Z-Lab

Guida Area Riservata Infinity

http://infinity.z-lab.it

COPYRIGHT 2018 by Z-Lab S.r.l.
Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione contiene informazioni protette da copyright. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, trascritta o copiata senza il permesso dell'autore.

TRADEMARKS
Tutti i marchi di fabbrica sono di proprietà dei rispettivi detentori e vengono riconosciuti in questa pubblicazione.

Z-LAB SRL
Via Amellina, 100 - Trescore Balneario (BG)
Tel: 035-4254174 – e-mail: info@z-lab.it
Sito Web: www.z-lab.it

Sommario

1. Introduzione 4
2. Area Clienti 5
2.1 Gestione profilo utente/Utility varie 7
2.2 Sezione Tickets Globali 12
2.3 Sezione Gestione Tickets 13
3.0. Knowledge Base 15
3.1. Livelli di accesso AREA RISERVATA Z-Lab. 18
3.2. Tipi di contenuti KB. 19
3.3. Infinity Search: Come si effettuano le ricerche nella KB 25
3.4. Prossime implementazioni 27

1. Introduzione

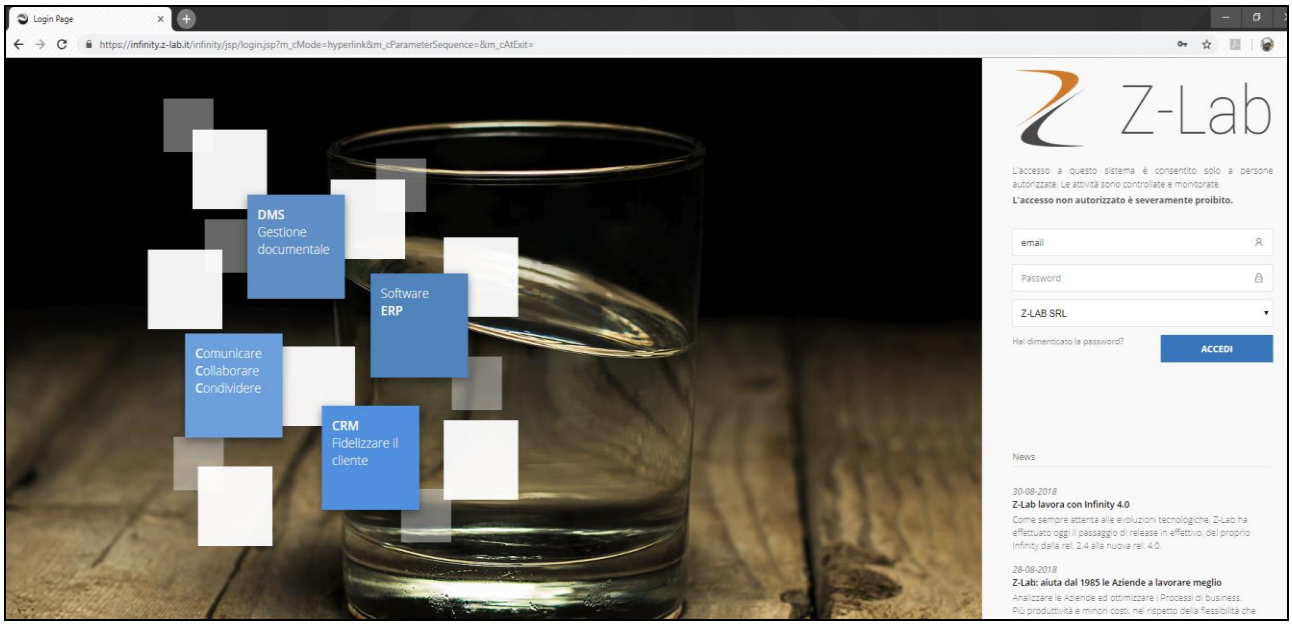
Per accedere all'area riservata è necessario essere in possesso del codice utente e della password che vi verranno forniti dal nostro Servizio Clienti all'installazione/attivazione dei prodotti Z-Lab acquistati.

Nel caso non siate in possesso delle credenziali è possibile richiederle inviando una mail al seguente indirizzo e-mail marketing@z-lab.it.

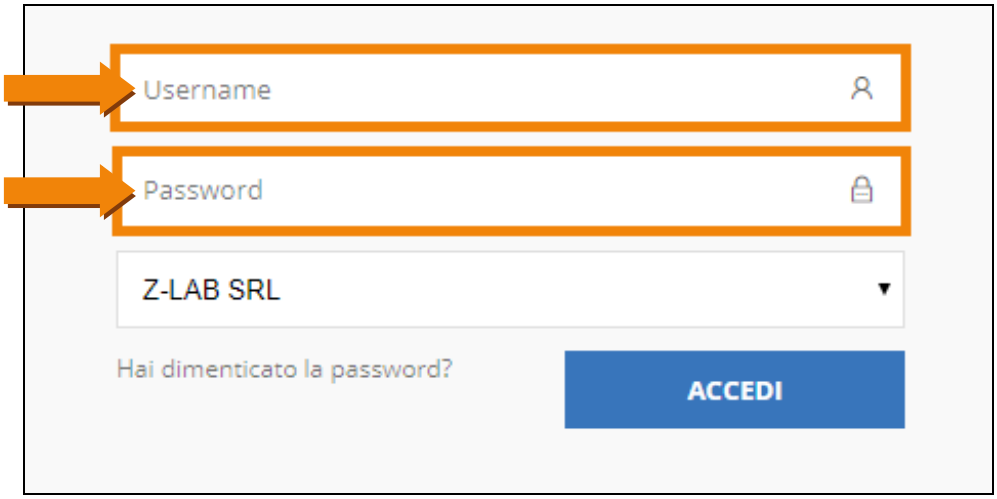
2. Area Clienti

- Aprire il browser internet (Preferibilmente Google Chrome)
- Digitare https://infinity.z-lab.it/infinity

Apparirà la seguente videata

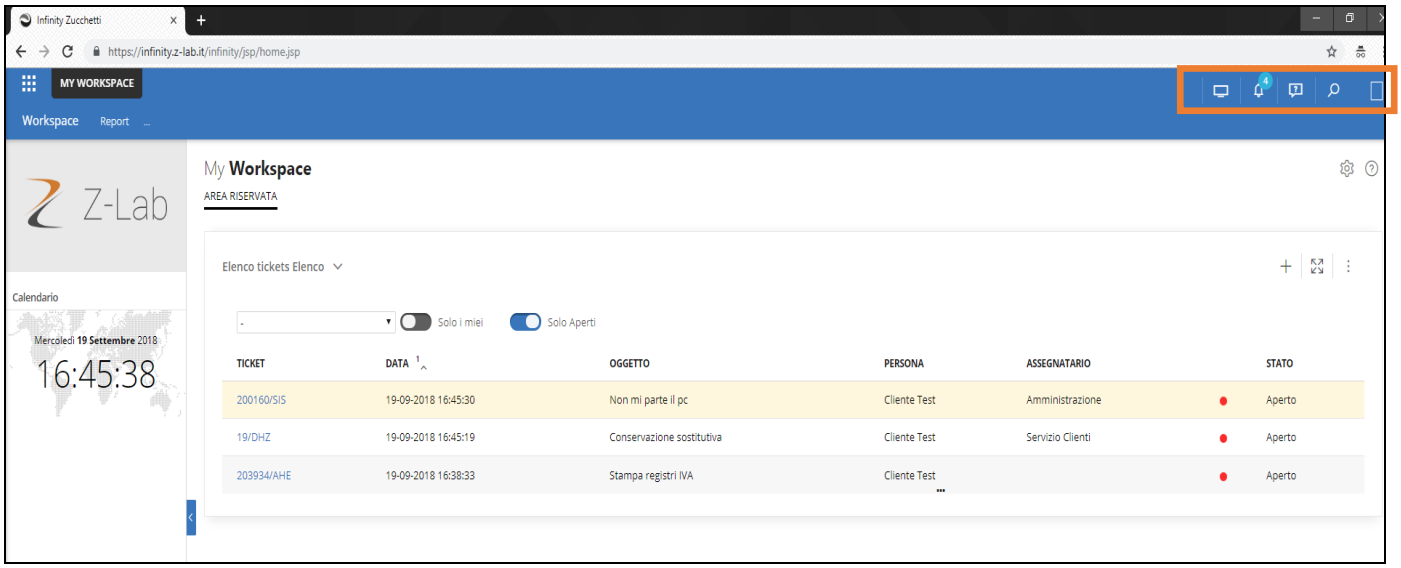


- Immettere le credenziali di accesso Utente e Password ricevute da Z-Lab



Dopo aver cliccato “ACCEDI” potrete utilizzare le funzionalità offerte dall’ “AREA RISERVATA”

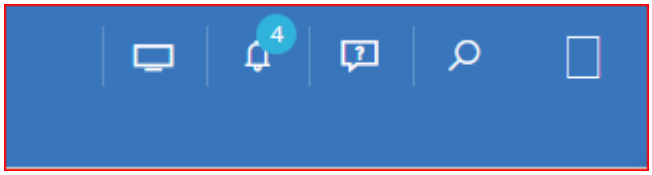
All’accesso sono visibili tutti i ticket aperti su tutti i centri servizi aperti da tutti gli operatori della vostra azienda.



Prima di approfondire la gestione ticket, vi illustriamo le funzionalità della toolbar sopra evidenziata.

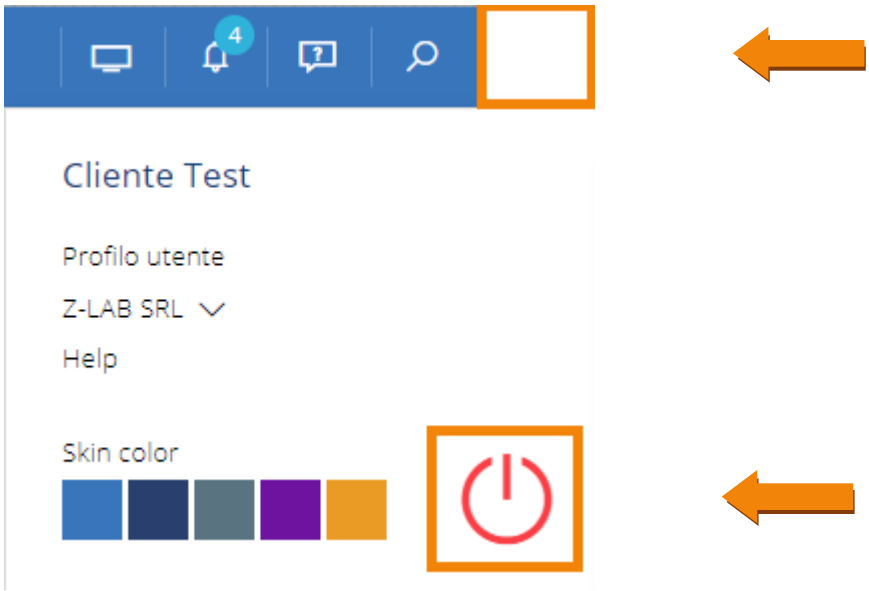
2.1 Gestione profilo utente/Utility varie

In tutte le finestre della pagina è presente una sezione per accedere alla gestione del proprio profilo utente/Utility varie.



In questa sezione è possibile:

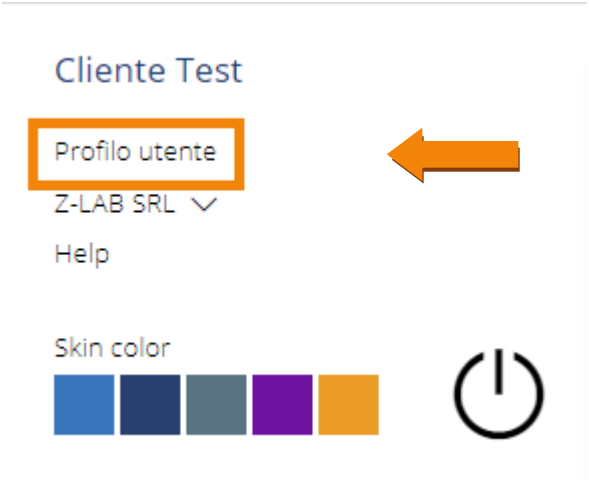
- fare il logout (disconnessione dell'utente e uscita dalla sessione di lavoro) tramite il pulsante raggiungibile cliccando:



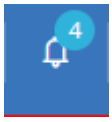
- avere la possibilità di accedere alla KB (Knowledge Base Z-Lab):

- avere la possibilità di ricercare delle schermate presenti nella pagina:

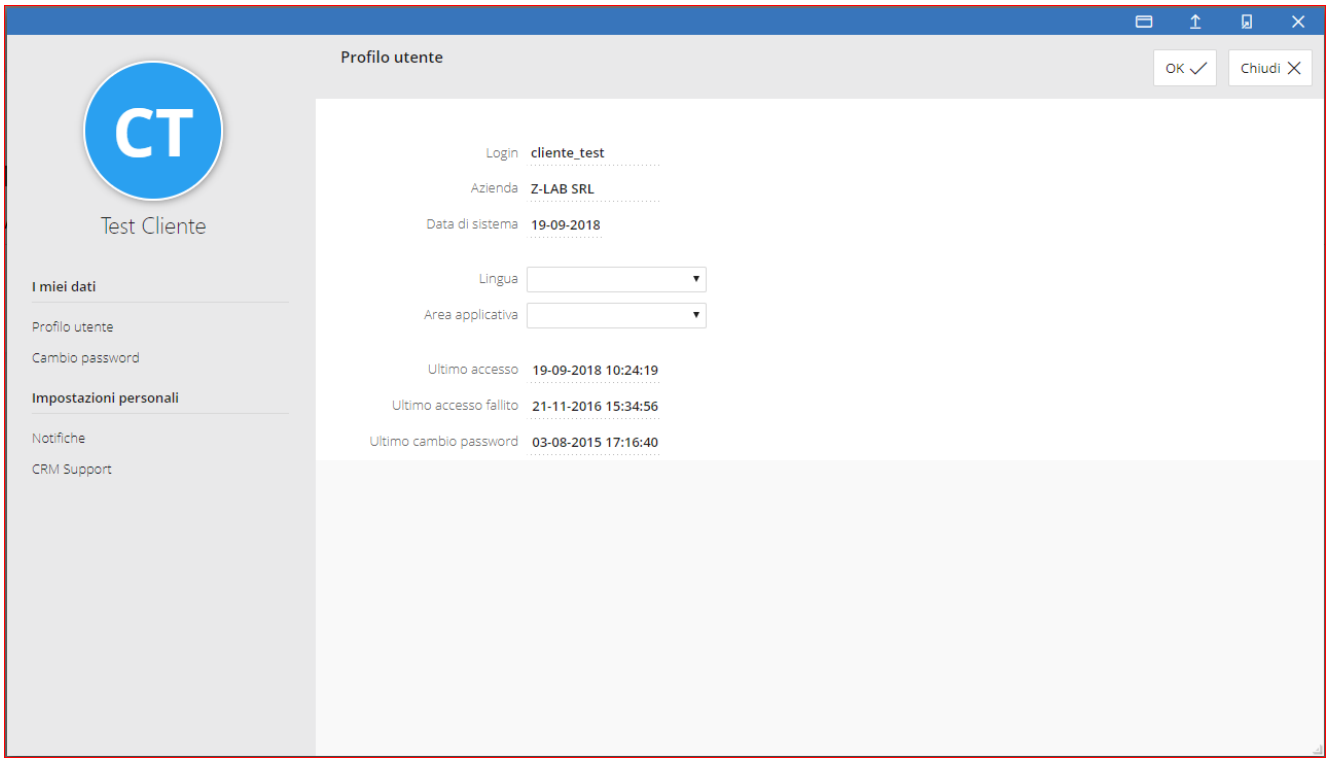
- avere la possibilità di accedere alla propria schermata di "Gestione profilo utente" cliccando sulla voce "Profilo Utente":



- entrare nella sezione notifiche:

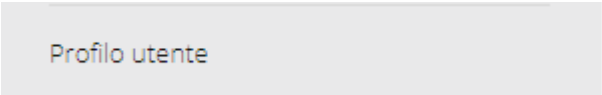


Schermata gestione profilo utente:

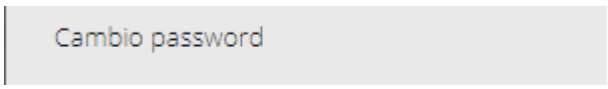


In questa schermata è possibile visualizzare le informazioni del proprio utente, cambiare la lingua utilizzata:

- accedere ai propri dati personali:

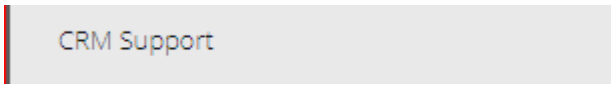


- cambiare password al proprio account:



- modificare i parametri notifiche:

- accedere alle preferenze CRM support:

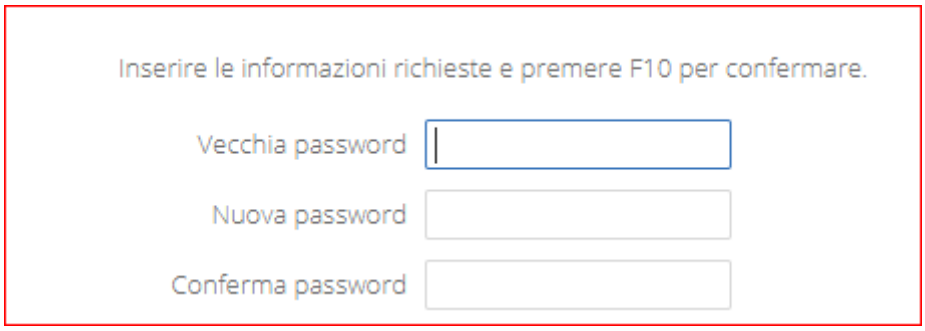


Dati personali:

è possibile accedere a propri dati personali

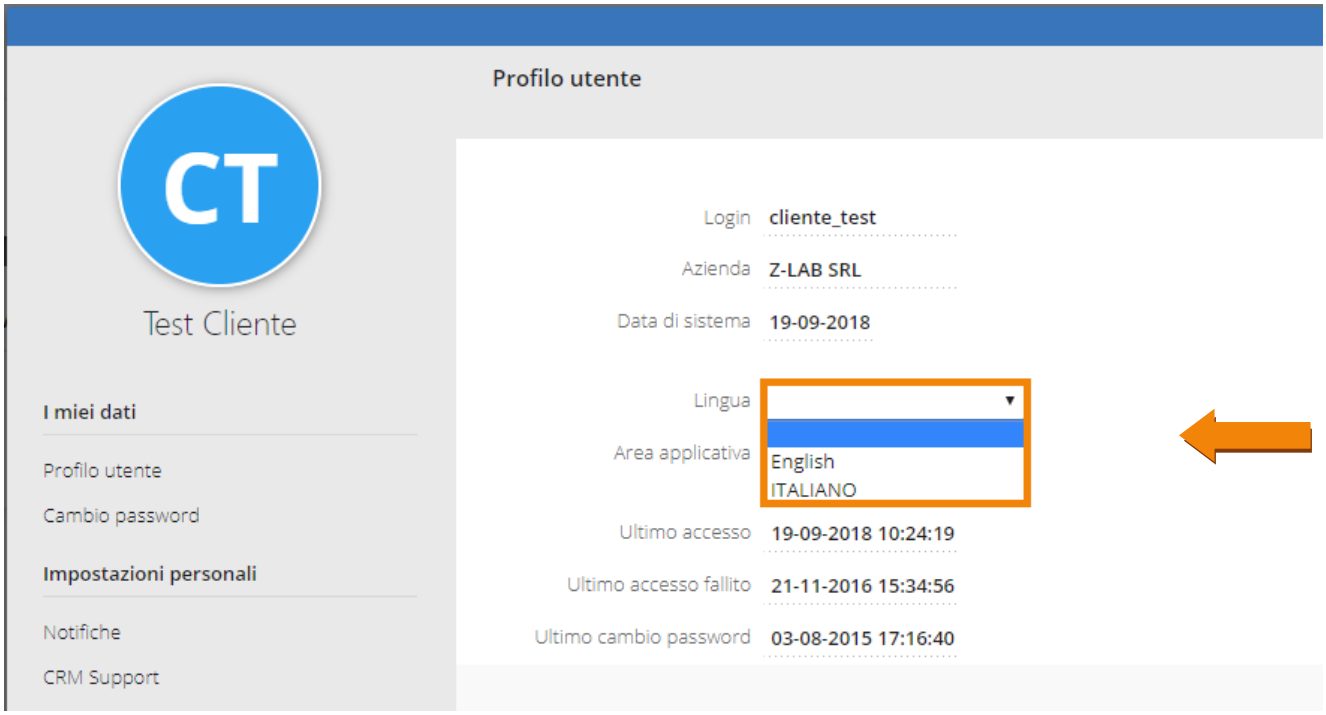
Password:

è possibile cambiare password del proprio account:



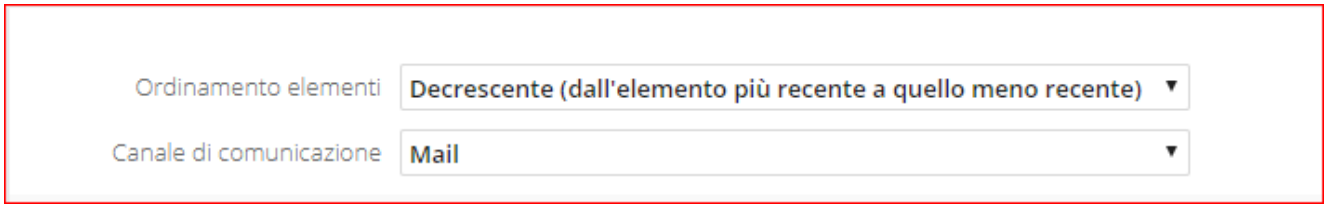
Lingua:

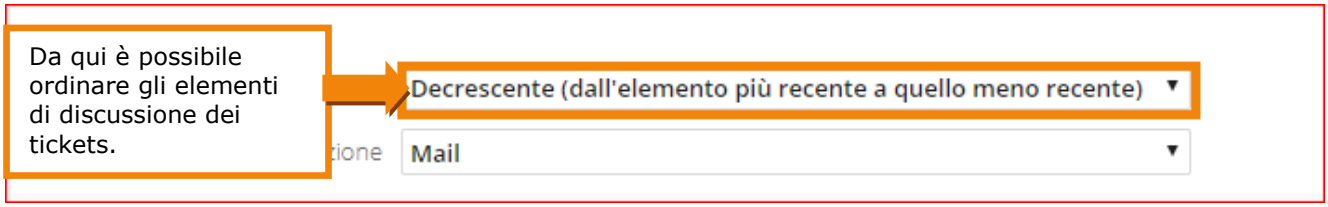
è possibile cambiare la lingua utilizzata dall'utente per visualizzare le varie schermate:

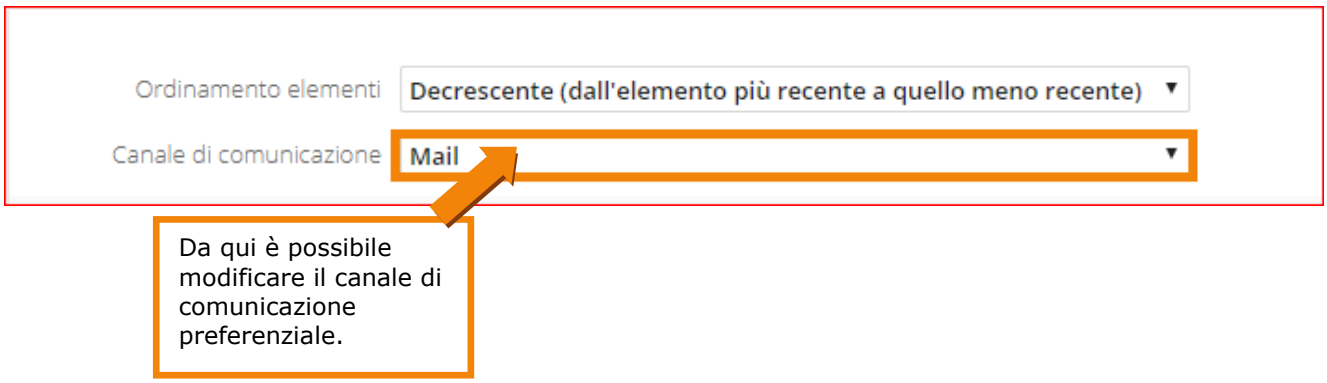


Preferenze CRM Support:

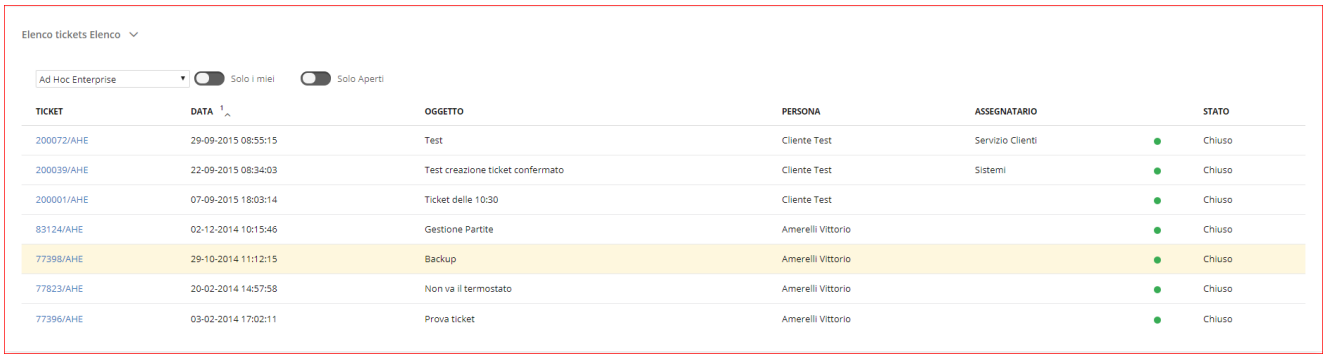
è possibile impostare le preferenze personali degli operatori del CRM Support:







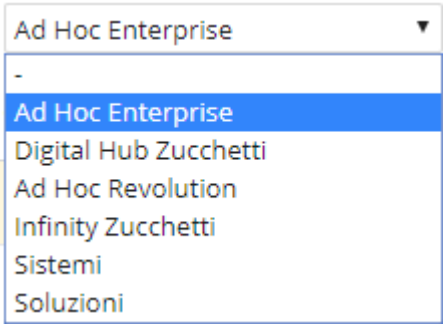
2.2 Sezione Tickets Globali



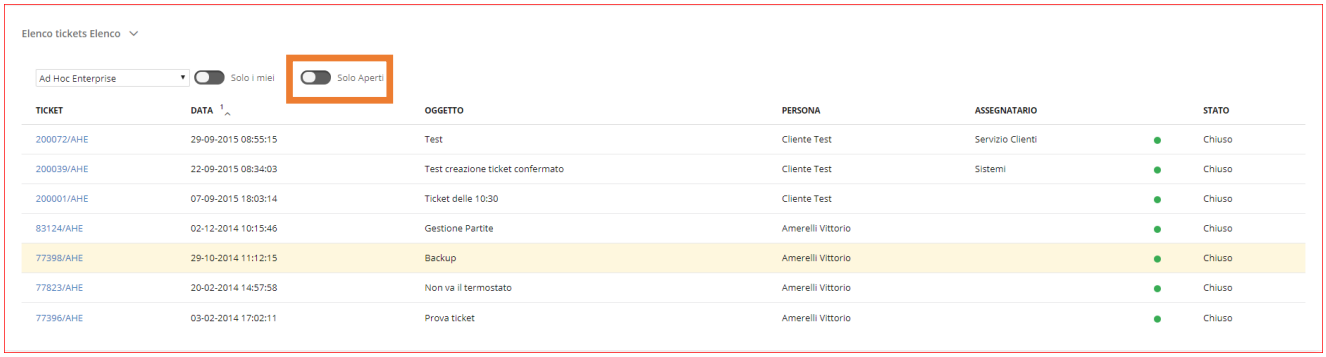
Nella HOME è visibile l'elenco globale dei ticket per Centri Servizi, se il cliente è licenziatario di più prodotti.

Per ogni centro servizio è possibile visualizzare i ticket aperti, presi in carico o chiusi.

Cliccando questo bottone di scelta multipla è possibile accedere alla visualizzazione del centro servizi:



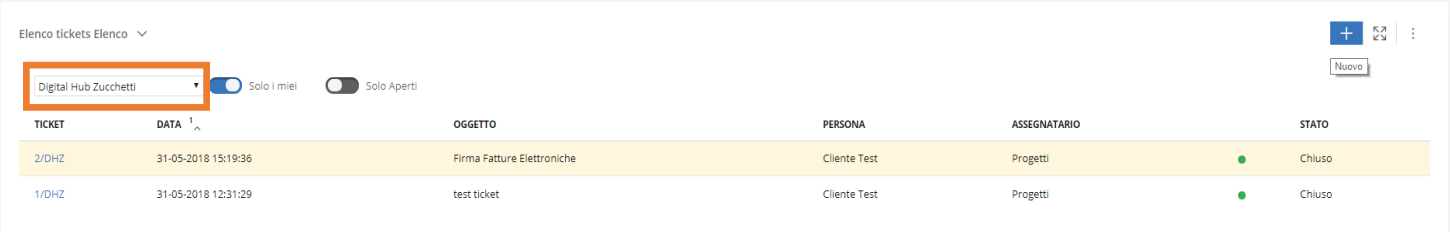
Per decidere se visualizzare solo i ticket aperti/tutti i ticket si può selezionare questo flag:



2.3 Sezione Gestione Tickets

In questa sezione è possibile gestire o creare i tickets e inoltre vedere in dettaglio le segnalazioni aperte e chiuse.

Tickets aperti



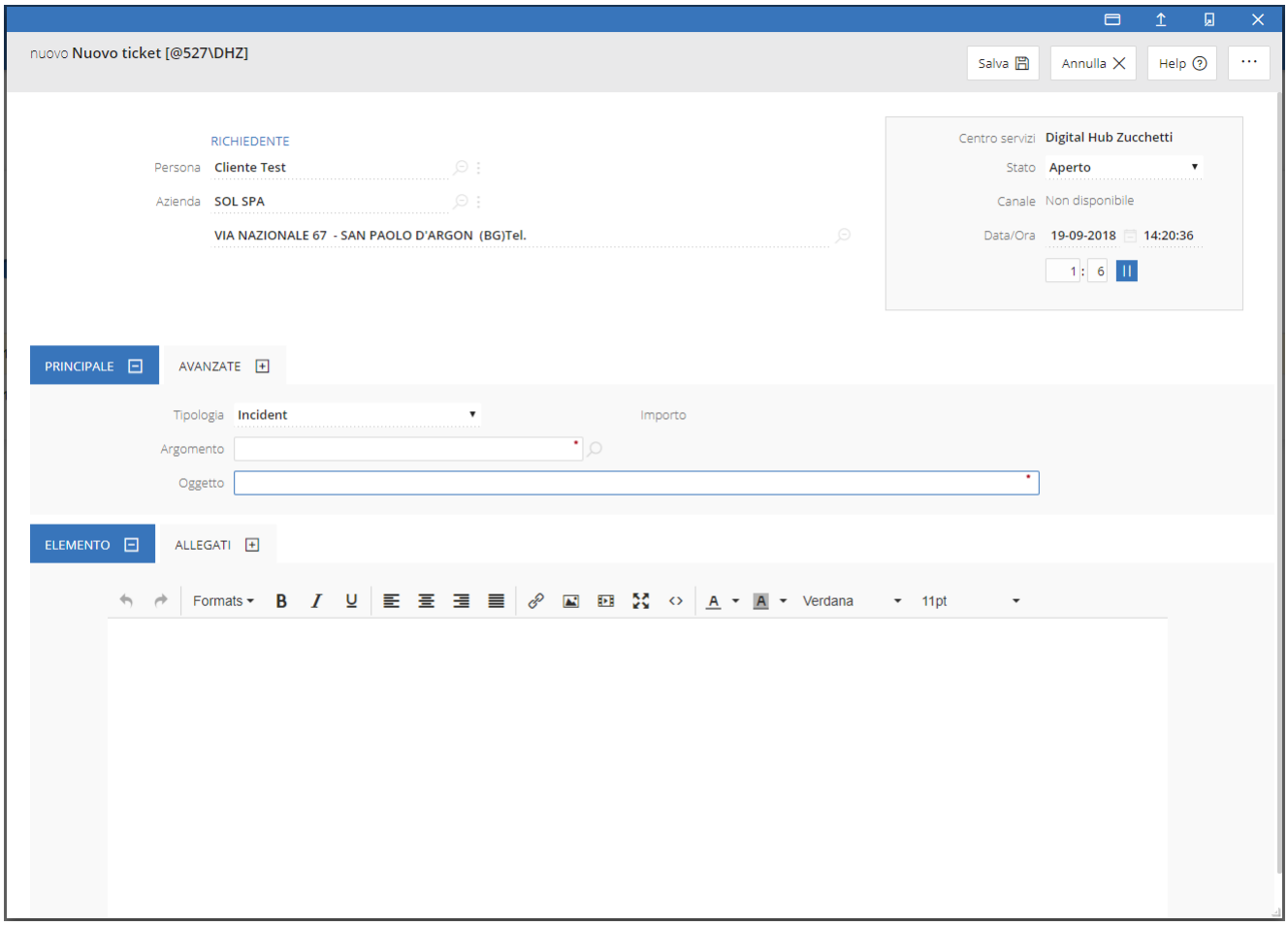
In questa finestra è possibile:

- inserire un nuovo ticket (il centro servizi che viene inserito nel ticket equivale a quello selezionato nella combo evidenziata in arancione)

Attenzione: Nell’effettuare l’inserimento di un nuovo ticket è importante controllare di aver selezionato il centro servizi di competenza.

Inserire nuovi tickets:

Quando il pulsante viene premuto appare la seguente schermata:



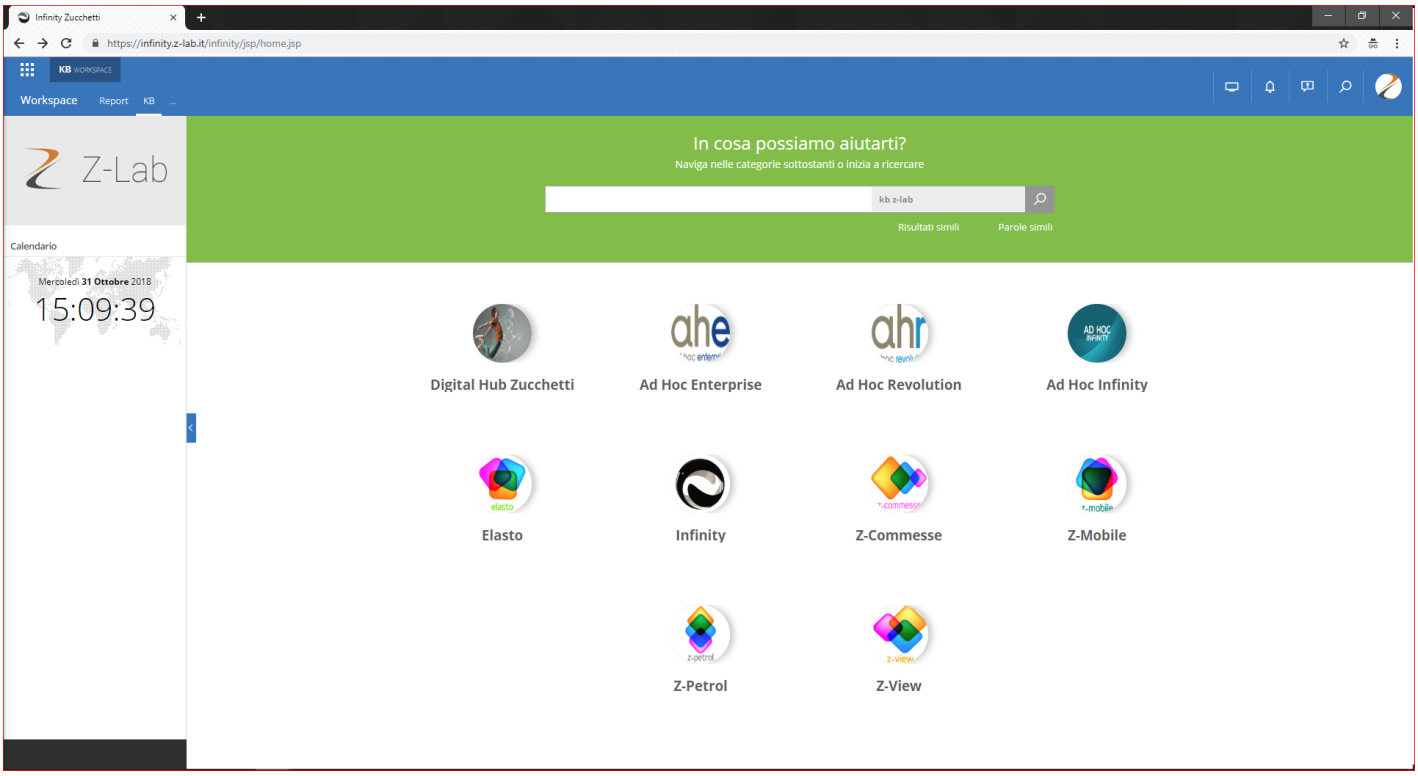
In questa schermata si possono inserire i nuovi ticket che si vuole caricare, alla conferma del ticket lo stesso sarà visibile nella visualizzazione dei ticket aperti.

3.0. Knowledge Base

Premessa

Una base di conoscenza (individuata anche con il termine inglese knowledge base e con l'acronimo KB) è un tipo speciale di database per la gestione della conoscenza aziendale.
Essa costituisce dunque un ambiente volto a facilitare la raccolta, l'organizzazione e la distribuzione della conoscenza.

L'aspetto più importante di una base di conoscenza è il tipo di informazione che contiene. Una base di conoscenza diventa un sito da dove scaricare informazioni rilevanti quindi assicurarsi che le informazioni **siano corrette ed aggiornate è essenziale per il suo successo oltre a disporre di un buon sistema di recupero delle informazioni sia in termini di navigazione dei contenuti che di recupero mediante motore di ricerca.**



Internamente il sistema di KB, è presente nel nostro ambiente di CRM Post-Vendita *(con il duplice obiettivo di creare sia il database di conoscenza per i nostri operatori Z-Lab, sia per offrire risorse ai nostri clienti utilizzatori delle nostre soluzioni software).*

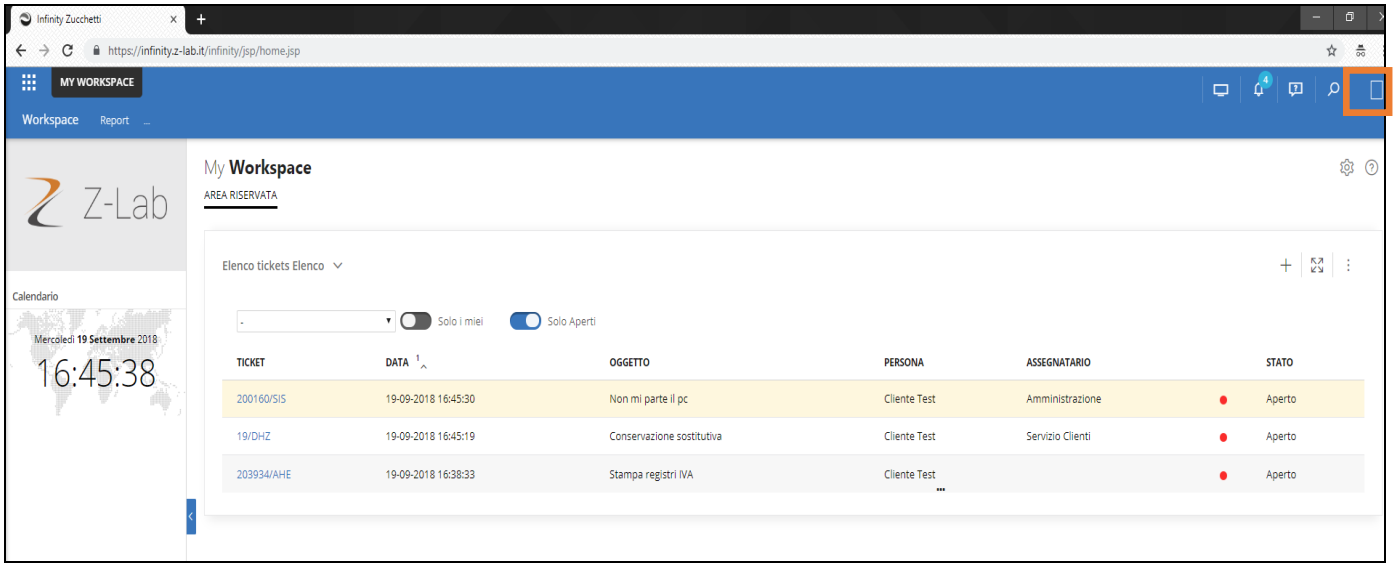
Questa base di conoscenza servirà per proporre agli operatori dei centri servizi e ai nostri clienti un sistema per ricercare autonomamente la miglior risposta/risoluzione ai propri quesiti/problemi.

Ovviamente affinché possa essere utilizzata è necessario creare/alimentare costantemente la KB con nuovi contenuti, dobbiamo quindi **collaborare TUTTI** per capire:

- secondo le richieste pervenute al reparto di assistenza,
- informazioni reperite dai nostri operatori presso i clienti
- note derivate dall'uso pratico delle applicazioni quali siano quelle che possano generare nuovi elementi della Knowledge Base.

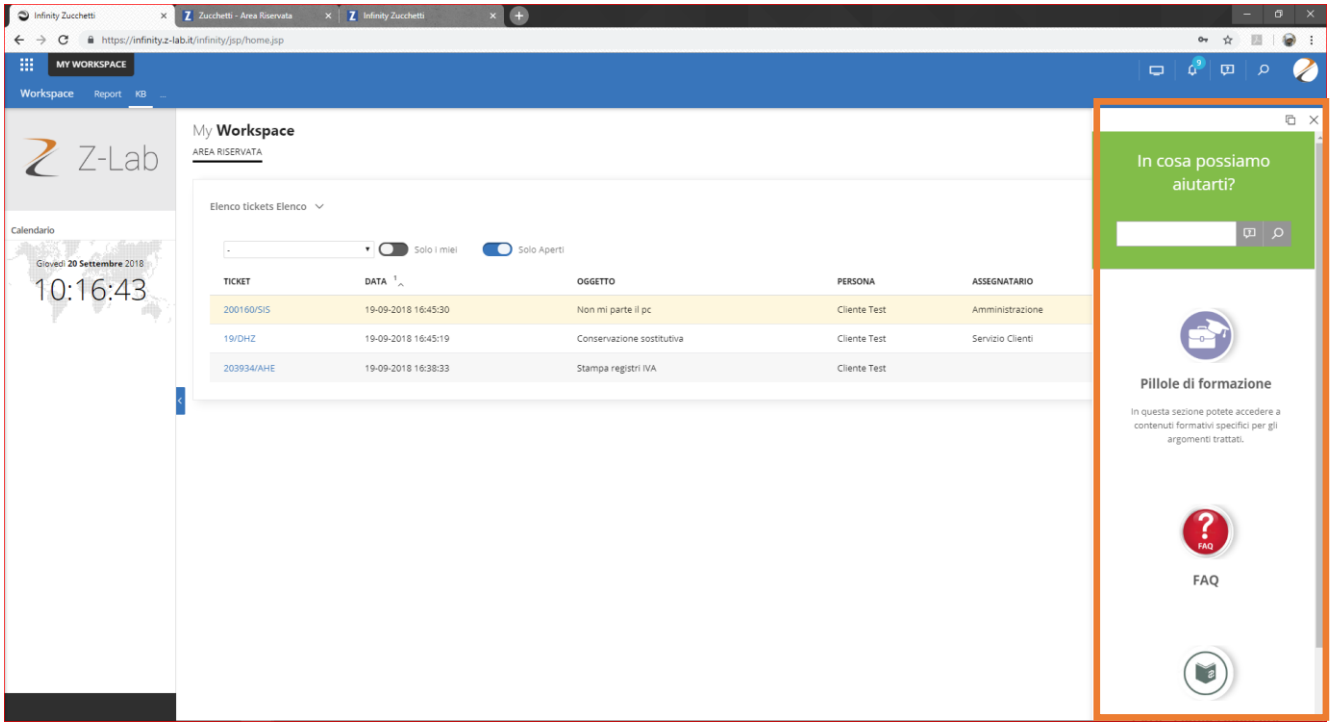
Questa sezione a voi riservata consente di accedere velocemente alle risorse che Z-Lab mette a vostra disposizione.

La KB Z-Lab è accessibile in due modalità disponibili dopo aver effettuato l'accesso all'area riservata con le Vostre credenziali.

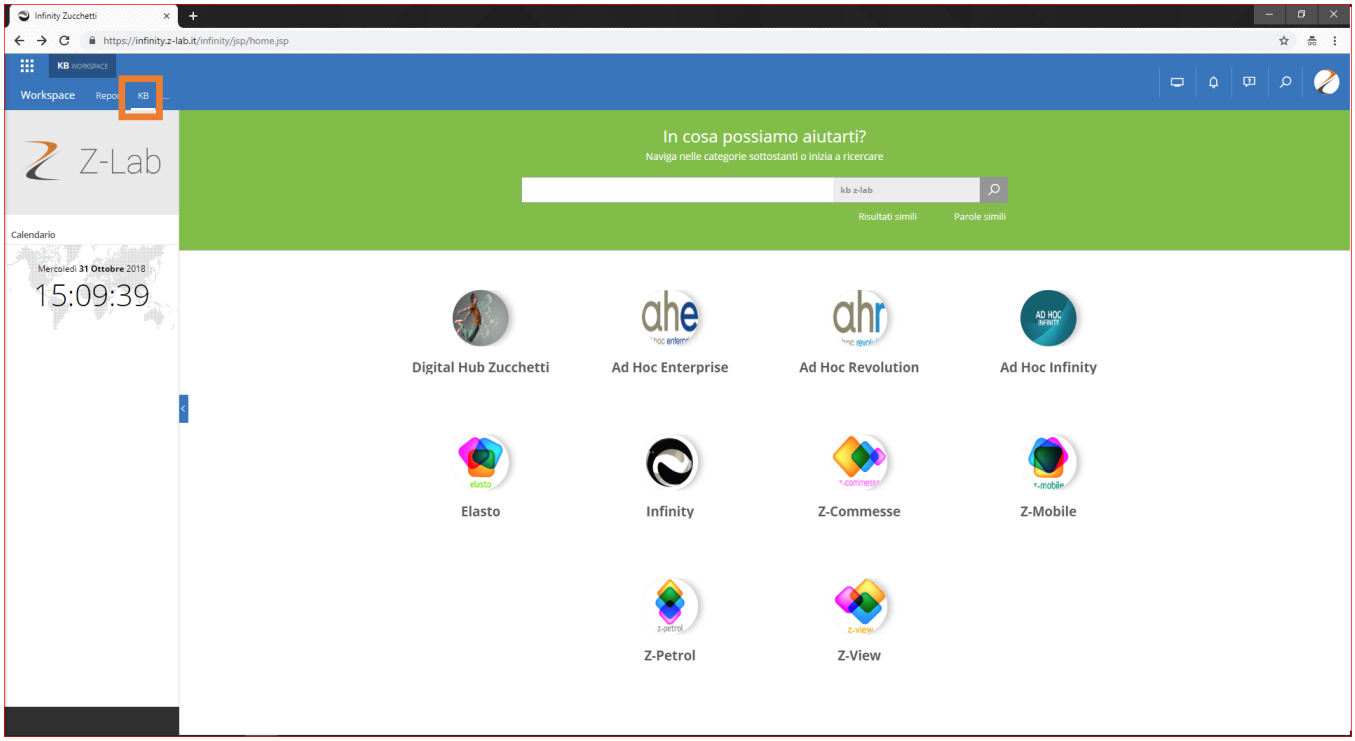


La prima è cliccando sull'icona sopra indicata.

In questo caso la sezione KB si apre con una finestra laterale destra come da immagine sotto indicata



La seconda è cliccando la voce KB nel menù in alto a sinistra come da immagine sotto indicata



La KB Z-Lab contiene le sezioni relative ai prodotti licenziati alla Vostra azienda.

3.1. Livelli di accesso AREA RISERVATA Z-Lab.

Esistono due livelli di accesso all'Area Riservata di Z-Lab.

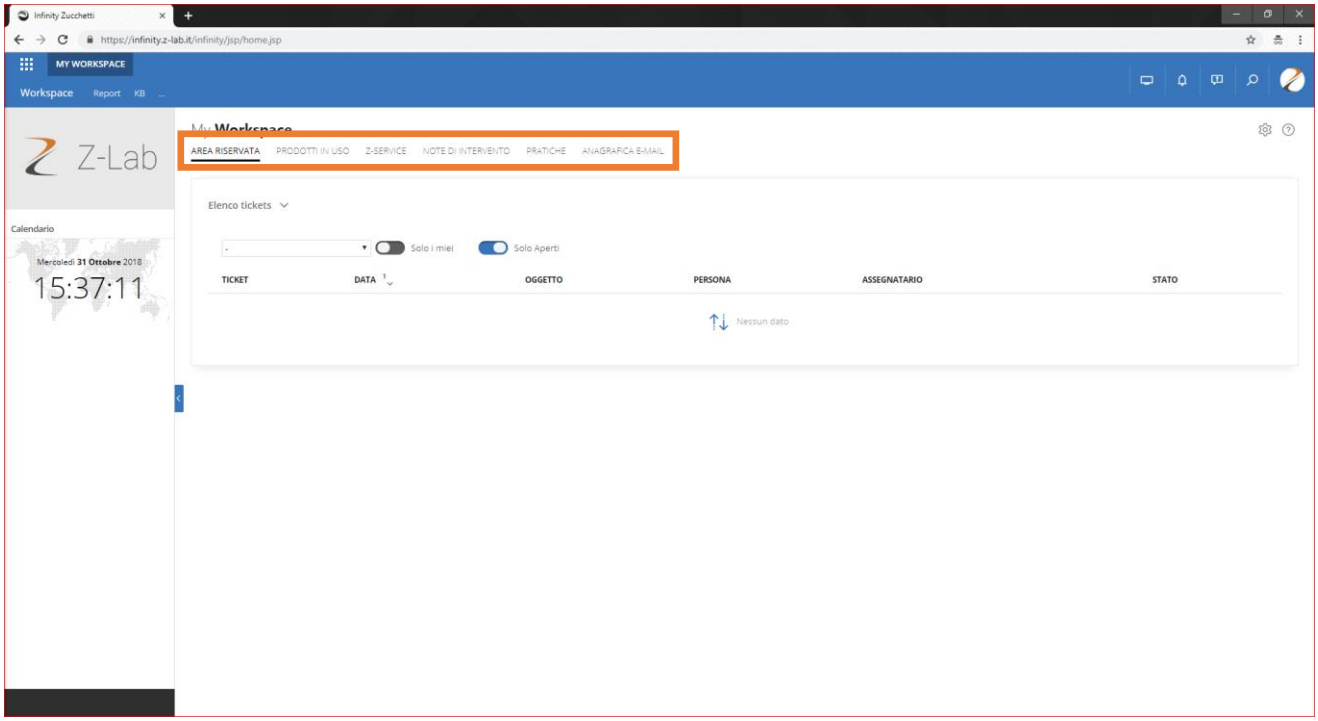
Il primo livello di accesso consente di visualizzare:

- I ticket
- I prodotti in uso
- Anagrafica E-Mail
- KB

Il secondo livello di accesso è riservato agli utenti di tipo amministrativo e consente di visualizzare:

- Situazione Z-Service
- Interventi
- Pratiche

Le persone per essere inserite nel gruppo organizzativo Area Amministrativa devono essere comunicate con E-Mail/Ticket dal legale rappresentante/responsabile amministrativo dell'azienda.

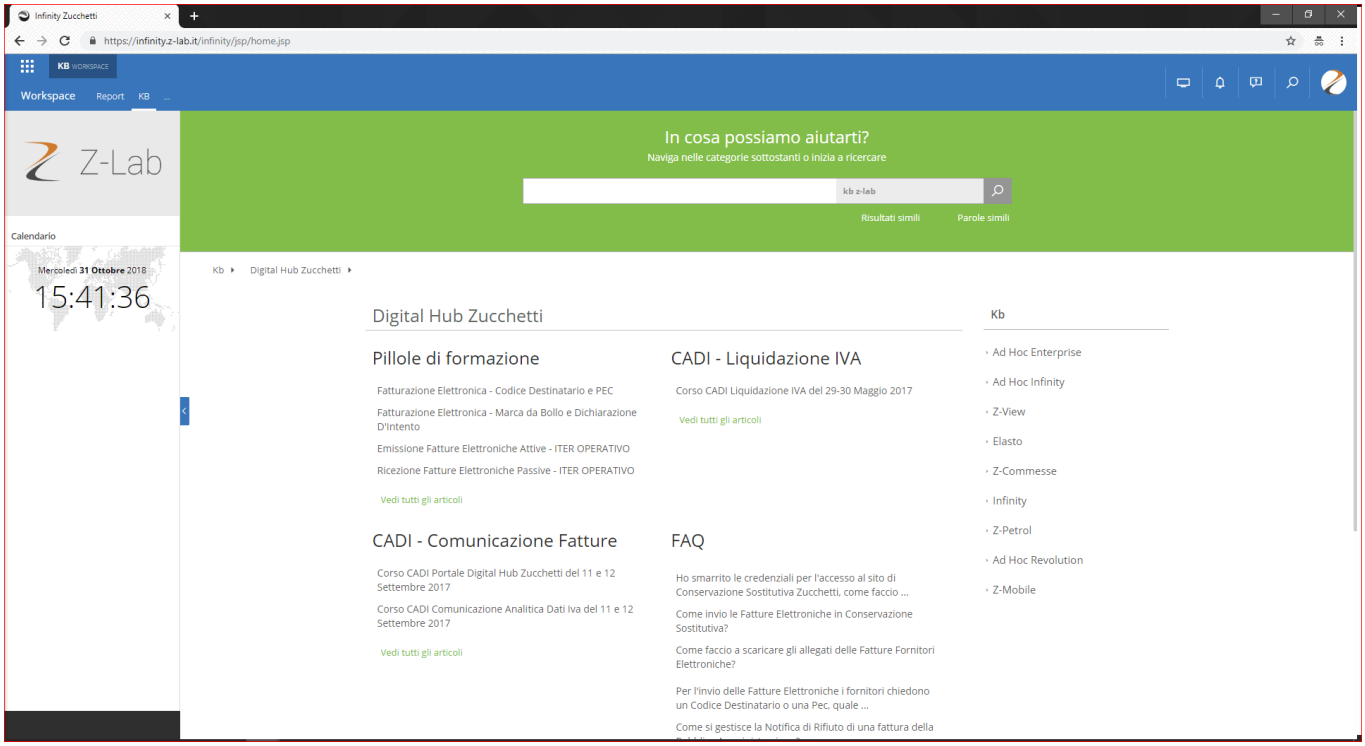


3.2. Tipi di contenuti KB.

Per ogni prodotto abbiamo individuato le seguenti categorie di contenuti:

- **Manuali e Documentazione** (tutti i manuali di prodotto e la relativa documentazione)
- **FAQ** (Domande e risposte con eventuali link a manuali, pillole, video corsi)
- **Pillole di Formazione** (Video corsi specifici per argomenti e della durata massima di 5 minuti)
- **Video Corsi** (Video corsi completi di eventi e di durata superiore ai 5 minuti)
- **Download** (ABI e CAB, Patch con relativa documentazione, standard, personalizzata)
- **In evidenza** (Contenuti già pubblicati in altre sezioni e richiamati per un certo periodo in Evidenza, esempio: operazioni di inizio anno)

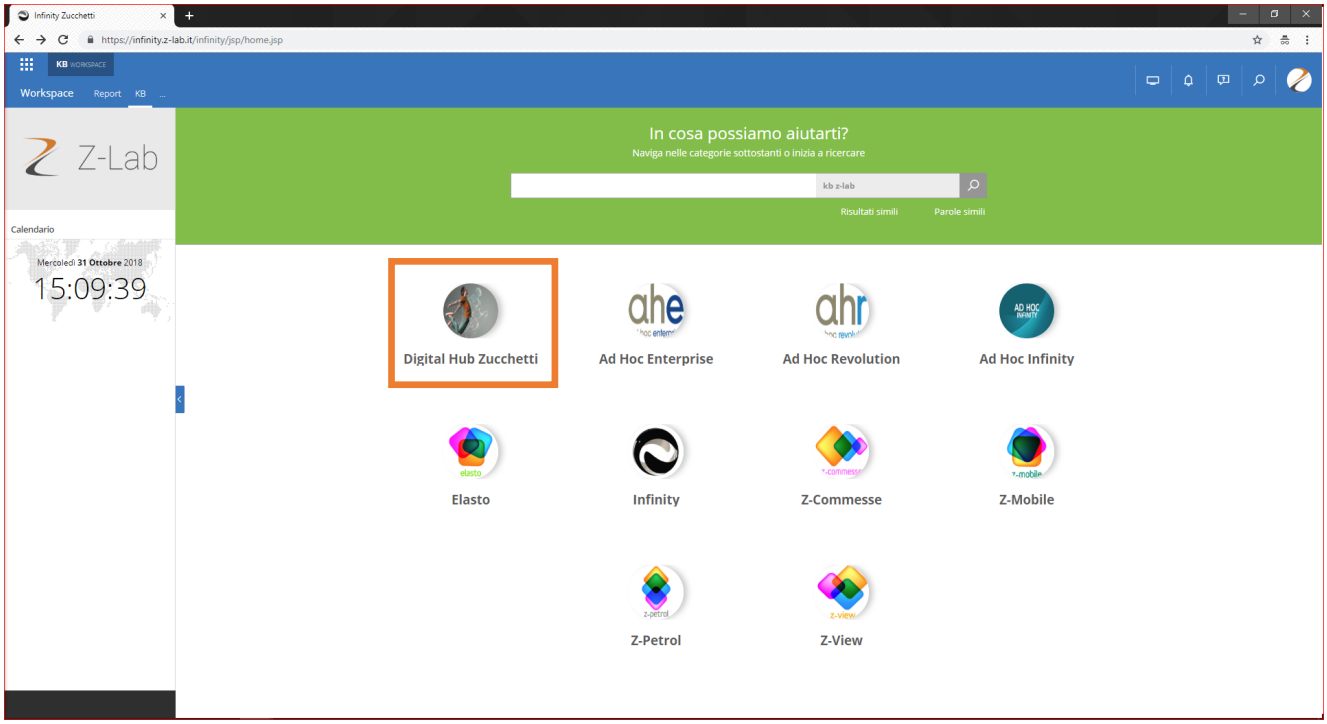
Esiste poi un'area **Pubblica** alla quale accedono tutti i clienti indipendentemente dal prodotto in uso, con i files di interesse generali quali le librerie Visual Fox aggiornate, TeamViewer, ecc.



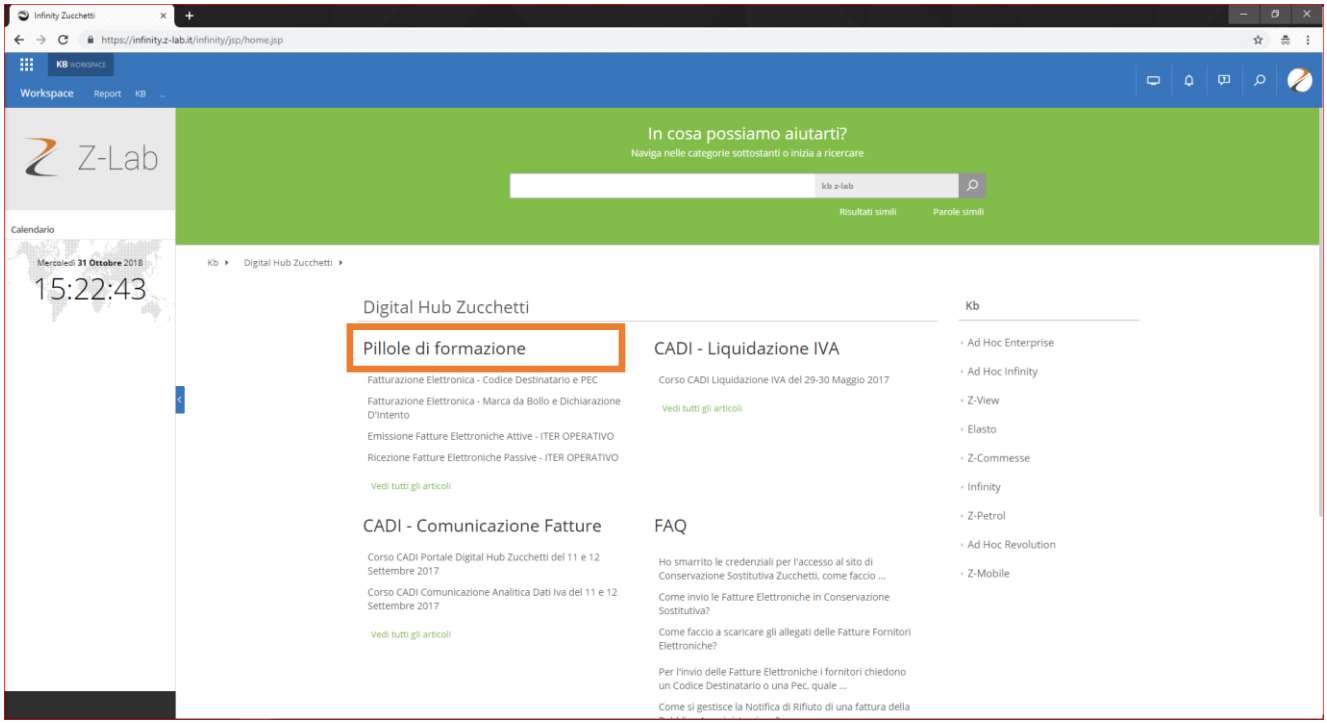
Esempio di accesso alla sezione Digital Hub Zucchetti e consultazione di una pillola di formazione.

Per accedervi occorre effettuare le seguenti operazioni:

Cliccare sull'icona "Digital Hub Zucchetti"

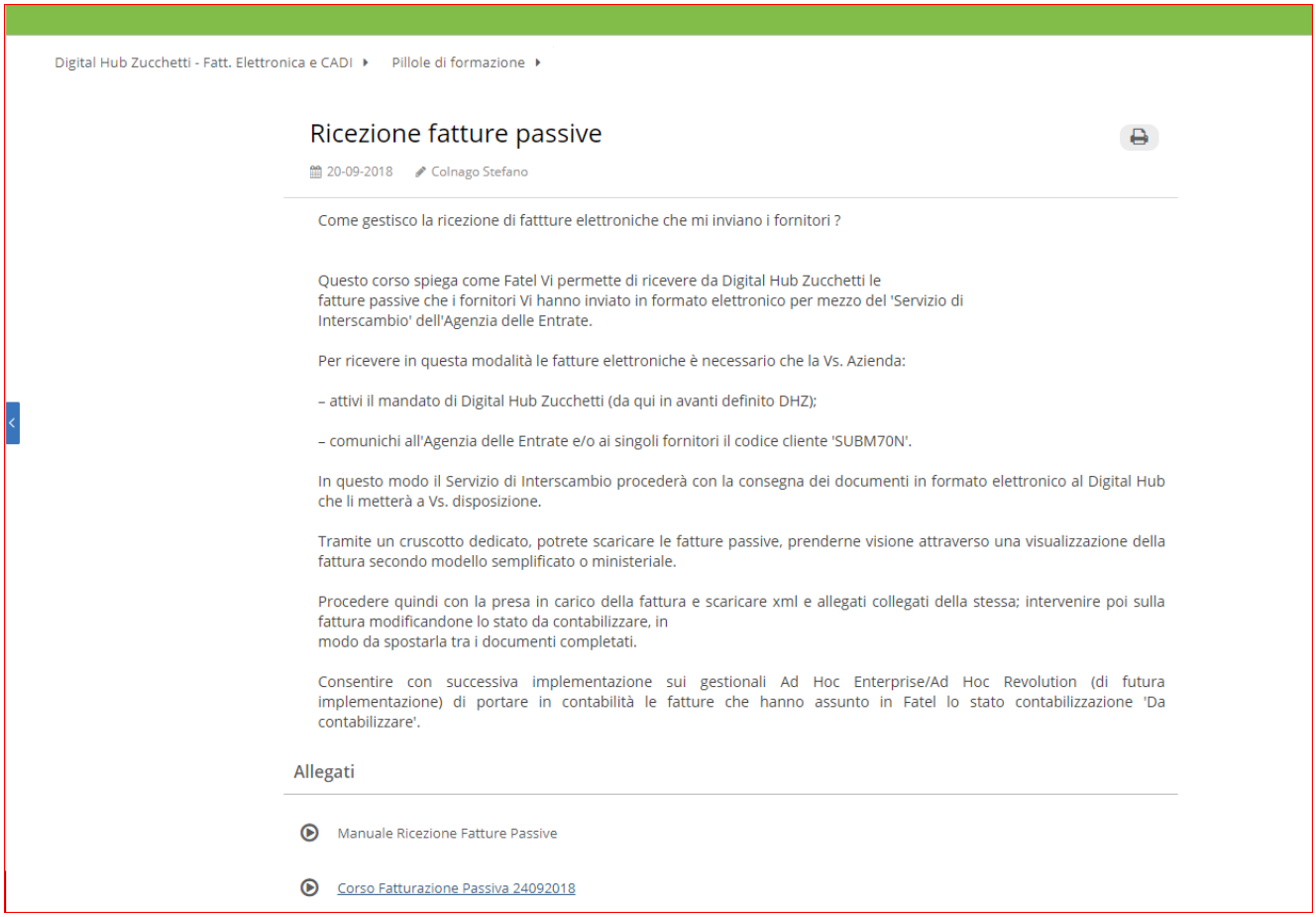


Cliccare sulla voce "Pillole di formazione"



Cliccare sul link “Ricezione fatture passive”

Apparirà la videata con il contenuto testuale della “Pillola” selezionata.



Digital Hub Zucchetti - Fatt. Elettronica e CADI ▸ Pillole di formazione ▸

Ricezione fatture passive

20-09-2018 Colnago Stefano

Come gestisco la ricezione di fattture elettroniche che mi inviano i fornitori ?

Questo corso spiega come Fatel Vi permette di ricevere da Digital Hub Zucchetti le fatture passive che i fornitori Vi hanno inviato in formato elettronico per mezzo del 'Servizio di Interscambio' dell'Agenzia delle Entrate.

Per ricevere in questa modalità le fatture elettroniche è necessario che la Vs. Azienda:

– attivi il mandato di Digital Hub Zucchetti (da qui in avanti definito DHZ);

– comunichi all'Agenzia delle Entrate e/o ai singoli fornitori il codice cliente 'SUBM70N'.

In questo modo il Servizio di Interscambio procederà con la consegna dei documenti in formato elettronico al Digital Hub che li metterà a Vs. disposizione.

Tramite un cruscotto dedicato, potrete scaricare le fatture passive, prenderne visione attraverso una visualizzazione della fattura secondo modello semplificato o ministeriale.

Procedere quindi con la presa in carico della fattura e scaricare xml e allegati collegati della stessa; intervenire poi sulla fattura modificandone lo stato da contabilizzare, in modo da spostarla tra i documenti completati.

Consentire con successiva implementazione sui gestionali Ad Hoc Enterprise/Ad Hoc Revolution (di futura implementazione) di portare in contabilità le fatture che hanno assunto in Fatel lo stato contabilizzazione 'Da contabilizzare'.

Allegati

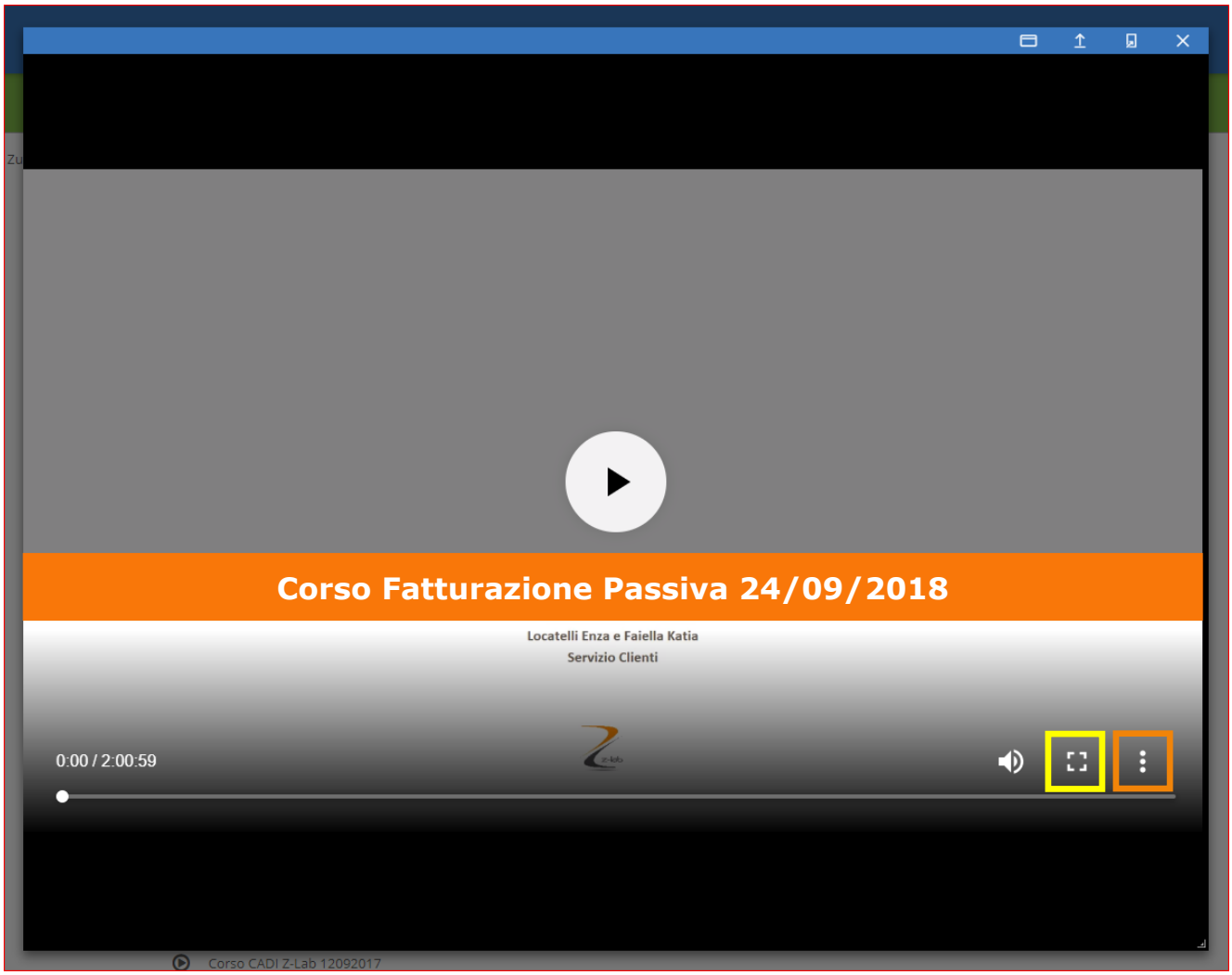
Manuale Ricezione Fatture Passive

Corso Fatturazione Passiva 24092018

Nella parte “Allegati” potete trovare la documentazione e i video specifici.

Basta cliccare sul link manuale per aprire il relativo PDF.

Cliccando invece sul link “Corso Fatturazione Passiva 24092018” sarà possibile visualizzare il video corso.



Cliccando sull’icona evidenziata in giallo potete visualizzare il video corso in modalità schermo intero.

NB: In caso non sentiate l’audio del video corso, consigliamo di verificare le impostazioni audio sul Vostro pc o richiedere al Vostro sistemista.
Per un miglior ascolto si consiglia l’utilizzo di cuffie audio da collegare al Vostro pc.
Qualora abbiate una connessione internet lenta ed abbiate difficolta nella visualizzazione del video, è possibile effettuare il download e copiarlo in locale sul vostro pc utilizzando l’icona evidenziata in arancione.

Eventuali domande relative al contenuto del corso devono essere inviate via email al centro servizi di competenza del prodotto trattato, quindi essendo Digital-Hub Zucchetti va utilizzato il seguente indirizzo email: digital-hub@z-lab.it.

3.3. Infinity Search: Come si effettuano le ricerche nella KB

Di seguito piccoli esempi utili per effettuare le ricerche nella KB.

ESEMPI

Ricerca di una frase all'interno del contenuto

Per ricercare i contenuti che contengono una intera frase, si possono utilizzare i doppi apici ", includendo al loro interno la frase da ricercare. Ad esempio, se voglio ricercare tutti i contenuti che contengono l'intera frase stampa bilancio di verifica a sezioni devo inserire:
"stampa bilancio di verifica a sezioni"

Ricerca parole plurali o singolari

Per ricercare i contenuti che contengono indifferentemente parole plurali o singolari, si può utilizzare il carattere ? che, in fase di ricerca, viene sostituito da un qualsiasi carattere singolo.

Ad esempio, se voglio ricercare decorsi termini o decorso termine nel campo ricerca avanzata devo inserire:

decors? and termin?

Ricerca parte di una parola

Per ricercare in base alla parte di una parola, si può utilizzare il carattere * che, in fase di ricerca, viene sostituito da più caratteri.

Ad esempio, se voglio ricercare tutti i contenuti che contengono al loro interno almeno una parola che inizi per urg (es urgente, urgentemente, urgena, urgenti...) devo inserire:

urg*

Ricerca utilizzando operatori logici AND OR NOT

Per cercare ticket che contengono contemporaneamente le parole "dichiarazione" e "redditi" che dovrò inserire:
dichiarazione and redditi
(Infinityserach inserisce di default and fra due parole)

se invece voglio ricercare gli elementi che contengono la frase compilare la dichiarazione e la parola redditi dovrò inserire:

"compilare la dichiarazione" "redditi"

se voglio ricercare i contenuti che contengono o la parola dichiarazione o la parola redditi dovrò inserire:

dichiarazione OR redditi

se voglio che nel risultato della ricerca ci siano elementi che contengono o la frase compilare la dichiarazione o la parola redditi dovrò inserire

"compilare la dichiarazione" OR "redditi"

se voglio ricercare gli elementi che contengono la parola dichiarazione ma non la parola redditi dovrò inserire

dichiarazione AND NOT redditi.

NOTA BENE: Naturalmente gli operatori logici possono essere usati anche insieme ai caratteri speciali * ?
se voglio ricercare un ticket che contiene plurale o singolare di una parola decorsi termini o decorso termine o tutte i ticket che contengono almeno una parola che inizia per urg dovrò inserire

>decors? AND termin? OR urg*

Nessun operatore

Se non viene utilizzato alcun operatore, il comportamento di ricerca è definito dal "operatore booleano di default" nel nostro caso AND

Per cercare ticket che contengono dichiarazione e redditi occorre inserire:
"dichiarazione" "redditi"

NOTA BENE: Se utilizzate i campi definiti nella ricerca avanzata (sezione Filtri Avanzati, Filtri su dati di riepilogo tickets, filtri su elementi di discussione, Classificazione) come filtri questi verranno aggiunti alla frase inserita nel campo ricerca avanzata in AND

3.4. Prossime implementazioni

Oltre alla KB verranno a breve implementate nuove aree nell'area riservata Infinity a voi dedicate.

- Anagrafiche e gestione email
- Gestione note d'intervento
- Gestione pratiche

Al rilascio delle nuove funzionalità, verrete avvertiti via email e verrà redatta un'apposita documentazione per l'utilizzo.

Note