

SERVIZI DIGITALI ALTREFIAMME

Manuale Utente

La piattaforma Altrefiamme è intuitiva e di facile utilizzo.

Si consiglia di consultare il manuale direttamente per i punti di interesse nelle sezioni riportate sul sommario.

Sommario

1.	. Accesso alla piattaforma	1
2.		
3.		
	3.1 Dettaglio Cliente	4
	3.2 Correlazioni	5
4.	Impianti	6
	4.1 Dettaglio Impianto	8
	4.2 Correlati	
5.	Centraline	11
	5.1 Dettaglio Centralina	12
	5.2 Correlati	14
6.	Appuntamenti	14
	6.1 Dettaglio Appuntamento	17
	6.2 Correlati	18
7.	Interventi	19
	7.1 Dettaglio Intervento	27



8.	Voucher	24
:	8.1 Dettaglio Voucher	24
	8.2 Correlazioni	
9.	Monitoraggio	26
	9.1 Dettaglio Monitoraggio	
	D. Richieste di intervento	
	. Tickets	
	11.1 Dettaglio Ticket	

Introduzione

Il presente manuale è rilasciato per guidare il fumista nell'utilizzo della piattaforma Digitale di Altrefiamme.

1. ACCESSO ALLA PIATTAFORMA

Per l'accesso alla piattaforma è sufficiente collegarsi al sito Altrefiamme (www.altrefiamme.it) nella sezione "Professionisti" ed effettuare la login inserendo lo username e la relativa password ricevuti al momento della sottoscrizione del contratto di servizio.

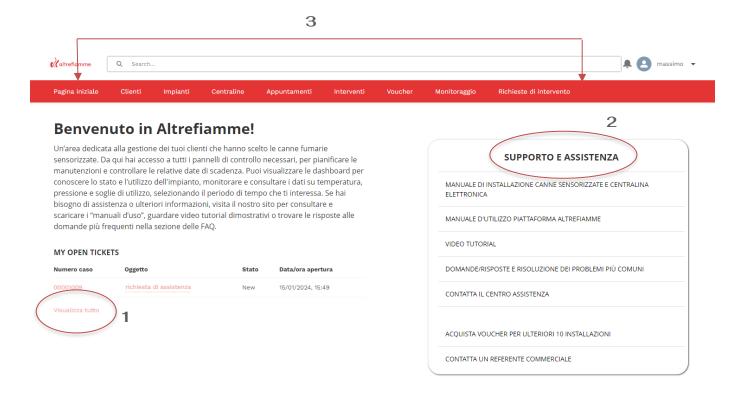


2. PAGINA INIZIALE

Effettuato l'accesso, viene mostrata la schermata iniziale con un messaggio di benvenuto. Sotto il messaggio è possibile visualizzare un estratto delle segnalazioni inviate al centro assistenza Altrefiamme ("Ticket"); cliccando su "Visualizza tutto" (1) è possibile visualizzare la lista completa.

Nella sezione "Supporto e Assistenza" (2), sulla destra, sono disponibili link diretti a manuali, documentazione, video-tutorial e i contatti al Centro Assistenza.

La barra di navigazione (3), in rosso, si trova in alto e consente l'accesso a tutti i servizi erogati dalla piattaforma e descritti nelle prossime pagine.



Version 1.4 Page 2 of 34

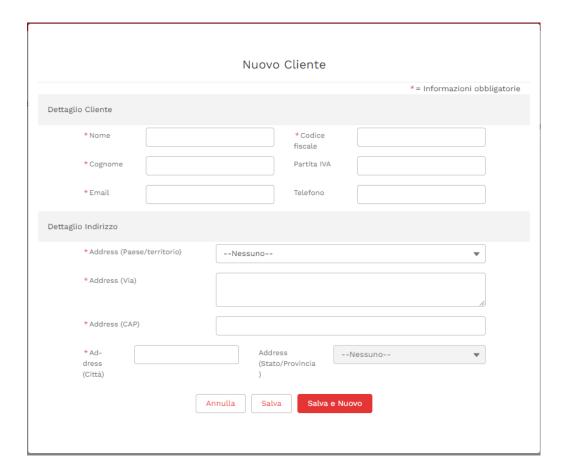


3. CLIENTI

Cliccando sula voce di menu "Clienti" si possono creare e gestire i propri clienti, privati e/o aziende, presso i quali vengono installati gli impianti, le Canne Fumarie Sensorizzate e fatte le manutenzioni.



Cliccando su "Nuovo" si possono inserire nuovi clienti come sotto visibile:



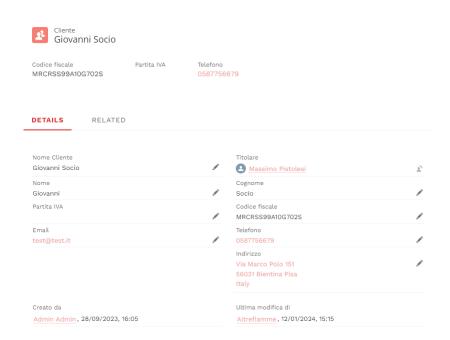
I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono i campi obbligatori. È necessario compilarli per poter procedere al salvataggio delle informazioni.

Version 1.4 Page 3 of 34



3.1 Dettaglio Cliente

La scheda di un cliente è visualizzata come sotto riportato:





- Cliente: campo che concatena automaticamente Nome e Cognome del cliente;
- Nome, Cognome, Email, Telefono, Indirizzo: campi di anagrafica cliente;
- Partita IVA: campo di 13 caratteri totali (11 numeri + 2 caratteri per l'ISO code "IT")
- Codice fiscale: campo di 16 caratteri se il cliente è una persona fisica. Nel caso in cui il cliente sia una azienda il campo codice fiscale sarà identico alla partita IVA.
- Creato da: campo che indica l'utenza usata per inserire nel sistema il cliente
- Ultima modifica di: campo che indica l'utenza usata per modificare i dati del cliente.

È possibile modificare il record cliccando direttamente sulla matita in corrispondenza di ciascun campo o in alto su "**Modifica**" per modificare contemporaneamente più campi.

È possibile entrare in modalità modifica anche cliccando sulla freccia al lato, come nell'immagine.

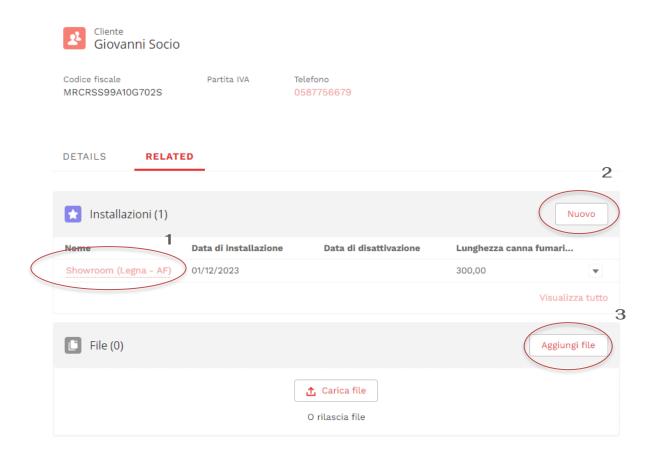


Version 1.4 Page 4 of 34



3.2 Correlazioni

Nella sezione "Related" è possibile visualizzare gli impianti relativi al cliente e tutti i documenti associati dello stesso.



Cliccando su ciascun impianto o documento, attraverso i link in rosso (1), si accede al dettaglio degli stessi.

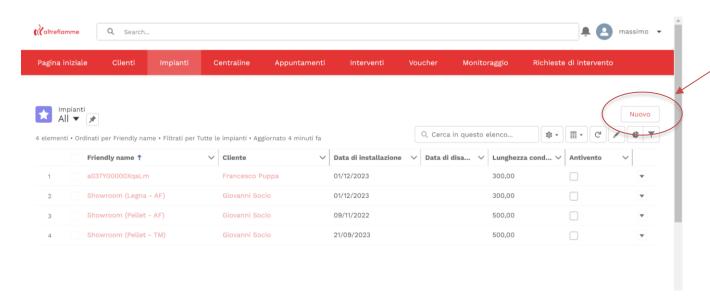
Cliccando su "Nuovo" (2) in corrispondenza degli impianti e su "Aggiungi file" (3) in corrispondenza dei documenti, è possibile creare rispettivamente un nuovo impianto o un nuovo documento.

Version 1.4 Page 5 of 34



4. IMPIANTI

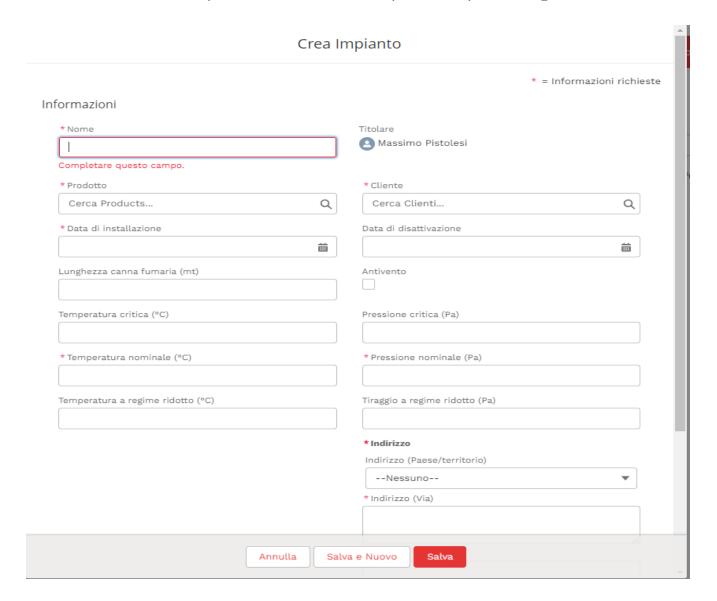
Cliccando su "**Impianti**" nella barra di navigazione si potranno inserire, gestire e visionare i dati dei singoli impianti di riscaldamento. In questa schermata possiamo vedere l'elenco di tutti gli impianti installati ai propri clienti.



Version 1.4 Page 6 of 34



Cliccando su "Nuovo" si potranno creare nuovi impianti. Si aprirà la seguente schermata:



I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono i campi obbligatori. È necessario compilarli per poter procedere al salvataggio delle informazioni.

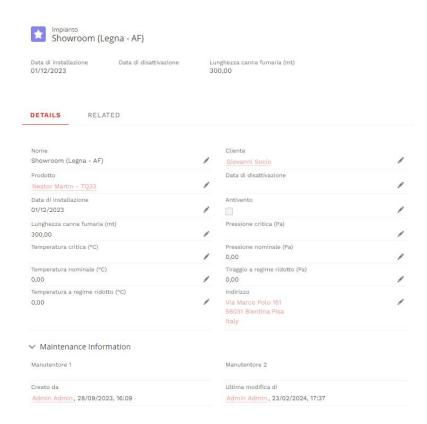
Version 1.4 Page 7 of 34

Modifica



4.1 Dettaglio Impianto

Entrando all'interno di un impianto è possibile visionare i seguenti campi:



- Nome: campo che identifica l'impianto
- Prodotto: campo che permette all'utente di scegliere tra un elenco di stufe censite nel sistema. Per poterli visualizzare è necessario iniziare a digitare i primi 3 caratteri.
 Nel caso la stufa desiderata non sia disponibile si prega di contattare il servizio assistenza che provvederà a classificarla ed inserirla.
- Cliente: campo che identifica il cliente a cui è stato installato l'impianto.
- Manutentore 1 e Manutentore 2: sono campi non modificabili contenenti i nomi dei manutentori che interverranno in quell'impianto eventualmente in una fase successiva.
- i restanti campi sono campi prettamente tecnici riguardanti le caratteristiche dell'impianto.
- Creato da: campo che indica l'utenza usata per censire nel sistema l'impianto

Version 1.4 Page 8 of 34



 Ultima modifica di: campo che indica l'utenza usata per modificare i dati dell'impianto.

È possibile modificare il record cliccando direttamente sulla matita in corrispondenza di ciascun campo o in alto su "**Modifica**" per modificare contemporaneamente più campi.

Per eliminare il record invece basta cliccare su "Elimina" in alto a destra, accanto al pulsante "Modifica"

Si aggiunge un altro pulsante alla schermata di dettaglio dell'impianto: "Clona" che può tornare utile nel momento in cui ci fossero due clienti a richiedere lo stesso impianto o uno stesso cliente che ne richiede due uguali.

È possibile entrare in modalità modifica o cancellazione anche cliccando sulla freccia al lato, come nell'immagine.



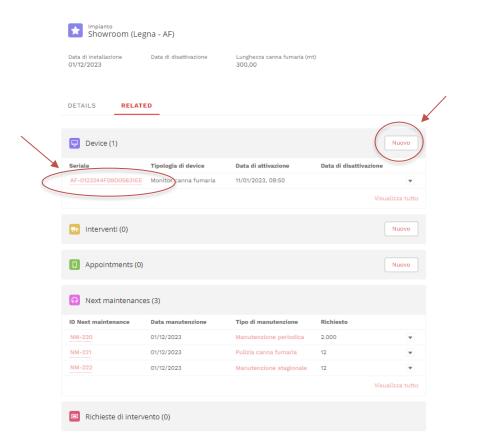
Version 1.4 Page 9 of 34

Modifica Elimina Clona



4.2 Correlati

Nella sezione "**Related**" è possibile visualizzare tutte le centraline, gli interventi, gli appuntamenti, le prossime manutenzioni e le richieste di intervento del cliente relativi a quella installazione.



Cliccando su ciascuna centralina o intervento o appuntamento ecc.., attraverso i link in rosso, si accede al dettaglio degli stessi.

Cliccando su "Nuovo" che compare accanto a ciascun elemento appena citato, si avrà la possibilità di crearne uno nuovo. Eccezion fatta per "Prossime manutenzioni" che arrivano direttamente da sistema precompilate e per "Richieste di intervento" che sono richieste che fanno i clienti ai fumisti per eventuali malfunzionamenti o interventi vari.

Version 1.4 Page 10 of 34



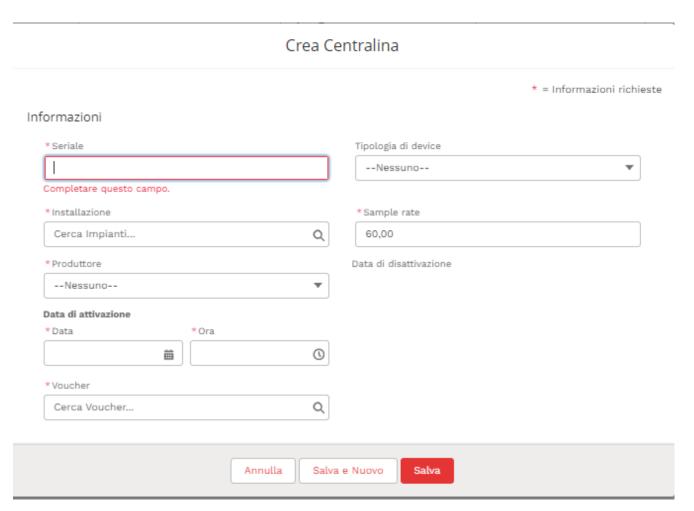
5. CENTRALINE

Cliccando su "Centraline" si potranno visualizzare e creare dispositivi strettamente legati ad un particolare impianto.



Già da questa prima schermata è possibile visualizzare tutte le centraline attive basandoci sul campo "Attivo", che è contrassegnato con un quadratino verde se è ancora attivo e in rosso se disattivato.

Cliccando su "Nuovo" si potranno creare nuove centraline. Si aprirà la seguente schermata:



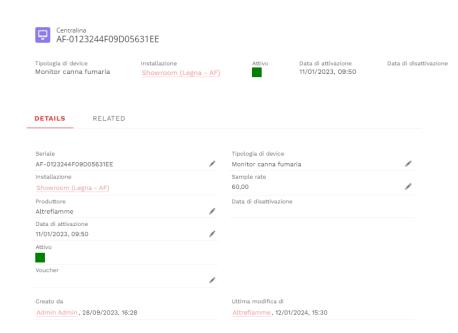
Version 1.4 Page 11 of 34



I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono i campi obbligatori. È necessario compilarli per poter procedere al salvataggio delle informazioni.

5.1 Dettaglio Centralina

Entrando all'interno di una centralina è possibile visionare i seguenti campi:





- Impianto: campo che identifica l'impianto a cui è associata la centralina.
- Produttore: campo che indica il produttore della centralina. La scelta è solo tra due:
 "Altrefiamme" e "Tiemme".
- Tipo: campo che identifica il tipo di centralina a scelta tra "Monitor canna fumaria",
 "Monitor ambiente interno" e "Monitor ambiente esterno".
- Sample rate: campo impostato con valore di default a 60 ma modificabile.
- Data di attivazione: campo che contiene data e ora di attivazione della centralina.
- Data di disattivazione: campo non modificabile che si popola in automatico alla creazione di una nuova centralina per quel determinato impianto. Il valore corrisponderà esattamente con quello della data di attivazione della nuova centralina attiva.
- Attivo: campo che fa da semaforo e colorando il quadratino di verde quando la centralina è attiva e non ha la data di disattivazione popolata e di rosso quando la

Version 1.4 Page 12 of 34



centralina è disattiva e ha la data di disattivazione popolata come anticipato in precedenza.

- Voucher: campo che indica quale voucher è stato utilizzato tra quelli acquistati dalla propria azienda.
- Creato da: campo che indica l'utenza usata per censire nel sistema la centralina.
- Ultima modifica di: campo che indica l'utenza usata per modificare i dati della centralina.

È possibile modificare il record cliccando direttamente sulla matita in corrispondenza di ciascun campo o in alto su "Modifica" per modificare contemporaneamente più campi.

Per eliminare il record invece basta cliccare su "Elimina" in alto a destra, accanto al pulsante "Modifica"

È possibile entrare in modalità modifica o cancellazione anche cliccando sulla freccia al lato, come nell'immagine.

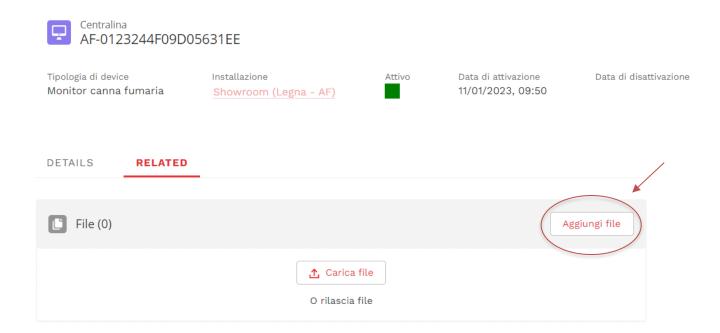


Version 1.4 Page 13 of 34



5.2 Correlati

Nella sezione "Related" è possibile visualizzare tutti i documenti relativi alla centralina considerata.



Cliccando su "Aggiungi file" in corrispondenza dei documenti, è possibile creare un nuovo documento.

6. APPUNTAMENTI

Cliccando su "Appuntamenti" si potranno visualizzare e creare appuntamenti tra l'utente fumista e il cliente.

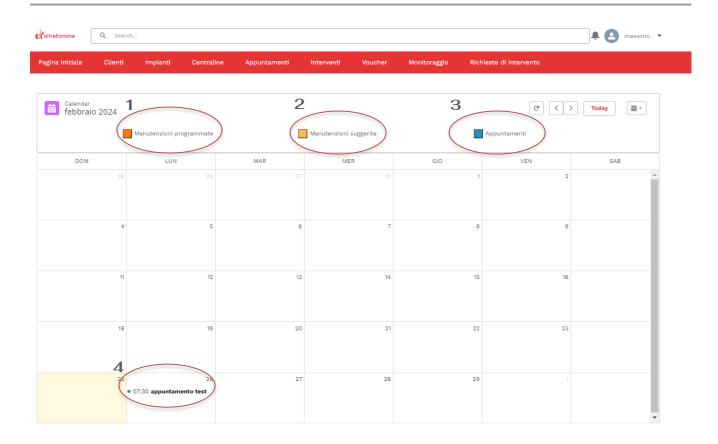


È possibile fare lo stesso direttamente dal calendario. Per raggiungerlo cliccare su "Vai al calendario", che compare come pulsante rosso in alto al centro.

Si aprirà la seguente schermata:

Version 1.4 Page 14 of 34





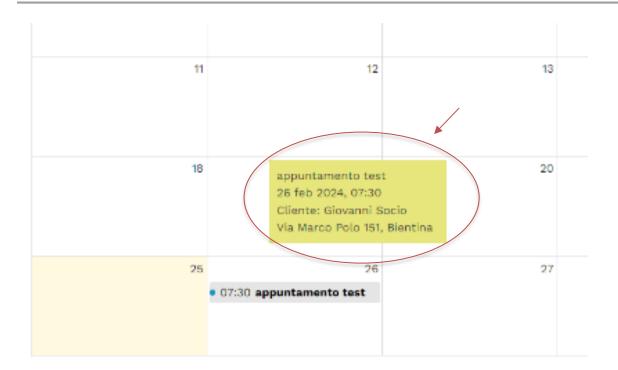
In alto è riportata la legenda:

- Pallino arancio: rappresenta le Manutenzioni programmate (1)
- Pallino giallo: rappresenta le Manutenzioni suggerite (2)
- Pallino blu: rappresenta gli appuntamenti. (3)

In questa immagine possiamo visualizzare il nostro appuntamento (4) essendo preceduto dal pallino blu. Dal calendario è possibile visualizzare il titolo e l'orario fissato. Per poter leggere ulteriori informazioni basterà passare il cursore sullo stesso e comparirà un piccolo box con tutte le informazioni principali:

Version 1.4 Page 15 of 34





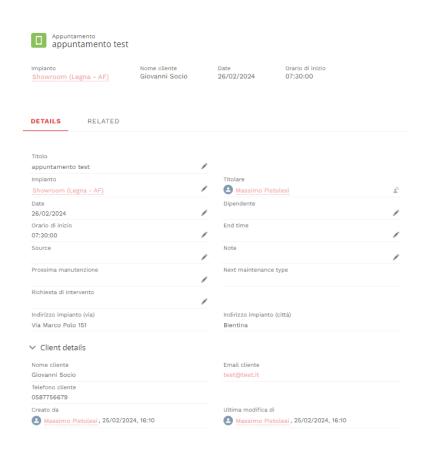
È possibile creare un nuovo appuntamento direttamente dal calendario facendo doppio clic sulla data di nostro interesse o dal tasto nuovo che abbiamo visto nella prima schermata degli appuntamenti.

Version 1.4 Page 16 of 34



6.1 Dettaglio Appuntamento

Cliccando sul titolo si visualizzerà tutto il dettaglio dell'appuntamento come di seguito:



- Titolo: campo che riassume l'oggetto dell'appuntamento.
- Impianto: campo che rappresenta per quale impianto si è fissato un appuntamento.
- Data: campo che indica la data dell'appuntamento.
- Dipendente: campo che indica il fumista che andrà all'appuntamento.
- Orario di inizio: campo che indica l'orario fissato con il cliente.
- Orario di fine: campo che indica quando l'appuntamento sarà concluso. Campo facoltativo.
- Indirizzo impianto: campo che indica dove è installato l'impianto per cui è stato fissato un appuntamento.
- Creato da: campo che indica l'utenza usata per censire nel sistema l'appuntamento.
- Ultima modifica di: campo che indica l'utenza usata per modificare i dati dell'appuntamento.

Version 1.4 Page 17 of 34



In basso poi ci sono i dettagli del cliente con il quale si è fissato l'appuntamento, e del quale sono specificati i seguenti dati:

- Nome
- Email
- Numero di telefono

È possibile modificare il record cliccando direttamente sulla matita in corrispondenza di ciascun campo o in alto su "Modifica" per modificare contemporaneamente più campi.

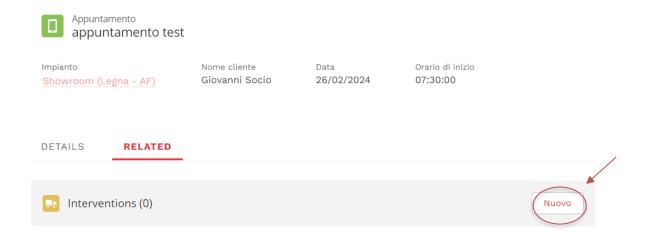
Per eliminare il record invece basta cliccare su "Elimina" in alto a destra, accanto al pulsante "Modifica"

È possibile entrare in modalità modifica o cancellazione anche cliccando sulla freccia al lato, come nell'immagine.



6.2 Correlati

Nella sezione "Related" è possibile visualizzare tutte gli interventi di manutenzione.



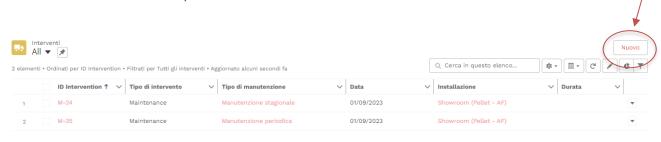
Version 1.4 Page 18 of 34



Cliccando su "Nuovo" che compare accanto agli interventi si avrà la possibilità di crearne uno nuovo.

7. INTERVENTI

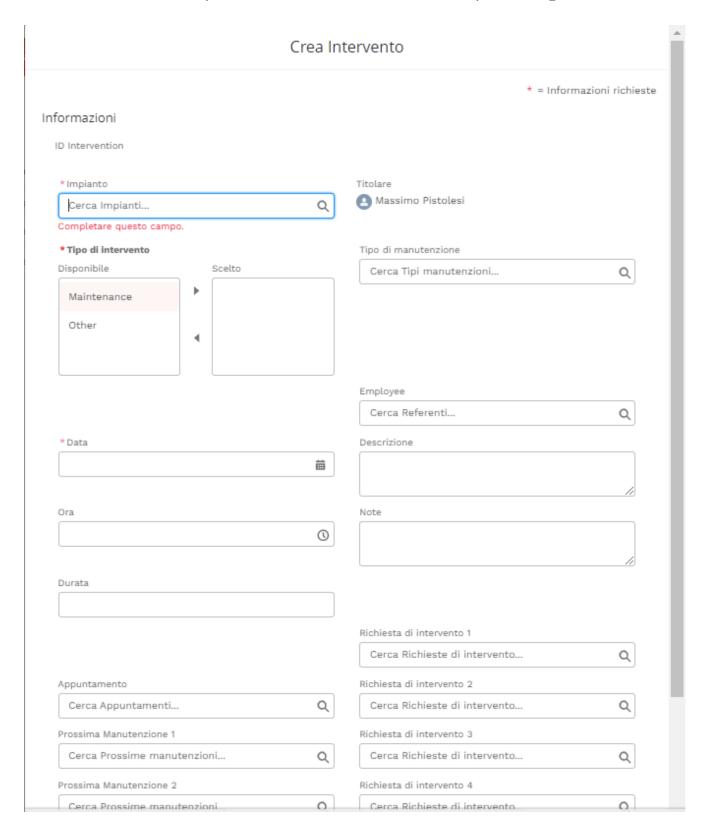
Cliccando su "Interventi" si possono visualizzare e creare i propri interventi in relazione ad un cliente e ad un impianto



Version 1.4 Page 19 of 34



Cliccando su "Nuovo" si potranno creare nuovi interventi. Si aprirà la seguente schermata:



Version 1.4 Page 20 of 34



		Richiesta di intervento 1	
		Cerca Richieste di intervento	
		Cerca Richieste di Intervento	Q
Appuntamento		Richiesta di intervento 2	
Cerca Appuntamenti	Q	Cerca Richieste di intervento	Q
Prossima Manutenzione 1		Richiesta di intervento 3	
Cerca Prossime manutenzioni	Q	Cerca Richieste di intervento	Q
Prossima Manutenzione 2		Richiesta di intervento 4	
Cerca Prossime manutenzioni	Q	Cerca Richieste di intervento	Q
Prossima Manutenzione 3		Richiesta di intervento 5	
Cerca Prossime manutenzioni	Q	Cerca Richieste di intervento	Q
Prossima Manutenzione 4			
Cerca Prossime manutenzioni	Q		
Prossima Manutenzione 5			
Cerca Prossime manutenzioni	Q		

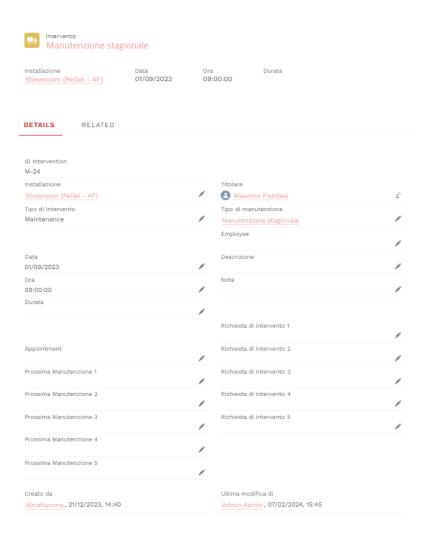
I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono i campi obbligatori. È necessario compilarli per poter procedere al salvataggio delle informazioni.

Version 1.4 Page 21 of 34



7.1 Dettaglio Intervento

Entrando all'interno di un intervento è possibile visionare i seguenti campi:





- Impianto: campo che identifica l'impianto su cui verrà fatta l'intervento.
- Tipo di intervento: campo che permette di scegliere il tipo di intervento tra "Manutenzione" e/o "Altro".
- Tipo di manutenzione: campo che viene lasciato libero se il tipo di intervento è di tipo "Altro" ma che deve essere obbligatoriamente popolato se il tipo di intervento è "Manutenzione". La scelta è tra i tipi di manutenzione già censiti a sistema. Per poterli visionare è necessario digitare le prime 3 lettere del tipo che si vuole inserire.
- Dipendente: campo che conterrà il nome del dipendente che effettuerà o ha effettuato l'intervento.
- Data: campo che indica la data in cui è avvenuto l'intervento.

Version 1.4 Page 22 of 34

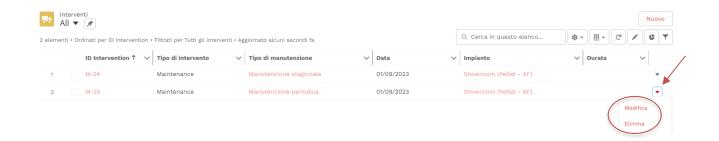


- Durata: campo che indica la durata dell'intervento.
- Appuntamento: campo che indica a quale appuntamento è associato l'intervento che si sta compiendo.
- Prossima manutenzione 1-5: campi che indicano da 1 a 5 manutenzioni che verranno effettuate prossimamente su quell'impianto. E' possibile sceglierle, per tutti e 5 i campi, da un elenco già presente a sistema. Anche in questo caso per ricercare dall'elenco è necessario iniziare a digitare i primi 3 caratteri.
- Richiesta di intervento 1-5: campi che indicano da 1 a 5 richieste di intervento fatte
 dal cliente in merito ad un particolare impianto. Potrebbe aver fatto fino a 5 richieste
 un cliente per 5 problematiche differenti all'impianto e il fumista potrebbe averle
 risolte tutte in quell'intervento. Per ricercarle è necessario digitare i primi 3 caratteri.
- Creato da: campo che indica l'utenza usata per censire nel sistema l'intervento.
- Ultima modifica di: campo che indica l'utenza usata per modificare i dati dell'intervento.

È possibile modificare il record cliccando direttamente sulla matita in corrispondenza di ciascun campo o in alto su "Modifica" per modificare contemporaneamente più campi.

Per eliminare il record invece basta cliccare su "Elimina" in alto a destra, accanto al pulsante "Modifica"

È possibile entrare in modalità modifica o cancellazione anche cliccando sulla freccia al lato, come nell'immagine:



Version 1.4 Page 23 of 34



8. VOUCHER

Cliccando su "Voucher" si possono solo visualizzare i voucher acquistati dalla propria azienda per attivare un determinato numero di centraline.



8.1 Dettaglio Voucher

Entrando all'interno di un voucher è possibile visionare i seguenti campi:



- Azienda: campo che conterrà il nome della azienda che ha acquistato il voucher, che corrisponderà con la propria.
- Data di acquisto: campo che indica data e ora di quando è stato acquistato il voucher.
- Token ID, Order ID: campi che contengono degli identificativi.

Version 1.4 Page 24 of 34



- Centraline attivabili: campo che contiene il numero massimo di centraline attivabili
 con quel voucher. Una volta raggiunto quel numero non sarà data la possibilità ai
 fumisti di quella azienda di creare nuove centraline con quel voucher. Saranno
 pertanto invitate le aziende ad acquistare un nuovo voucher per poter creare nuove
 centraline.
- Note: campo libero di testo per eventuali note aggiuntive.

8.2 Correlazioni

Nella sezione "Related" è possibile visualizzare tutte le centraline che sono state create usando quel voucher.



Si possono creare nuove centraline anche direttamente da qui cliccando sul pulsante "Nuovo".

Version 1.4 Page 25 of 34



9. MONITORAGGIO

Cliccando su "Monitoraggio" si potranno visualizzare dati tecnici degli impianti in forma grafica o tabellare.



Si accederà al singolo dettaglio cliccando sull'icona dell'occhio che vediamo nell'immagine appena riportata.

9.1 Dettaglio dashboard di monitoraggio

Riportiamo di seguito le immagini di alcune componenti della sezione monitoraggio disponibili nella piattaforma.



Version 1.4 Page 26 of 34





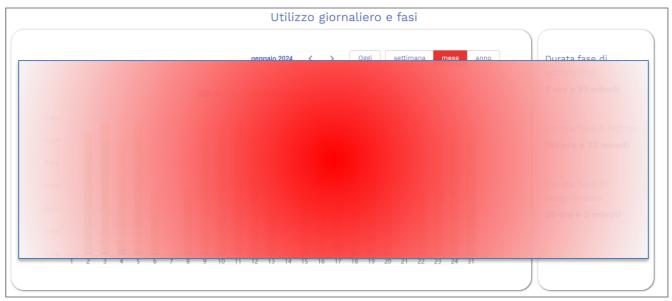


	Manutenzioni
Manutenzione stagionale	Data ultimo intervento: Nov 8, 2023 Mesi di utilizzo previsti: 12 Giorni di utilizzo da ultimo intervento: 98 Mesi mancanti al prossimo intervento programmato: 4
Manutenzione periodica	Data ultimo intervento: Nov 8, 2023 Ore di utilizzo previste: 2000 Ore di utilizzo da ultimo intervento: 698 Ore di utilizzo rimanenti: 1302
Manutenzione canale e condotto fumi	Data ultimo intervento: Nov 8, 2023 Mesi di utilizzo previsti: 6 Giorni di utilizzo da ultimo intervento: 98 Mesi mancanti al prossimo intervento programmato: -2
Manutenzione candeletta	Data ultimo intervento: Nov 8, 2023 Numero di accensioni previste: 1000 Numero di accensioni da ultimo intervento: 41 Numero di accensioni rimanenti: 0

Version 1.4 Page 27 of 34

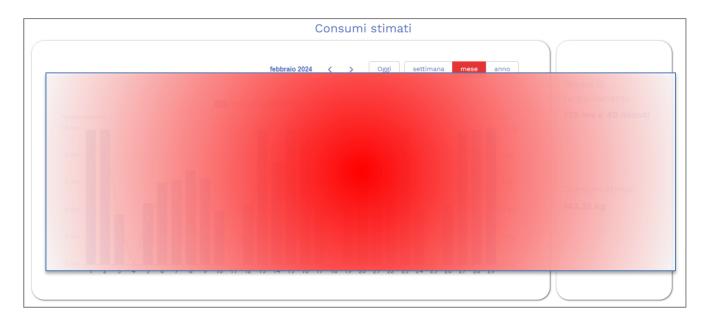






Version 1.4 Page 28 of 34







I grafici nelle immagini sono visualizzati considerando le 24h del giorno indicato in alto.

È possibile visionare i dati dell'impianto con cadenza settimanale, mensile o annuale, oppure visualizzare i dati della giornata corrente.

Version 1.4 Page 29 of 34



RICHIESTE DI INTERVENTO

Cliccando su "Richieste di intervento" si potranno visualizzare tutte le richieste effettuate dai propri clienti per eventuali manutenzioni o malfunzionamenti.



Le richieste verranno create dal cliente mediante applicazione mobile dedicata.

Conterranno i seguenti campi:

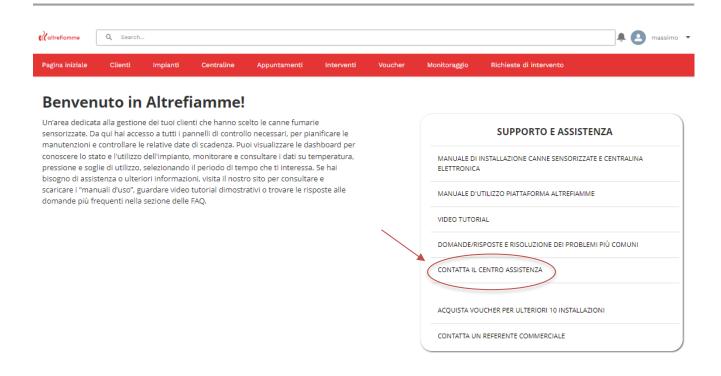
- Oggetto: campo che riassumerà in breve la richiesta.
- Impianto: campo che indicherà a quale impianto si sta facendo riferimento per la richiesta.
- Data apertura: campo che conterrà quando è stata creata la richiesta
- Data chiusura: campo che verrà popolato quando la richiesta sarà risolta e quindi chiusa.
- Stato: campo che conterrà 3 valori:
 - Open: la richiesta è stata appena creata o non ancora presa in carico
 - Working: la richiesta è stata presa in carico
 - Closed: la richiesta è stata risolta.

11. TICKETS

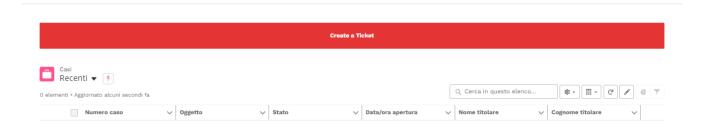
Dalla homepage è possibile accedere alla sezione "Tickets" contenente le proprie richieste verso il Backoffice. Si accede cliccando su "Contatta il centro assistenza":

Version 1.4 Page 30 of 34





Si aprirà successivamente questa schermata:



In alto vi è un pulsante con su scritto "Crea un ticket" per poterne creare uno.

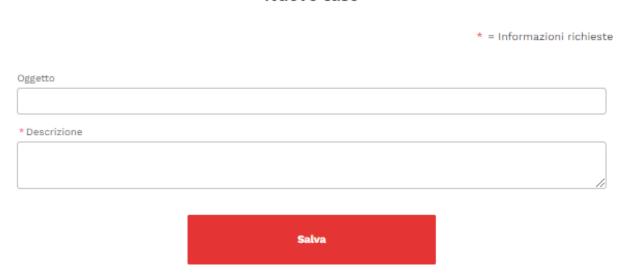
Successivamente si entrerà in una pagina che permetterà di effettuare una segnalazione al backoffice compilando solo due campi:

- Oggetto: campo contenente un breve riassunto del contenuto della segnalazione
- Descrizione: unico campo obbligatorio contenente il corpo della segnalazione.

Version 1.4 Page 31 of 34



Nuovo caso



11.1 Dettaglio Ticket

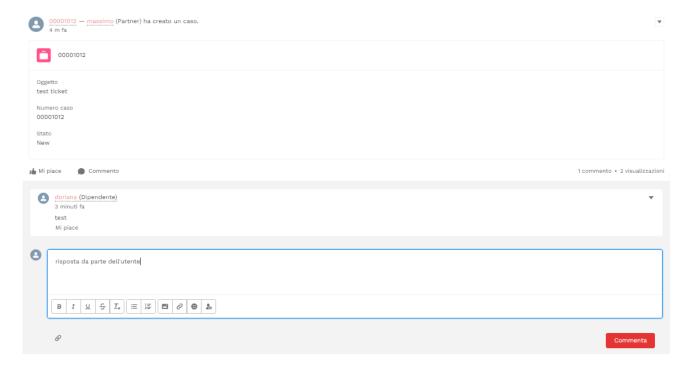
Una volta salvato sarà visibile anche al backoffice, il quale potrà rispondere mediante la sezione "commenti". Ad ogni risposta da parte del backoffice, l'utente riceverà una notifica di questo tipo:



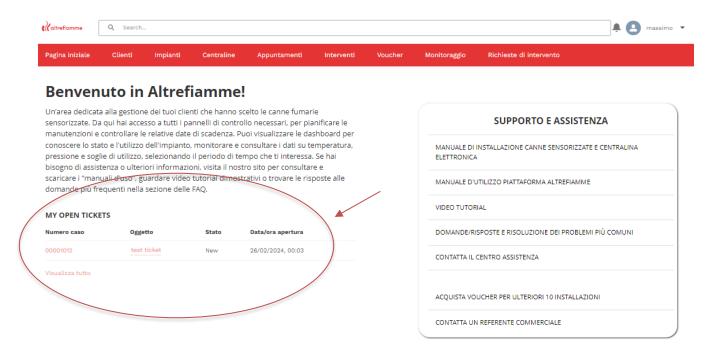
Version 1.4 Page 32 of 34



Cliccandola si atterrerà sul dettaglio del ticket, al quale sarà possibile dare una risposta.



Dato che è stato generata almeno una richiesta, in home page sarà visibile un box, sotto il messaggio di benvenuto contenente alcuni dei propri ticket aperti, mostrato come segue:



Version 1.4 Page 33 of 34