

1. MANUALE HISTORY

Data	Autore	Versione documento	Update
10/07/2023	Monica Puricelli	1.0	Prima stesura

Versione documento	Sezione modificata	Dettaglio update

DOMANDE E RISPOSTE

Cosa fare se

DOMANDE	RISPOSTE	CHI INTERPELLARE
BP non si apre o è lento	Controllare se presente connessione	Mandare mail a servicedesk@audika.it
Non viene trasferito in automatico l'esame audiometrico da Noah a BP	Probabile assenza di collegamento tra Noah e BP	Mandare mail a servicedesk@audika.it
Non riesco a salvare un'anagrafica	Manca qualche dato obbligatorio oppure il codice fiscale inserito non è corretto	nessuno
Ho emesso una fattura su un cliente errato	Se ho già registrato l'incasso farlo cancellare da DGS e procedere con emissione della nota di credito	Per cancellare il pagamento mandare mail a Nicole Toscano (nito@audika.it) o Elisa Giuntini (elgi@audika.it)
Mi sono dimenticato di inserire in una fattura un connect/ricevitore/dome, ecc.	Se ho già registrato l'incasso farlo slegare da DGS e procedere con emissione della nota di credito. Una volta rifatta la fattura, legale l'incasso registrato in precedenza sulla nuova fattura.	Per slegare il pagamento mandare mail a Nicole Toscano (nito@audika.it) o Elisa Giuntini (elgi@audika.it)
Devo fare uno storno di una fattura d'acconto	Farsi slegare il pagamento da DGS e procedere con la creazione della nota di credito	Per slegare il pagamento mandare mail a Nicole Toscano (nito@audika.it) o Elisa Giuntini (elgi@audika.it)
Devo fare uno storno di una fattura di vendita	Farsi slegare il pagamento da DGS e procedere con la creazione della nota di credito (previa autorizzazione da parte di RSM)	Per slegare il pagamento mandare mail a Nicole Toscano (nito@audika.it) o Elisa Giuntini (elgi@audika.it)
Devo fare uno storno di una fattura asl perché asl errata	Fare nota di credito da storico vendite dell'asl errata. Rimettere fattura corretta inserendo nelle note: riferimenti pratica e cliente, modello e matricole protesi fornite	nessuno
Ho caricato per errore due volte la stessa matricola in magazzino	Bisogna richiedere la cancellazione indicando la motivazione	Mandare mail a servicedesk@audika.it
Ho sbagliato ad ordinare un prodotto a magazzino	Cancellare l'ordine e rifarlo correttamente. Se già caricato, mandare mail per la cancellazione e ricaricarlo	Mandare mail a servicedesk@audika.it
Ho sbagliato a registrare una modalità d'incasso	Segnalare a DGS modalità corretta.	Mandare mail a Nicole Toscano ed Elisa Giuntini segnando numero fattura e modalità d'incasso corretta

Ho registrato un incasso sotto un centro errato	Segnalare a DGS centro d'incasso corretto	Mandare mail a Nicole Toscano ed Elisa Giuntini segnando numero fattura e centro d'incasso corretto
Ho sbagliato a registrare un versamento	Segnalare a DGS versamento corretto	Mandare mail a Nicole Toscano ed Elisa Giuntini segnando numero fattura e modalità d'incasso corretta
La cassa automatica della banca non mi ha accolto il versamento e avevo già fatto la distinta	Segnalare problematica a DGS	Mandare mail a Nicole Toscano ed Elisa Giuntini per far fare modifica versamento
Ho inviato una protesi in riparazione fuori garanzia ma la protesi, per esempio, per non accettazione del preventivo, è rientrata in garanzia	Mandare mail per cambio status riparazione da fuori garanzia e in garanzia	Mandare mail a servicedesk@audika.it