

Gestione Fuori Standard

Manuale Utente

Revisione: 1

Versione applicazione: 1.0.0

Data aggiornamento: 01/04/2019

Table of Contents

Home page	3
Gestione fuori standard	3
Informazioni generali dell'applicazione.....	4
Profili applicativi	4
Segregazione del dato	4
Key User - Funzionalità	5
Validazione	5
Individuazione e selezione di una prestazione.....	7
Validazione di una prestazione	8
Rettifica di una prestazione	9
Rettifica / annullamento di una prestazione	11
Note sul processo di annullamento di una prestazione	11
Recupero Prestazioni non indennizzabili	12
Process Owner / Manager - Funzionalità	13
Approvazione di una prestazione	13
Funzionalità comuni	16
Storico delle prestazioni.....	16

Home page

L'applicazione Gestione Rimborsi e Fuori Standard permette la gestione di tre macro-aree:

- Rimborsi clienti
- Prestazioni
- Richieste Bonus Idrico

Sulla base dei permessi assegnati all'utente, è possibile visualizzare una o più sezioni.

Oggetto del presente manuale è la sezione "Gestione Fuori Standard".

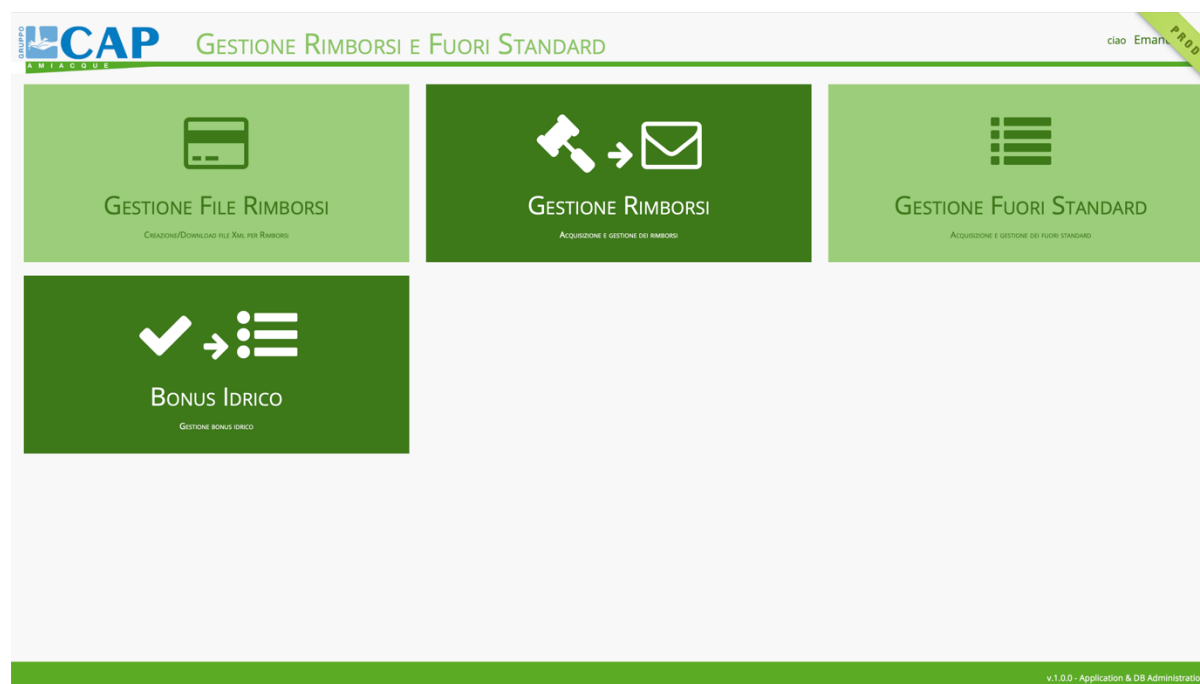


Figura 1 - Gestione Fuori Standard, homepage

Gestione fuori standard

La gestione fuori standard permette di monitorare e modificare tutte le prestazioni attuate da CAP. Nell'ambito degli standard definiti dalla Carta Servizi, è possibile che alcune prestazioni sfornino tali parametri, da cui la generazione di ciò che viene denominato "Fuori Standard". Per ogni Fuori Standard generato, è necessario che sia apposta una giustificazione coerente con quanto effettivamente successo. Di conseguenza si introduce un concetto di **validazione** del fuori standard. La validazione sostanzialmente consiste nell'assegnazione di una causa originante il fuori standard, che si distingue in tre grandi categorie:

- Causa CAP
- Causa Cliente
- Causa Forza maggiore

Nel caso in cui si identifichi CAP come causa del fuori standard, la normativa prevede che il questi dia luogo ad un indennizzo, che può, a seconda della natura dell'evento, essere rimborsato al cliente finale o meno.

Tuttavia, esistono casi per cui una prestazione, per quanto marcata come fuori standard all'origine non sia effettivamente tale (ad esempio, per un errore di digitazione). Vi sono

altri casi un cui, di contro, è possibile che alcune prestazioni in-standard siano invece da rettificare come Fuori Standard.

L'applicazione per la gestione fuori standard risponde esattamente a questi requisiti di business.

Informazioni generali dell'applicazione

Profili applicativi

Di seguito sono riepilogati i profili di accesso all'applicazione.

Profilo	Descrizione
Key User	È il profilo con la maggiore operatività. Ha i permessi per: <ul style="list-style-type: none">• Validare le prestazioni• Eseguire rettifiche• Creare / annullare sospensioni
Process Owner	È il profilo che, sulla base dell'operatività del key user, ha funzioni di approvazione / rifiuto delle modifiche effettuate.
Manager	È il profilo che in aggiunta al process Owner fornisce una seconda approvazione, nel caso di operazioni delicate (es: rettifiche di prestazioni).

Segregazione del dato

Oltre alla suddivisione per profili, la gestione dei fuori standard prevede una suddivisione logica del dato applicativo che riflette la suddivisione delle competenze operative dei diversi uffici che gestiscono prestazioni e i relativi fuori standard.

Ogni prestazione è associata, in modo naturale, ad una Tipologia che può essere assegnata ad uno o più utenti (es: fatturazione, allacci reti fognarie, etc.).

Tramite l'assegnazione degli utenti ad una o più tipologie di prestazione, queste saranno visibili (pertanto gestibili) all'interno dell'applicazione.

Key User - Funzionalità

Validazione

Una volta eseguito l'accesso all'applicazione il key user ha a disposizione come strumento principale la funzione di Validazione delle prestazioni Fuori Standard (1).

Come già indicato nel paragrafo Segregazione del dato, i dati visibili in questa sezione legati sulla base delle tipologie assegnate al proprio utente.

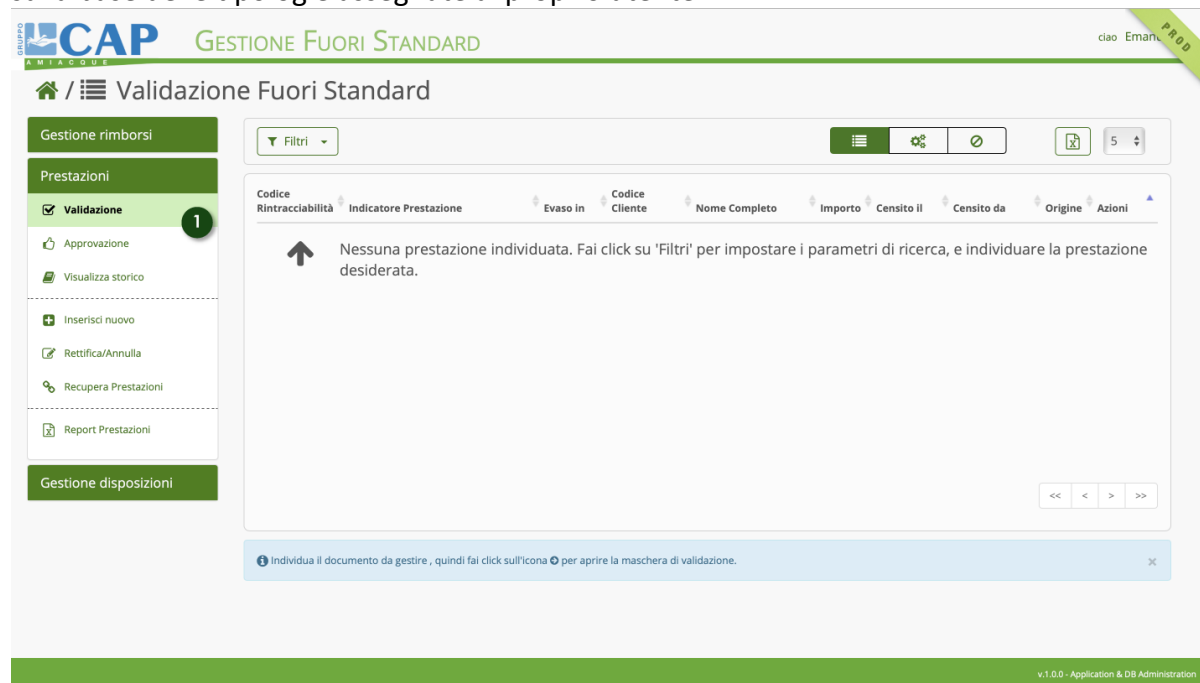


Figura 2 - Validazione fuori standad, ricerca

L'interfaccia mette a disposizione un filtro (1) generale che consente di segmentare i dati per:

- Tipologia (visibile solo se l'utente è associato a uno o più gruppi)
- Indicatore
- Codice di rintracciabilità
- Codice cliente
- Data di fine attività
- In / Fuori Standard

In aggiunta, l'applicazione mette a disposizione tre viste differenti per consultare le prestazioni. Tramite un selettore (2) è possibile visualizzare, nell'ordine, le seguenti tipologie di prestazioni:

- In attesa di validazione
- In corso di approvazione
- Rifiutate

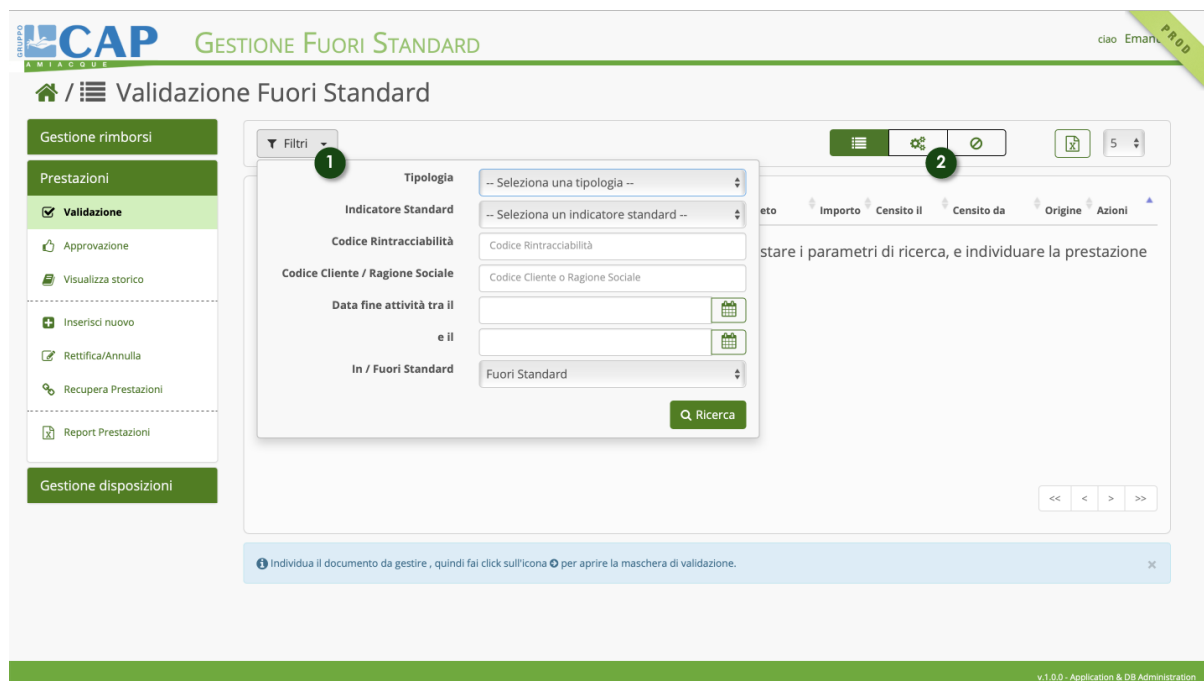


Figura 3 - Validazione fuori standard, ricerca

Individuazione e selezione di una prestazione

Eseguita una ricerca, e visualizzato l'elenco delle prestazioni disponibili, è possibile lavorare una prestazione tramite la selezione della riga corrispondente. Facendo clic sulla freccia ➡ in fondo alla riga, è possibile visualizzare il dettaglio della prestazione.

The screenshot shows the 'Validazione Fuori Standard' interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Gestione rimborsi', 'Prestazioni' (with sub-options like 'Validazione', 'Approvazione', 'Visualizza storico', 'Inserisci nuovo', 'Rettilifica/Annulla', 'Recupera Prestazioni', 'Report Prestazioni'), and 'Gestione disposizioni'. The main area displays a table of search results with columns: Codice Rintracciabilità, Indicatore Prestazione, Evaso in, Codice Cliente, Nome Completo, Importo, Censito il, Censito da, Origine, and Azioni. The table contains 5 rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Record da 1 a 5 di 24' and a set of navigation buttons. A blue banner at the top right says 'TEST'.

Codice Rintracciabilità	Indicatore Prestazione	Evaso in	Codice Cliente	Nome Completo	Importo	Censito il	Censito da	Origine	Azioni
00682455	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	12	0008191896	MEREGHETTI STEFANO	0,00 €	04/10/2018	SAFO	FS	➡
00632552	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	25	0008174075		0,00 €	12/10/2018	SAFO	FS	➡
00413220	Tempo preventivazione estensione rete idrica	19	0008087884		0,00 €	24/01/2018	SAFO	FS	➡
00507245	Tempo preventivazione estensione rete idrica	23	0008108098		0,00 €	22/05/2018	SAFO	FS	➡
00477387	Tempo preventivazione estensione rete idrica	13	0008101153		0,00 €	01/06/2018	SAFO	FS	➡

Figura 4 - Validazione fuori standard, risultati ricerca

Aperto la prestazione, compare il pannello riportante il dettaglio di riga.

Sono presenti due sezioni principali: una di informazioni generali e il pannello di validazione della prestazione.

Nelle informazioni generali sono riportate le informazioni necessarie a compiere un'analisi sul contenuto della prestazione. Il pannello di validazione permette di gestire la stessa.

The screenshot shows the 'Validazione' detail form for a specific performance. The form is titled 'Gestione Fuori Standard' and includes the following information: N°: 16069 - Codice Rintracciabilità: 00682455 censito in data: 04/10/2018. The 'Prestazione' section shows details for '10' (Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice) with a 'Specifico' value of 12 (15). Below this, there is a table with columns: Codice Standard, Tipologia Fuori standard, Specifico / Generale, FS (Standard), Descrizione prestazione, Stato, Importo. The table contains one row: Allacciamento idricoLavoro Sempliceldrico, Aperto, 0,00 €. The 'Validazione' section includes a 'Rettilifica' button, a dropdown for 'Seleziona una causa --', a dropdown for 'Seleziona una sottocausa --', a text area for 'Inserisci una breve nota di testo come commento alla validazione/rettifica', and buttons for 'Annulla' and 'Salva'. At the bottom, there is a checkbox: 'Non chiudere il form, apri il Fuori Standard successivo una volta gestito quello corrente'.

Figura 5 - Validazione fuori standard, dettaglio prestazione

Validazione di una prestazione

La validazione di una prestazione può avvenire in due modalità:

- Con rettifica
- Senza rettifica

Nel caso in cui non sia necessario operare una rettifica, è sufficiente selezionare dai relativi menu a tendina una causa (1) e una sottocausa (2). Opzionalmente, è possibile apporre anche un commento alla validazione (3).

Gestione Fuori Standard
N°: 16069 - Codice Rintracciabilità: 00682455 censito in data: 04/10/2018

Informazioni Generali

0008191896	MEREGHETTI STEFANO	3404012711
Codice Cliente	Ragione Sociale	Recapito telefonico
0006038982		ALL_IDR_LAV_SEM_00682455
Codice Contratto		N° Prestazione
0006012083	VIA DON MILANI 10	SANTO STEFANO TICINO
Codice PUP	Indirizzo	Civico Località

Validazione

Seleziona una causa -- (1)

Seleziona una sottocausa -- (2)

Inserisci una breve nota di testo come commento alla validazione/rettifica (3)

Annulla Salva

☐ Non chiudere il form, apri il Fuori Standard successivo una volta gestito quello corrente

Figura 6 - Validazione fuori standard, dettaglio prestazione

Nel caso in cui, di contro, sia necessario modificare i dati relativi alla prestazione, è possibile tramite l'apposito tasto (1) eseguire una rettifica della prestazione.

Inoltre, è possibile allegare uno o più documenti alla prestazione, per giustificare l'operazione svolta (2).

Gestione Fuori Standard
N°: 16069 - Codice Rintracciabilità: 00682455 censito in data: 04/10/2018

Informazioni Generali

0008191896	MEREGHETTI STEFANO	3404012711
Codice Cliente	Ragione Sociale	Recapito telefonico
0006038982		ALL_IDR_LAV_SEM_00682455
Codice Contratto		N° Prestazione
0006012083	VIA DON MILANI 10	SANTO STEFANO TICINO
Codice PUP	Indirizzo	Civico Località

Validazione

Seleziona una causa -- Seleziona una sottocausa --

Inserisci una breve nota di testo come commento alla validazione/rettifica

(Inserisci un testo opzionale)

Rettifica (1)

Documenti Allegati (2)

Allega nuovo...

Annulla

☐ Non chiudere il form, apri il Fuori Standard successivo una volta gestito quello corrente

Figura 7 - Validazione fuori standard, allegati e rettifica

Rettifica di una prestazione

Opzionalmente, è possibile eseguire una rettifica alla prestazione.

L'operazione di rettifica consiste in una modifica ai tempi di svolgimento della prestazione stessa. Durante la rettifica, è possibile modificare, oltre alle date di inizio e termine di una prestazione, anche il numero di sospensioni che sono intercorse.

Per compiere il calcolo delle tempistiche, in ottica di integrazione tra sistemi, l'attore di riferimento è SALESFORCE, che implementa il motore di calcolo delle tempistiche di una prestazione.

Per rettificare una prestazione, una volta aperto il form di rettifica, è possibile modificare le date di inizio e fine prestazione (1,2). Come nelle versioni precedenti, un indicatore in alto a sinistra informa l'utente se la prestazione (a valle della rettifica) sarà In o Fuori Standard. Nel form sono elencate le sospensioni censite.

Facendo doppio click su una sospensione, è possibile modificarne i tempi. In alternativa è possibile aggiungere o eliminare una sospensione tramite la pulsantiera dedicata (3, 4)

Figura 8 - Rettifica fuori standard, dettaglio

Per ogni sospensione elencata, è disponibile un indicatore che specifica se la sospensione è in aggiunta rispetto alle precedenti (5), oltre alla possibilità di allegare uno più documenti (6).

Una volta eseguite le modifiche desiderate, è necessario compiere due operazioni conclusive:

- validare le modifiche inserite, ricalcolando la durata della prestazione (7)
- salvare la rettifica (9)

La validazione (7) è un passaggio obbligatorio in quanto senza le tempistiche non è possibile proseguire. Tuttavia, per migliorare l'esperienza utente, nel caso in cui si esegua un salvataggio senza aver validato manualmente le modifiche l'applicazione eseguirà automaticamente la validazione.

Qualora si desideri riportare la prestazione allo stato originale, tale funzione è disponibile tramite il tasto Ripristina (8). Questa funzione annulla qualunque modifica effettuata sulla prestazione (aggiunta o modifica di sospensioni, cambio delle date di inizio / fine prestazione).

Nota: la rettifica di una prestazione comporterà la validazione della stessa con una causale specifica non modificabile denominata *“Causa errore di compilazione”*. Inoltre, è obbligatorio fornire una nota di commento.

Rettifica / annullamento di una prestazione

Il processo di validazione delle prestazioni permette di gestire i casi in cui sia presente un fuori standard. Vi sono tuttavia due ulteriori casi in cui è necessario effettuare un'operazione di modifica alle prestazioni.

- Prestazioni in Standard, con errori di compilazione
- Prestazioni che devono essere annullate

Per questi casi, è stata creata un'interfaccia dedicata che permette di eseguire le operazioni indicate.

L'operatività generale rimane invariata rispetto alla validazione, e anche le interfacce utente sono immutate. Vi sono tuttavia alcune piccole differenze:

- La ricerca delle prestazioni si basa su un insieme di criteri più ristretto rispetto alla validazione
- Il form di dettaglio della prestazione, oltre al tasto di rettifica presenta il tasto di annullamento.



Figura 9 - Rettifica fuori standard, ricerca

Note sul processo di annullamento di una prestazione


Come per le rettifiche, il processo di approvazione di un annullamento richiede il coinvolgimento una figura in più rispetto al Process Owner. Tuttavia, l'attore conclusivo che sigilla l'effettivo annullamento di una prestazione (e quindi la sua eliminazione dalle reportistiche ufficiali) è una figura di competenza tecnica sul dato.

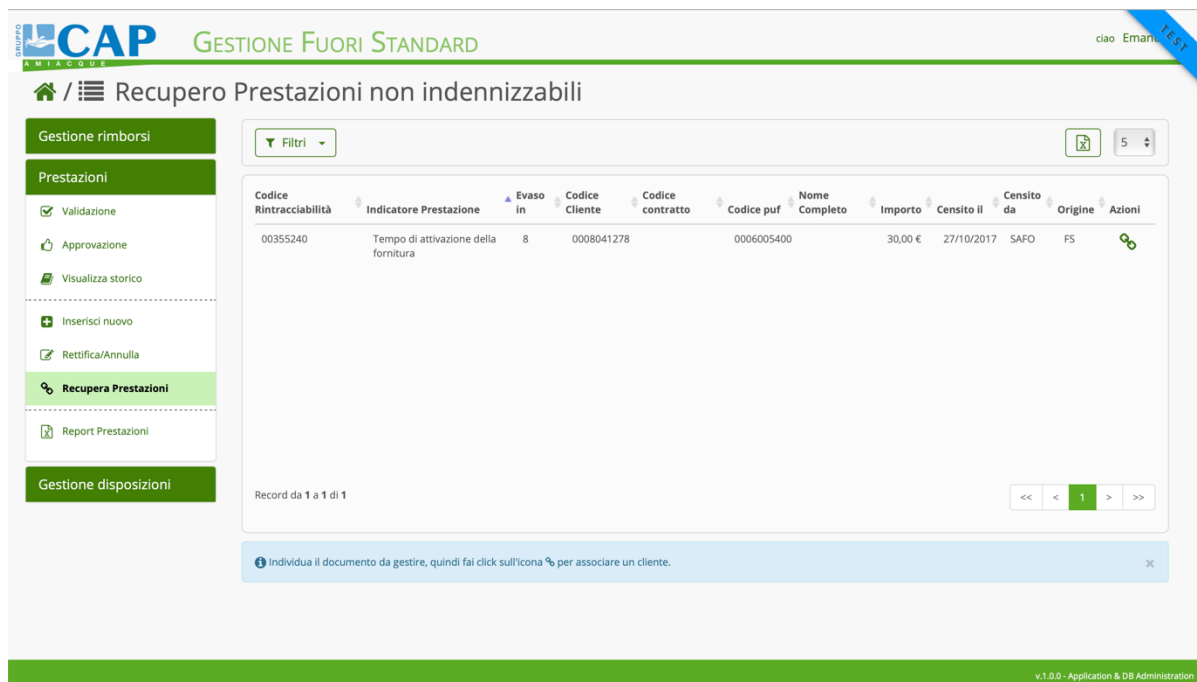
Recupero Prestazioni non indennizzabili

Nel ciclo di gestione delle prestazioni fuori standard, vi sono occasioni in cui il cliente legato ad una determinata prestazione non sia disponibile. In tali occasioni, in fase di validazione, l'applicazione fornisce due possibilità:

- individuare manualmente un cliente, e quindi associarlo alla prestazione;
- marcare la prestazione come non indennizzabile.


Nel primo caso, la prestazione rientra nel canale di gestione "standard" e se sono soddisfatti i requisiti funzionali sarà prodotto un indennizzo corrispondente. Nel secondo caso, di contro, la prestazione viene esclusa dal ciclo di gestione normale, e rimane come sospesa in un limbo. Vi sono casi, tuttavia, in cui la marcatura come non indennizzabile è solo temporanea. Per questo motivo l'applicazione mette a disposizione un'interfaccia per identificare e correggere tali casi. Come di consueto, l'interfaccia di ricerca delle prestazioni rispecchia il *look & feel* generale.

Una volta individuata la prestazione da recuperare, è sufficiente fare click sull'icona di collegamento , per aprire il form di recupero cliente.



Recupero Prestazioni non indennizzabili

Filtri

Codice Rintracciabilità	Indicatore Prestazione	Evaso In	Codice Cliente	Codice contratto	Codice puf	Nome Completo	Importo	Censito il	Censito da	Origine	Azioni
00355240	Tempo di attivazione della fornitura	8	0008041278		0006005400		30,00 €	27/10/2017	SAFO	FS	

Record da 1 a 1 di 1


Individua il documento da gestire, quindi fai click sull'icona  per associare un cliente.

Figura 10 - Recupera prestazioni, risultati ricerca

Il form di recupero presenta una serie di funzionalità:

- Strumento di insinuazione cliente (1)
- Dati cliente (2)
- Selettore contratto (3)
- Selettore PUF (4)
- Tasto di annullamento operazione (5)
- Tasto di associazione cliente (6)
-

The screenshot shows a web form titled 'Associa Cliente'. At the top, there is a search instruction: 'Ricerca un cliente per codice o descrizione, e seleziona in cascata il codice Contratto e PUF. Una volta identificato correttamente, salva il dato.' The form contains several fields and buttons:

- 1**: A search field labeled 'Codice Cliente' with a dropdown arrow.
- 2**: A section for client details with fields for 'Nome', 'Data di nascita', 'Telefono', 'E-Mail', and 'Indirizzo'.
- 3**: A dropdown menu labeled 'Codice contratto*' with the text '-- Seleziona un contratto --'.
- 4**: A text field labeled 'Codice PUF*' that is populated based on the selected contract.
- 5**: A green button labeled 'Annulla' with a circular arrow icon.
- 6**: A large green button labeled 'Associa il cliente selezionato alla prestazione'.

Figura 11 - Recupera prestazioni, associazione cliente

L'associazione di un cliente si traduce nell'individuazione di una terna di dati fondamentali: codice cliente, contratto, punto di fornitura,

Una volta individuato il cliente (1), sono visualizzate le informazioni generali (Nome, cognome, data di nascita, telefono, e-mail, indirizzo) (2). E viene popolato in automatico l'elenco dei contratti legati all'utenza (3). Selezionando un contratto, appare il PUF corrispondente nella casella a fianco (4).

L'ultimo passo è effettuare l'associazione del cliente alla prestazione (6), oppure annullare l'operazione (5).

Process Owner / Manager - Funzionalità

Approvazione di una prestazione

Per ogni prestazione validata da un Key User, viene avviato un processo approvativo che può coinvolgere, a seconda della natura dell'operazione eseguita sulla prestazione, una o più figure.

Le figure in questione sono due:

- Process Owner
- Manager

Il process Owner è il responsabile diretto del key user, mentre il Manager è il responsabile di secondo livello.

Entrambe queste figure accedono alle medesime interfacce utente. Come per la validazione delle prestazioni, si accede all'elenco delle prestazioni tramite un punto di menu dedicato (Approvazione) visibile solo agli utenti con ruolo "Process Owner" o "Manager".

L'interfaccia presenta una serie opzioni per navigare il dato:

- Un menu di ricerca esteso, per restringere il campo di ricerca delle prestazioni (1).
- Un selettore generale che permette di filtrare le prestazioni da Approvare (2), automaticamente selezionato;

Le opzioni di ricerca sono:

- Tipologia di prestazione
- Indicatore di standard
- Codice di rintracciabilità
- Codice cliente o ragione sociale
- Data di fine attività
- In / Fuori Standard

Figura 12 - Approvazione fuori standard, ricerca

Una volta individuata la prestazione desiderata, sono sufficienti pochi passi per completarne l'approvazione.

Cliccando sulla riga si apre il dettaglio della prestazione, che riporta le informazioni di validazione ed eventualmente le correzioni apportate in fase di rettifica.

Il form presente una serie di elementi chiave all'approvatore, elencati di seguito:

- Pannello di informazioni della prestazione (1)
- Pannello di validazione (2)
- Visualizzazione allegati alla prestazione (3)
- Note di approvazione (obbligatorio in caso di rifiuto) (4)

- Tasto di rifiuto (5)
- Tasto di approvazione (6)
- Selettore di approvazione continua (7)

Gestione Fuori Standard
N°: 17001 - Codice Rintracciabilità: 00795198 censito in data: 10/01/2019
IN ATTESA DI RETTIFICA..

1 Prestazione

15	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	254 (5)
Codice Standard	Tipologia Fuori standard	Specifico / Generale	FS (Standard)
Voltura Utenza AttivaVolutardrico		Aperto	90,00 €
Descrizione prestazione		Stato	Importo
N/A			
Esito			Descrizione Esito
08/01/2018 13:09:34	10/01/2019 13:11:23	254	FS
Data Inizio attività	Data Fine attività	Quantità	In Fuori Standard
N/A			

2 Validazione

Causa: Causa CAP
Sottocausa: DISPONIBILE DOPO 1 GG DA DATA SPORTELLIO

Inserisci una breve nota di testo come commento all'approvazione
(Inserisci un testo opzionale)

5 Rifiuta **6 Approva**

7 Non chiudere il form, apri il Fuori Standard successivo una volta gestito quello corrente

Figura 13 - Approvazione fuori standard, dettaglio prestazione

Nel caso in cui la prestazione sia oggetto di rettifica, sarà presente, a fianco del tasto di visualizzazione allegati, il tasto di rettifica per visualizzare le modifiche compiute.

L'approvazione della prestazione può portare a due effetti. Nel caso in cui sia presente una rettifica, la prestazione sarà sottoposta ad approvazione al manager di competenza. In caso contrario, questa sarà immediatamente processata, e qualora dia adito alla generazione di un indennizzo, questo sarà immediatamente disponibile nella piattaforma di gestione dei rimborsi.

Nel caso in cui vi siano più prestazioni da approvare, è possibile, selezionando la spunta a piè di pagina (7), fissare aperto il form di approvazione e procedere in modo sequenziale su tutte le prestazioni disponibili.

Funzionalità comuni

Storico delle prestazioni

In modo del tutto analogo alle sezioni di validazione e approvazione, è disponibile una sezione che permette di andare a ricercare l'elenco di tutte le prestazioni gestite nel corso del tempo. Anche in questo caso, tramite un menu di ricerca è possibile applicare uno o più criteri di selezione così da individuare facilmente le informazioni richieste.




Figura 14 - Storico fuori standard, ricerca

Il risultato della ricerca presenta alcune informazioni aggiuntive, che specificano l'azione eseguita sulla prestazione.

Codice Rintracciabilità	Indicatore Standard	Evaso In	Codice Cliente	Nome Completo	Importo	Censito II	Censito da	Origine	Validato	Azioni/Info
00162832	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	0	0008022559	LE FORNACI SRL	0,00 €	06/04/2017	SAFO	FS	SI	1
00269775	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3.82	0008000837	COSTRUZIONI MA.FRA SRL	30,00 €	18/07/2017	SAFO	FS	SI	0
00684932	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3	0008192374	PORTA ROBERTO LUIGI	0,00 €	14/09/2018	SAFO	FS	SI	
00220915	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	0	0008001998	CARROZZERIA EUROCAR DI BRUNO TRUGLIA	0,00 €	30/05/2017	SAFO	FS	SI	
00261089	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3	0007595998	DI GUARDO ANGELA MARIA	0,00 €	11/07/2017	SAFO	FS	SI	

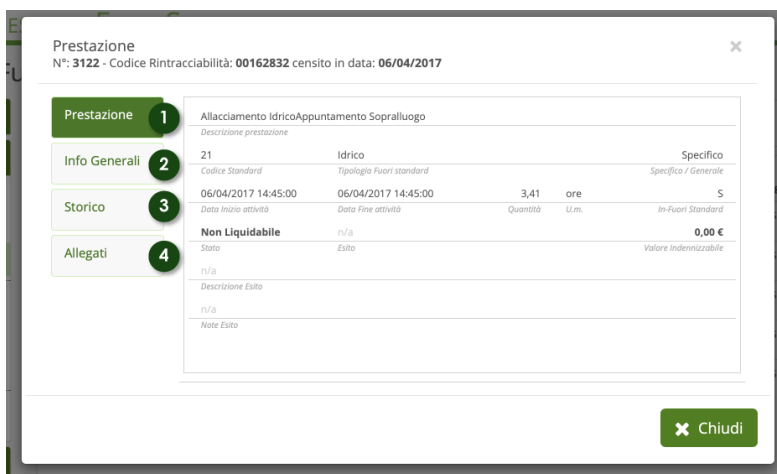
Figura 15 - Storico fuori standard, risultati di ricerca

Al termine della riga, infatti, una serie di icone forniscono le seguenti informazioni:

-  la prestazione ha dato luogo ad un indennizzo;
-  la prestazione è stata rettificata;
-  tasto di visualizzazione della prestazione.

Cliccando sulla riga (o sul tasto corrispondente) si apre il dettaglio di prestazione. In questo caso, il form è leggermente differente. Il contenuto è suddiviso in tabulazioni, con uno scorrimento verticale infinito. Le sezioni sono quattro:

- Prestazione (1) – fornisce informazioni specifiche sulla prestazione
- Info Generali (2) – fornisce informazioni generale sulla prestazione e sulle persone coinvolte
- Storico (3) – fornisce un giornale di bordo della prestazione, indicando ogni singola operazione effettuata sulla stessa
- Allegati (4) – contiene l'elenco di tutti gli allegati alla prestazione.



Prestazione
N°: 3122 - Codice Rintracciabilità: 00162832 censito in data: 06/04/2017

Prestazione 1 Allacciamento Idrico Appuntamento Sopralluogo
Descrizione prestazione

Info Generali 2

Codice Standard	Tipologia Fuori standard	Specifico / Generale
06/04/2017 14:45:00	06/04/2017 14:45:00	Specifico

Storico 3

Data inizio attività	Data fine attività	Quantità	U.m.	In-Fuori Standard
06/04/2017 14:45:00	06/04/2017 14:45:00	3,41	ore	S

Allegati 4

Non Liquidabile n/a 0,00 €

Stato n/a
Esito n/a
Valore Indennizzabile n/a

Descrizione Esito n/a
Note Esito

Chiudi

Figura 16 - Storico fuori standard, dettaglio prestazione