



Modulo Laboratorio

Guida all'uso



La gestione Post Vendita è forse una delle più importanti attività che vengono svolte all'interno di un Punto Di Vendita IT; attraverso il nostro gestionale sarà possibile gestire il processo di riparazione/sostituzione di un qualsiasi oggetto venduto o meno dal PDV.

Il gestionale propone due modalità per la gestione di un intervento tecnico:

“Inserimento Guidato di Laboratorio” e “Gestione Laboratorio” (vedi immagine sottostante).



Gestione Laboratorio

Con la Gestione Laboratorio è possibile realizzare in pochissimo tempo la scheda di lavorazione di un articolo: lanciata l'omonima voce di menu, il software si posizionerà nella sezione **“Dati Cliente”** da cui sarà possibile cercare un cliente esistente, inserire un nuovo cliente e modificare i dati anagrafici secondari di un cliente esistente (vedi immagine sotto). In caso di inserimento di un nuovo cliente, una volta completato l'inserimento dei dati anagrafici, non sarà necessario scrivere nuovamente il nominativo poiché il dato sarà precompilato all'interno della scheda.



Scrivendo nel campo codice il nominativo del cliente, automaticamente comparirà la “precompilazione”, per selezionare il cliente è necessario utilizzare i tasti Freccia Giù-Su della tastiera, non è possibile utilizzare il Mouse.

Dati Cliente		Accettazione	In
Cod. Cliente	Ragione sociale		
ROSSI			
ROSSI ALESSANDRO (00016120) ROSSI ALESSANDRO (00020519) ROSSI ANGELO (00022119) ROSSI DANIELE (00019796) ROSSI DINO COSTRUZIONI EDILI (00019107) ROSSI DOMENICO (00020036) ROSSI ELENA (00023182) ROSSI ELISABETTA (00016856)			

Sezione "Accettazione"

Nella scheda accettazione è necessario inserire l'articolo della nostra riparazione: in questo caso sono previste delle facilitazioni che permettono di poter prelevare tale articolo, incluso seriale, da una delle vendite precedentemente fatte a cliente (vedi immagine sottostante)

Descrizione materiale	
Articolo	
Serial	

Permette di Cercare l'articolo di cui vogliamo compilare la scheda tecnica.

Permette di Cercare all'interno delle vendite fatte al cliente precedentemente selezionato, i dati saranno precompilati una volta selezionato il prodotto.

Permette di Cercare il numero di serie inserito in fase di vendita per velocizzare le operazioni di inserimento.

In caso l'articolo non fosse codificato dal PDV, questo potrà comunque essere inserito inserendo la descrizione senza compilare i campi precedentemente indicati.

Una volta inserito l'articolo sarà necessario specificare se la riparazione è o meno in garanzia abilitando, se necessario, l'apposito flag (vedi immagine sottostante). La scelta effettuata farà variare il contenuto stampato nella scheda di laboratorio.

☐ in garanzia

Il software non compila il dato poiché un prodotto potrebbe non essere in garanzia anche se venduto da pochi giorni: per esempio, caduta di un tablet/smartphone oppure virus su PC/NB.

A questo punto si passa ad inserire il Difetto rilevato/intervento richiesto; tali indicazioni saranno poi stampate sul report di accettazione laboratorio. Se necessario sarà possibile utilizzare anche un campo Note per inserire ulteriori informazioni. Il PDV ha facoltà di scegliere se stampare tale campo dalle impostazioni di configurazione del software nel menu **Utilità -> Setup - Impostazioni Programma -> Documenti -> Laboratorio**.

Nel caso in cui il materiale fosse presentato con un DDT sarà possibile inserire nell'apposito campo il numero e la data del DDT stesso, in modo che quest'ultimo possa poi essere chiuso correttamente in fase di chiusura dell'intervento stesso; se il cliente è sprovvisto di bollettario, sarà possibile anche generare la stampa di un DDT in nome e per conto del cliente.

Ovviamente, di tale documento saranno memorizzati nel programma solo il numero e la data del DDT, quindi senza la possibilità di stampare il layout grafico dei veri documenti del cliente.

Informazioni varie	
Documento accompagnatorio	STAMPA DDT DEL CLIENTE
	☐ Cliente sprovvisto di bollettario Stampa d.d.t.

Sezione "Annotazioni"

In questa sezione sarà possibile inserire note riguardanti l'intervento in modo libero; il programma memorizzerà l'autore della nota e la data di inserimento.

Nota :		
Data	Autore	Nota
14/07/2017 13:00:45	Admin	NB. Il cliente il lunedì mattina è chiuso

Scheda "Invio CAT"

Dati Cliente Accettazione Annotazioni Invio C.A.T. Materiali & Costi Contr.Ass. Collaudo Consegna		
salva dati CAT stampa rich. R.M.A. Invio al CAT ▼		
Data richiesta R.M.A.	R.M.A.	☐ Spedibile
11/10/2018		
Codice Rip. / Forn.	Riparatore / Fornitore	Numero riparazione c/o CAT
Data spedizione	Riga per il D.D.T.	.. non utilizzare l'invio se non effettivamente voluto. N.B. max. 250 car.
11/10/2018		
N. Documento di invio		
Data rientro	Doc. di rientro TipoDoc, Numero, data	
11/10/2018		

Sarà inoltre possibile ricercare gli estremi della fattura di acquisto premendo sul tasto **“lente di ricerca”** a fianco del campo RMA (vedi immagine sottostante)

In questo modo lo status dell'intervento diventerà **"I - Da Inviare al CAT"**. E' inoltre possibile stampare una breve descrizione del guasto da allegare all'oggetto cliccando su **Stampa Richiesta RMA**.

L'invio merce ad un determinato CAT può essere fatto con o senza emissione di DDT (documento emesso da fornitore); sarà possibile anche effettuare l'invio di più riparazioni al medesimo CAT direttamente dall'apposito menu **Laboratorio -> Invio Riparazioni**, dove saranno mostrate solo le schede dichiarate "Spedibile". Una volta spediti i componenti al CAT, le riparazioni coinvolte assumeranno il nuovo status **"E - In riparazione"**.

Nel caso in cui la merce fosse di proprietà del PDV, nella schermata compariranno tre diverse indicazioni per la corretta movimentazione del magazzino poiché la merce potrebbe essere resa in diversi modi: Reso con stesso prodotto (codice), Reso con prodotto diverso, Accreditato.

[illegible]

In questa scheda sarà possibile creare un ordine da abbinare al nostro intervento o associarne uno già esistente. Per velocizzare le operazioni, se necessario, si preleveranno anche i seriali degli articoli in modo che non vengano richiesti durante la fase di vendita, e si assegnerà il materiale direttamente dall'ordine cliccando sulla riga, in modo da non dover utilizzare l'apposito menu.

Nell'ordine collegato alla nostra riparazione potranno essere inseriti anche codici di servizio (per esempio, assistenza tecnica, ecc), utilizzando codici virtuali creati in precedenza, in modo da poter successivamente fare statistiche sulla tipologia di intervento eseguita.

Sezione "Contratti Assistenza"

esporta
stampa
imposta stampante

Numero di Serie : **836A111E-A68E-410C-8A37-3710C**
 Data acquisto : **13/07/2017**
 Scadenza : **31/12/2017**
 Utente : **Admin**

Saldo ore disp. : **98,00**
 Saldo ore teorico : **98,00**
 Contratto : **4**

ELENCO MOVIMENTI								
ID	DATA	TIPOMOV	DESCMOV	QTA	STATUS	NUMRIP	NOTA	UTENTE
inserisci								
30	14/07/2017	2	Scarico	2,00	V	2693	Addebito tempo rip. n. 2693	Admin
28	13/07/2017	1	Acquisto	100,00	V		Acquisto	Admin

In caso un cliente abbia sottoscritto un contratto di assistenza tecnica, tramite questa scheda sarà possibile visualizzare tutti i contratti attivi per quel cliente e decurtare le ore impiegate nell'intervento, cliccando su **inserisci**. Cliccando su **Stampa** e selezionando **Stampa Completa** sarà inoltre possibile stampare/esportare in PDF/inviare per mail il report del contratto di assistenza con le relative decurtazioni.

Si invita a visionare i rispettivi manuali presenti nelle sezioni **Laboratorio -> Gestione Contratti di assistenza** e **Laboratorio -> Gestione Abbonamenti per Contratti di assistenza**.

Sezione "Collaudo"

Dati Cliente
Accettazione
Annotazioni
Invio C.A.T.
Materiali & Costi
Contr.Ass.
Collaudo
Consegna

cambia status
collauda
salva collaudo
stampa report collaudo
nota

Data collaudo :
 Tempo effettivo :
 Addebito (iva esclusa) :

Descrizione lavoro :

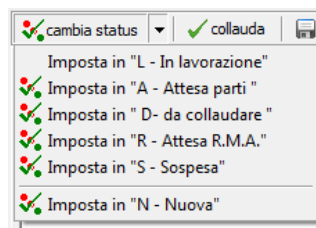
Note :

Tramite la scheda Collaudo, il tecnico avrà la possibilità di inserire:

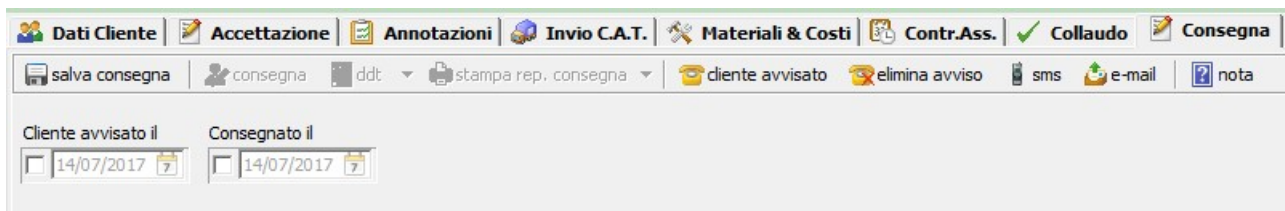
- descrizione del lavoro svolto
- Note aggiuntive (stampabili o meno)
- Tempo Effettivo della riparazione (non viene stampato nella scheda di intervento)
- Addebito (iva esclusa o inclusa) nel caso in cui quest'ultimo non sia già stato inserito precedentemente nella sezione materiali e costi

Collaudando la scheda verrà generato il report di collaudo, dove sono riepilogati tutti i dati anagrafici del cliente, il collaudatore, il lavoro svolto (descrizione) e l'elenco dei materiali impiegati per la riparazione stessa.

Tramite la sezione collaudo, nel caso sia necessario, è possibile anche variare lo status di una riparazione.



Sezione "Consegna"



Tramite la sezione consegna sarà possibile avvisare il cliente che l'intervento è terminato e l'articolo può quindi essere ritirato. Questa operazione può essere fatta in diversi modi: telefonicamente, con email o SMS (con credito prepagato). Inserendo l'avviso, quest'ultimo viene memorizzato all'interno del software, con data e ora dell'avviso e viene mostrato il simbolo "telefono"  nella lista riparazioni a fianco del nominativo.

Da questa schermata sarà inoltre possibile sia l'emissione del DDT di reso se necessario, sia la consegna diretta di una riparazione in caso in cui la riparazione non abbia nessun addebito.

Inserimento Guidato di Laboratorio

Rispetto alla Gestione Laboratorio, con l'Inserimento Guidato di Laboratorio il programma permette una più accurata gestione della scheda di ingresso.

In questa modalità è previsto uno specifico questionario da compilare (vedi immagine sottostante). **E' possibile creare i propri questionari o modificare quelli esistenti, cosa per la quale vi rimandiamo alla specifica [guida](#)**; in questo esempio vedremo invece uno dei questionari standard offerti dal programma.

QUESTIONARIO		ANNOTAZIONI AGGIUNTIVE DIFETTI
ACCESSORI		
Borsa	☐	
Alimentatore	☐	
Batteria	☐	
Cavi	☐	
Mouse	☐	
Chiave Wifi/Internet	☐	
Software	☐	
Altro		
ESAME VISIVO		
Cover graffiata	☐	
Lcd danneggiato	☐	
Casa incompleto	☐	
Mancanza tasti	☐	
Etic. Product key	☐	
Altro		
ACCESSO S.O.		
Utente/Password		
Utente/Password		
Password Bios		
Note		
DIFETTO - HARDWARE/SOFTWARE		
Non si accende	☐	
Si spegne	☐	
Si blocca	☐	
Si riavvia	☐	
Non avvia S.O.	☐	
Blue screen	☐	
Altro		
RIPETITIVITA' DIFETTO		
Sempre	☐	
A caldo	☐	
Casuale	☐	
Altro		

Stampa Imposta

< Back Avanti > Cancel

I Campi da compilare all'interno del questionario sono legati alla categoria merceologica dell'articolo inserito; in questo modo il software ricorda all'operatore le principali informazioni legate all'intervento stesso in modo da non dover ricontattare il cliente successivamente, ad esempio il nome utente oppure il controllo visivo dell'apparecchio.

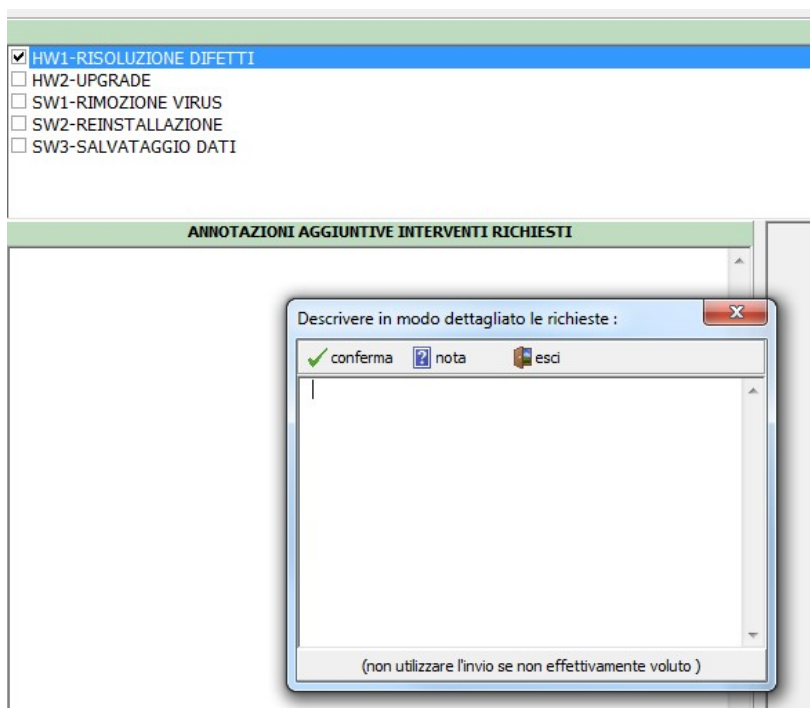
Proseguendo con l'accettazione, nella schermata successiva (vedi immagine sottostante),

DATI PROVENIENZA				
Dove è avvenuto l'acquisto		Tipo documento	Numero doc.	Data documento
Selezionare		Selezionare		__/__/__
E' in Garanzia ?				
☐ Prodotto non in garanzia		☐ Prodotto in garanzia		
Spesa massima preventivo :	0,00	Priorità :	Standard	

vengono richiesti alcuni dati aggiuntivi:

- Dove è avvenuto l'acquisto.
- Gli estremi del documento di vendita; tale campo potrebbe essere già compilato in base a come è stato inserito il prodotto nell'intervento di laboratorio (ricerca tra i prodotti venduti ).
- Se il prodotto è o meno in garanzia, poiché non possiamo sapere a priori se sia o meno coperto da garanzia. La scelta effettuata farà variare il contenuto stampato nella scheda di laboratorio.
- Grado di priorità; per esempio Standard, Urgente, Entro 12 H ecc.
I gradi di priorità possono essere creati liberamente nel menù Anagrafiche -> **Tabelle** -> **Anagrafica tipi di Priorità di Laboratorio**.
- La spesa massima preventivo, in modo da non dover ricontattare il cliente in caso di spesa inferiore a quanto pattuito.

Nella schermata successiva (vedi immagine sottostante) sarà possibile indicare con più precisione il difetto



The screenshot displays a software window with a green header bar. On the left, there is a list of categories with checkboxes: ☒ HW1-RISOLUZIONE DIFETTI, ☐ HW2-UPGRADE, ☐ SW1-RIMOZIONE VIRUS, ☐ SW2-REINSTALLAZIONE, and ☐ SW3-SALVATAGGIO DATI. The main area is titled "ANNOTAZIONI AGGIUNTIVE INTERVENTI RICHIESTI". Overlaid on this is a dialog box titled "Descrivere in modo dettagliato le richieste :". The dialog box has a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are three buttons: "✓ conferma", "📝 nota", and "🚪 esci". The main body of the dialog box is a large text area for input. At the bottom of the dialog box, there is a small note: "(non utilizzare l'invio se non effettivamente voluto)".

(a meno che non sia già stato indicato nel questionario), inserendo delle annotazioni libere oppure inserendo il difetto in una delle macrocategorie già presenti.

In caso di più articoli per un singolo cliente ripetere l'operazione di inserimento, cliccando su aggiungi articolo (vedi immagine sottostante).

Funzioni	Articolo	Descrizione
		NB ACER ASPIRE 9
aggiungi art.		

se il cliente avesse più articoli da consegnare
cliccare su "aggiungi art" e inserire il nuovo articolo

Salvando l'intervento vengono prodotti il report di accettazione, il questionario ed eventuali etichette programmate. I report di Laboratorio, come i documenti fiscali, sono pienamente modificabili dall'utente accedendo al menu **Utilità -> Setup -> Documenti -> Laboratorio -> Stampe e Report** e abilitando il flag **"Abilita personalizzazione documenti in stampa"**.

Attivando la personalizzazione del documento sarà però necessario personalizzare tutti e tre i report previsti (**Accettazione, Collaudo, Consegna**), riportati qui sotto.

Report di accettazione

 SISMULTIMEDIA SRL Via Venezia, 77 56038 PONSACCO (PI) - ITALIA P.Iva: 02158930529 C.P. 02158930529 Tel.: 0587735303 Fax: 0587735303 E-mail: info@sismultimedia.com Sito Internet: www.sismultimedia.com Capitale Sociale € 15.000,00 (I.V. - R.E.A. PI/185797)	
di seguito "Punto Vendita".	
SCHEDA PER INTERVENTO DI ASSISTENZA TECNICA fuori garanzia Intervento N° 3 Data 14/07/2017 Operatore Admin Doc.	
XS009K06 Prova Indirizzo via prova Cap 56025 Prov. pi Città ponsacchera Email eshop_support@sismultimedia.com Cod.Fis. 0000000000000000 P.Iva 01116520501 Contatto	
Fax 0587735303 Cell. di seguito "Cliente".	
Il Cliente consegna al Punto Vendita il seguente materiale: 34.496 HARD DISK NB SATA 2.5" 1000GB SAMSUNG Seriale dichiarando i seguenti difetti o malfunzionamenti: salvare il contenuto (se possibile)	
Condizioni per presa in carico e ritiro del prodotto: 1) Il Cliente dichiara che il prodotto consegnato presenta solo il difetto denunciato e sopra riportato. Altre eventuali problematiche (guasti, difetti e/o malfunzionamenti) che venissero riscontrate sul prodotto successivamente alla consegna e durante il periodo dell'affidamento per la riparazione non saranno imputabili al Punto Vendita. Nel caso in cui il Punto Vendita, nell'esaminare il prodotto, rinvenisse altre anomalie, avviserà il cliente informandolo della possibilità di ritirare il prodotto medesimo secondo quanto stabilito ai successivi articoli 3) e 4), oppure di accettare il preventivo o che gli verrà proposto in relazione alla 2) Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'intervento per la riparazione può comportare l'eventuale perdita totale o parziale di programmi e dati in qualunque modo contenuti o registrati nel materiale consegnato per la riparazione. Il Punto Vendita non si assume responsabilità alcuna riguardo a tale perdita, pertanto è esclusa a cura del Cliente assicurarsi di avere effettuato le copie di sicurezza dei dati. A tale proposito si consiglia di affidarsi al Punto Vendita, che provvederà a tutto oneroso, per l'effettuazione del back-up di tutti i dati. In ogni caso il Cliente è unico ed esclusivo responsabile di dati, informazioni e programmi contenuti o registrati in qualunque modo nel materiale consegnato al Punto Vendita con particolare riferimento alla liceità e legittimità d'uso degli stessi. 3) Il Punto Vendita comunicherà al Cliente tramite fax, e mail o verbalmente l'importo del preventivo di spesa per l'intervento di riparazione e/o sostituzione. Il Cliente dichiara sin d'ora di essere a conoscenza e di accettare che, in caso di mancata accettazione del preventivo comunicato, il Cliente medesimo dovrà corrispondere al Punto Vendita un diritto fisso di preventivo di € 24,00 iva inclusa, dovuto a titolo di corrispettivo per l'analisi del difetto e della relativa quantificazione dell'importo per la riparazione e/o sostituzione, in caso contrario tale diritto fisso è da intendersi compreso nell'importo di cui al medesimo 4) Salvo diversi accordi scritti, il Cliente è tenuto a ritirare il prodotto recandosi presso il Punto Vendita secondo i tempi indicati dal Punto Vendita medesimo. Nel caso in cui il Cliente non ritiri il prodotto nel termine di 15 giorni dalla raccomandata A/R che gli verrà inviata dal Punto Vendita per sollecitarlo al ritiro del prodotto stesso, il Cliente riconosce sin d'ora espressamente al Punto Vendita la facoltà di esercitare il diritto di ritenzione sul prodotto medesimo ed eventualmente anche la facoltà di venderlo anche ai sensi e per gli effetti degli articoli 1152 e 2756 c.c.	
Data 14/07/2017	
Firma del Cliente per integrale accettazione delle condizioni sopra esposte X _____ Firma del Cliente per presa visione ed espressa accettazione delle condizioni n. 1),2),3),4) sopra esposte X _____	

←
Dati anagrafici
del PDV

←
Dati anagrafici del Cliente

←
Materiale consegnato e seriale se presente

←
Difetti o Malfunzionamenti
dichiarati e Note se previste

←
Condizioni per la presa in carico del prodotto.
Il testo di tali condizioni potrà essere variato se il formato della licenza lo consente, l'importo visibile al punto 3 può essere variato nel menù Utilità->Setup->Documenti->Laboratorio
Il testo delle condizioni di presa in carico del prodotto varierà in base al fatto che la riparazione sia o meno in garanzia.

Report di Collaudo

		SISMULTIMEDIA SRL Via Venezia, 77 56038 PONSACCO (PI) - ITALIA P.Iva: 02158930509 C.F. 02158930509 Tel.: 0587735303 Fax: 0587735303 E-mail: info@sismultimedia.com Sito Internet: www.sismultimedia.com Capitale Sociale € 15.000,00 I.V. - R.E.A. PI-185797													
		di seguito "Punto Vendita"													
REPORT COLLAUDO DI ASSISTENZA TECNICA															
Intervento N° 3		Data 14/07/2017 Operatore Admin Doc.													
XS009K06 Prova															
Indirizzo via prova Cap 56025 Prov. pi Città pontedera Email eshop_support@sismultimedia.com Cod.Fis. 0000000000000000 P.Iva 01116520501 Contatto		Fax Telefono 0587/735303 Cell.													
Materiale Consegnato al Punto Vendita : <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quantità</th> <th>Descrizione</th> <th>Seriale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>34.496</td> <td>HARD DISK NB SATA 2.5" 1000GB SAMSUNG</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Quantità	Descrizione	Seriale	34.496	HARD DISK NB SATA 2.5" 1000GB SAMSUNG							
Quantità	Descrizione	Seriale													
34.496	HARD DISK NB SATA 2.5" 1000GB SAMSUNG														
difetti o malfunzionamenti: salvare il contenuto (se possibile)															
Lavoro effettuato e materiali impiegati <table border="1"> <thead> <tr> <th>Data Collaudo</th> <th>Data</th> <th>Riparatore</th> <th>Admin</th> <th>Spesa Iva inc.</th> <th>Importo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14/07/2017</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>122,00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Data Collaudo	Data	Riparatore	Admin	Spesa Iva inc.	Importo	14/07/2017				122,00	
Data Collaudo	Data	Riparatore	Admin	Spesa Iva inc.	Importo										
14/07/2017				122,00											
Lavoro sostituì elettronica, verificato funzionamento															
Riferimento Ordine N° :															
Q.tà	Cod. articolo	Descrizione	Prezzo Pr. Ivato Totale Tot. Ivato C.Iva												
Empty table for materials and costs															

←
Dati anagrafici
del PDV

←
Dati Anagrafici del Cliente

←
Materiale consegnato e seriale se presente

←
Difetti o Malfunzionamenti
dichiarati e Note se previste

←
Descrizione Lavoro effettuato e note se stampate.
Importo dell'intervento tecnico

←
Elenco del materiale se inserito nella sezione
materiali e costi

Report di Consegna

		SISMULTIMEDIA SRL Via Venezia, 77 56038 PONSACCO (PI) - ITALIA P.Iva: 02158930509 C.F. 02158930509 Tel.: 0587735303 Fax: 0587735303 E-mail: info@sismultimedia.com Sito Internet: www.sismultimedia.com Capitale Sociale € 15.000,00 (I.V.) - REA PI-185797	
		di seguito "Punto Vendita"	
REPORT COLLAUDO DI ASSISTENZA TECNICA			
Intervento N°	3	Data	14/07/2017 Operatore Admin Doc.
XS009K06 Prova			
Indirizzo	via prova		
Cap	56025	Prov. pi	Città pontedera
Email	eshop_support@sismultimedia.com		Fax
Cod.Fis.	0000000000000000	P.Iva	01116520501
Contatto			Cell.
Materiale Consegnato al Punto Vendita : 34.496 HARD DISK NB SATA 2.5" 1000GB SAMSUNG			
		Seriale	
difetti o malfunzionamenti: salvare il contenuto (se possibile)			
Lavoro effettuato e materiali impiegati Data Collaudo 14/07/2017 Riparatore Admin Spesa Iva inc. 0,00 Lavoro sostituita elettronica, verificato funzionamento			
Riferimento Ordine N° : Q.tà Cod. articolo Descrizione Prezzo Pr. Ivato Totale Tot. Ivato C.Iva			
Il Cliente si è recato in data 14/07/2017 alle ore 16:17 presso il Punto Vendita ed ha provveduto al ritiro del prodotto sopra descritto Firma del Cliente Firma del Responsabile del Punto Vendita x x			

←
Dati anagrafici
del PDV

←
Dati Anagrafici del Cliente

←
Materiale consegnato e seriale se presente

←
Difetti o Malfunzionamenti
dichiarati e Note se previste

←
Descrizione Lavoro effettuato e note se stampate.
Importo dell'intervento tecnico

←
Elenco del materiale se inserito nella sezione
materiali e costi

←
Dichiarazione di reso del prodotto da parte del PDV