Procedura Vendita 5Stelle SA

ENTRATA CLIENTE -> OFFERTA/PROGETTAZIONE -> CONFERMA D’ORDINE/PRODUZIONI -> COMANDA MATERIALE -> MONITORAGGIO ORDINE CLIENTE

Sommario

[*In breve* 2](#_Toc511241554)

[Normalizzazione dei dati 3](#_Toc511241555)

[Entrata cliente 3](#_Toc511241556)

[Offerta cliente 4](#_Toc511241557)

[Informazioni principali 4](#_Toc511241558)

[Inserimento di Articoli e Prestazioni 4](#_Toc511241559)

[Inserimento di progetti 5](#_Toc511241560)

[Progettare 6](#_Toc511241561)

[Visualizzare il campo di valuta estera 6](#_Toc511241562)

[Copiare un progetto 6](#_Toc511241563)

[Spostare un progetto 6](#_Toc511241564)

[Inserimento di un progetto esistente. 6](#_Toc511241565)

[Ordine cliente (e ordine extra) 7](#_Toc511241566)

[Nuovo ordine 7](#_Toc511241567)

[Ordini Extra 7](#_Toc511241568)

[Annullare un ordine confermato 7](#_Toc511241569)

[Produzione 8](#_Toc511241570)

[Avviare una produzione 8](#_Toc511241571)

[Aggiungere materiali e prestazioni in produzione 8](#_Toc511241572)

[Modificare materiali e prestazioni in produzione 8](#_Toc511241573)

[Eliminare materiali e prestazioni in produzione 8](#_Toc511241574)

[Comanda materiale 9](#_Toc511241575)

[Da ordine cliente 9](#_Toc511241576)

[Da produzione 9](#_Toc511241577)

## In breve

Entrata cliente  
Nome, cognome, società, mail, indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione.  
  
Stipulazione nuova offerta  
Intestazione, indirizzo di fatturazione e spedizione, data inizio e fine.  
  
Progettazione  
Costi fissi, Codice articolo, trasporto e montaggio, persona di riferimento (dove presente).  
  
Accettazione offerta  
Stampa pulita, firma su tutti i fogli, allegare copia contratto e allegati a ordine cliente, invio contratto originale all’amministrazione.

Conferma d’ordine  
Intestazione, indirizzo di fatturazione e spedizione, data inizio e fine.  
Confermare l’ordine, invio conferma d’ordine al cliente.  
Creare ordini cliente per date di consegna differenziate e indirizzi di spedizione multipli.  
Avvio delle produzioni.

Ordine cliente  
Monitoraggio dell’ordine cliente, entrata merce e consegna

Produzioni  
Modifiche: tutte le modifiche devono avere un ordine cliente!  
Eliminazione: Verificare la presenza di ev. comanda, se presente, coordinare la possibilità di annullamento della comanda con fornitore. Se in presenza di costi aggiuntivi informare il cliente.  
**Non è possibile annullare un articolo già entrato in magazzino! Chiedere al responsabile la fattibilità dell’annullamento.**  
Ordini clienti extra: Creare ordini extra inserendo la differenza economica tra l’ordine principale e l’ordine extra.  
Indicare la natura dell’ordine (Riordino, Intervento, fine lavori, ecc…) nel campo categoria.  
Note di credito: Creare ordini clienti extra, con importi negativi, utilizzare le annotazioni (****) del documento per dare indicazioni all’amministrazione a quale ordine principale si riferisce.  
Inserire nell’ordine principale il riferimento alla nota di credito, utilizzando anche qui le annotazioni.

Comanda materiale  
Comandare il materiale, tenendo conto della data di scadenza dell’ordine.  
Inviare la richiesta ai fornitori, verificare date e prezzi e allegare la conferma del fornitore al documento di comanda. Confermare la comanda.  
**Le attività di trasporto e montaggio devono essere fatte al contatto fornitore 5Stelle SA Magazzino!**

**In caso di dubbi su come procedere, affrontare la questione con il vostro responsabile!**

## Normalizzazione dei dati

Utilizzare i campi corretti per nome cognome, società, mail e telefoni. Non utilizzare “TUTTO MAIUSCOLO”  
Salvare il contatto con il nome della Società dove è presente, altrimenti utilizzare Nome e Cognome.  
Numeri di telefono compresi di prefisso (es. di normalizzazione: +41 (0)76 569 65 95)  
Prestare attenzione all’inserimento degli indirizzi.   
Il primo indirizzo creato (quello predefinito, di fatturazione) deve riportare la dicitura “Indirizzo predefinito”  
L’inserimento di un indirizzo di spedizione deve riportare la dicitura “Indirizzo di spedizione + paese”  
Utilizzare i campi riferimento 1 e riferimento 2 per inserire eventuali persone di riferimento per il contatto.  
Utilizzare il campo annotazioni (****) per inserire eventuali appunti interni.  
  
Descrizione documenti  
Inserire unicamente la descrizione del documento (Non date, No “offerta …”, no persona di riferimento).

Alcuni esempi di descrizione di offerte:   
**Non corretto:** Supplementi cucina B0.4 ~~Di Giulio - Agg. 20.04~~  
**Normalizzato:** Supplementi cucina B0.4  
  
**Non corretto:** ~~Offerta~~ Cucine - Residenza Rovedaro  
**Normalizzato**: Cucine - Residenza Rovedaro

**Non corretto:** ~~Offerta~~ Cucine - Edificio Borgo antico ~~27.09.2017~~  
**Normalizzato:** Cucine - Edificio Borgo antico

## Entrata cliente

1. Verificare se il cliente è già presente nella banca dati.
2. Verificare scheda cliente, nome cognome, Società, Indirizzo principale, mail e telefoni.
3. Accoglienza cliente, introduzione a 5Stelle SA (chi siamo, cosa facciamo).
4. Se necessita di offerta chiedere il settore (Porte, bagni, cantieri, ecc…), inoltrare il contatto al reparto specifico.
5. Se il venditore non è disponibile inviare una mail con le informazioni del contatto.  
   Codice cliente, Nome e cognome, telefono diretto.

## Offerta cliente

### Informazioni principali

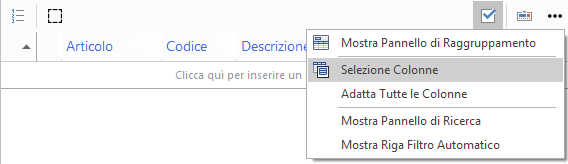
1. Creare una nuova offerta, intestare l’offerta al **contatto di fatturazione**.
2. Inserire una descrizione dell’offerta, utilizzare una **descrizione** adeguata, questo campo sarà visibile in fase di stampa! (vedi Normalizzazione).
3. Impostare correttamente **la data di inizio e scadenza** dell’offerta.
4. Verificare **indirizzo di fatturazione e spedizione.**  
   Se la consegna deve essere fatta a un altro cliente, verificare la presenza del contatto nella banca dati, verificare i dati e inserirlo nel campo “Riferimento”. Dall’indirizzo di consegna selezionare il nuovo contatto dalla casella combinata e l’indirizzo corrispondente.
5. Impostare il tipo di **trasporto** **e la modalità** (Sopralluogo, Trasporto e montaggio, ecc…).
6. Inserire eventuale testo descrittivo nel campo “Testo” nella scheda dettagli.
7. Allegare eventuali documenti (misurazioni, sopralluoghi, appunti, ecc…).

NOTA: per condizioni di pagamento personalizzate chiedere la disponibilità al vostro responsabile.

A 7 giorni della scadenza dell’offerta avvisare il cliente della scadenza!

In caso di mancata stipulazione, terminare l’offerta e utilizzare il campo annotazioni () per notificare il motivo del mancato accordo, impostare lo stato in “Terminato”

### Inserimento di Articoli e Prestazioni

1. Inserire nel campo articolo, l’articolo () o la prestazione () desiderata presente nel catalogo.   
   Lasciare il campo vuoto per le note (sconti extra, acconti, note, ecc..)  
   Inserire l’articolo solo quando è necessario una comanda o/e una consegna.
2. Inserire il codice articolo (solo codice), nel campo codice (se non visibile, aggiungerlo utilizzando il menu (…) -> seleziona colonne) .
3. Inserire la descrizione dell’articolo nel campo descrizione, utilizzare la casella combinata per inserire eventuali specifiche.
4. Inserire Quantità articolo, valore unitario o importo totale (escluso IVA).  
   Inserire eventuale sconto.

### Inserimento di progetti

1. Inserire una voce di progetto (****) dal catalogo utilizzano il campo “Articolo”  
   O scegliendolo dalla lista disponibile premendo il tasto “Visualizza catalogo” ()
2. Inserire il nome del progetto nel campo “Descrizione”.
3. Per modificare il progetto, doppio click sull’icona del prodotto   
   **** se non è presente un progetto (verrà creato automaticamente)  
   **** se c’è un progetto collegato verrà visualizzata la scheda di progetto.
4. Modificare il progetto (vedi punto Progettare), salvarlo e chiuderlo.
5. Una volta tornati nella scheda offerta, utilizzare il pulsante “**Aggiorna prezzi**”  per riportare le modifiche del progetto nell’offerta.   
   **Nota**: il campo valore risulterà rosso in caso il valore del progetto sia superiore a quello dell’offerta, in caso inferiore il valore sarà indicato in verde.

### Stampa e conferma offerta

1. Verifica dei dati se ancora aggiornati, data, indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione, trasporto, ecc…
2. Stampare l’offerta completa con contratto e tutti i disegni allegati all’offerta e ai progetti.
3. Fare siglare tutti i fogli e verificare con il cliente gli indirizzi e le tempistiche, eventuali modifiche devono essere riprese nel gestionale e ristampate in modo definitivo.  
   **I documenti non devono avere appunti scritti a mano o importi modificati!**
4. Una volta approvata l’offerta, procedere con la conferma (procedura guidata “Conferma offerta” presente nel documento di offerta).  
   Verificare data di inizio e la data di fine lavori, indirizzi e modalità di trasporto, inserire nel campo categoria la descrizione dell’ordine (lasciare vuoto se è un’offerta di contratto altrimenti inserire una delle seguenti voci, Assistenza/Intervento, Sostituzione merce, modifiche progetto, fine lavori)
5. Allegare all’ordine appena creato tutti i documenti firmati dal cliente in un unico file, con la dicitura “**Contratto**”.
6. **Inviare all’amministrazione l’originale dei documenti firmati dal Cliente!**
7. Istruire il cliente con le fasi successive (sopralluogo, comanda materiale, fatturazione, consegna), suggerendo che, in caso di necessità chiamare **il negozio.**   
   Per scadenze e pose rivolgersi al magazzino o servizio clienti  
   Per questioni economiche al reparto di fatturazione.  
   Per offerte o modifiche a progetti al reparto vendita al venditore desiderato.

NOTA: La procedura guidata di conferma offerta, crea un nuovo ordine cliente.  
Una volta confermata l’offerta, il documento viene impostato su terminato.  
È necessario confermare anche l’ordine cliente per procedere alla comanda del materiale.  
Una volta confermato l’ordine cliente non sarà più possibile modificarlo! Necessario fare richiesta al vostro responsabile.

## Progettare

1. Da una offerta o da un ordine, inserire nelle attività, nel campo articolo una voce di progetto (****).
2. Fare doppio click sull’icona del progetto.  
   **** se non è presente un progetto, verrà creato automaticamente.  
   **** se c’è un progetto collegato, verrà visualizzata la scheda di progetto.
3. Verificare che il pulsante Blocca costi () sia selezionato
4. Verificare la percentuale dei costi fissi.
5. Impostare un nome al progetto.
6. Impostare le specifiche del progetto dalla scheda dettagli.
7. Inserire se necessario un contatto di riferimento al progetto (lavori su mandato)
8. Nella scheda **MATERIALE**, inserire gli articoli che compongono il progetto, con relativi dati di acquisto e vendita.  
   Utilizzare il campo “Codice fornitore” per indicare il codice dell’articolo del fornitore  
   Utilizzare il campo “Descrizione” per indicare la descrizione dell’articolo  
   Utilizzare il campo “Specifiche” per indicare le specifiche dell’articolo.
9. Nella scheda **ATTIVITÀ**, inserire le attività di eventuale trasporto e/o montaggio, l’attività deve essere espressa in ore, il valore è indicativo, servirà al servizio clienti per la gestione dell’intervento e eventuale montaggio.
10. Allegare disegni progetti nel formato nativo (PaletteCAD, \*winner) e nel formato standard PNG

Nota: In alternativa, è possibile utilizzare il pulsante “ Nuova attività” per visualizzare il catalogo completo di materiali e attività. Fare doppio click sull’articolo che si desidera, per inserirlo nel progetto.

### Visualizzare il campo di valuta estera

1. Cliccare il pulsante “valuta” 
2. Impostare valuta e cambio
3. Spuntare il campo “Visualizza valori in valuta estera”

### Copiare un progetto

1. Aprire la cartella contenente il progetto da copiare.
2. Selezionare il progetto e fare click con il tasto destro del Mouse.
3. Selezionando dal menu contestuale la voce “ Copia”, verrà aperta una nuova scheda progetto.
4. Modificare il nome progetto e salvarlo.

### Spostare un progetto

1. Aprire il progetto desiderato
2. Cliccare il pulsante (…) nel percorso del progetto.
3. Selezionare il contatto e la cartella desiderata e premere il pulsante OK.

### Inserimento di un progetto esistente.

È possibile inserire un progetto esistente all’interno di un documento (offerta), semplicemente trascinando la voce di progetto nella scheda delle attività dell’offerta desiderata.

1. Tenere aperta la finestra dell’offerta in cui si desidera collegare un progetto esistente.
2. Aprire la cartella contenente il progetto da collegare.
3. Trascinare tenendo premuto il tasto “Ctrl” il progetto desiderato, nella scheda attività del documento desiderato.

## Ordine cliente (e ordine extra)

### Nuovo ordine

1. Creare un nuovo ordine, intestare l’ordine al **contatto di fatturazione**.
2. Inserire una descrizione dell’ordine, utilizzare una **descrizione** adeguata, questo campo sarà visibile in fase di stampa! (vedi Normalizzazione).
3. Impostare il tipo di ordine nel campo categoria (riordino, sostituzione, ecc…)
4. Impostare correttamente **la data di inizio e scadenza** dell’ordine.
5. Verificare **indirizzo di fatturazione e spedizione.**  
   Se la consegna deve essere fatta a un altro cliente, verificare la presenza del contatto nella banca dati, verificare i dati e inserirlo nel campo “Riferimento”. Dall’indirizzo di consegna selezionare il nuovo contatto dalla casella combinata e l’indirizzo corrispondente.
6. Impostare il tipo di **trasporto** **e la modalità** (Sopralluogo, Trasporto e montaggio, ecc…).
7. Inserire eventuale testo descrittivo nel campo “Testo” nella scheda dettagli.
8. Allegare eventuali disegni, misurazioni, sopralluoghi.
9. Allegare copia firmata del cliente e inviare l’originale all’amministrazione.
10. Confermare l’ordine utilizzando il pulsante “Conferma ordine”.

NOTA: per condizioni di pagamento personalizzate chiedere la disponibilità al vostro responsabile.

### Nuovo ordine Extra

1. Dalla produzione cliccare il pulsante “Conferma d’ordine”.
2. Nella procedura guidata, Indicare la natura dell’ordine (Riordino, Intervento, fine lavori, ecc…).
3. Verificare indirizzo di fatturazione e spedizione, trasporto e modalità.
4. Verificare le quantità e gli importi.
5. Inviare la conferma al cliente.

### Annullare un ordine confermato

1. Inserire nel campo annotazioni il motivo dell’annullamento
2. Chiedere al vostro responsabile l’annullamento dell’ordine.

NOTA: Non eliminare ordini confermati prima di verificare lo stato di comanda materiale e fatturazione.  
Se si elimina un ordine è necessario eliminare manualmente le produzioni collegate.

## Produzione

### Avviare una produzione

1. Dall’ordine desiderato, premere “Avvia produzioni” ().
2. Spuntare le produzioni che si desidera avviare.
3. Verificare che sia spuntata la voce “Blocco costi”.
4. Premere il pulsante avvia per creare le produzioni.

NOTA: È inoltre possibile avviare le produzioni durante la fase di conferma d’ordine.  
Nella produzione è possibile modificare, aggiungere, eliminare materiali e attività.

### Aggiungere materiali e prestazioni in produzione

1. Aprire la produzione desiderata.
2. Aggiungere l’articolo o la prestazione desiderata.
3. Impostare costi, sconti, margine, prezzi, ecc..
4. Creare un ordine cliente, premendo il pulsante “Conferma d’ordine”.

Impostare e verificare intestazione, indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione, data di inizio e fine.  
Impostare il tipo di ordine nel campo categoria (Riordino, fine lavori, ecc..)

1. Se c’è una differenza economica, inviare al cliente la conferma d’ordine extra.
2. Procedere con la comanda materiale come descritto sopra (vedi punto Comanda materiale)

### Modificare materiali e prestazioni in produzione

Prima di modificare un articolo in produzione è necessario verificare che questo non sia già stato comandato, e arrivato in magazzino, in caso, verificare con il fornitore la possibilità di annullare la comanda, se questo non è possibile rivolgersi al responsabile.

1. Aprire la produzione desiderata.
2. Eliminare l’articolo desiderato.
3. Aggiungere un nuovo articolo, con relativi dati di acquisto e vendita.
4. Creare un ordine cliente, premendo il pulsante “Conferma d’ordine”.

Impostare e verificare intestazione, indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione, data di inizio e fine.

1. Se c’è una differenza economica, inviare al cliente la conferma d’ordine extra.
2. Procedere con la comanda materiale come descritto sopra (Comanda materiale)

### Eliminare materiali e prestazioni in produzione

Prima di eliminare un articolo in produzione è necessario verificare che questo non sia già stato comandato, e arrivato in magazzino, in caso, verificare con il fornitore la possibilità di annullare la comanda, se questo non è possibile rivolgersi al responsabile.

1. Selezionare l’articolo o la prestazione desiderata.
2. Premere il tasto “Delete” sulla tastiera, e confermare l’eliminazione.

NOTA: Creare ordini singoli per date di consegna diverse, altrimenti creare un ordine singolo per tutte le modifiche effettuate.

## Comanda materiale

### Da ordine cliente

1. Dalla scheda ordine cliente, selezionare il pulsante “Comanda materiale”
2. Selezionare il materiale da comandare e premere avanti.
3. Impostare il fornitore da cui si desidera comandare per ogni articolo presente.
4. Premere fine per creare la/e comanda/e.
5. Inviare la comanda al fornitore.
6. Al ricevimento della conferma da parte del fornitore, verificare i dati con la vostra comanda, data fine, codice articolo, costo.
7. Allegare la risposta del fornitore in formato PDF.
8. Confermare la comanda.

### Da produzione

1. Dalla scheda di produzione, selezionare il pulsante “Comanda materiale”
2. Selezionare il materiale da comandare e premere avanti.
3. Impostare il fornitore da cui si desidera comandare per ogni articolo presente.
4. Premere fine per creare la/e comanda/e.
5. Inviare la comanda al fornitore.
6. Al ricevimento della conferma da parte del fornitore, verificare i dati con la vostra comanda, data fine, codice articolo, costo.
7. Allegare la risposta del fornitore in formato PDF.
8. Confermare la comanda.

NOTA: Non è possibile comandare del materiale se questo non ha un ordine cliente collegato.   
Creare ordini extra per il materiale aggiunto in fase di produzione e impostare la categoria corretta, Riordine, fine lavori, ecc..)