

AGORAPLUS V3

Guida Utente

<http://www.agoraplus.com>

1 INDICE

2	Premessa	1
1.1	Obiettivo di questo documento	1
1.2	Scaricare e aggiornare	1
1.3	Uso dell'applicazione e login.....	1
2	Organizzazione dello spazio di lavoro	2
2.1	L'area di lavoro.....	2
2.2	Il banner	3
2.3	La barra di navigazione	3
2.4	Le schede	3
2.5	La barra di ricerca	4
3	Home page.....	5
3.1	Come utilizzare le funzioni della homepage - spazio di lavoro ?.....	5
3.2	Il pulsante azione « Preparazione dell'ordine»	8
4	Modulo degli ordini.....	9
4.1	Come aggiungere una parte al suo carrello ?.....	9
4.2	Come visualizzare il contenuto del carrello ?.....	11
4.3	Come consultare il mio prezzo fornitore ?.....	12
4.4	Come scegliere le parti da ordinare nel carrello ?.....	12
4.5	Come trasformare il suo carrello in un ordine ?.....	13
4.6	Come faccio a seguire una ordine ?.....	15

4.7	Come inviare un file di ordine su Agorap plus ?	18
5	Modulo Documentazione	21
5.1	Come cercare un apparecchio? Una parte?	21
5.2	Come consultare la documentazione di un prodotto ?	21
5.3	Come consultare una scheda di parti ?	23
5.4	Come trovare un parte di ricambio?	25
5.5	Come e dove trovare gli accessori relativi ad un prodotto?	25
5.6	Come salvare le ricerche ?	27
6	Modulo di Riparazione	28
6.1	Come accedere agli ordini di lavoro ?	29
6.1.1	Come consultare/ accettare/ rifiutare un ordine di lavoro?	29
6.1.2	Quali sono i diversi stati dell'ordine di lavoro?	30
6.1.3	Come posso esportare gli ordini di lavoro nel mio software interno ?	30
6.2.	Come accedere al file di riparazione ?	31
6.2.1	Organizzazione del file di riparazione	31
6.2.2	Come modificare un file di riparazione?	32
6.2.3	Quali sono i codici di stato / stato del file di riparazione ?	35
6.2.4	Come chiudere un file di riparazione ?	36
6.3	Come accedere al modulo Intervento in garanzia	38
6.4	Come creare un nuovo rapporto d'intervento in garanzia ?	39
6.4.1	Intervento in garanzia	Erreur ! Signet non défini.
6.5	Come consultare i miei rapporti ?	41
6.6	Quali sono i diversi stati degli rapporti ?	43

2 PREMESSA

1.1 OBIETTIVO DI QUESTO DOCUMENTO

Obiettivo di questo documento è quello di fornire un supporto all'avvio rapido per gli utenti di AGORA PLUS V3.

Non è destinato a sostituire i vari portali di assistenza e supporto realizzati da AGORA SAS. Per ulteriori informazioni e assistenza, si prega di contattare il supporto direttamente all'indirizzo support@agoraplus.com

1.2 SCARICARE E AGGIORNARE

Se la propria organizzazione permette di installare un'applicazione sulla propria postazione di lavoro, è possibile installare l'applicazione direttamente cliccando su :

<https://agorav3.agoraplus.com/solmis.client.agora.application>

Se l'organizzazione non consente di scaricare l'applicazione in questo modo, è possibile salvare il seguente file zip:

<http://agorav3.agoraplus.com/zippedinstall/install.zip>

Quindi, è sufficiente estrarre i file da questo archivio, quindi fare clic su setup per avviare l'applicazione.

1.3 USO DELL'APPLICAZIONE E LOGIN

Nessuna informazione viene salvata sul suo computer a parte i dati di accesso. Se il computer è condiviso, si consiglia di non salvare le informazioni sulla connessione deselezionando la casella fornita a questo scopo nel grafico del test di autenticazione.

Account AGORA

Password

Lingua
Italiano (Italia)

Ricordare la password [Password dimenticata ?](#)

Connessione

v3.1.0.134

2 ORGANIZZAZIONE DELLO SPAZIO DI LAVORO

Lo spazio AGORA PLUS v3 è suddiviso in cinque aree distinte le cui funzioni sono le stesse durante l'utilizzo.

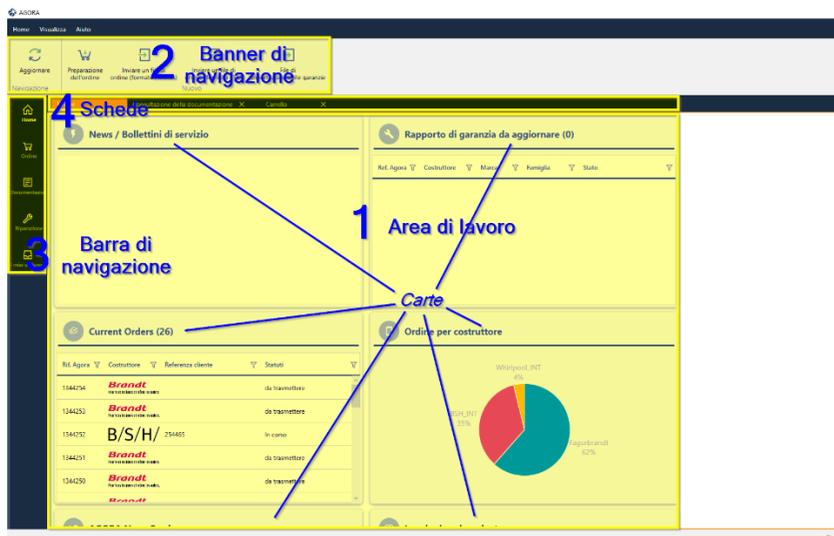


Illustrazione 1 : Area di lavoro

2.1 L'AREA DI LAVORO

Lo spazio centrale è la parte più ampia dell'applicazione. Questo è lo spazio in cui saranno affissi i risultati della ricerca, le relazioni da completare o i documenti da consultare.



Illustrazione 2 : Pagina di lavoro

2.2 IL BANNER

Le funzioni visualizzate nel banner sono contestuali, cioè collegate alla categoria dell'oggetto trattato nella pagina di lavoro attiva.

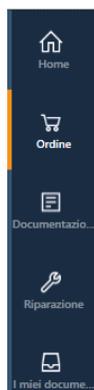
Esempio: nella scelta della documentazione, il banner mostrerà le funzioni relative alla documentazione.

NB: le funzioni sono in grigio quando non sono accessibili



Illustrazione 1: Banner

2.3 LA BARRA DI NAVIGAZIONE



Permette di scegliere una categoria di oggetti da manipolare nell'area di lavoro.

Illustrazione 2: Barra di navigazione

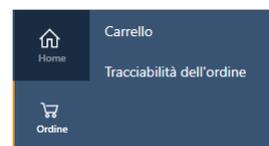


Illustrazione 3: Sottomenu ordine

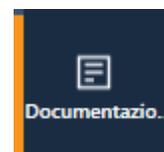


Illustrazione 4 : Categoria Documentazione attiva

La categoria attiva nella pagina di lavoro può essere identificata da una barra verticale arancione.

2.4 LE SCHEDE

Quando si seleziona una categoria, si apre una nuova pagina di lavoro e si aggiunge automaticamente una nuova scheda. La scheda attiva è di colore arancione.

ATTENZIONE: I DATI DELLA SCHEDE VENGONO AGGIORNATI SOLO QUANDO LA PAGINA VIENE CREATA E NON OGNI VOLTA CHE VIENE SELEZIONATA.

Ad esempio, se si convalida un ordine nella pagina di lavoro, ma una scheda di tracciabilità degli ordini è già aperta, lo stato dell'ordine non verrà aggiornato in questa scheda.

Per aggiornare lo stato degli ordini è necessario cliccare sul pulsante "Aggiorna" nel banner.



Illustrazione 5: Schede

Questa barra può proporre sottomenu, la categoria "Ordine" propone un sottomenu.

2.5 LA BARRA DI RICERCA

A destra dello spazio, se è presente un elenco nella pagina di lavoro o se è necessaria una ricerca (ad esempio un riferimento del apparecchio). Appare una barra di ricerca/spazio filtro.

Una freccia in alto a sinistra della barra permette di piegarla verso la destra.



Illustrazione 6 : Barra di ricerca

I filtri vengono utilizzati per affinare la ricerca.

3 HOME PAGE

3.1 Come utilizzare le funzioni della homepage - spazio di lavoro ?

La home page visualizza informazioni importanti e consente di accedere rapidamente a determinate funzioni.

La home page è composta da sei mappe:

- Visualizza news e bollettini di servizio
- Ordini correnti
- Nuovi ordini di missione
- Rapporto di garanzia da aggiornare
- Statistiche degli ordini per costruttore
- Notizie di AGORA
- Ricerche salvate

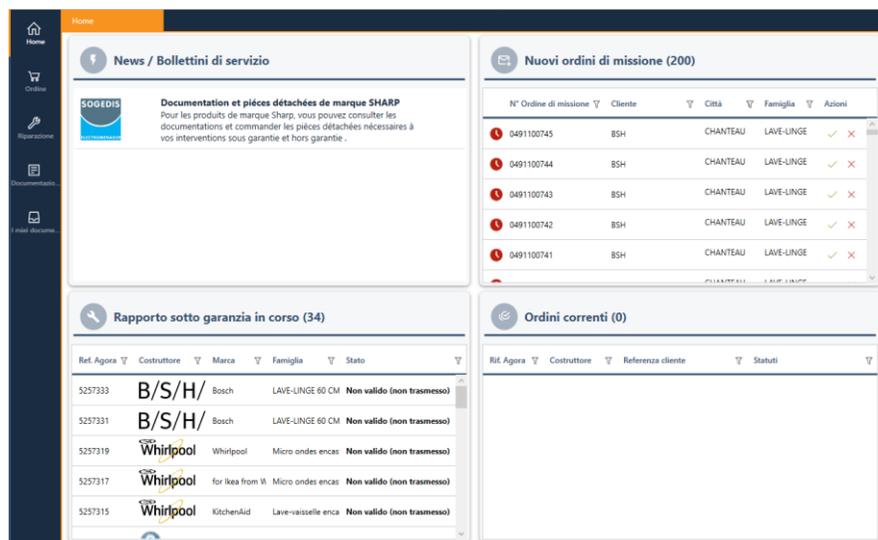
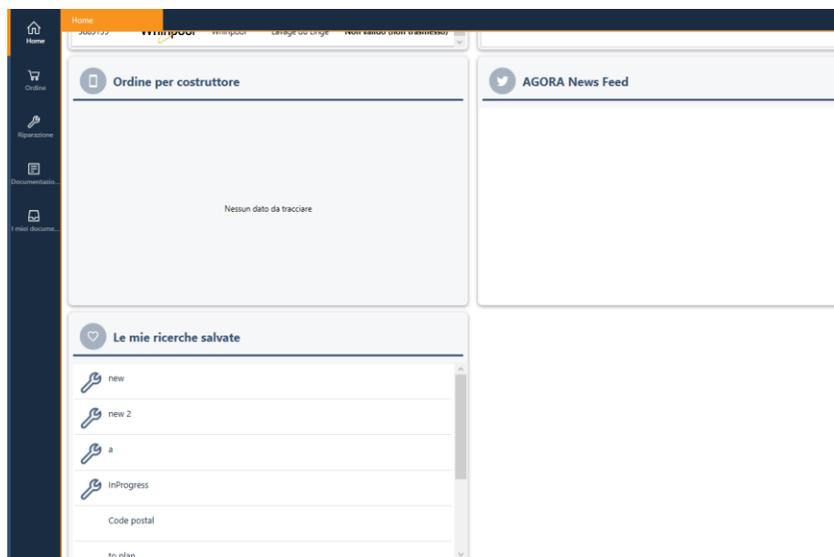


Illustrazione 7: Home page



Visualizza news e bollettini di servizio

⚡ **News / Bollettini di servizio**

Chiusura del deposito

B/S/H/ Vi informiamo che il nostro magazzino in Germania sarà chiuso dal 21/12/2018 al 03/01/2019.

?

Titre 1
dqkdjklqsdkl mqsj kldjqs dq
dqd*ù sqkdl qsljkdklqsj djqs

Alcuni servizi di bollettini ad alta priorità saranno elencati in questa carte per costruttore.

In questa carte vengono visualizzate anche le notizie e i flash.

Facendo doppio clic sulla linea **di un bollettino o di un servizio** di notizie, apparirà un pop-up per accedere al messaggio completo associato.

📧 **B/S/H/ : fermeture dépôt**

B/S/H/ fermeture dépôt

Bonjour,

Nous vous informons que notre dépôt en Allemagne sera fermé du 31/12/2012 au 03/01/2013.

Vous voudrez bien nous excuser pour la gêne occasionnée .

Nous vous souhaitons de bonnes fêtes de fin d'année.

Ordini correnti

🔄 **Ordini correnti (1)**

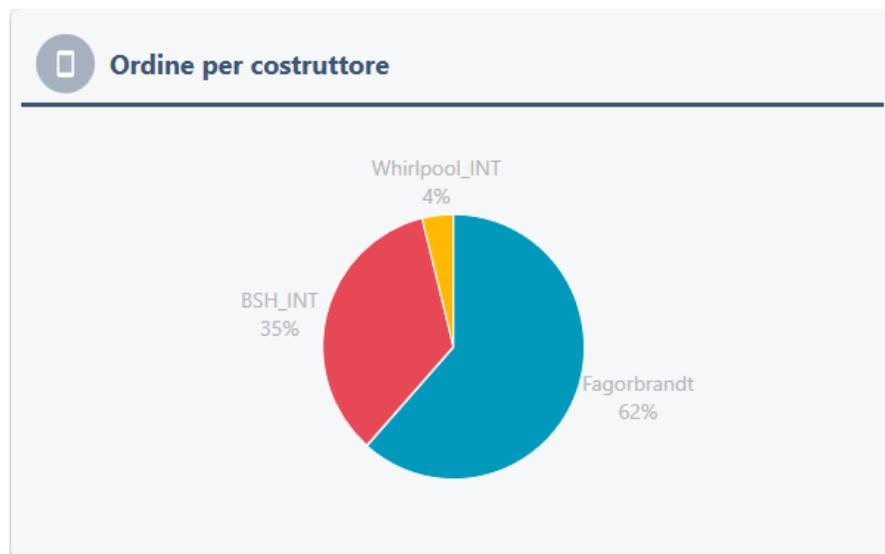
Rif. Agora ▼	Costruttore ▼	Referenza cliente ▼	Statuti ▼
2416172	B/S/H/	ringo	completo

La carta "Ordini correnti" consente di elencare tutti gli ordini in corso.

Facendo doppio clic su una riga di comando, il comando si aprirà in una nuova scheda.

Statistiche degli ordini per costruttore

Un diagramma permette di visualizzare istantaneamente la percentuale di ordini effettuati per ogni costruttore.



AGORA News Feed

Permette di rimanere informati su tutte le novità dell'applicazione AGORA.



Le mie ricerche salvate

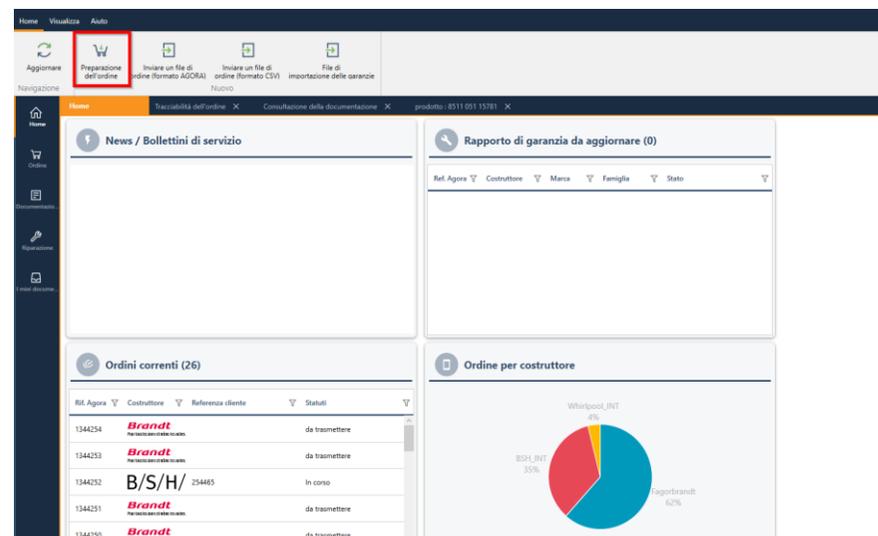
Consente di accedere rapidamente a una ricerca documentale o a ordini precedentemente salvati.

Facendo doppio clic su una di queste ricerche, la schermata della documentazione o del comando viene visualizzata filtrata sulla ricerca selezionata.



3.2 Il pulsante azione « Preparazione dell'ordine »

Il pulsante "Preparazione dell'ordine" è accessibile direttamente dalla home page.



Questa azione crea un elenco di parti che è possibile aggiungere al carrello.

4 MODULO DEGLI ORDINI

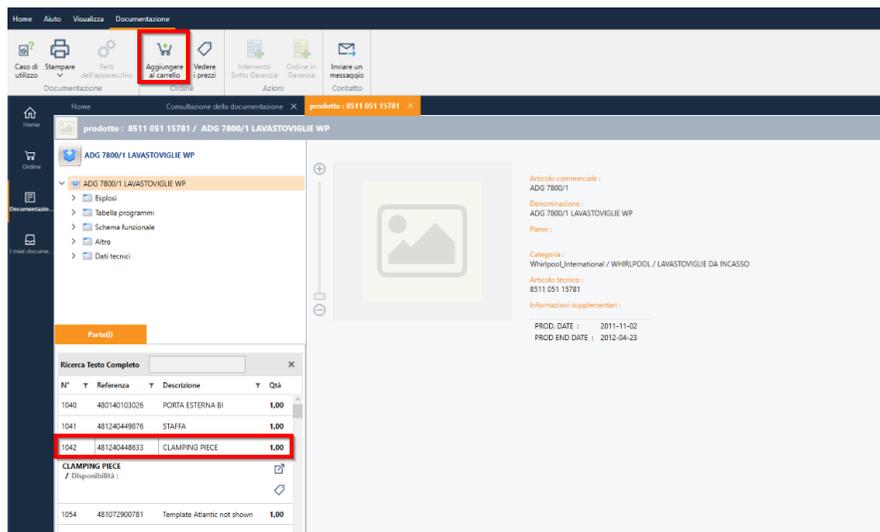
L'ordine viene eseguito in 2 fasi, prima di tutto le parti vengono aggiunte al carrello, poi il carrello viene trasformato in un ordine.

4.1 Come aggiungere una parte al suo carrello ?

Ci sono diversi modi per aggiungere una parte ad un carrello :

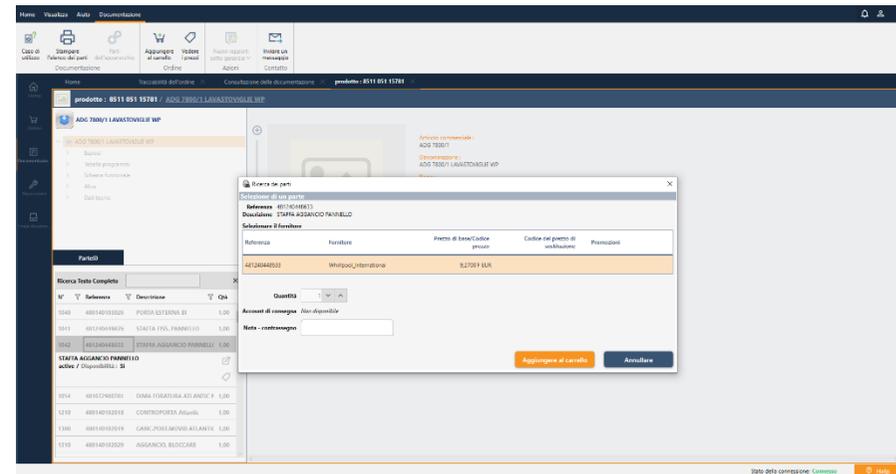
- dalla scheda parte
- dalla scheda prodotto
- dall'opzione "Preparare un ordine"

Aggiungere una parte al carrello dalla scheda parte



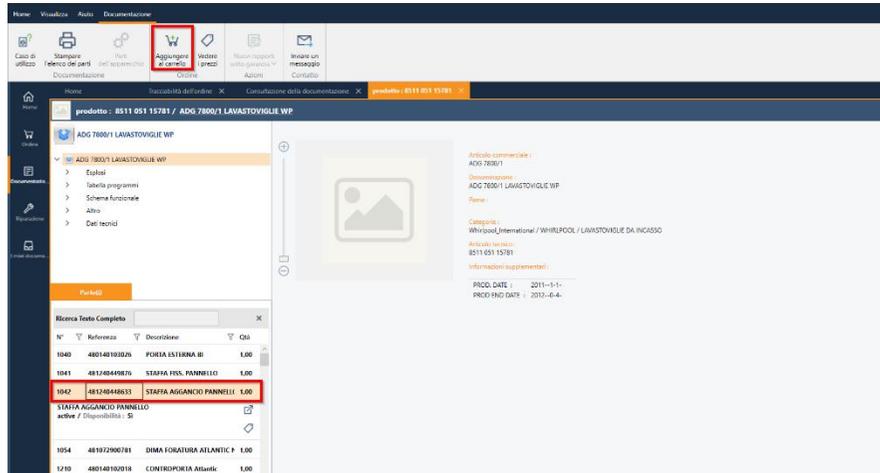
Dal modulo se l'account collegato è autorizzato ad ordinare parti dal costruttore, la funzione "Aggiungere al carrello" sarà attiva.

Cliccando su **"Aggiungere al carrello"**, apparirà un pop-up che vi permetterà di selezionare la quantità, inserire un ordine di missione e commentare se necessario.



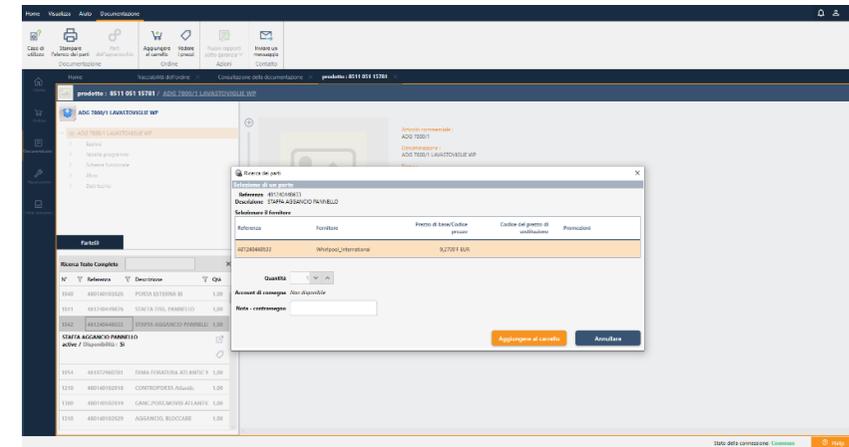
Aggiungere una parte al carrello dalla scheda prodotto

E' possibile aggiungere una parte al carrello dalla scheda prodotto. Selezionando una parte della nomenclatura del dispositivo e cliccando su **"Aggiungere al carrello"**



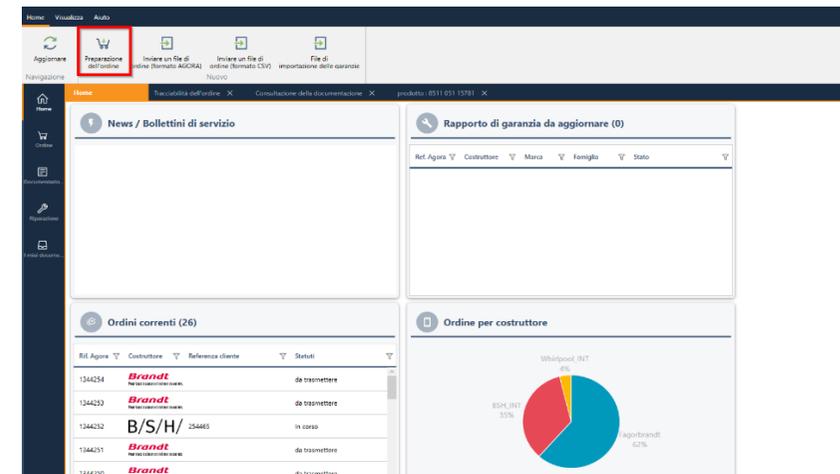
Si apre un pop-up che permette di

- consultare il prezzo e la disponibilità della parte
- inserire la quantità e i commenti

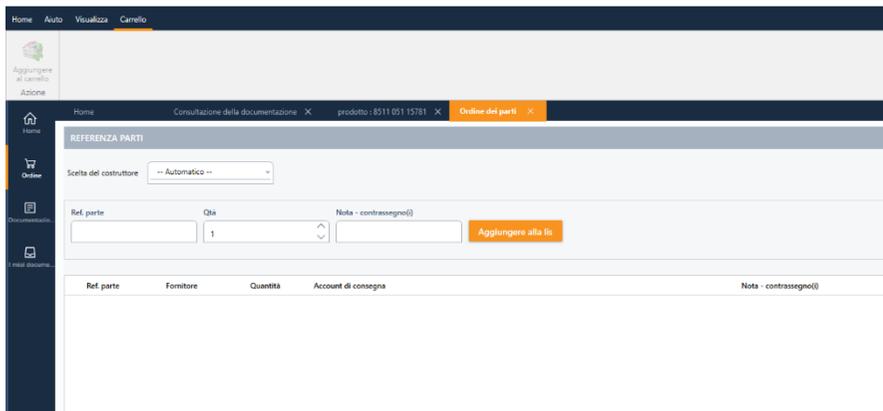


Aggiungere una parte dall'opzione "Preparazione dell'ordine".

Per aggiungere una o più parti ad uno o più carrelli, l'applicazione permette di creare una lista delle parti e poi aggiungerla al carrello. Per creare questo elenco di parti, fare clic su 'Preparazione dell'ordine'.

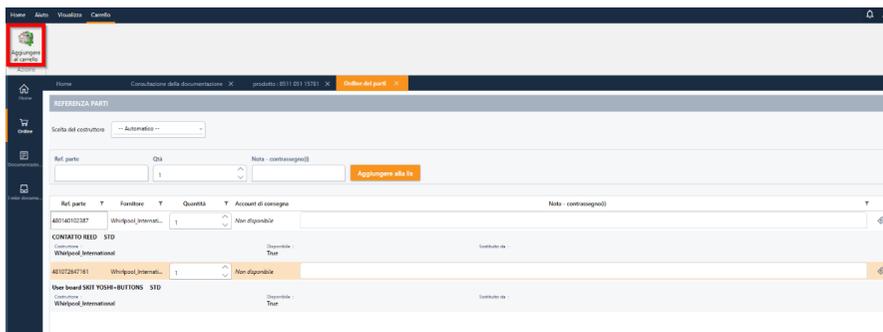


Quindi inserire il numero di parte, la quantità e aggiungere alla lista.
Ripetere l'operazione con tutte le parti da aggiungere al carrello.



Una volta completata la lista dei parti, fare clic su '**Aggiungere al carrello**'.

Le parti saranno quindi distribuite nei diversi carrelli dei fornitori.



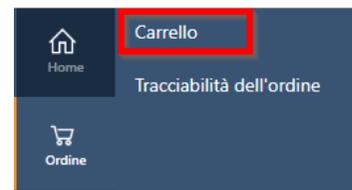
Attenzione: quando una parte viene inviata nel carrello non significa che l'ordine viene inviato al costruttore.

Ogni carrello deve essere inviato in modo indipendente al costruttore.

AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

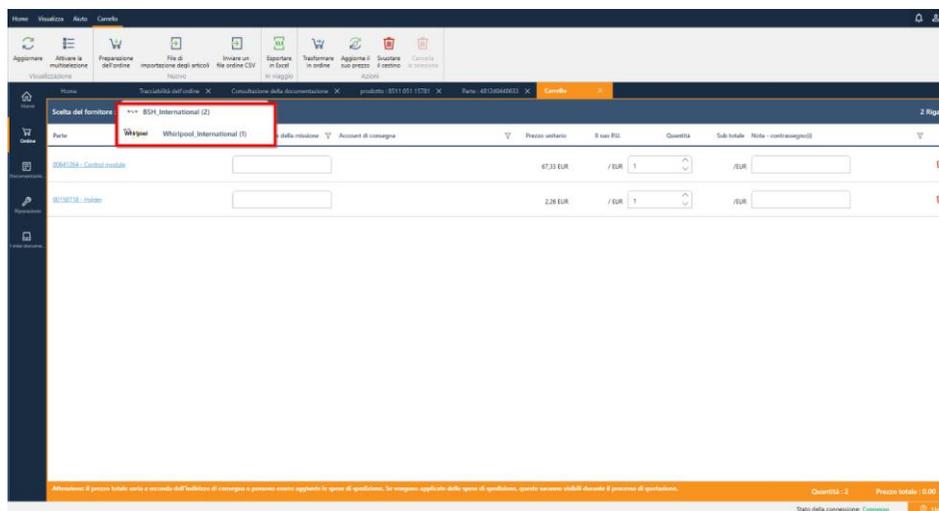
4.2 Come visualizzare il contenuto del carrello ?

Per accedere al carrello, clicca sull'icona "Ordine", poi scegli "Carrello" nel sottomenu.



Agoraplus è multi-costruttore, un drop-box contenente i nomi dei diversi costruttori a cui siete collegati è presente a sinistra della pagina sotto la barra delle schede.

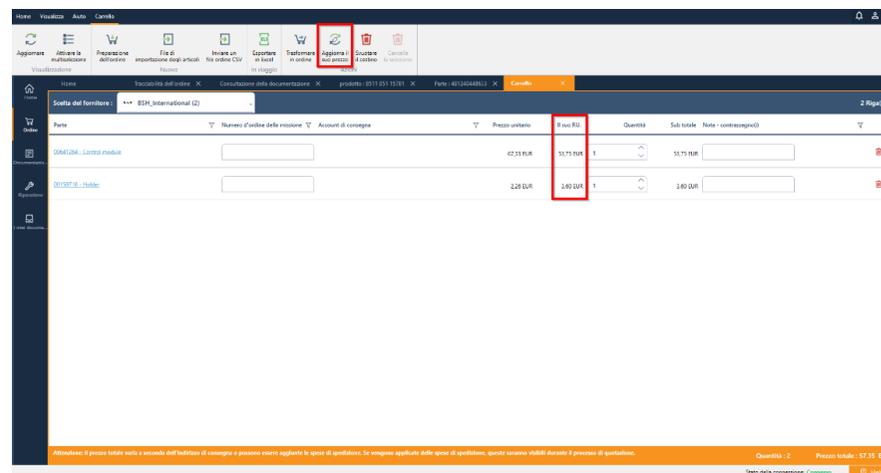
Esempio: Se si desidera visualizzare il contenuto del carrello del produttore internazionale BSH_International, si sceglie il costruttore dal menu a discesa:



Ottenete l'elenco delle parti che avete aggiunto al carrello della spesa di questo costruttore.

4.3 Come consultare il mio prezzo fornitore ?

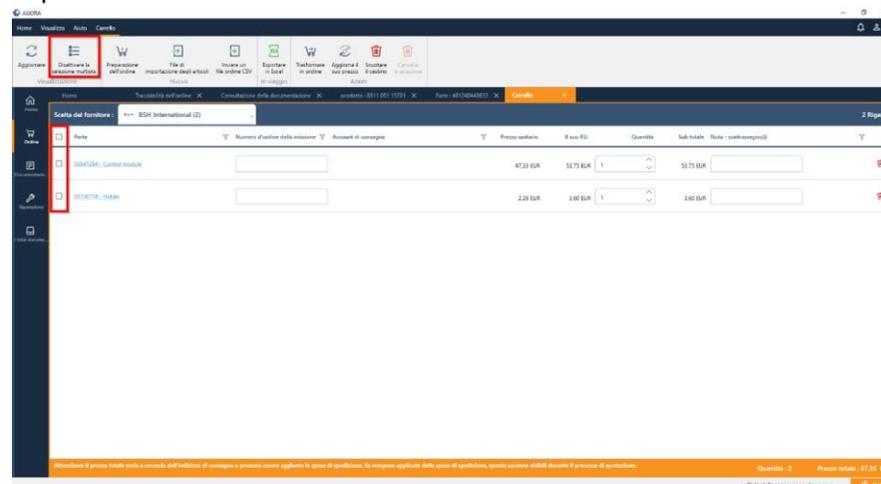
Nel banner, la funzione "**Aggiorna il suo prezzo**" permette di ottenere il prezzo del suo fornitore in tempo reale:



4.4 Come scegliere le parti da ordinare nel carrello ?

Nel banner, la funzione "Attiva la multiselezione" appare nell'elenco delle caselle di controllo a sinistra.

Quindi, se non si desidera ordinare l'intero carrello, è possibile selezionare le parti desiderate



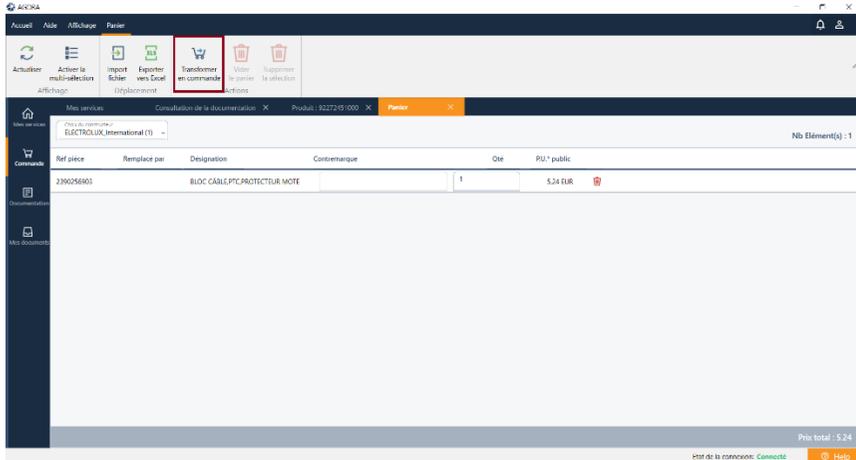
Per rimuovere le caselle di controllo, è sufficiente cliccare su "Disattivare la selezione multipla".

4.5 Come trasformare il suo carrello in un ordine ?

Una volta che i parti desiderati sono stati aggiunti al carrello, è quindi essenziale inviare l'elenco dei parti del carrello al fornitore. Per accedere al carrello, clicca sull'icona del carrello e poi su 'Carrello'.

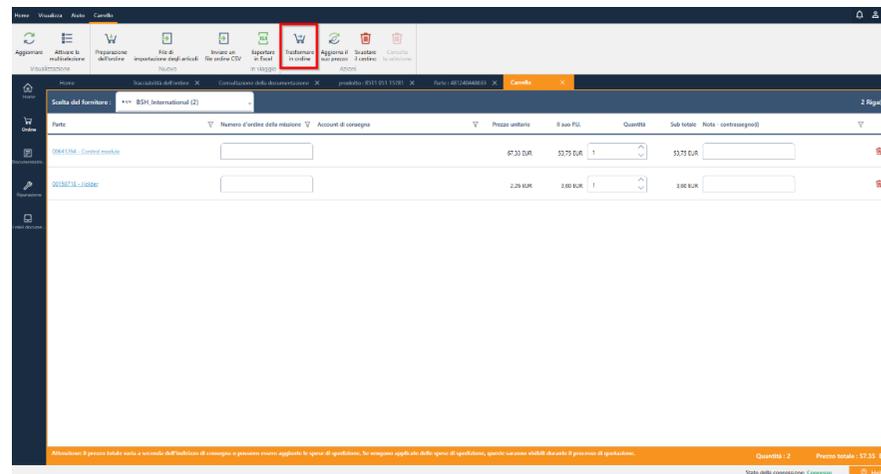


Il carrello delle ordine verrà visualizzato filtrato dal costruttore.



Il menu ufficio consente di accedere a varie funzionalità del carrello, tra cui la funzione "Trasformare in un ordine".

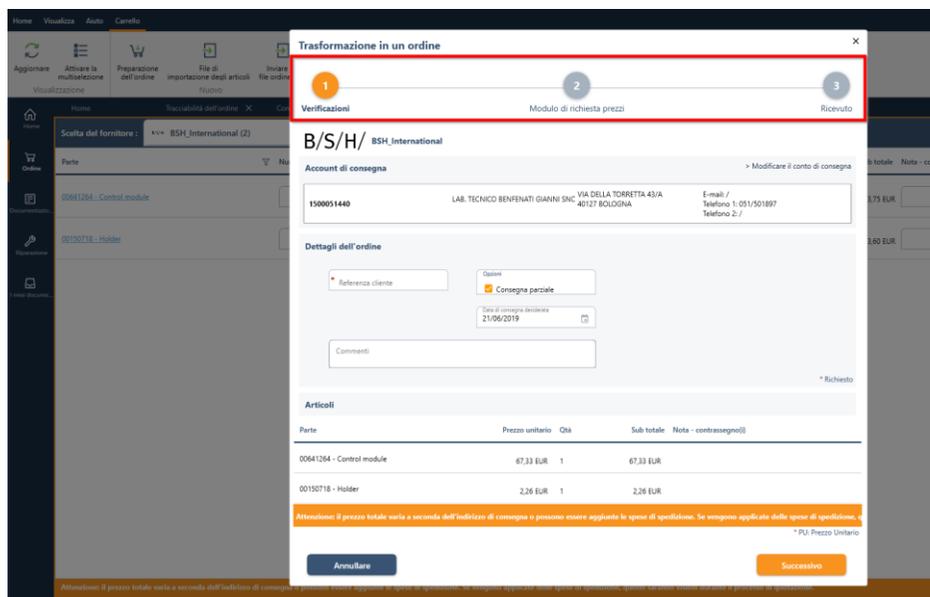
AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020



Quando l'utente clicca su "Trasformare in un ordine", dovrà completare i passi successivi fino all'ultimo, in modo che l'ordine possa essere inviato al costruttore.

1. Controllo delle informazioni sull'ordine :

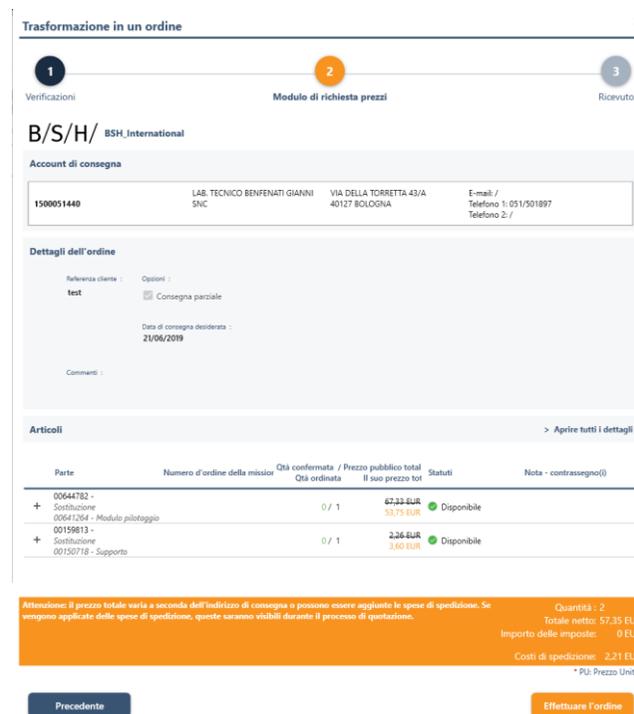
- account di consegna
- se sono disponibili più account di consegna, è possibile modificarlo (se il costruttore lo permette, è anche possibile inserire un indirizzo diverso per questa ordine)
- numero d'ordine cliente
- opzione di consegna
- data di consegna desiderata
- commenti



2. Stima dell'ordine

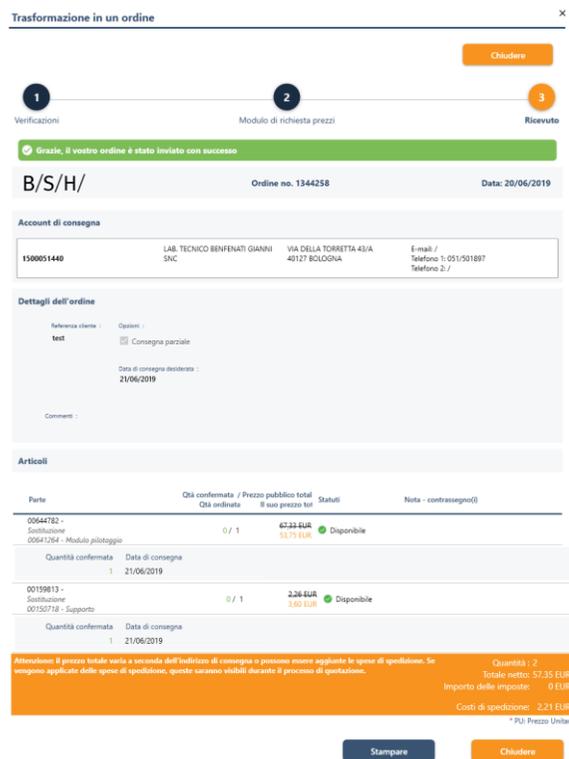
In questa fase, vengono visualizzate le informazioni del costruttore: il prezzo, la disponibilità, la quantità confermata, la data di consegna, i costi...

Se le informazioni sono corrette, è possibile confermare l'ordine.



3. Conferma dell'ordine

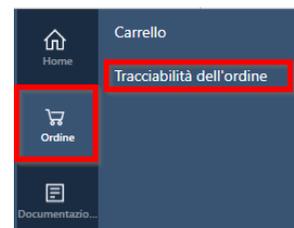
L'ordine viene inviato al costruttore :



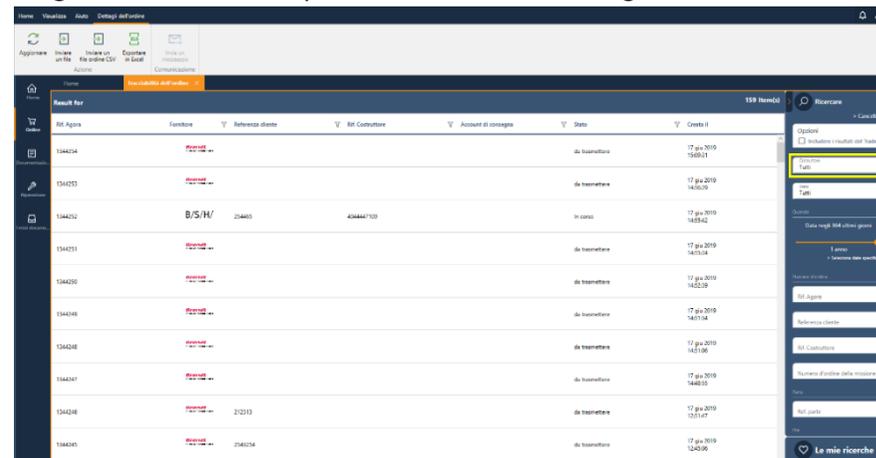
Sarà possibile seguire lo stato di avanzamento dell'ordine dal modulo "Order"/'Order tracking'.

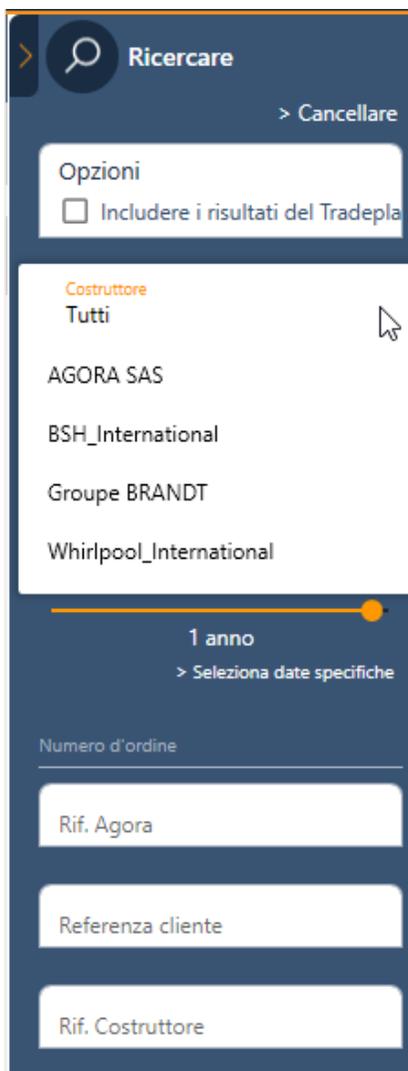
4.6 Come faccio a seguire una ordine ?

Per accedere alla tracciabilità dell'ordine, clicca sull'icona "Ordine" e poi su "Tracciabilità dell'ordine".



Agoraplus è un multi-costruttore, per affinare la ricerca, è possibile scegliere un costruttore per visualizzare l'elenco degli ordini.

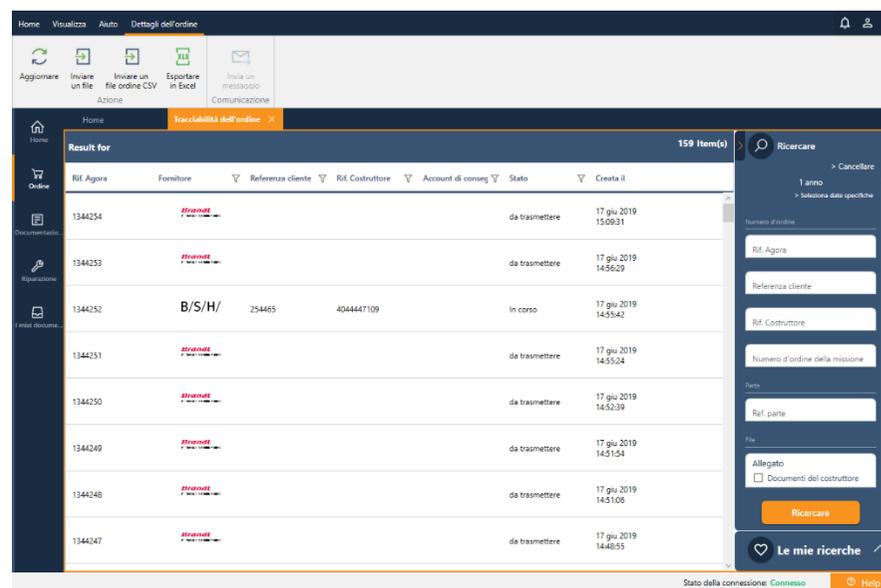




Nota: è possibile filtrare la lista :

- per stato dell'ordine
- per referenza del cliente,
- per referenza del costruttore,
- per referenza della parte

Viene visualizzato l'elenco degli ordini corrispondenti ai criteri di ricerca e al costruttore selezionati:



Per ottenere il contenuto di un ordine, fare doppio clic su quello desiderato, il contenuto viene visualizzato in un'altra scheda.

È possibile stampare l'ordine cliccando sulla stampante :

The screenshot shows the 'Dettagli dell'ordine' (Order Details) page in the Agoraplus system. A red box highlights the 'Stampa' (Print) icon in the top left corner of the page header. The page displays the following information:

- Order Reference:** B/S/H/ BSH International
- Status:** Stato al 05/08/2020 - Completamento spedito
- Account di consegna:** 1500051440, LAB. TECNICO BENFENATI GIANNI SNC, VIA DELLA TORRETTA 43/A BOLOGNA BOLOGNA
- Order Details:** Reference client: NC, Date of delivery desired: 25/07/2019, Status: Consegna parziale
- Comments:** NC
- Articles Table:**

No.	Parte	Qta confermata / Qta ordinata	Prezzo unitario / Your total price	Numero d'ordine della lavoro	Nota - contrassegno(s)
+ 10	12017322 - Modulo di potenza programmato	0 / 1	-EUR 76,16 EUR		battaglini cov
+ 20	00650490 - Cinesba	0 / 1	-EUR		cancello

Ora dobbiamo farlo:

- scegliere il fornitore
- associare le colonne del file

Importa file ordine CSV

Selezionare il suo file CSV

Aprire

Referenza	Qta	Commenti
651956	3	Nota 1
686004	1	Nota 2

Selezionare il fornitore

Fornitore: BSH_International

Si prega di associare le colonne del proprio file con quelle previste da AGORA

Ref. parte: Referenza

Qta: Qta

Nota o contrassegno: Commenti

Risultato

Ref. parte	Quantità	Nota o contrassegno
651956	3	Nota 1
686004	1	Nota 2

Quando il risultato visualizzato è corretto, cliccare su **"Importa file"**.

Importa file ordine CSV

Referenza	Qta	Commenti
651956	3	Nota 1
686004	1	Nota 2

Selezionare il fornitore

Fornitore: BSH_International

Si prega di associare le colonne del proprio file con quelle previste da AGORA

Ref. parte: Referenza

Qta: Qta

Nota o contrassegno: Commenti

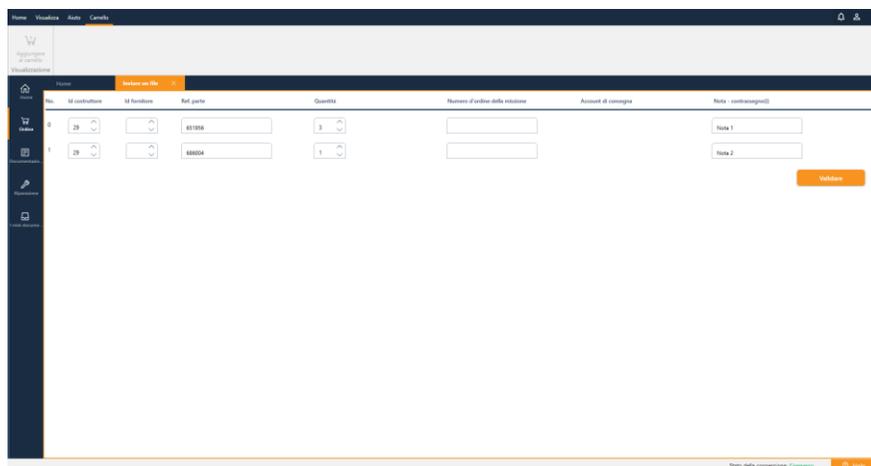
Risultato

Ref. parte	Quantità	Nota o contrassegno
651956	3	Nota 1
686004	1	Nota 2

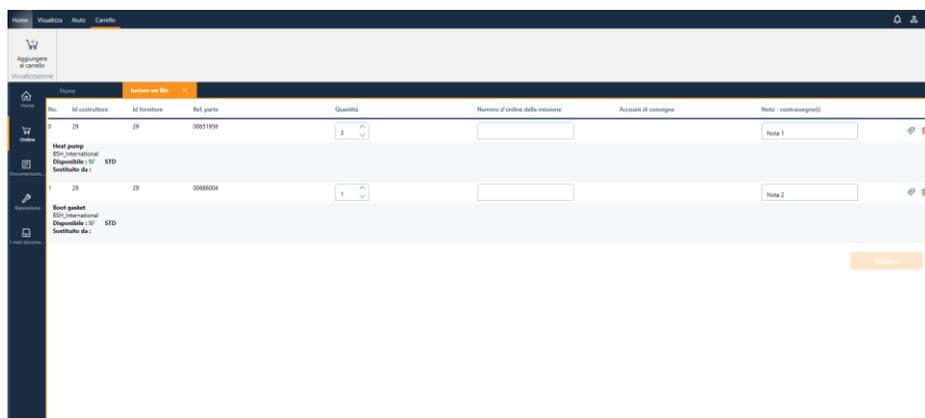
Annullare Importa file

Il contenuto del file viene visualizzato in formato tabellare.

Se necessario, è possibile correggere le informazioni, quindi fare clic sul pulsante **"Validare"**.



I parti da ordinare sono ora visualizzati con ulteriori dettagli: disponibilità, icona del prezzo...



Quando tutti i dati dell'ordine sono corretti, clicca sul pulsante "**Aggiungere al carrello**" per avere le parti aggiunte al suo carrello.

AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

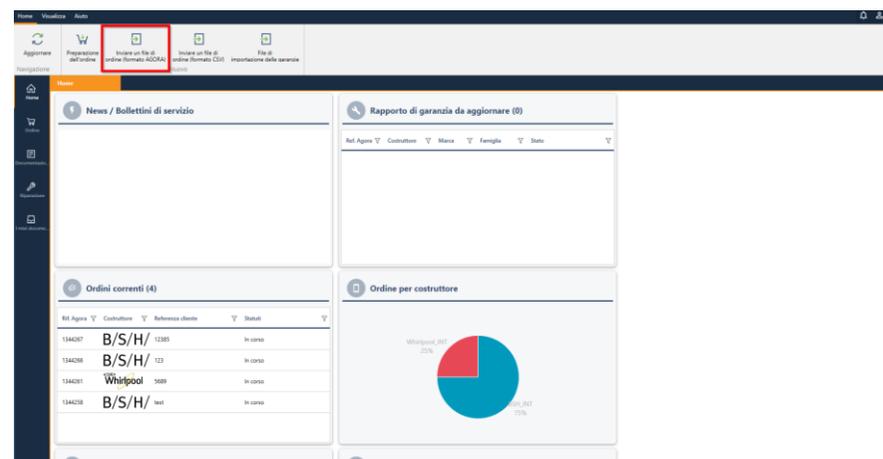
4.7.1.1 Creare e importare un file di ordine in formato Agora:

Per importare un file di ordine e conoscere il formato e la struttura del file autorizzato, fare riferimento al documento disponibile sul portale di supporto:

<http://support.agoraplus.com/it/support/solutions/articles/43000532909-v3-come-inviare-un-file-di-ordine-su-agoraplus->

Quando il file è conforme, è possibile importarlo in AgoraPlus.

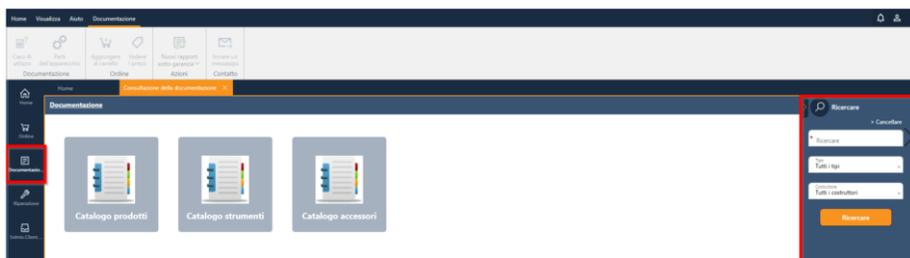
Nella home page, nel banner, clicca su "Inviare un file di ordine (formato AGORA)".



5 MODULO DOCUMENTAZIONE

5.1 Come cercare un apparecchio? Una parte?

La ricerca è accessibile dal menu "Documentazione" :



Inserisci i criteri desiderati e clicca sul pulsante "Ricerca"

È possibile inserire il riferimento esatto o parziale del dispositivo, parte..... nel campo di ricerca + cliccare su " Ricerca" per ottenere i risultati.

NB: è anche possibile utilizzare i filtri "Tipi" e "Costruttore" per affinare i risultati della ricerca.

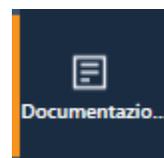


5.2 Come consultare la documentazione di un prodotto ?

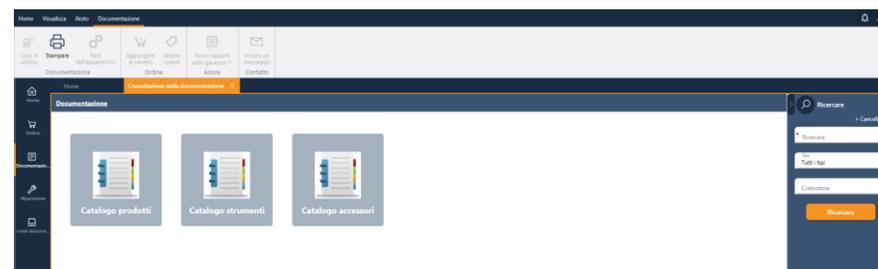
Ci sono tre modi per accedere alla documentazione del apparecchio :

- dal cataloghi prodotti, parti di ricambio, accessori
- dal la ricerca
- dal foglio del pezzo consultando i casi d'uso di una parte.

L'accesso alla documentazione del prodotto è disponibile scegliendo la categoria "Documentazione" :



Consultare la documentazione di un apparecchio dal catalogo :



Seleziona uno dei seguenti cataloghi, poi un costruttore, un marchio, una famiglia di prodotti, un prodotto.

Quindi fare clic sul prodotto per accedere alla documentazione del apparecchio :

- viste esplose
- disegni tecnici

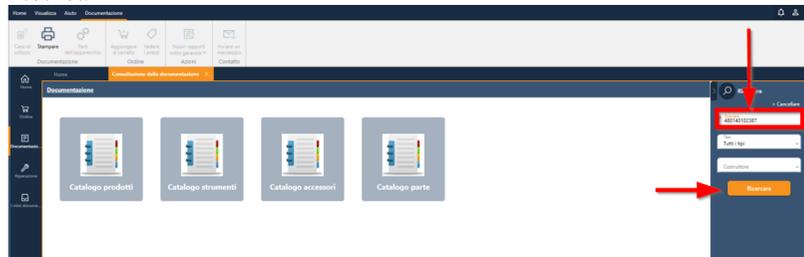
- la nomenclatura dell'apparecchio

Consultare la documentazione di un apparecchio da una ricerca :

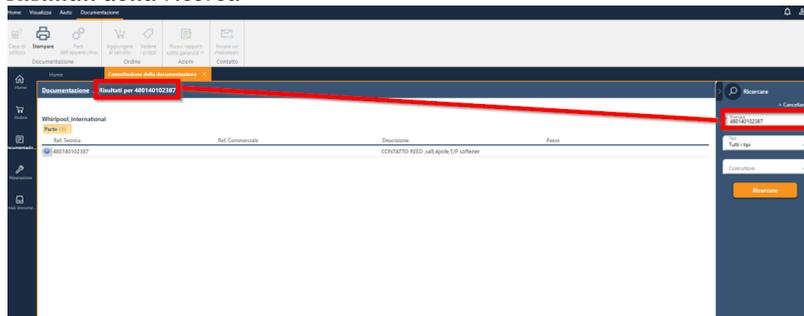
È possibile inserire il riferimento del apparecchio che si sta cercando o i primi caratteri del riferimento nel riquadro "Riferimento". Poi clicca su "Cerca" per ottenere i risultati.

NB: è anche possibile utilizzare i filtri "Tipo" e "Costruttore" per affinare i risultati della ricerca.

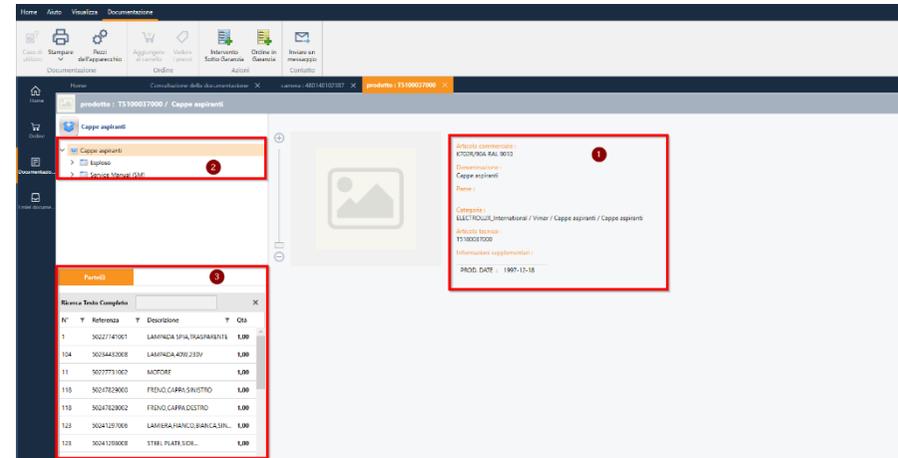
Ricerca



Risultati della ricerca



Per accedere all'apparecchio, fare clic sul prodotto desiderato e la scheda prodotto verrà visualizzata in una nuova scheda.



Punto 1: Informazioni sul prodotto

Punto 2: Documentazione tecnica

Punto 3: Nomenclatura dei apparecchi

L'accesso al file di una delle parti della distinta base è disponibile selezionando la parte e cliccando sull'icona sottostante.

Il prezzo della parte è visibile dall'icona "valuta" disponibile nel dettaglio della linea selezionata.

N°	Referenza	Descrizione	Qtà
1	50227741001	LAMPADA SPIA,TRASPARENTE	1,00
104	50234432008	LAMPADA,40W,230V	1,00
11	50227731002	MOTORE	1,00
118	50247829000	FRENO,CAPPA,SINISTRO	1,00
FRENO,CAPPA,SINISTRO / Disponibilità :			
118	50247828002	FRENO,CAPPA,DESTRO	1,00
123	50241297006	LAMIERA,FIANCO,BIANCA,SIN...	1,00
123	50241296008	STEEL PLATE,SIDE...	1,00

Consultare la documentazione di un apparecchio da un caso di utilizzo

Vedere la ricerca di parti per accedere a un file di parti dalla documentazione.

Nel menu Ufficio ci sarà una funzione "Caso di utilizzo" che visualizzerà l'elenco dei apparecchi associati alla parte.

Da questo elenco sarà quindi possibile aprire la scheda prodotto.

5.3 Come consultare una scheda di parti ?

Ci sono tre modi per accedere alla documentazione di una parte :

- attraverso cataloghi prodotti, parti, accessori
- attraverso la ricerca
- dalla scheda prodotto, la nomenclatura di un apparecchio

L'accesso alla documentazione delle parti avviene tramite l'icona sottostante:

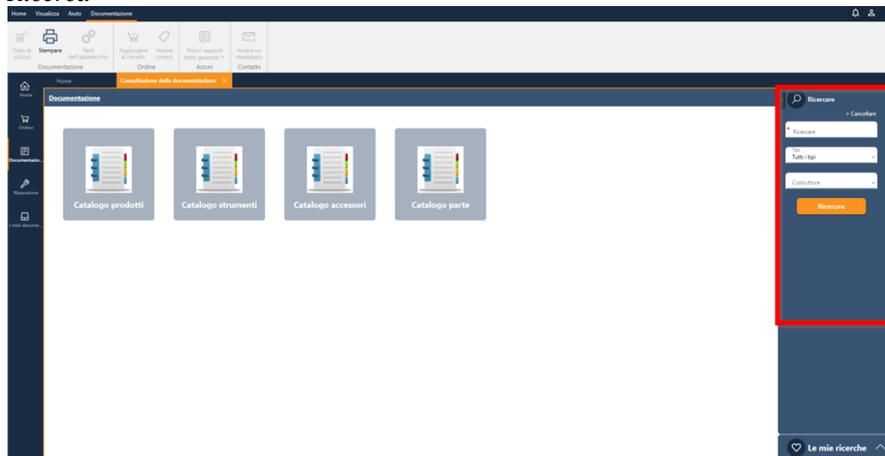
Consultare la documentazione delle parti dalla ricerca

Per cercare un riferimento esatto è possibile utilizzare il campo di ricerca sottostante.

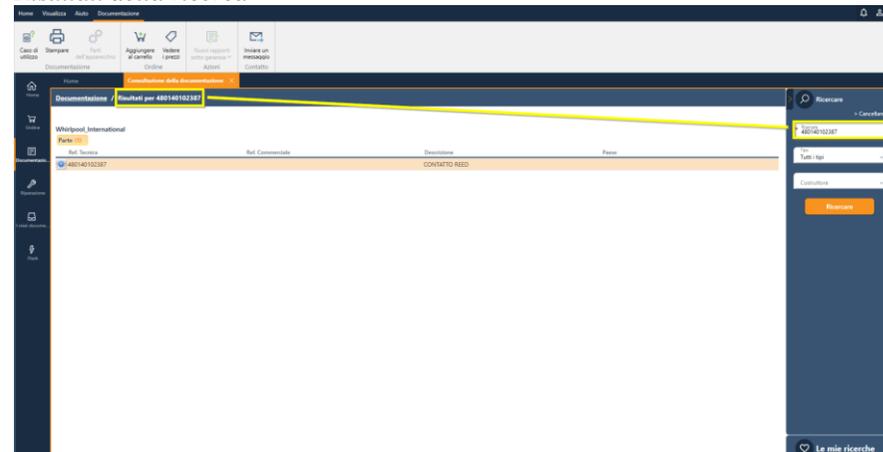
E' possibile inserire il riferimento esatto o parziale della parte nel campo di ricerca + cliccare su 'Cerca' per ottenere i risultati.

NB: è anche possibile utilizzare i filtri 'Tipi' e 'Costruttori' per affinare i risultati della ricerca.

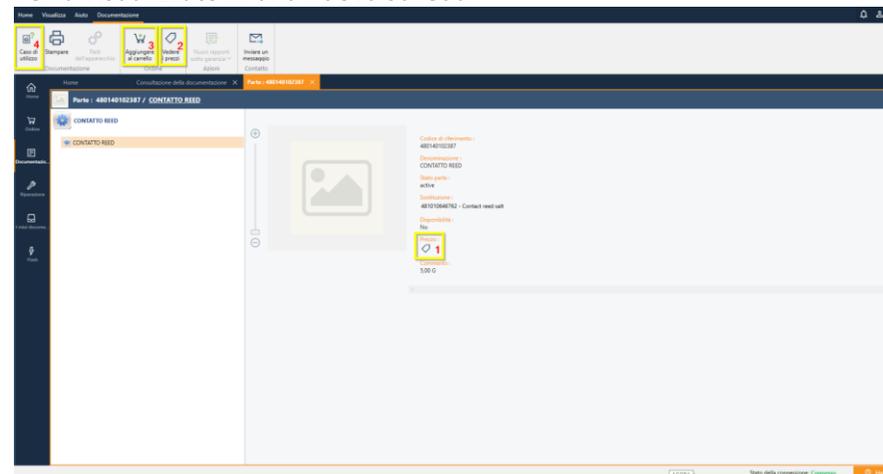
Ricerca



Risultati della ricerca



Per accedere a una di queste parti, fare clic sulla parte desiderata e il file verrà visualizzato in una nuova scheda.

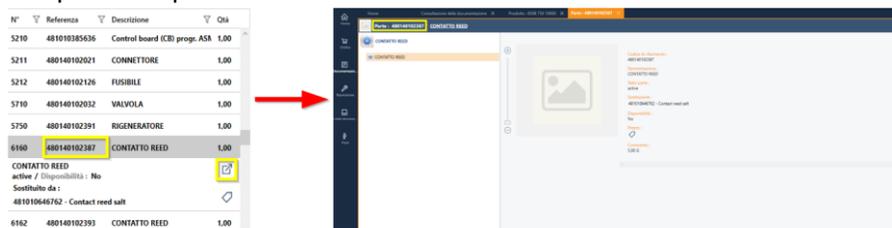


I punti 1, 2, 3 mostrano i prezzi, la disponibilità della parte e permettono l'aggiunta diretta della parte al carrello.
Il punto 4 dà accesso all'elenco dei apparecchi che utilizzano questa parte.

Consultare la documentazione delle parti di una scheda prodotto

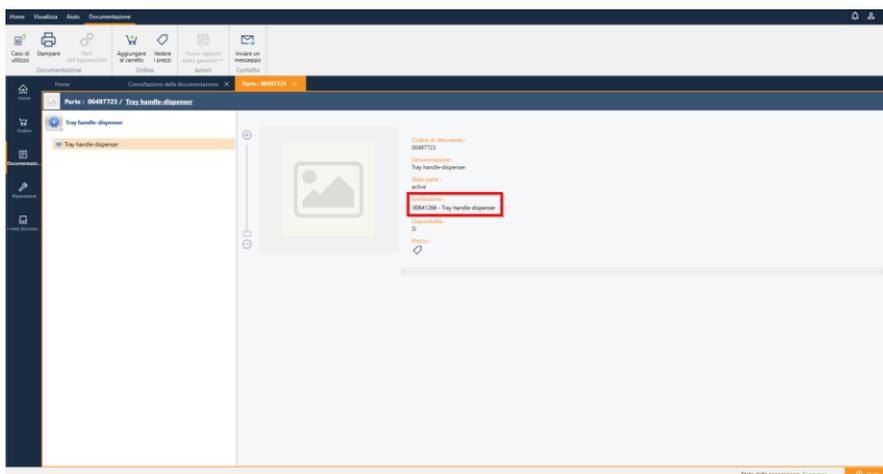
Vedere "Come consultare una scheda prodotto?"

Quando si visualizza la scheda prodotto, viene visualizzato l'elenco delle parti associate ed è disponibile una funzionalità per accedere alla scheda completa e ai prezzi.



5.4 Come trovare un parte di ricambio?

Se esistono uno o più parti di ricambio, i loro riferimenti sono indicati nella sezione "Sostituzione".

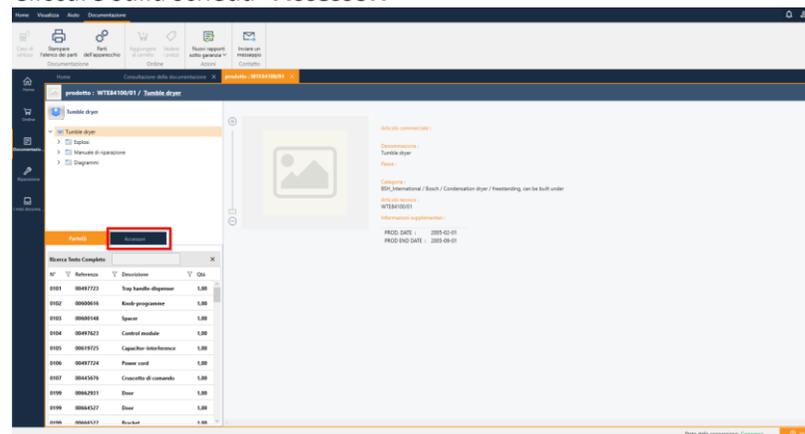


Nota: La sostituzione non è automatica. Se la parte di base è disponibile, la parte di ricambio non sarà presa in considerazione per l'ordine.)

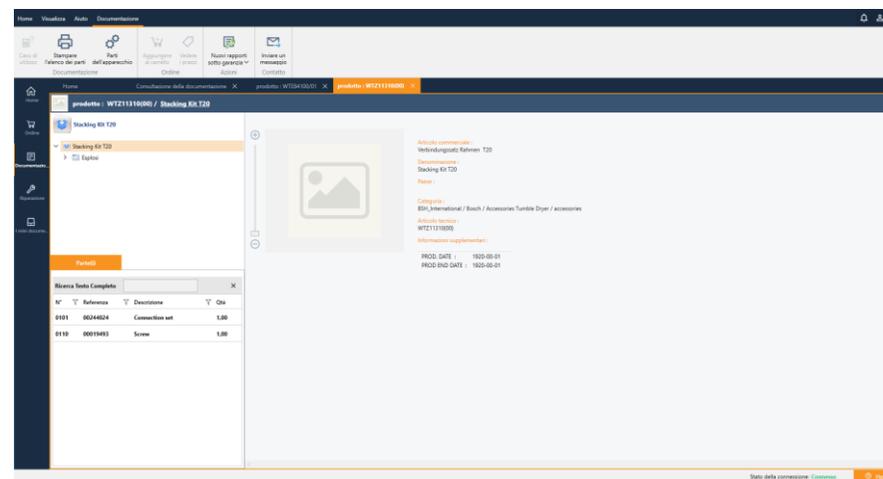
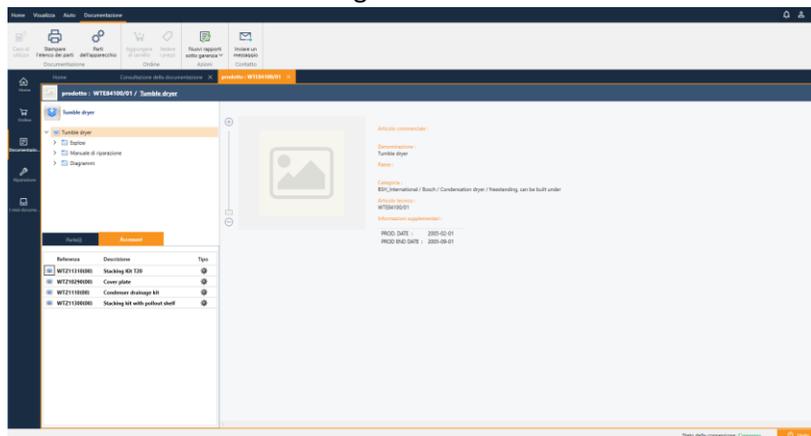
5.5 Come e dove trovare gli accessori relativi ad un prodotto?

Quando gli accessori sono disponibili per un prodotto, la scheda "accessori" appare nella nomenclatura.

Cliccare sulla scheda "Accessori"

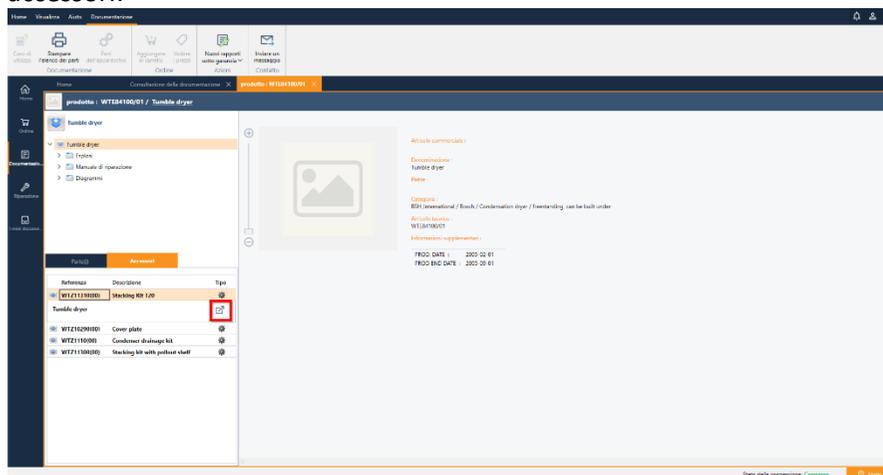


Viene visualizzato l'elenco degli accessori:



Nel caso degli accessori BSH, un accessorio è un prodotto, quindi contiene diversi elementi.

Fare clic su un accessorio, poi sul pittogramma per aprire il file degli accessori:



Viene visualizzato l'elenco dei componenti accessori:

AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

5.6 Come salvare le ricerche ?

È possibile salvare le ricerche in fondo alla barra di ricerca in "Le mie ricerche" assegnandogli un nome.



Le ricerche salvate appaiono sulla home page, nella mappa "Le mie ricerche salvate".

Facendo doppio clic su una ricerca salvata, è possibile accedere direttamente alla ricerca desiderata.

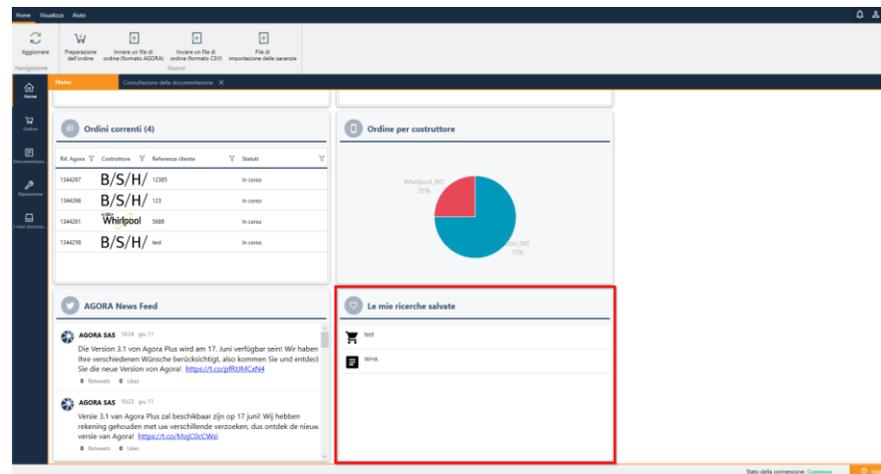


Illustrazione 8: Ricerche salvate

6 MODULO DI RIPARAZIONE

Nota: questo modulo può essere utilizzato solo da clienti autorizzati dai costruttori.

Nell'area di accoglienza Agoraplus, quando è necessario modificare gli interventi, questi vengono visualizzati in due mappe dedicate :

- Nuovi ordini di missione
- Rapporti di garanzia in corso

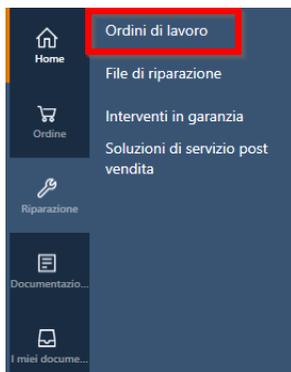
N° Ordine di missione	Cliente	Città	Famiglia	Adesivi
049100743	B5H	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
049100742	B5H	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
049100741	B5H	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
049100740	B5H	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
049100739	B5H	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕

Ref. Agora	Costruttore	Marca	Famiglia	Stato
3883246	Whirlpool			Non valido (non trasmesso)
3883185	Whirlpool			Non valido (non trasmesso)
3883181	Whirlpool			Non valido (non trasmesso)
3883175	Whirlpool	Cusson		Non valido (non trasmesso)
3883155	Whirlpool	Lavage du Linge		Non valido (non trasmesso)

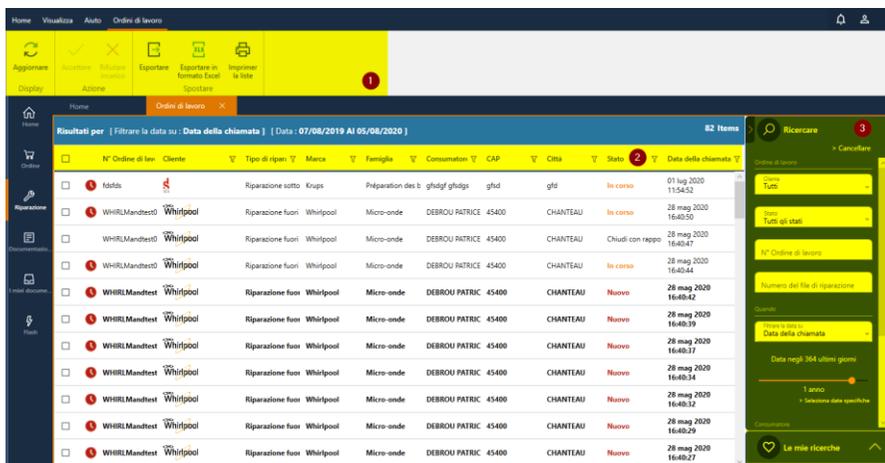
Ref. Agora	Costruttore	Referenza cliente	Status
1344339	B/S/H/	TestTicket28	da trasmettere
1344337	B/S/H/	TestAGORAPP	da trasmettere

6.1 Come accedere agli ordini di lavoro ?

Per accedere all'elenco degli ordini di lavoro, cliccare sull'icona "Riparazione", poi su "Ordini di lavoro".



Viene visualizzato l'elenco degli ordini di lavoro:



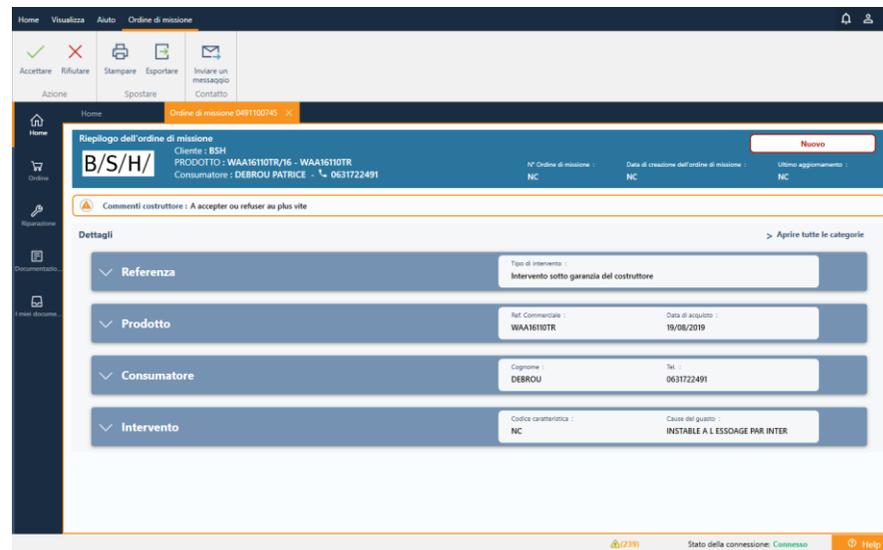
- 1- banner : le funzionalità accessibili sono visualizzate nel banner
- 2- barra di ricerca : i filtri permettono di affinare la visualizzazione nell'area di lavoro :

AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

- L'orologio rosso a sinistra della linea significa che il costruttore impone un tempo di risposta massimo.
 - Alla fine di ogni riga, c'è un segno verde e una croce rossa per accettare o rifiutare direttamente gli ordini di lavoro.
- 3- I filtri della lista : diversi filtri permettono di scegliere le preferenze di visualizzazione

6.1.1 Come consultare/ accettare/ rifiutare un ordine di lavoro?

Per aprire un ordine di missione, fare doppio clic sull'ordine di lavoro desiderato.



L'intestazione dell'ordine di lavoro è di colore blu.

Le informazioni del costruttore sono visibili appena sotto l'intestazione in una casella gialla.

Lo stato dell'ordine di missione è in rosso, a destra dell'intestazione.

4 categorie sono accessibili ed espandibili per consultare il loro contenuto.

Nel banner, troviamo le funzionalità accessibili per l'ordine di lavoro:

- Accettare
- Rifiutare
- Stampare
- Esportare

Non appena l'ordine di lavoro viene accettato, lo stato viene modificato e viene creato un file di riparazione. Contiene tutte le informazioni sull'ordine di lavoro.

Il file di riparazione si apre immediatamente nell'area di lavoro.

È possibile accettare o rifiutare un ordine di missione direttamente dalla schermata iniziale nel widget "Nuovi ordini di lavoro".

Alla fine di ogni riga, c'è un segno verde e una croce rossa per accettare o rifiutare direttamente gli ordini di lavoro.

6.1.2 Quali sono i diversi stati dell'ordine di lavoro?

Stato
Nuovo

Tutti gli stati

In corso

Finito

Chiuso (12)

Trasformato (110)

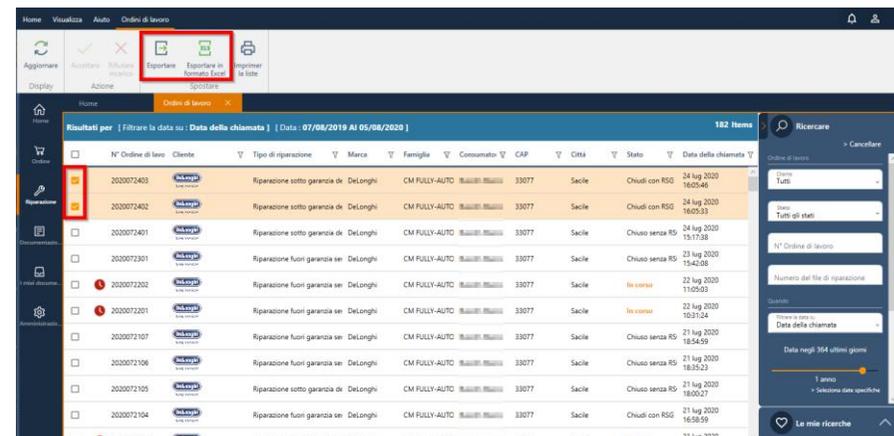
Rifiutato (11)

Annullato dal costruttore (2)

6.1.3 Come posso esportare gli ordini di lavoro nel mio software interno ?

AGORA consente l'esportazione di ogni ordine di lavoro singolarmente o tutti allo stesso tempo.

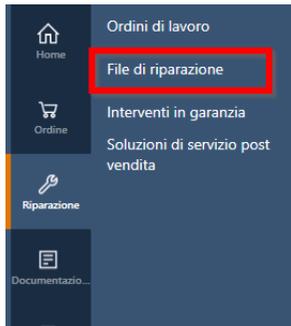
- Per esportare un unico ordine di missione, basta cliccare sulla riga corrispondente e poi cliccare su **"Esportare"**.
- Per esportare diversi ordini di lavoro, è necessario selezionare i relativi ordini di lavoro facendo clic sulle caselle di ogni riga. Una volta selezionate tutte le caselle è possibile cliccare sull'icona **"Esportare"** (formato XML) o su **"Esportare in Excel"** (formato CSV).



6.2. COME ACCEDERE AL FILE DI RIPARAZIONE ?

Quando un ordine di lavoro viene accettato, il file di riparazione associato viene immediatamente aperto in una nuova scheda.

È inoltre possibile accedere dall'icona "**Riparazione**", scegliere "**File di riparazione**":

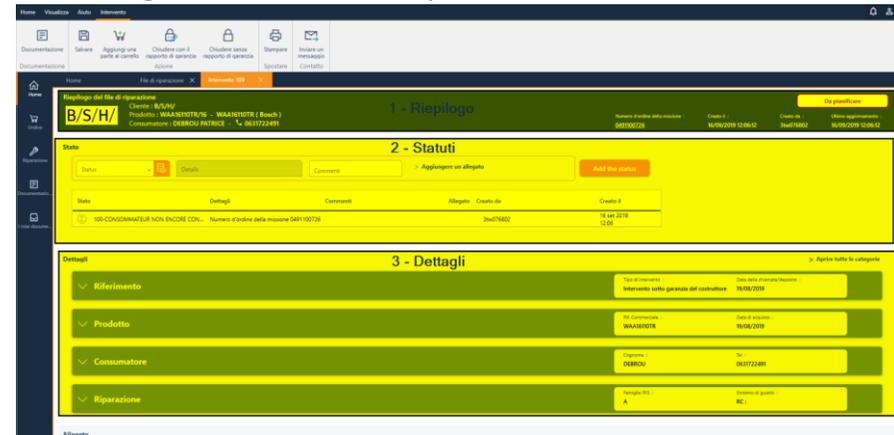


L'elenco delle file di riparazione viene visualizzato nell'area di lavoro:

Agencia numero	Ordine di missione	Cliente	Marca	Famiglia	Ric. Commentario	Consumatore	CAP	Città	Fase	Ultimo stato	Data di creazione
108	0491300753	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	601 - INTERVEN...	18 set 2019 11:28:10	
106	0491300705	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	601 - INTERVEN...	08 set 2019 10:13:10	
104	0491300732	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	601 - INTERVEN...	06 set 2019 09:59:02	
102	0491300756	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	601 - INTERVEN...	04 set 2019 14:46:29	
96	0491300764	B/S/H/	LAVE-LINGE	LAVE-LINGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	100 - CONSIGM...	22 ago 2019 18:03:40	
92	0491300721	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	107 - RV NON P...	21 ago 2019 14:28:40	
91	0491300663	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	101 - CONSIGM...	21 ago 2019 11:46:51	
89	0491300634	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	100 - CONSIGM...	21 ago 2019 11:32:03	
80	0491300769	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBA16110TR	45400	CHANTEAU	Chiusa	100 - CONSIGM...	20 ago 2019 15:24:56	
73	458221	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBE24750AU	06800	CADNES SUR N	Chiusa	601 - INTERVEN...	19 ago 2019 17:48:16	
61	12456078	B/S/H/	Bosch	LAVAGE	WBE24750	06800	CADNE SUR ME	Chiusa	601 - INTERVEN...	19 ago 2019 16:50:02	
58	123459	B/S/H/	Blaupunkt	TOTO	GEFGDFGDF	06000	NICE	Chiusa	100 - CONSIGM...	19 ago 2019 15:53:37	

- 1- banner : le funzionalità accessibili sono visualizzate nel banner
- 2- I filtri della lista : diversi filtri permettono di scegliere le preferenze di visualizzazione
- 3- barra di ricerca : i filtri permettono di affinare la visualizzazione nell'area di lavoro.

6.2.1 Organizzazione del file di riparazione

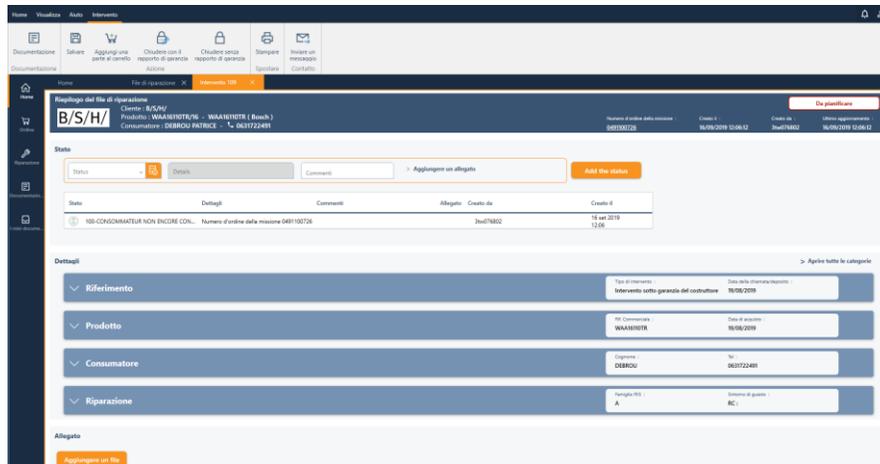


- 1 - Riepilogo: Intestazione del file di riparazione
- 2 - Statuti: follow-up del servizio post-vendita, per indicare lo stato di avanzamento del file e le azioni effettuate.
- 3 - Dettagli: organizzato per soggetto, contiene informazioni che il partner può modificare.

6.2.2 Come modificare un file di riparazione?

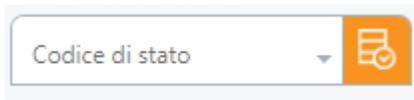
Dopo aver aperto il file di riparazione, si hanno diverse opzioni:

- Aggiungere un codice di stato
- Modificare il contenuto di una delle categorie del file

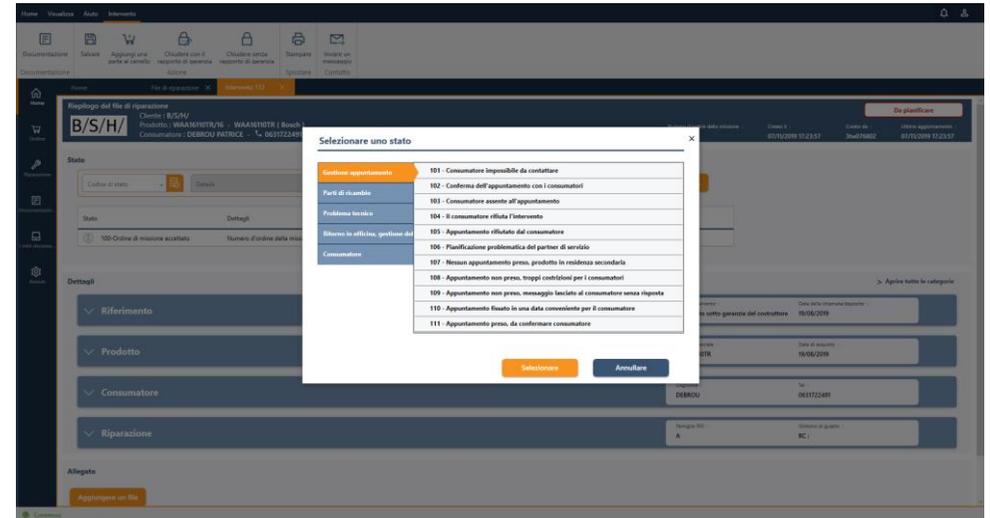


Per ogni modifica apportata nel file di riparazione, non dimenticare di salvare cliccando sulla funzione "Salvare" nel banner.

- **Aggiungere un stato**
Andare nella casella "Codice di stato" e inserire lo stato o cliccare sull'icona arancione.



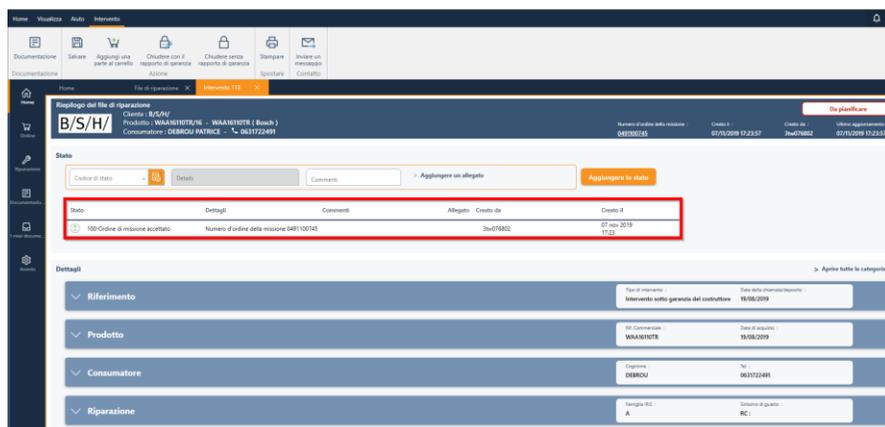
Per aprire l'elenco di stato:



Selezionare uno stato e cliccare su "Selezionare".
Aggiungere le informazioni richieste (a seconda dello stato scelto) e quindi Fare clic sul pulsante "Aggiungere lo stato".

Il nuovo stato viene aggiunto all'elenco, sopra il precedente.

Le informazioni vengono trasmesse direttamente al costruttore.

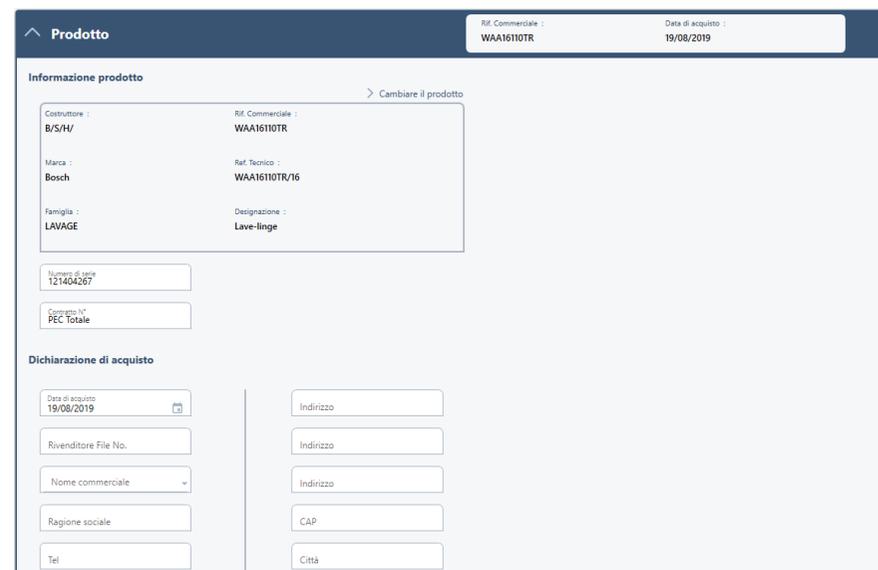


- **Modificare i dettagli di una categoria :**

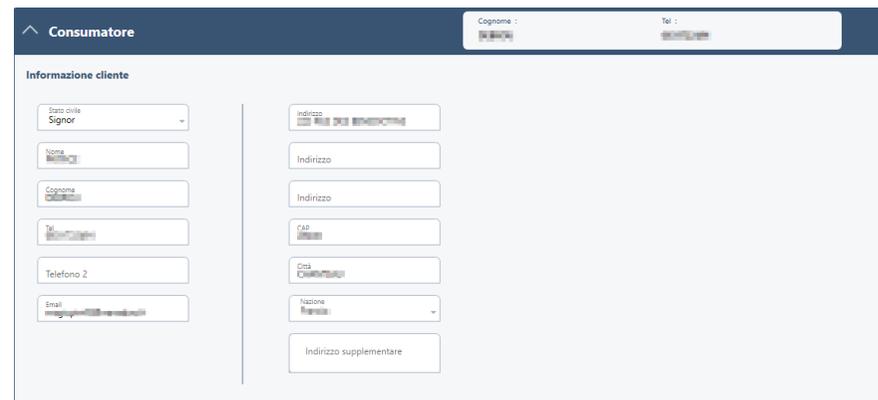
Riferimento :



Prodotto :



Consumatore :



Riparazione :

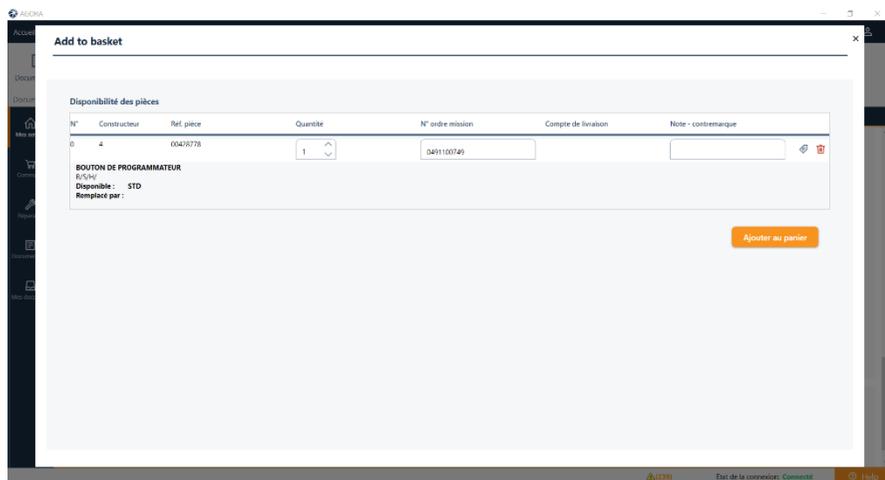
In questa categoria, il Partner può diagnosticare i parti di ricambio difettosi e prevedere i parti di ricambio.

La nomenclatura degli apparecchi viene visualizzata cliccando sull'icona arancione:

Non appena la parte viene selezionata, clicca su "Aggiungere la parte" per aggiungerla all'elenco.

Codice	Designazione	Qtà	Nota
00266752	CACHE	1	

Cliccare sul carrello per aggiungere la parte, si apre una finestra pop-up con informazioni sulla parte scelta:



Cliccare sul pulsante "Aggiungere al carrello".

6.2.3 Quali sono i codici di stato / stato del file di riparazione ?

Selezionare uno stato

Gestione appuntamento	101 - Consumatore impossibile da contattare
Parti di ricambio	102 - Conferma dell'appuntamento con i consumatori
Problema tecnico	103 - Consumatore assente all'appuntamento
Ritorno officina, gestione presti	104 - Il consumatore rifiuta l'intervento
Consumatore	105 - Appuntamento rifiutato dal consumatore
	106 - Pianificazione problematica del partner di servizio
	107 - Nessun appuntamento preso, prodotto in residenza secondaria
	108 - Appuntamento non preso, troppi costrizioni per i consumatori
	109 - Appuntamento non preso, messaggio lasciato al consumatore senza risposta
	110 - Appuntamento fissato in una data conveniente per il consumatore
	111 - Appuntamento preso, da confermare consumatore

Selezionare Annullare

Selezionare uno stato

Gestione appuntamento	200 - Parti di ricambio ordinate, non ricevute
Parti di ricambio	201 - Parti di ricambio ordinate e ricevute
Problema tecnico	202 - Parti di ricambio non disponibili dal costruttore
Ritorno officina, gestione presti	203 - Parti di ricambio non disponibili dal partner di servizio
Consumatore	204 - Parti di ricambio ricevute difettose o rotte
	205 - Parti di ricambio ordinate
	206 - Parti di ricambio esaurite

Selezionare Annullare

Selezionare uno stato

Gestione appuntamento	300 - Problema tecnico irrisolto
Parti di ricambio	301 - Intervento non finalizzato
Problema tecnico	302 - Richiesta di una soluzione commerciale
Ritorno officina, gestione presti	303 - Apparecchio di nuovo in funzione
Consumatore	304 - Apparecchio sostituito dal rivenditore
	305 - Riparazione completata

Selezionare Annullare

Selezionare uno stato

Gestione appuntamento	400 - Restituzione dell'apparecchio all'officina
Parti di ricambio	401 - Riparazioni in corso in officina
	402 - Appuntamento preso per la riconsegna dell' apparecchio
Problema tecnico	403 - Prestito di un apparecchio
Ritorno officina, gestione presti	404 - Ripresa dell' apparecchio in prestito
Consumatore	405 - Prodotto ricevuto
	406 - Diagnosi
	602 - Apparecchio restaurato

Selezionare Annullare

Selezionare uno stato

Gestione appuntamento	500 - Aspettando l'informazione dei consumatori
Parti di ricambio	501 - In attesa del preventivo del contratto con il consumatore
	502 - Attesa da parte del consumatore
Problema tecnico	503 - Sottogaranzia trasformata in fuori garanzia
Ritorno officina, gestione presti	
Consumatore	

Selezionare Annullare

6.2.4 Come chiudere un file di riparazione ?

Ci sono due modi per chiudere un file di riparazione : senza rapporto d'intervento in garanzia o con rapporto d'intervento in garanzia.



- **Senza intervento in garanzia**

Il Partner può in qualsiasi momento chiudere il file di riparazione senza rapporto d'intervento in garanzia (ad es. se il consumatore non dà seguito...).

- ⇒ cliccare su "**Chiudere senza d'intervento in garanzia**"
- ⇒ si apre un pop-up di conferma e chiede di scegliere il motivo di chiusura
- ⇒ cliccare su "Ordine di lavoro chiuso senza intervento in garanzia "

Conferma ×

Indicare un motivo

* Motivo

Questo valore è obbligatorio

Commenti

Ordine di lavoro chiuso senza intervento in garanzia **Annullare**

Il file di riparazione viene chiuso e l'ordine di lavoro cambia in "Chiuso senza intervento in garanzia".

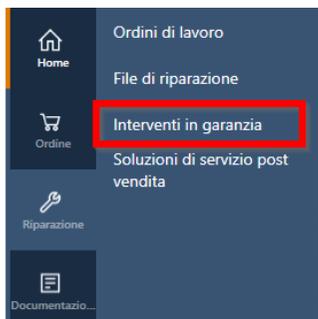
- **Con intervento in garanzia**

- ⇒ cliccare su " **Chiudere con intervento in garanzia** "
- ⇒ si apre un pop-up di conferma
- ⇒ Una volta effettuata la conferma, viene creato il rapporto d'intervento in garanzia con tutte le informazioni del file di intervento.
- ⇒ Il file di riparazione viene chiuso e l'ordine di lavoro cambia in "Chiuso con intervento in garanzia".

Il rapporto d'intervento in garanzia si apre immediatamente, le informazioni da correggere appaiono in rosso. Il file di riparazione viene chiuso, e l'ordine di lavoro cambia in "Chiuso con intervento in garanzia".

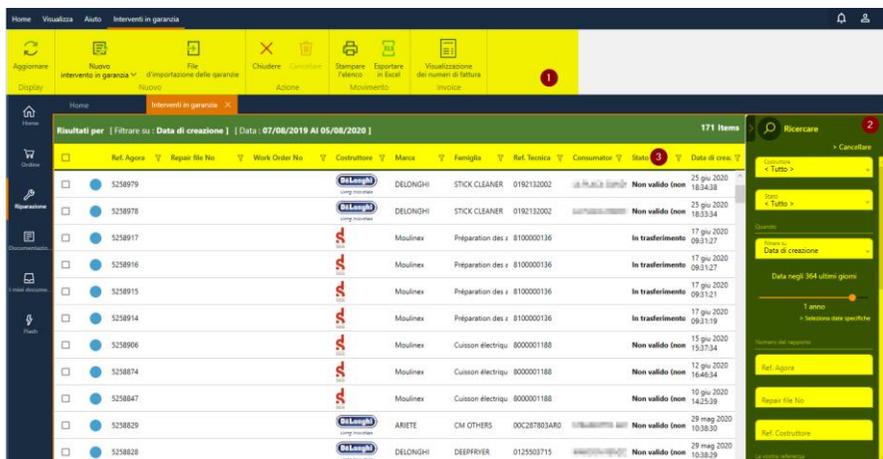
6.3 COME ACCEDERE AL MODULO INTERVENTO IN GARANZIA

Per accedere a questo modulo è sufficiente cliccare sull'icona "Riparazione", poi su "Interventi in garanzia".



- 1- banner : le funzionalità accessibili sono visualizzate nel banner
- 2- barra di ricerca : i filtri permettono di affinare la visualizzazione nell'area di lavoro
- 3- I filtri della lista : diversi filtri permettono di scegliere le preferenze di visualizzazione.

L'elenco dei rapporti d'interventi in garanzia viene visualizzato nell'area di lavoro:

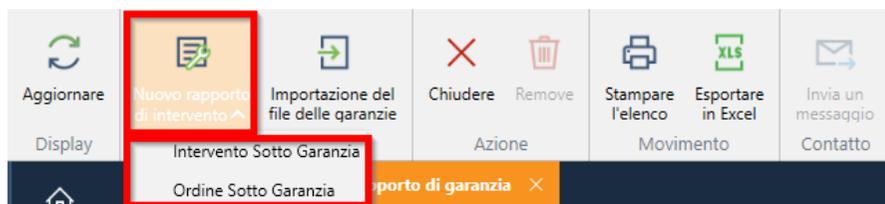


6.3.1. Come creare un nuovo rapporto d'intervento in garanzia ?

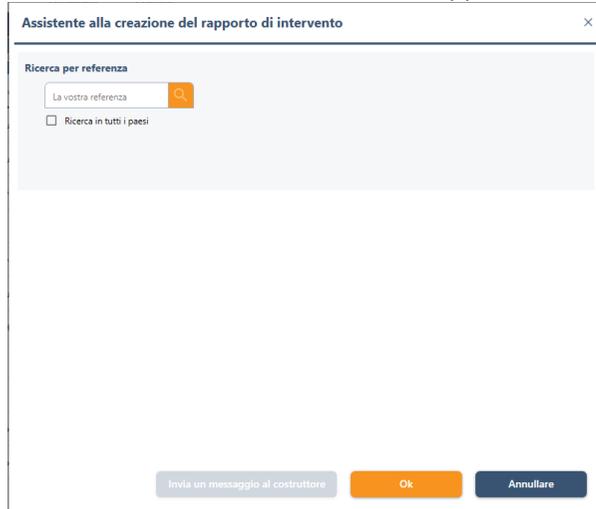
E' possibile creare un nuovo rapporto d'intervento in garanzia cliccando sulla funzione del banner: "Nuovo rapporto di garanzia".

Allora devi scegliere se lo è:

- Un intervento in garanzia
- Un ordine sotto garanzia



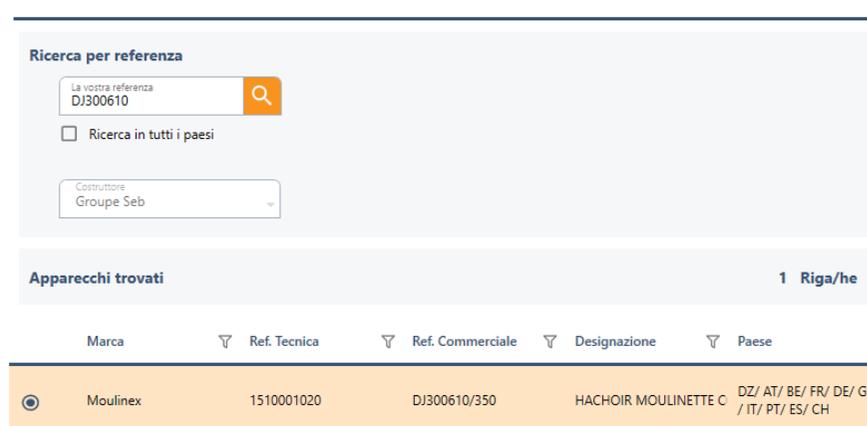
Dopo aver cliccato su "Intervento in garanzia" si apre la finestra "Assistente alla creazione del rapporto d'intervento in garanzia" in cui è necessario inserire la referenza dell'apparecchio :



Se la ricerca dà diversi risultati, si dovrà scegliere la referenza desiderata e poi cliccare su "OK".

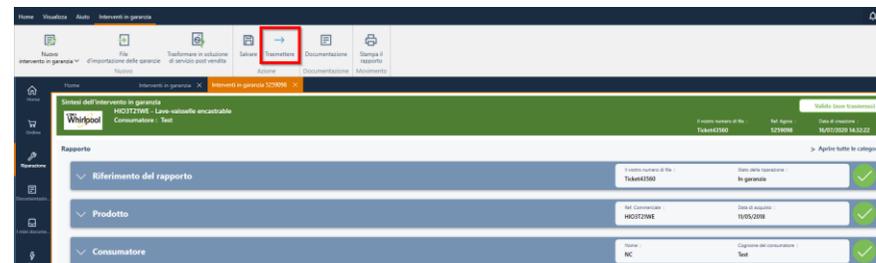
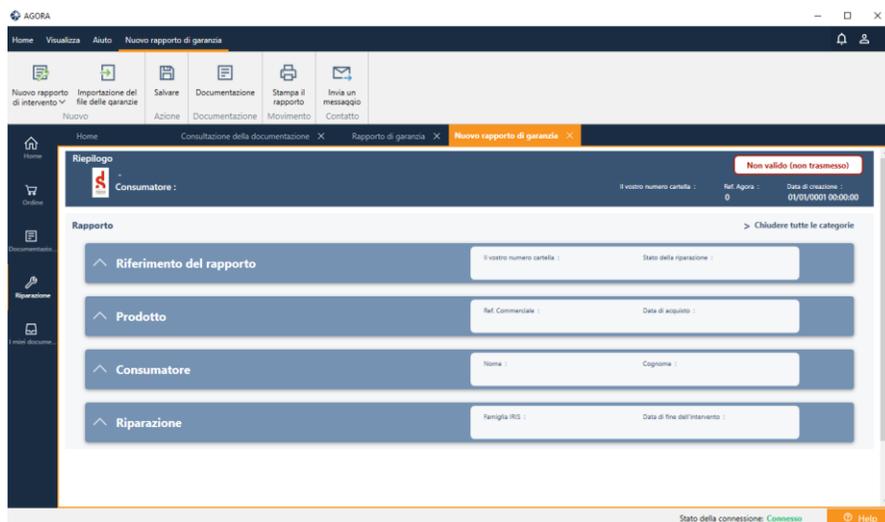
AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

Assistente alla creazione del rapporto di intervento



Nella schermata successiva, è necessario compilare successivamente tutte le sezioni del modulo per l'intervento in garanzia:

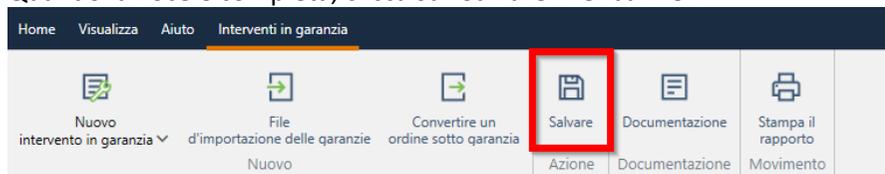
1. Riferimento del rapporto
2. Prodotto
3. Consumatore
4. Riparazione



Se il rapporto è "Non valido", significa che le informazioni sono mancanti o errate e dovranno essere corrette. Il rapporto non può essere inviato al costruttore.



Quando la voce è completa, clicca su "Salvare" nel banner.



I controlli sono effettuati e il rapporto è indicato come "valido" o "non valido".

Se il rapporto è "Valido", può essere inviato al costruttore cliccando sulla funzione "Trasmettere" nel banner.



6.3.2. Come consultare i miei rapporti in garanzia ?

Clicca sull'icona "Riparazione" nella barra di navigazione sinistra, poi su "Interventi in garanzia".



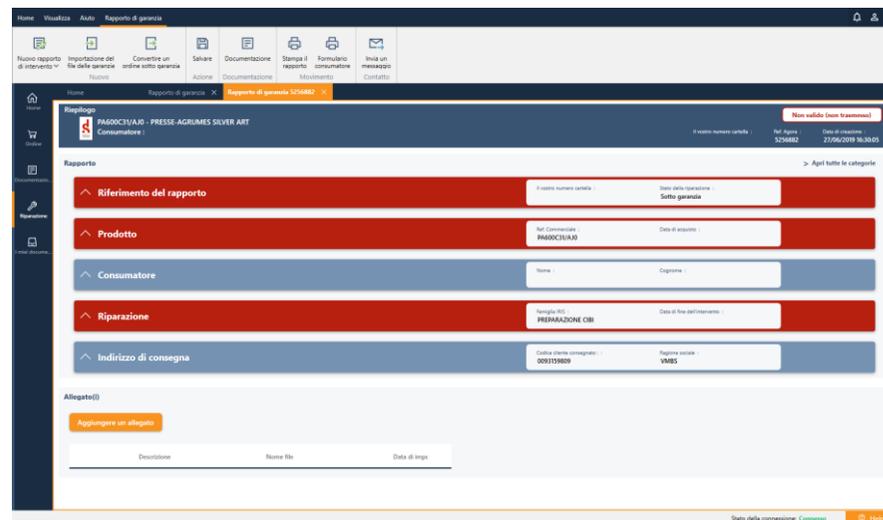
Viene visualizzato l'elenco degli rapporti:

Ref. Agora	Repair file No	Work Order No	Constructore	Marca	Famiglia	Ref. Servizio	Consumatore	Stato	Data di creazione
5258979			DELONGHI	STICK CLEANER	019212002	LA MULLA (SOMMIGLI)	Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	25 giu 2020 16:54:38
5258978			DELONGHI	STICK CLEANER	019212002	LA MULLA (SOMMIGLI)	Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	25 giu 2020 16:53:54
5258917			Moulinex	Préparation des aliments	810000136		In trasferimento	In trasferimento	17 giu 2020 09:31:27
5258916			Moulinex	Préparation des aliments	810000136		In trasferimento	In trasferimento	17 giu 2020 09:31:27
5258915			Moulinex	Préparation des aliments	810000136		In trasferimento	In trasferimento	17 giu 2020 09:31:21
5258914			Moulinex	Préparation des aliments	810000136		In trasferimento	In trasferimento	17 giu 2020 09:31:19
5258906			Moulinex	Cuiseur électrique	800001188		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	15 giu 2020 16:57:34
5258874			Moulinex	Cuiseur électrique	800001188		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	12 giu 2020 16:46:34
5258847			Moulinex	Cuiseur électrique	800001188		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	10 giu 2020 14:25:59
5258829			ARETTE	CM OTHERS	000287803AR0		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	29 mag 2020 10:58:50
5258828			DELONGHI	DEEPRYER	0125503713		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	28 mag 2020 10:58:50
5258827			DELONGHI	ELECTRIC OVEN	0118448307		Non valido (non tras)	Non valido (non tras)	29 mag 2020 10:58:28

Per aprire un file è sufficiente fare doppio clic su quello desiderato.

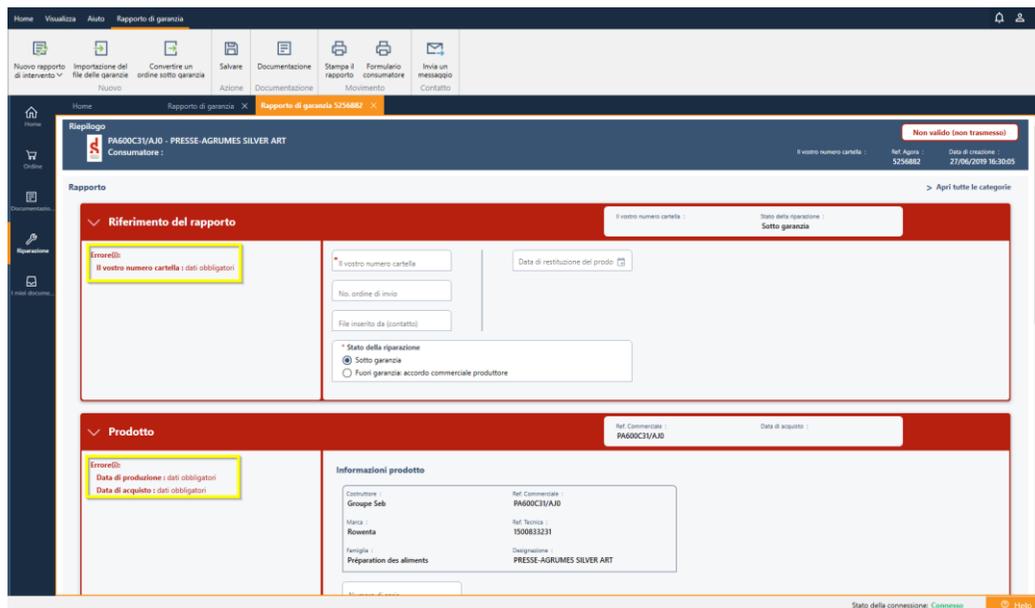
Questo rapporto è in stato "Non valido".

Le categorie in rosso sono quelle che contengono anomalie o informazioni mancanti.



Cliccando sulla freccia, si apre la categoria desiderata.

Le anomalie sono elencate a sinistra, i campi da correggere sono incorniciati in rosso.



6.3.3. Quali sono i diversi stati degli rapporti ?

Category	Sub-category	Count
Statuti gestiti dalla ricorrente	Non valido (non trasmesso)	25
	Valido (non trasmesso)	2
	In corso di trasmissione	1
	Cestino (non trasmesso)	33
Statuti gestiti dal sistema	Trasmessa	0
	Integrata	0
	In trasformazione	2
Statuti gestiti dal costruttore	Non conforme	0
	Accettata	5
	Trasformata	0
	Rifiutata	0
	Annullato	2
	Cestino (trasmesso)	0
Stato delle informazioni aggiuntive	Chiuso e accettato	90
	Richiesto	0

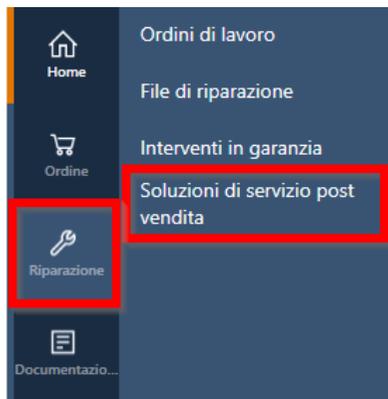
Finché il rapporto non è stato trasmesso al costruttore, rimane nello stato "Non trasmesso".

Non appena il rapporto viene trasmesso al costruttore, il suo stato sarà modificato in base alla risposta del costruttore.

Il controllo dello stato viene effettuato a partire dall'elenco degli rapporti.

6.4. COME ACCEDERE ALLE RICHIESTE DI SOLUZIONI DI SERVIZIO POST- VENDITA ?

Per accedere all'elenco delle richieste di soluzioni di assistenza, cliccare sull'icona "Riparazione", quindi selezionare "Soluzioni di servizio post-vendita":



Viene visualizzato l'elenco delle richieste di soluzioni di servizio:

N° Agora	Cittadinanza	Numero del file	Ret. Commerciale	Ret. Tecnica	Multivo	stato	Data dell'ultima
5258907	B/S/H/	04948562	N/A	5045M95EU70	Multiple interventions	Valida (non trasmessa)	23/07/2020 12:00:09
5258852	Electrolux	423938	AWT608	91310037101		Non valida (non trasmessa)	06/08/2020 16:03:48
5258840	B/S/H/	test		40005FG		Non valida (non trasmessa)	09/06/2020 11:54:21
5258838	Whirlpool	1396	AMW993/0X	858739301900		Non valida (non trasmessa)	09/06/2020 11:00:38
5258837	Whirlpool	424265	AMW993/0X	858739301900		Non valida (non trasmessa)	08/06/2020 16:53:06
5258836	Whirlpool	424265	AMW993/0X	858739301900		Non valida (non trasmessa)	08/06/2020 16:39:04
5258835	Whirlpool	424265	AMW993/0X	858739301900		Non valida (non trasmessa)	08/06/2020 16:33:39
5258644	B/S/H/	0148372	N/A	5045M95EU70	Appareil irreparable	Valida (non trasmessa)	16/06/2020 10:41:50
5258643	Whirlpool	31305984	AMW993/0X	858739301900		Non valida (non trasmessa)	06/05/2020 18:14:18
5258641	Whirlpool	424128	AK2M7632/WH	852576329140		Non valida (non trasmessa)	06/05/2020 17:37:48
5258010		LD5720-02	HWT0-BP1439	CI0KC7P0L00		Non valida (non trasmessa)	06/05/2020 17:51:23
5257528		GV1412LWMC347		31007793		Non valida (non trasmessa)	18/12/2019 11:13:36

AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

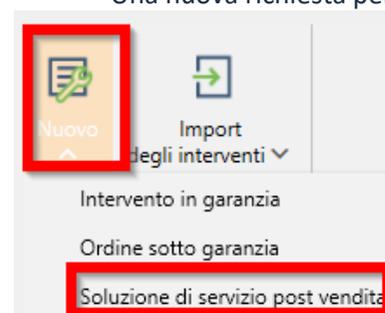
- 1- Banner : le funzionalità accessibili sono visualizzate nel banner
- 2-I filtri della lista : diversi filtri permettono di scegliere le preferenze di visualizzazione.
- 3- Barra di ricerca : i filtri permettono di affinare la visualizzazione nell'area di lavoro

6.4.1. Come creare una richiesta di soluzione di servizio post-vendita ?

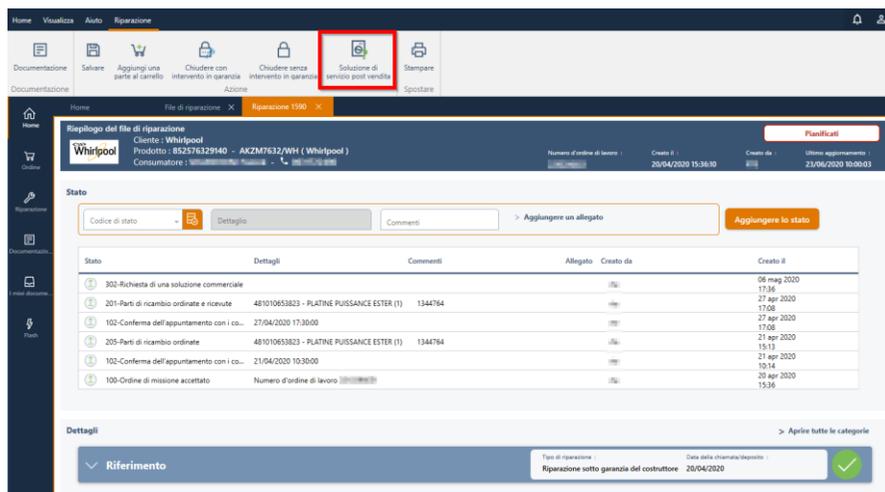
E' possibile creare una nuova richiesta per una soluzione post-vendita cliccando nel banner sulla funzione: "Nuovo".

Poi bisogna scegliere se lo è o meno:

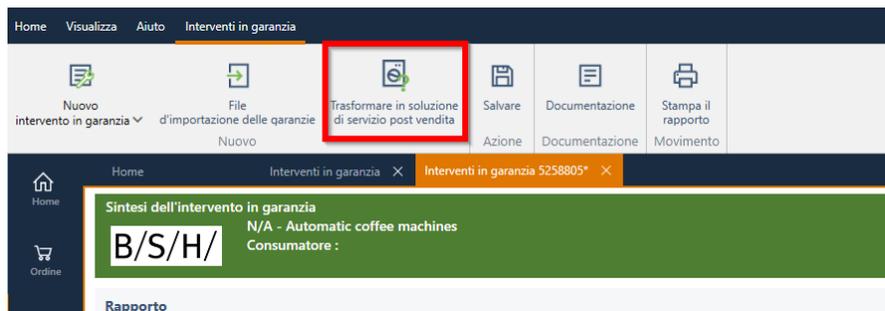
- Un intervento in garanzia
- Un ordine in garanzia
- Una nuova richiesta per una soluzione post-vendita



È anche possibile creare una richiesta di soluzione post-vendita da un file di intervento cliccando su "Soluzione di servizio post-vendita":

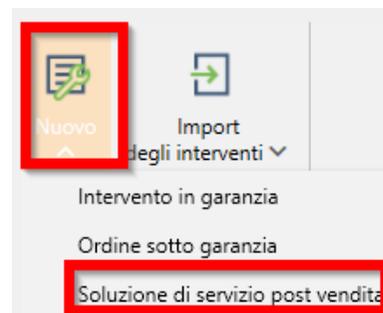


E da un intervento in garanzia cliccando su "Trasformare in soluzione post vendita":

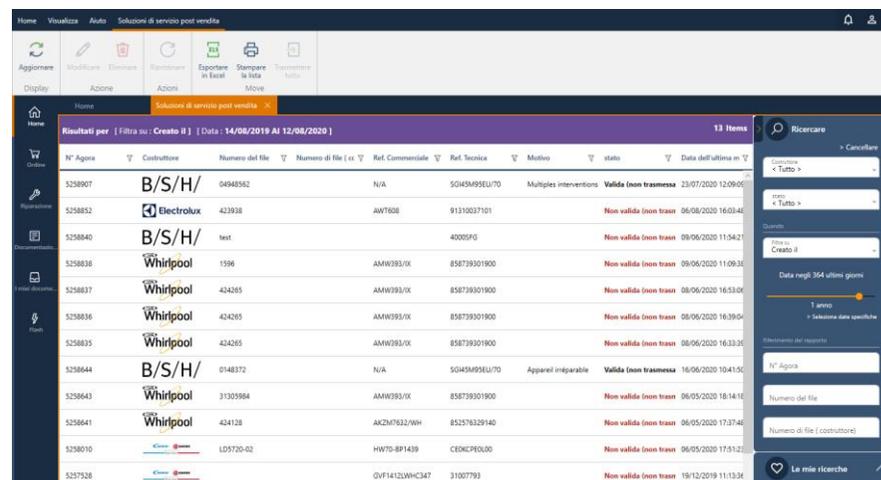


6.4.2. Come consultare i miei richieste di soluzioni di servizio post-vendita ?

Clicca nel banner sulla funzione: "Nuovo". Poi "Soluzione di servizio post-vendita"



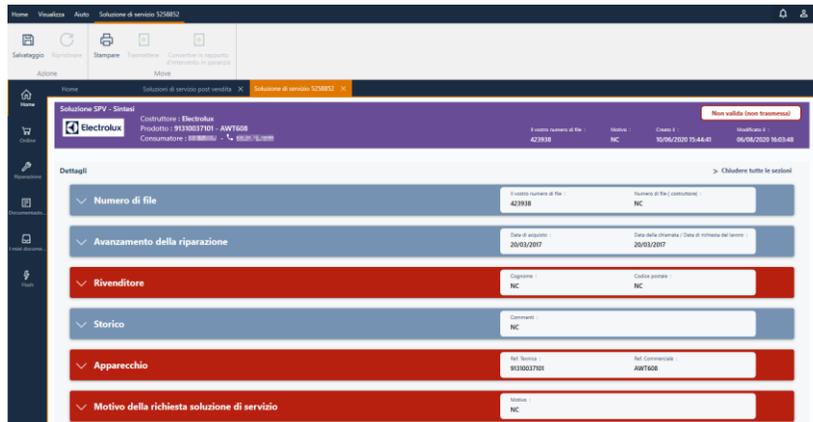
Viene visualizzato l'elenco delle richieste di soluzioni di servizio:



Per aprire una richiesta di soluzione post-vendita, è sufficiente fare doppio clic su quella desiderata.

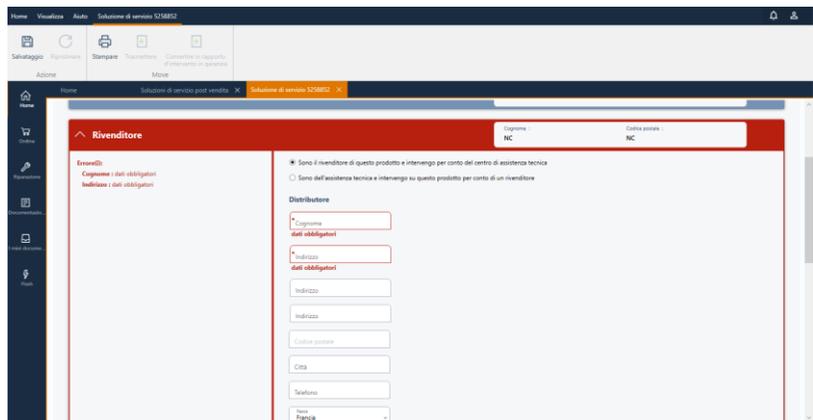
Questo rapporto è in stato "Non valido".

Le categorie in rosso sono quelle che contengono anomalie o informazioni mancanti.



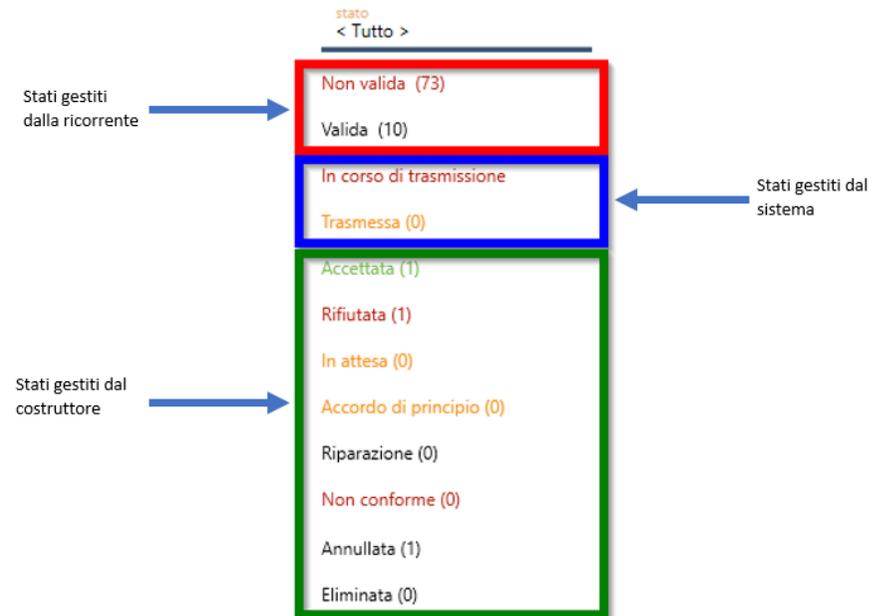
Cliccando sulla freccia si apre la categoria desiderata.

Gli errori sono elencati a sinistra, i campi da correggere sono incorniciati in rosso.



AG2019DOC295_IT e5r2 dal 05/10/2020

6.4.3. Quali sono i diversi stati delle richieste di soluzioni di servizio post-vendita ?



Finché l'applicazione non è stata trasmessa al costruttore, essa rimane in stato di "non trasmessa".

Non appena l'applicazione viene inoltrata al costruttore, il suo stato verrà modificato in base alla risposta fornita dal costruttore.

Lo stato viene monitorato utilizzando l'elenco delle richieste di soluzioni di servizio post-vendita.