

Scopo:

L'applicazione nasce dalla necessità di ridurre a zero le incomprensioni e le perdite di tempo relative ai servizi resi ai clienti.

Rappresenta un base di lavoro comune e trasparente che elimina la necessità di:

- telefonare
- inviare mail con o senza allegati
- trasmettere per posta ordinaria documenti o solleciti
- aspettare la disponibilità di una persona per dare indicazioni o ricevere riscontri
- consultare nervosamente l'orologio

Il sistema si basa su principio che, una volta fatta partire un pratica, gli addetti alla medesima si controllano da soli in trasparenza: cioè ognuno fa il proprio lavoro, interagendo con chi serve, senza che nessuno si debba preoccupare che qualcosa vada storto.

E' garantita la trasparenza dei riscontri e viene richiesta al cliente la conferma della positività degli interventi e delle forniture.

In ogni momento il cliente o un supervisore, anche se non è necessario, può avere il quadro aggiornato di ogni pratica in tempo reale.

Vengono tenuti costantemente aggiornati i tempi e i costi previsti per ogni attività oltre alle informazioni di corollario di ogni pratica.

Con lo stesso strumento si gestiscono gli eventuali imprevisti (malattie, incidenti, ritardi di consegne da parte di terzi, guasti ecc...) con la rischedulazione o delega degli impegni.

Prescrizioni :

Usare preferibilmente Chrome o Safari, per il quale il sistema è ottimizzato.

Con Mozilla Firefox 17 funziona bene e lo stesso con Internet Explorer 10 (Windows 8)

Con Internet Explorer 8 e 9 potrebbero esserci dei problemi.

E' disponibile anche una versione Mobile del sito che opera con tecnologia compatibile Android e Apple IOS su qualsiasi Smartphone o Tablet con connessione ad internet, utilizzando i medesimi browser (Chrome o Chromium x Android e Safari per IOS)

Su richiesta rilasciamo le relative App (certificate Android dalla 2.3.6 alle 4.1 nonché Apple IOS) che sono in grado di operare anche in modalità off-line.

Autenticazione:



The screenshot shows the login interface of the btin INFORMATION NETWORK GESTIONALE B2C2 system. The page has a light green header with the btin logo and the text 'GESTIONALE B2C2'. Below the header, there is a 'Menu' section with a double arrow icon. The main content area is titled 'Login' and contains two input fields: 'Username:' and 'Password:'. Below these fields are four buttons: 'Recupero Dati' (red), 'Login' (green), 'Reset' (purple), and 'Logout' (blue).

Operazioni principali:

- **Inserire Username e Password**
- **Premere invio o fare click su Login**

Funzioni aggiuntive:

- Click su Recupero Dati → Inserire Username e Indirizzo mail per recupero password
- Click su Reset per pulire i campi

Menu Principale

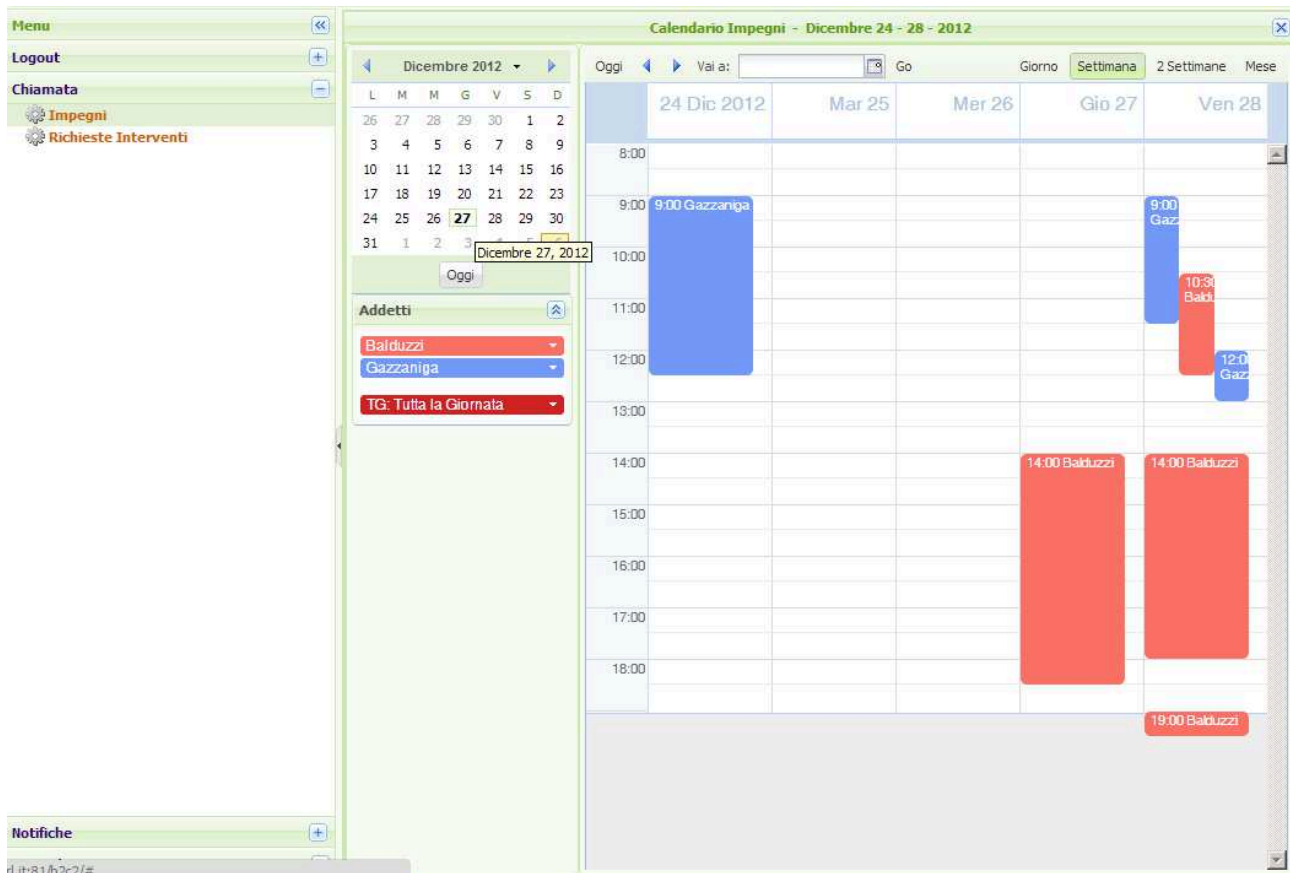


Oltre al **Logout** per la disconnessione le principali voci del Menu sono:

voce	funzioni principali
Chiamata	<ul style="list-style-type: none"> - verifica calendario impegni degli addetti della ditta collegati al cliente, con possibilità di fare richieste direttamente alla data e ora desiderata - inserimento di richieste di intervento o di fornitura dettagliata con la possibilità di allegare uno o più documenti
Notifiche	<ul style="list-style-type: none"> - gestione dei messaggi di notifica relativi alle attività scaturite dalle richieste del cliente, a scopo di controllo e informazione in tempo reale - possibilità di inviare messaggi specifici a uno o più addetti, richiedendo risposta e allegando eventuali file - si possono segnalare imprevisti, dubbi, ecc...
Attività	<ul style="list-style-type: none"> - gestione contratti con situazione del monte ore interventi e della rateazione pagamenti - gestione pratiche di intervento aperte - consultazione dello storico degli interventi

CHIAMATA → Impegni

Compare il calendario con tutti gli impegni dei riferimenti di BBIN per il cliente
In questo caso Balduzzi e Gazzaniga

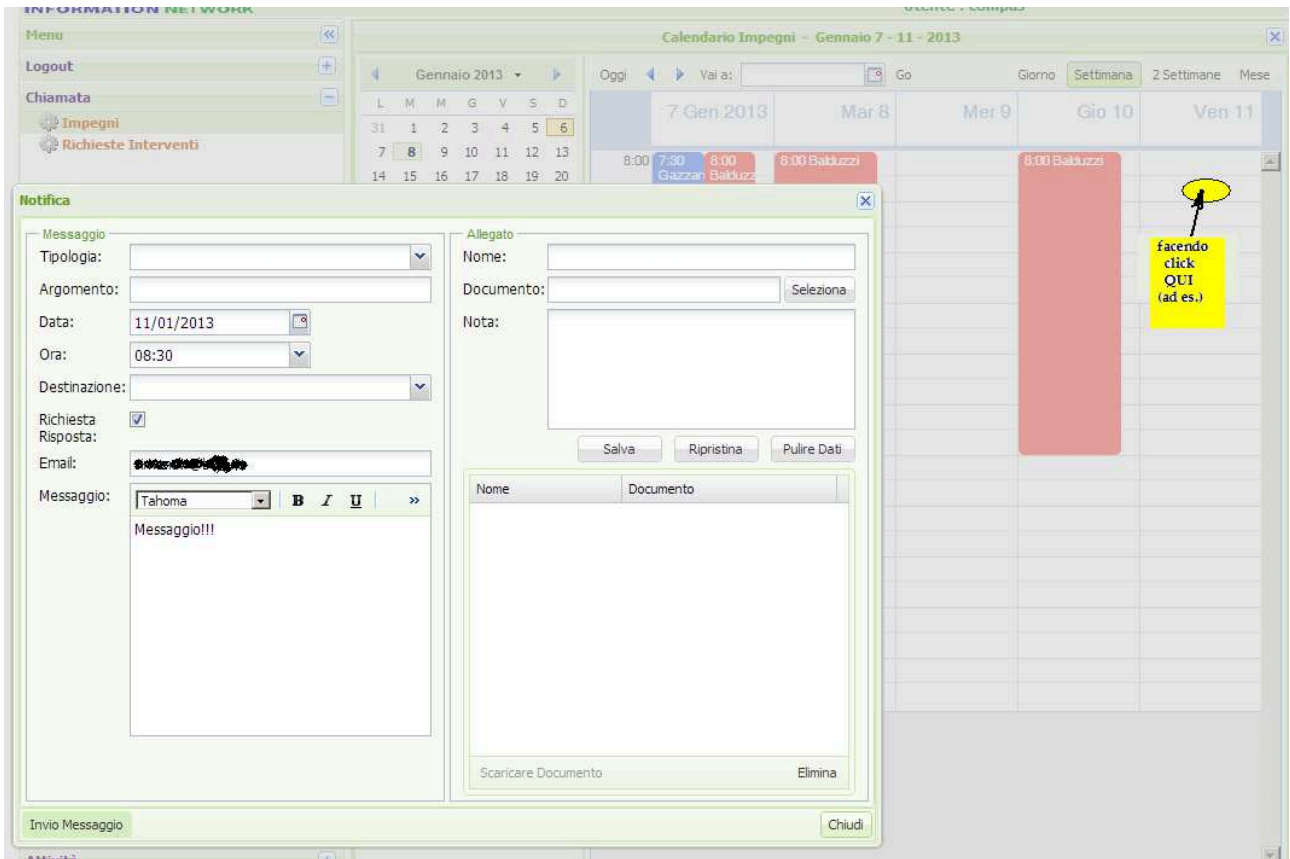


The screenshot shows a web-based calendar interface titled "Calendario Impegni - Dicembre 24 - 28 - 2012". On the left, there is a navigation menu with options like "Menu", "Logout", "Chiamata", "Impegni", and "Richieste Interventi". Below the menu is a calendar grid for December 2012, with the 27th highlighted. A dropdown menu labeled "Addetti" is open, showing "Balduzzi" (red), "Gazzaniga" (blue), and "TG: Tutta la Giornata" (grey). The main calendar area displays a grid from 8:00 to 18:00 hours across five days (24 Dec, Mar 25, Mer 26, Gio 27, Ven 28). Appointment slots are shown as colored rectangles: a blue slot for "9:00 Gazzaniga" on Dec 24, a blue slot for "9:00 Gazz" on Dec 27, a red slot for "10:30 Balduzzi" on Dec 27, a blue slot for "12:00 Gazz" on Dec 28, two red slots for "14:00 Balduzzi" on Dec 26 and Dec 27, and a red slot for "18:00 Balduzzi" on Dec 28.

Se l'impegno è per il Cliente attivo compare la descrizione del medesimo nel calendario, altrimenti viene proposto solo il nome.

In questo modo si verifica la disponibilità per qualsiasi necessità, sia in termini di persona che di orario, oltre a verificare la pianificazione corretta degli interventi presso la propria sede (cosa che si potrà comunque verificare nella maschera Attività → Interventi).

In questa maschera il cliente può richiedere un appuntamento in una data/ora specifica (ovviamente solo se libera e nel futuro), facendo click in un orario libero, come mostra l'esempio che segue:

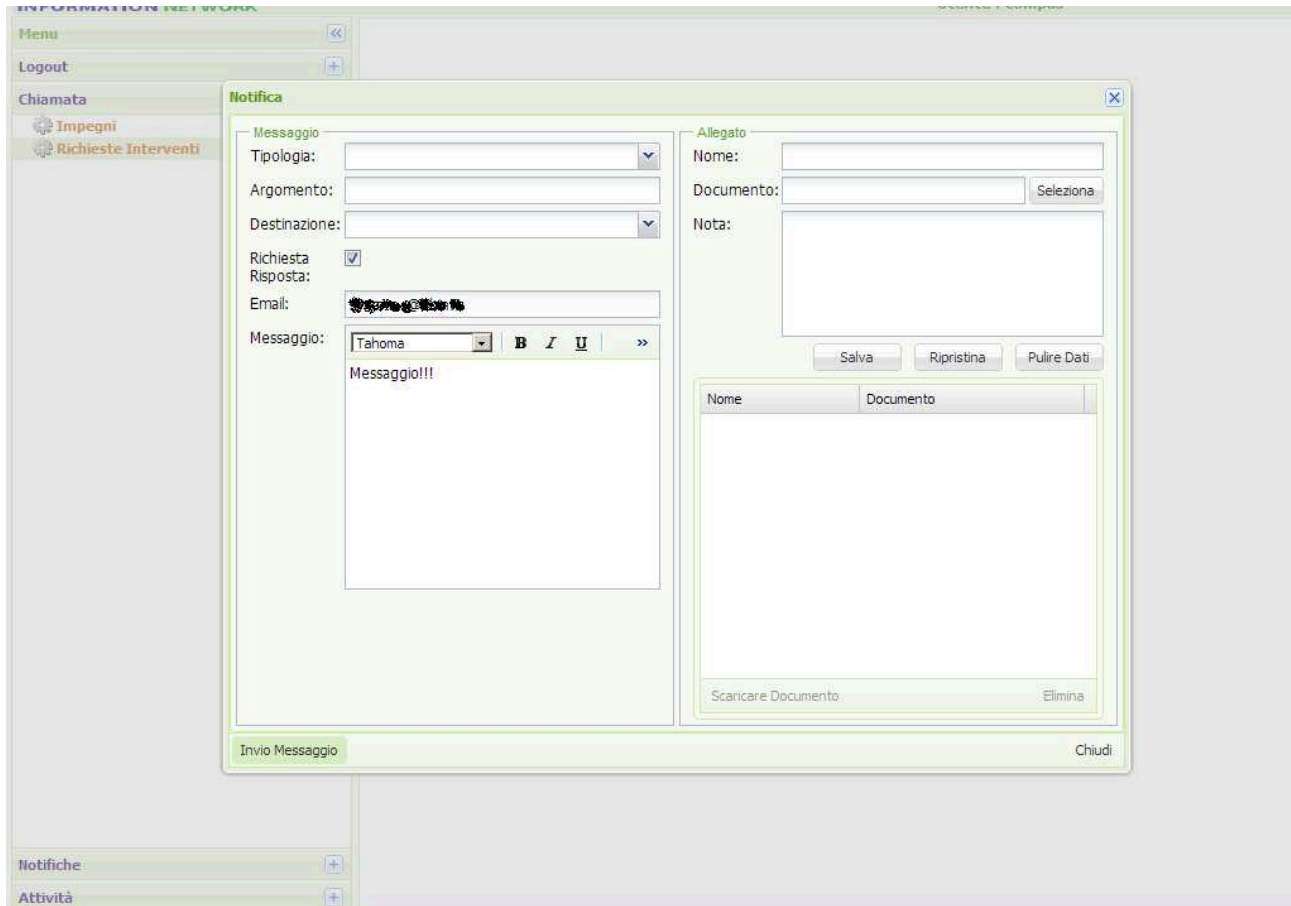


Compare la maschera della Notifica di una Richiesta che può essere compilata campo per campo:

Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta Intervento che verrà processata dal sistema per essere convertita in un appuntamento di lavoro (intervento più o meno oneroso per il cliente) - Messaggistica che servirà per informare il destinatario di novità, imprevisti, dubbi o quant'altro da parte del cliente, di norma relativi a appuntamenti già presi
Destinazione	- Uno degli addetti BBIN associati al Cliente
Email	- Indirizzo email del Cliente per eventuali riscontri non web viene di norma usato per clienti nuovi e non ancora abituati al sistema
Messaggio	- Messaggio compilabile in forma di testo html con anche eventuali link ecc...
Allegato (opzionale 1 o più)	<ul style="list-style-type: none"> - Si assegna un Nome - Si Seleziona un file - Si compila eventualmente una nota - Si Salva direttamente on-line sul sistema <p>Sotto compare la lista, che sarà consultabile ad es. dal destinatario</p>

Alla fine si fa click si Invia Messaggio e il sistema attiverà immediatamente tutti le segnalazioni per avere un riscontro in tempi strettissimi: di norma in pochi minuti, se non ci sono impegni in corso, si riceve una risposta.

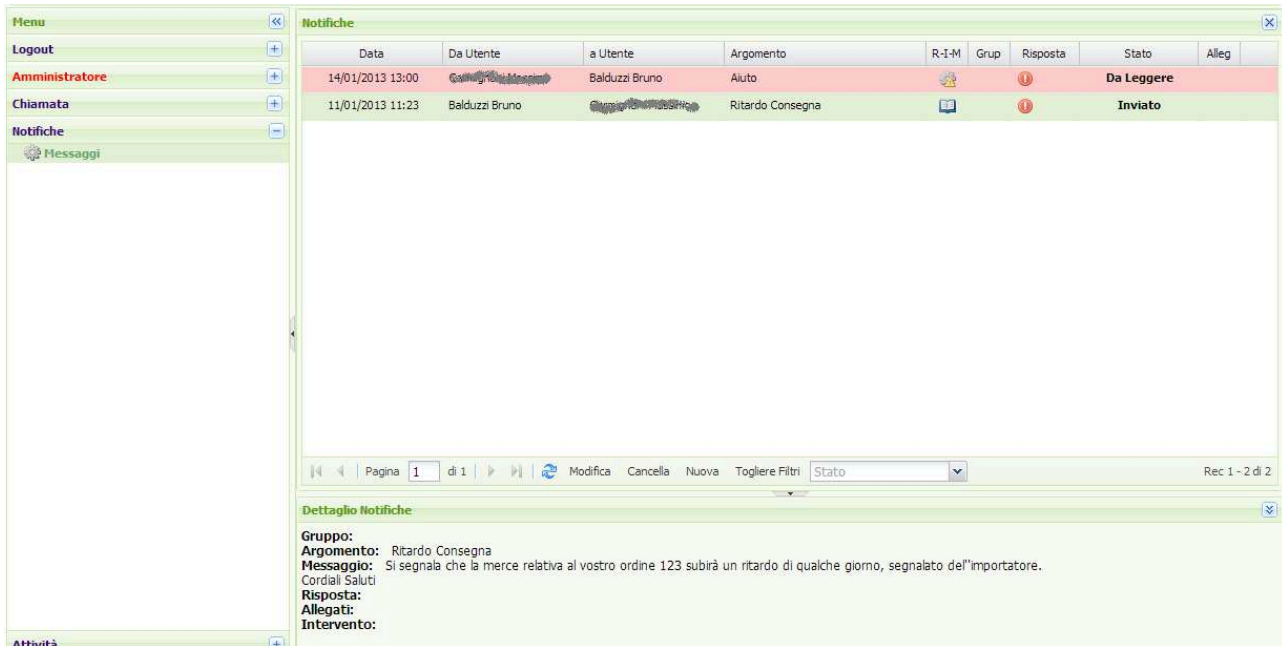
CHIAMATA → Richieste Interventi



Con la stessa metodologia vista per la Richiesta da calendario vista in precedenza, cliccando su Richiesta Intervento si può compilare e trasmettere una richiesta di intervento o un generica comunicazione.







L'unica differenza è che in questo caso non è importante la data e l'ora, ma di norma è richiesto un intervento immediato o appena possibile, via telefono o teleassistenza oppure magari anche solo una risposta ad un dubbio o una quotazione.

NOTIFICHE



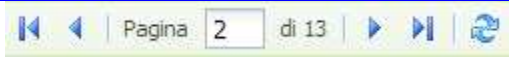

Nella maschera sono elencati di data decrescente (dall'ultimo ricevuto andando a ritroso) tutti messaggi generici e tutte le notifiche relative alle pratiche.

Sono indicate le seguenti informazioni:

Data	- Data di effettivo inoltro
Da Utente	- Mittente
A Utente	- Destinatario
Argomento	- Titolo del messaggio
R-I-M	- Tipologia invio/ricezione: RICHIESTA (rappresentata da un ) INTERVENTO OPERATIVO (rappresentato da ) MESSAGGIO GENERICO (rappresentato da )
Gruppo	- Nel caso di invii multipli (a più destinatari) indica i gruppi di appartenenza
Risposta	- Condizione/Stato della risposta:  indica che è richieste e necessaria una risposta  indica che la risposta è stata inoltrata, con i seguenti esiti:  risposta positiva  risposta negativa
Stato	- Descrizione della Condizione del messaggio: Inviato

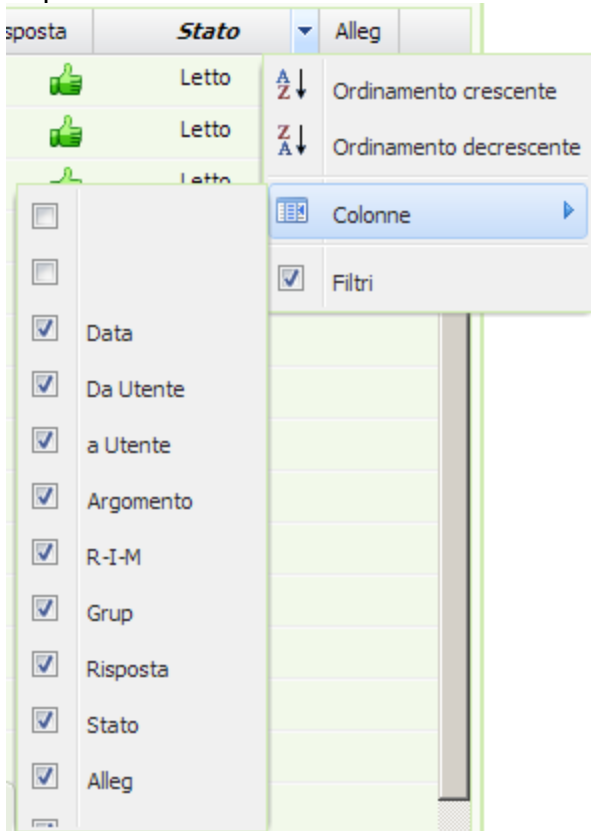
	<p>Letto</p> <p>Da Leggere</p> <p>Attesa Risposta</p> <p>Richiede Risposta</p>
Allegati	- Segnala la presenza di documenti allegati

Alla base dell'elenco abbiamo nell'ordine i seguenti comandi:

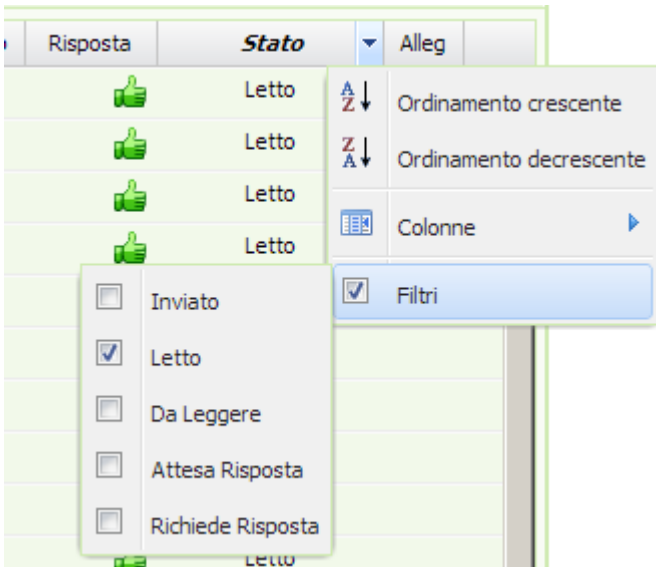
Navigazione pagine	 <ul style="list-style-type: none"> - Per scorre tutte le pagine dell'elenco e aggiornare i dati (con )
Modifica	<ul style="list-style-type: none"> - Apre il messaggio (come segue) <p>NB: è possibile aprire anche con il doppio-click sulla riga</p>
Nuova	<ul style="list-style-type: none"> - Per nuovo messaggio/richiesta
Togliere Filtri	<ul style="list-style-type: none"> - Per riportare l'elenco standard dopo avere applicato dei filtri

Ordinamento e Filtro dati:

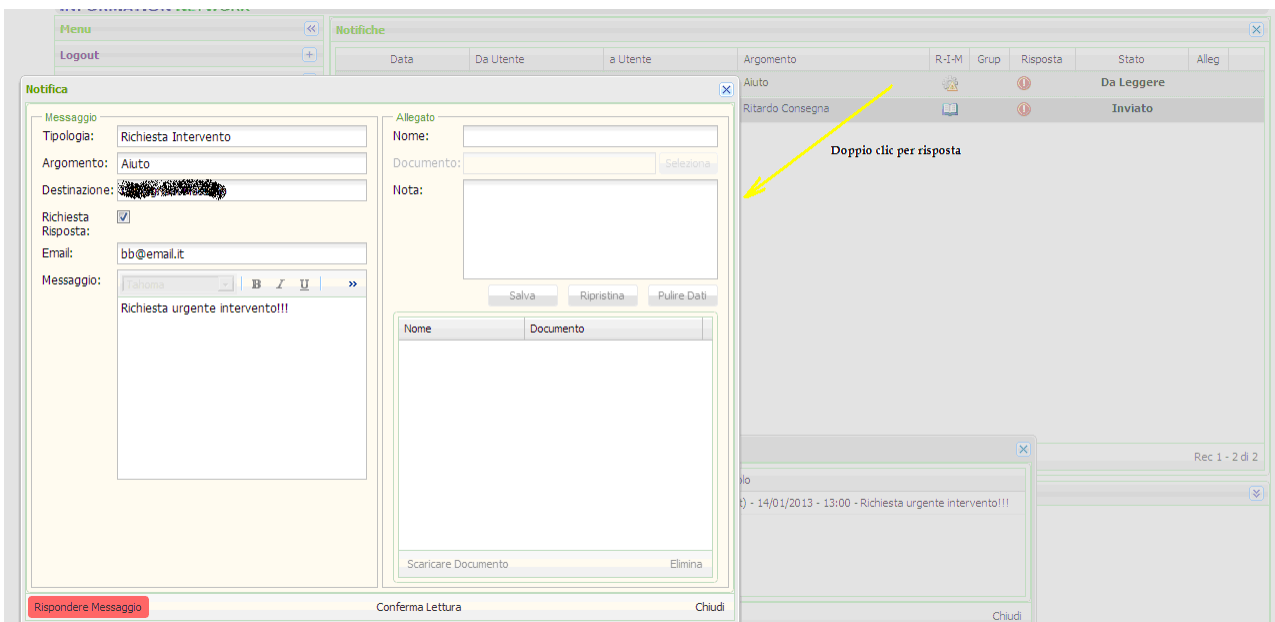
E' possibile selezionare le colonne da visualizzare:



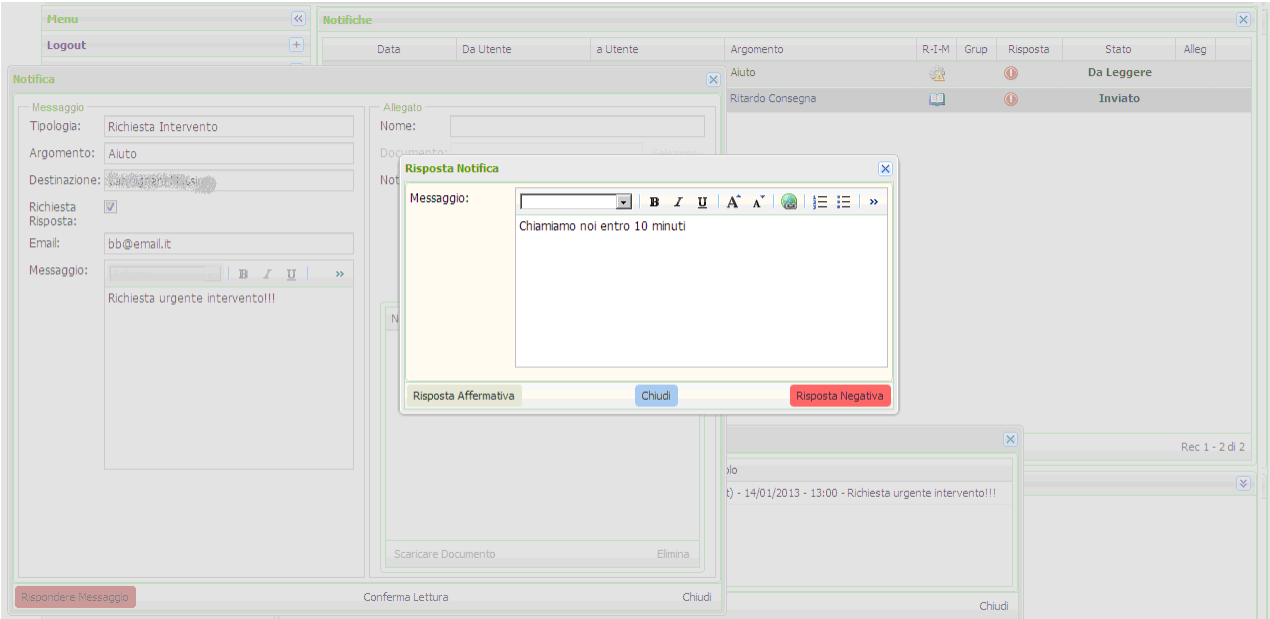
Per ogni colonna abilitata si posso attivare delle azioni di ordinamento e di filtro standard:



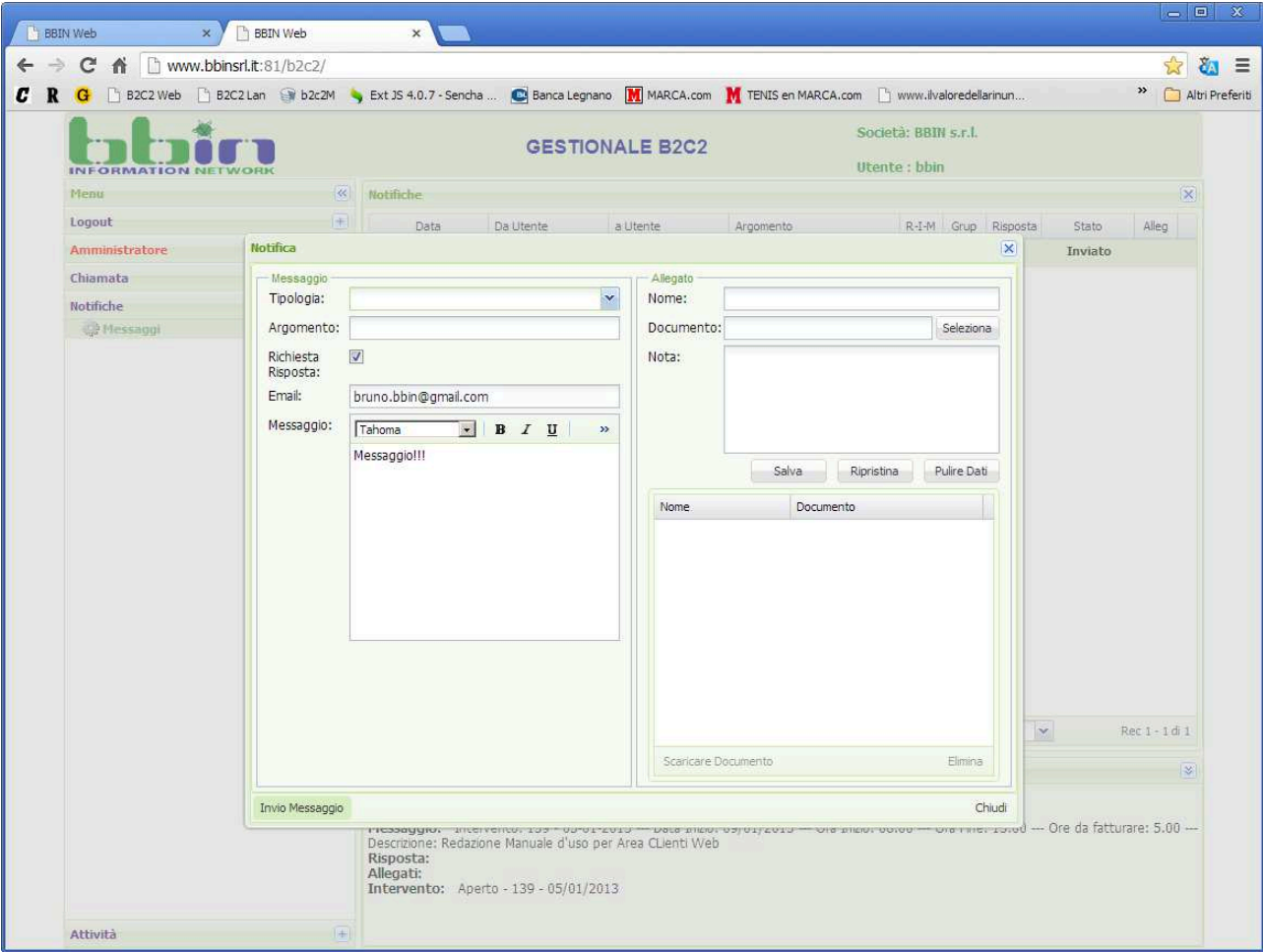
Ecco il messaggio aperto per la risposta:



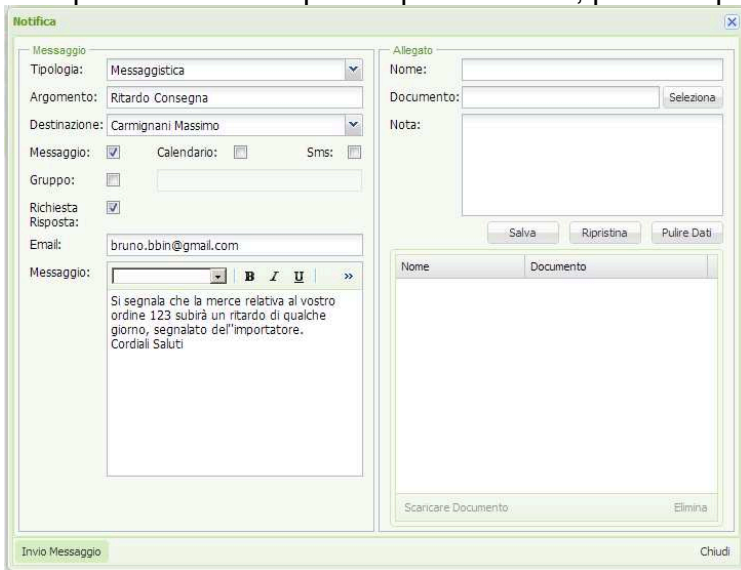
Premendo su **Rispondere Messaggio** compare la maschera relativa:



Se si vuole inviare una nuova notifica (messaggio) premendo su Nuova compare la consueta maschera:



Compilabile ad esempio in questo modo, prima di premere **Invio Messaggio**



Notifica

Messaggio

Tipologia: Messaggistica

Argomento: Ritardo Consegna

Destinazione: Carmignani Massimo

Messaggio: Calendario: Sms:

Gruppo:

Richiesta Risposta:

Email: bruno.bbin@gmail.com

Messaggio: **B I U**

Si segnala che la merce relativa al vostro ordine 123 subirà un ritardo di qualche giorno, segnalato dall'importatore.
Cordiali Saluti

Allegato

Nome:

Documento: Selezione

Nota:

Salva Ripristina Pulire Dati

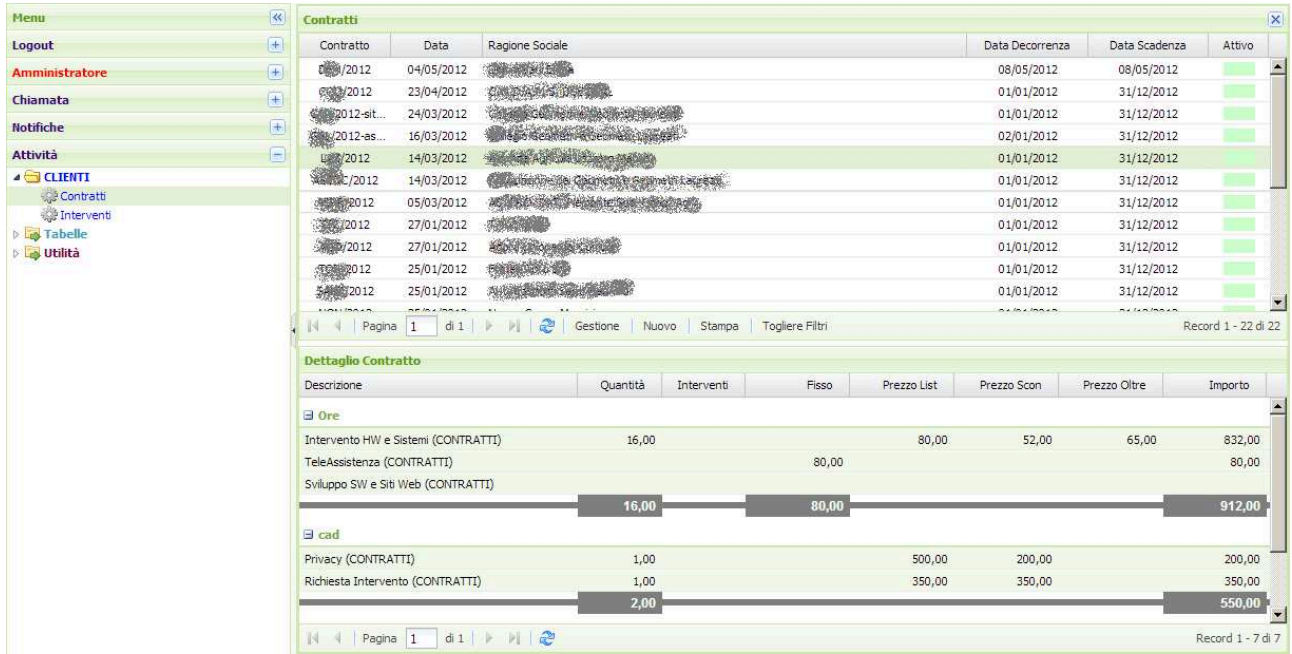
Nome	Documento

Scaricare Documento Elimina

Invio Messaggio Chiudi

CLIENTI → Contratti

Qui il cliente può vedere la situazione dei propri Contratti
(NB: in questo esempio l'elenco è multi-aziendale)



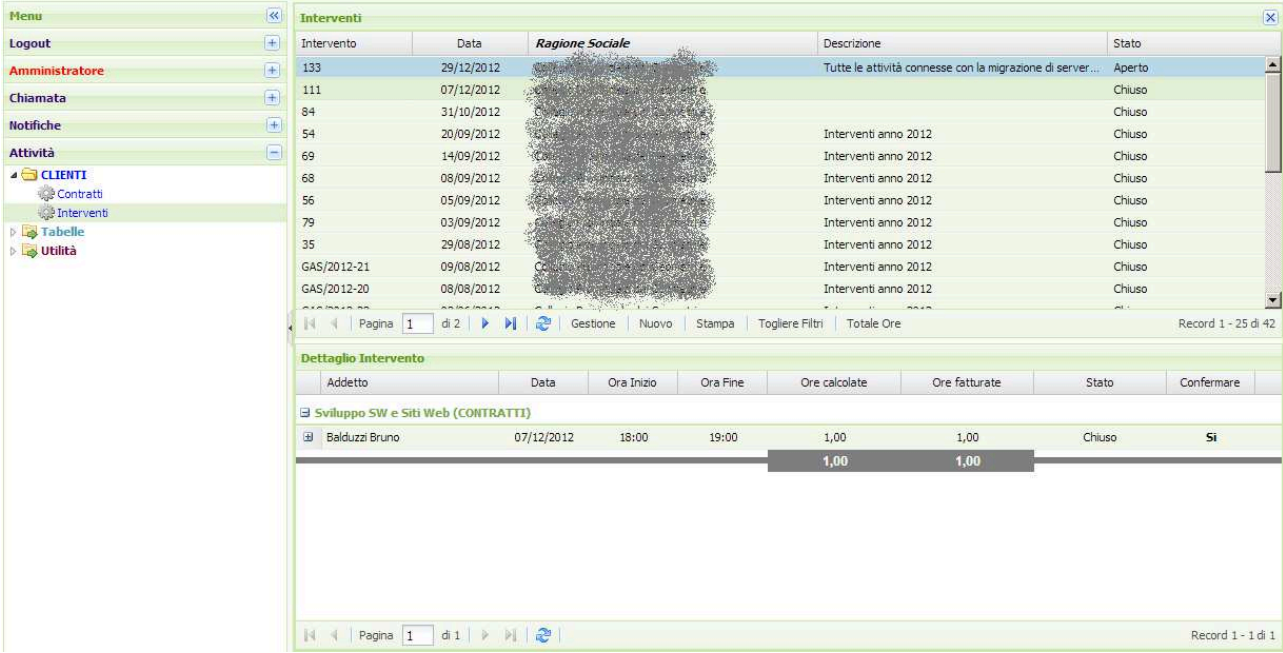
The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with options like 'Logout', 'Amministratore', 'Chiamata', 'Notifiche', and 'Attività'. The main area is titled 'Contratti' and contains a table with columns: 'Contratto', 'Data', 'Ragione Sociale', 'Data Decorrenza', 'Data Scadenza', and 'Attivo'. Below this table is a 'Dettaglio Contratto' section with a table showing 'Descrizione', 'Quantità', 'Interventi', 'Fisso', 'Prezzo List', 'Prezzo Scon', 'Prezzo Oltre', and 'Importo'. The 'Ore' section lists services like 'Intervento HW e Sistemi (CONTRATTI)', 'TeleAssistenza (CONTRATTI)', and 'Sviluppo SW e Siti Web (CONTRATTI)'. The 'cad' section lists 'Privacy (CONTRATTI)' and 'Richiesta Intervento (CONTRATTI)'. Total values are highlighted in grey at the end of each section.

Selezionando la riga del contratto, compaio sotto le seguenti informazioni (raggruppate per unità di misura):

Ore	<ul style="list-style-type: none"> - Ore previste per ogni tipo di servizio offerto con ev. quota fissa e prezzi applicati (Listino, Ore Scontate comprese nel contratto, Ore Extra contratto) - Sotto compare il totale delle ore già svolte in una riga che cambia colore man mano ci si avvicina al saldo
Cad	<ul style="list-style-type: none"> - Elenco dei servizi o delle forniture previsti - Sotto compare il totale
Rate	<ul style="list-style-type: none"> - Elenco delle rate con data e importo

CLIENTI → Interventi

Qui il cliente può vedere l'elenco di tutti gli interventi eseguiti e da eseguire con i relativi dettagli.
 (NB: vengono presentati solo quelli aperti ma agendo sui filtri si può mostrare anche il pregresso)



The screenshot shows a web-based interface for managing interventions. On the left is a navigation menu with options like 'Menu', 'Logout', 'Amministratore', 'Chiamata', 'Notifiche', and 'Attività'. The 'Attività' section is expanded to show 'CLIENTI', 'Contratti', and 'Interventi'. The main area displays a table of interventions with columns for 'Intervento', 'Data', 'Ragione Sociale', 'Descrizione', and 'Stato'. Below this is a 'Dettaglio Intervento' section showing a table of individual contributions for a specific intervention, including columns for 'Addetto', 'Data', 'Ora Inizio', 'Ora Fine', 'Ore calcolate', 'Ore fatturate', 'Stato', and 'Confermare'.

Intervento	Data	Ragione Sociale	Descrizione	Stato
133	29/12/2012	[REDACTED]	Tutte le attività connesse con la migrazione di server...	Aperto
111	07/12/2012	[REDACTED]		Chiuso
84	31/10/2012	[REDACTED]		Chiuso
54	20/09/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
69	14/09/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
68	08/09/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
56	05/09/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
79	03/09/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
35	29/08/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
GAS/2012-21	09/08/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso
GAS/2012-20	08/08/2012	[REDACTED]	Interventi anno 2012	Chiuso

Dettaglio Intervento							
Addetto	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Ore calcolate	Ore fatturate	Stato	Confermare
Sviluppo SW e Siti Web (CONTRATTI)							
Balduzzi Bruno	07/12/2012	18:00	19:00	1,00	1,00	Chiuso	Si
				1,00	1,00		

Per ogni intervento, che può essere composto da più apporti (più persone e in tempi diversi) viene presentata sotto la lista di tali dettagli, dove si possono (premendo +) vedere anche le note.

REGOLE DI GESTIONE RELATIVE AGLI INTERVENTI

Lo stato degli interventi come quello delle notifiche si determina attraverso le interazioni via web tra cliente e fornitori, in modo totalmente trasparente.

Le regole di interazione sono flessibili e rispondo a una serie di logiche che possiamo elencare come segue:

