



Frequently Asked Questions "Tecniche"

15/03/2006

Validità: Marzo 2006

La presente pubblicazione ha lo scopo di illustrare, in modo generale, i principi di installazione del gestionale applicativo.

Questa pubblicazione è puramente informativa.

SISECO SRL non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.

I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società

ANAGRAFICHE (SOGETTI e PRODOTTI)	3
Anagrafica Soggetti e Ricerca Clienti	3
Le caratteristiche dei Clienti.....	4
Zone (creazione e definizione)	5
Anagrafica prodotti e servizi	6
GESTIONE	7
Segnalazioni / Contratti	7
Ricerca e Stampa Segnalazione contratti	7
PROVVIGIONI	9
Provvigioni: gestioni e calcolo	9
CALL CENTER, RICHIAMI, AGENDA e MANUTENZIONE	11
Gestione Elenchi, chiamate, richiami	11
Campagne: crearle e gestirle (Tabella Motivi).....	13
Riepiloghi Call Center	14
Agenda ed Agenti	14
Algoritmo Adattativo	15
Manutenzione Motivi Elenchi	16
Stati Telefonata e Stati Elenco	17
Wizard Sostituzione Guidata Operatore	18
MAGAZZINO E VENDITE AL BANCO	19
Magazzino: Stampe e Gestione	19
Vendita al Banco	20
TABELLE / PORTAFOGLI E TIPOLOGIE	21
Gestione Portafogli (Tipologie e Portafogli)	21
UTILITA'	22
Gestione Database Server (collegamento, copie e backup).....	22
Opzioni (opzioni di ogni utente).....	23
INTERVISTE E SONDAGGI	24
PALMARE (Mgat)	25
GESTIONE UTENTI	27
Gestione Utenti (cancellazione, aggiunta o modifica)	27
IMPORTAZIONE (TABELLA TRASPOSIZIONE e LOGICHE IMPORT)	28
Struttura di Trasposizione e predisposizione file XLS/MDB prima dell'import	28
Importazione Nominativi: importazione e/o aggiornamento.....	29
Come si importano gli indirizzi aggiuntivi.....	31
Come si importano i Contatti / Referenti	32
Esempi Tabella di Trasposizione	33
Esempio Tabella di Trasposizione con Indirizzi Aggiuntivi	33
WIZARD di IMPORTAZIONE DATI	34
Schema di utilizzo veloce dei Wizard	34
Wizard Importazione Anagrafica Clienti (ed Indirizzi Aggiuntivi)	34
Wizard Importazione Anagrafica Clienti / Elenchi (completo o solo assegnazione) ..	35
Wizard Inserimento Clienti in Motivazione.....	36
Domande generiche per tutti i Wizard.....	37
ARGOMENTI VARI	40
Dimensione finestre e menu ridotti ad icona.....	40
Attivazione, "primo del mese", postazione primaria/secondaria, eccessiva lentezza	40
Parametri della Procedura	41
Analisi file di Log del sistema	41
Come creare un documento RTF utilizzando un proprio modello di contratto	43
Come funziona "inserimento e modifica rapida contratti"	44
Come funziona la "liberazione / disassegnazione nominativi"	45

ANAGRAFICHE (SOGGETTI e PRODOTTI)

Anagrafica Soggetti e Ricerca Clienti

<p>È possibile impostare alcuni criteri di ricerca avanzata tipo “*ROSSI” in modo che vengano visualizzati tutti i ROSSI presenti in Archivio (es . Carrozzeria Rossi, Rossi Roberto, F.Ili Rossi, Ditta Rossignoli ecc)?</p>	<p>GAT funziona già in questo modo. Nella maschera di “Ricerca Clienti”, sotto al campo centrale ‘Ricerca per ragione sociale’ (il campo in giallo), si può scegliere se cercare per “Parte iniziale” (quindi quelli che iniziano per ‘rossi’), o per “Testo Contenuto” (quindi ‘rossignoli’, ‘rossini’, ‘derossi’ ecc). Oltre alla Ragione Sociale, è anche possibile cercare parte di un numero di telefono, come tutti i numeri che iniziano per 0331 (0331*), oppure che contengano 55 (*55) ecc. Per il campo TEL1 sono accettati anche i caratteri jolly. La stessa funzione è presente in Ricerca e Stampa Segnalazioni/contratti.</p>
<p>Come faccio a contare eventuali “nominativi doppi” nell’anagrafica?</p>	<p>Mediante la funzione Utilità / Verifica Archivi, che presenta varie possibilità di verifiche (es. clienti con numero di telefono uguale a zero, con P.IVA e Codice Fiscale uguali, ecc). E’ inoltre possibile esportare i risultati ottenuti in un file.</p>
<p>Dovrei eliminare alcuni nominativi in anagrafica. E’ possibile?</p>	<p>Cancellare i clienti in anagrafica è un procedimento molto delicato. Per scelta strategica tutte le anagrafiche sono correlate tra loro dalla “integrità referenziale”, ossia un cliente che ha un contratto, una telefonata oppure qualsiasi altra info collegata (caratteristiche, indirizzi aggiuntivi, ecc....) non può essere cancellato finché non vengono prima rimosse tutte queste informazioni. E’ possibile cancellare i clienti, ma si consiglia di non eliminare mai niente dagli archivi, è sempre meglio DISABILITARE oppure BLOCCARE questi nominativi invece che eliminarli completamente. E’ comunque disponibile in Utilità la funzione MANUTENZIONE CLIENTI che permette di eseguire velocemente queste eliminazioni. ATTENZIONE: tutte le eliminazioni SONO DELLE OPERAZIONI ESTREMAMENTE PERICOLOSE, ed una volta eseguite NON e’ più possibile ristabilire la condizione iniziale se non ripristinando un file di backup.</p>
<p>Quanti clienti posso importare in anagrafica? E quanti ne posso mettere sul file XLS per l’importazione?</p>	<p>Il numero massimo di clienti importabili in anagrafica è 2.147.483.647. Alcuni utilizzatori di GAT hanno già superato i 500.000 nominativi senza particolari problemi, salvo aumentare la RAM del server per mantenere le performance in fase di ricerca. Il numero massimo di nominativi contenibili nel file di Excel è pari a 65.536 righe e pertanto massimo 65.535 clienti alla volta. Eventualmente è anche possibile importare utilizzando file MDB il cui limite è pari a quello di GAT.</p>
<p>È possibile che nell’anagrafica ci siano clienti con la stessa PI/codfisc? Eventualmente è possibile forzare il sistema?</p>	<p>SI, in anagrafica è possibile avere clienti con la stessa P.I. / Codice Fiscale. Il programma prevede di evidenziare con un messaggio tale eventualità in funzione del valore di certi parametri. CK002 - P.IVA e Cod.Fisc. se presenti devono essere corretti. Se impostato a SI è necessario che il dato riferito alla Partita IVA e al Codice Fiscale, se presenti, siano corretti, diversamente non è possibile salvare. CK005 - Controllo duplicati (PI/CF) su salvataggio clienti. Se impostato a SI, al salvataggio del cliente viene eseguito un controllo sulla presenza di analoghe anagrafiche con la stessa Partita IVA e/o Codice Fiscale (in funzione dei valori compilati). CK0025 - Anagrafica Clienti: effettua controllo Partiva IVA al salvataggio. CK0026 - Anagrafica Clienti: effettua controllo Codice Fiscale al salvataggio. Controllano se il cliente è già esistente e chiedono se si desidera salvare ugualmente. Esiste anche la possibilità di effettuare delle verifiche a posteriori mediante semplici funzioni di “Deduplica” degli archivi.</p>
<p>Come posso evitare di inserire in anagrafica due clienti con la stessa P.I. o C.F. o numero di telefono?</p>	<p>E’ possibile impostare dei controlli tramite alcuni parametri: Da Utilità / Parametri della procedura, controllare: CK0005 - Controllo duplicati (PI/CF) su salvataggio clienti. Se impostato a SI, quando si tenta di inserire una PI o CF già presenti, GAT avvisa che non sarà possibile salvare. CK0024 - Controllo duplicati (Tel1) su salvataggio clienti. Come il parametro CK0005, se impostato a SI, effettua il controllo su</p>

	TEL1 e impedisce di inserire dei duplicati.
Posso stampare una scheda anagrafica del cliente?	Si. Dopo essersi posizionati sulla maschera anagrafica del cliente, basta cliccare su "Stampa Cliente" (lo trovo in alto a destra) e spuntare la versione "dettagliata". Nel riquadro sotto questi dati comparirà il nome del cliente che andrà in stampa. Ora basta cliccare su "Anteprima" e lanciare la stampata.
Nell'anagrafica cliente non compare da nessuna parte l'indicazione del numero delle linee, indispensabile per l'attività di telemarketing	Queste informazioni possono trovarsi nelle caratteristiche . Nella maschera "Anagrafica Clienti" è presente il tab chiamato " Caratteristiche ", che permette di aggiungere un numero infinito di informazioni, tra le quali appunto anche il numero di linee. Le Caratteristiche Aggiuntive , dette anche "campi extra" possono essere aggiunte liberamente dagli amministratori del sistema, sia durante le importazioni che in ogni altro momento. Attraverso il corretto utilizzo delle caratteristiche aggiuntive è possibile memorizzare per ogni cliente tutte le informazioni che volete. Per ogni informazione sarà possibile gestire la data di aggiornamento/riferimento, un valore testuale e/o un valore numerico. Le caratteristiche normalmente sono oggetto di ricerca e di analisi , vengono stampate sulla scheda di assegnazione e sulla scheda completa del cliente e sono sempre visibili e modificabili durante le telefonate degli operatori; inoltre possono essere legate ad un particolare portafoglio. Per poter inserire delle caratteristiche nella scheda anagrafica, è necessario compilare prima un elenco di caratteristiche in "tabelle / caratteristiche" oppure durante la definizione di una struttura di trasposizione il programma intercetta tutti i campi "non riconosciuti" (es. numero linee) della struttura ed invita l'utente ad importarli come "Caratteristiche" memorizzando in automatico il nuovo campo nella tabella "Caratteristiche" nel menu Tabelle.
I numeri telefonici inseriti tra i contatti non aggiornano l'anagrafica generale del cliente. Devono essere compilati diversi campi separatamente?	Il numero telefonico principale <u>deve essere inserito in Anagrafica Clienti in "Dati Cliente"</u> . Tutti i numeri aggiuntivi vanno inseriti in "Indirizzi" (se ne possono inserire fino a 3; tutti gli altri vanno nella sezione "Indirizzi Aggiuntivi"). L'operatore può modificare / aggiungere questi dati anche durante la telefonata con tasti di inserimento rapido (F11, F12 ecc) oppure aprire la maschera di anagrafica (tramite il tasto CLIENTE) ed aggiornarli direttamente. Se invece i numeri telefonici vengono inseriti nei contatti questi sono propri dei contatti (vedere tab "Contatti" in anagrafica clienti). Per ogni contatto agganciato al cliente sono presenti molte informazioni anche se normalmente si mette soltanto il nome ed il cognome del contatto ed eventualmente il telefono diretto e/o il cellulare.
Sulla scheda del cliente ci sono i campi cat1, 2, 3, 4. A che cosa si riferiscono? Sono predefinite, si devono scegliere da una lista? Si possono introdurre direttamente li nella scheda del cliente, si importano dal excel quando faccio anche l'import delle anagrafiche?	I campi "categorie" sono campi a libera scelta: ovvero possono essere valorizzati come meglio si crede: per esempio per sapere da chi / dove arriva il nominativo (nomi da segnalatori, nomi da Pagine Gialle, clienti speciali, clienti problematici, clienti con fatturato > 100.000 € ... ecc). I campi sono presenti nella maschera anagrafica di tutti i clienti nella linguetta "Altri dati" e sono valorizzabili tramite una tabella presente in Tabelle / CAT1 – 2 – 3 – 4 Possono essere importati da un file XLS con la tabella di trasposizione, l'intestazione di colonna è IDCAT1 per la Categoria1. Nel file XLS deve essere messo l'ID (numerico) della tabella CAT della voce che interessa. Nel wizard di importazione, al punto2, bisogna scegliere il primo pallino, ovvero quello dell'importazione anagrafica clienti.
I campi TIM, altro, da verificare, codice via/indirizzo - a che cosa si riferiscono? Si possono utilizzare anche nella ricerca clienti..	I primi tre sono dei campi liberi come le Categorie1/2/3/4, ed arrivano dalle precedenti versioni, si usavano al posto dei "portafogli", quindi ora hanno un po' perso il loro valore iniziale. Il codice via/indirizzo è un campo usato dai partner Telecom per individuare con precisione una particolare via all'interno di una grande città (es. Milano o Roma) per ottimizzare il percorso degli agenti.

Le caratteristiche dei Clienti

Cosa sono le caratteristiche? A cosa servono?	Le caratteristiche sono informazioni aggiuntive non previste in anagrafica del cliente e non c'è limite numerico di inserimento. Solitamente hanno un valore numerico oppure una nota alfanumerica. Ogni informazione inserita ha un data di abbinamento che indica il giorno di inserimento / creazione di ogni singola informazione. Nella tabella Caratteristiche è possibile: <ul style="list-style-type: none"> - definire l'ordine di priorità con cui visualizzarle / stamparle - disabilitare quelle non più utilizzate od obsolete - collegarle ad un portafoglio particolare
Ho importato delle caratteristiche ma quelle già presenti non sono state aggiornate	Controllare la tabella di trasposizione. Controllare il file XLS: da ricordarsi che se in XLS ci sono delle celle vuote, GAT non importerà la cella corrispondente. Controllare la data delle caratteristiche. Controllare il file di LOG.
Devo aggiornare delle caratteristiche di clienti già presenti tramite un file XLS che mi hanno inviato, come faccio?	Per aggiornare le caratteristiche basta utilizzare il Wizard in Gestione (Wizard Importazione anagrafica clienti) dopo aver impostato la tabella di trasposizione. Le caratteristiche vengono aggiornate con la data del punto 8.
Voglio inserire manualmente una nuova caratteristica ad un cliente già presente, come si fa?	Ci sono due modi: <ul style="list-style-type: none"> - direttamente dall'anagrafica cliente scegliendo la caratteristica da aggiungere tramite menù a tendina - utilizzando la funzione apposita nelle Utilità / Manutenzione Caratteristiche; si può scegliere se inserire o modificare delle caratteristiche ed i relativi parametri.
Voglio togliere una caratteristica. Come faccio?	Ci sono tre modi: <ul style="list-style-type: none"> - cancellarla direttamente dall'anagrafica del cliente semplicemente eliminando la riga - cancellarla tramite la funzione apposita nelle Utilità / Manutenzione Caratteristiche (Elimina caratteristiche) - disabilitarla in "Tabelle / Caratteristiche"
Perché le caratteristiche hanno una data? Che funzione ha?	Serve per indicare una data di riferimento della singola informazione. Esempio: "Numero Linee ISDN 4, dato riferimento al 15/12/05". Quando l'utente manualmente tenta di modificare un valore in questa griglia, viene richiesto se aggiornare la data presente con quella odierna. Attenzione, se la data di riferimento è inferiore alla data di abbinamento, durante la fase di "aggiornamento caratteristiche" il dato non viene aggiornato, viceversa sì.
Nella maschera Anagrafica Cliente, nella sezione caratteristiche, a cosa serve il tasto "aggiorna caratteristiche standard"?	Consente di aggiungere ad un determinato clienti con una sola operazione tutte le caratteristiche definite come "standard" in Tabella / Caratteristiche. Le caratteristiche standard vengono sempre visualizzate e stampate, anche se il dato non è compilato. Esempio: "Numero Linee ISDN" se è selezionata come "standard" verrà visualizzata/stampata anche se il dato non è presente.
Posso impedire la modifica di una o più caratteristiche?	Sì, direttamente da Tabelle / Caratteristiche selezionando la voce "sola lettura" che si trova a fondo riga sulla destra.
Posso far stampare solo una caratteristica nel modulino da consegnare all'agente?	Sì, direttamente da Tabelle / Caratteristiche selezionando la voce "stampa" che si trova a fondo riga sulla destra.

Zone (creazione e definizione)

Come creo una zona?	La zona si crea da Anagrafiche / Zone Definizione. Dopo aver premuto il tasto "nuovo", è sufficiente inserire un codice alfanumerico nel campo "codice" e poi compilare il nome della zona. Per definire la zona, è poi necessario inserire le "specifiche" proprie della zona stessa. E' quindi necessario indicare a GAT con quali criteri dovrà collegare un cliente: città, cap, ecc. indicandoli appunto durante la creazione della stessa nei campi che si trovano nella maschera.
Dopo che ho creato una zona cosa faccio?	Dopo la creazione della zona è sufficiente lanciare due comandi per collegare automaticamente i clienti alla zona appena creata. Premere "Assegnazione Zone" ed attendere il messaggio che la procedura è terminata. Premere poi "settinio zone su elenchi" ed attendere il messaggio che la procedura è terminata. NOTA: i due comandi indicati sopra devono essere eseguiti in un momento di pausa del call center in quanto impegnano al massimo il lavoro di GAT.
I campi "zona" e "zona dettaglio" nell'anagrafica del cliente a che cosa si	I due campi in oggetto si riferiscono alla zona alla quale appartiene il cliente; infatti sono compilati in automatico solo se un cliente fa

riferiscono?	parte di una zona. Le zone possono essere create da Anagrafiche / Zone Definizione. "Zona" si riferisce al nome della zona "Zona dettaglio" si riferisce ai campi specificati all'interno della zona e che la definiscono (cap, comune, ecc).
E' giusto importare i nominativi col 'codice zona' o è meglio assegnarla tramite algoritmo dopo l'importazione?	E' possibile fare entrambe le cose, a discrezione del Supervisore dell'Agenzia: - se ha delle zone già ben definite è meglio importare col "codice zona", ricordandosi però di CREARE PRIMA LA ZONA - se non ha zone ancora definite , dopo aver importato i nominativi si creerà una zona, sceglierà dei criteri di ricerca (esempio: per la zona Milano1 voglio tutti gli abitanti di Corso Buenos Aires) e poi lascia che il programma riempi in automatico la zona in base ai criteri impostati.

Anagrafica prodotti e servizi

Dove si trova la sezione relativa all'anagrafica prodotti / servizi?	Nel menu "Anagrafiche / Anagrafica prodotti e servizi". Mediante questa funzione è possibile inserire tutti i prodotti e servizi che l'agenzia dovrà gestire nel magazzino come movimentazione (opzione Movimentabile) ovvero segnalazione/chiusura in linea del Call Center (opzione "Visibile al Call Center").
Cosa viene gestito nell'anagrafica prodotti / servizi?	Tutti i prodotti e servizi che l'agenzia installa, vende e rivende. E' possibile anche definire degli obiettivi, dei criteri per portafoglio e se il prodotto deve essere movimentabile o meno a magazzino. Ad ogni prodotto può essere associato anche un codice a barre per agevolare le movimentazioni e due tipologie di raggruppamento per successive aggregazioni e/o ricerche.
Se un prodotto è obsoleto o non più vendibile, come ci si comporta? Lo si cancella dall'anagrafica?	No. E' possibile disabilitare un prodotto / servizio non più vendibile. Si apre la scheda anagrafica relativa al prodotto in questione e si seleziona l'opzione "Obsoleto".

GESTIONE

Segnalazioni / Contratti

Come faccio a cambiare lo stato contratto?	Dopo essersi posizionati sul contratto desiderato, premere SIMOD e selezionare lo stato desiderato nell'apposito campo che si trova in alto a destra ed è evidenziato in verde. NOTA: se si desidera aggiungere altri stati contratto, è possibile farlo dal menu Tabelle / Stati Segnalazione Contratti.
Se modifico lo stato contratto cambia anche la telefonata?	No, la telefonata continua ad esistere e può anche essere cancellata. Eventualmente è possibile controllare il Tabelle / Stati Segnalazione Contratti se allo stato contratto è stato collegato uno specifico "stato elenco". In questo caso, al variare dello stato contratto cambia ANCHE lo stato elenco della telefonata.
Cos'è la "DATA SEGNALAZIONE" ?	E' la data del contratto, che solitamente corrisponde alla data nella quale è stata eseguita la telefonata che ha generato il contratto.
A cosa si riferisce il campo "CONFERMATO IL" segnato in arancione?	Il campo "Confermato il" è in realtà la DATA DI CONFERMA del contratto. Questo campo deve essere sempre compilato in caso di conferma positiva o negativa del contratto. Serve inoltre per calcolare esattamente le provvigioni.
Non riesco più ad inserire i prodotti in un contratto che c'è già.	Basta cliccare su SIMOD e si potranno fare le modifiche desiderate.
Ho un contratto in sola lettura e non posso modificarlo, inoltre il SIMOD è spento.	Verificare i valori dei parametri CK0022 e CK0023. Questi parametri riportano una data (es. 31/12/2005): questa indica a GAT che i contratti che hanno una data di conferma inferiore a quella indicata diventano in "sola lettura", quindi non modificabili. Es. un contratto con data 23/12/2005 può risultare non modificabile. In questi casi è sufficiente portare indietro la data indicata nei parametri suddetti. Si consiglia – dopo la modifica – di rimettere la data come prima.
Come faccio a risalire a chi ha inserito un contratto ed eventuali modifiche?	Semplicemente si apre il contratto interessato in Gestione / Segnalazione Contratti e si controllano le righe in calce alla pagina, dove sono riportate le specifiche dell'inserimento e modifica del contratto.

Ricerca e Stampa Segnalazione contratti

Come faccio ad avere un riepilogo dei contratti chiusi ed un totale dei prodotti venduti?	Tramite la stampa della DISTINTA, che si può ottenere da Ricerca e Stampa premendo sul tasto DISTINTA che si trova in basso a sinistra. Si possono ottenere diversi riepiloghi in base ai dati richiesti; ad esempio si può selezionare la voce "solo le righe che soddisfano la ricerca" per ottenere un report che indichi solo i dati selezionati.
Come posso seguire un cliente al quale è stata inviata un offerta? Per esempio se voglio inserire che è stata inviata l'offerta nr. 1234 il 15/06/04, come lo gestisco? Posso ulteriormente fare un filtro a seconda questi dati e trovare tutti i clienti ai quali è stata inviata un'offerta del tipo PST?	Tutte le telefonate con stato "chiusura in linea" ed "appuntamento per agente" generano automaticamente un contratto in Gestione Segnalazione/Contratti. Eventualmente però è possibile creare un contratto/segnalazione da Gestione: Entrare in Gestione / Segnalazione Contratti: comparirà una maschera vuota, cliccare su NUOVO (obbligatorio). Per inserire il nome di un cliente, fare doppio click nella casella IDCLIENTE e cercarlo tramite la maschera di ricerca. Di seguito compilare i campi obbligatori, TLK, AGENTE e STATO. Di seguito cliccare su SIMOD, così la maschera può essere compilata con i prodotti venduti / proposti: per inserirne uno, andare sulla riga gialla del Codice Articolo e cliccare su F2. Comparirà la lista dei prodotti vendibili. Lo STATO DEL CONTRATTO è lo stato attuale del contratto in questione. Gli Stati Contratto possono essere implementati come gli Stati Telefonate: la tabella si trova in Tabelle / Stati segnalazioni contratti. E' possibile per esempio creare lo stato "INVIATA OFFERTA" e metterlo per i clienti in trattativa, che poi diventeranno per esempio OK se acquistano, oppure NO se rifiutano. Da Ricerca e Stampa Segnalazioni Contratti hai una maschera di ricerca con tutti i campi suddetti. Infine nei campi Nostri Rif e Revisione puoi indicare il tuo numero di offerta, oppure, se utilizzi anche l'opzione "ALTRI DOC" hai la possibilità di usare gli spazi dedicati alla data e numero di commessa (alfanumerico) per indicare il numero di offerta.

	Su questi ultimi campi è possibile fare anche ricerche.
--	---

PROVVIGIONI

Provvigioni: gestioni e calcolo

<p>Come si eseguono i riepiloghi provvigionali?</p>	<p>Nel menu Provvigioni esistono delle maschere di lancio dei calcoli provvigionali, e precisamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riepilogo provvigionale Agenti - Riepilogo provvigionale TLMK - Riepilogo provvigionale Agenzie - Riepilogo Provvigionale Segnalatori <p>In ogni caso è possibile effettuare il calcolo raggruppando per soggetto oppure per prodotto/servizio, filtrare per prodotto/servizio, soggetto, periodo.</p> <p>Esistono delle opzioni per stampare il calcolo in versione sintetica oppure dettagliata. Tutti i calcoli provvigionali avvengono in tempo reale nel momento in cui viene richiesto, per questo ogni variazione ai prodotti/servizi, alle schede provvigionali, ai soggetti, ai contratti, viene automaticamente tenuta in considerazione.</p>
<p>Ho eseguito un riepilogo, ma le provvigioni calcolate sono sempre zero.</p>	<p>Bisogna controllare alcuni dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - data di INIZIO e FINE di validità della scheda provvigionale, e confrontarle con le date di conferma dei contratti realizzati dall'agente che risulta con provvigione "zero" - che la scheda provvigionale sia stata copiata per tutti gli agenti e che riporti i medesimi valori. - Che la quantità limite dello scaglione, evitando di mettere cifre troppo alte (9.999 può essere sufficiente, non è necessario mettere 999.999) - che nei contratti venduti sia presente la data di conferma, e che la stessa rientri nelle date di validità di inizio e fine della provvigione - che nei contratti venduti sia presente una quantità uguale o maggiore di 1 e comunque che NON CI SIA MAI LA CASELLA VUOTA - che nei contratti venduti la colonna "q.tà" non contenga valori nulli (ovvero sia completamente vuota) - che nelle 'opzioni di calcolo' della scheda provvigionale sia impostato il giusto metodo di calcolo, ovvero che sia selezionata l'opzione "calcola in base alla percentuale" e che sia effettivamente impostata la relativa percentuale di calcolo, oppure "calcola in base al valore" con il relativo "valore unitario" impostato. - In caso di "plafond", che sia anche impostata la selezione su "calcola per scaglioni retroattivi" - Che in fase di lancio del riepilogo, si spuntata la selezione "effettua ricalcolo"
<p>Una volta impostate le tabelle per i calcoli provvigionali, come faccio a duplicarle per tutti gli agenti / telemarketer?</p>	<p>GAT consente di compilare una scheda provvigioni. Una volta compilata correttamente la "scheda di base", è sufficiente cliccare sulla funzionalità di 'duplicazione scheda' per ogni operatore od agente.</p> <p>E' importante ricordare che la "Scheda provvigioni" può essere inserita anche successivamente all'inizio dell'attività.</p>
<p>Come posso fare per calcolare solo le provvigioni dei contratti con agente = NESSUNO (nullo)?</p>	<p>Si può fare in due modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a monte, nel momento del calcolo con l'opzione "Contratti esclusivi" - a valle, eliminando dall'archivio provvigioni calcolate le righe dei contratti in questione semplicemente rilanciando il "ricalcola". Alla fine del procedimento GAT mostrerà le righe che andranno cancellate.
<p>A cosa serve impostare la data di validità per queste schede?</p>	<p>La data di validità è necessaria in quanto il programma calcola le provvigioni basandosi sulle due date impostate nella scheda.</p> <p>Le schede devono essere inserite per ogni soggetto e prodotto/servizio.</p> <p>Hanno un periodo di validità e delle opzioni di calcolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a valore - a percentuale - entrambe - per scaglioni progressivi o retroattivi <p>E' possibile definire dei canvas fino a 5 livelli.</p> <p>Per la validità: dipende dalla campagna in corso.</p>

<p>Perché nella parte provvigionale, quando carico una nuova provvigione, mi viene chiesto obbligatoriamente di indicare una "Q.tà Scaglione" come limite massimo?</p>	<p>Perché la provvigione può essere calcolata sia a scaglioni che con un "tetto massimo". Non è possibile lasciare il campo vuoto, va sempre valorizzato: quale valore impostare dipende da come l'agenzia pagherà i suoi collaboratori, se tiene conto dei pezzi venduti o meno. Esempio: se l'agenzia tiene conto dei "pezzi venduti", può impostare un ragionamento del tipo: se l'agente o il TLK vende 10 pezzi del prodotto X, prenderà 5 € a pezzo; quando venderà dall'undicesimo pezzo in poi prenderà invece 7 €.</p> <p>Se l'agenzia decide invece di pagare il collaboratore indipendentemente dal venduto, imposterà un limite massimo di pezzi molto alto (quindi difficilmente raggiungibile, esempio 9999), il calcolo "a scaglioni" non verrà applicato, ma ogni pezzo venduto fino al 9999esimo sarà sempre calcolato a 5 €.</p> <p>Se l'agenzia decide di porre un limite invece alle provvigioni il "tetto massimo" verrà utilizzato come PLAFOND. Esempio se indico 10 e ne vende 11, l'undicesimo NON verrà pagato.</p>
<p>Quando si cerca l'estratto provvigionale di agenzia, avrei bisogno di avere un resoconto "diviso per gestore" (es. i tutto il venduto, in prodotti e fatturato totale, per il gestore XX) e non come succede oggi dove vengono visualizzati tutti i prodotti venduti in quel periodo indipendentemente dal gestore al quale appartengono.</p> <p>E' possibile farlo? Se si, come?</p>	<p>La cosa più semplice da fare è gestire i nominativi tramite i Portafogli (da GAT, in Tabelle / Portafogli).</p> <p>Si possono ad esempio impostare i portafogli "Telecom", "Tim", "Negozio" ecc. così da far rientrare tutti i nominativi dell'anagrafica in uno di questi Portafogli.</p> <p>L'estratto provvigionale di agenzia potrà essere così calcolato facilmente in base al portafoglio di appartenenza: da GAT basta entrare in Provvigioni / Riepilogo Sintetico Generale, e scegliere di riepilogare per Agenzia e per Portafoglio.</p> <p>Questa maschera contiene tutti i campi di ricerca legati alla parte provvigionale, mentre la maschera che si apre da "Riepilogo Provvigionale Agenzia" è limitata solo ad alcuni (ad esempio "prodotto" o "stato" indipendentemente dal "gestore").</p> <p>Altro elemento fondamentale è che GAT è MULTI AGENZIA. Il cambio del GESTORE significa appunto un'altra agenzia. Così facendo avrò dei riepiloghi provvigionali PER AGENZIA, completamente distinti.</p>

CALL CENTER, RICHIAMI, AGENDA e MANUTENZIONE

Gestione Elenchi, chiamate, richiami

<p>Quali liste possono essere visualizzate dall'operatore una volta distribuiti i nominativi?</p>	<p>Dipende fondamentalmente dal modo di operare di ogni singola agenzia, che è determinato anche dal parametro CC0067 - Gestore Elenchi: impone modalità di lavoro per liste assegnate ad (O)peratore / (G)ruppi, (P)roponi nominativi, (N)on impone.</p> <p>E' infatti possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - far visualizzare al TLK solo i nominativi a lui assegnati utilizzando il metodo di lavoro "per liste assegnate" e settando il suddetto parametro con il valore "O" - far visualizzare a tutti i TLK i nominativi della campagna utilizzando il metodo di lavoro "a gruppi" e settando il suddetto parametro con il valore "G" - far visualizzare a tutti i TLK i nominativi della campagna utilizzando il metodo di lavoro "proponi nominativi" e settando il suddetto parametro con il valore "P" <p>Se invece si desidera lasciare libera scelta agli operatori, impostare il parametro con il valore "N"</p>
<p>Posso selezionare i nominativi da chiamare solo in base al comune ?</p>	<p>Sì, da Gestione Elenchi, prima di entrare nella lista dei nominativi da chiamare, è possibile filtrarli per diversi campi, tra cui il comune, provincia, cap e codice zona.</p>
<p>Posso ricercare un nominativo specifico all'interno di una o più campagne?</p>	<p>Sì, è possibile cercarlo con due metodi diversi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se non conosco la campagna specifica, nel Gestore Elenchi cercare tramite il pulsante "nominativo specifico" - se conosco la campagna specifica, entrare nella motivazione e cliccare su "ricerca clienti" (cliccando poi su "aplica")
<p>Dopo aver filtrato dei nomi in campagna tramite Filtro Clienti, se clicco su CERCA li trova ma su RIPORTA ogni tanto compare "filtro annullato"</p>	<p>L'opzione CERCA effettua una ricerca sull'ANAGRAFICA clienti, per cui troverà SEMPRE dei nominativi.</p> <p>L'opzione RIPORTA esegue la ricerca SOLO ALL'INTERNO DELLA CAMPAGNA SELEZIONATA, per cui potrebbe non trovare il nome che si sta cercando in quanto non presente nella lista.</p>
<p>Come faccio a cancellare lo storico?</p>	<p>Si consiglia di non cancellare mai lo storico delle telefonate se non in casi estremi. In alternativa consigliamo di DISABILITARE alcune viste/funzioni in fase di telefonata, tutte gestibili da Utilità / Parametri Procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> CK0008 – visualizza ultime N telefonate – mettere a zero CK0008A – visualizza ultime visite agente – mettere a zero CK0008B – visualizza ultimi prodotti venduti – mettere a zero CC0009 – visualizza situazione riepilogativa – mettere NO CC0049 – visualizza solo Motivo Corrente – mettere a SI
<p>L'operatore non riesce ad ordinare una lista: quando prova a cliccare sui tasti A-Z e/o Z-A ottiene un messaggio di GAT.</p>	<p>Questa funzione di ordinamento purtroppo è fattibile solo se c'è Access XP oppure il Runtime XP (presente sul CD di GAT).</p> <p>Per ordinare AZ o ZA, in alternativa è possibile utilizzare le funzioni presenti sulla maschera Gestione Elenchi: "Ordinamento Crescente per Operatore, Priorità e" e poi scegliere il campo per il quale ordinare.</p>
<p>Ho fatto una chiamata ed il nominativo mi è sparito dalla lista.</p>	<p>Il nominativo non è 'sparito', semplicemente non viene più visualizzato nella lista in quanto non ha più lo stato "aperto".</p> <p>Per vedere TUTTI i nominativi indipendentemente dallo stato, dalla maschera iniziale di 'Gestione Elenchi', non spuntare nessuna delle opzioni di visualizzazione (sono i sei 'flag' che si trovano a sinistra della finestra. Di solito vengono selezionati i primi tre).</p>
<p>Quando fisso un richiamo non vedo tutto il calendario completo, lo vedo solo in parte.</p>	<p>Può essere che la campagna abbia una data di fine vincolata: GAT non visualizza altre date oltre a quella di fine. Verificare in Tabella Motivi se l'opzione "vincola data inizio e fine campagna" è selezionata e qual è la data di fine.</p>
<p>Quando entro in Gestione Chiamate non mi si visualizzano più i richiami da effettuare.</p>	<p>Potrebbe essere una questione di "aggiornamento dati": infatti con l'introduzione del sistema operante su SQL Server, per aggiornare i dati "in tempo reale" bisogna cliccare su "refresh" o su "aggiorna Richiami" per avere l'elenco sempre aggiornato.</p> <p>In alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selezionare i flag "Visualizza anche se data di richiamo è successiva ad oggi" e "Visualizza solo i nominativi da ricontattare" - controllare da Riepiloghi Call Center se effettivamente non ci sono più richiami e/o se quelli presenti sono pubblici o privati - controllare se gli operatori possono gestire i richiami pubblici tramite il parametro CC0041 (Gestione Recall: consenti impostazione Richiami Pubblici agli operatori)

	<ul style="list-style-type: none"> - controllare il valore del parametro CC0079 (Gestione Recall: consente visualizzazione richiami futuri in gestione richiami) - controllare in tabella "stati elenco" se gli stati relativi ai richiami sono collegati ad un tipo "W" - controllare in tabella "stati telefonata" se gli stati di richiamo sono collegati ad uno stato elenco del tipo "W" oppure "R"
Non vedo i richiami da fare domani	GAT visualizza automaticamente solo i richiami GIA SCADUTI. Per visualizzare quelli non ancora scaduti, è possibile, prima di entrare nella lista chiamate, selezionare il flag "visualizza anche se data di richiamo è successiva ad oggi"
Gli operatori mi dicono che non riescono a vedere i recall del pomeriggio	Controllare il parametro "CC0047 - Gestione Recall": <ul style="list-style-type: none"> - se SI: mostra in automatico i richiami odierni solo se scaduti - se NO: bisogna cliccare su Aggiorna Richiami per vedere i richiami
L'operatore non vede la lista e/o i nominativi da chiamare	Verificare: <ul style="list-style-type: none"> - la modalità di lavoro (Gruppi o Liste Assegnate o proponi) - accertarsi su come sono stati distribuiti i nominativi durante il wizard di inserimento in motivazione (a gruppo o ad operatore specifico). - In caso di assegnazione al gruppo, verificare che l'utente appartenga al gruppo (utilità / gruppi utenti), che il gruppo non sia disabilitato, che l'operatore non sia disabilitato (Anagrafica Soggetti) - la presenza di filtri (tipo richiamo, data richiamo, Operatore); eventualmente cliccare più volte su "Annulla Tutti i Campi" Eventualmente verificare se l'operatore non sia disabilitato (da Anagrafica Soggetti), che non sia disabilitato / scollegato (da Gestione Utenti). In ultima battuta, verificare tramite Tabella Motivi / Tasto "Quali Sono" se all'operatore in questione siano stati effettivamente assegnati dei nominativi da chiamare: se non ne ha, effettuare l'assegnazione tramite il Wizard Importazione Anagrafica Clienti / Elenchi in modalità "Solo Assegnazione".
Voglio mettere un pop-up che mi ricordi che devo fare una telefonata	All'interno di GAT è presente la funzionalità "Promemoria". Basta selezionare l'opzione corrispondente "aggiungi al promemoria" mentre si fissa un richiamo.
Posso modificare la conversazione di una telefonata già fatta?	Sì, è possibile tramite il pulsante "telefonate precedenti" che trovo sulla maschera Gestore Telefonate: compare una lista delle ultime X telefonate fatte, dove posso scegliere il nominativo e apportare le modifiche desiderate.
Ho un operatore che ha dei richiami personali, ma non lavora più in agenzia: come faccio a ridistribuire i suoi richiami?	E' possibile semplicemente disassegnare i richiami personali dell'operatore dimissionario, così da farli diventare pubblici e di conseguenza visibili a tutti.
E' possibile impostare un tempo limite alla chiamata?	E' possibile impostare una durata limite legata ad una campagna da Tabella / Motivi ("Avvisa operatore ogni X minuti") oltre la quale l'operatore sarà avvisato visivamente o con un segnale acustico in cuffia. Il superamento del tempo impostato non fa chiudere automaticamente la telefonata.
E' possibile far impostare automaticamente al programma una data di richiamo senza far intervenire i TLK?	Sì, è possibile farlo tramite due parametri del sistema: <ul style="list-style-type: none"> - CC0017 Impostaz.rapida data/ora recall=data/ora corrente: sulle telefonate con stato "da richiamare", non compare mai il calendarietto che permette di fissare il richiamo, ma GAT imposta automaticamente nell'ora del richiamo l'orario in cui è stata fatta la telefonata. - CC0022 Richiamo: Imposta data/ora recall = data/ora corrente su recall annullato: sulle telefonate con stato "da richiamare" compare il calendarietto per fissare il richiamo, ma se l'operatore clicca su "Annulla" senza impostare l'orario, GAT automaticamente compila il campo del richiamo con la data e l'ora in cui viene fatta la telefonata.
Devo cambiare lo stato di una telefonata, ma l'operazione risulta impossibile.	Lo stato della telefonata può essere cambiato solo dall'amministratore o dagli utenti avanzati. Controllare i propri permessi.
Nella maschera "Gestore Lista Call Center" i nominativi proposti rimangono in ordine così come proposti nonostante già lavorati, costringendo l'operatrice a ricordare i nominativi già chiamati per non ripetere la chiamata	Nella maschera "Gestione Elenchi" esiste la possibilità di riordinare i nominativi per Ragione Sociale, Città, Telefono oppure un campo qualsiasi. Se invece intendete che tra la lista delle telefonate compaiono sia i richiami che gli aperti, è necessario in questo caso fare attenzione ai cinque flag in basso a sinistra che "governano" la visualizzazione dei nominativi. Nel vostro caso le operatrici possono selezionare

	<p>"visualizza solo nominativi in stato aperto" così che nella lista avranno solo gli Aperti. I richiami da fare vengono comunque visualizzati nella parte bassa della maschera Gestore Lista Call Center, premendo "aggiorna richiami".</p>
<p>Anche se entro come Admin, vado in Call Center Outbound / Gestione Elenchi ma non si visualizza il gestore telefonate.</p>	<p>Dopo essere entrati come Admin, cliccare su "Informazioni Su" e selezionare la voce "dimentica valori di ricerca maschere per utente corrente" e cliccare su OK.</p>
<p>Se metto il parametro CC0019 "Gestore Elenchi: visualizza solo primi N Richiami" a 0, non compaiono più richiami nella parte bassa del gestore telefonate?</p> <p>Se sì, ci sono problemi col parametro CC0075 "attiva gestione richiami dal tasto proponi" ?</p>	<p>Il parametro CC0019 viene utilizzato soltanto per impostare l'elenco dei richiami nella parte bassa del Gestore Lista Call Center. Se viene messo a ZERO ovviamente in quell'area non comparirà più alcun richiamo (tecnicamente avviene un SELECT TOP 0) Quindi la prima risposta è SÌ.</p> <p>Il parametro CC0075 "Gestione Recall: attiva gestione richiami dal tasto Proponi" consente di far partire il controllo e la relativa gestione dei richiami direttamente quando si preme il tasto PROPONI. In quel momento infatti se l'utente preme il tasto "Proponi" (significa che sta lavorando in modalità Gruppi oppure Proponi) il sistema verifica nell'ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che il parametro CC0069 sia > 0 "Gestore Elenchi-Proponi: consente di proporre nominativi fino ad un max numero richiami (0=nessun limite)" (CC0069A non è influente... salvo che se è bloccante non propone nuovi nomi finché ci sono richiami) - che il parametro CC0075 = SÌ <p>In questo caso allora propone come da chiamare subito, in loop obbligatorio, tutti i richiami scaduti (con preavviso di CC0014 secondi (Secondi preavviso per considerare Recall in scadenza), in ordine di PRIVATI e poi PUBBLICI, e di importanza.</p>
<p>Quanti secondi devo impostare visto la modalità con proponi nominativo?</p>	<p>Si potrebbe impostare un tempo di circa 60 secondi; il tempo medio di chiamata infatti è circa di 1 minuto, suddiviso tra tempo prima (composizione numero) ed attesa di risposta</p>

Campagne: crearle e gestirle (Tabella Motivi)

<p>Come si crea una nuova motivazione?</p>	<p>Da Call Center Outbound / Tabella Motivi. Compare una maschera che presenta come valore predefinito la prima campagna che è stata creata. Da qui, cliccare sul pulsante "Nuovo motivo" che si trova in alto a sinistra. Una nuova campagna può eventualmente essere creata anche dai Wizard tramite il pulsante "nuovo motivo".</p>
<p>Quali campi devo compilare all'interno di una nuova campagna che ho appena creato?</p>	<p>L'unico campo obbligatorio è il nome della campagna. La data di creazione viene inserita automaticamente da GAT. Si consiglia di inserire la priorità (100 è il massimo).</p>
<p>Cosa faccio quando la campagna è terminata?</p>	<p>Da Call Center Outbound / Tabella Motivi si seleziona la campagna interessata, poi basta semplicemente selezionare "obsoleto / terminato". Questa campagna non verrà più visualizzata in Gestione Elenchi, ma tutte le telefonate ad essa collegate rimarranno comunque registrate.</p>
<p>Come posso riepilogare velocemente tutte le chiamate fatte in una campagna?</p>	<p>Oltre che da Riepiloghi Call Center, per vedere in tempo reale lo stato di una campagna, posso entrare in Call Center Outbound / Tabella Motivi, selezionare la campagna interessata e cliccare su "Anteprima Contatti" e/o "Anteprima Liste Telemarketer". I due pulsanti si trovano nella parte superiore della finestra.</p>
<p>Ma se elimino dei nominativi in una campagna cosa succede?</p>	<p>Succede che lo storico delle telefonate di quella campagna viene eliminato e non è più recuperabile. Continuano però ad esistere eventuali contratti / appuntamenti presi per quella motivazione. La campagna a quel punto diventa come una "scatola vuota" Nota bene: i nominativi cancellati sono eliminati SOLO DALLA CAMPAGNA: questo significa che IN ANAGRAFICA CONTINUANO AD ESSERE PRESENTI.</p>
<p>Una volta assegnati i nominativi in campagna, come faccio a vedere quali sono?</p>	<p>Esiste un apposito tasto nella maschera delle motivazioni che si chiama "Quali Sono?". Si trova in alto a destra, ed è evidenziato in verde. Cliccandolo, compare una maschera che elenca i nomi presenti nella campagna ed il telemarketer a cui sono stati assegnati.</p>
<p>Alcuni nominativi presenti nelle campagne risultano "chiusi negativi" o "in stato di attesa": è possibile estrapolarli e re-indirizzarli per essere utilizzati in altre campagne?</p>	<p>SÌ, per esempio utilizzando il Wizard Inserimento Clienti in Motivazione, con una ricerca mirata tramite Riepiloghi Call Center (Punto 1). Posso generare una nuova campagna mirata solo su questi clienti e ridistribuirli ai telemarketer.</p>
<p>'Chiuso d'ufficio': in quali casi lo si</p>	<p>Lo stato di "Chiusura d'ufficio" solitamente viene utilizzato per evitare</p>

utilizza e perché?	di fare chiamate su un nominativo che non deve essere contattato per le più svariate ragioni (es. cliente in fallimento, ditte chiuse, ecc) GAT può effettuare chiusure automatiche d'ufficio tramite i Wizard oppure con la "Manutenzione Motivi / Elenchi".
--------------------	---

Riepiloghi Call Center

Cosa permette di fare la funzionalità Riepiloghi Call Center?	Consente di effettuare riepiloghi a video e in stampa della situazione campagne, nominativi e telefonate , impostando diversi criteri di filtro.
Da "Riepiloghi Call Center" posso fare un riepilogo anche per prodotti venduti?	No, "Riepiloghi Call Center" serve solo per le telefonate. Per un riepilogo che comprenda anche i prodotti venduti devo andare in Gestione – Ricerca e Stampa Segnalazione Contratti . In questa maschera ci sono anche i campi Operatore, Portafoglio e Caratteristiche.
Posso esportare i risultati della ricerca che ho appena fatto?	Sì, tramite i tre pulsanti che trovo sul fondo della maschera. Cliccando su quello con l'icona di Excel, i risultati saranno esportati in un file che conterrà già le strutture per le tabelle di pivot .
Perché quando faccio l'analisi delle chiamate il "tempo lavorato dell'operatore" è sempre zero?	Perché il tempo lavorato viene calcolato in base al "Registro Ingressi Uscite utenti" che deve essere attivato per ogni utente dal menu Utilità / Opzioni utente.
Riepiloghi Call Center: che differenza c'è nell'effettuare il riepilogo spuntando "Elenchi" piuttosto che "Telefonate"? E l'opzione "Versione Sintetica" ?	Una volta entrati nella maschera ed aver selezionato "Elenchi" , GAT esegue un riepilogo statistico su tutti i nominativi presenti nelle campagne selezionate, raggruppando il risultato per Stato Elenco (es. "chiuso", "aperto", "attesa") e per ogni operatore. <u>Esempio:</u> nella campagna ci sono 20 nominativi: posso monitorare la situazione attuale (es. 10 Aperti, 5 in Attesa e 5 già chiamati). Se seleziono "Telefonate" (contatti utili o tentativi di contatto), GAT esegue un riepilogo sulle telefonate effettuate all'interno delle campagne selezionate, raggruppando il risultato per Stato Telefonata ("Non Risponde", "Richiamare", "Occupato", "Adesione") e per ogni operatore. <u>Esempio:</u> nella campagna ci sono 20 nominativi e ne sono stati già chiamati 15. GAT effettua il riepilogo solo sui 15 chiamati evidenziando lo stato delle Telefonate effettuate (es. Adesione Telefonica, Occupato, Appuntamento, Richiamare ecc.). Non vengono incluse informazioni relative ai 5 nominativi rimanenti in quanto non hanno ancora nessuna telefonata. E' altresì possibile che se un nominativo è stato chiamato più volte, le telefonate siano superiori al numero dei nominativi presenti in campagna. Opzione "Versione Sintetica" . In entrambe i casi è possibile selezionare l'opzione "Versione Sintetica", che effettua i raggruppamenti solo in base al valore statistico dello Stato Elenco ovvero Stato Telefonata e non in base all'operatore. In questo modo si ottengono statistiche di avanzamento molto più contenute e di facile lettura.
Call Center Outbound / Controllo Operatori: cosa vedo in questa maschera?	Questa maschera tiene traccia dell'operato odierno dei TLK che si collegano a GAT. E' quindi possibile vedere i nomi dei TLK operativi al momento: in rosso quelli non operativi ed in verde quelli operativi. Cliccando sui tre asterischi *** verranno visualizzate le telefonate odierne.
Perché se faccio un riepilogo per telefonate, le caselline "solo nominativi assegnati/richiami privati" e "Anche nominativi non assegnati" non sono attive?	Quando si esegue una statistica sulle telefonate, non ha senso voler vedere le "telefonate non assegnate" (ovvero senza operatore) perché tutte le telefonate fatte hanno sicuramente un operatore collegato.

Agenda ed Agenti

Come faccio ad inserire un nuovo agente?	Per prima cosa si aggiunge il nominativo in Anagrafica / Soggetti. Se questo agente avrà l'accesso a GAT, bisogna codificarlo anche in Gestione Utenti assegnandogli un nome utente ed una password. Per finire, in 'agenda degli agenti' bisogna specificare i giorni e gli orari in cui potranno essere presi degli appuntamenti, altrimenti non sarà possibile fissare alcun appuntamento.
Come faccio a togliere un agente che non lavora più per l'agenzia?	E' sufficiente entrare in Anagrafica / Soggetti, posizionarsi sulla scheda dell'agente e selezionare l'opzione DISABILITATO. Una volta disabilitato, è possibile spostarsi in Agenda degli Agenti e cancellare le agende così da non renderle più visibili agli operatori.
Visualizzazione Agenda, cosa è possibile fare e come funziona ?	L'agenda può essere visualizzata in due modi: GIORNALIERA o SETTIMANALE in base al valore del parametro CK0052 (Gestione

	<p>Agenda: utilizza formato singolo (G)giorno oppure formato (S)settimanale)</p> <p>Direttamente dalla visualizzazione agenda è possibile modificare gli appuntamenti, ovvero aprire la scheda di dettaglio del singolo appuntamento.</p> <p>Il modulo non è attivo se non è stato acquistato.</p> <p>L'agenda consente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - visualizzare gli appuntamenti giornalieri o settimanali - reimpostare un appuntamento per una segnalazione già esistente - visualizzare contemporaneamente le agende di diversi agenti, evidenziando anche la sede dell'appuntamento. Questo consente di ottimizzare gli spostamenti. - stampare l'elenco segnalazioni in formato agenda (stessi filtri della ricerca segnalazioni) - esportare degli appuntamenti in vari formati
E' possibile decidere un limite di appuntamenti giornaliero per gli Agenti?	<p>SI. Mediante il menu "Agenda degli agenti" compilando la colonna "limite appuntamenti" relativamente all'agente desiderato.</p> <p>Questo limite vale per tutti i metodi di lavoro, soprattutto incluso l'algoritmo adattativo.</p>
E' possibile decidere la durata media di un appuntamento ?	<p>SI. In base al parametro CC0003 – "Minuti fascia oraria per visualizzazione agenda" è possibile decidere il numero di minuti di un appuntamento medio.</p> <p>Il valore può essere modificato in qualsiasi momento.</p>
Come si può far risultare "bloccato" un orario in agenda? (es. quando l'agente è occupato per una riunione aziendale)	<p>E' sufficiente entrare in Call Center Outbound / Agenda degli Agenti, selezionare l'agente ed il giorno 'occupato' e specificare gli orari "bloccati" nella colonna "Escludi gli orari". Nota: scrivere ad esempio "11", blocca TUTTI gli orari che iniziano per "11" (quindi dalle 11.00 alle 11.59)</p>
Che differenza c'è tra bloccare un appuntamento con 'agenda degli agenti' e 'blocco di giorni ed orari'?	<p>Con "Agenda degli Agenti" viene bloccato un appuntamento che ricorre nel tempo sempre nello stesso giorno (es.: l'agente Rossi, per motivi personali, non può prendere appuntamenti il mercoledì dalle 15 alle 16). Visto che questo è un evento ricorrente e ripetuto, si 'bloccano' quegli orari per un tempo indeterminato.</p> <p>Con "Blocco giorni ed orari" viene bloccato un solo giorno / orario in particolare, ad esempio per una riunione aziendale. Questo blocco si usa per impegni che ricorrono una sola volta.</p>
E' possibile decidere gli orari di appuntamento degli agenti ?	<p>SI. Mediante la gestione "Agenda degli agenti" è possibile impostare gli orari giorno per giorno.</p>
Non riesco a prendere nessun appuntamento per gli agenti.	<p>Controllare in Call Center Outbound / agenda degli agenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ci sono degli orari bloccati - Se esiste l'agenda dell'agente per il giorno specificato
Non riesco a forzare l'orario quando seleziono una fascia in cui vi è la scritta "NON CONSENTITO PER IL CLIENTE".	<p>Quando si decide di forzare un orario, non bisogna posizionarsi su alcuna fascia oraria.</p>
Come faccio a cambiare un appuntamento già fissato?	<p>Si apre l'agenda, ci si posiziona sull'appuntamento desiderato, si clicca con tasto destro del mouse (in caso di agenda GIORNALIERA) oppure con un doppio click (in caso di agenda SETTIMANALE), e scegliere 'modifica appuntamenti'. E' possibile modificare data, orario o agente ed aggiungere delle note.</p> <p>Nel caso che le voci di modifica che compaiono dopo aver premuto il tasto destro sia in "grigio chiaro", controllare il parametro CC0050 e settarlo a "T"</p>
E' possibile ricavare dei Report (globali e singoli) per misurare la produzione degli agenti in funzione degli obiettivi / avanzamento a loro assegnati?	<p>Per quanto riguarda lo stato di "avanzamento agenti", è possibile estrarre un report così facendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione / ricerca e stampa segnalazione contratti; selezionare il nome dell'agente e lo "stato contratto" (se OK, aperto, chiuso ecc). - Cliccare su "cerca": compare la situazione attuale dell'agente in base ai filtri selezionati. <p>Per avere una situazione "generica" dell'agente, basta non selezionare nessuno stato, così si vedrà tutta la situazione dell'agente in tempo reale.</p> <p>Si consiglia di utilizzare anche la funzione "Riepilogo Sintetico Generale" che offre la possibilità di avere una visione di maggiore sintesi relativamente agli avanzamenti dei diversi soggetti coinvolti (Agenzia, Operatori, Agenti ed eventualmente anche dei Segnalatori)</p>

Algoritmo Adattativo

Comparare un messaggio che dice che è impossibile ricevere nomi perché non ci	Controllare tramite "Riepiloghi Call Center" l'effettivo numero di nominativi APERTI presenti nella campagna che si sta lavorando.
--	--

sono più "Aperti"	Controllare inoltre che i nominativi siano dei "veri" APERTI, ovvero che NON sia indicato l'operatore (devono essere pubblici) e che non ci siano indicate date ed ore di richiamo. Eventualmente tramite la manutenzione motivi/elenchi, rimettere gli APERTO in APERTO avendo cura di AZZERARE l'operatore e data/ora/tipo richiamo.
Compare un messaggio che non ci sono più nomi, e che l'agenda non è disponibile per un giorno molto lontano nel tempo (tra uno/due mesi)	Controllare il parametro CC0001 , ricordandosi che l'agenda viene aperta di default sul giorno indicato (oggi + il valore del parametro). Ricordiamo che l'algoritmo è stato creato per riempire l'agenda di un giorno specifico, scelto appunto tramite questo parametro. Eventualmente controllare che in Tabella Motivi non siano attivati i parametri specifici per la campagna, eventualmente cercare se il CC0001 è presente e con quale valore. Controllare inoltre: <ul style="list-style-type: none"> - l'agente / gli agenti collegati alla campagna (da Tabella Motivi) - l'agenda degli agenti collegati - il numero limite di appuntamenti per agente, e se questo è stato raggiunto - se per il giorno determinato dal CC0001 l'agente in questione ha l'agenda, i suoi orari, se c'è un limite di appuntamenti, se questi sono già stati raggiunti - controllare in Tabella Motivi se c'è la limitazione agenti e con quale metodo vengono distribuiti i nominativi (se in base all'agenda o la zona) - controllare in anagrafiche / zone degli agenti ci sono delle corrispondenze e se si adattano all'agenda ed alla campagna. - Controllare il valore del parametro CC0063 che indica i giorni "lavorabili" dall'agenzia
Se faccio una telefonata non vedo nessun agente per la campagna che sto chiamando	Verificare in Tabella Motivi se la campagna ha una limitazione su Agente ed eventualmente rimuoverla.
C'è una zona che non è più in lavorazione / ha l'agenda completa, però i relativi richiami continuano a comparire	Entrando in Gestione Elenchi, controllare nei sei flag in basso a sinistra se l'operatore abbia selezionato l'ultima voce "visualizza solo nominativi in zone ancora disponibili"

Manutenzione Motivi Elenchi

Attenzione. Tutte le operazioni qui descritte sono **irreversibili**. Una volta lanciate **non è più possibile ripristinare la situazione di partenza**: si consiglia di fare eventualmente delle copie di sicurezza dell'archivio prima di lanciare i comandi.

<p>Come rimetto in APERTO dei nomi che erano CHIUSI per farli comparire come se fossero mai contattati ?</p>	<p>E' possibile seguire due strade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rimettere i nominativi in questione in un'altra campagna come se fossero nuovi - procedere con la manutenzione motivi / elenchi <p>Nel primo caso si procede semplicemente creando una nuova campagna ed inserendo i nominativi (wizard inserimento clienti in motivazione).</p> <p>Nel secondo caso si può utilizzare la Manutenzione Motivi presente nel menu Call Center, caso che spieghiamo qui di seguito.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) scegliere l'opzione "Aggiorna stato dei nominativi desiderati sulle motivazioni selezionate" . Siccome si tratta di una "riapertura" di nominativi, è possibile scegliere di "azzerare" tutte le informazioni collegate, così da far tornare i nominativi come se non fossero MAI stati contattati. Infatti collegata a questa opzione ci sono sei voci che si possono selezionare, che appunto azzerano questi dati aggiuntivi. NOTA BENE: si consiglia di spuntarli tutti e sei, ma ovviamente la loro spunta dipende dal risultato che si vuole ottenere. 2) Selezionare le campagne sulle quali si desidera operare. Attenzione. Se non ne vengono selezionate, il programma OPERA SU TUTTE LE CAMPAGNE. 3) Ora bisogna cercare i nominativi da riaprire, tramite i tre tasti in fondo a sinistra: ricerca clienti, ricerca segn/contratti oppure riepiloghi call center. NOTA BENISSIMO: In caso di uso dei "riepiloghi call center", è necessario che i campi di ricerca siano gli stessi della maschera della manutenzione, ovvero che le campagne selezionate siano le stesse. Una volta selezionati i nomi da riaprire, premere su RIPORTA.
--	---

	<p>4) Selezionare nel campo "nuovo stato per agg.to" lo stato che dovranno avere i nominativi coinvolti, ovvero come dovranno risultare DOPO la manutenzione (esempio APERTO)</p> <p>5) Ora bisogna selezionare il FILTRO PER STATI: è importantissimo. Bisogna indicare lo STATO ATTUALE CHE HANNO I NOMINATIVI CHE SI STANNO RIAPRENDO nelle campagne evidenziate sulla destra: se al passo 3 si sono scelti dei nomi e si è indicato lo stato elenco/stato telefonata, in questo passo (5) è necessario indicare nel filtro per stato quegli stessi filtri. ATTENZIONE: se non viene indicato alcun filtro, il programma lavorerà su TUTTI GLI STATI DISPONIBILI (ovvero può essere che RIAPRA anche dei nominativi che NON devono essere coinvolti.)</p> <p>6) A questo punto, quando si è certi di aver impostato correttamente tutti i dati, è possibile premere su ESEGUI. NOTA: una volta lanciato il comando NON è più possibile tornare indietro per ripristinare la situazione iniziale. Si consiglia di fare delle copie di sicurezza del database prima di lanciare il comando ed eventualmente collegarsi al DB copiato per eseguire la manutenzione.</p> <p>Una volta lanciato ESEGUI, Gat chiede la conferma dell'operazione e poi indica la quantità dei nominativi liberati. Una volta eseguita la manutenzione, per controllare i risultati è possibile entrare nella campagna "liberata" da Call Center / Gestione Elenchi oppure in Call Center / Tabella Motivi.</p> <p>NOTA BENE: questa operazione NON crea nuove campagne ma MANTIENE i nominativi nella stessa campagna di origine. I nominativi assumeranno lo stato indicato al punto 4 ed avranno/non avranno più i dati indicati al punto 1 (dipende da cosa si è scelto/non scelto di azzerare)</p>
<p>Posso spostare dei nomi da una campagna ad un'altra mantenendo sempre lo stesso stato e lo stesso operatore ?</p>	<p>Si, è possibile usando la Manutenzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selezionare "sposta nominativi da un motivo ad un altro". Nota: tutte le campagne sulla destra saranno "spente". - Indicare nei campi "motivazione precedente" e "motivazione nuova" la campagna di partenza e quella di destinazione (i campi suddetti si "accendono" nella parte superiore sinistra della maschera). - Selezionare i clienti da spostare tramite i pulsanti di ricerca posti in fondo alla maschera. Questa selezione è opzionale: se si desidera spostare tutti i nomi di una campagna ad un'altra è anche possibile non indicare quali sono i clienti. Al contrario, se si desidera spostare solo un determinato numero di clienti o quelli con uno stato particolare è necessario indicarli, anche selezionando il "FILTRO PER STATI".

Stati Telefonata e Stati Elenco

<p>Cosa sono gli Stati delle Telefonate e gli Stati Elenco ?</p>	<p>Le due tabelle degli "Stati Elenco" e degli "Stati delle Telefonate" sono di vitale importanza per tutta la procedura del Call Center. E' in base a queste tabelle che l'intero call center viene governato e mantenuto. Le due tabelle sono fornite con valori standard, ma possono essere completamente personalizzate dall'utente al fine di generare il corretto flusso logico degli stati di un nominativo inserito in campagna.</p> <p>La tabella "Stati Elenco" consente al programma di stabilire lo status generico dei nominativi presenti in ciascuna campagna (es. APERTO, DA RICONTATTARE, CHIUSO POSITIVO, CHIUSO NEGATIVO). Il valore deve essere inteso come LO STATO ATTUALE DEL NOMINATIVO IN CAMPAGNA.</p> <p>La tabella "Stati delle Telefonate" serve per determinare automaticamente lo status della telefonata. (es. OCCUPATO, NUMERO ERRATO, NON INTERESSATO, APPUNTAMENTO ecc). Il valore deve essere inteso come LO STATO DELL'ULTIMA TELEFONATA.</p>		
<p>Perché ci sono le tabelle STATI ELENCO e STATI TELEFONATA?</p>	<p>Lo STATO ELENCO è un macro-raggruppamento (es. telefonate CHIUSE NEGATIVE) che contiene lo STATO TELEFONATA (NR. ERRATO, NR. FAX, NON RISPONDE)</p> <table border="1" data-bbox="710 2038 1498 2067"> <tr> <td>STATO ELENCO</td> <td>STATO TELEFONATA (viene vista</td> </tr> </table>	STATO ELENCO	STATO TELEFONATA (viene vista
STATO ELENCO	STATO TELEFONATA (viene vista		

	(raggruppamento)	durante la telefonata dal TLK)
	Chiuso Negativo	Nr errato, Nr. Fax ecc
	Chiuso Positivo	Appuntamento, Chiusura in linea
	Attesa	Richiamare, Segreteria, Non risponde, ecc

Lo Stato Telefonata viene vista dall'operatore, e serve per dare uno status alla telefonata (ovvero come viene terminata)
Lo Stato Elenco raggruppa i vari status delle telefonate
Entrambi questi stati non possono essere modificati dall'utente.
Tutti gli stati sono implementabili attraverso le varie tabelle presenti in GAT (Call Center Outbound / Tabella Stati Telefonate oppure Tabella Stati Elenchi)

Wizard Sostituzione Guidata Operatore

<p>Avrei bisogno di cambiare un operatore all'interno di un motivo.</p> <p>Nello specifico vorrei spostare i nominativi dell'operatore A all'operatore B.</p> <p>Come posso farlo?</p>	<p>Selezionare Call Center Outbound / Sostituzione guidata di un operatore. All'apertura della maschera, cliccare su "Avanti".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto 1: selezionare l'operatore da cui "togliere i nomi" (nel nostro caso, l'operatore A) - Punto 2: scegliere quali nominativi sostituire: se quelli 'aperti', oppure 'aperti' + 'in attesa', oppure tutti indipendentemente dallo stato (in questo caso GAT chiederà una conferma dell'operazione), oppure solo quelli appartenenti ad uno stato preciso - Punto 3 OPZIONALE. Per affinare la ricerca, è possibile cercare i nominativi usando <u>anche</u> la Ricerca Clienti, oppure le Segnalazioni/Contratti o i Riepiloghi Call Center. - NB: nei punti 2 e 3 si scelgono i nominativi da sostituire: <u>la differenza sostanziale è che al Punto2 viene fatta unicamente in base allo stato, mentre al Punto3 è invece il Supervisore che sceglie i nominativi specifici da sostituire</u> - Punto 4: scegliere la/le campagna/e dalla quale spostare i nominativi. - Punto 5: posso scegliere se esportare in un file l'elenco dei nominativi "spostati" (a mo' di riepilogo) - Punto 6: scegliere il modo i cui verranno distribuiti (lasciare la proposta di default). Attenzione. L'assegnazione a Gruppi NON può essere fatta. - Punto 7: selezionare gli operatori ai quali "dare" i nominativi scelti (nel nostro caso quindi l'operatore B) - Punto 8: dà la possibilità di scegliere quanti nominativi sostituire, se tutti quelli scelti (lasciare "0") o solo una parte (10, 30, 50, 100 ecc)
<p>Perché non posso riassegnare i nomi ad un gruppo?</p>	<p>Il Wizard prevede lo spostamento di nominativi da un TLK ad un altro SPECIFICO: in questo caso la riassegnazione a gruppi non è giustamente contemplata. La soluzione potrebbe essere riassegnare i nomi agli utenti appartenenti al gruppo con l'opzione "in parti ripartite ad operatori tlk non disabilitati", oppure scegliere l'opzione "nessuna assegnazione automatica", dove GAT farà "rientrare in circolo" i nominativi non assegnandoli a nessuno, quindi in maniera compatibile con la gestione lavoro a Gruppi. Attenzione, in questo caso se si era scelto di spostare anche i nominativi con stato "richiamare", tutti i richiami privati diventano pubblici. In particolare, dopo aver scelto la seconda opzione, è possibile verificare se la campagna è assegnata ad un gruppo in Call Center Outbound / Motivi Assegnazione a Gruppi.</p>
<p>Dovrei invertire i richiami del TLK1 con quelli del TLK2, è possibile?</p>	<p>Sì, ma non in modo diretto. E' necessario coinvolgere un terzo operatore (che possibilmente non abbia richiami, oppure usare il TLK000 "nessuno") sul quale spostare i richiami di uno dei due. Es. spostare i richiami di TLK1 a TLK000, poi spostare i richiami di TLK2 al TLK1, poi spostare i richiami da TLK000 a TLK2.</p>

MAGAZZINO E VENDITE AL BANCO

Magazzino: Stampe e Gestione

Dove si trova la sezione relativa al magazzino?	Nel menu "Magazzino", disponibile se è stato attivato il relativo modulo.
A cosa serve la gestione movimenti di magazzino?	Ad effettuare il Carico, scarico, resi, trasferimenti tra magazzini di prodotti movimentabili. Le movimentazioni sono guidate dalla causale di magazzino. Il modulo di Magazzino deve essere attivato.
Cosa viene gestito nell'anagrafica prodotti / servizi?	Tutti i prodotti e servizi che l'agenzia installa, vende e rivende. E' possibile anche definire degli obiettivi, dei criteri per portafoglio e se il prodotto deve essere movimentabile o meno a magazzino. Ad ogni prodotto può essere associato anche un codice a barre per agevolare le movimentazioni e due tipologie di raggruppamento per successive aggregazioni e/o ricerche.
Se un prodotto è obsoleto o non più vendibile, come ci si comporta? Lo si cancella dall'anagrafica?	No. E' possibile disabilitare un prodotto / servizio non più vendibile. Si apre la scheda anagrafica relativa al prodotto in questione e si seleziona l'opzione "Obsoleto".
Quali sono i principali obiettivi della gestione magazzino?	Mantenere in linea tutti i movimenti ed effettua il calcolo giacenze e disponibilità in tempo reale. Nessun saldo viene memorizzato all'interno del sistema, agevolando così la modifica di qualsiasi movimento in ogni situazione, salvo la chiusura di magazzino. Può gestire infiniti movimenti <ul style="list-style-type: none"> - Gestione anagrafica prodotti movimentabili - Gestione movimenti standard; carico e scarico DDT e materiale; impegno prodotti a magazzino; generazione commesse da inviare a ditta installatrice. - Visualizza la situazione di magazzino dettagliata e sintetica
Sono in Magazzino / Situazione di Magazzino ma i saldi non sono corretti in base agli ultimi movimenti fatti	La maschera non si aggiorna in automatico, è necessario premere sul tasto "aggiorna" per sistemare la situazione.
Quali documenti relativi al magazzino è possibile stampare direttamente da GAT?	GAT consente di emettere i seguenti documenti: <ul style="list-style-type: none"> - commessa per ditte installatrici esterne con elenco commesse aperte/chiuso con esposizione del dettaglio e dei relativi valori: per agente, per periodo, con indicazione degli articoli; DDT e fattura per il cliente finale. Non è possibile invece emettere la fattura riepilogativa a seguito di molte DDT emesse.
Quali sono i principali parametri per avviare anche una minima gestione di magazzino?	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione di un Magazzino '00' – Deposito sede - Creazione dell'Unità di misura di default (esempio: 'NR') - Creazione di una Condizione di Pagamento '01' (es. "Rimessa") - Valorizzazione di tutti i movimenti pregressi come movimenti riferiti al magazzino '00' - Creazione della Causali di base (es. '01' – Carico Merce e '02' – Scarico Merce) - Creazione del Codice IVA '20' (Iva 20%) - Creazione fornitori - Rendere movimentabili gli articoli da utilizzare
Cosa trovo in una commessa ? Da dove la gestisco?	La commessa viene gestita all'interno della stessa maschera del contratto premendo "Altri doc.". Nella stampa della commessa viene riportato l'elenco completo delle righe del contratto che abbiano l'opzione di stampa in commessa. Ogni prodotto/servizio inoltre può avere il valore predefinito per questa opzione, la descrizione specifica da inserire nelle commesse ed un eventuale costo che la ditta installatrice esterna dovrà fatturare. Esistono anche dei parametri per decidere se stampare o non stampare l'intestazione su ogni singolo documento. Lo stato dei contratti che contengono prodotti/servizi da installare mediante una commessa esterna dovrebbe essere posizionato su "DA INSTALLARE". Lo stato avrà l'opzione IMPEGNA MERCE, così da impegnare la merce necessaria per una commessa.
E' possibile stampare l'elenco dei contratti ancora da installare ?	SI, sempre mediante la funzione di "Ricerca e Stampa Segnalazioni / Contratti" è possibile stampare l'elenco delle commesse (ed anche dei DTT e Fatture) che sono in un determinato stato, ad esempio "da installare". In questo particolare elenco viene visualizzato anche il dettaglio dei prodotti.

<p>Cosa comporta effettuare la "chiusura di magazzino" ?</p>	<p>Consente di bloccare le movimentazioni fino alla data di chiusura. Tutto il sistema effettuerà automaticamente il ricalcolo della situazione precedente (fino alla data di chiusura) e della situazione attuale (successiva alla data di chiusura). Si suggerisce di effettuare la chiusura di magazzino di anno in anno, al fine di generare automaticamente l'inventario.</p>
---	--

Vendita al Banco

<p>Cos'è la vendita al banco? Come si gestisce? Rientra nel calcolo delle provvigioni?</p>	<p>La vendita al banco ha l'obiettivo di inserire i movimenti di vendita effettuati in negozio dagli Addetti alle Vendite, mediante una maschera di semplice e rapido utilizzo. Questi movimenti vengono inseriti prima in modalità provvisoria e successivamente devono essere confermati. Una volta confermati vengono trasformati in Segnalazioni / Contratti e quindi scaricano la merce e determinano il calcolo provvigionale.</p>
<p>Quali dati vengono richiesti nella maschera di vendita al banco?</p>	<p>Data di vendita, commesso, articolo venduto, cliente, unità di misura, codice iva, prezzo di vendita, numero di unità vendute, codice di pagamento ed importantissimo 'conferma di vendite al banco'</p>
<p>Quando confermo il buon esito delle consegne, se cambio la quantità dei prodotti viene modificata anche la quantità in magazzino, ma se metto lo stato "NEGATIVO" cioè i prodotti non sono stati consegnati, non mi ricarica il magazzino.</p>	<p>E' un problema di RICALCOLO SALDI MAGAZZINO. Il calcolo dei saldi avviene solo su richiesta. Soltanto su adesione del call center c'è l'eccezione con il parametro MG006 che forza l'aggiornamento per quel prodotto/i venduto/i. Quando invece si modificano i movimenti di magazzino oppure l'archivio ordini (per quantità, codici, stato, date, ecc...) è necessario ricalcolare i saldi. Il ricalcolo in sé avviene mediante la funzione di riepilogo magazzino con la relativa opzione in maschera oppure entrando nell'anagrafica del prodotto interessando e premendo "Situazione Magazzino" (funzione in alto nella maschera di anagrafica Prodotti/Servizi).</p>
<p>E' possibile scegliere in percentuale, rispetto alla giacenza di magazzino o a numero fisso anche diverso da zero, la disponibilità dei prodotti in vendita per le operatrici? Se volessi dare disponibili i prodotti al 90% della giacenza oppure bloccarli non a zero ma a 10, si può fare?</p>	<p>E' già possibile fare così. Caricare un movimento di "Ordinato a Fornitore" con la quantità QoF che si desidera per fare in modo che la disponibilità sia maggiore del reale di QoF, oppure un movimento di "Impegno da Cliente" con la quantità QiC che si desidera per fare in modo che la disponibilità sia maggiore del reale di QiC.</p>

TABELLE / PORTAFOGLI E TIPOLOGIE

Gestione Portafogli (Tipologie e Portafogli)

<p>Differenze sostanziali tra "portafogli" e "tipologia portafogli"</p>	<p>La prima sostanziale differenza è questa: la TIPOLOGIA deve essere vista come un "macro gruppo" che raccoglie al suo interno diversi PORTAFOGLI che vanno a specificare ulteriormente il cliente in vari piccoli "sotto raggruppamenti". Esempio: poniamo di voler suddividere il bacino di clienti in maniera specifica. La prima cosa sarà quella di decidere le TIPOLOGIE. GAT di norma ha attivato solo la PRIMA TIPOLOGIA; tutte le altre possono essere attivate in seguito. Poniamo di dividere i clienti italiani in grandi raggruppamenti: Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud, Isole. Attiveremo quindi diverse TIPOLOGIE a seconda della zona d'Italia. Fatto questo, è necessario creare dei PORTAFOGLI che vadano a suddividere ulteriormente le TIPOLOGIE appena create: possiamo creare quindi tanti portafogli quante sono le regioni italiane. Avremo:</p> <table border="1" data-bbox="708 757 1484 920"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA</th> <th>PORTAFOGLIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) Nord Ovest</td> <td>Lombardia, Piemonte, Liguria, ecc</td> </tr> <tr> <td>2) Nord Est</td> <td>Friuli, Veneto, ecc</td> </tr> <tr> <td>3) Centro</td> <td>Lazio, Abruzzo, ecc</td> </tr> <tr> <td>4) Sud</td> <td>Basilicata, Calabria, ecc</td> </tr> <tr> <td>5) Isole</td> <td>Sicilia e Sardegna</td> </tr> </tbody> </table> <p>Quando verranno importati i clienti, a seconda della zona di appartenenza sarà necessario impostare il portafoglio relativo, andando ad indicare nella colonna IDPORTAFOGLIO il "numero" corrispondente al portafoglio scelto tenendo conto della TIPOLOGIA di appartenenza.</p> <p>Come già specificato, inizialmente vengono impostate come attive soltanto la prima tipologia, ma di default il primo portafoglio rimane sempre il principale ed è sempre obbligatorio. La gestione dei portafogli consente di definire una colorazione specifica al fine di una immediata consultazione visiva in anagrafica del cliente. Anche le caratteristiche del cliente possono essere associate ad un portafoglio particolare (da Tabelle / Caratteristiche). Anche in sede di definizione dell'anagrafica di un Motivo (Campagna) sarà necessario indicare su quale "Tipologia di portafoglio" si intende operare. Questo consentirà al sistema di proporre correttamente le caratteristiche inerenti la stessa tipologia di portafoglio, nonché proporre correttamente il portafoglio sulla scheda dell'eventuale appuntamento o adesione telefonica.</p>	TIPOLOGIA	PORTAFOGLIO	1) Nord Ovest	Lombardia, Piemonte, Liguria, ecc	2) Nord Est	Friuli, Veneto, ecc	3) Centro	Lazio, Abruzzo, ecc	4) Sud	Basilicata, Calabria, ecc	5) Isole	Sicilia e Sardegna
TIPOLOGIA	PORTAFOGLIO												
1) Nord Ovest	Lombardia, Piemonte, Liguria, ecc												
2) Nord Est	Friuli, Veneto, ecc												
3) Centro	Lazio, Abruzzo, ecc												
4) Sud	Basilicata, Calabria, ecc												
5) Isole	Sicilia e Sardegna												
<p>Vorrei inserire, nell'anagrafica dei clienti, due note automatiche che, a seconda della provincia in cui si trova il cliente, faccia comparire MILANO oppure ROMA.</p> <p>Questo parametro andrebbe visualizzato anche nell'estratto provvigionale degli agenti.</p> <p>(ad es. X contratti su Milano e Y contratti su Roma per l'agente Tizio).</p>	<p>In questo caso si può intervenire tramite la gestione portafogli. Da Tabelle / Portafogli Tipologie attivo un portafoglio, che chiamerò ad esempio "Provincia Cliente". Di seguito, da Tabelle / Portafogli, poi valorizzerò due righe, una "Milano" ed una "Roma". A questo punto, tramite importazione, andrò a definire quali clienti appartengono al portafoglio "Milano" e quali a "Roma". E' importante fare questa suddivisione tramite "portafogli" perché è uno dei <u>campi di ricerca che si trovano nel menù Provvigioni / Riepilogo Sintetico Generale</u>. Se avessi valorizzato una riga delle "caratteristiche" con "provincia cliente", non sarebbe stato possibile estrarre dati in fase di calcolo provvigionale, in quanto la ricerca tramite caratteristiche non è contemplata nella maschera di ricerca suddetta.</p>												
<p>E' possibile legare i clienti al portafoglio dell'agente al quale sono assegnati? (ma soprattutto far vedere, nell'anagrafica del cliente, l'agente che li segue?)</p>	<p>E' possibile, per ogni nominativo presente in anagrafica, far comparire da quale agente è seguito: si vede nella maschera principale di Anagrafica Clienti, in basso a destra. Si può cambiare agente "manualmente", rimanendo sempre nella maschera Anagrafica Clienti, selezionando la linguetta "portafogli". E' utile ricordare inoltre che GAT prevede la possibilità di gestire fino a 10 agenti diversi in anagrafica di ciascun cliente. Ognuno di questi potrebbe seguire il cliente per un "business" diverso (es. TIM, TELECOM, DATI, altro...)</p>												

UTILITA'

Gestione Database Server (collegamento, copie e backup)

<p>Ogni tanto mi compare la maschera "connessione al DB" .</p>	<p>GAT ha perso il collegamento col database per motivi di rete. La maschera richiede di ricollegarsi al database:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nella casella "Server" va indicato il nome del proprio server - nella casella "Username" bisogna indicare sempre "SA" che sta per System Administrator - nella casella "Password" va indicata la password di accesso al Server (se esiste) <p>Cliccare su "Verifica Connessione". Dopo il messaggio di avvenuta connessione, spostarsi nella parte bassa della maschera e scegliere il DB al quale collegarsi, cliccare su "verifica Database" e poi su "Imposta". A collegamento avvenuto, è necessario far ripartire GAT.</p>
<p>Come posso fare una copia di un database? Posso copiarlo anche mentre gli operatori lavorano?</p>	<p>La gestione del database (copie, backup, ripristino, eliminazione, compattazione) viene eseguita tramite la maschera "Gestione Database Server", che può essere attivata tramite ricerca sulla Sistem Tray (icona di GAT vicino all'orologio PC) oppure da Utilità / Gestione DB Server.</p> <p>Una volta collegati ad un Database tramite la solita procedura (nome server, utente SA + eventuale password), andare su "Duplica" . Tramite il tasto "Aggiorna", selezionare il database da copiare e poi dargli un nuovo nome che non deve essere uguale a quello originale (es. GAT-DATI-copia).</p> <p>Infine bisogna selezionare il percorso sul server dove sarà posizionato (esempio C:/programmi/Gat Enterprise), poi premere "Duplica" ed attendere qualche minuto. A duplicazione terminata, comparirà un messaggio di GAT di avvenuta operazione.</p> <p>La duplicazione del DB può essere fatta anche senza interrompere il lavoro degli utenti.</p>
<p>Come faccio a fare il backup del DB? Posso impostarlo automaticamente?</p>	<p>Sempre da Gestione Database, con "backup/restore". Selezionare la voce "backup", tramite il tasto "aggiorna" selezionare il DB, poi indicare il nome del file di backup (in pratica indicare il nome che avrà il back up del database, esempio GAT-DATI-190404) e poi premere "Avvia".</p> <p>Per la schedulazione automatica, sempre nella stessa maschera selezionare l'opzione corrispondente, un giorno ed un orario in cui effettuare il backup automatico.</p>
<p>Utilizzo due (o più) DB differenti, come posso selezionare velocemente quale DB usare?</p>	<p>Quando si utilizzano due o più DB, GAT si "ricorda" il percorso per collegarsi ad uno di essi.</p> <p>Infatti, la prima volta che ci si ricollega a GAT dopo aver usato un altro DB, compare una maschera di "selezione veloce" che permette di utilizzare uno dei DB già utilizzati dal sistema.</p> <p>Le due opzioni saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prosegui col DB corrente (utilizzerà l'ultimo usato) - seleziona DB (selezionare quello da utilizzare). <p>E' possibile non far più comparire questa maschera cancellando il file GATDBLIST.INI presente in C:\Programmi\GATEnterprise</p>
<p>Ho già impostato tutti i client per farli collegare direttamente su GAT-DATI, tranne uno che non so perché continua ad ogni accesso a chiedermi con quale db voglio lavorare.</p>	<p>Per la postazione client che chiede sempre la selezione, basta posizionarsi nella cartella C:\programmi\gat_enterprise e CANCELLARE il file che si chiama GATDBLIST.ini.</p> <p>Oppure si può controllare nel Regedit il valore del parametro "Richiesta Percorso" e settarlo a "0" (si raccomanda questa verifica SOLO AD UTENTI ESPERTI.)</p>
<p>Accendo i pc ma GAT non si collega da nessuna macchina</p>	<p>Controllare se SQL è attivo sul server: in basso a destra, vicino all'orologio del pc, c'è l'icona di un piccolo pc: ci deve essere una freccina verde. Se no c'è, fare doppio click sull'icona e riavviare il servizio. Controllare se qualche altra macchina funziona.</p> <p>Controllare se è un problema di rete (se il server vede i pc e viceversa)</p>
<p>Ho appena installato GAT su un pc nuovo, ma ci mette parecchio a collegarsi al database</p>	<p>Durante la prima connessione al Database da un pc nuovo il tempo di collegamento si allunga ad almeno due minuti; questo perché la macchina deve crearsi un collegamento al database corretto.</p> <p>Nei lanci successivi la connessione sarà immediata.</p> <p>Se il collegamento continua a non essere effettuato, potrebbe essere qualcosa legato alla rete: controllare se il cavo rete del pc è ben collegato e che il led verde della scheda di rete lampeggi.</p> <p>Potrebbe inoltre essere che GAT ricerchi il collegamento con un altro</p>

	database (es. "GAT-DEMO") che in realtà non è presente sul server o non esiste: se compare il messaggio che il database non è stato trovato e si desidera riprovare, bisogna scegliere "NO" e comparirà la maschera di connessione al database (nome server, nome utente, password ecc). A questo punto indicare in nome del database corretto e riprovare.
GAT non parte su nessun client ma sul server funziona	Sicuramente è un problema hardware relativo alla rete. Provare a controllare: - se il pc ha il cavo di rete ben collegato e che il led verde lampeggi - entrare in risorse di rete del pc e verificare se il client vede il server - provare a "pingare" il server per verificare la connessione tra i due - provare a riavviare il servizio SQL dal server - provare a riaccendere il router o firewall
Quando avvio GAT, mi accetta la password ma non entra nel programma	Potrebbero esserci diversi casi: - SQL dà errori strani durante il login dell'utente di gat. Potrebbe essere legato al fatto che il server di SQL era anche gateway di internet. Togliendo questa funzione ed indicando direttamente il router come gateway il problema solitamente sparisce. - Nell'icona di GAT che viene lanciata, c'è un percorso sbagliato, può essere che si cerchi una versione di Office che non esiste più o non è nella cartella indicata. Bisogna verificare il percorso e metterne uno corretto, oppure ricreare l'icona di GAT con il percorso corretto. - Il parametro "AllowFading" (maschera in dissolvenza) presente nel Regedit è fissato a "1" ma il pc non riesce a supportare la dissolvenza (probabilmente la scheda video ha poca ram)
Ho già impostato tutti i client per farli collegare direttamente su GAT-DATI, tranne uno che non so perché continua ad ogni accesso a chiedermi con quale db voglio lavorare.	Per la postazione client che chiede sempre la selezione, basta posizionarsi nella cartella C:\programmi\gat_enterprise e CANCELLARE il file che si chiama GATDBLIST.ini. Oppure si può controllare nel Regedit il valore del parametro "Richiesta Percorso" e settarlo a "0" (si raccomanda questa verifica SOLO AD UTENTI ESPERTI.)
Ho un database pesante: come posso ridurlo?	In Gestione Database Server esiste una funzionalità di "compattazione database". Dopo essersi collegati tramite username (SA) e password, è possibile scegliere tra le linguette presenti la voce "manutenzione". Da qui è possibile scegliere il database tramite la voce "Aggiorna", evidenziarlo e poi cliccare su "Esegui"

Opzioni (opzioni di ogni utente)

In Utilità/Opzioni, per un operatore compare sempre ADMIN al posto del nome corretto. In "gestione utenti" e su "l'utente è un operatore di telemarketing" c'è l'abbinamento è corretto e l'IDUtente corrisponde.	Non è un'anomalia di sistema. Semplicemente il nome utente non si visualizza in quanto quell'utente specifico non si è mai loggato, e quindi, non esistendo una scheda "personale", visualizza quella di ADMIN. Per creare le opzioni di un certo utente al momento lo stesso deve loggarsi almeno una volta, così si creano le sue opzioni, duplicate da ADMIN, e poi sarà possibile personalizzarle con la gestione Utilità / Opzioni
--	---

INTERVISTE E SONDAGGI

<p>A cosa serve il modulo?</p>	<p>Il modulo permette di creare un'intervista personalizzata. E' possibile scrivere le domande da porre al cliente ed i campi dove l'operatore inserirà le risposte. Le interviste possono poi essere collegate ad una o più campagne, sia a motivi inbound che outbound. Il modulo deve essere acquistato; non fa parte del pacchetto base di GAT.</p>
<p>Come si crea una intervista?</p>	<p>L'intervista si crea dal menu Interviste / Gestione Interviste Sondaggi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ci si posiziona su una pagina vuota e si inserisce il codice intervista (possibilmente senza spazi o punti) ed una descrizione - Compilare il campo "intervista agganciata a" specificandone il tipo (solitamente "motivi" in quanto si collega ad una campagna) - Si dà il nome alla prima pagina e si preme sul tasto con la "squadra" per creare la pagina vera e propria - Una volta entrati nella pagina, cliccando col tasto destro in un punto qualsiasi comparirà un menu contestuale che permetterà di inserire i vari elementi ("etichette" per scrivere le domande, "combo" per scelte multiple, "casella di testo" per lo spazio della risposta ecc) - Scegliere gli elementi desiderati e posizionarli sulla pagina - Dopo aver creato i vari elementi, premere sempre su INVIO per uscire dalla visualizzazione. <p>Una volta terminata la disposizione della pagina, uscire dalla schermata.</p>
<p>Come fanno gli operatori a compilarle?</p>	<p>L'intervista creata va "agganciata" ad una motivazione. Entrare in Tabella Motivi, posizionarsi sulla campagna desiderata e selezionare l'intervista dall'apposito menu a tendina "Codice Intervista". Quando un operatore effettuerà una chiamata relativa a quella campagna, visualizzerà direttamente l'intervista pronta da compilare, semplicemente scrivendo le risposte del cliente negli appositi campi.</p>
<p>Posso obbligare gli operatori a compilare sempre l'intervista?</p>	<p>Sì, da Tabella Motivi è possibile rendere obbligatoria la compilazione dell'intervista selezionando il campo "Intervista Obbligatoria". L'operatore non potrà chiudere la telefonata in corso se non compila l'intervista. Ricordarsi in questo caso di controllare il valore del parametro CC0002</p>
<p>Come vedo i risultati? Come li esporto?</p>	<p>I risultati delle interviste possono essere visualizzati dal menu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - risultati interviste – clienti: vengono visualizzati tutti i dati di tutte le interviste; è possibile stampare un report in formato PDF tramite il tasto STAMPA. Il riepilogo può essere sintetico od analitico. - risultati interviste – sintesi: mostra le varie risposte e la quantità di clienti che ha dato quella risposta. <p>Tutti i report possono essere esportati mediante i tasti CTRL F10, oppure tramite il tasto "esporta" che si visualizza quando si visualizza l'anteprima del report in PDF.</p>
<p>Come cerco le interviste?</p>	<p>Da menu Ricerca Interviste e Sondaggi, dove è possibile selezionare i clienti, la campagna, eventuali date, ecc.</p>

PALMARE (Mgat)

<p>Non arrivano due appuntamenti sul palmare mentre gli altri arrivano correttamente</p>	<p>Controllare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quali sono i due contratti che non vengono inviati - controllare che il nome dell'agente sia inserito correttamente nel contratto e che l'agente non sia disabilitato in anagrafica - controllare che l'operatore TLK che ha preso l'appuntamento non sia disabilitato in anagrafica - controllare che la campagna non sia disabilitata - controllare che lo stato del contratto non sia disattivo / disabilitato - controllare che lo stato del contratto permetta l'invio del contratto stesso e che abbia lo "stato sul palmare" collegato correttamente - controllare che la data / ora dell'appuntamento siano corretti e non siano troppo avanti/troppo indietro nel tempo - controllare che dataoramodifica appuntamento sia maggiore della data dell'ultima sincronizzazione - controllare nel contratto se la sincronizzazione sia avvenuta - controllare nella tabella "rilascio appuntamenti verso MGAT" che per la data dell'appuntamento esista una riga nella quale viene specificata l'ora di rilascio appuntamenti per quel giorno
<p>Un agente si è sincronizzato. Sono presenti gli appuntamenti ma non i contratti</p> <p>Non è possibile inserire i contratti.</p>	<p>In questi casi è possibile che un agente si è sincronizzato ma deve essere fallito il download dei dati per problemi di copertura GPRS. Questo porta ad una situazione del genere: sono presenti gli appuntamenti dovuti alla sincronizzazione precedente ma non i contratti (cancellati come scritto nella mgat_delete) e quindi non è stato possibile inserire i contratti.</p> <p>In questo caso, appena l'agente è torna in una zona coperta dal gprs è bene ritentare la sincronizzazione.</p> <p>In caso si presentasse continuamente una situazione di contratti bianchi è necessario rieseguire una sincronizzazione al più presto in modo da ricevere i contratti mancanti.</p>
<p>Ad un agente al momento della sincronizzazione continua a comparire il messaggio "prima di ricevere gli appuntamenti è necessario esitare gli n appuntamenti precedenti". Gli appuntamenti sul palmare sono tutti esitati.</p>	<p>In questo caso è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - che l'appuntamento sia stato spostato su un altro agente e che nella mgat_trasferimenti non ne sia rimasta traccia - è possibile che siano stati aggiunti / modificati in GAT degli appuntamenti vecchi di N giorni, quindi controllare: <ol style="list-style-type: none"> 1. se è vero che gli appuntamenti degli ultimi giorni sono tutti esitati (tipoesitoappuntamento) 2. il valore del parametro "CK0032 - giorni disponibili all'agente per inviare gli esiti prima di ottenere nuovi appuntamenti (0=Nessun limite)", eventualmente aumentandolo. Successivamente ritentare la sincronizzazione
<p>Ho modificato data ed ora dell'appuntamento nel contratto, ma l'agente non riceve quell'appuntamento in agenda.</p>	<p>La modifica manuale della data e dell'ora nel contratto può essere fatta senza bisogno di dover richiamare il cliente (oppure se non c'è possibilità di rifare in tempi brevi la telefonata per rifissare).</p> <p>Vediamo dei casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il backoffice modifica data ed ora di un contratto, e l'agente non si è ancora sincronizzato né ha già esitato il contratto coinvolto: alla prima sincronizzazione riceve il contratto con i dati modificati. - l'agente ha già esitato l'appuntamento (es. non ha trovato il cliente) ed ha sincronizzato. Il backoffice nel frattempo (dopo la sincronizzazione) modifica la data ed ora appuntamento: l'agente non riceverà nulla. In questo caso è necessario creare un nuovo contratto e collegarlo ad una campagna, tramite il tasto "funzioni aggiuntive" e poi "trasforma la segnalazione come derivante da call center". Alla prossima sincronizzazione l'agente riceverà il nuovo contratto appena creato (tecnicamente, il palmare necessita di un nuovo IDordine). - Se per una serie di motivi il backoffice crea manualmente il contratto, è necessario obbligatoriamente collegarlo ad una campagna tramite il tasto "funzioni aggiuntive" (come sopra),

	altrimenti l'agente non riceverà mai quell'appuntamento.
Non mi permette di chiudere i contratti MNP (e/o altri tipi di contratti)	<p>Nei contratti MNP è prevista la compilazione obbligatoria di alcuni campi relativi all'agente (es. nome agente, numero badge, codice agente ecc).</p> <p>Provare a controllare:</p> <ul style="list-style-type: none">- se nel contratto che non si riesce a chiudere è previsto che venga compilato uno o più campi tra quelli appena citati (nome agente, codice, badge ecc)- controllare in anagrafica / soggetti se tutti i campi relativi agli agenti sono compilati, in particolare modo il campo "NUMERO BADGE" che si trova nella parte destra della maschera (un numero differente per ogni agente)

GESTIONE UTENTI

Gestione Utenti (cancellazione, aggiunta o modifica)

<p>Chi sono gli Utenti Avanzati?</p>	<p>Sono quegli utenti che possono compiere alcune azioni particolari, come modificare P.I., C.F., Portafoglio, Provvigioni, cancellare telefonate ecc. Da notare che non sempre l'Amministratore è anche utente avanzato.</p>
<p>Ho aggiornato GAT con la nuova versione, ma mi pare che i menù siano sempre gli stessi</p>	<p>Una volta entrati in Gestione Utenti e sulla scheda dell'Amministratore, cliccare su "Inserisci Tutte": il sistema aggiungerà nella lista tutte le funzioni disponibili al momento.</p>
<p>Devo aggiungere un Nuovo Utente, come faccio?</p>	<p>Prima di tutto bisogna compilare l'anagrafica in Anagrafica Soggetti: basta inserire nome, cognome e tipologia (Telemarketer, Agente o Segnalatore). Da evidenziare il fatto che nell'Anagrafica devono essere sempre presenti TUTTI i nominativi, ANCHE QUELLI CHE NON LAVORANO PIU NELL'AGENZIA, per motivi di storico. Questi "ex utenti" vanno semplicemente DISABILITATI. Da notare che non ci sono limiti alle righe dell'anagrafica. Fatto questo, si torna in Gestione Utenti e si compila una nuova maschera utente cliccando su "Nuovo Utente". ATTENZIONE. A differenza dell'anagrafica, qui le maschere degli "ex utenti" vanno cancellate, altrimenti "si occupa" un accesso a GAT (ovvero il numero di utenti abilitati all'acquisto della licenza). Per i Telemarketer si consiglia di aggiungere le seguenti funzionalità: - clienti - ricerca clienti - gestione elenchi - visualizzazione agenda Una volta fatto questo, è basilare collegare l'utente appena creato con l'anagrafica soggetto tramite il pulsante "l'utente è un operatore TLK" (si trova in basso a destra). E' possibile sfruttare anche la funzionalità di "duplica voci da utente", per "ricopiare" una scheda da un soggetto ad un altro (quindi avere le stesse funzionalità senza stare a ripetere i punti sopra descritti per tutti i nuovi operatori)</p>
<p>Ho un telemarketer dimissionario. Posso toglierlo dall'anagrafica clienti?</p>	<p>Come già ripetuto per altre funzionalità di GAT, all'interno del sistema NON SI CANCELLA MAI NIENTE MA SEMPLICEMENTE SI DISABILITA L'UTENTE.</p>
<p>Ho un telemarketer dimissionario che verrà subito sostituito. Posso cancellare il nome del "vecchio" e sostituirlo con quello "nuovo"?</p>	<p>Si, è possibile farlo. Prima di tutto bisogna entrare in Anagrafica Soggetti e creare l'anagrafica per il "nuovo" telemarketer; dopodiché si disabilita l'anagrafica del "vecchio" (così da renderlo "inattivo"). Fatto questo, si entra in Gestione Utenti e si crea una nuova maschera utente o si modifica una vecchia. IMPORTANTE: in Gestione Utenti la nuova scheda va collegata al telemarketer tramite pulsante "l'utente è un operatore" che si trova in basso a destra (premere SIMOD). ATTENZIONE: Le righe dell'anagrafica possono essere illimitate, mentre la creazione di maschere nella Gestione Utenti è limitata alle licenze (users) acquistate con GAT. NOTA BENE: Si consiglia di NON CHIAMARE il nuovo utente con lo stesso ID del dimissionario. (esempio, se il TLK010 si dimette, sarebbe utile che il nuovo TLK si chiamasse TLK011 e non ancora TLK010)</p>

IMPORTAZIONE (TABELLA TRASPOSIZIONE e LOGICHE IMPORT)

Struttura di Trasposizione e predisposizione file XLS/MDB prima dell'import

<p>Cos'è la "struttura di trasposizione"?</p>	<p>E' la struttura che consente di definire le modalità di importazione delle liste da file XLS, MDB o CSV. Viene utilizzata dai Wizard di Importazione.</p>
<p>Come si crea la struttura di trasposizione?</p>	<p>Aprire Tabelle / Struttura di trasposizione. Si apre una maschera dove verrà compilata la struttura vera e propria. Nel riquadro in alto a sinistra vengono elencate le altre strutture (se presenti). Per creare la struttura, seguire questa semplice procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - premere il tasto CREA STRUTTURA in alto a sinistra - selezionare il file che si desidera importare - selezionare il foglio su cui si trovano i dati da importare - impostare un nome per la nuova struttura scrivendolo nella casella verde che sarà apparsa sul lato destro della maschera. Nota bene: il nome deve sempre essere univoco, altrimenti le nuove righe si accoderanno alla struttura già esistente. - lasciare selezionato "crea automaticamente le caratteristiche" - lasciare deselezionato "crea solo il primo campo" - premere il tasto CONFERMA per creare automaticamente la struttura di trasposizione. <p>Perché la struttura di trasposizione sia completa, è necessario impostare almeno un campo chiave: in automatico verranno selezionati i campi PIVA, CODIFISC (se presenti) e TEL1. Si prega di verificare quale sia il campo chiave e di accertarsi che sia quello corretto. NOTA: la creazione automatica della tabella avviene correttamente quando i campi indicati nel file hanno la stessa dicitura dei campi di GAT. Se i nomi campo non vengono riconosciuti, verranno automaticamente collegati alle CARATTERISTICHE.</p>
<p>Posso cancellare le vecchie strutture?</p>	<p>Sì, sempre da Tabelle / Struttura di Trasposizione. E' sufficiente selezionare la struttura da cancellare dal riquadro in alto a sinistra, e poi premere su CANCELLA (l'ultimo tasto a destra appena sopra il riquadro stesso). Rispondere SI alla domanda posta dal sistema (che proporrà anche il nome della struttura che sta per cancellare)</p>
<p>Perché serve impostare un campo chiave? Quali sono le sue caratteristiche/funzioni?</p>	<p>Il campo chiave è fondamentale per consentire al programma di determinare se un'anagrafica risulta già presente nell'archivio. Il campo chiave è obbligatorio e può essere singolo (es. il numero di telefono) o multiplo (es. P.IVA e CodFisc). Nel caso in cui sia multiplo verrà verificata l'esistenza dell'anagrafica prima con un campo chiave e poi con il secondo (terzo, etc.) e non contemporaneamente.</p>
<p>Esistono segni che bisogna evitare nelle intestazioni di colonna del file XLS che sto importando? (es. spazi, virgole, punti, apostrofo..)</p>	<p>Sì. Tutti i caratteri speciali <u>NON</u> sono accettati (esempio : , ; - / > < % & £) . E' accettato invece l' Underscore (_). Ad esempio RAGIONE-SOCIALE diventerà RAGIONESOCIALE. Ai fini della creazione di una struttura corretta, il campo suddetto dovrebbe chiamarsi RAGSOC. Nella tabella di trasposizione GAT corregge automaticamente le righe, ed all'utente compare un messaggio di avviso che invita a sistemare il file di importazione. Se il file non viene corretto, questi campi non verranno riconosciuti: per essere importati devono essere assolutamente identici a quelli impostati nella struttura di trasposizione.</p>
<p>Ho collegato il file XLS, ma nella prima colonna della Struttura di Trasposizione (Nome Colonna nel File XLS) non compare alcun campo o ne compaiono solo alcuni.</p>	<p>Questa situazione si può verificare nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nel file di Excel ci sono delle colonne vuote o nascoste, oppure manca l'intestazione. Controllare il file XLS. - controllare di aver selezionato il foglio su cui si trovano i dati
<p>Come posso verificare se il file e la struttura sono compatibili PRIMA di fare l'importazione?</p>	<p>In tutti i Wizard è stata inserita una casellina di verifica, che è quella contrassegnata da "ABC" che si trova vicino al pulsante da cui si seleziona il file XLS di base.</p>
<p>Come posso importare i nominativi e farli risultare 'bloccati' in anagrafica ?</p>	<p>Nel file XLS bisogna creare una colonna chiamata BLOCCATO, e valorizzarla con un valore 1 (vero) in corrispondenza dei nomi da</p>

(flag 'bloccato' attivo)	bloccare. In seguito si può creare una tabella di trasposizione apposita ed importare i nominativi con il Wizard importazione anagrafica clienti (NON clienti/elenchi) avendo cura di selezionare il punto 5 con data superiore ad oggi.
Dopo un'importazione, mi sono accorto che alcuni dati non sono stati importati, ho riprovato in tutti i modi ma non funziona niente, e la tabella di trasposizione è corretta.	<ul style="list-style-type: none"> - Controllare se il formato delle colonne corrisponde a quello specificato nella tabella di trasposizione (Testo, Numerico, Alfanumerico). - Controllare l'intestazione della colonna del file XLS: in GAT ci sono dei 'nomi riservati', es. chiamate una colonna 'DATA' e mettete la data di attivazione del contratto, questa non verrà importata perché 'DATA' è appunto un nome 'riservato'. Meglio mettere 'DATA1' oppure 'DATA_attivazione' ecc. - Controllare il contenuto della colonna nel file XLS: infatti se la cella è vuota, non verrà importata in GAT. Eventualmente valorizzate le celle vuote con uno "zero" od un puntino.
Se ho inserito un file in GAT con il TEL1 come chiave, posso poi aggiornare lo stesso file utilizzando una nuova struttura di trasposizione che utilizza come chiave la ragione sociale?	<p>NO, è consigliabile aggiornare utilizzando SEMPRE la stessa chiave, altrimenti si rischia di aggiornare un record che potrebbe non essere lo stesso dell'importazione precedente.</p> <p>Esempio: si importa "BIANCHI Srl – Corso Buenos Aires 26 - Milano" con chiave TEL1 uguale a 0212345.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facendo tutti gli altri eventuali aggiornamenti con una tabella con chiave TEL1, sarete ASSOLUTAMENTE SICURI di aggiornare il dato "BIANCHI SRL" di Corso Buenos Aires. - Aggiornando invece per RAGSOC potrebbe essere che nel vostro archivio ci sia una "BIANCHI SRL" con sede in Via Cavour 30 a ROMA: in questo caso si aggiornerebbe un record DIVERSO da quello di partenza. <p>Se siete ASSOLUTAMENTE SICURI che nel Vostro archivio NON CI SIANO OMONIMI (nel nostro caso, la ditta "BIANCHI SRL"), si può tentare l'aggiornamento con chiave RAGSOC, altrimenti si consiglia assolutamente di usare la stessa chiave della precedente importazione.</p>
Nel caso si dovessero importare indirizzi aggiuntivi, come mi comporto? Quale passaggio nel Wizard di importazione non devo saltare?	<p>Nella prima maschera del wizard importazione anagrafica clienti (non clienti/elenchi) al punto nr. 2 è necessario selezionare la voce "Indirizzi Aggiuntivi".</p> <p>NOTA BENE: l'importazione degli indirizzi aggiuntivi può essere fatta solo DOPO aver importato l'anagrafica cliente.</p>

Importazione Nominativi: importazione e/o aggiornamento

Devo aggiornare alcuni dati (es. il numero di telefono) di clienti già presenti in anagrafica. Come si fa?	In questo caso si usa Gestione / Wizard Importazione anagrafica clienti, ricordandosi che è basilare selezionare l'opzione che aggiorna l'anagrafica (punto nr. 5). Ricordarsi di tenere conto delle date, perché se la data di modifica è inferiore a quella presente in anagrafica, non verrà aggiornato nulla.
Ho un file da importare dove ci sono molti campi che a me non servono. Se non vado ad eliminarli ma importo il file, creo problemi all'importazione oppure semplicemente i campi non riconosciuti vengono scartati?	No, non c'è nessun problema per l'importazione; semplicemente GAT "scarta" automaticamente le righe che non "riconosce" in base alla struttura di trasposizione impostata.
Devo importare un file che contiene una lista di nominativi. Non so se contiene dei nomi nuovi, come procedo?	<p>Se non si conosce con esattezza il contenuto della lista, bisogna strutturare il file in un modo particolare, ovvero bisogna ricordarsi che in tutti i nomi siano presenti gli elementi fondamentali: codice fiscale o partita iva (chiave), numero di telefono (se non c'è, bisogna inserire uno 'zero' in formato testo ovvero '0') e ID Portafoglio (in formato numerico). Se manca l'IDPortafoglio i clienti nuovi NON verranno importati.</p> <p>Il Wizard da usare è quello in Gestione / importazione anagrafica clienti.</p>
E' possibile verificare PRIMA dell'importazione se il file XLS e la tabella di trasposizione sono compatibili?	Sì, in ogni Wizard, vicino al nome del file XLS selezionato per l'importazione, c'è una casellina "ABC". Cliccandoci sopra, GAT effettua la verifica e mediante una finestra di dialogo permette di leggere i risultati di questo confronto.
Alla fine dell'importazione compare il messaggio 'PI o CF non corrispondenti'	Nel Wizard, prima di lanciare l'importazione, controllare la compatibilità dei files mediante l'apposita casellina 'ABC'. Controllare nel file se i valori di PIVA e CODIFSC sono effettivamente in formato "testo" (se hanno lo "zero" iniziale, se sono allineati a destra ecc).

--	--

Come si importano gli indirizzi aggiuntivi

Gli indirizzi aggiuntivi sono indirizzi **secondari** rispetto all'indirizzo principale specificato in anagrafica. Poniamo di avere un file così composto:

RAGSOC	TEL1	TELEFONO	INDIRIZZO	CITTA	NOTE2
POZZI SPA	0212345	02998877	Via Roma, 14	Milano	Sede secondaria
POZZI SPA	0212345	02556677	Via Garibaldi, 20	Sesto S. Giovanni	
POZZI SPA	0212345	02123321	Piazza Mazzini, 1	Verona	
POZZI SPA	0212345	02333221	Vicolo Verdi, 30	Mantova	

RAGSOC è il nome dell'azienda (già presente in anagrafica)

TEL1 è il telefono principale dell'azienda. Verrà usato come campo CHIAVE, quindi **deve essere presente** e deve essere uguale a quello specificato nell'anagrafica

TELEFONO, INDIRIZZO, CITTA e NOTE2: sono i dati relativi alle altre sedi.

Per prima cosa, è necessario creare una struttura APPOSITA simile a questa:

Nome Colonna nel file esterno	Nome Campo all'interno di GAT	Chiave	Caratt.	Ind. Agg.	Contatti	Tipo	Struttura
RAGSOC	Ragsoc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
TEL1	Tel1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
TELEFONO	Telefono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
INDIRIZZO	Indirizzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
CITTA	Citta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
NOTE2	Note2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	INDIRIZZIAA x
*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		INDIRIZZIAA x

E' poi possibile passare all'importazione vera e propria degli indirizzi aggiuntivi. Entrare in Gestione / wizard importazione anagrafica clienti, selezionare la struttura appena creata.

Al punto 2 del wizard, selezionare INDIRIZZI AGGIUNTIVI.

Al punto 3 del wizard, selezionare NESSUNA DEDUPLICA. Questo import è l'unico caso in cui servono i duplicati. GAT avviserà di aver rilevato dei doppi: premere SI e proseguire con l'importazione.

Premere AVANTI e selezionare il punto 5 per aggiornare i dati anagrafici, dopodichè premere FINE per proseguire con l'importazione.

Nelle anagrafiche specificate verranno inseriti gli indirizzi aggiuntivi. Verificare nell'anagrafica del cliente sotto il tab "indirizzi"

Indirizzi Aggiuntivi (senza limite)							
Pubb.	Telefono	Telefono Riservato	Indirizzo	Città	CAP	Prov	Ni
	02998877		Via Roma, 14	Milano			Irr
	02556677		Via Garibaldi, 20	Sesto S. Giovanni			Irr
	02123321		Piazza Mazzini, 1	Verona			Irr
	02333221		Vicolo Verdi, 30	Mantova			Irr

Come si importano i Contatti / Referenti

Vorrei importare tre responsabili (con nome e carica) per una ditta, posso fare l'import di tutti e tre insieme oppure devo fare 3 import diversi per i tre contatti?

Per l'importazione di più cariche diverse su una sola ragione sociale, bisogna impostare tante righe per ragione sociale quante cariche ci sono:

Esempio:

RAGSOC	TEL1	CARICA	COGNOME
POZZI SPA	0212345	Resp. Acquisti	Marco
POZZI SPA	0212345	Resp. Vendite	Linda
POZZI SPA	0212345	Tecnico	Melania
POZZI SPA	0212345	Tecnico2	Stefano

La struttura di trasposizione sarà:

TEL1	- TEL1	(CHIAVE)
CARICA	- Carica	(CONTATTO)
COGNOME	- Cognome	(CONTATTO)

I passaggi del Wizard: (Gestione / Wizard Importazione Anagrafica Clienti)

dopo aver dato "AVANTI", nella seconda parte ci saranno attivi solo il punto 6 (controllo P.Iva/CF) e il punto 7 (crea file di log).

Ecco il risultato finale:

Cognome	Nome	Titolo	Codice Fiscale	Carica	Tel. ufficio	Interno ufficio	Presentato da
Abbr. Nome	Tel. abitazione	Tel. cellulare	Numero fax	Ind. posta elettr.	Data ultimo incontro	Note interne	
Marco				Resp. Acq.			15
							Import auto 30/06/2004 9.1
Linda				Resp. Venc.			16
							Import auto 30/06/2004 9.1
Melania				Tecnico			17
							Import auto 30/06/2004 9.1
Stefano				Tecnico2			18
							Import auto 30/06/2004 9.1

Esempi Tabella di Trasposizione

Dati Anagrafici e due caratteristiche. Campi Chiave: Codice Fiscale

Nome Colonna nel file esterno	Nome Campo all'interno di GAT	Chiave	Caratt.	Ind. Agg.	Contatti	Tipo	Struttura
RagSoc	Ragsoc	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
Indirizzo	Indirizzo	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
PIVA	PIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
Tel1	Tel1	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
IDPORTAFOGLIO	IDPORTAFOGLIO	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Numerico	Default
Cap	Cap	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
CITTÀ	CITTÀ	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
CODFISC	CODFISC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
LINEE ISDN	[CARATTERISTICA]	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
LINEE RTG	[CARATTERISTICA]	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
CAP	CAP	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default
*		<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	Default

Esempio Tabella di Trasposizione con Indirizzi Aggiuntivi

Nome Colonna nel file esterno	Nome Campo all'interno di GAT	Chiave	Caratt.	Ind. Agg.	Contatti	Tipo	Struttura
INDIRIZZO	INDIRIZZO	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi
CITTÀ	CITTÀ	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi
PROV	PROV	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi
TEL1	TEL1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi
TEL1	Telefono	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi
*		<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Testo	indirizzi

WIZARD di IMPORTAZIONE DATI

Schema di utilizzo veloce dei Wizard

Cosa devo fare?	Quale Wizard uso?
Importare l'anagrafica per la prima volta	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 4 ed 8 selezionati
Aggiungere nuovi clienti a quelli già presenti	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 4 ed 8 selezionati
Aggiungere e-mail, fax, settore attività (o altri DATI ANAGRAFICI) a nomi già presenti	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 5 a SI + data domani
Correggere/modificare il portafoglio, il telefono o altri DATI ANAGRAFICI	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 5 a SI + data domani
Aggiungere indirizzi aggiuntivi e/o contatti – referenti (NOTA: creare struttura apposita)	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 2 su "ind.aggiuntivi" o "contatti"
Correggere/ modificare / aggiungere CARATTERISTICHE a clienti appena/già importati	GESTIONE / Imp. Anagrafica clienti con punto 8 selezionato + data domani
Contemporaneamente: importare nomi nuovi , inserirli in campagna ed assegnarli agli operatori (NON aggiornare i nominativi già presenti, SI invece all'aggiornamento caratteristiche)	CALL CENTER OUT. / Imp. Anagrafica Clienti/Elenchi in modalità "completa" Attenzione ai punti 7 ed 8 che chiudono i nomi in altre campagne .
Distribuire dei nomi che avevo messo precedentemente in campagna e che non avevo assegnato	CALL CENTER OUT. / Imp. Anagrafica Clienti/Elenchi in modalità " solo assegnazione "
Importare dei nomi, metterli in una campagna ma non darli agli operatori	CALL CENTER OUT. / Inserim. Clienti in Motivazione con punto 7 a "nessuna assegnazione automatica"
Prendere dei nomi che sono GIA' PRESENTI in anagrafica, inserirli in una campagna e darli ad un operatore / gruppo	CALL CENTER OUT. / Inserim. Clienti in Motivazione con punto 7 a "gruppi" o "parti ripartite operatori TLK"
Rimettere in gioco dei nomi "chiusi" di una campagna mettendoli in un'altra nuova	CALL CENTER OUT. / Inserim. Clienti in Motivazione; al punto 1 selezionare "riepiloghi call center"

Wizard Importazione Anagrafica Clienti (ed Indirizzi Aggiuntivi)

<p>Devo importare l'anagrafica per la prima volta.</p>	<p>Selezionare Gestione / Wizard importazione anagrafica clienti. Una volta aperta la maschera, cliccare su "Avanti".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto 1: selezionare struttura di trasposizione (preparata precedentemente) - Punto 2: - In "Anagrafiche dei Clienti" selezionare file XLS da importare ed il foglio su cui si trovano i dati. Per verificare eventualmente la compatibilità del file con la struttura creata si può cliccare sulla casellina "ABC" che riporterà eventuali errori e suggerirà cosa controllare. - Non selezionare "indirizzi Aggiuntivi" - Non selezionare "Contatti" - (Nota bene: questi due punti possono essere utilizzati se l'anagrafica clienti è già inserita, quindi per la PRIMA importazione NON sono utilizzabili) - Punto 3: Deduplica automatica. E' una funzione che permette di eliminare automaticamente gli eventuali doppioni (ovvero i nomi ripetuti all'interno del file che si sta importando a seconda del campo chiave) durante l'importazione. Si può anche scegliere di mantenere i doppioni fino ad un massimo di tre. Vedere più avanti per ulteriori informazioni. - Punto 4: importa i nuovi clienti. In questo caso (prima
---	---

	<p>importazione clienti) va selezionato in quanto sto importando l'anagrafica per la prima volta, ed in questo caso sono tutti clienti nuovi. Ricordarsi di impostare l'ID Portafoglio (formato NUMERICO) sia nella tabella di trasposizione che nel file XLS. Questo campo risulta attivo solo se al punto 2 è selezionato "Anagrafica Clienti".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto 5: aggiorna l'anagrafica di clienti già presenti. Visto che si tratta della prima importazione, può essere anche selezionato (ma è ininfluente ai fini della PRIMA importazione) - Punto 6: controlla se P.I. e C.F. sono corretti (anche se non selezionato non influisce sull'importazione) - Punto 7: registra file di log (si consiglia di lasciarlo selezionato) - Punto 8: importa le caratteristiche. In questo caso bisogna selezionarlo in quanto oltre all'anagrafica importerà anche le caratteristiche collegate al cliente. <p>Cliccare su "FINE" per procedere con l'importazione.</p>
<p>Ho (appena) importato l'anagrafica, ma devo aggiornare alcuni nominativi perché ho dei dati nuovi. Cosa faccio?</p>	<p>Basta ripetere il wizard di importazione anagrafica clienti sopra descritto. Ricordarsi che il punto 5 è quello che aggiorna i dati ANAGRAFICI dei clienti già presenti in anagrafica, per cui in questo caso il punto va selezionato e necessita modificare la data che il sistema presenta con una data superiore ad oggi.</p> <p>Si ricorda che per "aggiornamento dell'anagrafica" si intende "aggiornare" tutti i dati relativi alla parte anagrafica del cliente, quindi ragione sociale, portafoglio, agente, indirizzo ecc, quindi tutti i dati ECETTO le caratteristiche.</p>
<p>Come si importano gli indirizzi aggiuntivi?</p>	<p>Gli indirizzi aggiuntivi si importano utilizzando il Wizard di Importazione Anagrafica Clienti.</p> <p>Prima di importare, è necessario sistemare la tabella di trasposizione aggiungendo le righe corrispondenti agli indirizzi aggiuntivi e selezionando l'apposita opzione.</p> <p>Non è più possibile l'importazione contestuale di anagrafica ed indirizzi aggiuntivi. Infatti, al punto 2 del Wizard, la scelta di un import (anagrafica, indirizzi o contatti) esclude automaticamente i due rimanenti (che diventano grigio chiaro, ovvero sono disattivati, indipendentemente dal fatto che contengano informazioni o meno). Nel caso di selezione degli indirizzi aggiuntivi, il Wizard disattiverà alcuni punti che non sono indispensabili, lasciando attivi solo quelli che verranno coinvolti nel processo.</p> <p>Riassumendo:</p> <p>Importazione anagrafica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selezionare la struttura - selezionare "anagrafica clienti" + il file da importare + foglio <p>Da questo punto in avanti si procede nella maniera già nota. Cliccare su FINE per iniziare l'importazione.</p> <p>Importazione indirizzi aggiuntivi</p> <ul style="list-style-type: none"> - selezionare la struttura - selezionare "indirizzi aggiuntivi" + file + foglio <p>NOTA BENE: punti 5, 6 e 8 NON SARANNO ATTIVI. Cliccare su FINE. Il programma procederà all'importazione.</p>

Wizard Importazione Anagrafica Clienti / Elenchi (completo o solo assegnazione)

<p>Devo in contemporanea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importare nominativi in anagrafica - aggiornare le caratteristiche - inserirli in campagna - distribuirli ai telemarketer 	<p>Selezionare Call Center / Wizard Importazione Anagrafica Clienti/Elenchi.</p> <p>Attenzione. Si tratta di un Wizard molto potente e deve essere usato in casi particolari e da utenti che conoscono esattamente la procedura di importazione.</p> <p>Il Wizard guida l'utente all'importazione delle liste in una determinata campagna, utilizzando una data struttura di trasposizione; vengono anche caricati clienti (se non già presenti) ed assegnati i nominativi agli operatori prescelti, secondo algoritmi che puntano a mantenere il portafoglio clienti di ciascun operatore rispettando il carico di lavoro degli stessi.</p> <p>Il Wizard può essere utilizzato in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> completa (importa anagrafica ed inserisce in motivazione) solo assegnazione (assegna ad operatori o gruppi i nominativi)
---	---

	<p>Modalità Completa: attiva TUTTI i punti del Wizard e permette di completare tutti i passaggi nella maniera già nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto 1: selezionare la struttura di trasposizione • Punto 2: selezionare file XLS da importare (quello che contiene i dati da importare) ed il foglio su cui sono presenti i dati • Punto 3: Deduplica Automatica. E' una funzione che permette di eliminare automaticamente gli eventuali doppioni durante l'importazione. Si può anche scegliere di mantenere i doppioni fino ad un massimo di tre. • Punto 4: <ul style="list-style-type: none"> - importa eventuali nuovi clienti: se nel file XLS possono esserci clienti nuovi, lasciare selezionato. Ricordarsi di inserire però l'IDPortafoglio nel file XLS. - inserire in motivazione: se si lascia selezionato, è possibile inserire direttamente questi nomi in una campagna. • Punto 5: Verifica PI e CF (non influisce sull'import). Registra file di log: lasciare selezionato. • Punto 6: selezionare la campagna in cui importare i nominativi. E' possibile anche crearne una nuova direttamente da qui. • Punto 7: nel caso in cui GAT trovi dei nomi già presenti in altre campagne in stato APERTO, chiede con quale stato questi debbano essere chiusi nelle campagne dove già si trovano. (opzionale) • Punto 8: GAT chiede con quale stato debbano essere chiusi eventuali nominativi che sono già presenti in altre liste in stato 'Positivo' o 'Appuntamento' (opzionale) • Punto 9: selezionare la modalità di distribuzione (operatori o gruppi, a seconda del metodo di lavoro) • Punto 10: selezionare gli operatori ai quali distribuire i nominativi • Punto 10: scegliere il numero dei nominativi che dovranno essere importati e distribuiti. Se si imposta a "0" verranno importati/distribuiti tutti. • Punto 11: selezionare lo stato con cui questi nominativi verranno importati nella campagna • Punto 12: se selezionato, verranno importate le caratteristiche <p>Cliccare su "FINE" per procedere con l'operazione.</p> <p>Modalità Solo Assegnazione: attiva SOLO ALCUNI PUNTI del Wizard e permette al sistema di assegnare in maniera facile e veloce i nominativi che all'interno di una o più campagne non hanno ancora nessun operatore collegato.</p>
<p>Posso utilizzare il Wizard solo per importare i nominativi ma NON FARE ALCUNA ASSEGNAZIONE?</p>	<p>Sì, in ogni Wizard è presente l'opzione 'Nessuna assegnazione automatica'.</p>
<p>Ho importato dei nominativi senza assegnarli. Ora come faccio a distribuirli agli operatori? (processo di Sola Assegnazione)</p>	<p>Selezionare Call Center Outbound / Wizard importazione Anagrafica Clienti/Elenchi.</p> <p>In calce alla maschera si trova l'opzione Modalità "completa" o "solo assegnazione".</p> <p>Scegliendo la prima modalità, avremo a disposizione tutti i passaggi del Wizard per importare anagrafiche e distribuire i nominativi direttamente ai Telemarketer.</p> <p>Scegliendo la seconda modalità, verranno attivati solo i punti necessari all'assegnazione dei nominativi di una campagna che non hanno ancora un operatore; infatti analizzando la maschera si nota che i punti 1, 2, 3 e 4 non sono attivi.</p>

Wizard Inserimento Clienti in Motivazione

<p>Devo inserire in campagna/motivazione dei nomi che sono già presenti in anagrafica, e li devo distribuire ai telemarketer.</p>	<p>Selezionare Call Center Outbound / Inserimento Clienti in Motivazione.</p> <p>Una volta aperta la maschera, cliccare su "Avanti".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto 1: si ricercano i clienti da inserire in campagna (si consiglia creare nel file XLS una caratteristica univoca che contraddistingua questi nominativi e permetta di ritrovarli facilmente durante questa fase). Una volta trovati, cliccare su RIPORTA. • Punto 2: selezionare la campagna dove questi nomi andranno inseriti, oppure, tramite "Nuovo Motivo", è possibile creare una nuova campagna direttamente da qui.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Punto 3 selezionare lo stato che questi nominativi avranno in campagna (solitamente 'aperto') • Punti 4/5: permettono di escludere dall'importazione i nominativi "bloccati" o già presenti in altre motivazioni con diversi stati (Aperto, Attesa, Chiuso, ecc) – opzionale. • Punto 6: registra un file di log (si consiglia di lasciarlo selezionato) • Punto 7: scegliere il modo in cui andranno distribuiti i nominativi tra gli operatori (lasciare la proposta del sistema) • Punto 8: selezionare gli operatori a cui distribuire i nominativi • Punto 9: scegliere il numero dei nominativi che dovranno essere distribuiti. Se si imposta a "0" verranno distribuiti tutti. <p>Cliccare su "FINE" per procedere con l'operazione</p>
<p>Vorrei creare una campagna che contenga più zone, ma assegnare una determinata zona interamente ad un solo tlk, è possibile?</p>	<p>Si, ma bisogna lanciare tante volte i wizard quante zone ci sono da assegnare.</p> <p>Esempio: voglio creare una campagna "Lombardia", assegnarla a quattro TLK e che ognuno abbia tutta una zona in particolare: il TLK1 Milano, il TLK2 Varese, il TLK3 Pavia ed il TLK4 Brescia.</p> <p>Lancio il wizard inserimento clienti in motivazione.</p> <p>Tramite la ricerca clienti, seleziono i nominativi della zona Milano e clicco su "riporta".</p> <p>Li inserisco nella campagna "Lombardia" con stato "aperto".</p> <p>Al punto 8 seleziono SOLO il TLK1, così che tutta la zona "Milano" sarà assegnata interamente a lui. Clicco su "fine" per l'assegnazione.</p> <p>Una volta finito il procedimento, lancio di nuovo il wizard e ripeto la procedura per i nominativi con zona "Varese" da assegnare tutti solo al TLK2 e da mettere sempre nella campagna "Lombardia".</p> <p>Quindi si procede finché non sono state assegnate tutte le zone ai TLK preposti, "riempiendo" la campagna "Lombardia".</p> <p>Risultato: la campagna "Lombardia" è ora assegnata a quattro TLK, ed ognuno avrà solo i nominativi di una zona in particolare.</p>
<p>Utilizzando "ricerca clienti" quando voglio creare una nuova campagna, posso escludere i clienti in certe motivazioni, anche se queste sono chiuse? Oppure è possibile escludere i clienti secondo la data ultimo contatto?</p>	<p>Al Punto 1 del Wizard è possibile scegliere quali nomi inserire in una campagna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usando "ricerca clienti" si può anche il motivo da escludere (con il campo "In Motivo"); nell'elenco che compare vedrai tutte le campagne; quelle obsolete sono indicate con un SI. - usando "riepiloghi call center" si può specificare le campagne (scegliendo di vedere o i motivi attivi o quelli obsoleti) ed anche la data ultimo contatto. <p>Una volta scelti i nominativi, al punto 5 c'è ancora una ulteriore possibilità di escludere i nomi presenti in altre campagne (tutte) dove specificare quali campagne "non considerare" ed anche quali stati in particolare.</p>

Domande generiche per tutti i Wizard

<p>Cos'è la "DEDUPLICA AUTOMATICA" ?</p>	<p>E' un passaggio presente nel Wizard Importazione Anagrafica Clienti (punto 3).</p> <p>Nel menu a tendina ci sono tre alternative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nessuna Deduplica: se nel file XLS che si sta importando sono presenti dei doppioni, nel caso si scelga l'opzione "nessuna deduplica", GAT NON scarnerà NESSUN nominativo ed importerà tutto, quindi anche i doppi. - Mantieni primo record duplicato: se nel file XLS che si sta importando sono presenti dei doppi, GAT tiene contato SOLO del PRIMO NOME che troverà duplicato, importando solo quello e scartando le altre righe uguali. - Mantieni ultimo record duplicato: se nel file XLS che si sta importando sono presenti dei doppi, GAT tiene contato SOLO dell'ULTIMO NOME che troverà duplicato, importando solo quello e scartando le altre righe uguali.
<p>Che funzione svolge la "Data di riferimento per data ultima modifica" (punto 5) presente nei Wizard quando mi viene chiesto di aggiornare l'anagrafica ?</p>	<p>Si utilizza il Wizard Importazione Anagrafica Clienti (da Gestione). L'opzione "Aggiornare eventuali clienti già esistenti in base ai valori dei campi chiave" consente di aggiornare i campi anagrafici di clienti già esistenti.</p> <p>Vengono aggiornati soltanto i clienti la cui data di ultima modifica presente in anagrafica (parte bassa della</p>

<p>Qual è la sua importanza?</p>	<p>maschera) sia precedente alla data di riferimento indicata nel wizard. Esempio: La mattina del 17/6/05 inserisco un cliente in anagrafica. La sera del 17/6/05 lancio il wizard suddetto ed al punto 5 metto la data 16/6/05: le anagrafiche che ho inserito la mattina NON vengono modificate, in quanto GAT riconosce che i dati del 16/6 sono PIU VECCHI di quelli che ha in memoria, quindi OBSOLETI. Se invece metto la data del 18/6/05 i dati verranno modificati, in quanto GAT li ritiene PIU NUOVI di quelli che ha in memoria, quindi più AGGIORNATI / RECENTI.</p>
<p>La struttura è giusta, il file è corretto e contiene tutti i dati necessari, ma quando importo mi compare un avviso che non è possibile importare dati.</p>	<p>Verificare che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il file di importazione sia chiuso - il nome del file di importazione non contenga punti, virgole, ecc - il nome del foglio XLS non contenga punti, virgole, ecc - il file XLS non sia salvato in formato "XLS 2.1" (questo formato non è supportato in fase di import) <p>Eventualmente, trasformare il file in MDB e riprovare.</p>
<p>Vorrei creare una campagna che contenga più zone, ma assegnare una determinata zona interamente ad un solo tlk, è possibile?</p>	<p>Si, ma bisogna lanciare tante volte i wizard quante zone ci sono da assegnare. Esempio: voglio creare una campagna "Lombardia", assegnarla a quattro TLK e che ognuno abbia tutta una zona in particolare: il TLK1 Milano, il TLK2 Varese, il TLK3 Pavia ed il TLK4 Brescia. Lancio il wizard inserimento clienti in motivazione. Tramite la ricerca clienti, seleziono i nominativi della zona Milano e clicco su "riporta". Li inserisco nella campagna "Lombardia" con stato "aperto". Al punto 8 seleziono SOLO il TLK1, così che tutta la zona "Milano" sarà assegnata interamente a lui. Clicco su "fine" per l'assegnazione. Una volta finito il procedimento, lancio di nuovo il wizard e ripeto la procedura per i nominativi con zona "Varese" da assegnare tutti solo al TLK2 e da mettere sempre nella campagna "Lombardia". Quindi si procede finché non sono state assegnate tutte le zone ai TLK preposti, "riempiendo" la campagna "Lombardia". Risultato: la campagna "Lombardia" è ora assegnata a quattro TLK, ed ognuno avrà solo i nominativi di una zona in particolare.</p>
<p>Posso estrapolare dei nomi da una campagna (es. "numero errato") e metterli in un'altra ?</p>	<p>Si, è possibile sempre mediante il Wizard, ovvero Call Center Outbound / Wizard inserimento clienti in motivazione. Dopo aver cliccato su "Avanti", al punto 1 selezionare la ricerca in base a "Riepiloghi Call Center", scegliendo la campagna e lo stato. Si continua poi con la procedura già nota.</p>
<p>Posso estrarre una lista di nomi con numero di telefono "errato" in un file XLS e correggerli ?</p>	<p>Si, è possibile farlo. Questo il procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call Center Outbound / Riepiloghi Call Center - Selezionare "Effettua riepilogo su..." > Telefonate - Nei filtri, selezionare le campagne desiderate - Indicare nello Stato Telefonate lo stato "Numero Errato" - Premere "Riepilogo a Video" - Dal riepilogo che compare in basso c'è il tasto piccolino "Visualizza Nominativi"; compare l'elenco dei nominativi interessati a questo filtro (NB: il numero di telefonate potrebbe essere diverso dal numero di nominativi se ad esempio un cliente ha subito più di un tentativo di contatto telefonico) - Dall'elenco premere il pulsante "Esporta questo Elenco" - Selezionare il formato desiderato (direi XLS per semplicità) e salvare il file - Questo file contiene l'elenco dei nominativi che sarà necessario verificare, e può essere dato a qualcuno per sistemarlo. <p><i>Come procedere alla sistemazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Per procedere poi all'effettiva sistemazione dei clienti sono possibili due strade: - Operare direttamente in XLS. Dopo aver sistemato e mantenuto in XLS solo le colonne significative (GAT infatti esporta anche colonne il cui significato in questo contesto potrebbe non interessare), creare la colonna "NumeroTelCorretto", dove verranno inseriti appunto i

	<p>numeri di telefono corretti, facendo attenzione ad inserirli in formato testo (quindi mettendo l'apostrofo ' davanti al numero) . Successivamente si potrà fare un Wizard per importare questa informazione aggiornata (wizard inserimento anagrafiche clienti, con aggiornamento dell'anagrafica)</p> <ul style="list-style-type: none">- Utilizzare il foglio XLS generato come traccia, ed aggiornare direttamente l'anagrafica in GAT (ricercando per Ragione Sociale o IDCliente)
--	---

ARGOMENTI VARI

Dimensione finestre e menu ridotti ad icona

<p>Ho un utente che ha il menu principale ridotto ad icona e non può entrare</p>	<p>Dalla postazione dell'utente premere "Informazioni su" (si trova sulla barra dei comandi in alto) e poi selezionare "dimentica valori di ricerca e dimensioni maschere" (il secondo quadratino), premere OK, uscire e rientrare. Nel caso non funzionasse, far uscire l'operatore da GAT, entrare come amministratore, scegliere Utilità / Siseco Agg.to Database, scrivere il comando "delete from parametrismaschere", premere F5, rispondere SI alla domanda posta dal sistema. Far riloggar l'operatore e verificare.</p>
---	--

Attivazione, "primo del mese", postazione primaria/secondaria, eccessiva lentezza

<p>Perché al primo del mese va sempre fatta partire la postazione primaria? E se mi dimentico?</p>	<p>Al fine di evitare problemi e/o richieste di codice di attivazione, è necessario che la postazione definita "primaria" sia installata su un pc che viene acceso sempre per primo (di solito il Server o il Pc del responsabile), così che possa generare un "token" che serve per l'accesso di tutte le altre postazioni. Al primo giorno del mese è sufficiente lanciare GAT ed arrivare almeno alla richiesta di Login (ovvero inserimento nome utente e password) per generare il token per il mese intero.</p>
<p>Ho già fatto partire la postazione primaria, ma da un'altra postazione mi compare il messaggio "vuoi trasformarla in primaria?"</p>	<p>Probabilmente GAT sta tentando di collegarsi ad un altro Database diverso da quello che non è stato "attivato". Controllare eventualmente nel "regedit" a quale DB ci si sta collegando. Eventualmente settare il parametro "Richiesta Percorso" ad 1 per far comparire la maschera Gestione Database.</p>
<p>Continua a comparire il messaggio "la postazione di lavoro è secondaria" anche se la primaria è già attiva</p>	<p>Possono esserci diversi casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - controllare che una primaria esista veramente - può essere che GAT si colleghi ad un altro database; verificare nel regedit nel ramo di registro a quale DB viene effettuato il collegamento - può darsi che l'ultimo setup di aggiornamento non sia andato a buon fine, provare a rilanciarlo e riavviare la macchina - se nessuna delle ipotesi sopra funziona, cancellare il ramo di registro GAT e rilanciare il programma.
<p>Mi sono dimenticato di far partire la postazione primaria, ed ora da una postazione operatore mi chiede se voglio trasformarla in primaria.</p>	<p>Provate a far chiudere GAT su quella postazione ed a lanciarlo dalla primaria. La maggior parte delle volte il problema si risolve senza dover richiedere di nuovo il codice di attivazione.</p>
<p>Ogni tanto mi compare il messaggio "Attenzione il contratto scade il .." . Cosa succede alla data di scadenza?</p>	<p>Questo messaggio compare per ricordare all'utente che la licenza temporanea è in scadenza. Il programma continua a funzionare ancora per 60 gg dopo la data indicata nel messaggio. Una volta scaduti i 60 gg concessi non sarà più possibile utilizzare il programma se non richiedendo un codice definitivo. (Es. data scadenza 30/4/05 – GAT funziona fino al 30/6/05)</p>
<p>Il pc sul quale c'era la postazione primaria è "fuori uso" perché rotto; collegandosi come Admin da un'altra postazione mi dice che è secondaria. Per ripristinare la primaria su un altro pc serve nuovo codice per forza?</p>	<p>SI. Comunque tutte le postazioni funzionano fino al cambio del mese, quando può essere richiesto un nuovo codice per trasformare un'altra postazione in primaria.</p>
<p>GAT è lento in tutte le operazioni</p>	<p>DOPO aver escluso con certezza che l'eccessiva lentezza non derivi da fattori hardware (rete, hub, router, server bloccato, memoria insufficiente), è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in Utilità/Gestione Database Server, selezionare la voce "disattiva trigger automatici" (si trova sopra il nome del DB da selezionare) - in Utilità/Gestione Database Server, compattare il DB - Modificare il parametro CK0006, eliminando la creazione del log in Utilità/Log delle operazioni, verificare il numero di righe del log. Se possibile eliminare tutto con l'apposito tasto "elimina tutto" (l'operazione è molto veloce), oppure eliminare le righe (con il tasto "elimina ...") fino ad una determinata data - controllare il parametro CC0047 (mostra tutti i richiami odierni anche se non scaduti), eventualmente settarlo a SI <p>Dopo le suddette operazioni, far sloggar e riloggar gli operatori.</p>

	<p>Eventualmente riavviare il servizio SQL, oppure se possibile spegnere completamente il server (non usare "riavvia il pc") e riaccenderlo dopo una decina di secondi.</p>
<p>GAT va lentissimo da qualsiasi client mentre dal server va veloce.</p>	<p>Potrebbe essere un problema legato alla rete a livello TCP/IP. Provare a verificare in ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accertarsi che lanciando GAT sul Server questo si colleghi e lavori velocemente - verificare la presenza del DHCP oppure di IP statici (consigliata questa opzione) - spegnere Firewall (se presente) - spegnere router (se presente) - verificare in Gestione Database se il client si collega a SQL con il nome - del server o l'indirizzo IP. Si consiglia un collegamento diretto con l'IP <p>La causa della lentezza, non avendo DNS manager attivo, potrebbe essere il Wins Manager. La soluzione può essere: collegarsi al server con IP, oppure sistemare il Wins Manager. Per ulteriori informazioni, vedere la voce WINS MANAGER (in inglese)</p>

Parametri della Procedura

<p>Cosa sono i "Parametri della procedura"?</p>	<p>Sono parametri che consentono di modificare il comportamento del programma e di scegliere alcuni "valori chiave" del sistema. Si trovano in Utilità / Parametri della Procedura. Normalmente questi parametri sono a livello generale, ossia uguali per tutti gli utenti, ma è tuttavia possibile indicare il valore di un parametro come "specifico" per un certo utente. I parametri vengono inseriti e valorizzati in automatico dal programma la prima volta che occorrono (ad esempio prima della stampa scheda di assegnazione). Questi parametri vengono richiesti solo la prima volta; successivamente possono essere variati entrando nel suddetto menu. Questa funzione dovrebbe essere abilitata solo agli utenti che ne possono fare uso (amministratore, responsabili, ecc).</p>
<p>Non so perché ma nel database GAT-DATI (quello vero) mi mancano dei parametri della procedura che invece ho nel database GAT-PROVE (quello delle prove).</p>	<p>E' normale, in quanto il sistema generale di gestione dei parametri opera secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alla creazione iniziale dell'archivio, il sistema inserisce tutti i parametri gestiti alla versione corrente. Ad ogni aggiornamento vengono aggiunti nuovi parametri, ma questi non vengono aggiunti nella tabella dei "Parametri" della procedura finché non se ne richiede l'utilizzo. <p>Alla richiesta di un "Parametro" il sistema effettua le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica l'esistenza del parametro per l'utente corrente, se esiste rileva il valore, se non esiste effettua la medesima ricerca sul parametro a livello di procedura (codice utente convenzionale "." = TUTTI gli utenti). Se esiste rileva il valore, se non esiste inserisce il parametro con i valori predefiniti a livello di procedura. <p>Quando l'utente inizierà ad utilizzare il db ufficiale anche questo si riempirà di parametri. In alternativa, premere il tasto "AGGIUNGI TUTTI".</p>

Analisi file di Log del sistema

<p>Dove trovo il "File di log"? A cosa serve?</p>	<p>Si trova nella directory "C:/Programmi/GAT Enterprise" (del pc da dove si è fatta l'importazione) ed a seconda del tipo avrà dei nomi differenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wizard Inserimento in motivazione: INS_CLI_ELENCHI_YYYYMMDD-HHMM.TXT - Wizard Importazione Clienti e Clienti/Elenchi: IMPORTAZIONE_YYYYMMDD-HHMM.TXT - Wizard Cambio operatore ed Assegnazione: ASSEGNA_OPERATORI_YYYYMMDD-HHMM.TXT <p>I log pertanto saranno diversi ad ogni esecuzione e non saranno più accodate diverse esecuzioni eseguite lo stesso giorno. Il file di log è importante in quanto permette di risalire subito e facilmente agli errori o malfunzionamenti relativi all'importazione effettuata. Contiene inoltre tutti i dettagli di lancio del Wizard e gli esiti. Questi file se archiviati in una cartellina di Windows</p>
--	--

	denominata "Importazioni" di fatto sono la storia delle importazioni.
Cosa trovo nel log	Significato
Inizio processo assegnazione ad operatori 02/12/2005 11.58.27 ----- -- Ci sono 835 nominativi da assegnare Ci sono 84 assegnazioni per l'operatore: 46 con carico 100 -----FINE ELABORAZIONE ASSEGNAZIONE --- 02/12/2005 11.58.37	Significa che GAT ha assegnato dei nominativi agli operatore scelti durante il Wizard. NESSUN ERRORE RISCONTRATO.
Tabella Clienti: Cliente codice [47696] non aggiornato perché Data Modifica > Data Riferimento.	La data inserita nel Wizard relativa all' "aggiornamento anagrafica" è maggiore di quella già memorizzata nel database GAT, per cui la modifica dell'anagrafica non ha avuto successo.
Tabella Clienti: errore su UPDATE del cliente > INSERT statement conflicted with COLUMN FOREIGN KEY constraint 'FKCLIENTIPORTAFOGLI'. The conflict occurred in database 'GAT-DATI', table 'Portafogli', column 'IDportafoglio'.	L'IDPortafoglio scritto nel file di Excel non è numerico, oppure GAT non ha trovato un corrispondente nella tabella 'Portafogli' all'interno del database.
Tabella Clienti: non trovato - Errore > - 2147217873 = INSERT statement conflicted with COLUMN FOREIGN KEY constraint 'FKCARATTERISTICHE_CLIENTI'. The conflict occurred in database 'GAT-DATI', table 'CLIENTI', column 'IDcliente'. Tabella Elenchi: nominativo equivalente non caricato (Posizione 1) OPPURE Tabella Clienti: non trovato - Errore > -2147217887 = Impossibile aggiungere o modificare il record. Nella tabella "CLIENTI" è necessario un record correlato. Tabella Elenchi: nominativo equivalente non caricato (Posizione 1)	GAT non ha potuto inserire una caratteristica o modificare un record in quanto il Cliente alla "posizione1" (quindi riga 2 del file XLS) non si trova in anagrafica. Aggiungere la colonna Idportafoglio e riprovare.
In base ai campi CHIAVE definiti [[CODFISC], [PIVA]], sono stati individuati dei dopponi - CODFISC PIVA quanti 17	Grazie alla funzionalità di controllo PIVA e CF, GAT ha individuato 17 "doppioni" riportati nel file di Excel. Ricontrollare il file.
--- Totale importati in elenco : 0 --- Totale non importati : 17 --- Totale clienti nuovi caricati : 0 --- Totale record processati : 690	Risultati finali dell'importazione: GAT ha processato 690 nominativi, ma: - 17 non si trovano in anagrafica, sono quindi dei nominativi nuovi, ma non sono stati importati in quanto manca qualcuno dei dati fondamentali (PIVA, CF, TEL1 o Idportafoglio). Quindi ogni "azione" sui quei nomi risulta impossibile. - Non ci sono clienti nuovi (infatti dà 0, significa che nella lista XLS erano presenti nominativi già in anagrafica che presumibilmente sono stati aggiornati) - Totale importati in elenco 0: significa che non ha importato nominativi 'nuovi' perché appunto mancanti di uno dei dati fondamentali (PIVA; CF; TEL1 o IDportafoglio)

Come creare un documento RTF utilizzando un proprio modello di contratto

Al momento della chiusura in linea, all'interno della lista dei prodotti vendibili, sotto il nome di ogni prodotto, è presente un pulsante "Crea doc": questo consentirà al Telemarketer di poter visualizzare "in linea" ed in tempo reale un contratto già precompilato coi campi relativi al cliente (rilevati dall'anagrafica) così da poterlo inviare via fax direttamente dal proprio pc o stamparlo senza doverlo compilare a mano.

Ovviamente si rende necessario un breve procedimento di impostazione, ma soprattutto è necessario avere già disponibile un Vostro modello di documento/contratto standard.

Ecco come procedere.

1. Aprite GAT e selezionare "Utilità / Opzioni". Per ogni utente qui definito, all'interno della propria maschera in "Impostazioni/Default", andranno configurate due cartelle, una dove si troverà il modello di documento, ed una dove verrà salvato il "risultato finale".
E' necessario indicare al sistema dove "effettivamente" si trovano queste due cartelle (devono essere realmente presenti sul pc; eventualmente di possono creare da "Gestione Risorse"):
 - cartella modelli: contiene il Vostro modello già creato
 - cartella documenti: conterrà tutti i documenti "creati" dall'utente (potranno essere ristampati da qui)
2. Una volta configurate le cartelle, troverete sul fondo della maschera un pulsante chiamato "genera doc RTF di esempio". Cliccatelo: comparirà un documento che contiene tutti i campi estraibili da GAT, racchiusi in due parentesi quadre (Es. [[indirizzo]]). Da questo file si sceglieranno i campi / le definizioni che dovranno essere copiate sul documento modello, al fine di essere compilate automaticamente da GAT in fase di creazione.
3. Senza chiudere questo documento generato da GAT, aprite il Vostro modello predefinito di contratto. Ora dovete copiare i campi presenti nel primo documento (es. [[Indirizzo]]) sul Vostro modello, andandoli a posizionare dove desiderate che questi siano stampati.
4. Salvate il documento con estensione RTF nella cartella "modelli" definita al punto 1: avete appena creato il "modello" (o "merge") di contratto che verrà poi generato da GAT.
5. Tornate alla maschera principale di GAT, selezionate "Anagrafica / Anagrafica Prodotti e Servizi": per ogni prodotto che sarà vendibile dal Call Center e che presuppone la compilazione del modello che abbiamo appena creato, cliccate sull'asterisco (*) che si trova vicino al pulsante "file RTF allegato" e specificate al sistema dove si trova il modello che dovrà usare (ovvero nella cartella modelli specificata al punto 1). Salvare la maschera.

Ora tutto è completo e pronto per essere usato.

Quando l'operatore telemarketing venderà un prodotto/servizio in linea, sarà sufficiente cliccare sul tasto "Crea doc", e GAT genererà un documento che avrà per base il modello predefinito, e che conterrà i dati inseriti al punto 3 (in pratica funziona un po' come il MailMerge di Word).

Selezionare	Codice	Descrizione	Gruppo(1)	Prezzo Unit.	Quantità	Prezzo	Pz.IVA comp.
<input checked="" type="checkbox"/>	VOCE DSL	VOCE SENZA LIMITI DSL	DSL	10,00	1,00	10,00	12,00
		Spettabile.rtf					
<input type="checkbox"/>	VOCE FIBRA	VOCE SENZA LIMITI FIBRA	FIBRA	15,00	1,00	0,00	0,00
<input type="checkbox"/>	MEGA 500 DSL	MEGA 500 DSL	DSL	20,00	1,00	0,00	0,00

Come funziona "inserimento e modifica rapida contratti"

Questa funzionalità è stata studiata per consentire di modificare velocemente un gran numero di contratti, poiché ne consente la modifica veloce visualizzandoli come un grande foglio formato Excel.

Entrare in Gestione / Elenco Segnalazione contratti, e selezionare i contratti da modificare.

Per riuscire a cambiare velocemente i dati, GAT crea un "archivio parallelo" in cui copia i contratti da modificare:

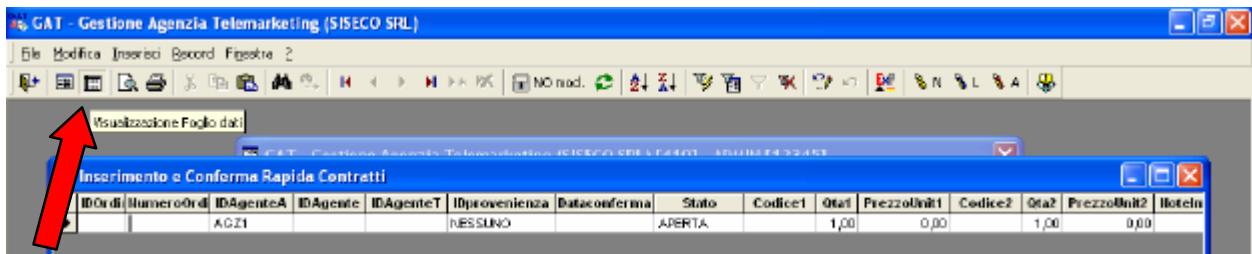
- nel caso sia selezionato un solo contratto, cliccare sull'icona della "puntina" che trovo in fondo alla maschera
- nel caso di selezione di due o più contratti, cliccare sul tasto F3 della tastiera.

In questo modo GAT sposterà il file/i files selezionati nell'archivio temporaneo, dando contemporaneamente conferma di avvenuto inserimento.

Attenzione. Nessuno dei contratti dell'archivio "reale" è stato spostato, né verrà modificato fino a che non si confermerà al sistema di cambiare i dati.

Tornare sulla maschera principale di GAT e selezionare Gestione / Inserimento e modifica rapida contratti: troveremo i nominativi che abbiamo "spostato" precedentemente.

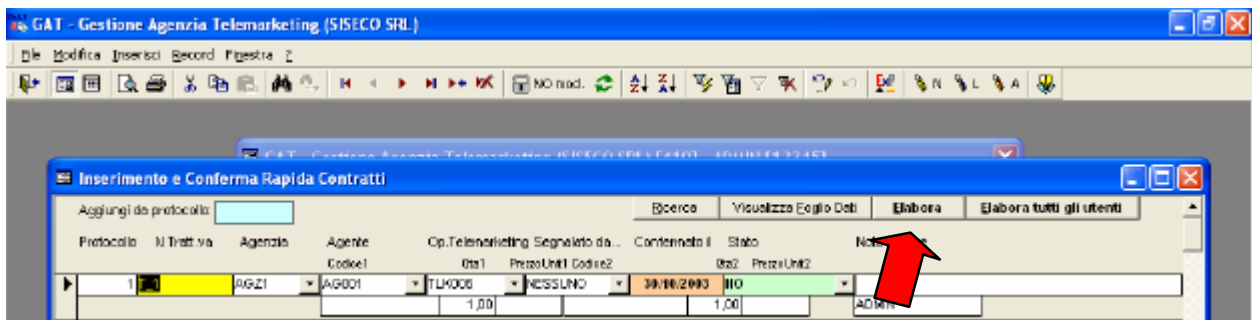
E' possibile cambiare la visualizzazione della maschera come se fosse una tabella di Excel, cliccando sull'icona "visualizzazione foglio dati" che si trova in alto a sinistra sulla barra comandi sotto il menù "modifica"; sono attive le funzioni "copia" ed "incolla". Salvare la riga modificata.



Una volta accertato che sia tutto corretto, bisogna far sì che le modifiche abbiano effetto anche sull'archivio "reale" di GAT. **Ricordiamoci che qui stiamo lavorando in un archivio "parallelo" e "temporaneo" e non stiamo facendo ancora nessuna modifica sui contratti contenuti in Gestione Contratti.**

Per far sì che i contratti dell'archivio "reale" vengano modificati, basta cliccare su "Elabora".

Questo comando "svuota" l'archivio "parallelo" e mette i dati "corretti" nell'archivio "reale".



Controllando poi in Gestione / Elenco Segnalazione Contratti, possiamo vedere che i dati sono stati rettificati con le modifiche apportate.

NOTA: se qualche contratto risultasse come in "sola lettura" o non modificabile in nessun modo, verificate in Utilità / Parametri della Procedura i parametri **CK0022** e **CK0023**, devono contenere una data (esempio 31/12/2004). Questi parametri sono stati creati per impedire correzioni su contratti ritenuti come "già archiviati", quindi, nel nostro caso, tutti i contratti stipulati **FINO al 31/12/2004 sono ritenuti NON PIU MODIFICABILI.**

Come funziona la "liberazione / disassegnazione nominativi"

Può essere un'alternativa alla "Sostituzione Guidata Operatore" nel caso arrivi un nuovo telemarketing, oppure l'Amministratore voglia ridistribuire completamente tutti i nominativi di una campagna.

- 1) Entrare in Call Center Outbound / Tabella Motivi e selezionare la campagna da risistemare.
- 2) Spuntare l'opzione "Permetti Libera Nominativi in modalità Proponi Nominativi" e salvare la maschera.
- 3) Entrare in Call Center Outbound / Gestione Appuntamenti: Liberazione Nominativi. Comparirà un'altra piccola mascherina. Da lì sarà possibile:
 - scegliere la campagna da "liberare"
 - scegliere quale "stato" liberare (es. nominativi in attesa, aperti, da richiamare ecc)
 - scegliere se liberare solo un "operatore" particolare oppure tutti
- 4) Una volta fatta questa selezione, premere su "Libera Nominativi"

Gestione Appuntamenti: Liberazione nominativi

Motivazione: **CAMPAGNA AB**

Libera anche con stato del tipo ATTESA
 Libera anche con stato di altro tipo

Selezionare gli stati elenco interessati

DescrizioneStato	Tipo
Aperto	A
Chiuso positivo	P
Chiuso negativo	N
Chiuso d'ufficio	U
Fissare appuntamento	T
Attesa richiamo	W
Già cliente	N
Ricontattare	W

Operatori: **TLK010**

CC18 - Libera nominativi: mantiene gli ultimi **-1** giorni

Ora tutti i nominativi all'interno di quella campagna sono stati "disassegnati", ovvero non hanno più nessun operatore telemarketing collegato. Bisogna ora procedere alla "ridistribuzione" dei nominativi appena liberati: basta semplicemente entrare in **Call Center Outbound / Wizard Importazione Anagrafica Clienti/Elenchi** e scegliere la modalità "solo assegnazione" e procedere nei modi già noti.

SISECO - Wizard Importazione Anagrafica Clienti/Elenchi

Import Anagrafica Clienti/Elenchi

L'importazione guidata consente di importare le liste per il telemarketing da un file esterno in formato EXCEL/ACCESS2000. Nel caso dei file formato Excel il foglio che si importa dovrà contenere i nomi di campo nella prima riga.

SEQUENZA PASSAGGI

- 1) impostare la struttura di importazione (obbligatorio), segnalando il nome di campo interno ed esterno e quali di questi sono da utilizzarsi come campi CHIAVE per l'incrocio
- 2) selezionare il file nel formato corretto
- 3) impostare le opzioni desiderate (motivazione elenco, importa clienti non trovati, ...)

Modalità: Completa Solo Assegnazione

Utente: ADMIN

Per verificare che la redistribuzione sia avvenuta, semplicemente si può entrare in Call Center Outbound / Tabella Motivi, cercare la campagna appena modificata e cliccare sul tasto "quali sono" per vedere l'elenco dei nominativi presenti.