

Risorse

Attività da lavorare

Indice

- 1. Come inserisco un ticket di assistenza?**
- 2. inserire un ticket identificandosi con la p.iva**
- 3. Come configurare e a cosa serve il campo Categoria nel modulo Attività?**
- 4. quando si chiude un ticket (attività) espletata per una persona fisica, cosa fare per generare buono di consegna da allegare allo scontrino?**
- 5. Esigenza di far rendicontare le attività di un dipendente soltanto su alcune commesse**
- 6. le attività rendicontate su un contratto non sono confluite nel task**

1. Come inserisco un ticket di assistenza?

Vari su Aiuto (1)

Fai clic su Inserisci ticket (1)

Inserisci tutte le informazioni richieste e salva (2)

Le tue informazioni

Il tuo nome	<input type="text"/>
La Tua email	<input type="text"/>
Il tuo numero di telefono o ID Skype (facoltativo)	<input type="text"/>

Motivo della richiesta

<input type="radio"/>	Supporto su una funzione o su un modulo di Uno Erp
<input type="radio"/>	Richiedo formazione (*)
<input type="radio"/>	Richiedo una verifica dati (*)
<input type="radio"/>	Suggerisco nuova funzionalità
<input type="radio"/>	Richiedo una importazione dati o una nuova funzionalità (*)

Riferimento Indicare un eventuale referente o un vostro numero ?

Oggetto

Note

Allegato Nessun file selezionato

Salva **2** Lista Ticket

2. inserire un ticket identificandosi con la p.iva

Per gli utenti che hanno attivato il modulo attività + ticket (rts) è possibile incamerare ticket utilizzando un post del genere

<https://nomeazienda.unoerp.it/intranet/assistenza.php?piva=12345678901>

Questo link si può inglobare in un form dove la variabile ?piva=nnnnnn deve essere una partita iva già presente in Risorse > Anagrafica e apre una pagina simile a quella in immagine, dove il cliente potrà inserire il testo della propria richiesta.

Benvenuto srl sul sistema di Ticket Nooi srl

Riferimento	<input type="text"/>
Oggetto	<input type="text"/>
Email	Nella tua scheda anagrafica non è presente un indirizzo email valido. Aggiungilo qui in modo da poterti offrire una migliore assistenza.
Contratto	<input type="text"/>
Note	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>
Allegato	<input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato
<input type="button" value="Salva"/> <input type="button" value="Lista Ticket"/>	

La richiesta così inserita sarà visibile in Produzione > Attività pronta per essere lavorata.

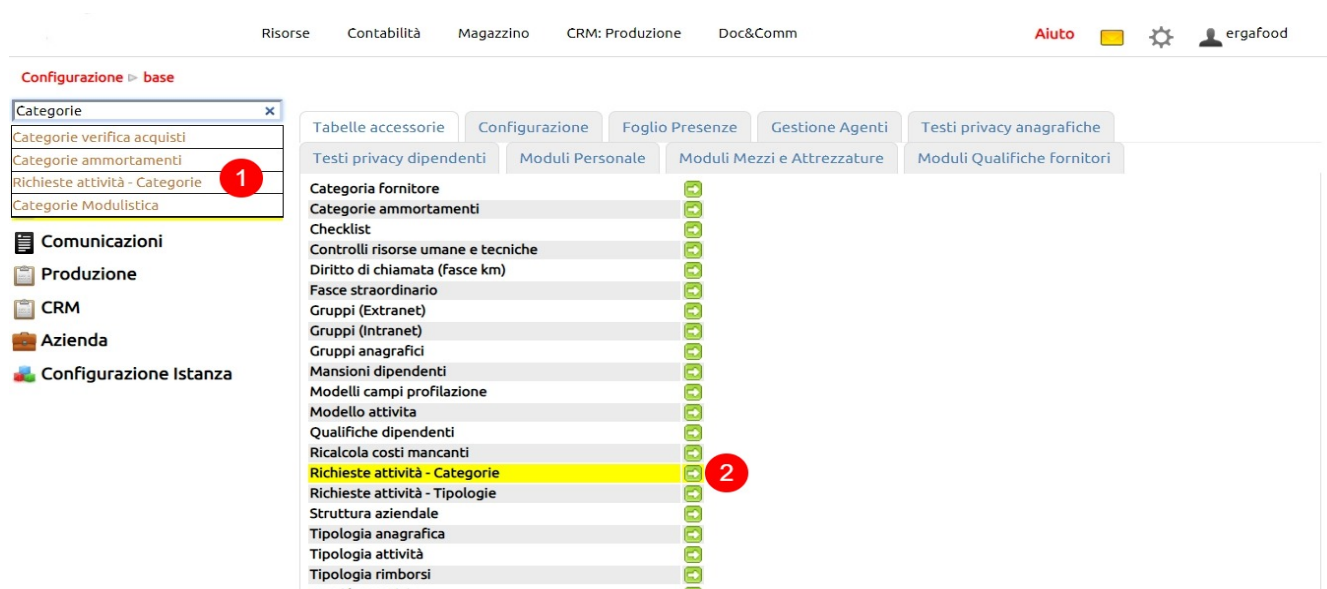
Per utenti avanzati: l'inserimento del ticket da parte del vostro cliente può avvenire anche tramite la compilazione di un Form la cui action deve postare il parametro della partita iva.

3. Come configurare e a cosa serve il campo Categoria nel modulo Attività?

Il **campo Categoria** serve per raggruppare le attività associabili a richieste Commerciali, Amministrative o Tecniche secondo una logica specifica.



1. click per accedere all'area configurazione



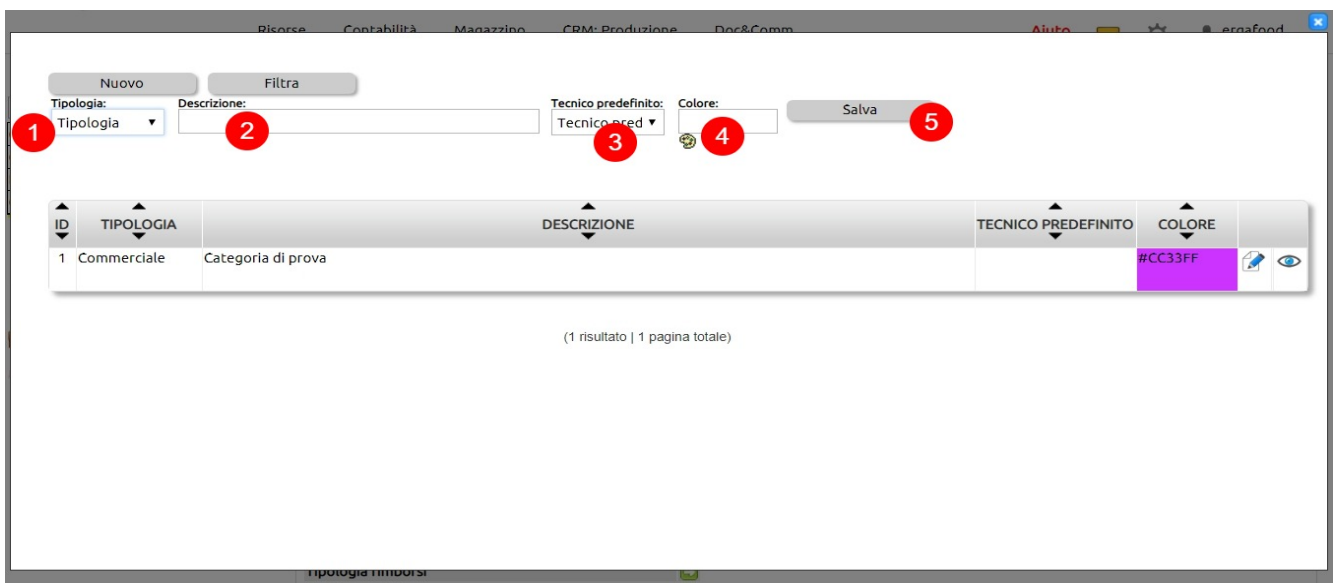
1. inserire nel box di ricerca la parola chiave "categoria" e selezionare l'opzione "**Richieste attività - Categorie**"

2. clic sull'icona per aprire l'area di gestione delle **categorie di Richieste di attività**



1. clic per creare una nuova Categoria

2. VEDI: [Come cercare un record \(es. articolo di magazzino, anagrafica, ecc.\)?](#), [Come esportare dei dati \(es. articoli di magazzino, anagrafiche contatti, ecc.\)?](#)



1. Indicare la tipologia di Richiesta: Commerciale, Amministrativa o Tecnica

2. inserire una breve descrizione della Categoria

3. Identificare se esiste un tecnico prefinito per questa Categoria di richieste

4. specificare un colore con il quale sarà evidenziata ogni attività correlato a questa categoria

5. salvare

Risorse Contabilità Magazzino CRM: Produzione Doc&Comm **Aiuto** ergafood

Configurazione >> base

Ricerca...

- Amministrazione
- Magazzino
- Risorse**
- Comunicazioni
- Produzione
- CRM
- Azienda
- Configurazione Istanza

Tabella accessorie Configurazione Foglio Presenze Gestione Agenti Testi privacy anagrafiche Testi privacy dipendenti Moduli Personale

Moduli Mezzi e Attrezzature Moduli Qualifiche fornitori

Categoria fornitore	
Categorie ammortamenti	
Checklist	
Controlli risorse umane e tecniche	
Diritto di chiamata (fasce km)	
Fasce straordinario	
Gruppi (Extranet)	
Gruppi (Intranet)	
Gruppi anagrafici	
Mansioni dipendenti	
Modelli campi profilazione	
Modello attività	
Qualifiche dipendenti	
Ricalcola costi mancanti	
Richieste attività - Categorie	
Richieste attività - Tipologie	
Struttura aziendale	
Tipologia anagrafica	
Tipologia attività	
Tipologia rimborsi	
Turni lavorativi	

Aggiorna **1**

1. prima di uscire, non dimenticare di aggiornare le modifiche delle configurazioni

4. quando si chiude un ticket (attività) espletata per una persona fisica, cosa fare per generare buono di consegna da allegare allo scontrino?

Validare il campo "Causale Buono di consegna Attività e Contratti (per persone fisiche)" presente in Configurazione > Produzione > Fatturazione attività e contratti

5. Esigenza di far rendicontare le attività di un dipendente soltanto su alcune commesse

per fare rendicontare un dipendente soltanto su alcune commesse, usare il parametro che si trova in Configurazione "Filtrare task in lavorazione"

6. le attività rendicontate su un contratto non sono confluite nel task

verificare la Tipologia Attività (in Configurazione > Risorse), probabilmente ne è stata utilizzata una che non prevedeva la valorizzazione del task.