

**SOMMARIO:**

1. COME CI SI COLLEGA A "GO INSTALLAZIONI" .....*pag. 2*
2. GESTIONE DEGLI ODL NUOVI – VISUALIZZAZIONE INSTALLAZIONI ASSEGNATE, GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI, GESTIONE DEI RIFIUTI RIMANDI APPUNTAMENTO.....*da pag. 2 a pag. 3*
3. GESTIONE DELLE INSTALLAZIONI CONFERMATE – COME SI PROCEDE ALL'ATTIVAZIONE DELL'ANTENNA.....*da pag. 3 a pag. 4*
4. GESTIONE DELLE INSTALLAZIONI PRESE IN CARICO – COME INVIARE GLI ESITI DELLE INSTALLAZIONI .....*da pag. 4 a pag. 5*
5. COME SI ALLEGANO I DOCUMENTI A "GO INSTALLAZIONI" (da Computer o da Smartphone.....*da pag. 5 a pag. 6*
6. COME ATTIVARE UN'ANTENNA AL DI FUORI DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI ODL INVIATI DA GO.....*da pag. 6 a pag. 7*
7. SEZIONE HELP E AVVERTENZE SULL'UTILIZZO DEL NUMERO DI ASSISTENZA TECNICA.....*pag. 7*

**1. COME CI SI COLLEGA A "GO INSTALLAZIONI":****DA COMPUTER:**

- aprire il browser (Chrome o Mozilla Firefox)
- digitare [goportal.gointernet.it/goapp](http://goportal.gointernet.it/goapp) nella barra degli indirizzi
- inserire le proprie credenziali di accesso (le stesse che si utilizzano per entrare nel Go Portal per l'inserimento di prove e contratti e che sono state rilasciate da Assistenza Vendite in occasione della prima affiliazione a GO)

**DA SMARTPHONE:**

- aprire il browser (Chrome per Android o Safari per Apple)
- digitare [goportal.gointernet.it/goapp](http://goportal.gointernet.it/goapp) nella barra degli indirizzi
- inserire le proprie credenziali di accesso (le stesse che si utilizzano per entrare nel Go Portal per l'inserimento di prove e contratti e che sono state rilasciate da Assistenza Vendite in occasione della prima affiliazione a GO)

**2. GESTIONE DEGLI ODL NUOVI (sezione "[SO] Nuove") – VISUALIZZAZIONE INSTALLAZIONI ASSEGNATE, GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI, GESTIONE DEI RIFIUTI E GESTIONE RIMANDI APPUNTAMENTO da parte del cliente o dell'installatore per motivi vari (ad es. "maltempo" o sopravvenuti "motivi personali")**COME SI VISUALIZZANO I NUOVI ORDINI DI LAVORO

Quando ci sono nuovi ordini di lavoro inviati da GO agli installatori, viene automaticamente spedita una mail all'installatore che invita a gestire l'installazione dal programma installazioni.

Una volta entrati nel programma, l'installazione ricevuta via mail verrà visualizzata all'interno della sezione **[SO] Nuove**

**Siccome a volte può capitare che la mail da parte di GO finisca nello spam o non venga ricevuta, consigliamo di controllare giornalmente il programma per vedere comunque se esistono ordini di lavoro da gestire**

Cliccando su **[SO] Nuove**, si potranno visualizzare tutte le installazioni per le quali è necessario fissare l'appuntamento con il cliente **(NB: il cliente va contattato entro 24 ore dalla ricezione dell'ordine di lavoro)**.

COME SI GESTISCONO GLI APPUNTAMENTI CON IL CLIENTE

- 1) Entriamo in **[SO] Nuove**
- 2) Scegliamo un'installazione cliccandoci sopra
- 3) si apre in dettaglio l'installazione da gestire con il nome del cliente, il suo numero di telefono, l'indirizzo e il codice installazione.

*Cliccando sull'inconcina a forma di schedario che precede il nome, possiamo copiare tutti i dati del cliente per poi eventualmente poterli incollare su un file di Word o Excel o su qualsiasi altro applicativo*

- 4) Dopo aver chiamato il cliente, scegliamo la data e l'orario con lui concordato cliccando prima su "data" e poi su "fascia oraria".

**N.B. SICCOME GLI ODL VANNO SVOLTI GENERALMENTE ENTRO 5 GIORNI DALLA DATA DELLA LORO RICEZIONE, QUALORA SI DOVESSE FISSARE L'APPUNTAMENTO OLTRE IL 5° GIORNO, COMPARIRA' IL SEGUENTE**

**MESSAGGIO: “Stai prendendo un appuntamento fuori data SLA. Prima di salvare devi fornire un motivo”; A QUESTO PUNTO SI APRIRA’ UNA NUOVA POSSIBILITA’ DI SELEZIONE CHIAMATA “Motivo Fuori Sla” E SCEGLIEREMO QUINDI UN MOTIVO TRA QUELLI IN LISTA.**

---

#### COME SI RIFIUTA UN ORDINE DI LAVORO

In alternativa all’appuntamento con il cliente, se si è costretti a rifiutare un ordine di lavoro per vari motivi (odl troppo lontano dalla propria zona, il cliente non risponde, il cliente rifiuta l’installazione, altri motivi..), si deve cliccare sul bottone in corrispondenza della voce “Rifiuto”.

A seguito di ciò comparirà la sezione “Rifiuto” cliccando sulla quale si aprirà un menù dal quale sarà possibile selezionare il motivo del rifiuto.

N.B. SE NON SI RIESCE A FISSARE L’APPUNTAMENTO CON IL CLIENTE PERCHE’ QUESTO NON RISPONDE MAI AL TELEFONO, TALE SITUAZIONE VA SEGNALATA ALL’INTERNO DI QUESTA SEZIONE, SELEZIONANDO “Cliente non risponde”. In tal caso GO riprenderà in carico la gestione dell’installazione cercando di ricontattare il cliente

---

#### COME SI RIMANDA UN APPUNTAMENTO GIA’ FISSATO

Nel caso in cui, a seguito della presa del primo appuntamento, questo venga rimandato dal cliente o dall’installatore per motivi soggettivi (improvvisi importanti impegni sopravvenuti) o motivi oggettivi (maltempo), si deve seguire la seguente procedura

1. Cliccare su “[S3] Confermate” dove troveremo tutte le installazioni con gli appuntamenti già fissati
2. Selezionare l’installazione per la quale dobbiamo rimandare l’appuntamento
3. Andare in basso a destra nello stato “CONF”
4. Cliccare sul bottone accanto a “Fissa nuovo appuntamento”
5. Se si conosce già la nuova data e il nuovo orario, selezionarli dal calendario e dal menu
6. Selezionare il “Motivo” del rimando appuntamento (maltempo, cliente non disponibile, motivi personali)
7. Cliccare su “INVIA NUOVO APPUNTAMENTO”

**N.B.:** SE NON SI RIESCE SUBITO A FISSARE UN NUOVO APPUNTAMENTO CON IL CLIENTE MA C’E’ SOLO UN IMPEGNO A RISENTIRSI PIU’ AVANTI, BISOGNA SELEZIONARE, TRA I MOTIVI SOPRA DESCRITTI, “Richiamare per nuovo app.” E CLICCARE SU “INVIA NUOVO APPUNTAMENTO”

---

### **3. GESTIONE DELLE INSTALLAZIONI CONFERMATE (Sezione “[S3] Confermate”) – COME SI PROCEDE ALL’ATTIVAZIONE DELL’ANTENNA**

Tutti gli ordini di lavoro per i quali si è già preso l’appuntamento con il cliente, confluiscono nello stato [S3] Confermate.

Cliccando su questo stato, troveremo la lista delle installazioni che abbiamo già in appuntamento.

Selezionandone una, vedremo che si aprirà la schermata con tutti i **dati del cliente** (nome, indirizzo, tel.), la **tipologia di installazione** (etichette colorate che indicano il tipo di installazione, il codice installazione e la distanza in km dall'indirizzo del cliente), la lista **To Do** (dove si indica se bisogna riscuotere il costo di attivazione, e eventuali note commerciali) e i **Puntamenti** (gradi e nome BS dove orientare l'antenna).

C'è anche la possibilità di inviarsi di nuovo, al proprio indirizzo email, il "rapportino" (o "verbale") di installazione cliccando sulla sezione "Invio Rapportino per Email"

Nella parte inferiore della schermata vedremo che si sono attivate le seguenti sezioni: STEP 1, STEP 2, STEP 3, CONF

STEP 1 : ci sono tutti i dati dell'installazione confermata come da descrizione precedente

STEP 2: in questa sezione c'è la possibilità di ATTIVARE L'ANTENNA che verrà abbinata al cliente, inserendo semplicemente il Mac Address sovrascrivendolo sulla scritta "Mac Address CPE" e cliccando su "Verifica Mac". A questo punto comparirà una finestra "Verifica Mac", clicchiamo su OK e attendiamo la risposta da parte del sistema.

**A CPE attivata** (generalmente ci vuole qualche minuto), **comparirà nella sezione "2: Attivazione CPE" un bollino con una spunta al suo interno**

STEP 3: In questa sezione è possibile controllare i dati di segnale delle CPE dopo che questa si è collegata, semplicemente cliccando su "Leggi Dati Segnale". Compariranno i dati elencati nella lista.

*Se si ha necessità di aggiornare nuovamente i dati di segnale, bisogna riavviare la CPE e attendere qualche minuto, altrimenti rimarranno i dati successivi alla prima accensione*

**TUTTE LE INSTALLAZIONI PER LE QUALI SI E' ATTIVATA L'ANTENNA COME DA PROCEDURA APPENA DESCRITTA, CONFLUIRANNO, ALL'INTERNO DEL MENU INSTALLAZIONI, NEL NUOVO STATO "[S4] Presa in Carico"**

---

#### **4. GESTIONE DELLE INSTALLAZIONI PRESE IN CARICO (Sezione "[S4] Presa in carico") – COME INVIARE GLI ESITI DELLE INSTALLAZIONI**

In questa sezione troveremo tutte le installazioni già confermate per le quali si è già attivata l'antenna da installare al cliente secondo la procedura descritta al precedente punto 3.

Cliccando sopra una delle installazioni in lista, si aprirà l'installazione in dettaglio con tutti i dati relativi al cliente e alla lista "To Do" e "Puntamenti".

Da qui possiamo accedere (in basso) a tutti i 4 STEP relativi all'installazione e, una volta terminata l'installazione dal cliente, dobbiamo registrarne l'esito accendendo al 4° step che si chiama **CONF**.

Qui potremo inserire l'esito: positivo o negativo e, ad integrazione, per ogni esito selezionato, c'è la possibilità di scrivere qualsiasi cosa si ritenga utile nel campo "Note". Dopo aver selezionato l'esito e scritto nel campo "Note", bisogna cliccare su **INVIA ESITO**.

Tra gli stati negativi ce ne sono diversi: *Negativo no segnale, Neg poco segnale, Fuori Copertura, Rifiuto soggettivo* (Ad Es. il cliente non è contento delle prestazioni e quindi chiede di disinstallare tutto), *Rifiuto Oggettivo* (ad. Es. impossibilità di accedere al tetto), *Non trovato* (il cliente non si è fatto trovare all'appuntamento).

TUTTE LE INSTALLAZIONI PER LE QUALI E' STATO INVIATO L'ESITO, COMPARIRANNO NELLA SEZIONE "[S6] Esiti" cliccando sulla quale troveremo l'elenco delle installazioni completate con la descrizione sintetica dell'esito stesso. **In questa sezione non è più possibile aprire di nuovo l'installazione in quanto la sua gestione tecnica è da ritenersi completata, facendo eccezione solo per la parte di invio documenti**

#### 5. **COME SI ALLEGANO I DOCUMENTI AL PORTALE INSTALLAZIONI (Sezione "[DM] Documenti Mancanti"):**

Una volta inviato l'esito dell'installazione come da procedura appena descritta nel punto 4., si devono allegare i documenti (verbale installazione, contratto, modulo Sepa, doc fronte, doc retro) secondo la seguente procedura:

#### **PROCEDURA DA COMPUTER**

- 1) Nel cruscotto principale del Nuovo Portale compare la sezione **[DM] Documenti Mancanti**
- 2) Entrando in **[DM] Documenti Mancanti**, visioneremo l'elenco delle installazioni per le quali devono essere allegati i documenti
- 3) Da questo elenco, selezioniamo un'installazione e andiamo direttamente, sulla base della pagina, in **"CONF"**

*N.B.: siccome quello che stiamo facendo è un'operazione che ci consente solo di allegare dei documenti riguardanti un'installazione già conclusa, le funzionalità riguardanti gli STEP 1, STEP2, STEP 3 e l'esito installazione saranno tutte bloccate. L'unica funzionalità attiva sarà, appunto, solo quella di caricamento dei documenti*

- 4) A questo punto scegliamo il primo documento da allegare (ad es. Verbale Installazioni) cliccando sulla corrispondente freccetta
- 5) Comparirà il tasto "Scegli File", premendo il quale sarà possibile scegliere dal nostro computer il file del verbale *che avremo precedentemente scansionato*. Dopo aver caricato il documento tramite il tasto INVIA, sull'inconcina della pagina che precede il nome del documento, comparirà una spunta che indicherà che il documento è stato correttamente allegato
- 6) Facciamo altrettanto con i restanti documenti che troviamo in lista.
- 7) Per quanto riguarda l'allegato del documento e codice fiscale del cliente dovrete fare due foto o scansioni distinte: una per il **fronte** del documento e codice fiscale (messi uno accanto all'altro) e una foto per il **retro** del documento e codice fiscale (messi uno accanto all'altro).
- 8) Una volta caricati tutti i documenti, l'installazione per la quale abbiamo fatto queste operazioni scomparirà dalla lista dei **[DM] Documenti Mancanti** e sarà presente solamente tra gli **[S6] Esiti**

#### **PROCEDURA DA SMARTPHONE - IPHONE**

- 1) Apriamo il browser del cellulare che ci consente la navigazione in Internet (ad es: *Crome* per Android, *Safari* per Apple)
- 2) Digitiamo nella barra degli indirizzi [goportal.gointernet.it/goapp](http://goportal.gointernet.it/goapp)
- 3) Nel cruscotto principale del Nuovo Portale compare ora una nuovo stato **[DM] Documenti Mancanti**
- 4) Entrando in questo nuovo stato **[DM] Documenti Mancanti** , visioneremo l'elenco delle installazioni per le quali devono essere allegati i documenti
- 5) Selezioniamo un'installazione dell'elenco e andiamo direttamente, sulla base della pagina, in **"CONF"**

*N.B.: siccome quello che stiamo facendo è un'operazione che ci consente solo di allegare dei documenti riguardanti **un'installazione già conclusa**, le funzionalità riguardanti gli STEP 1, STEP2, STEP 3 e l'esito installazione saranno tutte bloccate. L'unica funzionalità attiva sarà, appunto, solo quella di caricamento dei documenti*

- 6) A questo punto scegliamo il primo documento da allegare (ad es. Verbale Installazioni) cliccando sulla corrispondente freccetta
- 7) Comparirà il tasto "Scegli File", premendo il quale sarà possibile scegliere la fotocamera del vostro telefono, quindi scattare direttamente la foto al Verbale di installazione e premere il tasto INVIA. A questo punto, sull'inconcina della pagina che precede il nome del documento, comparirà una spunta che indicherà che il documento è stato correttamente allegato
- 8) Facciamo altrettanto con i restanti documenti che troviamo in lista
- 9) Per quanto riguarda l'allegato del documento e codice fiscale del cliente dovrete fare due foto distinte: una per il **fronte** del documento e codice fiscale (messi uno accanto all'altro) e una foto per il **retro** del documento e codice fiscale (messi uno accanto all'altro).
- 10) Una volta caricati tutti i documenti l'installazione per la quale abbiamo fatto queste operazioni scomparirà dalla lista dei **[DM] Documenti Mancanti** e sarà presente solo nella lista degli **[S6] Esiti**

**N. B. Sarà fondamentale per ogni installazione allegare tutti i documenti in elenco poiché questo sistema dialogherà direttamente con il gestionale che metterà in fatturazione gli ordini di lavoro degli installatori: ciò vuol dire che le installazioni con documenti mancanti non potranno entrare negli inviti a fatturare che vi verranno inviati mensilmente.**

## 6. COME SI ATTIVA UN'ANTENNA AL DI FUORI DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI ORDINI DI LAVORO INVIATI DA GO

Esiste la possibilità di attivare un'antenna al di fuori della procedura descritta sopra al punto 3.

**Questa procedura può essere utilizzata per chi ha necessità di attivare temporaneamente un'antenna per poter far una prova da un proprio cliente o per fare un contratto direttamente in outdoor escludendo quindi la fase di prova con l'indoor.**

Entrare nel programma, come da punto 1.

Cliccare sulle 3 striscette in alto a sinistra

Selezionare “Attiva CPE”

Inserire semplicemente il Mac Address sovrascrivendolo sulla scritta “Mac Address CPE” e cliccando su “Verifica Mac”. A questo punto comparirà una finestra “Verifica Mac”, clicchiamo su OK e attendiamo la risposta da parte del sistema.

A CPE attivata (generalmente ci vuole qualche minuto), comparirà nella sezione “2: Attivazione CPE” un bollino con una spunta al suo interno

Nella sezione “VERIFICA SEGNALE” (in basso a destra) è possibile controllare i dati di segnale delle CPE dopo che questa si è collegata, semplicemente cliccando su “Leggi Dati Segnale”. Compariranno i dati elencati nella lista.

**L’antenna attivata con questa procedura si disattiverà automaticamente dopo 5 giorni dalla data di attivazione se non sarà utilizzata all’interno di un contratto.**

## 7. SEZIONE HELP e AVVERTENZE SULL’UTILIZZO DEL NUMERO DI ASSISTENZA TECNICA

In alto a sinistra, cliccando sulle tre striscette, si apre un menu.

Se clicchiamo sulla voce “HELP” troveremo:

- Il link “Video Corso” per seguire il video tutorial pubblicato su YouTube
- alcune delle istruzioni ritenute utili per l’utilizzo del programma

Il numero di Assistenza Tecnica è **0757829106**. Di seguito alcune raccomandazioni riguardo al suo utilizzo:

- è un numero esclusivamente dedicato agli installatori (non deve essere dato ai clienti)
- è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle 9.30 alle 12.30
- l’Assistenza Tecnica va **chiamata solo dopo aver verificato (a muro, terrazzo o a tetto) i puntamenti indicati nel verbale**. Pertanto, prima si fanno tutti i tentativi per trovare il segnale ottimale in base alle indicazioni scritte e poi, qualora non ci si dovesse riuscire, si chiama L’Assistenza Tecnica per avere il necessario supporto.