



Guida Applicativa Gestione Crediti

Questa guida si riferisce alla Versione 3 Rilascio 3 livello di modifica 0 del prodotto ACG Gestione Crediti (5733-B13).

Note

Tutti i contenuti del presente documento e i diritti ad essi correlati sono riservati. Tali contenuti pertanto possono essere consultati esclusivamente per finalità d'informazione personale, essendo espressamente vietato ogni diverso utilizzo senza il preventivo consenso scritto di ACG.

Sebbene sia stata usata ogni ragionevole cura nel raccogliere e presentare le informazioni contenute nel presente documento, nessuna garanzia è prestata in ordine alla loro esattezza, completezza, utilità, né ai loro possibili impieghi da parte degli utenti; è pertanto esclusa ogni responsabilità di ACG per errori, inesattezze od omissioni relative a dette informazioni. I contenuti del presente documento sono soggetti a continuo aggiornamento e sono da ritenersi puramente indicativi e suscettibili di eventuali errori e/o imprecisioni.

ACG può introdurre miglioramenti e/o variazioni ai prodotti e/o programmi descritti nel presente documento in qualsiasi momento e senza preavviso.

Il presente documento può contenere informazioni che riguardano programmi e propositi futuri, che vengono descritti di volta in volta mediante l'utilizzo di termini come "attendersi", "stimare", "prevedere", "prospettare" e "programmare". Tali dichiarazioni per loro natura non comportano alcun impegno a carico di ACG, che pertanto non assume in relazione ad essi alcuna responsabilità di realizzazione.

Qualunque riferimento a siti web diversi da www.acginfo.it è fornito a solo titolo esemplificativo e non costituisce invito all'utilizzo e/o navigazione. I contenuti dei siti web referenziati non sono parte dei prodotti ACG e il loro eventuale utilizzo da parte dell'utente è effettuato a suo esclusivo rischio.

Le informazioni relative a prodotti non ACG contenute nel presente documento sono fornite dai rispettivi fornitori, dagli annunci pubblicitari e da informazioni liberamente disponibili. ACG non ha collaudato tali prodotti e non può confermarne l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità con i prodotti ACG o qualunque altra caratteristica. Qualunque richiesta sulle caratteristiche operative dei prodotti non ACG deve essere rivolta direttamente ai rispettivi fornitori.

Fatti salvi i danni causati da dolo o colpa grave, ACG non assume nessuna responsabilità circa i contenuti del presente documento. In particolare, tali contenuti non rappresentano una promessa o garanzia relativa alla all'idoneità a determinati scopi dei prodotti ACG oppure alla non violazione, da parte dei prodotti ACG stessi, di leggi di qualsivoglia natura.

Trademarks

ACG e ACG Vision4 sono marchi di ACG S.r.l., con socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di TeamSystem S.p.A., sede legale in Via Yuri Gagarin, 205 - 61122 Pesaro (PU), Cap. Soc. € 100.000 i.y., codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08419500965 (di seguito "ACG") - Tutti i diritti riservati.

I marchi e loghi riportati nel presente documento diversi da ACG e ACG Vision4 (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, IBM, il logo IBM, Adobe, il logo Adobe, PostScript, il logo PostScript, Intel, il logo Intel, Intel Inside, il logo Intel Inside, Intel Centrino, il logo Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium e Pentium, Linux, Microsoft, Windows, Windows NT e il logo di Windows, UNIX, Java, Novell, il logo Novell, openSUSE e il logo openSUSE, AS/400, BladeCenter, Cognos, DB2, DB2 Universal Database, eServer, i5/OS, iSeries, OpenPower, OS/400, POWER, Power Systems, pSeries, Rational, System i, System i5, System p, System p5, System Storage, System x, WebSphere, etc.) sono di titolarità di soggetti terzi. ACG rispetta i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

| Introduzione | i |
|---|----|
| La Gestione Crediti | i |
| Obiettivi e contenuto del manuale | i |
| Parte 1 - Descrizione del prodotto | 1 |
| La Gestione Crediti | |
| Caratteristiche del prodotto | 1 |
| Prerequisiti | 4 |
| Modalità di distribuzione | 4 |
| La Gestione Crediti e le ACG | 5 |
| La fase di installazione | 5 |
| Gli "oggetti" della Gestione Crediti | 5 |
| Funzioni del prodotto | 7 |
| Aggiornamento Rate | |
| Generazione Impegni | 8 |
| Calcolo interessi | |
| Recupero | |
| Creazione Viste e Filtri | |
| Personalizzazione | |
| Gestione dei solleciti | |
| Riorganizzazione | |
| Utenti collegati | |
| Agenti | |
| Parte 2 - Guida all'utilizzo della Gestione Crediti | |
| Installazione | |
| Avvio: Logon | |
| Barra degli strumenti | |
| Barra dei menu | |
| Avvio: Personalizzazione | |
| Icone | |
| Modelli | |
| Modelli di sollecito | |
| Modelli di riepilogativo | |
| Variabili utente | |
| Tipologie attività | |
| Attività | |
| Sequenze Operative | |
| Portafogli | |
| Clienti | |
| Utenti Collector | |
| Dati generali | |
| Schedulazioni | |
| | |
| Stati | |
| Recupero Crediti | |
| Barra degli strumenti | |
| Lista Impegni | oŏ |

| Lista Pratiche | . 81 |
|---|------|
| Lista clienti | . 83 |
| Filtri e viste | . 85 |
| Vista ad albero: "Esplora" | . 87 |
| Ricerca proposte | . 89 |
| Calcolo interessi interattivo | . 90 |
| Salvataggio locale | . 91 |
| Stand Alone | . 93 |
| Agente | . 98 |
| Appendice | 101 |
| Simboli | 101 |
| Variabili nei Modelli di Sollecito | 104 |
| Variabili nei Modelli di Riepilogo per gli agenti | 110 |
| Classi di esecuzione automatica | 112 |
| CRDPrintExecution | 113 |
| CRDMPrintExec | 113 |
| CRDFaxExecution | 113 |
| CRDEmailExecution | 113 |
| Personalizzazione programmi di calcolo interessi | 114 |
| Impostazione tassi interesse | 114 |
| Personalizzazione criteri tassi interesse | 114 |
| Formula del calcolo interessi | 116 |
| Impostazione dell'ambiente di lavoro: consigli | 119 |
| Definizione dei Portafogli | 119 |
| Lista dei clienti in Personalizzazione | 119 |
| Memoria RAM del PC | 119 |
| Problemi e suggerimenti | 120 |
| Misurazioni | 120 |
| Stampa dei documenti | 122 |

Introduzione

La Gestione Crediti

Il prodotto **ACG Gestione Crediti** e' uno strumento di produttivita' aziendale ideato per velocizzare le attivita' inerenti alla gestione del credito e migliorare i tempi d'incasso riducendo lo scostamento fra la liquidita' prevista e quella effettiva. In questa prospettiva la Gestione Crediti contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali sia dal punto di vista manageriale che operativo.

Infatti, il prodotto propone una soluzione flessibile per organizzare un servizio recupero crediti corrispondente alle esigenze aziendali, grazie alla possibilità di impostare una struttura di *pratiche, portafogli* e "collector" adeguabile al razionale che predomina nella propria azienda, consentendo di indicare le attività e le sequenze di esecuzione, applicabili anche caso per caso.

L'addetto al recupero crediti necessita di uno strumento agile e flessibile, che gli consenta di disporre di tutte le informazioni per una corretta valutazione della situazione creditizia di ogni cliente e di poter organizzare le informazioni e le attivita' nella maniera piu' idonea alle esigenze quotidiane. Il prodotto e' in grado di proporre all'addetto gli *impegni* da svolgere, generandoli automaticamente dalla situazione delle rate scadute.

Ogni utente puo' accedere alla propria agenda per il recupero del credito relativamente ai clienti di competenza.

Un processo elaborativo monitorizzato mantiene costante l'aggiornamento delle informazioni necessarie alla gestione crediti, prelevandole dalla Contabilita' Generale.

La Gestione Crediti ACG e' un prodotto di alta qualita' tecnologica, con architettura ClientServer e ObjectOriented, la cui parte client e' programmata interamente in Java. E' stato disegnato per consentire grande flessibilita' nell'organizzare le attività sequenziali che l'utente deve svolgere per la gestione del recupero.

Obiettivi e contenuto del manuale

L'obiettivo di questa pubblicazione e' di illustrare le principali caratteristiche applicative e operative del prodotto ACG Gestione Crediti.

Essa rappresenta lo strumento principale per :

- •la comprensione delle soluzioni applicative offerte
- •la conoscenza delle modalita' operative

Altre informazioni utili per l'utilizzo del prodotto Gestione Crediti possono essere reperite nei capitoli relativi alle problematiche comuni a tutti i prodotti ACG, contenuti nella "Guida Applicativa ACG Modulo Base".

Questo manuale si rivolge ai due tipi di utente:

- •l'utente responsabile della definizione delle strategie aziendali per il recupero del credito e della definizione degli ambienti di lavoro per gli utenti di recupero
- •gli utenti "Collector" che effettuano il recupero

I due tipi di utente hanno esigenze conoscitive sostanzialmente diverse, anche se nella realta' aziendale non sempre si ha una cosi' rigida suddivisione di compiti, e spesso il primo tipo di utente ha anche il compito di effettuare le operazioni di recupero del credito.

Questa pubblicazione e' strutturata in tre parti:

- Descrizione del prodotto. In questa parte, vengono descritte le funzionalita' principali del prodotto.
- •Guida all'utilizzo del prodotto. In questa parte vengono descritti i passi che devono essere fatti per poter avviare il prodotto prima che si possano effettuare le operazioni di recupero. Vengono poi descritte le funzioni eseguibili dagli utenti di recupero.
- •Appendice. Questa parte contiene le indicazioni sui simboli (icone) utilizzati dalla parte interattiva del prodotto, le informazioni per poter creare dei modelli di lettera di sollecito e le modalita' per modificare il prodotto in alcuni punti con programmi personalizzati. Sono inoltre indicati alcuni consigli per utilizzare al meglio l'applicazione.

Parte 1 - Descrizione del prodotto

La Gestione Crediti

Il prodotto **ACG Gestione Crediti** e' uno strumento di produttivita' aziendale ideato per velocizzare le attivita' inerenti alla gestione del credito e migliorare i tempi d'incasso allo scopo di ridurre lo scostamento fra la liquidità prevista e quella effettiva. In questa prospettiva la Gestione Crediti contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali sia dal punto di vista manageriale che operativo.

Infatti, il prodotto propone una soluzione flessibile per organizzare un servizio recupero crediti corrispondente alle esigenze aziendali, grazie alla possibilità di impostare una struttura di *pratiche, portafogli* e "*collector*" adeguabile al razionale che predomina nella propria azienda, consentendo di indicare le attività e le sequenze di esecuzione applicabili anche caso per caso.

L'addetto al recupero crediti necessita di uno strumento agile e flessibile, che gli consenta di disporre di tutte le informazioni per una corretta valutazione della situazione creditizia di ogni cliente e di poter organizzare le informazioni e le attività nella maniera più idonea alle esigenze quotidiane. Il prodotto e' in grado di proporre all'addetto gli *impegni* da svolgere, generandoli automaticamente dalla situazione delle rate scadute.

Ogni utente può accedere alla propria agenda per il recupero del credito relativamente ai clienti di competenza.

La Gestione Crediti ACG, grazie ad un processo elaborativo monitorizzato, mantiene costante la lista dei clienti che subiscono delle modifiche in Contabilità. Questa lista costituisce l'input per un processo elaborativo che effettua l'aggiornamento delle informazioni necessarie alla gestione crediti, prelevandole dalla Contabilità' Generale.

Si tratta di un prodotto tecnologicamente innovativo, con architettura Client Server e ObjectOriented, la cui parte client e' programmata interamente in Java. E' stato disegnato per consentire grande flessibilita' nell'organizzare le attività sequenziali che l'utente deve svolgere per la gestione del recupero.

Caratteristiche del prodotto

• Le funzioni di **Personalizzazione** consentono di definire le sequenze di attivita' che costituiscono le fasi del processo di recupero dei crediti attuato dall'azienda nei confronti dei clienti debitori. Inoltre consentono di impostare le modalita' di esecuzione delle procedure che estraggono i dati della Contabilita' al fine di creare la base dati per la Gestione Crediti

- Le funzioni di **Aggiornamento rate** e **Generazione impegni** elaborano i movimenti contabili dei clienti e genarano, in appositi archivi, le informazioni necessarie al recupero del credito
- Le funzioni di **Recupero del credito** propongono all'utente responsabile del portafoglio (collector) le attivita' da espletare per recuperare il credito relativamente ai clienti di propria competenza
- La **Gestione dei solleciti** consiste nella possibilita' di inviare solleciti di pagamento personalizzati secondo i criteri stabiliti nella politica di recupero dei crediti dell'azienda.

Il prodotto consente di:

- disegnare degli schemi di lettera (layout)
- generare le lettere di sollecito per un determinato cliente relativamente alle rate che risultano scadute e non ancora saldate
- modificare i testi delle lettere generate
- stampare le lettere, oppure inviarle via e-mail o via fax

• Con Gestione degli interessi si intende :

- il calcolo degli interessi di mora secondo certi criteri in parte personalizzabili dall'utente. Il calcolo puo' essere una funzione schedulata oppure lanciata in modo estemporaneo dall'utente
- la generazione delle proposte di note di addebito per l'eventuale contabilizzazione degli interessi di mora

• Funzioni di servizio:

- Riorganizzazione degli archivi iSeries della Gestione Crediti
- Utenti collegati per il controllo delle connessioni
- Gestione dei Riepilogativi per gli agenti, per generare dei riepilogativi per gli agenti di vendita (ovvero quelli specificati nella tetstata dei documenti di Vendita o comunque specificati nelle registrazioni contabili) contenenti l'elenco delle rate non saldate da sollecitare suddivise per clienti. I riepilogativi vengono generati seguendo gli stessi concetti usati per i solleciti, a partire dall'elenco degli agenti ai quali "appartengono" le rate scadute.

Le funzioni di **Personalizzazione**, **Recupero del credito** risiedono sul PC, che assume la veste di client rispetto al sistema server iSeries, sul quale invece risiedono le funzioni di **Aggiornamento rate**, **Generazione impegni e Calcolo interessi di mora**.

La **Gestione dei solleciti** è presente sulla parte PC per quanto riguarda la parte di creazione degli schemi, mentre le funzioni di generazione delle lettere di sollecito sono eseguite sia sull'iSeries durante la procedura di Generazione Impegni, sia sul PC per ricreare solleciti relativi a situazioni modificate dall'utente.

La gestione dei riepilogativi è presente integralmente sul PC per quanto riguarda sia la preparazione degli schemi che la generazione dei ripilogativi.

La base dati dell'applicazione ACG Gestione Crediti e' costruita a partire dalla base dati della Contabilità Generale e del Portafoglio Effetti (se presente).

Una volta installato il prodotto sull'iSeries è possibile installare la parte client su una stazione di lavoro collegata in rete e, accedendo al sistema con l'utente predisposto alla Personalizzazione, è possibile immettere le informazioni di base necessarie al sistema per poter elaborare i movimenti dei clienti. Avviando le funzioni di Aggiornamento rate questa genera il primo insieme di dati utili all'utente di recupero crediti.

E' possibile installare un numero illimitato di copie della parte client della Gestione Crediti.

La facilità d'uso del prodotto è ottenuta grazie alle potenzialità del Personal Computer e alla tecnologia Object Oriented utilizzata nello sviluppo.

L'installazione della Gestione Crediti aggiunge una voce all'entrata *Programmi* del Menu *AVVIO* di Windows. La selezione di questa voce permette l'accesso alle funzioni del prodotto.

La garanzia di assoluta sicurezza e integrità dei dati è offerta dalla natura stessa dell'organizzazione degli archivi su cui opera la Gestione Crediti, completamente differenziati da quelli gestionali e aggiornati dalle funzioni del prodotto stesso.

Come già accennato, le funzioni della Gestione Crediti sono distribuite su due piattaforme delle quali sfrutta le caratteristiche più peculiari:

1. iSeries (Server)

In questo sistema, che si caratterizza per la grande capacità di immagazzinamento e organizzazione dei dati, risiedono i programmi che analizzano i movimenti contabili dei clienti ed estraggono le informazioni necessarie a costituire ed alimentare la base dati per il recupero del credito.

Le funzioni di reperimento delle rate scadute e la creazione dell'agenda di recupero sono eseguite in modo differito, sulla base dei parametri di personalizzazione impostati dall'utente sul PC e possono essere pianificate a seconda delle esigenze dell'azienda oppure eseguite in modo estemporaneo.

Le funzioni così pianificate vengono automaticamente inserite tra le attività dello schedulatore del Sistema Operativo dell'iSeries.

2. Personal Computer (Client)

E' lo strumento che fa richiesta di accesso ai dati del Sistema Server e, collegandosi con il protocollo TCPIP ad un servente su cui è stato installato il prodotto, esegue principalmente le funzioni di Personalizzazione, di Recupero crediti e di gestione dell'Agente.

Le prime, disegnate secondo uno schema più tradizionale, agiscono direttamente sui dati che risiedono sull'iSeries.

Le funzioni di Recupero, che rappresentano il fulcro dell'applicazione e il vero contenitore delle attività di recupero, e le funzioni di gestione dei riepilogativi per l'agente sono invece realizzate totalmente con tecnologia Object Oriented: i dati letti dal database iSeries sono inseriti in una struttura ad **oggetti**. Questo tipo di soluzione garantisce una notevole velocità alle operazioni di recupero eseguibili da un'interfaccia utente molto intuitiva e versatile che consente di modificare, dove consentito, le informazioni caricate in memoria e di salvarle in qualunque momento attraverso un'apposita azione. Il processo di salvataggio su server provvede a reinterpretare i dati in memoria e a trasferirli sugli archivi iSeries.

L'accesso all'iSeries avviene impostando il nome utente e la parola chiave; questi dati sono controllati dal Modulo Base che riconosce all'utente l'autorizzazione a collegarsi con uno o più Sistemi informativi.

Prerequisiti

HW

- Un sistema iSeries
- Un Personal Computer collegato all'iSeries con le seguenti caratteristiche minime:
- processore Pentium 133 Mhz
- 64 Mb RAM (la quantità di memoria necessaria è comunque direttamente proporzionale alla mole di dati che vengono gestiti, soprattutto nella parte di Recupero Crediti)

SW

- iSeries
 - •OS/400 V5.R1.M0
 - •ACG Modulo Base V3R3M0
 - •ACG Gestione Archivi di Base V3R3M0.

•ACG Contabilita' Aziendale V3R3M0

•PC

- •Sistema Operativo Windows 98, NT, 2000 o XP
- •Collegamento iSeries-PC di tipo LAN con protocollo di comunicazione TCPIP

Modalità di distribuzione

Il prodotto è distribuito con le modalità degli altri prodotti ACG e si installa sul sistema iSeries utilizzando la procedura generalizzata delle ACG, illustrata nella lettera di accompagnamento al prodotto.

La parte client del prodotto è distribuita su CD e si installa con la procedura standard dei prodotti PC.

Per avviare la procedura di installazione è sufficiente inserire il relativo CD nell'apposita unità di lettura. Nel momento in cui viene inserito il CD partirà automaticamente la procedura di installazione. In ogni caso è sempre possibile utilizzare il comando **setup** da una finestra DOS oppure mediante la Windows Explorer di Windows 98, NT, 2000 o XP.

Nota. Con il prodotto vengono distribuiti alcuni archivi già precaricati che contengono informazioni che possono essere utilizzate come esempio nella definizione del comportamento aziendale.

La Gestione Crediti e le ACG

La base dati della Contabilità Aziendale ACG costituisce il sostrato dal quale le funzionalità della Gestione Crediti traggono le informazioni da gestire.

Il Modulo Base controlla l'ambiente di lavoro dell'utente, in quanto l'utente della Gestione Crediti (il collector), quando è collegato al server, è un utente di Modulo Base.

Per un'approfondita conoscenza dei contenuti e delle funzioni del Modulo Base ACG si rimanda alla lettura dell'apposita documentazione. Qui basti sapere, in estrema sintesi, che il Modulo Base delimita per l'utente non specializzato, come può essere l'utente finale, un ambiente di lavoro sicuro.

La fase di installazione

Durante la fase dell'installazione sul Server iSeries viene creato l'utente ACG *CRDMASTER* che e' l'utente responsabile della Gestione Crediti.

Solo all' utente *CRDMASTER* è demandato il compito di organizzare i dati della Gestione Crediti tramite la funzione di <u>Personalizzazione</u>. Dunque dopo i passi di installazione è

necessario eseguire i passi di personalizzazione del sistema prima di poter utilizzare le funzioni di recupero crediti.

Vengono inoltre creati degli oggetti di Modulo Base che consentono di impostare l'ambiente per l'esecuzione delle funzioni batch del prodotto (Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo Interessi) che devono essere eseguite periodicamente.

Durante l'installazione vengono installati alcuni archivi con dati precaricati che possono essere utilizzati direttamente dall'utente oppure possono essere presi come esempio per la personalizzazione del sistema.

Nel seguente paragrafo vengono descritti gli oggetti tipici del prodotto.

Gli "oggetti" della Gestione Crediti

La Gestione Crediti si basa su alcuni oggetti di cui e' indispensabile sapere il significato e la struttura con cui sono correlati. Questi si possono suddividere logicamente nei seguenti gruppi:

- Oggetti per definire la strategia del recupero del credito:
 - Sequenza Operativa: è l'insieme delle Attività che devono essere cronologicamente eseguite per il recupero del credito. A livello di personalizzazione si possono definire più sequenze operative e assegnarle successivamente a diversi gruppi di clienti per diversificare le modalita' del recupero
 - Attività: è un'azione codificata per il recupero del credito. Ad essa può essere associata un'Icona, un Modello di Documento e una "classe" di esecuzione (che consente di eseguire automaticamente l'attività, come per esempio l'invio di un sollecito via fax).
 - **Icona**: immagine che rappresenta visivamente l'attività (file .GIF)
 - Modello: testo html che definisce lo schema con il quale viene generato un Documento (una lettera di sollecito o un riepilogativo per un agente). Più in particolare, il modello contiene delle variabili (prestabilite) che vengono valorizzate e risolte dalla procedura di generazione del Documento, durante la generazione degli impegni o la generazione dei ripeilogativi. Tali variabili sono relative sia ai dati anagrafici del cliente o dell'agente che alla sua situazione creditizia pendente dei clienti.
- Oggetti per effettuare il recupero:
 - Collector: è l'utente che esegue operazioni per il recupero del credito e deve essere un utente definito al Modulo Base (dunque con un Sistema Informativo associato).

- *CRDMASTER* seleziona, tra gli utenti di Modulo Base, quelli che effettueranno le operazioni di <u>Recupero</u> in base ai Portafogli crediti che gli sono stati associati. Lo stesso utente *CRDMASTER* può essere un Collector abilitato anche al Recupero.
- Portafoglio: è l'oggetto che raggruppa un insieme di Clienti scelti dall'anagrafico.
 Quando uno di questi diventa moroso, verrà gestito dal Collector al quale è stato assegnato il Portafoglio relativo
- Cliente: è il Cliente che presenta delle rate scadute non pagate, per ogni Cliente possono esserci più Pratiche
- Contatto: rappresenta la persona (o l'ufficio) col quale chi recupera il credito deve dialogare. Per ogni cliente è possibile definire uno o più contatti e stabilire quale di questi è quello di default, ovvero qual'è il contatto principale che deve essere preso in considerazione. Per ogni contatto si potranno definire recapiti telefonici, indirizzi postali, e-mail,...
- Pratica: contiene la storia delle azioni effettivamente eseguite per il recupero del credito. La pratica contiene quindi una sequenza di impegni già eseguiti dove solo l'ultimo può essere ancora non chiuso. L'ultimo Impegno identifica lo stato attuale della Pratica: una Pratica viene chiusa in automatico dal sistema quando tutte le rate scadute presenti nell'ultimo Impegno della Pratica vengono pagate dal cliente. In fase di Personalizzazione è possibile stabilire se tutti gli impegni relativi ad un cliente devono essere generati in un'unica pratica oppure se deve essere creata una pratica diversa per rate di partite diverse
- Impegno: è un elemento della Pratica e si identifica con l'Attività che il Collector deve eseguire (è responsabilità del Collector chiudere un Impegno, cioè stabilire se l'attività' è stata completamente eseguita). Il sistema genera automaticamente l'Impegno successivo solo se l'ultimo Impegno della Pratica risulta chiuso: se non altrimenti specificato, ogni nuovo Impegno generato si riferisce all'Attività prevista dalla Sequenza Operativa. L'Impegno riguarda una o più Partite aventi rate scadute. Ad un impegno può essere associato un documento
- **Partita**: rappresenta l'insieme di rate aventi lo stesso numero e anno di riferimento. Non vengono gestite le Partite multidivisa ad eccezione di quelle con divise comunitarie
- **Documento originario delle rate** è il documento fiscale che contiene le rate scadute
- Rata Scaduta: è la rata non pagata dopo la scadenza stabilita
- Interesse di mora: rappresenta, per ogni rata, le informazioni relative agli interessi di mora maturati per quella rata (importo calcolato, data di calcolo, giorni sui quali si è effettuato il calcolo,...)
- **Documento**: è presente solo nel caso in cui nella definizione dell'Attività associata all'Impegno è specificato un Modello di Documento eventualmente specificato. La generazione del Documento viene eseguita in automatico dal sistema sia dalla funzione di "Aggiornamento Rate" che dalla funzione di "Generazione Impegni", ma può essere eseguita anche dal PC in interattivo.

- **Proposta di nota di addebito:** e' un documento che contiene le informazioni sugli interessi calcolati per un insieme di rate selezionate dal collector. Esaminando tale documento il contabile può decidere quali interessi addebitare al cliente
- Agente: è la figura per il quale possono essere stampati dei prospetti contenenti le rate scadute che sono state loro assegnate in fase di creazione di fatture sia nelle Vendite che nella Contabilità ACG. In sostanza è l'agente che viene specificato a livello di testata del documento
- **Riepilogativo:** viene generato e stampato su richiesta dell'utente CRDMASYTER per ottenere una lista di rate che potranno essere recuperate da un agente

Funzioni del prodotto

L'interfaccia utente, dal punto di vista operativo, risiede sul PC, dal quale si effettuano tutte le funzioni.

La Gestione Crediti ACG sviluppa le sue attività su due piattaforme: il Personal Computer (client) e l'iSeries (server).

Sull'iSeries vengono svolte le funzioni di elaborazione pianificate e mandate in esecuzione dallo schedulatore: **Aggiornamento rate**, **Generazione impegni** e **Calcolo interessi**.

Sulla memoria del PC vengono invece eseguite tutte le funzioni inerenti al recupero dei crediti e comunque più strettamente legate all'attività del collector che si connette al server, lavora in locale e infine salva il suo lavoro prima di chiudere la connessione.

Il collector può decidere anche se salvare i dati di recupero sul PC per poter continuare il suo lavoro in un secondo momento. Inoltre, dopo aver caricato i dati dal sever, può sconnetersi e lavorare in locale (in maniera stand-alone).

Aggiornamento Rate

Tale procedura estrae le nuove situazioni contabili per i soli clienti che risultano essere stati movimentati dall'ultimo Aggiornamento Rate effettuato. La prima volta che verrà eseguita tale procedura considererà come movimentati tutti i clienti.

Se dalla contabilità ACG risultano rate che nel frattempo sono state pagate o nuove rate che risultano essere scadute, il sistema aggiorna il Recupero Crediti con la nuova situazione contabile.

Se il cliente coinvolto non ha alcuna Pratica aperta viene generata una nuova Pratica. Se in Personalizzazione si è scelto di generare una Pratica per ogni Partita, sarà generata una nuova Pratica se l'Aggiornamento rate rileva una nuova Partita con rate scadute.

La procedura si incarica di chiudere le Pratiche nel caso in cui questa riguardi rate già pagate e per le quali non ci sono interessi da addebitare.

Se per il cliente è stato stabilito di effettuare il calcolo degli interessi viene preparato anche l'archivio contenente tutti i movimenti che hanno variato il saldo di ogni rata scaduta. Tale archivio costituirà la base per il calcolo delgli interessi.

L' esecuzione della procedura di Aggiornamento Rate può essere pianificata con funzioni che utilizzano lo schedulatore di sistema.

Generazione Impegni

Tale procedura controlla, per ogni Impegno chiuso, se è giunto il momento di generare il successivo impegno. Questa informazione è presente nella definizione dell'Attività ed è detta "durata" dell'Attività.

Il successivo Impegno viene generato secondo la prossima Attività specificata a livello di Pratica normalmente corrispondente a quella stabilita nella Sequenza Operativa. Se l'Attività ha un modello associato, viene anche generato il documento relativo (tipicamente una lettera di sollecito).

Calcolo interessi

Questa procedura calcola gli interessi per ogni rata scaduta, oggetto del recupero crediti. Si basa sulle variazioni di saldo della rata: su ogni intervallo di tempo che intercorre tra una variazione di saldo e l'altra viene calcolato l'interesse maturato secondo modalita' di calcolo e secondo i tassi di interesse definiti in fase di Personalizzazione.

La procedura si incarica di depositare in uno storico gli interessi di rate già saldate e già tutti contabilizzati (addebitati al cliente/fornitore).

Nota: Gli elementi di base per la gestione degli interessi sono creati dalla procedura di Aggiornamento rate e dunque la frequenza di esecuzione di tale procedura deve essere superiore (o uguale) alla frequenza di esecuzione di Calcolo interessi

Recupero

Il Recupero e' un insieme di funzioni utilizzabili dall'utente che si occupa di recuperare i crediti. Nel prodotto ACG Gestione Crediti, il Recupero è anche una base di dati e di informazioni selezionate specificatamente per l'utente (ciascuno vede i clienti che gli sono

stati assegnati) e organizzabili con diversi criteri. Le informazioni elaborate costituiscono infatti gli elementi dell'attività giornaliera dell'addetto al recupero (collector) e vanno a costituire le voci della sua agenda elettronica.

Come risultato dell'analisi svolta sia sulle rate scadute e non pagate che sullo stato della Pratica di ciascun cliente, il prodotto genera nuovi Impegni, secondo quanto previsto dalla sequenza delle Attività stabilita per il buon esito delle azioni di recupero crediti.

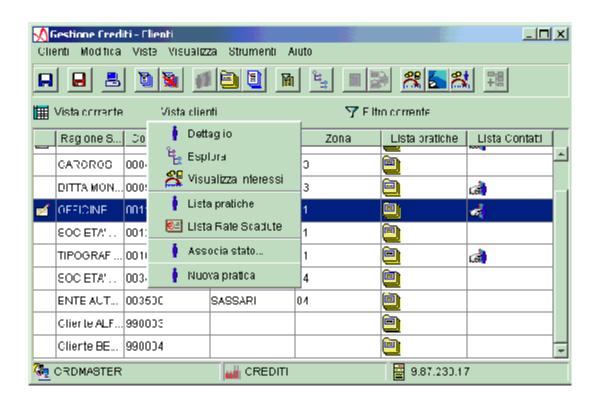
Gli elementi della Pratica, cioè le azioni già intraprese o da intraprendere relativamente alle rate non pagate, sono consultabili dall'utente con dettaglio crescente e sono presentati secondo criteri gerarchici diversi, in funzione dei vari tipi di lista disponibili.

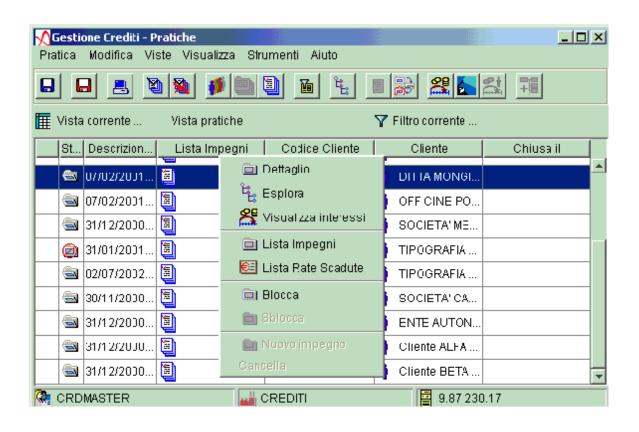
I dati del Recupero sono proposti al collector in tre liste distinte che l'utente può usare per visualizzare e analizzare le attività da svolgere e le azioni da intraprendere. Le liste disponibili sono organizzate in ordine di codice cliente e presentate con con i dettagli relativi agli attributi degli oggetti principali del recupero: il cliente, la pratica, l'impegno.

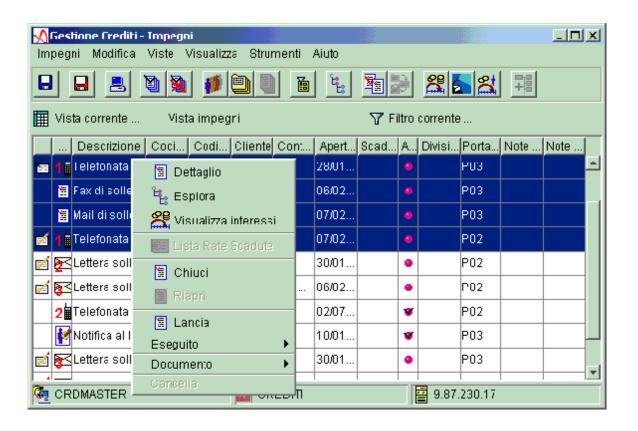
- **Lista Clienti**: è una lista dei clienti morosi. A partire da ciascuno di essi, è possibile visualizzare la lista delle pratiche che gli appartengono ovvero la storia delle azioni che sono state intraprese o che devono essere ancora intraprese per recuperare il credito
- Lista Pratiche: è una lista di tutte le Pratiche che appartengono ai clienti morosi
- **Lista Impegni**: e' la lista delle Attivita' che il Collector deve espletare (ovvero e' la vera e propria agenda del recupero). Questa è la prima lista che il Collector vede quando apre una sessione di Recupero.

Su tutte le liste è possibile effettuare un ordinamento in base alle colonne semplicemente clickando con il mouse sull'intestazione della colonna.

Sulle varie liste sono possibili alcune operazioni attivabili con il tasto destro del mouse sugli elementi selezionati, come mostrato dalle seguenti figure:

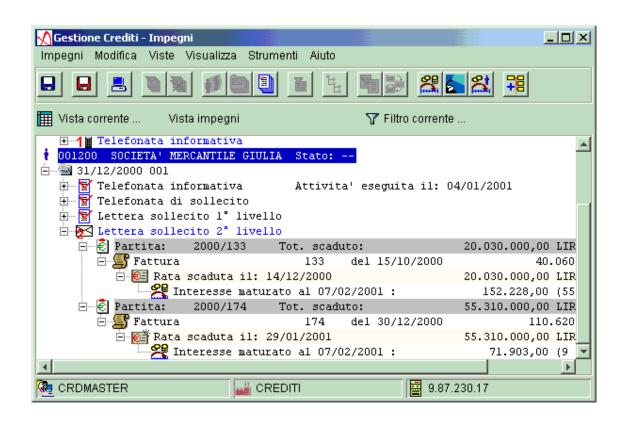






Le azioni possibili sugli elementi delle liste, operando col tasto destro del mouse sono:

- **Dettaglio**: apre una finestra multifunzionale con i dati relativi agli elementi selezionati
- **Esplora**: permette di passare da una visione di lista ad una visione di struttura gerarchica ad albero. Di ogni elemento selezionato (sia esso un Cliente, una Pratica o un Impegno) viene visualizzato:
 - il cliente
 - le sue Pratiche
 - gli Impegni contenuti in ogni Pratica
 - le Partite coinvolte nella gestione di ogni Impegno
 - i Documenti che hanno dato origine alle rate scadute (fatture,...)
 - le Rate scadute
 - gli Interessi eventualmente calcolati per ogni rata



In tal modo si ha una visione globale delle azioni che sono state effettuate per ogni cliente. Anche in questo caso, le icone aiutano ad interpretare i dati visualizzati.

Nell'albero gerarchico degli oggetti, oltre a tutte le operazioni possibili nelle liste, e' possibile spostare le rate (o piu' precisamente le rate di una partita in blocco) dall'ultimo Impegno di una Pratica all'ultimo Impegno di un'altra Pratica.

• Lista Rate Scadute: permette di ottenere la lista delle rate scadute che appartengono all'elemento selezionato, raggruppate per partita e per divisa. Per ogni rata sono riportati i dati essenziali della rata, compreso l'importo del documento che ha generato la rata (fattura) e il saldo della rata

Le altre azioni sono relative al tipo di lista visualizzato. Piu' in dettaglio:

Le azioni sotto elencate sono specifiche per tipo di lista.

Per la lista clienti:

- Lista Pratiche: permette di ottenere la lista delle Pratiche per il Cliente selezionato
- **Associa stato**: consente di associare uno stato al cliente scegliendolo tra quelli definiti in fase di personalizzazione
- **Nuova Pratica**: permette di aprire una nuova Pratica per il Cliente selezionato dove eventualmente inserire delle partite presenti in altre Pratiche.

Per la lista Pratiche:

- **Lista Impegni**:permette di ottenere la lista degli Impegni che appartengono alla Pratica in esame
- **Blocca**: permette di bloccare una Pratica. Per una Pratica bloccata, la procedura di "Generazione Impegni" non genererà mai il successivo Impegno anche se l'ultimo Impegno risulta chiuso.

L'ultimo Impegno di una Pratica bloccata viene comunque aggiornato relativamente alla situazione delle rate scadute dalla procedura di "Aggiornamento Rate".

- Sblocca: permette di sbloccare una Pratica bloccata
- **Nuovo Impegno**: permette di generare un nuovo Impegno con l'attività successiva prevista nella Sequenza operativa. Questa azione consente di anticipare le operazioni svolte dalla procedura "Generazione Impegni"; oppure può dare all'utente l'opportunità di "deviare" momentaneamente dal percorso stabilito nella sequenza operativa
- Cancella: permette la cancellazione di una Pratica, questa è possibile solo se la Pratica non ha alcun Impegno.

Per la lista Impegni:

- **Chiudi**: permette di chiudere l'Impegno, ovvero di considerare conclusa l'Attività prevista per il recupero del credito
- **Riapri**: permette di riaprire l'Impegno che era stato chiuso (questo e' possibile solo se l'Impegno e' l'ultimo della pratica)

- Lancia: manda in esecuzione, se definito, il programma associato all'Attività prevista per l'Impegno.
- **Eseguito**: consente di indicare che l'attività prevista per l'Impegno è stata eseguita. Inoltre è possibile specificare se l'esecuzione dell'attività chiude o meno l'impegno
- **Documento**: se per l'Attività prevista per l'Impegno è definito un modello, la Generazione Impegni ha anche generato un documento, sul quale sono possibili le seguenti azioni:
- Stampa: permette di stampare il Documento associato all'Impegno
- *Visualizza*: permette di visualizzare il Documento associato all'Impegno
- <u>Genera</u>: permette di rigenerare il Documento a partire dal Modello associato all'Attività che è associata all'Impegno
- <u>Fax:</u> permette di inviare via fax il documento relativo all'Impegno selezionato (utilizzando il driver del fax impostato nelle opzioni. Si veda più avanti nel manuale)

Nel caso in cui non sia stato definito un modello nell'Attività sarà sempre possibile generare un documento "di default" che si basa su un modello standard in cui vengono elencate le rate scadute presenti nell'impegno e che sono state oggetto del dialogo tra il collector e il contatto del cliente

Si fa notare che i documenti associati agli impegni di una pratica rappresentano la vera e propria storia della pratica. Questo dipende dal fatto che dopo la chiusura di un impegno la situazione delle rate cambia (viene aggiornato il suo saldo), oppure una rata puo' essere spostata da una pratica all'altra con le operazioni messe a disposizione dalla funzione Esplora. Il documento invece rappresenta una fotografia dell'impegno al momento della sua chiusura (e/o esecuzione).

• Cancella: permette di cancellare un Impegno solo se questo è aperto e l'Attività non è stata ancora eseguita (se sono presenti delle rata scadute, il sistema richiede una conferma dell'operazione).

Creazione Viste e Filtri

Per ognuna delle liste (Clienti, Pratiche, Impegni) l'utente può definire propri criteri di visualizzazione e selezione dei dati a disposizione, ovvero può definire "viste" e "filtri".

- *Vista:* e' un sottinsieme dei campi della lista. L'utente, creando una nuova vista, specifica quali informazioni (colonne) devono comporre la lista. E' possibile avere più Viste per una stessa lista ed è possibile riconoscerle tramite la descrizione associata.
- *Filtro:* permette di specificare alcuni criteri di selezione su una lista allo scopo di visualizzare i soli clienti che soddisfano i criteri di selezione specificati. E' possibile avere più Filtri per una stessa lista ed è possibile riconoscerli tramite la descrizione associata.

Per ogni lista si può scegliere una Vista e un Filtro di default che saranno applicati alla lista ad ogni collegamento.

Personalizzazione

Riservata all'utente CRDMASTER, la Personalizzazione apre una finestra di funzioni necessarie per:

- impostare alcuni parametri che modellano il comportamento del prodotto sia a livello generale che a livello cliente
- specificare le azioni da eseguire per il recupero del credito e raggrupparle secondo gli iter utilizzati
- organizzare i propri clienti in portafogli per assegnarli alle persone responsabili del recupero (il Collector).

L'applicazione fornisce comunque alcune impostazioni che vengono assunte, per difetto di personalizzazione, al solo scopo di rendere utilizzabile tutte le funzioni.

Segue l'elenco degli elementi che devono essere creati per impostare l'ambiente in cui si svolgono le operazioni per la gestione dei crediti:

- *Icone*: l'utente può inserire nuove immagini per rappresentare graficamente le Attività
- *Modelli:* si possono definire gli schemi delle lettere di sollecito e quelli dei possibili riepilogativi per gli agenti. Ne caso dei solleciti, per esempio, oltre a definire modelli relativi a più livelli di gravità di solleciti, è possibile definire modelli in varie lingue per generare documenti che dovranno essere inviati a clienti esteri. Analogamente per i riepilogativi si possono definire schemi di lingue diverse e con strutture diverse da scegliere al momento della stampa di tali riepiloghi
- Variabili utente: i modelli possono contenere una serie di variabili che il prodotto riconosce e sa risolvere. Ma gli utenti potrebbero voler inserire nei solleciti e nei riepilogativi, informazioni molto particolari difficilmente generalizzabili per tutti gli utenti di un prodotto programma. Dunque viene data la possibilità di definire delle variabili utente per le quali deve essere sviluppato del codice in grado di risolvere tali variabili al momento della generazione dei solleciti o dei riepiloghi
- *Tipologie di attivita'*: l'utente può catalogare le attività secondo certe modalità di esecuzione delle stesse. Ad esempio le attività con una certa tipologia possono essere eseguite automaticamente da un "programma" definito dall'utente. Avendo a disposizione per esempio un programma di gestione del fax, si può definire una tipologia che imposta tale programma e associare tale tipologia a tutte le attività che prevedono lettere di

- sollecito. Così, l'esecuzione di quelle attività manderà automaticamente in esecuzione il programma, in modo da inviare ai clienti le lettere di sollecito via fax
- Attività: una volta identificate tutte le operazioni che vengono svolte in azienda per sollecitare i clienti morosi, queste diventano le Attività, nella cui definizione vengono utilizzate Icone, Modelli, Tipologie di attività
- Sequenze operative: rappresentano i vari iter operativi da svolgere per recuperare il credito. Ogni sequenza operativa contiene una lista di attività che dovranno essere eseguite secondo l'ordine assegnato. Per esempio si potrebbero definire sequenze diverse per diverse categorie di clienti al fine di emettere lettere di sollecito nella lingua corrispondente alla nazionalità del cliente,...
- *Portafogli*: consentono di raggruppare clienti secondo certi criteri con lo scopo di assegnare i clienti ai Collector. Un esempio è quello di raggruppare in un portafoglio i clienti di una zona in modo che, nel momento in cui diventano morosi, possano essere gestiti da un agente, che assume così il ruolo di collector
- *Clienti*. Questa voce di personalizzazione consente di selezionare, attraverso delle parzializzazioni, gruppi di clienti per poter assegnare loro Sequenze Operative oppure per poterli inserire in un Portafoglio. Si potrebbero per esempio selezionare tutti i clienti di un certo agente (secondo la definizione nell'anagrafico) e assegnarli in blocco ad un Portafoglio.
- Dalle liste di clienti ottenute attraverso le parzializzazioni è possibile definire, per ognuno di essi, oltre ad alcuni dati aggiuntivi di tipo anagrafico, alcuni parametri che specializzano il comportamento delle procedure di Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo interessi rispetto al comportamento generale (si veda più avanti in *Dati Generali*)
- *Utenti collector:* sono i veri e propri utenti di Recupero Crediti. Essi devono essere già stati definiti come utenti di Modulo Base. La definizione dei collector consiste principalmente nell'assegnare loro Portafogli Crediti, quindi indirettamente nell'assegnare loro i clienti di quei Portafogli. Tali clienti verranno gestiti dal Collector nel momento in cui diventeranno morosi
- *Dati Generali*: consentono di definire alcuni parametri utili principalmente alle procedure di Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo interessi, come:
 - dopo quanti giorni dalla scadenza una rata entra a far parte di un Impegno (cioè possono essere intraprese delle azioni per recuperare il credito relativo alla rata)
 - qual'è l'importo minimo perché vengano generate lettere di sollecito
 - se gli Impegni devono essere generati tutti in un'unica pratica oppure deve essere generata una pratica per ogni partita contabile
 - quali sono i tassi da applicare nel calcolo degli interessi
 - •
- *Schedulazioni:* servono a pianificare l'esecuzione dei processi elaborativi di Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo interessi secondo periodicità stabilite dall'utente. E' data l'opportunità di mandare in esecuzione i processi anche in modo estemporaneo.
- *Stati*: consentono di indicare (per un cliente o per una partita) se per esempio c'è un fallimento o c'e un contenzioso

Gestione dei solleciti

Vengono qui riassunte le fasi che compongono la gestione dei solleciti, implicitamente descritte nei paragrafi precedenti:

- Creazione dei modelli. In fase di personalizzazione l'utente responsabile della Gestione
 Crediti crea gli schemi delle lettere di sollecito secondo le regole descritte in Appendice.
 L'utente può diversificare il testo a seconda della gravità del sollecito, oppure può
 prevedere testi in varie lingue. I modelli dei solleciti vengono memorizate sull'iSeries
 nella directory /crd/model come file con estensione HTML o HTM
- Associazione dei modelli alle Attività. I modelli definiti vanno associati alle Attività che prevedono la stampa e/o l'invio del sollecito
- Generazione dei solleciti. E' la fase che genera i solleciti e li memorizza sull'iSeries nella directory /crd/document, come file con estensione HTML o HTM. La Generazione Impegni si incarica di generare i solleciti relativi agli impegni che prevedono le Attività con un modello associato.
- Modifica dei documenti generati. La modifica di un sollecito può avvenire
 - come risultato di una successiva elaborazione (per esempio, quando l'Aggiornamento rate trova una variazione nel saldo di una rata deve aggiornare il sollecito che contiene quella rata, se non ancora stato spedito al cliente)
 - come modifica interattiva da parte del collector che può variare il testo della lettera
- Utilizzo del documento HTML. Il documento di sollecito è utilizzato quando viene eseguita un'Attività. L'esecuzione potrebbe consistere nella stampa di una lettera, oppure nell'invio di questa tramite fax o e-mail

Riorganizzazione

La funzione di riorganizzazione esegue varie operazioni che liberano spazio sugli archivi e permettono di avere nel recupero solo i dati ritenuti ancora validi.La funzione può essere lanciata solo dall'utente CRDMASTER.

In dettaglio:

- elimina dagli archivi della Gestione Crediti i dati relativi e correlati alle pratiche chiuse prima della data limite di riorganizzazione specificata dall'utente al momento del lancio
- cancella fisicamente le attività logicamente annullate solo se le pratiche rimaste non contengono ancora impegni che fanno ancora riferimento a tali attività
- cancella fisicamente le sequenze operative logicamente annullate solo se nelle pratiche rimaste non si fa ancora riferimento a tali sequenze
- cancella i riferimenti storici delle schedulazioni estemporanee che sono inferiori alla data limite di riorganizzazione specificata
- cancella fisicamente gli stati cliente logicamente annullati a condizione che in tutta la base dati della Gestione Crediti non si faccia riferimento a tali stati cliente

- cancella fisicamente gli stati partita logicamente annullati solo nel rispetto delle condizioni sopra descritte
- cancella gli interessi delle rate non più gestite

Utenti collegati

E' una funzione di controllo e di monitoraggio degli utenti di Gestione Crediti connessi con l'iSeries. Infatti, quando l'utente seleziona una funzione, per esempio il Recupero, il sistema registra il collector come "utente attivo" e tiene traccia dei portafogli ad esso associati (e non già impegnati da altri collector).

Alla fine della funzione di Recupero, sia il Collector che i Portafogli associati vengono resi liberi per ulteriori utilizzi.

Può capitare che per problemi di rete, il collegamento venga chiuso in modo anomalo e quindi sia il Collector che i Portafogli associati restino impostati come "in uso" mentre in realtà il collegamento non esiste.

In questo caso un'eventuale richiesta di collegamento da parte del Collector in esame risulta non essere possibile poiché per il sistema è già attivo.

Per questo motivo viene data la funzione di ripristino del collegamento che può essere eseguita da CRDMASTER selezionando gli utenti dalla lista dei Collector che risultano essere in collegamento e cancellando la loro registrazione.

Prima di eseguire tale funzione è bene assicurarsi che effettivamente gli utenti per i quali si richiede il ripristino non siano effettivamente collegati.

Agenti

Nel caso in cui l'utente abbia scelto la gestione dell'agente sulle rate, nelle tabelle di Personalizzazione ACG, ogni rata verrà associata ad un'agente: se sono installati i prodotti delle Vendite ACG, ogni volta che avviene il collegamento in Contabilità questo fa in modo che ad ogni rata venga associato l'agente specificato nella testata delle fatture; comunque ad ogni immissione di fattura in Contabilità si può specificare un agente.

Questa informazione viene catturata anche da Gestione Crediti che quindi è in grado di associre ogni rata scaduta ad un agente.

Nel caso in cui l'utente abbia scelto la gestione dell'agente sulle rate nelle tabelle di personalizzaizone ACG, sul pannello principale di Gestione Crediti, viene abilitato il bottone "Agenti".

Usando questo bottone si ottiene una lista di agenti e per ognuno di essi si può generare un riepilogativo con la lista delle rate scadute, suddivise per cliente.

Così, mentre dal Recupero Crediti si possono generare le lettere di sollecito indirizzate ai clienti, dalla gestione per agenti si ottengono delle liste con le rate suddivise tra gli agenti.

Parte 2 - Guida all'utilizzo della Gestione Crediti

Installazione

Dopo aver eseguito i passi di installazione riportati nella lettera che accompagna il prodotto la situazione è la seguente:

- E' stato creato il profilo utente CRDMASTER associato al Sistema Informativo in cui sono stati installati gli archivi della Gestione Crediti
- Risulta già attivo il **Monitor Eventi Contabili**, in grado di "captare" i movimenti contabili dei clienti e di riempire un archivio che contiene l'elenco dei clienti movimentati. Questo archivio sarà la base di lavoro della procedura di Aggiornamento Rate.

Il Monitor Eventi contabili è sempre attivo nel sottosistema KSBATCHCRD

- Sono stati installati alcuni archivi con dati precaricati. Tali dati possono essere presi come esempio dall'utente per poter definire il proprio ambiente di lavoro:
 - L'archivio CRAC200F contiene la definizione di alcune Attività
 - Gli archivi CRST200F e CRSD200F contengono rispettivamente la definizione di una Sequenza Operativa che contiene tutte le attività predefinite
 - L'archivio CRTP200F contiene la definizione di alcune **Tipologie** di Attivita'
 - L'archivio CRPF200F contiene la definizione di un Portafoglio Crediti (DEF)
 - L'archivio CRCL200F contiene la definizione dell'utente Collector CRDMASTER
 - L'archivio CRGE200F contiene alcuni dati di personalizzazione a livello di sistema
 - Gli archivi CRSC200F e CRSP200F contengono le definizioni di alcuni codici che rappresentano rispettivamente la situazione creditizia a livello di cliente e di partita
 - L'archivio CRVA200F contiene la lista delle variabili utilizzabili nei modelli di sollecito. In particolare contiene sia le variabili "interne" del prodotto che quelle definite dall'utente

- Esempi di **Modelli** di Documenti (tipicamente modelli di lettere di sollecito) e di **Icone** associate alle Attività precaricate si trovano negli indirizzari **crd/model** e **crd/icon**.
- Un esempio di **Modello** di riepilogativo per agenti si trova nell'indirizzario **crd/amodel**.

(Si fa presente che tali indirizzari sono accessibili dall'iSeries con il comando wrklnk).

Con l'installazione della Gestione Crediti viene aggiunta l'entrata ACG - Gestione Crediti alla voce Programmi del Menu Avvio del sistema Windows.

Il prodotto è accessibile quindi facendo click col mouse sulla voce ACG - Gestione Crediti.

Viene mostrata una finestra con le principali funzioni attivabili dall'utente. Ricordiamo che solo l'utente CRDMASTER è abilitato a tutte le funzioni disponibili, mentre gli altri utenti (i Collector) saranno abilitati alla sola funzione di Recupero.

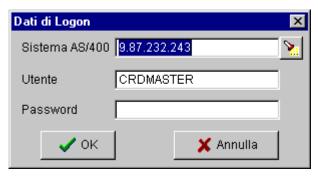
Nelle pagine che seguono verranno descritti i passi necessari alla definizione dell'ambiente per l'utilizzo del prodotto.

Avvio: Logon

L'utente CRDMASTER e' l'unico responsabile della definizione dell'ambiente, perciò deve essere associato a tutti i Sistemi Informativi contenenti le librerie in cui sono stati installati gli archivi della Gestione Crediti. Per fare ciò si può usare la funzione di Modulo Base "Associazione Utente - Sistemi Informativi".

Gli utenti di recupero sono a tutti gli effetti degli utenti di Modulo Base, dunque per ogni Collector deve essere definito un utente di Modulo Base tramite la Creazione Profili Utente.

Il pannello che compare quando si fa click sulla voce Gestione Crediti del Menu Avvio è il seguente:



dove si richiede di immettere l'identificativo del Sistema iSeries collegato, l'utente e la password.

Attraverso l'icona è possibile accedere ad un formato che consente di immettere identificativi di più iSeries.

Il primo logon all'applicazione deve essere effettuato dal CRDMASTER. Effettuato il logon compare il pannello con le funzioni messe a disposizione dalla Gestione Crediti:



La barra degli strumenti offre la possibilità di eseguire velocemente alcune azioni attraverso l'attivazione dei tasti in essa presenti. Tali azioni compaiono comunque anche nei menu "Crediti" e "Opzioni".

Consente di effettuare un nuovo logon. Ciò sarà possibile solo se non è già stata avviata la funzione di Personalizzazione o Recupero

Consente di cambiare Sistema Informativo. Verrà mostrato l'elenco dei Sistemi Informativi a cui l'utente è abilitato secondo quanto stabilito nella definizione del Modulo Base relativa all'utente

Consente di uscire dall'applicazione

Consente di impostare i font e i colori che l'utente preferisce. Queste informazioni vengono salvate in locale sul PC e saranno valide ogni volta che l'utente si collega all'applicazione da quel PC

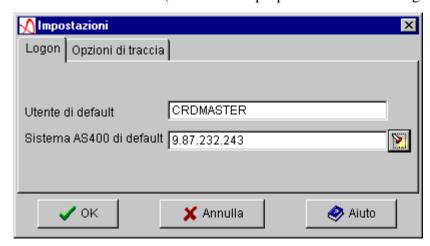
Consente di visualizzare i messaggi elaborati ad una certa data dalle procedure di Aggiornamento rate, Generazione impegni e Calcolo interessi. In questo modo l'utente può rendersi conto di eventuali anomalie che si sono verificate durante l'elaborazione (come per esempio il caso in cui gli interessi calcolati per una certa rata ammontano a 0 perche' non sono stati definiti in modo corretto i tassi di interesse,...).

Barra dei menu

Menu Crediti

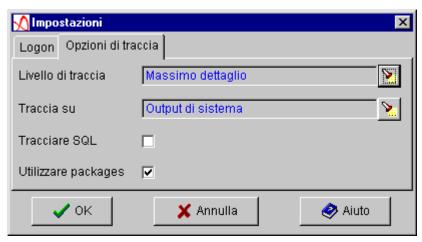
Oltre alla possibilità di richiamare le funzioni del pannello e alcune funzioni presenti anche nella barra degli strumenti, con l'opzione *Impostazioni generali* si può impostare l'utente e il

sistema iSeries di default (che verranno proposti al successivo logon)



Il tasto di ricerca mostra una finestra dalla quale si può scegliere il sistema di default e dalla quale si possono immettere gli indirizzi TCPIP di altri sistemi iSeries

E' inoltre possibile impostare alcuni parametri utili per diagnosticare eventuali problemi durante il funzionamento del prodotto e per migliorarne le prestazioni:



Non sono comunque impostazioni che necessitano di essere modificate.

Scegliendo la voce di menu Impostazioni per il *Salvataggio automatico* è possibile stabilire la frequenza del salvataggio sugli archivi iSeries delle modifiche effettuate durante le attività

di Recupero:



Nell'esempio in figura ogni 5 minuti il sistema, se sono state apportate delle modifiche, chiederà all'utente se vuole salvarle sull'iSeries.

Se non si vuole impostare il salvataggio automatico basta impostare a 0 il tempo di attesa.

Menu Opzioni

Possono essere impostati alcuni strumenti che verranno usati con l'applicazione:

- I Font e i Colori
- Il server E-mail che consentirà di inviare documenti (lettere di sollecito) per posta elettronica
- L'editor di icone che verrà utilizzato nel caso di modifica delle icone associate alle Attività
- L'editor HTML che verrà utilizzato per visualizzare i documenti associati agli impegni in gestione
- Il programma di gestione del fax che verrà utilizzato per spedire via fax i documenti associati agli impegni in gestione
- Il programma di stampa globale delle lettere di sollecito (html) in grado di stampare più lettere contemporaneamente, senza mostrare il prompt di stampa

Menu Aiuto

Consente di visualizzare questa guida in formato html.

Avvio: Personalizzazione

Quando l'utente CRDMASTER si collega e chiede di effettuare la **Personalizzazione** compare l'albero degli elementi che sono necessari ad un corretto funzionamento del prodotto.



La sequenza dei passi da eseguire durante la fase di avvio del prodotto è guidata dall'ordine in cui gli elementi da definire sono mostrati nell'albero e vanno ripetuti per ogni Sistema Informativo interessato al prodotto.

Verranno di seguito descritte le funzioni disponibili per ciascuno degli elementi da personalizzare.

Il generale per utilizzare le funzioni di Personalizzazione vale quanto segue: se si fa un "click" con il tasto sinistro del mouse su una voce che compare nella parte sinistra del pannello si ottiene corrispondentemente una lista di elementi sulla parte destra. Tali elementi possono essere selezionati con il tasto sinistro del mouse e, con il tasto destro, è possibile visualizzare un menu di azioni possibili sull'elemento selezionato (o sugli elementi

selezionati, dove ammessa la selezione multipla). Il doppio click manda in esecuzione l'azione di default.

Icone

Come gia' accennato, la definizione delle icone in questa fase di personalizzazione consente di stabilire una rappresentazione grafica di un'Attività di recupero. Per esempio l'attività "telefonata" può essere rappresentata da un telefono. Come si vedrà più avanti, nella definizione di un'Attività si puo' indicare il nome dell'icona che la rappresenterà ogni volta che quell'attività verrà gestita nel prodotto.

Per definire le Icone l'utente deve scegliere immagini con estensione .GIF. E' bene che tali immagini abbiano una dimensione 18x18 pixel in modo che siano sempre visibili da tutti i pannelli del prodotto.

Il prodotto propone alcune icone che rappresentano graficamente le Attività (distribuite anch'esse col prodotto) e che risultano elencate nella parte destra del pannello.



Le operazioni consentite sulle icone sono:

- **Apri**: per modificare l'icona con l'editor preferito dall'utente che può essere impostato nel pannello principale di Gestione Crediti tramite il menu Opzioni
- •Aggiungi: per aggiungere alla lista un'icona residente sul PC
- •Cancella: per cancellare le icone selezionate dalla lista. Tutte le attività che hanno associata un'icona cancellata assumeranno quella di default
- •Rinomina: per cambiare nome ad una o più icone

Le icone così definite verranno salvate sull'iSeries nella directory /crd/icon.

Tale directory è unica su tutto il sistema e contiene perciò tutte le icone utilizzate in tutti i Sistemi Informativi.

Modelli

Per Modello si intende uno schema di testo predefinito dall'utente e utilizzato come schema di riferimento per la generazione di un documento che potrebbe essere una lettera di sollecito oppure un riepilogativo per agenti. Il sistema, in base a tale modello, genera in automatico il documento vero e proprio risolvendo le variabili specificate nel Modello.

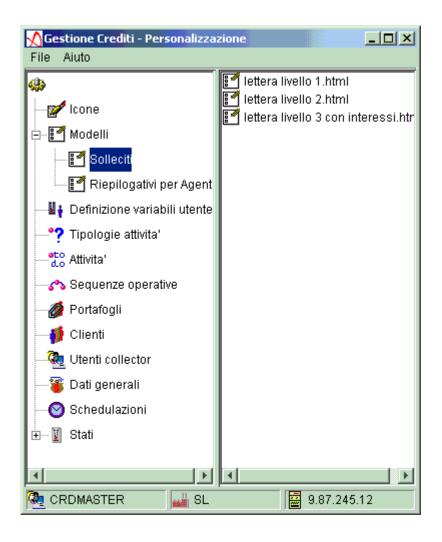
Questa voce comprende Modelli di sollecito e modelli per piepilogativi per agenti

Modelli di sollecito

Come si vedrà più avanti, nella definizione di un'Attività si puo' indicare il nome del modello che verra' usato dal sistema per generare un documento (sollecito).

Il prodotto propone alcuni modelli di documento associati alle attivita'.

Essi risultano elencati nella parte destra del pannello.



L'utente può eseguire le seguenti operazioni:

- •Apri: per visualizzare e/o modificare il Modello con l'editor html preferito dall'utente che può essere impostato nel pannello Gestione Crediti tramite il menu Opzioni. Per conoscere in dettaglio il significato e l'utilizzo delle varibili che si possono impostare in un modello fare riferimento all'apposito paragrafo in Appendice
- •Aggiungi: per aggiungere alla lista un modello residente sul PC
- •Cancella: per cancellare i modelli selezionati dalla lista
- •Rinomina: per cambiare nome ad uno o piu' modelli

I modelli così definiti verranno salvati sull'iSeries nella directory /crd/model.

Tale directory è unica su tutto il sistema e contiene perciò tutti i modelli di sollecito utilizzati in tutti i Sistemi Informativi.

Modelli di riepilogativo

Questa voce consente di definire gli schemi dei riepilogativi per gli agenti di vendita. Il suo comportamento è del tutto analogo a quello dei modelli di sollecito.

I modelli così definiti verranno salvati sull'iSeries nella directory /crd/amodel.

Tale directory è unica su tutto il sistema e contiene perciò tutti i modelli di riepilogo utilizzati in tutti i Sistemi Informativi.

Variabili utente

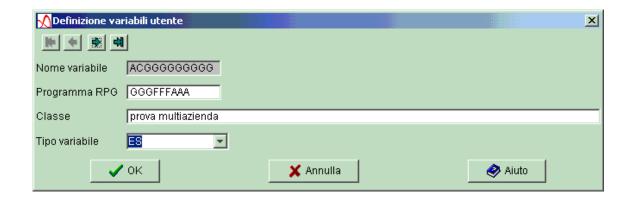
Come già accennato, i documenti vengono generati a partire da modelli contenenti variabili che il sistema è in gardo di risolvere. Le variabili di tipo più comune sono fisse e gestite internamente dai programmi, ma l'utente può definirne altre la cui risoluzione non è stata prevista dai programmi standard ma che può essere implementata attraverso la creazione di classi Java e/o di programmi sull'iSeries.Più avanti verranno elencate le regole per poter definire variabili utente. La funzione prevede la definizione di variabili utente sia per i solleciti che per i riepilogativi per gli agenti.

Una volta richiesta la funzione, viene visualizzato l'elenco delle variabili già definite:



L'elenco comprende anche le variabili fisse, ovvero quelle che vengono risolte dai programmi distribuiti col prodotto, riconoscibili dal fatto che per esse compare nella lista solo il nome. Con il tasto destro compare la lista delle azioni possibili.

Con l'azione **Nuovo** è possibile immettere la definizione di una nuova variabile:



Le regole da seguire per definire e utilizzare nuove variabili sono le seguenti:

- La variabile deve avere un nome di undici caratteri (né più né meno), unico tra tutte le variabili
- Nel caso si tratti di una variabile per solleciti, bisogna immettere il nome di un programma che sull'iSeries implementa quella variabile quando le procedure di Aggiornamento Rate e Generazione Impegni generano i documenti
- Bisogna immettere il nome della classe Java che implementa quella variabile quando il documento viene generato dall'interattivo
- Nel caso si tratti di una variabile per solleciti, bisogna stabilire che tipo di variabile è:
 - •se è una variabile scalare (che si trova nel testo della lettera) bisogna specificare ES
 - •se la variabile è vettoriale (si riferisce ad una rata e compare perciò in una tabella della lettera) bisogna specificare EV
 - •se è una variabile di totali (si riferisce ad una variabile che va aggiunta nella tabella dei totali) bisogna specificare ET

Con l'azione **Modifica** si accede al pannello analogo a quello di immissione (Nuovo) con la differenza che il nome non è modificabile. Per modificare il nome di una variabile bisogna cancellarla e ridefinirla.

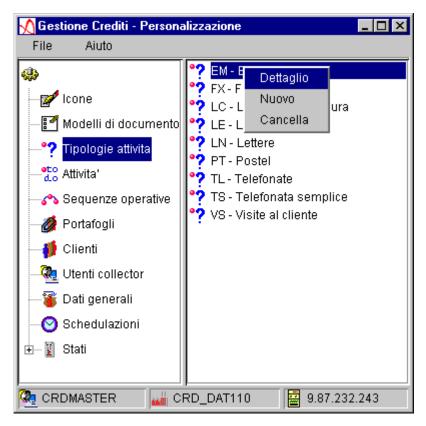
L'azione **Cancella** si può cancellare solo per una variabile utente.

Da notare che non è concesso modificare o cancellare le variabile "fisse", ovvero quelle per le quali non risultano definite né il programma iSeries, né la classe Java

Tipologie attività

La Tipolgia costituisce una classificazione dell'Attivita': nella definizione della Tipologia e' possibile specificare un programma Java (classe di esecuzione automatica) che viene lanciato quando si manda in esecuzione un'Attivita' che appartiene a quella Tipologia. Per esempio le Attivita' "Lettera di sollecito 1. livello", "Lettera di sollecito 2. livello" e "Lettera di sollecito 3. livello", possono prevedere il lancio della stampa fisica della lettera se appartengono alla Tipologia che prevede il lancio del programma Java "CRDPrintExecution".

Il prodotto propone alcune tipologie che appaiono elencate nella parte destra del seguente pannello.



L'utente puo' eseguire le seguenti operazioni sulle Tipologie:

- ■Dettaglio: per modificare i dati della Tipologia
- ■Nuovo: per l'inserimento di una nuova Tipologia
- •Cancella: per cancellare una Tipologia. La cancellazione e' permessa solo se non c'e' alcuna Attività facente parte di tale Tipologia

Il dettaglio delle tipologia visualizza le informazioni di cui essa e' costituita:



- Codice e Descrizione: identificano una Tipologia
- <u>Classe di Esecuzione</u>: e'il programma Java che implementa l'esecuzione automatica delle attivita' associate a tale Tipologia. Non e' obbligatorio immettere una classe di esecuzione e, se non specificata, non viene fornita alcuna esecuzione automatica per le attivita' associate a quella tipologia.

La Gestione Crediti fornisce alcuni programmi Java che consentono di:

- stampare (CRDPrintExecution)
- inviare tramite fax (CRDFaxExecution)
- inviare tramite e-mail (CRDEmailExecution)
- i Documenti associati alle Attivita' che appartengono alle tipologie che prevedono tali programmi
- <u>Chiusura automatica dell'impegno</u>: permette di specificare se, dopo l'esecuzione automatica delle attivita' che appartengono a quella tipologia, l'impegno deve essere chiuso. Tale opzione e' abilitata solo se e' stata impostata una classe di esecuzione

Attività

L'Attivita' costituisce la definizione "statica" dell'Impegno.

Quando le funzioni di Recupero generano un Impegno legato ad una situazione creditizia in sofferenza, questo impegno si traduce nella esecuzione dell'Attività prevista, con le caratteristiche previste in Personalizzazione.

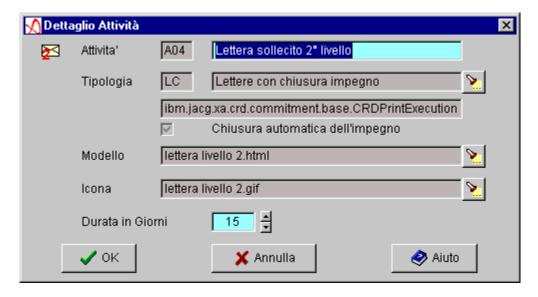
Il prodotto propone alcune Attività che risultano elencate nella parte destra del pannello seguente:



L'utente può eseguire le seguenti operazioni sulle Attività:

- **Dettaglio**: per modificare i dati dell' Attività
- ■Nuovo: per inserire una nuova Attività
- •Annulla: per annullare logicamente un'Attività (e' sempre possibile riattivare un'Attività annullata). Questa operazione fa sì che si possa eliminare un'Attività non piu' utilizzata ma, se questa rientra in impegni gia' eseguiti, se ne possa continuare a visualizzare le caratteristiche. Comunque un'Attività che fa parte di una Sequenza Operativa non è annullabile
- •Riattiva: per riattivare un'Attività precedentemente annullata.

Il dettaglio delle attività visualizza le informazioni di cui essa è costituita:



- •Codice e Descrizione: identificano un'Attività
- <u>Tipologia</u>: definisce la Tipologia di appartenenza. Selezionando un tipologia vengono visualizzati anche i dati relativi alla tipologia scelta
- Modello: definisce il modello di documento associato
- <u>Icona</u>: definisce l'icona associata. Se non viene valorizzata il sistema associa l'icona di default
- <u>Durata in giorni</u>: specifica il numero di giorni che devono trascorrere da quando viene chiuso l'Impegno associato all'Attività affinche' il sistema generi il successivo impegno

Sequenze Operative

Una Sequenza Operativa rappresenta un processo operativo, un percorso prestabilito e predefinito che l'applicazione segue nel generare automaticamente gli impegni da proporre nel Recupero. Dunque la funzione di Personalizzazione perle Sequenze Operative consente di definire uno o piu' percorsi alternativi di operazioni da svolgere per il raggiungimento del recupero del credito.

Ogni Sequenza e' una serie di Attività, selezionate tra quelle difinite nel passo precedente, in cui anche l'ordinamento delle Attività assume un'importanza fondamentale; infatti le Attività associate ad una sequenza verranno eseguite in modo cronologico nel recupero del credito.

Le Sequenze Operative potranno essere applicate ai clienti secondo le loro caratteristiche dal punto di vista del credito.

Per esempio si potrebbe definire una sequenza con un certo numero di comunicazioni telefoniche seguite da lettere di sollecito con diversi livelli di gravità prima di giungere alla notifica al legale; si potrebbe poi definire una sequenza più breve che preveda solo poche lettere di sollecito e poi direttamente la notifica al legale.

La prima strategia potrebbe essere applicata a clienti che sono abbastanza regolari nei pagamenti e che comunque saldano le loro rate in tempi brevi. La seconda strategia potrebbe essere invece applicata a clienti che sono più spesso morosi e che tendenzialmente saldano i loro pagamenti molto in ritardo.

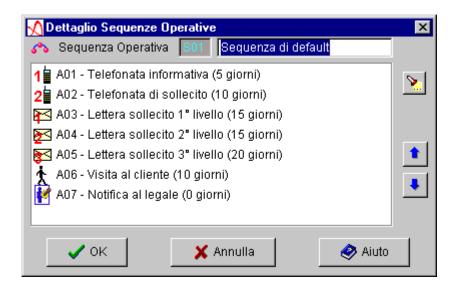
Il prodotto propone la sequenza operativa "S01" che prevede tutte le Attività distribuite. Questa sequenza è quella di default (ovvero definita nell'archivio precaricato di personalizzazione dati generali); verrà associata ai clienti ai quali non è stata associata una sequenza specifica:



L'utente può eseguire le seguenti operazioni sulle Sequenze:

- **Dettaglio**: per modificare i dati della sequenza
- Nuovo: per inserire una nuova sequenza
- Annulla: per annullare logicamente una sequenza. Una Sequenza può essere annullata solo se non è operativa nel Recupero Crediti e se non è quella di default
- **Riattiva**: per riattivare una Sequenza precedentemente annullata.

La definizione del dettaglio visualizza le informazioni sulle Sequenze Operative di cui essa è costituita:



- Codice e Descrizione: identificano una Sequenza
- Lista Attività: la lista delle Attività che fanno parte della Sequenza. L'ordine degli elementi specifica anche l'ordine cronologico con cui devono essere eseguite le Attività nell'ambito della Sequenza.

Selezionando un'Attività della lista vengono attivati i bottoni che contengono le "frecce" per poter spostare l'attività scelta nella lista. E' però possibile utilizzare le funzioni di "drag&drop" e spostare l'attività selezionata nella lista, tenendo premuto il tasto sinistro del mouse.

Sulla lista delle Attività è ammessa la selezione multipla. Selezionando una o più Attività è resa disponibile, col tasto destro del mouse, l'azione "Rimuovi" che consente di eliminare le Attivita' selezionate dalla lista relativa alla Sequenza operativa in gestione.

Inoltre, con il tasto di ricerca, è possibile visualizzare la lista di tutte le Attività definite al sistema in quel Sistema Informativo; da questa lista è possibile prelevare uno o più elementi da inserirre nella Sequenza operativa.

Portafogli

Alla voce di personalizzazione Portafogli corrisponde l'elenco dei portafogli definiti dall'azienda. In un successivo passo di personalizzazione (Clienti) sar possibile attribuire ad uno o più clienti un portafoglio.

Dunque si può dire che un Portafoglio Crediti rappresenta un raggruppamento logico di clienti. Il raggruppamento avviene secondo dei criteri propri dell'azienda (per esempio un portafoglo potrebbe rappresentare i clienti di una zona, oppure clienti che hanno una situazione creditizia particolare,....). Lo scopo del Portafoglio è anche quello di distribuire le responsabilità del recupero fra i vari utenti Collector. Tale distribuzione si ottiene con i seguenti passi:

- Creare i portafogli
- Assegnare i clienti ai portafolgi
- Assegnare i portafogli ai collector

Il prodotto contiene già la definizione del Portafoglio "DEF", che è utilizzato come Portafoglio di default nell'archivio dei dati generali di personalizzazione, ovvero come il portafoglio a cui risultano assegnati i clienti per i quali non è stato specificato esplicitamente un portafoglio.



L'utente può eseguire le seguenti operazioni sui Portafogli:

- **Dettaglio**: per modificare i dati del Portafoglio
- **Nuovo**: per inserire un nuovo Portafoglio
- Cancella: per cancellare un Portafoglio. La cancellazione è permessa solo se non esiste alcun Cliente che appartiene al Portafoglio in oggetto e se quest'ultimo non è quello di deafult.

Il portafoglio è identificato da un Codice e da una Descrizione :



Clienti

Con le funzionalità disponibili sotto la voce Clienti il responsabile può

- •organizzare il parco clienti in vari portafogli
- •attribuire sequenze operative di recupero per diversi tipi di credito e/o di clientela
- •escludere uno o più clienti dalla generazione degli impegni o dal calcolo interessi

Selezionando la voce Clienti il pannello presenta una lista di filtri. Ogni filtro consente ulteriori selezioni che hanno anche lo scopo di alleggerire l'emissione a video della lista dei clienti.



(La prima volta che si esegue la Personalizzazione dei clienti ha senso utilizzare la selezione da anagrafico).

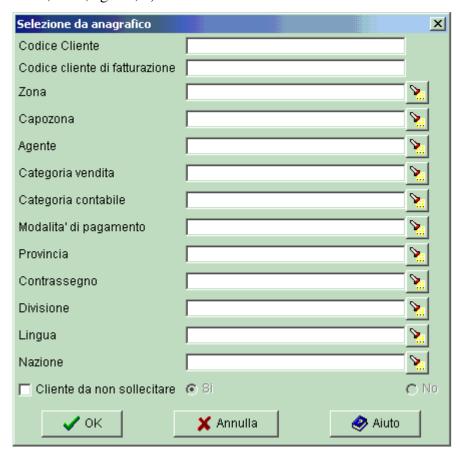
L'azione *Apri* (visibile con il tasto destro del mouse oppure attivandolo con il doppio click del mouse) emette un pannello che consente di immettere i dati di parzializzazione a seconda del tipo di selezione scelto.

Sulla lista ottenuta si possono effettuare alcune operazioni di massa sui clienti selezionati:

- Assegnare Portafogli
- Associare Sequenze Operative
- ■Impostare la Generazione impegni (Si, No, o come impostato nei dati generali)
- •Impostare il Calcolo interessi (Si, No, o come impostato nei dati generali)

Selezione da anagrafico

Consente di selezionare i clienti secondo parametri propri dell'anagrafico clienti (codice, descrizione, zona, agente,...)

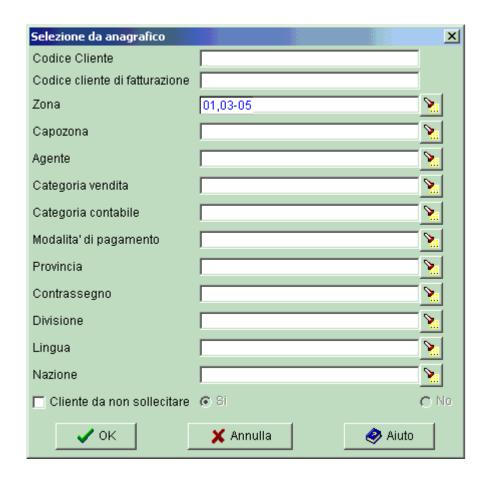


Il tasto di ricerca consente di selezionare gli elementi di base per la parzializzazione dei clienti.

Per esempio attivando il bottone in corrispondenza del campo Zona si ottiene la lista delle zone definite negli archivi ACG. Selezionando per esempio le zone 01, 03,04,05:



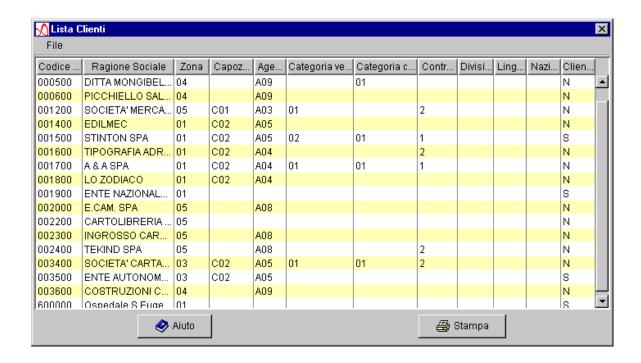
e premendo il tasto OK si ottiene il seguente risultato:



Si possono effettuare, in modo analogo, anche altre scelte e il risultato e' una selezione sull'anagrafico che soddisfi contemporaneamente tutte le indicazioni impostate sul pannello.

NOTA: Il campo che consente di immettere il codice cliente non prevede il tasto di ricerca in quanto tale tasto andrebbe a caricare dall'iSeries tutti i clienti presenti in anagrafico e, qualora il numero dei clienti fosse molto elevato, potrebbe portare problemi di prestazioni. In quest'ottica, quando da questo pannello di parzializzazione non si specifica alcun tipo di selezione viene inviato un messaggio che avvisa del fatto che l'operazione di visualizzazione potrebbe impiegare molto tempo.

La lista clienti da anagrafico si presenta come segue:



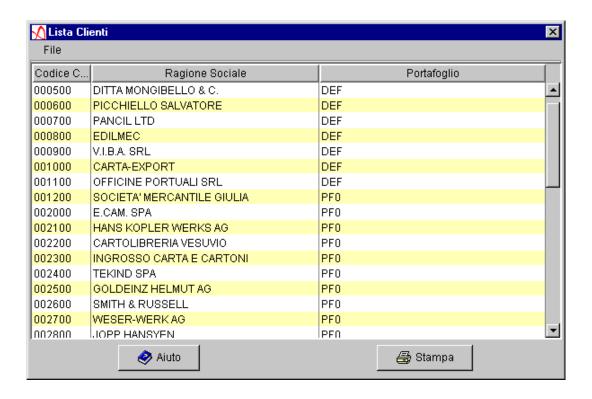
Selezione per collector

Consente di immettere l'identificativo di un collector per ottenere la lista dei clienti che risultano in gestione a quel Collector. Se si seleziona il Collector di default (quello indicato nei dati generali) verranno elencati anche i clienti che appartengono ad un portafoglio che non è stato assegnato ad alcun Collector.



E' obbligatorio inserire un Collector.

Il risultato della selezione è del tipo:



Selezione per Portafoglio

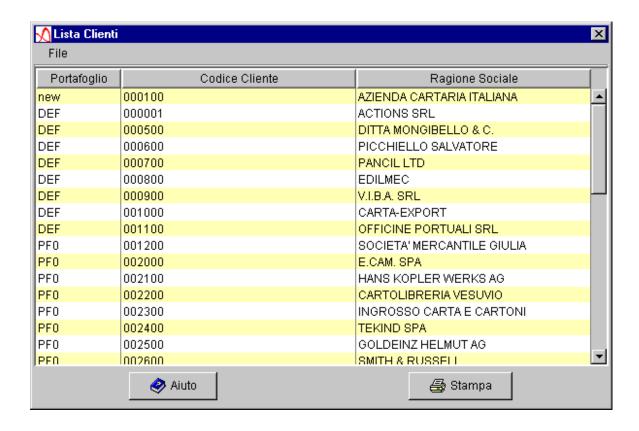
Consente di imettere gli identificativi di uno o più portafogli per ottenere la lista dei clienti che sono stati esplicitamente assegnati ad essi:



Se si dà Invio o si preme OK senza aver effettuato alcuna scelta verranno visualizzate tutte le assegnazioni a portafogli effettuate esplicitamente per i clienti.

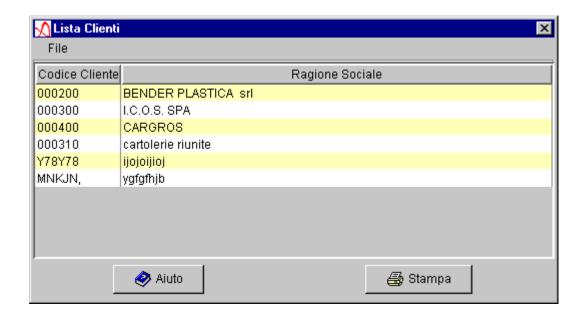
Poichè l'archivio con tali associazioni potrebbe contenere tanti record quanti sono i clienti in anagarfico, quando non si specifica alcun portafoglio l'utente riceve un messaggio a video indicante che l'operazione di caricamento potrebbe potrebbe impiegare molto tempo.

Il risultato della selezione è del tipo:



Lista Clienti non assegnati a Portafogli

Consente di visualizzare la lista dei clienti che non sono stati assegnati esplicitamente ad alcun Portafoglio. Il risultato è del tipo:



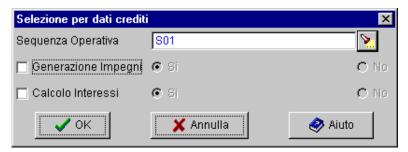
Selezione per dati crediti

Consente di selezionare i clienti secondo parametri tipici della gestione crediti (quelli assegnati ad una o più sequenze operative, oppure quelli per i quali vengono o meno generati gli impegni o calcolati gli interessi):



Si possono imettere gli identificativi di una o più Sequenze Operative (selezionabili tramite l'apposito tasto di recerca) per selezionare i clienti ai quali queste sono gia' state assegnate esplicitamente. Contemporaneamente si possono selezionare i clienti che sono stati inclusi o esclusi dalla generazione impegni e i clienti che sono stati inclusi o esclusi dal calcolo interessi.

Per esempio una richiesta del tipo:



seleziona tutti i clienti ai quali è stata esplicitamente assegnata la sequenza S01 senza tenere conto di altri tipi di personalizzazione.

Invece una richiesta del tipo:

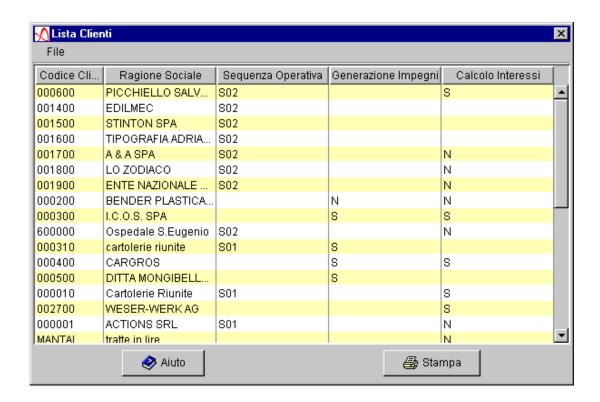


seleziona tutti i clienti ai quali è stata esplicitamente assegnata la sequenza S01 e contemporaneamente sono stati esclusi dalla generazione impegni.

In generale il segno sul check box sulle sinistra del pannello indica che si vuole prendere in considerazione il corrispondente dato come parametro di ricerca.

In pratica la selezione viene effettuata sull'archivio che contiene le personalizzazioni fatte esplicitamente per i clienti.

Il risultato della selezione è del tipo:



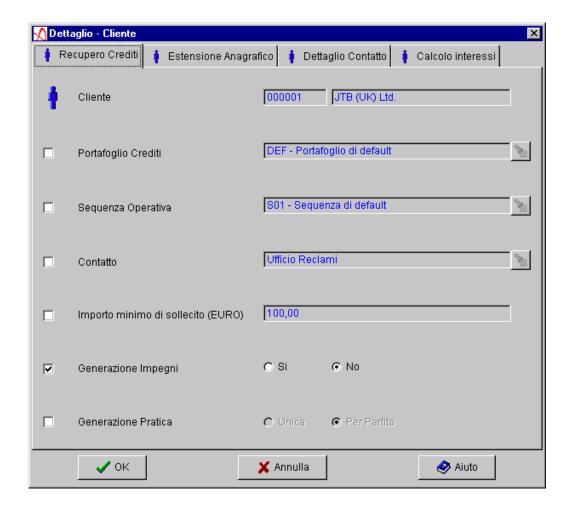
In tutte le liste di clienti ottenute con le parzializzazioni che abbiamo ora descritto valgono le seguenti regole:

- Utilizzando il tasto sinistro del mouse sull'intestazione di una colonna si ottiene l'ordinamento della lista secondo quella colonna
- Utilizzando le azioni presenti nel menu "File" è possibile selezionare tutti i clienti della lista, oppure deselezionare tutti gli elementi selezionati. (E' comunque possibile effettuare selezioni puntuali dei clienti della lista con il tasto sinistro del mouse in combinazione con i tasti "Ctrl" o "Maiuscolo" della tastiera)
- Selezionando i clienti presenti nella lista sono possibili le seguenti operazioni, attivabili con il tasto destro del mouse:
 - **Dettaglio**: per modificare i dati dei clienti
 - *Assegna portafoglio: per impostare il portafoglio di appartenenza
 - •Associa sequenza operativa: per impostare la sequenza operativa
 - ■Generazione impegni: per specificare se i clienti selezionati devono essere esplicitamente inclusi o esclusi dalla generazione impegni (si o no), o se comunque si impone il parametro specificato nei dati generali (default)
 - ■Calcolo interessi: per specificare se i clienti selezionati devono essere esplicitamente inclusi o esclusi dal calcolo interessi (si o no), o se comunque si impone il parametro specificato nei dati generali (default)

NOTA: Le ultime tre operazioni sono possibili anche dal Dettaglio dei clienti, dunque come operazioni sui singoli clienti.

In particolare l'operazione di Dettaglio visualizza un pannello costituito da più pagine, ognuna delle quali raggruppa informazioni relative ad una certa tipologia di dati del cliente. Su ciascuna pagina è possibile sia effettuare scelte di personalizzazione sul cliente che assegnargli attributi specifici del recupero o del calcolo interessi. In mancanza di tali definizioni l'applicazione presume l'assegnazione della scelta di default definita nei dati generali di personalizzazione.

Con la scelta Dettaglio si accede alla seguente finestra in cui è possibile operare scelte di personalizzazione relative al recupero crediti e al calcolo interessi:



In generale: quando non è stata fatta alcuna personalizzazione per il cliente, sul pannello compaiono i dati di personalizzazione generale, non modificabili. Se si vuole personalizzare bisogna clickare sul campo a sinistra per far abilitare il tasto di ricerca e/o rendere modificabili i campi corrispondenti.

Si può specificare per il cliente un Portafoglio, una Sequenza Operativa e un Importo minimo di sollecito (espresso in EURO) diversi da quelli di default (definiti nei dati generali per l'applicazione).

Si può anche specificare se per il cliente deve essere generata un'unica pratica i cui impegni contengano tutte le rate che mano a mano risulteranno scadute, oppure se deve essere generata una pratica diversa per partite diverse.

In ogni caso si può stabilire se il cliente deve essere escluso dalla generazione impegni.

Il Contatto rappresenta la persona con la quale chi recupera il credito instaura un dialogo fatto di comunicazioni di vario tipo (telefonate, visite, lettere,...). Il contatto che compare nel campo di questo pannello è quello di default e verrà proposto come contatto negli Impegni generati dalla procedura automatica di Generazione Impegni.

L'immissione di nuovi contatti si effettua in questa pagina agendo sul tasto di ricerca e quindi sulla finestra della lista contatti utilizzando il tasto destro del mouse

Se non si vuole indicare un contatto di default allora il pannello di dettaglio conterrà un contatto "fittizio", definito nei dati generali. Questa informazione serve per la generazione dei documenti associati agli Impegni: se in un modello viene specificata la variabile relativa al contatto e per un cliente non è stato definito un contatto di default verrà generato il documento con la dicitura presente nei dati di default.

Per esempio se nel modello esiste una dicitura del tipo "All'attenzione di &Contatto", allora i documenti relativi a clienti che hanno un contatto di default (dunque i cui impegni vengono generati, in prima battuta, con quel contatto associato) conterranno il nome di quel contatto. Altrimenti conterranno, facendo riferimento al dato presente nel pannello mostrato sopra, "All'attenzione di Ufficio Reclami".

La pagina Estensione anagrafico

| ☑ Dettaglio - Cliente 💌 | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------|-------------|---------------------------|------------------|--|--|--|
| i F | Recupero Crediti 🕴 Estensione | Anagrafico | 🍦 Dettaglio Contatto 🕴 C: | alcolo interessi | | | |
| ŧ | Cliente | 000001 | JTB (UK) Ltd. | | | | |
| | Ragione Sociale | | JTB (UK) Ltd. | | | | |
| | Telefono | | | | | | |
| | Fax | | | | | | |
| | Indirizzo | | AVENUE ALFRED CORTOT | Г7 A | | | |
| | Località | | 1260 NYON SUISSE | | | | |
| | c.a.p. | | | | | | |
| | Provincia | | | | | | |
| | Nazione | | | Mil | | | |
| | E-Mail | | | | | | |
| | Codice Fornitore | | | | | | |
| | Stato situazione creditizia | I | i ș | <u>~</u> | | | |
| | ✓ 0K | ≭ Ai | nnulla | Aiuto | | | |

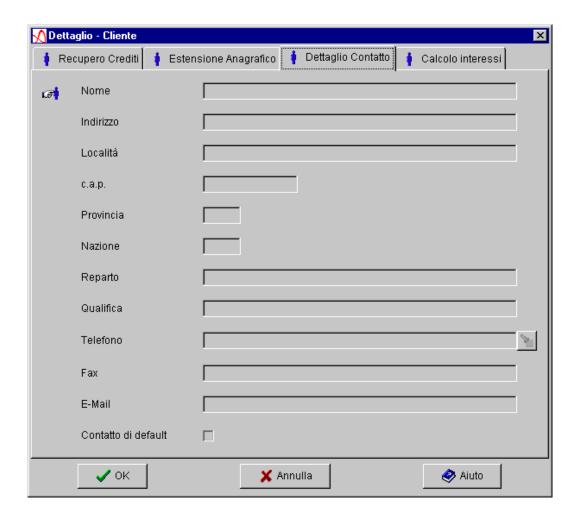
Consente di immettere alcune informazioni aggiuntive rispetto a quelle presenti in anagrafico. Tali informazioni alternative sono ad uso esclusivo della Gestione Crediti e vengono utilizzate per l'emissione dei documenti tipici del Recupero.

Il pannello mostra il codice e le due ragioni sociali definiti nell'anagrafico ACG dei clienti. In più consente di specificare una ulteriore ragione sociale che potrà essere utilizzata nelle lettere di sollecito in alternativa alla ragione sociale dell'anagrafico.

Se viene specificato un indirizzo in questo pannello, allora la lettera di sollecito verrà inviata a questo indirizzo (a meno che non sia specificato un indirizzo nel contatto associato all'impegno relativo).

E' inoltre possibile specificare un ulteriore numero di telefono, il codice con cui l'azienda e' riconosciuta dal cliente (Codice Fornitore) e si può specificare uno stato in cui il cliente si trova, scelto tra quelli definiti nel sistema (si veda più avanti nella descrizione degli Stati Cliente).

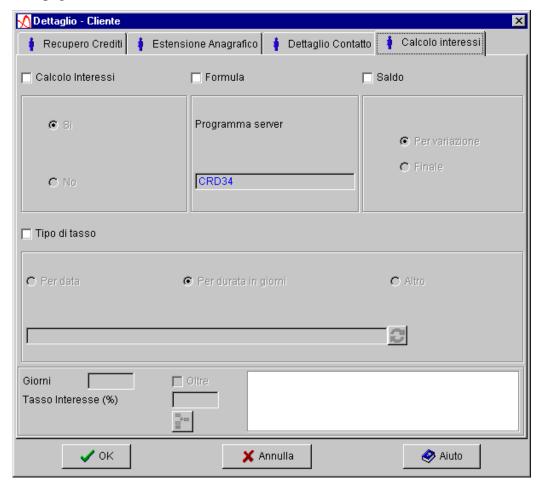
La pagina Dettaglio contatto:



Contiene le informazioni di tipo anagrafico relative all'eventuale contatto di default del cliente in esame.

E' da sottolineare il significato dell'indirizzo: se è stato definito un contatto di default e per questo è specificato un indirizzo, le lettere di sollecito vengono generate tenendo conto di questo indirizzo, altrimenti viene preso in considerazione quello dell'Estensione cliente, altrimenti quello dell'anagrafico.

La pagina Calcolo interessi:



Consente di personalizzare il comportamento della procedura del calcolo interessi per il cliente specifico. Anche in questo caso se non si specificano dati particolari per il cliente valgono le impostazioni nei dati generali di personalizzazione.

Piu' in particolare si puo' stabilire se per il cliente si devono calcolare o meno gli interessi. Se sì, si possono stabilire alcuni criteri per eseguire il calcolo e si possono specificare tassi di interesse particolari (per maggiori dettagli sulla formula, il saldo e il tipo di tasso si veda la descrizione dell'analogo pannello del calcolo interesse in persanalizzazione generale).

Utenti Collector

Il Collector è l'utente di Gestione Crediti che, avendo in carico uno o più portafogli clienti, cura le relative attività di recupero.

I Collector devono necessariamente essere definiti come utenti di Modulo Base.

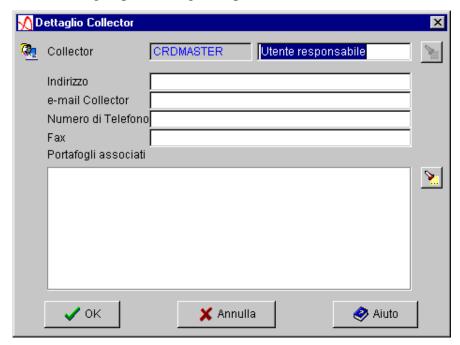
E' da notare che più Collector potrebbero avere assegnati gli stessi Portafogli Crediti: è cura dell'applicazione controllare l'accesso dei Collector ai Portafogli. Facciamo l'esempio di due Collector che hanno in comune un Portafoglio e supponiamo che uno avvii le operazioni di Recupero. Se successivamente anche il secondo Collector avvia le operazioni di Recupero potrà gestire in sola visualizzazione i clienti del portafolgio in comune con l'altro Collector.

Le azioni possibili sulla lista dei collector che si presenta sulle destra del pannello di Personalizzazione sono:



- **Dettaglio**: permette la modifica di un Collector
- **Nuovo**: permette l'immissione di un nuovo Collector
- Cancella: permette la cancellazione di uno o piu' Collector. E' possibile rimuovere un Collector solo se a questi non sono associati portafogli. Il Collector di default non e' cancellabile.

L'azione Dettaglio porta al seguente pannello:

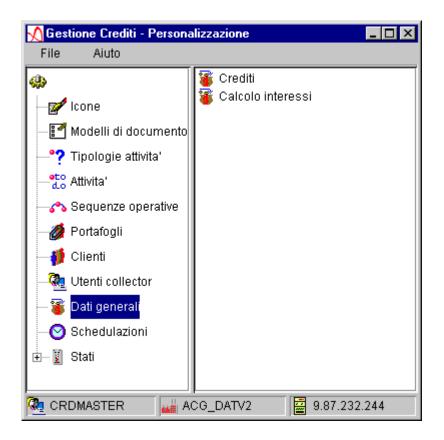


Il collector è costituito da:

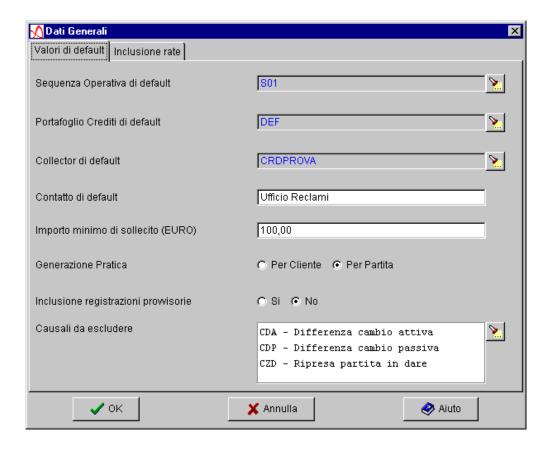
- Codice e Descrizione: identificano un collector. Quando si sta definendo un nuovo Collector, risulta abilitato il tasto di ricerca che consente di visualizzare la lista degli utenti di Modulo Base dalla quale si può selezionare l'utente desiderato
- <u>Indirizzo, E-mail, Telefono e Fax</u>: informazioni riguardo la reperibilità del collector (potrebbe essere un utente esterno all'azienda)
- <u>Lista Portafogli</u>: riporta la lista dei Portafogli associati al Collector

Dati generali

I valori impostati nei Dati generali servono a regolare il comportamento delle procedure di Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo interessi nei riguardi di tutti i clienti morosi se non altrimenti specificato a livello di singolo cliente.



L'azione *Apri* sulla voce "Crediti" emette il seguente pannello:

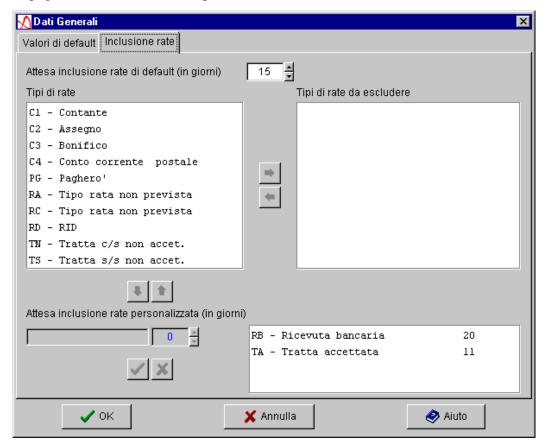


Nella pagina "Valori di default" è possibile personalizzare:

- Sequenza Operativa di default: applicata a tutti i clienti morosi a cui non è stata assegnata esplicitamente una Sequenza Operativa
- Portafoglio Crediti di default: assegnato a tutti i clienti morosi a cui non è stato assegnato esplicitamente un Portafoglio
- Collector di default: associato a tutti i Portafogli che non sono stati assegnati esplicitamente ad alcun Collector
- Contatto di default: nel caso in cui non sia definito un contatto per il cliente e implicitamente un certo impegno non abbia un contatto associato, la variabile relativa al contatto specificata nelle lettere di sollecito verra' risolta utilizzando la dicitura indicata in questo campo
- Importo Minimo di sollecito (Euro): specifica il valore minimo (espresso in Euro)
 dello scoperto totale sotto il quale il sistema non genera la lettera di sollecito
 (documento legato all'impegno)
- <u>Generazione Pratica</u>: specifica se il sistema in presenza di rate scadute genera una unica pratica a livello di cliente o una pratica per ogni partita coinvolta nel recupero

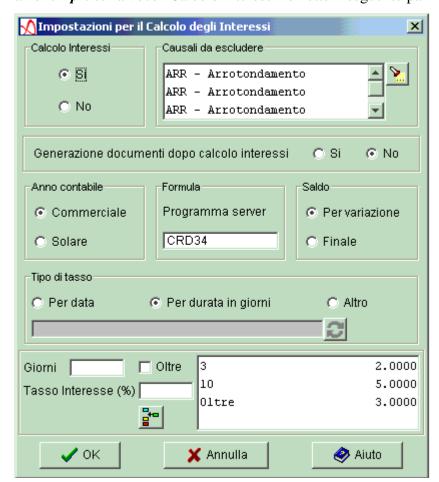
- <u>Inclusione registrazioni provvisorie</u>: indica se la procedura di Aggiornamento rate deve includere le registrazioni provvisorie che risultano nella Contabilità
- <u>Causali da escludere</u>: consente di elencare le causali contabili che non devono essere prese in considerazione dalla procedura di Aggiornamento rate

La pagina "Inclusione rate" si presenta cosi':



Consente di impostare dopo quanti giorni dalla scadenza una rata è sollecitabile (entra a far parte di un impegno) e consente di escludere rate che hanno associati particolari tipi oppure di differenziare per tipo il loro ingresso in un impegno.

Nota: Poichè in genere non vengono sollecitate le rate di tipo effetto, si consiglia di escludere tali tipi di rata dalla Gestione Crediti, attraverso questo pannello.



L'azione *Apri* sulla voce "Calcolo interessi" emette il seguente pannello:

Con questo pannello si stabiliscono le modalita' del calcolo interessi di mora.

Si può decidere di escludere dal calcolo le rate con alcune causali contabili specifiche: questo consente per esempio di poter escludere dal calcolo le rate relative a note di addebito emesse per interessi di mora.

La formula di calcolo degli interessi che è stata implementata è la seguente:

$$i(t) = C(t-1) * ---- * -----$$

$$100 A$$

Dove:

- I(t) è l'interesse calcolato alla data t
- t-1 è la data in cui è avvenuta la precedente variazione di saldo della rata (oppure una variazione di tasso
- C(t-1) è il saldo della rata alla data t-1
- i(t) è il tasso di interesse valido tra t-1 e t
- gg(t) e' il numero dei giorno tra t-1 e t
- A è il numero dei giorni dell'anno contabile

L'ammontare dell'interesse relativo alla rata sarà dato dalla somma degli interessi così calcolati sui vari intervalli

Il programma che implementa questa formula si chiama CRD34 ma, in caso di esigenze particolari tale programma può essere sostituito con uno implementato dall'utente e indicato nel campo Formula. Fare riferimento all'Appendice per le informazioni tecniche sulle modalità da seguire.

La formula utilizza l'anno commerciale (360 giorni) o l'anno solare (365 giorni) secondo quanto immesso nel parametro Anno contabile.

Se nel pannello si specifica il parametro "Saldo finale", nella formula C(t-1) è una costante che corrisponde al saldo della rata al momento del calcolo interessi.

Il prodotto consente di definire due tipologie di tassi di interesse:

• Per data: in questo caso si immettono date di decorrenza e corrispondenti tassi. Facciamo un esempio:

| Data decorrenza | Tasso |
|-----------------|-------|
| 15/02/1997 | 5 |
| 28/02/1997 | 4,5 |
| 15/09/1997 | 4 |
| 15/10/1997 | 4,75 |
| 1/11/1997 | 3,5 |
| 1/01/1998 | 2 |

Tale tabella è da interpretare come segue: nell'intervallo tra 15/02/1997 e 28/02/1997 si applica il tasso del 5% nell'intervallo tra 28/02/1997 e 15/09/1997 si applica il tasso del 4,5%

• Per giorni: in questo caso si immettono tassi di interesse in base al tempo che intercorre tra la data di scadenza di una rata e le sue variazioni di saldo. Facciamo un esempio:

| Giorni dopo la scadenza | Tasso | | | |
|-------------------------|-------|--|--|--|

| 10 | 3 |
|----|----|
| 20 | 5 |
| 30 | 10 |
| * | 15 |

L'utente può implementare un proprio criterio di reperimento dei tassi di interesse diverso da quelli distribuiti con il prodotto: per fare ciò dovra' implementare un programma java che consente di immettere i dati a video (nella parte piu' bassa del pannello) e che memorizza tali dati sull'iSeries nella tabella che ritiene piu' opportuna. (fare riferimento all'Appendice per le informazioni tecniche sulle modalita' da seguire per implementare tale programma).

Si può indicare al programma se è necessario rigenerare tutte le lettere di sollecito dopo il Calcolo Interessi.

Si fa notare che è possibile fare in modo che alla fine del calcolo interessi vengano rielaborate tutte le lettere di sollecito in modo che siano aggiornate con i valori del nuovo calcolo.

Schedulazioni

La funzione di personalizzazione Schedulazioni permette di impostare in modo definitivo il calendario delle elaborazioni centralizzate; in altre parole permette di definire la periodicita' di esecuzione delle funzioni di Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo Interessi.

Qualora sorgesse l'esigenza di dover analizzare la situazione delle rate o ricalcolare gli interessi secondo gli ultimi aggiornamenti contabili, oppure di dar luogo ad una generazione degli impegni fuori periodo, il prodotto offre anche la funzione di schedulazione estemporanea.

In fase di Avvio della Gestione Crediti e' consigliabile effettuare una schedulazione estemporanea di Aggiornamento Rate. In tal modo si lancia in differita sull'iSeries la procedura che analizza i movimenti contabili dei clienti e alimenta gli archivi della Gestione Crediti, creando per ogni cliente moroso le pratiche con gli impegni relativi alle rate scadute.

Viene utilizzato, attraverso alcune funzionalita' messe a disposizione dal Modulo Base, lo schedulatore del sistema iSeries che lancera' le funzioni pianificate nei tempi e nei modi corrispondenti ai parametri impostati.

Sono possibili le seguenti operazioni:

- •<u>Schedulazioni Periodiche</u>: per definire i parametri di esecuzione giornaliera, settimanale o mensile
- •Schedulazioni Estemporanee: per lanciare le procedure in determinate date



Con l'azione *Apri* viene emesso il pannello relativo al tipo di schedulazione scelta.

Se si sceglie di impostare i parametri per le schedulazioni periodiche viene visualizzato il seguente pannello:



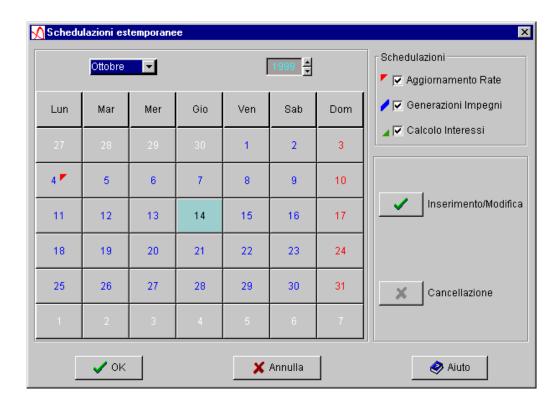
Le modalita' di impostazione sono analoghe per Aggiornamento Rate, Generazione Impegni e Calcolo Interessi.

Per rendere attive le impostazioni e' necessario utilizzare il campo "Attivo". Si puo' stabilire che la procedura venga eseguita all'inizio di ogni mese oppure alla fine di ogni mese oppure (con "Altro") si possono stabilire periodicita' diverse attraverso i campi che consentono si stabilire i Giorni e le Settimane.

Si deve poi impostare l'ora di elaborazione.

Queste impostazioni vengono intercettate dallo schedulatore del sistema iSeries attraverso l'API messa a disposizione dal Modulo Base.

Quando si richiede un schedulazione estemporanea viene visualizzato un pannello che mostra il calendario "posizionato" alla data corrente.



Se esistono gia' delle schedulazioni immesse queste appaiono con il simbolo che le identifica.

Usando il mouse ci si puo' posizionare su una data a piacere per immettere una nuova schedulazione, modificare o cancellare una schedulazione gia' presente.

In caso di immissione o modifica verra' visualizzato un pannello che consente di immettere o modificare l'ora di lancio della procedura scelta. In corrispondenza del giorno scelto viene visualizzato il simbolo che rappresenta la procedura schedulata. Il tasto OK avvia i controlli di correttezza delle impostazioni.

Nota: Le procedure batch entrano in esecuzione solo se non ci sono utenti che stanno lavorando con il Recupero oppure con la Personalizzazione. Dunque se si lancia una schedulazione estemporanea immediata e' necessario uscire dalla Personalizzazione.

Stati

Definire i vari stati in personalizzazione equivale a predisporre una tabella anagrafica i cui elementi saranno utilizzati, a livello applicativo, per meglio descrivere una situazione.

•Stati della partita

Possono rappresentare il motivo per cui si e' verificato il mancato pagamento delle rate.

Il prodotto ne propone alcuni che possono essere accolti o modificati dall'utente.

Lo Stato Partita e' identificato da Codice e Descrizione.



Stati del cliente

Rappresentano i possibili valori di una catalogazione dei clienti. Lo StatoCliente e' identificato da Codice e Descrizione.



Le azioni possibili per gli stati delle partite e dei clienti sono:

- **Dettaglio**: permette la modifica della descrizione di uno stato
- **Nuovo**: permette l'inserimento di un nuovo stato
- Annulla: permette la cancellazione logica dello stato. Uno Stato Partita o Cliente annullato non puo' essere selezionato nel Recupero Crediti
- **Riattiva**: permette la riattivazione dello Stato Partita o Cliente precedentemente annullato.

Recupero Crediti

Una volta effettuati i passi di personalizzazione e conclusa la procedura di generazione degli Impegni, ogni utente Collector può iniziare a gestire gli Impegni relativi ai clienti di propria competenza facendo click sull'icona: **Recupero** che compare nella finestra di Logon.

Alla partenza questa funzione esamina il database sull'iSeries selezionando i dati di competenza del Collector e li "trasferisce" nella memoria del PC.

Si fa notare che i dati di un collector sono quelli relativi a clienti morosi; questo si traduce nel visualizzare i dati di clienti per i quali esiste almeno una pratica aperta.

Tutte le operazioni che si effettuano durante la fase di Recupero Crediti avvengono in memoria (per poter aggiornare la situazione sul database iSeries l'utente potrà utilizzare in ogni momento la funzione di salvataggio e/o impostare il tempo di Autosave).

L'utente del Recupero può organizzare il proprio lavoro quotidiano personalizzando le liste delle attività proposte dal prodotto; tale operazione sarà descritta più avanti sotto l'argomento "Creazione viste e filtri".

Le liste (con la possibilità di filtrarle in vari modi) rappresentano indistintamente l'agenda del recupero e quindi consentono, con percorsi diversi, di evidenziare le attività da svolgere o già svolte per il recupero delle rate insolute da parte di clienti morosi.

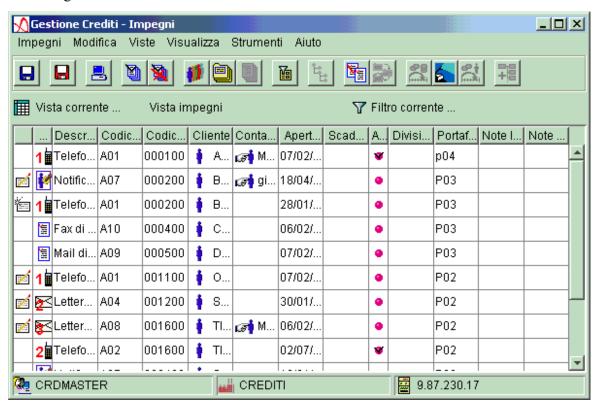
Può rientrare nelle funzioni tipiche del Recupero anche lo svolgimento vero e proprio di un impegno come per esempio la stampa di un sollecito. L'esecuzione di un impegno può essere, d'altra parte, anche svincolato dall'applicazione (come per esempio la visita presso il cliente). In questo caso compete all'utente Collector comunicare all'applicazione l'avvenuto svolgimento di una certa attività, affinché il prodotto Gestione Crediti possa generare l'impegno successivo.

I formati di partenza del lavoro di Recupero sono:

- Lista impegni
- Lista pratiche
- Lista clienti

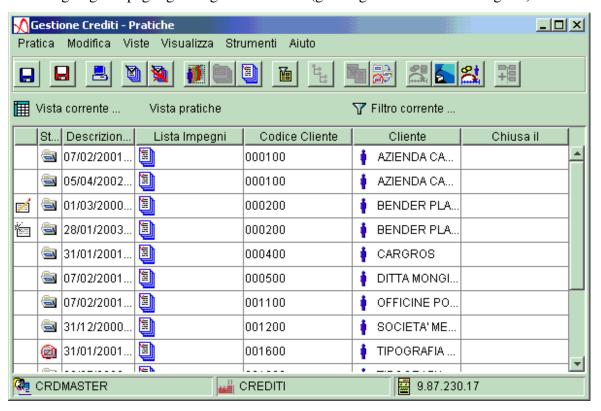
La lista di apertura del Recupero è la lista degli Impegni di competenza del Collector. Ogni elemento della lista costituisce l'ultimo impegno di ogni pratica di un cliente moroso. Questo pannello rappresenta così l'agenda delle Attività che il Collector deve effettuare e si presenta

nel seguente modo:

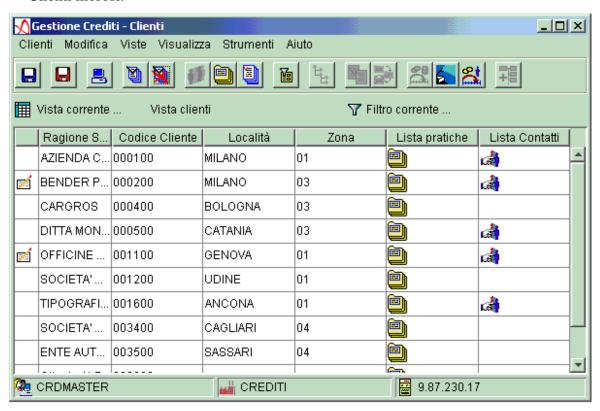


In alternativa il Collector può anche visualizzare la lista delle Pratiche, che presenta un pannello nel quale ogni elemento della lista rappresenta la pratica e cioè il contenitore che

raccoglie gli impegni già eseguiti e l'ultimo (già eseguito o ancora da eseguire):



Un'ulterire modalità per accedere all'agenda di recupero è quella di visualizzare la lista dei Clienti morosi:



Il passaggio da un tipo di lista all'altro si effettua con gli appositi bottoni della barra degli strumenti.

Conviene qui descrivere alcuni comportamenti validi su tutte le liste sopra citate.

Esiste la possibilità di lavorare con alcuni dettagli, in maniera più immediata, agendo semplicemente con un doppio click del pulsante sinistro del mouse su specifiche celle della tabella, ovvero quelle in cui compare un'icona e una descrizione. Nel caso della lista Impegni, il doppio click sulla cella Cliente, o sulla cella Contatto,... genera il pannello dei relativi dettagli.

Invece, sulle celle in cui compare un'icona che indica una lista di elementi (📋 , 🔋 ,

) con il doppio click del mouse si giunge alla visualizzazione della corrispondente lista.

In generale, la prima colonna delle liste contiene il tipo di elaborazione avvenuta sull'oggetto cioè se è stato visualizzato , modificato oppure se e' nuovo .

La seconda colonna indica invece lo stato dell'oggetto e dipende dal tipo di oggetto in esame:

- un impegno può essere chiuso o aperto (e allora viene visualizzata l'icona che rappresenta l'attività associata all'impegno oppure l'icona generica dell'impegno
- una pratica può essere aperta, chiusa o bloccata (🖹 🙍).

Barra degli strumenti

Nel rispetto degli standard grafici tipici delle applicazioni PC, i pannelli di lavoro sono dotati di una barra degli strumenti, composta di bottoni corredati di relativa icona che possono essere attivi o disabilitati a seconda della lista visualizzata o delle operazioni che si possono svolgere sugli elementi della lista.

Questi bottoni forniscono all'utente una modalità immediata per eseguire alcune delle funzioni contenute nella barra dei menu o nei popup menu sugli elementi selezionati.

Si ricorda qui che soffermandosi col mouse su ogni bottone viene visualizzato un testo che ne descrive la funzionalità.

- Salva sul database iSeries le modifiche effettuate sugli oggetti coinvolti nella gestione del Recupero Crediti
 - Salva sul disco del PC i dati in eleborazione presenti in memoria
- El Consente di scollegarsi dall'iSeries ed effettuare le operazioni di Recupero in modo "stand alone"
 - Seleziona tutti gli elementi delle lista

- Deseleziona tutti gli elementi che risultano selezionati
- Per visualizzare la lista dei clienti morosi di propria competenza. E' disabilitato quando la lista è attiva
- Per visualizzare la lista delle pratiche dei clienti morosi che contengono gli impegni da eseguire. E' disabilitato quando la lista è attiva
 - Per visualizzare la lista degli impegni. E' disabilitato quando la lista è attiva
- Per modificare la modalità di visualizzazione delle liste sia in termini di selezione dei dati sia in termini di colonne da visualizzare. Presenta la finestra di creazione/modifica viste e filtri
- E' attivo solo se risultano selezionati uno o più elementi della lista. Corrisponde alla funzione "Esplora" e presenta gli elementi selezionati visualizzati col metodo dell'implosione/esplosione dei vari livelli di dettaglio. Partendo dal livello più alto (il cliente) si possono esplorare le pratiche al cui interno stanno impegni fatti di partite, rate insolute ed eventuali interessi
- E' attivo solo sulla lista impegni e consente di visualizzare tutti gli ultimi impegni, sia chiusi che aperti
- E' attivo solo sulla lista impegni in alternativa al bottone descritto prima e consente di visualizzare tutti gli ultimi impegni che sono ancora aperti
- E' attivo solo sulla lista pratiche. Ogni pressione del bottone consente di visualizzare alternativamente solo le pratiche chiuse, solo le pratiche aperte, solo le pratiche bloccate o tutte le pratiche

E' attivo solo se è stato selezionato un elemento della lista (qualunque essa sia) e consente di accedere al pannello dal quale si gestiscono gli interessi relativi all'elemento selezionato

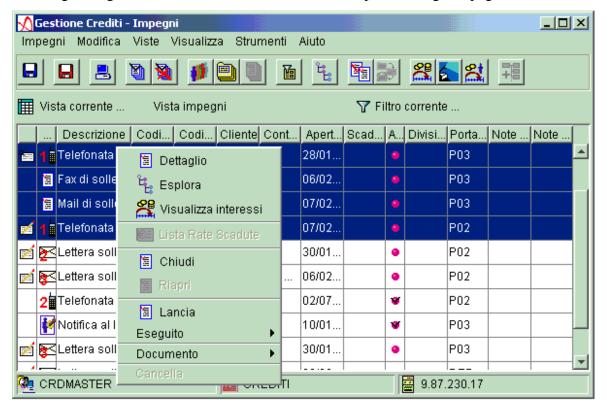
Consente di accedere alla funzione messa a disposizione per modificare lo stato delle rate che hanno fatto parte di una proposta di nota di addebito

Consente di lanciare il calcolo interessi per uno o più clienti

Lista Impegni

Dopo aver selezionato una o più righe della lista, agendo con il tasto destro del mouse si ottiene un menu con l'elenco delle operazioni che è possibile eseguire sugli elementi selezionati. Il menu puo' essere diverso in funzione del tipo di oggetto selezionato.

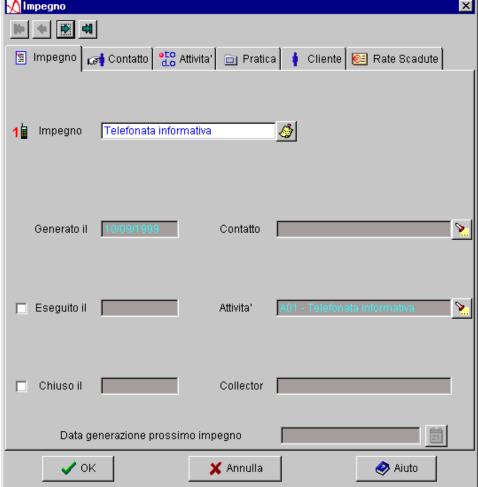
La figura seguente mostra il menu delle funzioni disponibili sugli impegni selezionati



• <u>Dettaglio</u>: Viene visualizzata una finestra che consente di scorrere i dettagli relativi agli impegni selezionati, attraverso le frecce poste in alto. Il dettaglio di ogni impegno è

√ Impegno 🚮 Contatto 📫 Attivita' 👜 Pratica 🕴 Cliente 😥 Rate Scadute 🔚 Impegno

comunque costituito da più "pagine" relative agli oggetti legati all'impegno stesso:



La pagina Impegno contiene le informazioni relative all'impegno. Se l'impegno è ancora aperto l'utente può effettuare varie operazioni sui campi attivi della finestra. In particolare l'utente può modificare l'Attività che deve essere eseguita (scegliendola tra tutte quelle definite nel sistema tramite l'apposito tasto di ricerca), il Contatto (scegliendolo, tramite l'apposito tasto di ricerca, tra quelli che sono stati definiti per il cliente, oppure definendone uno nuovo).

La prima volta che l'Impegno "compare" nel Recupero, Attivita' e Contatto sono quelli che il sistema ha scelto durante la fase di generazione degli impegni secondo i seguenti criteri: l'Attività è quella prevista dalla sequenza operativa indicata nella pratica (che per la prima generazione corrisponde alla sequenza operativa associata al cliente), mentre il Contatto è quello già definito per l'impegno precedente oppure quello di default del cliente.

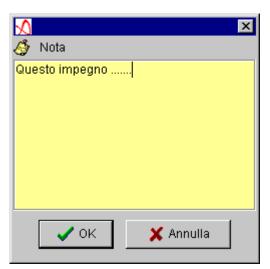
Prima di eseguire l'impegno l'utente però può scegliere un'altra attività in modo da saltare alcuni passi previsti dalla sequenza oppure per deviare dal percorso stabilito.

In entrambi i casi l'utente dovrà controllare, agendo nella pagina relativa alla pratica, qual'è la prossima attività prevista.

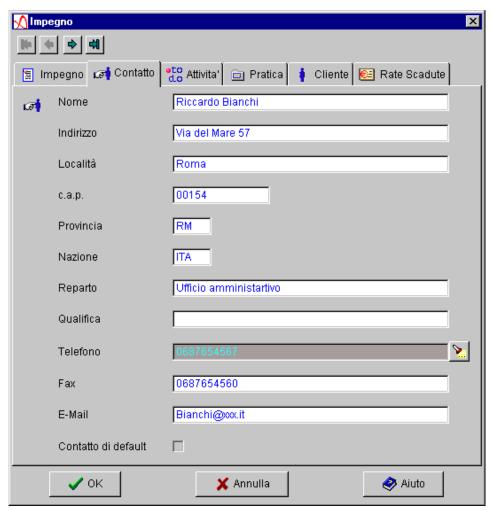
Una volta eseguita l'Attività prevista, se l'Impegno può considerarsi chiuso, viene proposta la data di generazione del prossimo Impegno, calcolata dal sistema aggiungendo alla data di chiusura la "durata" dell'Attività. Tale data è comunque modificabile dal Collector attraverso l'apposito tasto che mostra il calendario.

Al momento della chiusura viene automaticamente indicato anche il nome del collector che ha chiuso l'impegno.

L'utente può associare all'Impegno una nota attraverso il tasto che compare sulla destra della descrizione e che emette un pannello in cui è possibile immettere un testo:

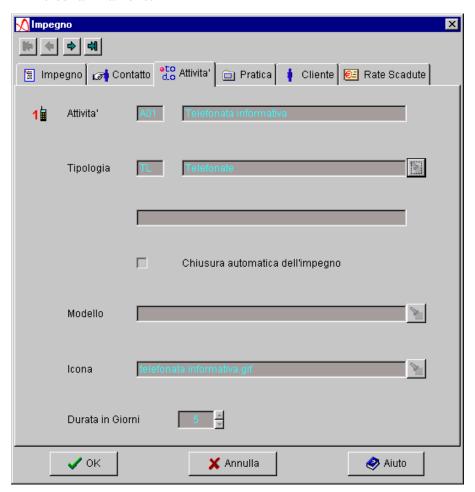


La pagina **Contatto** mostra i dati relativi al contatto impostato nel dettaglio dell'impegno. I dati sono modificabili.

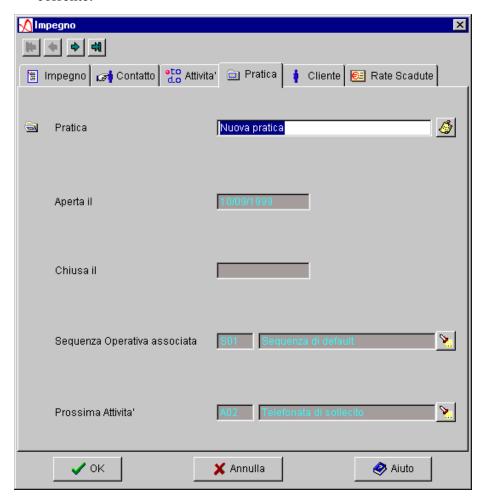


La pagina Attività mostra i dati relativi all'attività associata all'impegno. I dati dell'Attività non sono modificabili dalla funzione di Recupero ma solo in

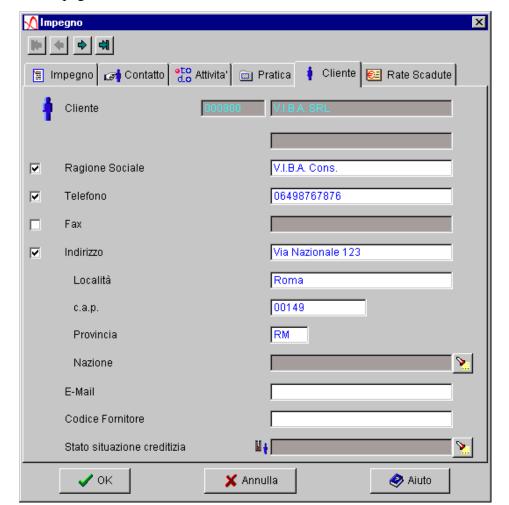
Personalizzazione.



La pagina **Pratica** mostra i dati relativi alla pratica in cui è compreso l'impegno corrente.



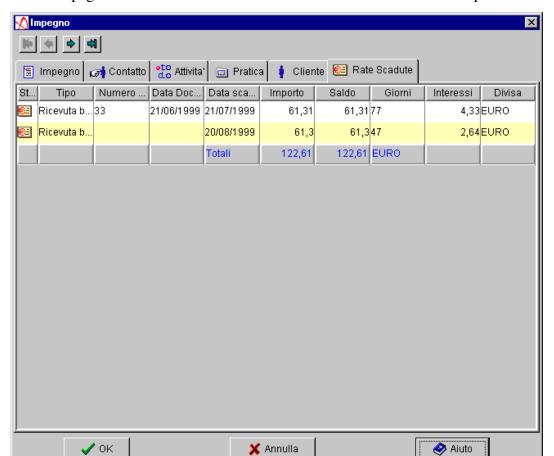
Tale pannello consente di modificare il nome della pratica, di associare una nota (in modo analogo all'attività), e di modificare la Sequenza Operativa che il sistema deve seguire e l'Attività che dovra' essere associata al successivo impegno



La pagina Cliente contiene alcuni dei dati relativi al cliente moroso.

E' possibile registrare in questa pagina alcune informazioni aggiuntive rispetto all'anagrafico gestionale. Nell'ambienete della Gestione Crediti la Ragione sociale e i dati ralativi all'indirizzo, se specificati, hanno la precedenza per esempio nella generazione del documento.

Lo "Stato della Situazione Creditizia" può assumere dei valori personalizzabili che consentono di assegnare uno stato al cliente come per esempio "Fallimento", "Decreto Ingiuntivo",....



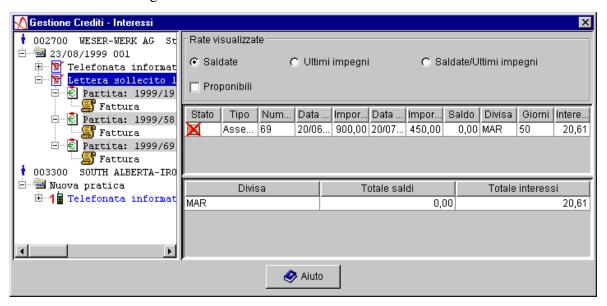
La pagina Lista Rate Scadute mostra la lista delle rate che fanno parte dell'impegno

Da questa lista è possibile bloccare o sbloccare una rata

• Esplora: consente di visualizzare gli impegni selezionati in un formato ad "albero".

La descrizione di tutte le funzionalità dell'albero sono rimandate al paragrafo "Vista ad albero: Esplora".

• <u>Visualizza Interessi</u>: visualizza un pannello che consente di gestire gli interessi relativamente agli elementi selezionati sulla lista:



Questo pannello verrà utilizzato anche a partire dalla lista pratiche, dalla lista clienti e dalla vista ad albero "Esplora".

Sulla sinistra del pannello viene visualizzato "l'albero" relativo agli elementi selezionati sulla lista. In particolare verrà evidenziato il primo degli elementi selezionati del quale si possono vedere, sulla parte destra del pannello, la lista delle rate **saldate** che gli appartengono con le informazioni sugli interessi eventualmente calcolati.

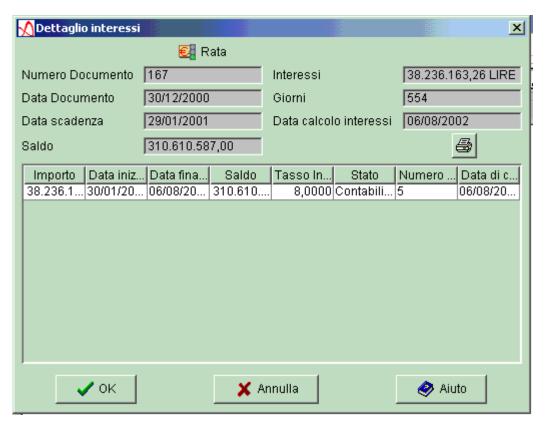
Scegliendo altri elementi dell'albero vengono visualizzate le rate saldate relative a quell'elemento.

Modificando invece la selezione relativa alle rate si può visualizzare la lista delle rate che sono nell'**ultimo impegno** relativo all'elemento selezionato, oppure il totale delle rate che sono nell'ultimo impegno piu' quelle che sono saldate.

Nella parte bassa del pannello sono evidenziati i totali degli interessi calcolati relativi alle rate visualizzate sulla parte alta.

Se si sceglie l'opzione "Proponibili" vengono mostrate solo le rate che possono essere inserite in una proposta di nota di addebito e cioe' quelle che

- Non sono già state inserite in un'altra proposta ancora pendente
- Non sono"bloccate"
- Sono stati calcolati gli interessi di mora proponibili



Selezionando le rate della lista si possono eseguire le seguenti azioni:

• <u>Dettaglio</u>: abilitata anche se si scelgono piu' rate e visualizza i dettagli degli interessi calcolati:

Vengono mostrati gli interessi calcolati negli intervalli che intercorrono tra due variazioni di saldo della rata o tra una variazione di saldo e una variazione di tasso, oppure tra l'ultima variazione di saldo e la data del calcolo interessi (quest'ultimo intervallo non viene preso in considerazione se l'ultima variazione di saldo porta a 0 il saldo stesso). I dati presenti su questo pannello sono stampabili attraverso

l'apposito tasto

Il campo 'Stato' indica se quegli interessi fanno parte di una proposta ancora pendente('P'), oppure se sono gia' stati contabilizzati ('C'), oppure il contabile ha deciso di non addebitare piu' quegli interessi ('R'), oppure non sono ancora mai stati inseriti in una proposta (' ').

Il campo 'Numero proposta' indica il numero della proposta di cui il dettaglio fa parte. In questo campo potrebbe comparire il nome di un collector tra parentesi: e' il caso in cui un cliente era stato gestito da un altro collector che aveva generato una proposta di nota di addebito e poi il cliente e' stato "spostato" su un altro collector.

- <u>Proponi</u>: è abilitata solo se
 - è stata selezionata l'opzione "Proponibili"
 - gli interessi calcolati sono diversi da 0
 - la rata non rientra in una proposta pendente (ovvero ci sono degli interessi in stato P)

Il pannello che ne consegue visualizza le rate che sono state selezionate per essere immesse in una proposta e consente di confermare la scelta:



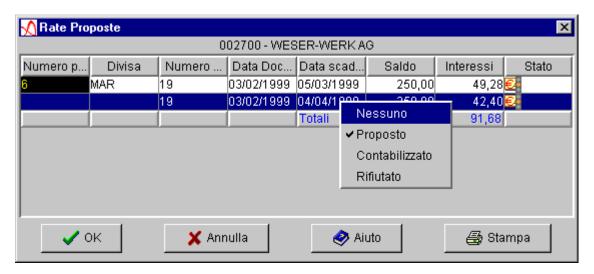
Il pannello raggruppa le rate per divisa e, se si preme OK, vengono generate tante proposte quante sono le divise che sono entrate in gioco nella selezione delle rate. La conferma genera un numero di proposta per ogni divisa e abilita il tasto di stampa che consente di stampare le varie proposte generate. (Nota: ogni collector ha una sua numerazione di proposte).

Le proposte di note di addebito vengono "visionate" dal conatabile che può decidere di

- addebitare al cliente gli interessi maturati per alcune o tutte le rate (interesse contabilizzato)
- non fare alcun addebito e per esempio aspettare fino a che la rata risulti saldata
- decidere di non addebitare mai gli interessi maturati fino a quel momento (interessi rifiutati)

Il Collector deve aggiornare la situazione secondo le decisioni prese e deve perciò modificare gli stati delle rate i cui interessi erano rientrati in una proposta. Per fare ciò il prodotto offre la possibilità di ricercare una proposta di nota di addebito attraverso il tasto messo a disposizione nella barra degli strumenti, oppure puo' farlo indirettamente attraverso l'azione descritta nel punto seguente.

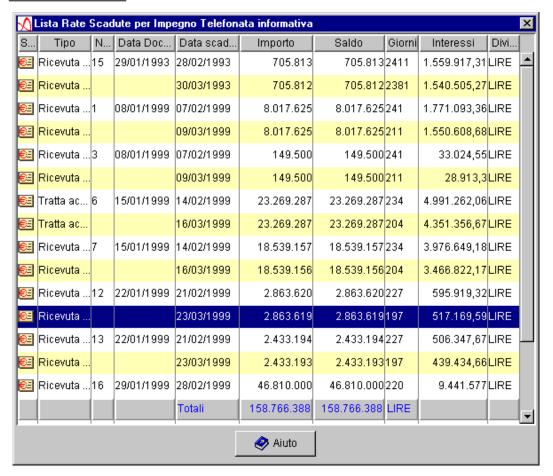
• <u>Proposta n.</u>x: E' abilitata solo se si seleziona una sola rata che fa parte di una proposta di nota di addebito e consente di visualizzare una pannello del tutto simile a quello di "Conferma proposte", ma con la possibilità di modificare lo stato delle rate che fanno parte di quella proposta:



Da questo pannello il collector può modificare lo stato delle rate i cui interessi facevano parte della proposta.

• <u>Rata</u>: se si seleziona una sola rata si può bloccarla o sbloccarla attraverso questa azione

Lista Rate scadute:



per ciascun impegno mostra la lista delle rate scadute specificando, attraverso l'icona sulla sinistra, lo stato della rata:

- sono quelle che risultano essere state pagate nel periodo di vita della pratica di recupero
- sono quelle nuove per l'impegno in cui si trovano (ovvero la procedura di Aggiornamento rate ha aggiunto quella rata in un impegno che ne conteneva altre
- sono quelle bloccate per l'impegno, ovvero quelle che non verranno per il momento sollecitte (l'operazione di blocco di una rata è a completa discrezione del Collector)

Se nell'impegno sono presenti rate di divise diverse, questo pannello le mostra raggruppate per divisa evidenziando i totali per divisa.

- <u>Chiudi</u>: questa funzione consente al Collector di chiudere l'impegno selezionato qualora ritenga terminata l'Attività. Se è impostata la chiusura automatica dell'impegno all'atto dell'esecuzione dell'Attività associata, questo verrà chiuso automaticamente dopo l'esecuzione dell'Attività stessa
- <u>Riapri</u>: funzione utile nel caso in cui sia necessario aprire di nuovo l'ultimo impegno, chiuso (per esempio) per errore
- <u>Lancia:</u> Questa azione consente di mandare in esecuzione l'Attività associata all'impegno richiamando il programma di esecuzione impostato nella definizione dell'Attività (un esempio potrebbe essere un programma che invia tramite fax la lettera di sollecito generata). Le Attività che risultano eseguite sono contrassegnate sulla lista dall'apposito simbolo (se questa informazione fa parte della Vista scelta). Quest'azione è abilitata solo se nell'attività è definito il programma di esecuzione automatica
- <u>Eseguito</u>: Quest'azione consente di indicare che l'attività prevista per l'impegno è stata eseguita e consente di indicare se l'impegno deve essere contestualmente chiuso o deve rimanere aperto, per essere chiuso in un secondo momento. Quest'azione è abilitata quando per l'attività non è stato definito un programma di esecuzione automatica; un esempio tipico è la visita al cliente: è a carico del collector l'indicazione che l'attività è stata eseguita
- <u>Documento</u>: sezione che raggruppa tutte le possibili funzionalità applicabili sul documento generato per l'Impegno. Le condizioni necessarie affinché il sistema generi un documento sono le seguenti:
 - che l'impegno stesso abbia associato un modello da cui partire e contemporaneamente il totale scaduto sia superiore a quello stabilito in personalizzazione (cliente o generale)
 - che l'impegno, nel caso in cui non sia definito un modello associato all'attività, venga chiuso. In questo caso viene generato un prospetto che riassume i dati relativi alle rate dell'impegno.

Le azioni possibili su un documento (tipicamente una lettera di sollecito con l'elenco delle rate scadute) sono: la stampa, l'invio via fax (tramite un apposito programma in grado di gestire la trasmissione), la visualizzazione (con l'editor definito nelle Opzioni del pannello di Logon) e la rigenerazione nel caso in cui l'Impegno sia stato modificato.

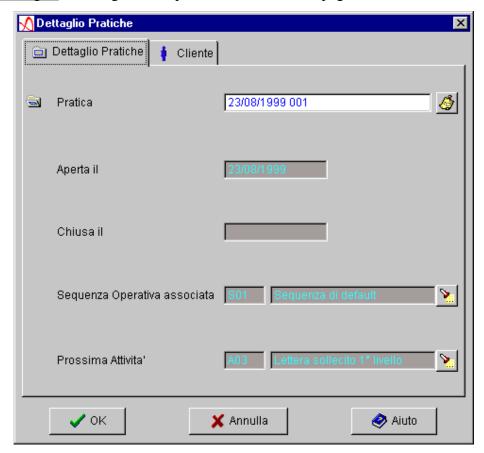
• <u>Cancella</u>: questa azione consente di cancellare l'Impegno selezionato a condizione che non sia stato ancora eseguito

Lista Pratiche

Le funzioni eseguibili dalla lista delle pratiche aprono finestre contenenti informazioni di dettaglio della Pratica selezionata. Alcune funzioni, tra quelle menzionate, sono analoghe a quelle descritte per gli Impegni e per questo saranno tralasciate; si distinguono quelle per bloccare o sbloccare una Pratica e quella per generare, in modo interattivo, un nuovo Impegno, come mostrato nella seguente figura:



• <u>Dettaglio</u>: Il dettaglio della pratica consiste di due pagine:



La prima pagina contiene le informazioni relative alla pratica e dove si puo' scegliere di modificare:

- la sequenza operativa associata alla pratica. Se l'utente sceglie un'altra sequenza operativa allora deve scegliere anche la prossima attivita' che verra' associata al successivo impegno. Infatti poiche' in questo caso l'utente modifica le direttive prese in personalizzazione, e' sua responsabilita' indicare la prossima attivita' da svolgere in funzione delle attivita' gia' svolte
- l'attivita' che verra' associata al prossimo impegno. Per esempio l'utente potrebbe decidere di ripetere un passo della sequenza oppure saltarne qualcuno

La seconda pagina contiene le informazioni sui dati estesi del cliente.

• <u>Lista Impegni</u>: abilitata solo se si seleziona una sola pratica, richiama il pannello in cui vengono mostrati tutti gli impegni che le appartengono. Si tratta di una finestra di sola

lettura e ripropone le colonne relative alla Vista di default definita per gli impegni:

| ⚠Lista Impegni per Pratica 23/08/1999 001 | | | | | |
|---|------------------|----------------|----------|------------|------------|
| Descrizione | Codice Attivita' | Cliente | Contatto | Aperto il | Scade il |
| Telefonata info | A01 | WESER-WERK AG | | 23/08/1999 | 01/09/1999 |
| Lettera sollecit | A03 | ♦ WESER-WERKAG | | 07/09/1999 | 29/09/1999 |
| Lettera sollecit | A04 | ♦ WESER-WERKAG | | 29/09/1999 | |
| | | | | | |

• <u>Blocca Pratica</u>: permette di bloccare una Pratica. In questo particolare stato, la procedura di generazione Impegni non generera' mai il successivo Impegno anche se l'ultimo risulta chiuso. L'ultimo Impegno di una Pratica bloccata viene comunque aggiornato per quanto riguarda la situazione delle rate scadute dalla procedura di Aggiornamento delle rate.

Bloccare una Pratica e' utile quando ad esempio si rimane in attesa della decisione di mandare avanti l'iter per il recupero del credito

- <u>Sblocca Pratica</u>: e' la funzione che permette di sbloccare una Pratica precedentemente bloccata. Cio' consente quindi di farla ritornare nell'iter normale del recupero del credito
- <u>Nuovo Impegno</u>: permette di generare, in modo interattivo, un nuovo Impegno. Verra' proposto un impegno la cui attivita' e' quella indicata nella pratica come prossima attivita' al momento della creazione del nuovo impegno. Una volta creato il nuovo impegno l'utente puo' comunque modificare l'attivita' associata e indicarne una appartenente alla sequenza (quindi la pratica verra' aggiornata in modo che la prossima attivita' sia la successiva a quella scelta), oppure puo' indicarne una al di fuori della sequenza operativa prevista (in questo caso e' a carico dell'utente verificare che la prossima attivita' sia quella desiderata).

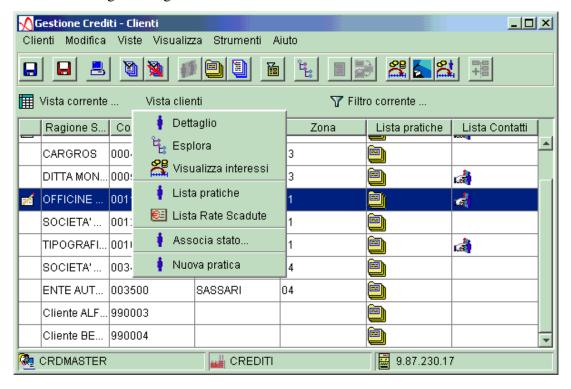
La genarazione di un nuovo impegno e' possibile solo se l'ultimo impegno risulta chiuso

• <u>Cancella</u>: Permette di cancellare la Pratica selezionata. La cancellazione e' possibile solo se la Pratica non ha alcun Impegno

Lista clienti

Alcune funzioni, tra quelle menzionate, sono analoghe a quelle descritte per gli Impegni e per questo saranno tralasciate; si distinguono quelle per associare uno Stato Creditizio (se ne sono stati definiti) e quella per generare, in modo interattivo, una nuova Pratica, come

mostrato nella seguente figura



- <u>Dettaglio</u>: il pannello mostrato da questa azione e' del tutto analogo a quello usato in fase di Personalizzazione, tranne il fatto che non e' consentito modificare il portafoglio a cui il cliente appartiene, ne' le personalizzazioni effettuate per il calcolo degli interessi; in particolare la pagina relativa al calcolo degli interessi non e' in grado di visualizzare i tassi di interesse nel caso siano stati gestiti con un programma personalizzato
- Lista Pratiche: visualizza la lista delle pratiche esistenti per il cliente selezionato



• <u>Associa Stato</u>: questa funzione consente di associare uno stato creditizio al cliente scelto tra quelli definiti in Personalizzazione

• <u>Nuova Pratica</u>: permette di aprire una nuova Pratica per il Cliente in oggetto dove eventualmente inserire delle partite presenti in altre Pratiche (questa operazione verra' descritta piu'in dettaglio nel paragrafo **Esplora**)

L'accesso veloce ai dettagli, con il doppio click del pulsante sinistro del mouse in corrispondenza di celle con l'icona, consente di visualizzare la lista delle pratiche e dei contatti nonche' il dettaglio delle Sequenze Operative.

Filtri e viste

Per integrare o selezionare automaticamente i dati visualizzati nelle tre viste descritte sopra, risulta necessario l'utilizzo del pannello "Viste e Filtri". Tale pannello e' attivabile tramite menu, sotto la voce "Visualizza", oppure tramite bottone presente sulla toolbar. E' possibile definire Filtri e Viste sia per la lista degli Impegni, che per la lista delle Pratiche, che per la lista dei Clienti.

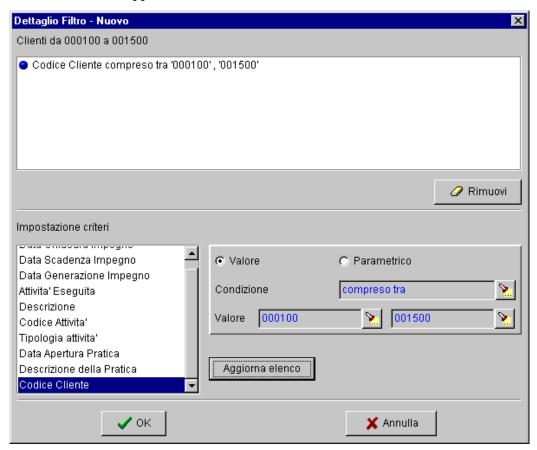


All'interno di tale pannello, agendo con il tasto destro su un Filtro o una Vista, compare un menu, con le seguenti funzioni :

- Nuovo: permette di creare un Filtro od una Vista nuovi
- Modifica : consente di modificare i criteri di selezione del Filtro o della Vista selezionato
- <u>Default</u>: imposta il Filtro o la Vista selezionata come default, in modo che sia attivo al prossimo logon
- Applica : consente di utilizzare il Filtro o la Vista immediatamente
- Cancella: cancella il Filtro o la Vista selezionata

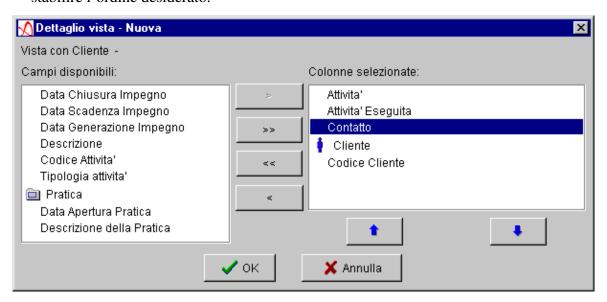
Un Filtro consente di impostare un criterio per la selezione automatica dei dati da visualizzare. Il relativo pannello e' strutturato in due sezioni: la sezione superiore mostra i

criteri eventualmente gia' impostati ed e' possibile rimuoverli tramite il bottone Rimuovi; la sezione inferiore consente di definire i due tipi di Filtro applicabili: per "valore" o "parametrici". Il Filtro per "valore", in generale, agisce sul valore assunto dai campi delle colonne scelte nella finestra a sinistra. Il filtro parametrico e' fondamentale nel caso in cui ci si trovi a dover lavorare con criteri di selezione variabili. Tali criteri verranno richiesti ogni volta che si intenda applicare tale Filtro.



Una Vista consente di decidere quali dovranno essere le colonne che appariranno nella lista. Il criterio da seguire e' quello di scegliere, dalla sezione a sinistra, le colonne da visualizzare muovendole nella sezione a destra e, all'interno di questa, muovendo la colonna in modo da

stabilire l'ordine desiderato.

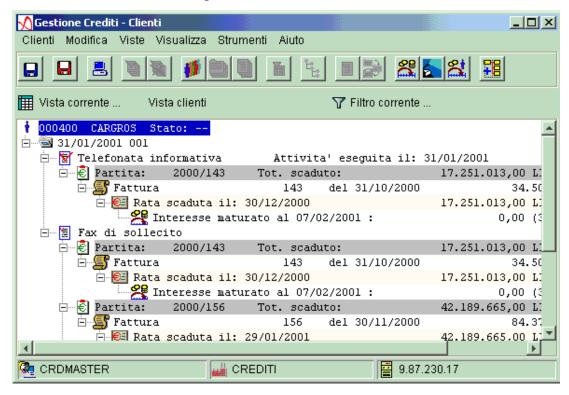


Vista ad albero: "Esplora"

I dati a disposizione del Collector possono essere strutturati e visualizzati "ad albero" scegliendo il tasto Esplora dai menu a tendina disponibili in una delle tre viste predefinite, od anche tramite il bottone sulla toolbar.

Il livello di visualizzazione dei nodi dell'albero viene deciso dalla tabella su cui e' stato richiesto il menu': se la visualizzazione e' stata richiesta a livello di impegno l'albero verra' "esploso" fino al livello degli impegni, oppure se la visualizzazione e' stata richiesta a livello

di cliente l'albero verra' "imploso" fino al livello dei clienti.



Il doppio click con il mouse sugli elementi dell'albero consente di esplodere/implodere l'albero di un livello. Il tasto a disposizione sulla barra degli strumenti consente di esplodere l'elemento selezionato fino al livello piu' basso presente.

Da questo tipo di visualizzazione si puo' ritornare a quello precedente agendo sul tasto abilitato (sara' abilitato soltanto quello dalla cui lista si proviene).

L'albero e' strutturato in modo da mostrare la catena di "oggetti" tra il Cliente e le Rate. In particolare si possono visualizzare gli impegni gia' eseguiti e le pratiche che sono state chiuse o bloccate.

Gli elementi dell'albero sono selezionabili singolarmente e sugli elementi selezionati si possono eseguire le azioni gia' descritte in precedenza per gli impegni, le pratiche e i clienti.

In piu' esiste la possibilita' di muovere le rate di una partita da un impegno all'altro. Il caso piu' tipico e' quello in cui e' necessario non procedere al recupero del credito per le rate di una partita che risulta in contenzioso. Allora si puo' procedere in questo modo:

- si crea una nuova pratica per il cliente
- si seleziona (dall'ultimo impegno) la partita che interessa

- si rimuove la partita (azione Taglia disponibile nel menu associato agli elementi di tipo Partita, ovvero quelle identificabili con
- si aggiunge la partita (azione Incolla disponibile nel menu associato alla pratica e/o all'impegno) alla pratica appena creata (o all'impegno automaticamente generato con essa)
- si blocca la pratica in modo che non vengano piu' creati impegni per le rate in essa contenute

Questo tipo di visualizzazione consente percio' di avere una visione globale sulla situazione del cliente moroso. Infatti per ogni pratica (sia essa chiusa, aperta o bloccata) si possono visualizzare tutti gli impegni gia' eseguiti oppure da eseguire.

In particolare si fa notare che se si chiede il dettaglio di un impegno "vecchio" (cioe' non ultimo della pratica) il pannello relativo alle rate scadute risultera' vuoto. Infatti, poiche' la procedura di aggiornamento rate effettua delle modifiche sulle rate negli impegni anche quando questi risultano chiusi, non avrebbe senso mostrare lo stato delle rate di un impegno in un tempo successivo alla chiusura.

La "storia" dell'impegno, ovvero lo stato delle rate che sono state oggetto di "discussione" con il cliente, e' pero' presente nel documento associato: la lettera di sollecito se l'impegno prevedeva un modello altrimenti il documento "di default" generato sempre al momento della chiusura di un impegno senza modello.

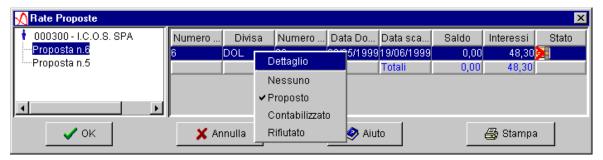
Ricerca proposte

Questa funzione e' richiamabile da uno dei bottoni della barra degli strumenti e consente di immettere dei parametri di parzializzazione sulle proposte note di addebito effettuate da un collector attraverso il seguente pannello:



Nel campo 'Collector' viene impostato per default il nome di quello corrente ma potrebbe essere immesso il nome di un altro collector che precedentemente aveva in gestione un certo cliente e per il qule aveva generato delle proposte di nota di addebito. Immettendo il nome del collector e il numero della proposta e/o il codice cliente verranno visualizzate le proposte effettuate dal collector indicato.

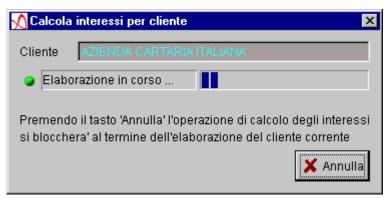
Il pannello di gestione delle proposte note di addebito, se non si indica un numero di proposta specifico ma si indica un codice cliente, e' il seguente:



e consente principalmente di aggiornare lo stato degli interessi calcolati per un cliente, dopo che una proposta di nota di addebito e' stata presa in esame dal contabile il quale ha deciso per esempio di contabilizzare certi interessi, oppure ha rimandato l'addebito, oppure ha deciso che gli interessi calcolati non verranno mai addebitati al cliente.

Calcolo interessi interattivo

Questa funzione e' richiamabile da uno dei bottoni della barra degli strumenti e consente di selezionare uno o piu' clienti per i quali chiedere il calcolo degli interessi aggiornato alla data corrente. Una volta selezionati i clienti il calcolo degli interessi va in esecuzione sull'iSeries per ognuno di essi e l'utente puo' controllare l'avanzamento della procedura attraverso questo pannello:



che indica per quale cliente e' in corso il calcolo interessi.

Durante il calcolo il collector puo' continuare a lavorare con il prodotto: non gli sara' pero' possibile gestire le proposte note di addebito relative ai clienti per i quali e' in corso il calcolo ma potra' solo visualizzarle, fino a calcolo completato.

Salvataggio locale

Il salvataggio locale è un nuova funzionalità introdotta all'interno della funzione di *Recupero* di Gestione Crediti.

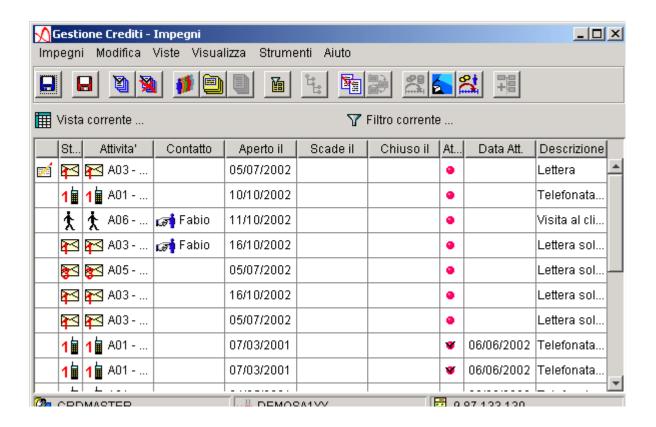
Nel lavoro di recupero dei crediti si può avere l'esigenza di effettuare frequenti salvataggi o di dover uscire dalla funzione di recupero per accedervi con un'altra utenza; tuttavia in alcuni casi i tempi di salvataggio su server possono essere critici e rallentare queste operazioni. Per ovviare a questo problema si può utilizzare il salvataggio locale.

Questa funzione permette di salvare velocemente i dati del recupero crediti in file locali. Dopo aver effettuato un salvataggio locale si può decidere di continuare a lavorare o di uscire dalla funzione di recupero o dal programma stesso, senza perdere il lavoro svolto.

Al successivo rientro nella funzione di recupero verranno caricati i dati salvati localmente e l'utente potrà decidere o di continuare a lavorare o di salvare definitivamente sul server.

Per utilizzare la funzione di salvataggio locale è necessario entrare nel *Recupero*.

Affianco al bottone di salvataggio su server è presente un nuovo bottone che consente di salvare i dati localmente:



All'uscita dalla funzione di recupero, se esistono modifiche non salvate, il programma chiede all'utente se desidera salvare in locale o sul server:



Se si salva localmente, i dati risulteranno allocati all'utente fino al prossimo salvataggio sul server:



Entrando in *Utenti Collegati* si può notare come le librerie associate all'utente che ha effettuato un salvataggio in locale sono indicate con la lettera **L**.



Al successivo rientro nella funzione di Recupero con la stesso utente, sistema informativo e AS400 del salvataggio locale, comparirà un messaggio di avviso dell'esistenza di tale salvataggio sulla macchina:



Se l'utente decide di utilizzare i dati locali, questi verranno caricati e visualizzati nella funzione di Recupero, altrimenti verrà cancellato il salvataggio locale e verranno caricati i dati dal server.

Dopo aver caricato i dati del salvataggio locale, l'utente può continuare a lavorare salvando in locale o può salvare le modifiche sul server.

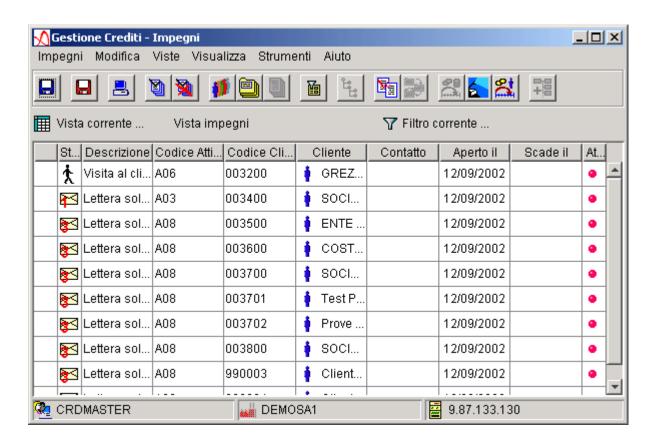
Stand Alone

La funzionalità "stand alone" permette all'utente di lavorare senza collegamento al server. In questo modo è possibile apportare modifiche ai dati precedentemente caricati e solo in un secondo momento salvare il tutto collegandosi al server.

Per poter lavorare "stand alone" è necessario preparare la macchina per tale modalità. E' necessario quindi avviare Gestione Crediti, effettuare il logon ed accedere alla modalità di *Recupero*.

Una volta caricati i dati nel pannello di recupero si può decidere di impostare il sistema in modo tale da poter lavorare, al prossimo avvio del programma, senza il collegamento al server.

Per fare questo è sufficiente premere il bottone "stand alone" . in questo modo saranno caricati sulla macchina tutti i dati, i documenti e i modelli necessari.



Si può notare come tutte le funzionalità, fatta eccezione quella del recupero, sono disabilitate, compresa la possibilità di salvare sul server; infatti ogni modifica può adesso essere salvata solo localmente.

All'uscita dalla funzione di recupero apparirà il seguente messaggio:



ad indicare che i dati rimarranno allocati fino a quando l'utente non deciderà di salvare su server.

Al successivo avvio del programma appare la finestra:



in cui si chiede all'utente se vuole lavorare in modalità "stand alone" o collegarsi al server. Questo perché uno o più utenti hanno precedentemente preparato la macchina per lavorare in tale modalità.

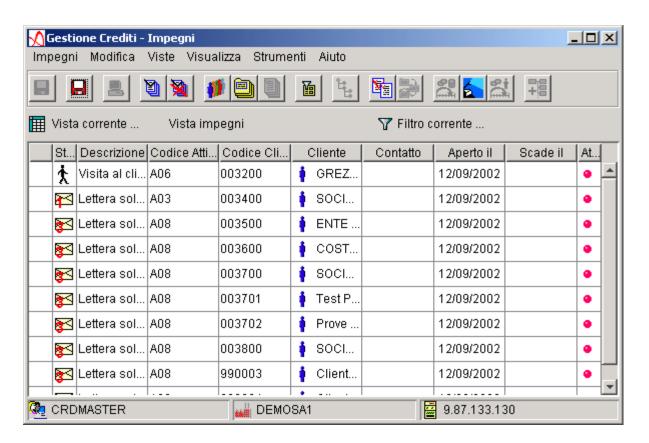
Se si decide di lavorare non collegati al server, apparirà una lista di uno o più utenti, con relativo sistema informativo e AS400, per i quali è possibile lavorare stand alone:



Selezionato un utente, sistema informativo e AS400, vengono caricati i dati.

In modalità "stand alone" non è possibile cambiare sistema informativo, effettuare il logon o accedere alle funzioni di *Personalizzazione*, *Riorganizzazione* o *Utenti Collegati*. Per accedere a queste funzionalità è necessario collegarsi al server.

Se si accede alla modalità di recupero, è possibile lavorare sui dati e le modifiche saranno salvate localmente.



Solo quando l'utente deciderà di collegarsi al server sarà possibile salvare tali modifiche su AS400.

Il calcolo degli interessi risulta disabilitato in questa modalità, poiché per esso è necessario il collegamento al server.

Dopo aver lavorato "stand alone", al prossimo avvio del programma l'utente potrà decidere di continuare a lavorare stand alone sul salvataggio fatto, oppure di collegarsi al server.

Se l'utente decide di collegarsi ad AS400, accedendo alla funzione di recupero, viene visualizzata la seguente finestra:



Il programma, infatti, rileva la presenza del salvataggio effettuato in modalità "stand alone", e l'utente può scegliere se caricare i dati salvati, o perdere tali modifiche e caricare i dati dal server. Se si sceglie di caricare i dati locali, si possono salvare le modifiche definitivamente sul server.

NOTA: Qualora l'utente abbia creato delle classi di esecuzione automatica per gli impegni che fanno accesso al server, allora è a carico dell'utente evitare di mandarle in esecuzione, o comunque implementarle in modo da avvisare l'utente che il collegamento non c'è.

Agente

Le funzioni rese disponibili utilizzando questa parte del prodotto consentono di generare e visualizzare dei prospetti utili agli agenti di vendita che debbano recuperare i crediti dell'azienda.

La funzione si differenzia dalla funzione di recupero che genera le attività che devono essere fatte sul cliente nella sua globalità, senza distinguere rate di fatture assegnate a questo o quell'agente.

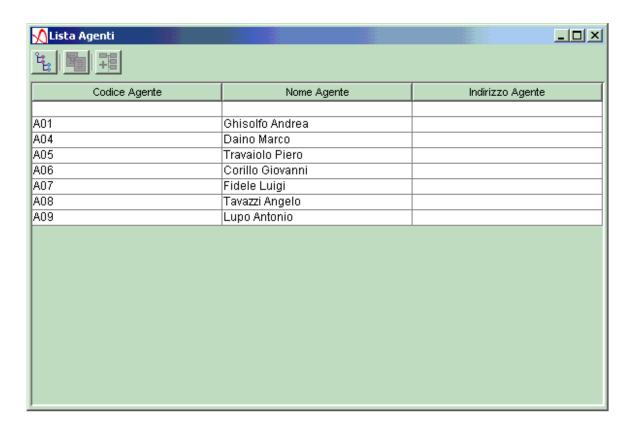
L'aspetto esteriore della funzione e anche l'organizzazione dei dati è molto simile a quella usata per il Recupero, ma la quantità di dati gestita è sicuramente molto inferiore.

La funzione è ammessa solo al Collector CRDMASTER.

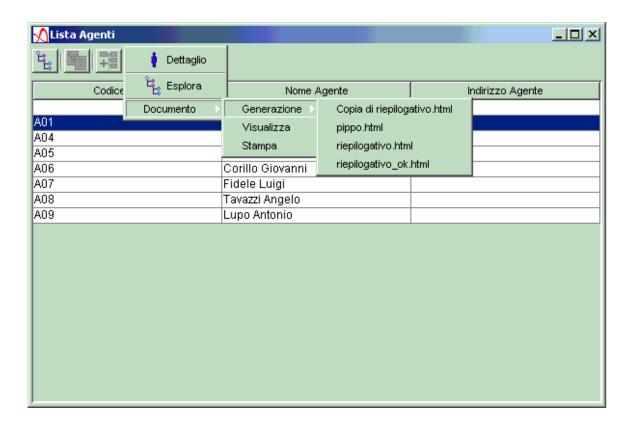
I dati utilizzati vengono generati dalla procedura di Aggiornamento Rate che, in base agli agenti associati alle rate scadute (quelli presenti nelle testate delle fatture) crea la lista degli agenti che sono coinvolti e associa loro i clienti.

Un altro archivio contiene la lista delle rate suddivise per agente e per cliente.

Quando l'utente CRDMASTER usa questa funzione gli viene proposta una lista di agenti.



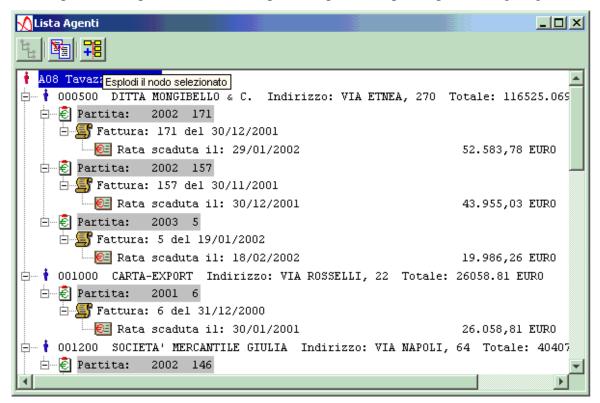
Selezionando uno o più agenti viene data la possibilità di generare un riepilogativo, in base ad uno dei modelli definiti in personalizzazione.



Il riepilogativo è un file html che può essere visualizzato, modificato e stampato. Analogamente a quano avviene per i solleciti, i riepilogativi vengono sempre salvati sull'iSeries e il loro nome è così composto:

NomeLibreriaAziendale_CodiceAgenteDataGenerazione.html e risiedono nella directory /crd/adocument.

Tra i tasti presenti sul pannello il tasto "Esplora" si può usare per "esplodere" ogni agente:



Da notare la differenza con la struttura dei dati di recupero: mentre un cliente viene visto nella sua interezza e compare una sola volta tra i dati del collector, nella visualizzazione per agente il cliente può comparire più volte sotto agenti diversi, in quanto le fatture delle rate scadute erano state assegnate ad agenti diversi.

Appendice

Simboli

Vengono qui elencati i pricipali simboli (icone) usate nel prodotto che aiutano a rendere piu' facile l'interpretazione dei dati visualizzati.

Le liste che compaiono quando si opera con il Recupero mostrano sull'estrema sinistra una colonna in cui compaiono questi simboli che indicano rispettivamente che gli elementi sono stati visualizzati, modificati, oppure sono nuovi

Rappresenta il cliente, mentre il simbolo 🧃 indica una lista di clienti

Rappresenta il Contatto del cliente, mentre il simbolo di indica una lista di Contatti

Rappresentano rispettivamente una Pratica aperta, chiusa bloccata, mentre

il simbolo indica una lista di Pratiche

Rappresentano rispettivamente un Impegno (generico) e un Impegno chiuso,

mentre il simbolo 📋 indica una lista di Impegno.

NOTA: Un Impegno viene rappresentato in genere con l'icona dell'Attivita' associata, quindi l'icona dell'Impegno generico viene utilizzata quando per l'Attivita' non e' stata definita un'icona

Indicano rispettivamente che l'Attivita' associata ad un Impegno non e' stata ancora eseguita oppure e' stata eseguita

Rappresenta una Partita

Rappresentano ripettivamente una Rata (scaduta), una Rata nuova (per l'impegno, ovvero una rata inserita nell'impegno dall'ultimo aggiornamento rate), una Rata che risulta essere stata pagata, mentre il simbolo indica una lista di Rate

Esistono poi altri simboli relativi alle rate, che sono utilizzati principalmente nell'ambito della generazione delle proposte di note di addebito:

Rata i cui interessi sono stati immessi in una proposta di nota di addebito non ancora "evasa"

- Rata i cui interessi sono stati immessi in una proposta di nota di addebito non ancora "evasa" ma che e' stata bloccata
- Rata saldata i cui interessi sono stati immessi in una proposta di nota di addebito non ancora "evasa"
 - Rata i cui interessi sono stati contabilizzati, dunque addebitati al cliente moroso
- Rata i cui interessi sono stati contabilizzati e successivamente la rata e' stata bloccata
- X Rata saldata i cui interessi sono stati contabilizzati
- Rata i cui interessi sono stati inseriti in una proposta di nota di addebito ma che sono stati rifiutati (cioe' non verranno piu' addebitati al cliente)
- Rata saldata i cui interessi sono stati inseriti in una proposta di nota di addebito ma che sono stati rifiutati
- Rata i cui interessi sono stati inseriti in una proposta di nota di addebito ma che sono stati rifiutati e successivamente la rata e' stata bloccata
- Rappresentano rispettivamente un'Attivita' (generica) e un'Attivita' annullata

(non piu' utilizzata nel sistema), mentre il simbolo indica una lista di Attivita'. NOTA: Un 'Attivita' viene rappresentato in genere con l'icona associata in fase di definizione, quindi l'icona dell'Attivita' generica viene utilizzata quando per questa non e' stata definita un'icona

- Rappresenta la tipologia che puo' essere assiciata ad un'Attivita'
- Rappresentano rispettivamente una Sequenza Operativa (generica) e una Sequenza Operativa annullata (non piu' utilizzata nel sistema)

- Rappresenta la funzione di persoanalizzazione delle Icone
- Rappresenta un Modello di documento
- Rappresenta un Portafoglio Crediti
- Rappresenta un utente Collector
- F' un'icona che viene usata per rappresentare genericamente il Recupero Crediti
- Viene usata per indicare le schedulazioni
- Rappresenta la funzione di Personalizzazione
- Rappresenta genericamente la funzione di definizione degli stati creditizi
- Indica uno stato creditizio del cliente, mentre indica che quello stato e' annullato (non viene piu' usato dal sistema)
- Indica uno stato creditizio a livello di partita, mentre indica che quello stato e' annullato (non viene piu' usato dal sistema)
- Premendo il bottone con questa icona viene visualizzato un pannello dove l'utente puo' immettere un testo libero. E' usato per associare una nota ad un Impegno o ad una Pratica
- Il bottone con questa icona e' associato ad un campo di tipo data: pigiando tale bottone viene visualizzato un pannello con il calendario dal quale l'utente selezionare la data che comparira' sul campo
- Il bottone con questa icona avvia un'operazione di ricerca di informazioni relative al campo al quale il bottone stesso e' affiancato. Il risultato di tale ricerca e' una lista contenente gli elementi trovati.

Vengono poi elencate le icone che rappresentano le Attivita' di esempio che sono state distribuite col prodotto e che possono essere variate dall'utente:

- ★ Visita al cliente
- 1 Telefonata informativa
- 2 Telefonata di sollecito

- Lettera di sollecito di 1. livello
- Lettera di sollecito di 1. livello
- Lettera di sollecito di 1. livello
- Motifica al legale

Variabili nei Modelli di Sollecito

Insieme al prodotto vengono distribuiti dei modelli di lettera di sollecito che l'utente puo' prendere come esempio per creare i propri modelli. Il modello deve essere di tipo **html**.

Per creare un modello si puo' utilizzare un qualunque editor html ed e' necessario utilizzare le variabili che rappresentano i dati che verranno immessi nel documento in fase di generazione dello stesso. E' percio' necessario tenere presente quanto segue.

Le variabili nel Modello iniziano con il carattere & e possono essere aggregate i due gruppi:

- Variabili Scalari
- •Variabili Vettoriali

Le variabili **scalari** sono ad un solo valore e sono:

- •& CodCli: codice del cliente presente in anagrafico
- & RagSoc 1: ragione sociale dell'anagrafico clienti
- & RagSoc 2: ragione sociale aggiuntiva dell'anagrafico clienti
- & RagSoc 3: ragione sociale specificata nell'estensione cliente della Gestione Crediti
- •& Contatto: contatto associato all'impegno, quando il sistema genera il Documento prende il Contatto associato in quel momento all'impegno (nel caso in cui non esiste alcun Contatto associato viene preso quello di default del cliente, e se non esiste neanche questo viene preso quello definito nella tabella generale di Personalizzazione). Quando viene generato un Impegno, il sistema si comporta secondo le seguenti regole: viene preso in considerazione il Contatto utilizzato nel precedente Impegno, se l'Impegno e' il primo viene considerato il Contatto di default associato al cliente, se questo non esiste viene preso il Contatto di default
- & Indirizzo: indirizzo del cliente .Viene selezionato l'indirizzo presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.
- & City: città del cliente. Viene selezionata la città presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.
- •& CAP: c.a.p. del cliente. Viene selezionato il numero presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.

- •& *Provincia*: provincia del cliente. Viene selezionata la provincia presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.
- & Nazione: nazionedel cliente. Viene selezionata la nazione presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.
- •& Fax: il numero del fax del cliente. Viene selezionato il numero presente nei dati del contatto oppure nei dati di estensione del cliente oppure quello presente in anagrafico.
- & Data: data corrente di sistema del Server iSeries
- & Agente: il nome dell'agente presente nell'anagrafico cliente
- & Dat CalcInt: indica la data relativa all'ultimo calcolo interessi effettuato per il cliente

Le variabili **vettoriali** sono le variabili a più valori: ognuna di esse deve essere inserita in una cella di una **tabella**. In questo modo, per ogni valore che assumono, verra' generata una riga della tabella. Le variabili vettoriali possono essere ulteriormente suddivise in:

- Variabili tabella del dettaglio rate:
 - & Numero Doc: numero documento contabile (numero fattura)
 - & DataDoc: data documento (data fattura)
 - & DataScad: data di scadenza della rata
 - & Divisa: divisa della partita a cui la rata si riferisce
 - & Importo: importo originario della rata espresso in divisa della partita
 - & Saldo: saldo della rata espresso in divisa della partita
 - & Interesse: interesse maturato all'ultimo calcolo interessi
 - & Giorni: numero totale dei giorni di interesse
- •Variabili tabella dei totali:
 - & TotDivisa: divisa alla quale i totali si riferiscono;
 - & TotSaldo: saldo totale per divisa;
 - & TotSaldEuro: saldo totale a livello di divisa espresso in Euro (solo se la divisa è una moneta che fa parte dell'Euro)
 - *TotInte*: totale degli interessi presenti sul documento
 - *TotIntEuro*: totale interessi espresso in Euro

Esistono delle regole generali che devono essere seguite nella composizione del modello di sollecito:

- I nomi delle variabili devono essere esattamente come quelle indicate in questo paragrafo: la loro risoluzione è "case sensitive"
- Non è ammesso modificare il font e/o le caratteristiche del font all'interno di una variabile. Per esempio la variabile & RagSoc 1 (in questo esempio interamente espressa in

TimesNewRoman, grandezza 12, grassetto, italico) non può essere scritta &RagSoc_1 (in cui il catattere & è espresso in TimesNewRoman, grandezza 12, grassetto, italico; Rag è espresso in TimesNewRoman, grandezza 12, grassetto; Soc_ è espresso in TimesNewRoman, grandezza 12; 1 è espresso in Comic Sans MS, grandezza 12, grassetto, italico).

- Le variabili scalari non devono mai essere inserite all'interno di una tabella
- Le variabili vettoriali devono essere usate solo dentro una tabella

NOTA: La risoluzione delle lettere di sollecito (o dei riepilogativi) si basa sulle caratteristiche standard html.

Accade a volte che alcuni strumenti di visualizzazione/modifica di html si comportino in modo anomalo: potrebbe accadere (in modo imprevedibile) che lo strumento di modifica dell'html usato, modifichi la variabile e che questo comportamento non consenta il corretto funzionamento dei programmi sviluppati, cosicchè risulta non risolta la variabile.

Per risolvere l'eventuale problema è comodo andare ad analizzare il formato html.

Per capire un poco il meccanismo di risoluzione dei modelli basti sapere che i programmi leggono il formato html, ovvero il formato testo costituito da "tag".

Le variabili usate dal prodotto sono tutte precedute dal carattere "&" e questo, all'interno del formato html, viene espresso con "&.". Dunque, per esempio, la variabile "&Data" assume la forma "&Data"; e il programma analizza il testo cercando la stringa "&" seguita da una delle variabili conosciute,

Come accennato, alcuni programmi di modifica html si comportano a volte in modo anomalo e interpongono alcune istruzioni tra "&" e la variabile: il programma non è così più in grado di riconoscere la variabile e la considera come normale testo da riportare sul documento, dunque non la risolve.

Di seguito e' riportato un esempio di modello di documento gia' compilato:

Spett.le

&RagSoc_1

Roma, &Data

&Indirizzo &Citta'

&CAP &Provincia

All'attenzione di: &Contatto

Oggetto: Sollecito di pagamento

Da un riscontro effettuato alla data del & Data ci risulta ancora pendente uno scaduto a Vostro carico come qui di seguito specificato:

| Num.Doc. | Data Doc. | Scadenza | Divisa | Saldo |
|------------|-----------|----------|---------|--------|
| &NumeroDoc | &DatDoc | &DatScad | &Divisa | &Saldo |

I totali risultanti per divisa sono:

| Divisa | Saldo | Saldo in Euro |
|------------|-----------|---------------|
| &TotDivisa | &TotSaldo | &TotSaldEuro |

Vi preghiamo di provvedere con sollecitudine al saldo di quanto dovuto entro e non oltre 10 gg.. e di darcene <u>tempestiva</u> comunicazione telefonando al n. xxxxxxx o inviando un fax al n xxxxxxx.

Nel caso in cui il pagamento fosse gia' stato effettuato si scusiamo fin d'ora per il disturbo arrecato.

Distinti saluti

MBI S.p.a Crediti Control Manager *Mario Soldini*

Esente da bollo ai sensi della R.M n.431633 del 21/02/1975 trattandosi di importi comprensivi di I.V.A.

Dal precedente modello e' stato generato il seguente documento di esempio :

Spett.le

OFFICINE PORTUALI SRL

Roma, 05/05/1999

VIA GRAMSCI, 199 GENOVA 16100 GE

All'attenzione di: Lupo Antonio

Oggetto: Sollecito di pagamento

Da un riscontro effettuato alla data del 05/05/1999 ci risulta ancora pendente uno scaduto a Vostro carico come qui di seguito specificato:

| Num.Doc. | Data Doc. | Scadenza | Divisa | Saldo |
|----------|------------|------------|--------|------------|
| 173 | 30/12/1996 | 28/02/1997 | DOL | 52.495.660 |
| 7 | 19/01/1997 | 18/02/1997 | DOL | 20.384.700 |
| | | 19/03/1997 | DOL | 20.384.700 |

I totali risultanti per divisa sono:

| Divisa | Saldo | Saldo in Euro |
|--------|------------|---------------|
| DOL | 93.265.060 | 85.564.272,61 |

Vi preghiamo di provvedere con sollecitudine al saldo di quanto dovuto entro e non oltre 10 gg.. e di darcene tempestiva comunicazione telefonando al n. xxxxxxx o inviando un fax al n xxxxxxx.

Nel caso in cui il pagamento fosse gia' stato effettuato si scusiamo fin d'ora per il disturbo arrecato.

Distinti saluti

MBI S.p.a Crediti Control Manager *Mario Soldini*

Esente da bollo ai sensi della R.M n.431633 del 21/02/1975 trattandosi di importi comprensivi di I.V.A.

Si ricorda inoltre che gli utenti del prodotto possono definire variabili personalizzate con l'onere di implementare un programma sull'iSeries e una classe Java che deve risiedere nella directory lib\ibm\jacg\xa\crd\document\base della directory di installazione (questo significa che devono appartenere al package ibm.jacg.xa.crd.document.base).

Tale classe deve implementare l'interfaccia

ibm.jacg.xa.crd.document.base.CRDUserVariables

attraverso il metodo

public String solveVariable(Object anObject) throws java.lang.Exception

In particolare l'oggetto che viene passato dal programma chiamante è un CRDCommitment e, analogamente a quanto avviene per l'implementazione delle classi di esecuzione automatica, è possibile risalire a tutte le informazioni sul cliente, la pratica, l'impegno, e le rate che gli appartengono. E' possibile risalire ai dati disponibili consultando la documentazione tecnica delle classi che si trova aprendo il file **index.html** nella directory **docs** della directory di installazione.

Variabili nei Modelli di Riepilogo per gli agenti

Il meccanismo usato nella generazione dei riepilogativi per gli agenti è uguale a quello usato per la generazione dei solleciti per i clienti.

Le variabili scalari in più usate in questo contesto sono le seguenti:

- & Agente: è il nome dell'agente per il quale si sta elaborando il riepilogativo
- & Indirizz Age: è l'inidirizzo dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- •&capAge: è il codice postale dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- •& *ProvAge*: è la provincia dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- •& CittAge: è la provincia dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- & NazAge: è la provincia dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- & DeNazAge: è la provincia dell'agente (quello presente sull'anagrafico fornitori nel caso in cui l'agente è stato codificato anche come fornitore, altrimenti è blank)
- & Inizio Cliente: questa variabile ha una valenza esclusivamente tecnica e deve essere indicata dove iniziano i dati relativi al cliente
- & FineCliente: questa variabile ha una valenza esclusivamente tecnica e deve essere indicata dove si concludono i dati relativi al cliente

Le variabili vettoriali in più presenti nella tabella di dettaglio delle rate sono:

- & UltAtt: è il codice dell'ultima attività che è stata eseguita per recuperare la rata
- & Des Ult Att: è la descrizione dell'ultima attività che è stata eseguita per recuperare la rata
- & Dat Ult Att: è la data in cui è stata eseguita l'ultima attività eseguita per recuperare la rata
- •&ProxAtt: è il codice della prossima attività prevista per recuperare la rata
- & Des Prox Att: è la descrizione della prossima attività prevista per recuperare la rata
- & DatProxAtt: è la data prevista per l'esecuzione della prossima attività

Le variabili vettoriali presenti nella tabella di riepilogo del cliente sono le stesse implementate per il cliente, mentre le variabili vettoriali presenti nella tabella di riepilogo dell'agente sono:

- & A TotDivAge: divisa alla quale i totali si riferiscono
- & A TotSaldAge: saldo totale per divisa
- •&ATotIntAge: totale degli interessi presenti sul documento

Oltre alle regole già indicate nel paragrafo sui solleciti, qui vale anche la regola di inserire i dati del cliente in una "zona" del modello compresa tra le varibili &InizioCliente e &Fine Cliente.

Un esempio di modello di riepilogo, dove si può notare la posizione delle variabili &InizioCliente e &FineCliente è il seguente:

| | | | | Sı | ett.le | | | | |
|---|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------|---------|--------------------|--------------|------------------|-------------------------|
| & Agente & Indirizz A | ge | | | & CinAge ∩ Age & ProvA | | | | | |
| Roma, & <i>Date</i> &InizioClient | | | | | | | | | |
| &RagSoc_1 &RagSoc_2 &RagSoc_3 &Indirizzo | | | | | | | | | |
| &CAP | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| &City | ono stati cale | olati il &Dat(| CalcInt | | | | | | |
| &City | ono stati calc | olati il &Dat(Scadenza | CalcInt Divisa | Importo | Saldo | Ultima attiwità | Data u.a. | Prox attività | Datapa. |
| &City Gli interessi sc | Data Doc. | 1 | Divisa | Importo & Importo | Saldo g | | 100000000000 | attività | Datapa. 1 & DatProxA |
| &City Hi interessi sc Num.Doc. &Numero.Doc | Data Doc. | Scadenza & DatScad | Divisa & Divisa | 1 | | | 100000000000 | attività | |
| &City Gli interessi so Num Doc. &Numero Doc totali risultar Divisa | Data Doc. | Scadenza & DatScad per il cliente | Divisa & Divisa sono: | 1 | | &Uhan | &DatUlt.As | attività | |
| &City Gli interessi so Num Doc. &Numero Doc totali risultar Divisa | Data Doc. | Scadenza & DatScad per il cliente | Divisa & Divisa sono: | 1 | | &Uhan | &DatUltAi | attività | |
| &City Gli interessi so Num Doc. &Numero Doc I totali risultar Divisa &TotDivisa &FineCliente | Data Doc. & DatDoc nti per divisa | Scadenza & DatScad per il cliente &To | Divisa & Divisa sono: Saldo otSaldo | & Importo | | &Uhan | &DatUlt.As | attività | |
| | Data Doc. & DatDoc nti per divisa | Scadenza & DatScad per il cliente &To | Divisa & Divisa sono: Saldo otSaldo | & Importo | | SUMAH Ir &T | &DatUlt.As | attività | |

Anche nei modelli per i riepiloghi è possibile creare variabili utente per gestire informazioni non previste dal programma distribuito. Per tali variabili è però sufficiente implemetare solo la classe Java di risoluzione senza dover implementare il programma sull'iSeries, nè specificare il tipo di variabile.

Classi di esecuzione automatica

Come già detto all'interno di questa guida, le Attività che vengono svolte per recuperare il credito possono essere associate ad una tipologia, alla quale può essere associata una classe di esecuzione automatica, in modo che l'esecuzione dell'attività venga effettuata secondo quanto implementato nella classe.

L'utente finale può implementare le proprie classi a seconda delle esigenze e degli strumenti a sua disposizione, ma comunque seguendo alcune regole che permettano l'integrazione con il prodotto.

Le regole vengono qui descritte e vengono anche riportati alcuni esempi che possono essere presi come spunto per l'implementazione.

- La classe deve essere sviluppata in Java utilizzando JDK1.4
- La classe deve implementare l'interfaccia

ibm.jacg.xa.crd.activity.base CRDActivityExecution

attraverso il metodo

public void executeAction(java.lang.Object anObject) throws java.lang.Exception

dove anObjectc e' un CRDCommitment (ovvero un Impegno).

Per poter conoscere la struttura dell'oggetto in input e' necessario consultare la documentazione relativa alle classi di business distribuita con il prodotto che si trova nella directory **docs** della directory di installazione.

Nello sviluppo del programma Java si deve tenere conto della struttura ad albero degli oggetti, in cui

- un Interesse (CRDInterest) e' "figlio" di una Rata (CRDInstalment)
- ogni Rata e' "figlia" del documento (fattura) che l'ha generata (CRDInvoice)
- ogni fattura e' "figlia" di un Impegno (CRDCommitment)
- ogni Impegno e' "figlio" di una Pratica (CRDCommitmentFolder)
- ogni Pratica e' "figlia di un Cliente (CRDDebtor)

e, al contrario:

- ogni Cliente contiene un vettore di Pratiche
- ogni Pratica contiene un vettore di Impegni
- ogni Impegno contiene un vettore di Partite
- ogni Partita contiene un vettore di fatture
- ogni Fattura contiene un vettore di Rate
- ogni Rata contiene un vettore di Interessi (di un solo elemento)

A partire dalla classe CRDCommitment e' possibile risalire alle informazioni della pratica (CRDCommitmentFolder) e alle informazioni del cliente (CRDDebtor) attraverso il metodo **getParent(nome della classe di arrivo)**;

per ottenere la lista dei figli ad un qualunque livello si deve usare il metodo

getChildren(nome_della_classe_di_arrivo);

CRDPrintExecution

Questa classe si avvale della dll di sistema MSHTML, distribuita con InternetExplorer 4.0. Tale dll (che diventa un prerequisito del prodotto nel caso in cui ci si avvalga di questa classe di esecuzione) è in grado di ricevere in input un documento con estensione HTML, dopodichè richiama il pannello di selezione della stampante e avvia la stampa di quel documento.

Più in particolare, il metodo executeAction implementato per questa classe riceve il documento html generato per un Impegno.

Il programma di stampa visualizza, per ogni documento html da stampare, il prompt di stampa, che consente di selezionare la stampante e le caratteristiche di stampa

CRDMPrintExec

Questa classe si avvale delle impostazioni fatte nelle Opzioni del prodotto alla voce "Programma di stampa globale". Il programma impostato deve avere la caratteristica di inviare la stampa direttamente alla stampante di default, senza chiedere all'utente ulteriori informazioni.

CRDFaxExecution

Questa classe si avvale delle impostazioni immesse nel menu Opzioni, nella finestra di Logon, per definire il driver modem-fax o un programma esterno di gestione dello stesso. Piu' in particolare, il metodo executeAction implementato per questa classe riceve il documento html generato per un Impegno e lo invia al driver o al programma impostato.

CRDEmailExecution

Questa classe si avvale dell'indirizzo del pop-server e della porta impostate nel menu Opzioni nella finestra di Logon, per inviare un documento via e-mail. Piu' in particolare, il metodo executeAction implementato per questa classe riceve il documento html generato per un Impegno e crea il collegamento con il server inviandogli tale documento.

Personalizzazione programmi di calcolo interessi

Nella impostazione del Calcolo interessi a livello generale e a livello cliente si puo' creare un programma RPG sull'iSeries che implementa una formula diversa da quella distribuita con il prodotto e si puo' impostare un metodo diverso di impostazione dei tassi di interesse.

Impostazione tassi interesse

Il prodotto ha implementato due criteri per definire e applicare i tassi di interesse: per data di decorrenza e per distanza dalla scadenza. L'utente puo' definire propri metodi di definzione dei tassi.

La tabella che contiene i tassi di interesse definiti a livello generale e' CRTG200F, mentre quella che contiene i tassi definiti a livello di cliente e' CRTC200F: entrambe le tabelle contengono molti campi che per questa versione del prodotto non vengono utilizzati, ma potrebbero essere utilizzati dall'utente che crea nuovi criteri di definizione dei tassi, oppure potrebbero essere utilizzari dall'ACG per ulteriori sviluppi del prodotto.

I campi che vengono utilizzati dalle attuali implementazioni sono i seguenti (tra parentesi vengono indicati i corrispondenti campi del file CRTC200F di personalizzazione dei tassi dei clienti):

- TGCCT (TCCCT): e' l'identificativo del criterio utilizzato. L'ACG si riserva gli identificativi da A ad R e lascia a disposizione dell'utente da S a Z e gli identificativi numerici. In particolare il criterio "per data" e' identificato con D, mentre il criterio "distanza in giorni" da G
- TGDAI e TGDAF (TCDAI e TCDAF): sono i campi che identificano il periodo di applicazione del tasso nel caso di criterio D
- TGDIS (TCDIS) contiene il numero dei giorni che devono trascorrere dalla scadenza (o da una variazione di saldo) per applicare il tasso in caso di criterio G

La tabella CRTC200F ha una struttura del tutto analoga a CRTG200F ma in piu' contiene il campo con il codice del cliente.

Personalizzazione criteri tassi interesse

Nel caso in cui l'utente avesse la necessita' di creare un proprio criterio di impostazione dei tassi di interesse, deve avere la possibilita' di immetterli utilizzando il prodotto Gestione Crediti. Per questo e' stata creata una struttura che consente di utilizzare l'interfaccia gia' presente e di creare un proprio "pannello" per l'immissione dei tassi, che verra' visualizzato all'interno del pannello di personalizzazione degli interessi.

Per fare cio' l'utente deve dunque creare un programma Java (con JDK1.3). Piu' in dettaglio deve creare una classe che "estenda" la classe astratta **CRDInterestRatePanel**. Per fare cio'

deve fare riferimento alla documentazione presente nella directory **docs** della directory di installazione.

Piu' in dettaglio vale la pena elencare i metodi che devono essere implementati:

- public abstract String interestRateCode(); e' il metodo che imposta e restituisce il codice del criterio scelto. Questo dovra' essere di un carattere e i valori ammessi sono tra S e Z e i valori numerici
- public abstract void setComponentsEnabled(boolean value); per abilitare o disabilitare tutti i componenti del pannello. Per esempio, nel pannello di personalizzazione del cliente, se non vengono personalizzati i tassi per il cliente compaiono quelli stabiliti in personalizzazione generale, che non sono modificabili dalla personalizzazione cliente
- public abstract boolean isModified();
 Restituisce 'true' se sono stati modificati i dati del pannello
- public abstract void load() throws Exception; per caricare i dati dal Database
- public abstract boolean save() throws Exception; per salvare i tassi immessi dall'utente sul Database. Se il salvataggio è andato a buon fine ritorna 'true', altrimenti 'false'. Si fa notare qui che i tassi possono essere salvati sulla tabella CRTG200F (o CRTC200F in caso di personalizzazione cliente), ma possono essere usate anche tabelle diverse definite per esigenze particolari
- public abstract boolean isEmpty();
 Restituisce 'true' se non sono stati valorizzati i tassi
- public abstract void setError(String value); Imposta i campi in errore:
 - null: nessun errore
 - NEED_INTEREST_RATE: tassi obbligatori
 - NEED_INTEREST_RATE_FOR_CUSTOM : tassi obbligatori perchè utilizzati in personalizzazione cliente

Si fa presente che questa classe si deve occupare esclusivamente di gestire la parte visuale che consente di immettere e modificare i tassi di interesse, e deve occuparsi di memorizzare tali impostazione negli archivi dei tassi. L'aggiornamento delle altre tabelle e' a carico delle classi implementate dall'ACG per il prodotto.

Il nome della nuova classe dovra' essere immesso tramite il pannello di personalizzazione del calcolo interessi quando si immettera' il criterio "Altro".

Ricordiamo che i seguenti dati verranno memorizzati nel file di personalizzazione generale (CRGE200F):

- GECCT identificativo del criterio: contiene D se e' stato scelto il criterio per data, G se e' stato scelto il criterio per distanza in giorni, oppure l'identificativo del criterio creato dall'utente
- GECAL flag che indica se il calcolo interessi viene fatto sul saldo finale: contiene S se la formula tiene conto solo del saldo finale della rata
- GECLA classe utilizzata per calcolo: contiene il nome della classe che implementa la gestione dei tassi di interesse. Se il criterio e' D la classe e' CRDInterestRateByDate; se il criterio e' G la classe e' CRDInterestRateByDays; se il criterio e' "x" la classe sara' quella creata per gestire il criterio x.

Nel caso in cui si imposti una nuova classe di definizione dei tassi per un cliente specifico, le analoghe informazioni verranno memorizzate nel file CRPE200F nei seguenti campi:

- PECCT identificativo del criterio
- PECAL flag che indica se il calcolo interessi viene fatto sul saldo finale
- PECLA classe utilizzata per calcolo

Finora e' stato descritto come implementare la parte visuale di immissione/visualizzazione dei tassi di interesse. L'accesso alla tabella dei tassi durante il calcolo degli interessi avviene attraverso un programma RPG che deve avere il nome cosi' composto: CRDTAS_x, dove x e' l'identificativo del criterio. Con il prodotto vengono distribuiti i programmi CRDTAS_D e CRDTAS_G, richiamati dal programma CRD34 a seconda del criterio impostato in personalizzazione. Se l'utente ha implementato il criterio x il programma CRD34 chiamera' il programma CRDTAS_x.

Anche questo programma riceve il parametro standard ACG: KPJBA la cui parte utente deve essere impostata come segue:

| Pos. | Pos. | Nome | Descrizione | I/O |
|----------|-----------|-----------|--|-----|
| iniziale | finale | variabile | | |
| 338 | 343 | \$CDCLI | codice cliente | I |
| 364 | 364 | \$CIPER | indica se esiste una personalizzazione | I |
| | | | dei tassi per il cliente ('S' o 'N') | |
| 365 | 365 | \$CDCTA | identificativo del criterio | I |
| 423 | 430 (8,0) | \$DAINP | Data iniziale | I |
| 431 | 438 (8,0) | \$DAFIP | Data finale | I/O |
| 439 | 444 (6,4) | \$TASSO | tasso | О |
| 479 | 483 (5,0) | \$DISGG | giorni tra data iniziale e data finale | О |

Il programma CRDTAS_x si deve preoccupare di reperire un tasso (che mettera' in \$TASSO) da applicare per l'intervallo tra \$DAINP e \$DAFIP. Se dall'analisi della tabella dei tassi si accorge che esiste un'ulteriore suddivisione del periodo in input, aggiorna \$DAFIP con la data intermedia e poi calcola il numero dei giorni \$DISGG tra \$DAINP e \$DAFIP.

Formula del calcolo interessi

La formula del calcolo interessi che il prodotto propone viene rappresentata nel programma RPG **CRD34** (nome proposto nel pannello di definizione del calcolo interessi). Tale programma e' un "tassello" di un'architettura piu' generale e consente fondamentalmente di calcolare gli interessi in un intervallo di tempo. E' questo tassello che l'utente puo' variare (personalizzare secondo le proprie esigenze).

Il programma implementato dall'utente deve ricevere il parametro standard ACG: KPJBA impostata nella parte utente come segue:

| Pos. | Pos. finale | Nome | Descrizione | I/O |
|----------|-------------|-----------|--|-----|
| iniziale | | variabile | | |
| 338 | 343 | \$CDCLI | codice cliente | I |
| 364 | 364 | \$CIPER | indica se esiste una personalizzazione dei | I |
| | | | tassi per il cliente ('S' o 'N') | |
| 365 | 365 | \$CDCTA | identificativo del criterio | I |
| 366 | 366 | \$CSAVA | calcolo su saldo finale o su variazioni | I |
| 367 | 375 (9,0) | \$NUMOV | numero movimento rata | I |
| 376 | 378 (3,0) | \$NURIG | numero riga rata | I |
| 379 | 381 (3,0) | \$NURAT | numero rata | I |
| 382 | 389 (8,0) | \$DASCA | data scadenza rata | I |
| 390 | 390 | \$ANNOC | Contiene 'S' se Anno solare, oppure | I |
| | | | 'C' se Anno commerciale | |
| 423 | 430 (8,0) | \$DAINP | Data iniziale | I |
| 431 | 438 (8,0) | \$DAFIP | Data finale | I/O |
| 439 | 444 (6,4) | \$TASSO | tasso | О |
| 445 | 463 (19,2) | \$SALDO | saldo residuo su cui calcolare gli interessi | I |
| 464 | 478 (15,2) | \$INTER | Interesse calcolato | О |
| 479 | 483 (5,0) | \$DISGG | giorni tra data iniziale e data finale | 0 |

Il programma della formula è memorizzato nel campo GEPGM del file CRGE200F dei dati generali, ed eventualmente nel campo PEPGM del file CRPE200F dei dati di personalizzazione clente.

Dall'analisi delle rate il programma CRD33 esegue i seguenti passi:

- determina un intervallo di tempo che corrisponde a quello che intercorre tra due variazioni di saldo della rata, oppure tra l'ultima variazione di saldo e la data del calcolo interessi
- imposta le date iniziale e finale corrispondenti a questo intervallo nelle posizioni relative a \$DAINP e \$DAFIP della KPJBA

- imposta gli altri dati da passare al programma della formula (secondo quanto descritto nella tabella mostrata prima)
- chiama il programma della formula
- al ritorno memorizza gli interessi calcolati relativamente all'intervallo \$DAINP-\$DAFIP e se la data finale \$DAFIP e' variata rispetto alla chiamata al programma della formula (e' inferiore), allora richiama di nuovo il programma della formula con il nuovo intervallo compreso tra il nuovo \$DAFIP e quello originario. Se invece la data finale non e' variata passa a considerare il successivo intervallo di variazione del saldo della rata

Il programma della formula deve pertanto:

- reperire il tasso di interesse corrispondente all'intervallo passato in input
- se nell'intervallo passato in input c'e' una variazione di tasso deve (o puo'!) memorizzare in \$DAFIP la data corrispondente alla variazione di tasso
- memorizzare in \$DISGG il numero di giorni corrispondente all'intervallo di tempo considerato nel calcolo
- calcolare l'interesse secondo la formula desiderata nella quale si possono sfruttare i dati passati dal programma CRD31
- impostare l'interesse calcolato in \$INTER

Impostazione dell'ambiente di lavoro: consigli

Definizione dei Portafogli

Quando il collector CRDMASTER in Personalizzazione imposta l'ambiente di lavoro, crea i Portafogli in modo che certi clienti vengano gestiti da collector specifici.

In generale e' consigliabile creare dei portafogli che contengano un numero di clienti tale che la quantita' di quelli morosi sia in media abbastanza contenuta.

Se le considerazioni di tipo applicativo portano alla definizione di portafogli che contengono tanti clienti morosi e' consigliabile suddividere quei clienti su piu' portafogli e assegnare questi a piu' utenti. Ovviamente potrebbe essere la stessa persona che fisicamente esegue le operazioni di Recupero ma attraverso utenze diverse.

Questo accorgimento fa si' che il collector abbia a che fare con una quantita' di informazioni abbastanza contenuto da poter essere visualizzato e gestito piu' facilmente e contemporaneamente il sistema possa offrire delle performance ottimali (si veda piu' avanti il paragrafo "Misurazioni").

Lista dei clienti in Personalizzazione

Come gia' accennato all'interno di questa guida, quando il Collector CRDMASTER effettua le operazioni di Personalizzazione sui clienti e vuole visualizzare la lista dei clienti in anagrafico, il tempo per visualizzare tale lista dipende (oltre che dal processore del PC, dall'iSeries e dalla rete) dal numero dei clienti.

Le operazioni che CRDMASTER effettua in questa fase di Personalizzazione sono principalmente:

- associare una sequenza operativa ad un gruppo di clienti
- assegnare un gruppo di clienti ad un portafoglio
- determinare i clienti per i quali non generare impegni
-

quindi, scorrere una lista di clienti molto lunga potrebbe non essere molto agevole: poiche' il prodotto offre dei criteri di parzializzazione dell'anagrafico e' sicuramente consigliabile usarli, specie quando i clienti in anagrafico sono una quantita' nell'ordine delle migliaia.

Questo accorgimento consente di avere migliori performance non solo nella fase di caricamento della lista dei clienti, ma anche nella fase di gestione dei relativi dati.

Memoria RAM del PC

Il requisito minimo di memoria richiesto per Gestione Crediti e' stato stabilito supponendo un ambiente dedicato e una quantita' di dati "ragionevole": cio' significa che devono essere seguiti i consigli esposti nei parafrafi precedenti.

Qualora l'utente avesse la necessita' di lavorare contemporaneamente con altre applicazioni (come per esempio un browser Internet, un sistema di videoscrittura, una o piu' sessioni

iSeries,....) allora potrebbe accadere che il sistema operativo non riesca a distribuire le risorse a tutte le applicazioni in modo efficiente.

In questi casi e' consigliabile aumentare la quantita' di RAM del PC.

Se dopo l'incremento della memoria l'applicazione Gestione Crediti fornisse delle risposte ancora non ottimali, potrebbe essere utile modificare il programma "crediti.bat" che lancia la Gestione Crediti, in modo che venga aumentata la quantita' di memoria concessa all'applicazione dal sistema operativo. In particolare deve essere incrementato il parametro indicato con "-Xms" espresso in milioni di byte (es. -Xmx=64000000 potrebbe essere modificato in -Xmx=92000000).

Il programma crediti.bat si trova nella direcory bin della directory di installazione.

Problemi e suggerimenti

Il problema che potrebbe verificarsi quando si opera con il prodotto Gestione Crediti in presenza di una mole di dati troppo elevata rispetto alle risorse del PC, e' che l'utente abbia tempi di risposta molto lunghi e/o che non riesca ad eseguire correttamente le normali operazioni di lavoro.

In questo caso, massimizzando la finestra DOS che parte con l'applicazione (che si trova generalmente nella barra delle applicazioni ed e' riconoscibile tramite l'icona potrebbe visualizzarsi un messaggio del tipo

```
"java.lang.OutOfMemoryError".
```

Questa tipo di problema si puo' verificare per vari motivi:

- ci sono troppe applicazioni "pesanti" contemporaneamente attive
- sono stati caricati troppi dati
- si cerca di richiamare la funzione Esplora selezionando troppi elementi dalla lista di partenza (nell'ordine delle migliaia)

Conviene pertanto tenere sempre presenti i consigli elencati nel paragrafo precedente.

Misurazioni

In questo paragrafo vengono mostrati alcuni dati relativi alle performance del prodotto sia in temini di tempi di risposta che in termini di occupazione di memoria.

I tempi sono stati rilevati su un PC con un processore Pentium II con 64M di RAM e con sistema operativo Windows98, collegato con un AS400 di tipo 9406 modello 500 con processore RISC, 256 MB di memoria, ASP di capacita' totale pari a 30.8 GB. L'OS400 e' versione 3 release 7.

Ovviamente i tempi di risposta sono legati ad entrame le macchine e alla rete che li connette:

La seguente tabella mostra i tempi di caricamento relativi a varie quantita' di clienti quando si chiede la lista dei clienti dall'anagrafico in **Personalizzazione**:

| Numero di clienti | Tempo di caricamento in secondi |
|-------------------|---------------------------------|
| 100 | 15,56 |
| 200 | 28,38 |
| 300 | 41,67 |
| 400 | 58,44 |
| 500 | 66,91 |
| 1.000 | 135,72 |
| 2.000 | 262,99 |

La seguente tabella mostra invece una serie di scenari relativi al caricamento delle informazioni quando si chiede la funzione di **Recupero**:

Nel caso del Recupero le performance dipendono molto dalla quantita' di dati che vengono caricati in memoria: clienti, pratiche, impegni,....

Di seguito riportiamo un tabella che mostra l'occupazione di memoria riscontrata e i relativi tempi di caricamento in memoria dei dati che provengono dall'iSeries:

| Scenario | Clienti | Pratiche | Impegni | Rate | Occupazione di memoria | Tempi di caricamento |
|----------|---------|----------|---------|--------|------------------------|----------------------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 37K | 16" |
| 2 | 100 | 100 | 100 | 1.000 | 3M | 50" |
| 3 | 600 | 600 | 600 | 6.000 | 18M | 3' 10" |
| 4 | 1 | 5 | 25 | 125 | 430K | 36" |
| 5 | 50 | 250 | 1.250 | 6.250 | 20,8M | 3' 10" |
| 6 | 100 | 500 | 2.500 | 12.500 | Non misurabile | 5' |
| 6A | 200 | 1.000 | 5.000 | 15.000 | Non misurabile | 7' |
| 6B | 300 | 1.500 | 7.500 | 22.500 | Caso limite | Caso limite |
| 6C | 300 | 300 | 1.500 | 15.000 | Non misurabile | 5' |

Nei casi 1, 2, 3:

- ogni cliente ha 1 pratica
- ogni pratica ha 1 impegno
- ogni impegno ha 10 rate

Questo potrebbe rappresentare la situazione che si ottiene dopo il primo Aggiornamento rate, se si e' stabilito in Personalizzazione che viene generata una pratica unica per cliente.

(Confrontando i dati si vede che l'occupazione di memoria di 100 clienti e' minore dell'occupazione di memoria di 1 cliente moltiplicata per 100).

Negli altri casi:

- ogni cliente ha 5 pratiche
- ogni pratica ha 5 impegni
- ogni impegno ha 3 rate

Questa situazione potrebbe rappresentare l'evoluzione nel tempo della situazione descritta prima: in effetti col passare del tempo vengono generati nuovi impegni ed eventualmente nuove pratiche, le rate potrebbero essere distribuite su piu' pratiche e ogni nuovo impegno potrebbe contenere le stesse rate che contiene il precedente.

In generale comunque con il passare del tempo la quantita' di informazioni che devono essere caricate da Recupero e' sempre piu' grande.

In particolare nel caso 6B l'applicazione non riesce a caricare tutti i dati di cui ha bisogno. Questo puo' rappresentare un punto di riferimento per l'utente che effettua le impostazioni del sistema: se all'utente che fa il recupero sono stati assegnati dei portafogli tali che la mole di dati che deve gestire e' paragonabile con quella dell'esempio allora e' probabile che debba essere effettuata una redistribuzione dei clienti su piu' portafogli e/o una redistribuzione dei portafolgi su piu' utenze.

Nota: Non e' stato possibile misurare l'occupazione di memoria in alcuni casi perche' entra in funzione il meccanismo automatico di gestione della memoria di Java che libera lo spazio occupato da elementi non piu' "attivi".

Stampa dei documenti

Il prodotto prevede 2 modalità di stampa dei documenti (solleciti o riepilogativi):

- la stampa singola, che consente di stampare un documento alla volta proponendo, per ognuno di essi, il prompt di stampa per scegliere la stampante ed apportare eventuali modifiche alle impostazioni di stampa. Questa modalità di stampa utilizza il programma di stampa html distribuito con Internet Explorer (TM) (prerequisito al prodotto).
- la stampa globale si basa invece sulle impostazioni date dall'utente nelle opzioni del prodotto. In particolare si può impostare un programma che riceva come parametro il file html da stampare e che non mostri il prompt prima della stampa. Un esempio di programma è fornito da Netscape Communicator (TM) alla versione 4.7 scaricabile gratuitamente dalla rete.

Nelle opzioni si indica il percorso del programma e la funzione di stampa. Volendo citare di nuovo l'esempio di Netscape, nel pannello delle opzioni "Programma per stampa globale" si può indicare:

C:\Programmi\Netscape\Communicator\netscape.exe/print (%1)

Chiedendo l'esecuzione dell'azione di stampa globale verrà eseguito tale programma, mettendo il nome del file da stampare al posto del parametro %1

Riservato ai commenti dell'utente

Con riferimento alla legge sulla tutela della privacy Vi autorizzo ad utilizzare i dati da me riportati nel presente modulo.

ACG Applicazioni Contabili Gestionali Gestione Crediti Guida Applicativa

I vostri commenti su questa pubblicazione potranno contribuire a migliorarla.

Se vi sono commenti sul manuale o su qualsiasi altra documentazione ACG potete inviarla seguendo una delle seguenti modalità:

- On line nel sito http://www.teamsystem.com/ACG/ utilizzando il form review del Contatti
- Inviando una mail con i commenti alla casella di posta: posta@acg.teamsystem.com