

AttivitÃ

AttivitÃ - processi per aziende che espletano servizi su contratto e su chiamata

Dal ticket alla rendicontazione, alla fatturazione delle attivita'

Indice

- 1. Configurare la Struttura aziendale (Business unit, Settori, Centri di Attività)**
- 2. Cosa è un Centro di attività?**
- 3. Come configurare i valori del campo Tipologia attività?**
- 4. Gestione delle attività e dei ticket - Premessa.**
- 5. Rendicontare le attività e generare rapporti di lavorazione.**
- 6. Scalare le ore di lavoro da pacchetti preacquistati (crediti prepagati).**
- 7. Come creare delle Checklist predefinite per la rendicontazione delle attività?**
- 8. Assegnare una attività ad un altro utente e farla comparire sulla sua agenda per consentirgli di rendicontarla**
- 9. Le note riservate nelle attività e nei ticket**
- 10. inviare un rapportino lavori ai clienti**
- 11. nella chiusura ticket dare possibilità di eseguire upload di files**

1. Configurare la Struttura aziendale (Business unit, Settori, Centri di Attività)

In **Uno Erp** ai fini del Controllo di gestione è possibile definire la Struttura aziendale composta da:

- Business unit;
- Settori;
- Centri di Attività;

Il Centro di attività fa riferimento ad un Settore, il quale può far riferimento ad una Business unit che, a sua volta, può essere **trasversale** o **specifica**.

Sono **specifiche** tutte le Business unit legate al *core business*, ossia tutte le attività legate all'obiettivo di creazione di fatturato (creazione e vendita di prodotti, ecc.) e non legate al mero funzionamento dell'azienda.

Sono **trasversali** le attività legate al mero funzionamento dell'azienda, come le attività amministrative o di controllo.

Risorse

Contabilità

Magazzino

CRM: Produzione

Doc&Comm

Aiuto

ergafood

Contabilità ▶ Prima nota

Download Backup

Configurazione

1

Ultimi 12 mesi

Nuovo

Filtra

Riprotocollo

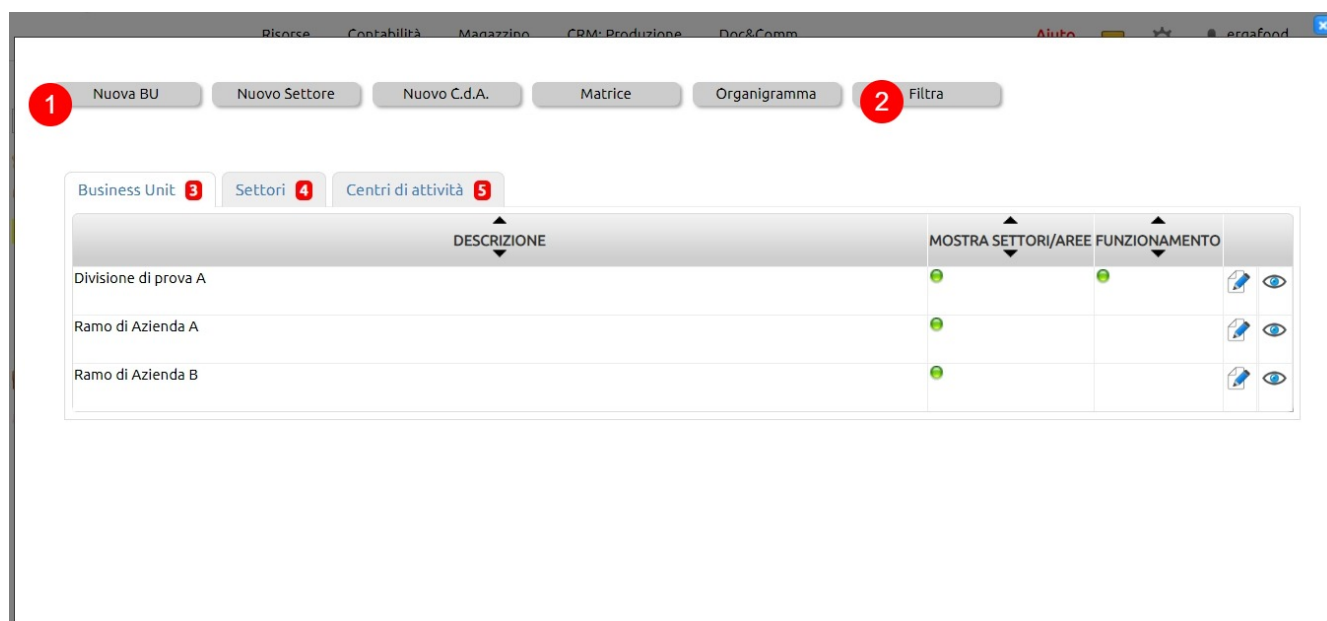
Riepilogo Libri

ID	DATA	DESCRIZIONE	CLIENTE/FORNITORE	PROT	SEZ	DATA DOC	NUMERO DOC	IMPONIBILE	IVA	TOTALE				
28	06/12/2018	PAGAMENTO ACME SpA (Fornitore di test)	ACME SpA (fornitore di test)	0	Base	08/08/2018	14	0,00 €	0,00 €	6.101,00 €				
26	06/12/2018	FATTURA DI ACQUISTO	ACME SpA (fornitore di test)	13	Base	06/12/2018	96	0,00 €	0,00 €	600,00 €				
24	11/08/2018	VENDITA CORRISPETTIVI		2	Base	08/08/2018	20	455,00 €	45,50 €	500,50 €				
25	08/08/2018	FATTURA IMMEDIATA A CLIENTE	Rossi Mario	3	Base	08/08/2018	3	227,50 €	22,75 €	250,25 €				
23	08/08/2018	FATTURA IMMEDIATA A CLIENTE	Ditta Rossi e Bianchi SpA (cliente di test)	2	Base	08/08/2018	2	0,00 €	0,00 €	0,00 €				
22	08/08/2018	VENDITA CORRISPETTIVI		1	Base	05/04/2018	1	45,00 €	4,50 €	49,50 €				
21	08/08/2018	FATTURA DI ACQUISTO	ACME SpA (fornitore di test)	12	Base	08/08/2018	15	0,00 €	0,00 €	0,00 €				

1. clic per **accedere all'area configurazione**



1. nel box di ricerca **digitare la parola chiave "struttura aziendale"**
2. clic sull'icona per accedere all'**area di configurazione delle Business unit, dei Settori e dei Centri di attività**



1. Clic per **creare una nuova Business unit**
2. VEDI: [Come cercare un record \(es. articolo di magazzino, anagrafica, ecc.\)?](#), [Come esportare dei dati \(es. articoli di magazzino, anagrafiche contatti, ecc.\)?](#)

Form fields and controls:

- ID: Nuovo
- Descrizione: [Text input field]
- Settori/Aree: ☐ ?
- funzionamento: ☐ ?
- Salva button

1. indicare una breve descrizione della Business unit

2. indicare se la Business unit conterrà dei Settori

3. indicare se la Business unit fa riferimento ad attività legate al mero funzionamento aziendale o meno (esempio le attività di amministrazione o di controllo).

Le **Business unit di funzionamento** sono legate ad attività che non generano ricavi ma, consentendo il funzionamento dell'azienda, generano costi. In questo senso, sono considerate come **Attività trasversali** a tutte le Business unit.

Se non viene spuntata questa opzione la Business unit sarà considerata di Default come legata ad **attività di Core business**, ossia attività alle quali è delegata la funzione di produzione di fatturato e che pertanto generano sia costi che ricavi. Le attività che non sono di funzionamento sono sempre considerate **specifiche**.

Buttons: Nuova BU, Nuovo Settore, Nuovo C.d.A., Matrice, Organigramma, Filtra

Tabs: Business Unit 3, Settori 4, Centri di attività 5

DESCRIZIONE	MOSTRA SETTORI/AREE	FUNZIONAMENTO		
Divisione di prova A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ramo di Azienda A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ramo di Azienda B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

1. clic per **creare un Nuovo Settore**

1. inserire una breve descrizione del Settore

2. indicare a quale Business unit il Settore è da associare

DESCRIZIONE		
Divisione di prova A > Settore di divisione A		
Ramo di Azienda A > Area o Settore 1		
Ramo di Azienda A > Area o Settore 2		
Ramo di Azienda B > Area o Settore 3		

1. clic per **creare un nuovo** [Centro di Attività](#)

Descrizione 1

Listino risorse umane 2

Listino	Prezzo/H	Prezzo/KM	Prezzo/Qta	Prezzo/Fisso
Listino base	€	€	€	€
Listino rivenditori	€	€	€	€

Settore/Area 3 Area o Settore 1

Abilita in ufficio 4 ☐

Salva

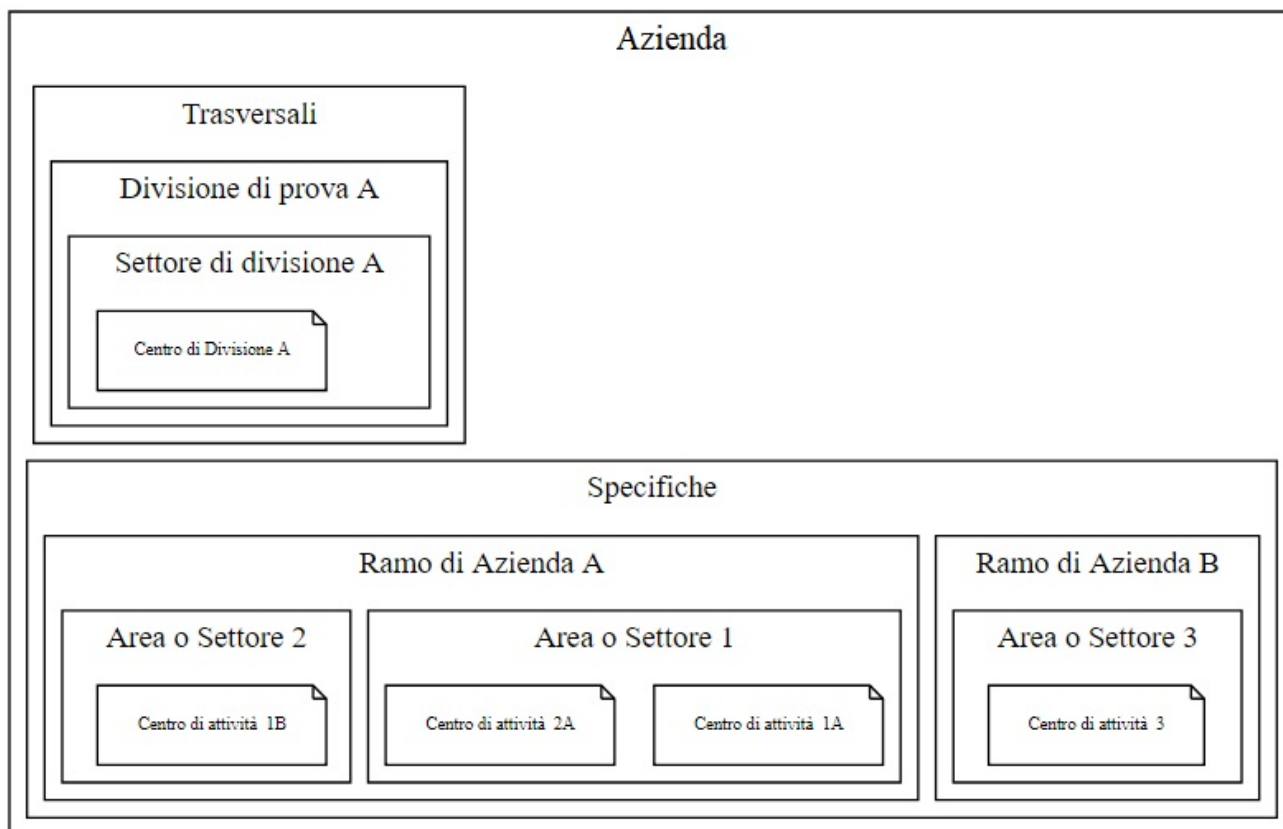
1. indicare una breve descrizione per il Centro di Attività
2. per ogni Listino è possibile opzionalmente indicare il prezzo orario, a km, a quantità o fisso per l'impiego della risorsa umana
3. indicare a quale Settore è da collegare il Centro di Attività in creazione
4. spuntando questa opzione il centro di attività verrà proposto sia nelle registrazioni inerenti il controllo di gestione che nelle schede del personale come ufficio

Nuova BU Nuovo Settore Nuovo C.d.A. Matrice 1 Organigramma Filtra

Business Unit 3 Settori 4 Centri di attività 5

DESCRIZIONE	MOSTRA SETTORI/AREE	FUNZIONAMENTO
Divisione di prova A		
Ramo di Azienda A		
Ramo di Azienda B		

1. cliccando su Matrice, si può avere una **visione schematica della struttura aziendale a Matrice**

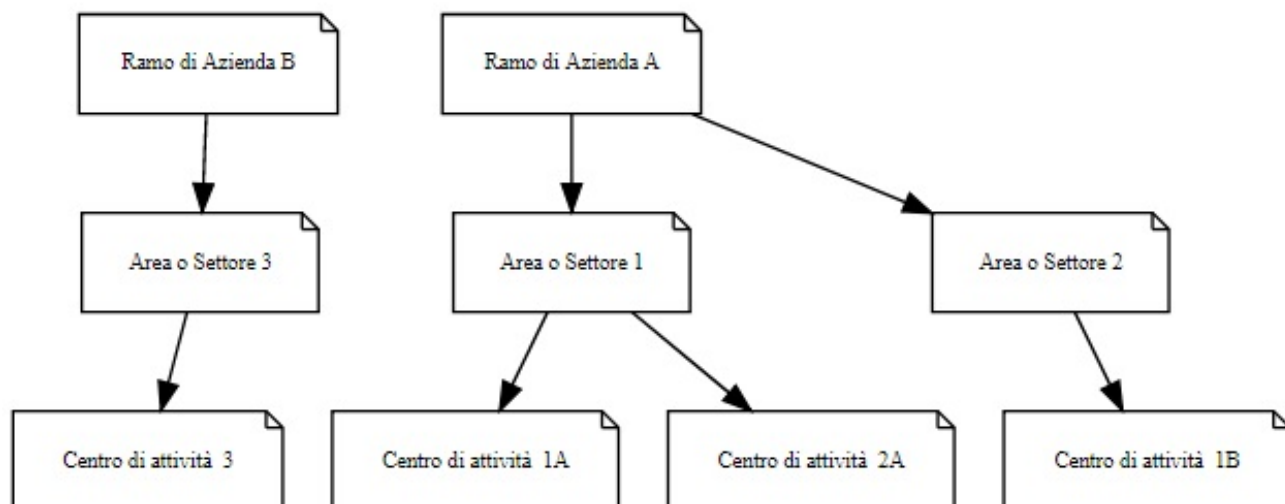


Le attività trasversali, necessarie per il funzionamento dell'azienda ma non produttive di fatturato (ad esempio, le attività amministrative), sono separate nettamente da quelle specifiche che, invece, sono correlate alle attività di produzione di fatturato.

Le due macro aree sono suddivise al loro interno in Business unit, Settori e Centri di attività.

DESCRIZIONE	MOSTRA SETTORI/AREE	FUNZIONAMENTO		
Divisione di prova A	+	+		
Ramo di Azienda A	+			
Ramo di Azienda B	+			

1. cliccando su Organigramma, è possibile ricavare la visione dell'**organigramma aziendale** strutturato in Business unit, Settori e Centri di Attività.



Anche in questo schema è presente la netta distinzione tra l'**organigramma delle attività trasversali** e quello delle **attività specifiche**.

2. Cosa è un Centro di attività?

In **Uno Erp** al **Centro di Attività** corrisponde una unità funzionale dell'azienda che genera costi e produce ricavi.

Può essere associato logicamente anche ad un **Ufficio** e, in questo caso, oltre a raccogliere i costi ed i ricavi raggrupperà i dipendenti o comunque tutti coloro che rendicontano attività afferenti a quel Centro di Attività/Ufficio.

Il **Centro di Attività** fa riferimento sempre ad un **Settore** che a sua volta fa riferimento ad una **Business Unit**.

Tramite l'utilizzo di questi tre concetti, in **Uno Erp** è possibile disegnare la **Struttura aziendale**, passo necessario per l'implementazione delle funzioni di gestione di controllo.

VEDI: [Come configurare la Struttura aziendale \(Business unit, Settori, Centri di Attività\)?](#)

3. Come configurare i valori del campo Tipologia attività?

Uno Erp consente di gestire le Tipologie di attività consentendo di definire le possibili azioni da svolgere per ciascuna Tipologia di attività.

Risorse Contabilità Magazzino CRM: Produzione Doc&Comm

Aiuto ergafood

Contabilità ► Prima nota

Download Backup Ultimi 12 mesi

Configurazione **1**

Nuovo Filtra Riprotocollo Riepilogo Libri

ID	DATA	DESCRIZIONE	CLIENTE/FORNITORE	PROT	SEZ	DATA DOC	NUMERO DOC	IMPONIBILE	IVA	TOTALE				
28	06/12/2018	PAGAMENTO ACME SpA (fornitore di test)	ACME SpA (fornitore di test)	0	Base	08/08/2018	14	0,00 €	0,00 €	6.101,00 €				
26	06/12/2018	FATTURA DI ACQUISTO	ACME SpA (fornitore di test)	13	Base	06/12/2018	96	0,00 €	0,00 €	600,00 €				
24	11/08/2018	VENDITA CORRISPETTIVI		2	Base	08/08/2018	20	455,00 €	45,50 €	500,50 €				
25	08/08/2018	FATTURA IMMEDIATA A CLIENTE	Rossi Mario	3	Base	08/08/2018	3	227,50 €	22,75 €	250,25 €				
23	08/08/2018	FATTURA IMMEDIATA A CLIENTE	Ditta Rossi e Bianchi SpA (cliente di test)	2	Base	08/08/2018	2	0,00 €	0,00 €	0,00 €				
22	08/08/2018	VENDITA CORRISPETTIVI		1	Base	05/04/2018	1	45,00 €	4,50 €	49,50 €				
21	08/08/2018	FATTURA DI	ACME SpA (fornitore di test)	12	Base	08/08/2018	15	0,00 €	0,00 €	0,00 €				

1. clic per accedere all'area di configurazione

Risorse Contabilità Magazzino CRM: Produzione Doc&Comm

Aiuto ergafood

Configurazione ► base

tipologia a

Tipologia anagrafica

Tipologia attività **1**

Magazzino

Risorse

Comunicazioni

Produzione

CRM

Azienda

Configurazione Istanza

Tabelle 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 **2**

Tipologia rimborsi

1. nel box ricerca inserire la parola chiave "tipologia" e selezionare l'opzione "Tipologia attività"

2. clic sull'icona per accedere all'area di creazione e gestione delle Tipologie di attività

ID	CENTRO DI ATTIVITÀ/UFFICIO	DESCRIZIONE	TIPO ATTIVITÀ	
24		Permesso Legge 104		
23		Permesso lutto		
22		Permesso studio		
21		Ricerche ed Aggiornamenti		
20		Consegna ed installazione		
19		Appuntamento con cliente c/o Ufficio		
18		Appuntamento c/o Cliente		
17	Centro di attività 1B	Intervento assistenza presso il cliente		
16		Assistenza telefonica		
15		Incasso		
14		Preventivo / Sopralluogo		

1. clic per creare una nuova Tipologia di attività

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

ID: Nuovo	
Centro di attività/Ufficio	1 Centro di attività/Ufficio
Descrizione	2
Tipologia	3 Tipologia
Categoria	4 Categoria
Durata	5
Checklist	6 Checklist
Tipo attività	7 Tipo attività
Cliente obbligatorio?	<input type="checkbox"/>
Anagrafiche aggiuntive?	<input type="checkbox"/>
Task obbligatorio?	<input type="checkbox"/>
Richiedi risorse tecniche?	<input type="checkbox"/>
Abilita rendicontazione oraria?	<input type="checkbox"/>

1. indicare il [Centro di Attività](#)

2. inserire una breve **descrizione** della Tipologia di attività

3. indicare tra le opzioni disponibili (Lavoro, Lavoro con trasferimento, ferie, ecc.) a quale Tipologia deve essere associata la Tipologia di attività: questa impostazione consente di pilotare correttamente la **compilazione del foglio presenze**

4. indicare a quale [Categoria](#) appartiene la Tipologia attività

5. indicare se per la **rendicontazione** di questa Tipologia di attività è prevista la compilazione di una [Checklist](#) e, in tal caso, indicare quale

6. se sono attivati i **plugin** che utilizzano questo campo, indicare la **durata standard** di questa Tipologia attività oppure lasciare il campo inalterato

7. indicare a quale Tipo attività fa riferimento questa Tipologia di attività in relazione alla **sua necessità di ottimizzazione** (scala dell'ABC - Activity Based Costing)

Configurazione	1	2	3	4	5	6	7
Cliente obbligatorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anagrafiche aggiuntive?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Task obbligatorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Richiedi risorse tecniche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abilita rendicontazione oraria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abilita rendicontazione a qta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abilita rimborsi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manda alert visivo dopo l'assegnazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manda alert per email dopo l'assegnazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. vistare per rendere obbligatorio il campo Cliente quando si crea un'attività della Tipologia attività in creazione
2. se il flag e' vistato, durante la rendicontazione delle attività esse potranno essere associate obbligatoriamente ad uno o più clienti
3. vistare per rendere obbligatoria l'indicazione del task nel corso della creazione di una attività di questa Tipologia
4. vistare questo flag per fare in modo che nella rendicontazione di una attività di questa Tipologia attività venga richiesto di indicare le risorse tecniche utilizzate per il suo espletamento
5. vistare per fare in modo che nella rendicontazione l'indicazione della data e dell'orario sia possibile
6. vistare per fare in modo che nella rendicontazione sia possibile indicare la quantità fornita/eseguita
7. vistare per consentire l'inserimento dei rimborsi

Configurazione base

Manda alert visivo dopo l'assegnazione	<input type="checkbox"/>	?	1
Manda alert per email dopo l'assegnazione	<input type="checkbox"/>	?	2
Manda alert visivo dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività	<input type="checkbox"/>	?	3
Manda alert per email dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività	<input type="checkbox"/>	?	4
Manda alert per sms dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività	<input type="checkbox"/>	?	5
Manda alert visivo al completamento a		Clicca per modificare ?	6
Manda alert per email al completamento a		Clicca per modificare ?	7
Da preventivare?	<input type="checkbox"/>	Valido solo per contratti a consuntivo ?	8
Da fatturare?	<input type="checkbox"/>	?	9

Salva

1. vistare per fare in modo che dopo l'assegnazione sia mandato un **messaggio via chat interna** al tecnico - operatore cui l'attività è stata assegnata
2. vistare per fare in modo che dopo l'assegnazione sia mandata una **email** al tecnico - operatore cui l'attività è stata assegnata
3. vistare per fare in modo che dopo la chiusura sia mandato un **messaggio via chat interna** al tecnico - operatore che ha lavorato l'attività
4. vistare per fare in modo che dopo la chiusura sia mandata una **email** al tecnico - operatore che ha lavorato l'attività
5. vistare per fare in modo che dopo la chiusura sia mandata un **sms** al tecnico - operatore che ha lavorato l'attività
6. vistare per fare in modo che dopo la chiusura sia mandato un messaggio via chat interna al contatto indicato (tipicamente, il responsabile)
7. vistare per fare in modo che dopo chiusura sia mandata una email al contatto indicato (tipicamente, il responsabile)
8. vistare se per questa Tipologia attività è sempre necessario creare un preventivo e indicare chi degli utenti è abilitato a redigerlo
9. se il campo è vistato, l'attività - non appena chiusa - confluirà sulle attività da fatturare

tipologia a

Tipologia anagrafica

Tipologia attività

Magazzino

Risorse

Comunicazioni

Produzione

CRM

Azienda

Configurazione Istanza

Risorse

Contabilità

Magazzino

CRM: Produzione

Doc&Comm

Aiuto

ergafood

Configurazione » base

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. clic per aggiornare

4. Gestione delle attività e dei ticket - Premessa.

La gestione delle Attività è uno dei fulcri sui quali Uno Erp basa il controllo di gestione basato sull'ABC (activity based costing).

Una attività può essere inserita direttamente dall'operatore o da un addetto alla segreteria o da un caposquadra. Le attività possono provenire dai contratti e quindi dalle attività periodiche o programmate.

I ticket sono delle attività inserite dai clienti attraverso apposite interfacce web (link / form) o mediante l'invio di una email ad un indirizzo appositamente identificato in Configurazione > Comunicazioni > Servizio Imap

cerca...

Amministrazione
Magazzino
Risorse
Comunicazioni
Assistenza tecnica
Produzione
Installatori
CRM
Azienda

Tabelle accessorie Servizio Imap Servizio Email Servizio PEC Servizio SMS Servizio FAX

Host Imap localhost

Porta Imap 143

User Imap ticket@unoerp.it

Password Imap

Scarica ogni 5 min

Il sistema prenderà in carico qualsiasi mail pervenuta all'indirizzo qui configurato e provvederà ad aprire un ticket per ogni mail collegando (ove possibile) il cliente, l'oggetto, il corpo della mail e gli allegati cancellandole quindi dal server IMAP.

Collega le comunicazioni in ingresso alle attività ☒

Mezzo di default per comunicazioni in ingresso Mezzo:

NOTA BENE: le attività non sono necessariamente dei Ticket; i Ticket sono necessariamente delle attività.

Se una attività è identificata come Ticket, avrà le seguenti caratteristiche aggiuntive:

- il cliente ne può seguire l'evoluzione dalla propria interfaccia
- alla chiusura della attività / ticket, è possibile inviare al cliente un rapporto di lavoro che riepiloga le attività svolte ed indica l'eventuale costo dell'intervento
- è possibile anche attivare il processo di firma dei rapportini con Firma elettronica metodo OTP (per richiedere l'attivazione contattare il proprio referente di Uno Erp)

5. Rendicontare le attività e generare rapporti di lavorazione.

DATA APERTURA	RIFERIMENTO	ATTIVITÀ	NOTE	RISORSA	TIPOLOGIA	DATA	DALLE	ALLE	
14/12/2018		PROVA	scsdac	Ergacom	Magazzino	14/12/2018	13:55	23:44	[Icons: Calendar, Document, Checkmark, Folder, X]
14/12/2018	Opp. 3 [11.12.2018]	Bla	e	Ergacom	Assistenza telefonica	14/12/2018	12:00	13:00	[Icons: Calendar, Document, Checkmark, Folder, X]

(2 risultati | 1 pagina totale)

Una Attività (sia che essa sia stata inserita dall'agenda o da Produzione > Attività o da altri moduli collegati alle attività) può essere rendicontata in due modalità:

1. cliccando sull'icona V si procede ad una chiusura veloce con l'inserimento di una eventuale nota di chiusura e l'eventuale programmazione di una nuova attività. In questo caso l'attività sarà registrata come espletata, ma non sarà raccolto alcun dato sulla quantità di tempo occorso per il suo svolgimento.

E' il caso di sottolineare che se si intende monitorare tempi e costi delle attività, è bene inibire questa funzione di "rendicontazione veloce" da Configurazione > Produzione > Disabilitare Chiusura Attività Veloce

2. cliccando sull'icona Rapporto di lavorazione che consente di inserire un vero e proprio resoconto

1. cliccando sul Rapporto di lavorazione
2. si apre un box nel quale è possibile inserire diverse informazioni di rendicontazione
3. è possibile indicare la data della rendicontazione
4. richiamare rapporti precedenti
5. indicare la Tipologia di attività che si sta rendicontando, se non è un campo già preesistente
6. rendicontare gli orari con delle note per singola fascia oraria
7. nel caso in cui l'attività sia completata, è possibile inserire una nota di chiusura
8. infine è possibile programmare o meno nuove attività

Da notare come, fino al completamento dell'attività, sarà sempre possibile rendicontare nuovi step di avanzamento per la stessa attività

A seconda della configurazione della Tipologia di attività che si sta rendicontando, è possibile fare in modo che l'operatore compili una [Checklist di chiusura attività](#).

6. Scalare le ore di lavoro da pacchetti preacquistati (crediti prepagati).

Molte imprese che erogano assistenza o formazione, vendono dei pacchetti prepagati e scalano via via le ore effettuate.

Uno Erp consente di monitorare tutte le fasi, dalla attribuzione al cliente del pacchetto ore (crediti) alla rendicontazione delle attività.

Vediamo l'intero processo:

Si parte intanto dalla funzione CRM > Contratti. Su un contratto esistente o su un apposito contratto che andremo a creare, cliccare sul tasto [Crediti].

CRM: Produzione > Contratti

Genera Fatture Statistiche Mese Periodiche Nuovo Filtra

Situazione per Fatture emesse Fatture da emere

ID	CLIENTE	CENTRO DI ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	DATA 1 ^A FATT.	RATE	VALORE	FATT.	NON FATT.	DA FATT.	EXTRA	
			consulenza	06/05/2021	1	0,00 €				0,00 €	Crediti

Cliccare sul tasto [Nuovo] e procedere seguendo queste indicazioni:

Nuovo Filtra

Descrizione: Consulenza anno 2021

Inserire una descrizione dell'attività

Tipologia: Consulenza oraria

Assegnare una tipologia di attività avendo cura che sia settata come "da fatturare"

Data carico: 10.05.2021

La data di carico dei crediti

Ore (RU): 25

Qta:

Indicare quante ore ha acquistato il cliente oppure la quantità di servizi che gli potranno essere resi

Salva

Salvare le informazioni.

Rientrando dal pulsante [Crediti] si potrà verificare lo stato dei consumi.

Contratto (8) consulenza Ore (RU) (usate/disponibili) 0/25

Categoria

Cliente

Nuovo Filtra

ID	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	DATA CARICO	ORE (RU)	QTA	
37	Consulenza anno 2021	Consulenza oraria	10/05/2021	25.00	0.00	

A questo punto esaminiamo come devono essere inserite le attività richieste dal cliente che poi saranno oggetto di rendicontazione per scalare le ore effettuate.

L'inserimento dell'attività, eseguita da Produttività > Attività dovrà essere legata necessariamente al numero del contratto a cui sono state legate le ore a crediti.

Su cliente
Ticket
Cliente
Destinazione
Rivenditore
Riferimento
Oggetto
Note richiesta

☒
☐
☐
☒
☐
☐
☐

ID: Nuovo
Storico ticket
☒ Includi solo attività selezionata
☒ Includi solo attività aperte

con contratto di assistenza
3863 [01.04.2021] Canone annuale SAP (Canoni iPr
☐

☐

indicare qui il contratto dove sono state caricate le ore.

Al momento della rendicontazione, l'operatore indicherà le attività espletate avendo cura di indicare il tempo impiegato (dalle ... alle)

CRM: Produzione > Attività

Non categorizzati	408 Amministrazione	278 Area tecnica	2
Help Desk	172 Opportunità	16 EMERGENZIIII	2
Sviluppo	70 Commerciale	25 Attività da fatturare	0

Nuovo Filtra Diario Attività RL Giornaliero

ID	APERTURA	GC	UFFICIO	ANAGRAFICA	RIF.CIENTE	RIVENDITORE	DESTINAZIONE	OGGETTO	CATEGORIA	PR	STATUS	
No sap	26829	01/07/2021	Ogg 00:47	FABIOLOUS SRLS		Fab Poke	Formazione					
		16:58:28										

L'attività rendicontata confluirà fra le attività da fatturare (tastino rosso in alto a destra dell'immagine dove al momento appare uno zero).

L'amministrazione cliccando sul tastino troverà una schermata riepilogativa di tutte le **Attività da fatturare**.

Totale attività1.450,00

Importo delle attività già validate

Filtra

ID	UFFICIO	OGGETTO	DATA	CHIUSA	TASK	CLIENTE	TOT	COSTI	MARGINE	FATTURAZIONE	
176		richiesta a valere su contratto a crediti	12/07/20	12/07/20	0	th	0,00 €	-1,75 €	1,75 €	Immediata	<div><div></div><div></div><div></div></div>
34	Management	Intervento tecnico veloce	08/05/20	08/05/20	1	Banc	1.450,00 €	0,00 €	1.450,00 €	Immediata	<div><div></div><div></div><div></div></div>

(2 risultati | 1 pagina totale)

Cliccare qui per i dettagli della attività

Attività da validare


Attività validata

(2 risultati | 1 pagina totale)

Cliccare qui per i dettagli della attività

Attività da validare

Attività validata

Cliccando sull'icona  si potrà ispezionare la singola attività ed intervenire anche a modificarne alcuni valori.

Totale attività 1.450,00

Filtra


ID	UFFICIO	OGGETTO	DATA	CHIUSA	TASK	CLIENTE	TOT	COSTI	MARGINE	FATTURAZIONE																									
176		richiesta a valere su contratto a crediti	12/07/20	12/07/20	0	the	0,00 €	-1,75 €	1,75 €	Immediata																									
<table> <thead> <tr> <th>CODICE</th><th>DESCRIZIONE</th><th>RISORSA</th><th>QUANTITÀ</th><th>UM</th><th>SCONTO MC.</th><th>PREZZO</th><th>SCONTO %</th><th>SCONTO VAL.</th><th>TOT.</th><th colspan="2"></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C-oraria</td><td>Consulenza per Consulenza oraria: richiesta a valere su contra</td><td></td><td>1.75000</td><td></td><td>1,75</td><td>75.00000</td><td></td><td></td><td>0,00</td><td colspan="2"></td></tr> </tbody> </table> <p>Salva</p>												CODICE	DESCRIZIONE	RISORSA	QUANTITÀ	UM	SCONTO MC.	PREZZO	SCONTO %	SCONTO VAL.	TOT.			C-oraria	Consulenza per Consulenza oraria: richiesta a valere su contra		1.75000		1,75	75.00000			0,00		
CODICE	DESCRIZIONE	RISORSA	QUANTITÀ	UM	SCONTO MC.	PREZZO	SCONTO %	SCONTO VAL.	TOT.																										
C-oraria	Consulenza per Consulenza oraria: richiesta a valere su contra		1.75000		1,75	75.00000			0,00																										
34	Management	intervento tecnico veloce	08/05/20	08/05/20	1	Banc	1.450,00 €	0,00 €	1.450,00 €	Immediata																									

I campi evidenziati nel riquadro sono tutti modificabili, a partire dalla descrizione che confluirà in fattura, alla quantità di ore rendicontate e fino al prezzo di fatturazione compresi eventuali sconti.

NOTA IMPORTANTE: come si può notare nella immagine qui sopra, le attività rendicontate legate a pacchetti di crediti prepagati, vengono esposti sia nel campo **Quantità** che nel campo **Sconto MC**. Questo consente al sistema di scalare i crediti senza generare addebito in fattura.

E' il caso di specificare che anche se si modifica il numero di ore che andranno ad essere fatturate (o scalate dai crediti), il costo della attività resterà sempre legato alle ore effettivamente rendicontate.

Le eventuali modifiche vanno confermate cliccando sul tasto [Salva].

Per mandare l'attività in fatturazione, cliccare su  che diventerà verde.

L'attività così autorizzata andrà in fatturazione (o scalerà i crediti) in maniera immediata o alla decorrenza di un ciclo di fatturazione, leggendone il valore dal Contratto cui l'attività è legata.

Nel nostro esempio il Contratto che contiene i Crediti e al quale abbiamo legato l'attività reca l'informazione di fatturazione immediata.

Fatturazione extra contratto

Tipo contratto: Standard (attività extra in fatturazione) ?

Tipo fatturazione Extra: Genera Fattura

Periodo fatturazione: Immediata ?

Periodo fatturazione

Immediata

Mensile

Bimestrale

Trimestrale

Risorse umane

Materiale

Risorse tecniche

L'attività ha quindi scalato 1,75 ore dal monte crediti, dato che può essere evinto accedendo dal tasto [Crediti] del Contratto.

Contratto (4) Descrizione del contratto di prova Ore (RU) (usate/disponibili) 1.75/5

Contratto

Categoria

Ciente the mask

Nuovo Filtra

ID	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	DATA CARICO	ORE (RU)	QTA	
38	richiesta a valere su contratto a crediti	Consulenza oraria	12/07/2021	-1.75	0.00	
7	Carico ore da lavorare	Consulenza oraria	16/03/2020	5.00	0.00	

La schermata oltre a riepilogare quante ore sono state consumate sul totale acquistato, espone la lista delle attività. Nel nostro esempio vediamo al punto (1) l'evento del carico dei crediti, al punto (2) l'evento di scarico di 1,75 crediti relativi all'attività rendicontata.

7. Come creare delle Checklist predefinite per la rendicontazione delle attività?

Nella rendicontazione delle attività è molto utile potere disporre di Checklist predefinite da potere usare volta per volta e, possibilmente, in modo differenziato e verticalizzato per ogni singola tipologia di attività.

In **Uno Erp** è possibile questo e anche altro.

1. Clic per accedere all'area di configurazione

1. Nel box di ricerca indicare la parola chiave da ricercare "checklist" e **selezionare l'opzione "Checklist"**

2. clic sull'icona per **aprire l'area di gestione delle Checklist**

1. clic per creare una nuova Checklist

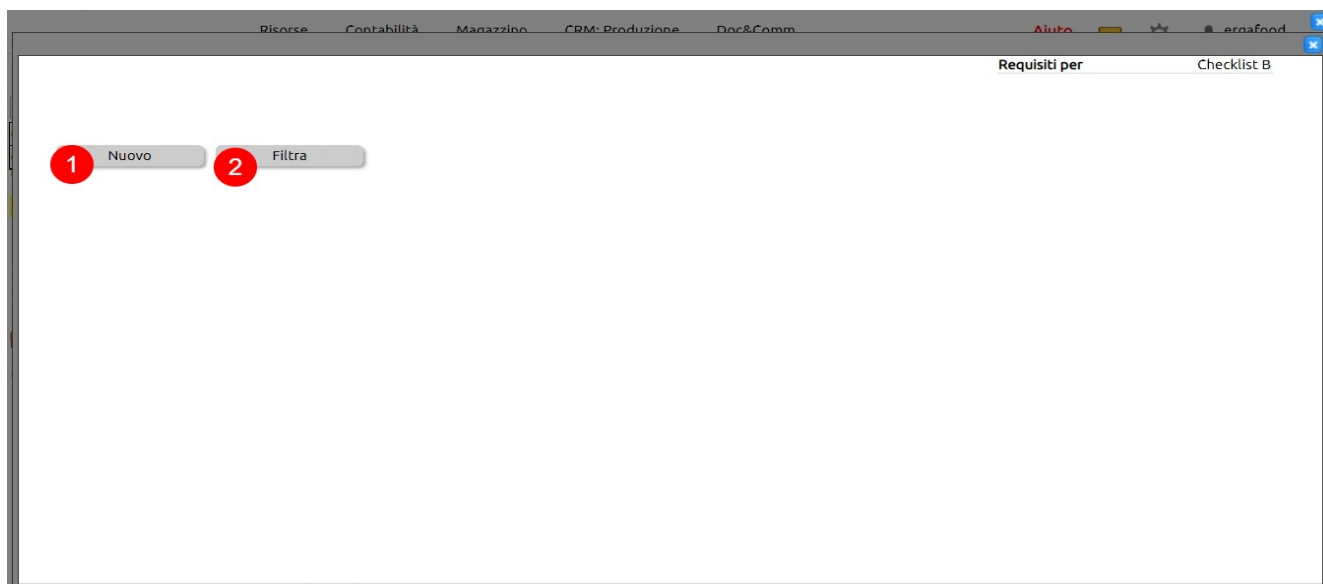
2. VEDI: [Come cercare un record \(es. articolo di magazzino, anagrafica, ecc.\)?](#), [Come esportare dei dati \(es. articoli di magazzino, anagrafiche contatti, ecc.\)?](#)

1. inserire una breve descrizione

2. spuntare se ...

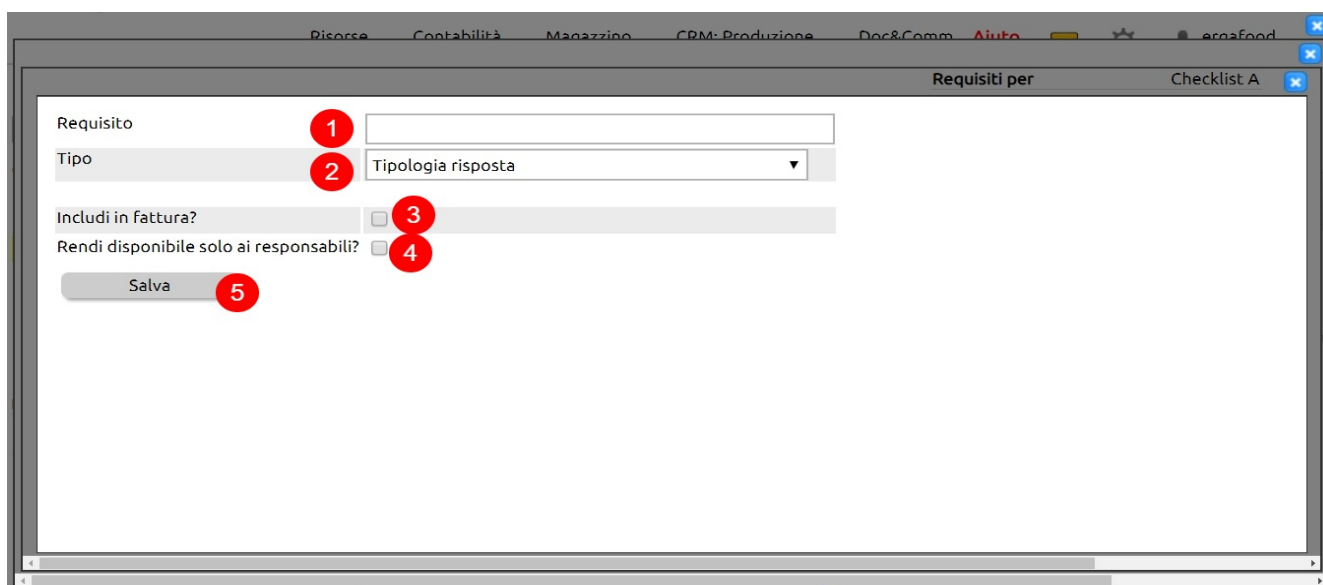
3. spuntare per permettere all'utente di indicare la lavorazione come ultimata

4. salvare



1. per creare una nuova Domanda o Requisito della Checklist

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



1. descrivere il requisito o la domanda da porre al compilatore della checklist

2. indicare tra quelli disponibili che tipologia di risposta prevede il requisito (risposta libera, risposta multipla, ecc.)

3. spuntare se è necessario includere in fattura l'attività cui fa riferimento la checklist...







4. indicare se il requisito o la domanda deve essere resa disponibile e quindi compilabile solamente da un responsabile

5. salvare

Risorse Contabilità Magazzino CRM: Produzione Doc&Comm Aiuto

Requisiti per Checklist B

Nuovo Filtra

ID	REQUISITO	INCLUDI IN FATT.	SOLO RESP.	
3	Requisito B3		<input checked="" type="checkbox"/>	 
2	Requisito B2	<input checked="" type="checkbox"/>		 
1	Requisito B1	<input checked="" type="checkbox"/>		 

(3 risultati | 1 pagina totale)













1. un esempio di checklist creato

Risorse Contabilità Magazzino CRM: Produzione Doc&Comm Aiuto

CRM: Produzione > Attività Non categorizzati 6
Attività da fatturare 0

Nuovo Filtra RL Giornaliero

Da lavorare **2** Programmate **3** Non assegnate **1**

ID	APERTURA	GG	UFFICIO	ANAGRAFICA	RIF.CLIENTE	OGGETTO	CATEGORIA	PR.	STATUS	
14	17/12/2018	Ogg 00:06		Marchetti srl		Prova C		Bassa	In lavorazione	     
11	12/12/2018	5gg 05:25		Marchetti srl						     

[14] Prova C - Marchetti srl

Rapporto di lavorazione di Ergacom di giorno 17.12.2018

Requisito B1

Requisito B2 Risposta

Requisito B3 ☐




Salva

1. in attività

2. andando alle attività da lavorare

3. è possibile rendicontare una attività

4. come primo passo viene richiesta la compilazione della checklist in quanto per questo tipo di attività è stato previsto in Configurazione che così fosse

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

Configurazione » base

chec

Amministrazione

Magazzino

Risorse

Comunicazioni

Produzione

CRM

Azienda

Configurazione Istanza

Tabelle 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. non dimenticare di salvare

8. Assegnare una attività ad un altro utente e farla comparire sulla sua agenda per consentirgli di rendicontarla

L'utente che intende assegnare una attività ad un altro utente (ad esempio un caposquadra che vuole assegnare una attività ad un suo operaio), deve essere appositamente abilitato.

Per abilitarlo andare su Risorse > Utenti e cliccare sul pulsante Permessi, quindi ricercare la funzione Attività e cliccare su "Permessi specifici".

CRM: Produzione / Analisi Attività Risorse Tecniche (abc)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tutto	Visualizza	Inserisce	Modifica	Cancella	Stampa	File	Configura
CRM: Produzione / Analisi Attività Risorse Umane (abc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tutto	Visualizza	Inserisce	Modifica	Cancella	Stampa	File	Configura
CRM: Produzione / Attività	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tutto	Visualizza	Inserisce	Modifica	Cancella	Stampa	File	Configura
CRM: Produzione / Bilancio Attività (abc)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tutto	Visualizza	Inserisce	Modifica	Cancella	Stampa	File	Configura

Permessi Specifici

All'interno si troverà l'elenco del personale e, per ciascuno, vi sarà la possibilità di indicare se si intende operare sull'agenda di quel dipendente con le seguenti specifiche:

Permessi visibilità attività per nome utente

	Vede	Legge	Scrive
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Vede: l'utente potrà visionare sull'agenda di un altro collega o sottoposto gli orari impegnati e gli orari liberi, ma non potrà leggerne i contenuti (potrà quindi vedere se è libero o impegnato, ma non sapere con chi).

Legge: l'utente potrà visionare l'agenda del collega o sottoposto, leggendone anche i contenuti (quindi sapere se ha degli impegni, dove e con chi).

Scrive: l'utente potrà inserire attività sull'agenda del collega o del sottoposto.

Una volta definiti i permessi, l'utente in questione potrà creare le attività dall'agenda o da CRM Produzione > Attività e attribuirle all'utente desiderato

ID: Nuovo

Oggetto

Utente nome utente

Tipologia

Memo

Data 11.10.2017

Dalle

Alle

Note

Mercoledì 11/10/2017	Giovedì 12/10/2017	Venerdì 13/10/2017	Sabato 14/10/2017
09	09	09	09
10	10	10	10
11	11	11	11
12	12	12	12
13	13	13	13
14	14	14	14
15	15	15	15
16	16	16	16
17	17	17	17
18	18	18	18

L'attività così creata diverrà visibile al collega o sottoposto, ma sarà altresì visibile a chi l'ha inserita selezionando dalla tendina posta in agenda.

Planner

Nuovo

selezionare la risorsa

9. Le note riservate nelle attività e nei ticket

Le note riservate vengono inserite all'interno delle attività allorquando si voglia annotare un evento o dare una comunicazione agli altri utenti ma NON al cliente.

Le note riservate sono infatti leggibili da tutti gli utenti che hanno accesso a quel ticket ma non possono essere modificate da questi ultimi (che possono quindi soltanto leggerle).

Ove l'utente sia amministratore di sistema ovvero Responsabile delle attività di quel centro di attività, egli potrà inserire le note riservate utilizzando il proprio nome o il nome di altri utenti (selezionandoli dalla tendina) o modificare le note inserite da altri utenti.

The screenshot displays the 'Ticket' management interface. At the top, there are status filters: Ticket (1), Da prendere in carico (6), Da lavorare (1), Programmate (6), Assegnate (1), Non assegnate (6), and Periodiche Non assegnate (11). Below these are tabs for ID, APERTURA, GG, UFFICIO, ANAGRAFICA, RIF.CIENTE, DESTINAZIONE, OGGETTO, CATEGORIA, and PR.

The main content area shows details for ticket ID 33, dated 07/05/2019 at 16:28:32, with the subject 'richiesta assistenza'. The 'Note riservate' section at the bottom contains a list of notes. Callout 1 points to the top right toolbar. Callout 2 points to the 'Note riservate' section header. Callout 3 points to the date '08.07.2019'. Callout 4 points to the user selection dropdown 'Mario Verdi'. Callout 5 points to the text of the note: 'In cantiere non sono arrivate le guarnizioni in teflon. Richiamare urgentemente il fornitore'.

10. inviare un rapportino lavori ai clienti

Per poter inviare un rapportino che riepiloghi i lavori espletati per il cliente con l'elencazione di quanto eseguito e degli eventuali materiali utilizzati, è necessario che sia attivo il modulo Ticket.

Per verificare se il modulo è attivo, è sufficiente visionare il modulo di creazione di una nuova Attività.

Tipo richiesta	<input type="radio"/> Commerciale?	<input type="radio"/> Amministrativa?	<input type="radio"/> Tecnica?
Su cliente	<input type="checkbox"/> ?		
Ticket	<input type="checkbox"/> ?		
Appartenenza	Radice ▼ ?		
Oggetto	<input type="text"/> ?		
Note richiesta	<div></div> ?		
Tipologia	Tipologia ▼ ?		
Priorità	Priorità ▼ ?		

Salva

Se il [] Ticket non è presente, è probabile che il modulo non sia attivo o non compreso nell'abbonamento, Contattare il proprio riferimento commerciale per richiedere l'abilitazione.

Se il flag è presente, allora basterà vistarlo affinché, durante le operazioni di rendicontazione, venga proposto una ulteriore possibilità di comunicazione con il cliente che è per l'appunto l'invio del rapportino.

Nessuna notifica	<input type="radio"/> ?
Inviare notifica a cliente?	<input checked="" type="radio"/> ?
Inviare rapportino a cliente?	<input type="radio"/> ?
Richiedere nuova programmazione attività?	<input type="radio"/> ?
Programmare nuova attività?	<input type="radio"/> ?



Allegati

Scegli file

Nessun file selezionato

 **Aggiungi allegato**

Salva

11. nella chiusura ticket dare possibilità di eseguire upload di files

Abilitare il seguente parametro in

Configurazione > Produzione > Attività > Abilita Upload file in chiusura attività