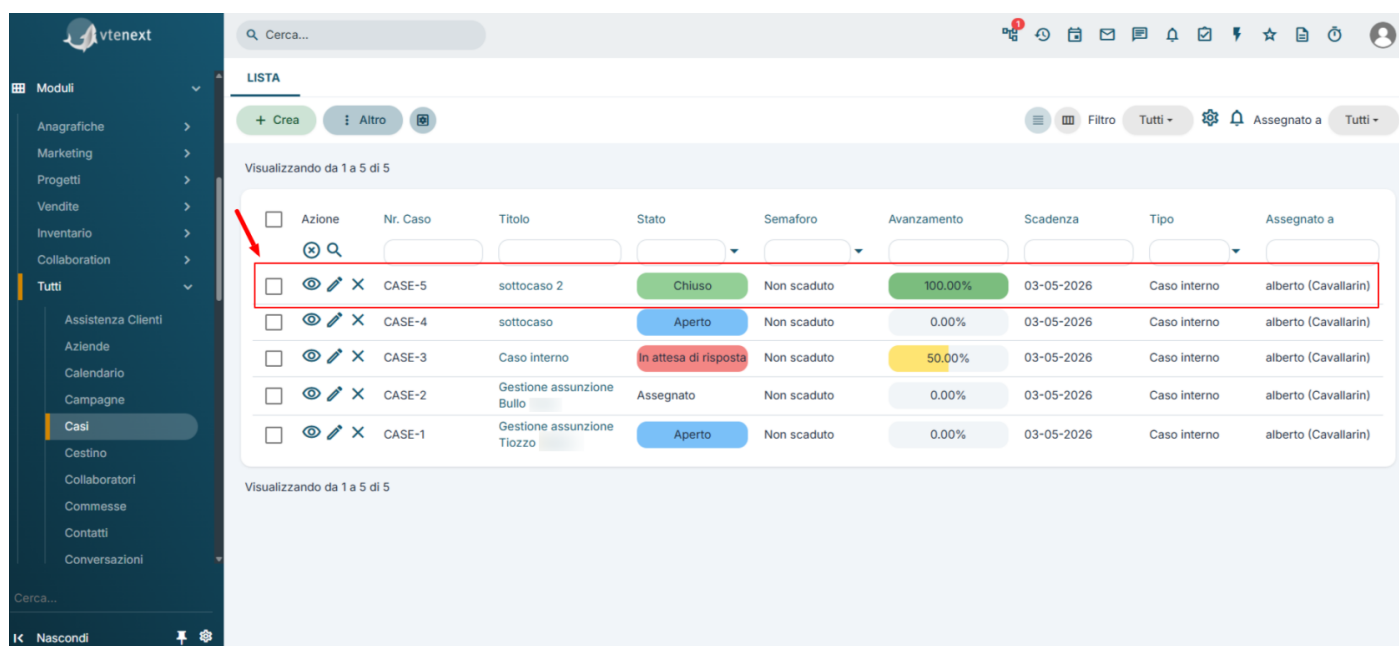


15.11 Modulo Casi

Il modulo Casi, è progettato per gestire segnalazioni, problematiche e richieste interne all'azienda, consentendo un flusso di lavoro strutturato e tracciabile. Ecco le principali funzionalità e caratteristiche del modulo CASI che gestisce appunto **casi e sottocasi** interni:

1. **Creazione e Gestione dei Casi**
2. **Gestione dei Sottocasi**
3. **Visualizzazione dell'avanzamento**
4. **Vista immediata dei sottocasi coinvolti (o altri moduli)**
5. **Processi e Automazioni**
6. **Comunicazione e Collaborazione**
7. **Reportistica e Analisi**
8. **Integrazione con Altri Moduli del CRM**

Un modulo CASI ben strutturato migliora l'efficienza operativa, riduce il tempo di gestione delle richieste e aumenta la trasparenza all'interno dell'azienda. E' infatti possibile gestire CASI e SOTTOCASI in modo da creare un avanzamento in percentuale e dei reminder grazie a dei processi preinstallati.



Azione	Nr. Caso	Titolo	Stato	Semaforo	Avanzamento	Scadenza	Tipo	Assegnato a
☐   	CASE-5	sottocaso 2	Chiuso	Non scaduto	100.00%	03-05-2026	Caso interno	alberto (Cavallarin)
☐   	CASE-4	sottocaso	Aperto	Non scaduto	0.00%	03-05-2026	Caso interno	alberto (Cavallarin)
☐   	CASE-3	Caso interno	In attesa di risposta	Non scaduto	50.00%	03-05-2026	Caso interno	alberto (Cavallarin)
☐   	CASE-2	Gestione assunzione Bullo	Assegnato	Non scaduto	0.00%	03-05-2026	Caso interno	alberto (Cavallarin)
☐   	CASE-1	Gestione assunzione Tiozzo	Aperto	Non scaduto	0.00%	03-05-2026	Caso interno	alberto (Cavallarin)

Visualizzazione della pagina principale del modulo Casi. Si noti la possibilità di espandere la vista per lista verso i moduli collegati, funzione presente come configurazione dei filtri in vtenext

Prendiamo in esame il primo Caso presente nella lista visualizzata qui sopra. Si nota immediatamente una freccina sulla sinistra che permette di espandere la visualizzazione delle vista. Tale funzione è denominata **Navigatore delle relazioni**, e viene spiegata nel **Capitolo 2.6.1 Creare un filtro**.

Cliccando su quella freccia, sarà possibile esplodere la vista ed avere più informazioni che riguarderanno, per esempio, i casi sottostanti. Ogni caso ha uno stato ed una scadenza. Il numero di Sottocasi presenti con lo stato CHIUSO, determina la percentuale di AVANZAMENTO. Questo automatismo è inserito a codice e non è modificabile da interfaccia.

The screenshot displays the vtenext application interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing sections like 'Moduli' (Anagrafiche, Marketing, Progetti, Vendite, Inventario, Collaboration) and 'Tutti' (Assistenza Clienti, Aziende, Calendario, Campagne, **Casi**, Cestino, Collaboratori, Commesse, Contatti, Conversazioni). The main area shows a 'Casi' list with columns: Azione, Nr. Caso, Titolo, Stato, Semaforo, Avanzamento, Scadenza, and Tipo. Three cases are visible: CASE-5 (Chiuso, 100.00%), CASE-4 (Aperto, 0.00%), and CASE-3 (In attesa di risposta, 50.00%). A red arrow points to the 'In attesa di risposta' status of CASE-3. Below this, a modal window titled 'Casi (2) - Lista' is open, showing a detailed view of sub-cases. It includes a search bar and a table with columns: AZIONE, NR. CASO, TITOLO, STATO, SEMAFORO, SCADENZA, and ASSEGNATO A. Two sub-cases are listed: CASE-5 (sottocaso 2, Chiuso) and CASE-4 (sottocaso, Aperto), both assigned to 'alberto (Cavallarin)'. The bottom of the interface shows pagination 'Visualizzando da 1 a 5 di 5' and version information 'VTENEXT 26.04'.

Si noti nell'esempio, che vi sono due SOTTOCASI, di cui uno in stato CHIUSO e la barra dell'avanzamento si è impostata automaticamente al 50%. La barra di progresso è data da un campo uitype 1024, attivabile e configurabile solamente da codice. automaticamente il valore.

Per la gestione dei Casi, vi sono dei processi preinstallati che permettono di gestire automaticamente gli alert di scadenza e la gestione dello stato passando da "in scadenza" a "scaduto". Vediamoli nel dettaglio:

Set alert date

Se il campo Data di Scadenza di un caso/sottocaso, non viene compilata alla creazione, questo processo setta tale data a 5 giorni dalla data odierna, considerando che il caso lo sto creando in questo momento.

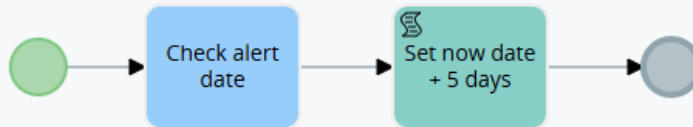
Nome

Set alert date

Attivo

sì

Diagramma



Expiration Management

E' il processo che verifica i valori presenti nei campi Data di Scadenza dei casi/sottocasi. Un giorno prima della data di scadenza, il processo imposta automaticamente il valore dello stato del caso stesso a "in scadenza" oppure a "scaduto" dipendentemente dal cambio stato che viene fatto. In pratica lo stato del caso/sottocaso assume questi valori:

- **non scaduto:** quando siamo ancora lontani dalla data di scadenza impostata
- **in scadenza:** quando manca un giorno alla data di scadenza
- **scaduto:** quando la data di scadenza è stata raggiunta o superata

Chiaramente, se la data di scadenza viene spostata manualmente, di conseguenza anche lo stato verrà impostato grazie a questo processo, rispettando i parametri sopra descritti.

