioni delle causali di trasporto per i DDT, ma soprattutto consente di dichiarare se quella causale di trasporto genererà fattura oppure no. Questo torna utile per il passaggio automatico da DDT a fattura. In fase di inserimento di un DDT, il programma controllerà e segnalerà incongruenza fra i valori indicati (o non indicati) sulle righe del DDT e la causale del trasporto. Se ci sarà incongruenza (righe valorizzate e non indicato flag "genera fattura" o viceversa), il programma indicherà l'anomalia.



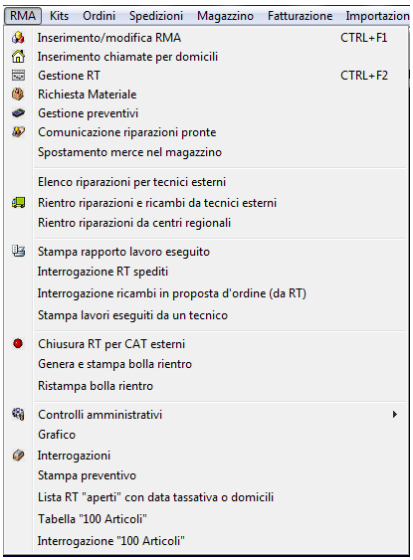
## Il menu **RMA**

Innanzitutto va precisato che RMA, RT e Scheda di Lavoro sono modi diversi di chiamare la stessa cosa. Avendo la possibilità di avere il database pubblicato su Internet e quindi accessibile anche alle connessioni esterne consente anche ai centri assistenza esterni ed ai rivenditori di inserire l'RMA che contestualmente (ma é già la stessa cosa) é anche RT/Scheda di Lavoro.

Esiste, infatti, un modulo che consente di inserire i dati delle RMA via WEB.

## Note sulle singole gestioni del menu **RMA**.

Il menu RMA é un po' il cuore dell'applicazione esso é così composto:

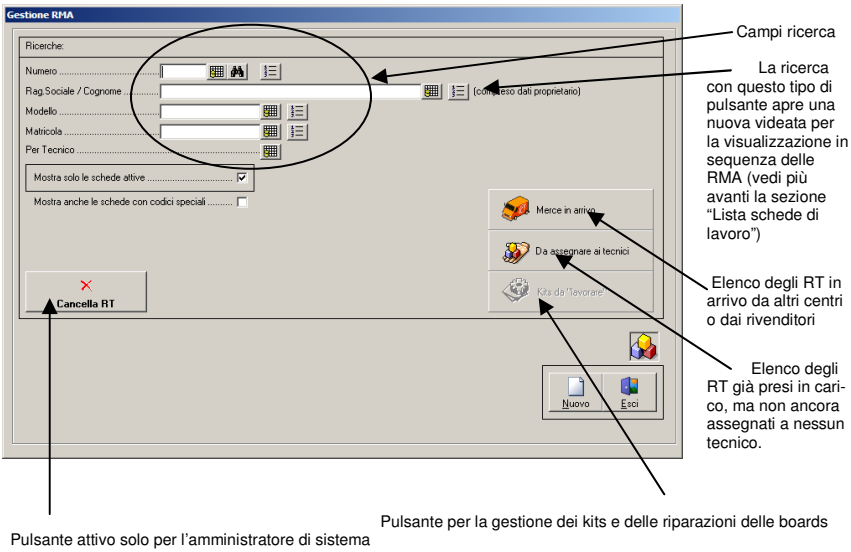



- **Inserimento RMA**: per l'inserimento della richiesta di riparazione.
- **Inserimento chiamate per domicili**: per memorizzare ed avere un elenco delle chiamate a domicilio da eseguire.
- **Gestione RT**: é la gestione della riparazione. Da qui potranno essere inserite le righe dei ricambi necessari per la riparazione, i temi di manodopera e tutti quei codici necessari per la produzione della fattura al cliente finale o alla "casa" per le riparazioni in garanzia
- **Richiesta Materiale**: i tecnici interni, ma soprattutto quelli esterni potranno con questa funzione fare ordini "extra riparazioni" per materiali richiesti dal cliente oppure per rifornire il magazzino.
- **Gestione preventivi**: il personale dell'accettazione con questa funzione potrà comunicare al cliente l'importo del preventivo e annotare se il cliente ha accettato o rifiutato il preventivo oppure, semplicemente che il preventivo é stato comunicato e che resta in attesa di accettazione.
- **Comunicazione riparazioni pronte**: consente di avere visione delle riparazioni ultimate così da poter comunicare al cliente la disponibilità del prodotto.
- **Spostamento merce nel magazzino**: consente di modificare in maniera semplice lo spostamento del prodotto, nel magazzino, da una locazione ad un'altra.
- **Elenco riparazioni per tecnici esterni**. E' una stampa che contiene i prodotti da trasferire ai tecnici esterni. Dopo la spunta del materiale si potrà procedere all'emissione del DDT di trasferimento (menu spedizioni).
- **Rientro riparazioni da tecnici esterni**. Consente di chiudere la riparazione esterna mettendo così il prodotto in stato di "pronto".
- **Rientro riparazioni da centri regionali**: Se una riparazione é stata inviata al centro regionale, al suo rientro é possibile rimetterla nel proprio ciclo attraverso questa funzione.
- **Rientro PlayStation**: questa funzione é dedicata ai centri SONY. Le PlayStation inviate per la loro "riparazione" al centro nazionale, al loro rientro, possono essere rimesse nel proprio ciclo attraverso questa funzione.

- **Stampa rapporto lavoro eseguito**. Stampa la scheda di riparazione con l'elenco dei materiali utilizzati e della manodopera addebitata.
- **Interrogazione RT spediti**. E' un programma di servizio, a fronte di un numero di RT restituisce il numero di documento di evasione del prodotto.
- **Interrogazione ricambi in proposta d'ordine (da RT)**. Fornisce al tecnico l'elenco dei ricambi richiesti attraverso le righe di riparazione, quelli non ancora passati in stato di "ordinato".
- **Stampa lavori eseguiti da un tecnico**. Stampa, per un periodo e per uno specifico tecnico, l'elenco delle riparazioni effettuate. Entrando come tecnico sarà possibile stampare solo le proprie riparazioni.
- **Genera e stampa bolla di rientro**: i tecnici esterni, con questa funzione, potranno generare la bolla per l'invio dei prodotti riparati al proprio centro.
- **Ristampa bolla di rientro**: semplicemente consente di ristampare una bolla di rientro al centro di competenza.
- **Chiusura RT per CAT esterni**. Consente ai CAT esterni di indicare i propri numeri di documento (DDT e/o Ricevuta Fiscale). Questa funzione é utile anche per chiudere le riparazioni eseguite a domicilio e per le quali é stato emesso un documento manuale.
- **Controllo preventivi**. Dopo la chiusura del preventivo questo va controllato prima che possa essere comunicato al cliente.
- **Controllo riparazioni**. Come per i preventivi, anche la riparazione va controllata prima che i dati passino alla fatturazione.
- **Grafico**: ripropone il grafico che viene visualizzato all'avvio del programma (e che può essere chiuso con un click in un qualsiasi punto della finestra contenente il grafico)
- **Interrogazioni**: propone la possibilità di effettuare alcune interrogazioni sugli RT. Dalla visualizzazione sarà possibile esportare i dati in un file nel formato Excel™.

---

## *Inserimento RMA*



Linguette per le varie funzioni. Alcune si attivano solo dopo l'inserimento della scheda

Indica se a livello di anagrafica del cliente è previsto l'invio della mail e/o di un SMS

Consente di inserire un nuovo cliente

In caso di domicilio la data tassativa consegna diventa data appuntamento

Ricerca cliente e/o destinazione per contenuto nella ragione sociale.

Attiva la gestione dell'agenda

Pulsanti di ricerca nelle tabelle

Questi campi fanno parte di una personalizzazione possibile

Verifica modello e matricola (per ora valido solo per Samsung)

La data prevista riparazione viene calcolata sui giorni lavorativi fra la data di presa in carico, aggiunti i giorni previsti per la riparazione (vedi tabella CATEGORIE PRODOTTO) esclusi i festivi ed i periodi di chiusura indicati nei parametri di configurazione. Un click pulsantino consente di forzare la data inserendone una diversa.

Effettua solo il salvataggio dei dati (senza stampe)

Salva i dati e stampa rapportino ed etichetta prodotto

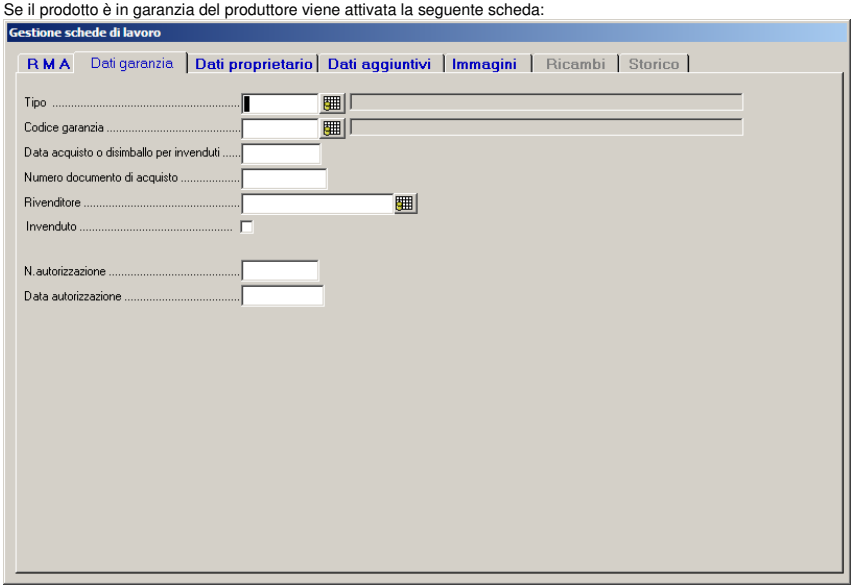
Se viene indicato un importo relativo ad un acconto, verrà chiesto se emettere la relativa ricevuta fiscale o fattura.

Consente di scegliere gli accessori pescando da una tabella, ma la digitazione é anche libera.

La scheda garanzia si attiva solo se viene contrassegnata la casellina "Garanzia del Produttore

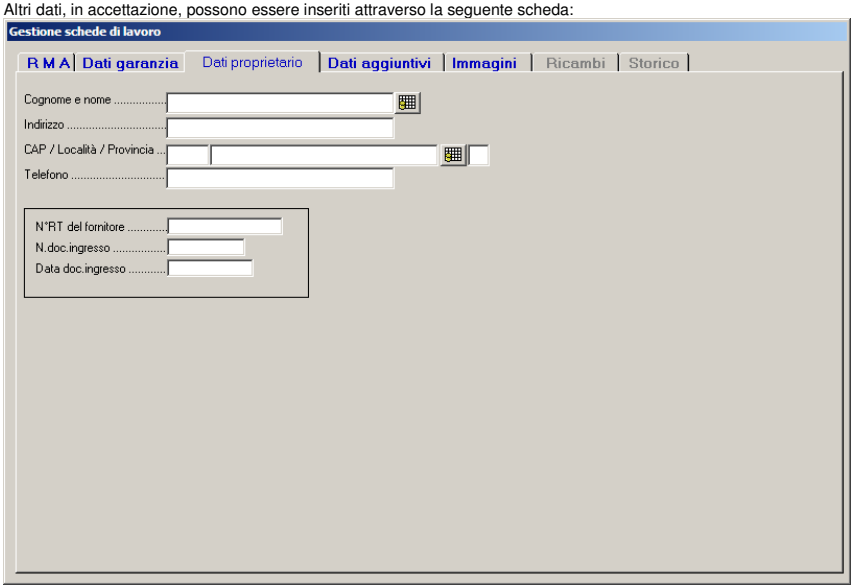
Consente di modificare/forzare lo stato della riparazione. Alcuni stati non sono però modificabili.

Se il prodotto è in garanzia del produttore viene attivata la seguente scheda:



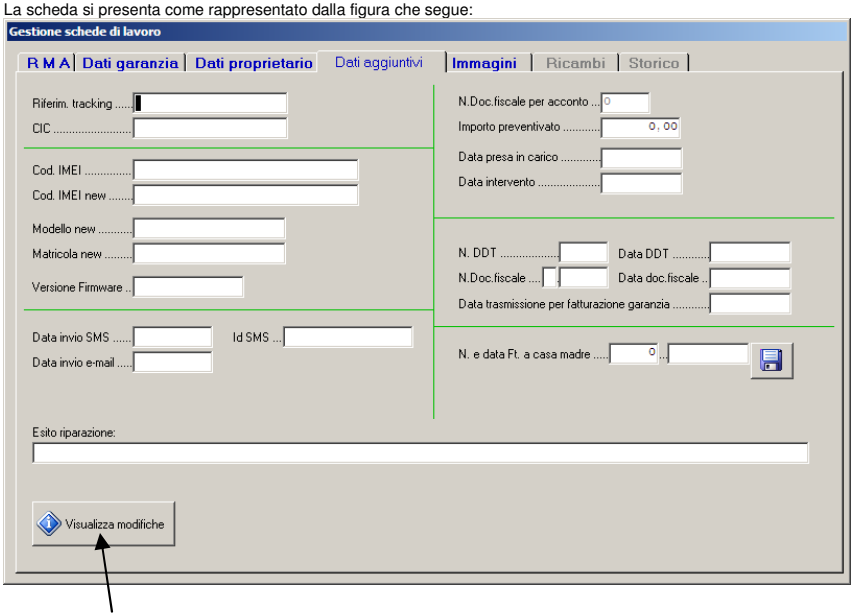

Tipo e codice garanzia, in combinazione con Marca a categoria prodotto formano la combinazione per le tariffe di manodopera delle riparazioni in garanzia

Altri dati, in accettazione, possono essere inseriti attraverso la seguente scheda:



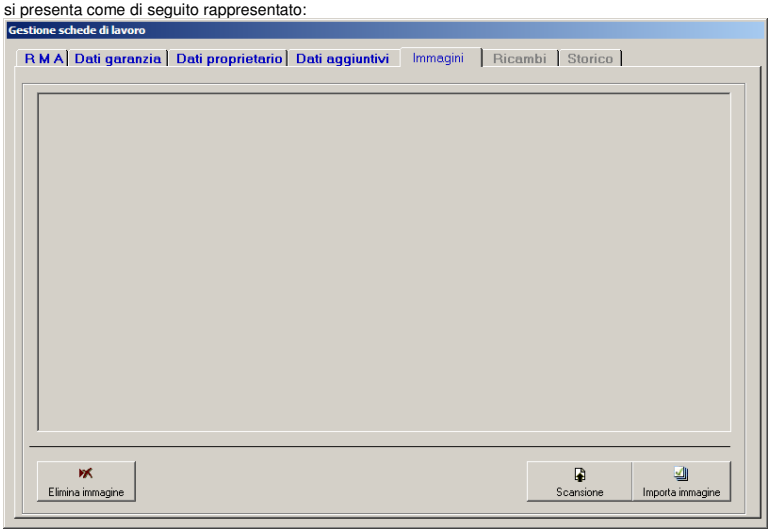
La scheda “dati aggiuntivi” che segue, contiene altri dati alcuni dei quali possono essere inseriti (o modificati successivamente all’inserimento), altri che invece vengono compilati dal programma e che non sono da qui modificabili.

La scheda si presenta come rappresentato dalla figura che segue:



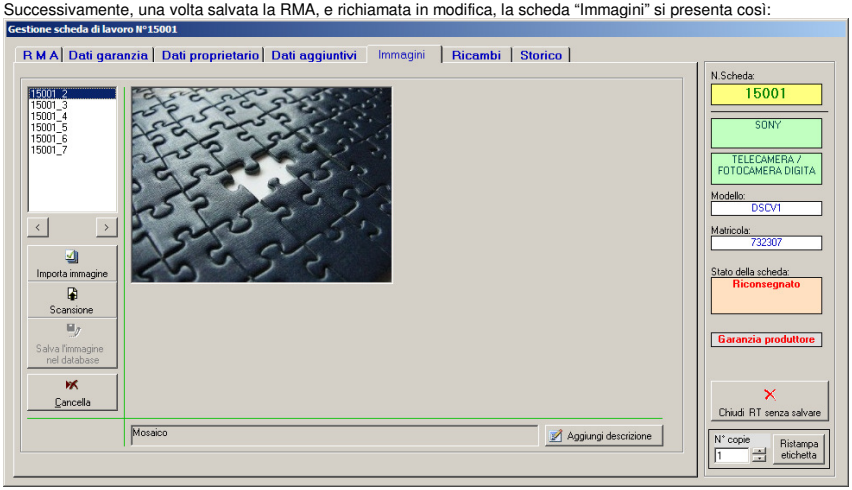

La pressione di questo pulsante mostrerà ogni singola modifica apportata alla RMA

Già in fase di creazione di una RMA è possibile inserire un’immagine (una soltanto – in fase di inserimento). La scheda si presenta come di seguito rappresentato:



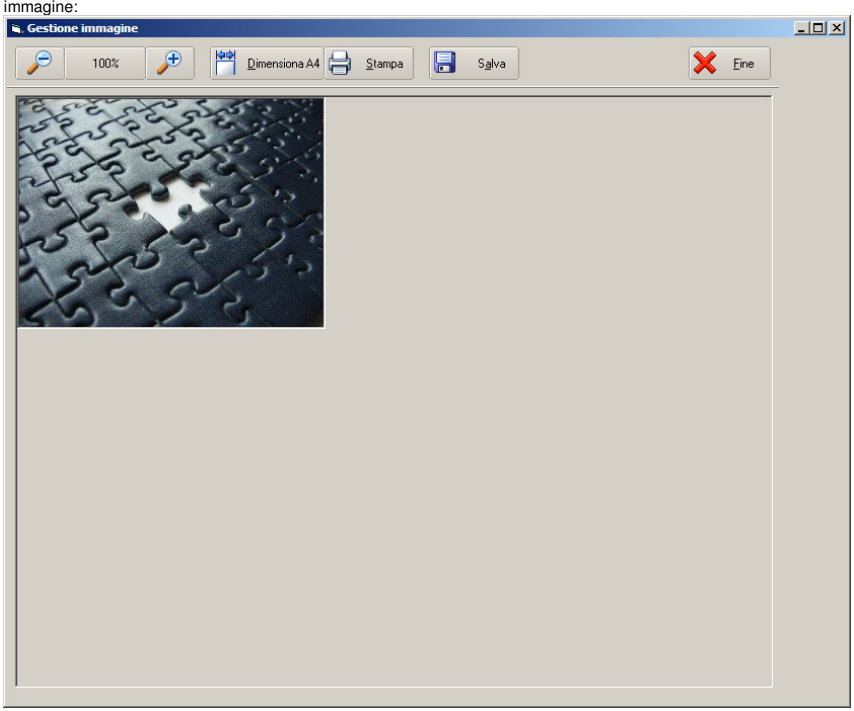

L’immagine può essere importata oppure acquisita attraverso uno scanner. Il pulsante “Elimina immagine” serve per eliminare l’immagine importata o acquisita così da poter essere reimportata o riacquisita.

Successivamente, una volta salvata la RMA, e richiamata in modifica, la scheda “Immagini” si presenta così:




In questo modo è possibile aggiungere nuove immagini, cancellarne di già salvate, aggiungere descrizioni ad ogni immagine. Da questa immagine possiamo anche notare che in fase di gestione/modifica di una RMA precedentemente salvata sulla parte destra viene visualizzato un pannello con i dati riepilogativi della RMA. Sempre in quel pannello è possibile anche ristampare (scegliendone eventualmente il numero di copie) l’etichettina da attaccare al prodotto.

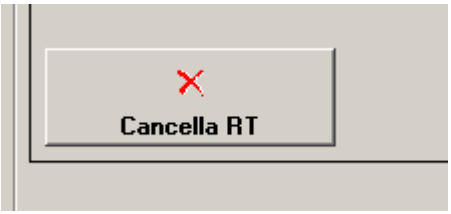
Con un click del mouse sull’immagine si aprirà una finestra come quella dell’immagine che segue per gestire la singola immagine:



In questi campi è possibile indicare direttamente i codici oppure è possibile inserire parte della descrizione de ricercare. Per esempio, nel codice cliente è possibile scrivere “ROSSI”: il programma mostrerà un elenco di tutti i clienti memorizzati che hanno, nel cognome o nella ragione sociale, la sequenza di caratteri R..O..S..S..I quindi mostrerà, per esempio, tutti i Rossi (Mario, Giuseppe, Antonio, ……), ma anche i “GROSSI”, i “DEROSSI” e così via. E’ stato poi aggiunta un’ulteriore opzione che consente di effettuare la ricerca per contenuto o sono con l’inizio del cognome/Ragione Sociale.

Lo stesso tipo di ricerca (per contenuto) vale per il campo Marca e per il campo Categoria Prodotto.

## *Cancellazione di un RT*




La cancellazione di una scheda di lavoro può avvenire in due modalità:

- Logica
- Fisica

La cancellazione logica mette la scheda in stato “ANN” (annullata). La scheda continua ad essere presente nel database e può essere ripristinata attraverso un cambio di stato.

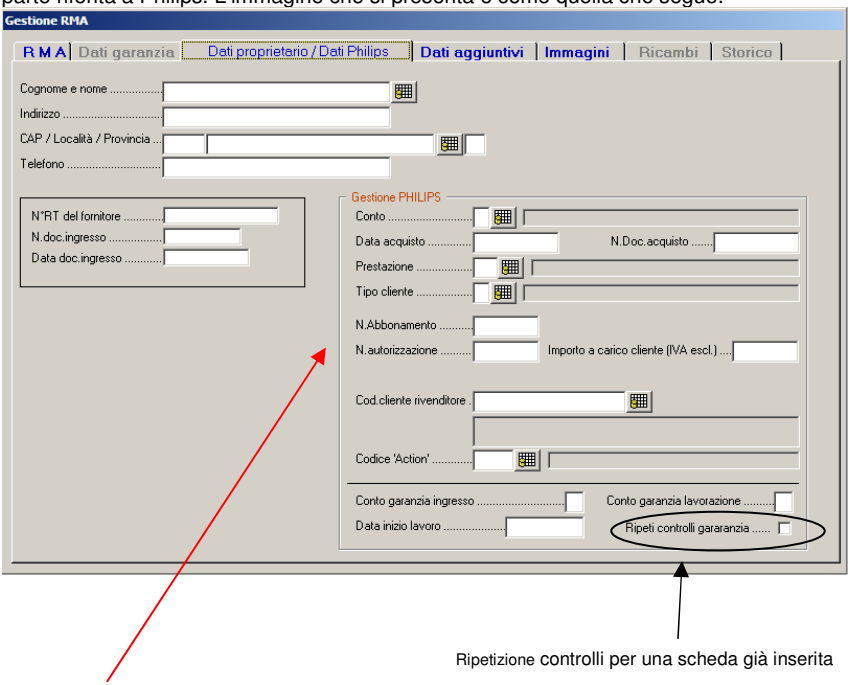
La cancellazione fisica, a differenza di quella logica, cancella fisicamente il record dal database. In questo caso la registrazione non è più possibile ripristinarla; il record viene perso definitivamente.

Alla pressione del pulsante “Cancella RT” , se l’utente è un amministratore, il sistema chiederà conferma della volontà di cancellare la scheda (logica) e successivamente se si intende “cancellare definitivamente” la scheda (fisica). Al primo “Sì” la scheda viene annullata, al secondo “Sì” la scheda viene cancellata.

## *Gestione riparazioni marchio PHILIPS*

La gestione delle riparazioni del marchio Philips hanno tutta una loro problematica riferita ai dati da fornire a Philips ed alla indicazione di dati e di scelta di combinazioni dettate dal questo marchio.

Con la scelta della marca Philips (vedi parametri di impostazione) la linguetta riferita ai "dati proprietario" della RMA cambia la propria etichetta e diventa "dati proprietario/Dati Philips". Naturalmente anche i dati contenuti vengono modificati e viene aggiunta tutta la parte riferita a Philips. L'immagine che si presenta è come quella che segue:




Ripetizione controlli per una scheda già inserita

Dati riferiti alla gestione Philips.

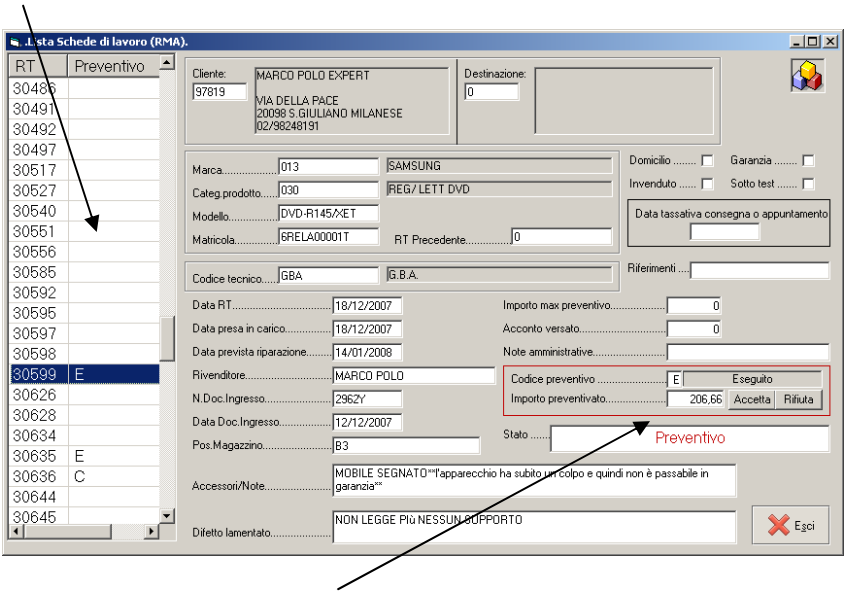
In fase di chiusura (salvataggio) della scheda riferita a prodotti Philips, vengono fatti tutta una serie di controlli specifici.

In caso di anomalie (riscontrate in questi dati così come nel modello e nella matricola) viene impedito il salvataggio della scheda di lavoro o, in alternativa, viene chiesto se la si vuole mettere fra i controlli amministrativi. La scheda nei controlli amministrativi rimane in sospeso finché non viene validata dall'Amministratore di sistema.

## *Lista schede di lavoro*

Dal form di inserimento di una nuova RMA è possibile, come abbiamo visto i precedenza, è possibile arrivare a questa videata per avere una visione “in sequenza” delle schede di lavoro. A questa stessa visione dei dati si può giungere anche dalle interrogazioni.

Elenco delle schede risultato della ricerca




In caso di preventivo, da questa funzione è possibile decidere di accettarlo o di rifiutarlo. Questo risulta particolarmente comodo per i CAT esterni che possono interagire con il sistema così come possono fare dal sito WEB.

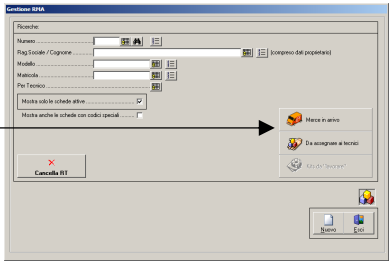
Se a visualizzare le schede è un utente esterno, quando il programma mostra una scheda per la quale è stato richiesto ed eseguito un preventivo, il programma mette automaticamente la scheda in stato di “preventivo comunicato”.

I dati contenuti in questa pagina non possono, comunque, essere modificati da questo interfaccia.

## *Inserimento chiamate a domicilio*

Con la versione 3.0.3.02 viene inserita la possibilità di memorizzare rapidamente le chiamate per le riparazioni a domicilio.

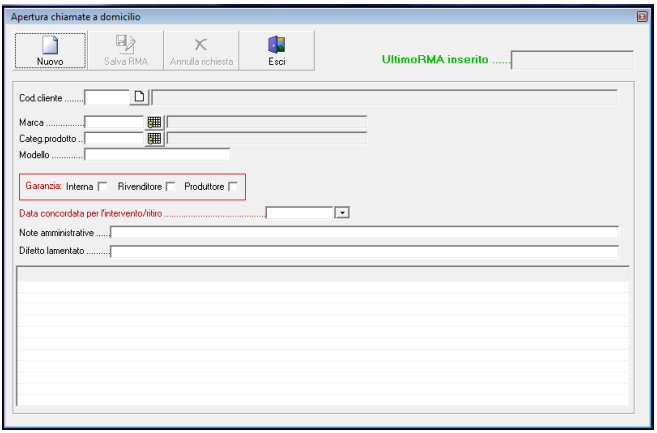
Questo form consente la memorizzazione delle chiamate a domicilio. Tali chiamate vengono memorizzate nello stato “IN ARRIVO” e quindi rintracciabili successivamente attraverso la pressione dell’apposito tasto nella gestione delle RMA.




Tutto ciò che viene memorizzato, viene registrato come una normalissima RMA. Le eccezioni sono che alcuni campi o non sono presenti oppure non sono obbligatori. Tali campi dovranno poi essere completati in fase di completamento della riparazione una volta terminata l’operazione o una volta portato il prodotto in laboratorio per la conclusione della riparazione.

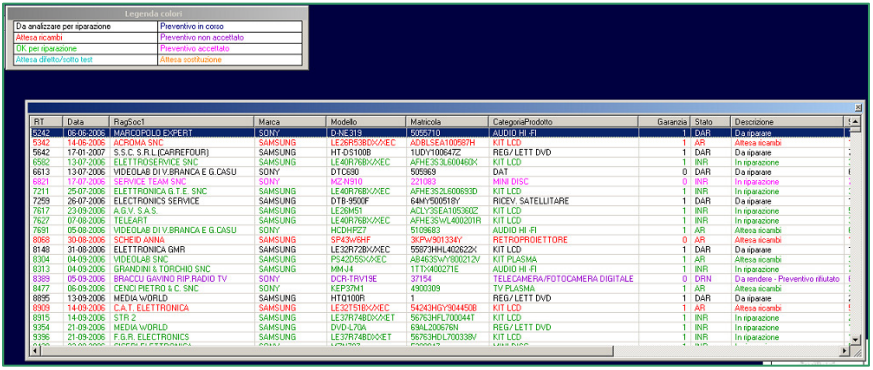
Il form si presenta come il seguente:

A differenza degli altri form, per la ricerca dei dati tabellati (Cod.cliente, Marca, Categoria prodotto, modello) è introdotta una nuova modalità che è quella della ricerca durante la digitazione. Alla pressione del terzo carattere nel relativo campo, nella parte sotto del modulo viene esposto il risultato della ricerca per contenuto. Per esempio, nel campo cod.cliente, scrivendo ROS il programma evidenzierà tutti i clienti che nella ragione sociale o nel cognome contengono la sequenza di lettere ROS, per esempio: ROSsi, ROSsini, ma anche gROSsi. Premendo la “freccia in giù”, il programma posizionerà sulla griglia dalla quale, con la pressione del tasto Invio si acquisirà il dato voluto.




Tutti i dati memorizzati con questa funzione saranno reperibili, oltre che come detto prima, fra i prodotti “in arrivo”, anche nell’apposita stampa alla voce di menu “Lista RT ‘aperti’ con data tassativa o domicili”

## *Gestione RT (righe riparazione)*




Il tecnico, quando sceglie questa voce del menu trova tutte le riparazioni a lui assegnate. Le righe delle riparazioni sono di colori diversi ed il loro significato é spiegato nella piccola finestrella che fa da legenda. Di seguito, comunque, ripetiamo i colori possibili:

Nero: da analizzare. Il tecnico non ha ancora cominciato la riparazione sul prodotto.
Verde: La riparazione é eseguibile, non sono in corso preventivi e i ricambi sono tutti presenti e disponibili.
Rosso: mancano ricambi
Blu: preventivo in corso
Lilla: Preventivo accettato
Viola: preventivo non accettato. Rendere la merce al cliente
Arancio: in attesa di sostituzione
Azzurro: sotto test o in attesa di difetto

| |
|---|
| Le righe in grassetto saranno quelle con una data tassativa di riconsegna del prodotto |

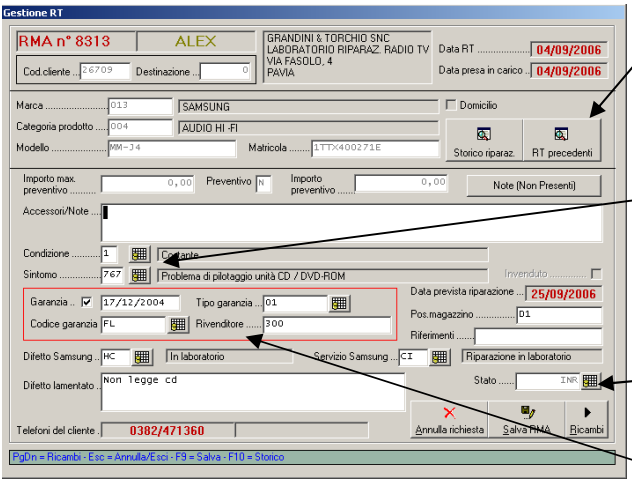
Questa finestra, se ridimensionata dall'utente, manterrà la nuova dimensione per tutta la sessione corrente.

L'elenco può essere riordinato per una qualsiasi delle colonne. Al primo click sull'intestazione di colonna verrà fatto l'ordinamento ascendente, al secondo click verrà rieseguito l'ordinamento, ma in ordine discendente. L'ordinamento può essere molto comodo perché il tecnico potrà, per esempio, raggruppare le riparazioni per modello, oppure vedere immediatamente tutte quelle riparabili perché i ricambi sono tutti disponibili, oppure dare la precedenza a quelle con un periodo di sosta presso il laboratorio più lungo e così via.

Questa finestra, se ridimensionata, manterrà il ridimensionamento eseguito per tutta la sessione di lavoro.

Con un doppio click sulla riga riferita al prodotto che si vuole riparare comparirà la seguente videata, riferita alla "testata" della riparazione (RMA). Qui il tecnico potrà visualizzare i dati e cominciare ad eseguire la riparazione inserendo i ricambi necessari per la riparazione.

In questa videata, dei dati esposti solo alcuni risultano modificabili dal tecnico.




Il tecnico può inserire delle note che non compariranno su nessun documento. Il pulsante stesso indica se sono presenti note oppure no (vedi la nota nell'inserimento degli utenti)

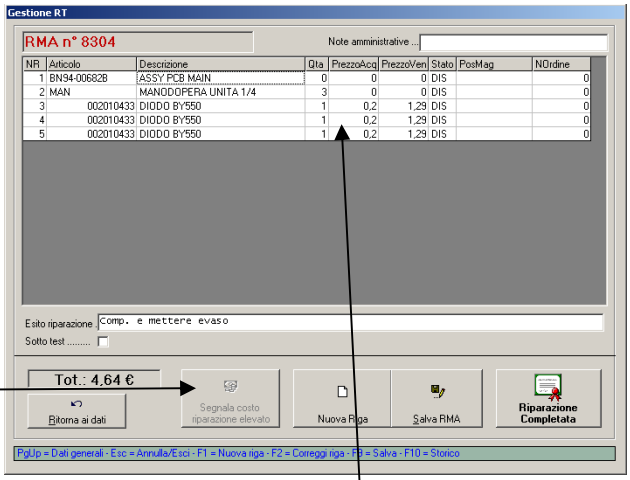
Anche i codici riferiti al difetto possono essere modificati dal tecnico qualora si rendesse conto che il difetto dichiarato all'ingresso non corrisponda con quello riscontrato

Lo stato della riparazione, in qualche caso, può essere forzato.

Il tecnico può togliere la riparazione dalle garanzie o cambiare i codici di garanzia.

Premendo sul tasto "Ricambi" la finestra si modificherà come segue:

Verranno visualizzate tutte le righe della riparazione (una per ogni ricambio e/o manodopera e/o servizio).




Un doppio click sulla riga consentirà di modificarla o cancellarla.

I pulsanti al piede della videata sono piuttosto espliciti e si intuisce il loro significato e la loro funzione.

Il pulsante "Segnala costo riparazione elevato" metterà la riparazione in stato di preventivo.

A riparazione completata verranno fatti tutti i controlli sui dati della riparazione e verrà fissato il costo dell'intervento.

Un doppio click sulla riga o tasti freccia + Invio consentono di modificare una riga esistente

In correzione di riga o in inserimento nuova riga la finestra sarà del tipo che segue:

Il numero viene assegnato in automatico dal programma.

Il tipo articolo é selezionato direttamente dal sistema (preso dall'anagrafica)

Da qui si sceglie se ordinare il ricambio oppure no.

Il programma controlla che non siano lasciati a zero la quantità ed il prezzo. Se vi é una ragione per lasciare a zero l'uno o l'altro campo (o entrambi) sarà necessario selezionare le apposite caselle.

Codici IRIS

Non scarica il magazzino (per es. materiale di recupero)

Operando su una riga già esistente si attiveranno questo pulsante che serve per avviare la procedura per la richiesta di sostituzione del prodotto

Regole per l'inserimento delle righe degli RT

- In fase di inserimento di una riga viene inibito il prezzo di vendita del ricambio. Il prezzo di vendita verrà calcolato automaticamente in funzione delle tabelle di calcolo. Il prezzo di vendita sarà invece libero per gli altri tipi di vendita (manodopera, diritti fissi e trasporto)
- Il prezzo di acquisto sarà libero per tutti i materiali che non arrivano dal magazzino. In tal caso il prezzo inserito verrà sostituito dal prezzo a suo tempo pagato per la parte a magazzino.
- Una riga di un articolo in ordine non potrà essere modificata né cancellata dall'utente normale
- In fase di correzione di una riga sarà possibile modificare il prezzo di vendita del ricambio
- In fase di modifica di una riga non sarà possibile modificare il codice articolo e la quantità. Non sarà nemmeno possibile cambiare lo stato di una riga da "da ordinare" in "non ordinare" (prelievo da magazzino). In tal caso si dovrà cancellare la riga e reinserirla.
- Spuntare la casella "prezzo a zero" significa: consentire il prezzo a zero, ma significa anche forzare il prezzo a zero evitando il ricalcolo del prezzo di vendita.
- Una volta creato un preventivo non sarà possibile modificarlo dall'utente normale. Solo l'amministratore di sistema potrà intervenire sull'RT per modificarlo in termini di righe, di prezzi o di stato dell'RT.
- L'obbligatorietà dei codici IRIS è determinata a livello di parametri e/o di marca. Volendo forzare un campo IRIS a vuoto è sufficiente indicare un asterisco (*) nel campo IRIS interessato. In fase di esportazione del relativo codice IRIS questo verrà forzato a spazi.

La scelta "Da ordinare" innesca la procedura di generazione proposta d'ordine

La scelta "Non ordinare" fa sì che il pezzo venga prelevato dal magazzino (viene comunque fatta una verifica durante la registrazione della riga).

La scelta "No ordine – No magazzino", consente di montare un pezzo recuperato o comunque un pezzo che non risulta a magazzino.

I preventivi accettati:

I preventivi accettati saranno evidenziati al tecnico il quale dovrà entrare nell'RT e convalidarlo dopo aver valutato che i ricambi scelti siano ancora effettivamente da ordinare o da prelevare dal magazzino.

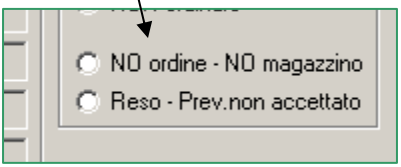
In caso di necessità di modifica il tecnico non potrà autonomamente effettuare la modifica; dovrà rivolgersi all'amministratore del sistema per le correzioni del caso.

Un preventivo accettato e non convalidato non potrà essere chiuso.

Per convalidare un preventivo é sufficiente aprirlo e salvarlo.

Finché il preventivo non viene convalidato dal tecnico la procedura relativa agli ordini lo ignorerà e non procederà, quindi, con l'ordine del materiale necessario per la riparazione.

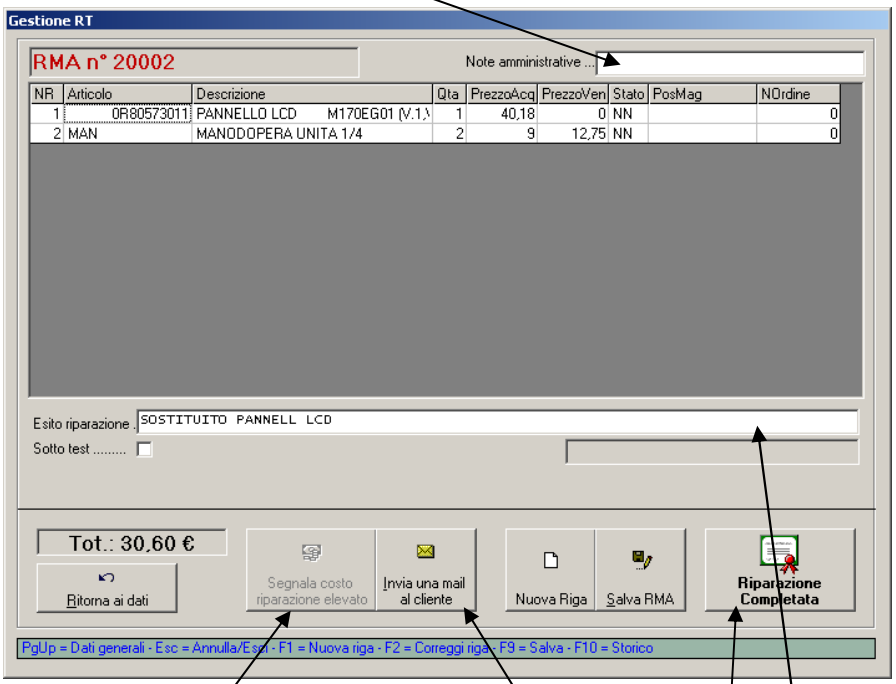
Anche i preventivi non accettati dovranno essere chiusi dal tecnico come una riparazione completata. Il tecnico dovrà mettere le righe dei ricambi resi a magazzino nello stato di "reso"




Altre funzioni durante la riparazione……

Durante la riparazione è possibile eseguire anche operazioni innescate dalla pressione dei pulsanti come qui sotto riportato:

Questo campo rimane interno al CAT, il suo contenuto sarà visibile solo all'interno dell'azienda. Il cliente non vedrà mai quanto indicato




Il pulsante non è attivo in caso di garanzia. Diversamente con la pressione di questo pulsante il tecnico mette la riparazione in stato di "preventivo".

Attiva il client di posta elettronica predefinito e consente l'invio di una mail. Se nel cliente è presente l'indirizzo e-mail questo verrà proposto nella casella "a:" del programma di posta elettronica.

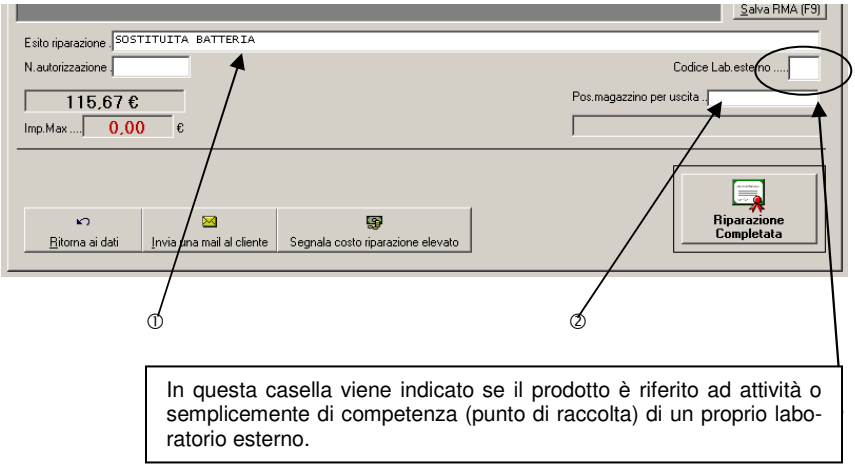
A riparazione completata il tecnico premerà questo pulsante. Il programma eseguirà una serie di controlli e, se superati, metterà la riparazione in stato di "controllo amministrativo della riparazione".

Campo obbligatorio in sede di chiusura della riparazione

## *Chiusura di una riparazione*

In fase di chiusura di una riparazione il tecnico dovrà completare i dati della scheda di lavoro ed in particolare dovrà preoccuparsi di:

- Indicare l'esito riparazione. Descrivere, cioè, il tipo di intervento eseguito ①
- Indicare la posizione di magazzino nella quale collocherà il prodotto riparato ②
- Preoccuparsi che sia inserita almeno una riga di manodopera




In questa casella viene indicato se il prodotto è riferito ad attività o semplicemente di competenza (punto di raccolta) di un proprio laboratorio esterno.

Il programma, alla pressione del tasto "Riparazione completata" farà tutti i controlli di correttezza formale della riparazione e in particolare controllerà:

- che sia presente la riga di manodopera;
- che sia presente la riga di intervento a domicilio (se richiesto);
- che siano presenti i codici IRIS se richiesti dalle impostazioni generali;
- che siano presenti i riferimenti allo schema per ogni ricambio se richiesto dalle impostazioni generali;
- che per ogni ricambio sia indicato il numero di documento di acquisto (Delivery) del ricambio stesso se richiesto dalle impostazioni generali.
- Che sia stato indicato l'esito riparazione ①
- Che sia stata indicata la posizione del prodotto nel magazzino ②

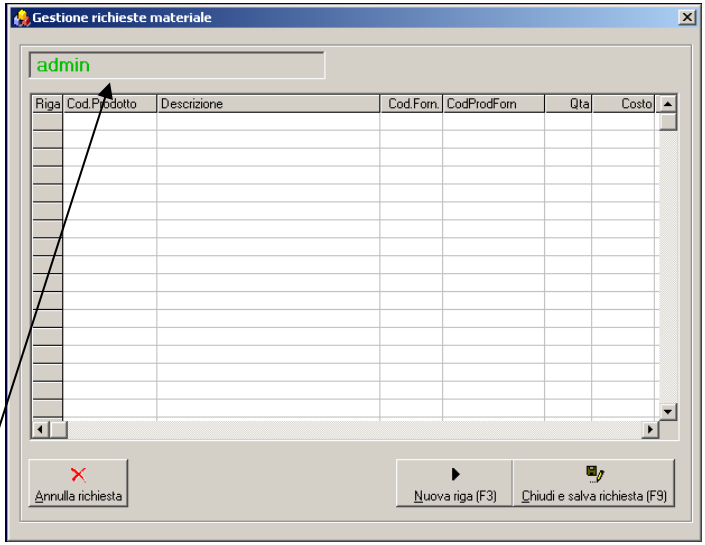
## *Richiesta materiali*

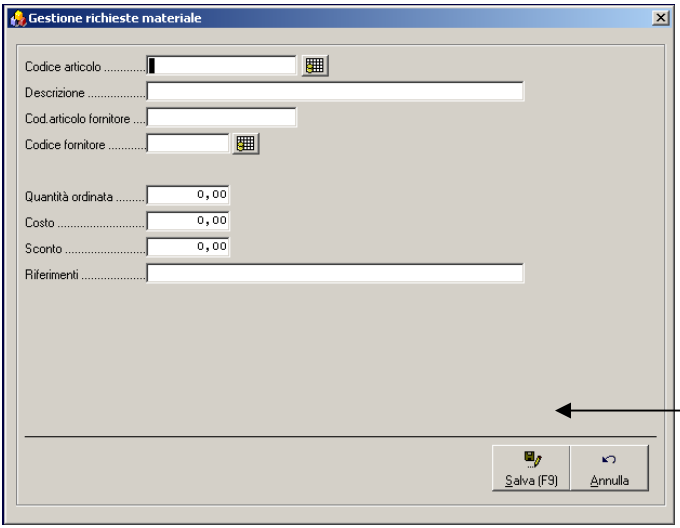
La richiesta materiali consente al tecnico (ma anche al centro esterno) di fare richieste di materiali non direttamente collegate con le riparazioni (vendite di componenti o scorte di magazzino). La modalità d'uso é la solita. Le videate sono le seguenti:

Videata di riepilogo della richiesta

Come sempre, un doppio click (oppure tasti freccia + Invio) consentono di modificare una riga esistente.

Dato del richiedente



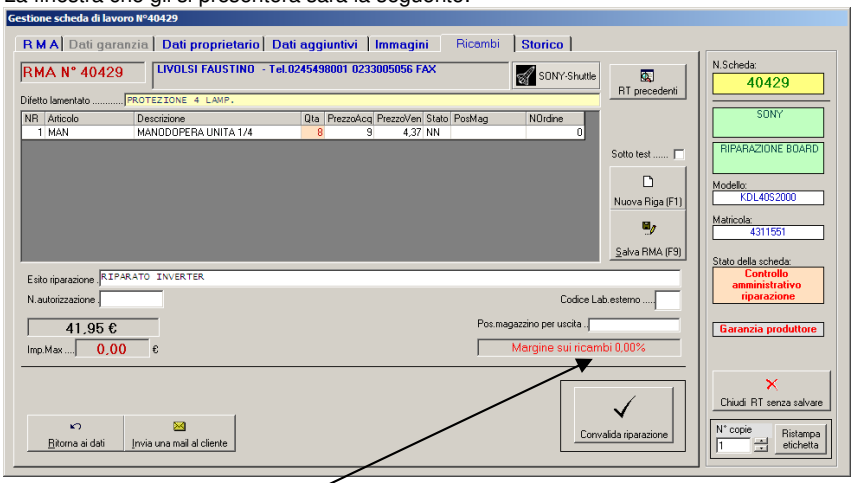




Videata per l'inserimento, correzione, modifica delle righe della richiesta.

## *I controlli amministrativi*.

I controlli amministrativi dei preventivi e delle riparazioni consentono di verificare e, eventualmente, correggere errori commessi dal tecnico in sede di compilazione dei dati per la riparazione. In entrambi i casi (preventivo o riparazione) l'amministratore sarà in grado di intervenire.

La finestra che gli si presenterà sarà la seguente:




in particolare si fa notare che l'amministratore ha un'indicazione aggiuntiva rispetto al tecnico che è il margine sui ricambi. Questo per una maggiore evidenziazione di eventuali prezzi errati (di acquisto e/o di vendita). In questo caso è zero perché non sono stati utilizzati ricambi per questa riparazione, Potrebbe essere zero anche nel caso di riparazione in garanzia là dove il produttore non concede margini sui ricambi per riparazioni in garanzia.

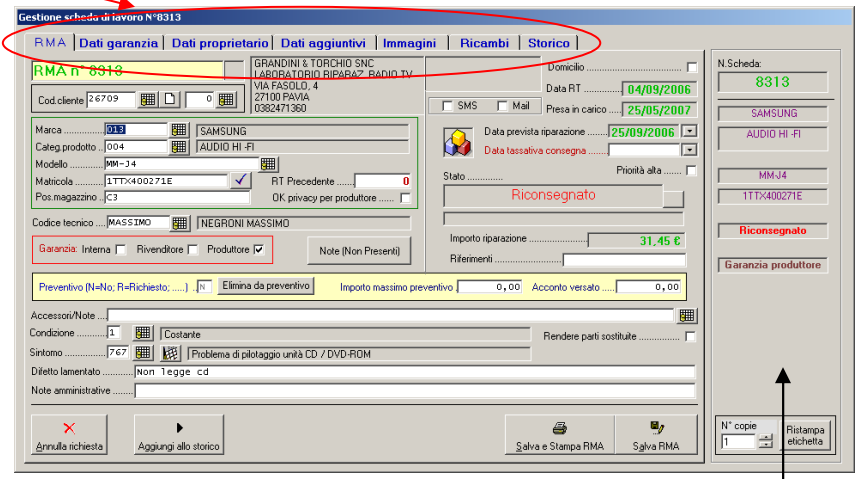
Con la pressione poi del pulsante "Convalida preventivo" il preventivo viene convalidato e passa allo stato di "preventivo da comunicare al cliente", oppure, nel caso di riparazione chiusa in stato di "riparazione da comunicare come conclusa al cliente". E' in questa fase che, se previsto, viene inviata una e-mail e/o un SMS al cliente.

Durante il controllo del preventivo é possibile anche stampare il modulo contenente il preventivo stesso, produrre un PDF e spedirlo al cliente via e-mail

## *La nuova interfaccia (RMA+RT)*

Diversamente da quanto avveniva con le versioni precedenti, con la versione 2.1.0 viene introdotta una nuova interfaccia che riunisce i moduli RMA (visione amministrativa) e RT (visione tecnica). Questo per avere sotto mano, rapidamente, tutte le informazioni relative ad un prodotto in riparazione.

Per spostarsi all'interno dei dati selezionare le "linguette". E' possibile spostarsi da "linguetta" a "linguetta" anche con i tasti Pag.Su e Pag.Giù



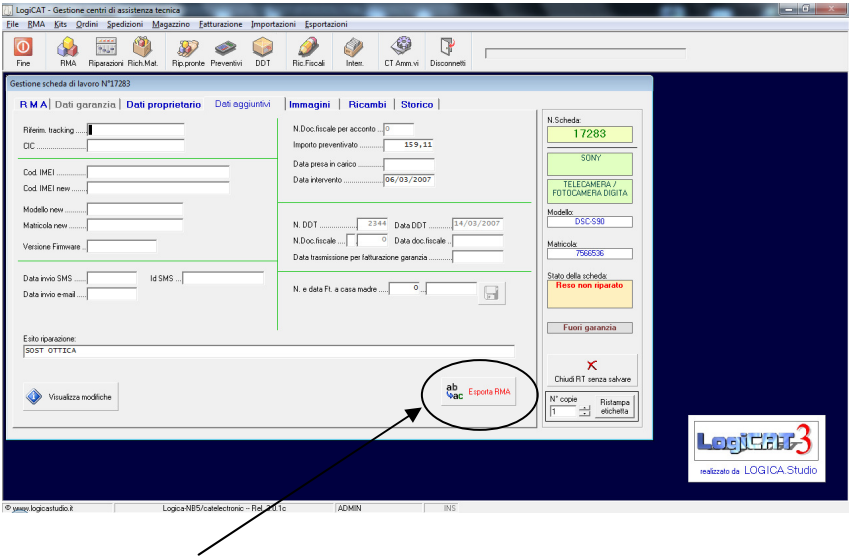

In revisione di una scheda già inserita questa parte della schermata rimane sempre visibile per una continua visione dei dati significativi dell'apparecchio

Come detto in precedenza le linguette si attivano in funzione della situazione in cui si trova il prodotto. La linguetta "Dati garanzia" si attiverà solo in caso di prodotto in garanzia del produttore. Le linguette "Ricambi" e "Storico" si attiveranno solo richiamando un RT già inserito.

Anche i campi di inserimento (e quindi modificabili) si attivano in funzione del tipo di utente. Il tecnico non potrà effettuare certi tipi di modifiche che restano riservati a utenti diversi da tecnico. Anche l'utente non-tecnico, tuttavia, non potrà modificare tutto: la modifica di alcuni campi rimane riservata agli utente "amministratori".

La modifica, poi, di una scheda già consegnata sarà possibile SOLO agli utenti autorizzati a farlo. Tale autorizzazione è dichiarata a livello di utente, quindi anche due utenti della stessa categoria (gruppo) potrebbero avere autorizzazioni diverse per questa funzionalità.

## *Importazioni ed esportazioni*




Con la versione 3.0.1d è stata introdotta la possibilità di esportare o importare delle RMA, entrando in una RMA già esistente è possibile esportarne i dati, accodandoli a quelli eventualmente già esistenti, secondo un formato che più avanti andremo a dettagliare. I dati vengono salvati in un file nel percorso “c:\cat” ed il file si chiamerà “ExpRMA.txt”.

Allo stesso modo, entrando in inserimento di un nuovo RMA, sempre premendo lo stesso pulsante (che avrà nel frattempo cambiato descrizione in “Importa RMA”) sarà possibile, dallo stesso percorso e dallo stesso file, importare un RMA scegliendolo da un elenco.

Il vantaggio di poter esportare e importare i dati è quello di poter importare RMA in LogiCAT dati provenienti da altre gestioni purché vengano rispettate determinate caratteristiche. Altra comodità è quella di poter trasferire una RMA dalla propria gestione LogiCAT a quella (sempre LogiCAT) di un altro centro (collega o Regional o Casa Madre).

Le caratteristiche del file sono le seguenti:

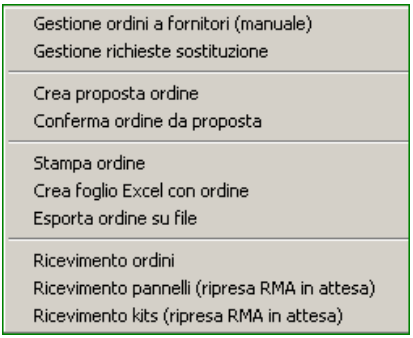
- File testo
- Campi separati da un carattere di “pipe” ( | )
- Il seguente “tracciato”:
  - Numero RMA
  - Cod. Cliente
  - Cod. Marca
  - Cod. Categoria Prodotto
  - Modello
  - Matricola
  - Posizione magazzino
  - Flag domicilio
  - Flag Garanzia
  - Cod. Preventivo
  - Descrizione difetto

- Cod. IRIS Condizione
- Cod. IRIS Difetto
- Descrizione accessori / Note
- Nome proprietario
- Indirizzo (via) proprietario
- Città proprietario
- CAP proprietario
- Provincia proprietario
- Telefono proprietario
- Tipo garanzia
- Numero autorizzazione riparazione in garanzia
- Codice garanzia
- Data acquisto
- N.Documento di acquisto
- Nome rivenditore
- Flag Invenduto

## Il menu **Ordini**

In questo menu si trovano tutte le funzionalità per la produzione e gestione degli ordini.

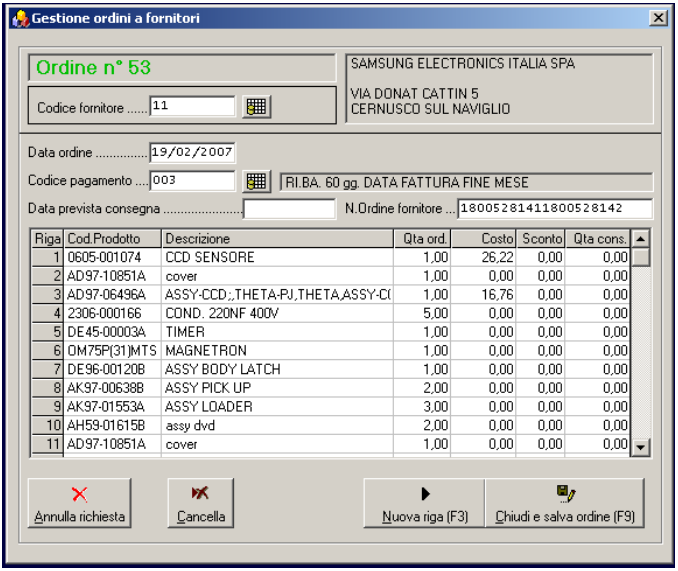
## Note sulle singole gestioni del menu **Ordini**.



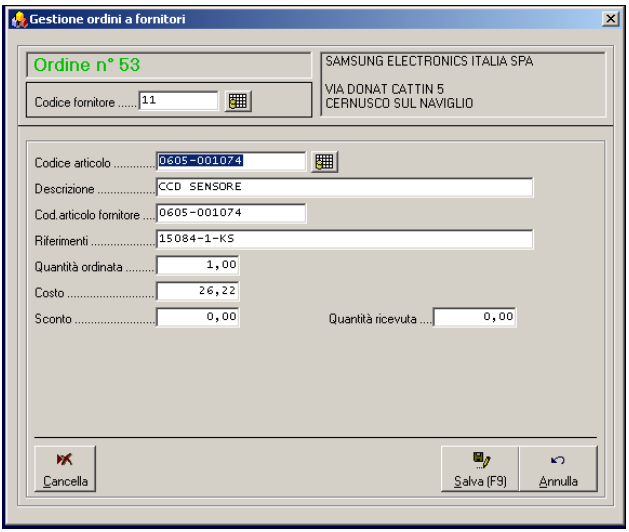

- **Gestione ordini a fornitori (manuale)**: consente di creare un ordine manuale. Attraverso questa funzione é possibile anche intervenire su un ordine generato automaticamente per modificarlo o, addirittura, cancellarlo.
- **Gestione richieste sostituzione:** effettua le richieste di sostituzione dei prodotti partendo dalle richieste fatte dai tecnici
- **Crea proposta d'ordine**: con questa funzione viene avviata una procedura che scorre tutte le righe di RT in corso e crea una proposta d'ordine per le parti di ricambio richieste. A queste aggiunge tutte le richieste eseguite con la funzione "Richiesta Materiali".
- **Conferma ordine da proposta**: l'amministratore di sistema potrà verificare tutte le richieste fatte e confermare o correggere e poi confermare la richiesta di materiali. La conferma genererà, per ogni fornitore presente nella proposta un ordine.
- **Stampa ordine**: esegue una stampa dell'ordine
- **Crea foglio Excel™ con ordine**: crea un file in formato Excel™ con il contenuto dell'ordine.
- **Esporta ordine su file**: crea un file con il contenuto dell'ordine nel formato richiesto dalla casa produttrice del prodotto per la sua importazione nelle proprie procedure.
- **Ricevimento ordini**: E' la funzione per la ricezione degli ordini a magazzino.
- **Ricevimento pannelli (ripresa RMA in attesa)**: consente di selezionare gli RT da rimettere in riparazione poiché sono arrivati i pannelli per la riparazione.
- **Ricevimento kits (ripresa RMA in attesa)**: consente di selezionare gli RT da rimettere in riparazione poiché sono arrivati i kits per la riparazione.

## *Gestione ordini a fornitori (manuale)*

L'inserimento/gestione degli ordini si presenta con la solita videata per la ricerca dei dati già inseriti. Con un doppio click (oppure con la scelta di un nuo nuovo ordine) si presenta una videata come quella che segue. In caso di nuovo, ovviamente, i campi saranno vuoti.



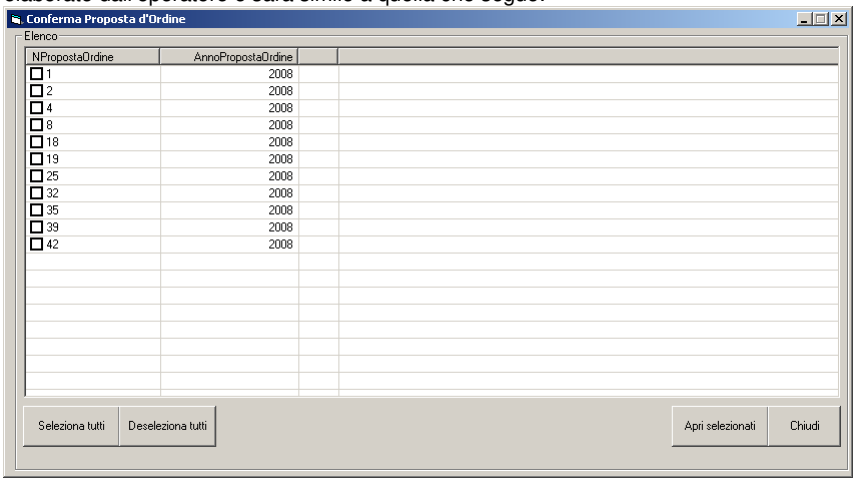

Con un doppio click su una riga comparirà una videata come quella dell'immagine qui sotto riportata.



## *Conferma ordine da proposta*

Dalla versione 2.1.0 è possibile assemblare più proposte d'ordine per ottenere un unico ordine (ovviamente 1 ordine = 1 fornitore).

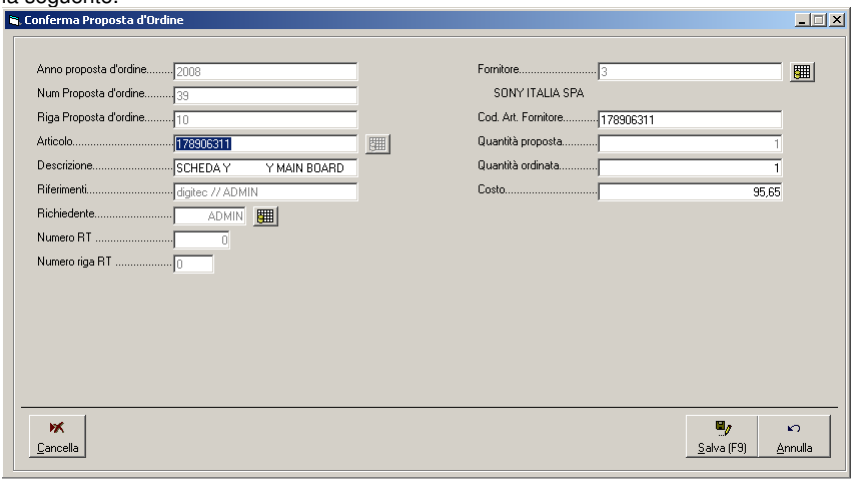
La prima videata conterrà l'elenco delle proposte d'ordine ancora in attesa di essere elaborate dall'operatore e sarà simile a quella che segue:




Una volta selezionate le proposte sulle quali lavorare, premuto il tasto "Apri selezionati" la finestra si trasformerà come in quella che segue:

Da qui sarà possibile inserire nuove righe a completamento degli ordini oppure modificare una riga con il solito doppio click.

La schermata sulla quale lavorare per modificare o inserire un nuovo articolo sarà come la seguente:

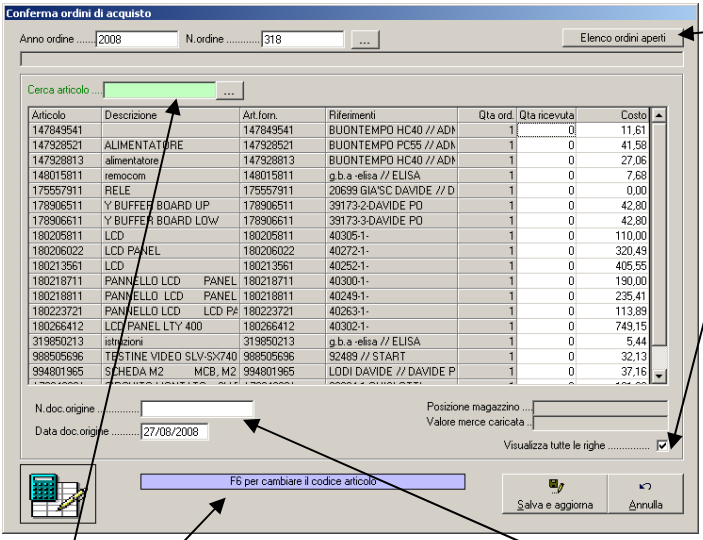



Una volta verificate le righe ed esaurita l'attività di controllo/inserimento, con la pressione del pulsante "Conferma proposta d'ordine" verrà generato uno o più ordini riferito o riferiti alle righe selezionate.

Naturalmente verranno generati ordini divisi per codice fornitore.

## *Ricevimento ordini*

Verranno presentate le righe ancora aperte riferite all'ordine. Questo significa che la volta successiva, alla richiesta di operare su quest'ordine verranno visualizzate solo le righe in "back order".




Con la pressione di questo pulsante si avrà l'elenco degli ordini aperti (back-order)

Mano mano che verranno confermate le singole righe queste "spariranno" dalla visualizzazione, salvo farle ricomparire selezionando il campo "Visualizza tutte le righe"

Il numero di documento verrà riportato sulle righe RT nel campo "Delivery"

Con la pressione del tasto funzione F6 il programma consentirà il cambio del codice articolo per quella riga. In questo caso il codice articolo verrà modificato anche nella relativa riga di riparazione se la riga d'ordine é riferita ad una riparazione e non ad un articolo destinato alla scorta di magazzino.

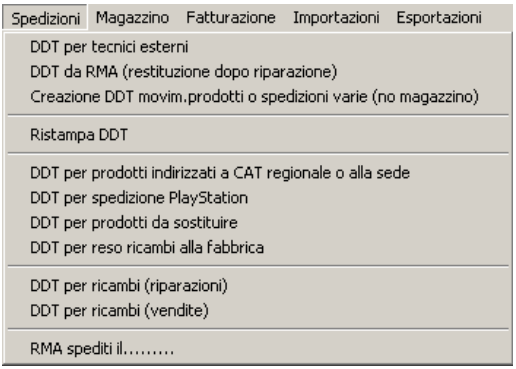
Digitando (o sparando sul barcode del prodotto) il codice articolo in questa casella e premendo il pulsante al suo fianco sarà possibile posizionarsi all'interno dell'ordine sulla prima riga contenente quel codice articolo.

Alla pressione del tasto "Salva e aggiorna" verrà fatto il carico di magazzino e lo scarico sulle righe di RT che hanno generato l'ordine mettendole in stato di "disponibile". Ogni singola riga, ogni singolo ricambio, verrà caricato nella tabella "ricambi" e verrà anche creato il movimento contabile di magazzino. I ricambi destinati ad una riparazione (sempre che nel frattempo non si sia in qualche modo annullata la specifica richiesta) saranno anche automaticamente scaricati sia dai ricambi che contabilmente.

I ricambi destinati a tecnici o CAT esterni per riparazioni o per vendita di parti a queste entità, verranno caricati in apposite tabelle dalle quali, con le relative funzioni dal menu spedizioni, si potranno automaticamente preparare i DDT per la consegna.

## Il menu **Spedizioni**

Il menu spedizioni contiene le funzioni per l'emissione delle DDT. Di seguito i dettagli:

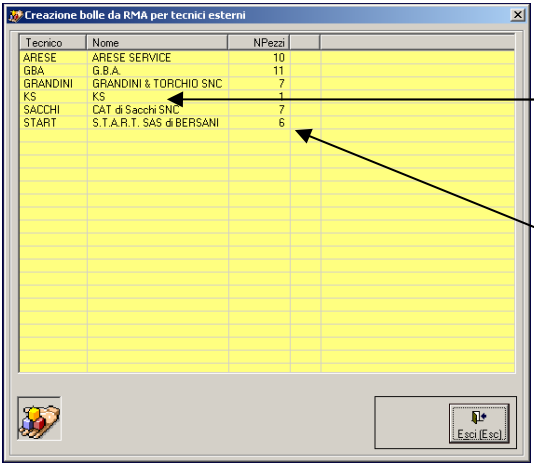



- **DDT per tecnici esterni**: consente di emettere il DDT per il trasferimento dei prodotti da riparare ai tecnici esterni
- **DDT da RMA (restituzione dopo riparazione)**: prepara i DDT per la restituzione dei materiali per i quali viene emessa in un secondo tempo la fattura per la riparazione.
- **Creazione DDT movimentazione prodotti**: consente l'inserimento manuale di un DDT per la riconsegna di un prodotto riparato. Questa funzione non movimenterà il magazzino.
- **Ristampa DDT**: con questa funzione si può procedere con la ristampa di un documento (DDT) già emesso.
- **DDT per prodotti indirizzati a CAT regionali o alla sede**: funzione per generare automaticamente il DDT per i prodotti che si é deciso di inviare per la riparazione al CAT regionale oppure alla propria sede nel caso di laboratorio esterno (non tecnico esterno!).
- **DDT per spedizione PlayStation**: i centri SONY possono inviare alla SONY COMPUTERS le PlayStation per la loro sostituzione. Questa funzione consente di generare automaticamente il DDT.
- **DDT per prodotti da sostituire**: genera un DDT per i prodotti in attesa di sostituzione.
- **DDT per reso ricambi alla fabbrica**: per tutti quei ricambi per i quali, durante la riparazione è stato indicato che il ricambio va reso alla fabbrica, questa funzione genera il DDT direso.
- **DDT per ricambi (riparazioni)**: genera automaticamente il DDT per i ricambi richiesti dai tecnici esterni per le riparazioni in corso.
- **DDT per ricambi (vendite)**: genera automaticamente il DDT per i ricambi richiesti dai tecnici o dai CAT esterni per le loro scorte di magazzino.
- **RMA spediti il**.....: consente la visualizzazione dell'elenco dei DDT generati in una certa data.

## *DDT per tecnici esterni*

Una volta assegnate le riparazioni ad un tecnico esterno, i prodotto vanno a lui trasferiti. Questa funzione consente di creare il DDT per il trasferimento del materiale dal centro assistenza al tecnico esterno

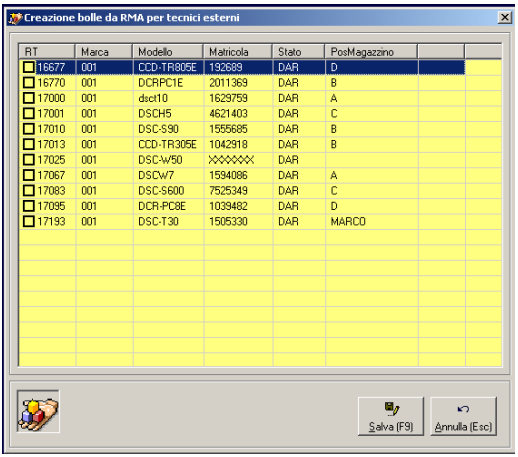
La prima videata riepilogherà la merce in memoria da trasferire ad ogni tecnico




Nome del tecnico

Numero di prodotti da trasferire

Con un doppio click su una riga si presenta una nuova videata nella quale scegliere i prodotti da spedire selezionando la riga con un click nel quadratino

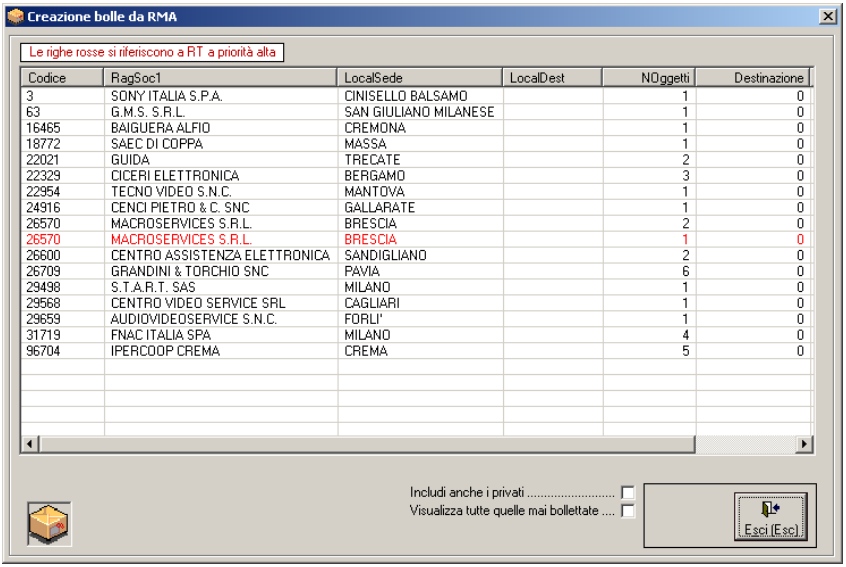


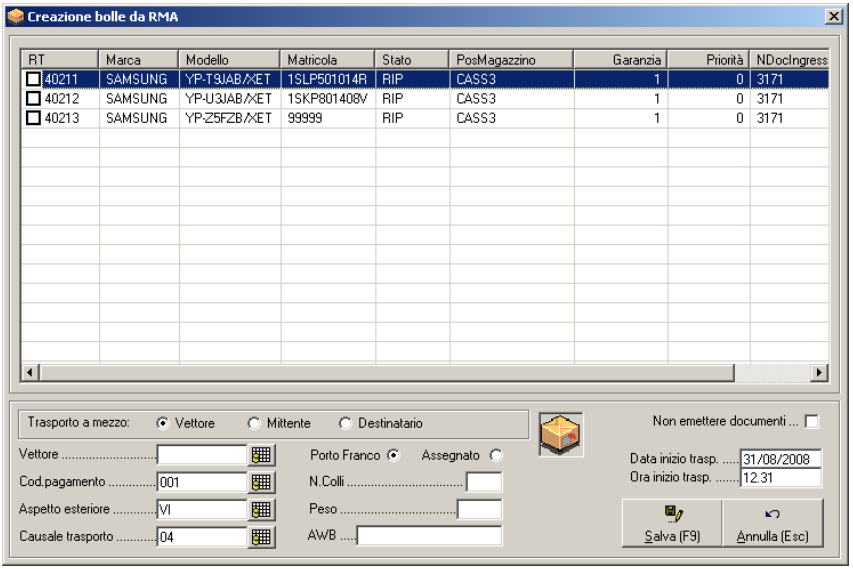

Con la pressione del pulsante “Salva”, verrà generata e stampata la bolla.

## *DDT da RMA (restituzione dopo riparazione)*

Come per le bolle per i tecnici esterni anche per questa funzione l'operazione é divisa fra due videate. Le modalità sono le stesse della funzione precedente.

Ecco le videate:

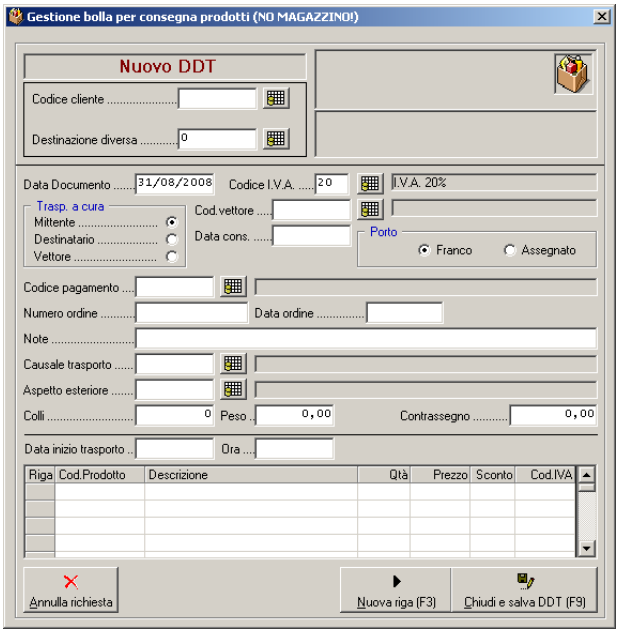


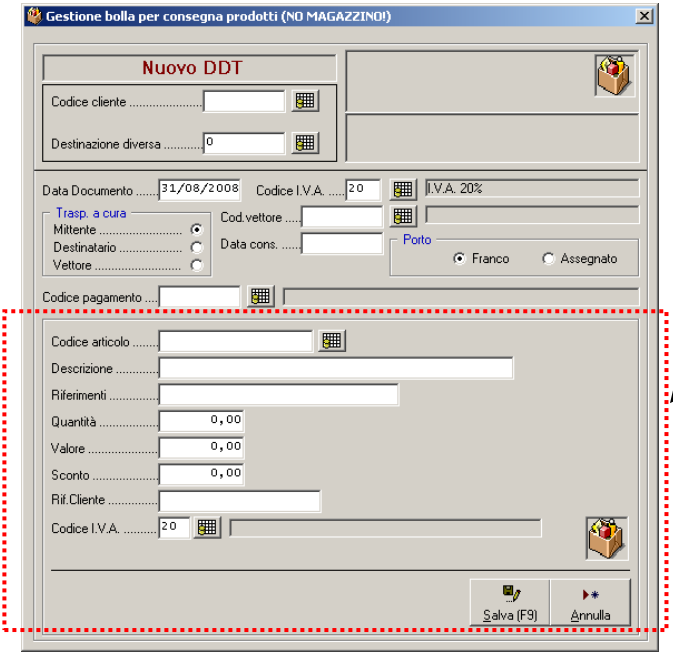



## *Creazione DDT*

La funzione “Creazione DDT” consente di generare un nuovo DDT oppure di modificarne uno creato con le funzioni automatiche. Da qui é possibile anche stampare (o ristampare) un DDT. Ecco la sequenza delle videate:

Naturalmente il programma consente di inserire tutti i riferimenti necessari per l’emissione di un DDT, ma contiene anche i dati per trasformare (successivamente e con un’apposita funzione) il DDT in fattura.

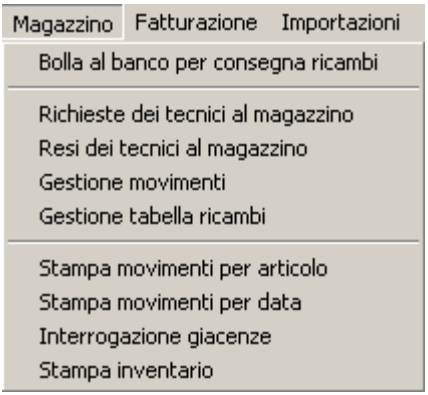





Con la pressione del pulsante “Nuova riga” o con il doppio click su una riga esistente la parte in basso della videata cambierà come nel riquadro qui sotto riportato per poter inserire i dati di riga della bolla (DDT).

## Il menu **Magazzino**:

Il menu magazzino contiene le funzioni per la gestione del magazzino ricambi. Di seguito i dettagli:




- **Bolla al banco per consegna ricambi**: consente di stampare il DDT per la consegna dei ricambi venduti a terzi o per la consegna dei ricambi destinati ai tecnici esterni.
- **Richiesta dei tecnici al magazzino**: é lo strumento che consente al magazziniere di prelevare i ricambi dal magazzino e consegnarli al tecnico.
- **Resi dei tecnici al magazzino**: attraverso questo programma il magazziniere saprà quali ricambi dovrà ricevere dal tecnico che ha "rinunciato" ad un ricambio.
- **Gestione movimenti**: consente di inserire movimenti extra gestione, come rettifiche d'inventario oppure scarichi per mancanze o per "rotture".
- **Gestione tabella ricambi**: consente di consultare e modificare la tabella con i dati dei singoli ricambi caricati a magazzino
- **Stampa movimenti per articolo**: produrrà la stampa della scheda contabile di articoli.
- **Stampa movimenti per data**: produrrà una stampa di tutti i movimenti dalla data..... alla data..... ordinati per data movimenti.
- **Interrogazione giacenze**: consente l'interrogazione della situazione di un articolo di magazzino (giacenza, in ordine, impegnato).
- **Stampa inventario**: stampa l'inventario (con valorizzazione) ad una certa data

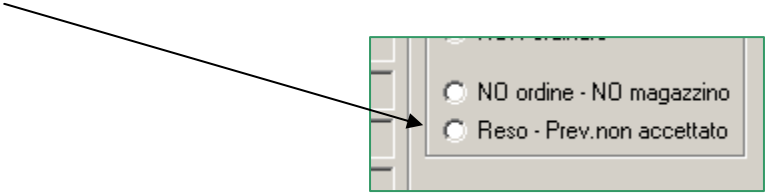
---

Il magazzino é organizzato in due tabelle: MOVMAG che contiene i movimenti e RICAMBI che contiene i singoli ricambi.

Ogni ricambio che entra a magazzino genera un record (una riga) nella tabella RICAMBI. Quando il ricambio viene utilizzato sul record relativo vengono indicati i dati riferiti al suo utilizzo (RT e riga RT)

- Da righe RT si genera una richiesta al magazziniere e di scarica il ricambio prendendo il primo in ordine di tempo acquistato e disponibile.
- Da righe RT si annulla la richiesta ed il movimento di magazzino se la richiesta non é ancora stata soddisfatta dal magazziniere. In caso contrario si genera un reso al magazzino e si storna lo scarico.
- Il ricambio non disponibile e messo in ordine nel momento in cui arriva viene caricato a magazzino ed immediatamente scaricato.

- Come già detto, quando un ricambio arriva a magazzino viene caricato a livello di movimento e viene generato un record per ogni ricambio. Se poi il ricambio é già destinato ad una riparazione questo viene anche scaricato.
- Per i preventivi: il ricambio da magazzino viene immediatamente scaricato. Se il preventivo verrà accettato il ricambio sarà già scaricato altrimenti, in caso di preventivo non accettato il ricambio che sarà reso a magazzino verrà ricaricato. Il preventivo non accettato, infatti, dovrà essere chiuso come una qualsiasi riparazione e dichiarando le parti di ricambio da rendere a magazzino.




## *Richieste dei tecnici al magazzino / Resi dei tecnici al magazzino*

Per un migliore controllo sui materiali, per evitare che questi rimangano inavvertitamente in giro per il laboratorio, si é stabilito che ogni ricambio proveniente da magazzino e per ogni ricambio, invece, smontato dal prodotto e da rimettere a magazzino, venga generato un movimento che il magazziniere dovrà convalidare. Intendiamo dire che quando un tecnico richiederà una parte di ricambio al magazzino, il magazziniere vedrà la richiesta fatta dal tecnico in una finestra di riepilogo come quella dell'immagine che segue. Il magazziniere, quando consegnerà la parte di ricambio al tecnico potrà "spuntare" sull'elenco di averla consegnata al tecnico stesso.
Stessa cosa avviene quando un tecnico deve riconsegnare una parte di ricambio inutilizzata (o rismontata dal prodotto) al magazzino. Tutto ciò proprio per evitare che parti di ricambio restino in giro anziché essere rimesse correttamente a magazzino.

Questa é un esempio di finestra per il magazziniere:

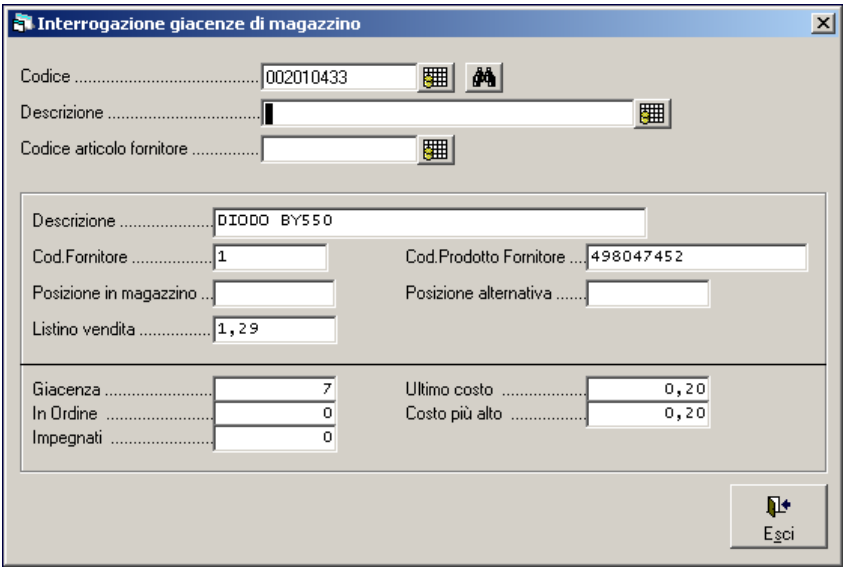
| ID | DtaRichiesta | Richiedente | Articolo | Descrizione | RT | RigaRT | PosMagazzino |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 02/04/2007 | GIGI | BN96-00870A | ASSY PCB X-MAIN | 19212 | 1 | |
| 2 | 02/04/2007 | DAVIDE PE | 0402-000553 | diode rwctifier | 19268 | 1 | |
| 3 | 02/04/2007 | ALEX | SW | Aggiornamento Software | 18321 | 2 | |
| 4 | 02/04/2007 | DAVIDE PE | BN40-00079A | TUNER PD32S | 19272 | 1 | |
| 5 | 02/04/2007 | CARLO | AD97-06489A | ASSY-LCD FPC | 17077 | 1 | |
| 6 | 02/04/2007 | CARLO | 0605-001074 | CCD;COLOR,DIP,14P,350MIL,800K,2.57 | 17089 | 1 | |
| 7 | 02/04/2007 | DAVIDE PE | BN40-00079A | TUNER PD32S | 13626 | 1 | |
| 8 | 02/04/2007 | ROBERTO | | | 17500 | 1 | |
| 9 | 02/04/2007 | CARLO | AD97-06489A | ASSY-LCD FPC | 17147 | 1 | |
| 11 | 02/04/2007 | | 2801-003667 | crystal 14.318mhz | 13253 | 1 | |
| 12 | 02/04/2007 | CARLO | AD97-06489A | ASSY-LCD FPC | 17161 | 1 | |
| 13 | 02/04/2007 | DAVIDE PE | 2703-000396 | inductor 10uH | 19320 | 1 | |
| 14 | 02/04/2007 | CARLO | AD43-00162D | ASSY-SUB CHASSIS | 17190 | 1 | |
| 15 | 03/04/2007 | ROBERTO | | | 17892 | 1 | |
| 16 | 03/04/2007 | ALEX | AH92-02471D | ASSY MAIN BOARD | 17933 | 1 | |
| 17 | 03/04/2007 | ROBERTO | | | 17727 | 2 | |
| 19 | 03/04/2007 | CARLO | AD97-09507A | ASSY-DECK | 17192 | 1 | |
| 20 | 03/04/2007 | CARLO | AD97-08324A | ASSY-LENS ZOOM | 17194 | 1 | |

Annulla

Conferma

## *Interrogazione giacenze*

L'interrogazione giacenze consente di avere un riepilogo della situazione di un certo articolo. Una volta digitato il codice articolo, o la sua descrizione per una ricerca, verrà visualizzata una finestra come quella seguente:



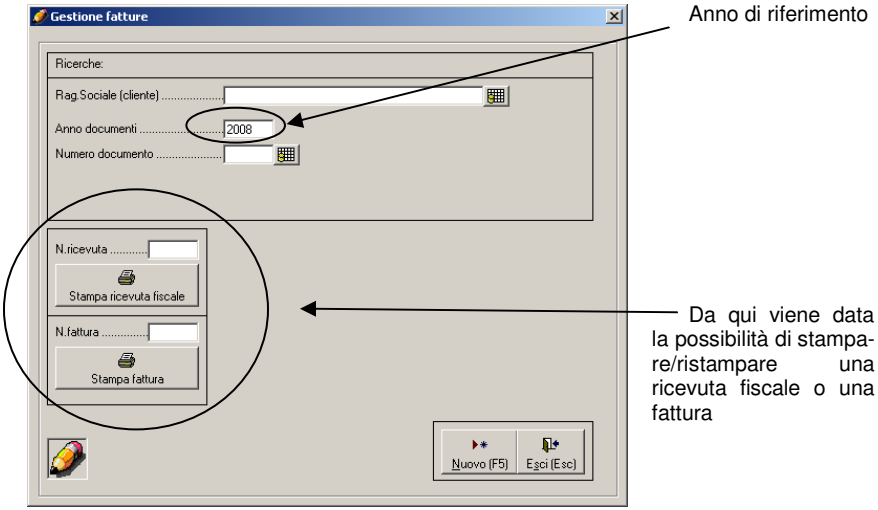
## Il menu **Fatturazione**

Il menu contiene tutte le funzioni per la generazione e l'emissione di ricevute fiscali e fatture. Il menu contiene le seguenti funzioni:

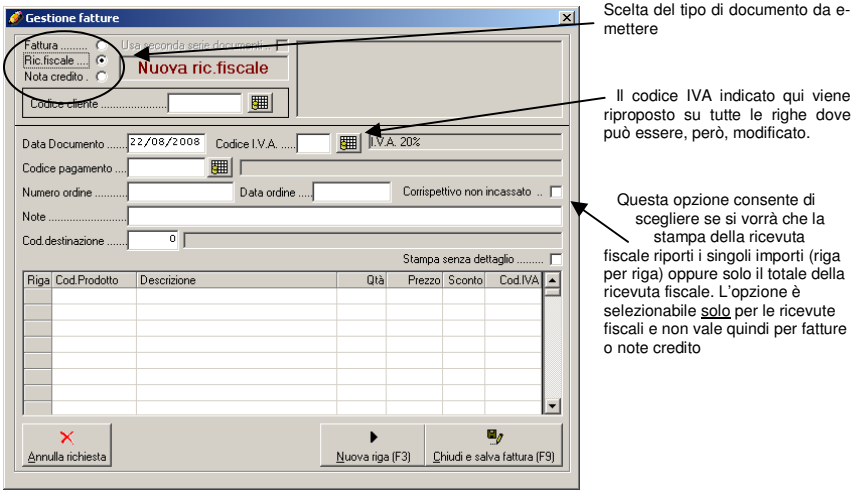
- **Fattura riparazione**: consente di generare, manualmente una fattura che non crei movimenti di magazzino (quindi riparazioni e non vendite)
- **Ricevute fiscali o fatture da RT**: genera una fattura partendo da uno o più RT (schede di lavoro)
- **Fattura al banco (vendita materiale)**: consente di generare una fattura per vendite di materiale. In questo caso viene gestito anche il magazzino.
- **Da DDT a Fattura/Ric.Fiscale**: partendo dai DDT genera una fattura.
- **Stampa fattura**: funzione per la stampa delle fatture.
- **Da Ricevuta a Fattura**: consente di trasformare una ricevuta, purché sia l'ultima, in fattura (cancellando così la ricevuta fiscale).
- **Lista PlayStation in garanzia spedite**: Genera una stampa con tutte le PlayStation in garanzia spedite (e quindi da fatturare) in un certo periodo.
- **Fatture passive**:
  - **Tecnici:** produce una stampa che conterrà ciò che i tecnici esterni dovranno fatturare per il lavoro svolto in un certo periodo.
  - **Clienti e rivenditori:** produce un prospetto per le provvigioni da riconoscere a certi clienti o rivenditori.
- **Riepilogo incassi giornalieri**: fornisce il totale degli incassi di una giornata per una quadratura con la cassa.
- **Analisi ricevute fiscali**: di un certo periodo (dalla data….. alla data……) produce una stampa con l'elenco di tutti i documenti fiscali emessi nel periodo scelto. Da qui è possibile anche avere un'analisi delle ricevute fiscali divise per categoria prodotto.
- **Controllo fatturazione garanzie (lista RT)**: di un periodo e di una marca fornisce l'elenco delle riparazioni in garanzia. Di ogni riparazione viene specificato l'importo per i ricambi, la manodopera e per le altre spese oltre che il totale di ogni riparazione.

## *Fattura immediata*

Con la funzione “fattura immediata” si potranno generare fatture manuali. Questa funzione é importante anche perchè consente di produrre le ricevute fiscali partendo da un RT. La videata é la seguente:




Con questa funzione é possibile produrre, manualmente, anche le Note di Credito. Selezionando una registrazione esistente o premendo il tasto “Nuovo” si visualizzarà una maschera come nella figura che segue:



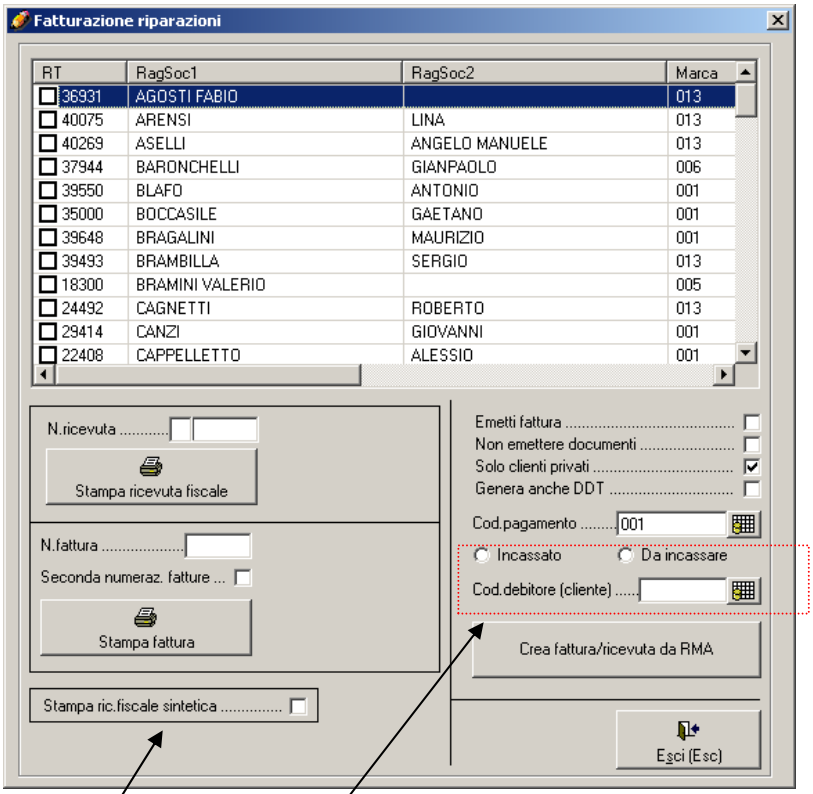

Per tutto il resto vale quanto detto per l’emissione dei DDT manuali.

## *Fatturazione RT multipli*

Questa funzione consente di fatturare RT multipli per produrre un'unica fattura/ricevuta fiscale. Nulla vieta, comunque, di utilizzare questa funzione anche per fatturare un solo RT.

Dopo la produzione del documento ricevuta fiscale, il numero verrà riportato automaticamente nell'apposita casella così che sia sufficiente premere il pulsante "Stampa ricevuta fiscale" per produrre la stampa del documento.

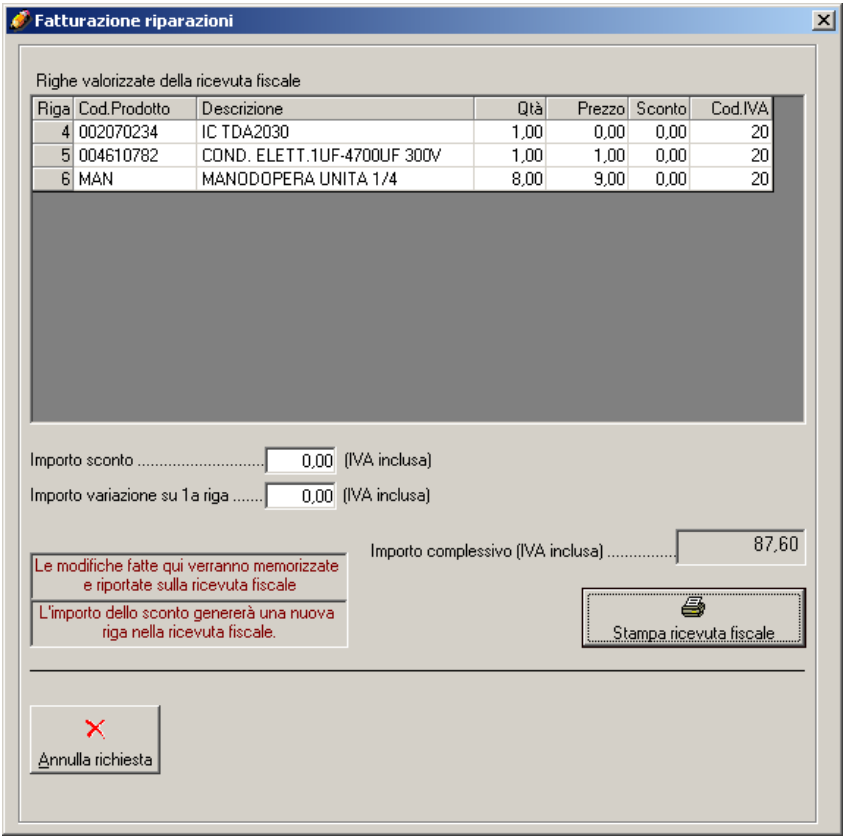
Il programma controllerà che non vengano selezionati RT di clienti diversi. In tal caso impedirà l'emissione.




Questa parte è opzionale e solo per le gestioni dell'incasso a posteriori (consegna del prodotto riparato a mezzo corriere con pagamento in contrassegno, per esempio)

Questa opzione consente di scegliere se si vorrà che la stampa della ricevuta fiscale riporti i singoli importi (riga per riga) oppure solo il totale della ricevuta fiscale

Se viene selezionata la stampa della ricevuta fiscale verrà visualizzata un'anteprima delle righe valorizzate della ricevuta fiscale. Questo consentirà di valutare e totali e decidere se effettuare degli "arrotondamenti".



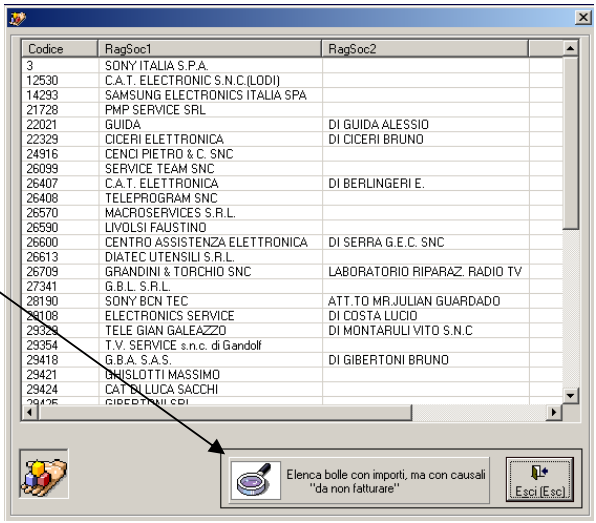

Vengono fornite 2 possibilità:
- generare una riga di "sconto incondizionato";
- modificare la prima riga della ricevuta di un importo a piacere.

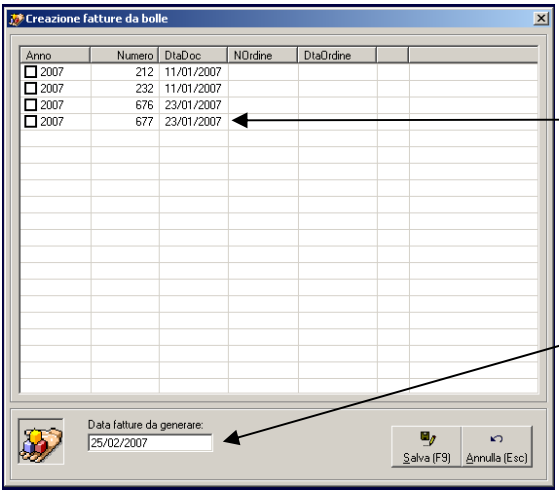
## *DDT a Fattura*

Partendo dai DDT emessi genera una fattura. I DDT vengono proposti raggruppati per cliente, destinazione merce e codice pagamento.

Un doppio click sulla riga visualizza le bolle lì raggruppate. Verrà visualizzata una videata come quella che segue.

Con la pressione di questo tasto il sistema mostrerà tutte i DDT archiviati con una causale che non prevede fatturazione, ma con le righe che riportano degli importi……



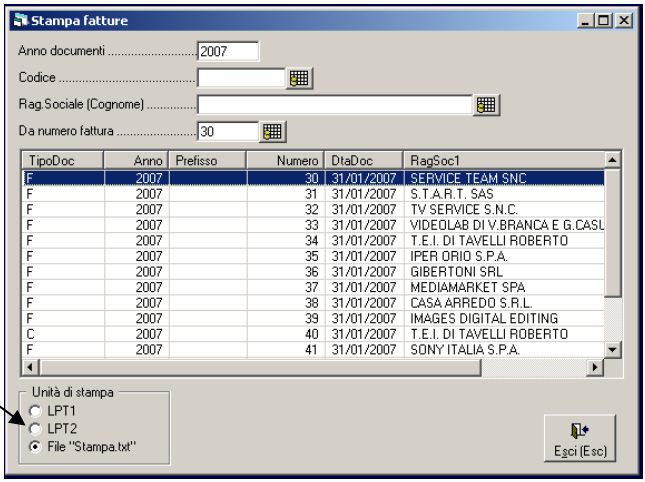

Spuntare le singole righe per selezionare le bolle da fatturare

Data da utilizzare per l'emissione della fattura. Il programma controllerà che non ci siano documenti con date successive

## *Stampa fattura*

Meglio sarebbe dire “stampa fatture”, da qui é possibile selezionare una per una le fatture da stampare. La scelta viene fatta in una videata come quella qui a fianco riportata

Questo riquadro sarà visibile solo se è prevista la stampa della fattura su una stampante ad aghi




## *Da Ricevuta a Fattura*

Se, dopo aver emesso la ricevuta il cliente desidera la fattura anziché la ricevuta fiscale, con questa funzione si potrà agevolmente trasformare una ricevuta fiscale in fattura. L’unica condizione é che la ricevuta fiscale da trasformare in fattura sia l’ultima ricevuta emessa. Il sistema, dopo la trasformazione, comunicherà il numero della fattura generata.

<u>Dopo l’operazione, il numeratore delle ricevute sarà riportato indietro di un numero.</u>

## *Fatture passive*

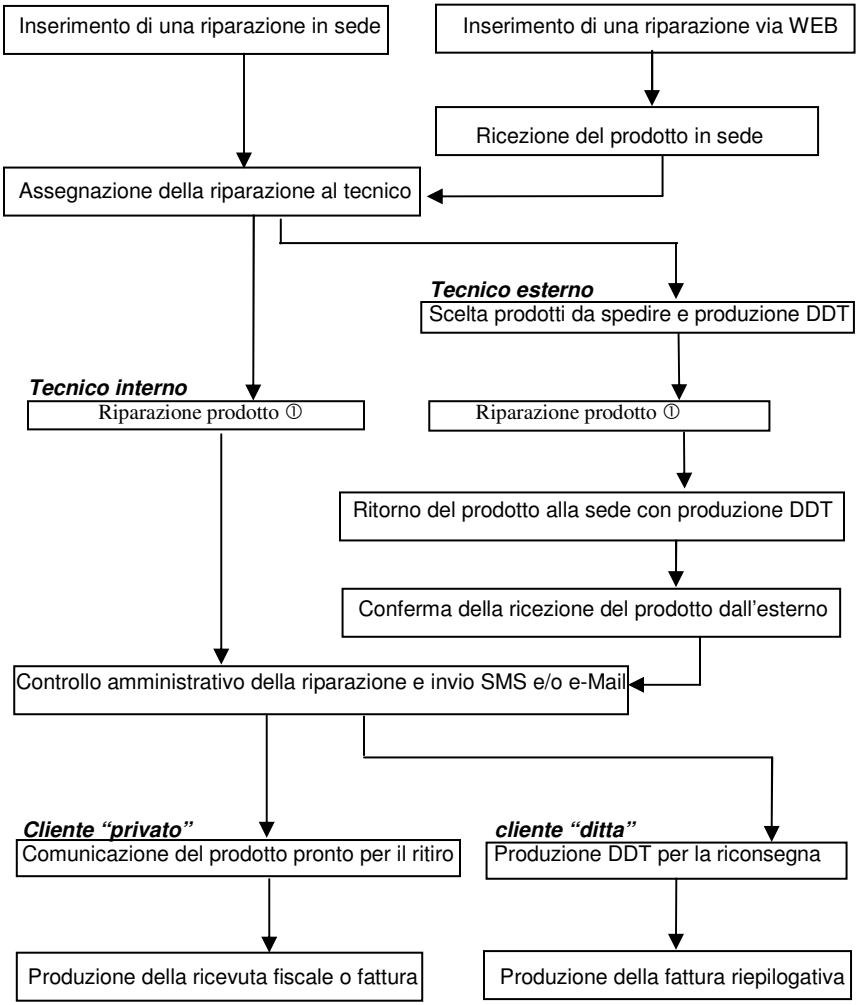
Il programma LogiCAT produce una stampa contenente i dati delle riparazioni eseguite dai collaboratori esterni. Con le cifre indicate nei diritti forfettari e a livello di utente il programma valorizzerà l'elenco delle riparazioni eseguite in un certo periodo. Questa stampa funge da "self billing": il collaboratore esterno potrà utilizzare la stampa come dettaglio della propria fattura.

Questo un esempio della stampa:

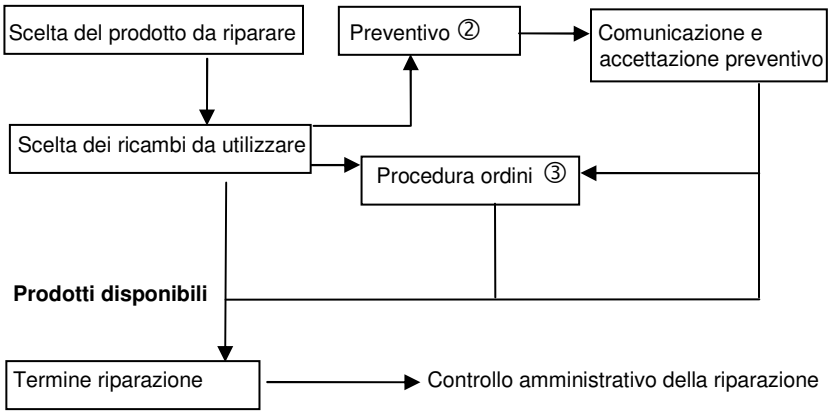
| Data intervento | RT | Marca | Modello | Matricola | Garanzia | Unità manodopera | Importo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23/01/2007 | 13678 | SONY | DCR-HC24E | 1032090 | XV | 5 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13748 | SONY | DSC-W30 | 7795090 | XV | 5 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13830 | SONY | DSC-V1 | 3724441 | XV | 2 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13974 | SONY | DSC-W30 | 7517088 | XV | 2 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13975 | SONY | DSC-T33 | 4566155 | XV | 3 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13977 | SONY | DSC-S60 | 1561527 | XV | 5 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 13982 | SONY | DSC-T3 | 4610828 | | 0 | 0,00 |
| 23/01/2007 | 14124 | SONY | DSC-W30 | 7613901 | XV | 2 | 35,00 |
| 23/01/2007 | 14127 | SONY | DVP-NS955V | 2000618 | | 4 | 36,00 |
| 24/01/2007 | 14071 | SONY | DSC-P92 | 1724227 | XV | 1 | 53,00 |
| 26/01/2007 | 11605 | SONY | DCR-HC18E | 1064086 | XV | 4 | 35,00 |
| 26/01/2007 | 15237 | SONY | DSC-P92 | 1724166 | XV | 1 | 53,00 |
| 26/01/2007 | 15313 | SONY | DSCW50 | 7668036 | XV | 2 | 35,00 |
| 26/01/2007 | 15428 | SONY | DCR-TRV12E | 94969 | XV | 1 | 53,00 |
| 26/01/2007 | 15723 | SONY | CCD-TR2000E | 108618 | | 3 | 27,00 |
| 26/01/2007 | 15750 | SONY | DCR-PC4E | 59065 | | 3 | 27,00 |
| 30/01/2007 | 12706 | SONY | DCR-PC101E | 1036334 | | 8 | 72,00 |
| 31/01/2007 | 16585 | SONY | DSRPD170P | 1216713 | | 17 | 153,00 |
| 31/01/2007 | 16858 | SONY | DCR-IP1E | 1344960 | | 6 | 54,00 |
| | | | TOTALE | 59 Righe | | 340 | 2887,90 |

© www.logicat@tutto.it

# ITER DI UNA RIPARAZIONE.....



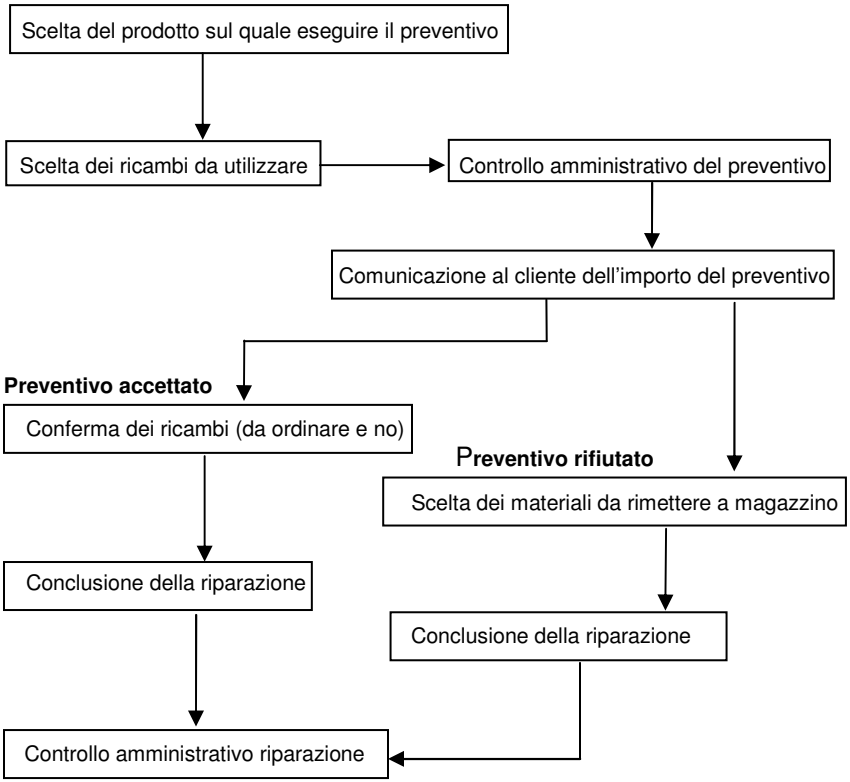
## ① *"DENTRO" UNA RIPARAZIONE.....*



## ② IL PREVENTIVO.....

Quando il cliente richiede un preventivo il tecnico procede come se dovesse eseguire la riparazione. Sceglie quindi i ricambi per la riparazione e prende quelli che sono necessari per la riparazione e già disponibili a magazzino. Per gli altri selezionerà di ordinare la parte di ricambio. Il programma non provvederà ad ordinare le parti sino a che il preventivo non sarà accettato dal cliente.

Anche il preventivo non accettato dovrà essere "chiuso" dal tecnico come una riparazione eseguita. Questo perché alcuni ricambi potrebbero dover essere resi a magazzino e altri dover rimanere montati (e quindi scaricati dal magazzino).



## COSTI ELEVATI DELLA RIPARAZIONE E PROPOSTA PREVENTIVO

Quando il costo della riparazione supera un certo importo prestabilito il programma avvisa l'operatore/tecnico che la riparazione sta assumendo una certa "importanza".

Il costo massimo previsto per una riparazione può essere indicato a livello di categoria prodotto (vedi l'apposita tabella) e comunque viene proposto in sede di inserimento di una RMA con la possibilità di modifica da parte dell'operatore dell'accettazione.

Nella tabella "categorie prodotti" sono previsti 3 importi diversi che sono:

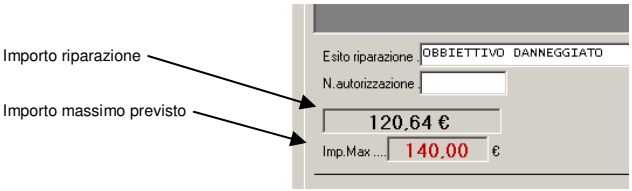
- Costo preventivo ①
- Importo minimo preventivo ②
- Importo massimo riparazione ③

① Costo preventivo: E' il costo che verrà addebitato al cliente in caso di preventivo non accettato. Questa cifra viene indicata automaticamente sulla RMA in caso di richiesta di preventivo .

② Importo minimo preventivo: E' l'importo sotto il quale il preventivo viene automaticamente accettato. Se la riparazione rimane al di sotto quel limite, quando la riparazione va in "controllo amministrativo preventivi" viene proposto all'operatore di accettare d'ufficio il preventivo e di non avvisare, quindi, il cliente.

③ Importo massimo riparazione: E' l'importo massimo previsto per una riparazione. Se durante la riparazione la cifra dovesse superare questo importo, viene proposto all'operatore/tecnico di passare la riparazione in stato di "preventivo".

Il tecnico, durante la riparazione ha sempre sott'occhio l'importo massimo previsto e quello della riparazione così come si sta componendo.

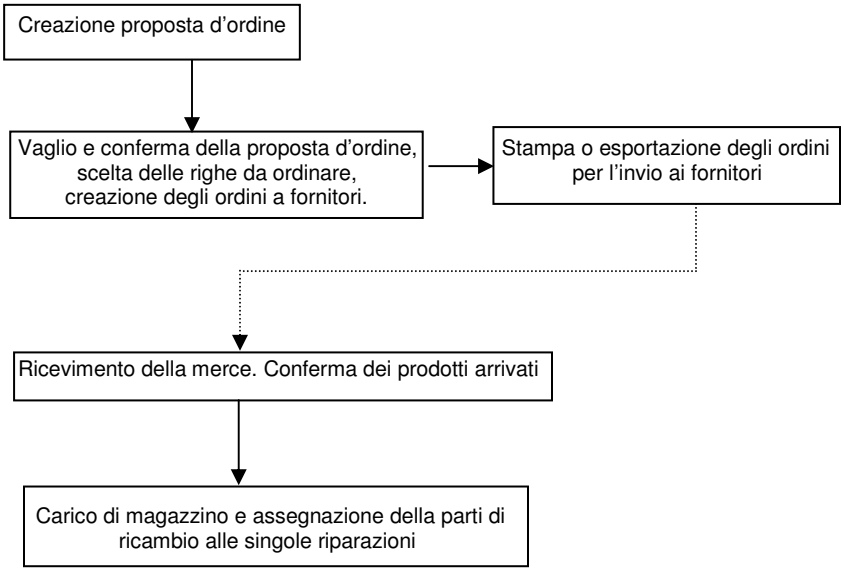


## ③ LA PROCEDURA ORDINI.....

Su richiesta dell'amministratore del sistema può essere lanciata la procedura di creazione della proposta d'ordine. Questa procedura legge tutte le richieste di ricambi e di materiale nelle righe delle riparazioni, escludendo i preventivi aperti, e aggiungendo le richieste di materiale extra provenienti dalle richieste di materiale (Menu RMA, Richieste Materiale).

La proposta d'ordine verrà vagliata dall'amministratore del sistema che, confermandola dopo aver apportato le opportune modifiche preparerà tanti ordini quanti sono i fornitori contenuti nella proposta d'ordine in fase di conferma.

Questo l'iter dell'ordine.....



# I CAMPI NELLE RIPARAZIONI.....

Gestione RT

RMA n° 15001 N Riga ....1 = Ricerca nel catalogo del produttore

Codice articolo .....A7016847A

Descrizione .....SENSORE CCD BLOCK ASSY Tipo Articolo .....R

Codice Fornitore .....3 SONY ITALIA SPA

Cod. Art. Forn. .....0A7016847A CINISELLO BALSAMO

Quantità .....1 Qtà a zero

Prezzo unitario Acquisto .....12,22

Prezzo unitario Vendita .....15,76 Prezzo a zero

Da ordinare

NON ordinare

NO ordine - NO magazzino

Condizione .....1 Costante

Sintomo .....311 Manca video in passante (EE)

Difetto .....N Componente guasto / scheda guasta

Sezione .....CAM Circuito della camera

Riparazione .....A Sostituzione

Rif. Schema .....TC101 Questa parte di ricambio era la causa guasto.

PC Board ..... Delivery .....

Richiedi sostituzione prodotto

Cancella Salva (F9) Annulla

Codici IRIS

Cerca nel catalogo del produttore (dove disponibile)

Cerca nelle tabelle

I tipi riga previsti sono
R=Ricambi
M=Manodopera
T=Trasporto
D=Diritti fissi

Sia nel codice articolo, che nella descrizione che nel codice articolo del fornitore é possibile inserire parte del codice o della descrizione per eseguire la ricerca.

Scelta a livello di riga per ordine o per magazzino

## CONCLUSIONE DI UNA RIPARAZIONE.....

Gestione RT

RMA n° 15001

| NR | Articolo | Descrizione | CodArticoloForn | Qta | PrezzoAcq | PrezzoVen | Stato | PosMag |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | A7016847A | SENSORE CCD BLOCK ASSY | 0A7016847A | 1 | 12,22 | 15,76 | DIS | |
| 2 | MAN | MANODOPERA UNITA 1/4 | | 1 | 0 | 0 | DIS | |

Esito riparazione SOST. CCD

Tot.: 18,91 €

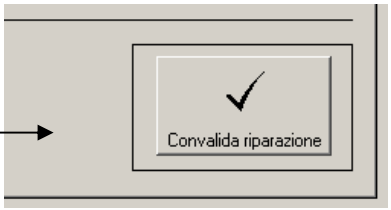
Ritorna ai dati | Segnala costo riparazione elevato | Nuova Riga | Salva RMA (F9) | Riparazione Completata

Valore della riparazione (IVA inclusa)

Con la pressione del pulsante “Riparazione Completata” il programma eseguirà i controlli sulle righe della riparazione e controllerà che tutti i codici previsti siano stati inseriti. Controllerà anche che sia presente la riga di manodopera e che sia stato compilato il campo “Esito riparazione”. Verificata la correttezza dei dati verrà chiesto al tecnico se intende veramente chiudere la riparazione.

Con la risposta affermativa, il programma metterà la riparazione in stato di “controllo amministrativo della riparazione”.

L’amministratore di sistema, con l’uso di una apposita funzione, si troverà poi davanti a questa stessa videata con la sola eccezione del pulsante di destra che nello specifico sarà come quello della figura di destra. In questa fase, se previsto a livello di cliente, verrà richiesta conferma per l’invio di un SMS e/o di un e-mail.



## LA GESTIONE DEGLI SMS.....

LogiCAT ha due modalità di gestione degli SMS. La prima è attraverso il collegamento ad un PC di un telefonino o di una “connect card”, la seconda é attraverso la connessione Internet ad un provider che offre il servizio di spedizione dei SMS.

LOGICA.Studio ha sviluppato la seconda modalità di invio degli SMS appoggiandosi al provider SMSMOBILE (www.SMSMOBILE.it). E’ possibile acquistare, da questo provider, pacchetti di SMS ad un costo molto interessante e, soprattutto, ad un costo che comprende la notifica di ricevimento dell’SMS da parte del destinatario. Quando viene spedito un SMS riferito ad un’RMA l’identificativo del messaggio viene memorizzato nell’RMA. Dal menu ESPORTAZIONI (Richiesta notifica SMS), digitando il numero di RMA verrà reso lo stato dell’SMS. Questo è molto interessante per sapere se il cliente ha ricevuto (e quando) l’avviso via SMS.

Naturalmente, perché il sistema degli SMS funzioni (in una delle due modalità), il numero di cellulare del cliente del cliente deve essere indicato in maniera corretta nell’anagrafica e, per la seconda modalità, che vi sia una connessione Internet attiva.

## ESPORTAZIONI

Dalla versione 3.0.0 è possibile creare un file di esportazione delle RMA. Richiamando, infatti, la singola scheda, nel TAB “Dati aggiuntivi”, è stato aggiunto un pulsante per l’esportazione della scheda. I dati vengono esportati in un file testo, posizionato nella cartella “c:/CAT” e denominato “ExpRMA.txt”. I dati vengono separati tra loro da un carattere di pipe ( “|” ). La sequenza dei campi è la seguente:

- Numero RT
- Codice cliente
- Codice marca
- Codice categoria prodotto
- Modello
- Matricola
- Posizione magazzino
- Flag domicilio (1=sì)
- Flag garanzia (diverso da 0 = sì)
- Cod.stato preventivo
- Note (descrizione del difetto)
- Difetto (Codice IRIS)
- Sintomo (Codice IRIS)
- Elenco accessori
- Nome proprietario (se diverso dal cliente)
- Indirizzo proprietario
- Città proprietario
- CAP proprietario
- Provincia proprietario
- Telefono proprietario
- Codice tipo garanzia
- Numero autorizzazione per fuori garanzia
- Codice garanzia
- Data acquisto
- Numero documento acquisto
- Rivenditore
- Flag invenduto (1=sì)

Ogni RMA esportata si accoderà al file eventualmente esistente (generato da una precedente esportazione.

Analogamente, in fase di inserimento di una nuova scheda, sarà possibile premendo il pulsante nel TAB “Dati aggiuntivi” importare una scheda precedentemente esportata. Per ogni esportazione viene chiesto se si intende cancellare il file da cui si sta importando. Queste due funzioni sono particolarmente utili per quei centri che devono trasferire le riparazioni dal proprio sistema a quello del “Regional” che utilizza anch’esso LogiCAT.

Lo sapevi che……..?

Spesso, nelle caselle in cui è prevista un'interrogazione, se premi il tasto F4 è come se premessi il pulsante alla destra della casellina.

Nella conferma arrivo merce, se fai un doppio click sulla casella "N.Ordine" ottieni un elenco degli ordini aperti (ora per questa funzione è stato anche aggiunto un apposito pulsante)

Quando cerchi un cliente, se nella casella del codice scrivi parte del cognome o della ragione sociale, il sistema esegue una ricerca anche per nome/rag.sociale oltre che per codice.

Se fai un doppio click sulla casellina della data prevista riparazione (inserimento/gestione RMA) puoi cambiare la data calcolata.

Per emettere un DDT per materiali che non toccano il magazzino (compresa, eventualmente, una sedia, una scrivania, ……..) è possibile utilizzare la funzione "Creazione DDT movim.prodotti o spedizioni varie (no magazzino)" del menu spedizioni.

Per emettere una fattura per materiali che non toccano il magazzino (vedi il punto precedente) è possibile utilizzare la funzione "Fattura riparazione" del menu fatturazione.

La notifica degli SMS ci dice che il cliente ha ricevuto sul proprio cellulare il messaggio, ma non ci dà la garanzia che sia stato letto.

In molti casi l'esito di una interrogazione può essere esportato in formato Excel™ con la pressione del tasto F5 sulla finestra di visualizzazione dell'esito della ricerca.