

Servizi e Contratti di servizio

Vi è ora la possibilità di gestire i Servizi in modo analogo ai Prodotti. Per Servizi si intendono tutti quegli elementi non inventariabili. Saranno gestiti in un nuovo modulo indipendente; le loro funzioni e gli aspetti principali sono simili a quelli dei Prodotti (ad eccezione delle informazioni relative all'Inventario).

I Servizi presentano esclusivamente campi e attributi non collegati all'Inventario. Le immagini seguenti evidenziano i campi del modulo Servizi (in modalità di creazione).

Inventory > Services

Basic Information

Save Cancel

Service Information

*Service Name	<input type="text"/>	Days	Service No	AUTO GEN ON SAVE
Usage Unit	Days	Hours Days Incidents	Service Active	<input type="checkbox"/>
No of Units	<input type="text"/>	--None--	Website	http:// <input type="text"/>
Service Category	--None--	--None-- Support Installation Migration Customization Training	Owner	admin
Sales Start Date	2008-12-29 (yyyy-mm-dd)		Sales End Date	2008-12-29 (yyyy-mm-dd)
Support Start Date	2008-12-29 (yyyy-mm-dd)		Support Expiry Date	2008-12-29 (yyyy-mm-dd)

Pricing Information:

Price: (Rs)	0 more currencies »	Commission Rate	<input type="text"/>
VAT (%)	<input type="checkbox"/>		
Sales (%)	<input type="checkbox"/>		
Service (%)	<input type="checkbox"/>		

Description Information

Description

Le immagini seguenti invece illustreranno le modalità secondo cui i Servizi possono essere utilizzati all'interno di Fatture/Preventivi/Ordini di Vendita/Ordini di Acquisto, sottolineando analogie e differenze con i Prodotti.

Schermata esemplificativa di una Fattura/Preventivo/Ordine di Vendita/Ordine di Acquisto (in questo ultimo non comparirà il campo Q.tà in Inventario).

Item Details		Currency	USA, Dollars (\$)	Tax Mode	individual	
Tools	Item Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
↓	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	
				(-) Discount :	0.00	
				Discount :	0.00	
				(+) Tax :	0.00	0.00
↑	<input type="text"/>	NA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0.00	
				(-) Discount :	0	
				Discount :	0.00	
				Tax :	0.00	0.00
Net Total					0	

Add Product **Add Service**

This search icon will give a popup window of only Products

This search icon will give a popup window of Only Services

Qty In Stock is set to 'NA' for a Service.

Di seguito sono riportati degli esempi di finestre di popup relativi a Servizi e Prodotti.


Servizi:

Select		Showing 1 - 3 of 3	
<input type="checkbox"/>	Service No	Service Name	Unit Price
<input type="checkbox"/>	Service No.1	5.0.4 Customization	360.00
<input type="checkbox"/>	Service No.2	5.0.4 Support Subscription	500.00
<input type="checkbox"/>	Service No.3	Migration from X to Y	100.00

Prodotti:

Select Products		Showing 1 - 5 of 5		
<input type="checkbox"/>	Product Name	Part Number	Unit Price	Action
<input type="checkbox"/>	Double Panel See-thru Clipboard	sg-106	992	Not a Bundle
<input type="checkbox"/>	Vtiger 10 Users Pack	003	1299	Not a Bundle
<input type="checkbox"/>	Vtiger 25 Users Pack	023	2999	Not a Bundle
<input type="checkbox"/>	Vtiger Single User Pack	001	149	Not a Bundle

Di seguito, una vista dettagliata di una Fattura/Preventivo/Ordine di Vendita/Ordine di Acquisto.

Item Details		Currency : USA, Dollars(\$)		Tax Mode : individual	
* Item Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
Sharp - Plain Paper Fax	98089.000	1.000	799.000	799	
			(-) Discount :	0.00	
			Total After Discount :	799	
			(+) Tax :	0.00	799
5.0.4 Customization 	NA	1.000	360.000	360	
			(-) Discount :	0.00	
			Total After Discount :	360	
			(+) Tax :	0.00	360
Double Panel See-thru Clipboard	72840.000	1.000	992.000	992	
			(-) Discount :	0.00	
			Total After Discount :	992	
			(+) Tax :	0.00	992
				Net Total	2151.000
				(-) Discount	0.00
				(+) Shipping & Handling Charges	0.000
				(+) Taxes For Shipping and Handling	0
				Adjustment	-9.000
				Grand Total	2142.000

Add Service Contract Button.
Only available for Services.

→ Solo i Servizi presenteranno un'icona per aggiungere un Contratto di Servizio collegato al documento.

→ Una volta aggiunto un Contratto di Servizio per un Servizio all'interno di Fatture/Preventivi/Ordini di Vendita e di acquisto, saranno aggiornati i seguenti valori:

- Nome Azienda o Nome del Contatto della Fattura/Preventivo/Ordine di vendita o di acquisto => Collegati al Contratto di Servizio (La priorità va al Nome Azienda)
- Utilizzo delle Unità di Servizio => Tracciabilità delle unità del Contratto di Servizio.

Le immagine seguenti illustrano la vista di Creazione di un Contratto di Servizio e l'importanza dei vari campi:

(Alcuni campi non sono visualizzati nella vista di creazione, ma solamente nel dettaglio. I valori di questi campi vengono calcolati automaticamente sulla base di quelli di altri campi).

Creating New Service Contract

Basic Information

Service Contract Information

Subject	<input type="text"/>	Contract No	AUTO GEN ON SAVE
Related To	demovtiger <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="↺"/>	Assigned To	<input checked="" type="radio"/> User <input type="radio"/> Group admin <input type="button" value="v"/>
Type	Support <input type="button" value="v"/>	Tracking Unit	Days <input type="button" value="v"/>
Start Date	2009-01-15 <small>(yyyy-mm-dd)</small>	Total Units	<input type="text"/>
Due date	2009-01-30 <small>(yyyy-mm-dd)</small>	Used Units	<input type="text"/>
Status	Undefined <input type="button" value="v"/>	Priority	Low <input type="button" value="v"/>

Undefined

- Undefined
- In Planning
- In Progress
- On Hold
- Complete
- Archived

Start Date & End Date for the Service Contract.
 Planned Duration -> Computed based on the difference of the two.

Days

- None
- Hours
- Days
- Incidents

Service Contract can be related either to an Account or to a Contract.
 When Service Contract is added from Invoice/Quotes/SO/PO for a Service, the Account or Contact name is picked from there.

Total Units -> Number of units allocated.
 Used Units -> Number of units used.
 Progress -> I computed based on the ratio of Used Units to Total Units in percentage.

Service Contract Information			
Subject	Test Service Contract	Contract No	Contract No.3
Related To	demovtiger	Assigned To	admin
Type	Support	Tracking Unit	Incidents
Start Date	2009-01-01	Total Units	10
Due date	2009-01-14	Used Units	2
End Date	2009-01-15	Status	Complete
Planned Duration	14 Days (Due Date - Start Date)	Priority	Low
Actual Duration	15 Days (End Date - Start Date)	Progress (in %)	20.00 <small>Used Units / Total Units * 100</small>
Created Time	2009-01-15 20:09:24	Modified Time	2009-01-15 20:13:33

- Sono stati aggiunti due nuovi campi nel modulo Supporto/Assistenza clienti → Ore e Giorni (Ore e Giorni previste per risolvere il ticket).
- I ticket possono essere collegati ai Contratti di servizio attraverso la relativa combo.
- Qualora cambiasse lo stato del Ticket collegato al Contratto di Servizio, verranno aggiornate automaticamente le Unità utilizzate.
- Di seguito è indicato il modo in cui vengono calcolate le Unità utilizzate, successivamente alla chiusura di un Ticket:
 - L'Unità dei Contratti di Servizio è "Casuale" => Le Unità sono incrementate di 1 ogni volta che viene chiuso un ticket e decrementate di 1 ogni volta che viene riaperto.
 - L'Unità dei Contratti di Servizio sono i 'Giorni' => Se sono stati indicati dei Giorni per il ticket, allora le unità vengono aggiornate in base a quel valore. Altrimenti, se sono state indicate le Ore, verranno convertiti i giorni e aggiornate le Unità in base a quel valore. Se entrambi non sono indicati, allora le unità rimangono inalterate.
 - L'unità dei Contratti di Servizio sono le 'Ore' => Se sono state indicate delle Ore per il ticket, allora le unità vengono aggiornate in base a quel valore. Altrimenti, se sono stati indicati i Giorni, verranno convertite le ore e aggiornate le Unità in base a quel valore. Se entrambi non sono indicati, allora le unità rimangono inalterate.

Traduzione in italiano a cura di Flavia Marciani (f.marciani at ideogramma.net)