

Mon Ami 3000

Gestione riparazioni

Gestione interventi tecnici di riparazione

Introduzione

La gestione riparazioni consente di seguire agevolmente le varie fasi della riparazione di un prodotto: dalla registrazione dell'ingresso in azienda, alla riparazione vera e propria, fino alla generazione automatica dei documenti di restituzione degli oggetti riparati.

La funzione "Scheda di riparazione" consente di memorizzare le informazioni relative al cliente e all'articolo che deve essere riparato. Per ogni articolo è possibile indicare il problema riscontrato, eventuali annotazioni e tutte le sue caratteristiche principali come: marca, modello, matricola, ecc...

In fase di registrazione di una scheda, l'utente potrà stampare un'etichetta da applicare sul prodotto riportante i dati dell'articolo e un codice a barre che identifica la scheda stessa. Leggendo il codice a barre con un comune lettore, il tecnico potrà accedere rapidamente alla scheda di riparazione.

Durante la riparazione, il tecnico potrà inserire all'interno della scheda tutti i componenti utilizzati; tali componenti risulteranno impegnati in magazzino e saranno automaticamente scaricati dal documento di riconsegna al cliente (fattura, scontrino/ricevuta, DDT).

E' possibile gestire vari tipi di reso del prodotto: riparato, non riparato e non riparato con addebito. E' inoltre possibile eseguire riparazioni in garanzia, indicando quali componenti e/o servizi vi rientrano e quali devono essere addebitati al cliente.

E' disponibile la funzione "Crea preventivo" che consente di generare automaticamente un preventivo per una determinata riparazione (che deve essere nello stato "Inserito") in base ai Ricambi/Servizi inseriti.

E' disponibile una funzione di "Evasione schede" che consente di generare in modo automatico DDT, Fatture o Scontrini/Ricevute fiscali. Tramite una semplice finestra di configurazione, l'utente potrà decidere se riportare i componenti utilizzati nel documento di evasione o generare un movimento di scarico separato. I prodotti sostituiti in garanzia saranno elencati in un'annotazione generata automaticamente dal sistema e riportata nel corpo del documento.

Creazione del Tipo Documento "Scheda di riparazione"

E' possibile che in Mon Ami 3000 non sia presente un tipo di documento "Scheda di riparazione" preinserito (ad esempio nel caso in cui la **Gestione riparazioni sia stata aggiunta successivamente al prodotto). In questo caso è necessario creare manualmente tale tipo di documento come descritto nell'appendice presente al termine della guida.**

Gestione riparazioni

I punti principali da conoscere per utilizzare al meglio questa gestione sono tre: la Configurazione iniziale, la compilazione della Scheda di riparazione e l'Evasione di tale scheda.

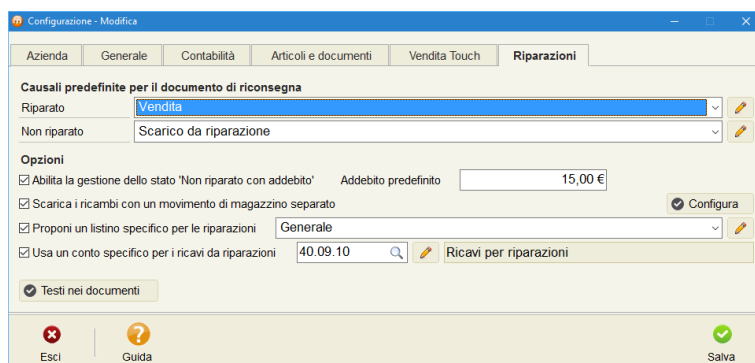
Vediamoli ora nel dettaglio.

Configurazione

Questa finestra, raggiungibile tramite la voce di menu "Configurazione » Riparazioni", consente di impostare i valori predefiniti necessari al corretto funzionamento della gestione riparazioni.

Le informazioni inserite saranno utilizzate nelle successive fasi di emissione ed evasione delle schede di riparazione.

Di seguito elenchiamo il significato di ogni campo della schermata.



- **Causali predefinite per il documento di riconsegna**

In questo gruppo di campi devono essere selezionate le causali predefinite da utilizzare nei casi di prodotto riparato e prodotto non riparato.

- **Opzioni**

- **Abilita la gestione dello stato "Non riparato con addebito"**
Consente di impostare tale stato nelle schede di riparazione: in questo caso nel documento di evasione della scheda sarà addebitato l'importo inserito nel campo "Addebito predefinito".
- **Scarica i ricambi con un movimento di magazzino separato**
Se abilitato darà accesso ad un'ulteriore schermata dove selezionare il documento da generare e la causale da utilizzare per lo scarico dei ricambi utilizzati per la riparazione. Se non specificato gli eventuali ricambi / servizi impiegati nella riparazione saranno riportati nel documento di evasione della scheda.
- **Proponi un listino specifico per le riparazioni**
Nel documento di evasione delle schede sarà utilizzato il listino selezionato nel menu a tendina.
- **Usa un conto specifico per i ricavi da riparazioni** (disponibile solo con Azienda Pro)
E' il conto che sarà utilizzato nella riga che riporta l'importo della riparazione stessa nel caso di movimento di scarico dei ricambi separato o nella riga che riporta l'addebito predefinito, nel caso di "Non riparato con addebito".

- **Testi nei documenti**

Tramite i campi presenti nella schermata che appare premendo questo pulsante sarà possibile personalizzare i testi utilizzati nei documenti di evasione delle schede.

- **Articoli in garanzia**
Testo da utilizzare per la nota che precede gli articoli e componenti sostituiti in garanzia.
- **Reso riparato**
Descrizione che sarà aggiunta a quella del prodotto, se riparato.
- **Reso non riparato**
Testo aggiunto alla descrizione del prodotto nel caso in cui non sia stato riparato.
- **Preventivo**
Testo aggiunto alla descrizione del prodotto nel caso in cui venga emesso un preventivo per la riparazione.

Scheda di Riparazione

Questa finestra, raggiungibile dal menu "Vendite » Schede di riparazione", consente di inserire le schede relative ai prodotti entrati in riparazione.

L'operatore dovrà registrare una scheda per ogni articolo da riparare indicando tutte le informazioni che potranno essere utili durante le varie fasi di lavorazione come: i dati anagrafici del cliente, i recapiti, un

contatto di riferimento, la descrizione del prodotto (indicando eventuali caratteristiche specifiche come marca, modello, ecc.), la descrizione del problema riscontrato, la presenza di una garanzia, ecc. Da questa stessa schermata, oltre a stampare la scheda compilata, sarà anche possibile stampare un'etichetta da applicare al prodotto da riparare; leggendo l'etichetta con un qualsiasi lettore barcode si accederà direttamente alla scheda.

Vediamo ora nel dettaglio i campi più significativi.

1. **Tipo intervento**

Consente di specificare se la riparazione è stata eseguita internamente o esternamente.

2. **Articolo**

In questo campo è possibile inserire la descrizione dell'articolo da riparare. Nella parte destra, accanto al campo, è disponibile un pulsante "Dati articolo" tramite il quale sarà possibile indicare dei dettagli aggiuntivi sul prodotto come il codice articolo associato (se presente), la marca, il modello, la matricola ed eventuali accessori che sono stati consegnati con l'oggetto da riparare.

3. **Intervento in garanzia**

Questa casella indica se la riparazione deve essere eseguita in garanzia. Abilitando questa casella tutti i ricambi utilizzati per la riparazione saranno riportati con prezzo uguale a zero; tramite un apposito pulsante sarà poi possibile indicare singolarmente quali ricambi devono essere considerati in garanzia oppure no.

4. **Stampa etichetta**

Tramite questo pulsante è possibile stampare un'etichetta da applicare sul prodotto ritirato. Nell'etichetta è possibile impostare (dalla gestione dei moduli di stampa) il riferimento della scheda in formato barcode in modo tale da poter accedere alla scheda di lavorazione del prodotto semplicemente leggendo il codice a barre.

Inserimento e/o modifica di ricambi e servizi

L'inserimento di nuove voci in tabella e la modifica di quelle esistenti possono essere eseguite utilizzando gli appositi tasti evidenziati nell'immagine a lato. Oltre ai ricambi utilizzati e ai servizi, è possibile inserire anche delle annotazioni che saranno stampate assieme agli articoli.

T	Codice articolo	Descrizione	Quantità	U.m.	M	Totale riga
	ACHPC4923AE	TESTINA DI STAMPA GIALLO C4923AE	1	PZ		32.50 €

L'inserimento degli articoli nel corpo del documento, può essere eseguito in

maniera del tutto automatica utilizzando un lettore di codici a barre opportunamente configurato. Facendo la scansione del codice, il prodotto viene aggiunto in lista e, se il codice del prodotto risulta già presente nella scheda, ne viene incrementata la quantità.

Se la licenza comprende la gestione **Lotti e matricole**, tramite questa funzione è possibile caricare i prodotti anche tramite i codici di Lotto/Matricola. La lettura di una matricola riporta nel documento il prodotto a essa associato; se il prodotto è già presente nel documento ma non presenta matricole associate, il gestionale provvede solo a compilare la matricola per l'articolo in esame; se è attiva la gestione tramite lotti il comportamento è analogo. Se il prodotto è già presente, lo sfondo del codice a barre nella colonna L/M risulta rosso finché la quantità complessiva dei lotti indicati non coincide con quella indicata nel documento.

Vediamo ora in dettaglio i campi e i pulsanti presenti.

• **Aggiungi / Modifica / Elimina**

Consentono rispettivamente di aggiungere, modificare ed eliminare le righe nella tabella. A lato del pulsante aggiungi è presente il simbolo di una freccia verso il basso; premendolo si accederà ad un sottomenu che consente di caricare più articoli contemporaneamente e, se la licenza comprende la gestione **Contributi**, di caricare un contributo.

• **Aggiungi nota**

Consente di inserire rapidamente una nota o di caricarne una precedentemente salvata.

• **Carica da...**

Premendo questo pulsante apparirà una finestra tramite la quale sarà possibile eseguire il caricamento da diverse origini di dati.

Creazione di un preventivo

Per creare un preventivo relativo ad una scheda di riparazione è sufficiente accedere all'elenco da "Vendite » Schede di riparazione", selezionare la scheda desiderata (fra quelle nello stato "Inserito") e premere il pulsante "Crea preventivo" (evidenziato in figura).



Nella schermata che appare sarà possibile impostare le informazioni relative al documento da generare e completare la procedura premendo [Conferma].

Descrizione dei campi

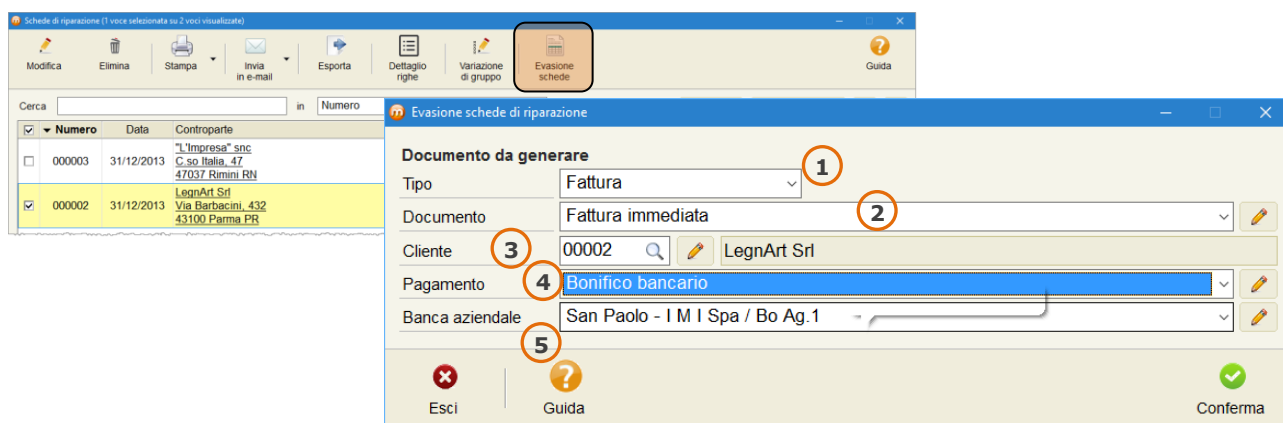
- Documento**
Documento da utilizzare per l'evasione della scheda.
- Cliente**
Cliente a cui intestare il documento. Il campo sarà precompilato con l'intestatario della scheda da evadere, se compilato, in caso contrario sarà possibile selezionare il cliente tramite la lente.
- Pagamento**
Sarà precompilato (ma modificabile) con quello impostato nell'anagrafica del cliente.
- Banca / Banca aziendale**
Banca di riferimento: può essere omessa se il pagamento non prevede l'appoggio a una banca. Il programma richiede una banca aziendale o la banca del cliente in funzione del tipo di pagamento.

Alla pressione del pulsante [Conferma] sarà generato il preventivo in base ai Ricambi / Servizi inseriti nella scheda. Al termine della procedura sarà richiesto all'utente se visualizzare il documento generato per modificarlo.

Nel caso in cui sia stata abilitata la generazione di un movimento di scarico a parte per i ricambi (vedi "Configurazione") il programma riporterà nel preventivo solo il prodotto caricato nella scheda; in caso contrario saranno inseriti i singoli Ricambi / Servizi.

Evasione Scheda di Riparazione

Per evadere una o più schede di riparazione è sufficiente accedere all'elenco da "Vendite » Schede di riparazione", selezionare le schede desiderate (fra quelle negli stati "Riparato", "Non riparato" e "Non riparato con addebito") e premere il pulsante "Evasione schede" (evidenziato in figura).



Nella schermata che appare sarà possibile impostare le informazioni relative al documento da generare e completare la procedura premendo [Conferma].

Descrizione dei campi

5. **Tipo**

Tipologia di documento da generare: è chiamata anche classe del documento (Documento di trasporto, Fattura, Fattura proforma, Scontrino fiscale, Ricevuta fiscale, Movimento di magazzino e Scarico ricambi).

6. **Documento**

Documento da utilizzare per l'evasione della scheda.

7. **Cliente**

Cliente a cui intestare il documento. Il campo sarà precompilato con l'intestatario della scheda da evadere, se compilato, in caso contrario sarà possibile selezionare il cliente tramite la lente.

8. **Pagamento**

Sarà precompilato (ma modificabile) con quello impostato nell'anagrafica del cliente.

9. **Banca / Banca aziendale**

Banca di riferimento: può essere omessa se il pagamento non prevede l'appoggio a una banca. Il programma richiede una banca aziendale o la banca del cliente in funzione del tipo di pagamento.

Alla pressione del pulsante [Conferma] sarà generato il documento di evasione impostato. Al termine della procedura sarà richiesto all'utente se visualizzare il documento generato per modificarlo

Nel caso in cui sia stata abilitata la generazione di un movimento di scarico a parte per i ricambi (vedi "Configurazione") il programma riporterà nel documento di evasione solo il prodotto caricato nella scheda.

Sia il documento di evasione, sia il movimento di magazzino di scarico dei componenti sono collegati alla scheda di riparazione originaria.

La conseguenza principale del legame sopra descritto è che l'eliminazione del documento di evasione non agisce sui singoli ricambi perché si trovano in un altro documento: l'operatore dovrà eliminare manualmente il movimento di scarico per evitare che i ricambi siano scaricati più volte.

Esempio pratico

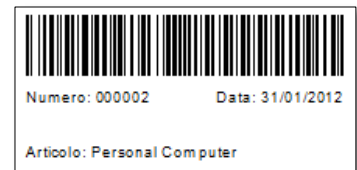
Vediamo ora una possibile applicazione pratica di quanto visto, seguendo le fasi della gestione dall'entrata del prodotto da riparare fino alla fatturazione della lavorazione eseguita.

Come esempio vedremo il caso di un personal computer guasto ancora in garanzia.

Compilazione iniziale della scheda

Compiliamo la scheda di riparazione. Come visto in precedenza si accede alla scheda attraverso la voce del menu "Vendite » Schede di riparazione".

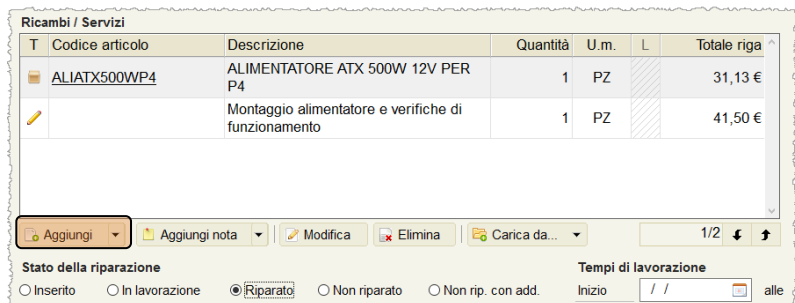
1. Premiamo il pulsante [Nuovo]: il cursore si posizionerà sul campo "Cliente". Il Numero progressivo, la Data e l'Orario di inserimento saranno compilate in automatico; il "Magazzino ricambi" sarà compilato con il valore inserito nel tipo documento "Scheda di riparazione". Tutti i campi precompilati sono modificabili.
2. Tramite la lente selezioniamo il cliente; in caso non sia presente nell'anagrafica è possibile inserirlo premendo il tasto [+] che aprirà la schermata di inserimento cliente, pronta per essere compilata. E' anche possibile inserire direttamente la descrizione del cliente senza codificarlo (potrebbe trattarsi di un cliente occasionale cui faremo scontrino o ricevuta fiscale non intestata). In caso si debba poi evadere la scheda con un documento intestato, sarà possibile codificare il cliente anche al momento dell'emissione del documento stesso.
3. Compiliamo i dati utili per mettersi in contatto col cliente come il "Referente" e il numero cui contattarlo ("Contatto").
4. Inseriamo la descrizione dell'articolo: nel caso in esempio scriviamo "Personal Computer" nel campo "Articolo".
5. Descriviamo il problema nel campo "Problema".
6. Nel caso in esempio il PC è ancora in garanzia perciò abilitiamo il flag "Intervento in garanzia"
7. Premiamo il pulsante "Stampa etichetta" per stampare l'etichetta adesiva da applicare al prodotto; questa ci permetterà di collegarlo alla propria scheda. Potrebbe essere utile stampare una seconda etichetta, applicarla ad esempio a un biglietto da visita e consegnarla al cliente. Al momento del ritiro, leggendo l'etichetta con un lettore si accederà rapidamente alla scheda collegata
8. Non resta che salvare la scheda premendo [Salva].



Al salvataggio sarà possibile eseguire la stampa della scheda appena inserita.

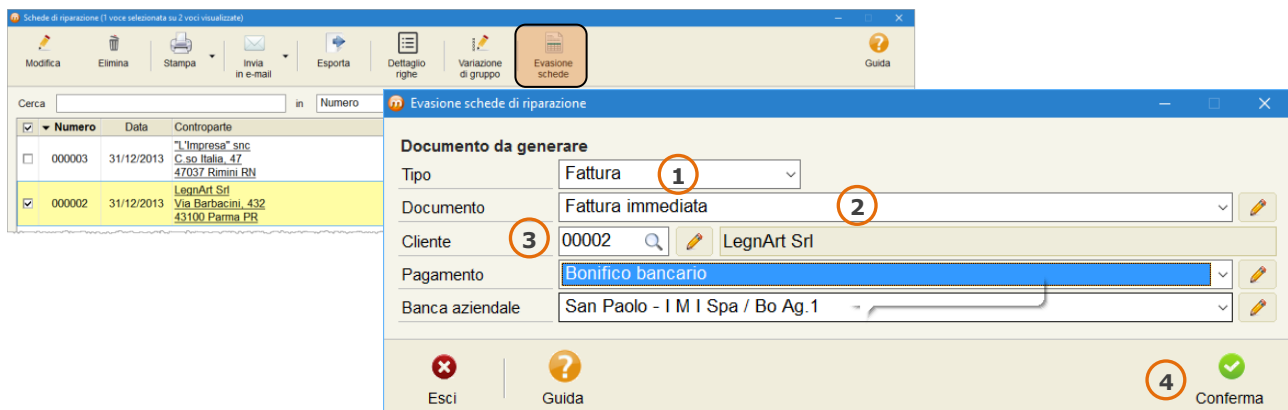
Inserimento del materiale/lavorazioni impiegate

Nel caso in esempio ipotizziamo che il problema sia dovuto all'alimentatore. Con il pulsante "Aggiungi" (evidenziato in figura), inseriamo il ricambio nel corpo della scheda che, avendo abilitato in precedenza l'opzione "Intervento in garanzia" sarà caricato come articolo in garanzia. Aggiungiamo anche una riga riguardante il servizio di montaggio: il montaggio non è compreso nella garanzia del PC perciò disabilitiamo l'opzione "Articolo/Servizio in garanzia" e inseriamo il relativo costo. A questo punto, avendo terminato la riparazione, impostiamo a "Riparato" lo stato della scheda che diventerà così evadibile. Confermiamo il tutto premendo [Salva].



Fatturazione della riparazione eseguita

Accediamo all'elenco delle schede da "Vendite » Schede di riparazione", selezioniamo la scheda appena completata e premiamo sul pulsante [Evasione schede] (evidenziato in figura).



1. Selezioniamo "Fattura" nel campo "Tipo"
2. Selezioniamo "Fattura immediata" nel campo "Documento"
3. Cliente, Pagamento e Banca aziendale saranno già precompilati ed eventualmente li possiamo modificare
4. Premiamo [Conferma]; apparirà una schermata che ci conferma la generazione della fattura e ci chiede se vogliamo modificarla: premendo sì, si accederà automaticamente al documento appena generato con la possibilità di modificarlo e/o stamparlo.

Appendice

Accediamo alla schermata riportata nella pagine seguente tramite il menu "Tabelle » Acquisti / Vendite » Tipi documento".

1. Dal menu a tendina "Classe documento" scegliamo la voce "Scheda di riparazione"
2. Digitiamo una descrizione (ad esempio: "Scheda di riparazione").
3. Posizioniamoci sul campo "Numeratore" e, premiamo il tasto [+]: comparirà una seconda schermata dove compileremo la descrizione (ad esempio "Progressivo riparazioni") e, se desideriamo che la numerazione delle schede riparta da 1 ogni anno, abiliteremo la relativa opzione). Salviamo il nuovo numeratore.
4. Abilitiamo l'opzione "Stampa modulo" e selezioniamo un modulo di stampa; se non è presente alcun modulo, consultare il capitolo successivo "Moduli di stampa predefiniti".

Moduli di stampa predefiniti

Sono disponibili due moduli di stampa predefiniti relativi al modulo riparazioni: uno per la scheda di riparazione e uno per l'etichetta da applicare al prodotto da riparare. Entrambe, come tutti i moduli di Mon Ami 3000, sono personalizzabili tramite "Moduli di stampa" raggiungibile dalla voce di menu "Avanzate". I nomi predefiniti dei due moduli sono:

- **Scheda di riparazione**
Modulo riportante le informazioni inserite nella scheda.
- **Etichetta riparazioni 40x21**
Etichetta che può essere stampata su carta adesiva e applicata sul prodotto. Riporta un codice a barre associato alla scheda di riparazione.

In caso tali moduli non siano presenti, è possibile caricarli tramite la funzione "Carica modulo predefinito" disponibile in "Avanzate » Moduli di stampa".