

3. Assistenza, pianificazione e lavori

Ticket, commesse, pianificazioni, operazioni e lavori.

- [Ticket](#)
- [Commesse](#)
- [Pianificazioni](#)
- [Operazioni](#)
- [Lavori](#)

Ticket

“ BOZZA - Manuale in fase di verifica

Ticket

Classificazione

Modulo standard vtenext esteso.

Campi aggiunti

Campo	Compilazione	Effetto
Tariffa	automatica dal contratto o manuale	valore economico usato per la fatturazione
Riduzione Tariffa %	utente	riduce la tariffa applicata
Proposta Fattura	automatica	collega il Ticket alla proposta che lo contiene
Motivazione Annullamento	utente/proposta	spiega sospensione o annullamento
Stato Fatturazione	automatico o utente	governa il passaggio alla proposta

Valori verificati di **Stato Fatturazione**: **Da Fatturare, Servizio a Contratto, Non Fatturato, Fatturato, Sospeso, Proposta Fattura.**

Aggiornamento automatico di ore e giorni

A ogni salvataggio, modifica o eliminazione di un Lavoro collegato:

- le **Ore** del Ticket diventano la somma delle Ore Totali dei Lavori;
- i **Giorni** sono ricalcolati dividendo le ore per il numero di ore/giorno configurato, normalmente 8;
- se un Lavoro ha **Chiudi Ticket**, lo stato del Ticket passa a **Chiuso**.

Azienda collegata

Il campo **Azienda Collegata** è compilato dal record “Relazionato a”. Se il Ticket è collegato a un Contatto, viene riportata l’Azienda del Contatto. Il valore viene aggiornato quando cambia il collegamento.

Duplicazione

Duplicando il Ticket il sistema azzerà i riferimenti di fatturazione: Proposta Fattura, Tariffa, motivazione, Ore e Giorni; lo **Stato Fatturazione** riparte da **Da Fatturare**.

Eliminazione

Eliminando il Ticket vengono eliminati logicamente anche i Lavori collegati. Pianificazione e Operazione collegate vengono ricalcolate.

Requisiti per creare una Proposta Fattura

Il Ticket deve essere **Chiuso**, **Da Fatturare**, collegato a un cliente, dotato di almeno un Lavoro valorizzato e non già incluso in un’altra proposta.

“  **SCREENSHOT DA INSERIRE — Ticket e fatturazione**

Pagina da aprire: Ticket in dettaglio

Contenuto da mostrare: blocco Fatturazione Avanzata, ore/giorni, Lavori e

Proposta

Evidenziare: Stato Fatturazione e calcoli

Dati da usare: Ticket con due Lavori

Scopo: verificare gli effetti del consuntivo

“ **Riferimento documentazione:** branch `21.10.2`, commit `a9156f4054548bc1db1c531077abb8695028ddcc` .

Commesse

“ BOZZA - Manuale in fase di verifica

Commesse

Classificazione

Modulo standard vtenext.

Ruolo nel processo

La Commessa è il contenitore organizzativo delle Pianificazioni. Non coincide con il modulo aggiuntivo **Lavori** e il pacchetto non dimostra campi o pulsanti aggiunti direttamente alla Commessa.

Il percorso operativo è:

1. aprire la Commessa standard;
2. accedere alle Pianificazioni correlate;
3. usare nelle Pianificazioni e nelle Operazioni le estensioni documentate nelle pagine successive;
4. registrare il consuntivo nei Lavori o nei Ticket collegati.

Risultato atteso

La Commessa mantiene la visione complessiva del progetto; ore, unità e avanzamento vengono aggiornati nei livelli Pianificazione e Operazione.

☐ SCREENSHOT DA INSERIRE — Commessa e Pianificazioni

Pagina da aprire: dettaglio Commessa

Contenuto da mostrare: elenco Pianificazioni correlate

Evidenziare: differenza fra Commessa, Pianificazione, Operazione e Lavoro

Dati da usare: commessa dimostrativa

Scopo: evitare l'uso improprio dei termini

“ **Riferimento documentazione:** branch `21.10.2`, commit `a9156f4054548bc1db1c531077abb8695028ddcc` .

Pianificazioni

“ BOZZA - Manuale in fase di verifica

Pianificazioni

Classificazione

Modulo standard vtenext esteso.

Tipi e significato

- **Preventivo:** pianificazione delle attività; i Lavori non sono destinati alla fatturazione consuntiva.
- **Consuntivo:** le ore e i prodotti realmente registrati possono alimentare il flusso di fatturazione.

Campi calcolati e operativi

Campo	Compilazione
Unità Totali	utente
Unità Usate	automatica da Operazioni, Ticket e Lavori
Unità Residue	automatica: Totali meno Usate
Progresso % (Calcolato)	automatico in base alle unità consumate
Ore Pianificate	automatica dalla somma delle durate previste delle Operazioni
Ore Disponibili	automatica: unità disponibili meno ore pianificate

Il progresso viene arrotondato per decine percentuali. Valori incoerenti nelle unità iniziali producono naturalmente un progresso non attendibile.

Creare assistenza

Dal dettaglio sono disponibili **Crea Ticket** e **Crea Lavoro**. Inserire titolo e descrizione. Nel secondo caso viene creato prima il Ticket.

Il cliente del Ticket deriva dall'Azienda o Contatto collegato alla Pianificazione. Nelle Pianificazioni **Consuntivo** il Ticket è impostato **Da Fatturare**. Per le Pianificazioni **Preventivo** il pacchetto usa un valore interno la cui etichetta italiana in produzione è ancora da confermare: la bozza non gli assegna una traduzione inventata.

Aggiornamenti

Modifica, spostamento o eliminazione di Ticket/Lavori/Operazioni ricalcola sia la vecchia sia la nuova Pianificazione coinvolta.

“ SCREENSHOT DA INSERIRE — Unità e progresso Pianificazione

Pagina da aprire: Pianificazione in dettaglio

Contenuto da mostrare: tipo, unità, ore e progresso

Evidenziare: valori compilati e calcolati

Dati da usare: pianificazione con due Operazioni

Scopo: leggere correttamente disponibilità e avanzamento

“ **Riferimento documentazione:** branch `21.10.2`, commit `a9156f4054548bc1db1c531077abb8695028ddcc`.

Operazioni

“ BOZZA - Manuale in fase di verifica

Operazioni

Classificazione

Modulo standard vtenext esteso.

A cosa servono le aggiunte

L'Operazione definisce il lavoro previsto e raccoglie il consuntivo proveniente da Ticket e Lavori.

Campi

- **Durata Prevista (Ore):** compilata dall'utente.
- **Ore Disponibili:** calcolate rispetto alla Pianificazione.
- **Ore:** ricalcolate sommando le ore dei Ticket collegati e dei Lavori direttamente collegati.
- **Progresso % (Calcolato):** rapporto fra ore consuntivate e durata prevista, arrotondato per decine.

Lavori collegati

La relazione **Lavori** consente di aggiungere un consuntivo direttamente all'Operazione. Un Lavoro può anche appartenere a un Ticket collegato all'Operazione; il sistema evita di perdere il collegamento al livello di Pianificazione.

Creazione rapida

Dal dettaglio si possono usare **Crea Ticket** e **Crea Lavoro** compilando titolo e descrizione. Il cliente è ereditato dalla Pianificazione.

Aggiornamenti collegati

Quando un Lavoro o Ticket cambia Operazione, il sistema ricalcola:

- la vecchia Operazione;
- la nuova Operazione;
- le rispettive Pianificazioni;
- ore disponibili e progresso.

“ SCREENSHOT DA INSERIRE — Consuntivo Operazione

Pagina da aprire: Operazione in dettaglio

Contenuto da mostrare: durata prevista, ore, progresso e Lavori correlati

Evidenziare: ricalcolo dopo il salvataggio di un Lavoro

Dati da usare: Operazione con durata 10 ore e consuntivo

Scopo: confrontare previsto ed effettivo

“ **Riferimento documentazione:** branch `21.10.2`, commit `a9156f4054548bc1db1c531077abb8695028ddcc`.

Lavori

“ BOZZA - Manuale in fase di verifica

Lavori

Classificazione

Modulo aggiuntivo Fatturazione Avanzata.

A cosa serve e dove si trova

Registra il singolo intervento o consuntivo. È raggiungibile dal menu se abilitato, dalle relazioni di Ticket e Operazioni oppure tramite **Crea Lavoro**.

Prerequisiti

Il Lavoro deve essere collegato obbligatoriamente tramite **Relazionato a** a un Ticket oppure a un'Operazione. Per fatturarlo servono almeno una riga Prodotto o Servizio e una valuta coerente con gli altri Lavori della proposta.

Campi principali

Campo	Chi lo compila	Comportamento
No Lavoro	sistema	numerazione automatica
Numero Ordinamento	sistema	progressivo fra i Lavori dello stesso record collegato

Campo	Chi lo compila	Comportamento
Data	utente	data dell'intervento
Relazionato a	utente/sistema	Ticket o Operazione; obbligatorio
Chi firma?	utente	identifica il firmatario
Firma	utente	firma acquisita nel record
Chiudi Ticket	utente	chiude automaticamente il Ticket collegato
Servizio	utente	riferimento al servizio svolto
Ora Inizio / Ora Fine	utente	intervallo di lavoro
Pausa	utente	ore sottratte dal tempo
Ore Lavorate	sistema o utente	calcolate dall'intervallo; manuali se l'intervallo manca
Ore Trasmessa	utente	aggiunte al totale
Ore non Conteggiate	utente	sottratte dal totale
Ore Totali	sistema	Lavorate + Trasmessa – non Conteggiate

Procedura

1. Aprire **Nuovo Lavoro** dal Ticket, dall'Operazione o dal comando rapido.
2. Verificare **Relazionato a**.
3. Inserire Data, orari, pausa, trasferta ed eventuali ore non conteggiate.
4. Inserire Prodotti e Servizi con quantità, prezzo, sconti e imposte.
5. Inserire descrizione e firma, se richieste.
6. Se l'intervento conclude l'assistenza, selezionare **Chiudi Ticket**.
7. Salvare.
8. In fase di creazione, se disponibili, scegliere Template Email, modello PDF ed eventuale CC per inviare il rapporto.

Calcoli

Con inizio e fine, **Ore Lavorate** = **durata fra gli orari** – **Pausa**. Il sistema può applicare intervallo di arrotondamento e durata minima configurati. **Ora Fine** non può essere precedente a **Ora Inizio**.

Effetti sui record collegati

- Ticket: somma ore, giorni e possibile stato **Chiuso**.
- Operazione: ore e progresso.
- Pianificazione: unità, disponibilità e progresso.
- Cambio relazione: vengono ricalcolati sia il vecchio sia il nuovo record.
- Eliminazione: i totali vengono ricalcolati e i Lavori successivi sono rinumerati.
- Duplicazione: il nuovo record riceve la normale numerazione e i valori devono essere ricontrollati.

Risultato atteso

Il Lavoro rimane consultabile in dettaglio, lista e relazioni; può produrre un PDF, un Documento collegato e un'e-mail.

“ SCREENSHOT DA INSERIRE — Creazione Lavoro e calcolo ore

Pagina da aprire: Lavoro in creazione

Contenuto da mostrare: relazione, orari, pausa, trasferta, ore non conteggiate, totale e righe

Evidenziare: risultato del calcolo e Chiudi Ticket

Dati da usare: orari dimostrativi senza dati sensibili

Scopo: compilare correttamente il consuntivo

“ SCREENSHOT DA INSERIRE — Firma e invio rapporto

Pagina da aprire: Lavoro in creazione/salvataggio

Contenuto da mostrare: firma, Template Email, modello PDF e conferma invio

Evidenziare: documento generato e relazione

Dati da usare: destinatario dimostrativo

Scopo: mostrare l'uscita documentale

“ **Riferimento documentazione:** branch `21.10.2`, commit `a9156f4054548bc1db1c531077abb8695028ddcc`.