TeamSystem WebReCall

Manuale Utente versione 4.0

INDICE

Modulo Utente **3**

Introduzione *3*

Modulo Utente **4**

Collegamento al sistema e accesso al WebReCall *4*

Modulo Utente **5**

Profilo Utente e Profilo Azienda *5*

Modulo Utente **8**

Richieste di Assistenza tramite WebReCall *8*

Modulo Utente **9**

Inserimento quesito – primo step *9*
Inserimento quesito – secondo step *11*

Modulo Utente **14**

Consultazione delle risposte e chiusura Quesiti *14*

Modulo Utente **18**

Storico richieste chiuse *18*

Modulo Utente **20**

Elenco delle richieste da inviare *20*

Modulo Utente **22**

Errori Noti e Faq *23*

Modulo Utente **25**

Box Informativi della Home Page (Menù Servizi) *25*
News Tecniche *26*

Modulo Utente **28**

Marketplace *28*

Modulo Utente **31**

Legenda simboli e pulsanti *31*

Introduzione

Il WebReCall è l'applicativo WEB che consente di gestire le richieste di assistenza via Internet.

Lo scopo di questo manuale è quello di fornire una guida operativa all'utente, per l'utilizzo del Modulo UTENTE.

Prerequisiti

- Accesso ad Internet;
- Browser: ottimizzato per Internet Explorer;
- Chiavi d'accesso al sistema (username e password)

.

Guida all'uso

Il WebReCall si basa su una logica orientata al singolo utente web: ogni cliente e/o sw partner ha uno o più account per gestire le richieste di assistenza.

Ogni utente della stessa organizzazione, può vedere e gestire solo le proprie richieste e non potrà consultare quelle di un suo collega, se non conosce le sue credenziali.

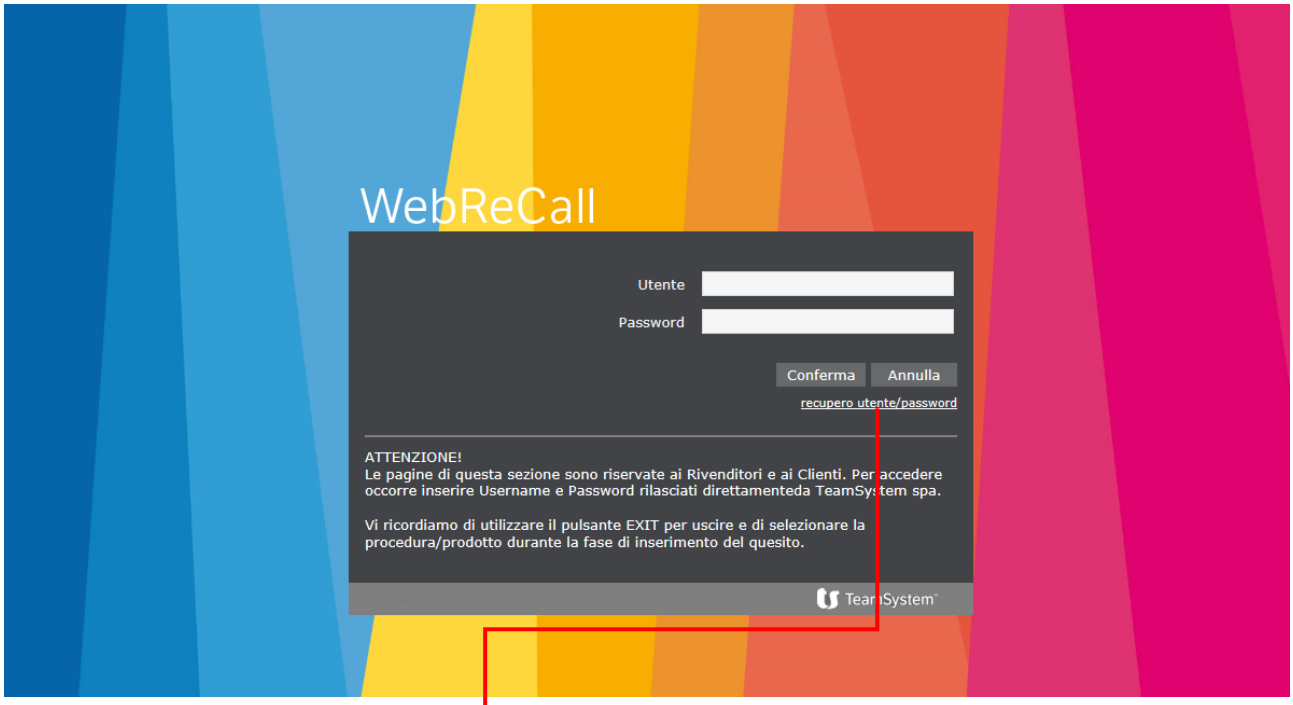
Ogni utente infatti ha un suo profilo, un insieme di dati che lo caratterizzano; il profilo è modificabile via web richiamando l'apposita pagina di gestione.

E' possibile registrare nuovi account(utenti) o modificare ill profio di quelli esistenti.

Collegamento al sistema e accesso al WebReCall

Per accedere al modulo Utente WebReCall bisogna richiamare dal browser l'indirizzo internet associato al programma. Es.: http://webrecall.teamsystem.com.

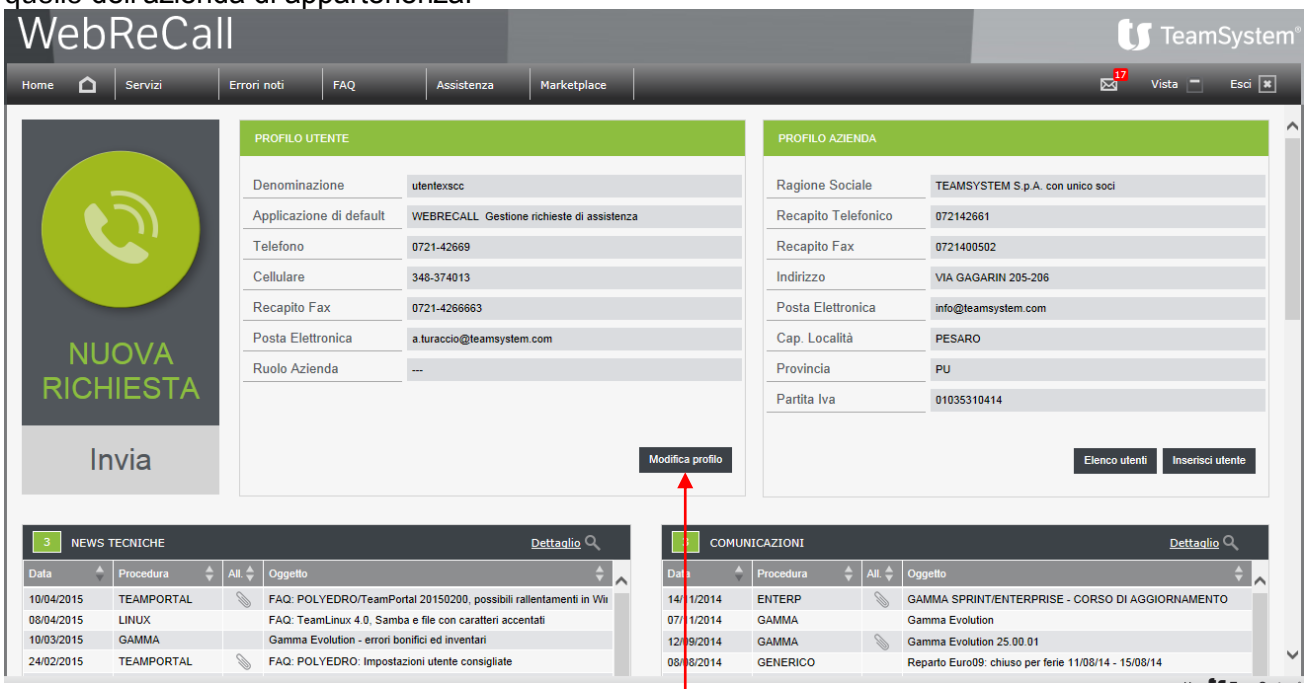
Si presenterà a video la pagina di login al sistema che richiederà le credenziali di accesso: username e password.
Le credenziali vengono rilasciate dall'amministratore del sistema e possono essere registrate utilizzando il Modulo AMMINISTRATORE del WebReCall.



È possibile reimpostare la password nel caso la si fosse dimenticata.

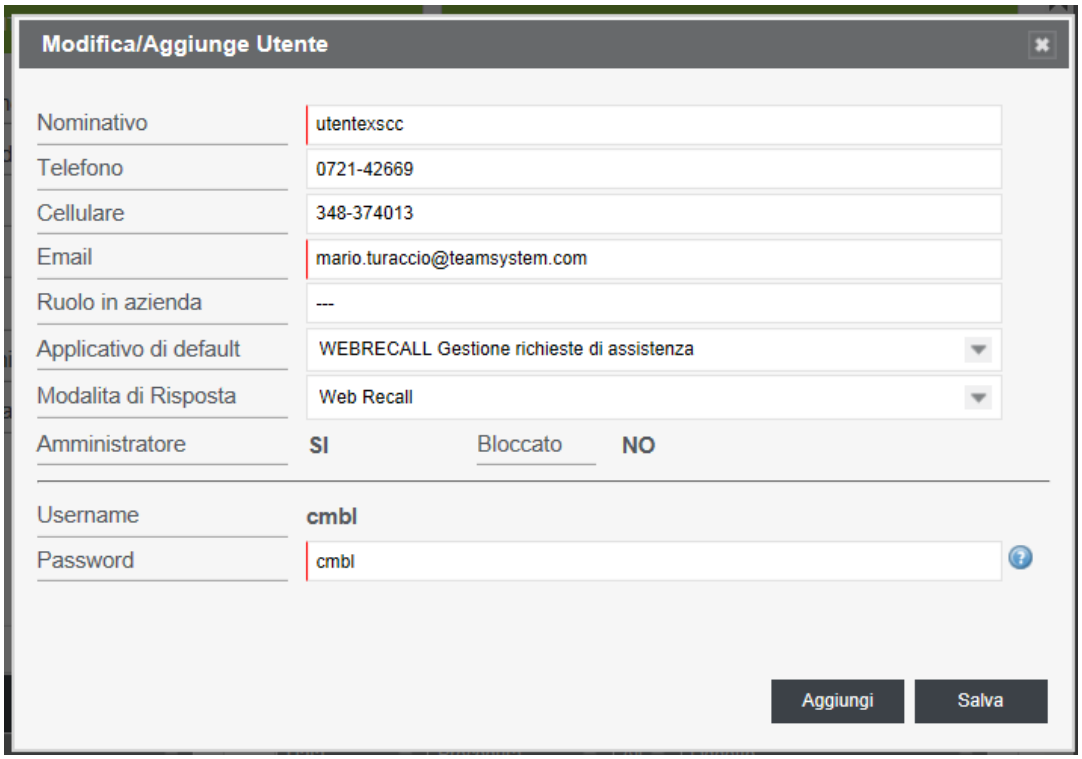
Profilo Utente e Profilo Azienda

Superata la fase di identificazione, viene presentata la home page del WebReCall che presenta una serie di box informativi i primi dei quali descrivono il profilo dell'utente che si è collegato e quello dell'azienda di appartenenza.

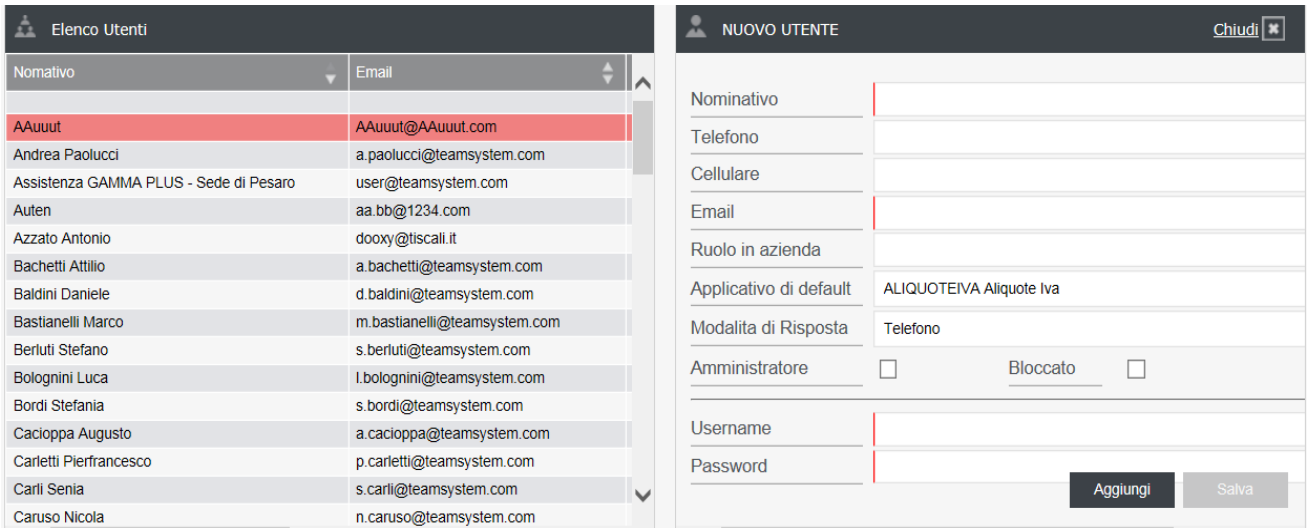


I dati del profilo sono molto importanti ai fini di un utilizzo efficace del servizio, sia perché vengono riproposti in automatico in fase di inserimento dei quesiti, sia perché nel caso in cui venga richiesta una risposta telefonica, via fax o per posta elettronica, se i dati del profilo non fossero corretti la risposta non arriverebbe a destinazione.

Per questo motivo, ad ogni accesso l'utente può modificare i dati del suo profilo selezionando l'apposito pulsante per accedere alla pagina di modifica, simile a quella riportata a pagina seguente.



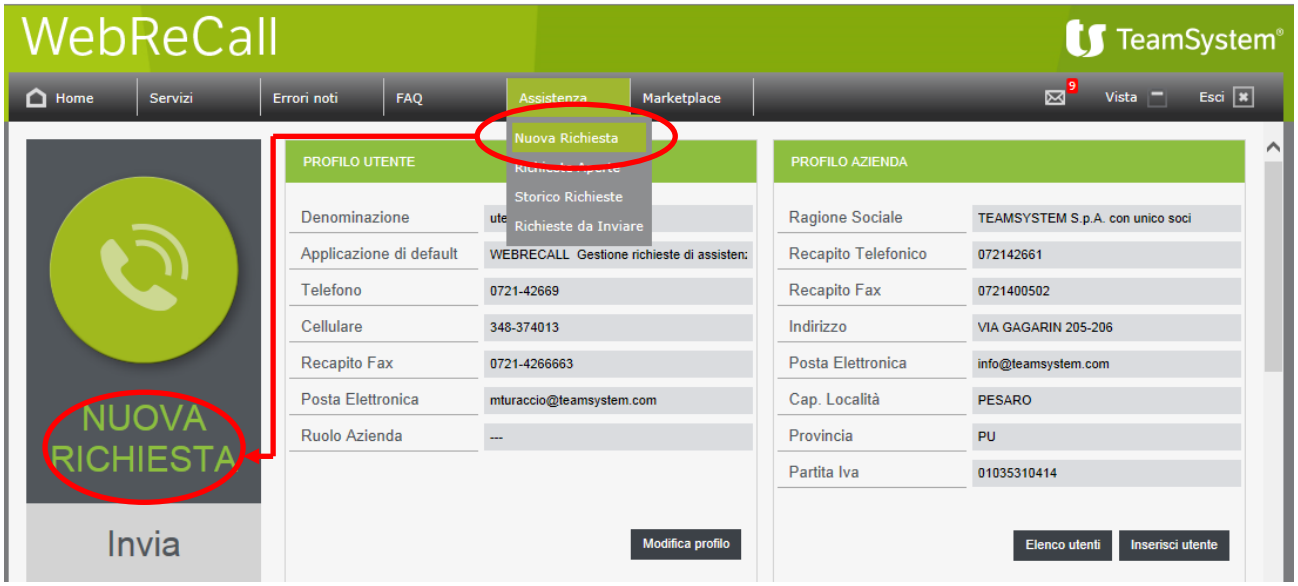
Tramite il pulsante **"Elenco utenti"**, comparirà a video l'elenco degli account registrati per l'azienda. Utilizzando invece il pulsante **"Inserisci Utente"** del box Profilo azienda è possibile inserire un nuovo utente.



È necessario completare i campi **Nominativo**, **Email**, **Username** e **Password**, che identificano in modo univoco l'utente. Occorre prestare particolare attenzione all' Applicativo di default: l'applicativo scelto viene proposto ogni volta che si inserisce una nuova richiesta di assistenza e discrimina il gruppo di assistenza a cui verrà inoltrato il quesito. Se la richiesta di assistenza che si intende inserire è relativa ad un altro applicativo, in fase di inserimento è comunque possibile variare l'applicativo a cui si riferisce il quesito.

Richieste di Assistenza tramite WebReCall

La prima operazione che l'utente deve effettuare per poter inoltrare una richiesta di assistenza tramite WebReCall, è quella di selezionare il link **"Nuova richiesta"** che appare puntando il mouse sulla voce **"Assistenza"** presente nella testata del WebReCall.



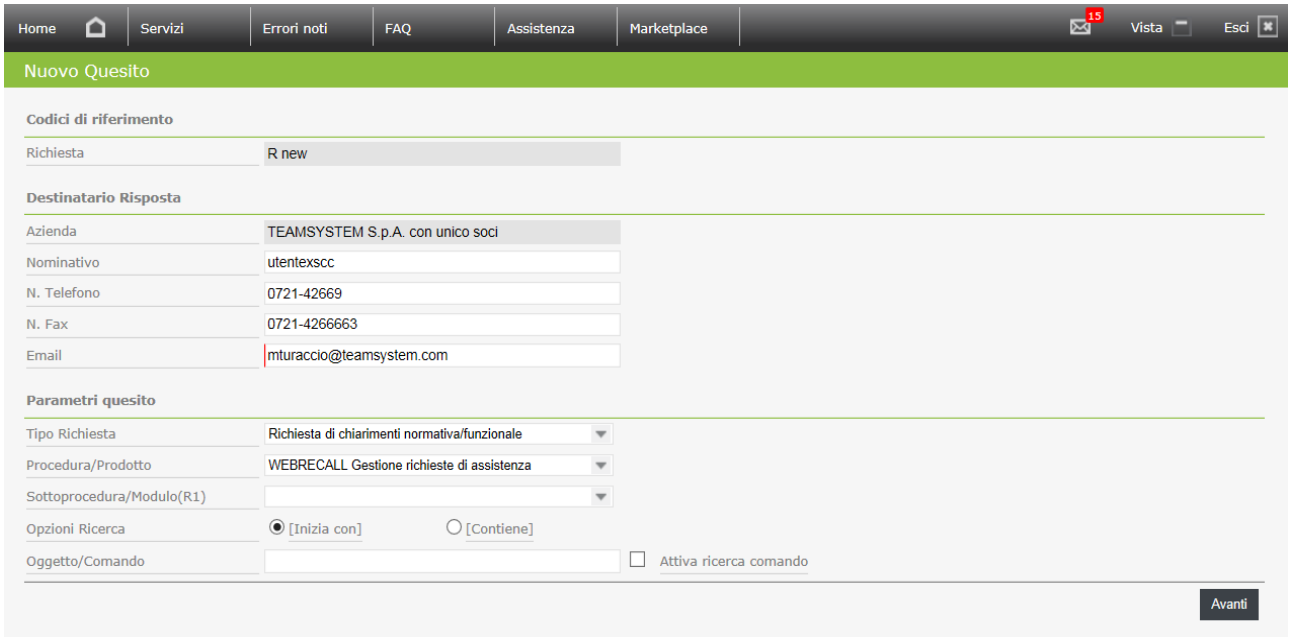
Le richieste di assistenza possono essere composte da uno o più quesiti in cui deve essere indicata la procedura o il servizio a cui si riferiscono.

Ad ogni richiesta il sistema assegna un codice identificativo composto da un numero progressivo preceduto dalla lettera R, che servirà all'utente come riferimento univoco alla richiesta sottoposta ai reparti di assistenza (Esempio: R120).

Anche i quesiti che compongono la richiesta hanno il loro codice identificativo univoco, dato da un numero progressivo.

Inserimento quesito – primo step

Dopo aver selezionato dal menù **“Assistenza”** la scelta **“Nuova richiesta”,** si presenterà a video la pagina seguente.



Il sistema propone in automatico i dati del profilo utente compresa la procedura (quella di default per l’utente).

L’utente può modificare tutti i dati presentati, tranne l’Azienda di appartenenza; in particolare è possibile modificare i dati della sezione **“Destinatario Risposta”** nel caso che fossero diversi da quelli proposti in automatico dal sistema.

I dati modificati saranno utilizzati solo per la richiesta che si sta inserendo, per renderli permanenti occorrerà utilizzare la funzione di modifica profilo descritta nel paragrafo precedente.

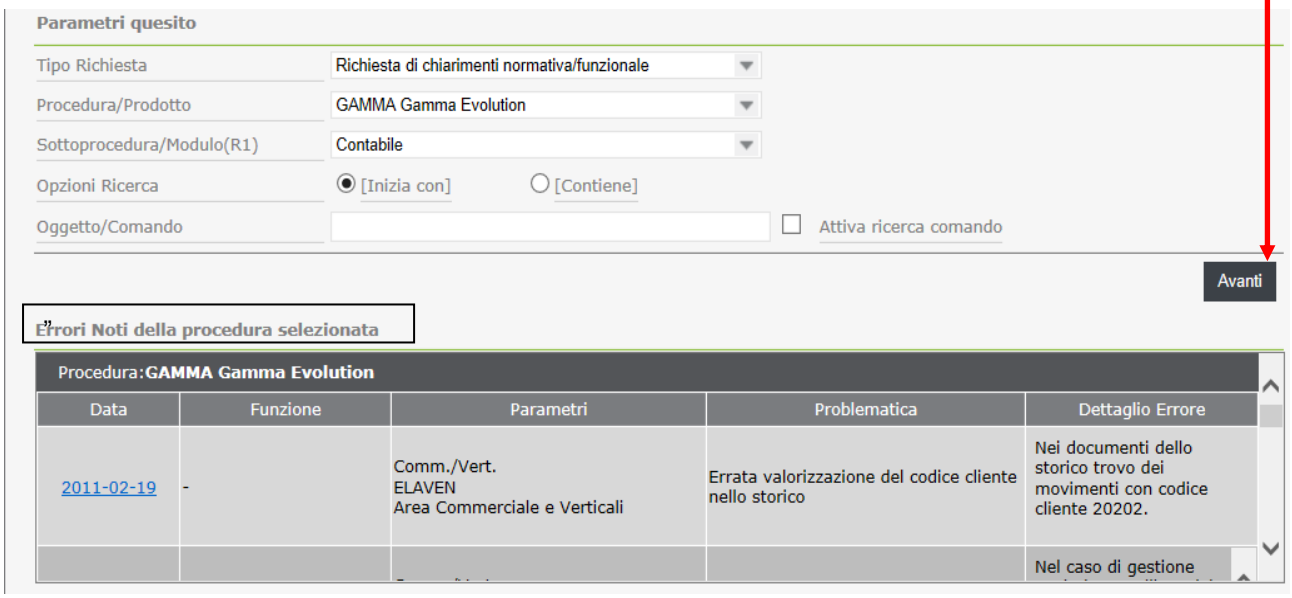
Passando alla sezione **“Parametri Quesito”** (vedi prossima figura) è obbligatorio indicare:

1. la procedura o il servizio a cui si riferisce il quesito (campo Procedura/Prodotto).
2. indicare il tipo di richiesta.

Opzionale invece e’ indicare:
3.le opzioni di ricerca sui dati inseriti nel campo “Oggetto/Comando” (“Inizia con”, “Contiene”).
4.l’oggetto della richiesta o il comando/funzione per cui si vuole porre il quesito (Esempio: procedura “MULTI”, comando “MPRI”). Nel caso in cui si indica il comando/funzione della procedura selezionata, attivando l checkbox “Attiva Ricerca Comando” viene lanciata una interrogazione sulla tabella dei comandi della procedura.

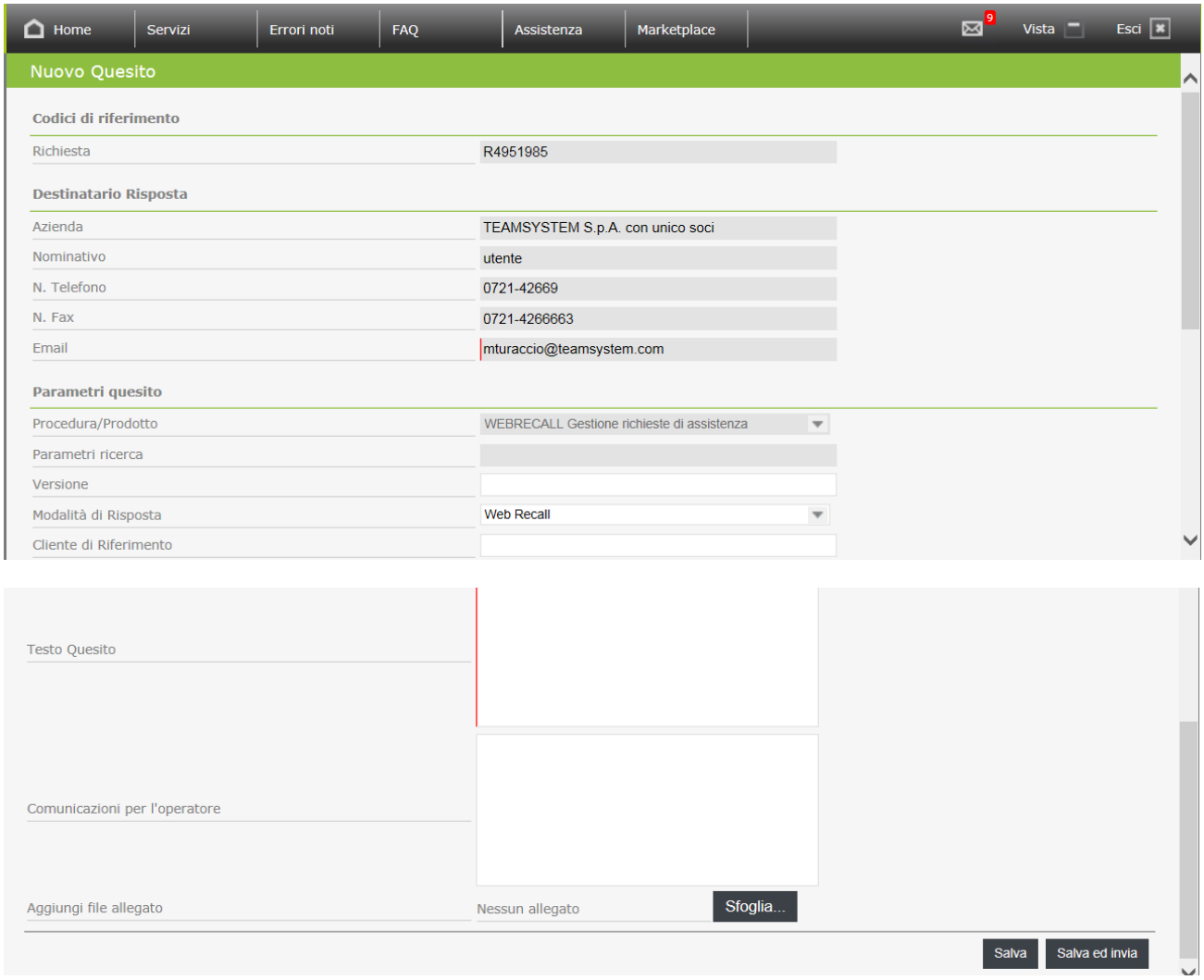
5.Confermare l'operazione selezionando il pulsante **"Avanti"**.

a. Se non si seleziona il checkbox "Attiva Ricerca Comando" si passa direttamente alla pagina di inserimento del quesito (vedi pararafo successivo).
b. Altrimenti se si attiva la ricerca sul comando e i dati inseriti sono relativi ad un Comando/Funzione validi, il sistema propone in automatico l'elenco delle informazioni che soddisfano i parametri impostati, completo di tutte le FAQ e gli Errori Noti relativi a tali argomenti. In questo modo l'utente potrà controllare subito se il suo problema fa parte di una casistica già nota ed ottenerne la risposta.
c. Gli Errori Noti relativi alla Procedura selezionata sono subito visibili.



Inserimento quesito – secondo step

Dopo aver impostato i dati sopra descritti, si passa alla seconda fase dell'inserimento del quesito e compare a video la pagina seguente.



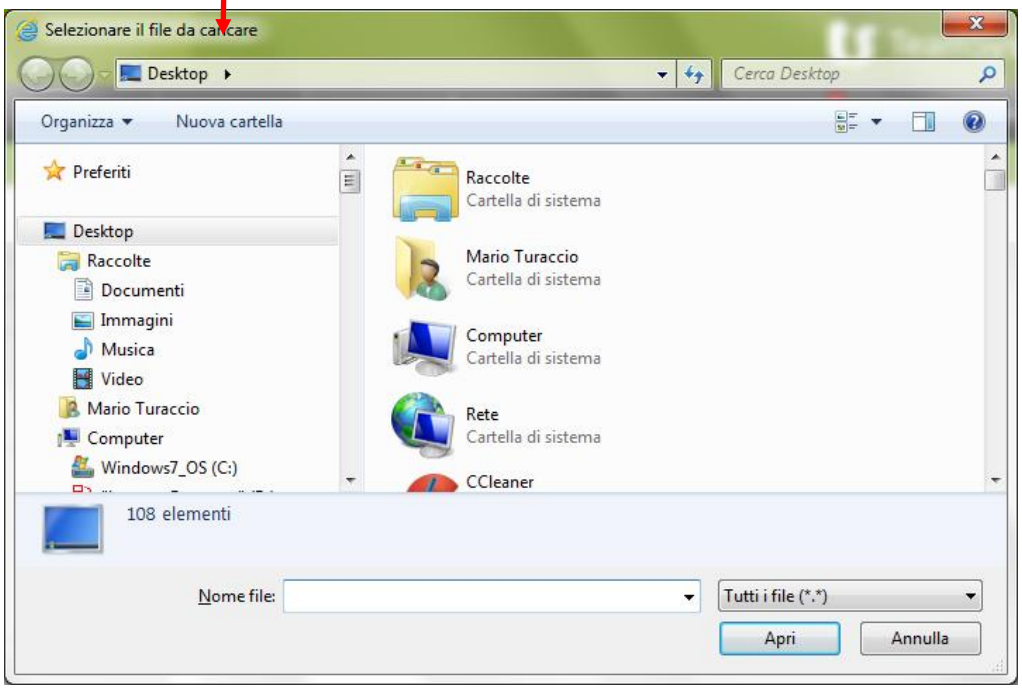
L'utente quindi deve indicare:

1. nel campo Versione, la release del programma, nel campo **"Modalità risposta"**, la modalità con cui vuole ricevere la risposta dai reparti di assistenza, nella fattispecie può scegliere:

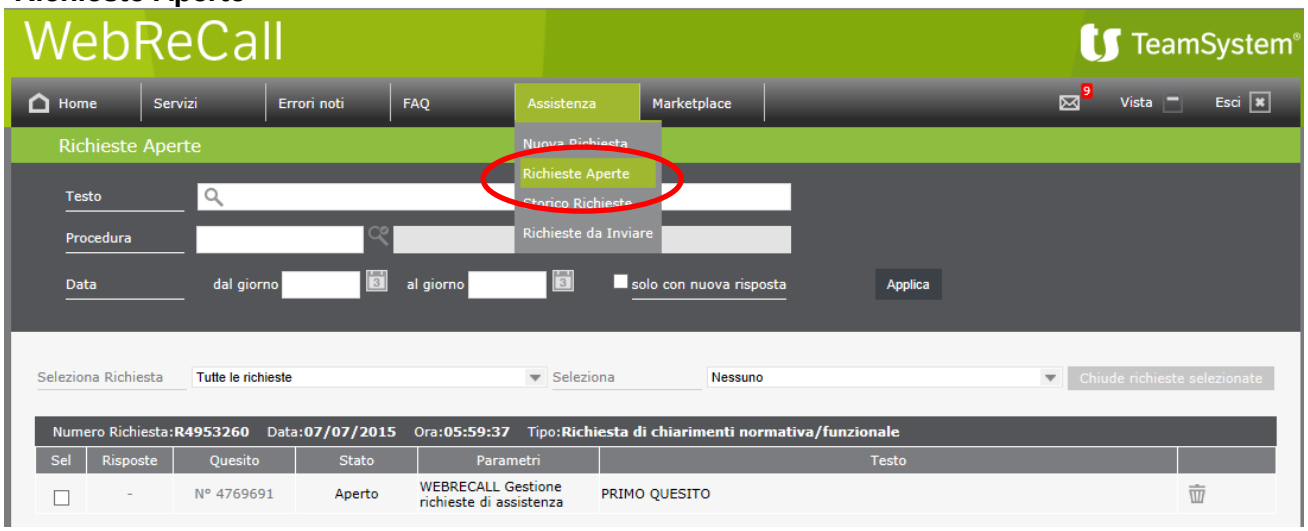
WebReCall	Le risposte vengono fornite via web e l'utente se le ritroverà in evidenza al successivo collegamento al WebReCall (vedere i paragrafi successivi).
Telefono	Le risposte vengono fornite per telefono al numero del destinatario indicato nel quesito.
Fax	Le risposte vengono fornite al numero del destinatario indicato nel quesito.
E-mail	Le risposte vengono fornite via e-mail all'indirizzo del destinatario indicato nel quesito.

2. Se l'utente è un SW Partner TeamSystem, può indicare nel campo **"Cliente di riferimento"**, il cliente presso il quale si è presentato il problema.

3. Nel campo **“Testo Quesito”**, deve inserire il testo dettagliato del quesito. Il campo “Testo Quesito” puo contenere fino a 64 KB di dati e al suo interno sono attive le “classiche” funzionalità di “Cut & Paste” (Copia e Incolla).
4. Nel campo **“Comunicazioni per l’operatore”** può inserire delle comunicazioni di servizio per l’operatore che prenderà in carico il quesito (Esempio: “Chiamatemi dopo le 10.00.”).
5. Infine deve confermare il quesito ed inviare la richiesta, tramite l’apposito pulsante **“Salva e Invia”** o **“Sfoglia”** se si vuole prima allegare un allegato al quesito. E’ possibile salvare richiesta e quesito tra le “Richieste da Inviare”, in questo caso occorre selezionare il pulsante “**Salva**”.

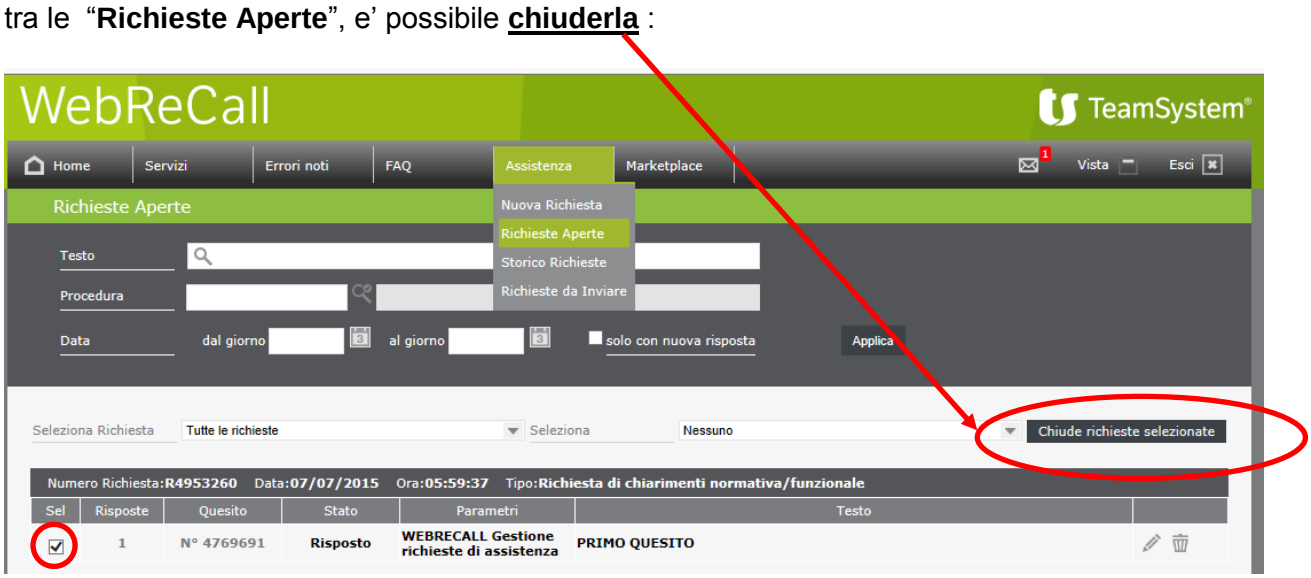


Nel caso in cui al punto 5 si sia scelta l'opzione "**Salva e Invia**" troveremo la richiesta nella pagina "**Richieste Aperte**"



Nel caso in cui al punto 5 si sia scelta l'opzione "**Salva**" troveremo la richiesta nella pagina "**Richieste da Inviare**" dove, se vogliamo, potremmo aggiungere ulteriori quesiti premendo il pulsante "**+**" :

In ogni momento selezionando una richiesta tra quelle (in stato **Aperto** o **Risposto)** elencate tra le "**Richieste Aperte**", e' possibile **chiuderla** :



Tutte le Richieste Chiuse si troveranno nella pagina "**Storico Richieste**":

Consultazione delle risposte e chiusura Quesiti

Per consultare le risposte che arrivano via web, chiudere un quesito quando la risposta ottenuta è risolutiva o reinoltrarlo quando non lo è, occorre consultare l'elenco delle richieste di assistenza aperte, selezionando la scelta **"Richieste aperte"** che appare puntando il mouse sulla voce **"Assistenza"** presente nella testata del WebReCall.

Apparirà a video la pagina (vedi figura a pagina seguente) che presenta tutte le richieste ed i relativi quesiti aperti dell'utente collegato.

Per ottimizzare il tempo di caricamento dell'elenco delle richieste Aperte occorre prima impostare il filtro in cima alla pagina che permette di ricercare le richieste, per Testo, per Procedura o all'interno di un intervallo di tempo (da data a data).

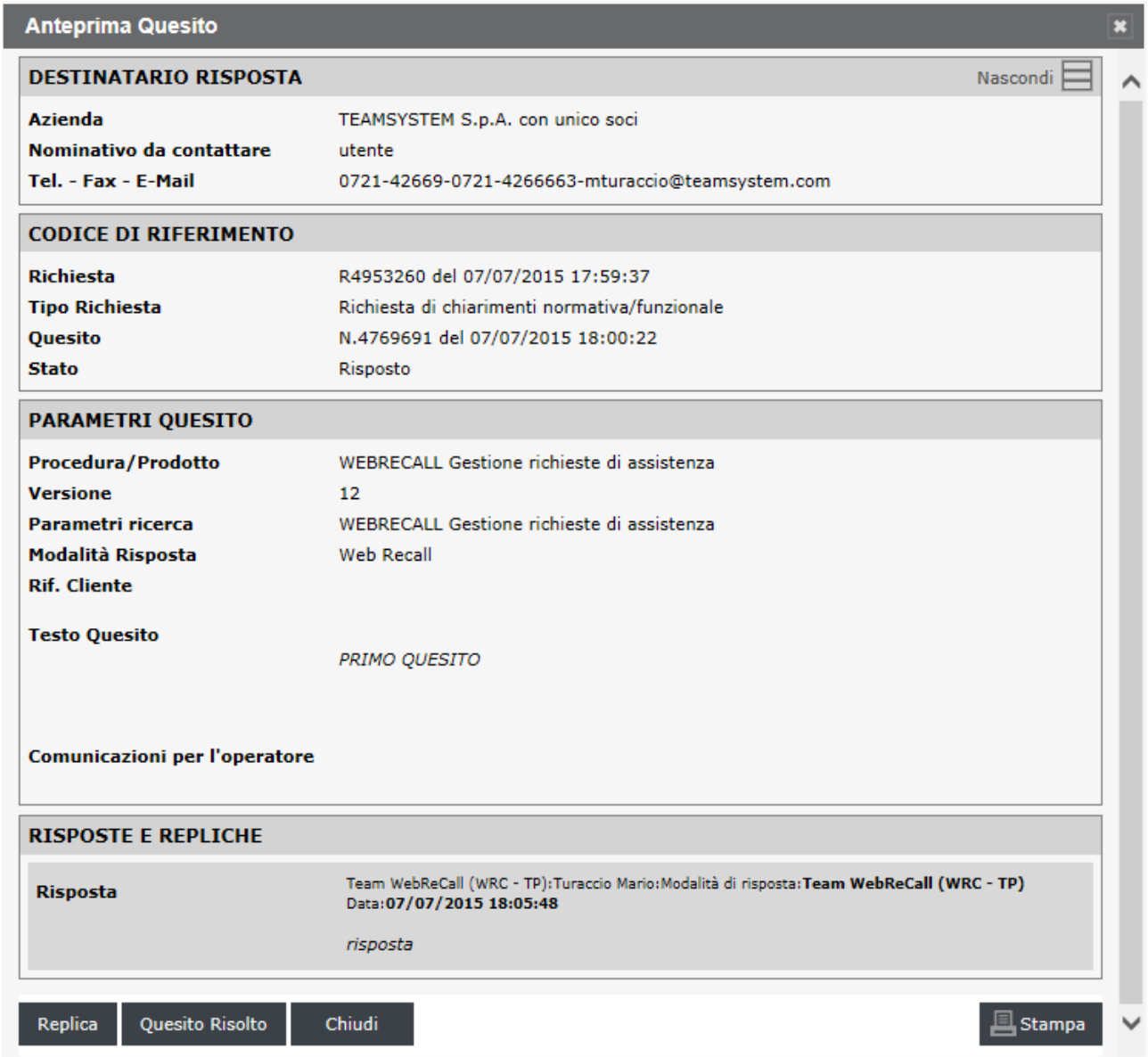
Tramite il pulsante "**Applica**" si esegue il filtro impostato.

Per analogia a quello che accade nei client di posta elettronica, le richieste con risposte non ancora lette sono in grassetto.

Tamite la ComboBox “Seleziona Richiesta” è possibile variare i dati presentati nell’elenco delle richieste aperte, selezionando una singola richiesta.

I quesiti per cui è arrivata una risposta, presentano un numero progressivo nella colonna “Risposte” che varierà al variare delle repliche sul quesito e delle risposte ricevute.

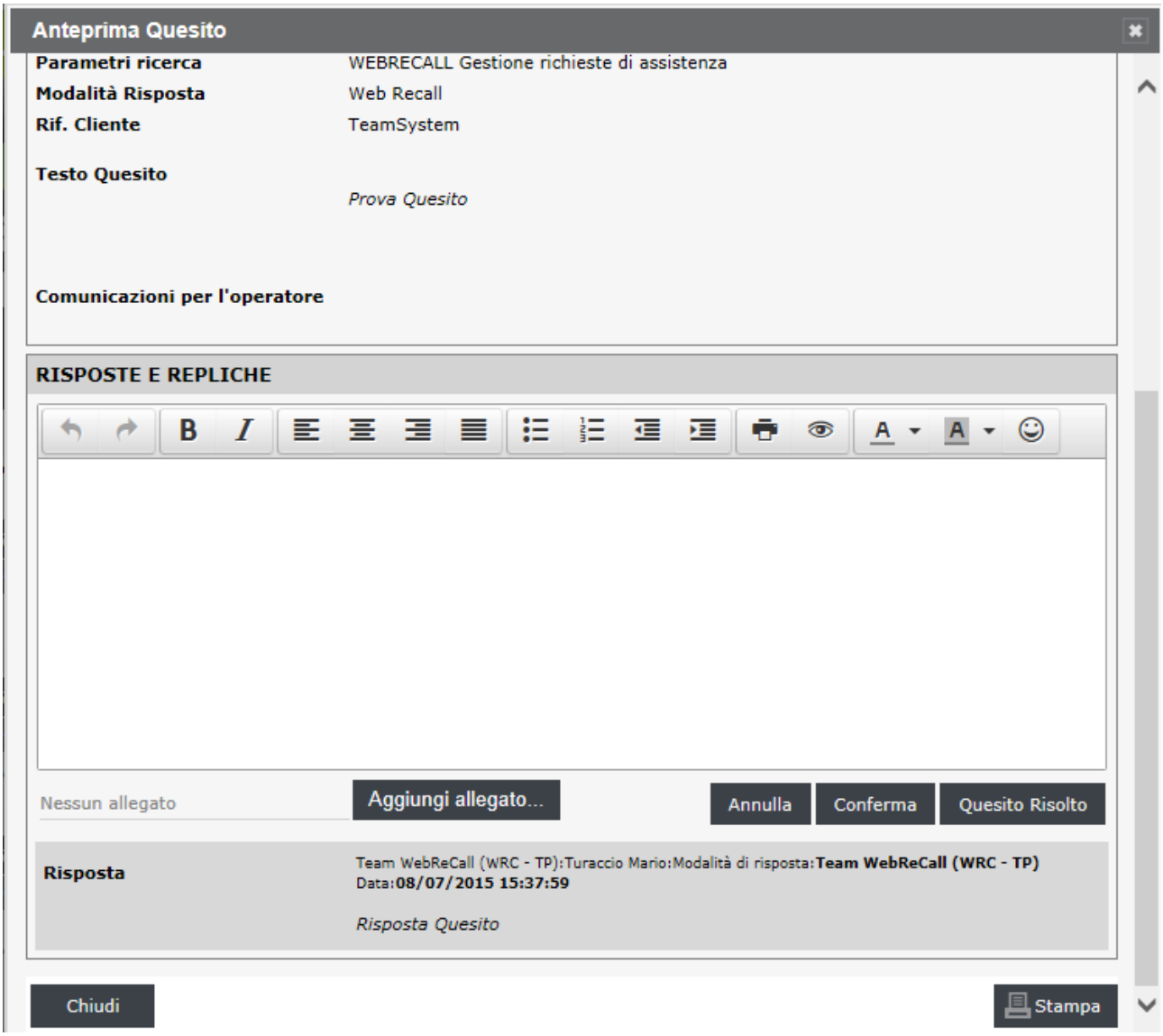
Selezionando il link sul numero del quesito o sulla risposta, compare la pagina di dettaglio del quesito, che presenta anche la risposta fornita dai reparti di assistenza.



A seconda che la risposta ricevuta sia o meno risolutiva, l'utente potrà:

1. Tornare alla pagina precedente tramite il pulsante "**Chiudi**".
2. selezionare il pulsante **"Quesito Risolto"**, per chiudere il quesito. I quesiti chiusi vengono storicizzati dal sistema.

3. Premendo il tasto "**Replica"** si puo' riformulare un nuovo quesito, inserendo il testo nell'apposita TextBox posta sotto la dicitura **"RISPOSTE E REPLICHE"** e inviando la reply selezionando l'apposito pulsante **"Conferma"**.

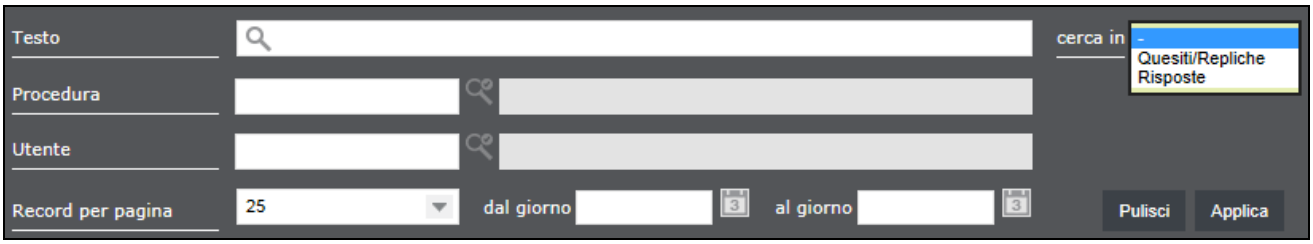


*NB: Il pulsante "**Quesito Risolto**", che compare nel dettaglio di un quesito (Aperto o Da inviare) è la sola e l'unica funzione che permette di chiudere un quesito. Quindi l'utente lo dovrà utilizzare sia nel caso canonico di chiusura del quesito (perché ha ottenuto una risposta risolutiva), sia nel caso in cui abbia inoltrato un quesito per errore, o nel caso incui abbia risolto il suo problema.*

Storico richieste chiuse

Per consultare lo storico dei quesiti chiusi, selezionare il link **"Storico"** che appare puntando il mouse sulla voce **"Assistenza"** presente nella testata del WebReCall.

Viene presentata a video la pagina di filtro che permette di impostare i parametri di ricerca dei quesiti chiusi.



E' possibile filtrare le richieste per:

- una frase contenuta nei Quesiti/Repliche e/o nelle Risposte (Trova i risultati che contengono le seguenti parole);
- un periodo, dal giorno - al giorno;
- un utente: l'utente collegato, tutti gli utenti, selezionandolo dalla tabella che si apre in popup se si clicca sul simbolo di lente.
- Una procedura o più procedure se si attiva la selezione multipla.

Tramite il pulsante **Applica** si lancia la ricerca. Il pulsante **Pulisci** azzera il filtro impostato.

Apparirà a video l'elenco dei quesiti che soddisfano i criteri di ricerca.

Numero Richiesta:**R4955006** Data:**08/07/2015** Ora:**01:38:57** Tipo:**Richiesta di chiarimenti normativa/funzionale**

Risposte	Quesito	Stato	Parametri	Testo	
1	N° 4771381	Chiuso	WEBRECALL Gestione richieste di assistenza	Test Max Area utente	

Numero Richiesta:**R4954996** Data:**08/07/2015** Ora:**01:23:26** Tipo:**Richiesta di chiarimenti normativa/funzionale**

Risposte	Quesito	Stato	Parametri	Testo	
-	N° 4771371	Chiuso	WEBRECALL Gestione richieste di assistenza	Prova max	

Numero Richiesta:**R4953824** Data:**08/07/2015** Ora:**09:50:56** Tipo:**Richiesta di chiarimenti normativa/funzionale**

Risposte	Quesito	Stato	Parametri	Testo	
1	N° 4770240	Chiuso	WEBRECALL Gestione richieste di assistenza	Quesito di Prova	

Selezionando il link sul numero del quesito compare la pagina di dettaglio del quesito.

Anteprima Quesito

DESTINATARIO RISPOSTA Nascondi

Azienda	TEAMSYSTEM S.p.A. con unico soci
Nominativo da contattare	utente
Tel. - Fax - E-Mail	0721-42669-0721-4266663-mturaccio@teamsystem.com

CODICE DI RIFERIMENTO

Richiesta	R4955006 del 08/07/2015 13:38:57
Tipo Richiesta	Richiesta di chiarimenti normativa/funzionale
Quesito	N.4771381 del 08/07/2015 13:39:15
Stato	Chiuso

PARAMETRI QUESITO

Procedura/Prodotto	WEBRECALL Gestione richieste di assistenza
Versione	
Parametri ricerca	Test Max Area utente
Modalità Risposta	Web Recall
Rif. Cliente	
Testo Quesito	*Test Max Area utente*
Comunicazioni per l'operatore	

RISPOSTE E REPLICHE

Risposta	Team WebReCall (WRC - TP):Copparoni Massimiliano:Modalità di risposta:**Team WebReCall (WRC - TP)** Data:**08/07/2015 13:47:38** *Risposta al quesito di test*

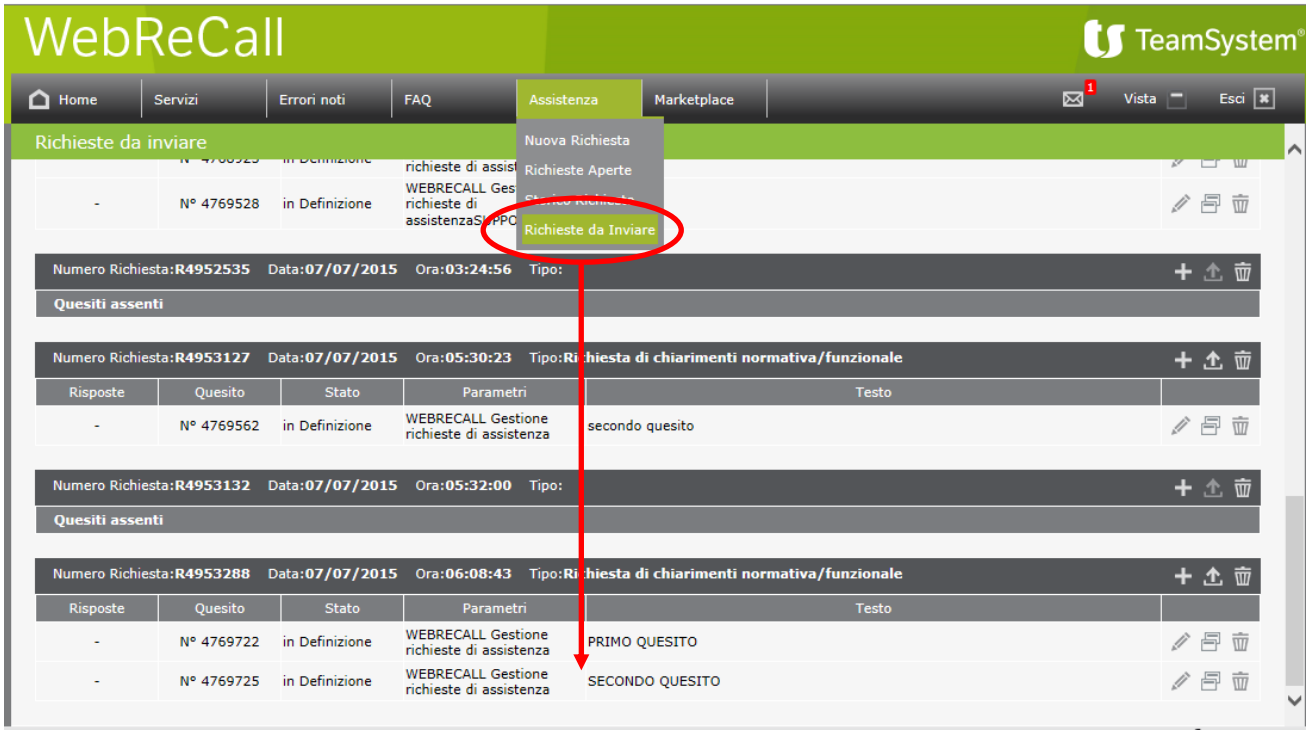
Chiudi Stampa

Elenco delle richieste da inviare

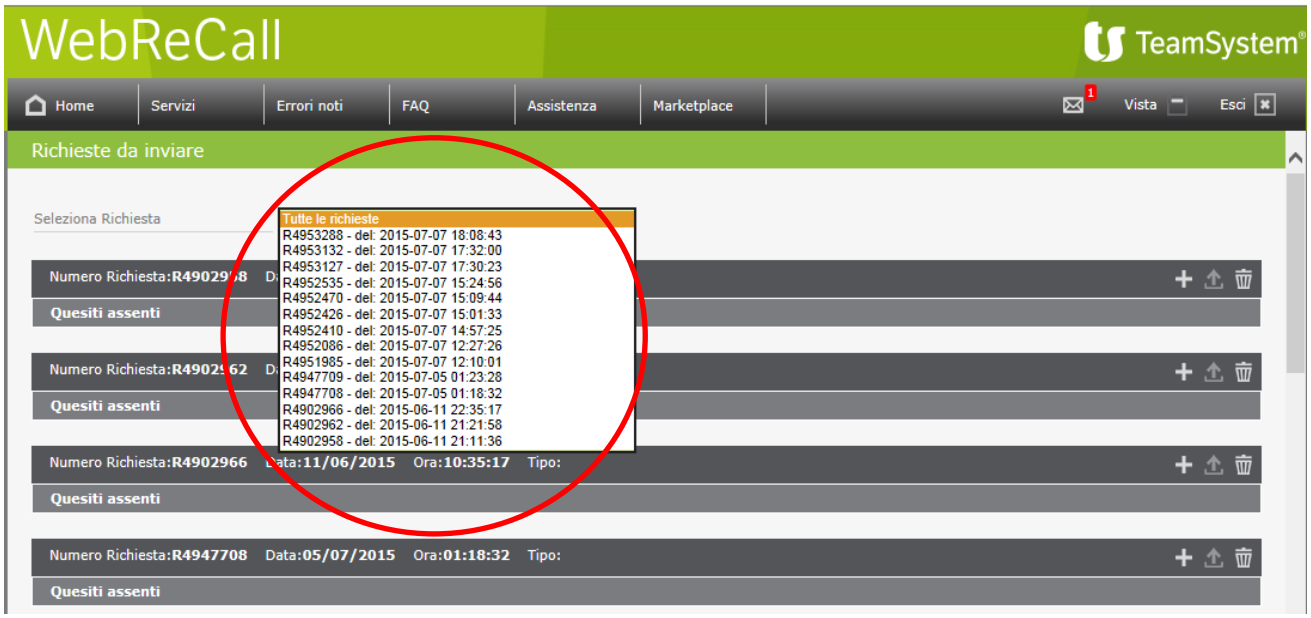
L'elenco delle richieste da inviare contiene tutti i quesiti non ancora inviati al WebReCall; è il caso in cui l'utente crea una nuova richiesta, inserisce uno o più quesiti, ma non conferma la richiesta.

Richiamando l'elenco delle richieste da inviare, può riprendere il lavoro interrotto e ripartire dal punto in cui era arrivato.

Per consultare l'elenco delle richieste da inviare selezionare il link **"Richieste da inviare"** che appare puntando il mouse sulla voce **"Assistenza"** presente nella testata del WebReCall.



Le “**Richieste da Inviare”** sono filtrabili per “**Richiesta**”:



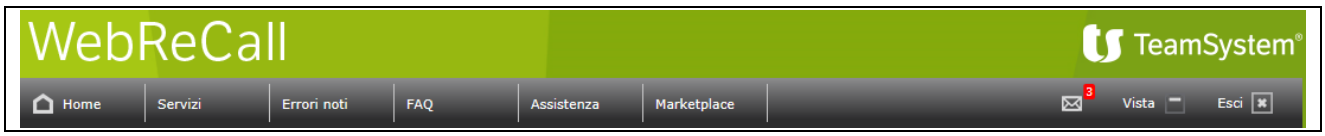
Sulle “**Richieste da Inviare”** possiamo Aggiungere /Modificare / Eiminare un quesito, Inviare la Richiesta , Eliminare la Richiesta:

E anche modificare o eliminare i quesiti contenuti:

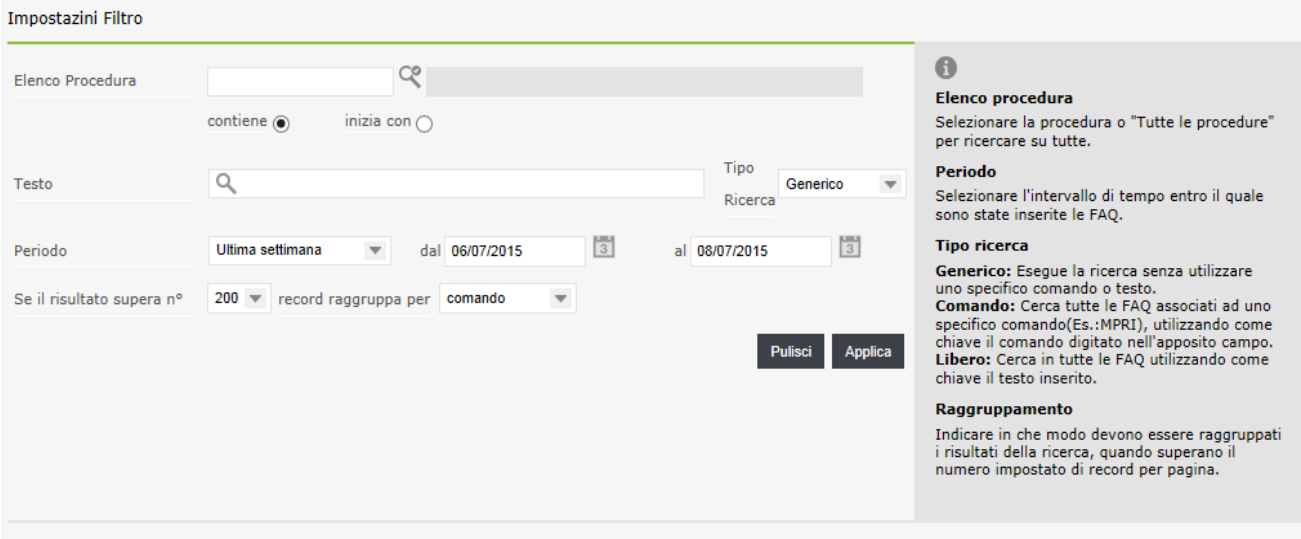
Se inserendo un ulteriore quesito in una “**Richiesta da Inviare**” si e’ scelta l’opzione “**Salva e Invia**”, la richiesta sara’ spedita e la troveremo tra le “**Richieste Aperte**”.

Errori Noti e Faq

Utilizzando il link **"Errori Noti"** ed il link **"Faq"** situati nella testata della pagina, è possibile accedere alla sezione di ricerca rispettivamente degli errori già riscontrati e le risposte alle domande poste più di frequente.



In entrambi i casi verrà proposta una pagina, vedi figura sottostante, in cui sarà possibile specificare i parametri di ricerca delle Faq o Errori Noti.

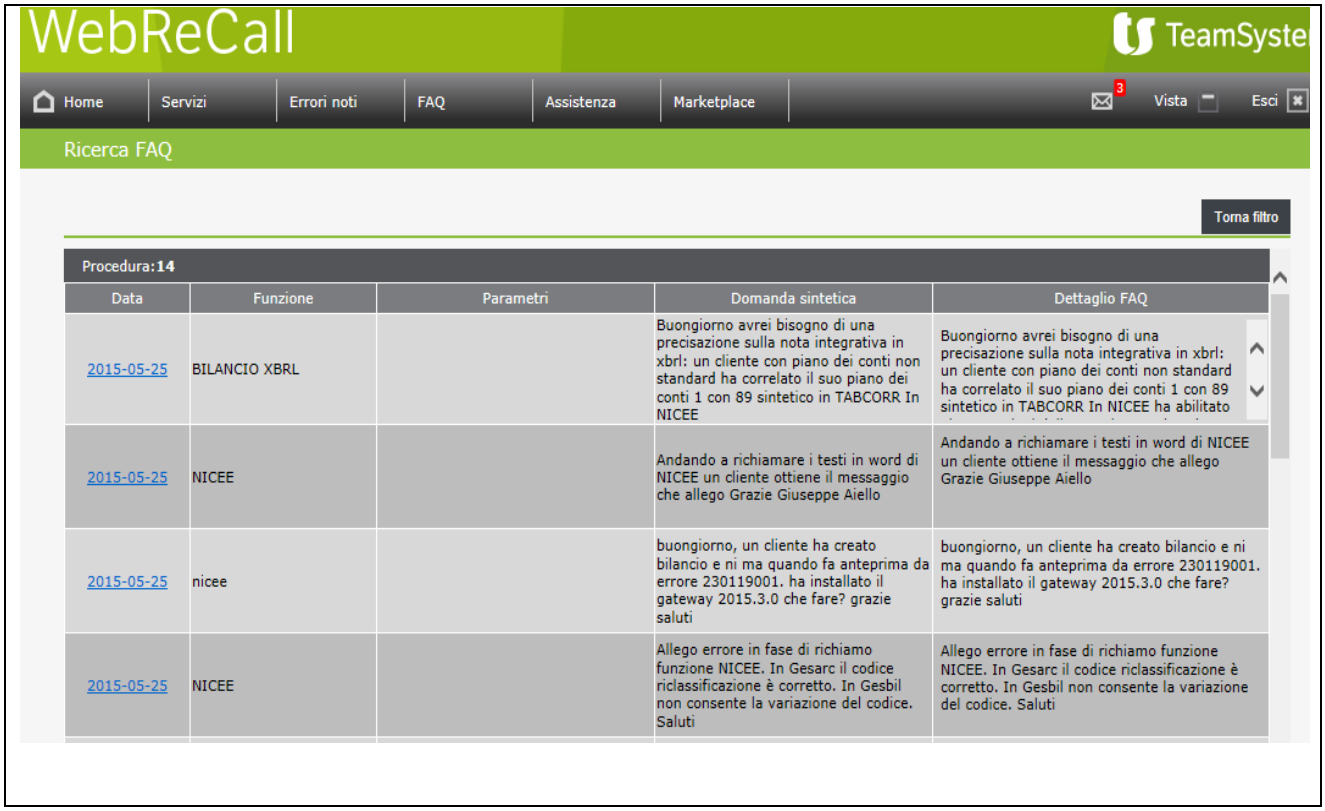


In particolare è possibile indicare: la procedura, il periodo (ad esempio tutte le Faq inserite l'ultima settimana), il Tipo di Ricerca, il testo da ricercare.

NB: nella pagina è presente un riquadro di Help che spiega brevemente il significato delle campi presenti nella pagina.

Dopo aver specificato tutti i parametri di filtro, premendo il pulsante **"Applica"** si avvia la ricerca e comparirà a video la lista delle Faq che soddisfano i parametri inseriti.

Selezionando la riga di interesse è possibile vedere la Faq per esteso.



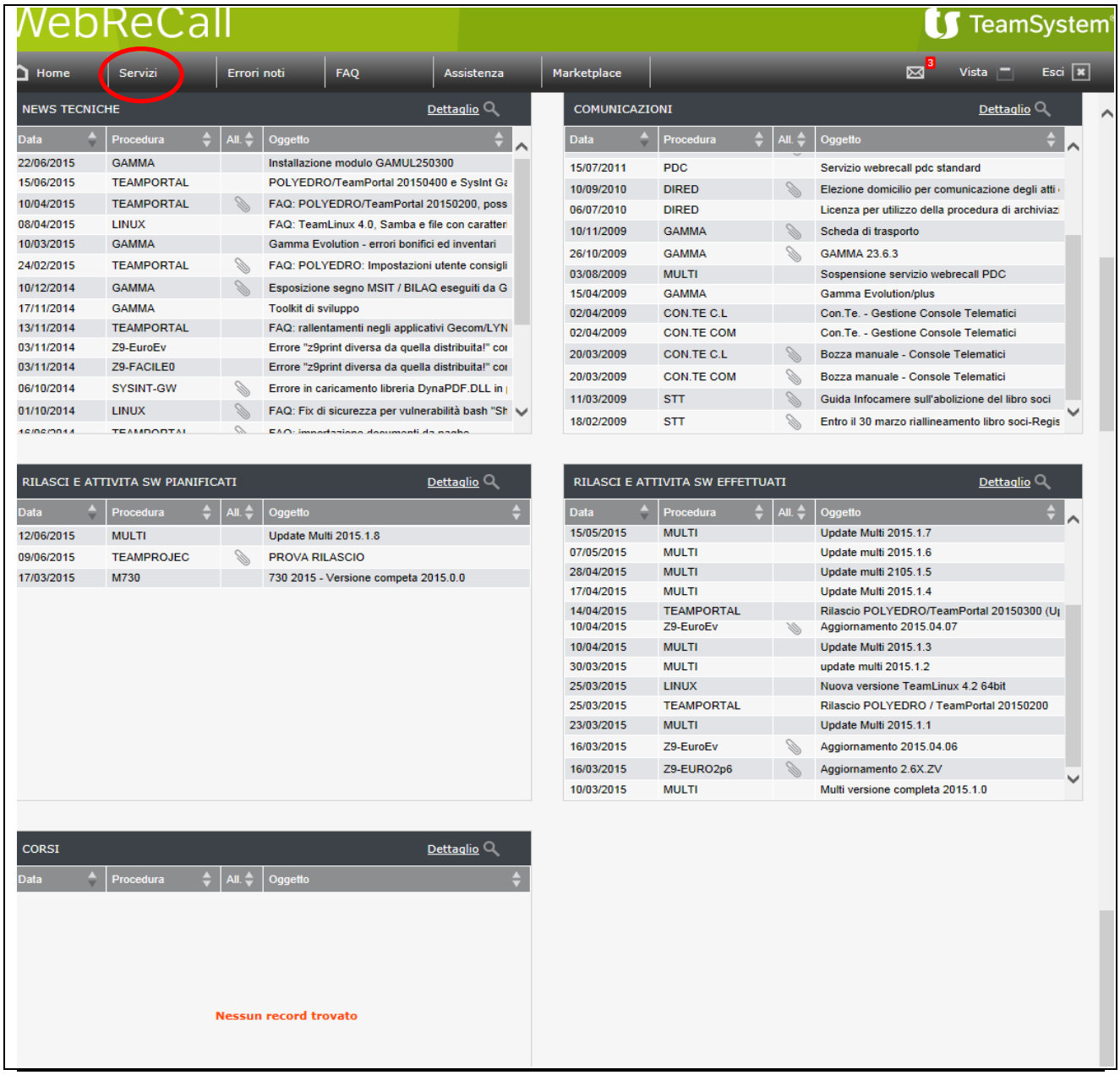
Data	Funzione	Parametri	Domanda sintetica	Dettaglio FAQ
2015-05-25	BILANCIO XBRL		Buongiorno avrei bisogno di una precisazione sulla nota integrativa in xbrl: un cliente con piano dei conti non standard ha correlato il suo piano dei conti 1 con 89 sintetico in TABCORR In NICEE	Buongiorno avrei bisogno di una precisazione sulla nota integrativa in xbrl: un cliente con piano dei conti non standard ha correlato il suo piano dei conti 1 con 89 sintetico in TABCORR In NICEE ha abilitato
2015-05-25	NICEE		Andando a richiamare i testi in word di NICEE un cliente ottiene il messaggio che allego Grazie Giuseppe Aiello	Andando a richiamare i testi in word di NICEE un cliente ottiene il messaggio che allego Grazie Giuseppe Aiello
2015-05-25	nicee		buongiorno, un cliente ha creato bilancio e ni ma quando fa anteprima da errore 230119001. ha installato il gateway 2015.3.0 che fare? grazie saluti	buongiorno, un cliente ha creato bilancio e ni ma quando fa anteprima da errore 230119001. ha installato il gateway 2015.3.0 che fare? grazie saluti
2015-05-25	NICEE		Allego errore in fase di richiamo funzione NICEE. In Gesarc il codice riclassificazione è corretto. In Gesbil non consente la variazione del codice. Saluti	Allego errore in fase di richiamo funzione NICEE. In Gesarc il codice riclassificazione è corretto. In Gesbil non consente la variazione del codice. Saluti

Box Informativi della Home Page (Menù Servizi)

La home page del WebReCall, presenta una serie di box informativi i primi dei quali descrivono il profilo dell'utente che si è collegato e quello dell'azienda di appartenenza, i restanti sono relativi a:

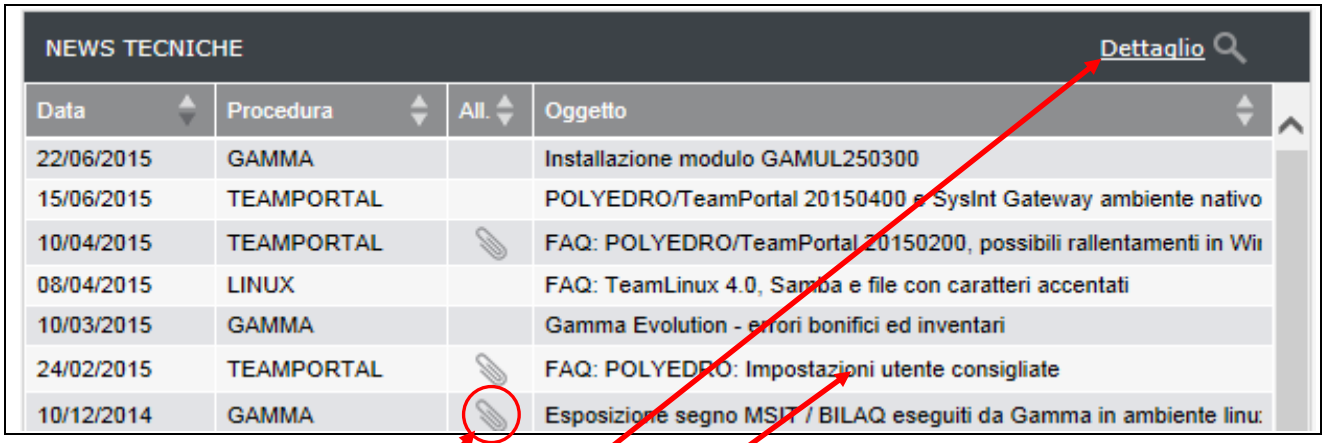
- News tecniche
- Comunicazioni
- Rilasci e attività SW pianificate
- Rilasci e attività SW effettuate
- Corsi

selezionabili anche usando il link **"Servizi"** situati nella testata della pagina.



News Tecniche

In questa sezione viene presentato l'elenco delle notizie tecniche in ordine cronologico. L'ordinamento può essere variato tramite gli appositi pulsanti (Per data, Per procedura)

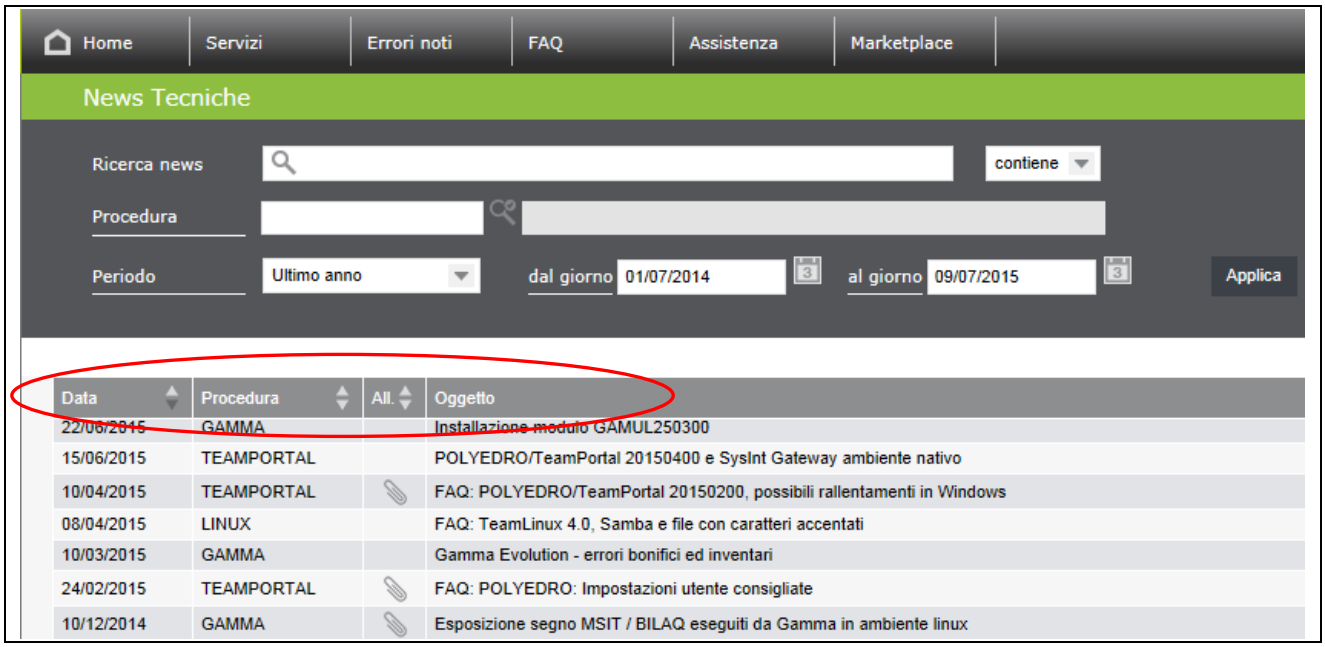


Le news che hanno un allegato presentano un simbolo a sinistra della descrizione. Cliccando sul simbolo partirà il download del file allegato.

Selezionando il pulsante **"Dettaglio"**, si passa all'elenco storico delle NEWS TECNICHE (vedi pagina successiva).

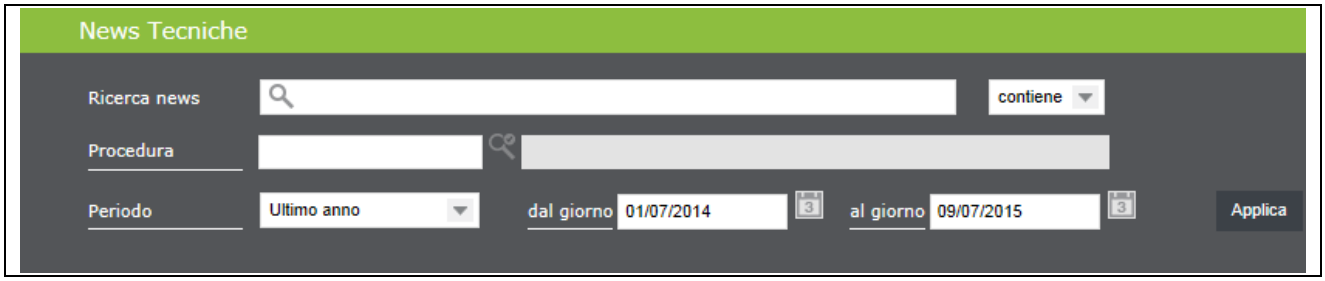
Selezionando il link dell' Oggetto, si apre la finestra popup che riporta il dettaglio della notizia (vedi figura seguente).

News tecniche - Dettaglio



Tramite i pulsanti dei campi **"Data"**, **"Procedura"**,"**All.**"e "**Oggetto**",è possibile variare l'ordinamento dell'elenco.

Nella parte inizale è possibile effettuare una ricerca: per procedura, per intervallo di date, testuale per descrizione.

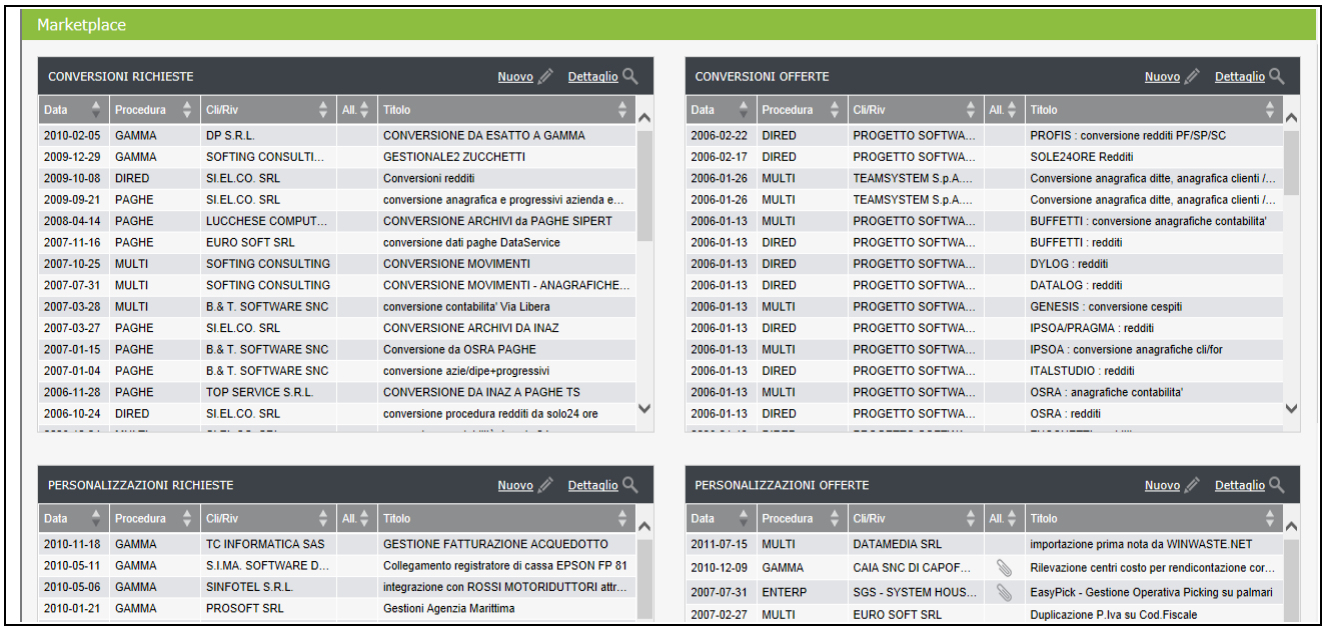


NOTA BENE
Quanto descritto per le NEWS TECNICHE vale anche per tutte le altre sezioni presenti nel menu "Servizi" (COMUNICAZIONI, RILASCI E ATTIVITA' SW PIANIFICATI, RILASCI E ATTIVITA' SW EFFETTUATI, CORSI).

Marketplace

La sezione Marketplace, richiamabile dal menu omonimo, è una “bacheca” elettronica, un punto di contatto tra i SW Partner TeamSystem che permette di:

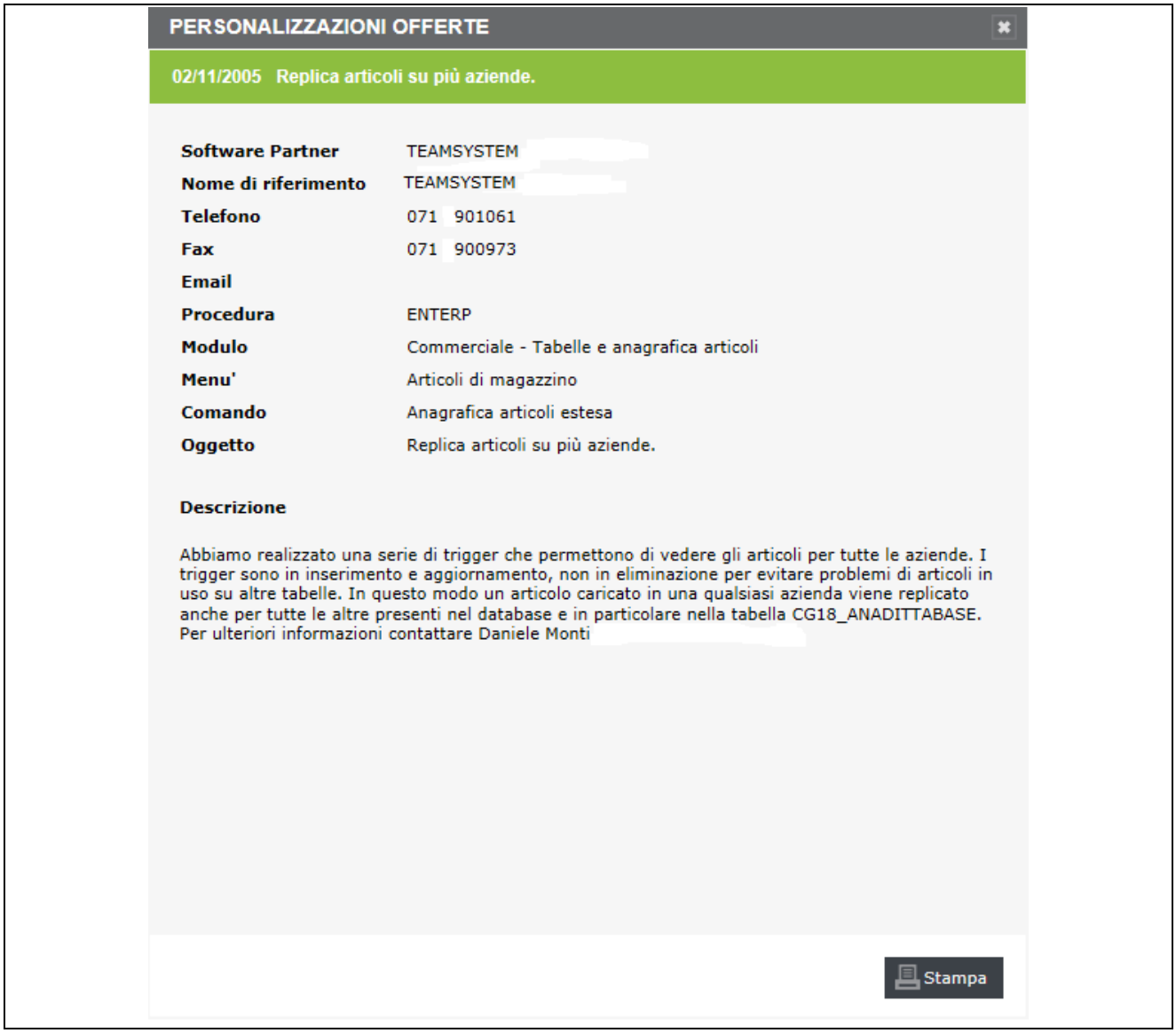
- consultare le OFFERTE di personalizzazioni degli applicativi TeamSystem o di conversioni da applicativi della concorrenza ad applicativi TeamSystem, sviluppate dalla rete;
- inserire una RICHIESTA per ricercare se un altro SW Partner ha realizzato una specifica personalizzazione o conversione relative ad applicativi TeamSystem.



La sezione Marketplace è suddivisa in due sottosezioni: PERSONALIZZAZIONI e CONVERSIONI ognuna delle quali è ulteriormente suddivisa nella sezione relativa alle OFFERTE e quella relativa alle RICHIESTE.

La figura sopra, mostra la pagina che presenta l’elenco sintetico delle richieste e delle offerte di conversioni e personalizzazioni.

Selezionando il link della descrizione, si apre la finestra popup che riporta il dettaglio della richiesta/offerta (vedi figura seguente).



PERSONALIZZAZIONI OFFERTE

02/11/2005 Replica articoli su più aziende.

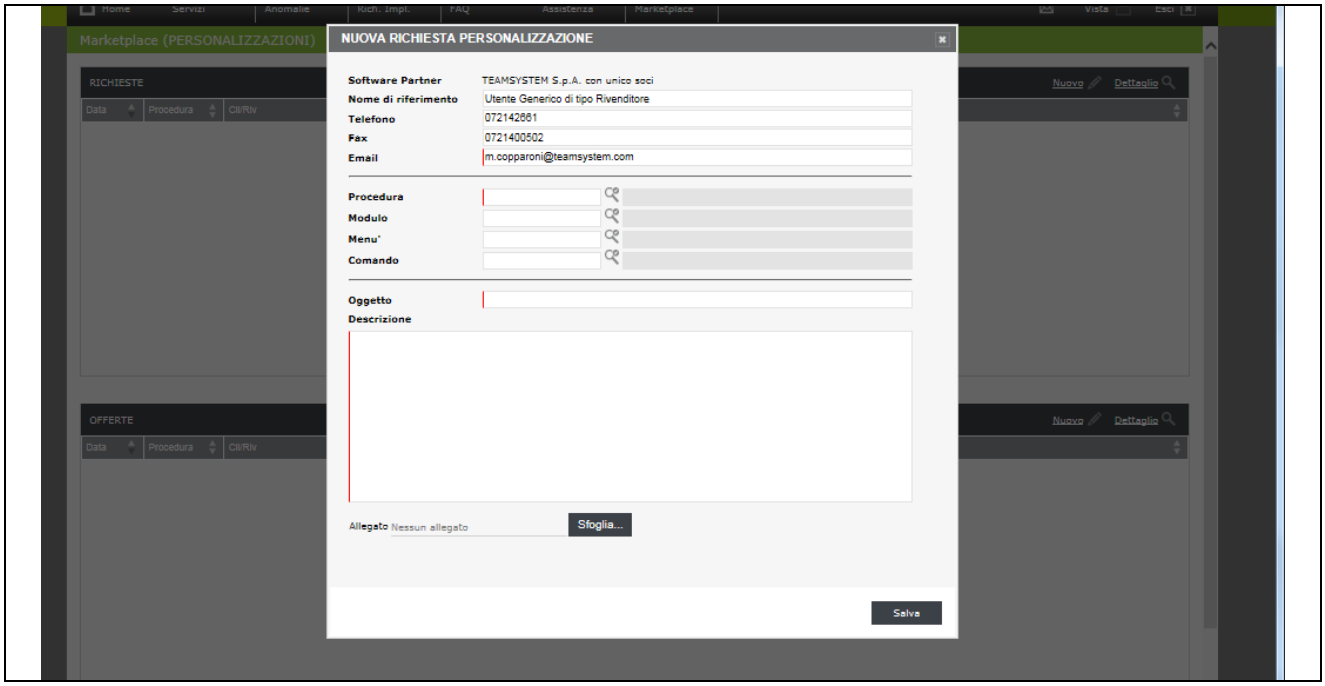
Software Partner	TEAMSYSTEM
Nome di riferimento	TEAMSYSTEM
Telefono	071 901061
Fax	071 900973
Email	
Procedura	ENTERP
Modulo	Commerciale - Tabelle e anagrafica articoli
Menu'	Articoli di magazzino
Comando	Anagrafica articoli estesa
Oggetto	Replica articoli su più aziende.

Descrizione

Abbiamo realizzato una serie di trigger che permettono di vedere gli articoli per tutte le aziende. I trigger sono in inserimento e aggiornamento, non in eliminazione per evitare problemi di articoli in uso su altre tabelle. In questo modo un articolo caricato in una qualsiasi azienda viene replicato anche per tutte le altre presenti nel database e in particolare nella tabella CG18_ANADITTABASE. Per ulteriori informazioni contattare Daniele Monti

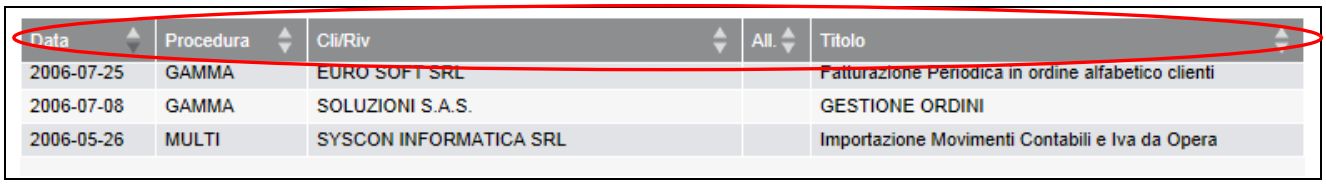
Stampa

Tramite il pulsante **“Nuovo”** è possibile contattare via e-mail il SW Partner che ha pubblicato la richiesta/offerta



Personalizzazioni Offerte – Dettaglio

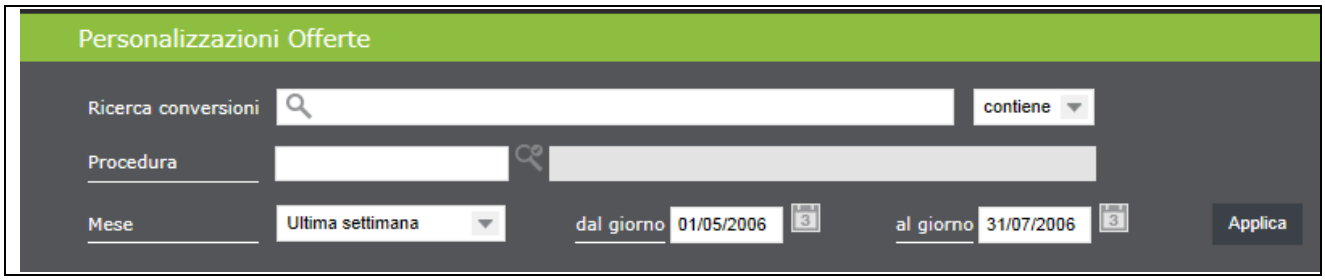
Selezionando il pulsante **“Dettaglio”**, si passa ai singoli elenchi di dettaglio delle RICHIESTE o delle OFFERTE.



Data	Procedura	Cli/Riv	All.	Titolo
2006-07-25	GAMMA	EURO SOFT SRL		Fatturazione Periodica in ordine alfabetico clienti
2006-07-08	GAMMA	SOLUZIONI S.A.S.		GESTIONE ORDINI
2006-05-26	MULTI	SYSCON INFORMATICA SRL		Importazione Movimenti Contabili e Iva da Opera

Tramite i pulsanti dei campi **“Data”** , **“Procedura”,”Cli/Riv”,”All.”** e **“Titolo”,** è possibile variare l’ordinamento dell’elenco.

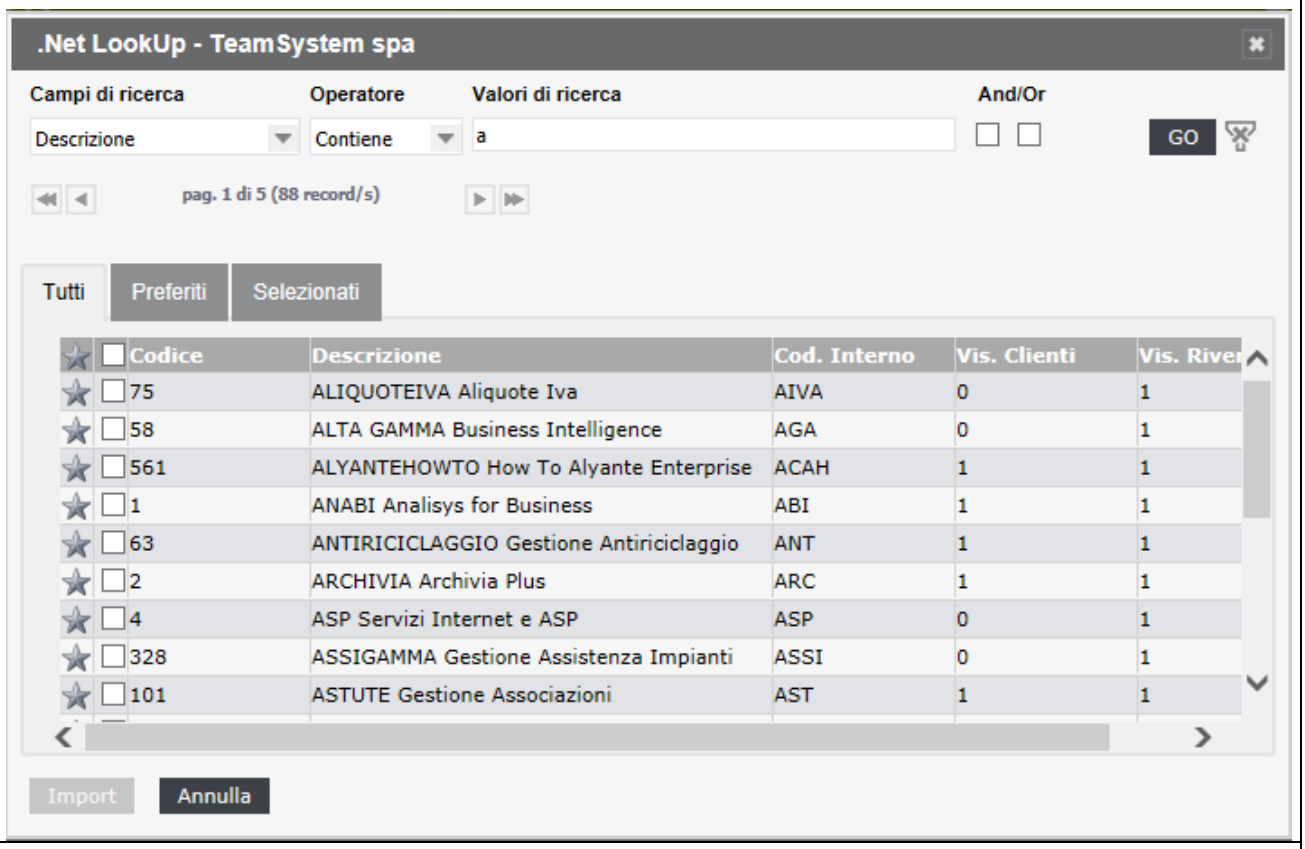
Nella parte inizale è possibile effettuare una ricerca: per procedura, per intervallo di date, testuale per descrizione.



Legenda simboli e pulsanti

Lookup Web

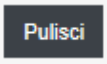
I campi che hanno sul lato destro il simbolo qui a fianco sono campi codificati. Cliccando sulla l'icona di lookup web si apre una form che presenta la tabella dei campi decodificati dalla quale si può selezionare, con il pulsantino rosso, il valore di interesse che viene riportato nel campo relativo.



Codice	Descrizione	Cod. Interno	Vis. Clienti	Vis. Rivenditori
75	ALIQUOTEIVA Aliquote Iva	AIVA	0	1
58	ALTA GAMMA Business Intelligence	AGA	0	1
561	ALYANTEHOWTO How To Alyante Enterprise	ACAH	1	1
1	ANABI Analisys for Business	ABI	1	1
63	ANTIRICICLAGGIO Gestione Antiriciclaggio	ANT	1	1
2	ARCHIVIA Archivia Plus	ARC	1	1
4	ASP Servizi Internet e ASP	ASP	0	1
328	ASSIGAMMA Gestione Assistenza Impianti	ASSI	0	1
101	ASTUTE Gestione Associazioni	AST	1	1

Calendario

I campi che hanno sul lato destro il simbolo qui a fianco sono campi data. Cliccando sulla l'icona si apre la finestra popup del Calendario dalla quale è possibile selezionare una data e riportarla già formattata nel campo relativo.



Pulisci

Ripulisce il contenuto di un campo impostato tramite la Lookup Web o il Calendario.