



## GUIDA UTENTE - Sezione S

# STAKEHOLDER

**S1 – ACCESSO A GEA.NET WEB**

**S2 – INSERIMENTO RICHIESTA ORDINE / OFFERTA**

**S3 – ELENCO RICHIESTE ORDINE / OFFERTE**

**S4 – ALTRE FUNZIONI DI MODIFICA**

**S5 – FUNZIONI DI CONSULTAZIONE**

## S – STAKEHOLDER

Questo breve manuale è dedicato agli utenti esterni all'azienda utente di Gea.Net che per diversi motivi si devono interfacciare con il database aziendale.

Per Azienda utente di Gea.Net si intende la società che fornisce il servizio Gea.Net Web, la quale usufruisce dei servizi Gea.Net per la propria gestione amministrativa e rilascia agli utenti esterni la possibilità di operare per quanto di propria competenza.

Per utenti esterni (di seguito Stakeholder o portatori di interesse) si intendono agenti, clienti, fornitori o altri soggetti che operano al di fuori della rete aziendale e che collaborano con essa per trarne vantaggi economici o di diversa natura.

Lo strumento principalmente utilizzato per interagire con l'azienda è un modulo dedicato di Gea.Net Web che permette operatività limitata alle sole funzioni consentite in base al tipo di interazione che è stata attribuita all'utente. Pertanto di seguito si farà riferimento soprattutto a Gea.Net Web, tuttavia l'azienda utente potrebbe avere fornito lo Stakeholder anche di un modulo specifico e ridotto di Gea.Net Pro che ha funzioni simili, quindi per completezza, laddove disponibili si farà riferimento anche al modulo Stakeholder di Gea.Net Pro.

La tipologia di utenti esterni, o Profilo utente, può assumere i valori :

- Admin : Amministratore con pieni diritti. Ha piena operatività in Gea.Net Web e pertanto non sarà trattato di seguito.
- Seller : Agente, vede solo i clienti propri. Ne gestisce offerte, ordini e consulta documenti fiscali.
- Customer : Vede solo i documenti e le informazioni ad egli riservate. Come l'agente potrebbe avere la possibilità di inserire richieste d'offerta e ordini.
- Employee : Collaboratore non addetto alla gestione, vede solo le timbrature del proprio cartellino.

### **Funzioni comprese nel modulo Stakeholder**

Per sua natura il modulo Stakeholder deve rendere visibile a soggetti esterni solo una quantità minima di dati di loro competenza e soprattutto non deve consentire operazioni non autorizzate.

Anche per prevenire eventuali problemi legati alla configurazione non corretta dei permessi utenti esterni che potrebbe creare gravi problemi di riservatezza, il modulo Stakeholder contiene solo funzioni dedicate o funzioni limitate di quelle presenti in altri moduli. L'utente ha piena libertà di gestione nelle funzioni che gli sono state riservate.

## S1 – ACCESSO A GEA.NET WEB

La gestione di un modulo separato dedicato agli Stakeholder permette a questi di operare da remoto consultando e in alcuni casi modificando i dati di loro competenza. Di seguito tratteremo le modalità di registrazione e di accesso a Gea.Net Web. Qualora lo stakeholder disponesse di altri software forniti dall'azienda utente di Gea.Net come Gea.Net App o Gea.Net Pro questi verranno forniti già configurati e solitamente per l'accesso occorre inserire una password fornita con l'app.

Anche per la gestione attraverso Gea.Net Web allo Stakeholder dovrebbe essere fornita una password che gli consente di operare. Questo qualora sia già attivo un rapporto di collaborazione che ha reso possibile definire a priori le funzionalità che gli sono concesse. Gea.Net Web consente anche una gestione di rapporti occasionali da parte di clienti potenziali che potrebbero fare richieste di offerte o che volessero instaurare una nuova collaborazione. In questi casi si attiverebbero solo la funzioni minime consentite.

### S1.1 – Registrazione autonoma degli Stakeholder Esterni

Gea.Net Web permette ai clienti e ai fornitori di eseguire la registrazione a Gea.Net Web e la configurazione dell'accesso ai propri dati in piena autonomia.

Occorre distinguere tra due situazioni diverse :

- Lo stakeholder è già inserito nel database aziendale
- Lo stakeholder non è ancora inserito nel database aziendale

Nel primo caso siamo nella condizione più semplice. Dalla pagina di Login l'utente potrà inserire il proprio indirizzo email e premere "Richiedi Password". Se l'indirizzo email è presente su una anagrafica verrà creato l'utente e comunicato il codice utente / password alla casella di posta elettronica indicata.

L'accesso può essere abilitato anche da amministratori di Gea.Net Web semplicemente accedendo alla scheda anagrafica e utilizzando le funzioni di Abilita / Disabilita accesso a Stakeholder. Pertanto in caso di anomalie nella procedura di richiesta occorre consultare l'azienda per verificare che l'accesso non sia stato inibito ed eventualmente fare richiesta di password attraverso canali non automatici.

Qualora lo stakeholder non sia censito sul database occorre registrarsi ma, per evitare di popolare il database di aziende inesistenti, Gea.Net Web usa un sistema di sicurezza basato sull'attivazione di un utente temporaneo e di uno definitivo. Il processo si basa sulla sola esistenza di un indirizzo email e pertanto per scongiurare abusi, la nuova anagrafica verrà inserita come semplice contatto, ovvero senza registrarla come cliente e/o fornitore.

Il processo si compone di questi passi :

- Il nuovo stakeholder si registra su Gea.Net Web inserendo il solo indirizzo email e Ragione Sociale
- Queste due informazioni vengono depositate su una tabella separata in cui sono archiviati i clienti in fase di registrazione.
- Lo stakeholder riceve sulla propria casella una mail con codice utente e password temporanea
- Eseguisce il Login e inserisce i propri dati e che vengono salvati sulla tabella delle anagrafiche insieme a tutti gli altri. Tuttavia non viene identificato come cliente ma come contatto.
- Il codice utente temporaneo e la anagrafica temporanea vengono eliminate.
- Viene creato un utente definitivo con lo stesso codice dell'anagrafica
- Lo stakeholder riceve sulla propria casella una mail con codice utente e password definitiva.
- Un addetto dell'azienda autorizzerà a trattare la nuova anagrafica come cliente e/o fornitore ma nel frattempo l'utente sarà in grado di eseguire processi limitati come richiedere preventivi o creare ordini.

Questo processo attenua i problemi che possono essere causa di attacchi al database aziendale e soprattutto inibisce gli attacchi robotizzati. Trattandosi di una procedura composta di più step che colloquia con l'utente attraverso la casella email è da ritenersi più sicura rispetto ad autenticazioni attraverso codice captcha. E' una procedura che non impiega più di qualche minuto e non è possibile creare più di un contatto con lo stesso indirizzo di posta. Inoltre, anche fossero creati contatti fittizi, questi sono ben identificabili e la pulizia del database risulterebbe piuttosto agevole.

La procedura nella sua semplicità non dovrebbe creare particolari intoppi anche se occorre attendere i tempi di verifica e risposta del sistema. Le notifiche attraverso indirizzi di posta elettronica sono normalmente evase in pochi secondi ma dipende anche da come l'azienda utente ha pianificato il processo. Normalmente se i tempi sono maggiori sulla pagina di registrazione vengono riportati. Qualora i tempi previsti non fossero rispettati si consiglia di contattare l'azienda attraverso i canali tradizione per richiedere l'attivazione.

### **S1.2 – Cambio Password**

Una volta registrati definitivamente tutti gli utenti possono cambiare in qualsiasi momento la propria password, sia essa stata assegnata dall'azienda utente di Gea.Net sia stata scelta dall'utente stesso. La funzione è molto semplice ed è consigliato eseguirla con una cadenza almeno trimestrale anche se non c'è nessuna verifica o scadenza della stessa.

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Cambia Password - App
- Address Bar:** localhost:54978/StakeHolder/CHPwd\_SH
- Page Header:** Gea.Net Web, Cambia Password, Buongiorno ADMIN
- User Information:** Utente: ADMIN
- Form Fields:**
  - Vecchia Password
  - Nuova Password
  - Ripeti Nuova Password
- Logo:** gea
- Footer:** © 2016 - Gea.Net Web

## S2 – INSERIMENTO RICHIESTE ORDINE

Attraverso questa funzione è possibile inserire una richiesta d'ordine o offerta. La richiesta verrà processata da un operatore che potrà accettarla o rifiutarla. La consultazione dello stato e la possibilità di annullarla (fintanto che essa non è ancora stata accettata) è possibile attraverso la funzione di elenco che tratteremo di seguito.

Cliente  
AZIENDA PROVA

Codice o Codice a Barre Articolo    Descrizione Articolo    Tipo Articolo    Famiglia    Categoria

   art           

Mostra Immagini

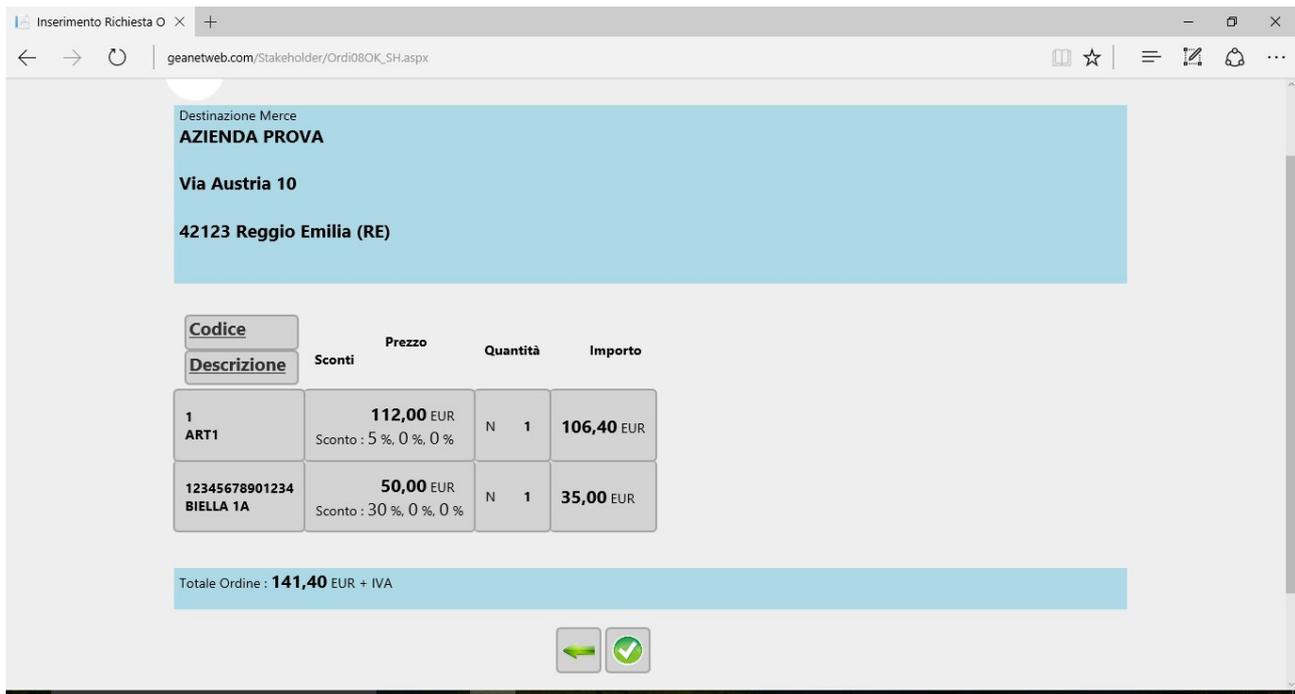
Codice	Descrizione	Sconti	Prezzo	Quantità
1 ART1			<b>112,00</b> EUR Sconto : 5 % 0 % 0 %	N <input type="text" value="1"/> × <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>
TESST1 Articolo di prova			<b>20,00</b> EUR Sconto : 0 % 0 % 0 %	N <input type="text"/> × <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>

Gli agenti dovranno preventivamente selezionare il cliente a cui sarà associato l'ordine, mentre i clienti lo troveranno già impostato con il proprio nome. Quindi è possibile eseguire la ricerca attraverso il pulsante con la lente secondo i parametri di ricerca impostati come codice, descrizione, tipo, famiglia, categoria. Nell'elenco verranno riportati i prodotti che soddisfano la ricerca con i relativi prezzi. L'utente può inserire la quantità richiesta e procedere a nuova ricerca sempre con lo stesso pulsante con la lente.

Alla successiva richiesta si noterà che in testa alla griglia rimarranno gli articoli oggetto di ricerca precedente selezionati inserendo una quantità, mentre di seguito compariranno i prodotti che soddisfano la nuova ricerca e che potranno essere ordinati inserendo la quantità.

Quando l'operazione è terminata e tutti gli articoli inseriti, si conferma l'ordine con il pulsante con il simbolo di spunta. Si accede ad una seconda pagina con i dati riepilogativi, la sede di consegna, le quantità e i prezzi. I tempi di consegna sono puramente indicativi e qualora non potessero essere rispettati saranno oggetto di contatto successivo da parte dell'azienda esecutrice.

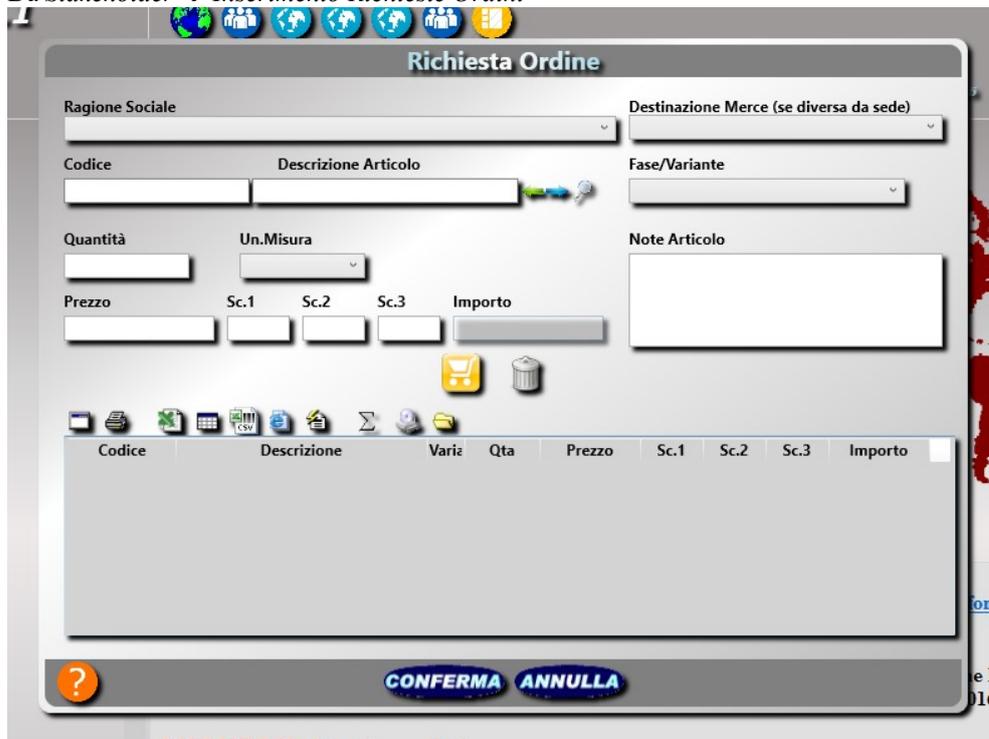
In questa sede è ancora possibile intervenire per rettificare l'ordine o se tutto va bene si procede alla conferma con il simbolo di spunta.



La funzione di inserimento ordini è disponibile anche sul modulo Stakeholder di Gea.Net Pro.

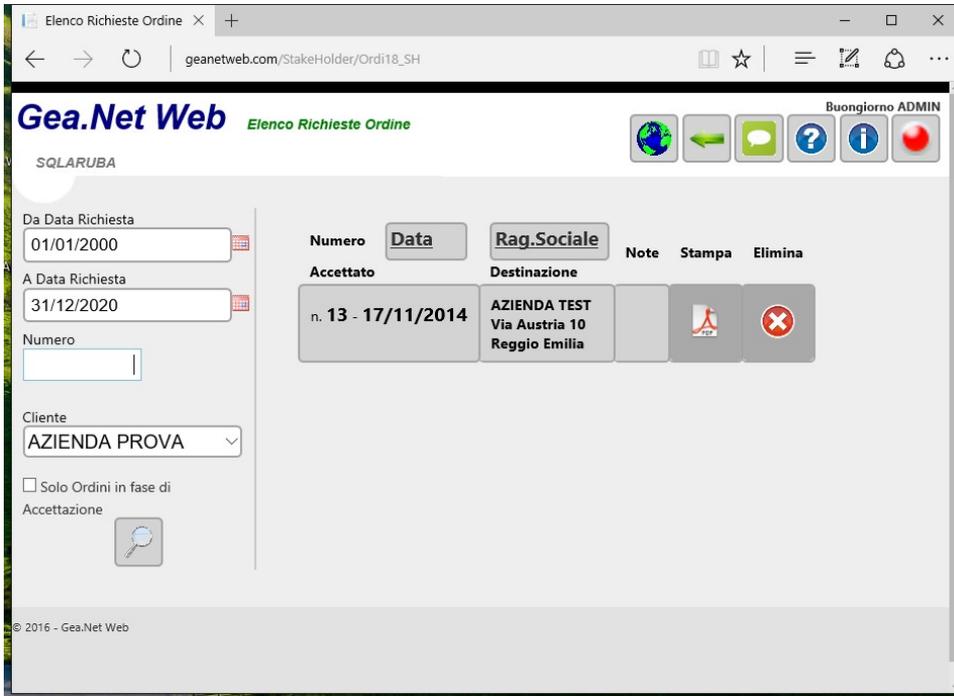
Da *Stakeholder* → *Inserimento Richieste Offerte*

Da *Stakeholder* → *Inserimento Richieste Ordini*



## S3 – ELENCO RICHIESTE ORDINE

Questa funzione riporta l’elenco delle richieste d’offerta e degli ordini on line inseriti da agenti o clienti attraverso Gea.Net Web, Gea.Net Pro, Gea.Net App o da altro software e acquisiti con apposita funzione di importazione.

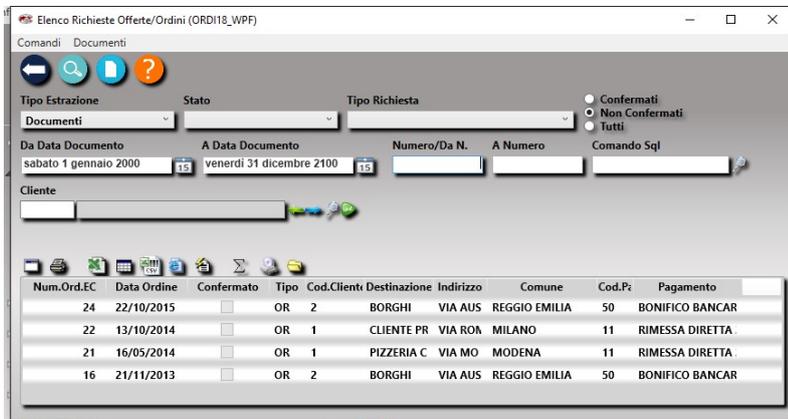


Le offerte e gli ordini on line sono per loro natura disaggregati dal sistema gestionale anche qualora il database aziendale sia condiviso attraverso Internet. Questo per salvaguardare l’azienda da operazioni errate di inserimento dati o da problemi legati alla sicurezza. Il compito dell’operatore è verificare la conformità di questi ordini e qualora corretti trasformarli in ordini veri e propri tramite la specifica funzione disponibile sulla barra comandi.

Lo stakeholder attraverso questa funzione può verificare lo stato dell’offerta o dell’ordine, l’accettazione, la presa in carico e l’evasione. Può fare una stampa ma non modificarlo una volta inserito. E’ consentito l’annullamento tempestivo tuttavia se la richiesta è già stata accettata il documento sarà già in lavorazione e l’annullamento non avrà alcun effetto. In questi casi deve essere contattata l’azienda attraverso i canali tradizionali per fare richiesta di rettifica.

La funzione di elenco e visualizzazione dello stato di avanzamento di offerte e ordini è disponibile anche sul modulo Stakeholder di Gea.Net Pro.

Da *Vendite* → *Ordini e Offerte* → *Elenco Richieste Offerte/Ordini*



## **S4 – ALTRE FUNZIONI DI MODIFICA**

In base a quanto di propria competenza sono disponibili in Gea.Net Web alcune funzioni che interagiscono direttamente con il database aziendale e che pertanto rivestono una gestione particolarmente delicata.

### **S4.1 – Dati Anagrafici e Fiscali**

Il cliente ma anche l'agente per i clienti da lui seguiti ha la facoltà di modificare i dati anagrafici e fiscali. Questa modifica non ha nessun altro filtro e pertanto quanto inserito sarà immediatamente operativo e riportato su tutti i nuovi documenti emessi dal momento della modifica. La pagina di modifica riporta i soli dati fiscali ed è la stessa che l'utente carica al momento della registrazione se questa avviene in modo autonomo.

### **S4.2 – Crea Documenti di Trasporto**

Questa funzione è abilitata solo per gli agenti che operano in mobilità con finalità di tentata vendita. Per ragioni di sicurezza questa funzione è disponibile solo per l'emissione di nuovi documenti e mai per la rettifica o l'annullamento, funzioni per le quali, nel caso fosse necessario, occorre passare per l'amministrazione.

L'inserimento è una funzione intuitiva e non è oggetto di questo manuale. Gli agenti possono trovare la documentazione necessaria nel manuale di Gea.Net Web relativo al ciclo attivo oppure possono richiedere le specifiche operative all'azienda utente di Gea.Net Web.

## **S5 – FUNZIONI DI CONSULTAZIONE**

Esistono alcune funzioni specifiche per la consultazione o la stampa di documenti che vengono attivate in base alla tipologia dell'utente. Si tratta di funzioni molto semplici che permettono di mostrare un elenco in base ad alcuni possibili filtri predefiniti.

### **S5.1 – Listini**

Funzione dedicata ai clienti e agli agenti che possono consultare prezzi e sconti ad essi riservati.

Gli agenti hanno facoltà di consultare tutti i listini comuni definiti dall'azienda mentre i clienti potranno consultare solamente quello a loro riservato, filtrando per articoli, tipo prodotto, famiglie e categorie.

### **S5.2 – Fatture**

Funzione dedicata a clienti e ad agenti. I primi potranno verificare solo i documenti emessi nei loro confronti mentre gli agenti potranno verificare tutte le fatture emesse nei confronti dei clienti da loro assistiti.

La funzione permette la ristampa del documento qualora fosse andato smarrito ma non ne è permessa in alcun modo la modifica.

### **S5.3 – Scadenario**

Funzione dedicata a clienti e ad agenti. Come per le fatture i primi possono controllare solo le scadenze dei propri documenti mentre i secondi possono verificare lo stato dei pagamenti di tutti i documenti emessi nei confronti dei propri clienti

### **S5.4 – Stampa Cartellini**

Questa funzione è riservata ai collaboratori e ai dipendenti che possono consultare e stampare da remoto il proprio cartellino presenze.