

Dal ticket alla rendicontazione, alla fatturazione delle attività'

Piano per organizzare i processi di una azienda che espleta servizi su contratto e su chiamata

Dal ticket alla rendicontazione, alla fatturazione delle attività'

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. Creare una Attività**
- 6. Rendicontare le attività e generare rapporti di lavorazione.**
- 7. Scalare le ore di lavoro da pacchetti preacquistati (crediti prepagati).**
- 8. Come creare delle Checklist predefinite per la rendicontazione delle attività?**
- 9. Assegnare una attività ad un altro utente e farla comparire sulla sua agenda per consentirgli di rendicontarla**
- 10. Le note riservate nelle attività e nei ticket**
- 11. inviare un rapportino lavori ai clienti**
- 12. 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 fa riferimento ad una Business unit che, a sua volta, può essere **trasversale** o **specifiche**.

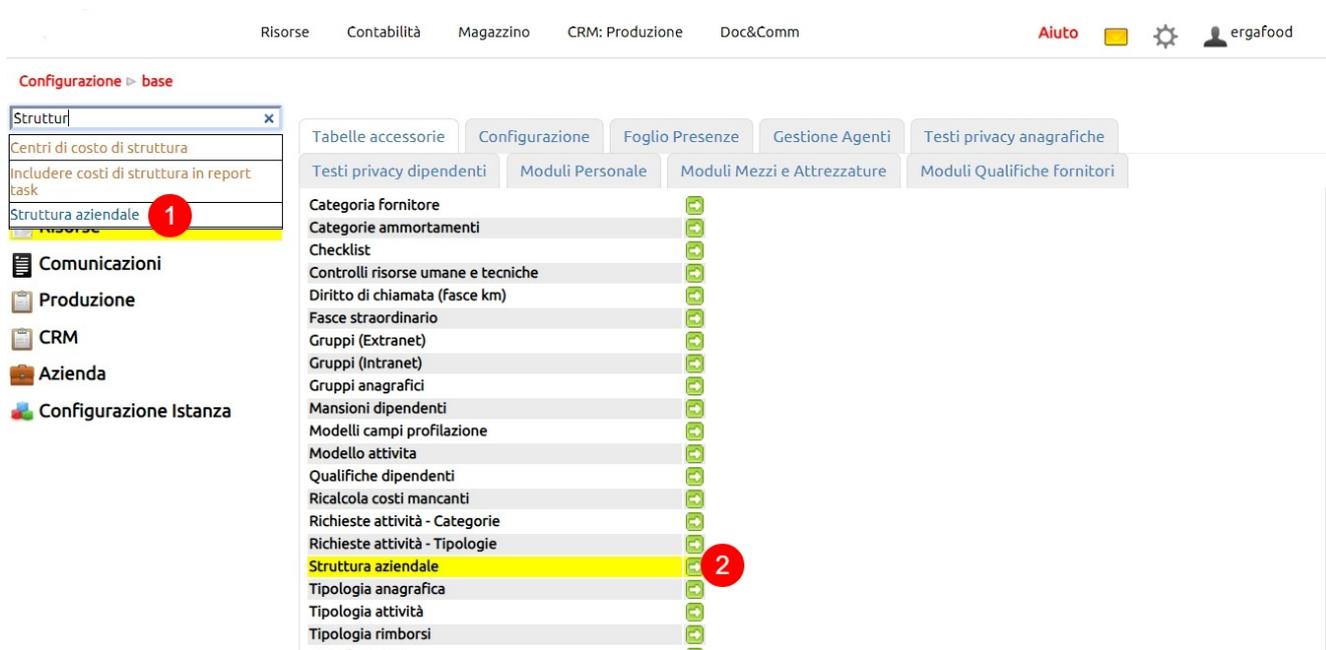
Sono **specifiche** tutte le Business unit legate al *core business*, ossia tutte le attività legate all'attività legate all'obiettivo di creazione di fatturato (creazione e vendita di prodotti, ecc.) e non legate al mero funzionamento dell'azienda.

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

The screenshot shows the 'Contabilità' (Accounting) section of the software. At the top, there are navigation tabs: Risorse, Contabilità, Magazzino, CRM: Produzione, and Doc&Comm. On the right, there are utility icons for 'Aiuto' (Help), a yellow square, a gear icon, and a user profile 'ergafood'. Below these, there are buttons for 'Download Backup' and 'Configurazione' (Configuration), with a red circle containing the number '1' next to the 'Configurazione' button. A dropdown menu for 'Ultimi 12 mesi' is also visible. Below the navigation, there are buttons for 'Nuovo', 'Filtra', 'Riprotocola', and 'Riepilogo Libri'. The main area contains a table of invoices with the following columns: ID, DATA, DESCRIZIONE, CLIENTE/FORNITORE, PROT, SEZ, DATA DOC, NUMERO DOC, IMPONIBILE, IVA, and TOTALE. The table lists several invoices, including a payment to ACME SpA and various invoices to ACME SpA and Rossi Mario.

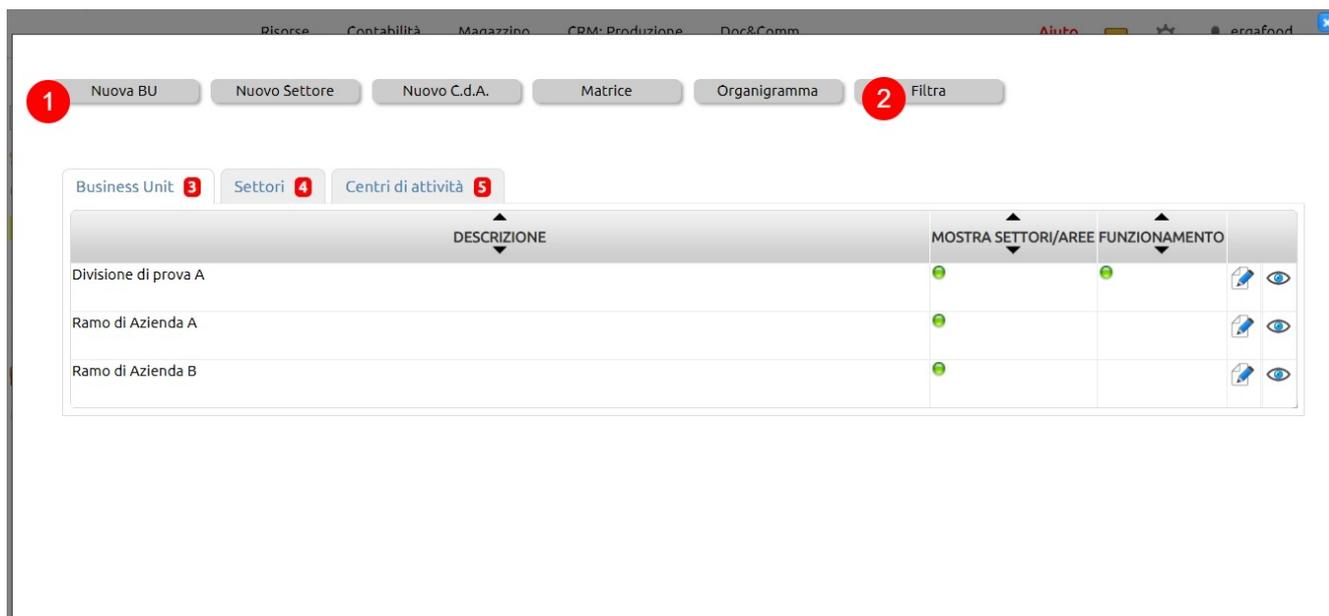
ID	DATA	DESCRIZIONE	CLIENTE/FORNITORE	PROT	SEZ	DATA DOC	NUMERO DOC	IMPONIBILE	IVA	TOTALE
28	06/12/2018	PAGAMENTO ACME SpA (fornitore di test)	ACME SpA (fornitore di test)	0	Base	08/08/2018	14	0,00 €	0,00 €	6.101,00 €
26	06/12/2018	FATTURA DI ACQUISTO	ACME SpA (fornitore di test)	13	Base	06/12/2018	96	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 \(es. articoli di magazzino, anagrafiche contatti, ecc.\)?](#)

1. indicare una breve descrizione della Business unit

2. indicare se la Business unit conterrà dei Settori

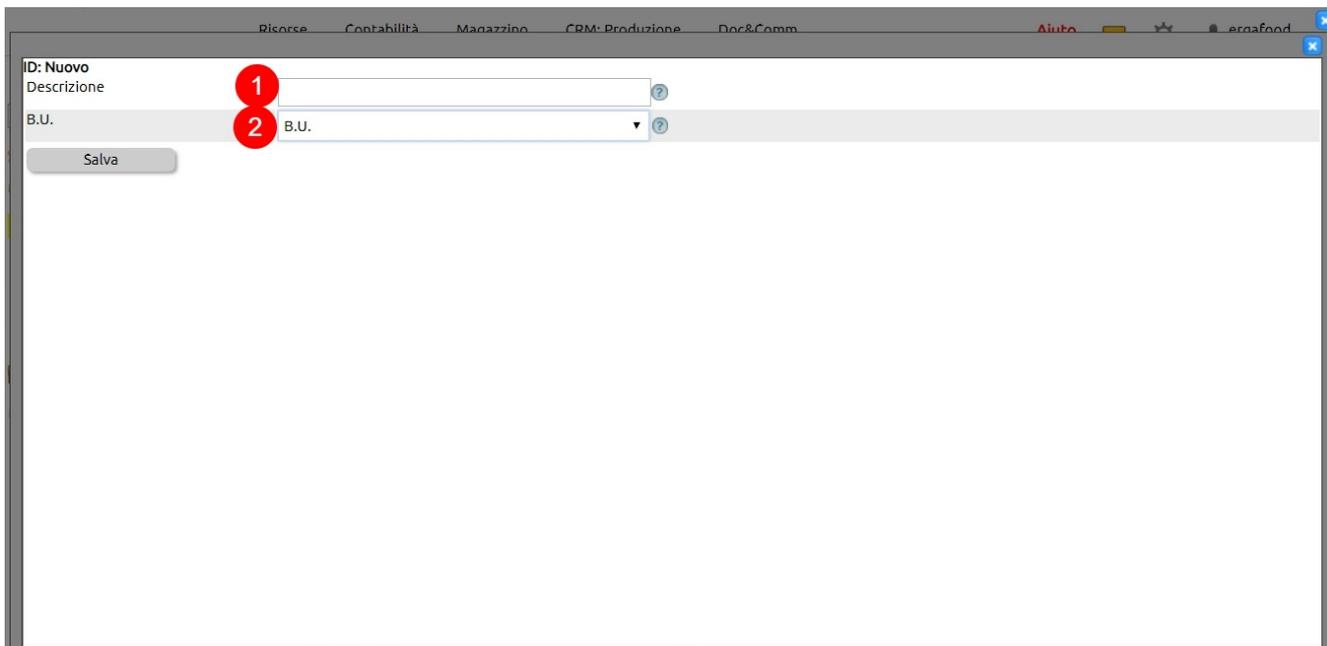
3. indicare se la Business unit fa riferimento ad attività legate al mero funzionamento aziendale o meno (esempio le attività di amministrazione o di controllo).

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.

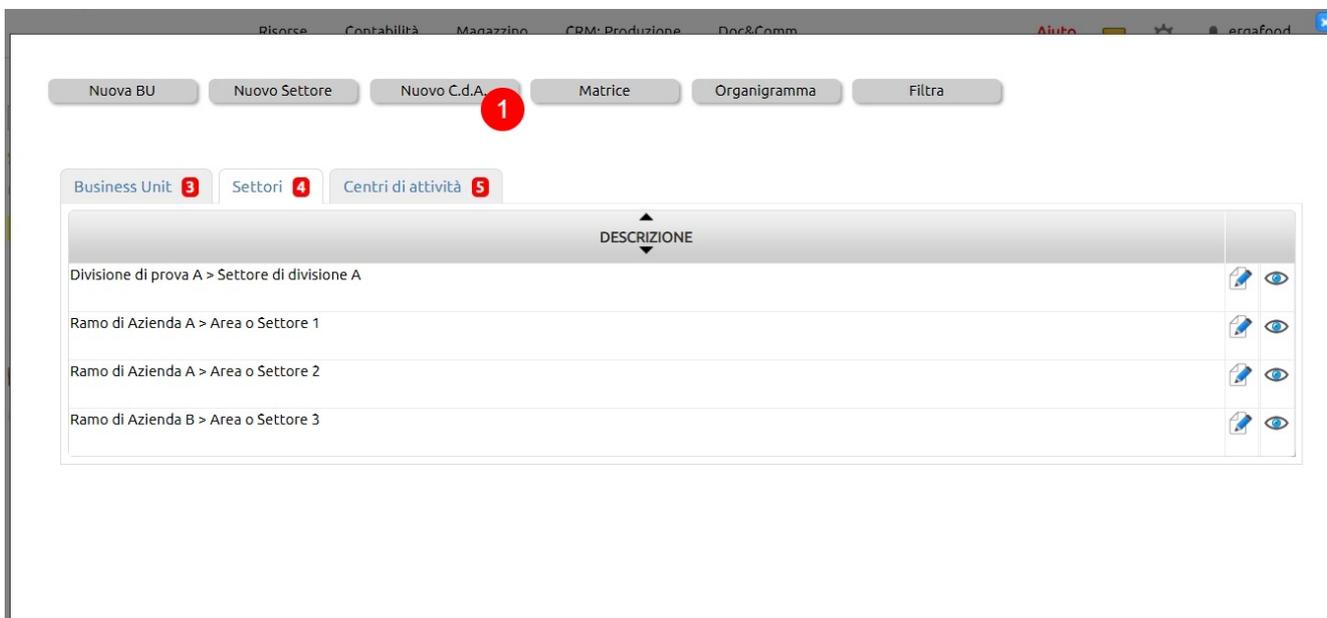
Se non viene spuntata questa opzione la Business unit sarà considerata di Default come legata ad **attività di Core business**, ossia attività alle quali è delegata la funzione di produzione di fatturato e che pertanto generano sia costi che ricavi. Le attività che non sono di funzionamento sono sempre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

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

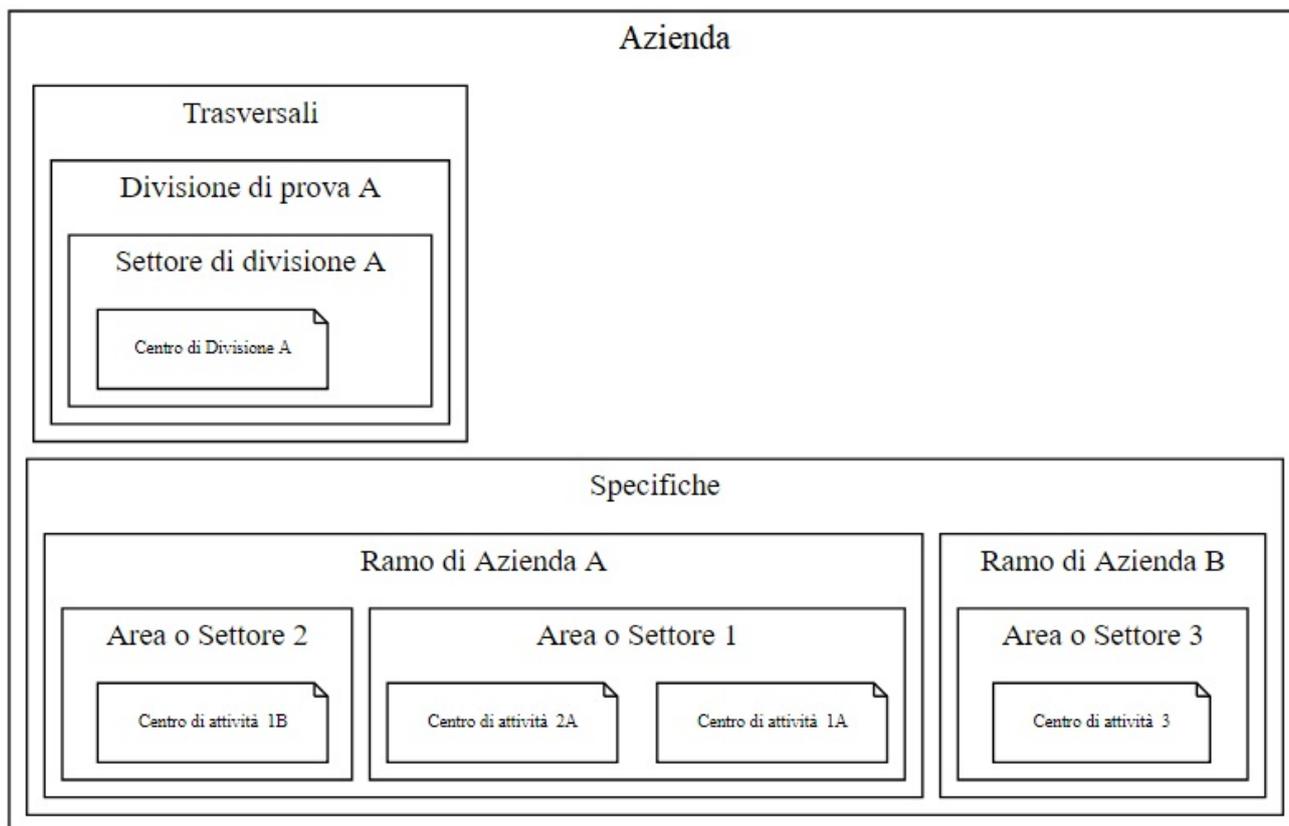


- 1. clic per **creare un nuovo [Centro di Attività](#)**

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

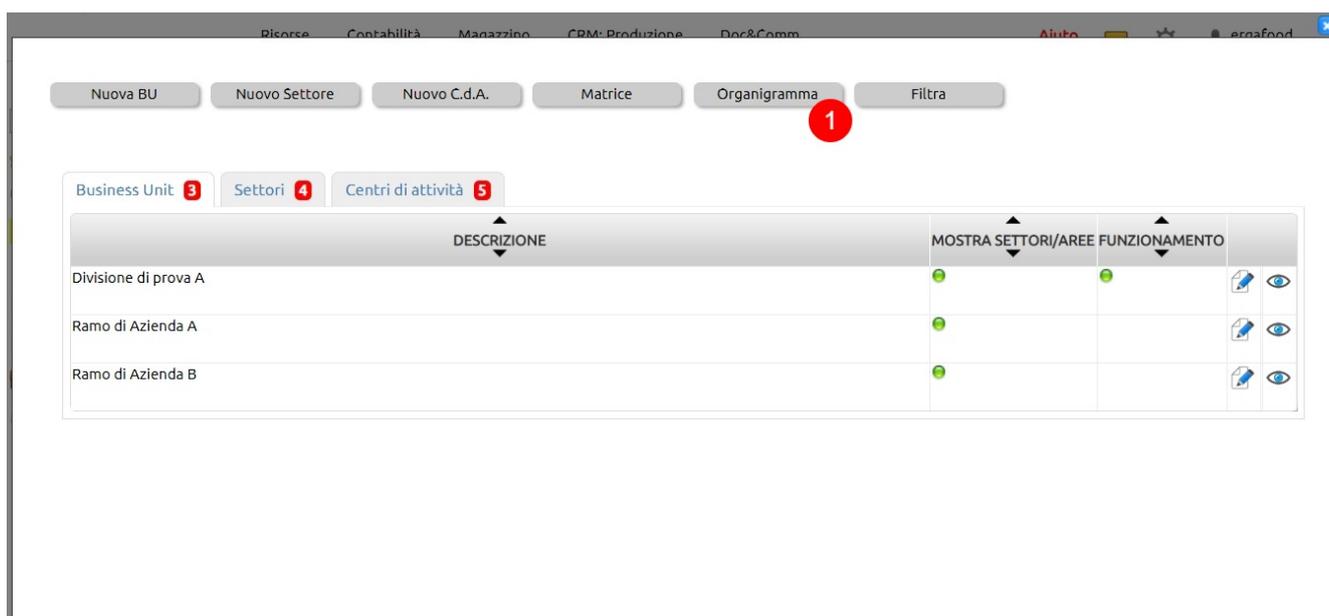
DESCRIZIONE	MOSTRA	SETTORI/AREE	FUNZIONAMENTO		
Divisione di prova A	●		●		
Ramo di Azienda A	●				
Ramo di Azienda B	●				

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

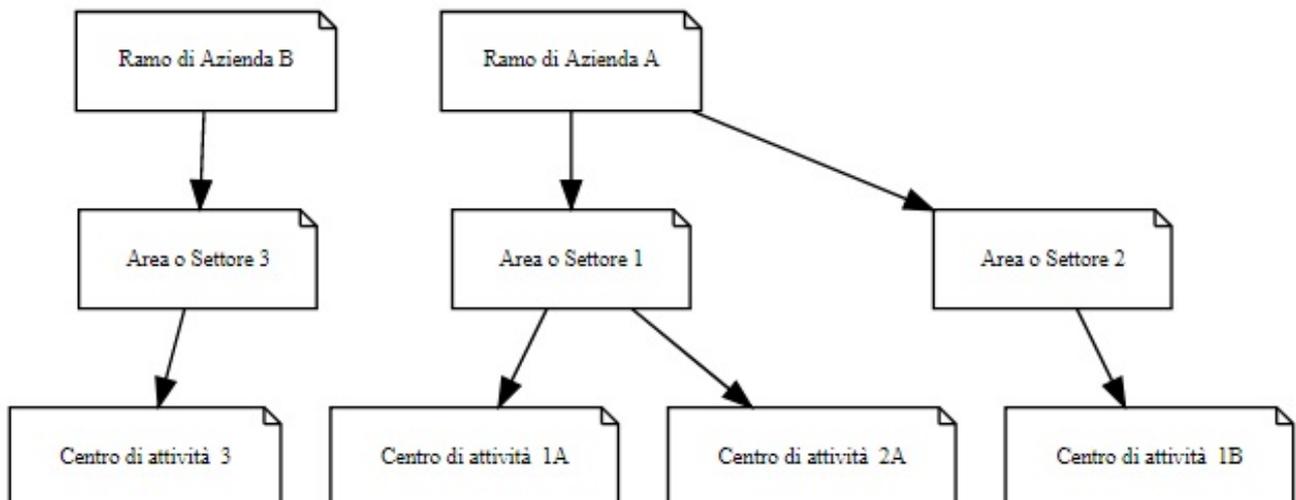


Le attività trasversali, necessarie per il funzionamento dell'azienda ma non produttive di fatturato (ad esempio, le attività amministrative), sono separate nettamente da quelle specifiche che, invece, sono correlate alle attività di produzione di fatturato.

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



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.

The screenshot shows the 'Contabilità' menu with 'Prima nota' selected. A 'Configurazione' button with a red '1' is highlighted. Below is a table of invoices with columns for ID, DATA, DESCRIZIONE, CLIENTE/FORNITORE, PROT, SEZ, DATA DOC, NUMERO DOC, IMPONIBILE, IVA, and TOTALE.

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

The screenshot shows the 'Configurazione' menu with 'base' selected. A search box contains 'tipologia a' and 'Tipologia attività' is selected, marked with a red '1'. The 'Configurazione' sub-menu is open, showing various options, with 'Tipologia attività' highlighted and marked with a red '2'.

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 ATTIVITA'/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?
 Anagrafiche aggiuntive?
 Task obbligatorio?
 Richiedi risorse tecniche?
 Abilita rendicontazione oraria?

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

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

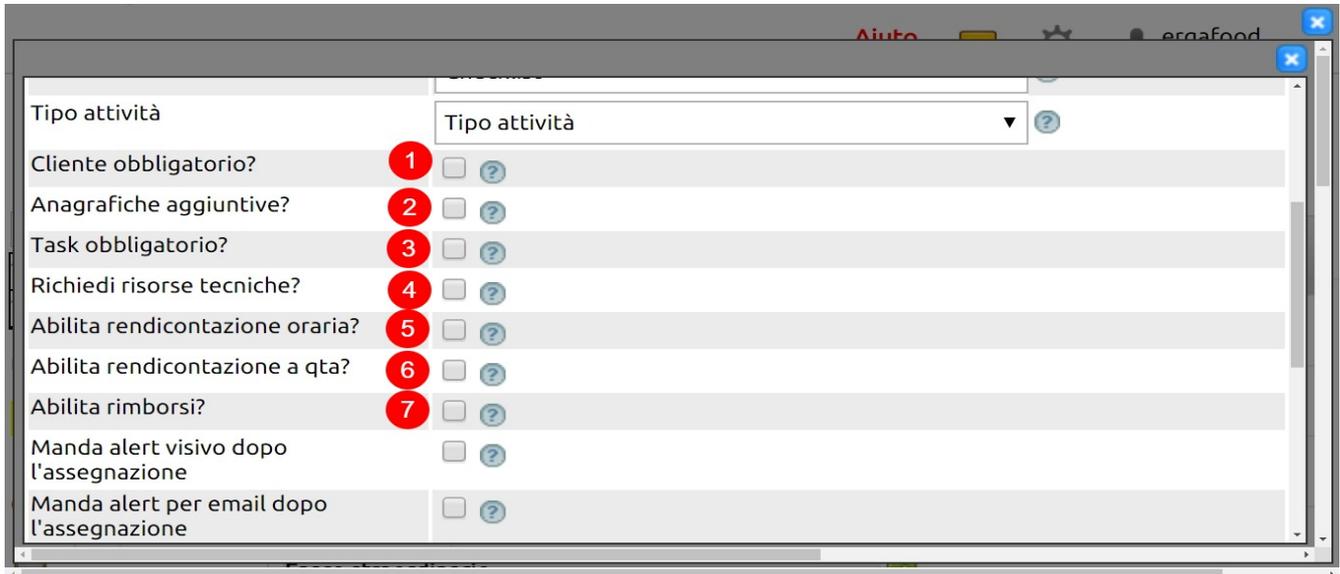
3. indicare tra le opzioni disponibili (Lavoro, Lavoro con trasferimento, ferie, ecc.) a quale Tipologia deve essere associata la Tipologia di attività: questa impostazione consente di pilotare correttamente la **compilazione del foglio presenze**

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

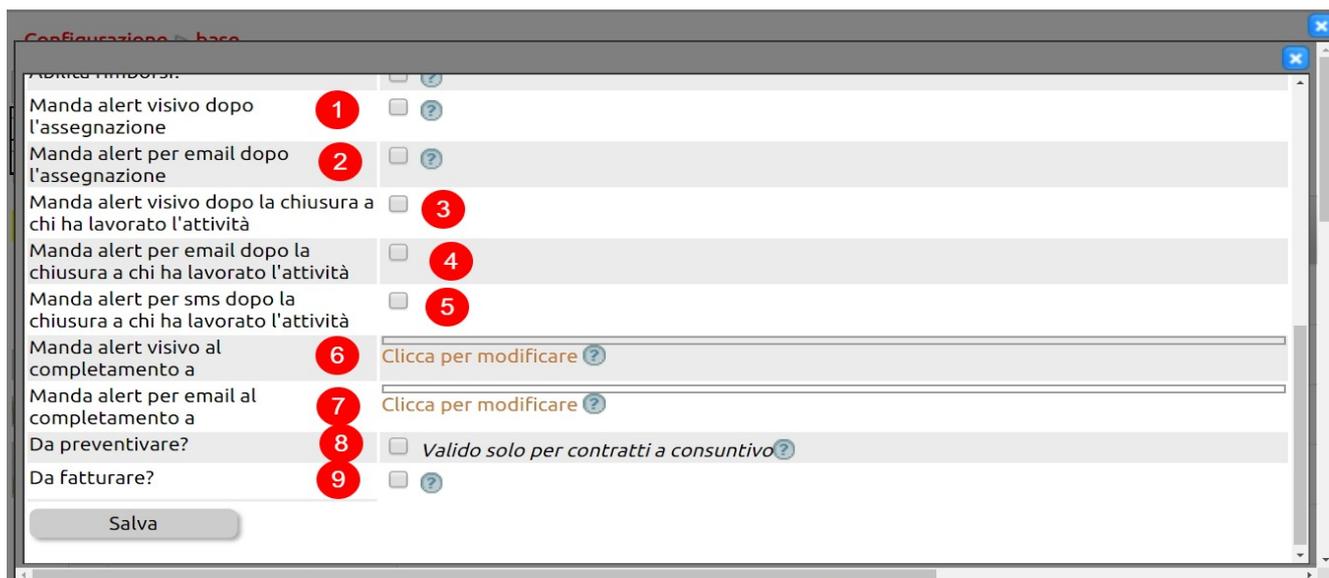
6. se sono attivati i **plugin** che utilizzano questo campo, indicare la **durata standard** di questa Tipologia attività oppure lasciare il campo inalterato

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
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"/>						
Abilita rendicontazione a qta?	<input type="checkbox"/>						
Abilita rimborsi?	<input type="checkbox"/>						
Manda alert visivo dopo l'assegnazione	<input type="checkbox"/>						
Manda alert per email dopo l'assegnazione	<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 piu' 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 ? **1**

Manda alert per email dopo l'assegnazione ? **2**

Manda alert visivo dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività ? **3**

Manda alert per email dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività ? **4**

Manda alert per sms dopo la chiusura a chi ha lavorato l'attività ? **5**

Manda alert visivo al completamento a ? **6** [Clicca per modificare ?](#)

Manda alert per email al completamento a ? **7** [Clicca per modificare ?](#)

Da preventivare? **8** [Valido solo per contratti a consuntivo ?](#)

Da fatturare? ? **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

Configurazione >> base

tipologia a
 Tipologia anagrafica
 Tipologia attività

- 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. 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

icerca...

Amministratore

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. Creare una Attività

Vediamo quali sono i passaggi per creare una attività che sarà successivamente lavorata da un operatore, rendicontata e infine inviata in amministrazione per la eventuale fatturazione.

1. registrazione di una richiesta in arrivo attraverso il tasto [NUOVO].

L'utente che registra la richiesta potrà categorizzarla solo per le tipologie inerenti il suo inquadramento. In altre parole se a registrare una attività/richiesta è un tecnico, egli non potrà categorizzare l'attività fra le amministrative, ma eventualmente potrà lasciare l'attività senza categoria.

a1. all'arrivo della chiamata, essa si registra in Produzione > Attività

a2. le richieste possono pervenire anche via email ed essere caricate automaticamente sul sistema.

b. i campi necessari per tracciare la chiamata saranno

b1. identificare se il contenuto della richiesta è tecnico, amministrativo o commerciale (in Configurazione > Risorse >

b2. indicare il cliente, l'oggetto, il contenuto della richiesta

c. visitare il campo 'su Cliente ' e "Ticket" per sottolineare che la richiesta proviene dall'esterno. Se non viene identificata come ticket, la richiesta verrà agendata come attività "*da assegnare*".

d. Se si gestiscono contratti e commesse, selezionare dalle apposite tendine.

e. Valorizzare opzionalmente la priorità (per chi opera per contratti, la priorità può dipendere dagli accordi con il cliente. In tal caso le priorità andranno settate all'interno del contratto).

2. L'attività così creata sarà visibile nella lista dei ticket o delle attività 'da assegnare'.

3. L'assegnazione di una attività viene svolta in genere da una segreteria o dai capi squadra attraverso il click sull'icona 

4. All'apertura della finestra di assegnazione, si dovrà codificare l'attività agganciandola ad una [tipologia di attività](#)

5. Sarà possibile aggiungere delle note tecniche e quindi procedere a selezionare:

a. Nessuna azione: salverà automaticamente l'attività assegnandola all'utente che l'ha presa in carico

b. Programma il ticket: consente di pianificare l'attività in agenda selezionando data, ora e risorsa umana da coinvolgere. Verranno proposte le risorse umane che risultano inquadrare nel centro di attività collegato alla tipologia di attività.

c. Riassegna il ticket: selezionando un nominativo, l'attività gli verrà assegnata ma resterà non programmata. Questa opzione è da utilizzare solo se i vari utenti hanno una propria credenziale di accesso e pertanto possono provvedere autonomamente a programmare le loro attività.

d. Richiedi valutazione: se la richiesta è di tipo commerciale, essa sarà inoltrata al responsabile commerciale del centro di attività legato all'attività in esame. Se è una richiesta di tipo amministrativo, essa sarà inviata a chi è identificato come responsabile amministrativo del centro di attività (questa identificazione avviene nella scheda di ciascun dipendente alla tab inquadramento).

e. Chiudi ticket: vengono proposti i campi per indicare data ed orario di espletamento ed eventuali note di chiusura.

Al salvataggio - qualora non si sia già provveduto a chiuderla, l'attività sarà diventata una attività assegnata, pronta per essere lavorata dalla risorsa umana chiamata in causa (a tal proposito si veda la scheda **Rendicontazione delle attività e Foglio**

presenze).

Schema esemplificativo di ciò che compare nella schermata delle Attività

Ticket	Da prendere in carico	Da lavorare	Programmate	Attività con comunicazioni	Assegnate	Non assegnate
Blocco dove confluiscono le richieste dei clienti (siano esse inserite dal tasto NUOVO o ricevute via email su un indirizzo appositamente presidiato dal sistema). Questo blocco è visibile se appositamente autorizzato dalla funzione Utenti > Permessi -> Permessi specifici delle Attività valorizzando la voce "Ticket"	Attività che sono state assegnate all'operatore che però devono ancora essere prese in carico per poter essere lavorate. La presa in carico è una sorta di ricevuta di ritorno che si manda a chi ha imparito l'ordine di lavorazione. L'attività di presa in carico è automatizzabile attraverso apposito campo presente in configurazione	Queste sono le Attività che sono già state prese in carico e sono da lavorare.	Sono le attività che l'operatore ha preso in carico ma che ha programmato per una determinata data (o che sono state inserite nella sua agenda da uno dei responsabili).	Qui vengono evidenziate le eventuali comunicazioni inviate dai clienti su attività, siano esse in lavorazione o chiuse.	E' una vista sulle attività aperte già essere assegnate ad altri operatori. La visione di queste attività è riservata agli utenti che nell'inquadramento risultano evidenziati come Responsabili delle attività.	E' una vista sulle attività aperte che devono ancora essere assegnate ad altri operatori. La visione di queste attività è riservata agli utenti che nell'inquadramento risultano evidenziati come Responsabili delle attività.

visibili sono dai responsabili

Alla destra di ciascuna attività sono presenti le seguenti icone.



consente di modificare i dati dell'attività. In genere la Modifica è abilitata solo ai responsabili



anteprima della attività; contiene i dati del cliente con i relativi recapiti. E' possibile inserire note riservate, leggibili solo alla struttura e non al cliente



icona per la rimodulazione dell'attività. All'apertura della finestra si dovrà codificare l'attività agganciandola ad una tipologia (se questo non è già stato fatto dal chi ha creato l'attività;

sarà possibile aggiungere delle note tecniche e quindi procedere a selezionare:

- Nessuna azione: salverà automaticamente l'attività assegnandola all'utente che l'ha presa in carico
- Programma il ticket: consente di pianificare l'attività in agenda selezionando data, ora e risorsa umana da coinvolgere. Verranno proposte le risorse umane che risultano inquadrare nel centro di attività collegato alla tipologia di attività.
- Riassegna il ticket: selezionando un nominativo, l'attività gli verrà assegnata ma resterà non programmata. Questa opzione è da utilizzare solo se i vari utenti hanno una propria credenziale di accesso e pertanto possono provvedere autonomamente a programmare le loro attività.
- Richiedi valutazione: se la richiesta è di tipo commerciale, essa sarà inoltrata al responsabile commerciale del centro di attività legato all'attività in esame. Se è una richiesta di tipo amministrativo, essa sarà inviata a chi è identificato come responsabile amministrativo del c.d.a. (questa identificazione avviene nella scheda di ciascun dipendente alla tab inquadramento).
- Chiudi ticket: vengono proposti i campi per indicare data ed orario di espletamento ed eventuali note di chiusura. Al salvataggio - qualora non si sia già provveduto a chiudere il ticket - la richiesta sarà diventata una attività assegnata, pronta per essere lavorata dalla risorsa umana chiamata in causa.
Con l'icona calendario l'operatore può programmare una attività sulla propria agenda
Con l'icona]] l'operatore può rendicontare l'attività indicando

mini_magick20240502-27391-1pdqgnk.svg Da questa icona si può stampare il rapportino di lavoro.



Cliccando su questa icona si può avere accesso ad eventuali allegati inviati dal cliente o se ne possono caricare degli altri.

La bustina gialla consente di colloquiare con il cliente via email e nel contempo di leggere le sue eventuali comunicazioni.



cancella il record fisicamente. Questa azione è consentita solo all'utente Admin o comunque all'utente che ha inserito l'attività. Non è possibile cancellare una attività per la quale si risulta assegnatario.

6. Rendicontare le attività e generare rapporti di lavorazione.

Cliente: Filippo Fil
Periodo riferimento: 18.12.2017 - 17.01.2019
Ore: 1,00

Programma Rendiconta Filtra

Programmate 2 Rendicontate 1

DATA APERTURA	RIFERIMENTO	ATTIVITÀ	NOTE	RISORSA	TIPOLOGIA	DATA	DALLE	ALLE	
14/12/2018		PROVA	scsdac	Ergacom	Magazzino	14/12/2018	13:55	23:44	1
14/12/2018	Opp. 3 [11.12.2018]	Bla	e	Ergacom	Assistenza telefonica	14/12/2018	12:00	13:00	2

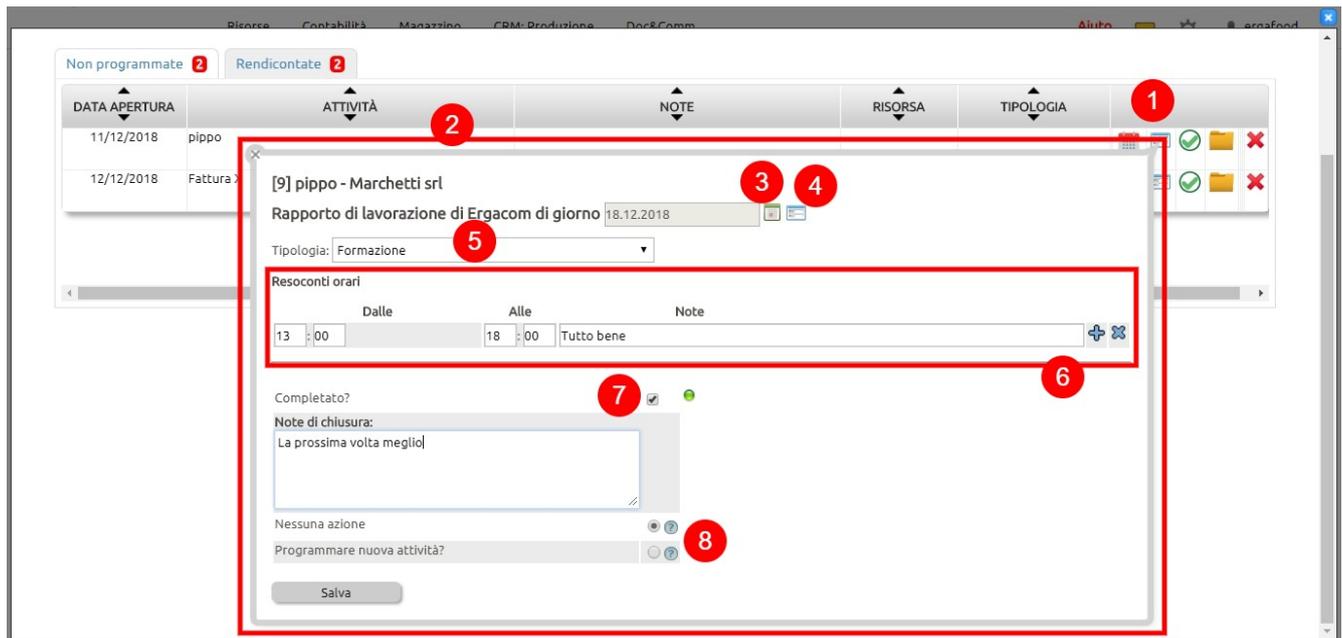
(2 risultati | 1 pagina totale)

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](#).

7. 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].



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



Salvare le informazioni.

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



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	<input checked="" type="checkbox"/>	ID: Nuovo
Ticket	<input type="checkbox"/>	Storico ticket
Cliente		<input checked="" type="checkbox"/> Includi solo attività selezionata
Destinazione		<input checked="" type="checkbox"/> Includi solo attività aperte
Rivenditore		
Riferimento	3863 [01.04.2021] Canone annuale SAP (Canoni iPr	
Oggetto		
Note richiesta		

con contratto di assistenza?

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 EMERGENZ!!!	2
Sviluppo	70 Commerciale	25 Attività da fatturare	0

Nuovo Filtra Diario Attività RL Giornaliero

Ticket: 2 Assegnate 675 Non assegnate 296

ID	APERTURA	GG	UFFICIO	ANAGRAFICA	RIECLIENTE	RIVENDITORE	DESTINAZIONE	OGGETTO	CATEGORIA	PR.	STATUS
No sap	26829	01/07/2021	Ogg 00:47	FABIOLOUS SRLS		Fab Poke	Formazione				Programmata per giorno 09.07.2021 da Cavallo Francesco

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 attività 1.450,00
Importo delle attività già validate

Attività da validare

ID	UFFICIO	OGGETTO	DATA	CHIUSA	TASK	CLIENTE	TOT	COSTI	MARGINE	FATTURAZIONE
176		richiesta a valere su contratto a crediti	12/07/20	12/07/2	0	th	0,00 €	-1,75 €	1,75 €	Immediata
34	Management	Intervento tecnico veloce	08/05/20	08/05/20	1	Bance	1.450,00 €	0,00 €	1.450,00 €	Immediata

(2 risultati | 1 pagina totale)

Cliccare qui per i dettagli della attività

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 border="1"> <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> </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> </tr> </tbody> </table>											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																				

Salva

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

Note
 Risorse umane
 Materiale
 Risorse tecniche

↓

Periodo fatturazione
 Immediata
 Mensile
 Bimestrale
 Trimestrale

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
 Categoria
 Cliente the mask

Nuovo Filtra

ID	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	DATA CARICO	ORE (RU)	QTA	
38	richiesta a valere su contratto a crediti 2	Consulenza oraria	12/07/2021	-1.75	0.00	
7	Carico ore da lavorare 1	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.

8. 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

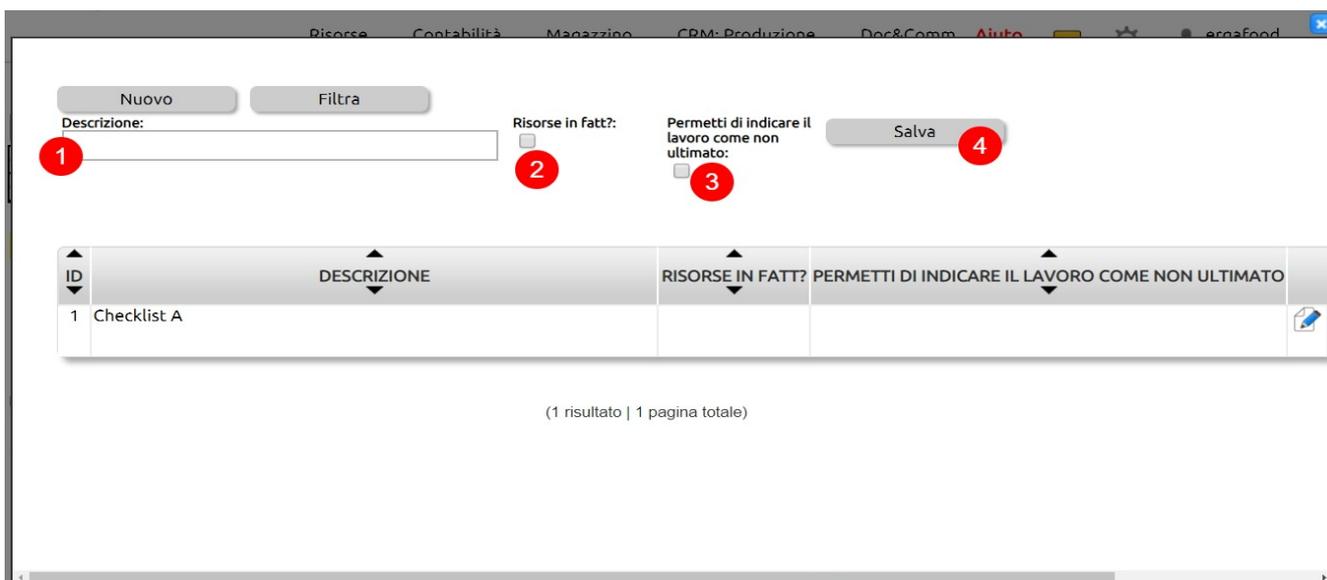
1. Nel box di ricerca indicare la parola chiave da ricercare "checklist" e **selezionare l'opzione "Checklist"**

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



1. clic per creare una nuova Cchecklist

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

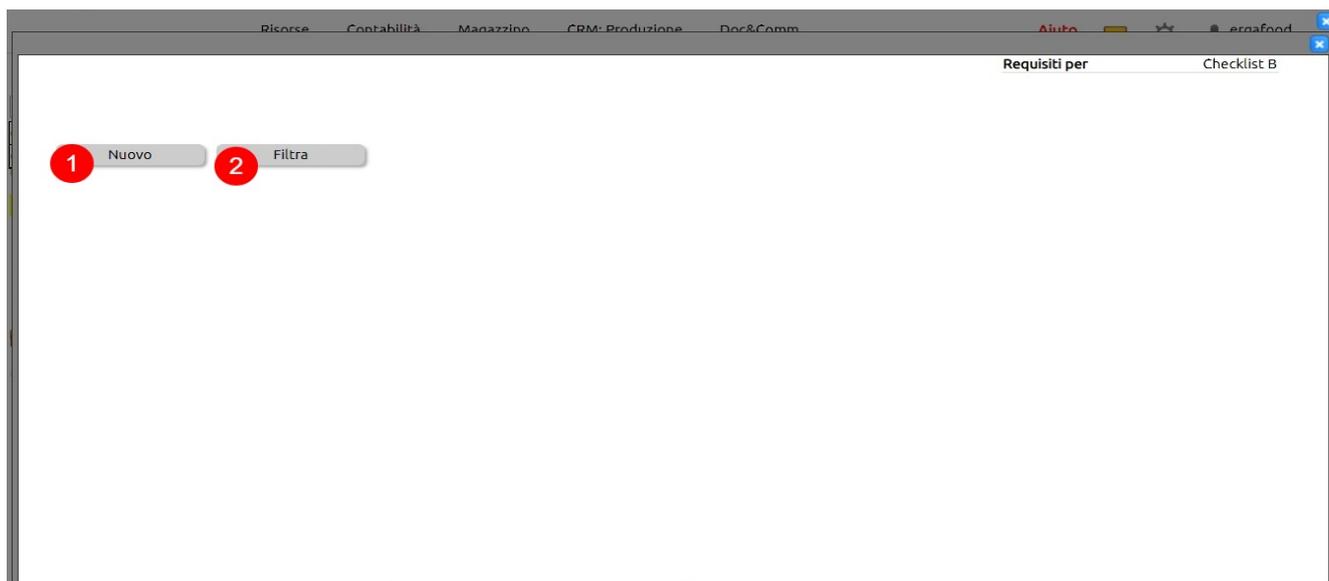


1. inserire una breve descrizione

2. spuntare se ...

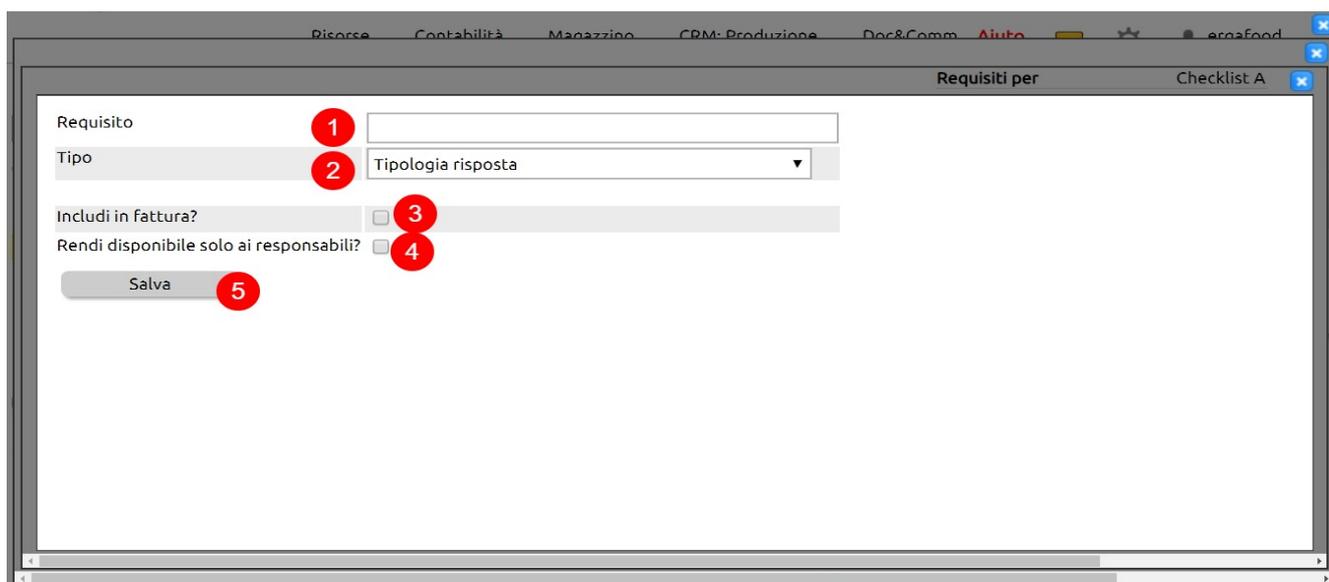
3. spuntare per permettere all'utente di indicare la lavorazione come ultimata

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 \(es. articoli di magazzino, anagrafiche contatti, ecc.\)?](#)



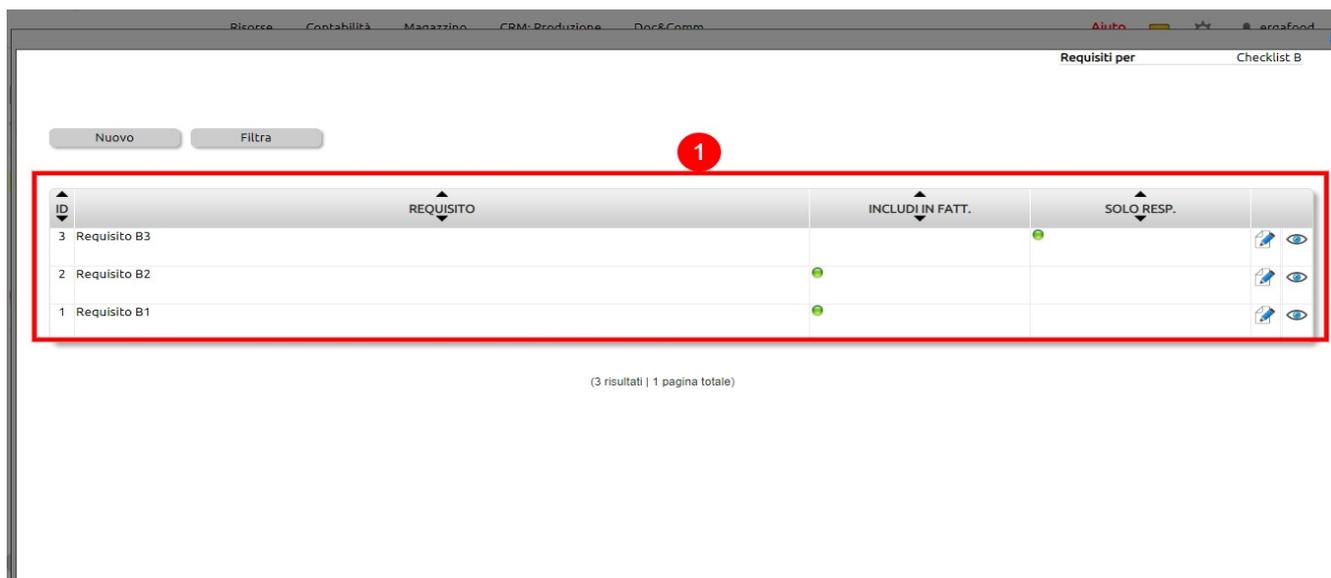
1. descrivere il requisito o la domanda da porre al compilatore della checklist

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



1. un esempio di checklist creato



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 **Aiuto** 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

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

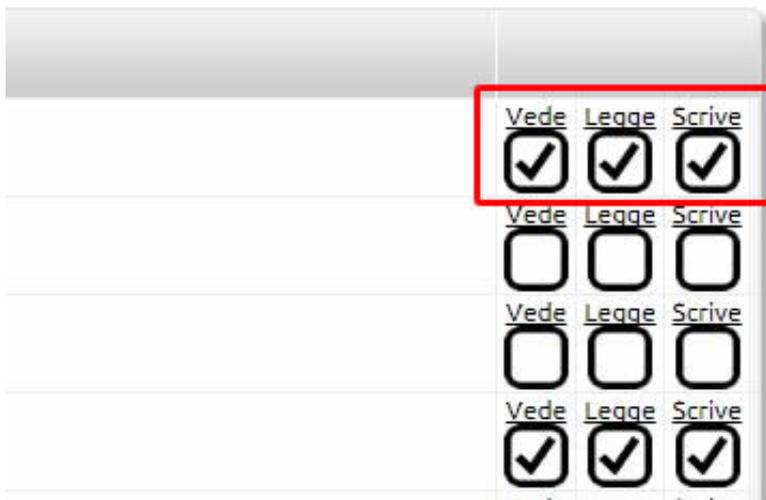
L'utente che intende assegnare una attività ad un altro utente (ad esempio un caposquadra che vuole assegnare una attività ad un suo operaio), deve essere appositamente abilitato.

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



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: 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

Dalle

Alle

Note

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

10. Le note riservate nelle attività e nei ticket

Le note riservate vengono inserite all'interno delle attività allorché 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 UNOERP interface for a ticket. At the top, there are navigation tabs: Ticket (1), Da prendere in carico (6), Da lavorare (1), Programmate (6), Assegnate (1), Non assegnate (6), and Periodiche Non assegnate (11). Below these is a header with columns: ID, APERTURA, GG, UFFICIO, ANAGRAFICA, RIF.CLIENTE, DESTINAZIONE, OGGETTO, CATEGORIA, and PR. The main content area shows ticket details for ID 33, dated 07/05/2019 at 16:28:32, with the subject 'richiesta assistenza'. The 'Note riservate' section is highlighted with a blue circle '2' and contains a date '08.07.2019' (circle '3'), a user selection dropdown showing 'Mario Verdi' (circle '4'), and the text 'In cantiere non sono arrivate le guarnizioni in teflon. Richiamare urgentemente il fornitore' (circle '5'). A blue arrow '1' points to the top right corner of the interface.

11. inviare un rapportino lavori ai clienti

Per poter inviare un rapportino che riassume i lavori eseguiti 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	<input type="text"/> ?
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 proposta una ulteriore possibilità di comunicazione con il cliente che è per l'appunto l'invio del rapportino.

- Nessuna notifica

 
- Inviare notifica a cliente?

 
- Inviare rapportino a cliente?

 
- Richiedere nuova programmazione attività?

 
- Programmare nuova attività?



Allegati

Nessun file selezionato
✖ Aggiungi allegato

Salva

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

Abilitare il seguente parametro in

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