



Infor Mobile Service - Guida utente

Note importanti

Le informazioni contenute in questa pubblicazione (incluse tutte le eventuali informazioni supplementari), sono riservate e di proprietà di Infor.

Accedendo a tali informazioni si riconosce e si accetta che questo documento (comprese tutte le eventuali modifiche, traduzioni o adattamenti dello stesso) nonché tutti i copyright, segreti commerciali e ogni altro diritto, titolo e interesse contenuti nello stesso, sono proprietà esclusiva di Infor. Si accetta inoltre che non è possibile ottenere diritti, titoli o interessi su questo documento (comprese tutte le eventuali modifiche, traduzioni o adattamenti dello stesso) in virtù delle presenti disposizioni. L'unico diritto concesso è il diritto non esclusivo di utilizzare il documento unicamente in connessione con e in base alla propria licenza e all'utilizzo del software resi disponibili per l'azienda cliente da Infor nel perseguimento di un accordo distinto, i cui termini regolano l'utilizzo del presente documento e di tutto il materiale aggiuntivo correlato ("Scopo").

Inoltre, accedendo alle informazioni allegate, si riconosce e si accetta di rispettare il carattere riservato di questo documento e si accetta che l'utilizzo di tale materiale è limitato allo Scopo di cui sopra. Sebbene si sia adoperata per includere informazioni corrette ed esaustive, Infor non può garantire che il contenuto della pubblicazione sia completo, privo di errori tipografici o di altro tipo o conforme a requisiti specifici. Infor non si assume pertanto qualsivoglia responsabilità per qualsiasi danno consequenziale o di altro tipo o per danni o perdite causati a persone o entità causati o derivanti da errori od omissioni contenuti nella presente pubblicazione, comprese informazioni supplementari di qualsiasi tipo, a prescindere dal fatto che tali errori od omissioni siano derivanti da negligenza, incidente o qualsiasi altra causa.

In via esemplificativa, l'utilizzo del presente documento è regolato dalle leggi e dalle regolamentazioni vigenti negli Stati Uniti d'America in materia di esportazione e importazione. È quindi espressamente vietato esportare o ri-esportare direttamente o indirettamente il presente documento o altri materiali ad esso correlato, nonché relative informazioni supplementari in violazione di tali leggi. È inoltre vietato utilizzare tali documenti per qualsiasi scopo vietato dalle leggi sopra menzionate.

Riconoscimenti dei marchi

I marchi, ovvero il testo e gli elementi grafici che li costituiscono, citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Infor e/o delle relative società affiliate o controllate. Tutti i diritti riservati. Tutti gli altri nomi di aziende, prodotti, attività commerciali o servizi cui viene fatto riferimento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Informazioni sulla pubblicazione

Versione: Mobile Service 10.4

Data di pubblicazione: 18 settembre 2015

Sommario

Contattare Infor.....	5
Capitolo 1: Panoramica.....	7
Capitolo 2: Icone.....	9
Capitolo 3: Accesso.....	13
Capitolo 4: Impostazioni.....	15
Impostazioni di connessione.....	15
Impostazioni di visualizzazione dati.....	15
Impostazioni per documenti.....	16
Impostazioni di invio e ricezione dati.....	16
Impostazioni per i report intervento.....	17
Capitolo 5: Invio e ricezione dati.....	19
Capitolo 6: Programma personale (visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile).....	21
Capitolo 7: Attività.....	23
Accettazione di un'attività.....	24
Rifiuto di un intervento.....	24
Completamento di un'attività.....	25
Aggiunta di note a un'attività.....	25
Modifica di note.....	25
Avvio e interruzione di un'assegnazione.....	25
Capitolo 8: Attività e ispezioni.....	27
Aggiunta di un'attività.....	27
Aggiunta di un'ispezione.....	28
Completamento di un'attività o di un'ispezione.....	28
Capitolo 9: Registrazione materiali.....	29
Aggiunta di un materiale.....	29
Modifica di righe di materiale.....	30
Capitolo 10: Registrazione di costi di viaggio e altri costi.....	31
Aggiunta di altri costi.....	31
Modifica di altri costi.....	32

Eliminazione di altri costi.....	32
Capitolo 11: Diagnosi.....	33
Aggiunta di note.....	34
Modifica di note.....	34
Capitolo 12: Documenti.....	35
Associazione di un documento.....	35
Download di un documento.....	36
Capitolo 13: Report intervento.....	37
Visualizzazione di un report intervento.....	37
Firma del report intervento.....	38

Contattare Infor

In caso di domande sui prodotti Infor, visitare il portale Infor Xtreme Support all'indirizzo <http://www.infor.com/inforxtreme>.

Se dopo il rilascio del prodotto verranno apportate modifiche al documento, la nuova versione verrà pubblicata su questo sito Web. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente questo sito per avere una documentazione aggiornata.

Per inviare commenti sulla documentazione Infor, contattare documentation@infor.com.

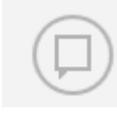
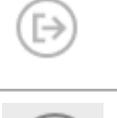
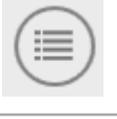
Quest'applicazione fornisce ai tecnici dell'assistenza in loco un accesso rapido a risorse e dati rilevanti. Ciò migliora le capacità di risoluzione dei problemi del servizio di assistenza e la soddisfazione del cliente.

Il tecnico dell'assistenza in loco è collegato a un centro di assistenza ed è responsabile dell'esecuzione delle attività di assistenza assegnate al centro di assistenza designato. I tecnici dell'assistenza possono utilizzare quest'applicazione come un ufficio virtuale, per svolgere le attività quotidiane in modalità remota.

In questa tabella sono elencate le varie icone utilizzate nell'applicazione.

Icona	Funzionalità
	Consente di inviare e ricevere i dati dall'applicazione a Infor LN.
	Consente di accettare l'attività selezionata.
	Consente di selezionare i dati elencati nella pagina.
	Consente di deselezionare i dati.
	Consente di impostare lo stato dell'attività su Completato .
	Consente di rifiutare l'attività o eliminare i dati selezionati.
	Consente di scaricare il documento.
	Consente di modificare i dati.
	Consente di aggiornare il documento.

Icone

Icona	Funzionalità
	Consente di aggiungere l'attività, la riga di costo o l'ispezione.
	Consente di tornare alla schermata precedente.
	Consente di ridurre la quantità di materiale o altri costi per l'attività o l'ispezione.
	Consente di aumentare la quantità di materiale o altri costi per l'attività o l'ispezione.
	Consente di avviare il processo di firma del report intervento finalizzato.
	Consente di aggiungere o modificare note.
	Consente di confermare righe di materiale.
	Consente di selezionare l'attività nella pagina dei report.
	Indica che un'attività è selezionata.
	Consente di avviare l'attività.
	Indica che il documento è stato scaricato e può essere visualizzato.
	Indica che il documento non è stato (ancora) scaricato.
	Indica che il documento aggiunto non è stato (ancora) caricato.
	Indica che è possibile scaricare una nuova versione del documento.
	Indica che sono presenti dati non sincronizzati.

Icona	Funzionalità
	Indica un errore. Fare clic sull'icona per accedere alla schermata Errori di invio dati e visualizzare ulteriori informazioni sull'errore.

Per accedere all'applicazione Mobile Service:

- 1 Fare clic sull'icona dell'applicazione disponibile nel sistema.
- 2 Specificare **Nome utente** e **Password**.
- 3 Fare clic sulla riga orizzontale tra **Nome utente** e **Password** per accedere alle impostazioni di accesso.
- 4 Specificare le seguenti informazioni:

Server LN UI (URL)

Il collegamento Web dell'applicazione.

Ambiente

L'ambiente LN al quale si desidera connettersi.

Società

Specificare la società alla quale si desidera connettersi.

Nota: le impostazioni di accesso vengono specificate solo la prima volta che viene eseguito l'accesso all'applicazione.

L'applicazione Mobile Service consente di specificare varie impostazioni. È possibile definire le seguenti:

- "Impostazioni di connessione" a pagina 15
- "Impostazioni per documenti" a pagina 16
- "Impostazioni di visualizzazione dati" a pagina 15
- "Impostazioni di invio e ricezione dati" a pagina 16
- "Impostazioni per i report intervento" a pagina 17

Impostazioni di connessione

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni necessarie per connettersi all'applicazione Infor LN.

È necessario fornire le seguenti informazioni:

- URL del server LN: il collegamento Web per connettersi all'applicazione Infor LN.
- Ambiente di LN: ambiente nel quale viene eseguito Infor LN.
- Società dati: codice della società utilizzata nell'applicazione Infor LN.

È inoltre possibile specificare le seguenti impostazioni facoltative:

- Comandi Bshell
- Accedi automaticamente all'avvio

Impostazioni di visualizzazione dati

Utilizzare questa opzione per impostare il formato di visualizzazione dei dati.

Di seguito sono elencate le impostazioni per il formato di visualizzazione dei dati:

- **Formato di visualizzazione per il codice e la descrizione articolo:** selezionare l'opzione per determinare il codice e la descrizione per un'entità o un documento aziendale.
- **Separatore per codice e descrizione:** delimitatore utilizzato per separare la visualizzazione del codice e della descrizione per un'entità o un documento aziendale.

- **Formato di visualizzazione per il codice e la descrizione articolo:** selezionare l'opzione per determinare il codice e la descrizione articolo. È possibile selezionare il formato solo se questo campo è impostato su **Sì**.

Impostazioni per documenti

È possibile utilizzare questa opzione per impostare il processo per il download dei documenti.

Per il download dei documenti sono disponibili le seguenti impostazioni:

- **Scarica documenti automaticamente:** se questo campo è impostato su **Sì**, il processo per scaricare i documenti con LN è automatico.
- **Scarica documenti per:** utilizzare questa opzione per scaricare documenti per tutti gli ordini o gli ordini della data corrente e del periodo successivo. Questo campo viene attivato solo se il campo **Scarica documenti automaticamente** è impostato su **Sì**.
- **Giorni:** numero di giorni per i quali il documento deve essere scaricato, a partire dalla data corrente. Questo campo viene attivato solo se il valore del campo **Scarica documenti per** è impostato su **Ordini per giorno corrente e periodo successivo**.

Impostazioni di invio e ricezione dati

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni necessarie per sincronizzare i dati con l'applicazione LN.

Di seguito sono elencate le impostazioni di invio/ricezione dati:

- **Invia e ricevi dati automaticamente:** se questo campo è impostato su **Sì**, la sincronizzazione dei dati con LN è automatica. L'applicazione invia e riceve dati da LN per ogni intervallo di secondi definito dall'utente.
- **Intervallo di ricezione automatica in secondi:** numero di secondi, definito dall'utente, dopo il quale i dati vengono ricevuti da LN.
- **Intervallo di invio automatico in secondi:** numero di secondi, definito dall'utente, dopo il quale i dati vengono inviati a LN.
- **Invia e ricevi dati in caso di pausa o completamento di un'attività:** se questo campo è impostato su **Sì**, i dati vengono inviati o ricevuti quando viene completata o sospesa un'attività.
- **N. di giorni di conservazione del registro sincronizzazioni:** il numero di giorni per cui si desidera che l'applicazione conservi il registro sincronizzazioni.

Di seguito sono elencate le impostazioni di aggiornamento delle etichette:

- **Aggiorna etichette applicazione all'avvio:** se questo campo è impostato su **Sì**, le etichette dell'applicazione vengono aggiornate ogni volta che viene eseguito l'accesso all'applicazione.
- **Aggiorna:** viene eseguito l'aggiornamento delle etichette dell'applicazione. Questo campo viene attivato solo se il campo **Invia e ricevi dati automaticamente** è impostato su **No**.

Impostazioni per i report intervento

Utilizzare questa opzione per impostare il formato di visualizzazione del report intervento.

Di seguito sono elencate le impostazioni disponibili:

- **Mostra attività completate prima del report intervento:** se questo campo è impostato su **Sì**, prima del report intervento vengono visualizzate le attività completate. Le attività completate vengono visualizzate in base a una delle seguenti opzioni:
 - In base ad attività completate dell'ordine
 - In base ad attività completate dell'intervento

È possibile utilizzare la pagina Invia e ricevi dati per sincronizzare i dati con l'applicazione LN. È possibile visualizzare lo stato di avanzamento del caricamento e del download dei dati da e verso Infor LN. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Invia/Ricevi:** viene utilizzata per inviare i dati da e verso Infor LN.
- **Download dati completi:** se questa casella di controllo è selezionata e si fa clic su **Invia/Ricevi**, tutti i dati principali rilevanti, ad esempio articoli, magazzini, Business Partner, indirizzi, tipi di assistenza e dati di transazioni quali ordini di assistenza completi assegnati al tecnico, vengono recuperati da Infor LN. Se questa casella di controllo non viene selezionata e si fa clic su **Invia/Ricevi**, solo i dati principali modificati e i dati di transazioni vengono sincronizzati da e verso Infor LN.
- **Annulla:** annulla il processo di sincronizzazione.
- **Nascondi:** nasconde la pagina **Invia e ricevi dati**.

Nell'area in basso a destra della schermata viene visualizzata l'icona con una freccia verde e una rossa che indica la presenza di dati non sincronizzati. Questa icona non viene visualizzata quando i dati sono stati sincronizzati. Alcune modifiche locali vengono sincronizzate solo se confermate dall'utente. Ad esempio, se viene modificata l'ora di un'attività, l'icona viene visualizzata. Se l'attività viene verificata, l'icona scompare dopo una sincronizzazione.

Nota:

- Se è presente almeno un intervento con dati non sincronizzati, l'icona è visibile nella visualizzazione calendario.
- L'icona scompare sempre dopo una sincronizzazione completa dei dati.

Quando si sincronizzano i dati dall'applicazione **Mobile Service** a Infor LN, a causa di determinate regole aziendali è possibile che alcune modifiche non vengano accettate da Infor LN. In questo caso nell'area in basso a destra della schermata viene visualizzata un'icona di avviso gialla. Per visualizzare ulteriori informazioni sull'errore, fare clic sull'icona. Nella schermata **Errori di invio dati** vengono visualizzati i dettagli. Fare clic sull'icona Cestino e tenerla premuta per annullare la richiesta di modifica dati che ha generato l'errore. È anche possibile rinviare la richiesta di modifica dati a LN.

Programma personale (visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile)

6

Utilizzare la pagina **Programma personale** per visualizzare i dettagli delle attività che un tecnico deve eseguire su base giornaliera, settimanale o mensile.

Per ogni attività vengono visualizzate informazioni dettagliate quali il tempo di viaggio stimato e lo stato dell'attività.

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Cambiare la data, la settimana o il mese per cui visualizzare i dettagli.
- Utilizzare la barra di scorrimento per eseguire lo zoom sulla scheda dell'intervento e i dettagli di viaggio.
- Passare alla visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile
- Visualizzare la scheda dell'intervento nella quale sono riportate le seguenti informazioni:
 - Il nome del cliente
 - L'indirizzo completo del cliente
 - Informazioni sulla riparazione e sull'installazione quali il tipo di assistenza, il numero di ordine di assistenza e il numero di installazione
 - Lo stato dell'intervento, ad esempio **Assegnato**, **Avviato** o **Completato**
- Fare clic sull'attività per accedere ai dettagli dell'intervento nella visualizzazione espansa. Ciò può risultare utile quando le informazioni nella scheda dell'intervento sono troncate.
- Fare clic su **Accetta** o **Rifiuta** per accettare o rifiutare l'intervento. Queste opzioni sono attivate solo se lo stato dell'intervento è **Assegnato**.

Quando un cliente riporta un problema al provider di servizi, il tecnico dell'assistenza interviene presso la sede del cliente per risolverlo. In questa pagina viene fornita una panoramica dell'attività e delle operazioni correlate che devono essere eseguite durante un intervento. Gli interventi vengono determinati automaticamente. Tutte le attività relative allo stesso ordine e alla stessa sede vengono raggruppate in un unico intervento. Quando l'ordine o la sede differisce, o se il tecnico deve viaggiare, viene creato un nuovo intervento. Le attività che hanno un articolo di livello superiore comune vengono raggruppate insieme e possono essere accettate o rifiutate singolarmente o in batch. È possibile indicare se si è iniziato a lavorare su un'attività, se si è sospeso il lavoro su un'attività o se si è completata un'attività.

Nota: è possibile fare clic su un'attività per accedere alla sezione **Dettagli attività**.

In questa sezione vengono visualizzati i dettagli dell'intervento, quali:

- L'ID dell'ordine di assistenza
- Lo stato dell'intervento (**Assegnato**, **Rifiutato**, **Accettato**, **Avviato**, **Interrotto** o **Completato**)
- La scheda dell'intervento, che include dettagli sull'articolo di livello superiore quali l'immagine, il numero di serie e la descrizione.

Nota: lo stato di un intervento è basato sullo stato massimo delle assegnazioni dell'intervento (nella gerarchia di stati, **Assegnato** è il livello minimo e **Completato** è il livello massimo).

- Se tutte le assegnazioni di un intervento non hanno lo stesso stato, lo stato dell'intervento è preceduto da 'Parzialmente' (solo quando lo stato massimo è **Accettato** o **Rifiutato**).
- Lo stato dell'intervento è impostato su **Completato** solo se tutte le assegnazioni sono state completate.
- Le opzioni **Accetta tutti** e **Rifiuta tutti** sono attivate solo se lo stato di una delle assegnazioni dell'intervento è impostato su **Assegnato**.

Nella barra di scorrimento a sinistra della schermata dell'intervento sono disponibili le seguenti opzioni:

- La data dell'intervento
- L'ora di inizio della prima assegnazione dell'intervento
- L'ora di fine dell'ultima assegnazione dell'intervento
- Un'immagine del Business Partner (o immagine predefinita)
- Il nome del Business Partner
- L'indirizzo della sede
- Le righe di indirizzo della sede (viene visualizzato un numero massimo di sei righe)

Nella barra di scorrimento a sinistra della schermata dell'intervento sono visualizzate le seguenti schede:

- **Attività:** vengono visualizzati i dettagli delle attività da eseguire
- **Report:** visualizza il report delle attività
- **Documenti:** vengono visualizzati i documenti collegati all'ordine di assistenza. Questa scheda è disponibile solo se per Mobile Service è implementata la gestione documenti.

In questa sezione è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Revisione dell'elenco di attività
- Avvio della schermata dei dettagli delle attività
- "Aggiunta di note a un'attività" a pagina 25.
- "Rifiuto di un intervento" a pagina 24
- "Avvio e interruzione di un'assegnazione" a pagina 25.
- "Completamento di un'attività" a pagina 25.

Nota:

- Le opzioni **Accetta/Rifiuta** sono attivate solo se lo stato dell'assegnazione è **Assegnato**.
- Le opzioni **Avvia/Interrompi** sono attivate solo se lo stato dell'assegnazione è **Assegnato** o **Completato**.
- Le opzioni **Aggiungi/Visualizza** per le note sono disattivate se lo stato dell'assegnazione è **Assegnato** o **Completato**.
- L'opzione **Completa** è attivata solo se l'attività viene avviata e quindi interrotta.

Accettazione di un'attività

Per accettare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Accetta**. Lo stato dell'attività passa ad **Accettata**.

Rifiuto di un intervento

Per rifiutare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Rifiuta**.
- 4 Nella finestra **Rifiuta intervento** specificare le seguenti informazioni:

Motivo

Selezionare il motivo per cui viene rifiutato l'intervento. Sono elencati tutti i motivi di tipo **Rifiuto assegnazione** elencati nella sessione Motivi (tcmcs0105m000).

Testo del rifiuto

Se necessario, specificare le informazioni aggiuntive per il motivo di rifiuto dell'intervento.

- 5 Fare clic su **Rifiuta intervento**.

Completamento di un'attività

Per completare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Nella pagina delle attività fare clic su **Completa** nella griglia. In alternativa, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Completa** nella barra inferiore.
- 3 Lo stato dell'attività passa a **Completata**.

Aggiunta di note a un'attività

Per aggiungere note a un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic sull'icona a fumetto di un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Specificare la nota (informazioni) relativa all'attività.
- 4 Fare clic su **Aggiungi**.

Modifica di note

Per modificare una nota associata a un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic sull'icona a fumetto di un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Selezionare dall'elenco la nota che si desidera modificare. Il contenuto della nota viene visualizzato nella casella di testo.
- 4 Aggiungere o modificare le informazioni.
- 5 Fare clic su **Aggiorna**.

Avvio e interruzione di un'assegnazione

È possibile fare clic su **Avvia/Interrompi** per registrare le ore di inizio e fine effettive dell'attività.

In base allo stato dell'assegnazione, è possibile **avviare**, **interrompere** o **completare** l'assegnazione.

- Se lo stato dell'assegnazione è **Accettata** e si fa clic su **Avvia** (per la prima volta), viene registrata l'ora di inizio effettiva e lo stato viene impostato su **Avviata**. Il pianificatore back office riceve un'indicazione che l'utente ha avviato l'attività.
- Se lo stato dell'assegnazione è **Avviata** e si fa clic su **Interrompi**, viene registrata l'ora di interruzione effettiva e lo stato dell'assegnazione viene impostato su **Interrotta**. Questo indica che è stata interrotta l'attività.
- Se lo stato dell'assegnazione è **Interrotta** e si fa clic su **Avvia** (per la seconda volta), lo stato dell'assegnazione viene reimpostato su **Avviata** e l'ora di interruzione effettiva viene cancellata.
- Se si fa clic su **Completa**, viene registrata l'ora di completamento e lo stato viene impostato su **Completata**.

Nota: quando si fa clic sull'opzione **Avvia**, **Interrompi** o **Completa**, la sincronizzazione dei dati con Infor LN viene attivata solo se il campo **Invia e ricevi dati in caso di pausa o completamento di un'attività** è impostato su **Sì** nelle impostazioni di invio/ricezione.

In questa sezione viene visualizzata un'anteprima delle operazioni e ispezioni da eseguire per l'attività assegnata corrente. È possibile eseguire le registrazioni di base, ad esempio registrare le attività eseguite, aggiornare le ore impiegate e immettere ispezioni.

Nella barra a sinistra sono visualizzate le seguenti informazioni:

- La data, l'ora di inizio e l'ora di fine dell'attività assegnata
- Immagine, codice, descrizione, numero di serie, numero di serie alternativo dell'articolo di livello superiore dell'attività
- Schede relative a
 - Attività e ispezioni (scheda predefinita)
 - Materiali
 - Altri costi
 - Diagnosi - Informazioni per la diagnosi dell'attività corrente
 - Documenti - Per visualizzare documenti allegati all'ordine di assistenza.

L'utente può aggiornare la durata di un'attività. L'ora di inizio è basata sull'ora di inizio pianificata.

In questa sezione è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- "Aggiunta di un'attività" a pagina 27 Aggiungere un'operazione all'attività corrente
- "Aggiunta di un'ispezione" a pagina 28 all'attività corrente
- "Completamento di un'attività o di un'ispezione" a pagina 28. Dopo che l'assegnazione è stata riportata come completata, non è più possibile apportare modifiche né eseguire registrazioni.

Aggiunta di un'attività

Per aggiungere un'attività:

- 1 Nella pagina **Programma personale** selezionare la data in cui l'attività è assegnata.
- 2 Selezionare un'attività nella pagina **Attività**.
- 3 Fare clic su **+** nella pagina **Attività e ispezioni**.
- 4 Selezionare l'opzione **Aggiungi attività**.
- 5 Selezionare un'**attività** dall'elenco.
- 6 Fare clic su **Aggiungi attività**.

Aggiunta di un'ispezione

Per aggiungere un'ispezione:

- 1 Nella pagina **Programma personale** selezionare la data in cui l'attività è assegnata.
- 2 Selezionare un'attività nella pagina **Attività**.
- 3 Fare clic su **+** nella pagina **Attività e ispezioni**.
- 4 Selezionare l'opzione **Aggiungi ispezione**.
- 5 Specificare le seguenti informazioni:
 - Articolo
 - Numero di serie
 - Tipo di misura
 - Posizione
- 6 Fare clic su **Aggiungi ispezione**.

Completamento di un'attività o di un'ispezione

Per completare un'attività o un'ispezione:

- 1 Nella pagina **Programma personale** selezionare la data in cui l'attività è assegnata.
- 2 Selezionare un'attività nella pagina **Attività**.
- 3 Nella pagina **Attività e ispezioni** fare clic su per indicare che l'attività o l'ispezione è stata completata.

Questa pagina viene utilizzata per visualizzare e registrare costi materiale per un ordine di assistenza. Vengono anche visualizzate tutte le righe di costi materiale associate all'attività dell'ordine di assistenza.

Per ogni riga di costo materiale l'utente può modificarne la quantità e i dettagli. Per aggiungere una nuova riga di costi materiale all'attività corrente è sufficiente che l'utente faccia clic su +.

Nella schermata sono visualizzati i seguenti dettagli:

- Materiali utilizzati (primo gruppo)
- Materiali restituiti (secondo gruppo)
- Materiali scartati (terzo gruppo)
- Un'immagine dell'articolo/articolo con numero di serie
- La descrizione dell'articolo e il numero di serie
- La quantità (effettiva/stimata)
- I pulsanti + e - per modificare la quantità utilizzata

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

- "Aggiunta di un materiale" a pagina 29 all'attività corrente
- "Modifica di righe di materiale" a pagina 30

Aggiunta di un materiale

Per aggiungere un materiale all'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Materiali** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su +.
- 5 Specificare le informazioni richieste.
- 6 Fare clic su **Aggiungi materiale**.

Modifica di righe di materiale

Per modificare una riga di materiale:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Materiali** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su **+** e **-** per aumentare o ridurre la quantità di materiale utilizzata. È possibile specificare la quantità anche manualmente.
- 5 Fare clic su **Conferma**. La quantità modificata viene aggiunta al campo **Totale**.

Registrazione di costi di viaggio e altri costi

10

Questa pagina viene utilizzata per visualizzare e registrare costi vari per un ordine di assistenza. Nella pagina sono anche visualizzate le righe di costo con tipi di costo quali strumenti, viaggi e altro.

Nel primo gruppo è visualizzato il tempo di viaggio, mentre nel secondo sono visualizzati gli altri costi rimanenti.

È possibile fare clic su una riga di costo per avviare la modalità di modifica e modificare i dettagli della riga. Per aggiungere una nuova riga di costi all'attività corrente è sufficiente fare clic su **+**.

Il gruppo Tempo di viaggio contiene i seguenti dettagli relativi alla riga di costo:

- Ora di inizio
- Ora di fine
- Durata

Il gruppo Altri costi contiene i seguenti dettagli relativi alle righe di costo:

- Tipo di costo e unità di misura della quantità
- Descrizione della riga costi
- Frequenza e quantità (effettive/stimate)
- I pulsanti **+** e **-**, per modificare la quantità utilizzata

In questa sezione è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- "Aggiunta di altri costi" a pagina 31
- "Modifica di altri costi" a pagina 32
- "Eliminazione di altri costi" a pagina 32

Aggiunta di altri costi

Per aggiungere un altro costo a un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Altri costi** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su **+**.

- 5 Specificare le informazioni richieste.
- 6 Fare clic su **Aggiungi costo**.

Modifica di altri costi

Per modificare una riga di altri costi:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Altri costi** nella colonna della barra laterale.
- 4 Selezionare un'attività nella pagina **Altri costi**.
- 5 Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Modifica**.
- 6 Specificare le informazioni richieste.
- 7 Fare clic su **Aggiorna costo**.

Eliminazione di altri costi

Per eliminare una riga di altri costi:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Altri costi** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse per selezionare una riga di altri costi nella pagina **Altri costi**.
- 5 Fare clic su **Elimina**.

Questa pagina viene utilizzata per visualizzare e modificare le informazioni di diagnosi per un'attività di un ordine di assistenza. Vengono visualizzate informazioni quali il problema riportato, il problema previsto e la soluzione, il problema effettivo e i codici soluzione (e/o la descrizione), campi di testo per il problema e la soluzione, note e una casella di testo per i commenti sull'attività corrente. Le informazioni specificate in questa pagina possono essere utilizzate per l'analisi del problema e delle soluzioni, nonché per scopi statistici.

Nella pagina **Diagnosi** sono visualizzati i seguenti dettagli:

- Testo dell'intestazione dell'ordine di assistenza
- Problema riportato: indica il (codice) problema riportato dal cliente.
- Problema previsto: indica il problema previsto specificato dalla persona che riceve la chiamata di assistenza.
- Soluzione prevista
- Problema effettivo
- Soluzione effettiva
- Note sulla diagnosi

Nota:

- I campi **Problema riportato**, **Problema previsto** e **Soluzione prevista** sono attivati solo se l'attività dell'ordine di assistenza è collegata a una chiamata di assistenza. In caso contrario, i campi non sono visibili.
- I campi **Problema riportato**, **Problema previsto**, **Soluzione prevista**, **Problema effettivo** e **Soluzione effettiva** sono visibili solo se nella sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000) è selezionato il campo **Usa diagnostica**.
- Il valore visualizzato nei campi relativi al problema e alla soluzione si basa sull'opzione selezionata nel campo **Formato di visualizzazione per il codice e la descrizione articolo** della pagina di impostazioni **Visualizzazione dati**.
- Se lo stato dell'assegnazione è **Assegnato**, **Rifiutato** o **Completato**, questa pagina è una pagina di visualizzazione.
- È possibile modificare solo l'ultima nota immessa. Non è possibile modificare note specificate da altri tecnici.

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

- "Aggiunta di note" a pagina 34
- "Modifica di note" a pagina 34

Aggiunta di note

Per aggiungere una nota:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Diagnosi** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su **Nota**.
- 5 Specificare le informazioni richieste.
- 6 Fare clic su **Aggiungi**.

Modifica di note

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su un'attività nella pagina delle attività.
- 3 Fare clic su **Diagnosi** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su **Nota**.
- 5 Selezionare una nota.
- 6 Aggiungere o modificare le informazioni.
- 7 Fare clic su **Aggiorna**.

È possibile utilizzare questa pagina per scaricare/caricare e visualizzare i documenti relativi a un intervento di assistenza, ad esempio manuali di installazione o disegni tecnici. Questi documenti vengono memorizzati in un sistema di gestione documenti (DMS) e sono correlati a ordini di assistenza, attività di ordini di assistenza, articoli (con numero di serie) e attività di riferimento disponibili in LN. L'HUB della gestione documenti viene utilizzato per integrare Mobile Service con un sistema di gestione documenti. Se l'HUB della gestione documenti non è configurato per Mobile Service, la schermata **Documento** non è visibile e il documento non può essere visualizzato, scaricato o caricato in Mobile Service.

Nota: ogni volta che l'applicazione viene avviata, viene verificata l'integrazione DMS con LN.

La schermata Documenti può essere avviata dalle pagine **Intervento** o **Attività**.

Quando l'accesso alla pagina **Documento** avviene dalla pagina **Intervento**, vengono visualizzati tutti i documenti collegati all'attività dell'ordine di assistenza che fanno parte dell'intervento corrente e tutti i documenti collegati alle attività di riferimento e alle configurazioni (articoli) di ogni attività. Vengono inoltre visualizzati i documenti collegati all'ordine di assistenza e i documenti relativi ai report intervento finalizzati.

Quando l'accesso alla pagina **Documento** avviene dalla pagina **Attività**, vengono elencati tutti i documenti collegati a questa attività e i documenti collegati alle attività di riferimento e alla configurazione (articolo). I nuovi documenti vengono associati alle attività correnti.

Per ogni documento vengono elencati il nome file, la dimensione e la data dell'ultima modifica. Viene inoltre visualizzata l'icona che indica se il documento è pronto per essere aperto e visualizzato, che il documento è disponibile per il download o che è possibile scaricare una versione più recente.

In questa pagina è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- "Associazione di un documento" a pagina 35
- "Download di un documento" a pagina 36

Associazione di un documento

Per associare un documento a un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su **Documenti** nella colonna della barra laterale.
- 3 Fare clic su +.
- 4 Individuare e selezionare il documento.

- 5 Fare clic su **Apri**.

Nota: dopo la sincronizzazione, il documento sarà disponibile nel Sistema di gestione documenti.

Download di un documento

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su **Documenti** nella colonna della barra laterale.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse nella pagina **Documenti** e selezionare un documento.
- 4 Fare clic su **Scarica**.

Nota: per scaricare il documento è anche possibile fare clic sul pulsante riportato nell'elenco.

In questa sezione viene visualizzato un report delle attività eseguite per l'intervento e tutti i costi associati all'intervento. Il tecnico può generare questo report dopo aver completato il lavoro relativo all'intervento. Nel report vengono visualizzate le attività e le righe di costo gestite dal tecnico corrente.

Il report dell'intervento contiene le righe di costo con quantità e ore. Gli importi di costo non vengono visualizzati se è applicabile una copertura. In questo caso viene visualizzato il motivo della copertura (Garanzia, Contratto, Offerta o Sconto). Gli importi dei costi dei materiali non vengono visualizzati se le procedure logistiche, ad esempio il prelievo dalle scorte, non sono ancora state completate in LN. In questo caso l'importo viene visualizzato come Non disponibile.

Il report dell'intervento può essere concluso da entrambi il tecnico e il cliente. Le firme vengono allegate al report (PDF) e archiviate come documento in LN e nel Sistema di gestione documenti (DMS), se disponibile.

Il layout del report dell'intervento include:

- L'indirizzo del reparto di assistenza, l'ordine di assistenza, la data e il tecnico assegnato
- L'indirizzo della sede dell'intervento e l'indirizzo di fatturazione
- Una panoramica degli importi fattura per gruppo (materiali, manodopera e altri)
- I commenti del tecnico e del cliente
- Le firme del tecnico e del cliente

Per ogni attività, il report contiene:

- La descrizione e l'importo fattura dell'attività
- I materiali utilizzati (Quantità, Articolo, Descrizione e Importo)
- I dettagli sulla manodopera (Ore, Descrizione dell'attività, Tecnico e Importo)
- Altri dettagli (Quantità, Tipo di costo, Descrizione e Importo)
- La sezione Diagnosi, comprendente:
 - Il problema riportato, il problema previsto e la soluzione prevista
 - Il problema effettivo e la soluzione effettiva
 - Commenti

Visualizzazione di un report intervento

Per selezionare un report intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un'attività.
- 2 Fare clic su **Report** nella colonna della barra laterale.
- 3 Selezionare l'icona dell'attività nella pagina **Report**.
- 4 Selezionare un'attività dall'elenco di attività.
- 5 Fare clic su **Conferma**.

Nella schermata viene visualizzato il report dettagliato.

Nota: se l'intervento è già concluso, il report viene visualizzato non appena si fa clic sulla pagina **Report**.

Firma del report intervento

Per apporre la firma del tecnico al report intervento:

- 1 Fare clic sull'icona **Firma**.
- 2 Fare clic sull'opzione **Modifica** situata sotto la sezione Firma del tecnico.
Viene avviata la sezione **Concludi**.
- 3 Specificare le seguenti informazioni:

Firma del tecnico

Apporre la firma nella casella di testo **Firma del tecnico**. Per cancellare la firma, fare clic su **Annulla**.

Nome tecnico

Specificare il nome del tecnico

Commento

Specificare eventuali informazioni aggiuntive.

- 4 Fare clic su **OK**.
- 5 Per apporre la firma del cliente al report intervento:
- 6 Fare clic sull'icona **Firma**.
- 7 Fare clic sull'opzione **Modifica** situata sotto la sezione Firma del cliente.
Viene avviata la sezione **Concludi**.
- 8 Specificare le seguenti informazioni:

Firma del cliente

Apporre la firma nella casella di testo **Firma del cliente**. Per cancellare la firma, fare clic su **Annulla**.

Nome del rappresentante clienti

Specificare il nome del rappresentante del cliente.

Commento

Specificare eventuali informazioni aggiuntive.

- 9 Le firme vengono visualizzate nel riquadro a destra dopo che il tecnico e il cliente le hanno confermate. Fare clic su **Finalizza**.

Le firme, i nomi e i commenti vengono visualizzati nel report intervento e viene generato un PDF del report. Non è più possibile apportare modifiche a questo documento e l'opzione **Firma** nella schermata del report intervento viene disattivata.

