

## Introduzione a Jeronimo Essentials

In questo documento vengono indicati i passi necessari ad ottenere una gestione più rapida ed efficiente delle problematiche di cui si occupa il Front Office di assistenza clienti.

Per il momento ci limiteremo quindi ai passi essenziali per svolgere i lavori più urgenti e ripetitivi relativi all'iter delle chiamate.

Come premessa generale ricordiamo che Jeronimo è un prodotto separato da Mitico ERP, ma che comunque condivide con lo stesso l'anagrafica dei clienti, dei rivenditori e le nuove Matricole.

In pratica gli archivi sono separati, ma esiste una apposito pulsante sulla barra di comando della tabella clienti e rivenditori ("sincronizzazione") mediante la quale l'anagrafica clienti e l'anagrafica Rivenditori di Jeronimo si allinea a quella di Mitico ERP, ma mai il contrario.

Inoltre è stato impostato un meccanismo mediante il quale è possibile inserire in Jeronimo nuovi clienti (clienti finali) di cui non necessita invece Mitico e che quindi hanno una numerazione distintiva che inizia da 10.000.

Relativamente alle matricole invece, nella maschera degli impianti esiste il pulsante "Sincronizza Matricole" mediante il quale il programma è in grado di catturare i nuovi impianti venduti a clienti da Mitico.

Riepilogando, suggeriamo che, con cadenza giornaliera o almeno settimanale, l'operatore che usa Jeronimo vada sulle apposite voci di menu e scelga le opzioni di sincronizzazione, in modo da avere i dati allineati con Mitico ERP.

Le voci di menu corrispondenti sono:

**Tabelle->Rivenditori**

**Tabelle->Clienti**

**Gestioni->Impianti**

Precisiamo infine che l'operatività di spedizione e-mail, spiegata più avanti per le chiamate, è in realtà presente in tutto il programma e quindi è utilizzabile per spedire qualsiasi report, quali appunto chiamate, interventi, impianti, etc.

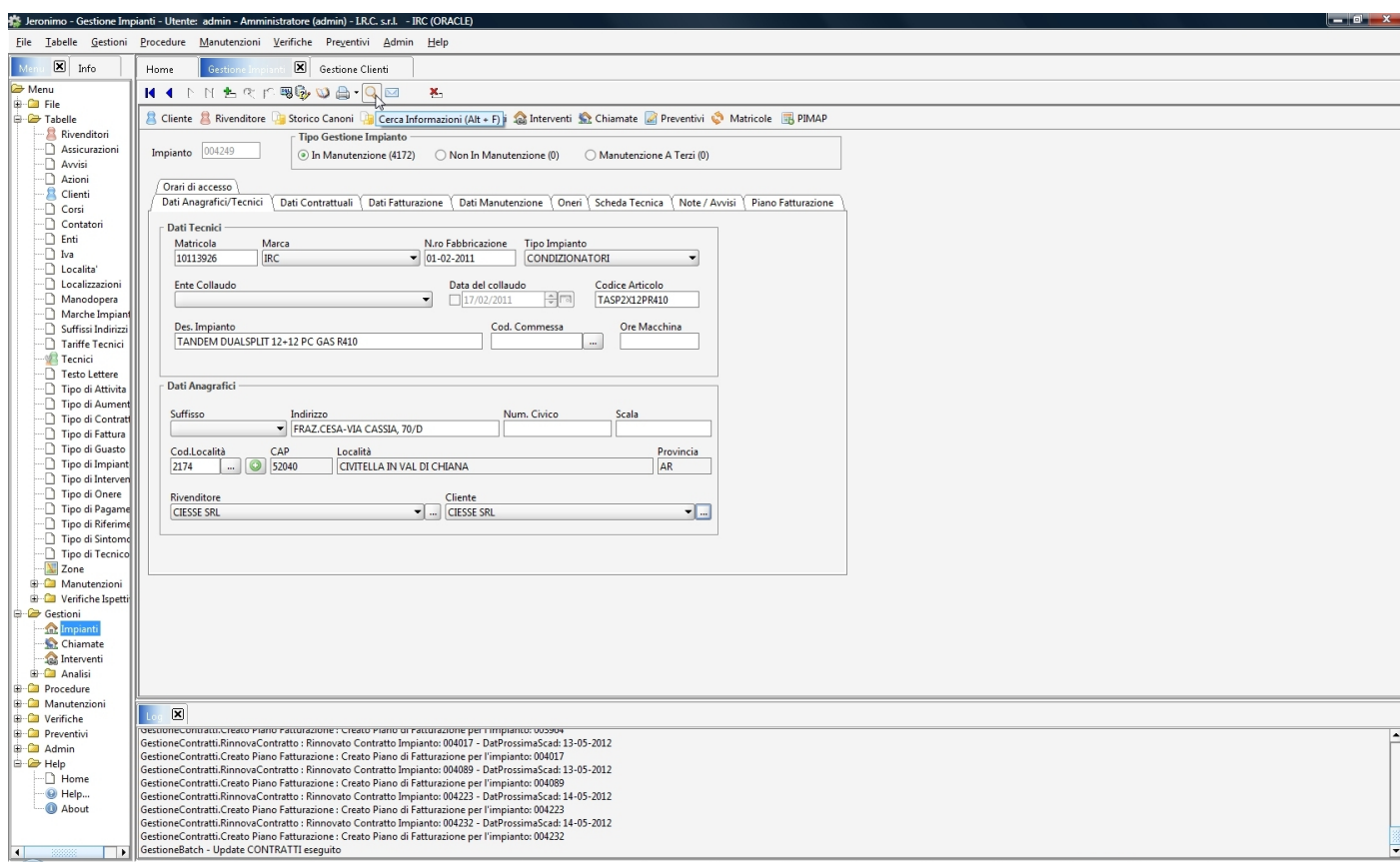
Vediamo ora alcune videate con le relative spiegazioni e suggerimenti d'uso.

## ELENCO IMPIANTI (MATRICOLE)

Selezionando dal menu Gestioni la voce impianti si attiva il relativo programma che come prima cosa carica in memoria tutti gli impianti/matricole presenti nel database.

Questa è la prima operazione che suggeriamo di eseguire ogni volta che ci si collega al programma Jeronimo, in modo da avere sempre in linea tutti gli impianti.

Al termine della fase di caricamento vengono visualizzati i dati dell'ultimo impianto inserito, ma si possono scorrere e/o listare e/o ricercare tutti gli impianti presenti, mediante gli appositi pulsanti presenti in alto nella barra di comando.



Tra le varie opzioni presenti nella barra di comando in alto vi è la Lente, mediante la quale si possono cercare gli impianti in base ai criteri che vengono immessi nella maschera successiva:

## RICERCA IMPIANTO (MATRICOLE)

Qui vi sono diverse opzioni di ricerca, ad esempio immettendo anche in modo parziale la matricola dell'impianto o il nome del cliente o la via o uno a più di queste opzioni combinate insieme e poi cliccando sul bottone ricerca il programma visualizza gli impianti che soddisfano la ricerca.

The screenshot shows a software window titled "Ricerca Impianto". It has a menu bar with "Ricerca", "Seleziona", "Esci", and "Applica Criteri Ricerca". Below the menu is a "Selezione Impianto" section with various input fields and checkboxes. The fields include "Da Impian...", "A Impian...", "Cliente", "Indirizzo", "N° civic...", "Località", "Scala", "Matricola", "Cod.Artic...", "Descrizione Impianto", and "Tipo Impianto". There are also checkboxes for "Zona", "Tecnico", "Cliente", and "Riv.". To the right of these checkboxes are dropdown menus for "Da Zona", "A Zona", "Da Tecnico", "A Tecnico", "Da Cliente", "A Cliente", "Da Rivenditore", and "A Rivenditore". Below the search criteria is a table titled "Impianti" with columns: "Impianto", "Matricola", "Indirizzo", "Scala", "Zona", "Cliente", "Amministratore", "Tecnico", "Cod.Articolo", and "Subasio". The table contains four rows of data. The first row is highlighted in blue. A mouse cursor is pointing at the "VIA TRE VENEZIE, 163/A" cell in the third column of the first row.

Impianto	Matricola	Indirizzo	Scala	Zona	Cliente	Amministratore	Tecnico	Cod.Articolo	Subasio		
003190	ID093207	VIA 2 GIUGNO, 43 - CAST		CAPOLONA	TERMOCLIMA SAS	...	TERMOCLIMA SAS	...	IRC	SUBASIOIDRO518	SUBASIO
003191	ID093208	VIA MAGENTA, 45/47		BAREGGIO	OMEGA SRL	...	OMEGA SRL	...	IRC	SUBASIOIDRO518	SUBASIO
003193	ID093209	VIA DELL'INDUSTRIA, 15		MONTALETTO ...	IDROEXPERT SPA	...	IDROEXPERT SPA	...	IRC	SUBASIOIDRO518	SUBASIO
003194	ID093210	VIA TRE VENEZIE, 163/A		TERNI	TEKNO KLIMA	DI ...	TEKNO KLIMA	DI ...	IRC	SUBASIOIDRO518	SUBASIO

Premendo poi il doppio click sulla riga corretta il programma torna alla maschera precedente, dove visualizzerà i dati dell'impianto appena selezionato.

## CONTROLLO IMPIANTO

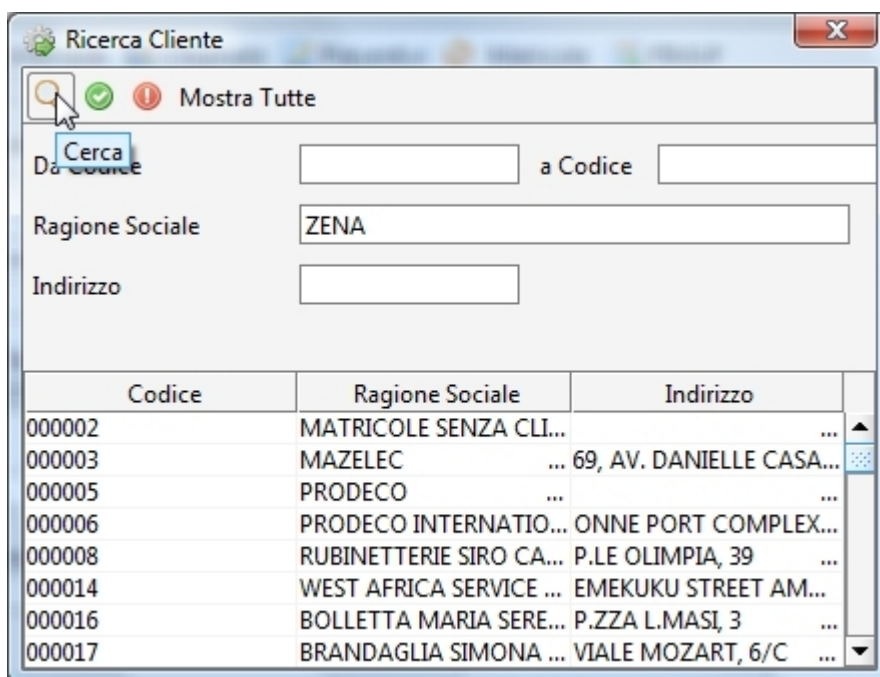
Ove il cliente a cui risulta assegnato l'impianto non corrisponda a quello effettivo (di solito la prima volta corrisponde al rivenditore), è possibile ricercare il cliente effettivo tra quelli presenti in anagrafica aprendo l'apposita finestrella (combo) o più semplicemente cliccando sull'icona con i 3 puntini '...' presente alla destra del nome del cliente attuale.

The screenshot shows the 'Gestione Impianti' window in the Jeronimo software. The window is divided into several sections. The top section contains a search bar and a dropdown menu for 'Tipo Gestione Impianto'. Below this, there are tabs for 'Orari di accesso', 'Dati Anagrafici/Tecnici', 'Dati Contrattuali', 'Dati Fatturazione', 'Dati Manutenzione', 'Oneri', 'Scheda Tecnica', 'Note / Avvisi', and 'Piano Fatturazione'. The 'Dati Tecnici' section includes fields for 'Matricola' (ID093210), 'Marca' (IRC), 'N.ro Fabbricazione' (BV/000169), and 'Tipo Impianto' (STUFE E CAMINI). The 'Dati Anagrafici' section includes fields for 'Suffisso' (VIA), 'Indirizzo' (VIA TRE VENEZIE), 'Num. Civico' (163/A), and 'Località' (TERNI). The 'Rivenditore' field is set to 'DI MAURELLI FEDERICO'. A dropdown menu is open next to the 'Rivenditore' field, showing a list of clients, including 'TEKNO KLIMA' and 'DI MAURELLI FEDERICO'. The bottom status bar shows a log of recent actions, such as 'GestioneContratti.RinnovaContratto: Rinnovato Contratto Impianto: 004017 - DatProssimaScad: 13-05-2012'.

In questo caso appare poi la maschera di ricerca clienti, con la quale è semplice identificare il cliente, immettendone il nome anche parziale nel campo apposito e poi premendo il pulsante cerca.

## RICERCA CLIENTE

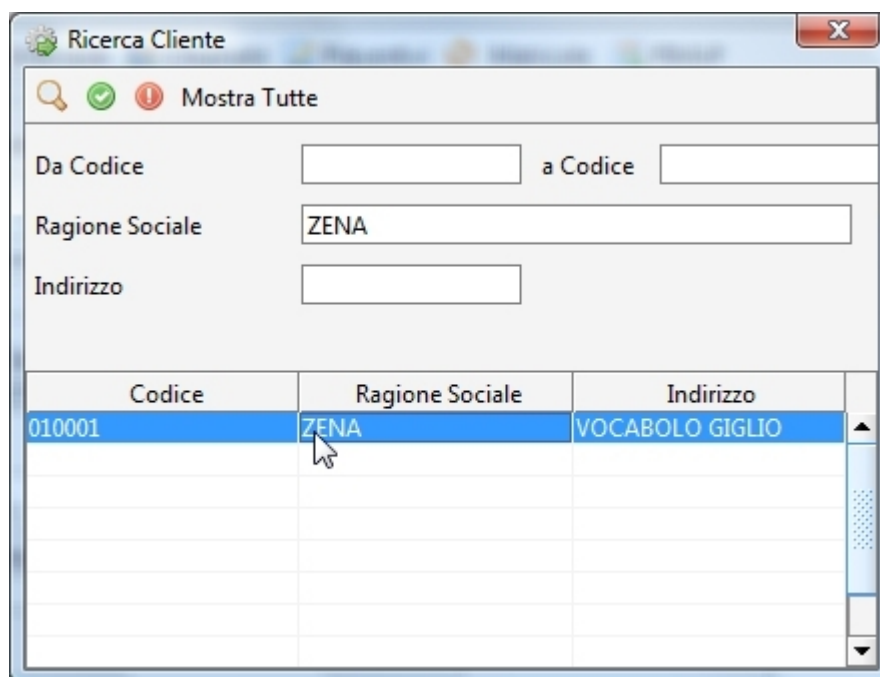
nella maschera di ricerca clienti sarà semplice trovare il cliente immettendone il nome anche parziale nel campo apposito e poi premendo il pulsante cerca.



The screenshot shows the 'Ricerca Cliente' window. At the top, there are three icons: a magnifying glass, a green checkmark, and a red exclamation mark, followed by the text 'Mostra Tutte'. Below this, there are three input fields: 'Da Codice' (empty), 'a Codice' (empty), and 'Ragione Sociale' (containing 'ZENA'). There is also an 'Indirizzo' field (empty). A 'Cerca' button is located above the 'Da Codice' field. Below the input fields is a table with three columns: 'Codice', 'Ragione Sociale', and 'Indirizzo'.

Codice	Ragione Sociale	Indirizzo
000002	MATRICOLE SENZA CLI...	...
000003	MAZELEC	... 69, AV. DANIELLE CASA...
000005	PRODECO	...
000006	PRODECO INTERNATIO...	ONNE PORT COMPLEX...
000008	RUBINETTERIE SIRO CA...	P.LE OLIMPIA, 39
000014	WEST AFRICA SERVICE ...	EMEKUKU STREET AM...
000016	BOLLETTA MARIA SERE...	P.ZZA L.MASI, 3
000017	BRANDAGLIA SIMONA ...	VIALE MOZART, 6/C

Una volta trovato il cliente giusto si preme il doppio click sulla riga corretta per riportarlo nell'impianto corrente.

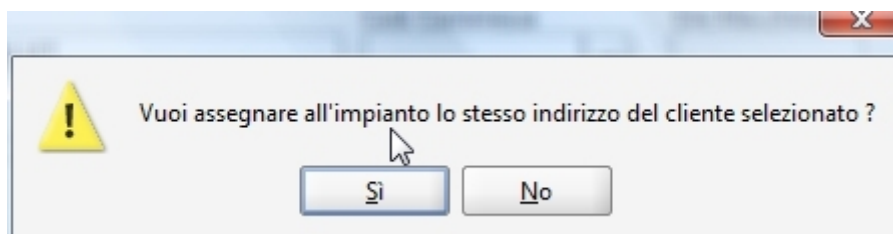


The screenshot shows the 'Ricerca Cliente' window with the same search criteria as the previous image. The table now contains only one entry, which is highlighted in blue. A mouse cursor is pointing at the 'Ragione Sociale' cell of this entry.

Codice	Ragione Sociale	Indirizzo
010001	ZENA	VOCABOLO GIGLIO

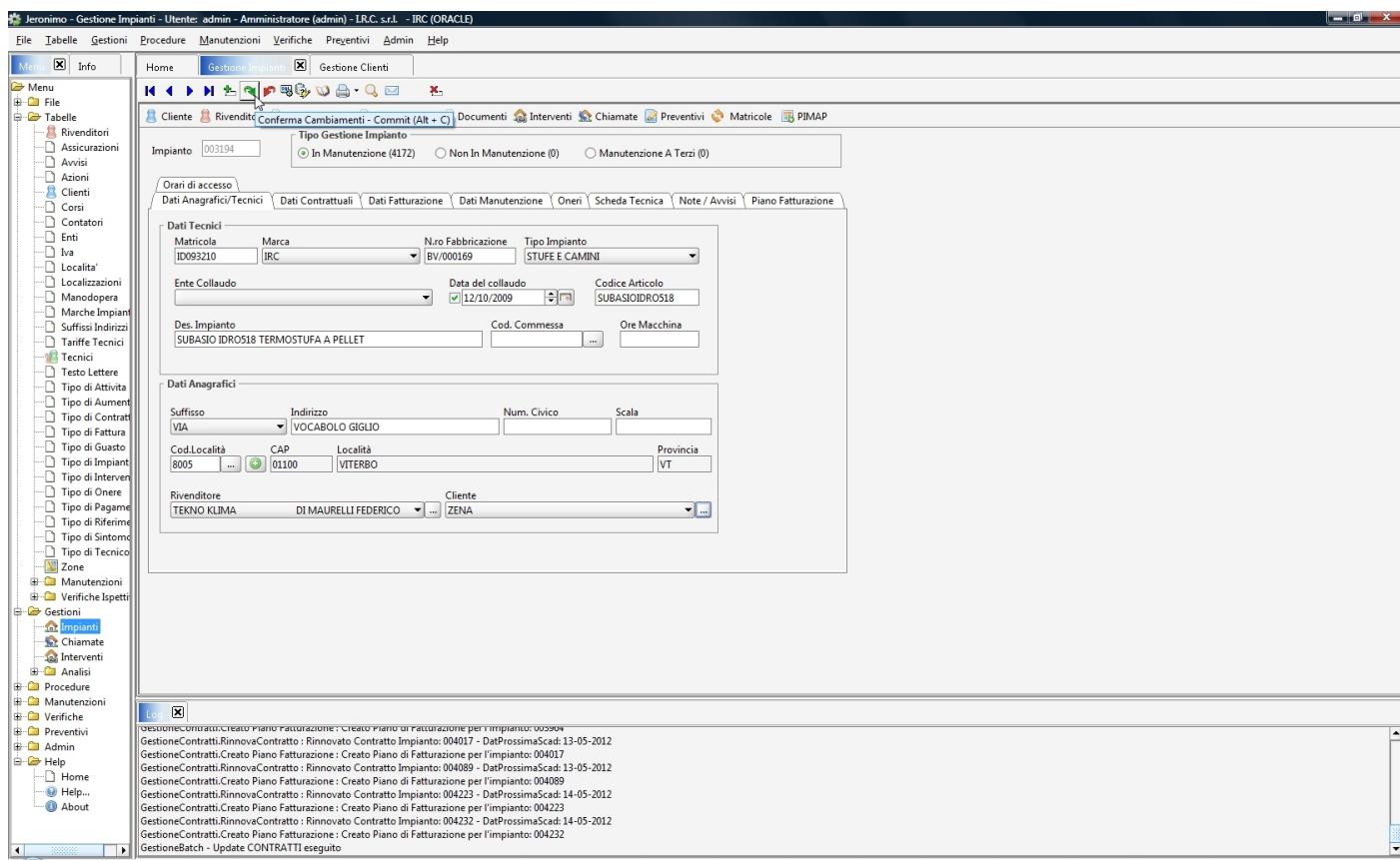
## MODIFICA CLIENTE IMPIANTO

Il programma a questo punto modifica il cliente assegnato all'impianto e chiede conferma del cambiamento dell'indirizzo impianto con quello appena selezionato.



Confermando l'operazione avviene anche la modifica dell'indirizzo dell'impianto, facendolo corrispondere all'indirizzo del cliente, altrimenti verrà modificato solo il cliente lasciando però il vecchio indirizzo.

In ogni caso le modifiche devono essere poi confermate, come sempre, mediante la pressione del pulsante freccia verde nella barra di controllo (conferma cambiamenti).



## NUOVO CLIENTE

Ove il cliente invece non sia presente in anagrafica, allora va inserito richiamando la voce di menu Clienti dal menu Tabelle.

Premendo il pulsante + si inseriscono poi tutti i dati anagrafici del cliente, incluso indirizzo, cap, località, provincia, etc. e poi si confermano i dati con il pulsante freccia verde.

Appena registrato è poi possibile aggiungere i contatti del cliente, quali e-mail, telefono, etc nell'apposita area della stessa maschera.

Una volta inserito, il nuovo cliente può essere assegnato all'impianto corrente utilizzando la stessa procedura indicata al punto "**CONTROLLO IMPIANTO**", tenendo conto che comunque, nella finestrella (combo), il cliente appena inserito si trova sempre in fondo.

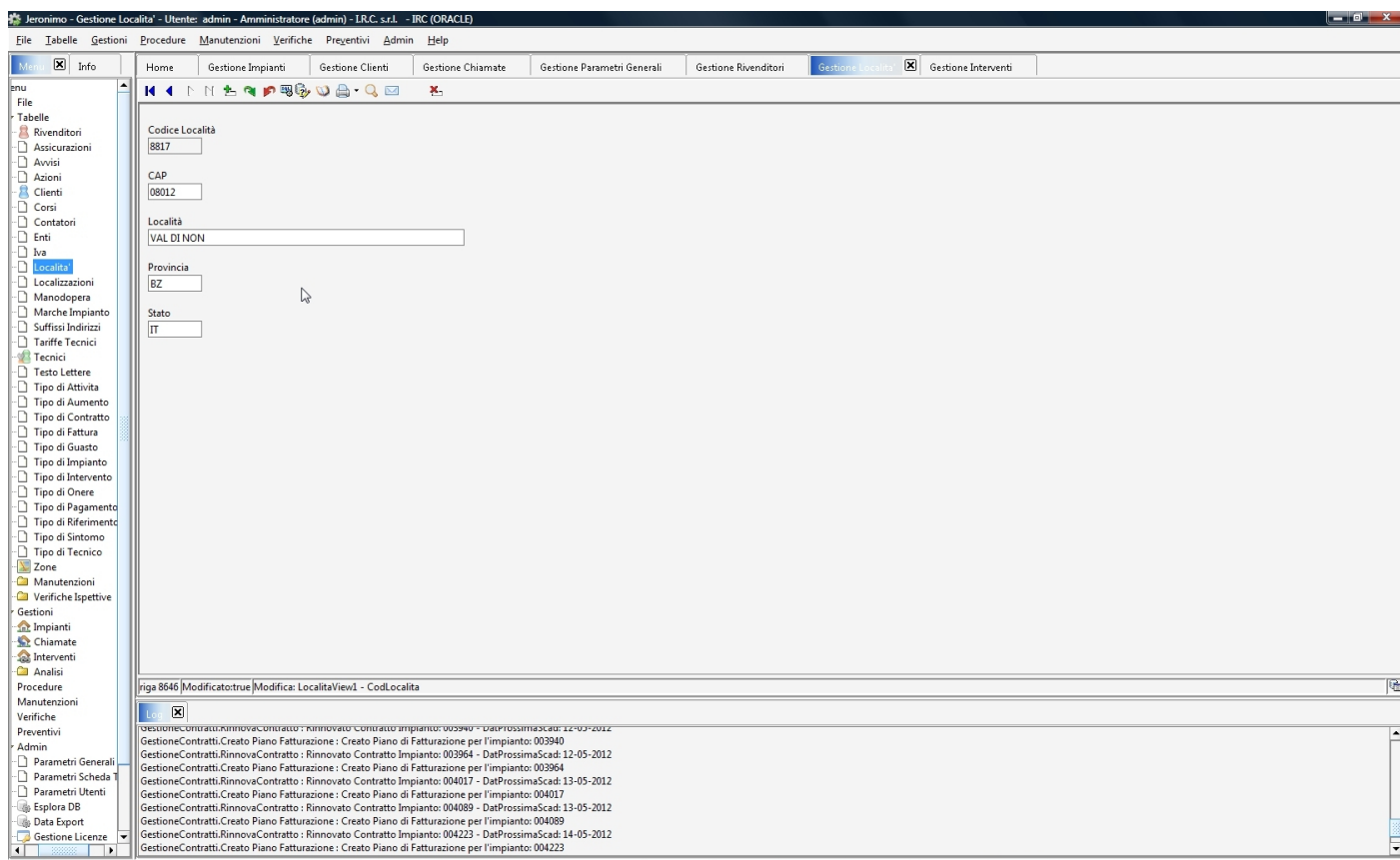


## GESTIONE LOCALITA' – OSSERVAZIONI

Le località, intese come cap, comune, provincia, stato, sono tutte codificate da Jeronimo in una apposita tabella.

Quando si immette in un cliente o in un impianto una località già esistente, il programma la ricerca nell'apposita tabella, completa i dati non immessi ed assegna il codice località al cliente/impianto in questione, mentre se la località è assente richiede conferma della volontà di inserire o meno la nuova località.

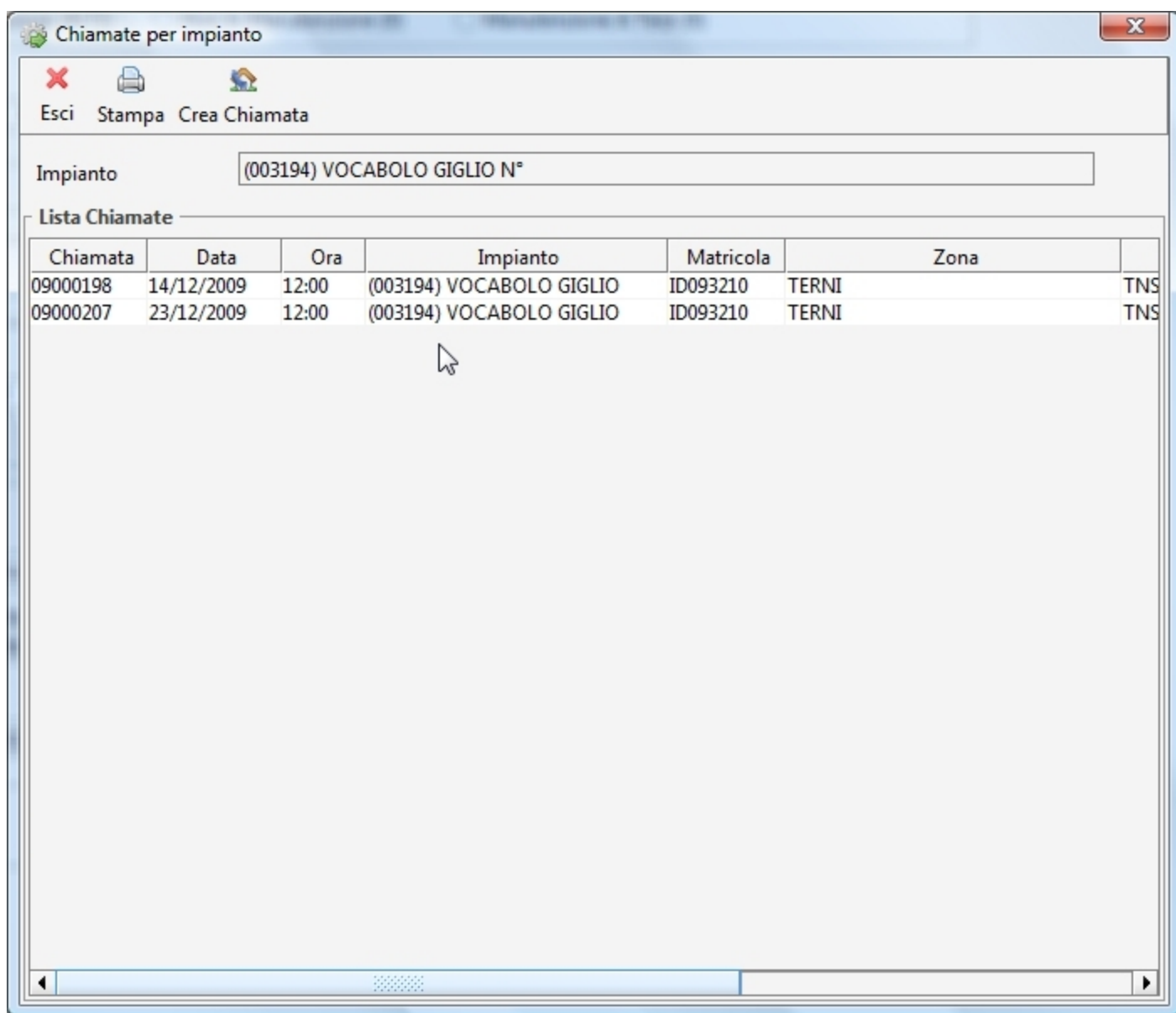
Se i dati immessi sono errati si imposta a no la risposta e si correggono gli stessi, mentre se i dati sono corretti conviene confermare l'inserimento della località stessa, il cui codice verrà legato al cliente corrente ed in questo caso, subito dopo, si apre la maschera della località appena inserita che dovrà essere confermata con il tasto freccia verde.





## RICERCA CHIAMATE

Una volta confermate le modifiche all'impianto (ove necessarie) cliccando sul bottone Chiamate si visualizzano tutte le chiamate già registrate per lo stesso impianto.



The screenshot shows a software window titled "Chiamate per impianto". At the top, there are three icons: a red 'X' for "Esci", a printer for "Stampa", and a house for "Crea Chiamata". Below these is a text field labeled "Impianto" containing the value "(003194) VOCABOLO GIGLIO N°". Underneath is a section titled "Lista Chiamate" containing a table with the following data:

Chiamata	Data	Ora	Impianto	Matricola	Zona	
09000198	14/12/2009	12:00	(003194) VOCABOLO GIGLIO	ID093210	TERNI	TNS
09000207	23/12/2009	12:00	(003194) VOCABOLO GIGLIO	ID093210	TERNI	TNS

A mouse cursor is visible over the table area. The window has a standard Windows-style border with a close button in the top right corner.

Queste chiamate possono essere riaperte a video in automatico, se necessario, mentre premendo il bottone Crea Chiamata si apre una nuova chiamata, come spiegato nella pagina successiva.

## REGISTRAZIONE CHIAMATA

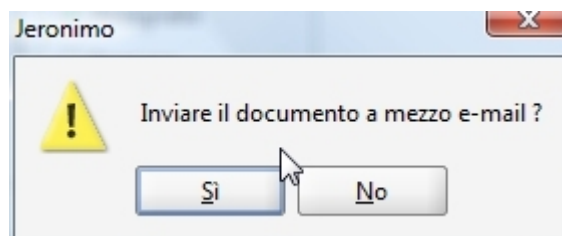
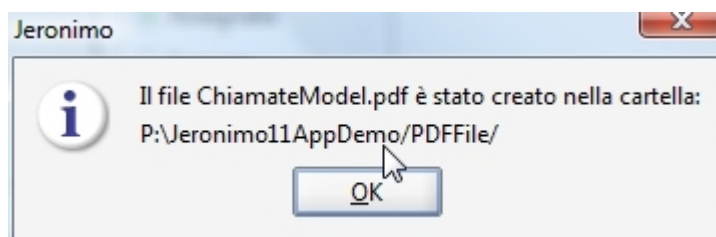
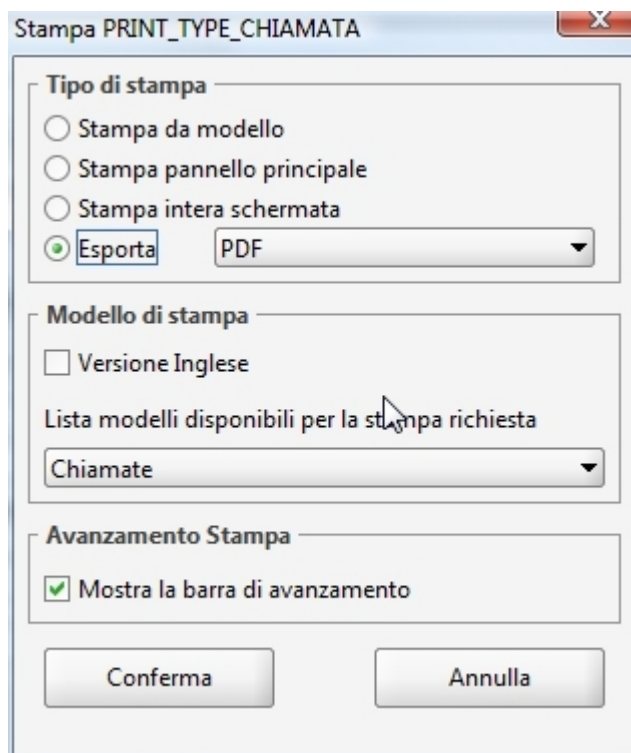
Premendo il bottone Crea Chiamata nella maschera precedente si apre immediatamente a video una nuova chiamata già tutta preimpostata con i dati dell'impianto corrente.

Ora si immettono i dati della persona che ci sta contattando, si elencano i sintomi riscontrati, si assegna il tecnico/centro di assistenza che si occuperà dell'intervento ove diverso da quello proposto in automatico e poi si conferma la registrazione con il pulsante freccia verde. La chiamata verrà registrata con una numerazione progressiva del tipo "11000001", composta cioè dalle due cifre dell'anno chiamata e da un progressivo nell'anno stesso.

La chiamata appena inserita può essere stampata mediante l'apposito pulsante, sempre con anteprima a video della stessa, oppure inviata a mezzo e-mail come indicato nelle pagine seguenti.

## INVIO CHIAMATA PER E-MAIL

E' possibile spedire la chiamata per e-mail al centro di assistenza, o a qualsiasi altro indirizzo, spuntando l'opzione esporta nella maschera di stampa. Alla conferma viene generato il pdf della chiamata in una cartella predefinita e poi viene richiesto se tale pdf deve essere spedito immediatamente per e-mail.



Confermando l'invio viene aperta la maschera di composizione e-mail riportata nella pagina successiva.

## INVIO CHIAMATA PER E-MAIL

In questa maschera sono preimpostati tutti i dati determinabili in modo automatico:

- 1) e-mail del destinatario prelevata dal tecnico assegnato alla chiamata
- 2) e-mail del mittente, prelevata dai dati dell'operatore corrente o in alternativa dai dati aziendali
- 3) e-mail copia per conoscenza, che corrisponde alla e-mail del mittente, in modo che lo stesso ne riceva una copia nella sua casella di e-mail.
- 4) oggetto del messaggio, con riferimenti alla chiamata numero .. del ...
- 5) corpo del messaggio, con riferimenti alla chiamata numero .. del ...
- 6) allegato, il pdf della chiamata appena generato

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Gestione Mail". Inside, there's a tabbed interface with "Opzioni" and "Configurazione" tabs. The "Invio Mail" form contains the following fields and controls:

- A** (To): A text box containing "icmtosoni@libero.it" and a dropdown arrow.
- Da** (From): A text box containing "valeriu@irceurope.com".
- Oggetto** (Subject): A text box containing "Chiamata n.ro 11000001 del 17/02/2011".
- Allegati** (Attachments): A text box containing "P:\Jeronimo11AppDemo\PDFFile\ChiamateModel\_admin\_11000001.pdf". To the right of this box are two circular buttons: a green one with a plus sign and a red one with a minus sign.
- CC** (Carbon Copy): A list box containing "valeriu@irceurope.com". To its right are three circular buttons: a green one with a plus sign, a yellow one with a pencil, and a red one with a minus sign. Further right is a button labeled "Rubrica".
- Testo** (Text): A large text area containing the text "Chiamata n.ro 11000001 del 17/02/2011" and "vedere allegato per i dettagli...".
- Buttons**: At the bottom of the form are two buttons: "Invia" and "Annulla". A mouse cursor is pointing at the "Invia" button.

Below the "Invia" button, a status bar displays the text "Invia messaggio di posta".

**INVIO CHIAMATA PER E-MAIL**

L'operatore può modificare i dati, aggiungere nuovi indirizzi e/o allegati e poi spedire la e-mail ai destinatari premendo il bottone Invia, al chè un apposito messaggio gli indicherà l'avvenuta spedizione.