



Infor Mobile Service Guida utente

Versione 10.4 - 10.6

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 correlati, 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: Infor LN 10.5.x

Data di pubblicazione: 18 settembre 2018

Codice documento: In_10.5.x_Inmfsug__it-it

Sommario

Contattare Infor.....	6
Capitolo 1: Panoramica.....	7
Capitolo 2: Profili.....	8
Creazione di un profilo.....	8
Accesso con un profilo.....	8
Opzioni profilo.....	9
Capitolo 3: Impostazioni di connessione.....	10
Capitolo 4: Impostazioni.....	11
Impostazioni per la connessione a LN.....	11
Impostazioni per l'invio e la ricezione dati.....	11
Impostazioni di visualizzazione dati.....	12
Etichette multilingue	12
Impostazioni per programma.....	13
Impostazioni per ore.....	13
Impostazioni per report interventi.....	13
Impostazioni per documenti.....	13
Impostazioni per storico numeri di serie.....	14
Capitolo 5: Invio e ricezione dei dati.....	15
Capitolo 6: Programma personale (visualizzazione giornaliera, settimanale, mensile o elenco).....	17
Accettazione di un intervento.....	18
Rifiuto di un intervento.....	18
Spostamento di un intervento.....	18
Aggiunta di un intervento	19
Modifica di un intervento	19
Eliminazione di un intervento	19
Capitolo 7: Attività.....	20
Accettazione di un'attività.....	21

Rifiuto di un'attività.....	21
Completamento di un'attività.....	21
Aggiunta di note a un'attività.....	22
Modifica di note.....	22
Avvio e interruzione di un'attività.....	22
Aggiunta di un'attività.....	23
Modifica di un'attività.....	23
Spostamento di un'attività.....	23
Capitolo 8: Attività e ispezioni.....	24
Aggiunta di una mansione.....	24
Aggiunta di un'ispezione.....	25
Collegamento di un documento a un'ispezione.....	25
Collegamento di una foto a un'ispezione.....	25
Completamento di un'attività o di un'ispezione.....	26
Capitolo 9: Registrazione materiali.....	27
Aggiunta di un materiale.....	27
Modifica di righe di materiale.....	28
Ordinazione di righe di materiale	28
Capitolo 10: Registrazione di costi di viaggio e altri costi.....	29
Aggiunta di altri costi.....	29
Modifica di altri costi.....	30
Eliminazione di altri costi.....	30
Capitolo 11: Diagnosi.....	31
Aggiunta di note.....	31
Modifica di note.....	32
Capitolo 12: Documenti.....	33
Associazione di un documento.....	33
Download di un documento.....	34
Capitolo 13: Report intervento.....	35
Visualizzazione di un report intervento.....	35
Modifica della lingua di un report intervento	36
Finalizzazione del report intervento.....	36
Capitolo 14: Creazione di un modello di report intervento.....	38
Capitolo 15: Ore.....	45
Capitolo 16: Scorte.....	46

Capitolo 17: Chiamate.....	48
Aggiunta di una chiamata	48
Modifica di una chiamata	49
Eliminazione di una chiamata.....	49
Capitolo 18: Storico numeri di serie.....	50
Capitolo 19: Riquadri informazioni	51
Appendice A: Modifica dei segnaposto.....	52
Appendice B: Modello predefinito.....	57

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.

Capitolo 1: Panoramica

Quest'applicazione fornisce ai tecnici dell'assistenza in loco un accesso rapido a risorse e dati rilevanti migliorando 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.

Capitolo 2: Profili

Prima di poter accedere all'applicazione, ogni utente di Mobile Service deve impostare un profilo. Il profilo contiene le impostazioni per la connessione al backend di LN, ad esempio nome utente, password e URL server LN UI.

Creazione di un profilo

Per creare un nuovo profilo, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Avviare l'applicazione facendo clic sulla relativa icona disponibile nel sistema.

Viene visualizzata la pagina Accesso.

- 2 Fare clic sull'opzione Nuovo profilo situata sotto al pulsante **Accesso**.

- 3 Specificare un nuovo nome e una nuova password per il profilo.

Nota:

- La password specificata è la password locale del profilo utilizzata per accedere all'applicazione. Non deve necessariamente coincidere con la password utilizzata per connettersi al backend di Infor LN.
- Non è obbligatorio proteggere il profilo con una password. Per proteggere il profilo con una password, selezionare l'opzione "Proteggi profilo con password".

- 4 Fare clic su **OK**.

Viene visualizzata la schermata Impostazioni per la connessione a LN relativa al profilo corrente.

- 5 Specificare le impostazioni di connessione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazioni di connessione](#) a pagina 10.

- 6 Fare clic su **OK**.

Viene visualizzata la pagina Accesso e il profilo creato è disponibile nell'elenco a discesa dei profili.

Accesso con un profilo

Per accedere all'applicazione Mobile Service con un profilo esistente, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Avviare l'applicazione facendo clic sulla relativa icona disponibile nel sistema.

Viene visualizzata la pagina Accesso.

- 2 Selezionare un profilo dall'elenco a discesa dei profili.
- 3 Specificare la password, se necessario.
- 4 Facoltativamente, selezionare l'opzione **Accedi automaticamente con questo profilo**.
Nota: Se è selezionata, al successivo avvio dell'applicazione la procedura di accesso viene ignorata. Uscire dall'applicazione per visualizzare la schermata di accesso.
- 5 Fare clic su **Accesso**.
Viene visualizzata la pagina **Programma personale**.
Nota: Quando ci si collega a un ambiente multi-tenant, si apre un browser web con un'altra maschera di accesso. Specificare e-mail e password dell'identità cloud fornite dall'amministratore di sistema e fare clic sul pulsante **Accesso**. Viene visualizzata una maschera **Richiesta di approvazione**. Fare clic sul pulsante **Consenti**.

Opzioni profilo

È possibile accedere alle opzioni del profilo dalla schermata di accesso facendo clic sull'opzione **Opzioni profilo** situata sotto al pulsante **Accesso**.

La schermata **Opzioni profilo** include i seguenti pulsanti:

- **Impostazioni di connessione:** fare clic su questo pulsante per aprire le impostazioni di connessione relative al profilo corrente. È possibile modificare le impostazioni di connessione in questa schermata. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazioni di connessione](#) a pagina 10.
- **Modifica password profilo:** fare clic su questo pulsante per modificare la password del profilo corrente.
- **Elimina profilo:** fare clic su questo pulsante per eliminare il profilo corrente.

Per uscire dalla schermata, fare clic sul pulsante Indietro.

Capitolo 3: Impostazioni di connessione

Le impostazioni di connessione sono necessarie per connettersi a Infor LN. Sono fornite dall'amministratore di sistema.

Per visualizzare o modificare le impostazioni di connessione, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Avviare l'applicazione facendo clic sulla relativa icona disponibile nel sistema. Viene visualizzata la pagina **Accesso**.
- 2 Selezionare il profilo per il quale modificare o visualizzare le impostazioni di connessione.
- 3 Fare clic sull'opzione Opzioni profilo situata sotto al pulsante **Accesso**. Viene visualizzata la schermata **Opzioni profilo**.
- 4 Fare clic sul pulsante **Impostazioni di connessione**. Viene visualizzata la schermata **Impostazioni per la connessione a LN** relativa al profilo corrente.
- 5 Modificare le impostazioni di connessione e fare clic su **OK** oppure fare clic su **Annulla** per uscire dalla schermata **Impostazioni per la connessione a LN**.

È possibile importare alcune impostazioni utilizzando il pulsante **Carica file impostazioni**. Viene visualizzata la finestra di Esplora file.

Per importare impostazioni per connettersi a un ambiente cloud multi-tenant, individuare e selezionare il file .ionapi fornito dall'amministratore di sistema. Vengono importate tutte le impostazioni multi-tenant.

Per importare impostazioni per connettersi a un ambiente non cloud (on-premise) oppure cloud a tenant singolo, individuare e selezionare il file .json fornito dall'amministratore di sistema. Vengono importate le impostazioni Server LN UI (URL) e Ambiente.

Specificare le seguenti impostazioni se l'opzione **Cloud Multi-Tenant** non è selezionata:

- **Nome utente:** nome utente utilizzato per connettersi al backend di Infor LN. In caso di ambiente SSO (Single Sign On), corrisponde al nome utente SSO. In caso contrario, è il nome utente del backend di LN.
- **Password:** password utilizzata per connettersi al backend di Infor LN.
- **Server LN UI (URL):** URL del server LN UI.
- **Ambiente:** ambiente nel quale viene eseguito Infor LN.
- **Società:** società dati che si desidera usare nell'ambiente.

Specificare le seguenti impostazioni se l'opzione **Cloud Multi-Tenant** è selezionata:

Società: società dati che si desidera usare nell'ambiente.

In caso di ambiente cloud multi-tenant non è necessario specificare nome utente e password. Questi dati verranno richiesti quando viene stabilita la connessione cloud. L'autenticazione viene quindi gestita tramite un'interfaccia basata su browser web.

Se si fa clic su **OK**, la schermata **Impostazioni per la connessione a LN** si chiude e le impostazioni vengono salvate.

Capitolo 4: Impostazioni

L'applicazione Mobile Service consente di specificare varie impostazioni, come illustrato nel presente capitolo.

Impostazioni per la connessione a LN

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni necessarie per connettersi a Infor LN. La maggior parte di queste informazioni viene specificata durante la creazione di un profilo e non è modificabile nelle impostazioni ma può essere solo visualizzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazioni di connessione](#) a pagina 10.

È inoltre possibile specificare impostazioni facoltative se l'opzione Cloud Multi-Tenant non è selezionata:

- **Comando Bshell:** aggiungere comandi specifici da utilizzare durante la connessione a Infor LN. Questa impostazione può risultare utile in fase di testing o per la rintracciabilità. Normalmente questa impostazione deve rimanere vuota.
Nota: Un comando non valido può provocare errori di connessione.
- **Accedi automaticamente all'avvio:** se questa opzione è impostata su **Sì**, all'avvio dell'applicazione viene eseguito automaticamente l'accesso. Fare clic su **Esci** per tornare alla schermata di accesso.

Impostazioni per l'invio e la ricezione dati

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

- **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.
- **Sincronizza dati in caso di ordinazione materiali di consumo:** Se questo campo è impostato su **Sì**, la sincronizzazione automatica dei dati viene avviata non appena si fa clic sul pulsante **Ordina adesso** della pagina **Scorte**.
- **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. In questo modo è possibile inviare e ricevere dati nel momento in cui il tecnico conclude il lavoro relativo a 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.
- Invia informazioni GPS: Se questo campo è impostato su Sì, i dati GPS vengono registrati automaticamente all'avvio, alla sospensione e al completamento di un'attività. Per utilizzare questa funzionalità, è necessario che nelle impostazioni di Windows sia attivato il servizio di posizione. Per provare la funzionalità, fare clic su **Prova GPS**.
- 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 a Mobile Service. Tutte le etichette e i messaggi vengono archiviati in LN. Questa opzione è utile se le etichette e i messaggi vengono modificati di frequente. In caso contrario, si consiglia di impostare questo campo su No.
- Aggiorna: utilizzare il pulsante **Aggiorna** per recuperare tutte le etichette e i messaggi da LN. Questo campo viene attivato solo se il campo **Invia e ricevi dati automaticamente** è impostato su No.

Impostazioni di visualizzazione dati

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

- **Formato di visualizzazione per i campi dei codici e delle descrizioni:** selezionare l'opzione per stabilire il formato di visualizzazione del codice e della descrizione di un'entità recuperata da Infor LN. Esempi: magazzini, tipi di manodopera, e così via. È possibile visualizzare solo il codice, solo la descrizione o entrambi.
- **Separatore per codice e descrizione:** delimitatore utilizzato per separare la visualizzazione del codice e della descrizione di un'entità.
- **Formato di visualizzazione per il codice e la descrizione articolo:** impostazione facoltativa se il formato di visualizzazione del codice e della descrizione articolo deve essere diverso da quello impostato per le altre entità.

Etichette multilingue

Impostazioni relative alla lingua

Utilizza lingua utente: se questo campo è impostato su Sì, la lingua definita per l'utente in Infor LN viene utilizzata come lingua dell'applicazione. Per utilizzare un'altra lingua, è necessario impostarlo su No.

Lingua applicazione: lingua in cui viene visualizzata l'applicazione. È possibile modificarla, ma la modifica diventa effettiva solo dopo aver riavviato l'applicazione. Questo campo è attivato soltanto se il campo **Utilizza lingua utente** è impostato su No.

Impostazioni per programma

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni relative alla visualizzazione Programma.

- **Consenti accettazione/rifiuto intervento in visualizzazione giornaliera:** utilizzare questa impostazione per stabilire se è consentito accettare o rifiutare attività per un singolo intervento nella visualizzazione giornaliera del programma. Se questo campo è impostato su No, i pulsanti **Accetta** e **Rifiuta** non vengono visualizzati nella visualizzazione giornaliera del programma.
- **Intervallo minimo (minuti) tra attività in cui suddividere intervento:** il tempo in minuti tra più attività di un ordine di assistenza trascorso il quale l'ordine di assistenza viene suddiviso in interventi separati.

Se il tempo tra l'ora di inizio pianificata di un'attività e l'ora di inizio pianificata dell'attività successiva dello stesso ordine di assistenza è inferiore al tempo specificato in questa impostazione, entrambe le attività vengono unite in un unico intervento, a condizione che vengano soddisfatte tutte le altre condizioni per l'unione di due attività in un unico intervento. Se invece il tempo è superiore, le attività vengono suddivise in interventi separati.

Impostazioni per ore

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni relative alla visualizzazione Ore:

- **Numero di settimane precedenti per cui visualizzare le ore:** numero di settimane passate per cui l'applicazione recupera le ore registrate da LN.
- **Numero di settimane successive per cui visualizzare le ore:** numero di settimane future per cui l'applicazione deve recuperare le ore registrate da LN.

Impostazioni per report interventi

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni relative ai report intervento:

- **Mostra attività completate prima di generare report interventi:** se questo campo è impostato su **Sì**, prima di generare il report intervento, viene visualizzato l'elenco delle attività completate. Questo consente di selezionare più facilmente le attività da visualizzare nel report intervento. È possibile elencare tutte le attività completate per l'ordine di assistenza o solo le attività completate per l'intervento effettivo.

Impostazioni per documenti

Se LN è collegato a un sistema di gestione documenti quale ODM o IDM, in Mobile Service è possibile configurare alcune impostazioni relative ai documenti.

- **Scarica documenti automaticamente:** se questo campo è impostato su **Sì**, il processo per scaricare da LN i documenti richiesti è automatico. Quando si sincronizzano ordini di assistenza con LN, vengono scaricati anche i relativi documenti.
- **Scarica documenti per:** utilizzare questa opzione per scaricare documenti per tutti gli ordini o gli ordini della data corrente e del periodo successivo. In questo modo è possibile scaricare i documenti di tutti gli ordini o solo i documenti di un determinato periodo. Questo campo è 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 è attivato solo se il valore del campo **Scarica documenti per** è impostato su **Ordini per giorno corrente e periodo successivo**.

Impostazioni per storico numeri di serie

In questa pagina viene fornita una panoramica delle impostazioni relative alle visualizzazioni Storico numeri di serie:

- **Esegui download automatico storico numeri di serie per interventi attivi:** indica che dopo il download di nuovi ordini di assistenza o l'aggiornamento di ordini di assistenza esistenti viene scaricato automaticamente lo storico dei numeri di serie. Il periodo in relazione al quale scaricare lo storico dei numeri di serie è definito nell'impostazione successiva.
- **Periodo download automatico dati storico numeri di serie:** se l'opzione precedente è impostata su **Sì**, viene scaricato l'intero storico del periodo impostato.
- **Periodo download manuale dati storico numeri di serie:** quando l'utente fa clic sul pulsante **Aggiorna** nella vista dello storico dei numeri di serie, lo storico viene scaricato in base al periodo impostato. L'utente può impostare questo periodo su qualsiasi valore, ma è consigliabile impostarlo su un periodo più lungo rispetto a quello del download automatico.
- **Periodo mantenimento dati storico numeri di serie:** al termine di un intervento e quando nessun altro intervento fa riferimento allo stesso articolo con numero di serie, lo storico può essere rimosso. È tuttavia possibile decidere di mantenerlo per un tempo superiore se si prevede di prestare assistenza per gli stessi articoli con numero di serie più di una volta. L'utente può impostare questo periodo su qualsiasi valore, ma è consigliabile impostarlo su un periodo più lungo rispetto a quello del download automatico.

Capitolo 5: Invio e ricezione dei dati

Mobile Service invia e riceve dati da LN. È possibile definire alcune impostazioni per automatizzare il processo di invio e ricezione dei dati.

È inoltre possibile inviare e ricevere manualmente dati dalla barra superiore facendo clic sui pulsanti a forma di freccia. In questo caso non viene mostrata alcuna finestra di avanzamento. Un'altra opzione per inviare e ricevere dati manualmente è fare clic sull'opzione "Invia/Ricevi" sulla barra superiore. In questo caso viene visualizzata una finestra che indica l'avanzamento.

Se si accede a LN Mobile Service per la prima volta, è necessario eseguire un download completo dei dati. In questo caso, tutti i dati principali rilevanti, ad esempio articoli, magazzini, Business Partner, indirizzi, tipi di assistenza e dati di transazioni quali ordini di assistenza assegnati al tecnico, vengono recuperati da Infor LN.

Per attivare un download completo, effettuare le seguenti operazioni:

- Fare clic sull'icona Menu nell'angolo in alto a sinistra della schermata per rendere visibile la barra e fare clic su **Invia/Ricevi**.
- Viene visualizzata la finestra Invia e ricevi dati. Selezionare la casella di controllo Download dati completi e fare clic su Invia/Ricevi.

Nella finestra viene visualizzato l'avanzamento relativo alle azioni di invio e ricezione dei dati. Un download completo dei dati cancella tutti i dati locali e li recupera nuovamente da LN.

Nota: Un download completo dei dati può richiedere molto tempo. Si consiglia di eseguire questa operazione solo se la connessione a LN è veloce e stabile. Tutte le modifiche locali non ancora inviate a LN andranno perse.

Nota: Se non si esegue un download standard da molto tempo, viene eseguito automaticamente un download completo.

In una sincronizzazione standard (ovvero non in un download completo dei dati) vengono sincronizzate solo le modifiche apportate ai dati principali e a quelli delle transazioni rispetto all'ultima sincronizzazione. Questo è il metodo operativo consigliato.

Quando tutti i dati sono disponibili in Mobile Service, è possibile iniziare ad apportare modifiche, ad esempio modificare materiale, aggiungere ore e così via. Se si apportano modifiche, viene visualizzato un indicatore arancione, che indica che i dati in LN sono diversi da quelli in Mobile Service.

Talvolta è necessario "inviare" modifiche locali. Ad esempio, se si modificano le ore impiegate per una mansione. In tal caso, è necessario inviare questa modifica facendo clic sul cerchio accanto alla mansione. Dopo che i dati sono stati inviati a LN, l'indicatore arancione scompare.

Se non tutte le modifiche sono state inviate a LN, non è possibile visualizzare la versione più recente dell'ordine di assistenza in Mobile Service. Eventuali modifiche locali bloccano infatti il download della versione più recente. In questo caso, nella "Visualizzazione Programma" viene visualizzato un indicatore rosso-verde che segnala che i dati non sono stati ancora sincronizzati con LN.

Le modifiche vengono inviate a LN tramite servizi web. A causa di modifiche in LN, è possibile che si verifichi un errore durante questo processo. In tal caso, sul desktop viene visualizzato un avviso che informa che si sono verificati errori durante la sincronizzazione e che è necessario intervenire manualmente. L'avviso rimane visualizzato sul desktop per un breve periodo. Fintanto che l'errore di sincronizzazione persiste, rimane visualizzata un'icona gialla con un punto esclamativo. È possibile fare clic sull'avviso sul desktop o sull'icona per visualizzare l'azione che ha determinato gli errori nonché le restanti azioni bloccate a causa dell'errore. Se si fa clic sull'indicatore di errore, è possibile scegliere una delle seguenti operazioni:

- Ignora questa azione momentaneamente: il pulsante è vuoto
- Riprova questa azione: il pulsante ha un segno di spunta
- Elimina questa azione: il pulsante ha un'icona a forma di cestino.

Fare clic sul pulsante di sincronizzazione nell'intestazione per sincronizzare le modifiche in LN. Per poter visualizzare i dati, l'ordine di assistenza o altre entità più recenti in Mobile Service, è necessario che tutte le restanti azioni siano sincronizzate correttamente in Mobile Service.

Capitolo 6: Programma personale (visualizzazione giornaliera, settimanale, mensile o elenco)

Utilizzare la pagina **Programma personale** per visualizzare i dettagli delle attività che un tecnico deve eseguire su base giornaliera, settimanale o mensile. La programmazione viene visualizzata se Mobile Service è stato avviato. È inoltre possibile attivarla dalla barra superiore.

Le attività sono raggruppate in interventi. Tutte le attività di un ordine di assistenza da eseguire nella stessa ubicazione vengono aggiunte a un intervento. Per ogni intervento, vengono visualizzate informazioni dettagliate, quali Business Partner, indirizzo e tipo di assistenza.

Lo stato di un intervento dipende dallo stato di livello più alto delle sue attività. Se non tutte le attività di un intervento hanno lo stesso stato, lo stato dell'intervento inizia con "Parzialmente", ad esempio "Parzialmente accettato". Lo stato dell'intervento è impostato su Completato solo se tutte le attività sono state completate. Lo stato dell'intervento è rappresentato dai seguenti colori.

- Assegnato: grigio
- Rifiutato: rosso
- Accettato: arancione
- Avviato: azzurro
- Interrotto: blu scuro
- Completato: verde chiaro
- Finalizzato: verde scuro

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Passare alla visualizzazione giornaliera, settimanale, mensile o elenco
- Utilizzare la barra di scorrimento per eseguire lo zoom in avanti e indietro degli interventi nelle visualizzazioni giornaliera, settimanale e mensile.
- Utilizzare il campo Filtro di stato per visualizzare solo gli interventi con uno stato specifico nella visualizzazione Elenco.
- Utilizzare il campo Cerca per visualizzare solo gli interventi corrispondenti al testo di ricerca specificato nella visualizzazione Elenco.

È possibile utilizzare la funzionalità di ricerca nella visualizzazione Elenco per cercare facilmente, ad esempio, in base al nome del Business Partner, all'ordine di assistenza o a una parte dell'indirizzo.

- Spostare l'intervento.
Nota: È possibile spostare l'intervento solo se nessuna delle attività ad esso correlate ha lo stato impostato su Completata. È inoltre necessario che nel modello per utente Assistenza assegnato all'impiegato in LN sia attivata l'opzione Riprogramma interventi.
- 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**.

Nota: Non tutti i dati sono disponibili nelle visualizzazioni mensile e settimanale.

- Fare clic sull'intervento per accedere alle relative attività nella visualizzazione espansa.
- Fare clic su **Accetta** o **Rifiuta** per accettare o rifiutare l'intervento.
- Aggiungere un intervento.

Nota: Per aggiungere un intervento, è necessario che nel modello per utente Assistenza assegnato all'impiegato in LN sia attivata l'opzione Crea ordine di assistenza.

- Modificare un intervento.

Nota: Queste opzioni sono attivate solo se lo stato dell'intervento è Assegnato. È inoltre necessario che l'impostazione "Consenti accettazione/rifiuto intervento" sia impostata su Sì nelle impostazioni dell'app (voce Programma del menu Impostazioni).

Accettazione di un intervento

Per accettare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina Programma personale e fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervento.
- 2 Fare clic su **Accetta**.

Rifiuto di un intervento

Per rifiutare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina Programma personale e fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervento.
- 2 Fare clic su **Rifiuta**.
- 3 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 del rifiuto dell'intervento.

Spostamento di un intervento

È possibile spostare un intervento con la funzione di trascinamento della selezione e utilizzando la barra Modifica intervento.

Per spostare un intervento con la funzione di trascinamento della selezione:

- 1 Accedere alla pagina Programma personale, quindi fare clic e tenere premuto per selezionare l'intervento da spostare.
- 2 Con il pulsante del mouse premuto, trascinare l'intervento all'ora desiderata.

Per spostare un intervento utilizzando la barra Modifica intervento:

- 1 Accedere alla pagina Programma personale e fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervento.
- 2 Fare clic su **Modifica**.
- 3 Nella barra Modifica intervento è possibile modificare la data e l'ora di inizio pianificate.

Aggiunta di un intervento

Per aggiungere un intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale**.
- 2 Fare clic su **+**.
- 3 Specificare le informazioni richieste.
- 4 Fare clic su **Aggiungi intervento**.

Nota: Consultare gli altri capitoli di questo manuale sulle procedure per aggiungere attività, mansioni, ispezioni, materiale, costi di viaggio e altri costi al nuovo intervento.

Modifica di un intervento

Per modificare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervento.
- 2 Fare clic su **Modifica**.
- 3 Specificare le informazioni richieste.
- 4 Nella barra Modifica intervento è possibile modificare l'intervento.
- 5 Fare clic su **Aggiorna intervento**.

Eliminazione di un intervento

Per eliminare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervento.
- 2 Fare clic su **Elimina**.

Nota: È possibile eliminare solo gli interventi di nuova creazione non ancora sincronizzati con Infor LN.

Capitolo 7: Attività

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 dinamicamente. 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**.

Nella barra di scorrimento a sinistra sono disponibili i dati relativi all'intervento, quali ora di inizio della prima attività, ora di fine dell'ultima attività dell'intervento, immagine del Business Partner, indirizzo, ordine di assistenza e stato dell'intervento.

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

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

Nella vista delle attività è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Revisione dell'elenco di attività
- Avvio della schermata dei dettagli di un'attività facendo clic su di essa
- [Aggiunta di note a un'attività](#) a pagina 22.
- [Rifiuto di un'attività](#) a pagina 21
- [Avvio e interruzione di un'attività](#) a pagina 22.
- [Completamento di un'attività](#) a pagina 21
- [Modifica di un'attività](#) a pagina 23
- [Aggiunta di un'attività](#) a pagina 23
- [Spostamento di un'attività](#) a pagina 23

Nota:

- Le opzioni **Accetta/Rifiuta** sono attivate solo se lo stato dell'attività è **Assegnata**.
- Le opzioni **Avvia/Interrompi** sono attivate solo se lo stato dell'attività è **Assegnata** o **Completata**.
- L'opzione **Completa** è attivata solo se l'attività viene avviata e quindi interrotta.
- La modifica di un'attività sulla barra Modifica attività è attivata dal momento in cui lo stato dell'attività diventa Accettata fino a quando l'intervento viene finalizzato.

- Lo spostamento di un'attività è attivato solo se lo stato dell'attività è diverso da **Completata**. È inoltre necessario che nel modello per utente Assistenza assegnato all'impiegato in LN sia attivata l'opzione Riprogramma interventi.

Accettazione di un'attività

Per accettare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic su di esso per visualizzare l'elenco di 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 diventa **Accettata**.

Rifiuto di un'attività

Per rifiutare un intervento:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic su di esso per visualizzare l'elenco di 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**.

Nota: Le opzioni **Accetta** e **Rifiuta** sono attivate solo se lo stato di una delle attività dell'intervento è impostato su Assegnata.

Completamento di un'attività

Per completare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic su di esso per visualizzare l'elenco di 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 diventa **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 intervento, quindi fare clic su di esso per visualizzare l'elenco di 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'attività

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

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

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

Aggiunta di un'attività

Per aggiungere un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic per visualizzare la pagina dell'intervento.
- 2 Fare clic su **+** nella pagina Intervento.
- 3 Inserire la descrizione dell'attività, il **Tipo di assistenza** e, se necessario, compilare i campi rimanenti.
- 4 Fare clic su **Aggiungi attività**.

Modifica di un'attività

Per modificare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic per visualizzare la pagina dell'intervento.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un'attività nell'elenco delle attività.
- 3 Fare clic su **Modifica**.
- 4 Nella barra **Modifica attività** è possibile modificare l'attività.

Spostamento di un'attività

Per spostare un'attività:

- 1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento, quindi fare clic per visualizzare la pagina dell'intervento.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su un'attività nell'elenco delle attività.
- 3 Fare clic su **Modifica**.
- 4 Nella barra **Modifica attività** è possibile modificare i valori **Data di inizio pianificata**, **Ora di inizio pianificata**, **Data di fine pianificata** e **Ora di fine pianificata**.

Nota: Quando un intervento include più attività, lo spostamento di una singola attività può provocare la suddivisione dell'intervento in più interventi. Ciò si verifica se tra l'attività spostata e quelle restanti dell'intervento corrente è pianificato un intervento presso un altro cliente.

Capitolo 8: Attività e ispezioni

In questa sezione viene visualizzata un'anteprima delle mansioni e ispezioni da eseguire per l'attività assegnata corrente. È possibile eseguire le registrazioni di base, ad esempio registrare le mansioni 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
 - Materiali
 - Tempo di viaggio e 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 una mansione. L'ora di inizio è basata sull'ora di inizio pianificata, ma può essere modificata dall'utente nella barra Modifica attività.

In questa sezione è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- [Aggiunta di una mansione](#) a pagina 24
- [Aggiunta di un'ispezione](#) a pagina 25
- [Completamento di un'attività o di un'ispezione](#) a pagina 26.

Aggiunta di una mansione

Per aggiungere una mansione:

- 1 Nella pagina **Programma personale** selezionare l'intervento appropriato, quindi l'attività appropriata.
- 2 Fare clic su **+** nella pagina **Attività e ispezioni**.
- 3 Selezionare l'opzione `Aggiungi attività`.
- 4 Selezionare una **Mansione** dall'elenco e compilare i restanti campi.
- 5 Fare clic su **Aggiungi attività**.

Aggiunta di un'ispezione

Per aggiungere un'ispezione:

- 1 Nella pagina **Programma personale** selezionare l'intervento appropriato, quindi l'attività appropriata.
- 2 Fare clic su **+** nella pagina **Attività e ispezioni**.
- 3 Selezionare l'opzione **Aggiungi ispezione**.
- 4 Specificare le informazioni richieste. Il testo delle istruzioni relative alla misura viene visualizzato solo se non è vuoto.
- 5 Fare clic su **Aggiungi ispezione**.

Collegamento di un documento a un'ispezione

Per collegare un documento a un'ispezione, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Fare clic sull'intervento appropriato nella pagina **Programma personale**.
Viene visualizzata la pagina **Intervento**.
- 2 Fare clic sull'attività appropriata.
Viene visualizzata la pagina **Attività**.
- 3 Selezionare l'ispezione appropriata facendo clic con il pulsante destro del mouse o mantenendo premuto a lungo.
Viene visualizzata la barra inferiore.
- 4 Fare clic sul pulsante **Documenti**.
Viene visualizzata la pagina **Documenti ispezione**.
- 5 Fare clic su pulsante a forma di cartella.
Si apre la finestra di **Esplora risorse**.
- 6 Selezionare il documento (o l'immagine) da collegare e fare clic su **OK**.
- 7 Il documento è ora collegato all'ispezione e disponibile nell'elenco. Tornare alla schermata **Attività e ispezioni** facendo clic sul pulsante **Indietro**.
Nota: Per poter collegare un documento, è necessario che sia implementato un sistema di gestione documenti per Infor LN.

Collegamento di una foto a un'ispezione

Per collegare una foto a un'ispezione, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Fare clic sull'intervento appropriato nella pagina **Programma personale**.
Viene visualizzata la pagina **Intervento**.
- 2 Fare clic sull'attività appropriata.
Viene visualizzata la pagina **Attività**.

- 3** Selezionare l'ispezione appropriata facendo clic con il pulsante destro del mouse o mantenendo premuto a lungo.
Viene visualizzata la barra inferiore.
- 4** Fare clic sul pulsante **Documenti**.
Viene visualizzata la pagina **Documenti ispezione**.
- 5** Fare clic sul pulsante **Foto**.
Viene avviata l'applicazione di acquisizione immagini standard del sistema.
- 6** Scattare la foto.
- 7** La foto è ora collegata all'ispezione e disponibile nell'elenco. Tornare alla schermata **Attività e ispezioni** facendo clic sul pulsante Indietro.
Nota: Per poter collegare una foto, è necessario che sia implementato un sistema di gestione documenti per Infor LN.

Completamento di un'attività o di un'ispezione

Per completare una mansione o un'ispezione:

- 1** Passare alla mansione o all'ispezione.
- 2** Fare clic su per indicare che la mansione o l'ispezione è stata completata.

Capitolo 9: Registrazione materiali

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 **+**.

È inoltre possibile ordinare materiale e aggiungerlo come righe di costi materiale.

Nella schermata **Registrazione materiali** sono visualizzati i seguenti dettagli:

- Materiali utilizzati (primo gruppo)
- Materiali restituiti (secondo gruppo)
- Materiali scartati (terzo gruppo)
- Materiali ordinati (quarto 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 27
- [Modifica di righe di materiale](#) a pagina 28
- [Ordinazione di righe di materiale](#) a pagina 28

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 con il pulsante destro del mouse 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 sull'icona **Conferma** accanto alla riga di materiale. La quantità modificata viene aggiunta al campo **Totale**.

È possibile utilizzare materiale solo dai magazzini per i quali si dispone di autorizzazioni nel modello utente di LN Assistenza.

Ordinazione di righe di materiale

Per ordinare una riga di materiale:

- 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 **Materiali** nella colonna della barra laterale.
- 4 Fare clic su **+**.
- 5 Selezionare `Materiale ordine` nell'elenco a discesa nella parte superiore del riquadro dei dettagli Costo materiale.
- 6 Specificare le informazioni richieste.
- 7 Fare clic su **Aggiungi materiale**.

La nuova riga di materiale viene visualizzata nel gruppo del materiale Ordinato.

- 8 Fare clic su **+** e **-** per aumentare o ridurre la quantità di materiale da ordinare. È possibile specificare la quantità da ordinare anche manualmente.
- 9 Fare clic sul pulsante **Conferma** accanto alla riga di materiale ordinato per ordinare il materiale. Quando l'ordine di tale riga viene elaborato e spedito, la riga Costo materiale passa nel gruppo del materiale Utilizzato.

Capitolo 10: Registrazione di costi di viaggio e altri costi

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 con il pulsante destro del mouse 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
- Mansione La mansione relativa al tempo di viaggio è indicata nel riquadro Modifica tempo di viaggio. Consultare la sezione Modifica di altri costi in questo capitolo.

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 29
- [Modifica di altri costi](#) a pagina 30
- [Eliminazione di altri costi](#) a pagina 30

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**.

Capitolo 11: Diagnosi

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 **Diagnostica**.
- Se lo stato dell'attività è **Assegnata**, **Rifiutata** o **Completata**, questa pagina è una pagina di visualizzazione.
- Non è possibile modificare note specificate da altri tecnici.

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

- [Aggiunta di note](#) a pagina 31
- [Modifica di note](#) a pagina 32

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**.

Capitolo 12: Documenti

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). Un nuovo documento viene associato 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, se il documento è disponibile per il download o se è possibile scaricare una versione più recente.

In questa pagina è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- [Associazione di un documento](#) a pagina 33
- [Download di un documento](#) a pagina 34

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 una delle due icone con il segno **+** per aprire Esplora file o avviare la fotocamera.
- 4 Sfogliare e selezionare il documento oppure scattare una foto con la fotocamera.
- 5 Fare clic su **Apri** in Esplora file oppure su OK nella finestra con la foto scattata.

Nota: 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.

Capitolo 13: Report intervento

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 sia dal tecnico sia dal 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 predefinito include, fra gli altri dati:

- 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 predefinito 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 delle 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**.

Modifica della lingua di un report intervento

Per modificare la lingua di un report intervento:

1 Accedere alla pagina **Programma personale** e selezionare un intervento.

2 Fare clic su **Report** nella colonna della barra laterale.

3 Selezionare l'icona delle attività nella pagina Report.

4 Modificare il campo **Lingua report intervento** nella barra delle attività selezionata.

5 Fare clic su **Conferma**.

Nota: Dopo che il report intervento è stato finalizzato, non è più possibile modificarne la lingua.

Finalizzazione 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.

Mobile Service include un report intervento predefinito. È possibile modificarne il layout in Infor LN ed è inoltre possibile definire altri report per cliente o reparto di assistenza. I modelli dei report intervento sono gestiti nella sessione **tsmdm5100m000**. Dopo aver scaricato il modello di report desiderato, è possibile modificarlo. Consultare il capitolo "Creazione di un modello di report intervento".

Nota: Un modello è un file con estensione .rtf (Rich Text Format) modificabile con qualsiasi programma che supporti questa estensione, ad esempio MS Word, Open Office, e così via. Se il modello è stato modificato, è necessario caricarlo nuovamente. I modelli disponibili vengono sincronizzati automaticamente nell'applicazione Mobile Service locale.

Nota: Se il report non viene finalizzato, le firme vanno perse.

Capitolo 14: Creazione di un modello di report intervento

Generale

Un report intervento si basa su un modello composto da testo normale, immagini e segnaposto. Il report viene visualizzato dopo che i dati dell'intervento sono stati inseriti nel modello.

I dati dell'intervento sono costituiti da più set di dati. Il modello deve essere composto in modo tale da rispecchiare tali set di dati. Ogni set di dati contiene zero, una o più righe. Nel modello queste righe sono rappresentate da una singola definizione di riga.

È possibile creare o modificare il modello con un programma di elaborazione di testi che supporta il formato .rtf (Rich Text Format).

Negli esempi e nelle immagini di questo manuale viene utilizzato il layout del modello predefinito. Il modello predefinito completo è riportato nell'[Appendice 2](#) a pagina 57. Il modello predefinito è inoltre disponibile in LN nella sessione **Modelli report intervento (tsmdm5100m000)**.

Per una visualizzazione ottimale delle tabelle annidate, consultare il paragrafo Suggerimenti.

Testo e immagini

Quando si crea un modello, gli elementi di base sono testo e immagini. Se non è necessaria alcuna traduzione, è possibile utilizzare il testo originario. Nel modello predefinito vengono utilizzati segnaposto per la traduzione, ma non è obbligatorio utilizzarli.

Altri elementi del layout possono essere schede, schede in una posizione definita dall'utente e tabelle. Questi elementi del layout sono supportati sia come file Word che rtf. È inoltre supportata la formattazione di carattere e di paragrafo.

Testo e valori sostituibili devono essere definiti tramite segnaposto.

Segnaposto

I segnaposto sono definiti utilizzando un testo delimitato da marcatori. Sono disponibili quattro tipi di segnaposto, ognuno dei quali identificato da marcatori diversi.

Notazione	Tipi di segnaposto
<<nome del segnaposto>>	Testo tradotto
##nome del segnaposto##	Elemento di dati recuperato da un set di dati
%%nome del segnaposto%%	Immagine recuperata da un set di dati
[[[identificativo del set di dati]]]	Identificativo del set di dati

Esempio:

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##
	<<StartTime>>	##StartTime##
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##

In questo esempio, <<Order>>, <<OrderReference>> e così via sono segnaposto di testo traducibile. La traduzione dipende dalla lingua selezionata in LN. ##DepartmentName##, ##ServiceOrder## e così via sono elementi di dati. Questi elementi di dati vengono recuperati dal set di dati a livello di documento. Poiché il set di dati a livello di documento è generalmente disponibile, è possibile utilizzare questi segnaposto in qualsiasi punto del documento. Per un elenco di tutti i segnaposto, consultare l'[Appendice 1](#) a pagina 52.

L'esempio sopra riportato può generare le seguenti righe unite.

Reparto assistenza NL	Ordine di assistenza	SOO001407
Het Torentje	Riferimento	CUST_B_00012
Binnenhof 19	Ora di inizio	15-8-2016 10:28:01
2513 AA Den Haag Zuid Hol- land	Tecnico di assistenza	John Doe
Paesi Bassi		

Set di dati

Il report intervento contiene sette set di dati.

- Dati del documento
- Dati dell'attività
- Dati del costo del materiale, con un riferimento ai dati dell'attività
- Dati della manodopera, con un riferimento ai dati dell'attività
- Altri costi, con un riferimento ai dati dell'attività
- Ispezioni, con un riferimento ai dati dell'attività
- Ore totali per tipo di manodopera

I set di dati possono contenere qualsiasi tipo di informazioni, ovvero testo o immagini. I marcatori che racchiudono i segnaposto (## per testo e %% %% per immagini) determinano la modalità di visualizzazione dei dati.

Sebbene materiale, manodopera e altri costi siano collegati a una specifica attività, è possibile mostrare l'elenco di tutti i costi di tutte le attività.

Set di dati Documento

Questi dati contengono informazioni sull'intervento e sono disponibili nell'intero documento. Questo set contiene anche immagini. I segnaposto delle firme sono gli unici segnaposto di immagini supportati.

Set di dati Attività

L'identificativo di questo set di dati è `[[Activities]]`.

Contiene i dati delle attività selezionate dell'utente quando genera il report.

Set di dati Costo del materiale

L'identificativo di questo set di dati è `[[MaterialCost]]`.

Contiene i dati di tutti costi del materiale. Sono i costi inseriti nella schermata Materiale. La visualizzazione dei costi del materiale di una o più attività dipende dalla modalità con cui sono stati definiti i costi del materiale nel modello.

Set di dati Costo della manodopera

L'identificativo di questo set di dati è `[[LaborCost]]`.

Contiene i dati di tutti costi della manodopera. Sono i costi inseriti nella schermata Attività e ispezioni. La visualizzazione dei costi della manodopera di una o più attività dipende dalla modalità con cui sono stati definiti i costi della manodopera nel modello.

Set di dati Altri costi

L'identificativo di questo set di dati è `[[OtherCost]]`.

Contiene i dati relativi a tutti gli altri costi. Sono i costi inseriti nella schermata Tempo di viaggio e altri costi. In questo set di dati sono visualizzati i dati relativi sia al tempo di viaggio che agli altri costi. La visualizzazione degli altri costi di una o più attività dipende dalla modalità con cui sono stati definiti gli altri costi nel modello.

Ispezioni

L'identificativo di questo set di dati è `[[Inspections]]`. Contiene i dati di tutte le ispezioni di un'attività. Sono le ispezioni specificate nella pagina **Attività e ispezioni**.

Set di dati Ore totali per tipo di manodopera

L'identificativo di questo set di dati è `[[TotalHoursPerLaborType]]`. Contiene i dati relativi alle ore totali impiegate per tipo di manodopera. Deve essere utilizzato a livello di documento.

Layout

È possibile posizionare i segnaposto pressoché in qualsiasi punto del documento rtf. Pertanto, una costruzione come

Il numero di ordine di assistenza `##ServiceOrder##` inizia in data `##StartDate##`.

è perfettamente valida.

Per poter allineare gli elementi, è possibile utilizzare schede o tabelle. È possibile inserire tabelle ed è possibile unire colonne o righe. Ad esempio, è possibile specificare una tabella di due righe, con la prima riga di una cella e la seconda di tre celle.

<<SomeTranslatedText>>

`##FieldA##`

`##FieldB##`

`##FieldC##`

Nel layout sopra riportato i campi A, B e C vengono recuperati dal set di dati a livello di documento.

Per poter visualizzare i dati da qualsiasi altro set di dati, è necessario rispettare una convenzione relativa al layout. Tutti i segnaposto che dipendono da uno specifico set di dati devono essere inseriti all'interno di una tabella. L'identificativo del set di dati è l'elemento fondamentale della convenzione relativa al layout. È necessario inserire tale identificativo nella prima cella della prima riga della tabella come testo iniziale.

Convenzione relativa al layout dei set di dati:

[[DataSetIdentifier]]		
<<HeaderTextA>>	<<HeaderTextB>>	<<HeaderTextC>>
##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##

La convenzione sopra riportata definisce tre o più righe.

- La prima riga deve contenere l'identificativo del set di dati (racchiuso tra i marcatori [[]]). Consultare la definizione di set di dati fornita in precedenza in questo documento. Se l'identificativo del set di dati non è presente, la tabella viene gestita come una tabella di layout. Vedere quanto illustrato in precedenza.
La riga dell'identificativo del set di dati viene eliminata dopo che l'unione è stata eseguita.
- L'ultima riga viene replicata per il numero di righe contenute nel set di dati. Il segnaposto di dati di ogni riga replicata viene sostituito con i valori della riga del set di dati corrispondente. Se la riga del layout contiene segnaposto di dati che non corrispondono alle proprietà del set di dati, per la sostituzione viene utilizzato il set di dati padre. Se non vengono trovate corrispondenze nel set di dati padre, il segnaposto viene associato e potenzialmente sostituito con i valori del set di dati a livello di documento.
- Tutte le altre righe sono righe di intestazione (zero, una o più righe). Le righe di intestazione contengono in genere segnaposto di testo traducibile (<< >>). Se le righe di intestazione contengono segnaposto di dati, i segnaposto vengono sostituiti con i dati recuperati dal set di dati padre. Se non è applicabile, i segnaposto vengono sostituiti con i dati recuperati dal set di dati a livello di documento.

Il requisito minimo per una tabella di set di dati è due righe. Le righe di intestazione sono facoltative.

Esempio:

[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCovera- ge##

oppure

[[MaterialCost]]			
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCovera- ge##

Nel primo esempio, il costo del materiale è presentato con due righe di intestazione. Nel secondo esempio, le righe di intestazione non sono presenti.

Layout nidificato

Per poter rappresentare le relazioni padre/figlio, viene definita un'ulteriore convenzione. Nel caso di attività e materiale, se è necessario presentare il materiale per attività, la tabella del materiale deve essere nidificata in quella dell'attività. I set di dati hanno una struttura che permette di identificare se sono utilizzati come set figlio. Anziché presentare tutto il materiale di un intervento, nelle tabelle del materiale nidificate viene presentato solo il materiale relativo all'attività corrente.

Nota: Prestare attenzione quando si inseriscono tabelle nidificate nell'ultima riga. Se sono necessarie più tabelle, ad esempio materiale, manodopera e altri costi, è possibile inserirle nella stessa cella dividendole con un'interruzione di paragrafo, ovvero inserendo un semplice ritorno a capo. Vedere anche il layout Materials - LaborCost - OtherCost nell'[Appendice 2](#) a pagina 57.

In Word questa operazione è semplice. È sufficiente posizionare il cursore nella cella della tabella e selezionare "Inserisci tabella" dalla scheda Inserisci.

Convenzione relativa al layout dei dati nidificati:

Esempio:

[[DataSetIdentifier]]			
<<HeaderTextA>>	<<HeaderTextB>>	<<HeaderTextC>>	
##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##	
[[DataSetIdentifier]]			
<<HeaderTextX>>	<<HeaderTextY>>	<<HeaderTextZ>>	
##FieldX##	##FieldY##	##FieldZ##	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCoverage##

Nell'esempio sopra riportato un set di dati Costo del materiale ([[MaterialCost]]) è nidificato in un set di dati Attività ([[Activities]]). L'elemento di dati ##ActivityPk## viene recuperato dal set di dati Activities. Gli elementi di dati ##Quantity##, ##Item##, ##Description## e ##AmountOrCoverage## vengono recuperati dal set di dati MaterialCost.

Risultato:

Tabella 1: Attività (V01002310:10)

Materiali			
Quantità	Codice articolo	Descrizione articolo	Importo
8 pz	AVDK17	Articolo PUR da auto	Garanzia

3 scatole	AVDK1501	Articolo Presa S8 da scorte di assistenza	9,00 EUR
-----------	----------	--	----------

Totali

Per ogni set di dati che rappresenta un costo, viene calcolato il totale. Nel modello predefinito i totali sono presentati nel paragrafo riepilogativo.

I segnaposto Totalxxx e GrandTotal visualizzano i valori di tutti i costi delle attività selezionate. Le righe di dettaglio di tali costi non devono essere necessariamente visibili nel report. I segnaposto TotalDetailxxx e GrandDetailTotal contengono valori ricavati solo dalle righe di dettaglio dei costi.

In questo modo, il cliente può decidere se visualizzare solo i totali senza dettagli oppure i dettagli e i relativi totali.

Strumenti per la modifica del modello

Il modello deve essere salvato come file rtf. Microsoft Word può gestire questo tipo di file, ma esistono altre applicazioni per l'elaborazione dei testi in grado di modificare questo tipo di file. Dopo aver creato il modello, è necessario salvare il file come documento rtf.

Nota: Sebbene il layout a video possa sembrare identico, a livello di risultati di stampa vi sono differenze tra gli elaboratori di testi (e anche nell'applicazione). Se si utilizza carta prestampata, provare il modello con dati reali, salvandolo in formato pdf.

Prezzo fisso

Il backend di LN supporta la funzionalità Prezzo fisso per attività. Il report supporta la funzionalità prezzo fisso in modo semplificato. Il prezzo fisso non è un campo (da presentare nel report), ma viene rappresentato come totale.

I prezzi vengono calcolati nel backend di LN e sincronizzati tramite app. Per definizione, se un'attività ha un prezzo fisso, tutti i singoli costi vengono impostati su zero. In questo modo, tutti i totali e il totale generale hanno sempre valore zero. Nel report i totali vengono sostituiti con l'importo del prezzo fisso.

Qualora i costi non vengano azzerati, vengono aggiunti all'importo del prezzo fisso.

Percorso del modello predefinito

I modelli vengono gestiti in LN nella sessione **Modelli report intervento (tsmdm5100m000)**. In questa sessione è possibile importare ed esportare modelli. In questa sessione è inoltre possibile generare il modello predefinito, come quello riportato nell'[Appendice 2](#) a pagina 57.

Suggerimenti

Modifica dei segnaposto

Quando si aggiungono o modificano segnaposto, digitare l'intero segnaposto in un'unica operazione. Non modificare singoli caratteri, perché Word talvolta aggiunge marcatori invisibili nel documento rtf. In questo caso, il processo di unione del report non riesce a interpretare correttamente il modello e il segnaposto non viene sostituito con un valore nel report intervento. Per i segnaposto digitati

correttamente ma che non mostrano il valore unito, è necessario modificare il documento del modello digitando nuovamente il segnoaposto per intero, inclusi i marcatori iniziali e finali.

Tabelle con bordi invisibili

Quando i dati da visualizzare sono pochi, si consiglia di nascondere alcuni o tutti i bordi della tabella. Tutti gli editor consentono di nascondere singoli bordi di una tabella.

Impostazioni di MS Word

Se si utilizza Word come editor, è consigliabile utilizzare la visualizzazione Layout Web. Selezionare la scheda **Visualizza** nella barra dei menu e scegliere Layout Web. I bordi delle tabelle che superano il margine destro della carta sono visibili e possono essere modificati.

È inoltre necessario visualizzare la griglia delle celle. Per impostazione predefinita, questa funzionalità non è attivata. Selezionare l'opzione relativa al layout dei bordi nella scheda **Home** e scegliere **Visualizza griglia**. I bordi senza linea visibile sono rappresentati da una riga punteggiata.

Capitolo 15: Ore

Dalla barra superiore è possibile avviare la panoramica Ore. In questa vista sono riportate tutte le ore registrate in ordini di assistenza e tutte le ore generali registrate per settimana. Nella vista Impostazioni è possibile specificare il numero di settimane passate e future per le quali visualizzare le ore.

Nell'intestazione vengono visualizzati il numero totale di ore registrate e le ore di lavoro ordinario. Sono inoltre visibili le ore già registrate per la settimana e i totali di ogni giorno della settimana.

È possibile aggiungere o modificare le ore generali facendo clic sul pulsante Più. I campi Attività generica, Tipo di manodopera, Giorno della settimana e Durata sono obbligatori e non possono essere lasciati vuoti.

Non è possibile aggiungere o modificare ore di assistenza. A questo scopo, è necessario modificare l'ordine di assistenza in Mobile Service.

Capitolo 16: Scorte

È possibile avviare la panoramica Scorte dalla barra dei menu. La panoramica Scorte include:

- Scorte materiali di consumo
- Scorte per Articolo
- Scorte per Magazzino

Scorte materiali di consumo

Per un articolo di tipo Scorte materiali di consumo, la gestione delle scorte non è obbligatoria. Pertanto:

- Il campo **Tipo di consegna** della casella di gruppo **Gestione assistenza** è impostato su `Da scorte di assistenza` nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).
- La casella di controllo **Gestione scorte per Materiali di consumo** relativa al campo **Auto per interventi di assistenza** dell'impiegato Assistenza è deselezionata nella sessione Auto per interventi di assistenza (tsmdm1145m000).

Nell'intestazione è visualizzato un elenco di magazzini autorizzati per il tecnico di assistenza. Per impostazione predefinita, viene visualizzato il magazzino collegato all'auto del tecnico di assistenza. Se si modificano i dati del magazzino collegato, al riavvio della sessione vengono visualizzati i dati aggiornati.

Pr ordinare articoli di tipo Scorte materiali di consumo con Mobile Service:

- 1 Specificare la quantità richiesta nel campo **Quantità** degli articoli che necessitano di scorte aggiuntive.
- 2 Fare clic su **Ordina adesso**. Per impostazione predefinita, viene avviato il processo di sincronizzazione. Per impedire la sincronizzazione, è necessario deselezionare la casella di controllo **Sincronizza dati in caso di ordinazione materiali di consumo** della scheda **Invia/Ricevi** nella visualizzazione Impostazioni.
- 3 Per trasferire gli articolo dal magazzino centrale all'auto, viene creato un ordine di trasferimento di magazzino manuale. Nel campo In fase di ordine è visualizzata la quantità già ordinata.

Scorte per Articolo

Per visualizzare le scorte in base all'articolo, selezionare l'opzione `Scorte per Articolo` nella schermata Scorte. È possibile visualizzare le scorte In giacenza e In fase di ordine disponibili per l'articolo selezionato nel magazzino selezionato. Per visualizzare le scorte di un articolo specifico, selezionare o specificare l'articolo nell'intestazione della schermata Scorte.

Nota: I dati delle scorte visualizzati sono basati sull'ultima sincronizzazione.

Scorte per Magazzino

Per visualizzare le scorte in base al magazzino, selezionare l'opzione `Scorte per Magazzino` nella schermata `Scorte`. È possibile visualizzare le scorte `In giacenza` e `In fase di ordine` disponibili per gli articoli selezionati nel magazzino selezionato. Per impostazione predefinita, viene visualizzato il magazzino collegato all'auto del tecnico di assistenza. Per visualizzare le scorte di un magazzino specifico, selezionare o specificare il magazzino nell'intestazione della schermata `Scorte`.

Nota: I dati delle scorte visualizzati sono basati sull'ultima sincronizzazione.

Capitolo 17: Chiamate

. È possibile utilizzare le chiamate per informare il back office in merito a:

- Lavoro aggiuntivo
- Opportunità presso il sito del cliente
- Qualsiasi altra comunicazione

Per aprire la schermata Chiamata:

- 1 Fare clic sull'icona a forma di **hamburger** nella home page dell'applicazione.
- 2 Selezionare **Richieste** nel riquadro visualizzato.
- 3 Nella schermata **Richiesta** scegliere Chiamate dal menu.

Aggiunta di una chiamata

- 1 Fare clic sull'icona **(+)** nella schermata **Chiamata**.
- 2 Nella schermata **Aggiungi chiamata** specificare una descrizione della chiamata nel campo **Descrizione**. Si tratta di un campo obbligatorio.
- 3 È inoltre possibile specificare i seguenti campi:
 - Business Partner
 - Articolo
 - Numero di serie
 - Commento: è possibile utilizzare questo campo per fornire una descrizione più dettagliata della chiamata.
 - Problema previsto
 - Soluzione prevista
 - Ora ricezione chiamata: per impostazione predefinita, vengono inserite automaticamente la data e l'ora correnti.
 - Fare clic su **Aggiungi chiamata**. La chiamata viene visualizzata nell'elenco delle chiamate con stato Registrata.

Nota: Per annullare l'elaborazione dell'aggiunta di una chiamata, fare clic sull'icona nella schermata **Aggiungi chiamata**.

Modifica di una chiamata

- 1 Selezionare una chiamata dall'elenco delle chiamate nella schermata **Chiamata**. Consultare il manuale *Getting Started* (disponibile in inglese).
- 2 Fare clic su **Modifica** nella barra dei menu.
- 3 Nella schermata **Modifica chiamata** specificare le modifiche desiderate.
- 4 Fare clic su **Aggiorna chiamata**.

Nota:

- a Per annullare l'elaborazione di una modifica di una chiamata, fare clic sull'icona nella schermata **Chiamata**.
- b È possibile modificare una chiamata solo se lo stato è impostato su Registrata, Assegnata o In fase di elaborazione.
- c Non è possibile modificare l'ora di ricezione dopo che la chiamata è stata sincronizzata con Infor LN.

Eliminazione di una chiamata

- 1 Nella schermata **Chiamata** selezionare le chiamate da eliminare.
- 2 Fare clic su **Elimina** nella parte inferiore della schermata.

Nota: È possibile eliminare una chiamata solo se lo stato è impostato su Registrata.

Capitolo 18: Storico numeri di serie

È possibile avviare la panoramica Storico numeri di serie dalla barra superiore. In alternativa, è possibile avviarla da un'icona nell'intestazione Intervento e Attività o dalla singola riga di attività, materiale o ispezione. Sul lato destro di ogni numero di serie viene visualizzata un'icona (simile a un orologio con un freccia rovesciata).

La panoramica Storico numeri di serie include:

- Storico numeri di serie per gli ordini
- Storico numeri di serie per le ispezioni

Quando si attiva lo storico dei numero di serie dal menu in alto, l'utente deve inserire un articolo e un numeri di serie. Dopo che entrambi sono stati inseriti, viene visualizzato lo storico. Lo storico dei numeri di serie è disponibile solo per gli articoli con numero di serie a cui viene fatto riferimento in un intervento del programma personale e solo quando lo storico dei numeri di serie è impostato per scaricare automaticamente i dati.

Se lo storico non viene visualizzato, è possibile aggiornare i dati facendo clic sul pulsante Aggiorna nell'angolo in alto a destra dello schermo. Per eseguire questa operazione, è necessario che sia attiva una connessione con Infor LN.

Se per visualizzare lo storico dei numeri di serie si utilizza l'icona dello storico disponibile in qualsiasi altra schermata, per attivare il filtro dello storico dei numeri di serie viene utilizzato il numero di serie specificato in quella schermata.

Utilizzare il pulsante i (informazioni) per visualizzare dati di altre parti dello storico dei numeri di serie. È possibile espandere il riquadro delle informazioni verso sinistra per esplorare altre parti dello storico dei numeri di serie. A questo scopo, fare clic in qualsiasi parte dell'elenco dello storico.

Storico numeri di serie per gli ordini

Per ogni ordine, la visualizzazione dello storico dei numeri di serie è di tipo gerarchico. La gerarchia è la seguente: Ordine- Attività - (gruppo Mansioni - Materiale - Ispezioni) - dettagli su questi gruppi.

Vengono mostrate solo le ispezioni correlate all'ordine (incluse quelle per materiali e mansioni). Le ispezioni non correlate all'ordine sono visibili nella vista Ispezioni dello storico dei numeri di serie.

Storico numeri di serie per le ispezioni

Nella vista Ispezioni sono visualizzate solo singole ispezioni. In questa vista sono visualizzate anche le ispezioni non correlate ad alcun ordine.

Capitolo 19: Riquadri informazioni

In tutta l'applicazione sono disponibili riquadri informazioni che forniscono dettagli aggiuntivi sulla schermata attiva. Ad esempio, nella schermata Intervento, il riquadro informazioni mostra i dettagli Contatto 'Destinazione vendita' e Contatto 'Destinazione spedizione' relativi all'intervento.

Per visualizzare un riquadro informazioni, fare clic sull'icona a forma di **(i)**. In qualsiasi schermata fare clic sull'opzione a forma di freccia per espandere o comprimere il riquadro informazioni.

.

Appendice A: Modifica dei segnaposto

Documento

- DepartmentName
- DepartmentAddress
Indirizzo di 10 righe formattato in base alle regole di formattazione dell'indirizzo del backend.
- ServiceOrder
- CustomerOrder
- StartTime
Data/ora di inizio effettive della prima attività.
- StartTimeDateOnly
Data di inizio effettiva della prima attività, senza la parte ora.
- ServiceEngineer
- ServiceAddress
Indirizzo di 10 righe formattato in base alle regole di formattazione dell'indirizzo del backend.
- SoldToBusinessPartnerName
- BillingAddress
Indirizzo di 10 righe formattato in base alle regole di formattazione dell'indirizzo del backend.
- InvoiceToBusinessPartnerName
- Item
Codice dell'articolo.
- ItemDescription
Descrizione dell'articolo.
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- Project
- ProjectDescription
- OrderFixedPriceAmount: importo, inclusa la valuta. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Price, questo campo è nascosto.
- OrderFixedPriceTaxAmount: importo, inclusa la valuta. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Price, questo campo è nascosto.
- OrderFixedPriceAmountAndLabel: importo, inclusa la valuta, preceduto da un testo e dal segno di due punti. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Price, questo campo è nascosto.
- OrderFixedPriceTaxAmountAndLabel: importo, inclusa la valuta, preceduto da un testo e dal segno di due punti. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Price, questo campo è nascosto.
- Priority
Priorità dell'intervento.
- SoldToContact
- SoldToContactName

- SoldToContactTelephone
- SoldToContactEmail
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Segnaposto speciali

Visualizzano i valori totali di tutti i costi, indipendentemente dal fatto che siano visualizzate o meno le righe di dettaglio.

- TotalMaterialCost
- TotalMaterialCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalLaborCost
- TotalLaborCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalOtherCost
- TotalOtherCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalInvoice
- TotalTax
- GrandTotal

Nota:

I valori TotalInvoice, TotalTax e GrandTotal vengono calcolati sommando i singoli totali e includendo il valore Prezzo fisso, se disponibile. In generale, se è specificato un valore Prezzo fisso, tutti gli importi di dettaglio sono azzerati.

Totali dei costi presentati nelle righe di dettaglio:

- TotalDetailMaterialCost
- TotalDetailMaterialCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalDetailLaborCost
- TotalDetailLaborCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalDetailOtherCost
- TotalDetailOtherCostTax (non incluso nel modello predefinito)
- TotalDetailInvoice
- TotalDetailTax
- GrandDetailTotal

Nota: I valori TotalDetailInvoice, TotalDetailTax e GrandDetailTotal vengono calcolati sommando i singoli totali e includendo il valore Prezzo fisso, se disponibile. In generale, se è specificato un valore Prezzo fisso, tutti gli importi di dettaglio sono azzerati.

Segnaposto di documento disponibili dopo la finalizzazione dell'intervento

I segnaposto riportati di seguito sono disponibili dopo che l'intervento è stato finalizzato.

Segnaposto di testo

- EngineerComments
- CustomerComments
- CustomerName

Segnaposto di immagine (rappresentati da %%segnaposto%%)

- EngineerSignature

- CustomerSignature

Attività

- ActivityLine
- ActivityText
- ReportedProblem
- ExpectedProblem
- ExpectedSolution
- ActualProblem
- ActualSolution
- ActualProblemComment
- ActualSolutionComment
- Description
- Item - Codice dell'articolo.
- ItemDescription - Descrizione dell'articolo
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- FixedPriceAmount - Importo, inclusa la valuta. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Activity Price, questo campo è nascosto.
- FixedPriceTaxAmount - Importo, inclusa la valuta. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Activity Price, questo campo è nascosto.
- FixedPriceAmountAndLabel - Importo, inclusa la valuta, preceduto da un testo e dal segno di due punti. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Activity Price, questo campo è nascosto.
- FixedPriceTaxAmountAndLabel - Importo inclusa la valuta, preceduto da un testo e dal segno di due punti. Se PricingMethod non è impostato su Fixed Activity Price, questo campo è nascosto.
- Priorità
Priorità dell'attività.
- ShipToContact
- ShipToContactName
- ShipToContactTelephone
- ShipToContactEmail
- Contract
- ContractDescription
- Warranty
- WarrantyDescription
- CoverageType
- CoverageTypeDescription
- ActualStartTime
- ActualFinishTime
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Materiale

- Quantity - Quantità di materiale, inclusa l'unità di misura.
- Item - Codice dell'articolo.
- Description - Descrizione dell'articolo.
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- AmountOrCoverage

Importo della fattura, calcolato dal backend, inclusa la valuta. Se il materiale è stato modificato dopo l'ultima sincronizzazione o non è mai stato sincronizzato, l'importo non è visibile.

Se l'importo è pari a zero e nel campo "CoveredBy" è specificato un valore, viene visualizzato il tipo di copertura contrattuale anziché l'importo zero.

- Lotcode

Costo manodopera

- StartTime - Data/ora di inizio della mansione.
- EndTime - Data/ora di fine della mansione (questo campo viene calcolato in base all'ora di inizio e alla durata della mansione).
- Duration - Durata della mansione.
- LaborType - Tipo di manodopera tradotto.
- Task - Descrizione della mansione.
- OvertimeType - Codice delle ore di straordinario.
- AmountOrCoverage

Importo della fattura, calcolato dal backend, inclusa la valuta. Se il costo della manodopera è stato modificato dopo l'ultima sincronizzazione o non è mai stato sincronizzato, l'importo non è visibile.

Se l'importo è pari a zero e nel campo "CoveredBy" è specificato un valore, viene visualizzato il tipo di copertura contrattuale anziché l'importo zero.

Altri costi

- Quantity - Quantità di materiale, inclusa l'unità di misura.
- CostType - Può essere Other o Travel.
- Description - Descrizione degli altri costi. Il CostType Travel non ha una descrizione.
- AmountOrCoverage

Importo della fattura, calcolato dal backend, inclusa la valuta. Se gli altri costi sono stati modificati dopo l'ultima sincronizzazione o non sono mai stati sincronizzati, l'importo non è visibile.

Se l'importo è pari a zero e nel campo "CoveredBy" è specificato un valore, viene visualizzato il tipo di copertura contrattuale anziché l'importo zero.

Ispezioni (non incluso nel modello predefinito)

- Item - Codice dell'articolo.
- ItemDescription
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- MeasurementType - Tipo di misura del contatore.
- MeasurementTypeDescription
- Position - Codice della destinazione.
- PositionDescription
- MeasuredValue
- MeasurementTime - Date e ora della misura.
- InspectionText - Testo aggiuntivo inserito dal tecnico di assistenza.
- Inspections
- Inspection
- Item
- SerialNumber

- Position o MeasurementPosition
- MeasuredOn
- MeasuredValue
- MeasuredValueOrDescription
- MeasurementType
- MeasurementUnit
- InspectionText
- FixedPrice
- OrderFixedPrice

Ore totali per tipo di manodopera (non incluso nel modello predefinito)

- LaborTypeCode - Codice del tipo di manodopera.
- LaborType - Descrizione del tipo di manodopera.
- Duration - Durata del tipo di manodopera espressa in ore.

Etichette di testo (rappresentate da <<segnaposto>>)

- Order
- OrderReference
- StartTime
- FinishTime
- ServiceEngineer
- LaborTypes
- LaborType
- Duration
- ... vedere <<segnaposto>> nell'Appendice 2.

Appendice B: Modello predefinito

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##	
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##	
	<<StartTime>>	##StartTime##	
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##	
<<ServiceAddress>>		<<BillingAddress>>	
##SoldToBusinessPartnerName##		##InvoiceToBusinessPartnerName##	
##ServiceAddress##		##BillingAddress##	
<<Summary>>			
<<Materials>>	<<Labor>>	<<OtherCosts>>	<<Total>>
##TotalMaterialCost##	##TotalLaborCost##	##TotalOtherCost##	##TotalInvoice##
		<<Tax>>	##TotalTax##
		<<Total>>	##GrandTotal##
<<EngineerComments>>			
##EngineerComments##			
<<CustomerComments>>			
##CustomerComments##			
%%EngineerSignature%%		%%CustomerSignature%%	
##ServiceEngineer##		##CustomerName##	
<<ServiceEngineer>>		<<CustomerName>>	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCovera- ge##

[[OtherCost]]

<<OtherCosts>>

<<Quantity>>	<<CostType>>	<<Description>>	<<Amount>>
##Quantity##	##CostType##	##Description##	##AmountOrCoverage##

[[LaborCost]]

<<Labor>>

<<Hours>>	<<LaborType>>	<<Task>>	<<Amount>>
##Duration##	##LaborType##	##Task##	##AmountOrCoverage##

<<Diagnosis>>

<<ReportedProblem>>

##ReportedProblem##

<<ExpectedProblem>>

##ExpectedProblem##

<<ExpectedSolution>>

##ExpectedSolution##

<<ActualProblem>>

##ActualProblem##

##ActualProblemComment##

<<ActualSolution>>

##ActualSolution##

##ActualSolutionComment##