

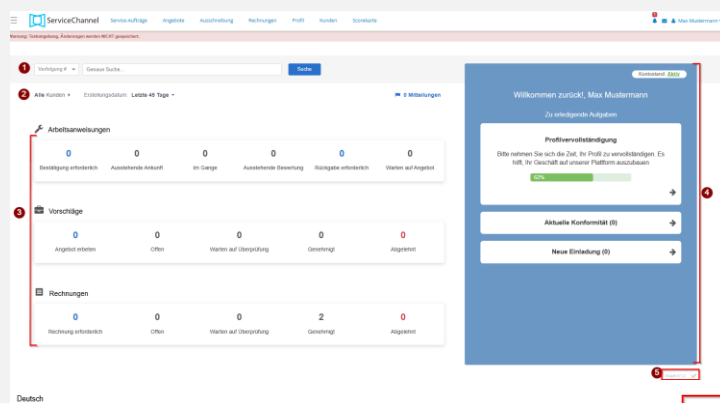
- ✓ VISUALIZZA LA PAGINA DI RIEPILOGO
- ✓ AGGIORNAMENTO DATA PREVISTA
- ✓ CREAZIONE DI UNA FATTURA
- ✓ RICHIAMARE LO STATO DEGLI INCARICHI DI LAVORO
- ✓ ELABORAZIONE DEI CODICI DI SOLUZIONE E DI CAUSA

Accedere a ServiceChannel

Accedere a ServiceChannel tramite il proprio account HOFER/ALDI.

Vista della pagina di panoramica

- Ricerca degli incarichi di lavoro.** Possibilità di ricercare gli incarichi di lavoro in base a vari criteri.
- I filtri** consentono di ordinare gli incarichi di lavoro, le offerte e le fatture per cliente e data di creazione nella pagina di panoramica.
- I numeri** mostrano gli ultimi incarichi di lavoro, offerte e fatture suddivisi per stato.
- La **panoramica del profilo** invita a completare i dettagli che aiuteranno ad attirare nuova clientela e a soddisfare le sue esigenze.
- Tempo di aggiornamento dei dati** nella pagina di panoramica. L'ora in cui le informazioni della pagina di panoramica sono state aggiornate per l'ultima volta. Il segno di spunta indica che tutti i dati sono aggiornati.
- ID fornitore**, l'identificativo della vostra azienda in ServiceChannel.



Identificazione dei tipi di stato degli ordini di lavoro

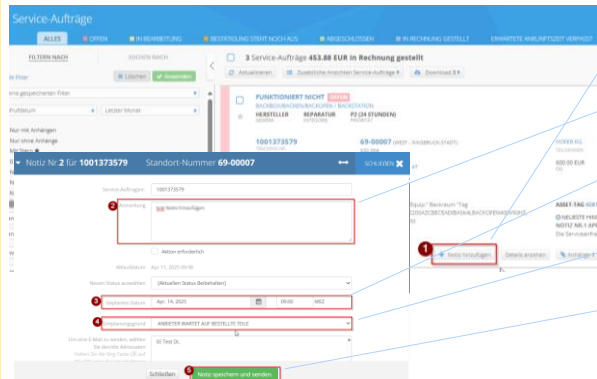
- Fare clic su **Ordini di lavoro** nella barra di navigazione superiore dell'applicazione del fornitore di servizi.
- Per navigare tra i tipi di stato, fare clic sulle schede seguenti.



- Aperto:** un ordine di servizio è stato creato ma non ancora accettato dall'utente.
- In elaborazione:** i vostri collaboratori stanno lavorando a questo incarico di servizio.
- La conferma è ancora in sospeso:** avete completato il lavoro, ma il responsabile della struttura deve ancora fornire un feedback sul lavoro svolto.
- Concluso:** avete completato il lavoro e potete emettere una fattura.
- Fattura emessa:** avete inviato la fattura per il pagamento.

Aggiornamento della data prevista

Aggiornando la data prevista, si comunica al cliente quando può aspettarsi la vostra presenza in loco.

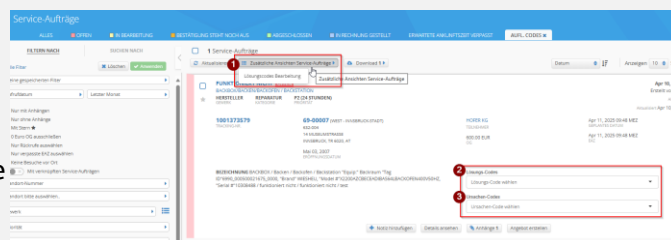


1. Fare clic su **Aggiungi nota** nell'incarico di lavoro desiderato.
2. Inserite una **nota** che spieghi il motivo del rinvio dell'appuntamento
3. Selezionare una nuova data tramite **Data programmata** e inserire un nuovo orario.
4. Selezionare il **motivo di riprogrammazione** corrispondente.
5. Fare clic su **Salva e invia la nota**. La nota viene aggiornata per l'incarico di lavoro selezionato.

Elaborazione dei codici di soluzione e di causa

Un **codice di soluzione** si riferisce a un'azione che il collaboratore controlla per risolvere un problema. Il codice di causa è il motivo per cui si è verificato il problema.

1. Fare clic sul pulsante **Visualizzazioni aggiuntive dell'incarico di lavoro** sopra l'elenco degli incarichi di lavoro e selezionare **Codici soluzione processo**.
2. Selezionare 1-3 opzioni dall'elenco a tendina **Codici soluzione**.
3. Selezionare 1 opzione nell'elenco **Codici causa**.
4. Fare clic su **Invia** per applicare i codici di soluzione



Creare una fattura nell'applicazione del fornitore di servizi

Un incarico di lavoro può essere fatturato non appena ha lo stato Completato.
L'importo totale della fattura non può superare l'importo del limite superiore (LS).

1. Selezionare l'incarico di lavoro e fare clic su **Crea fattura**.
2. Immettere un numero di fattura univoco, modificare la data della fattura se necessario e fare clic su **Conferma**.
3. Inserire una descrizione completa del lavoro svolto nella scheda **Riepilogo**.
4. Completare i **costi di manodopera, viaggio, materiale o altro** cliccando sulle schede corrispondenti.
5. Inserire l'**aliquota fiscale** una sola volta nel riepilogo.
6. Cliccare su **Invia fattura** in fondo alla pagina.

