



Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione chiamate

© Copyright 2021 Infor

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte della presente pubblicazione potrà essere riprodotta, archiviata in sistemi di recupero o inoltrata in alcun modo o tramite alcun mezzo inclusi, senza limitazioni, fotocopie o registrazioni, previo consenso scritto di Infor

Avvertenze

Il materiale contenuto nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare) costituisce e contiene informazioni confidenziali e di proprietà di Infor.

Accedendo al materiale allegato (inclusa qualsiasi modifica, traduzione o adattamento) l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione e tutto quanto ad esso collegato, come copyright, segreti aziendali e tutti gli altri diritti, titolo e interessi relativi sono di proprietà esclusiva di Infor e che l'utente non acquisirà diritto alcuno, titolo o interesse relativamente al materiale (inclusa qualsiasi modifica traduzione o adattamento) tramite revisione dello stesso, oltre il diritto non esclusivo di utilizzo del materiale unicamente in connessione con la licenza acquisita e di utilizzo del software fornito alla società di appartenenza da Infor (come applicabile) nei termini stabiliti da un accordo separato ('Scopo').

Inoltre, accedendo al materiale allegato, l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione dovrà essere utilizzato nella più completa riservatezza e che l'utilizzo dello stesso sarà limitato dalle indicazioni fornite nell'accordo sopra menzionato.

Sebbene Infor abbia fatto quanto possibile per assicurare che il materiale contenuto nella presente pubblicazione sia accurato e completo, Infor non può garantire che le informazioni contenute nel presente documento siano complete, che non contengano errori tipografici o di altra natura o che il documento risponda alle esigenze specifiche di ogni singolo utente. In virtù di quanto sopra, Infor declina ogni responsabilità per perdita di dati o danni, a persone o entità, derivanti o collegati a errori o omissioni contenute nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare), che tali errori o omissioni derivino da negligenza, incidente o da qualsiasi altra causa.

Riconoscimenti dei marchi registrati

Tutti gli altri nomi di società, prodotti, commerci o servizi menzionati possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Informazioni sulla pubblicazione

Codice documento	tsclmug (U8954)
-------------------------	-----------------

Rilascio	10.7 (10.7)
-----------------	-------------

Data di pubblicazione	8 agosto 2022
------------------------------	---------------

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione	7
Capitolo 2 Strategie di gestione delle chiamate	9
Strategie di gestione delle chiamate.....	9
Strategia di assistenza singola (SSC).....	9
Strategia di assistenza doppia (DSC).....	10
Elaborazione chiamate.....	10
Tempo di risposta.....	11
Assegnazione e riassegnazione della chiamata.....	12
Riassegnazione della chiamata.....	12
Costruzione dell'albero di diagnostica.....	13
Priorità.....	13
Fattore di priorità.....	14
Fattore di priorità della chiamata.....	14
Ordinamento in base alla priorità.....	15
Chiamate differite e da sollecitare.....	15
Chiamate da sollecitare.....	15
Chiamate differite.....	16
Visualizzazione delle chiamate differite e da sollecitare.....	16
Creazione di una struttura fisica da una distinta base.....	17
Creazione di una struttura fisica da una distinta base.....	17
LN esegue le seguenti verifiche:.....	17
LN esegue le verifiche di coerenza descritte di seguito:.....	18
Stato.....	20
Capitolo 3 Impostazione dei dati principali	23
Impostazione dei dati principali di Gestione chiamate.....	23
Impostazione dei dati principali.....	23

Capitolo 4 Procedure di gestione delle chiamate.....	25
Elaborazione delle chiamate.....	25
Riassegnazione della chiamata.....	26
Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di assistenza.....	26
Trasferimento di una chiamata a un terzista.....	26
Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita.....	27
Registrazione delle chiamate.....	27
Trasferimento della chiamata.....	29
Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di assistenza.....	29
Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita.....	29
Trasferimento di una chiamata a un terzista.....	30
Risoluzione della chiamata.....	30
Fatturazione delle chiamate.....	31
Capitolo 5 Diagnostica delle chiamate.....	33
Diagnostica delle chiamate.....	33
Costruzione dell'albero di diagnostica.....	33
Appendice A Glossario.....	37
Indice	

Informazioni sul documento

Questo manuale contiene informazioni sui processi disponibili in Gestione chiamate e illustra la procedura di creazione ed elaborazione di chiamate.

Obiettivi

Questo manuale è stato progettato per soddisfare i seguenti obiettivi:

- Impostazione dei dati principali
- Elaborazione delle chiamate
- Diagnostica delle chiamate

Si presuppone che il lettore abbia già familiarità con il package LN Contabilità.

Contenuto del manuale

In questo manuale vengono descritti i vari processi disponibili in Gestione chiamate e viene illustrata la procedura per la creazione e l'elaborazione delle chiamate.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpendo alcuni argomenti della Guida in linea. I riferimenti ad altre sezioni sono quindi inseriti come illustrato di seguito.

Per individuare la sezione specifica, fare riferimento al Sommario.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo documento in linea, è possibile fare clic sul termine sottolineato per visualizzare la definizione disponibile nel glossario.

Commenti?

La documentazione fornita viene controllata e migliorata di continuo. Sono apprezzati commenti/richieste da parte dell'utente in relazione al presente documento o agli argomenti trattati. Eventuali commenti possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica riportato di seguito: documentation@infor.com.

Nel messaggio di posta elettronica indicare il numero e il titolo del documento. Informazioni più specifiche ci consentiranno di fornire feedback in modo efficiente.

Contattare Infor

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

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

In caso di commenti sulla documentazione Infor, inviare una e-mail all'indirizzo documentation@infor.com.

Capitolo 1

Introduzione

1

Gestione chiamate (CLM) costituisce il collegamento principale tra il cliente e l'assistenza. In Gestione chiamate è possibile registrare e gestire le chiamate relative ai prodotti. Al momento della registrazione è possibile ricevere un avviso relativo alle chiamate esistenti per il Business Partner selezionato. La strategia che prevede un centralino principale con più centralini locali può essere supportata tenendo conto dei diversi fusi orari. Le chiamate registrate possono essere assegnate a qualsiasi reparto manutenzione o tecnico di supporto. Quando viene assegnata a un tecnico di supporto specifico, la chiamata viene inserita nella coda del tecnico in questione e diventa disponibile per l'elaborazione.

Le chiamate possono anche essere assegnate a un Business Partner (terzista). In tal caso, per il trasferimento della chiamata viene utilizzata la posta elettronica. Il messaggio e-mail conterrà un allegato con tutte le informazioni pertinenti sulla chiamata.

L'organizzazione di assistenza può concordare tempi specifici di risposta al momento della stipula dei contratti con i clienti. I tempi di risposta possono essere basati su un periodo di tempo specifico o su un numero specifico di giorni lavorativi. Per rispettare una condizione contrattuale o un'eventuale garanzia, la chiamata viene assegnata a un reparto manutenzione (e a un tecnico di supporto) per l'assistenza in loco, all'helpdesk per il supporto o a un laboratorio per un intervento di riparazione in officina tramite un ordine RMA.

Lo stato della chiamata fornisce informazioni sulle attività svolte fino a quel momento e sulle operazioni successive. Il valore dello stato può essere, ad esempio, Registrata e Assegnata. Ogni chiamata è associata a un tempo di risposta controllato.

Se non vengono risolte entro il periodo di tempo concordato, le chiamate possono essere sollecitate. Viene inoltre eseguita automaticamente la registrazione delle operazioni eseguite e della persona che se ne è occupata. Questa funzionalità consente di tenere traccia delle chiamate in tutte le fasi.

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie del modulo Gestione chiamate.

Strategie di gestione delle chiamate

È possibile utilizzare Gestione chiamate per eseguire l'intero processo di elaborazione della chiamata, articolato nei passaggi indicati di seguito:

- Ricezione della chiamata
- Registrazione della chiamata
- Assegnazione della chiamata
- Diagnosi della chiamata
- Soluzione della chiamata
- Fatturazione chiamata
- Supervisore/sblocco

Assistenza consente di utilizzare strategie di assistenza singole (SSC) o doppie (DSC) per l'organizzazione di assistenza.

Prima di utilizzare il modulo Gestione chiamate, è necessario definire le seguenti informazioni:

Prerequisiti:

- Configurazioni (in CFG)
- Articoli utilizzati (in MDM)
- Organizzazione di assistenza (in MDM)

È quindi necessario impostare i parametri nel componente Dati principali - Gestione chiamate, come descritto nel capitolo 3.

Strategia di assistenza singola (SSC)

In una strategia di assistenza singola, il processo si articola nei seguenti passaggi:

1. Immissione dei dettagli della chiamata.

2. Elaborazione della chiamata.
3. Avvio del timer di chiamata. Questa operazione consente di applicare le limitazioni di tempo alla soluzione della chiamata.
4. Utilizzo della diagnostica per la definizione del problema.
5. Immissione dei dettagli relativi al problema e alla soluzione.
6. Fatturazione al Business Partner.

Strategia di assistenza doppia (DSC)

In una strategia di assistenza doppia, il processo si articola nei seguenti passaggi. Si noti che i passaggi 1 e 2 vengono eseguiti dall'helpdesk, mentre il passaggio 3 e quelli successivi vengono eseguiti dall'impiegato incaricato.

1. Immissione dei dettagli della chiamata.
2. Assegnazione della chiamata al centro di assistenza o al tecnico di supporto pertinente.
3. Riassegnazione della chiamata, in caso di assegnazione errata.
4. Elaborazione della chiamata.
5. Avvio del timer di chiamata. Questa operazione consente di applicare le limitazioni di tempo alla soluzione della chiamata.
6. Utilizzo della diagnostica per la definizione del problema.
7. Immissione dei dettagli relativi al problema e alla soluzione.
8. Fatturazione al Business Partner.

Elaborazione chiamate

Le chiamate vengono gestite secondo uno schema di priorità basato sul tempo. La coordinazione tra la domanda e l'elaborazione delle chiamate (problemi) viene eseguita mediante la procedura di intensificazione dell'urgenza. LN consente di monitorare con facilità lo stato delle chiamate, in modo da prendere decisioni tempestive riguardo all'eventuale necessità di un supporto particolare o aggiuntivo per la soluzione di un problema.

Le sessioni Elaborazione chiamate vengono utilizzate a partire dall'inserimento dei dettagli della chiamata fino all'accettazione della soluzione del problema da parte del Business Partner.

Nel processo di elaborazione della chiamata vengono utilizzati i dati immessi nelle sessioni Dati principali durante l'intero ciclo di vita della chiamata stessa.

Il livello di efficienza dell'elaborazione della chiamata rappresenta un fattore di importanza critica per il funzionamento ottimale delle organizzazioni di assistenza. Di seguito sono elencati alcuni dei fattori in grado di influenzare il livello di efficienza dell'elaborazione della chiamata:

- Il tempo impiegato per l'immissione dei dettagli della chiamata e la possibilità di visualizzare chiamate precedenti.

- L'esperienza dei tecnici di supporto nell'analisi dei problemi, intesa sia come competenza dei singoli individui che come disponibilità di un albero di diagnostica costituito da domande e dalle relative risposte.
- La possibilità di monitorare facilmente il processo di elaborazione della chiamata, unita alla procedura di intensificazione dell'urgenza nel caso in cui il problema non venga risolto con sufficiente rapidità.

Tempo di risposta

I tempi di risposta vengono utilizzati per calcolare le priorità iniziali ed effettive di una chiamata e le relative date pianificate.

È possibile collegare i tempi di risposta ai termini e ai termini di copertura dei seguenti elementi:

- Contratti di assistenza
- Modelli di contratto di assistenza
- Offerte di contratto di assistenza
- Garanzie
- Attività ordini di assistenza
- Parametri chiamate
- Business Partner

Il termine "tempo di risposta" indica l'intervallo di tempo massimo che può trascorrere tra la registrazione di una chiamata e la risposta. I tempi di risposta non possono essere registrati in modo manuale. Per determinare il tempo di risposta utilizzato, LN prende in considerazione i contratti di assistenza, le informazioni di carattere generale relative al Business Partner in questione e il corrispondente parametro Parametri chiamate (tsclm0100m000).

Nel modulo Gestione chiamate i tempi di risposta vengono utilizzati nel modo seguente:

Per ogni chiamata registrata LN alloca un tempo di risposta utilizzando il seguente percorso di ricerca:

1. Se il gruppo di installazioni o l'articolo della chiamata è coperto da un contratto di assistenza, il tempo di risposta della chiamata corrisponde a quello definito per il contratto di assistenza stesso.
2. Se per la chiamata non è definito alcun contratto di assistenza o se per il contratto di assistenza non è definito alcun tempo di risposta, LN alloca il codice del tempo di risposta definito per il Business Partner 'Destinazione vendita' della chiamata.
3. Se per il Business Partner 'Destinazione vendita' della chiamata non è definito alcun tempo di risposta, LN alloca il codice del tempo di risposta definito nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).

LN calcola i diversi tempi di risposta di una chiamata nel modo indicato di seguito:

- Tempo di reazione = Ora di registrazione + Periodo di risposta
- Ora di inizio soluzione = Ora di registrazione + Periodo di inizio soluzione
- Ora di fine soluzione = Ora di registrazione + Periodo di fine soluzione

Nota

- Se la casella di controllo **Utilizza priorità in calcolo del tempo di reazione** disponibile nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000) è selezionata, qualsiasi priorità definita per una chiamata influirà, diminuendoli, sul tempo di risposta, sulla data/ora di inizio della soluzione e sulla data/ora di fine della soluzione.
- Per determinare la priorità delle chiamate, LN utilizza i tempi di soluzione della chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere **Priorità delle chiamate**.

Assegnazione e riassegnazione della chiamata

È possibile assegnare le chiamate a un centro di assistenza o a un tecnico di supporto. Nella sessione **Riassegnazione chiamate tra tecnici di supporto** (tsclm1220m000) è possibile visualizzare le chiamate assegnate ai centri di assistenza e assegnarle ai tecnici di supporto. In questa sessione vengono visualizzati alcuni dettagli della chiamata, ad esempio la configurazione e le priorità. Vengono inoltre visualizzate tutte le chiamate assegnate a uno specifico centro di assistenza e non ancora assegnate a un tecnico di supporto. Se la chiamata viene allocata sia al centro di assistenza che al tecnico di supporto, il relativo stato viene impostato su **Assegnata**.

Utilizzare la sessione **Riassegnazione chiamate tra reparti di supporto** (tsclm1215m000) per assegnare una chiamata a uno specifico centro di assistenza. In questa sessione è inoltre possibile specificare il tecnico di supporto. Se la chiamata viene assegnata sia al centro di assistenza che al tecnico di assistenza, il relativo stato viene modificato da **Registrata** in **Assegnata**.

Utilizzare la sessione **Riassegnazione chiamate tra tecnici di supporto** (tsclm1220m000) per assegnare una chiamata a uno specifico tecnico di supporto. Per facilitare questa operazione, vengono visualizzati dettagli della chiamata quali la configurazione, l'attività richiesta e le priorità. Se la chiamata viene allocata sia al centro di assistenza che al tecnico di supporto, il relativo stato viene impostato su **Assegnata**.

Riassegnazione della chiamata

Se non può essere risolta, una chiamata viene riassegnata. È possibile riassegnare una chiamata a un altro centro di assistenza o tecnico di supporto. La maggior parte delle organizzazioni, prima di inviare un tecnico di assistenza in loco, sceglie di riassegnare la chiamata. In questo modo, l'organizzazione risparmia tempo e il cliente denaro. È possibile riassegnare le chiamate tra centri di assistenza utilizzando la sessione **Chiamata** (tsclm1100m000) o la sessione **Riassegnazione chiamate tra reparti di supporto** (tsclm1215m000), in cui le chiamate possono essere modificate in base a una serie di fattori.

Utilizzare la sessione **Riassegnazione chiamate tra reparti di supporto** (tsclm1215m000) per riassegnare un intervallo di chiamate a un altro centro di assistenza. Prima del trasferimento, lo stato della chiamata deve essere impostato su **Registrata**, **Assegnata** o **In fase di elaborazione**. Dopo il trasferimento, lo stato della chiamata dipende dal numero di impiegati disponibili presso il nuovo centro di assistenza:

- Per le chiamate con un solo impiegato, lo stato viene modificato in **Assegnata**.

- Per le chiamate con più impiegati, lo stato viene modificato in **Registrata**.

Utilizzare la sessione Riassegnazione chiamate tra tecnici di supporto (tsclm1220m000) per riassegnare un intervallo di chiamate a un altro tecnico di supporto. È possibile che questo tecnico lavori per un altro centro di assistenza. Prima del trasferimento, lo stato della chiamata deve essere impostato su **Assegnata** o **In fase di elaborazione**. Dopo il trasferimento, lo stato della chiamata viene impostato su **Assegnata**.

Costruzione dell'albero di diagnostica

L'albero di diagnostica è una funzionalità importante del modulo Gestione chiamate (CLM). Consiste in una struttura di informazioni utilizzata per la risoluzione dei problemi che contiene un set di domande con le relative risposte previste. Per ogni domanda possono essere presenti più risposte. È possibile associare a una risposta il problema previsto e la relativa soluzione. È inoltre possibile associare una domanda follow up, da utilizzare per ricavare ulteriori dettagli prima di indicare al cliente il problema previsto e la relativa soluzione. È infine possibile specificare un articolo correlato alla risposta. Questa operazione consente di passare all'albero di diagnostica dell'articolo correlato e di cercare una soluzione nel percorso di tale albero.

Costruzione dell'albero di diagnostica

Mediante questa funzionalità è possibile analizzare in modo strutturato le chiamate registrate in relazione a un problema. Gli alberi di diagnostica consentono agli utenti che registrano le chiamate di analizzare malfunzionamenti o problemi e di risolvere questi ultimi in modo remoto, evitando così interventi in loco non necessari. LN determina l'albero di diagnostica da utilizzare in base al modello o all'oggetto segnalato nella chiamata registrata. Prima di avviare il processo di diagnosi, è necessario impostare la struttura.

Priorità

La priorità della chiamata viene stabilita in base al tempo disponibile per la risoluzione della chiamata o al tempo disponibile per l'inizio di tale operazione, a seconda dell'impostazione del parametro **Utilizza priorità in calcolo del tempo di reazione** definito nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100s000).

Il tempo residuo per risolvere una chiamata e il tempo di risposta determinano la priorità della chiamata.

In Infor LN è possibile assegnare una priorità ai seguenti elementi:

- Gruppo installazioni: nella sessione Gruppi di installazioni (tsbsc1100m000)
- Articolo con numero di serie: nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000)
- Business Partner: nella sessione Business Partner 'Destinazione vendita' (tccom4110s000)
- Problema: nella sessione Chiamata (tsclm1100m000)
- Soluzione errata: nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).

Se nel modulo Gestione chiamate è stata assegnata una di queste priorità a una chiamata e se nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000) è selezionata la casella di controllo **Utilizza priorità in calcolo del tempo di reazione**, l'impatto sui tempi di risposta della chiamata sarà il seguente:

Fattore di priorità

Da ogni priorità è possibile calcolare un fattore di priorità in base alla seguente equazione:

fattore di priorità = priorità / 100

Esempio

fattore di priorità del gruppo di installazioni = priorità del gruppo di installazioni / 100

Fattore di priorità della chiamata

Per stabilire il fattore di priorità della chiamata, è necessario moltiplicare tutte le priorità come indicato di seguito:

priorità della chiamata = (priorità del gruppo di installazioni / 100) o (priorità dell'articolo con numero di serie / 100) * (priorità del Business Partner / 100) * (priorità del problema / 100) * (priorità della soluzione errata / 100)

Nota

- Una priorità pari a zero (0) indica che tale priorità è irrilevante e pertanto non viene considerata nell'equazione.
- La priorità della soluzione errata viene utilizzata soltanto se la chiamata è considerata una soluzione errata.

Tempo di reazione e tempo di soluzione

Il fattore di priorità della chiamata e il tempo di risposta determinano i tempi di reazione e di soluzione della chiamata in base alle seguenti formule:

tempo di reazione = ora ricezione chiamata + (periodo di reazione * fattore di priorità)

ora di inizio soluzione = ora ricezione chiamata + (periodo di inizio soluzione * fattore di priorità)

ora di fine soluzione = ora ricezione chiamata + (periodo di fine soluzione * fattore di priorità)

Esempio

Viene registrata una chiamata alle 10:00 di mercoledì. Il calendario di copertura della soluzione è dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì. Il periodo di inizio soluzione (del tempo di risposta della chiamata) è 21 ore e per la chiamata sono definite le seguenti priorità:

- Priorità problema = 50
- Priorità articolo = 80

Il fattore di priorità totale è il seguente: $(50/100) \times (80/100) = 0,5 \times 0,8 = 0,40$

L'ora di inizio soluzione è pertanto la seguente: $10:00 + (21 \times 0,40) = 10:00 + 8,4$ ore

La soluzione al problema associato alla chiamata deve quindi essere avviata entro e non oltre le 10:24 di giovedì.

Ordinamento in base alla priorità

Se il cliente vuole utilizzare solo la priorità del problema, la priorità del Business Partner e la priorità dell'articolo con numero di serie devono essere entrambe impostate su zero, ovvero sul valore minimo.

Nota

È possibile impostare la priorità su un valore compreso tra zero (0) e novantanove (99). Per impostazione predefinita, zero rappresenta la priorità più bassa. Se si desidera impostare novantanove (99) come priorità più bassa, è necessario definire novantanove (99) come priorità predefinita nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).

Chiamate differite e da sollecitare

Chiamate da sollecitare

Il termine *chiamate da sollecitare* viene utilizzato per tutte le chiamate che devono essere elaborate per evitare l'aumento dell'intensificazione dell'urgenza. Questo concetto consente di elencare le chiamate in base all'effettiva priorità di intensificazione dell'urgenza. Le chiamate da sollecitare non sono né speciali né sollecitate per un motivo specifico.

Il termine "chiamate da sollecitare" indica chiamate che richiedono un intervento, chiamate che devono ancora essere assegnate o chiamate la cui elaborazione da parte della persona a cui sono state assegnate non è ancora iniziata. Poiché non possono essere elaborate, le chiamate bloccate e le chiamate in attesa non possono essere definite "chiamate da sollecitare".

Di conseguenza, è possibile sollecitare chiamate dei tipi indicati di seguito:

- **Registrata**
- **Assegnata**

Le chiamate da sollecitare sono elencate in ordine di priorità, che viene determinato in base al tempo disponibile per la risoluzione della chiamata o al tempo disponibile per l'inizio di tale operazione, a

seconda dell'impostazione del parametro **Definizione priorità** definito nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).

Chiamate differite

Il termine "chiamate differite" indica chiamate che devono ancora essere elaborate e il cui stato non subirà modifiche entro il periodo di tempo specificato. Può trattarsi, ad esempio, di una chiamata registrata il cui stato non viene impostato su **Assegnata** entro il periodo di tempo specificato o di una chiamata assegnata il cui stato non viene impostato su **In fase di elaborazione** entro il periodo di tempo specificato. Il parametro **Barriera temporale** nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000) determina il periodo per la modifica dello stato.

La barriera temporale viene utilizzata in due modi:

- La barriera temporale aggiunta all'ora di registrazione della chiamata indica il momento in cui la chiamata deve essere assegnata.
- La barriera temporale aggiunta all'ora di assegnazione della chiamata indica il momento in cui la chiamata deve trovarsi in fase di elaborazione.

In altre parole, una chiamata viene differita nei seguenti casi:

- La chiamata viene registrata e l'ora corrente è successiva alla somma dell'ora di registrazione e della barriera temporale.
- La chiamata viene assegnata e l'ora corrente è successiva alla somma dell'ora di assegnazione e della barriera temporale. La chiamata non è bloccata.

Nota

A differenza delle chiamate da sollecitare, le chiamate differite comprendono anche quelle in attesa perché le chiamate in attesa e quelle che hanno superato la barriera temporale devono essere segnalate all'impiegato dell'helpdesk.

Visualizzazione delle chiamate differite e da sollecitare

È possibile attivare un filtro che consenta di elencare sia le chiamate da sollecitare che quelle differite. Se tuttavia sono presenti dieci chiamate da sollecitare e dieci chiamate differite, non significa che verranno elencate venti chiamate, poiché le chiamate possono essere sollecitate e differite in un momento specifico. Questa condizione si verifica, ad esempio, per le chiamate che hanno superato la barriera temporale e il cui stato non è **Attesa**.

Nota

- Se una chiamata è bloccata, nessuno dei tre filtri disponibili consente di visualizzarla nell'elenco per ulteriori elaborazioni perché una chiamata bloccata non è sotto la responsabilità dell'helpdesk. Una chiamata viene bloccata per motivi finanziari e deve quindi essere risolta da una persona diversa dal responsabile dell'helpdesk.
- Non è possibile visualizzare una chiamata scaduta. Tuttavia, le chiamate scadute che non sono state elaborate sono anche chiamate differite. In altri termini, il filtro **Chiamate urgenti**

differite consente di visualizzare il sottoinsieme delle chiamate scadute. Analogamente, è possibile utilizzare il filtro **Chiamate da sollecitare** per visualizzare le chiamate scadute, differite e non in attesa.

Creazione di una struttura fisica da una distinta base

È possibile utilizzare la sessione Creazione struttura fisica (tscfg2210m000) per creare la struttura fisica a partire da una distinta base (BOM).

Se si crea una struttura fisica a partire da una distinta base, viene eseguita una copia diretta degli articoli effettivi della sessione Distinta base (tibom1110m000) del package Produzione di LN nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000) del package Assistenza di LN. Se non sono presenti dati assistenza articoli, LN utilizza i valori predefiniti di assistenza articolo disponibili per il tipo di articolo e il gruppo articoli in Assistenza.

Creazione di una struttura fisica da una distinta base

1. Avviare la sessione Creazione struttura fisica (tscfg2210m000).
2. Selezionare **Distinta base** nel campo **Origine**.
3. Utilizzare l'opzione **Consegne** per creare una struttura fisica a partire da Vendite (postvendita). L'articolo finale dell'ordine di vendita, ovvero la distinta base di produzione, viene copiato in una struttura fisica. Se si seleziona questa casella di controllo, è possibile utilizzare i campi della casella di gruppo **Intervallo di selezione** per creare una struttura fisica a partire da un intervallo di gruppi di installazioni, articoli o articoli con numero di serie. La struttura fisica verrà creata in relazione a tale intervallo di selezione.
4. Se si seleziona la casella di controllo **Verifica validità**, la validità degli articoli viene verificata prima della copia nella struttura fisica.

LN esegue le seguenti verifiche:

Se l'articolo è gestito per revisioni e deriva da consegne di vendita, LN verifica la revisione a partire dalla riga dell'ordine di vendita. LN verifica la data di validità a partire dagli elementi di progettazione dell'articolo e della revisione in oggetto.

Se l'articolo non è gestito per revisioni e non deriva da consegne di vendita, LN verifica la data di validità a partire dalle vendite in base al valore di Data di configurazione nel campo Vendite.

Se l'articolo non deriva da consegne di vendita, LN utilizza come input la data di validità.

- **Identificatori di configurazione** - Quando LN crea la struttura fisica a partire da una distinta di base, LN considera gli identificatori di configurazione come una convalida. Gli articoli associati agli identificatori di configurazione vengono creati soltanto nel package Assistenza. Gli identificatori di configurazione vengono verificati a partire dall'articolo con numero di serie. Se gli identificatori di configurazione non sono presenti nell'articolo con numero di serie e

quest'ultimo deriva dalle vendite, LN verifica gli identificatori di configurazione a partire da una riga di ordine di vendita.

- Se l'origine non viene trovata, passa alla distinta di base. Se si seleziona questa casella di controllo quando si crea la struttura fisica a partire da una struttura finale o da una struttura articolo e non viene trovato alcun articolo di origine, LN copia la distinta di base di tale articolo nella struttura fisica.
- Verifiche della coerenza - Se la struttura fisica viene generata direttamente a partire da una distinta base di produzione, LN esegue una verifica sia nel package Produzione di LN sia in quello Assistenza di LN, in modo da garantire che nella struttura fisica non siano presenti problemi di coerenza. Gli articoli presenti in una struttura di questo tipo devono essere definiti in LN Assistenza utilizzando i dati dell'articolo di assistenza appropriati, con la gestione configurazioni correlata, e verificando la coerenza.

LN esegue le verifiche di coerenza descritte di seguito:

Per distinguere tra articoli pertinenti e non pertinenti all'assistenza, LN copia gli articoli gestiti per configurazione, ovvero articoli con numero di serie o anonimi, nella struttura fisica. Se per un articolo non sono disponibili dati articolo di assistenza, tali dati verranno creati in Articoli - Assistenza in base ai valori predefiniti dell'assistenza e quindi copiati nella struttura fisica.

Nota

È necessario creare i dati articolo di assistenza per tutti gli articoli copiati nella struttura fisica da una distinta base di produzione.

LN verifica la coerenza in relazione alla formazione della struttura. Il livello di un articolo con numero di serie deve essere sempre superiore a quello di un articolo anonimo, in modo da garantire la coerenza della struttura con la definizione dell'articolo. Se rileva un problema di coerenza nella formazione della struttura, LN avvia la copia e genera un report errori.

LN stampa un report errori se il livello di un articolo con numero di serie è inferiore a quello di un articolo anonimo, come illustrato nell'esempio riportato di seguito.

Esempio

Livello	Articolo	Gestione configurazioni	Presenza dei dati assistenza articoli
0	X	Con numero di serie	Sì
1	Y	Anonimo	Sì
2	Quantità effettiva	Con numero di serie	Sì ----- Problema 1
2	B	Nessuno	Nessuno
1	Z	Anonimo	Sì
2	Quantità effettiva	Con numero di serie	Sì ----- Problema 2
3	B	Nessuno	Nessuno
4	C	Anonimo	Sì ----- Problema 3

Tutti e tre i problemi sono determinati dal fatto che il livello degli articoli con numero di serie è inferiore a quello degli articoli anonimi.

LN stampa il seguente report errori:

Per l'articolo X non è stata generata alcuna struttura fisica per i seguenti motivi:

- L'impostazione delle gestione configurazioni relativa all'articolo padre (Y-anonimo) è di livello inferiore rispetto a quella dell'articolo figlio (A-con numero di serie).
- L'impostazione delle gestione configurazioni relativa all'articolo padre (Z-anonimo) è di livello inferiore rispetto a quella dell'articolo figlio (A-con numero di serie).
- L'impostazione delle gestione configurazioni relativa all'articolo padre (B-nessuno) è di livello inferiore rispetto a quella dell'articolo figlio (C-anonimo).

LN verifica la coerenza per quanto riguarda eventuali loop nella distinta base (BOM). Se due articoli anonimi si trovano in posizione non corretta rispetto a una definizione di struttura esistente, è possibile che determinino un loop.

LN stampa un report errori se rileva un loop nella distinta base, come illustrato nell'esempio riportato di seguito.

Esempio

Livello	Articolo	Gestione configurazioni	Presenza dei dati assistenza articoli
0	X	Con numero di serie	Sì
1	Y	Con numero di serie	Sì
2	Quantità effettiva	Con numero di serie	Sì
2	B	Con numero di serie	Sì
1	Z	Con numero di serie	Sì
2	Quantità effettiva	Con numero di serie	Sì
3	B	Con numero di serie	Sì
4	X	Con numero di serie	Sì ----- Problema 1

LN stampa il seguente report errori:

Per l'articolo X non è stato possibile generare alcuna struttura fisica per i seguenti motivi:

- Rilevato ciclo nella distinta base.

Stato

Le informazioni relative allo stato consentono di tenere traccia di una chiamata e di determinare l'azione successiva. La sequenza degli stati di una chiamata è regolata in modo rigoroso. Prima di procedere con una particolare operazione, lo stato della chiamata viene controllato. Dopo l'esecuzione di specifici passaggi, lo stato viene aggiornato in modo automatico.

Se, ad esempio, viene aggiunta una nuova chiamata, lo stato di quest'ultima verrà impostato su **Registrata**. Lo stato viene modificato in base all'esecuzione delle attività follow up.

LN utilizza lo stato per determinare quanto indicato di seguito:

- La fase del processo di elaborazione della chiamata in cui il tecnico di supporto interviene sul problema.

- L'eventuale necessità di un tecnico di assistenza.
- L'accettazione o meno da parte del Business Partner della soluzione proposta.

Una chiamata può avere uno dei seguenti stati:

- **Registrata:** un utente ha registrato la chiamata.
- **Assegnata:** la chiamata è stata assegnata a un tecnico di assistenza.
- **In fase di elaborazione:** il tecnico di assistenza ha avviato l'intervento per la risoluzione della chiamata.
- **Risolta:** il tecnico di assistenza ha risolto la chiamata.
- **Trasferita:** la chiamata è stata trasferita da Gestione chiamate a Gestione ordini di assistenza.
- **Accettata:** il cliente ha accettato la soluzione proposta.

Impostazione dei dati principali di Gestione chiamate

Il processo di elaborazione della chiamata utilizza i dati definiti nella configurazione di Gestione chiamate durante il ciclo di vita della chiamata stessa. I dati principali di Gestione chiamate sono dati fissi, quali i tempi di risposta, i gruppi di chiamate, la scala temporale delle priorità, gli intervalli di fatturazione e specifici parametri relativi alle chiamate.

Impostazione dei dati principali

Per impostare Dati principali di Gestione chiamate, effettuare le seguenti operazioni:

1. Definire i parametri relativi alle chiamate.
Nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000) è possibile impostare parametri per effettuare le seguenti operazioni:
 - Eliminazione del registro transazioni dopo l'accettazione di una chiamata.
 - Associazione dei numeri degli ordini di assistenza. Quando viene generato un ordine di assistenza relativo a una chiamata, il numero dell'ordine di assistenza deve corrispondere al numero della chiamata.
 - Associazione dei numeri degli ordini di manutenzione postvendita. Se viene generato un ordine di manutenzione postvendita relativo a una chiamata, il numero dell'ordine di manutenzione postvendita deve corrispondere al numero della chiamata.
 - Definizione degli intervalli di fatturazione e dei tipi di copertura.
 - Definizione del tempo di risposta per tutte le chiamate del modulo Gestione chiamate non coperte da un contratto o il cui Business Partner 'Destinazione vendita' non è associato a un tempo di risposta predefinito.
 - Indicazione del periodo da prendere in considerazione per il calcolo dei tempi a livello di ordine di assistenza. Sono disponibili le opzioni Periodo di inizio soluzione e Periodo di fine soluzione. È possibile utilizzare questa impostazione anche per calcolare il tempo effettivo residuo per la soluzione di una chiamata.
 - Utilizzo combinato delle priorità e dei tempi di risposta delle chiamate nel calcolo dei tempi di reazione, delle ore di inizio soluzione e delle ore di fine soluzione.

- Segnalazione e blocco delle chiamate nei seguenti casi: il limite di credito è stato superato, la verifica del credito è scaduta, la fattura è scaduta e il Business Partner 'Destinazione fattura' è dubbio.
 - Notifica all'utente dell'eventuale presenza di chiamate esistenti per il Business Partner 'Destinazione vendita', il gruppo di installazioni o l'articolo con numero di serie. Quando si registra una nuova chiamata, LN notifica all'utente le chiamate per il Business Partner 'Destinazione vendita', il gruppo di installazioni o l'articolo con numero di serie registrate in precedenza.
2. Utilizzare la sessione Tipi di risposta (tsclm0120m000) per gestire i tempi di risposta. Nel modulo Gestione chiamate i tempi di risposta vengono utilizzati nel modo seguente:
Per ogni chiamata registrata LN alloca un tempo di risposta utilizzando i seguenti criteri di ricerca:
- Se il gruppo di installazioni o l'articolo della chiamata è coperto da un contratto di assistenza, il tempo di risposta della chiamata corrisponde a quello definito per il contratto di assistenza stesso.
 - Se per la chiamata non è definito alcun contratto di assistenza o se per il contratto di assistenza non è definito alcun tempo di risposta, LN alloca il codice del tempo di risposta definito per il Business Partner 'Destinazione vendita' della chiamata.
 - Se per il Business Partner 'Destinazione vendita' della chiamata non è definito alcun tempo di risposta, LN alloca il codice del tempo di risposta definito nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).
3. Utilizzare la sessione Scala temporale priorità (tsclm0124m000) per specificare un intervallo di periodi di tempo. In LN questi periodi di tempo vengono utilizzati nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) per determinare la priorità iniziale e la priorità effettiva di una chiamata. La priorità di una chiamata è determinata dal periodo di tempo specificato che comprende il tempo iniziale e il tempo effettivo per la soluzione della chiamata.
4. Utilizzare la sessione Gruppi di chiamate (tsclm0150m000) per visualizzare e definire i gruppi di chiamate.
5. Utilizzare la sessione Intervalli di fatturazione (tsclm0170m000) per definire e gestire gli intervalli di fatturazione. Gli intervalli temporali per la fatturazione vengono utilizzati in Assistenza per determinare l'eventuale porzione del tempo dedicato alla risoluzione delle chiamate che viene alla fine fatturata al Business Partner.

In questo capitolo viene fornita una spiegazione dettagliata dei processi di elaborazione delle chiamate.

Elaborazione delle chiamate

Di seguito sono descritti i passaggi in cui si articola il processo di elaborazione delle chiamate.

1. Un utente registra la chiamata. LN modifica quindi lo stato della chiamata in **Registrata**.
2. L'utente che ha registrato la chiamata assegna quest'ultima a un tecnico di supporto. È tuttavia possibile che l'utente che registra la chiamata e il tecnico di supporto siano la stessa persona. LN modifica lo stato della chiamata in **Assegnata**.
3. Il tecnico di supporto avvia l'elaborazione della chiamata. LN modifica lo stato della chiamata in **In fase di elaborazione**.
4. Il tecnico di supporto analizza e risolve il problema, quindi imposta lo stato della chiamata su **Risolta**.
5. Se il tecnico di supporto non è in grado di risolvere il problema, è possibile riassegnare la chiamata a un altro reparto o tecnico di supporto.
6. Se il cliente accetta la soluzione fornita e l'utente che registra la chiamata o il tecnico di supporto imposta lo stato della chiamata su **Accettata**.

1. Registrazione della chiamata

Nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) immettere i dettagli relativi al cliente, all'articolo e al problema.

Se è possibile applicare al cliente uno qualsiasi dei motivi di blocco selezionati nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000), viene visualizzato un messaggio. Se la registrazione della chiamata è bloccata, l'utente che registra la chiamata deve informare il cliente riguardo al motivo del blocco affinché il cliente possa eliminarlo.

Dopo la registrazione dei dettagli della chiamata, LN imposta lo stato della chiamata su **Registrata**.

Se opera anche come tecnico di supporto, l'utente che registra la chiamata deve elaborare la chiamata stessa nel modo descritto al passaggio 5.

2. Assegnazione della chiamata

Per assegnare la chiamata, utilizzare la sessione Assegnazione chiamate (tsclm1513m000). In base al livello di priorità, assegnare la chiamata a un tecnico di supporto per la risoluzione o, in caso di chiamata urgente, a un tecnico di assistenza. Se necessario, trasferire la chiamata al tecnico di assistenza in loco.

Se la chiamata viene allocata sia al centro di assistenza, sia al tecnico di supporto, LN imposta il relativo stato su **Assegnata**.

3. Elaborazione della chiamata

Quando si inizia ad analizzare la chiamata, impostare lo stato di quest'ultima su **In fase di elaborazione**. Prima di tentare di risolvere la chiamata, è possibile attivare il timer.

4. Risoluzione della chiamata

Una volta risolto il problema, LN imposta lo stato della chiamata su **Risolta**. Prima che LN imposti lo stato della chiamata su **Risolta**, viene specificato un valore nei campi **Problema effettivo** e **Soluzione effettiva** della sessione Chiamata (tsclm1100m000).

5. Comunicazione della soluzione

Se il cliente è soddisfatto della soluzione fornita dal centralino, impostare lo stato della chiamata su **Accettata**.

Se il tecnico di supporto non può fornire una soluzione o se il centralino non è in grado di gestire il tipo di chiamata, è possibile riassegnare la chiamata stessa o trasferirla a un altro reparto.

Riassegnazione della chiamata

Se il tecnico di supporto non è in grado di fornire una soluzione, è possibile riassegnare la chiamata a un diverso reparto o tecnico di supporto.

Per riassegnare le chiamate, utilizzare una delle sessioni riportate di seguito:

- Riassegnazione chiamate tra reparti di supporto (tsclm1215m000)
- Riassegnazione chiamate tra tecnici di supporto (tsclm1220m000)

Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di assistenza

- Se è necessaria un'attività di assistenza in loco, è possibile trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza. In alternativa, se l'intervento di assistenza deve essere eseguito in tempi rapidi, pianificare immediatamente tale attività in Gestione ordini di assistenza.
- Per trasferire una chiamata a Gestione ordini di assistenza, fare clic su **Trasferisci a ordine di assistenza** nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) del menu **Trasferisci a ordine di assistenza**. LN modifica lo stato della chiamata da **In fase di elaborazione** in **Trasferita**.

Trasferimento di una chiamata a un terzista

- Se l'articolo è coperto da un accordo di conto lavoro, LN visualizza le relative informazioni al momento della registrazione della chiamata.

- In base allo stato indicato nell'accordo di conto lavoro, è possibile decidere di trasferire la chiamata al terzista.
- Per trasferire una chiamata a un terzista, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere **Trasferisci chiamata a terzista** dal menu **Trasferisci a ordine di assistenza**.

Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita

In alcuni casi è possibile trasferire la chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita.

In alcune delle situazioni descritte di seguito, è necessario un ordine di manutenzione postvendita:

- Il cliente ha chiamato il centralino per richiedere alcuni pezzi di ricambio.
- Il cliente ha riscontrato un problema con alcuni articoli e desidera inviarli in officina per la riparazione. Il cliente richiede un articolo sostitutivo o un articolo in prestito da utilizzare fino alla riparazione dell'articolo originale. Una volta ricevuto l'articolo originale riparato, il cliente restituirà l'articolo sostitutivo.

Per trasferire una chiamata a Gestione manutenzione postvendita, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere **Trasferisci a ordine di manutenzione postvendita** dal menu **Trasferisci a ordine di assistenza**.

Per creare gli ordini di manutenzione postvendita, utilizzare una delle seguenti opzioni:

- **Per riparazione in officina**
- **Per consegna parti**
- **Per ricevimento parti**
- **Prestito parti**

Registrazione delle chiamate

Il processo di registrazione di una chiamata comprende le seguenti attività:

- Definizione di una chiamata
- Individuazione dei periodi di risposta e dell'intervallo di fatturazione ottimali
- Determinazione del livello di priorità della chiamata
- Calcolo delle date e delle ore
- Verifica dell'eventuale motivo di blocco della chiamata

La sessione Chiamata (tsclm1100m000) consente di registrare nuove chiamate e gestirne i dettagli, inclusi i dati generali e i dati relativi al Business Partner, al ciclo di operazioni e alla diagnosi.

Per registrare una chiamata, eseguire la sessione Chiamata (tsclm1100m000) e immettere i seguenti dettagli:

1. Immettere il Business Partner 'Destinazione vendita'. Se si registra una nuova chiamata, LN notifica le chiamate registrate in precedenza in relazione al Business Partner 'Destinazione vendita', al gruppo di installazioni o all'articolo con numero di serie specifico. In LN vengono indicate le chiamate completate, quelle in corso o quelle registrate da altri addetti con il cliente. Per controllare la ricerca di chiamate esistenti, è possibile impostare i parametri di **Cerca in base a** nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).
2. In LN vengono verificate le eventuali condizioni di blocco del Business Partner 'Destinazione vendita' in base al parametro di blocco impostato nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000).
3. Immettere il gruppo di installazioni per il quale è stata effettuata la chiamata.
4. Immettere il codice articolo per il quale è stata registrata la chiamata.
5. Immettere il numero di serie dell'articolo per cui è stata effettuata la chiamata. È possibile selezionare questo numero di serie dalla sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000), che include altri dettagli quali il codice e la descrizione dell'articolo, il gruppo di installazioni, il Business Partner e il raggruppamento di articoli. *È possibile selezionare soltanto un articolo con numero di serie del gruppo di installazioni specificato.*
6. Se i costi per la soluzione della chiamata sono coperti da un contratto di assistenza o da una garanzia, LN visualizza un messaggio per segnalare questa informazione all'utente.
7. Nel campo **Descrizione** immettere una breve descrizione del problema riportato dal cliente. È possibile immettere ulteriori dettagli nel campo **Commento**.
8. Nel campo **Problema riportato** è possibile immettere un codice problema. Se i sintomi sono causati da un problema noto e definito, è possibile selezionarlo dalla sessione Problemi (tsclm3130m000).
9. Immettere il gruppo di chiamate. È possibile definire i gruppi di chiamate nella sessione Gruppi di chiamate (tsclm0150m000).
10. È possibile selezionare le caselle di controllo **Urgenza** e/o **Soluzione errata**, a seconda delle esigenze.
11. Immettere i dettagli della fattura, ad esempio il Business Partner 'Destinazione fattura' e l'intervallo di fatture. In LN viene recuperato automaticamente l'intervallo di fatture definito per il Business Partner 'Destinazione vendita' nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000) oppure è possibile selezionare l'intervallo di fatture nella sessione Intervalli di fatturazione (tsclm0170m000).
12. Se la chiamata viene trasferita a Gestione ordini di assistenza, è necessario immettere i dettagli relativi al reparto e al tecnico di supporto.
13. Fare clic su Salva per registrare la chiamata. In LN viene generato un numero di chiamata per la chiamata registrata e lo stato della chiamata viene cambiato in **Registrata**.

Trasferimento della chiamata

È possibile trasferire una chiamata per uno dei seguenti motivi:

- **Per risolvere la chiamata è necessario l'intervento di un tecnico in loco.**
L'utente che registra la chiamata immette i dettagli relativi al reparto assistenza a cui deve essere trasferita la chiamata e genera un ordine di assistenza per trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza.
- **La chiamata deve essere gestita da un terzista.**
Se il centralino ha definito un accordo con un terzista per la fornitura dell'assistenza relativa all'articolo in oggetto, l'utente che registra la chiamata visualizza i dettagli dell'accordo di conto lavoro definito con il terzista e comunica a quest'ultimo, tramite e-mail, telefono o fax, i dettagli della chiamata, ad esempio l'articolo in oggetto, l'indirizzo dell'ubicazione e il problema.
- **Per risolvere la chiamata è necessario un intervento di riparazione in officina o di manutenzione in reparto.**
L'utente che registra la chiamata trasferisce quest'ultima alla gestione manutenzione postvendita in cui viene creato un ordine di manutenzione postvendita contenente i dettagli della chiamata.

Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di assistenza

Per trasferire una chiamata a Gestione ordini di assistenza, effettuare le seguenti operazioni:

1. Registrare la chiamata nella sessione Chiamata (tsclm1100m000). Verificare se la chiamata deve essere trasferita a Gestione ordini di assistenza. Se è necessario l'intervento di un tecnico di assistenza, è possibile trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza. In alternativa, è possibile pianificare immediatamente il lavoro in Gestione ordini di assistenza.
2. Se è necessario trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) immettere **Ufficio di assistenza** nella scheda **Ciclo di operazioni**.
3. Se la chiamata è contrassegnata come urgente, specificare un valore nel campo **Tecnico di assistenza** della scheda **Ciclo di operazioni** nella sessione Chiamata (tsclm1100m000).
4. Trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza. Nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere **Trasferisci a ordine di assistenza** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti, o Azioni per trasferire la chiamata a Gestione ordini di assistenza.
5. Dopo il trasferimento a Gestione ordini di assistenza, lo stato della chiamata si modifica da **In fase di elaborazione** a **Trasferita**.

Trasferimento di una chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita

Per trasferire una chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita, effettuare le seguenti operazioni:

1. Registrare la chiamata nella sessione Chiamata (tsclm1100m000).

2. Verificare se la chiamata deve essere trasferita a Gestione ordini di manutenzione postvendita. Un ordine di manutenzione postvendita è necessario nelle seguenti situazioni:
 - Il cliente ha chiamato il centralino per richiedere alcuni pezzi di ricambio.
 - Il cliente ha riscontrato un problema con alcuni articoli e desidera inviarli in officina per la riparazione. Il cliente richiede un articolo sostitutivo o un articolo in prestito da utilizzare fino alla riparazione dell'articolo originale. Una volta ricevuto l'articolo originale riparato, il cliente restituirà l'articolo sostitutivo.
3. Nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) immettere i valori appropriati nei campi **Tecnico di assistenza** e **Ufficio di assistenza** della scheda **Ciclo di operazioni**.
4. Per trasferire la chiamata a Gestione ordini di manutenzione postvendita, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere dal menu Specifico.
5. LN modifica lo stato della chiamata da **In fase di elaborazione** in **Trasferita**.
6. Per creare gli ordini di manutenzione postvendita, è possibile utilizzare una delle seguenti opzioni:
 - **Per riparazione in officina**
 - **Per consegna parti**
 - **Per ricevimento parti**
 - **Prestito parti**

Trasferimento di una chiamata a un terzista

Per trasferire una chiamata a un terzista, effettuare le seguenti operazioni.

1. Registrare la chiamata nella sessione Chiamata (tsclm1100m000).
2. Verificare se la chiamata deve essere trasferita a un terzista. Se l'articolo è coperto da un accordo di conto lavoro, LN visualizza le relative informazioni al momento della registrazione della chiamata.
3. Per trasferire una chiamata a un terzista, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere **Trasferisci chiamata a terzista** dal menu Specifico. Quando si trasferisce una chiamata a un terzista, LN chiede di specificare il modo in cui le informazioni devono essere trasmesse al terzista stesso (tramite e-mail, telefono o fax).
4. Dopo il trasferimento a un terzista, LN modifica lo stato della chiamata da **In fase di elaborazione** in **Trasferita**.

In base allo stato indicato nell'accordo di conto lavoro, è possibile decidere di trasferire la chiamata al terzista.

Risoluzione della chiamata

Per risolvere la chiamata, è possibile comunicare al cliente l'effettivo problema identificato, la soluzione individuata e l'attività richiesta. I costi totali e gli importi di vendita relativi alla chiamata vengono

determinati in base al tempo impiegato per la risoluzione e alla possibilità per la società di inviare una fattura al cliente.

Il processo di risoluzione di una chiamata si articola nei seguenti passaggi:

1. Registrare la chiamata nella sessione Chiamata (tsclm1100m000). L'utente che registra la chiamata cerca di identificare il problema e determinare la soluzione tramite uno scambio di domande e risposte con il cliente. È possibile utilizzare la sessione Albero diagnostica (tsclm3120m000) per costruire, gestire e utilizzare alberi di diagnostica per risolvere le chiamate.
2. Risolvere la chiamata. Se la chiamata viene risolta tramite l'helpdesk, il tecnico di supporto può impostarne lo stato su Risolta. Nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere Risolvi dal menu Specifico **Risolvi** per risolvere una chiamata.
3. Se il tecnico di supporto non è in grado di risolvere la chiamata, è possibile riassegnarla a un altro tecnico o reparto di supporto. Per riassegnare più chiamate, utilizzare la sessione Riassegnazione chiamate tra reparti di supporto (tsclm1215m000) e la sessione Riassegnazione chiamate tra tecnici di supporto (tsclm1220m000).
4. Registrare il tempo impiegato per la chiamata. A questo scopo è possibile impostare il timer o immettere il tempo manualmente. Se il tecnico di supporto tiene la chiamata in attesa, LN aggiorna il tempo utilizzato. Quando il tecnico di supporto risolve la chiamata e disattiva il timer, il tempo impiegato viene aggiornato.
5. LN aggiorna la sessione Storico chiamate (tsclm8520m000).

Se il cliente accetta la soluzione fornita dal tecnico di supporto, è necessario modificare lo stato della chiamata da **Risolta** in **Accettata**.

Fatturazione delle chiamate

È possibile utilizzare Fatturazione per fatturare al Business Partner i costi delle chiamate di assistenza gestite.

Parametri di fatturazione

Prima di fatturare una chiamata è necessario impostare i seguenti parametri di fatturazione nella sessione Parametri chiamate (tsclm0100m000):

- **Fattura dopo la chiamata**
Selezionare questa casella di controllo per abilitare la fatturazione delle chiamate.
- **Intervallo di tempo**
Durante la registrazione di una chiamata, la persona che gestisce la chiamata deve impostare l'intervallo di fatturazione per il cliente. Se il Business Partner 'Destinazione vendita' ha concluso un contratto, l'intervallo di fatturazione viene ricavato dai termini del contratto di assistenza (helpdesk). In caso contrario verrà utilizzato l'intervallo di fatturazione del centralino, definito in questo campo.

L'intervallo di tempo per la fatturazione consente di verificare se il tempo impiegato per la chiamata è fatturabile o meno, in base ai limiti dell'intervallo di fatturazione.

Avviare la sessione Intervalli di fatturazione (tsclm0170m000) per definire un intervallo di tempo. Le caratteristiche principali dell'intervallo di tempo sono costituite dai limiti inferiore e superiore, che vengono utilizzati per determinare se il tempo impiegato per una chiamata è fatturabile. Se il tempo impiegato è minore del limite inferiore, non viene creata alcuna fattura. In caso contrario viene fatturato l'importo effettivo del tempo impiegato, utilizzando come massimo il valore specificato nel limite superiore.

■ **Componente di costo**

Il componente di costo predefinito che viene utilizzato per fatturare una chiamata e che può essere utilizzato anche per influire sul livello della copertura contrattuale o della garanzia. Eseguire la sessione Componenti di costo (tcmcs0148m000) per selezionare o definire il componente di costo appropriato.

■ **Tipo copertura contrattuale**

Il valore di questo campo indica il tipo di lavoro coperto dalla garanzia e le attività che possono essere fatturate. Per selezionare il tipo di copertura appropriato, avviare la sessione Tipi copertura contrattuale (tsmdm0135m000).

■ **Percorso di ricerca tariffa manodopera**

È possibile specificare un massimo di tre livelli per il percorso di ricerca utilizzato per il recupero della tariffa manodopera.

- **Gruppo installazioni**
- **Tecnico di supporto**
- **Attività eseguita**
- **Gruppo articoli con numero di serie**
- **Reparto di supporto**

Fatturazione di una chiamata

Di seguito sono descritti i passaggi in cui si articola la procedura di fatturazione di una chiamata.

1. Selezionare la chiamata nella sessione Fatturazione chiamate (tsclm1519m000).
2. Scegliere **Fatturazione chiamata** dal menu Azione. Viene avviata la sessione Fatturazione chiamata (tsclm1105s000), in cui è possibile visualizzare i dettagli di fatturazione delle chiamate.
3. Scegliere **Stampa bozza fattura** dal menu Azione nella sessione Fatturazione chiamata (tsclm1105s000) per stampare una bozza di fattura, in modo da poterla verificare.
4. Scegliere **Fatturazione chiamata** dal menu Azione nella sessione Fatturazione chiamata (tsclm1105s000) per trasferire i dettagli di fatturazione della chiamata a Fatturazione.
5. Per informazioni sulla procedura di fatturazione, vedere Utilizzo del package Fatturazione.

Diagnostica delle chiamate

Una caratteristica importante del modulo Gestione chiamate (CLM) è la funzionalità di diagnostica delle chiamate.

Se si registra una chiamata, è possibile immettere i dettagli relativi al problema e all'articolo. È quindi possibile avviare l'albero di diagnostica specifico dell'attrezzatura in questione. Con il supporto dell'albero di diagnostica, è possibile selezionare un potenziale problema e la relativa soluzione.

Per visualizzare l'albero di diagnostica, nella sessione Chiamata (tsclm1100m000) scegliere **Albero diagnostica** dal menu Specifico. LN determina automaticamente l'albero di diagnostica da utilizzare in base all'articolo o al numero di serie.

Prima di aprire l'albero di diagnostica, è necessario impostare la struttura.

Costruzione dell'albero di diagnostica

Per costruire un albero di diagnostica, effettuare le seguenti operazioni:

Istruzione 1:

Definizione delle domande e delle risposte

Nel modulo Gestione chiamate è possibile gestire elenchi di domande nella sessione Domande (tsclm3100m000) ed elenchi di risposte nella sessione Risposte (tsclm3105m000). Le domande e le risposte possono essere basate su precedenti soluzioni di chiamate.

Istruzione 2:

Selezione di una domanda iniziale

Nella sessione Albero diagnostica (tsclm3120m000) selezionare una domanda iniziale nel campo **Domanda** della sessione Domande (tsclm3100m000).

Istruzione 3:

Definizione delle possibili risposte

È possibile utilizzare la sessione di dettagli per selezionare nella sessione Risposte (tsclm3105m000) le risposte possibili per la domanda iniziale.

Istruzione 4:

Definizione del risultato per una risposta possibile

Per ogni risposta in elenco è possibile definire le seguenti caratteristiche:

- Un possibile problema: selezionare il problema dalla sessione Problemi (tsclm3130m000).
- Una possibile soluzione: selezionare una soluzione dalla sessione Soluzioni (tsclm3135m000).
- Una domanda follow up: selezionare una domanda dalla sessione Domande (tsclm3100m000).
- L'articolo a cui fa riferimento la domanda: selezionare l'articolo dalla sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

Istruzione 5:

Definizione del problema e della soluzione in base a ciascun gruppo di articoli con numero di serie

- È possibile utilizzare la sessione Problemi per Gruppo articoli con numero di serie (tsclm3131m000) per visualizzare e gestire i problemi in base a ciascun gruppo di articoli con numero di serie.
- È possibile utilizzare la sessione Soluzioni per Gruppo articoli con numero di serie (tsclm3136m000) per visualizzare e gestire le soluzioni in base a ciascun gruppo di articoli con numero di serie.

Istruzione 6:

Analisi probabilità - Problemi e soluzioni

Nella sessione Analisi probabilità - Problemi e soluzioni (tsclm3161m000) è possibile determinare le probabilità di risoluzione del problema offerte dalla soluzione selezionata. Se la probabilità della soluzione selezionata è bassa, è possibile selezionare un'altra combinazione con una probabilità elevata nella sessione Analisi probabilità - Problemi e soluzioni (tsclm3161m000). La chiamata verrà aggiornata in base ai valori selezionati.

Istruzione 7:

Statistiche - Problemi e soluzioni

Quando viene risolta una chiamata o viene completata un'attività di un ordine di assistenza, i dati della sessione Statistiche - Problemi e soluzioni (tsclm3160m000) vengono aggiornati.

Istruzione 8:

Risoluzione assistenza - Analisi probabilità

La sessione Risoluzione assistenza - Analisi probabilità (tsclm3150m000) viene aggiornata quando si verificano le seguenti condizioni:

- Viene risolta una chiamata e vengono aggiunti i dettagli pertinenti.
- Viene creata un'attività dell'ordine di assistenza, in modo manuale oppure a partire da una chiamata. I dati dello storico vengono aggiornati quando si aggiorna l'attività.

Appendice A

Glossario

A

articolo

Articolo di manutenzione standard.

articolo con numero di serie

Un articolo con numero di serie è identificato dal codice articolo (numero parte del produttore) in combinazione con il numero di serie.

componente di costo

Categoria definita dall'utente per la classificazione dei costi.

Tali componenti possono essere utilizzati per le finalità riportate di seguito:

- Scomporre il costo standard, il prezzo di vendita o il prezzo di valutazione di un articolo.
- Confrontare i costi di ordine di produzione stimati e quelli effettivi.
- Calcolare le varianze di produzione.
- Visualizzare la distribuzione dei costi tra i diversi componenti presenti nel modulo Contabilità costi.

I componenti di costo possono essere dei seguenti tipi:

- **Costi operazione**
- **Costi materiale**
- **Ricarico**
- **Costi generali**
- **Non applicabile**

Nota

Se si utilizza il modulo Controllo assemblaggio (ASC), non è possibile impiegare componenti di costo di tipo **Costi generali**.

dati dell'articolo di servizio

Informazioni relative all'articolo di servizio.

distinta base (BOM)

Elenco in cui sono indicati tutti i componenti, le materie prime e gli assemblati intermedi utilizzati per un articolo manufatto e in cui è specificata la quantità di ciascun componente richiesta per la produzione dell'articolo. Nella distinta base viene mostrata la struttura a livello singolo di un articolo manufatto.

distinta base di produzione

Elenco generale e multilivello di tutti i componenti e i materiali utilizzati per un prodotto manufatto e in cui è specificata la quantità di ciascun componente richiesta per la produzione dell'articolo.

Nota

Per utilizzare le distinte base di produzione, i parametri **Siti**, **Costo standard per unità aziendale e Produzione per reparti per Sito** devono essere impostati su **In preparazione** o **Attivo** nella sessione Componenti software implementati (tccom0100s000).

Sinonimo: distinta base di produzione

Acronimo: Distinta base di produzione

distinta base di produzione

Vedi: *distinta base di produzione (pag. 38)*

Distinta base di produzione

Vedi: *distinta base di produzione (pag. 38)*

gruppo di installazioni

Set di articoli con numero di serie che si trovano nella stessa ubicazione e appartengono allo stesso Business Partner. L'inserimento di vari articoli con numero di serie in un gruppo di installazioni consente di gestirli in modo collettivo.

menu appropriato

I comandi sono distribuiti nei menu **Visualizzazioni**, **Riferimenti** e **Azioni** o visualizzati come pulsanti. Nelle precedenti versioni di LN e Web UI, questi comandi sono presenti nel menu *Specifico*.

ordine di manutenzione postvendita

Ordine utilizzato per pianificare, eseguire e controllare la manutenzione relativa a componenti e prodotti di proprietà del cliente nonché la gestione logistica dei pezzi di ricambio.

soluzione errata

Chiamata da parte di uno stesso cliente in merito a un problema risolto in precedenza per uno stesso articolo.

struttura articolo

Elenco dei componenti costitutivi di un articolo standard. La struttura articolo può essere visualizzata con un singolo livello o con più livelli e può essere utilizzata come input per una struttura fisica.

struttura finale

Struttura effettiva di un prodotto comprensiva dei numeri di serie.

struttura fisica

Composizione e struttura di un articolo con numero di serie, definite tramite le relazioni padre-figlio degli articoli costitutivi. La struttura fisica può essere visualizzata con un singolo livello o con più livelli.

tempo di risposta

Il tempo di risposta definisce il periodo di tempo, a partire dalla registrazione di una chiamata, entro il quale il provider di servizi deve rispondere alla chiamata, è necessario avviare una soluzione al problema segnalato nella chiamata oppure è necessario completare una soluzione al problema segnalato nella chiamata.

Indice

Albero di diagnostica, 13
articolo, 37
articolo con numero di serie, 37
Assegnazione e riassegnazione della chiamata, 12
Chiamate, fatturazione, 31
componente di costo, 37
Da sollecitare, 15
dati dell'articolo di servizio, 37
Dati principali, 23
Diagnostica delle chiamate, 33
Differite, 15
distinta base (BOM), 38
distinta base di produzione, 38
Distinta base di produzione, 38
Elaborazione chiamate, 25
Fatturazione delle chiamate, 31
Gestione configurazioni, 17
gruppo di installazioni, 38
menu appropriato, 38
ordine di manutenzione postvendita, 38
Priorità, 13
Registrazione delle chiamate, 27
Risoluzione della chiamata, 30
soluzione errata, 38
Stato, 20
Strategie di gestione delle chiamate, 9
struttura articolo, 39
struttura finale, 39
struttura fisica, 39
tempo di risposta, 39
Tempo di risposta, 11
Trasferimento della chiamata, 29
