

In ordine casuale, secondo la casistica conosciuta.

### Non riesco ad aprire il file CLIENTE.DAT, me lo potete mandare in un altro formato ?

Il file NON DEVE essere aperto, ma salvato in una cartella qualsiasi (anche sul desktop), ed il programma lo legge con la procedura indicata nelle istruzioni di installazione.

Rileggere con attenzione le istruzioni di configurazione fornite via e-mail assieme al codice azienda (CLIENTE.DAT).

### Ho installato OrdTel e adesso mi chiede la password

OrdTel NON HA password !!!, a meno che l'utente ADM (predefinito) non sia precedentemente entrato nel programma e ne abbia applicata una; in questo caso, contattare l'assistenza se si è certi che sia stato fatto così.

Altrimenti, rileggere con attenzione le istruzioni di configurazione fornite via e-mail al momento della attivazione.

### Ho inserito il codice della mia azienda ma il programma non mi lascia accedere

Il codice azienda non va inserito manualmente nel campo predisposto, ma viene letto da un file fornito alla sua attivazione.

Cancellare il contenuto del campo e rileggere con attenzione le istruzioni di configurazione fornite via e-mail assieme al codice azienda (CLIENTE.DAT).

### Ho installato il programma e caricato il listino ma non vedo i prezzi / gli sconti

Al momento dell'installazione, benchè il listino sia stato caricato, se l'utente non è stato abilitato alla visualizzazione, in **Ricerca articoli** le colonne dei prezzi sono vuote e gli sconti non sono visibili; occorre quindi configurare l'utente come indicato nelle istruzioni.

Se ciò è stato fatto correttamente, ma gli sconti sono mancanti (ovvero viene applicato solo lo sconto di base al listino GG, è sufficiente eseguire la ricezione degli aggiornamenti giornalieri per scaricare tabella sconti, cat. vendita ecc. per completare l'installazione e visualizzare correttamente i prezzi netti.

### OrdTel mi dice "licenza d'uso scaduta"

Appunto...

E' scaduta perché il programma, anche se usato regolarmente, non ha mai effettuato un collegamento dopo la metà di novembre, e trascorso il 31/12 siamo in un altro anno (la validità è annuale, con rinnovo automatico).

Serve quindi entrare nel menu **Servizi > Aggiornamento archivi** ed effettuare, nell'ordine, **Aggiornamento completo dei listini** e **Ricezione degli aggiornamenti giornalieri**.

### OrdTel funziona sull'altro computer ma qui no

Si tratta di un'installazione con più postazioni di lavoro, in cui la macchina non funzionante non riesce a raggiungere il server SQL; verificare in Utilità di configurazione di OrdTel 2009 che il **Server** abbia la stessa denominazione rispetto alla macchina su cui OrdTel funziona regolarmente.

Se sì, verificare se il firewall è attivo su entrambe le macchine e disabilitarlo per prova; eventualmente, se l'esito è positivo, occorrerà creare una regola per le connessioni se si vuole riabilitare il firewall.

Diversamente, provare a sostituire il nome (es., SERVER\... ) con il suo indirizzo IP (es., 192.168.1.100\... ).

## Una postazione secondaria non funziona nonostante la corretta configurazione

Se, verificato che il nome server o il suo indirizzo IP sono corretti e non esistono ostacoli nella comunicazione tra client e server (firewall), è possibile che il servizio SQL Browser non sia attivo sulla macchina principale.

Verificare nel pannello di amministrazione dei Servizi ed eventualmente provvedere all'avvio ed alla sua reimpostazione in esecuzione automatica.

## Cerco un prodotto con il suo codice esatto ma non trovo nulla

OrdTel lavora su listino GG, con una codifica degli articoli che nei primi 2 caratteri identifica la marca; conseguentemente, se la ricerca viene effettuata senza anteporre al codice questi due caratteri – senza spazi o altro - il programma legge sequenzialmente da sinistra verso destra la stringa contenuta nel campo, senza trovare riscontro nell'archivio.

Occorre quindi barrare la casella “ **Ricerca interna** ” a lato dei campi di ricerca perché ogni stringa in qualsiasi campo venga confrontata indipendentemente dalla sua posizione nel record dell'archivio.

## Come faccio a sapere qual è il prefisso della marca XYZ ?

Consultare la tabella “ **Prefissi** ” cliccando la freccetta con il mouse + Invio; anteporre il segno percentuale alla stringa di ricerca equivale alla funzione descritta nella FAQ precedente: es. “ **%TIC** ”, restituisce es. “ **BTICINO, APRIMATIC** ” ecc. .

## Mancano tutti i prodotti di una marca / Non trovo tutte le bolle di un periodo ...

Sono stati fatti con regolarità gli **Aggiornamenti giornalieri** ?... Se sì, e manca un numero consistente di dati, è molto probabile che esistano 2 diversi archivi con il medesimo codice cliente (scenario tipico, installazione su un computer fisso ed uno portatile, quando gli aggiornamenti vengono eseguiti alternativamente da uno piuttosto che dall'altro).

Contattare l'assistenza e sottoporre il problema con questi dati alla mano.

## Ho aggiornato i prezzi anche stamattina, ma il prodotto XY ha un prezzo diverso da quello della bolla / fattura / quello che mi dice il vostro venditore / tecnico ...

Aggiornare il listino completo significa solamente ricaricare un archivio di prezzi (listino GG e listino fornitore), ma NON le condizioni commerciali vigenti al momento.

Queste (sconti, prezzi netti, cat.di vendita, preventivi...), vengono modificate con maggiore frequenza o possono (nel caso dei preventivi) decadere per raggiungimento del termine di validità.

Affinchè siano allineate alle quotazioni del nostro sistema, l'aggiornamento archivi da fare è “**Ricezione degli aggiornamenti giornalieri**”, mediante il quale vengono comunque aggiornati anche i listini qualora abbiano subito variazioni dalla data del precedente collegamento.

In caso il programma venga utilizzato con frequenza per gestire indagini/ordini, non è neppure necessario fare questo, perché ad ogni collegamento scarica automaticamente i files disponibili con i dati aggiornati.

Nel dubbio, la risposta ad un'indagine per la disponibilità del materiale ritorna la quotazione in vigore al momento dell'interrogazione.

## Come faccio a vedere la disponibilità / prezzo effettivo di un prodotto ?

Dal momento che OrdTel dispone di un archivio locale sul PC o sulla rete dell'utente, l'informazione deve essere richiesta ed elaborata dal nostro sistema, anche per disporre di un dato in tempo reale.

Consultare il foglio di istruzioni relativo a “ **Gestione indagine / ordine** ”.

### **Vorrei stampare una bolla, ma in Stampa documenti di trasporto non trovo niente**

I d.d.t Gruppo Giovannini sono archiviati ed accessibili dal menu **Magazzino**. Il punto di menu a cui si è fatto riferimento è nel menu **Vendite** e riguarda i d.d.t. creati dall'utente (se utilizza le funzioni relative alla vendita).

Per potere stampare un d.d.t. emesso da Gruppo Giovannini è necessario ricercarlo attraverso **Magazzino > Inserimento movimenti magazzino** oppure direttamente da **Stampa movimenti magazzino**.

### **Quando stampo un documento, il programma notifica di continuo “codice IVA inesistente”**

E' possibile che a seguito di variazioni dell'aliquota I.V.A. (negli anni recenti è cambiata per ben 2 volte), chi ha installato il programma da tempo riscontri questo errore, per il fatto che l'aliquota corretta è presente nel listino (associata agli articoli contenuti), ma non nella tabella codici del programma.

Occorre quindi provvedere manualmente al suo inserimento dal menu **Archivi > Codici IVA > tasto F6** e compilazione dei campi relativi.

### **Il mio programma gestionale richiede il listino METEL/un file Excel; potete mandarmi un file ?**

Il tracciato record di OrdTel, pur riportando una buona parte del contenuto dei listini METEL (codici, descrizioni, prezzi fornitore e altro), NON è conforme allo standard METEL, perché contiene altri campi ed informazioni necessarie per la gestione di listini e ordini con i sistemi informatici Gruppo Giovannini.

Tuttavia è possibile esportare sia listini che d.d.t. dall'archivio del programma seguendo le istruzioni dedicate all'argomento.

L'assistenza tecnica è a disposizione per chiarire le procedure ed eventualmente dialogare direttamente con chi ha fornito software e assistenza ai prodotti gestionali da interfacciare.

### **Voglio stampare il mio preventivo/documento in formato .pdf ma il programma non crea il file**

Molto probabilmente l'immagine del logo è la causa; verificare innanzitutto che il nome del file immagine scelto sia “logo.jpg” (da menu **Servizi > Impostazione stampe documenti > Impostazione stampa xxx**); eventualmente, rinominare il file.

Se sono stati variati anche margini e scala dell'immagine, riportare per prova i valori a quelli di default (0,0-0%).

### **Ho dimenticato la password che ho impostato sull'utente ADM e non riesco più ad accedere**

Contattare l'assistenza per avere informazioni su come reimpostare password e permessi utente.

### **No me va pu' OrdTel**

La risposta è la stessa che si dà a domande tipo: “è più veloce il treno o è più buona la marmellata?”. ☺  
Per poter individuare una causa che ha generato il problema, è necessario specificare qualche elemento in più; ad esempio:

il programma è installato solo su quel computer o se si tratta di una postazione secondaria ?

è stato cambiato il nome al computer ?

è stata fatta manutenzione con un programma di pulizia o antivirus ?

è stata disinstallata di recente qualche applicazione ?

altre applicazioni hanno manifestato evidenti problemi di funzionamento ?

il programma funziona ma non è in grado di collegarsi al server per inviare o ricevere dati ?

(sono solo alcuni esempi degli scenari più frequenti !)

ciascuna di queste operazioni può avere ripercussione sul funzionamento corretto dell'applicazione, e saperlo permette di risalire più facilmente e soprattutto celermente (!) all'inconveniente.

Assistenza: [ordtel@gruppogiovannini.it](mailto:ordtel@gruppogiovannini.it)