

The logo consists of the text 'E/CRM' in white, bold, sans-serif font, centered within a dark red rectangular background.

E/CRM

Report ed analisi disponibili nel sistema

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa.
Non si offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.

SOMMARIO

| | |
|--|----------|
| 1. INTRODUZIONE | 5 |
| 2. REPORT | 6 |
| 2.1 AGENDA | 6 |
| A. AGENDA GIORNALIERA | 6 |
| B. AGENDA SETTIMANALE | 6 |
| 2.2 AGENTI | 8 |
| A. SOGGETTO | 8 |
| B. SOGGETTI DETTAGLIO | 9 |
| C. SOGGETTO E RESPONSABILE | 10 |
| D. LISTA DEI SOGGETTI | 11 |
| E. SITUAZIONE AGENTE | 12 |
| 2.3 APPUNTAMENTI | 14 |
| A. DETTAGLIO APPUNTAMENTI | 14 |
| B. LISTA APPUNTAMENTI | 14 |
| C. SINTESI APPUNTAMENTI | 16 |
| D. APPUNTAMENTO | 17 |
| 2.4 TO DO LIST | 18 |
| A. TO DO LISTA COMPLETA | 18 |
| B. TO DO LISTA SINTESI | 19 |
| 2.5 CLIENTI | 20 |
| A. LISTA CLIENTI | 20 |
| B. LISTA CLIENTI DETTAGLIO | 21 |
| C. CLIENTI DETTAGLIO | 22 |
| D. SITUAZIONE CLIENTE | 23 |
| E. LISTA CONTATTI | 25 |
| F. LISTA CONTATTI DETTAGLIO, CONTATTO | 26 |
| 2.6 MULTIDOMINIO | 27 |
| A. DOMINIO LISTA SINTESI | 27 |
| B. DOMINIO LISTA CON I DETTAGLI | 28 |
| 2.7 ELENCHI | 29 |
| A. STATI ELENCHI SINTESI | 29 |
| B. STATI ELENCHI COMPLETO | 30 |
| C. STATI ELENCHI DETTAGLI | 31 |
| 2.8 LISTINO | 32 |
| A. ANAGRAFICA PRODOTTI SINTESI | 32 |
| B. ANAGRAFICA PRODOTTI COMPLETA | 33 |
| C. ANAGRAFICA PRODOTTI DETTAGLI | 34 |
| 2.9 MAIL | 35 |
| A. MAIL | 35 |
| 2.10 MULTIMEDIA | 36 |
| A. ELENCHI TELEMARKETING | 36 |
| B. OFFERTA – PREVENTIVO | 37 |
| C. OFFERTA PARAMETRICA - PREVENTIVO | 38 |
| D. GESTIONE ORDINI PREVENTIVO | 39 |
| E. STAMPA PREVENTIVO ORDINE | 41 |
| 2.11 MOTIVI | 43 |
| A. ANALISI TIPOLOGIA STATI IN CAMPAGNA | 43 |
| B. ANALISI STATI IN CAMPAGNA | 43 |
| C. CAMPAGNE SINTESI | 45 |

| | |
|---|----|
| D. CAMPAGNE COMPLETO | 46 |
| E. CAMPAGNE DETTAGLI | 46 |
| 2.12 OPPORTUNITÀ | 48 |
| A. OPPORTUNITÀ | 48 |
| B. OPPORTUNITÀ SINTESI | 49 |
| C. OPPORTUNITÀ DETTAGLIO | 50 |
| D. FORECAST X PERIODO E AGENTE | 51 |
| E. FORECAST X AGENTE | 52 |
| 2.13 ORDINI | 54 |
| A. ORDINI | 54 |
| B. OFFERTA – PREVENTIVO | 54 |
| C. FORECAST X PERIODO E AGENTE | 54 |
| D. FORECAST X AGENTE | 54 |
| 2.14 TELEFONATE | 54 |
| A. STATI CONTATTI SINTESI | 54 |
| B. STATI CONTATTI COMPLETO | 56 |
| C. STATI CONTATTI DETTAGLI | 57 |
| 2.15 HELP DESK - CONTRATTI | 58 |
| A. LISTA CONTRATTI | 58 |
| B. LISTA CONTRATTI DETTAGLIO, CONTRATTO | 59 |
| C. LISTA TIPI CONTRATTO, TIPO CONTRATTO | 60 |
| D. LISTA CONTRATTI SLA, CONTRATTO SLA | 61 |
| 2.16 HELP DESK - SEGNALAZIONI | 62 |
| A. LISTA SEGNALAZIONI | 62 |
| B. LISTA SEGNALAZIONI DETTAGLIO, SEGNALAZIONE | 63 |
| C. LISTA SEGNALAZIONI/ATTIVITÀ DETTAGLIO, SEGNALAZIONE/ATTIVITÀ | 64 |
| D. RIEPILOGO SEGNALAZIONI | 65 |
| E. LISTA TIPI SEGNALAZIONI | 66 |
| F. LISTA TIPI SEGNALAZIONI DETTAGLIO, TIPO SEGNALAZIONE | 67 |
| G. LISTA STATI SEGNALAZIONI | 68 |
| H. LISTA STATI SEGNALAZIONI DETTAGLIO, STATO SEGNALAZIONI | 69 |
| 2.17 HELP DESK - ATTIVITÀ | 70 |
| A. LISTA ATTIVITÀ | 70 |
| B. LISTA ATTIVITÀ DETTAGLIO, ATTIVITÀ | 71 |
| C. LISTA TIPI ATTIVITÀ | 72 |
| D. LISTA TIPI ATTIVITÀ DETTAGLIO, TIPO ATTIVITÀ | 73 |
| E. LISTA STATI ATTIVITÀ | 74 |
| F. LISTA STATI ATTIVITÀ DETTAGLIO, STATO ATTIVITÀ | 75 |
| G. LISTA CONDIZIONI ATTIVITÀ, CONDIZIONE ATTIVITÀ | 76 |
| H. LISTA SEDI ATTIVITÀ, SEDE ATTIVITÀ | 77 |
| I. LISTA OPERAZIONI, OPERAZIONE | 78 |
| 2.18 HELP DESK - GENERICI | 79 |
| A. LISTA FAQ | 79 |
| B. LISTA FAQ DETTAGLIO, FAQ | 80 |
| C. LISTA PRIORITÀ | 81 |
| D. LISTA PRIORITÀ DETTAGLIO, PRIORITÀ | 82 |

3. ANALISI **83**

| | |
|---|----|
| 3.1 RICERCA ORDINI | 83 |
| A. LISTA APPUNTAMENTI (5 GIORNI)/(ODIERNO)/(GENERALE) | 83 |
| B. ANALISI VENDITA X PRODOTTO | 85 |
| C. ANALISI VENDITA X GRUPPO 1-4 | 87 |
| D. ANALISI VENDITA MENSILE | 88 |
| E. ANALISI VENDITA MEDIA | 92 |
| F. ANALISI MARGINI X AGENTE | 95 |
| G. ANALISI MARGINI X PRODOTTI | 97 |

| | | |
|-----|---|-----|
| H. | FORECAST X AGENTE | 99 |
| I. | FORECAST X PERIODO | 100 |
| J. | ANALISI DISTINTA SEGNALAZIONI/CONTRATTI | 101 |
| K. | ANALISI PIPELINE – CAPO AREA | 103 |
| L. | ANALISI PIPELINE – COMMERCIALE | 106 |
| 3.2 | RICERCA CLIENTI | 110 |
| A. | RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE ZONA | 110 |
| B. | RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE SETTORE ATTIVITÀ | 112 |
| C. | CLASSIFICA DEI MIGLIORI CLIENTI DELL'ANNO | 113 |
| 3.3 | RICERCA CALL CENTER | 114 |
| A. | ANALISI CONTATTI | 114 |
| B. | RIEPILOGO CAMPAGNA OPERATORE | 115 |
| C. | RIEPILOGO CAMPAGNA | 117 |
| D. | RIEPILOGO ATTIVITÀ CAMPAGNA OPERATORE | 119 |
| E. | RIEPILOGO ATTIVITÀ CAMPAGNA | 121 |
| F. | ATTIVITÀ PER FASCIA ORARIA | 123 |
| G. | ATTIVITÀ PER FASCIA ORARIA SINTETICA | 124 |
| H. | ANALISI INGRESSO IN CAMPAGNA | 127 |
| I. | ANALISI STATI ELENCHI PER CAMPAGNA | 132 |
| J. | RIEPILOGO ELENCHI TELEFONATE | 136 |
| 3.4 | RICERCA SEGNALAZIONI | 137 |
| A. | ATTIVITÀ PER OPERATORE E STATO | 137 |
| B. | ELENCO PER FATTURAZIONE | 143 |
| C. | ETÀ E TEMPI DI SOLUZIONE SEGNALAZIONI | 147 |
| D. | SEGNALAZIONI E ATTIVITÀ PER TIPO | 150 |
| E. | SEGNALAZIONI PER OPERATORE E STATO | 155 |
| F. | SLA PER SEGNALAZIONI | 161 |

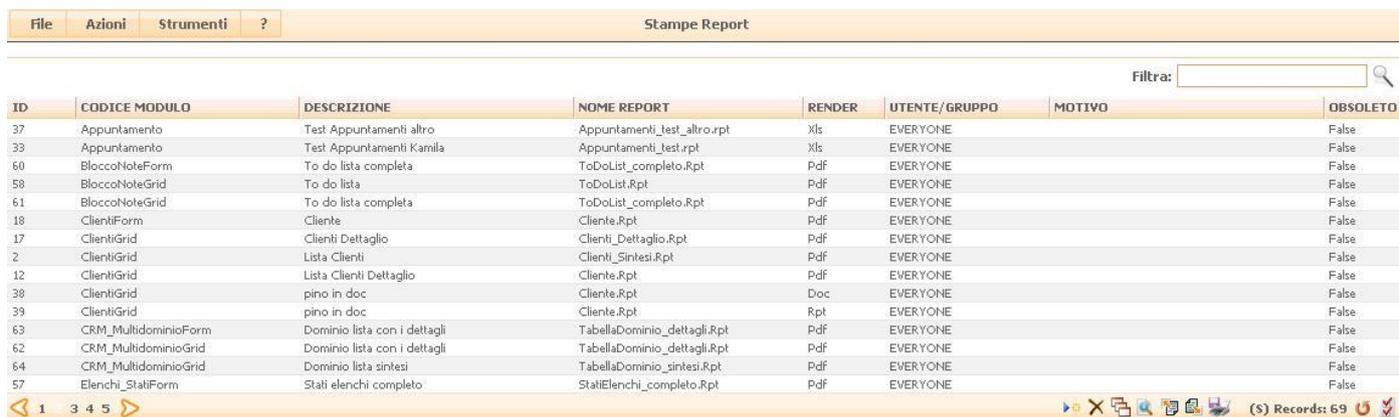
1.Introduzione

All'interno del CRM sono disponibili molti report ed analisi standard. Questo documento descrive tutti i documenti che possono essere stampati dalla sistema – sia i report, sia le analisi disponibili attraverso le ricerche avanzate.

Tutti i report vengono governati attraverso la gestione:

- **Analisi e Reporting->Configurazione Analisi e Reporting** oppure
- **Analisi e Reporting->Configurazione Stampe**

in cui è possibile controllare quali documenti sono disponibili all'interno del CRM.



| ID | CODICE MODULO | DESCRIZIONE | NOME REPORT | RENDER | UTENTE/GRUPPO | MOTIVO | OBSOLETO |
|----|----------------------|------------------------------|-----------------------------|--------|---------------|--------|----------|
| 37 | Appuntamento | Test Appuntamenti altro | Appuntamenti_test_altro.rpt | Xls | EVERYONE | | False |
| 33 | Appuntamento | Test Appuntamenti Kamila | Appuntamenti_test.rpt | Xls | EVERYONE | | False |
| 60 | BloccoNoteForm | To do lista completa | ToDoList_completo.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 58 | BloccoNoteGrid | To do lista | ToDoList.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 61 | BloccoNoteGrid | To do lista completa | ToDoList_completo.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 18 | ClientiForm | Cliente | Cliente.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 17 | ClientiGrid | Clienti Dettaglio | Clienti_Dettaglio.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 2 | ClientiGrid | Lista Clienti | Clienti_Sintesi.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 12 | ClientiGrid | Lista Clienti Dettaglio | Cliente.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 38 | ClientiGrid | pino in doc | Cliente.Rpt | Doc | EVERYONE | | False |
| 39 | ClientiGrid | pino in doc | Cliente.Rpt | Rpt | EVERYONE | | False |
| 63 | CRM_MultidominioForm | Dominio lista con i dettagli | TabellaDominio_dettagli.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 62 | CRM_MultidominioGrid | Dominio lista con i dettagli | TabellaDominio_dettagli.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 64 | CRM_MultidominioGrid | Dominio lista sintesi | TabellaDominio_sintesi.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |
| 57 | Elenchi_StatiForm | Stati elenchi completo | StatiElenchi_completo.Rpt | Pdf | EVERYONE | | False |

Immagine 1 Elenco stampe

Per ogni report è possibile indicare:

- il file di stampa (RPT),
- il tipo di renderizzazione (PDF, DOC, XLS, RPT, RTF)
- i permessi per gruppo di utenti
- altre proprietà

2.Report

In questo paragrafo vengono descritti tutti i report standard disponibili all'interno del CRM. Per accedere ai report bisogna leggere dove si trova il report e generare il report cliccando l'icona di stampa.

I report sono organizzati per Codice Modulo, cioè per ogni parte del sistema.

2.1 Agenda

a. Agenda giornaliera

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Agenda giornaliera |
| Descrizione | Stampa per ogni giorno della settimana tutti gli appuntamenti di giornata in agenda. Nella stampa saranno presenti sia i giorni privi di appuntamenti che quelli non lavorativi. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Agenda |
| Codice modulo | Agenda |
| Nome del file RPT | Agenda_Giornaliera.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

AGENDA GIORNALIERA

Page 25 of 40

15/06/2010 12:12

Codice
AGN001

Agente
FERRO VASCO

venerdì 11/06/2010

Dalle ore
14:15

Cliente
(32) -G&P DI CASTOLDI PAOLO

Referente

Oggetto trattativa
demo careweb

Alle ore
17:25

Indirizzo
VIA DANTE,108/A
20020 - CESATE (MI)

Telefono
187
eMail

Cellulare

Stato
Da Contattare

Note
appuntamento

Immagine 2 Agenda giornaliera – esempio

b. Agenda settimanale

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Agenda settimanale |
| Descrizione | Stampa su un'unica pagina tutti gli appuntamenti della settimana in agenda. Nella stampa saranno presenti sia i giorni privi di appuntamenti che quelli non lavorativi. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Agenda |
| Codice modulo | Agenda |
| Nome del file RPT | Agenda_Settimanale.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

AGENDA SETTIMANALE

Page 4 of 6

15/06/2010 12:21

Codice
AGN001

Agente
**FERRO
VASCO**

Appuntamenti dal **07/06/2010** al **26/06/2010**

lunedì 07/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

martedì 08/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

mercoledì 09/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

giovedì 10/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

venerdì 11/06/2010

| | | | | | |
|----------------------|--|------------------------|------------------------|---|-------------------------------|
| 14:15 - 17:25 | <i>Cliente</i> -G&P DI CASTOLDI PAOLO | <i>Città</i> CESATE | <i>Telefono</i> 187 | <i>Oggetto trattativa</i> demo careweb | <i>Stato</i> Da Contattare |
| | <i>Note</i> appuntamento | | | | |

sabato 12/06/2010

Giorno non lavorativo

domenica 13/06/2010

Giorno non lavorativo

Immagine 3 Agenda settimanale – esempio

2.2 Agenti

a. Soggetto

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Soggetto |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni soggetto selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti:Agenti/Operatori/Agenzie/Segnalatori e sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | AgentiGrid, AgentiForm |
| Nome del file RPT | Agente.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

SOGGETTO

Page 1 of 7
29/06/2010 11:19

Nome:
Tommaso

Cognome:
RAZZOLINI

ID Agente:
37

Codice Soggetto:
RAZ_Ag

Tipo Soggetto:
Agente

Livello Competenza:
0

Telefono:
123456789

Cellulare:

Fax:
33445566

Numero di Interno VOIP:
0

eMail:
T.Razzoli@test.it

eMail CC:

Indirizzo:
Via Nuova 12
22334 ABBADIA CERRETO MI

P. IVA/Codice Fiscale:
12312312312

Opportunità

| Riferimento opportunità | Stato | Ogg. Trattativa | Periodo chiusura | Importo |
|-------------------------|------------|------------------|------------------|-------------|
| OPT_168940 | 08/01/2007 | Trattativa Vinta | Piscine | % 15.000,00 |
| OPT_168172 | 10/01/2008 | Trattativa Vinta | Piscine | % 15.000,00 |

Immagine 4 Soggetto – esempio

b. Soggetti Dettaglio

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Soggetti dettaglio |
| Descrizione | Stampa un dettaglio sintetico dei soggetti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/ Operatori/Agenzie/Segnalatori. |
| Codice modulo | AgentiGrid |
| Nome del file RPT | Agenti_Dettaglio.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

DETTAGLIO SOGGETTI

Page 1 of 1
29/06/2010 11:20

| | | | |
|-----------------|--------------------------------------|------------------------|------------------|
| <i>ID</i> | <i>Soggetto</i> | <i>Codice Soggetto</i> | <i>Tipologia</i> |
| 36 | RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T | RAI_Ag | Agente |
| <i>Contatti</i> | | | |
| Telefono | Cellulare | Numero Fax | eMail |
| | | | P.Iva \ Cod Fisc |

| | | | |
|---|--------------------------|------------------------|-------------------|
| <i>ID</i> | <i>Soggetto</i> | <i>Codice Soggetto</i> | <i>Tipologia</i> |
| 37 | RAZZOLINI TOMMASO | RAZ_Ag | Agente |
| <i>Contatti</i> | | | |
| Via Nuova 12 22334 ABBADIA CERRETO | | | |
| Tel: 123456789 eMail: T.Razzoli@test.it | | | |
| Telefono | Cellulare | Numero Fax | eMail |
| 123456789 | | 33445566 | T.Razzoli@test.it |
| | | | P.Iva \ Cod Fisc |
| | | | 12312312312 |

Immagine 5 Soggetti Dettaglio – esempio

c. Soggetto e Responsabile

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Soggetto e Responsabile |
| Descrizione | Stampa la lista dei soggetti selezionati organizzata per Diretto superiore. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/ Operatori/Agenzie/Segnalatori. |
| Codice modulo | AgentiGrid |
| Nome del file RPT | AgenteResponsabile.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Agente

Page 1 of 1

15/06/2010 12:48

| | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------|---|
| <i>Codice Soggetto:</i> | <i>Nome:</i> | <i>Cognome:</i> | |
| CEN_Ag | | CENCETTI LEANDRO | T |
| CRN_Ag | | CIRINO FRANCESCO | M |
| <i>Diretto superiore</i> | BIRKER SRL | T | |
| <i>Codice Soggetto:</i> | <i>Nome:</i> | <i>Cognome:</i> | |
| DAL_Ag | | DAL MOLIN CRISTIAN | |
| <i>Diretto superiore</i> | FERRO VASCO | | |
| <i>Codice Soggetto:</i> | <i>Nome:</i> | <i>Cognome:</i> | |
| CAG_Ag | | CASALE GIANLUCA M | |

Immagine 6 Soggetto e Responsabile - esempio

d. Lista dei Soggetti

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista dei soggetti |
| Descrizione | Stampa la lista sistetica dei soggetti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/ Operatori/Agenzie/Segnalatori. |
| Codice modulo | AgentiGrid |
| Nome del file RPT | Agenti_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA SOGGETTI

Page 1 of 1

15/06/2010 12:56

| Codice Agente | Cognome Nome | | Tipo | Telefono | Cellulare | Fax | eMail |
|---------------|--------------------|---|--------|-----------|-----------|-----|------------------------------|
| CAG_Ag | CASALE GIANLUCA M | | Agente | 333222456 | 602998345 | | gcasale@deltagiapiscine.it |
| CEN_Ag | CENCETTI LEANDRO | T | Agente | | | | bacchetta.c@libero.it |
| CRN_Ag | CIRINO FRANCESCO | M | Agente | | | | fcirino@deltagiapiscine.it |
| DAL_Ag | DAL MOLIN CRISTIAN | | Agente | | | | cdalmolin@deltagiapiscine.it |

Immagine 7 Lista dei soggetti – esempio

e. Situazione Agente

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Situazione Agente |
| Descrizione | Stampa della situazione dell'agente complessiva - anagrafica agente ed varie attività che lo riguardano. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/Operatori/Agenzie/Segnalatori e sulla Form degli Agenti. |
| Codice modulo | AgentiGrid, AgentiForm |
| Nome del file RPT | Agente_Situazione_Analitica.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Situazione Agente

Page 1 of 11

24/01/2011 9:47

Situazione Agente: 172

Agente Generico

| | | | |
|---|----------------|-------------------------|-------------------------|
| Codice Soggetto: | Tipo Soggetto: | Soggetto Superiore: | Livello Competenza: |
| AgGen | Agente | | 0 |
| Telefono: | Cellulare: | Fax: | Numero di Interno VOIP: |
| 03318787458 | | | 0 |
| eMail: | | eMail CC: | |
| assistenza.gat@siseco.it | | | |
| Indirizzo: | | P. IVA/ Codice Fiscale: | |
| VIA GENOVA, 165 21052 BUSTO ARSIZIO VA | | | |

Elenco ordini

| ID | Numero Doc. | Data | Cliente | Stato | Periodo\ Perc. | Chiusura | Totale |
|--|-------------|------------|---------------------------------------|-------------------------|----------------|----------|--------|
| Documenti in stato : Appuntamento da esitare | | | | | | | |
| 23047 | 1_887 | 04/05/2009 | REPETTO CATERINA 2 | Appuntamento da esitare | | | 0,00 |
| 23065 | 1_519 | 13/05/2009 | 2G STUDIO IMMOBILIARE - CARRETTI PAOL | Appuntamento da esitare | | | 0,00 |

Elenco Campagne assegnate

| Cliente | Motivo | Data Richiesta | Ora Richiesta | Tipo Motivo | Stato |
|-----------------------------|--------|----------------|---------------|-------------|-------|
| Nessuna campagna assegnata. | | | | | |

Elenco attività

| Cliente | Data attività | Motivo | Tipo motivo | Stato | Impresione |
|---------------------------|---------------|--------|-------------|-------|------------|
| Nessuna attività presente | | | | | |

Elenco visite

| Cliente | Data visita | Ora visita | Esito positivo | Stato |
|---------------|-------------|------------|----------------|--------------------|
| FERRI ROBERTO | 22/01/09 | 10.00 | No | T trattativa Vinta |

| Elenco Zone assegnate | | |
|-----------------------|-------------|------|
| Codice zona | Descrizione | Note |
| AL | AL | |
| LU | LU | |

| Elenco Clienti | | | | |
|---------------------------|-------------------|----------------|-------|-------|
| Cliente | Referente Cognome | Referente Nome | Stato | Città |
| Nessuno cliente assegnato | | | | |

| Elenco opportunità | | | | | |
|-------------------------|----------|------------------|------------------|------------|---------|
| Riferimento opportunità | Stato | Ogg. Trattativa | Periodo chiusura | % chiusura | Importo |
| 22955_314 | 27/02/09 | Trattativa Vinta | | | 0,00 |
| 1_586 | 10/03/09 | Trattativa Vinta | | | 0,00 |

| Elenco ticket assistenza | | | | | | | |
|--------------------------|------------------|-------------------|----------------------|----------------|-------------------|--------|----------|
| NumeroTT | Numero Contratto | Tipo | Data Prev. Soluzione | Data Soluzione | Cliente | Stato | Priorità |
| 0000002 | | Problema Hardware | 25/09/2009 | 01/10/2009 | BAROZZI FRANCESCA | Chiuso | Alta |
| Descrizione problema | | | | | | | |
| Boh 4 | | | | | | | |
| Soluzione problema | | | | | | | |
| Accidenti | | | | | | | |

Immagine 8 Situazione Agente – esempio

2.3 Appuntamenti

a. Dettaglio Appuntamenti

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Dettaglio Appuntamenti |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni appuntamento selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/Appuntamenti -> Anteprima Agenda |
| Codice modulo | Appuntamento |
| Nome del file RPT | Appuntamento_dettaglio.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Codice Agente **AGNNUOVO** Agente **Rossi MARIO** N. Appuntamenti **1**

Appuntamenti di **martedì 31/03/2009**

| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| Orario 10:30 - 11:30 | | <i>Oggetto Trattativa</i> | |
| <i>Prot/Cod.</i> 24112 | <i>Scheda N.</i> 0901210352395715930#21/01/09 | <i>Provenienza</i> AFFISSIONE | <i>Stato</i> Trattativa Vinta |
| <i>Operatore Tmkg</i> 252 | <i>Operatore :</i> ROSSI GIOVANNI | <i>Agenzia</i> | |
| <i>Cliente</i> (3138) MUSCARI ANTONIO | <i>Indirizzo</i> VIALE PAPA LUCIANI 89034 - BOVALINO MARINA (RC) | <i>Consegnato il</i> | |
| <i>Referente</i> | | <i>Portafoglio / Appartiene Cod. Via/Indirizzo</i> | |
| <i>Telefono</i> 187 | <i>Cellulare</i> | <i>eMail</i> a.muscari@libero.it | <i>Fax</i> |
| <i>Partita IVA</i> | <i>Codice Fiscale</i> | | |
| <i>Cliente C.A.</i> | <i>Nostri Rif</i> | <i>Revisione</i> | |
| <i>Settore Attività</i> | | | |
| <i>Note appuntamento</i> al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI | | | |
| <i>Visitato in data</i> 02/03/2010 | <i>[POS] [NEG] [ATT] > Altro</i> | | <i>Esito App.to positivo</i> SI |
| <i>Esigenza</i> ESIGENZA | | | |
| <i>Concorrenza</i> CONCORRENZA | | | |
| <i>Caratteristiche cliente</i> | | | |
| CONSEGNARECATALOGO | CREATODA | Romina Billo | |
| FORTE | HAPISCINA | | |
| LOCALITAINSTALLAZIONE | PROVENIENZA | Internet | |
| TELEFONORECUPERATO | TIPOFORTE | Pubblicit? riviste | |
| VISIONATOIL | VISITA | | |
| GRUPPO1""!"" \<> | | | |
| CODICESPHERA | 0080412005 | | |

Immagine 9 Dettaglio Appuntamenti – esempio

b. Lista Appuntamenti

| | |
|--------------------------|--|
| Report | Lista Appuntamenti |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica degli appuntamenti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/Appuntamenti -> Anteprima Agenda |
| Codice modulo | Appuntamento |
| Nome del file RPT | Appuntamenti_Lista.Rpt |

Tipo di renderizzazione di XLS

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q |
|----|---|------------------------|---------------------------|--------|------------|-----------|--|----------------------|--------------------|-------|-------------------|---|---|---|---|---------------------|---|
| 1 | Siseco | | TEAM DI ASSISTENZA | | | | | | | | | | | | | APPUNTAMENTI | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | Page 1 of 1 | |
| 3 | CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI | | | | | | | | | | | | | | | 15/06/2010 14:34 | |
| 4 | Tel. 0331 9351 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Cliente | Indirizzo | Città | Cod_Zo | Telefono | Cellulare | Note appuntamento | Agente | Data | Ora | Operatore | | | | | | |
| 7 | CRINOLINO LINO | VIA ORONZO | GATTICO | NO | | | | D'ERRICO FRANCO | | | D'ERRICO FRANCO | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | MUSCARI ANTONIO | VIALE PAPA LUCIANI | BOVALINO MARINA | | 3383443682 | | al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI | MISITI GIUSEPPE | martedì 31-03-2009 | 10:30 | Call Center | | | | | | |
| 10 | CRISTINI ADELE | VIA MARIO APOLLONIO,46 | ROMA | RM | 0630892704 | | alla via CASSIA | Vincenzo Liccione_Ag | sabato 24-01-2009 | 14:30 | Vincenzo Liccione | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Immagine 10 Lista Appuntamenti - esempio

c. Sintesi Appuntamenti

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Sintesi Appuntamenti |
| Descrizione | Stampa la sintesi per ogni appuntamento selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/ Appuntamenti -> Anteprima Agenda |
| Codice modulo | Appuntamento |
| Nome del file RPT | Appuntamento_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

SINTESI APPUNTAMENTI

Page 1 of 1
29/06/2010 11:31

Codice Agente
AGNNUOVO

Agente
Rossi MARIO

N. Appuntamenti
1

Appuntamenti di **martedì 31/03/2009**

| | | | |
|---|--|---|-----------------------|
| Orario 10:30 - 11:30 | Codice Operatore 252 | Operatore ROSSI GIOVANNI | IDOrdine 21112 |
| Cliente (3138) MUSCARI ANTONIO | Indirizzo : VIALE PAPA LUCIANI 89034 - BOVALINO MARINA (RC) | | |
| Referente | Oggetto | Stato Trattativa Vinta | |
| C.A. | Settore attività | | |
| Telefono 3383443682 | Cellulare | Tipo Mot. \Motivo (Campagna) \PISCINE CC del 01/01/08 - ORDINI | |
| eMail a.muscari@libero.it | Fax | Esito [POS] [NEG] [ATT] > Altro | |
| Note appuntamento al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI | | | |

Immagine 11 Sintesi Appuntamenti – esempio

d. Appuntamento

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Appuntamento |
| Descrizione | Stampa il dettaglio dell'appuntamento. |
| Dove si trova | Viene generato il report in fase di creazione di un nuovo appuntamento dall'Agenda. |
| Codice modulo | MM_Appuntamento |
| Nome del file RPT | RepAppuntamento.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

APPUNTAMENTO

Page 1 of 1

24/01/2011 17:39

Dettagli Appuntamento

25/01/2011 10.45

Agente **AgGen - Generico - Agente**
VIA GENOVA, 165 21052 - BUSTO ARSIZIO (VA)
Tel. 03318787458 - Email assistenza.gat@siseco.it

Operatore **Operatore nullo**

Nominativo **ROSSI MARIO**

Indirizzo **VIA MANZONI 34**
00100 - ROMA

Contatti Tel. 187 - Cell. 333333333
Email MARIOROSSI@HOTMAIL.IT

Immagine 12 Appuntamento – esempio

2.4 To do list

a. To do lista completa

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | To do lista completa |
| Descrizione | Stampa la lista To Do selezionati con i dettagli, entità ed utenti associati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca To Do - Gestione To Do ed anche sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | BloccoNoteGrid, BloccoNoteForm |
| Nome del file RPT | ToDoList_completo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TO DO LISTA COMPLETA

Page 1 of 1

15/06/2010 15:00

| | | | |
|---------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| ID | 125 | | |
| Descrizione | Telefonata | | |
| Inserito il | 15/06/2010 11.49 | | |
| Inizio scad. | 15/06/2010 8.00 | | |
| Fine scad. | 15/06/2010 9.00 | | |
| Inserito da | AMMINISTR3 | | |
| Oggetto | Note dell'appuntamento | | |
| Utenti assegnatari | | Letto | Fatto |
| AMMINISTR3 | | NO | NO |
| Assegnatari: | 1 | | |
| Letto: | 0 | | |
| Fatto: | 0 | | |
| Entità | | | |
| Clienti | -G&P DI CASTOLDI PAOLO | | |

Immagine 13 To Do lista completa - esempio

b. To do lista sintesi

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | To do lista sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica dei To Do selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca To Do - Gestione To Do |
| Codice modulo | BloccoNoteGrid |
| Nome del file RPT | ToDoList_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA
CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TO DO LISTA
Page 1 of 1
15/06/2010 15:04

| ID | Oggetto | Inserito il | Tipo | Inizio scad. | Fine scad. | Fatto | Letto |
|-----|------------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|-------|-------|
| 120 | fdsfds | 28/05/2010 16.07 | Sentire Collega | | | NO | NO |
| 124 | prova semplice | 08/06/2010 12.46 | Telefonata | 08/06/10 10.20 | 08/06/10 13.40 | NO | NO |
| 125 | Note dell'appuntamento | 15/06/2010 11.49 | Telefonata | 15/06/10 8.00 | 15/06/10 9.00 | NO | NO |

Immagine 14 To do lista sintesi - esempio

2.5 Clienti

a. Lista Clienti

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Clienti |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica dei clienti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Clienti e Prospect. |
| Codice modulo | ClientiGrid |
| Nome del file RPT | Clienti_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Cliente | Città | Telefono | Cellulare | Email |
|-----------------------|----------|-----------|-----------|---------------------------|
| DE MARTINO SALVATORE | ROMA-620 | 002341232 | 600123123 | Salvatore.Martino@test.it |
| FAJETA GIANCARLO | ROMA-621 | 00998877 | 123456789 | Fajeta.Giancarlo@test2.it |
| RUFFO MARIA GABRIELLA | ROMA-632 | 111222333 | 600998877 | Ruffo@ccc.it |

Immagine 15 Lista Clienti - esempio

b. Lista Clienti Dettaglio

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Clienti Dettaglio |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni cliente selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Clienti e Prospect. |
| Codice modulo | ClientiGrid |
| Nome del file RPT | Clienti_Dettaglio.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

**ASSISTENZA BCOM**

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
 Tel. 03319351 INT.2
 PIVA 12312312312

DETTAGLIO CLIENTI

Page 1 of 1
 29/06/2010 11:35

146 ROSSINI FEDERICO \ Antonio - Ferraro

VIALE PRASILLA,41
 124 - ROMA (RM)

| P.Iva \ Cod Fisc | Ref. Titolo | Ref. Ruolo | Set. Attività | Tipo | Stato |
|------------------|-------------|------------|-----------------|----------|-------|
| RSSFRC64H27H501Y | Lic.media | ruolo | | RvcGa | Lead |
| Telefono | Cellulare | Numero Fax | eMail | Sito Web | |
| 187187187 | 609887766 | 0650931087 | info@siseco.com | | |
| Note | | | Note stampa | | |

Opportunità

| Riferimento opportunità | Stato | Ogg. Trattativa | Periodo chiusura | Chiusura | Importo |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------|----------|---------|
| 23633_102002481 - 16/06/2010 | OPPORTUNITA' | | Ottobre 2009 | 0 % | 0,00 |
| 23644_123832814 - 18/06/2010 | Appuntamento da esitare | | | 0 % | 0,00 |

Immagine 16 Lista Clienti dettaglio - esempio

c. Clienti Dettaglio

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Clienti Dettaglio |
| Descrizione | Stampa un dettaglio sintetico per ogni cliente selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Clienti e Prospect ed anche sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | ClientiGrid, ClientiForm |
| Nome del file RPT | Cliente.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

CLIENTE

Page 1 of 1
29/06/2010 11:36

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|------------|-----------------|---------------------------------|-------|
| 146 | ROSSINI FEDERICO \ Antonio - Ferraro | | | | |
| | VIALE PRASILLA,41 124 - ROMA (RM) | | | | |
| P.Iva \ Cod Fisc | Ref. Titolo | Ref. Ruolo | Set. Attività | Tipo | Stato |
| RSSFRC64H27H501Y | Lic.media | ruolo | | RvcGa | Lead |
| Telefono | Cellulare | Numero Fax | eMail | Sito Web | |
| 187187187 | 609887766 | 0650931087 | info@siseco.com | | |
| Primo Portafoglio Appartiene | | | Agente | AGNMST - MASTER - AGENTE | |
| Secondo Portafoglio Residenziali | | | Agente(2) | AGN DI PROVA - DIPROVA - AGENTE | |
| Note | | | Note stampa | | |

Caratteristiche cliente

| | | |
|------------------|---------------------|------------------------------|
| FORTE | Internet | LOCALITAINSTALLAZIONE |
| TIPOFORTE | Numero Verde | VISITA si |

Indirizzi

| | | | | | | |
|-------------------------|--------------|-----|--------|------------------|----------|---------|
| Codice | Tipo di sede | CAP | Città | Indirizzo | Telefono | Privacy |
| 12345678 | Sede Diversa | | MILANO | via Nuova 436536 | | R |
| Descrizione: | | | | Note2: | | |
| Indirizzo descrizione 1 | | | | | | |

Contatti

| | | | | | |
|-------------------------|--------|-------|-----------------|------|---------|
| NomeCompleto | Titolo | Email | TelefonoUfficio | Note | Codfisc |
| Cognome aaa Nome aaa | Dottor | | | | |

Opportunità

| | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------|----------|---------|
| Riferimento opportunità | Stato | Ogg. Trattativa | Periodo chiusura | Chiusura | Importo |
| 23633_102002481 - 16/06/2010 | OPPORTUNITA' | | Ottobre 2009 | 0 % | 0,00 |
| 23644_123832814 - 18/06/2010 | Appuntamento da esitare | | | 0 % | 0,00 |

Immagine 17 Clienti dettaglio – esempio

d. Situazione Cliente

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Situazione Cliente |
| Descrizione | Stampa della situazione del cliente complessiva - anagrafica cliente ed elenchi di tutti dati che lo riguardano. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Clienti e Prospect, sulla form di dettaglio e sulla situazione anagrafica cliente. |
| Codice modulo | ClientiGrid, ClientiForm, ClientiSituazione |
| Nome del file RPT | Clienti_Situazione_Analitica.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Situazione Cliente

Page 1 of 4
24/01/2011 10:25

Situazione Anagrafica: 33

REPETTO CATERINA 2

LOCALITA' sconosciuta PIANO DEI GRILLI,63 100 100 100
18020 - BORGHETTO D'ARROSCIA (IM)

| P.Iva \ Cod Fisc | Ref. Titolo | Ref. Ruolo | Set. Attività | Tipo | Stato |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|--|----------|--------|
| 12312312312 | | | | DA SITO | LIBERO |
| Telefono 187187187 | Cellulare 1212324 | Numero Fax 1111111111 | eMail rt_valente@virgilio.it | Sito Web | |
| Primo Portafoglio Appartiene | | | Agente VIG_Ag - VIGO ELENA | T | |
| Secondo Portafoglio Residenziali | | | Agente(2) AgGen - Generico - Agente | | |
| Note | | | Note stampa | | |

Elenco campagne

| Operatore | Data Richiesta | Ora Richiesta | Motivo | Stato |
|-----------|----------------|---------------|-------------------------------------|-----------------|
| Pubblico | | | PISCINE - step personalizzato + sms | Visita dal Sito |

Elenco attività

| Operatore | DATA CHIAMATA | Motivo | Tipo Motivo | Stato | Impressione |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|-------------|---------------|-------------|
| CAPO AREA DIRETTO-LANZILLO TTA | 07/04/10 9.03 | PROVA STEP BOSCOLO | | Tra 30 minuti | |

| Elenco visite | | | | | | |
|---------------|-----------------------|--------|----------|--------|-------|---------------------------|
| Codice Agente | Cognome | Nome | Del | Orario | Esito | Stato |
| DON_Ag | DONNO ALESSANDRO M | | 15/03/10 | 15.00 | NO | Appuntamento da evitare |
| AgGen | Generico | Agente | 29/11/09 | 13.00 | SI | Richiamare prossima volta |
| AgGen | Generico | Agente | 28/11/09 | 11.00 | SI | Richiamare prossima volta |
| AgGen | Generico | Agente | 13/10/09 | 14.00 | SI | Nuovo Cliente |
| DON_Ag | DONNO ALESSANDRO M | | 03/05/09 | 10.30 | NO | Trattativa Vinta |

| Elenco prodotti | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------------|--------|----------------------|--------------------|-------------------|----------------------|------------|
| Data conferma | Stato | Codice | Descrizione | Data Conferma Riga | Data Annulla Riga | Data Installaz. Riga | Stato Riga |
| | Fatto Preventivo da Richiamare | 12345 | PRODOTTO BOCCHETTONE | | | | Generico |

| Elenco contatti | | | | | | |
|-------------------|-----------|----------------------|------------------|------|----------------|--|
| Nome Completo | Titolo | Email | Telefono Ufficio | Note | Codice fiscale | |
| Mariotti Giovanni | Ingegnere | mariotti@giovanni.it | | | | |
| VERDI GIOVANNI | Assessore | CIAO@CIAO.IT | | | | |

| Elenco caratteristiche | | | |
|------------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| FORTE | Sito DT Piscine | FunzioneResponsabile | |
| GiaUsatoCoop | | GiaUsatoInterinale | |
| HAPISCINA | Ha Piscina | LOCALITAINSTALLAZIONE | BORGHETTO D'ARROSCIA |
| NUOVA CARATTERISTICA CLIENTI | PRESENTE | TIPOFORTE | Internet |
| UsaraCoopInterinale | | VISITA | |
| GRUPPO1""I" \<> | | | |
| CODICESPHERA | 0060662008 | | |

| Elenco opportunità | | | | | |
|------------------------------|------------------|--------------------------|------------------|----------|---------|
| Riferimento opportunità | Stato | Ogg. Trattativa | Periodo chiusura | Chiusura | Importo |
| 1_53 - 23/03/2009 | Trattativa Vinta | | | | 0,00 |
| 23002_28 - 30/03/2009 | Trattativa Vinta | | | | 0,00 |
| 23190_093730690 - 29/07/2009 | OPPORTUNITA' | | Settembre 2009 | 0 % | 0,00 |
| 23231 - 13/10/2009 | OPPORTUNITA' | oggetto dell'opportunità | Gennaio 2010 | 0 % | 0,00 |

Immagine 18 Situazione Cliente – esempio

e. Lista Contatti

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Contatti |
| Descrizione | Stampa la lista dei contatti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei Contatti all'interno dell'anagrafica Clienti e Prospect. |
| Codice modulo | Contatti_dettaglioGrid |
| Nome del file RPT | Contatti_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA CONTATTI

Page 1 of 1

05/01/2011 18:00

140 GALLI LEONARDO *

| Nome | Cognome | Email | Cellulare | Telefono Ufficio |
|----------|---------|------------------------|------------|------------------|
| Mario | Rossi | mario.rossi@italia.it | 147147147 | 01147147 |
| Giovanni | Verdi | g.verdi@giovanni.it | 147010203 | 0405147147 |
| Mario | Bianchi | bianchi.mario@mario.it | 1470304147 | 14714701 |

Immagine 19 Lista Contatti – esempio

f. Lista Contatti Dettaglio, Contatto

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Contatti Dettaglio, Contatto |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni contatto selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei Contatti all'interno dell'anagrafica Clienti e Prospect. |
| Codice modulo | Contatti_dettaglioGrid, Contatti_dettaglioForm |
| Nome del file RPT | Contatto.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONTATTO

Page 1 of 1

05/01/2011 18:10

| | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------|
| 140 GALLI LEONARDO * | | | | |
| ID Contatto | Nome | Cognome | | |
| 36 | Mario | Rossi | | |
| Titolo | Carica | Reparto | Codice Fiscale | Sesso |
| Dott. | Capo reparto | Marketing | | M |
| Tel. cellulare | Tel. ufficio | Numero fax | Tel. abitazione | Ind. posta elettr. |
| 147147147 | 01147147 | | 02147147 | mario.rossi@italia.it |
| Data riferimento | Data ultimo incontro | Presentato da | | |
| 05/01/2011 | 09/12/2010 | Verdi Giovanni | | |
| Note interne | | Note in stampa | | |
| Contatto primario. | | | | |
| Interessi contatto | | | | |

Immagine 20 Contatto - esempio

2.6 Multidominio

a. Dominio lista sintesi

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Dominio lista sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica dei codici dalla tabella Multidominio. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia del Gestione altre tabelle (tabella multidominio). |
| Codice modulo | CRM_MultidominioGrid |
| Nome del file RPT | TabellaDominio_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TABELLA DOMINIO

Page 1 of 1

15/06/2010 15:36

| Dominio | Codice | Descrizione | Disabilitato |
|-----------|-----------------|------------------|--------------|
| ToDoList | Telefonata | Telefonata | False |
| ToDoList | InviareBrochure | Inviare Brochure | False |
| ToDoList | SentireCollega | Sentire Collega | False |
| ToDoList | StampaContratto | Stampa Contratto | False |
| Valute | 001 | EUR | False |
| Trasporti | 001 | Trasport 1 | False |
| Porto | 001 | Porto1 | False |
| Nazioni | Italia | ITALIA | False |
| Nazioni | Spagna | Spagna | False |
| Titoli | Dr. | Dottor | False |

Immagine 21 Dominio lista sintesi - esempio

b. Dominio lista con i dettagli

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Dominio lista con i dettagli |
| Descrizione | Stampa la lista dei codici dalla tabella Multidominio con i dettagli. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia del Gestione altre tabelle (tabella multidominio) ed anche sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | CRM_MultidominioGrid, CRM_MultidominioFrom |
| Nome del file RPT | TabellaDominio_dettagli.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TABELLA DOMINIO

Page 1 of 3

15/06/2010 15:36

| Dominio | ToDoList | Disabilitato | False |
|--------------------|------------------|--------------|-------|
| Codice | InviareBrochure | | |
| Descrizione | Inviare Brochure | | |
| Descrizione 2 | | | |
| Descrizione 3 | | | |
| Data | | | |
| Data 2 | | | |
| Data 3 | | | |
| Valore | | | |
| Valore 2 | | | |
| Valore 3 | | | |

Immagine 22 Dominio lista dettagli – esempio

2.7 Elenchi

a. Stati elenchi sintesi

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Stati elenchi sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica di stati degli elenchi selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia del Stati Elenchi. |
| Codice modulo | Elenchi_StatiGrid |
| Nome del file RPT | StatiElenchi_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI SINTESI

Page 1 of 4

15/06/2010 16:05

| Descrizione stato | Desc. supplementare | Tipo | Gruppo |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|--|
| Archivio | (nc) | Chiuso negativo(N) | Archivio |
| Assente | (nc) | Attesa(W) | Assente |
| Blocca Prezzo | (nc) | Attesa(W) | Blocca Prezzo |
| Buca Cliente | (nc) | Attesa(W) | Buca Cliente |
| Buca Venditore | (nc) | Attesa(W) | Buca Venditore |
| Cliente Annullato | (nc) | Chiuso positivo(P) | Cliente Annullato |
| Cliente B2B | (nc) | Chiuso positivo(P) | Cliente B2B |
| Cliente Blocca Prezzo Annullato | (nc) | Chiuso negativo(N) | Cliente Blocca Prezzo Annullato Cliente Blocca Prezzo Annullato |
| Cliente Carta Oro | (nc) | Chiuso positivo(P) | Cliente Carta Oro |

Immagine 23 Stati elenchi sintesi - esempio

b. Stati elenchi completo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Stati elenchi completo |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni elenco selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia del Stati Elenchi ed anche sulla form dell'elenco selezionato. |
| Codice modulo | Elenchi_StatiGrid, Elenchi_StatiForm |
| Nome del file RPT | StatiElenchi_completo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI COMPLETO

Page 1 of 76

15/06/2010 16:05

ID Stato: 22
Descrizione: Archivio

Desc. supplementare: (nc)
Tipologia: Chiuso negativo(N)
Raggruppamento statistico: Archivio
Libero:
Note:

Immagine 24 Stati elenchi completo - esempio

c. Stati elenchi dettagli

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Stati elenchi dettagli |
| Descrizione | Stampa la lista di ogni elenco selezionato con i dettagli. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia del Stati Elenchi. |
| Codice modulo | Elenchi_StatiGrid |
| Nome del file RPT | StatiElenchi_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI DETTAGLI

Page 1 of 16

15/06/2010 16:05

| | |
|---------------------|----------|
| ID Stato: | 22 |
| Descrizione: | Archivio |

| | |
|-----------------------------------|--------------------|
| Desc. supplementare: | (nc) |
| Tipologia: | Chiuso negativo(N) |
| Raggruppamento statistico: | Archivio |
| Libero: | |
| Note: | |

| | |
|---------------------|---------|
| ID Stato: | 23 |
| Descrizione: | Assente |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Desc. supplementare: | (nc) |
| Tipologia: | Attesa(W) |
| Raggruppamento statistico: | Assente |
| Libero: | |
| Note: | |

Immagine 25 Stati elenchi dettagli – esempio

2.8 Listino

a. Anagrafica prodotti sintesi

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Anagrafica prodotti sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica dei prodotti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi. |
| Codice modulo | ListinoForm |
| Nome del file RPT | AnagraficaProdotti_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI SINTESI

Page 1 of 1

15/06/2010 16:11

| ID | Codice | Descrizione | PrezzoUnit | PrezzoLordo | Quantita Minima |
|----|---------|-------------------------------|------------|-------------|-----------------|
| 1 | .FPRO | FISSO PROVVIGIONI | € 50,00 | € 10,00 | 0 |
| 3 | AM3705 | FONTANA ERA ARD. NATURALE | € 114,00 | € 136,80 | 0 |
| 4 | AQUA50 | FARETTO SOMMERSIBILE | € 111,15 | € 133,38 | 2 |
| 6 | B336608 | PISCINA COMPL. MOD.CLAIRE 10 | € 0,00 | € 0,00 | 0 |
| 7 | CA3716 | FONTANA IDEA-ARDESIA NATURALE | € 102,60 | € 123,12 | 0 |

Immagine 26 Anagrafica prodotti sintesi - esempio

b. Anagrafica prodotti completa

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Anagrafica prodotti completa |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni prodotto selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi ed anche sulla form del prodotto selezionato. |
| Codice modulo | ListinoForm, ListinoGrid |
| Nome del file RPT | AnagraficaProdotti_completo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI COMPLETA

Page 1 of 1

07/07/2010 12:21

ID: 4 Codice: AQUA50

Tipologia:

Descrizione: FARETTO SOMMERGIBILE

Prezzo indicativo: € 133,38 Costo indicativo: Quantita minima: 2

Prezzo standard: € 111,15 Prezzo Iva comp.:

Gruppo (1): Gruppo (2):

Gruppo (3): Gruppo (4):

Descrizione estesa: [ATM] ATMOS SRL [STW] STAMPATO E SU WEB [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI

Opzioni

Unita di misura: N Gruppo provv.:

Cod IVA: 20 Portafoglio di rif.:

Altro

Costo per commessa: € 0,00 Descrizione commessa:

Obiettivi anno corrente (in quantità o a valore)

Mensile: 0,00 Semestrale: 0,00

Trimestrale: 0,00 Annuale: 0,00

Immagine 27 Anagrafica prodotti completa - esempio

c. Anagrafica prodotti dettagli

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Anagrafica prodotti dettagli |
| Descrizione | Stampa la lista con i dettagli dei prodotti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi ed anche sulla form del prodotto selezionato. |
| Codice modulo | ListinoForm |
| Nome del file RPT | AnagraficaProdotti_dettagli.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI DETTAGLI

Page 1 of 1

15/06/2010 16:16

| | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|--------|
| ID: | 1 | Codice: | .FPRO |
| Tipologia: | | | |
| Descrizione: | FISSO PROVVISORIE | | |
| Prezzo indicativo: | € 10,00 | Costo indicativo: | € 5,00 |
| | | Quantità minima: | 0 |
| Prezzo standard: | € 50,00 | Prezzo Iva comp.: | € 6,00 |
| Descrizione estesa: | [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI lol | | |
| <i>Opzioni</i> | | | |
| Unità di misura: | N | Gruppo provv.: | |
| Cod IVA: | 20 | Portafoglio di rif.: | |
| ID: | 4 | Codice: | AQUA50 |
| Tipologia: | | | |
| Descrizione: | FARETTO SOMMERSIBILE | | |
| Prezzo indicativo: | € 133,38 | Costo indicativo: | |
| | | Quantità minima: | 2 |
| Prezzo standard: | € 111,15 | Prezzo Iva comp.: | |
| Descrizione estesa: | [ATM] ATMOS SRL [STW] STAMPATO E SU WEB [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI | | |
| <i>Opzioni</i> | | | |
| Unità di misura: | N | Gruppo provv.: | |
| Cod IVA: | 20 | Portafoglio di rif.: | |

Immagine 28 Anagrafica prodotti dettagli – esempio

2.9 Mail

a. Mail

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Mail |
| Descrizione | Stampa la mail all'interno della funzionalità di Posta Elettronica. |
| Dove si trova | Fa parte della funzionalità di Posta Elettronica |
| Codice modulo | Mail |
| Nome del file RPT | Mail.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

2.10 Multimedia

a. Elenchi Telemarketing

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Elenchi Telemarketing |
| Descrizione | Stampa la lista dei richiami scaduti. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di <i>Azioni Schedulate</i> sotto Multimedia - Opportunità. |
| Codice modulo | MM_ElenchiRichiami |
| Nome del file RPT | ListaElenchi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Elenchi Telemarketing |
| Descrizione | Stampa la lista dei nominativi aperti da contattare. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di <i>Nominativi Aperti</i> da contattare sotto Multimedia - Opportunità. |
| Codice modulo | MM_ElenchiAperti |
| Nome del file RPT | ListaElenchi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| SISECO TEAM DI ASSISTENZA | | ELENCO ATTIVITA' | | | | | |
|---|---|---------------------------------|--|------------------------|------------------|---------------------------|---|
| CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI Tel. 0331 9351 | | Page 1 of 1 07/07/2010 12:02 | | | | | |
| ID Elenco Operatore | Ragione Sociale Indirizzo | N° Contatti Cod Zona | Motivo Note Interne | Data Ins. Note Esterne | Richiamo | Stato | |
| Val 1 | Val 2 | Val 3 | Val 4 | Val 4 | | Flag 1 - 4 | |
| 105.368 | ASTA NICOLA VIA DELLE AMAZZONI, 92, 91100 - TRAPANI (TP) Tel. 123456789 Email danilobello@posta.it | 5 TP | ORDINE e GEST.ORDINE e OFF (liste asste) | 09/03/2010 0.00 | 07/07/2010 12:31 | Richiamare prossima volta | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> |

Immagine 29 Elenchi Telemarketing - esempio

b. Offerta – preventivo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Offerta – preventivo, Offer – cost estimate |
| Descrizione | Stampa preventivo dell'offerta in lingua italiana e inglese. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia. Attenzione: il report non sarà mostrato se il parametro CC0080 non permette di mostrare i prezzi. Si trova anche sulla griglia di ricerca semplice degli ordini. |
| Codice modulo | MM_GestioneOrdine, OrdiniGrid |
| Nome del file RPT | Offerta.Rpt, ENG_Offerta.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

SISECO

ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

PREVENTIVO

Spettabile
MUSCARI ANTONIO
VIALE PAPA LUCIANI
89034 - BOVALINO MARINA (RC)
Tel. 187

| | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|--|--------------------------------------|--|
| Cod Cliente | Codice Fiscale | Pagina Page 1 of 1 | OFFERTA | Data doc 29/06/2010 | Numero doc 0901210352395715930AdeleCrist |
| Banca / Agenzia cliente | | | Condizioni pagamento | Valuta | |
| Agente Rossi MARIO | | | | Magazzino 00 Deposito Sede | |
| Riferimento | | | Annotazioni al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI | | |

| Cod Articolo | Descrizione/Descr. estesa | UM | Quantità | Prezzo Unit | Totale | Sconti | Totale Iva |
|--------------|------------------------------------|----|----------|-------------|-----------|--------|------------|
| 000111 | CLAIRE 09 9,26 X 5,63 X 4,15 | | 0,00 | 10.384,00 | 0,00 | | 0,00 |
| COLOUD | COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE | N | 1,00 | 276,64 | 276,64 | | 331,97 |
| 000098 | SERENA B+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23 | NR | 1,00 | 30.457,00 | 30.457,00 | | 30.457,00 |
| 003089 | TAPPO INTERO SKIMMER | NR | 7,00 | 3,89 | 27,23 | | 27,23 |
| 003078 | TAPPO PER SCARICO POMPA 1/4" N | NR | 10,00 | 7,17 | 71,70 | | 71,70 |
| 001499 | PIN FOR EASY POOL | NR | 10,00 | 0,26 | 2,60 | | 2,60 |
| 002275 | PIEGE A FEUILLES POOL VAC | PZ | 10,00 | 145,99 | 1.459,90 | | 1.459,90 |
| COLOUD | COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE | N | 1,00 | 276,64 | 276,64 | | 331,97 |

Caratteristiche ordine

DataConsegna _____ Filtraggio _____ Sabbia _____
Accessibilità _____ Buona _____

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Tot. merce 32.571,71 | 1° sconto 0,00 | 2° sconto 0,00 | sconto pagamento % 0,00 | Totale quantità 40,00 | Totale valore 32.682,37 |
| N° colli | Porto | Aspetto esteriore beni | | | |
| Causale trasporto | | | Vettori | | |
| Trasporto a cura del | | | | | |

www.sisecco.com

Powered by b.com CRM - www.crm-bcom.com

Immagine 30 Offerta preventivo – esempio

c. Offerta Parametrica - Preventivo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Offerta Parametrica - Preventivo |
| Descrizione | Stampa preventivo dell' offerta selezionata con la possibilità di passare dei parametri al report di stampa. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia. Si trova anche sulla griglia di ricerca semplice degli ordini e sulla form di dettaglio. |
| Codice modulo | MM_GestioneOrdine, OrdiniGrid, OrdiniForm |
| Nome del file RPT | OffertaParametrica.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

PREVENTIVO

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Spettabile
RABBANI DANIELE
VIA DEL PINO, 6/C
56030 - LOC. SOIANELLA - TERRICCIOLA (PI)
Tel. 187

| | | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| Cod Anagrafica 060399 | Codice Fiscale | Pagina Page 1 of 1 | OFFERTA | Data doc 24/01/2011 | Numero doc 23514_112236137 | Revisione |
| Banca / Agenzia cliente | | | Condizioni pagamento | | Valuta | |
| Agente Generico Agente | | | | | Magazzino 00 Deposito Sede | |
| Riferimento | | | Annotazioni | | | |

| Cod Articolo | Descrizione/Desc.est. | Stato | UM | Quantità | Prezzo Unit | Totale | Sconti | Totale Iva |
|--------------|-----------------------|----------|----|----------|-------------|--------|--------|------------|
| 12345 | PRODOTTO BOCCHETTONE | Generico | NR | 1 | 10,00 | 5,00 | | 6,00 |

| | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Tot. merce 5,00 | 1° sconto 0,00 | 2° sconto 0,00 | sconto pagamento % 0,00 | Totale quantità 1,00 | Totale valore 0,00 |
| N° colli | Porto | Aspetto esteriore beni | | | |
| Causale trasporto | | | Vettori | | |
| Trasporto a cura del | | | | | |

Immagine 31 Offerta Parametrica - Preventivo – esempio

d. Gestione ordini preventivo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Preventivo ordine, Preventivo ordine senza prezzi |
| Descrizione | Stampa preventivo dell'ordine in Gestione Ordini Multimedia. Il tipo di report (con o senza prezzi) dipende dal parametro CC0080. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia. |
| Codice modulo | MM_GestioneOrdine |
| Nome del file RPT | GestioneOrdiniPreventivo.Rpt, GestioneOrdiniPreventivoNoPrezzi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

PREVENTIVO
Page 1 of 1
16/06/2010 9:43

Ordine N° 23604_182614530
Del 16/06/2010

Spettabile
ROSSINI FEDERICO
VIALE PRASILLA,41
124 - ROMA (RM)
Tel. 187187187

Alla c.a.

DETTAGLIO ORDINE

| Codice | Descrizione/Descrizione estesa | UM | Qta | Prezzo Unit. | Totale | C.IVA | Tot (IVA) |
|--------|---|----|-----|--------------|--------|-------|-----------|
| .FPRO | FISSO PROVVISORIE [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI lol | N | 4 | 50,00 | 200,00 | | 240,00 |
| AM3705 | FONTANA ERA ARD. NATURALE Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio. | N | 3 | 114,00 | 342,00 | | 410,40 |
| | <i>Caratteristiche AM3705 - FONTANA ERA ARD. NATURALE</i> | | | | | | |
| Prv001 | 222 | | | | | | |

Caratteristiche ordine

| | | | |
|--------------|------|-----------|-----|
| DataConsegna | adc | Pagamento | ddd |
| TotaleD | fdfd | TotaleH | ewq |

Immagine 32 Ordine preventivo – esempio

Ordine N° 23604_182614530
Del 16/06/2010

Spettabile
ROSSINI FEDERICO
VIALE PRASILLA,41
124 - ROMA (RM)
Tel. 187187187

Alla c.a.

DETTAGLIO ORDINE

| Codice | Descrizione/Descrizione estesa | UM | Qta |
|---|--|----|-----|
| .FPRO | FISSO PROVVISORIE [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI IOL | N | 4 |
| AM3705 | FONTANA ERA ARD. NATURALE Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio. | N | 3 |
| <i>Caratteristiche AM3705 - FONTANA ERA ARD. NATURALE</i> | | | |
| Prv001 | 222 | | |

Caratteristiche ordine

| | | | |
|--------------|------|-----------|-----|
| DataConsegna | adc | Pagamento | ddd |
| TotaleD | fdfd | TotaleH | ewq |

Immagine 33 Preventivo ordine senza prezzi – esempio

e. Stampa Preventivo Ordine

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Stampa Preventivo Ordine, Preventivo Ordine Senza Prezzi |
| Descrizione | Stampa il dettaglio dell'ordine/preventivo. Il tipo di report (con o senza prezzi) dipende dal parametro CC0080. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di Presa Ordine sulla parte di Ordini Multimedia. |
| Codice modulo | MM_Ordine, MM_Ordine_NoPrezzi |
| Nome del file RPT | OrdiniPreventivo.Rpt, OrdiniPreventivoNoPrezzi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PREVENTIVO

Page 1 of 1

24/01/2011 14:28

Spettabile

BAROZZI FRANCESCA

VIA ANGIOLIERI 1

41053 - maranello (MO)

Tel. 187

Del 24/01/2011

DETTAGLIO ORDINE

| Codice | Descrizione | UM | Qta | Prezzo Unit. | Totale | C.IVA | Tot (IVA comp.) |
|--------|---------------------------|----|------|--------------|-------------|-------|-----------------|
| 000002 | OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | PZ | 1,00 | € 12.350,00 | € 12.350,00 | 20 | € 14.820,00 |
| | | | | | € 12.350,00 | | € 14.820,00 |

Immagine 34 Stampa Preventivo Ordine – esempio



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PREVENTIVO

Page 1 of 1

24/01/2011 14:39

Del 24/01/2011

Spettabile

BAROZZI FRANCESCA

VIA ANGIOLIERI 1
41053 - maranello (MO)
Tel. 187

DETTAGLIO ORDINE

| Codice | Descrizione | UM | Qta |
|--------|---------------------------|----|------|
| 000002 | OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | PZ | 1,00 |

Immagine 35 Preventivo Ordine Senza Prezzi – esempio

2.11 Motivi

a. Analisi tipologia stati in campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi tipologia stati in campagna |
| Descrizione | Stampa l'analisi tipologia stati della campagna selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne. |
| Codice modulo | MotiviGrid |
| Nome del file RPT | Motivi_analisi_tipologia_stati.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Tipologia stati in campagna

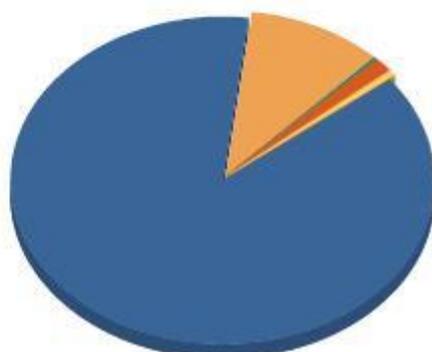
Page 1 of 4

16/06/2010 11:02

ID **52**
Descrizione **DUPLICATA DUE**

SINTESI

| | | |
|------------------|-------------|--------------|
| Aperti | 6467 | 87,4 % |
| Attesa | 41 | 0,6 % |
| Positivi | 27 | 0,4 % |
| Appuntamenti | 101 | 1,4 % |
| Negativi | 766 | 10,3 % |
| Chiusi d'ufficio | 0 | 0,0 % |
| TOTAL | 7402 | 100 % |



| | |
|------------------|--------|
| Aperti | 87,4% |
| Negativi | 10,3% |
| Positivi | 0,4% |
| Appuntamenti | 1,4% |
| Chiuso d'ufficio | 0,0% |
| Attesa | 0,6% |
| Total: | 100,0% |

Immagine 36 Analisi tipologia stati in campagna - esempio

b. Analisi stati in campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi stati in campagna |
| Descrizione | Stampa l'analisi stati della campagna selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne. |
| Codice modulo | MotiviGrid |
| Nome del file RPT | Motivi_analisi_stati.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

ID I 52
Descrizione DUPLICATA DUE

| TOTAL | | TOTAL |
|----------|--|-----------|
| | | 64 |
| | | 100% |
| A | Total | 5 |
| | Lead da Sito | 7% |
| | Visita dal Sito | 3% |
| | | 4% |
| | | 2% |
| | | 3% |
| M | Total | 6 |
| | Momentaneo | 9% |
| | | 6% |
| | | 9% |
| P | Total | 1 |
| | Chiusa positiva attività interna / tecnica | 1% |
| | | 1% |
| | | 1% |
| T | Total | 3 |
| | Appuntamento agente | 4% |
| | Richiesta preventivo email | 1% |
| | | 1% |
| | | 2% |
| | | 3% |
| U | Total | 44 |
| | stato temporaneo | 68% |
| | | 44% |
| | | 68% |
| W | Total | 5 |
| | OCCUPATO | 7% |
| | Reclamo legale | 3% |
| | Richiamare prossima volta | 4% |
| | | 1% |
| | | 1% |
| | | 1% |

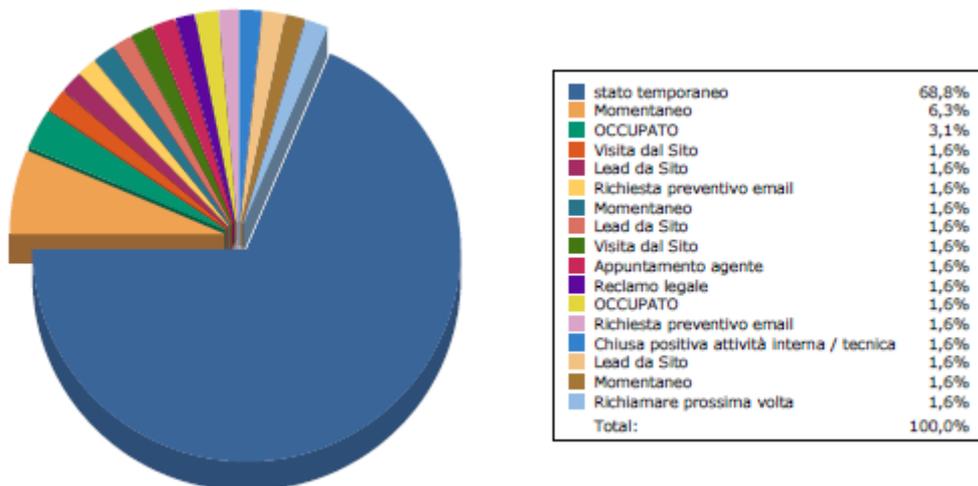


Immagine 37 Analisi stati in campagna - esempio

c. Campagne sintesi

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Campagne sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica delle campagne selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne. |
| Codice modulo | MotiviGrid |
| Nome del file RPT | Motivi_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

CAMPAGNE/MOTIVI SINTESI

Page 1 of 1

16/06/2010 10:42

| ID | Descrizione | Tipologia | Modalità di lavoro | Obsoleto | N°clienti |
|----|---------------------------|---------------|--------------------|----------|-----------|
| 52 | DUPLICATA DUE | CRM | Per attività CRM | NO | 63 |
| 58 | AUTOMATISMO AZ | ALGORITMOZONE | Gruppi | NO | 2.416 |
| 62 | Iscrizione "Bet and Lose" | CRM | Per attività CRM | NO | 13 |
| 64 | CAMPAGNA VENDITA CORSI | | Gruppi | NO | 0 |

Immagine 38 Campagne sintesi – esempio

d. Campagne completo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Campagne completo |
| Descrizione | Stampa la lista completa delle campagne selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne ed anche sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | MotiviGrid, MotiviForm |
| Nome del file RPT | Motivi_completo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

CAMPAGNE/MOTIVI COMPLETO

Page 1 of 20

16/06/2010 10:46

| | | | | | | | |
|----|----|----------|----|------------|----|----------|---|
| ID | 52 | Obsoleto | NO | N° clienti | 63 | Priorita | 0 |
|----|----|----------|----|------------|----|----------|---|

| | |
|-------------|---------------|
| Descrizione | DUPLICATA DUE |
|-------------|---------------|

| | |
|-----------|-----|
| Tipologia | CRM |
|-----------|-----|

| | |
|--------------------|------------------|
| Modalità di lavoro | Per attività CRM |
|--------------------|------------------|

| | | | |
|----------------|------------|--------------|------------|
| Datarif inizio | 21/01/2009 | Datarif fine | 25/06/2010 |
|----------------|------------|--------------|------------|

OggettoTrattativa

| | |
|------------------|---------|
| Tipo portafoglio | Clienti |
|------------------|---------|

Codice Intervista

Limitato all'Agenzia

| | | |
|---|-------------------------|----|
| Il Motivo sarà attivo nel seguenti giorni: | Intervista obbligatoria | NO |
|---|-------------------------|----|

| | | |
|--|--|----|
| Il Motivo sarà attivo solo nelle seguenti fasce orarie: | Permetti Libera Nominativi in modalità Proponi Nom. | NO |
|--|--|----|

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|----|
| Genera Segn/Contratti su Agenzia | Promessa contatto automatica | NO |
|-------------------------------------|---------------------------------|----|

Genera Segn/Contratti su
Portafoglio

Gruppi a cui è assegnato il motivo

Immagine 39 Campagne completo – esempio

e. Campagne dettagli

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Campagne dettagli |
| Descrizione | Stampa un dettaglio della campagna selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne. |
| Codice modulo | MotiviGrid |
| Nome del file RPT | Motivi_dettagli.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|----------|----|--|------------|----------|---|
| ID | 64 | Obsoleto | NO | N°clienti | 0 | Priorita | 0 |
| Descrizione | CAMPAGNA VENDITA CORSI | | | | | | |
| Tipologia | | | | | | | |
| Modalità di lavoro | Gruppi | | | | | | |
| Datarif inizio | 15/06/2010 | 0.00 | | Datarif fine | 15/06/2010 | 0.00 | |
| OggettoTrattativa | | | | | | | |
| Tipo portafoglio | Clienti | | | | | | |
| Codice Intervista | | | | | | | |
| Limitato all'Agenzia | | | | | | | |
| II Motivo sarà attivo nel seguenti giorni: | | | | Intervista obbligatoria | NO | | |
| II Motivo sarà attivo solo nelle seguenti fasce orarie: | | | | Permetti Libera Nominativi in modalità Proponi Nom. | NO | | |
| Genera Segn/Contratti su Agenzia | | | | Promessa contatto automatica | NO | | |
| Genera Segn/Contratti su Portafoglio | | | | | | | |

Immagine 40 Campagna dettagli – esempio

2.12 Opportunità

a. Opportunità

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Opportunità |
| Descrizione | Stampa il dettaglio delle opportunità selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità ed anche sulla form con i dettagli. |
| Codice modulo | OpportunitaGrid, OpportunitaForm |
| Nome del file RPT | Opportunita.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

OPPORTUNITA'

Page 1 of 1

16/06/2010 11:48

Scheda N° : 23633_102002481 Del 16/06/2010

23633

Operatore : CASALE GIANLUCA M Segnalato da : Segnalatore nullo
Assegnato ad Agente : Generico Agenzia : Del Taglia Piscine
Stato : OPPORTUNITA' Confermato in data:

Cliente : 146 P.Iva Cod. Fisc
ROSSINI FEDERICO **RSSFRC64H27H501Y**
VIALE PRASILLA,41 Portafoglio Provenienza
124 - ROMA (RM) **Appartiene** **AFFISSIONE**
Tipo eMail Telefono Cellulare
RvcGa info@siseco.com **187187187**

Oggetto trattativa Periodo \ Percentuale di chiusura Importo
0% 0,00

Caratteristiche cliente

FONTE Internet LOCALITAINSTALLAZIONE
TIPOFONTE Numero Verde VISITA si

Caratteristiche opportunità

Nessuna caratteristica associata a quest'opportunità

Immagine 41 Opportunita - esempio

b. Opportunità Sintesi

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Opportunità sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica delle opportunità selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità. |
| Codice modulo | OpportunitaGrid |
| Nome del file RPT | Opportunita_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SINTESI OPPORTUNITA'

Page 1 of 1
07/07/2010 12:08

| Numero | Data | Cliente | Stato | OggettoTrattativa | P. Chiusura / % | Importo |
|-------------|------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------|---------|
| 23168_ | 17/07/2009 | ANGELONI DARIO | OPPORTUNITA' | 123456 | Luglio 2009 /25 | 0,00 |
| 23186 | 29/07/2009 | AFFRINI VERONICA | OPPORTUNITA' | preventivo | Luglio 2009 /75 | 0,00 |
| 23516_09543 | 06/04/2010 | BAUDO PIPPO_pippo | OPPORTUNITA' | fontana | Giugno 2010 /50 | 0,00 |
| 23533_15271 | 16/04/2010 | DE ROSSI FABIO | Trattativa Vinta | | /100 | 0,00 |

Immagine 42 Opportunità sintesi - esempio

c. Opportunità Dettaglio

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Opportunità dettaglio |
| Descrizione | Stampa il dettaglio sintetico delle opportunità selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità. |
| Codice modulo | OpportunitaGrid |
| Nome del file RPT | Opportunita_Dettaglio.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

DETTAGLIO OPPORTUNITA'

Page 2 of 3974

16/06/2010 11:35

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------------|
| <i>IDCliente</i> 26.354 | <i>Cliente</i> BONDIELLI MASSIMILIANO | <i>Indirizzo</i> VIA SAN GIUSEPPE 157 | <i>Città</i> MASSA CARRARA |
| <i>IDOpportunità</i> 6647 | <i>eMail</i> | <i>Telefono</i> | <i>Cellulare</i> |

| | | | | |
|--|---------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|
| <i>Numero Opportunità</i> OPT_103047 | <i>Data</i> 14/05/2007 | <i>Stato</i> Trattativa Vinta | <i>Periodo \ Percentuale di chiusura</i> | <i>Importo</i> 15.000,00 |
| <i>Oggetto trattativa</i> Piscine | | | <i>Portafoglio</i> Appartiene | <i>Provenienza</i> AFFISSIONE |

Note generali

Note interne

Forma: Barbara - Tipo: - Dimensioni: Personalizzate - Scala: Roman - Fondo: Piatto - Colore: Turchese - Accessori: Fari subacquei

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| <i>IDCliente</i> 26.540 | <i>Cliente</i> PATRINI LINO | <i>Indirizzo</i> VIA CAPPUCCINI 9 | <i>Città</i> CREMA |
| <i>IDOpportunità</i> 6807 | <i>eMail</i> | <i>Telefono</i> | <i>Cellulare</i> |

| | | | | |
|--|---------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|
| <i>Numero Opportunità</i> OPT_101559 | <i>Data</i> 16/05/2007 | <i>Stato</i> Trattativa Vinta | <i>Periodo \ Percentuale di chiusura</i> | <i>Importo</i> 15.000,00 |
| <i>Oggetto trattativa</i> Piscine | | | <i>Portafoglio</i> Appartiene | <i>Provenienza</i> AFFISSIONE |

Note generali

Note interne

Forma: Barbara - Tipo: - Dimensioni: dim. A: 8,88 dim. B: 4,23 dim. C: - Scala: Scala Inox - Fondo: Incurvato - Colore: Sabbia - Accessori: Fari subacquei,Coperture

Immagine 43 Opportunità dettaglio -esempio

d. Forecast x periodo e agente

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Forecast x periodo e agente |
| Descrizione | Stampa i valori forecast raggruppati per periodo e agente. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità e sulla griglia di ricerca semplice degli ordini. |
| Codice modulo | OpportunitaGrid, OrdiniGrid |
| Nome del file RPT | Forecast_periodo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

Page 1 of 7
16/06/2010 11:50

| Periodo chiusura | | 200907 | | | | | | | |
|--------------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|------------------|------|-----------------|--|
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Agente | Importo doc | % | Previsione | |
| 23186 | 29/07/2009 | OPPORTUNITA' | AFFRINI VERONICA | preventivo | 172 Generico Agente | 1.500,00 | 75 % | 1.125,00 | |
| Totale mese | | | | | | 1.500,00 | | 1.125,00 | |
| Periodo chiusura | | 200912 | | | | | | | |
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Agente | Importo doc | % | Previsione | |
| 23292_15282809 | 29/12/2009 | Blocca Prezzo | asasa | test oggetto | 172 Generico Agente | 100,00 | 25 % | 25,00 | |
| Totale mese | | | | | | 100,00 | | 25,00 | |
| Periodo chiusura | | Maggio 2010 | | | | | | | |
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Agente | Importo doc | % | Previsione | |
| 23467_193101236 | 14/03/2010 | OPPORTUNITA' | AGENZIA IMMOBILIARE FERRARA | IPHONEBOX + CRM | 172 Generico Agente | 20.000,00 | 25 % | 5.000,00 | |
| Totale mese | | | | | | 20.000,00 | | 5.000,00 | |

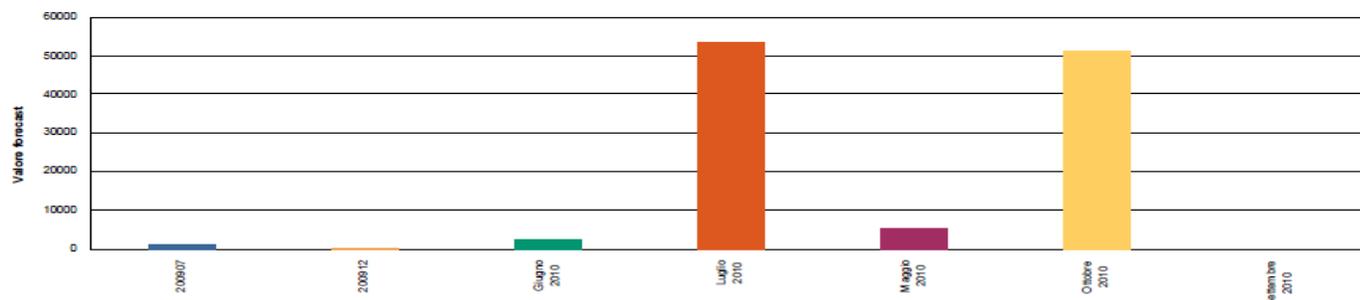


ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

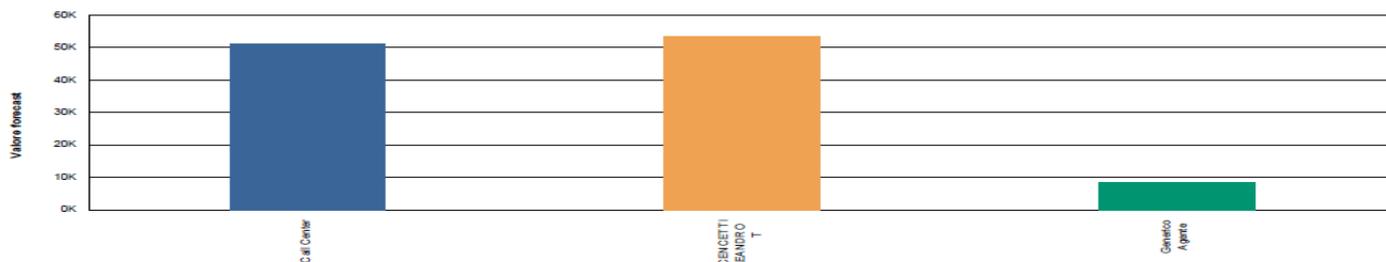
Page 3 of 7
16/06/2010 11:50

Unità di misura Euro



| Agente: 9 - CENCETTI LEANDRO | | T | | | | | | |
|--------------------------------|----------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------|------------------|-------|------------------|
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Periodo chiusura | Importo doc | % | Previsione |
| 0902020711066906 636NewLead | 02/02/2009 | Trattativa Vinta | CASE DELLE PIANACCE | Piscine | Luglio 2010 | 53.363,00 | 100 % | 53.363,00 |
| Totale agente | | | | | | 53.363,00 | | 53.363,00 |
| Agente: 55 - Call Center | | T | | | | | | |
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Periodo chiusura | Importo doc | % | Previsione |
| 0902090938543473 435NewLead | 09/02/2009 | Trattativa Vinta | CALDATO AFRA | Piscine | Ottobre 2010 | 51.194,00 | 100 % | 51.194,00 |
| Totale agente | | | | | | 51.194,00 | | 51.194,00 |

Unità di misura Euro



Forecast mensile*

Anno 2009

| | Luglio | Dicembre | Total |
|-----------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Generico Agente | 1.125,00 | 25,00 | 1.150,00 |
| Total | 1.125,00 | 25,00 | 1.150,00 |

Anno 2010

| | Maggio | Giugno | Luglio | Settembr | Ottobre | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|------------------|-------------------|
| Call Center | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 51.194,00 | 51.194,00 |
| CENCETTI LEANDRO | 0,00 | 0,00 | 53.363,00 | 0,00 | 0,00 | 53.363,00 |
| Generico Agente | 5.000,00 | 2.250,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 7.250,00 |
| Total | 5.000,00 | 2.250,00 | 53.363,00 | 0,00 | 51.194,00 | 111.807,00 |

* Mostra la somma dei valori di previsione basati sulla percentuale di chiusura per ogni periodo (Appuntamenti esclusi).

Chiusure mensili*

Anno 2009

| | Luglio | Dicembre | Total |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Generico Agente | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Anno 2010

| | Maggio | Giugno | Luglio | Settembr | Ottobre | Total |
|------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------------|
| Call Center | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 51.194,00 | 51.194,00 |
| CENCETTI LEANDRO | 0,00 | 0,00 | 53.363,00 | 0,00 | 0,00 | 53.363,00 |
| Generico Agente | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 0,00 | 0,00 | 53.363,00 | 0,00 | 51.194,00 | 104.557,00 |

* Mostra l'importo totale per ogni periodo dove la percentuale di chiusura è uguale a 100% (Appuntamenti esclusi).

Immagine 44 Forecast x periodo e agente - esempi

e. Forecast x agente

| | |
|--------------------------|--|
| Report | Forecast x agente |
| Descrizione | Stampa i valori forecast raggruppati per agente e periodo. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità e sulla griglia di ricerca semplice degli ordini. |
| Codice modulo | OpportunitaGrid, OrdiniGrid |
| Nome del file RPT | Forecast_agente.Rpt |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

Page 1 of 2

16/06/2010 11:50

| Agente: 9-CENCETTI LEANDRO | | T | | | | | | |
|--------------------------------|----------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------|------------------|-------|------------------|
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Periodo chiusura | Importo doc | % | Previsione |
| 0902020711066906 636NewLead | 02/02/2009 | Trattativa Vinta | CASE DELLE PIANACCE | Piscine | Luglio 2010 | 53.363,00 | 100 % | 53.363,00 |
| Totale Luglio 2010 | | | | | | 53.363,00 | | 53.363,00 |
| Totale agente | | | | | | 53.363,00 | | 53.363,00 |

| Agente: 55-Call Center | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|------------------|------------------|-------|------------------|
| Numero documento | Data documento | Stato* | Cliente | Oggetto trattativa | Periodo chiusura | Importo doc | % | Previsione |
| 0902090938543473 435NewLead | 09/02/2009 | Trattativa Vinta | CALDATO AFRA | Piscine | Ottobre 2010 | 51.194,00 | 100 % | 51.194,00 |
| Totale Ottobre 2010 | | | | | | 51.194,00 | | 51.194,00 |
| Totale agente | | | | | | 51.194,00 | | 51.194,00 |

Immagine 45 Forecast x agente – esempio

2.13 Ordini

a. Ordini

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Ordini |
| Descrizione | Stampa il dettaglio dell'ordine selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di ricerca semplice degli ordini ed anche sulla form con i dettagli |
| Codice modulo | OrdiniGrid, OrdiniForm |
| Nome del file RPT | Ordine.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ORDINE

Page 1 of 1

07/07/2010 12:31

Ordine N° 23755_122654900

Del 07/07/2010

Agente GENERICO AGENTE

Spettabile

NERO GIALLO

VIA CARDUCCI 2

Milano (MI)

Tel. 123456789

Oggetto :

DETTAGLIO ORDINE

| Codice | Descrizione/Descrizione estesa | UM | Qta | Prezzo Unit. | Totale | C.IVA | Tot (IVA comp.) |
|--------|---|----|------|--------------|-------------|-------|-----------------|
| 000006 | OLIVIA 3 890 17,25 X 8,88 [WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI | | 1,00 | € 34.928,00 | € 34.928,00 | 20 | € 41.913,60 |
| 0001RI | KIT RINNOVAMENTO ISOPLAN MAD 10 [WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI | | 1,00 | € 673,00 | € 673,00 | 20 | € 807,60 |

Nessuna caratteristica associata a quest'ordine

| | | |
|---------------|--------------------|--------------------|
| TOTALE | € 35.601,00 | € 42.721,20 |
|---------------|--------------------|--------------------|

Immagine 46 Ordine – esempio

b. Offerta – preventivo

Vedi paragrafo 2.10b

c. Forecast x periodo e agente

Vedi paragrafo 2.12d

d. Forecast x agente

Vedi paragrafo 2.12e

2.14 Telefonate

a. Stati contatti sintesi

| | |
|----------------------|---|
| Report | Stati contatti sintesi |
| Descrizione | Stampa la lista sintetica delle telefonate selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i> . |

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Codice modulo | Telefonate_StatiGrid |
| Nome del file RPT | StatiContatti_sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI SINTESI

Page 1 of 4

16/06/2010 12:21

| Descrizione | Tipo | Stato in Elenco | Utile | PRI | Gruppo |
|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------|-----|----------------------------|
| Assente | Ricontattare(R) | Assente | True | 10 | |
| Non Interessato | Negativo (N) | Da Contattare | True | 5 | |
| Non risponde | Ricontattare(R) | Non risponde | True | 10 | |
| Richiamare prossima volta | Ricontattare(R) | Richiamare prossima volta | True | 4 | RICHIAMARE PROSSIMA VOLTA |
| Scherzo | Negativo (N) | Scherzo | False | 17 | SCHERZO |
| Richiesta interna generica | Ricontattare(R) | Richiesta interna generica | False | 20 | RICHIESTA INTERNA GENERICA |
| Gestione giacenza merce | Ricontattare(R) | Gestione giacenza merce | True | 21 | GESTIONE GIACENZA MERCE |
| Richiesta tecnica/Manutenzione | Ricontattare(R) | Richiesta tecnica/Manutenzione | True | 22 | RICHIESTA TECNICA |
| Insoluto | Ricontattare(R) | Insoluto | True | 23 | |

Immagine 47 Stati contatti sintesi - esempio

b. Stati contatti completo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Stati contatti completo |
| Descrizione | Stampa i dettagli delle telefonate selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i> ed anche sulla form della telefonata selezionata. |
| Codice modulo | Telefonate_StatiGrid, Telefonate_StatiForm |
| Nome del file RPT | StatiContatti_completo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI COMPLETO

Page 4 of 70
16/06/2010 12:22

ID Stato: 69
Tipo: Ricontattare(R)
Descrizione: Richiamare prossima volta

Descrizione suppl: (nc)
Priorita: 4
Gruppo: RICHIAMARE PROSSIMA VOLTA
Stato da ripor. in Elenco: Richiamare prossima volta
Stato da ripor. in ordine/opportunità: Richiamare prossima volta
Campagna Succ:
Tipo Operazione: Sposta di campagna
Nuovo stato:
Privato o pubblico: Privato (ultimo operatore)

Opzioni richiamo

Tipo richiamo:
Opzione richiamo: Qualsiasi Richiamo - vedi parametri (0)
Minuti richiamo: 0

Altro

URL execute:
Campo libero:
Note:

Immagine 48 Stati contatti completo - esempio

c. Stati contatti dettagli

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Stati contatti dettagli |
| Descrizione | Stampa il dettaglio sintetico delle telefonate selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i> |
| Codice modulo | Telefonate_StatiGrid |
| Nome del file RPT | StatiContatti_dettagli.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI DETTAGLI

Page 1 of 24
16/06/2010 12:22

ID Stato: 48
Tipo: Ricontattare(R)
Descrizione: Assente

Descrizione suppl: (nc)
Priorita: 10
Gruppo:
Stato da ripor. in Elenco: Assente
Stato da ripor. in ordine/opportunità:
Campagna Succ:
Tipo Operazione: Sposta di campagna
Nuovo stato:
Privato o pubblico: Privato (ultimo operatore)

ID Stato: 63
Tipo: Negativo (N)
Descrizione: Non Interessato

Descrizione suppl: (nc)
Priorita: 5
Gruppo:
Stato da ripor. in Elenco: Da Contattare
Stato da ripor. in ordine/opportunità: Trattativa Annullata/Non interessato
Campagna Succ:
Tipo Operazione: Sposta di campagna
Nuovo stato:
Privato o pubblico: Privato (ultimo operatore)

Immagine 49 Stati contatti dettagli – esempio

2.15 Help Desk - Contratti

a. Lista Contratti

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Contratti |
| Descrizione | Stampa la lista dei contratti selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Contratti</i> . |
| Codice modulo | TT_ContrattiGrid |
| Nome del file RPT | Contratti_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA CONTRATTI

Page 1 of 1

03/01/2011 15:57

| Numero | Cliente | Tipo | Data Inizio | Data Scadenza |
|---------|-------------------------------------|---------------|-------------|---------------|
| 0000001 | REPETTO CATERINA 2 | Assistenza | 22/09/2010 | 22/10/2010 |
| 0000003 | RABBANI DANIELE | Assistenza | 23/09/2009 | 23/09/2010 |
| 0000004 | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | Supporto Base | 30/09/2010 | 30/10/2010 |
| 0000005 | GUERRIERI CLAUDIA | Supporto Base | 13/12/2010 | 13/12/2011 |

Immagine 50 Lista Contratti – esempio

b. Lista Contratti Dettaglio, Contratto

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Contratti Dettaglio, Contratto |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni contratto selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Contratti</i> |
| Codice modulo | TT_ContrattiGrid, TT_ContrattiForm |
| Nome del file RPT | Contratto.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONTRATTO

Page 1 of 1

03/01/2011 16:53

ID: **1** Numero contratto: **0000001**

Dati

| | | |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Cliente | Data inizio forn. | Tipo di contratto |
| REPETTO CATERINA 2 | | Assistenza |
| Data inizio | Data scadenza | Data disdetta |
| 22/09/2010 | 22/10/2010 | |
| Costo al cliente | Numero coupon | Costo fornitore |
| 350,00 | 8 | 150,00 |
| SLA | | |
| Priorità standard di risposta | | |

Impostazioni predefinite per le attività legate al contratto

| | |
|------------|--------------------------|
| Tipo | Condizioni |
| Consulenza | Come da contratto coupon |
| Dove | Priorità |
| | Alta |

Note

Note

Prodotti

| Codice | Descrizione | Variante | Disabilitato |
|--------|--------------------------|----------|--------------|
| | BARBARA III 11,94 X 5,45 | | No |

Rinnovi

Nessun rinnovo del contratto

Immagine 51 Contratto – esempio

c. Lista Tipi Contratto, Tipo Contratto

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Tipi Contratto, Tipo Contratto |
| Descrizione | Stampa la lista dei tipi contratto selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Contratti</i> . |
| Codice modulo | TT_ContrattiTipiGrid, TT_ContrattiTipiForm |
| Nome del file RPT | TipoContratto.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPI CONTRATTO

Page 1 of 1

05/01/2011 14:50

| ID | Tipo Contratto | Annuale | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|----|-------------------|---------|----------|-------------|----------|
| 1 | Assistenza | Yes | No | No | No |
| 2 | Coupon | Yes | No | No | No |
| 3 | Forfait | Yes | No | No | No |
| 4 | Solo Email | Yes | No | No | No |
| 5 | Solo Telefonico | Yes | No | No | No |
| 6 | Supporto Avanzato | Yes | No | No | No |
| 7 | Supporto Base | Yes | No | Yes | No |
| 8 | Tutto Compreso | Yes | No | No | No |

Immagine 52 Lista Tipi Contratto – esempio

d. Lista Contratti SLA, Contratto SLA

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Contratti SLA, Contratto SLA |
| Descrizione | Stampa la lista dei contratti SLA selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Contratti SLA</i> . |
| Codice modulo | TT_ContrattiSLAGrid, TT_ContrattiSLAForm |
| Nome del file RPT | ContrattoSLA.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONTRATTI SLA

Page 1 of 1

05/01/2011 14:57

| ID | SLA | T. risposta | T. soluzione | T. calendario | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|----|---|-------------|--------------|---------------|----------|-------------|----------|
| 1 | Test01 | 0 | 0 | Yes | No | No | No |
| 2 | Generico | 0 | 0 | Yes | No | Yes | No |
| 3 | Next Business Day | 720 | 1440 | Yes | No | No | No |
| 4 | Priorità standard di risposta | 720 | 5760 | No | No | No | No |
| 5 | Priorità standard di risposta - lavorativi | 720 | 5760 | No | No | No | No |

Immagine 53 Lista Contratti SLA – esempio

2.16 Help Desk - Segnalazioni

a. Lista Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Segnalazioni |
| Descrizione | Stampa la lista delle segnalazioni selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Segnalazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniGrid |
| Nome del file RPT | Segnalazioni_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

03/01/2011 17:25

| Numero | Data Ins. | Descrizione Problema | Stato |
|---------|------------------|--|--------|
| 0000017 | 14/10/2009 16.11 | Il video non si accende | Chiuso |
| 0000018 | 14/10/2009 16.16 | Problema riscontrato in fase di inserimento nuovo record | Aperto |
| 0000025 | 23/11/2010 14.56 | Errore in fase di esitazione | Chiuso |

Immagine 54 Lista Segnalazioni – esempio

b. Lista Segnalazioni Dettaglio, Segnalazione

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Segnalazioni Dettaglio, Segnalazione |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni segnalazione selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i> |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm |
| Nome del file RPT | Segnalazione.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEGNALAZIONE

Page 1 of 1

03/01/2011 17:54

ID: 43 Numero TT: 0000037

Dati

Cliente

REPETTO CATERINA 2

Prodotto

Contratto n°

Scadenza

0000001

22/10/2010

Tipo

Data segnalazione

Priorità

08/12/2010 17.10

Media

Registrato da

Stato Corrente

Chiuso

In carico a

Data prevista soluzione

Data soluzione

Generico Agente (AgGen)

15/12/2010

Descrizione problema

Problema accensione video

Soluzione

Sostituito fusibile

Note

Note interne

Fusibile bruciato

Caratteristiche

Nessuna caratteristica impostata per questa segnalazione

Immagine 55 Segnalazione – esempio

c. Lista Segnalazioni/Attività Dettaglio, Segnalazione/Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Segnalazioni/Attività Dettaglio, Segnalazione/Attività |
| Descrizione | Stampa il dettaglio sintetico di ogni segnalazione selezionata e delle relative attività. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i> |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm |
| Nome del file RPT | Segnalazioni_Activita.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEGNALAZIONI E ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 9:25

ID: **31** Numero TT: **0000025**

Cliente

REPETTO CATERINA 2

Tipo

Test 2

Data segnalazione

23/11/2010 14.56

Priorità

Alta

Stato Corrente

Chiuso

In carico a

DIPROVA AGENTE (AGN DI PROVA)

Data prevista soluzione

Data soluzione

23/11/2010

Descrizione problema

Errore in fase di esitazione

Soluzione

Risolto bug in istruzione SQL di inserimento

Attività

| ID | Priorità | Data richiesta | | Inizio attività | | Fine attività | | Descrizione breve | Stato | Operatore 1 | Tipo | Dove | Condizioni |
|-----------|----------|----------------|-------|-----------------|-------|---------------|-------|---------------------|----------------|------------------------------------|------------|---------|------------|
| 33 | Media | 01/12/2010 | 16.55 | 01/12/2010 | 16.55 | 13/12/2010 | 14.10 | TIPICA OPERAZIONE A | Chiuso | Agenzia fittizia (Agenziafittizia) | Consulenza | | |
| 35 | Media | 01/12/2010 | 17.20 | 01/12/2010 | 17.20 | | | TIPICA OPERAZIONE A | In Lavorazione | Agenzia fittizia (Agenziafittizia) | Formazione | | |
| 36 | Media | 01/12/2010 | 17.22 | 01/12/2010 | 17.22 | | | TIPICA OPERAZIONE A | In Lavorazione | Agenzia fittizia (Agenziafittizia) | Consulenza | Ufficio | Normali |

Immagine 56 Segnalazione/Attività – esempio

d. Riepilogo Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Riepilogo Segnalazioni |
| Descrizione | Stampa delle segnalazioni con dettagli inerenti il cliente, il prodotto/servizio per cui è stata aperta la segnalazione e le attività svolte. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i> |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm |
| Nome del file RPT | RiepilogoSegnalazioni.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Riepilogo Segnalazioni

Page 1 of 2

04/01/2011 9:37

Numero TT: 000025

| | | |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Tipo Segnalazione | Stato Segnalazione | Priorità |
| Test 2 | Chiuso | Alta |
| Data Segnalazione | Data Soluzione (* = prevista) | Tempo Lavorato |
| 23/11/2010 14.56.52 | 23/11/2010 | 08h 00.00 |
| Assegnato a | | |
| DIPROVA AGENTE (AGN DI PROVA) | | |

Cliente

| | | | |
|---|--------------------|------------|------------|
| ID Cliente | Ragione Sociale | | |
| 33 | REPETTO CATERINA 2 | | |
| Città | CAP | Provincia | |
| BORGHETTO D'ARROSCIA | 18020 | IM | |
| Indirizzo | | | |
| LOCALITA' sconosciuta PIANO DEI GRILLI,63 100 100 | | | |
| E-mail | Num. Tel. | Num. Cell. | Num. Fax |
| m_valente@virgilio.it | 187187187 | 1212324 | 1111111111 |
| Partita IVA | Codice Fiscale | | |
| 12312312312 | RPTCRN36B69A993H | | |

Prodotto/servizio per cui è stata aperta la segnalazione

| | | | |
|--------------|-------------|------------|--|
| Codice | Descrizione | | |
| 000021 | | | |
| Contratto n° | Attivo dal | Scadenza | |
| 0000001 | 22/09/2010 | 22/10/2010 | |

Oggetto segnalazione

Descrizione problema
Errore in fase di esitazione

Soluzione
Risolto bug in istruzione SQL di inserimento

Attività svolte

| | | | |
|---------------------|--------|-------------|------------|
| Attività | | | |
| TIPICA OPERAZIONE A | | | |
| Priorità | Stato | Data inizio | Data fine |
| Media | Chiuso | 01/12/2010 | 13/12/2010 |

Immagine 57 Riepilogo Segnalazioni – esempio

e. Lista Tipi Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Tipi Segnalazioni |
| Descrizione | Stampa la lista dei tipi segnalazioni selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Segnalazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniTipiGrid |
| Nome del file RPT | SegnalazioniTipi_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA TIPI SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

04/01/2011 15:19

| Tipo segnalazione | SLA | Note |
|-------------------|--------|---|
| Problema Hardware | Test01 | Problematica legata all'hardware della macchina (rottura, malfunzionamenti periferiche ecc..) |
| Problema Software | Test01 | |

Immagine 58 Lista Tipi Segnalazioni – esempio

f. Lista Tipi Segnalazioni Dettaglio, Tipo Segnalazione

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Tipi Segnalazioni Dettaglio, Tipo Segnalazione |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni tipo segnalazione selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Segnalazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniTipiGrid, TT_SegnalazioniTipiForm |
| Nome del file RPT | SegnalazioniTipo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPO SEGNALAZIONE

Page 1 of 1

04/01/2011 15:24

1 Problema Hardware

| SLA | Tipo padre | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|--------|------------|----------|-------------|----------|
| Test01 | | No | No | No |

Note

Problematica legata all'hardware della macchina (rottura, malfunzionamenti periferiche ecc..)

Immagine 59 Tipo Segnalazione – esempio

g. Lista Stati Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Stati Segnalazioni |
| Descrizione | Stampa la lista degli stati segnalazioni selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Stati Segnalazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniStatiGrid |
| Nome del file RPT | SegnalazioniStati_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA STATI SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

04/01/2011 15:44

| Stato | Tipo | Note |
|----------------------------|------------|-----------------------|
| Aperto | Aperto (A) | Segnalazione aperta. |
| Chiuso | Chiuso (C) | Segnalazione risolta. |
| Da Fare | Aperto (A) | |
| In corso | Attesa (W) | |
| In corso ma già analizzato | Attesa (W) | |

Immagine 60 Lista Stati Segnalazioni – esempio

h. Lista Stati Segnalazioni Dettaglio, Stato Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Stati Segnalazioni Dettaglio, Stato Segnalazioni |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni stato segnalazioni selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Stati Segnalazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_SegnalazioniStatiGrid, TT_SegnalazioniStatiForm |
| Nome del file RPT | SegnalazioniStato.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEGNALAZIONI STATO

Page 1 of 1

04/01/2011 16:49

1 Aperto

| | | | |
|------------|----------|-------------|-------------------------|
| Tipo | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| Aperto (A) | No | Yes | No |

Note

Segnalazione aperta.

Immagine 61 Stato Segnalazioni – esempio

2.17 Help Desk - Attività

a. Lista Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Attività |
| Descrizione | Stampa la lista delle attività selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaGrid |
| Nome del file RPT | Attivita_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 11:44

ID: 31 Numero TT: 0000025

| ID | Richiesta | Inizio | Fine | Attività | Stato |
|----|------------------|------------------|------------------|----------------------|----------------|
| 33 | 01/12/2010 16.55 | 01/12/2010 16.55 | 13/12/2010 14.10 | TIPICA OPERAZIONE A | Chiuso |
| 35 | 01/12/2010 17.20 | 01/12/2010 17.20 | | SCANSIONE ANTIVIRUS | In Lavorazione |
| 36 | 01/12/2010 17.22 | 01/12/2010 17.22 | | REALIZZAZIONE REPORT | In Lavorazione |

Immagine 62 Lista Attività – esempio

b. Lista Attività Dettaglio, Attività

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Attività Dettaglio, Attività |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni attività selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaGrid, TT_ActivitaForm |
| Nome del file RPT | Attivita.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 12:20

ID: **31** Numero TT: **0000025**

ID Attività: **36**

Dati

| | | | |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------|
| Priorità | Stato | | |
| Media | In Lavorazione | | |
| Data richiesta | Inizio attività | Fine prevista | Fine attività |
| 01/12/2010 17.22 | 01/12/2010 17.22 | | |
| Descrizione breve | | | |
| REALIZZAZIONE REPORT | | | |
| Operatore 1 | Operatore 2 | Operatore 3 | |
| Agenzia fittizia (Agenziafittizia) | | | |
| Tipo | Dove | Condizioni | |
| Consulenza | Ufficio | Normali | |
| Inoltra il trouble ticket a | | | |

Descrizione
Realizzare un report per la vista.

Intervento

| | | | |
|----------------|--------------|--------------|------------------|
| Ore totali | Ore pausa | Da fatturare | Num. oper. |
| 1,0 | 0,0 | 0,0 | 1 |
| Tempo da fatt. | Costo orario | Costo uscita | Costo al cliente |
| 0,0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Note

Note interne
Utilizzare il modello standard per il report.

Riferimenti contabilità

Caratteristiche

Difficoltà
Media

Immagine 63 Attività – esempio

c. Lista Tipi Attività

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Tipi Attività |
| Descrizione | Stampa la lista dei tipi attività selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaTipiGrid |
| Nome del file RPT | AttivitaTipi_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA TIPI ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:16

| Tipo attività | Tariffa oraria | Responsabile |
|---------------|----------------|-----------------|
| Ascolto | 10,00 | ROSSI GIOVANNI |
| Consulenza | 80,00 | Generico Agente |
| Formazione | 70,00 | |
| Installazione | 55,00 | |
| Test | 50,00 | |

Immagine 64 Lista Tipi Attività – esempio

d. Lista Tipi Attività Dettaglio, Tipo Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Tipi Attività Dettaglio, Tipo Attività |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni tipo attività selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaTipiGrid, TT_ActivitaTipiForm |
| Nome del file RPT | AttivitaTipo.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPO ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:28

2 Consulenza

| | | | | |
|-------------------------|----------------|----------|-------------|----------|
| Libero | Tariffa oraria | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
| | 80,00 | No | Yes | No |
| Responsabile | | | | |
| Generico Agente (AgGen) | | | | |

Immagine 65 Tipo Attività – esempio

e. Lista Stati Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Stati Attività |
| Descrizione | Stampa la lista degli stati attività selezionati. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Stati Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaStatiGrid |
| Nome del file RPT | AttivitaStati_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA STATI ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:52

| Descrizione | Tipo | Significato |
|----------------|------------|---|
| Aperto | Aperto (A) | Attività inserita ma non ancora in lavorazione. |
| Chiuso | Chiuso (C) | |
| In attesa | Attesa (W) | Svolgimento attività bloccato. |
| In Lavorazione | Attesa (W) | |

Immagine 66 Lista Stati Attività – esempio

f. Lista Stati Attività Dettaglio, Stato Attività

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Stati Attività Dettaglio, Stato Attività |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni stato attività selezionato. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Stati Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaStatiGrid, TT_ActivitaStatiForm |
| Nome del file RPT | AttivitaStato.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATO ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 18:01

1 Aperto

| | | | |
|------------|----------|-------------|-------------------------|
| Tipo | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| Aperto (A) | No | No | No |

Significato

Attività inserita ma non ancora in lavorazione.

Immagine 67 Stato Attività – esempio

g. Lista Condizioni Attività, Condizione Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Condizioni Attività, Condizione Attività |
| Descrizione | Stampa la lista delle condizioni attività selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Condizioni Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaCondizioniGrid, TT_ActivitaCondizioniForm |
| Nome del file RPT | AttivitaCondizione.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONDIZIONI ATTIVITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 14:32

| ID | Condizione | Calcola | Libero | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|----|--|---------|--------|----------|-------------|----------|
| 1 | Normali | 100 | | No | No | No |
| 2 | Addebita solo uscita | 0 | | No | No | No |
| 3 | Come da contratto coupon | 100 | | No | No | No |
| 4 | Come da offerta | 100 | | No | No | No |
| 5 | Fuori Garanzia | 100 | | No | No | No |
| 6 | Fuori garanzia - non possibile fatturare | 100 | | No | No | No |
| 7 | Fuori garanzia fattura 50% | 50 | | No | No | No |
| 8 | In Garanzia | 0 | | No | No | No |

Immagine 68 Lista Condizioni Attività – esempio

h. Lista Sedi Attività, Sede Attività

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Sedi Attività, Sede Attività |
| Descrizione | Stampa la lista delle sedi attività selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Sedi Attività</i> . |
| Codice modulo | TT_ActivitaDoveGrid, TT_ActivitaDoveForm |
| Nome del file RPT | AttivitaDove.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEDI ATTIVITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 14:41

| ID | Dove | Uscita | Tariffa uscita | Libero | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|----|-----------------------------|--------|----------------|--------|----------|-------------|----------|
| 1 | Ufficio | 100,00 | 0,00 | | No | No | No |
| 2 | Presso Cliente (entro 40Km) | 100,00 | 30,00 | | No | No | No |
| 3 | Presso Cliente (oltre 40Km) | 100,00 | 45,00 | | No | No | No |
| 4 | Presso nostra sede | 0,00 | 0,00 | | No | No | No |

Immagine 69 Lista Sedi Attività – esempio

i. Lista Operazioni, Operazione

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Operazioni, Operazione |
| Descrizione | Stampa la lista delle operazioni selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipologie Operazioni</i> . |
| Codice modulo | TT_OperazioniGrid, TT_OperazioniForm |
| Nome del file RPT | Operazione.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

OPERAZIONI

Page 1 of 1

05/01/2011 15:34

| ID | Descrizione | Obsoleto | Predefinito | Bloccato |
|----|----------------------|----------|-------------|----------|
| 1 | TIPICA OPERAZIONE A | No | Yes | No |
| 2 | TIPICA OPERAZIONE B | No | No | No |
| 3 | ALTRA OPERAZIONE | No | No | No |
| 4 | REALIZZAZIONE REPORT | No | No | No |
| 5 | RIAVVIO SISTEMA | No | No | No |
| 6 | SCANSIONE ANTIVIRUS | No | No | No |

Immagine 70 Lista Operazioni – esempio

2.18 Help Desk - Generici

a. Lista FAQ

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista FAQ |
| Descrizione | Stampa la lista delle FAQ selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Consultazione FAQ</i> . |
| Codice modulo | TT_FaqGrid |
| Nome del file RPT | TTFaq_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA FAQ

Page 1 of 1

05/01/2011 16:07

| Categoria | Domanda | Valido dal | Lecture |
|-----------|--|------------|---------|
| CRM | Nel CRM esiste una funzione che mi permette di organizzare oltre ai richiami per le anagrafiche presenti, ma anche altre azioni, come invio e-mail, determinate ricerche, ecc, in modo che compaia un "memo" agli operatori interessati che faccia capire cosa fare, quando e per chi? | | 0 |
| CRM | E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici? | | 0 |

Immagine 71 Lista FAQ – esempio

b. Lista FAQ Dettaglio, FAQ

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista FAQ Dettaglio, FAQ |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni FAQ selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Consultazione FAQ</i> . |
| Codice modulo | TT_FaqGrid, TT_FaqForm |
| Nome del file RPT | TTFaq.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

FAQ

Page 1 of 2

05/01/2011 16:41

| | |
|----------|------------|
| 1 | CRM |
|----------|------------|

| | | |
|---------|------------|----------------|
| Lettura | Valido dal | Validato da |
| 0 | 05/11/2009 | GIOVANNI ROSSI |

Domanda

Nel CRM esiste una funzione che mi permette di organizzare oltre ai richiami per le anagrafiche presenti, ma anche altre azioni, come invio e-mail, determinate ricerche, ecc. in modo che compaia un "memo" agli operatori interessati che faccia capire cosa fare, quando e per chi?

Risposta

Certamente, nel CRM sono presenti "infinite" attività per ogni anagrafica. Ciascuna di queste ha delle sue date di riferimento (che possono essere intese solitamente come scadenza), note, assegnatario (operatore - che può essere pubblico, ovvero attività in carico/visibile da tutti) e soprattutto uno status che può essere personalizzato dall'utilizzatore.

| | |
|----------|------------|
| 2 | CRM |
|----------|------------|

| | | |
|---------|------------|-------------|
| Lettura | Valido dal | Validato da |
| 0 | 03/12/2010 | Addetta uno |

Domanda

E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?

Risposta

Si, il CRM è proprio lo strumento adatto per analizzare la "vita" delle anagrafiche presenti; ci sono diversi strumenti con cui è possibile riepilogare questo percorso:

Ricerca rapida. Consultabile mediante la "Situazione" che mostra una situazione di sintesi già pronta (contatti, appuntamenti, storico venduto, inserimento in campagna, caratteristiche aggiuntive del cliente) del CRM.

Situazione CRM. Visualizza una situazione complessiva del nominativo, personalizzabile ad hoc sulle specifiche esigenze del cliente, ed è consultabile da praticamente qualsiasi punto del programma. Capita spesso infatti che il CRM visualizzi le opportunità del nominativo consultato in modo "preconfezionato", ma se occorre visualizzare subito un campo specifico, la "Sintesi CRM", consente di personalizzare la visione univoca e complessiva del cliente.

Immagine 72 Lista FAQ Dettaglio – esempio

c. Lista Priorità

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Lista Priorità |
| Descrizione | Stampa la lista delle priorità selezionate. |
| Dove si trova | Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Priorità</i> . |
| Codice modulo | TT_PrioritaGrid |
| Nome del file RPT | Priorita_Sintesi.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA PRIORITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 16:58

| Descrizione | Priorità | Note | Obsoleto |
|---------------------|----------|---|----------|
| Alta | 1 | Prestare massima attenzione. | False |
| Media | 2 | | False |
| Normale | 3 | | False |
| Bassa | 4 | | False |
| Da lasciare in coda | 5 | Svolgere solo se ultima attività rimasta. | False |

La priorità è indicata con un valore numerico da 0 a n, più basso è il valore più alta è la priorità.

Immagine 73 Lista Priorità – esempio

d. Lista Priorità Dettaglio, Priorità

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Priorità Dettaglio, Priorità |
| Descrizione | Stampa il dettaglio di ogni priorità selezionata. |
| Dove si trova | Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Priorità</i> . |
| Codice modulo | TT_PrioritaGrid, TT_PrioritaForm |
| Nome del file RPT | Priorita.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PRIORITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 17:05

| 1 Alta | | | |
|---|----------|-------------|-------------------------|
| Priorità | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| 1 | No | No | No |
| Note | | | |
| Prestare massima attenzione. | | | |
| 4 Media | | | |
| Priorità | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| 2 | No | Yes | No |
| Note | | | |
| 2 Normale | | | |
| Priorità | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| 3 | No | No | No |
| Note | | | |
| 5 Bassa | | | |
| Priorità | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| 4 | No | No | No |
| Note | | | |
| 3 Da lasciare in coda | | | |
| Priorità | Obsoleto | Predefinito | Bloccato dal produttore |
| 5 | No | No | No |
| Note | | | |
| Svolgere solo se ultima attività rimasta. | | | |

La priorità è indicata con un valore numerico da 0 a n, più basso è il valore più alta è la priorità.

Immagine 74 Lista Priorità Dettaglio – esempio

3. Analisi

L'analisi sono disponibili sulle griglie di ricerca avanzata. I report e l'analisi sono organizzati per ogni ricerca cioè:

- Ricerca avanzata Segnalazioni/Contratti (RICERCA ORDINI)
- Anagrafiche – Ricerca avanzata (RICERCA CLIENTI)
- Analisi Contact Management (RICERCA CALL CENTER)

E' possibile effettuare l'analisi all'interno della sistema o generare un report con i risultati di ricerca effettuata.

3.1 Ricerca Ordini

a. Lista Appuntamenti (5 giorni)/(Odierno)/(Generale)

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Lista Appuntamenti (5 giorni)/(Odierno)/(Generale) |
| Descrizione | Stampa la lista degli appuntamenti presi per i prossimi 5 giorni/per giorno corrente/per tutti prossimi giorni. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | Analisi_AppuntamentiDistintaVert.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| | | | | | | | Filtra: | | |
|--------------|----------|--------|---------------------|--------|-------------|--------------------|---------|--|--|
| CODICEAGENTE | COGNOME | NOME | APPUNTAMENTO | QUANTI | PORTAFOGLIO | LIMITEAPPUNTAMENTI | | | |
| AgGen | Generico | Agente | 20/06/2010 10.00.00 | 1 | Appartiene | 10 | | | |
| AgGen | Generico | Agente | 21/06/2010 9.00.00 | 1 | Appartiene | 0 | | | |
| AgGen | Generico | Agente | 23/06/2010 10.25.00 | 1 | Appartiene | 0 | | | |

(D) Records: 3

Immagine 75 Lista appuntamenti – esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

DISTINTA APPUNTAMENTI

Page 1 of 2
07/07/2010 14:48

Codice Agente
AgGen

Agente
GENERICO AGENTE
VIA GENOVA, 185 21052 - BUSTO ARSIZIO (VA)
Tel. 03318787458 - Email l.frigerio@siseco.it

N. Appuntamenti
6

Appuntamenti di **mercoledì 07/07/2010**

| | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------------|------------------|---|-----------|------------------------|----------|-------|---------------|
| Orario | 9:20 - 9:25 | Codice Operatore | 75 | Operatore | CASALE GIANLUCA | IDOrdine | 23723 | |
| Cliente | (3553) BARBERA LILLO | Indirizzo : | VIA GARIBALDI, 207 92013 - MENFI (AG) | | | | | |
| Referente | | Oggetto | - - - - | | | | Stato | Da Contattare |
| C.A. | | Settore attività | | | | | | |
| Telefono | 187 | Cellulare | Tipo Mot. (Motivo / Campagna) ALGORITMOZONE/AUTOMATISMO AZ | | | | | |
| eMail | | Fax | Esito [POS] [NEG] [ATT] > Altro | | | | | |
| Note appuntamento | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------------|------------------|---|-----------|------------------------|----------|-------|---------------|
| Orario | 11:25 - 11:30 | Codice Operatore | 75 | Operatore | CASALE GIANLUCA | IDOrdine | 23727 | |
| Cliente | (1061) DI PONZIO DANILO | Indirizzo : | VIA PRIARONA, 18 15610 - CREMOLINO (AL) | | | | | |
| Referente | | Oggetto | - - - - | | | | Stato | Da Contattare |
| C.A. | | Settore attività | | | | | | |
| Telefono | 187 | Cellulare | Tipo Mot. (Motivo / Campagna) ALGORITMOZONE/AUTOMATISMO AZ | | | | | |
| eMail | | Fax | Esito [POS] [NEG] [ATT] > Altro | | | | | |
| Note appuntamento | | | | | | | | |

Immagine 76 Lista Appuntamenti – esempio report

b. Analisi vendita x prodotto

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi vendita x prodotto |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita per singolo prodotto organizzate per imponibile di vendita e quantità degli ordini. Inoltre l'analisi genera i grafici per top 10 prodotti venduti (ordinati per imponibile di vendita e di quantità di vendita). |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_VenditaXProdotto.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

L'analisi vendita per singolo prodotto

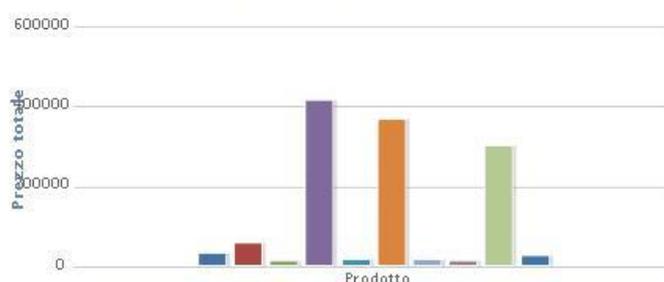
Elenco totale prodotti ordinati per imponibile di vendita

| PRODOTTODESC | TOT_VALORE | % PRODOTTO |
|---|------------|------------|
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | 416610,6 | 28,48 |
| OLIVIA 3 1065 19 X 10,65 | 370787 | 25,34 |
| CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75 | 304244 | 20,8 |
| SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23 | 60914 | 4,16 |
| OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | 35815 | 2,45 |
| AMANDINE 1170 11,70X7,12 X 5,34 | 29796 | 2,04 |
| OLIVIA 3 712 15,5 X 7,12 | 19699 | 1,35 |
| SALINA GARDEN 2000X2900 ELETTRICA (LIQUID) LEAK PREVENTER | 18240 | 1,25 |
| MADELEINE 11 11,6 X7,1X 5,35 | 15478,29 | 1,06 |
| | 14646 | 1 |

(D) Records: 241

Totale imponibile vendita : **1463061,42**

Top 10 prodotti - prezzo



Elenco totale prodotti ordinati per quantità di vendita

| PRODOTTODESC | TOT_QUANTITÀ | % PRODOTTO |
|------------------------------------|--------------|------------|
| (LIQUID) LEAK PREVENTER | 197 | 13,74 |
| CTX-25 RH PLUS LIQUIDO CONF.20 LT | 100 | 6,97 |
| FISSO PROVVISORI | 75 | 5,23 |
| FARO 300 W CON TRASP. 200/12 V | 71 | 4,95 |
| 84330 CUSCINO BLUE PER LETTINO | 61 | 4,25 |
| PIETRE PERIODICHE CONF.20 KG | 50 | 3,49 |
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | 37 | 2,58 |
| ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO | 30 | 2,09 |
| EASY DOSE COMPACT SYSTEM | 28 | 1,95 |
| ALLUNG/DIMIN.PER LINER STD E BORDO | 27 | 1,88 |

(D) Records: 241

Totale quantità vendita: **1434**

Top 10 prodotti - quantità

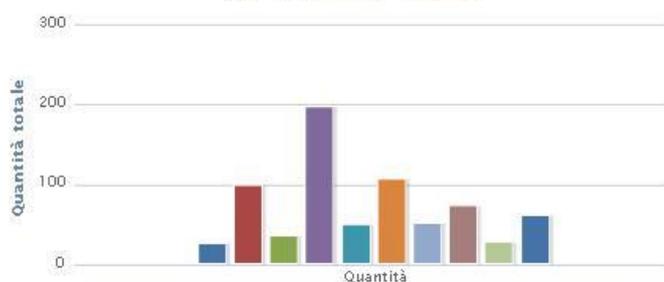


Immagine 77 Analisi x prodotto - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM

SAN VITTORE OLONA MI

Tel. 03319351 INT.2

Vendita per prodotto

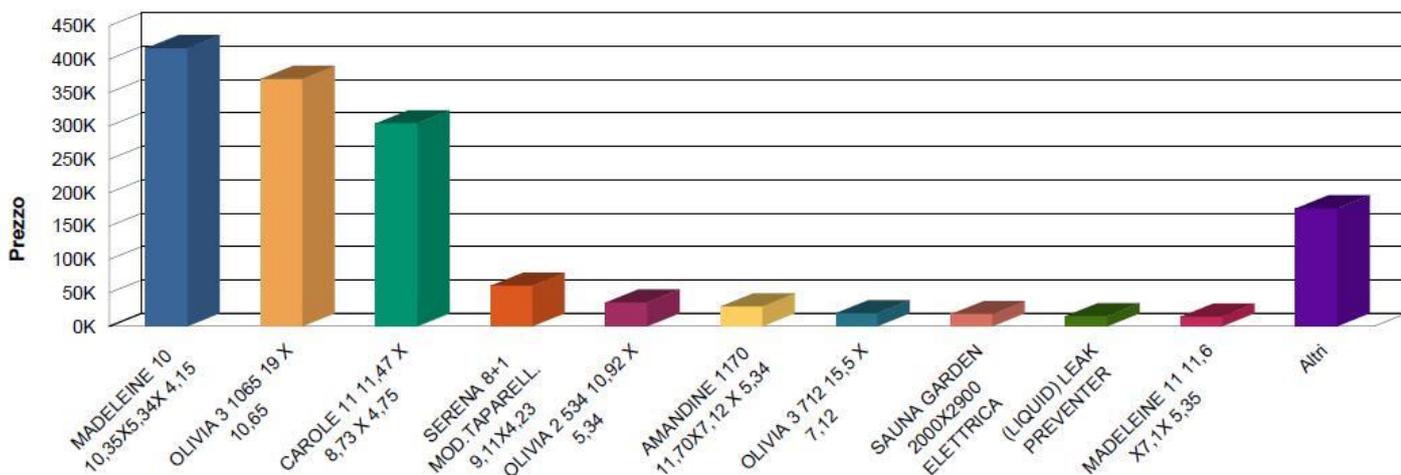
Page 1 of 10

16/06/2010 15:11

| Prodotto | Prezzo | % Prodotto | % Cumulata |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | 416.610,60 | 28,48% | 28,48 % |
| OLIVIA 3 1065 19 X 10,65 | 370.787,00 | 25,34% | 53,82 % |
| CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75 | 304.244,00 | 20,80% | 74,61 % |
| SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23 | 60.914,00 | 4,16% | 78,78 % |
| OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | 35.815,00 | 2,45% | 81,22 % |
| AMANDINE 1170 11,70X7,12 X 5,34 | 29.796,00 | 2,04% | 83,26 % |
| OLIVIA 3 712 15,5 X 7,12 | 19.699,00 | 1,35% | 84,61 % |

Top 10 prodotti

Prezzo



| Prodotto | Quantità | % Prodotto | % Cumulata |
|-----------------------------------|----------|------------|------------|
| (LIQUID) LEAK PREVENTER | 197,00 | 13,74% | 13,74 % |
| CTX-25 PH PLUS LIQUIDO CONF.20 LT | 100,00 | 6,97% | 20,71 % |
| FISSO PROVVISORIO | 75,00 | 5,23% | 25,94 % |
| FARO 300 W CON TRASF. 200/12 V | 71,00 | 4,95% | 30,89 % |
| 84330 CUSCINO BLUE PER LETTINO | 61,00 | 4,25% | 35,15 % |
| PIETRE PERIDOTTICHE CONF.20 KG | 50,00 | 3,49% | 38,63 % |

Top 10 prodotti

Quantità

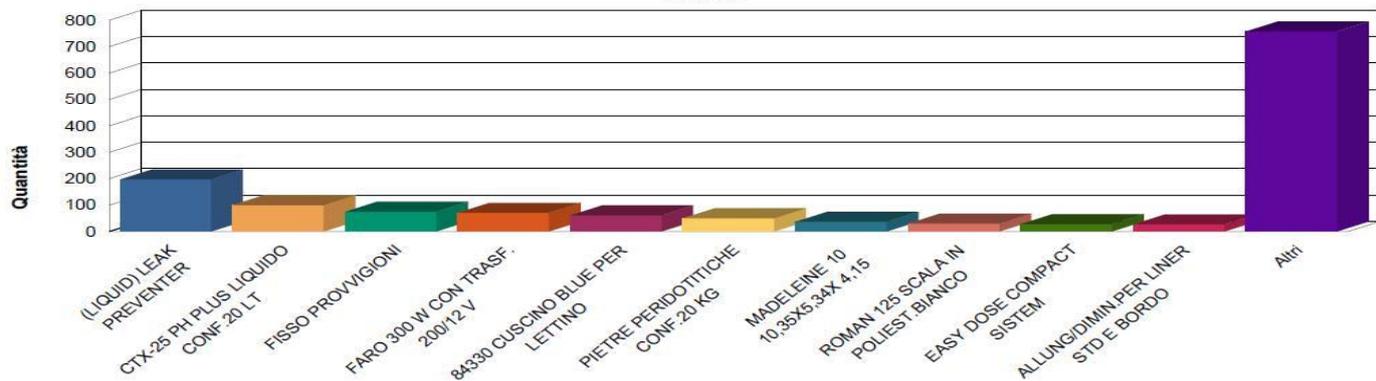


Immagine 78 Analisi vendita x prodotto - esempio report

c. Analisi vendita x Gruppo 1-4

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Analisi vendita x Gruppo 1-4 |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita per ogni gruppo dei prodotti (Gruppo 1 - Gruppo 4) organizzate per imponibile di vendita e quantità degli ordini. Inoltre l'analisi genera i grafici di torta per mostrare la percentuale di vendita per ogni prodotto per ogni singolo gruppo. I grafici sono organizzati sia per imponibile di vendita sia per quantità di ordine. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_VenditaXGruppo1.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo2.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo3.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo4.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

L'analisi vendita per gruppi prodotti

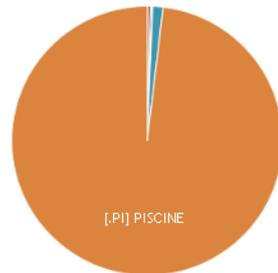
Elenco totale prodotti ordinati per gruppo 1 e imponibile di vendita

| GRUPPO1 | TOTAL | % PRODOTTO |
|-----------------------------|------------|------------|
| [PI] PISCINE | 1435388,92 | 98,11 |
| PRIMO | 18240 | 1,25 |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 5627 | 0,38 |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 3240,5 | 0,22 |
| | 555 | 0,04 |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 10 | 0 |

(D) Records: 6

Totale imponibile di vendita **1463061,42**

Gruppo 1 (prezzo)



Elenco totale prodotti ordinati gruppo 1 e quantità

| GRUPPO1 | TOT_QUANTITA | % PRODOTTO |
|-----------------------------|--------------|------------|
| [PI] PISCINE | 1332 | 92,89 |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 75 | 5,23 |
| | 15 | 1,05 |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 9 | 0,63 |
| PRIMO | 2 | 0,14 |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 1 | 0,07 |

(D) Records: 6

Totale quantità di vendita **1434**

Gruppo 1 (quantità)

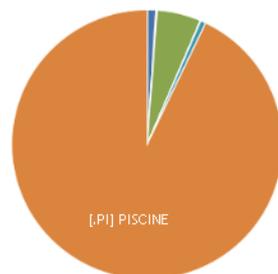
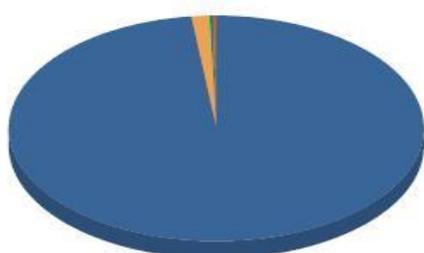


Immagine 79 Analisi vendita x Gruppo N - esempio analisi

| Gruppo 1 | Prezzo | % Prodotto | % Cumulata |
|-----------------------------|---------------------|------------|------------|
| [.PI] PISCINE | 1435389 | 98,11% | 98,11 % |
| PRIMO | 18240 | 1,25% | 99,36 % |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 5627 | 0,38% | 99,74 % |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 3241 | 0,22% | 99,96 % |
| | 555 | 0,04% | 100,00 % |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 10 | 0,00% | 100,00 % |
| TOTAL | 1.463.061,42 | | |

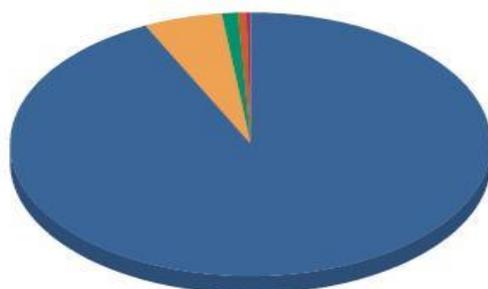
Gruppo1
Prezzo



| | |
|-----------------------------|---------------|
| [.PI] PISCINE | 98,1% |
| PRIMO | 1,2% |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 0,4% |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 0,2% |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 0,0% |
| Total: | 100,0% |

| Gruppo 1 | Quantità | % Prodotto | % Cumulata |
|-----------------------------|-----------------|------------|------------|
| [.PI] PISCINE | 1.332,00 | 92,89% | 92,89 % |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 75,00 | 5,23% | 98,12 % |
| | 15,00 | 1,05% | 99,16 % |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 9,00 | 0,63% | 99,79 % |
| PRIMO | 2,00 | 0,14% | 99,93 % |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 1,00 | 0,07% | 100,00 % |
| TOTAL | 1,434.00 | | |
| Records | 241.00 | | |

Gruppo 1
Quantità



| | |
|-----------------------------|---------------|
| [.PI] PISCINE | 92,9% |
| [PRN] PISCINE ACCREDITI | 5,2% |
| [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 1,0% |
| PRIMO | 0,6% |
| [MKT] MARKETING PISCINE | 0,1% |
| Total: | 100,0% |

Immagine 80 Analisi vendita x Gruppo N - esempio report

d. Analisi vendita mensile

| | |
|--------------------|---|
| Report | Analisi vendita mensile |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita per ogni anno organizzato per agente e mese di vendita. Report disponibili all'interno degli analisi: <i>Visite per mese</i> <i>Offerte fatte per mese</i> <i>Offerte confermate per mese</i> <i>% di successo (rapporto di offerte fatte ad offerte confermate)</i> |

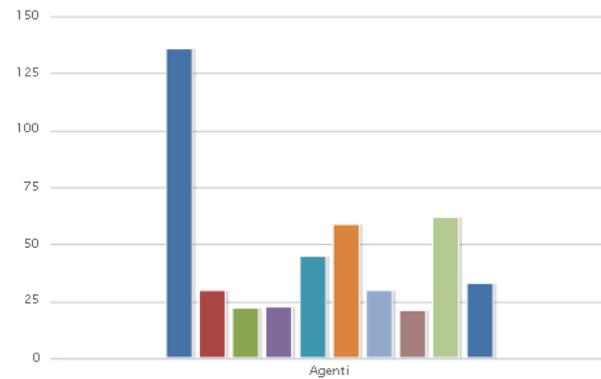
| | |
|--------------------------------|---|
| | Inoltre per ogni report l'analisi genera un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 Agenti con appuntamento</i> <i>Top 10 Agenti con più offerte</i> <i>Top 10 Agenti con più offerte confermate</i> <i>Top 10 Agenti con % di successo più alto</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_Mensile.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Visite per mese

| IDAGENTE | AGENTE | ANNO | MESE | VISITE |
|----------|--------------------|------|------|--------|
| 185 | Alberto Del Taglia | 2010 | 2 | 1 |
| 185 | Alberto Del Taglia | 2010 | 4 | 2 |
| 185 | Alberto Del Taglia | 2010 | 5 | 1 |
| 207 | Ale Michelucci | 2010 | 2 | 1 |
| 207 | Ale Michelucci | 2010 | 3 | 17 |
| 177 | Alessio Mannucci | 2010 | 2 | 1 |
| 177 | Alessio Mannucci | 2010 | 3 | 1 |
| 174 | Amedeo Iadicco | 2010 | 2 | 1 |
| 174 | Amedeo Iadicco | 2010 | 3 | 6 |
| 200 | Arrigo Del Taglia | 2009 | 8 | 1 |

Records: 101

Top 10 Agenti con appuntamento

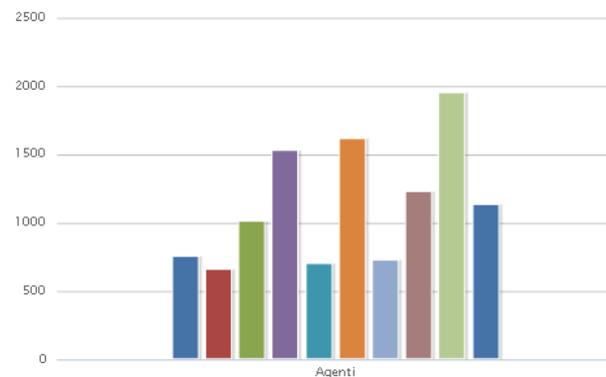


Offerte fatte per mese

| IDAGENTE | AGENTE | ANNO | MESE | NUMERO OFFERTE |
|----------|--------|------|------|----------------|
| 5 | | 2006 | 2 | 1 |
| 5 | | 2006 | 7 | 1 |
| 5 | | 2007 | 1 | 2 |
| 5 | | 2007 | 2 | 1 |
| 5 | | 2007 | 4 | 2 |
| 5 | | 2007 | 5 | 3 |
| 5 | | 2007 | 6 | 1 |
| 5 | | 2007 | 7 | 1 |
| 5 | | 2007 | 9 | 2 |
| 5 | | 2007 | 11 | 1 |

Records: 1826

Top 10 Agenti con più offerte



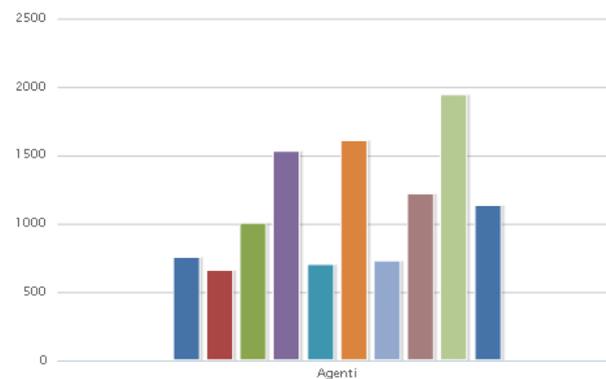
Appuntamenti ed offerte obsolete escluse.

Offerte confermate per mese

| IDAGENTE | AGENTE | ANNO | MESE | OFFERTE |
|----------|--------|------|------|---------|
| 5 | | 2006 | 2 | 1 |
| 5 | | 2006 | 7 | 1 |
| 5 | | 2007 | 1 | 2 |
| 5 | | 2007 | 2 | 1 |
| 5 | | 2007 | 4 | 2 |
| 5 | | 2007 | 5 | 3 |
| 5 | | 2007 | 6 | 1 |
| 5 | | 2007 | 7 | 1 |
| 5 | | 2007 | 9 | 2 |
| 5 | | 2007 | 11 | 1 |

Records: 1806

Top 10 Agenti con più offerte confermate



Appuntamenti ed offerte obsolete escluse.

Top 10 Agenti con % successo più alto

| IDAGENTE | AGENTE | ANNO | MESE | OFFERTE | ORDINI EFFETTIVI | % SUCCESSO |
|----------|--------------------|------|------|---------|------------------|------------|
| 33 | PAGURA FABIO T | 2007 | 3 | 4 | 4 | 100 |
| 32 | PACIOTTO UMBERTO T | 2007 | 7 | 14 | 14 | 100 |
| 22 | GAMBILLARA DIEGO | 2005 | 9 | 1 | 1 | 100 |
| 61 | Gullo | 2006 | 2 | 8 | 8 | 100 |
| 57 | Diretto FL | 2008 | 6 | 15 | 15 | 100 |
| 179 | dir-cube_Ag | 2007 | 1 | 3 | 3 | 100 |
| 29 | MELANDRI GIACOMO T | 2007 | 7 | 42 | 42 | 100 |
| 49 | VIGO ELENA T | 2007 | 2 | 1 | 1 | 100 |
| 18 | FINOTELLO ANDREA T | 2008 | 4 | 3 | 3 | 100 |
| 12 | DE GASPERIS IVO T | 2007 | 7 | 20 | 20 | 100 |

Filtra:

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

>> (0) Records: 1826

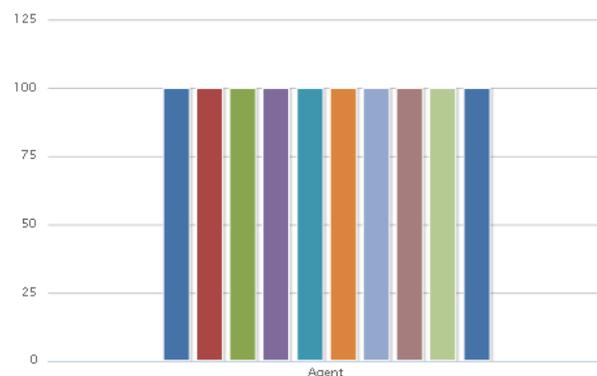


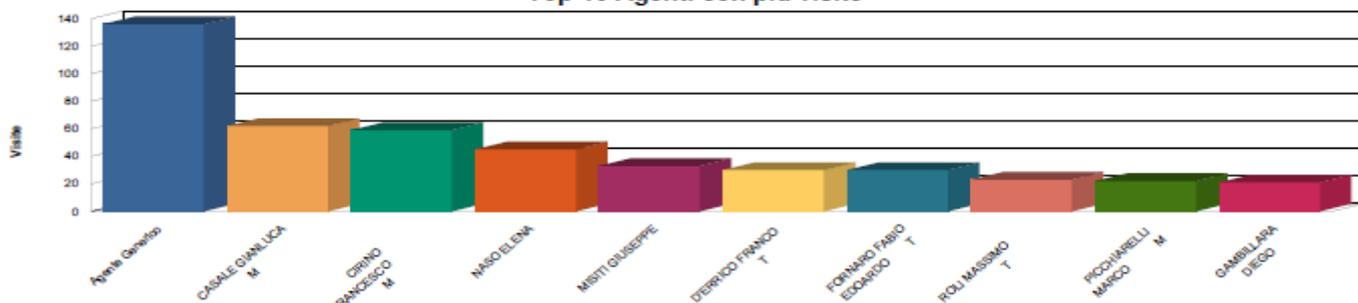
Immagine 81 Analisi mensile - esempio analisi

Visite per mese

Anno 2009

| | Gennaio | Febbraio | Marzo | Aprile | Maggio | Giugno | Luglio | Agosto | Settembre | Novembre | Ottobre | Dicembre | Totale |
|-------------------|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|----------|---------|----------|--------|
| Totale | 54 | 358 | 26 | 25 | 29 | 23 | 29 | 6 | 6 | 7 | 6 | 2 | 520 |
| Agente Generico | 4 | 3 | 5 | 10 | 17 | 6 | 16 | 5 | 4 | 5 | 3 | 0 | 78 |
| Arrigo Del Taglio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CASALE GIANLUCA M | 11 | 45 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| CIRINO FRANCESCO | 6 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 58 |

Top 10 Agenti con più visite



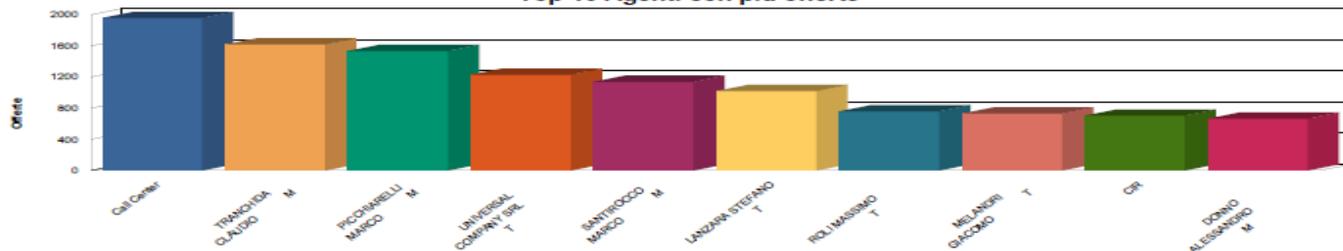
SISECO ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Analisi mensili
Page 30 of 100
16/06/2010 15:29

Anno 2010

| | Gennaio | Febbraio | Marzo | Aprile | Maggio | Giugno | Totale |
|-------------------|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Totale | 2 | 16 | 70 | 33 | 32 | 7 | 159 |
| Agente Generico | 2 | 14 | 64 | 32 | 31 | 6 | 149 |
| BIRKER SRL T | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| CASALE GIANLUCA M | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DONNO ALESSANDRO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| MARZO Rosal | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Top 10 Agenti con più offerte



% di successo

Anno 2010

| | Gennaio | Febbraio | Marzo | Aprile | Maggio | Giugno | Total |
|-----------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|
| <i>Total</i> | 0 2 0 % | 1 16 6 % | 0 70 0 % | 3 33 9 % | 0 31 0 % | 0 7 0 % | 4 159 3 % |
| <i>Agente Generico</i> | 0 2 0 % | 1 14 7 % | 0 64 0 % | 3 32 9 % | 0 31 0 % | 0 6 0 % | 4 149 3 % |
| <i>BIRKER SRL T</i> | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 4 0 % | 0 1 0 % | 0 0 0 % | 0 1 0 % | 0 6 0 % |
| <i>CASALE GIANLUCA M</i> | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 1 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 1 0 % |
| <i>DOWNO ALESSANDRO M</i> | 0 0 0 % | 0 1 0 % | 0 1 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 2 0 % |
| <i>MARZO Rosal</i> | 0 0 0 % | 0 1 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 0 0 % | 0 1 0 % |

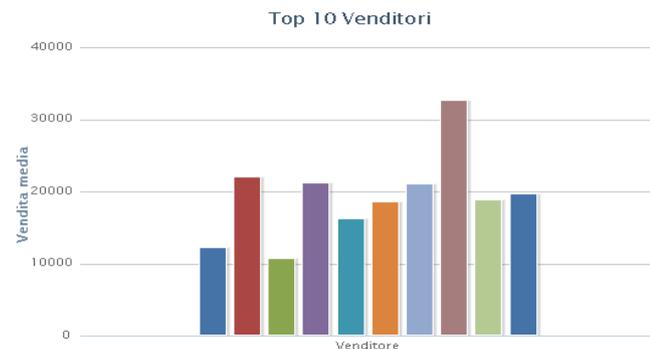
Immagine 82 Analisi vendita mensile - esempi report

e. Analisi vendita media

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi vendita media |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita media organizzate per: <i>Venditore</i> <i>Agenzia</i> <i>Operatore</i> <i>Segnalatore</i> <i>Provenienza</i> <i>Zona (Zona del Cliente).</i> Inoltre per ogni report l'analisi genera un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 Venditori</i> <i>Top 10 Agenzie</i> <i>Top 10 Segnalatori</i> <i>Top 10 Provenienze</i> <i>Top 10 Zone.</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_Vendite.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

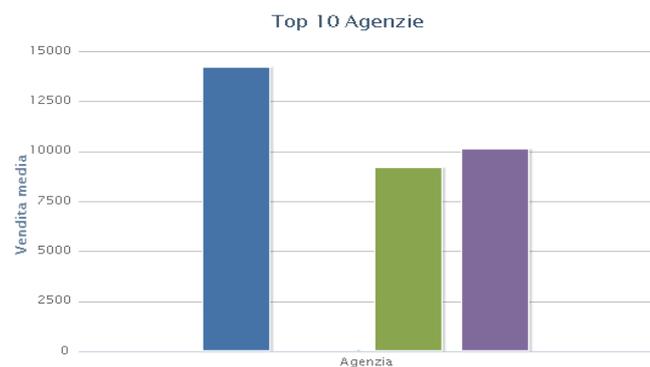
Vendita media organizzata per Venditore

| IDVENDITORE | VENDITORE | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|-------------|-----------------------|------------|--------------|------------|----------|
| 159 | MISITI GIUSEPPE | 32682,37 | 32682,37 | 32682,37 | 40 |
| 15 | DONNO ALESSANDRO M | 22049,76 | 22049,76 | 22049,76 | 5 |
| 183 | Vincenzo Liccione_Ag | 0 | 21248,96 | 26337,42 | 10 |
| 50 | ZANGANI STEFANO | 10140 | 21123,14 | 31303,2 | 57 |
| 27 | MAGNI MILENA T | 12000 | 19742,9 | 24540 | 24 |
| 49 | VIGO ELENA T | 11563,2 | 18842,78 | 23732,4 | 41 |
| 38 | RINALDI EUGENIO M | 18627,34 | 18627,34 | 18627,34 | 20 |
| 29 | MELANDRI GIACOMO T | 10007,04 | 16339,5 | 21104,64 | 22 |
| 172 | Generico Agenite | 0 | 12307,02 | 290501,76 | 1129 |
| 25 | LANZILLOTTA FRANCESCO | 9711,96 | 10804,57 | 11637,96 | 14 |



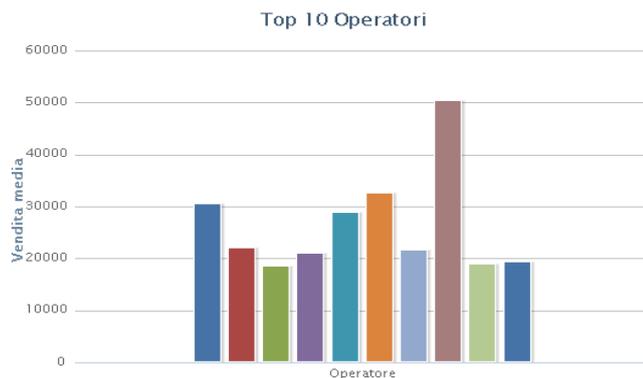
Vendita media organizzata per Agenzia

| IDAGENZIA | AGENZIA | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|-----------|-----------------------------|------------|--------------|------------|----------|
| 3 | Del Taglia Piscine | 0 | 14229,86 | 290501,76 | 1391 |
| 217 | CALL CENTER | 1646,4 | 10145,6 | 14395,2 | 3 |
| 4 | Segnalatore nullo | 0 | 9187,5 | 23340 | 33 |
| 221 | AGENZIA DONNO_AGENZIA DONNO | 0 | 113,29 | 744 | 7 |



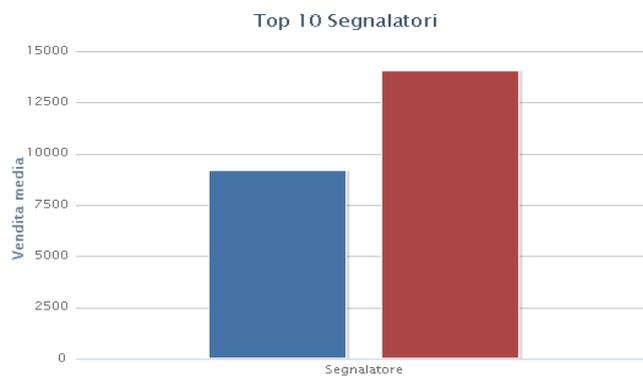
Vendita media organizzata per Operatore

| IDOPERATORE | OPERATORE | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|-------------|--------------------|------------|--------------|------------|----------|
| 149 | Amministratore | 0 | 50481,22 | 229912 | 34 |
| 122 | Call Center | 32682,37 | 32682,37 | 32682,37 | 40 |
| 106 | ROLI MASSIMO T | 30523,2 | 30523,2 | 30523,2 | 12 |
| 165 | Alberto Del Taglia | 0 | 29048,75 | 52859,04 | 110 |
| 82 | DONNO ALESSANDRO M | 22049,76 | 22049,76 | 22049,76 | 5 |
| 89 | GAMBILLARA DIEGO | 21623,11 | 21623,11 | 21623,11 | 12 |
| 117 | ZANGANI STEFANO | 10140 | 21123,14 | 31303,2 | 57 |
| 94 | MAGNI MILENA T | 11563,2 | 19366,76 | 24540 | 31 |
| 116 | VIGO ELENA T | 11563,2 | 18940,99 | 23732,4 | 48 |
| 105 | RINALDI EUGENIO M | 18627,34 | 18627,34 | 18627,34 | 20 |



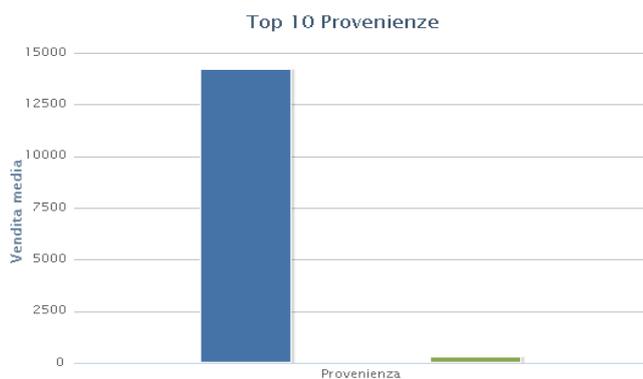
Vendita media organizzata per Segnalatore

| IDSEGNALATORE | SEGNALATORE | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|---------------|--------------------|------------|--------------|------------|----------|
| 4 | Segnalatore nullo | 0 | 14054,95 | 290501,76 | 1401 |
| 3 | Dal Taglia Piscine | 0 | 9187,5 | 23340 | 33 |



Vendita media organizzata per Provenienza

| PROVENIENZA | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|-------------|------------|--------------|------------|----------|
| AFFISSIONE | 0 | 14200,48 | 290501,76 | 1287 |
| ALTRO | 0 | 309,32 | 1320 | 38 |
| GIORNALI | 0 | 0 | 0 | 109 |



Vendita media organizzata per Zona

| COD_ZONA | VENDITAMIN | VENDITAMEDIA | VENDITAMAX | QUANTITÀ |
|----------|------------|--------------|------------|----------|
| SI - SI | 0 | 116349,5 | 290501,76 | 16 |
| PO - PO | 11563,2 | 39334,51 | 52859,04 | 71 |
| BA - BA | 22049,76 | 22049,76 | 22049,76 | 5 |
| - | 0 | 20673,12 | 229912 | 196 |
| TV - TV | 4115,4 | 18705,16 | 21623,11 | 14 |
| VE - VE | 18627,34 | 18627,34 | 18627,34 | 20 |
| FC - FC | 18103,38 | 18103,38 | 18103,38 | 6 |
| SP - SP | 0 | 17927,33 | 31303,2 | 85 |
| GE - GE | 3513,3 | 17920,37 | 21044,46 | 35 |
| RA - RA | 10007,04 | 15875,21 | 21104,64 | 13 |

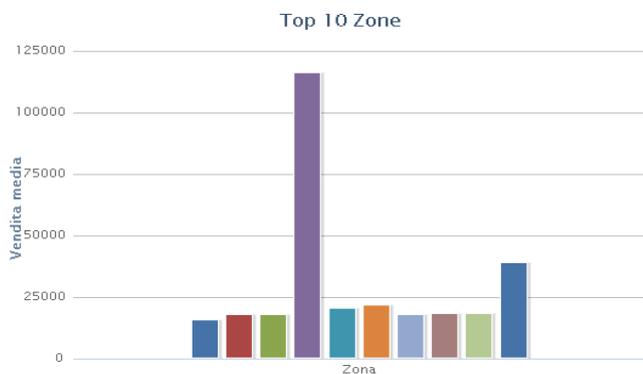
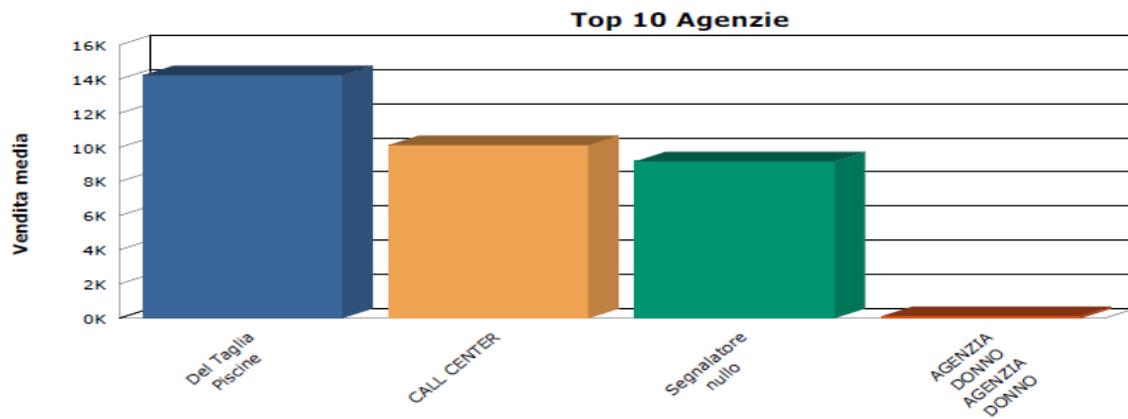


Immagine 83 Vendita media - esempi analisi

| Agenzia | Vendita Min | Vendita Media | Vendita Max | Quantità |
|-----------------------------|-------------|---------------|-------------|----------|
| Del Taglia Piscine | 0,00 | 14.229,86 | 290.501,76 | 1.391,00 |
| CALL CENTER | 1.646,40 | 10.145,60 | 14.395,20 | 3,00 |
| Segnalatore nullo | 0,00 | 9.187,50 | 23.340,00 | 33,00 |
| AGENZIA DONNO AGENZIA DONNO | 0,00 | 113,29 | 744,00 | 7,00 |



| Operatore | Vendita Min | Vendita Media | Vendita Max | Quantità |
|--------------------|-------------|---------------|-------------|----------|
| Amministratore | 0,00 | 50.481,22 | 229.912,00 | 34,00 |
| Call Center | 32.682,37 | 32.682,37 | 32.682,37 | 40,00 |
| ROLI MASSIMO T | 30.523,20 | 30.523,20 | 30.523,20 | 12,00 |
| Alberto Del Taglia | 0,00 | 29.048,75 | 52.859,04 | 110,00 |
| DONNO ALESSANDRO M | 22.049,76 | 22.049,76 | 22.049,76 | 5,00 |
| GAMBILLARA DIEGO | 21.623,11 | 21.623,11 | 21.623,11 | 12,00 |
| ZANGANI STEFANO | 10.140,00 | 21.123,14 | 31.303,20 | 57,00 |

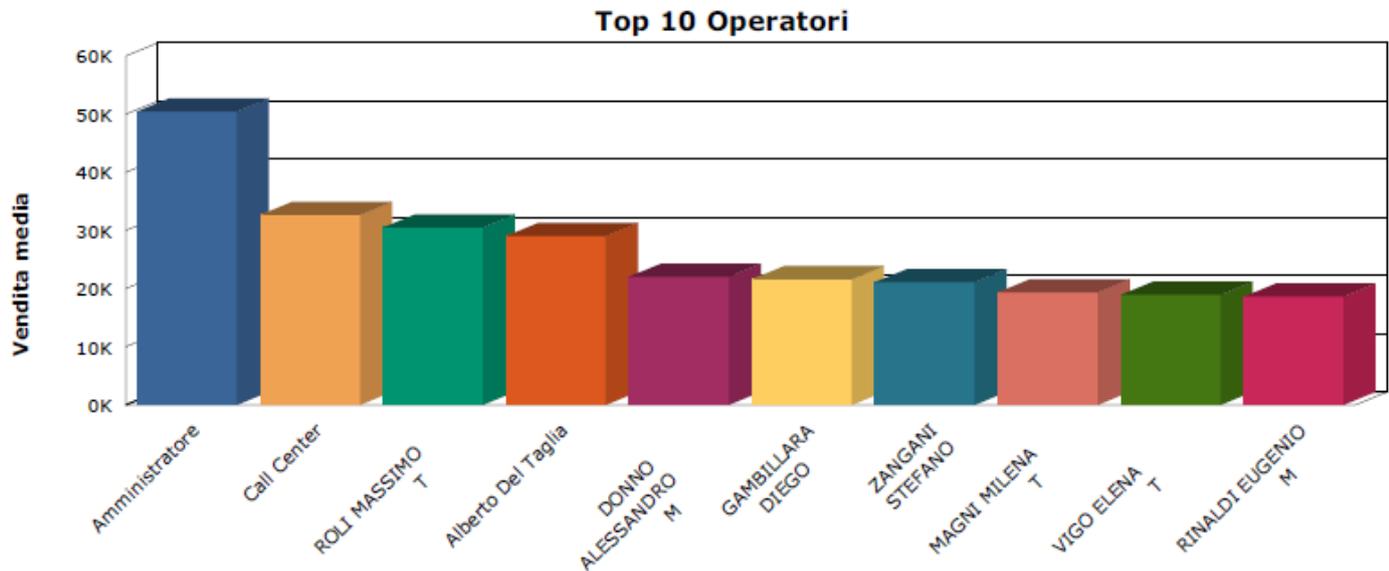


Immagine 84 Vendita media - esempi report

f. Analisi margini x Agente

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi margini x Agente |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita/margini/prezzi/costi per ogni singolo prodotto organizzate per Agente. Inoltre l'analisi crea un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 Agenti - prezzi e margini medi</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_MarginiAgente.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Prezzi e margini medi per top 10 venditori

| PRODOTTO | VENDITORE | PREZZO LISTINO | TOT. PREZZO | PREZZO MEDIO | TOT. COSTO | COSTO MEDIO | QUANTITA | MARGINE | MARGINE MEDIO |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------|-------------|--------------|------------|-------------|----------|---------|---------------|
| OLIVIA 3 1065 19 X 10,65 | AgGen Generico Agente | 43622,0000 | 370787 | 32696,75 | 0 | 0 | 11 | 479842 | 119960,5 |
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | AgGen Generico Agente | 11802,0000 | 393006,6 | 13100,22 | 0 | 0 | 35 | 413070 | 13769 |
| CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75 | AgGen Generico Agente | 15221,0000 | 204244 | 60848,8 | 224000 | 46800 | 16 | 70244 | 14048,8 |
| BARBARA V 13,2 X 5,75 | AgGen Generico Agente | 17075,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 51225 | 17075 |
| CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80 | AgGen Generico Agente | 9636,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 48180 | 9636 |
| OLIVIA 4 1065 20,9 X 10,65 | AgGen Generico Agente | 45563,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 45563 | 45563 |
| BARBARA VI 14,75 X 6,36 | AgGen Generico Agente | 19971,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 39942 | 19971 |
| OLIVIA 3 890 17,25 X 8,88 | AgGen Generico Agente | 34928,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 34928 | 34928 |
| BARBARA 08 7,95 X 4,23 | MEG_Ag MELANDRI GIACOMO T | 10424,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 31272 | 10424 |
| SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23 | MIS_Ag MISITI GIUSEPPE | 30457,0000 | 30457 | 30457 | 0 | 0 | 1 | 30457 | 30457 |



Immagine 85 Analisi margini x agente - esempio analisi

| | | AgGen Generico Agente | LAZ_Ag LANZILLOTT A | MAN_Ag MAGNI MILENA | MEG_Ag MELANDRI GIACOMO | MIS_Ag MISITTI GIUSEPPE | Operatore nullo Operatore | RIN_Ag RINALDI EUGENIO | VIG_Ag VIGO ELENA T | VincenzoLic cione_Ag Vincenzo | ZAN_Ag ZANGANI STEFANO |
|---------------------------------|-------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| VALERIE 10 10,4 X 5,7 X 4,35 | Prezzo Med | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Margine Med | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 12277,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| VALERIE 14 14,75 X 7,5 X6,30 | Prezzo Med | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Margine Med | 18856,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| VANNE A' BILLE 63F | Prezzo Med | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Margine Med | 234,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Top 10 Agenti - prezzi e margini medi

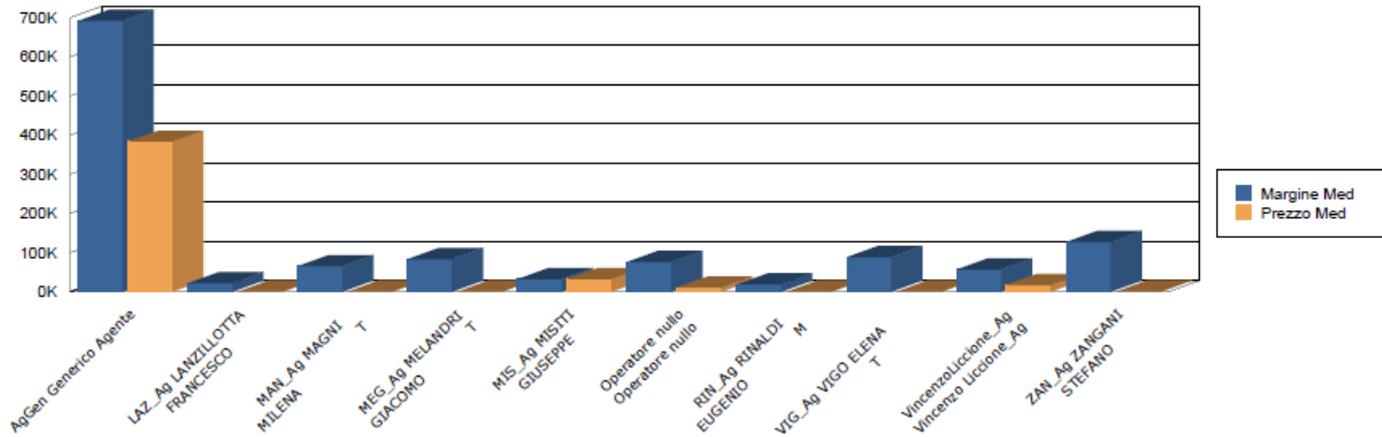


Immagine 86 Analisi margini x agente – esempio report

g. Analisi margini x Prodotti

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Analisi margini x Prodotto |
| Descrizione | Stampa l'analisi di vendita/margini/prezzi/costi organizzate per ogni singolo prodotto. Inoltre l'analisi genera un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 margini venduti.</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiOrdini_Margini.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Analisi Prezzi e Margini | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-------------|--------------|------------|-------------|----------|---------|---------------|
| PRODOTTO | PREZZO LISTINO | TOT. PREZZO | PREZZO MEDIO | TOT. COSTO | COSTO MEDIO | QUANTITA | MARGINE | MARGINE MEDIO |
| OLIVIA 3 1065 19 X 10,65 | 43622,0000 | 370787 | 92696,75 | 0 | 0 | 11 | 479842 | 119960,5 |
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | 11802,0000 | 416610,6 | 12624,56 | 0 | 0 | 37 | 436674 | 13232,55 |
| BARBARA V 13,2 X 5,75 | 17075,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 119525 | 17075 |
| BARBARA 08 7,95 X 4,23 | 10424,0000 | 10424 | 1042,4 | 0 | 0 | 10 | 104240 | 10424 |
| BARBARA I 10,4 X 4,8 | 12303,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 98424 | 12303 |
| CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80 | 9636,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 77088 | 9636 |
| BARBARA III 11,94 X 5,45 | 14780,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 73900 | 14780 |
| CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75 | 15221,0000 | 304244 | 60848,8 | 234000 | 46800 | 16 | 70244 | 14048,8 |
| ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO | 2080,0000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 62400 | 2080 |
| SERENA 8+1 MOD.TAPARELL. 9,11X4,23 | 30457,0000 | 60914 | 30457 | 0 | 0 | 2 | 60914 | 30457 |



Immagine 87 Analisi margini x prodotto - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

PREZZI E MARGINI

Page 1 of 9

18/06/2010 10:16

| Prodotto | Prezzo Listino | Tot. Prezzo | Prezzo Medio | Tot. Costo | Costo Medio | Quantita | Margine | Margine Medio |
|-------------------------------|----------------|-------------|--------------|------------|-------------|----------|-----------|---------------|
| OLIVIA 3 1065 19 X 10,65 | 43622,00 | 370787,00 | 92696,75 | 0,00 | 0,00 | 11,00 | 479842,00 | 119960,50 |
| MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15 | 11802,00 | 416610,60 | 12624,56 | 0,00 | 0,00 | 37,00 | 436674,00 | 13232,55 |
| BARBARA V 13,2 X 5,75 | 17075,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 7,00 | 119525,00 | 17075,00 |
| BARBARA 08 7,95 X 4,23 | 10424,00 | 10424,00 | 1042,40 | 0,00 | 0,00 | 10,00 | 104240,00 | 10424,00 |
| BARBARA I 10,4 X 4,8 | 12303,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 8,00 | 98424,00 | 12303,00 |
| CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80 | 9636,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 8,00 | 77088,00 | 9636,00 |
| BARBARA III 11,94 X 5,45 | 14780,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 5,00 | 73900,00 | 14780,00 |
| CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75 | 15221,00 | 304244,00 | 60848,80 | 234000,00 | 46800,00 | 16,00 | 70244,00 | 14048,80 |

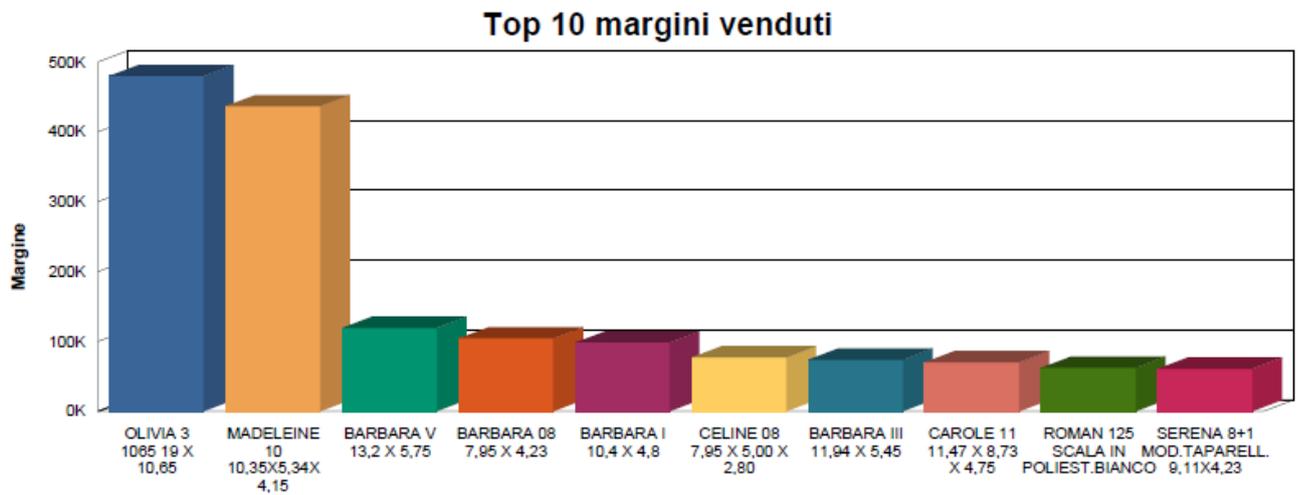


Immagine 88 Analisi margini x prodotto - esempio report

h. Forecast x agente

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Forecast x agente |
| Descrizione | Stampa il report con i valori di forecast organizzati per agente. Il report di forecast è basato sulla percentuale di chiusura in periodo di chiusura previsto per ogni ordine. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | Forecast_agente.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Valori forecast organizzati per Agente | | | | | | | | | | |
|--|--------------|-----------------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|------------|------------|------------|
| IDAGENTE | AGENTE | NUMERODOCCUMENTO | DATADOCUMENTO | STATO | CLIENTE | OGGETTOTRATTATIVA | PERIODOCHIUSURA | IMPORTODOC | % CHIUSURA | PREVISIONE |
| 1 | Agente nullo | 0901230340035640370NewLead | 23/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | CAVALLARI BRUNO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0901260758487192865NewLead | 26/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | MARROCLU GIOVANNI | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0901310550196421906NewLead | 31/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | VENTURINI ROBERTO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0901311142198533944NewLead | 31/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | GRAZIANO DINO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 21095_211 | 19/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | MAGGIONI FABIO LA | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 09012811045523989540NewLead | 28/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | MAURO LUCIANO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0901310311315469136NewLead | 31/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | BARIZZA GUIDO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0901310643106739041NewLead | 31/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | FERRERI MARCO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 21097_513 | 20/01/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | FANFANI SANDRO | Piscine | Gen 09 | 0 | 25 | 0 |
| 1 | Agente nullo | 0902010249425339225NewLead | 01/02/2009 0.00.00 | Trattativa Vinta | VALERIA FRUGONI | Piscine | Feb 09 | 0 | 25 | 0 |

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Records: 23469



Immagine 89 Forecast x agente - esempio analisi

Esempio del report vedi paragrafo 2.12e

i. Forecast x periodo

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Forecast x periodo |
| Descrizione | Stampa il report con i valori di forecast organizzati per periodo ed agente. Il report di forecast è basato sulla percentuale di chiusura nel periodo di chiusura previsto per ogni ordine. Inoltre il report mostra Forecast mensile e Chiusure mensili. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | Forecast_periodo.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Valori forecast organizzati per periodo

| IDAGENTE | AGENTE | NUMERODOCUMENTO | DATADOCCUMENTO | STATO | CLIENTE | OGGETTOTRATTATIVA | PERIODOCHIUSURA | IMPORTODOC | % CHIUSURA | PREVISIONE |
|----------|-----------------|-----------------|--------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|------------|------------|------------|
| 172 | Generico Agente | 23533_152717504 | 16/04/2010 0.00.00 | Trattativa Vinta | DE ROSSI FABIO | | ND | 0 | 100 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23637_10504096 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | FODER? NICASIO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23638_105110414 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | FODER? NICASIO | ghghghgh | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23431_095916764 | 09/03/2010 0.00.00 | OPPORTUNITA' | PANTANO SERGIO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23433_100253671 | 09/03/2010 0.00.00 | OPPORTUNITA' | PANTANO SERGIO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23434_100526493 | 09/03/2010 0.00.00 | OPPORTUNITA' | PANTANO SERGIO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23644_123932814 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | ROSSINI FEDERICO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 6 | BIRKER SRL T | 23834_102619970 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | -G8P DI CASTOLDI PAOLO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 6 | BIRKER SRL T | 23835_103310170 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | -G8P DI CASTOLDI PAOLO | | ND | 0 | 0 | 0 |
| 172 | Generico Agente | 23636_104042672 | 18/06/2010 0.00.00 | Appuntamento da esitare | le lol | | ND | 0 | 0 | 0 |

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Records: 23469

* Appuntamenti esclusi

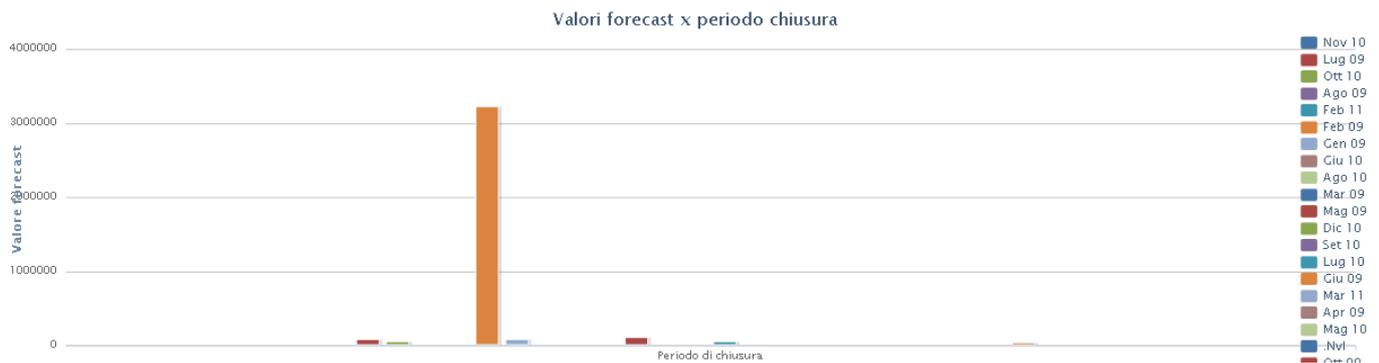


Immagine 90 Forecast x periodo - esempio analisi

Esempio del report vedi paragrafo 2.12d

j. Analisi distinta segnalazioni/contratti

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi distinta segnalazioni/contratti |
| Descrizione | Stampa la lista dei segnalazioni e contratti insieme col riepilogo sia per ogni singolo prodotto sia per ogni gruppo dei prodotti. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini ed anche sulla ricerca semplice degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini, OrdiniGrid |
| Nome del file RPT | Segnalazioni_Contratti_distinta.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Distinta segnalazioni/contratti | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------|------------|-----------------|-------------------|--------------------------------|-------------|--------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------------------|------|--------------|-------------|-------------------|------------|
| ID | DATA CONTR. | DATA CONF. | AGENTE | CLIENTE | TRATTATIVA N° | PORTAFOGLIO | GRUPPO (1) | GRUPPO (2) | CODICE PROD. | DESC. PROD. | Q.TÀ | PREZZO UNIT. | PREZZO TOT. | OPERATORE | PROV. |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [KIT] KIT PISCINA STANDARD | 000051 | BARBARA V 13,2 X 5,75 | 1 | 17075 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA | 0051B0 | BORDO PER BARBARA V | 1 | 1924 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [ISO] ISOPLAN | 0051I5 | ISOPLAN PER BARBARA V | 1 | 797 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [SCA] SCALE PER PISCINE | 003292 | ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO | 1 | 2080 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA | 003565 | BORDO IN PIETRA PER SCALINATA ROMAN | 1 | 245 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21111 | | | Operatore nullo | LICCIONE VINCENZO | 21111_176 | Appartiene | [PI] PISCINE | [ACP] ACCESSORI PISCINE | 001130 | FARO 300 W CON TRASF. 200/12 V | 2 | 364 | 0 | Vincenzo Liccione | AFFISSIONE |
| 21112 | | | Rossi MARIO | MUSCARI ANTONIO | 0901210352395715930AdeleCristi | Appartiene | [PI] PISCINE | [KIT] KIT PISCINA STANDARD | 000111 | CLAIRE 09 9,26 X 5,63 X 4,15 | 0 | 10384 | 0 | ROSSI GIOVANNI | AFFISSIONE |
| 21112 | | | Rossi MARIO | MUSCARI ANTONIO | 0901210352395715930AdeleCristi | Appartiene | [PI] PISCINE | [SAA] ACCESSORI SALINE | COLOUD | COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE | 1 | 276,64 | 276,64 | ROSSI GIOVANNI | AFFISSIONE |
| 21112 | | | Rossi MARIO | MUSCARI ANTONIO | 0901210352395715930AdeleCristi | Appartiene | [PI] PISCINE | [KIT] KIT PISCINA STANDARD | 000098 | SERENA 8+1 MOD.TAPARELL. 9,11X4,23 | 1 | 30457 | 30457 | ROSSI GIOVANNI | AFFISSIONE |
| 21112 | | | Rossi MARIO | MUSCARI ANTONIO | 0901210352395715930AdeleCristi | Appartiene | [PI] PISCINE | [RIP] RICAMBI PISCINE | 003089 | TARPO INTERO SKIMMER | 7 | 3,89 | 27,23 | ROSSI GIOVANNI | AFFISSIONE |

| N° ORDINI | N° AGENTI | N° CLIENTI | N° PORTAFOGLI | N° GRUPPI (1) | N° GRUPPI (2) | N° PROD. | TOT_Q.TÀ | TOT_PREZZO | N° OPERATORI | N° PROV. |
|-----------|-----------|------------|---------------|---------------|---------------|----------|-----------|------------|--------------|----------|
| 310 | 25 | 241 | 4 | 5 | 30 | 258 | 2118981,3 | 38 | | 3 |

Riepilogo distinta per gruppo prodotti

| Gruppo 1 | | | | Gruppo 2 | | | |
|-----------------|-----------------------------|--------------|------------|-------------|-------------------------------------|--------------|------------|
| PORTAFOGLIO | GRUPPO1 | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE | PORTAFOGLIO | GRUPPO2 | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE |
| Appartiene | | 17 | 1205 | Appartiene | | 17 | 1205 |
| Appartiene | [PI] PISCINE | 3883 | 2050858,27 | Appartiene | [] | 1 | 0 |
| Appartiene | [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 7 | 4387 | Appartiene | [9FP] FISSO PROWIGIONE | 91 | 3985,5 |
| Appartiene | [MKT] MARKETING PISCINE | 1 | 10 | Appartiene | [ACP] ACCESSORI PISCINE | 946 | 44837,24 |
| Appartiene | [PRN] PISCINE ACCREDITI | 91 | 3985,5 | Appartiene | [ARR] COMPLEMENTI ARREDO | 70 | -2432,1 |
| Appartiene | PRIMO | 3 | 18240 | Appartiene | [BAA] BAGNO TURCO ACCESSORI | 5 | 5320 |
| BUSINESS | [PI] PISCINE | 5 | 286,77 | Appartiene | [BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA | 86 | 1620,8 |
| mio portafoglio | [PI] PISCINE | 2 | 88,29 | Appartiene | [CAA] ACCESSORI CAMINETTI BIOLOGICI | 12 | 0 |
| Residenziali | [PI] PISCINE | 12 | 38680,47 | Appartiene | [CAM] CAMINETTI BIOLOGICI D'ARREDO | 1 | 2341,5 |
| Residenziali | [FON] FONTANE PROFESSIONALI | 2 | 1240 | Appartiene | [COP] COPERTURE PISCINE | 22 | 9301 |

| Gruppo 3 | | | | Gruppo 4 | | | |
|-------------|---------------------------------|--------------|------------|-----------------|-------------------------|--------------|------------|
| PORTAFOGLIO | GRUPPO3 | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE | PORTAFOGLIO | GRUPPO4 | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE |
| Appartiene | | 17 | 1205 | Appartiene | | 17 | 1205 |
| Appartiene | [] | 94 | 6285,5 | Appartiene | [NST] NON STAMPATO | 1170 | 70262,15 |
| Appartiene | [A&T] A & T EUROPE SPA (POOL'S) | 7 | 0 | Appartiene | [STA] STAMPATO | 1012 | 1836760,03 |
| Appartiene | [ALB] L'ALBA DI PASQUOT & C | 2 | 1068,2 | Appartiene | [STW] STAMPATO E SU WEB | 1803 | 170458,59 |
| Appartiene | [AST] ASTRAL ITALIA SPA | 8 | 6501,6 | BUSINESS | [NST] NON STAMPATO | 5 | 286,77 |
| Appartiene | [ATM] ATMOS SRL | 1781 | 170430,59 | mio portafoglio | [NST] NON STAMPATO | 2 | 88,29 |
| Appartiene | [CTX] CTX CHEMICALS | 111 | 178 | Residenziali | [NST] NON STAMPATO | 7 | 1274,22 |
| Appartiene | [DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA | 21 | 1385 | Residenziali | [STA] STAMPATO | 5 | 38290 |
| Appartiene | [FER] SARL FERRINI | 7 | 625 | Residenziali | [STW] STAMPATO E SU WEB | 2 | 356,25 |
| Appartiene | [ISC] ISCOFIN S.A.S | 20 | 0 | | | | |

| N° PORTAFOGLI | N° GRUPPI (1) | N° GRUPPI (2) | N° GRUPPI (3) | N° GRUPPI (4) | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|
| 4 | 5 | 30 | 16 | 3 | 4023 | 2118981,3 |

Riepilogo distinta per prodotti

| PORTAFOGLIO | DESCRIZIONE PRODOTTO | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE |
|-------------|-------------------------------------|--------------|------------|
| Appartiene | EASY DOSE COMPACT SISTEM | 26 | 1376,5 |
| Appartiene | (A.M. PRF) SPHASE AOS FAN | 6 | 223,38 |
| Appartiene | (LIQUID) LEAK PREVENTER | 194 | 15242,58 |
| Appartiene | * CELTIC SCALINATA GRANITO | 2 | 2004,6 |
| Appartiene | \QUADRO OROLOGIO DIEHL | 1 | 0 |
| Appartiene | + CALDAIA GAS METANO 32000 K/CA | 1 | 2114,6 |
| Appartiene | + DOCCIA SOLARE CURVA INOX 20 LT | 2 | 1068,2 |
| Appartiene | + PEDANA IN LEGNO 70 X 100 CM | 5 | 912,5 |
| Appartiene | + PF46 BOCCHETTA LAMA D'ACQUA 46 CM | 1 | 590 |
| Appartiene | + PF61 BOCCHETTA LAMA D'ACQUA 61 CM | 5 | 3100 |

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

>> (S) Records: 271

| N° PORTAFOGLI | N° PRODOTTI | TOT_QUANTITÀ | TOT_VALORE |
|---------------|-------------|--------------|------------|
| 4 | 258 | 4023 | 2118981,3 |

(D) Records: 1

Immagine 91 Distinta Segnalazioni/Contratti - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Distinta Segnalazioni/Contratti

Page 1 of 3

20/07/2010 11:52

Distinta segnalazioni/contratti

| Prot. | Data contratto Data conferma | AGENTE | CLIENTE | Trattativa N° | Portafoglio | Gruppo (1) | Gruppo (2) | Codice prodotto | Q.tà | Prezzo Unit | Operatore | Provenienza |
|-------|---------------------------------|---------------|---|-----------------|--|---------------|----------------------------|---------------------------------|------|-------------|----------------|-------------|
| 23713 | 05/07/10 | CallCenter_Ag | P.IVA. CAPOSSELA CIRO Codice fiscale | 23713_101539596 | Residenziali | [.PI] PISCINE | [ACP] ACCESSORI PISCINE | .400000 | 3 | 50,00 | CallCenter_Tmk | AFFISSIONE |
| | 14/07/10 | Call Center | 12312312312 CPSCRI75B12 A004K | 187187187 | [DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI | | | ARTICOLI PISCINE NON CODIFICATI | | 150,00 | Call Center | |
| 23713 | 05/07/10 | CallCenter_Ag | CAPOSSELA CIRO | 23713_101539596 | Residenziali | [.PI] PISCINE | [KIT] KIT PISCINA STANDARD | 000002 | 3 | 12350,00 | CallCenter_Tmk | AFFISSIONE |
| | 14/07/10 | Call Center | 12312312312 CPSCRI75B12 A004K | 187187187 | [WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI | | | OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | | 37050,00 | Call Center | |

Riepilogo distinta per gruppo prodotti

| Gruppo 1 | Valore | Gruppo 2 | Valore |
|---|-------------------|---|-------------------|
| Residenziali [.PI] PISCINE | 6 37200,00 | Residenziali [ACP] ACCESSORI PISCINE | 3 150,00 |
| TOTALE | 6 37200,00 | Residenziali [KIT] KIT PISCINA STANDARD | 3 37050,00 |
| | | TOTALE | 6 37200,00 |
| Gruppo 3 | Valore | Gruppo 4 | Valore |
| Residenziali [DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA | 3 150,00 | Residenziali [NST] NON STAMPATO | 3 150,00 |
| Residenziali [WAT] WATERAIR | 3 37050,00 | Residenziali [STA] STAMPATO | 3 37050,00 |
| TOTALE | 6 37200,00 | TOTALE | 6 37200,00 |

Riepilogo distinta per prodotti

| Portafoglio | Descrizione Prodotto | Quantità | Valore |
|---------------|---------------------------------|----------|-----------------|
| Residenziali | ARTICOLI PISCINE NON CODIFICATI | 3 | 150,00 |
| Residenziali | OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34 | 3 | 37050,00 |
| TOTALE | | 6 | 37200,00 |

Immagine 92 Distinta Segnalazioni/Contratti - esempio report

k. Analisi pipeline – Capo Area

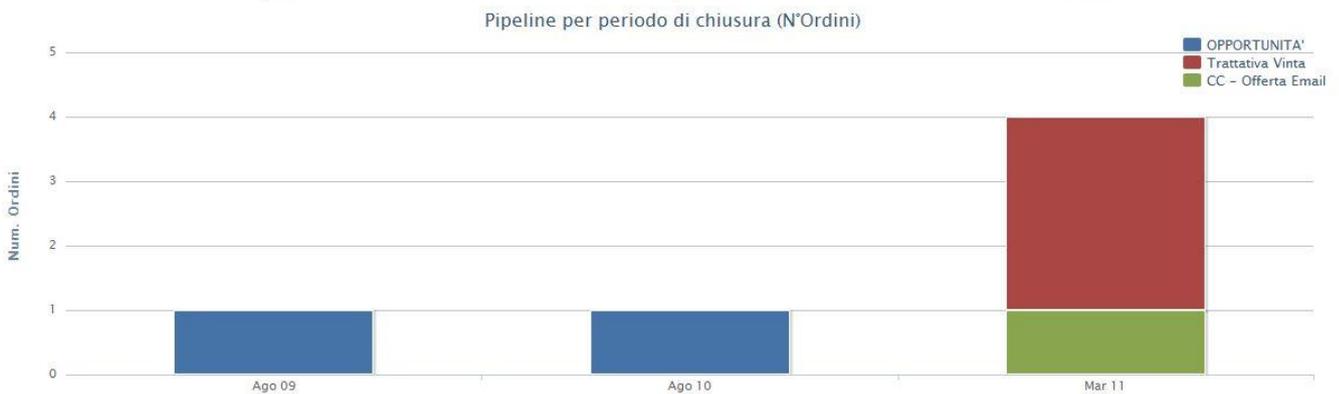
| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi pipeline - Capo Area |
| Descrizione | Il report compie un'analisi sugli ordini, evidenziando i risultati per periodo di chiusura, numero ordini e stato. L'analisi si riferisce ai risultati degli agenti. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiPipelineCapoArea.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Analisi pipeline - Capo Area | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|-------------|----------------------------|----------|------------|------------------|----------|--------------------|
| AGENTE | CLIENTE | ANNO ORDINE | NUM. ORDINE | IMPORTO | % CHIUSURA | PERIODO CHIUSURA | IDORDINE | DESCRIZIONE STATO |
| Generico Agente | A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA | 2011 | 23533_092929439 | 51228,09 | 60 | Marzo 2011 | 23533 | Trattativa Vinta |
| Generico Agente | RABBANI DANIELE | 2010 | 23514_112236137 | 5 | 80 | Marzo 2011 | 23514 | CC - Offerta Email |
| Generico Agente | DONDI LUCA | 2009 | 21336_600 | 0 | 90 | Marzo 2011 | 21336 | Trattativa Vinta |
| Generico Agente | 'REMEDI' GIUSEPPE' <-> | 2010 | 23344_15273652 | 0 | 90 | Agosto 2010 | 23344 | OPPORTUNITA' |
| Generico Agente | AFFRINI VERONICA | 2009 | 23186 | 0 | 75 | Agosto 2009 | 23186 | OPPORTUNITA' |
| RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T | MEI TOMASI ZENOBIA | 2009 | 0902060253085358854NewLead | 0 | 80 | Marzo 2011 | 22027 | Trattativa Vinta |

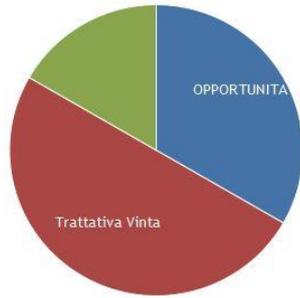
(5) Records: 6

| N°AGENTI | N°CLIENTI | IMPORTO | N°ORDINI | N°STATI |
|----------|-----------|----------|----------|---------|
| 2 | 6 | 51233,09 | 6 | 3 |

(D) Records: 1

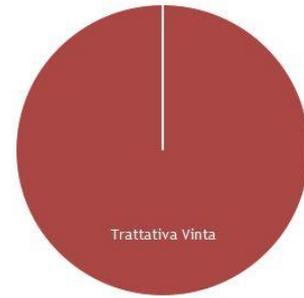


Vendite per stato (N° ordini)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Vendite per stato (importo)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Nessun filtro documenti impostato

Immagine 93 Analisi pipeline - Capo Area - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA
 CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
 Tel. 0331 9351

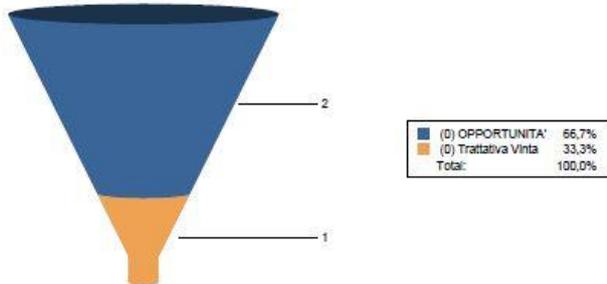
Pipeline - Capo Area
 Page 1 of 6
 25/01/2011 14:15

| Report Pipeline per Capo Area | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|------------|--------------------------------|----------|------------|------------------|-----------|--------------------|
| Agente | Cliente | AnnoOrdine | Numero Ordine | Importo | % chiusura | Periodo chiusura | ID Ordine | Descrizione Stato |
| Generico Agente | A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA | 2011 | 23533_092929439 | 51228,00 | 60 | Marzo 2011 | 23533 | Trattativa Vinta |
| Generico Agente | RABBANI DANIELE | 2010 | 23514_112236137 | 5,00 | 80 | Marzo 2011 | 23514 | CC - Offerta Email |
| Generico Agente | DONDI LUCA | 2009 | 21336_600 | 0,00 | 90 | Marzo 2011 | 21336 | Trattativa Vinta |
| Generico Agente | 'REMEDI' GIUSEPPE'''<> | 2010 | 23344_15273652 | 0,00 | 90 | Agosto 2010 | 23344 | OPPORTUNITA' |
| RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T | MEI TOMASI ZENOBIA | 2009 | 090206025308535885 4NewLead | 0,00 | 80 | Marzo 2011 | 22027 | Trattativa Vinta |
| Generico Agente | AFFRINI VERONICA | 2009 | 23186 | 0,00 | 75 | Agosto 2009 | 23186 | OPPORTUNITA' |

Grafici pipeline per Tipo Ordine: Opportunità

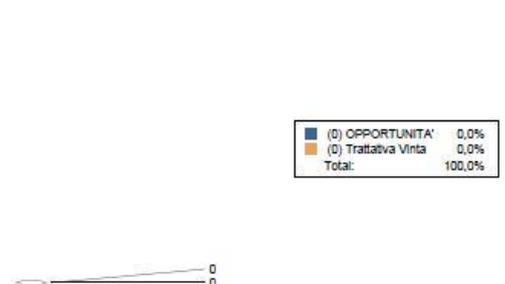
Pipeline Ordini

N° ordini



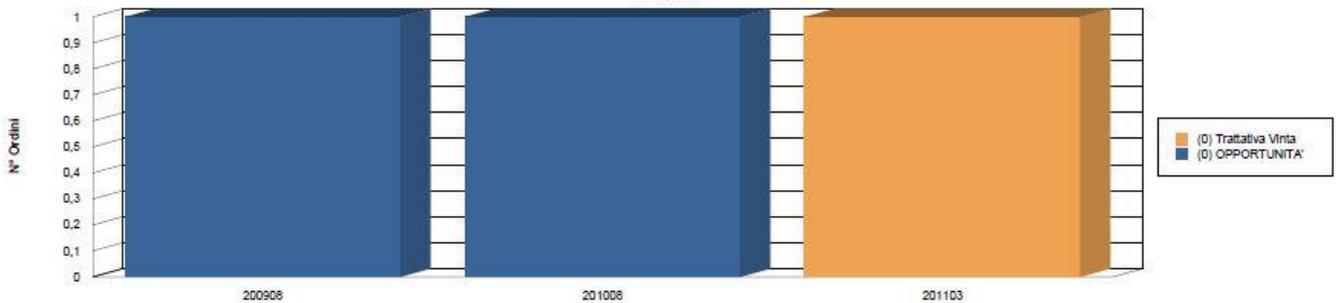
Pipeline Ordini

Importo

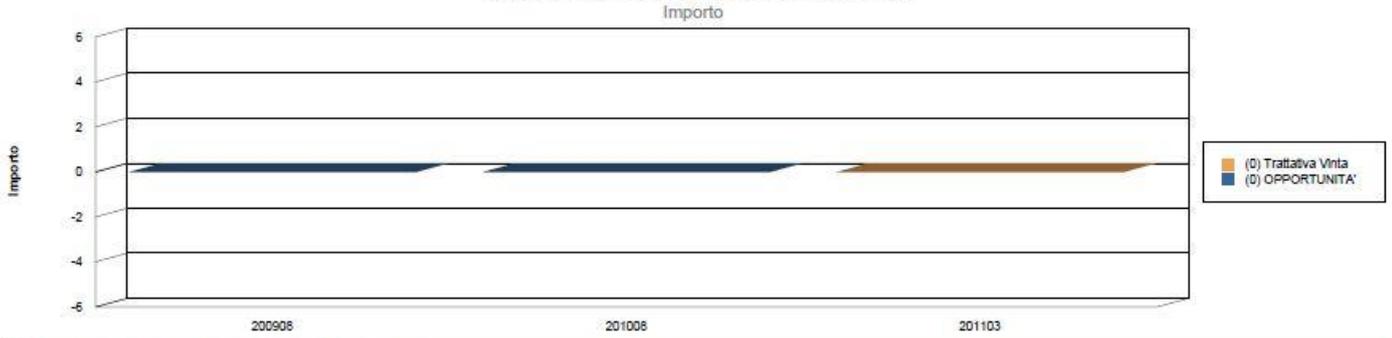


Pipeline Ordini per periodo chiusura

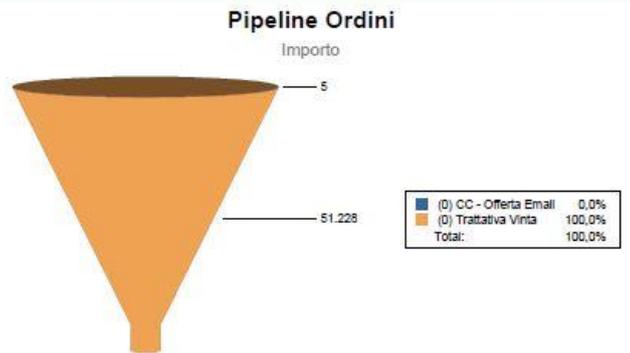
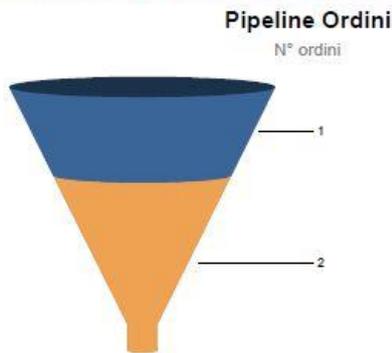
N° ordini



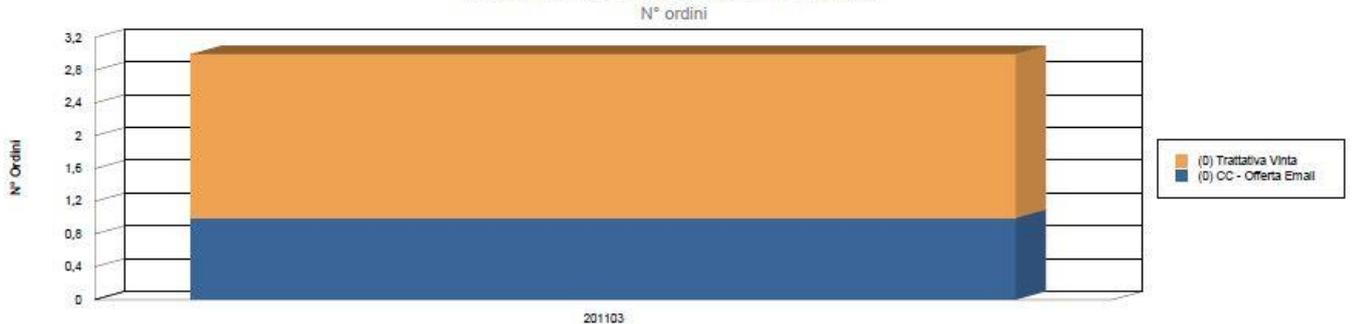
Pipeline Ordini per periodo chiusura



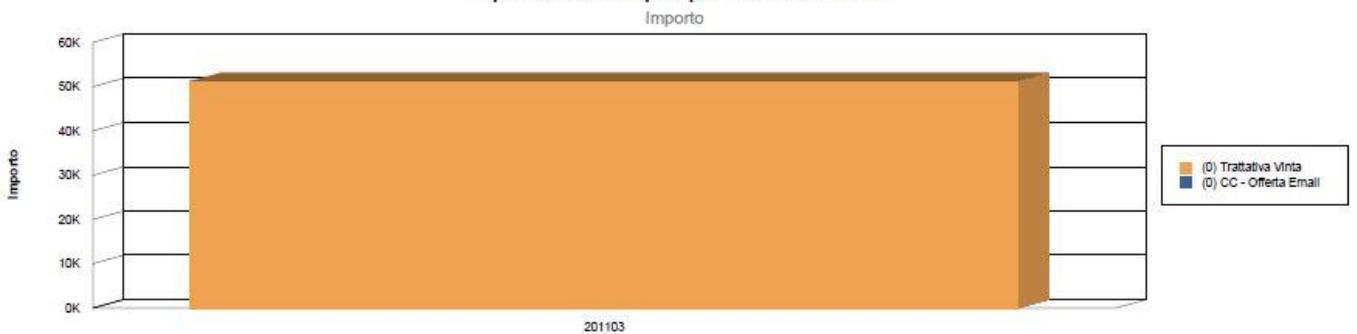
Grafici pipeline per Tipo Ordine: Preventivo



Pipeline Ordini per periodo chiusura

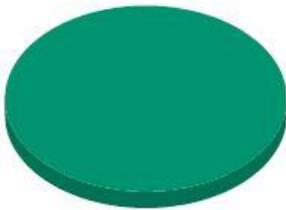


Pipeline Ordini per periodo chiusura



Vendite per stato

Importo



Vendite per stato

N° ordini

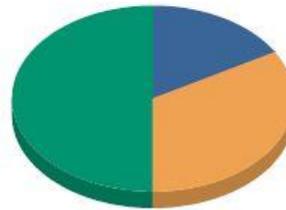


Immagine 94 Analisi pipeline - Capo Area - esempio report

I. Analisi pipeline - Commerciale

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi pipeline - Commerciale |
| Descrizione | Il report compie un'analisi sugli ordini, evidenziando i risultati per periodo di chiusura, numero ordini e stato. L'analisi si riferisce ai risultati ottenuti sui clienti. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini. |
| Tipo di ricerca | Ordini |
| Nome del file RPT | AnalisiPipelineCommerciale.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Analisi pipeline - Commerciale

| CLIENTE | ANNO ORDINE | NUM. ORDINE | IMPORTO | % CHIUSURA | PERIODO CHIUSURA | IDORDINE | DESCRIZIONE STATO |
|--------------------------|-------------|----------------------------|----------|------------|------------------|----------|--------------------|
| A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA | 2011 | 23533_092929439 | 51228,09 | 60 | Marzo 2011 | 23533 | Trattativa Vinta |
| RABBANI DANIELE | 2010 | 23514_112236137 | 5 | 80 | Marzo 2011 | 23514 | CC - Offerta Email |
| DONDI LUCA | 2009 | 21336_600 | 0 | 90 | Marzo 2011 | 21336 | Trattativa Vinta |
| 'REMEDI' GIUSEPPE'<> | 2010 | 23244_15273652 | 0 | 90 | Agosto 2010 | 23244 | OPPORTUNITA' |
| MEI TOMASI ZENOBIA | 2009 | 0902060253085358854NewLead | 0 | 80 | Marzo 2011 | 22027 | Trattativa Vinta |
| AFFRINI VERONICA | 2009 | 23186 | 0 | 75 | Agosto 2009 | 23186 | OPPORTUNITA' |

(5) Records: 6

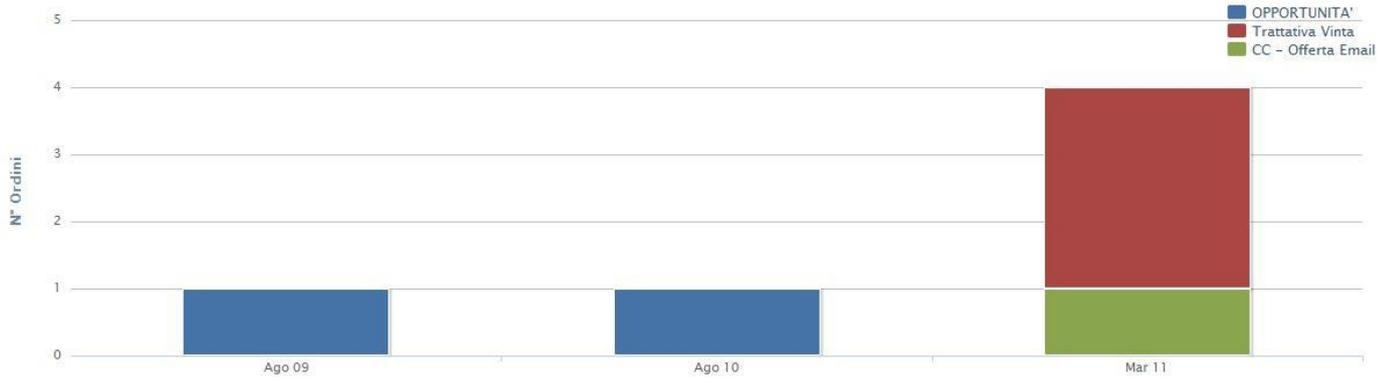
| N° CLIENTI | IMPORTO TOTALE | N° ORDINI | N° STATI |
|------------|----------------|-----------|----------|
| 6 | 51233,09 | 6 | 3 |

(D) Records: 1

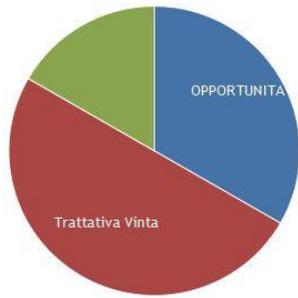
Pipeline per periodo di chiusura (Importo)



Pipeline per periodo di chiusura (N° ordini)

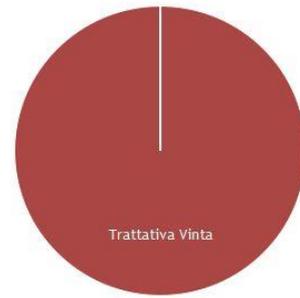


Vendite per stato (N° ordini)



■ OPPORTUNITA' ■ Trattativa Vinta ■ CC - Offerta Email

Vendite per stato (importo)



■ OPPORTUNITA' ■ Trattativa Vinta ■ CC - Offerta Email

Nessun filtro documenti impostato

Immagine 95 Analisi pipeline - Commerciale - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA
 CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
 Tel. 0331 9351

Pipeline - Commerciale

Page 1 of 6

25/01/2011 14:46

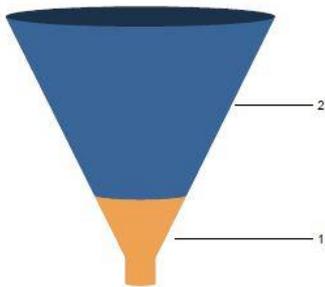
Report Pipeline per Commerciale

| Cliente | AnnoOrdine | Numero Ordine | Importo | % chiusura | Periodo chiusura | ID Ordine | Descrizione Stato |
|--------------------------|------------|--------------------------------|----------|------------|------------------|-----------|--------------------|
| A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA | 2011 | 23533_092929439 | 51228,00 | 60 | Marzo 2011 | 23533 | Trattativa Vinta |
| RABBANI DANIELE | 2010 | 23514_112236137 | 5,00 | 80 | Marzo 2011 | 23514 | CC - Offerta Email |
| DONDI LUCA | 2009 | 21336_600 | 0,00 | 90 | Marzo 2011 | 21336 | Trattativa Vinta |
| 'REMEDI' GIUSEPPE'''<> | 2010 | 23344_15273652 | 0,00 | 90 | Agosto 2010 | 23344 | OPPORTUNITA' |
| MEI TOMASI ZENOBLIA | 2009 | 0902060253085358854New Lead | 0,00 | 80 | Marzo 2011 | 22027 | Trattativa Vinta |
| AFFRINI VERONICA | 2009 | 23186 | 0,00 | 75 | Agosto 2009 | 23186 | OPPORTUNITA' |

Grafici pipeline per Tipo Ordine: Opportunità

Pipeline Ordini

N° ordini



■ (0) OPPORTUNITA' 66,7%
 ■ (0) Trattativa Vinta 33,3%
 Total: 100,0%

Pipeline Ordini

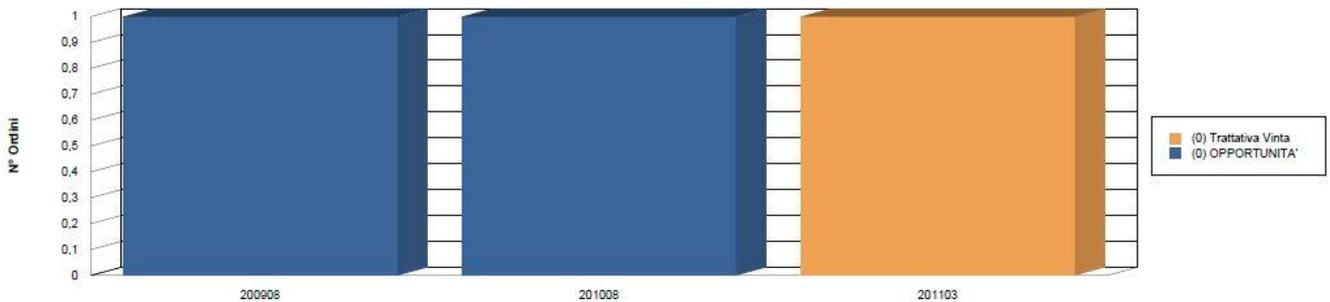
Importo



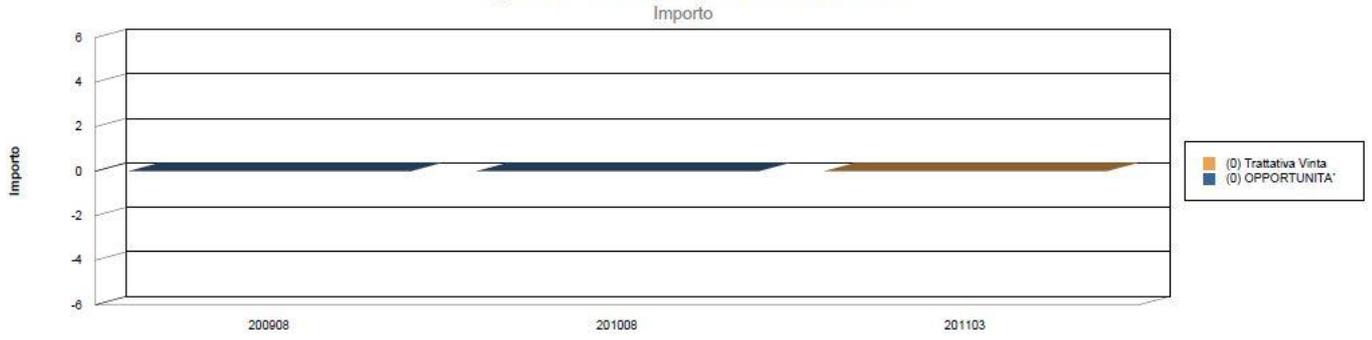
■ (0) OPPORTUNITA' 0,0%
 ■ (0) Trattativa Vinta 0,0%
 Total: 100,0%

Pipeline Ordini per periodo chiusura

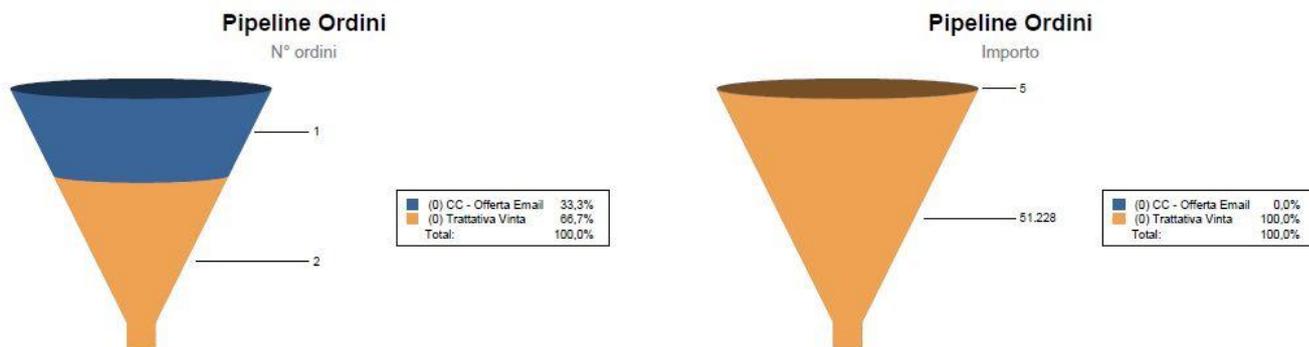
N° ordini



Pipeline Ordini per periodo chiusura



Grafici pipeline per Tipo Ordine: Preventivo



Vendite per stato
Importo

Vendite per stato
N° ordini

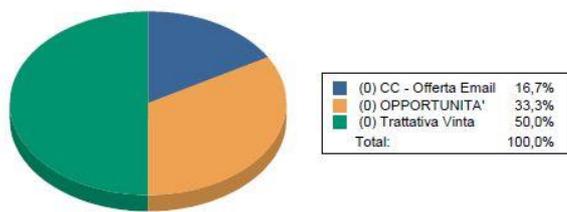
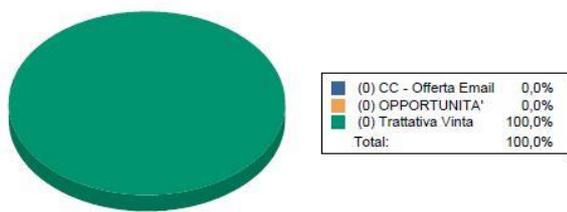


Immagine 96 Analisi pipeline - Commerciale - esempio report

3.2 Ricerca Clienti

a. Raggruppamento Anagrafiche Zona

| | |
|--------------------------|--|
| Report | Raggruppamento Anagrafiche Zona |
| Descrizione | Stampa il report che mostra raggruppamento per zone. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti. |
| Tipo di ricerca | Clienti |
| Nome del file RPT | Analisi_ClientiAnagZona.Rpt |

Tipo di renderizzazione di PDF

| COD_ZONA | QUANTI |
|-----------------|--------|
| [Non compilato] | 8640 |
| AG | 394 |
| AL | 474 |
| AN | 389 |
| AO | 49 |
| AP | 365 |
| AQ | 196 |
| AR | 826 |
| AR2 | 65 |
| AT | 257 |

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > (D) Records: 119

Immagine 97 Raggruppamento Anagrafiche Zona - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE ZONA

Page 1 of 5
18/06/2010 10:38

| Zona | Quantit |
|-----------------|---------|
| [Non compilato] | 8.640 |
| AG | 394 |
| AL | 474 |
| AN | 389 |
| AO | 49 |
| AP | 365 |

Immagine 98 Raggruppamento Anagrafiche Zone - esempio report

b. Raggruppamento Anagrafiche Settore Attività

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Raggruppamento Anagrafiche Settore Attività |
| Descrizione | Stampa il report che mostra raggruppamento per settore attività. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti. |
| Tipo di ricerca | Clienti |
| Nome del file RPT | Analisi_ClientiSettAtt.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| SETTORE ATTIVITÀ | QUANTI |
|-----------------------|--------|
| [Non compilato] | 66271 |
| | 38 |
| DISOCCUPATO | 1 |
| LIBERO PROFESSIONISTA | 2 |
| MEDICO CONVENZIONATO | 1 |
| MUNICIPALIZZATO | 1 |
| PENSIONATO INPDAP | 1 |
| settore attività | 1 |

(D) Records: 8

Immagine 99 Raggruppamento anagrafiche settore attività - esempio analisi

| | |
|---|--|
|  ASSISTENZA BCOM SAN VITTORE OLONA MI Tel. 03319351 INT.2 | RAGGRUPPAMENTO SETTORE ATTIVITÀ* Page 1 of 1 18/06/2010 10:29 |
|---|--|

| Settore attività | Quantità |
|-----------------------|----------|
| [Non compilato] | 66.271 |
| | 38 |
| DISOCCUPATO | 1 |
| LIBERO PROFESSIONISTA | 2 |
| MEDICO CONVENZIONATO | 1 |
| MUNICIPALIZZATO | 1 |
| PENSIONATO INPDAP | 1 |
| settore attività | 1 |

Immagine 100 Raggruppamento anagrafiche settore attività - esempio report

c. Classifica dei Migliori Clienti dell'anno

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Classifica dei Migliori Clienti dell'anno |
| Descrizione | Stampa la classifica dei clienti basata sull'importo totale degli ordini. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti. |
| Tipo di ricerca | Clienti |
| Nome del file RPT | Analisi_ClientiMiglioriAC.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| | |
|--------------------|---------|
| RAGSOC | TOTALE |
| 3C S.R.L. | 74100 |
| REPETTO CATERINA 2 | 41217,6 |

(D) Records: 2

Immagine 101 Classifica dei Migliori Clienti dell'anno - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CLASSIFICA MIGLIORI CLIENTI DELL'ANNO

Page 1 of 1

25/01/2011 15:30

| Ragione sociale | Totale |
|--------------------|-----------|
| 3C S.R.L. | 74.100,00 |
| REPETTO CATERINA 2 | 41.218,00 |

Immagine 102 Classifica dei Migliori Clienti dell'anno - esempio report

3.3 Ricerca Call Center

a. Analisi contatti

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Analisi contatti |
| Descrizione | Per ogni campagna stampa l'attività raggruppate per agente. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | Analisi_TelefonateDistintaVert.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Analisi Contatti CRM

| CAMPAGNA | OPERATORE | NOME | COGNOME | NOMINATIVI | CONTATTI | UTILI | POSITIVI | DIFFERENZA | PERCUTILI | MINUTI | UTILI/ORA | POSITIVI/UTILI | POSITIVI ORA |
|---------------|------------------|----------|----------------------|------------|----------|-------|----------|------------|-----------|--------|-----------|----------------|--------------|
| DUPLICATA DUE | BIR_Tlmk | | BIRKER SRL T | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 756 | 0,0000 | 100,0000 | 0,0800 |
| DUPLICATA DUE | CAG_Tlmk | GIANLUCA | CASALE | 5 | 6 | 3 | 2 | 4 | 0,5 | 274 | 0,6600 | 66,6700 | 0,4400 |
| DUPLICATA DUE | DAL_Tlmk | | DAL MOLIN CRISTIAN T | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 33 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| DUPLICATA DUE | VincenzoLiccione | | Vincenzo Liccione | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 60,0000 | 100,0000 | 60,0000 |
| | | | | 9 | 10 | 4 | 4 | 6 | | | | | |

(D) Records: 4

Immagine 103 Analisi contatti - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Page 7 of 9

07/07/2010 15:31

Attività svolte dal soggetto BIRKER SRL T

AGRITURISMO SANT'ERNESTO DI ROSSI LUCIO info@siseco.com 187 102904
LOC. SANT'ERNESTO,SNC, 53025 - PIANCASTAGNAIO (SI)

Riferimento trattativa

Nessuna trattativa in corso per questo cliente \ campagna ...

| Data\Ora | Stato | Conversazione | Data\Ora App.To |
|------------------|----------------|---------------|-----------------|
| 16/03/2010 11:40 | Reclamo legale | | |

SPAZIORELAX 187 105689
VIA COLOMBAROTTO 32, 40026 - IMOLA (BO)

Riferimento trattativa

Nessuna trattativa in corso per questo cliente \ campagna ...

| Data\Ora | Stato | Conversazione | Data\Ora App.To |
|----------|-------|---------------|-----------------|
| | | | |

Immagine 104 Analisi contatti - esempio report

b. Riepilogo Campagna Operatore

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Riepilogo Campagna Operatore |
| Descrizione | Per ogni campagna stampa la distribuzione degli stati organizzati per operatore. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | RiepilogoCampagnaOperatore.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Riepilogo Campagna operatore | | | | | | |
|---|-----------------|-------------------|--------|---------------------------|----------------------|----------|
| CAMPAGNA | OPERATORE | COGNOME | NOME | DESCRIZIONE STATO | NOMINATIVI PER STATO | IDAGENTE |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Albetti_Tlmk | Albetti | | Cliente Annullato | 1 | 72 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Albetti_Tlmk | Albetti | | FAX | 1 | 72 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Albetti_Tlmk | Albetti | | Lead da Sito | 1 | 72 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | ArrigoDeltaglia | Arrigo Del Taglia | Arrigo | Lead da Sito | 3 | 166 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | BIR_Tlmk | BIRKER SRL T | | Scherzo | 1 | 73 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | Chiusa | 7 | 75 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | FAX | 2 | 75 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | Lead da Sito | 5 | 75 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | ORDINE / VENDITA IN LINEA | 3 | 75 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | Richiamare prossima volta | 1 | 75 |

2 3 >

(S) Records: 23

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE OPERATORI | TOTALE STATI | TOTALE NOMINATIVI PER STATO |
|-----------------|------------------|--------------|-----------------------------|
| 4 | 10 | 14 | 43 |

(D) Records: 1

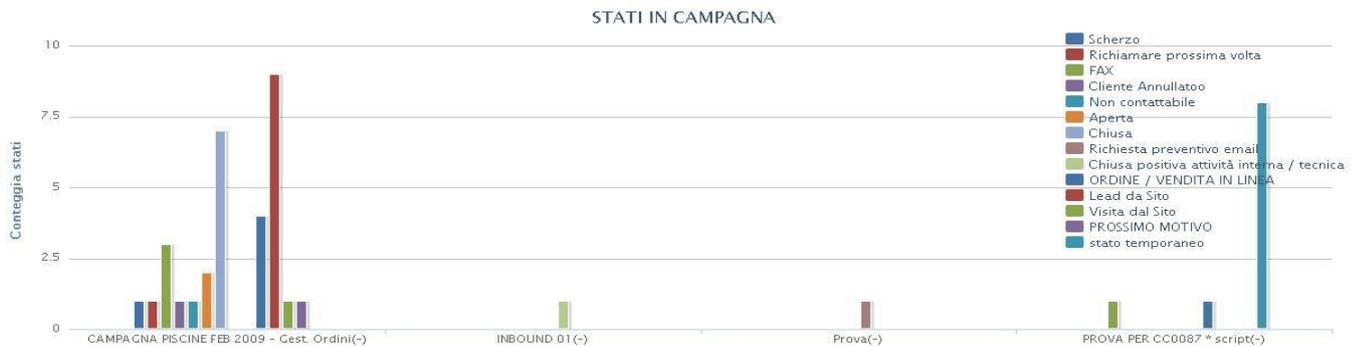


Immagine 105 Riepilogo Campagna operatore - esempio analisi

Campagna: **CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)**

Distribuzione - stati per operatore in ogni campagna

| | Albetti | Arrigo Del Taglia | BIRKER SRL | CASALE GIANLUCA | LANZILLOT TA | RINALDI EUGENIO | Vanessa Struzzolino | Vincenzo Liccione | TOTALE |
|--------------------------------------|----------|----------------------|---------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|----------------------|-----------|
| <i>Aperta</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| <i>Chiusa</i> | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| <i>Cliente Annullato</i> | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>FAX</i> | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| <i>Lead da Sito</i> | 1 | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| <i>Non contattabile</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| <i>ORDINE / VENDITA IN LINEA</i> | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| <i>PROSSIMO MOTIVO</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| <i>Richiamare prossima volta</i> | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Scherzo</i> | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Visita dal Sito</i> | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTALE | 3 | 3 | 1 | 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 31 |

Immagine 106 Riepilogo Campagna operatore - esempio report

c. Riepilogo Campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Riepilogo Campagna |
| Descrizione | Stampa la distribuzione degli stati in ogni campagna. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | RiepilogoCampagna.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Riepilogo Campagna | | |
|---|-------------------|----------------------|
| CAMPAGNA | DESCRIZIONE STATO | NOMINATIVI PER STATO |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Aperta | 1 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Aperta | 1 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Chiusa | 7 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Cliente Annullato | 1 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | FAX | 1 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | FAX | 2 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Lead da Sito | 1 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Lead da Sito | 5 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Lead da Sito | 3 |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | Non contattabile | 1 |

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE STATI | TOTALE NOMINATIVI PER STATO |
|-----------------|--------------|-----------------------------|
| 1 | 11 | 31 |

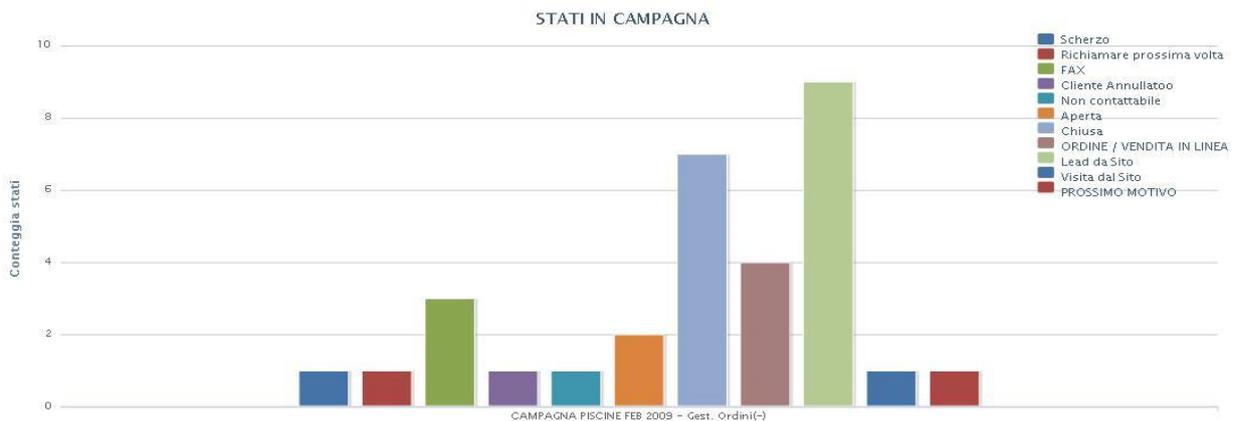


Immagine 107 Riepilogo campagna - esempio analisi

Distribuzione - stati in campagna

| | AUTOMATISMO AZ(ALGORITHMZO NE-) | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-) | DUPLICATA DUE(CRM-) | TOTALE |
|---|---------------------------------------|---|------------------------|-----------|
| Aperta | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Appuntamento agente | 37 | 0 | 1 | 38 |
| Chiusa | 0 | 7 | 0 | 7 |
| <i>Chiusa negativa attività interna / tecnica</i> | 1 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Chiusa positiva attività interna / tecnica</i> | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Cliente Annullato | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Contattato Non Interessato | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Da Ricontattare | 1 | 0 | 0 | 1 |

Immagine 108 Riepilogo campagna - esempio report

d. Riepilogo Attività Campagna Operatore

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Riepilogo Attività Campagna Operatore |
| Descrizione | Per ogni campagna stampa la distribuzione degli stati di attività organizzata per operatore. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | RiepilogoAttivitaCampagnaOperatore.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Riepilogo Attività Campagna operatore | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|--------------------|-------|--------------------------------------|-----------------|-----------------------|----------|---------------|--------------|-------------------|------------------|
| CAMPAGNA | OPERATORE | COGNOME | NOME | DESCRIZIONE STATO | TOTALE ATTIVITÀ | TOTALE NOM. PER STATO | IDAGENTE | TOTALE DURATA | DURATA MEDIA | TOTALE DURATA SEC | DURATA MEDIA SEC |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AlbertoDellagla | Alberto Del Taglia | | FAX | 3 | 4 | 163 | 0h 03.53 | | 233 | 46 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AlbertoDellagla | Alberto Del Taglia | | Tra 30 minuti | 1 | 1 | 165 | 0h 00.07 | | 7 | 7 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Alberti, Timk | Alberti | | FAX | 1 | 1 | 72 | 0h 02.00 | | 120 | 120 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Alberti, Timk | Alberti | | OCCUPATO | 1 | 1 | 72 | 0h 00.33 | | 33 | 33 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Alberti, Timk | Alberti | | Richiamare prossima volta | 3 | 1 | 72 | 0h 02.51 | | 171 | 57 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AmigoDellagla | Amigo Del Taglia | Amigo | Appuntamento comm.le fissato Diretti | 2 | 1 | 166 | 0h 00.52 | | 52 | 26 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AmigoDellagla | Amigo Del Taglia | Amigo | Contattato Non Interessato | 3 | 2 | 166 | 0h 04.43 | | 283 | 94 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AmigoDellagla | Amigo Del Taglia | Amigo | NON RISPONDE AUTOMATICOI | 3 | 3 | 166 | 0h 00.08 | | 128 | 42 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AmigoDellagla | Amigo Del Taglia | Amigo | OCCUPATO | 2 | 2 | 166 | 0h 00.56 | | 56 | 28 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | AmigoDellagla | Amigo Del Taglia | Amigo | Richiesta interna generica | 1 | 1 | 166 | 0h 00.22 | | 22 | 22 |

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE STATI | TOTALE OPERATORI | TOTALE ATTIVITÀ | TOTALE NOM. PER STATO | TOTALE DURATA | DURATA MEDIA | TOTALE DURATA SEC | DURATA MEDIA SEC |
|-----------------|--------------|------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------|-------------------|------------------|
| 1 | 19 | 12 | 97 | 44 | 3h 13.56 | 0h 01.59 | 11636 | 119 |

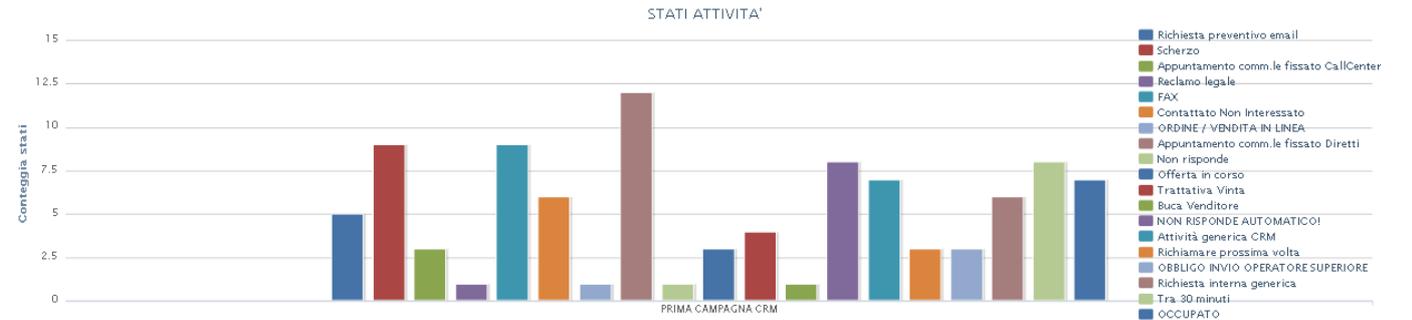


Immagine 109 Riepilogo Attività Campagna operatore

| Campagna: CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | | Distribuzione - stati attività per operatore in campagna | | | | | | |
|--|----------------|--|-----------------|-------------|------------|---------------------|-------------------|--------|
| | | BIRKER SRL | CASALE GIANLUCA | RUSSO ALFIO | TEST2 TLK1 | Vanessa Struzzolino | Vincenzo Liccione | TOTALE |
| Attività generica CRM | Attività | 3 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 9 |
| | Nom. per stato | 3 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 9 |
| Contattato da Visitare | Attività | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| FAX | Attività | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Nom. per stato | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| OCCUPATO | Attività | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| | Nom. per stato | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Offerta in corso | Attività | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ORDINE / VENDITA IN LINEA | Attività | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | Nom. per stato | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| positivo prova | Attività | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | Nom. per stato | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| PROSSIMO MOTIVO | Attività | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Tra 30 minuti | Attività | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Nom. per stato | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTALE | Attività | 3 | 14 | 1 | 6 | 3 | 2 | 29 |
| | Nom. per stato | 3 | 14 | 1 | 6 | 3 | 2 | 29 |

Distribuzione - durata media e durata totale delle attività per operatore in campagna

| | | BIRKER SRL T | CASALE GIANLUCA | RUSSO ALFIO M | TEST2 TLK1 | Vanessa Struzzolino | Vincenzo Liccione | TOTALE |
|----------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|------------------|------------|------------------------|----------------------|----------|
| Attività generica CRM | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| Contattato da Visitare | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| FAX | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.53 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.53 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.26 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.26 |
| OCCUPATO | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.19 | 0h 00.19 | 0h 00.00 | 0h 02.28 | 0h 00.00 | 0h 03.06 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.19 | 0h 00.19 | 0h 00.00 | 0h 02.28 | 0h 00.00 | 0h 01.02 |
| Offerta in corso | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.33 | 0h 00.00 | 0h 00.33 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.33 | 0h 00.00 | 0h 00.33 |
| ORDINE / VENDITA IN LINEA | Durata | 0h 00.00 | 0h 14.16 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 14.16 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 04.45 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.23 |
| positivo prova | Durata | 0h 00.00 | 0h 14.37 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 14.37 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 02.05 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.05 |
| PROSSIMO MOTIVO | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.42 | 0h 00.00 | 0h 00.42 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.42 | 0h 00.00 | 0h 00.42 |
| Tra 30 minuti | Durata | 0h 00.00 | 0h 02.06 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.06 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 02.06 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.06 |
| TOTALE | Durata | 0h 00.00 | 0h 32.11 | 0h 00.19 | 0h 00.00 | 0h 03.43 | 0h 00.00 | 0h 36.13 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 01.56 | 0h 00.19 | 0h 00.00 | 0h 01.14 | 0h 00.00 | 0h 01.03 |

Immagine 110 Riepilogo attività campagna operatore - esempio report

e. Riepilogo Attività Campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Riepilogo Attività Campagna |
| Descrizione | Stampa la distribuzione degli stati di attività per ogni campagna. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | RiepilogoAttivitaCampagna.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Riepilogo Attività Campagna | | | | | | | |
|-----------------------------|---|------------------------|------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| CAMPAGNA | DESCRIZIONE STATO | TOTALE ATTIVITÀ | TOTALE NOM. PER STATO | TOTALE DURATA | DURATA MEDIA | TOTALE DURATA SEC | DURATA MEDIA SEC |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Appuntamento comm.le fissato CallCenter | 3 | 3 | 0h 05:43 | 0h 01:54 | 343 | 114 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Appuntamento comm.le fissato Diretti | 12 | 10 | 0h 31:16 | 0h 02:36 | 1876 | 156 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Attività generica CRM | 7 | 3 | 0h 00:00 | 0h 00:00 | 0 | 0 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Buca Venditore | 1 | 1 | 0h 03:42 | 0h 03:42 | 222 | 222 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Contattato Non Interessato | 6 | 5 | 0h 06:10 | 0h 01:01 | 370 | 61 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | FAX | 9 | 7 | 0h 03:44 | 0h 00:58 | 524 | 58 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | Non risponde | 1 | 1 | 0h 00:32 | 0h 00:32 | 32 | 32 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | NON RISPONDE AUTOMATICI | 8 | 6 | 0h 05:19 | 0h 00:39 | 319 | 39 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | OBBLIGO INVIO OPERATORE SUPERIORE | 3 | 3 | 0h 03:05 | 0h 01:01 | 185 | 61 |
| PRIMA CAMPAGNA CRM | OCCUPATO | 7 | 6 | 0h 20:15 | 0h 02:53 | 1215 | 173 |
| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE STATI | TOTALE ATTIVITÀ | TOTALE NOM. PER STATO | TOTALE DURATA | DURATA MEDIA | TOTALE DURATA SEC | DURATA MEDIA SEC |
| 1 | 19 | 97 | 44 | 3h 13:56 | 0h 01:59 | 11636 | 119 |

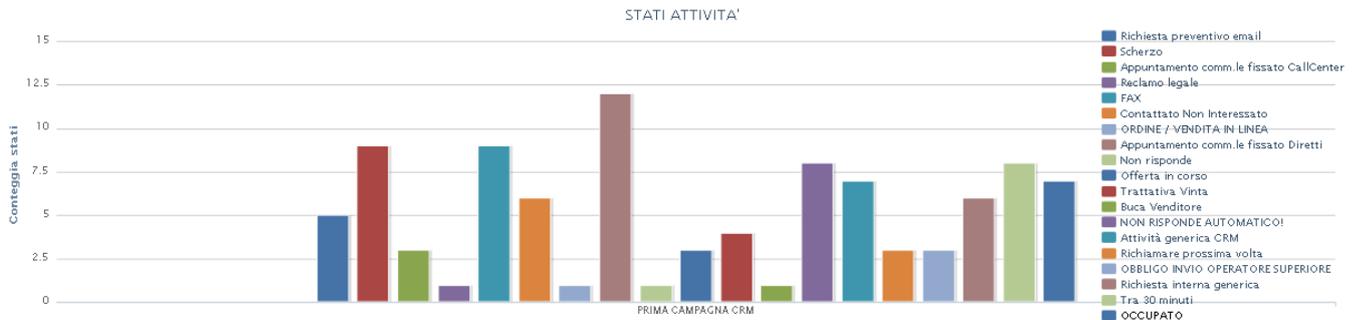


Immagine 111 Riepilogo attività campagna - esempio analisi

| Distribuzione - attività stati in campagna | | AUTOMATISMO AZ | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | DUPLICATA DUE | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | TOTALE |
|--|----------------|----------------|--|---------------|---|--------|
| Aperta | Attività | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Appuntamento comm.le fissato CallCenter | Attività | 0 | 0 | 0 | 359 | 359 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 338 | 338 |
| Appuntamento comm.le fissato Diretti | Attività | 0 | 0 | 0 | 33 | 33 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 32 | 32 |
| Appuntamento per agente | Attività | 37 | 0 | 0 | 23 | 60 |
| | Nom. per stato | 37 | 0 | 0 | 23 | 60 |
| Assente | Attività | 0 | 0 | 0 | 242 | 242 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 185 | 185 |
| Attività generica CRM | Attività | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| | Nom. per stato | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Blocca Prezzo | Attività | 0 | 0 | 0 | 154 | 154 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 49 | 49 |
| Buca Cliente | Attività | 0 | 0 | 0 | 65 | 65 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 48 | 48 |
| Buca Venditore | Attività | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 |
| Chiusa | Attività | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | Nom. per stato | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Chiusa negativa attività interna / tecnica | Attività | 1 | 0 | 0 | 8 | 9 |
| | Nom. per stato | 1 | 0 | 0 | 8 | 9 |

Distribuzione - durata media e durata totale delle attività in campagna

| | | AUTOMATISMO AZ | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | DUPLICATA DUE | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | TOTALE |
|---|--------------|----------------|--|---------------|---|------------------|
| <i>Aperta</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| <i>Appuntamento comm.le fissato CallCenter</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 14h 13.49 | 14h 13.49 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.08 | 0h 02.08 |
| <i>Appuntamento comm.le fissato Diretti</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 1h 58.46 | 1h 58.46 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 03.04 | 0h 03.04 |
| <i>Appuntamento per agente</i> | Durata | 0h 52.05 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 43.43 | 1h 35.48 |
| | Durata media | 0h 01.24 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 01.24 | 0h 01.24 |
| <i>Assente</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 1h 40.43 | 1h 40.43 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.43 | 0h 00.43 |
| <i>Attività generica CRM</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| <i>Blocca Prezzo</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.26 | 0h 02.26 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.12 | 0h 00.12 |
| <i>Buca Cliente</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| <i>Buca Venditore</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| <i>Chiusa</i> | Durata | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| | Durata media | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |
| <i>Chiusa negativa attività Interna / tecnica</i> | Durata | 0h 00.34 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 02.41 | 0h 03.15 |
| | Durata media | 0h 00.34 | 0h 00.00 | 0h 00.00 | 0h 00.20 | 0h 00.27 |

Immagine 112 Riepilogo attività campagna - esempio report

f. Attività per fascia oraria

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Attività per fascia oraria |
| Descrizione | Stampa la distribuzione di attività per ogni campagna organizzate per operatore e fascia oraria. Inoltre l'analisi genera i grafici: <i>Contatti utili e inutili in campagna</i> <i>Attività in fascia oraria</i> <i>Contatti utili e inutili in fascia oraria (per ogni campagna)</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | AttivitaPerFasciaOrariaOperatore.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Attività per fascia oraria | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|----------|-------------------|------|---------------------------|----------------|------------|-----------------|--------|--|
| IDCAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | AGENTE | COGNOME | NOME | DESCRIZIONE STATO | CONTATTO UTILE | DURATA SEC | TOTALE ATTIVITÀ | FASCIA | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | BIR_Tlmk | BIRKER SRL T | | Attività generica CRM | False | 0 | 3 | 17 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | FAX | False | 18 | 1 | 9 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | FAX | False | 35 | 1 | 11 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | OCCUPATO | False | 19 | 1 | 15 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | ORDINE / VENDITA IN LINEA | True | 543 | 2 | 9 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | ORDINE / VENDITA IN LINEA | True | 313 | 1 | 17 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | positivo prova | False | 183 | 1 | 9 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | positivo prova | False | 185 | 2 | 10 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | positivo prova | False | 509 | 4 | 17 | |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | CAG_Tlmk | CASALE GIANLUCA M | | Tra 30 minuti | True | 126 | 1 | 17 | |

2 3 >

(S) Records: 25

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE STATI | TOTALE AGENTI | DURATA SECONDI | TOTALE ATTIVITÀ |
|-----------------|--------------|---------------|----------------|-----------------|
| 4 | 12 | 7 | 3447 | 36 |

(D) Records: 1

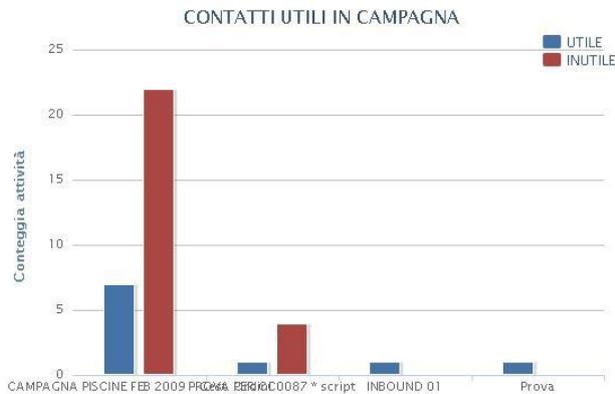


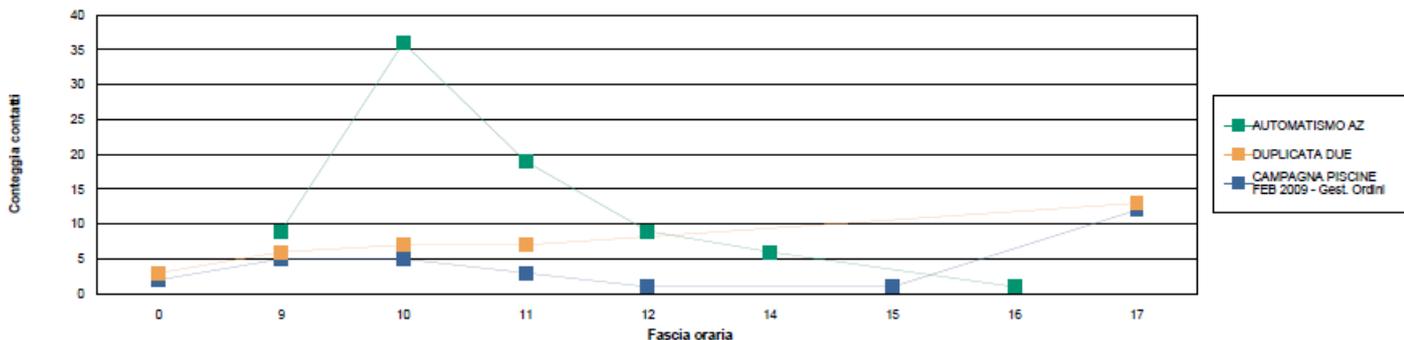
Immagine 113 Attività per fascia oraria - esempio analisi

Campagna: CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini

Distribuzione - attività in fascia oraria per operatore

| | | 0 | 9 | 10 | 11 | 12 | 15 | 17 | TOTALE |
|------------------------------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| BIRKER SRL T | Attività | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CASALE GIANLUCA M | Attività | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 6 | 14 |
| | Utile | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| RUSSO ALFIO M | Attività | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TEST2 TLK1 | Attività | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 |
| | Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vanessa Struzzolino | Attività | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| | Utile | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Vincenzo Liccione | Attività | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Utile | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTALE | Attività | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 12 | 29 |
| | Utile | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 |

ATTIVITA' IN FASCIA ORARIA



CONTATTI UTILI IN CAMPAGNA

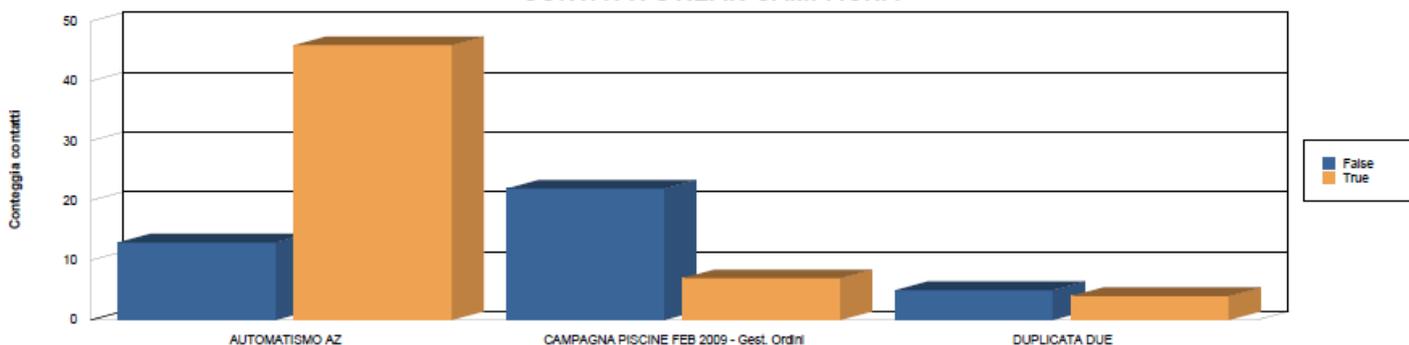


Immagine 114 Attività per fascia oraria - esempio report

g. Attività per fascia oraria Sintetica

| | |
|--------------------|--|
| Report | Attività per fascia oraria sintetica |
| Descrizione | Stampa la distribuzione di attività per ogni campagna organizzate per fascia oraria. Inoltre l'analisi genera i grafici: <i>Contatti utili e inutili in campagna</i> <i>Attività in fascia oraria</i> |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <i>Contatti utili e inutili in fascia oraria (per ogni campagna)</i> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | AttivitaPerFasciaOraria.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Attività per fascia oraria sintetica

| IDCAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | DESCRIZIONE STATO | CONTATTO UTILE | DURATA SEC | TOTALE ATTIVITÀ | FASCIA |
|------------|---|---------------------------------|----------------|------------|-----------------|--------|
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Da Contattare | False | 0 | 6543 | 0 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Da Contattare | False | 0 | 5321 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Contattato da Riprovare | True | 0 | 4399 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Contattato da Visitare | True | 0 | 3902 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Richiamare dopo preventivo | True | 0 | 2806 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Fatto Preventivo da Richiamare | True | 0 | 2777 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Richiamare prossima volta | True | 0 | 2124 | 0 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Contattato da Visitare | True | 0 | 2122 | 0 |
| 13 | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Non Contattato da Riprovare | False | 0 | 1909 | 0 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Contatto Sollecitato da Cliente | False | 0 | 1387 | 0 |

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

COUNT(Telefonate.IDTelefonata) / (D) Records: 409

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE STATI | DURATA SECONDI | TOTALE ATTIVITÀ |
|-----------------|--------------|----------------|-----------------|
| 7 | 62 | 277213 | 47660 |

(D) Records: 1

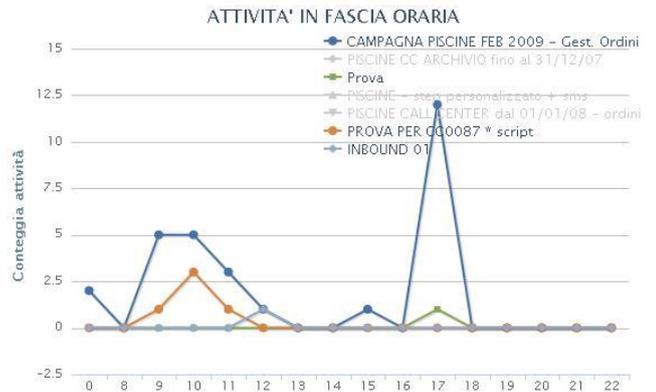
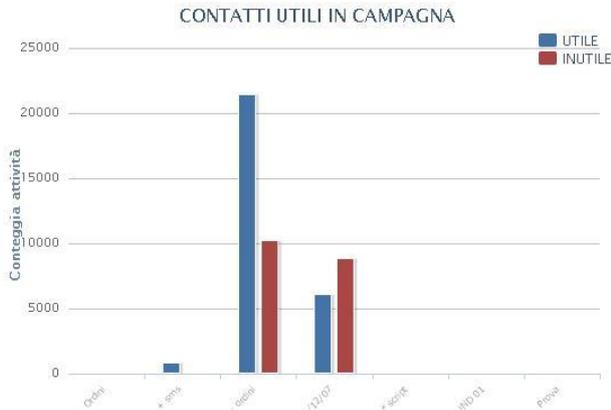


Immagine 115 Attività per fascia oraria sintetica - esempio analisi

Distribuzione - attività in fascia oraria per campagna e stato

| | | | 0 | 9 | 10 | 11 | 12 | 14 | 15 | 16 | 17 | 20 | TOTALE | |
|---|--|----------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|
| AUTOMATISMO AZ | Appuntamento per agente | Attività Utile | 0 | 0 | 24 | 9 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | |
| | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| | Chiusa negativa attività interna / | Attività Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Chiusa positiva attività interna / tecnica | Attività Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Contattato Non Interessato | Attività Utile | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | NON RISPONDE AUTOMATICO! | Attività Utile | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | OCCUPATO | Attività Utile | 0 | 0 | 4 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Richiesta preventivo email | Attività Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Scherzo | Attività Utile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Tra 30 minuti | Attività Utile | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| | | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Totale | Attività Utile | 0 | 3 | 29 | 12 | 8 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 59 | |
| | | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini | Attività generica CRM | Attività Utile | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 9 | |
| | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Contattato da Visitare | Attività Utile | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |

Immagine 116 Attività per fascia oraria sintetica - esempio report

h. Analisi ingresso in campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi ingresso in campagna |
| Descrizione | <p>Stampa la distribuzione degli ingressi per ogni campagna organizzate per Provenienza, Tipo e Stato Cliente ed Agente.</p> <p>Analisi e grafici:</p> <p><i>Ingresso in Campagna per Provenienza</i></p> <p><i>Ingresso in Campagna per Tipo Cliente</i></p> <p><i>Ingresso in Campagna per Stato Cliente</i></p> <p><i>Ingresso Clienti per Tipo e Provenienza</i></p> <p><i>Ingresso Clienti per Stato e Provenienza</i></p> <p><i>Ingresso in Campagna raggruppato per Agente</i></p> <p><i>Ingresso in Campagna per Agente e Tipo Cliente</i></p> <p><i>Ingresso in Campagna per Agente e Stato Cliente</i></p> |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | AnalisiIngressoCampagna.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

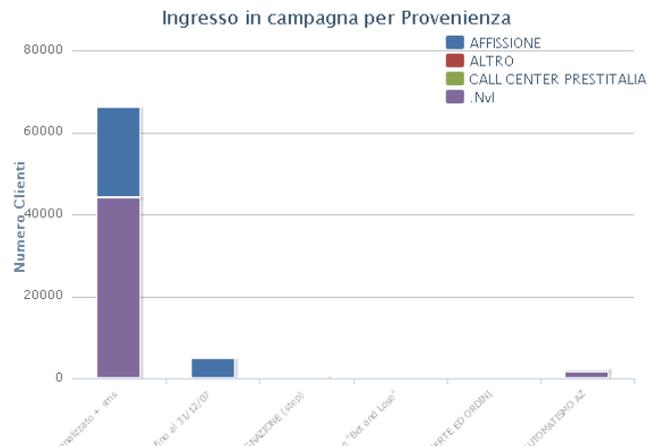
Analisi ingresso in campagna

| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | PROVENIENZA | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---|-------------------------|----------------|
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | ALTRO | 5 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | CALL CENTER PRESTITALIA | 1 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | .Nvl | 44197 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | AFFISSIONE | 22077 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | AFFISSIONE | 4901 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | .Nvl | 5 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | .Nvl | 103 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | AFFISSIONE | 218 |
| 43 | ASSEGNAZIONE (step) | AFFISSIONE | 492 |
| 43 | ASSEGNAZIONE (step) | .Nvl | 11 |

(S) Records: 16

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE PROVENIENZE | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|--------------------|----------------|
| 6 | 3 | 66280 |

(D) Records: 1

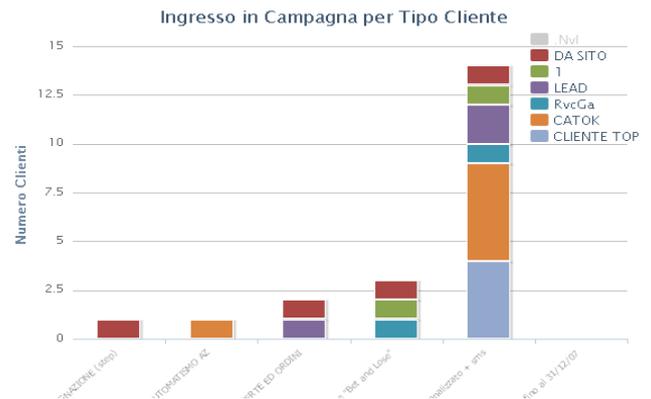


| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | TIPO CLIENTE | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---|--------------|----------------|
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | .Nvl | 66266 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | CATOK | 5 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | CLIENTE TOP | 4 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | LEAD | 2 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | RvcGa | 1 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | DA SITO | 1 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | 1 | 1 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | .Nvl | 4906 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | .Nvl | 319 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | DA SITO | 1 |

(S) Records: 19

| TOTALE CAMPAGNE | TOTALE TIPI CLIENTI | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|---------------------|----------------|
| 5 | 6 | 66280 |

(D) Records: 1

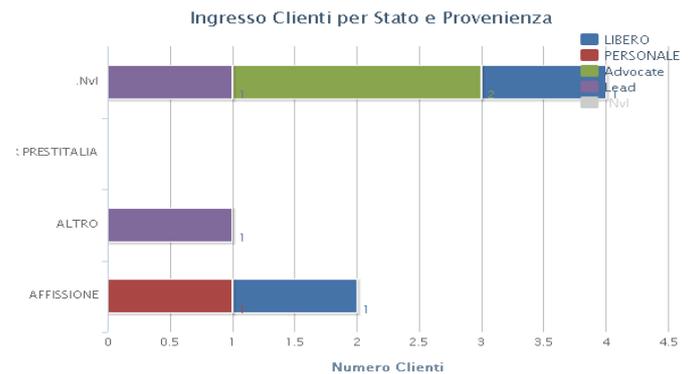
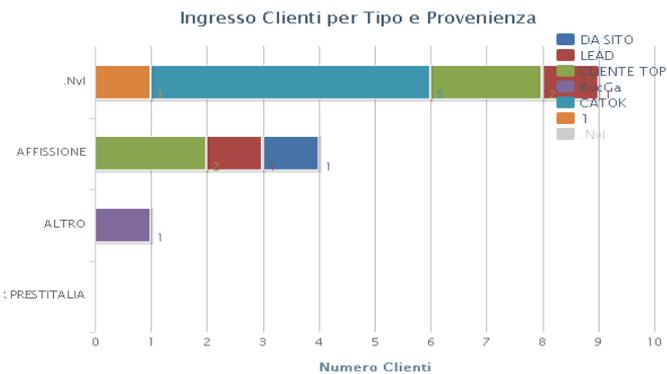
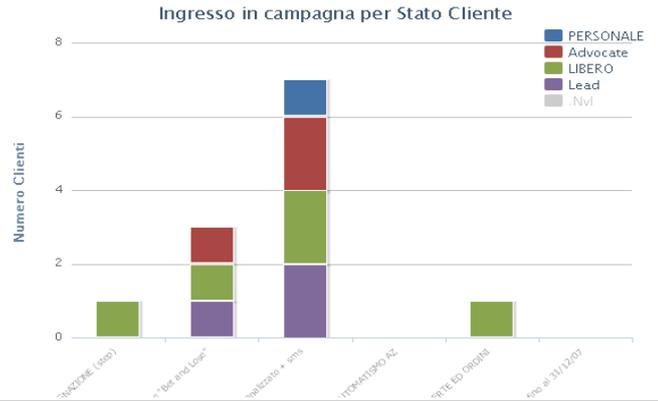


| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | STATO CLIENTE | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---|---------------|----------------|
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | .Nvl | 66273 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | Lead | 2 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | Advocate | 2 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | LIBERO | 2 |
| 12 | PISCINE - step personalizzato + sms | PERSONALE | 1 |
| 14 | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | .Nvl | 4906 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | .Nvl | 320 |
| 15 | CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI | LIBERO | 1 |
| 43 | ASSEGNAZIONE (step) | .Nvl | 503 |
| 43 | ASSEGNAZIONE (step) | LIBERO | 1 |

(S) Records: 15

| NUMERO CAMPAGNE | TOTALE STATI CLIENTE | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|----------------------|----------------|
| 6 | 4 | 66280 |

(D) Records: 1



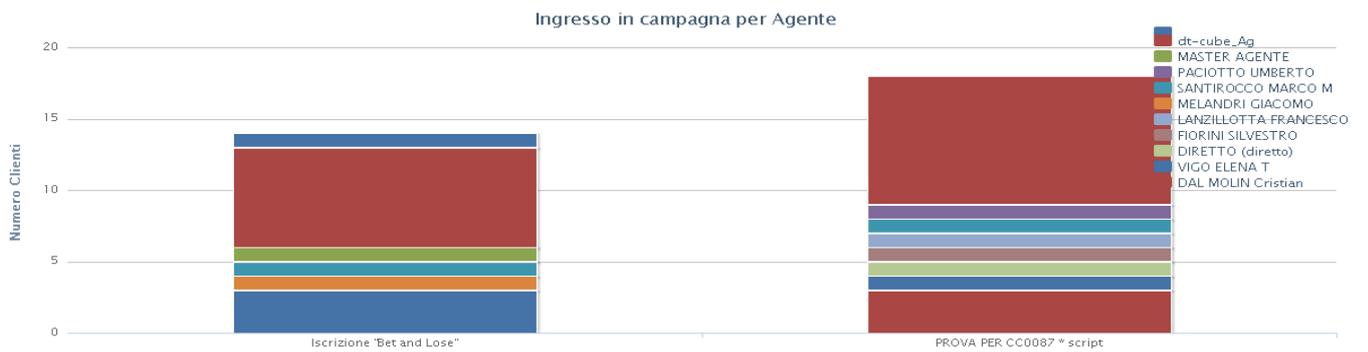
Analisi ingresso in campagna raggruppato per Agente

| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | AGENTE | COGNOME | NOME | PROVENIENZA | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---------------------------|------------|--------------------|-----------|-------------|----------------|
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DAL_Ag | DAL MOLIN | Cristian | .Nvl | 3 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DIR_Ag | DIRETTO | (diretto) | AFFISSIONE | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | .Nvl | 8 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | AFFISSIONE | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | FIS_Ag | FIORINI | SILVESTRO | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | LAZ_Ag | LANZILLOTTA | FRANCESCO | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | PAC_Ag | PACIOTTO | UMBERTO | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | SNC_Ag | SANTIROCCO MARCO M | | AFFISSIONE | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | VIG_Ag | VIGO ELENA T | | .Nvl | 1 |
| 62 | Iscrizione "Bet and Lose" | .Nvl | | | .Nvl | 1 |

(S) Records: 16

| NUMERO CAMPAGNE | TOTALE AGENTI | TOTALE PROVENIENZE | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|---------------|--------------------|----------------|
| 2 | 10 | 2 | 32 |

(D) Records: 1



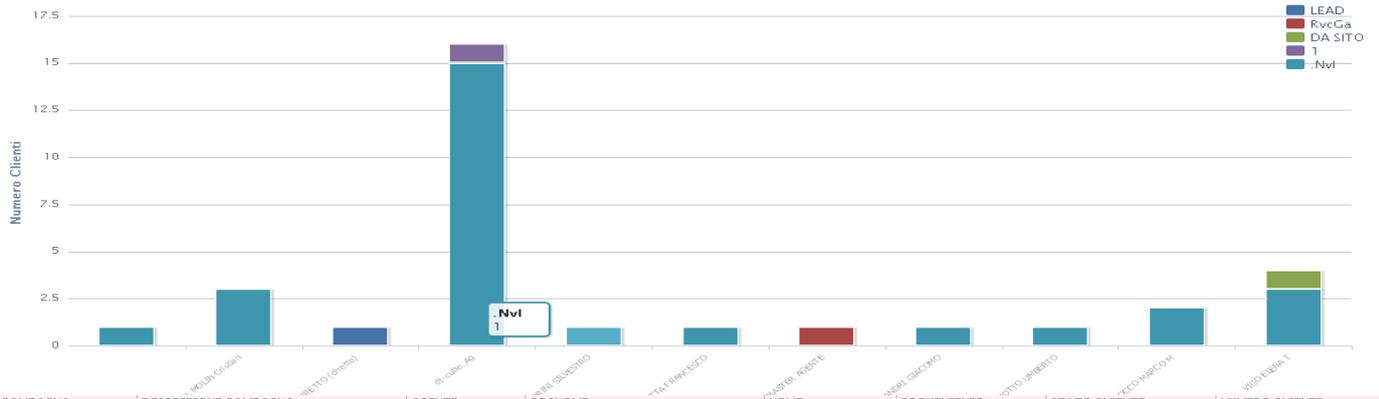
| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | AGENTE | COGNOME | NOME | PROVENIENZA | TIPO CLIENTE | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---------------------------|------------|--------------------|-----------|-------------|--------------|----------------|
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DAL_Ag | DAL MOLIN | Cristian | .Nvl | .Nvl | 3 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DIR_Ag | DIRETTO | (diretto) | AFFISSIONE | LEAD | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | .Nvl | .Nvl | 8 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | AFFISSIONE | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | FIS_Ag | FIORINI | SILVESTRO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | LAZ_Ag | LANZILLOTTA | FRANCESCO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | PAC_Ag | PACIOTTO | UMBERTO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | SNC_Ag | SANTIROCCO MARCO M | | AFFISSIONE | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | VIG_Ag | VIGO ELENA T | | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 62 | Iscrizione "Bet and Lose" | .Nvl | | | .Nvl | .Nvl | 1 |

(S) Records: 17

| NUMERO CAMPAGNE | TOTALE AGENTI | TOTALE PROVENIENZE | TOTALE TIPI CLIENTI | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|---------------|--------------------|---------------------|----------------|
| 2 | 10 | 2 | 4 | 32 |

(D) Records: 1

Ingresso in campagne per Agente e Tipo Cliente



| ID CAMPAGNA | DESCRIZIONE CAMPAGNA | AGENTE | COGNOME | NOME | PROVENIENZE | STATO CLIENTE | NUMERO CLIENTI |
|-------------|---------------------------|------------|--------------------|-----------|-------------|---------------|----------------|
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DAL_Ag | DAL MOLIN | Cristian | .Nvl | .Nvl | 3 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | DIR_Ag | DIRETTO | (diretto) | AFFISSIONE | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | .Nvl | .Nvl | 5 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | dt-cube_Ag | dt-cube_Ag | | AFFISSIONE | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | FIS_Ag | FIORINI | SILVESTRO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | LAZ_Ag | LANZILLOTTA | FRANCESCO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | PAC_Ag | PACIOTTO | UMBERTO | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | SNC_Ag | SANTIROCCO MARCO M | | AFFISSIONE | .Nvl | 1 |
| 18 | PROVA PER CC0087 * script | VIG_Ag | VIGO ELENA T | | .Nvl | .Nvl | 1 |
| 62 | Iscrizione "Bet and Lose" | .Nvl | | | .Nvl | .Nvl | 1 |

| NUMERO CAMPAGNE | TOTALE AGENTI | TOTALE PROVENIENZE | TOTALE STATI CLIENTI | NUMERO CLIENTI |
|-----------------|---------------|--------------------|----------------------|----------------|
| 2 | 10 | 2 | 3 | 32 |

Ingresso in campagne per Agente e Stato Cliente

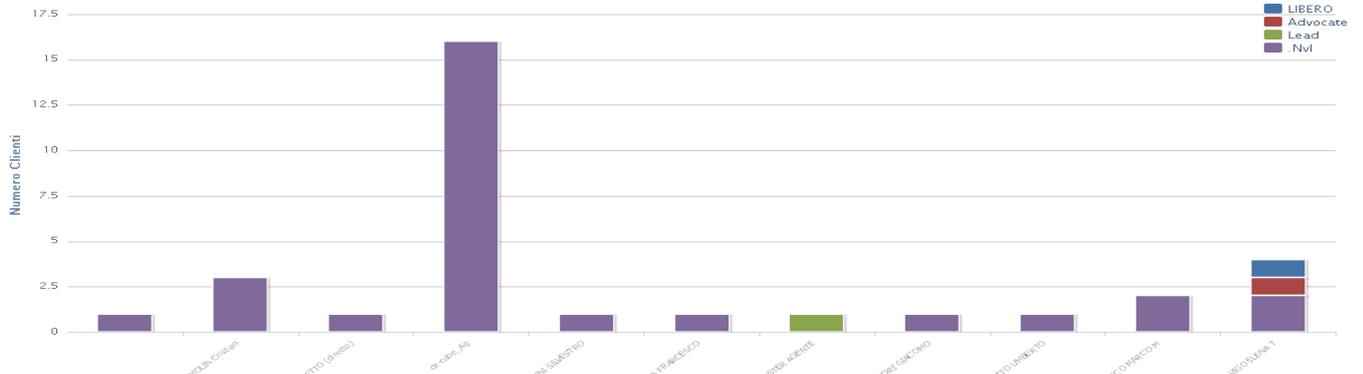


Immagine 117 Analisi Ingresso per campagna - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM
 Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
 Tel. 03319351 INT.2
 PIVA 12312312312

Ingresso in campagna
 Page 1 of 14
 05/07/2010 16:04

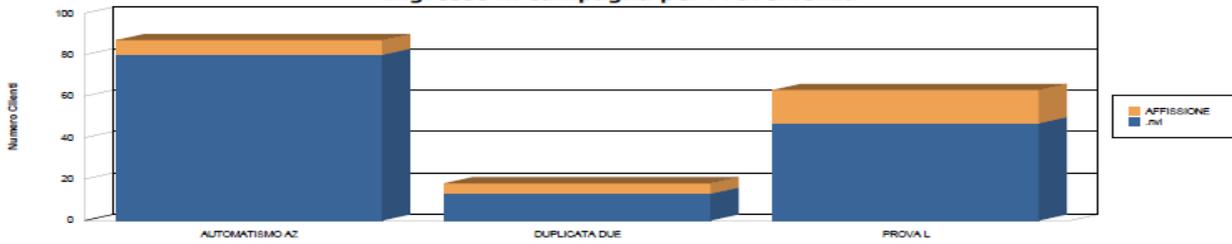
Ingresso in campagna per Agente e Provenienza

| | | AUTOMATISMO AZ | DUPLICATA DUE | PROVA L | TOTALE |
|-------------------|--------|----------------|---------------|---------|--------|
| .Nvl | .nvl | 0 | 2 | | 3 |
| | Totale | 0 | 2 | | 3 |
| Alessio Mannucci | .nvl | 0 | 1 | | 1 |
| | Totale | 0 | 1 | | 1 |
| Arrigo Del Taglia | .nvl | 0 | 0 | | 1 |
| | Totale | 0 | 0 | | 1 |
| BERKER SRL | .nvl | 0 | 2 | | 4 |
| | Totale | 0 | 2 | | 4 |

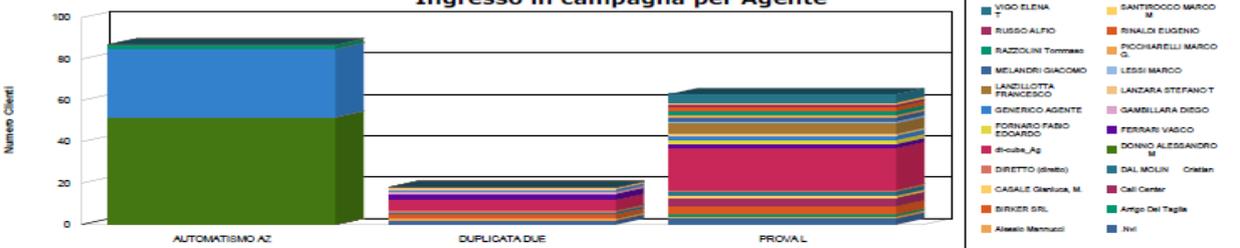
Ingresso in campagna per Agente, Tipo e Stato Cliente

| | | | AUTOMATISMO A | DUPLICATA DUE | PROVA L | TOTALE |
|-------------------|------|--------|---------------|---------------|---------|--------|
| .Nvt | .nvt | .nvt | 0 | 2 | 3 | 5 |
| | | Totale | 0 | 2 | 3 | 5 |
| Totale | | | 0 | 2 | 3 | 5 |
| Alessio Mannucci | .nvt | .nvt | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | Totale | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Totale | | | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Arrigo Del Taglia | .nvt | .nvt | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | Totale | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Totale | | | 0 | 0 | 1 | 1 |
| BIRKER SRL | .nvt | .nvt | 0 | 2 | 4 | 5 |
| | | Totale | 0 | 2 | 4 | 5 |
| Totale | | | 0 | 2 | 4 | 5 |

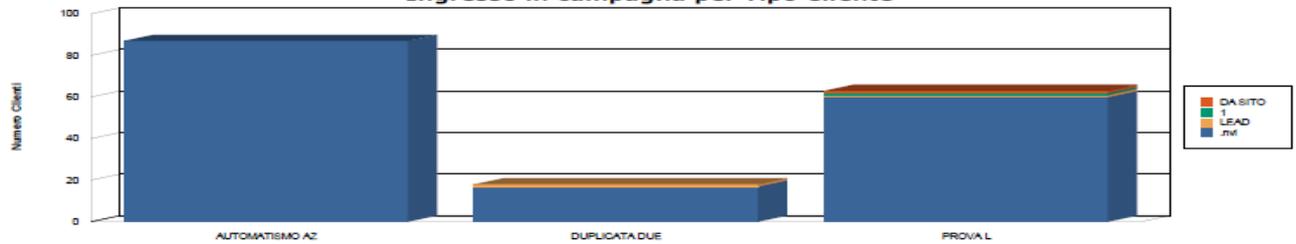
Ingresso in campagna per Provenienza



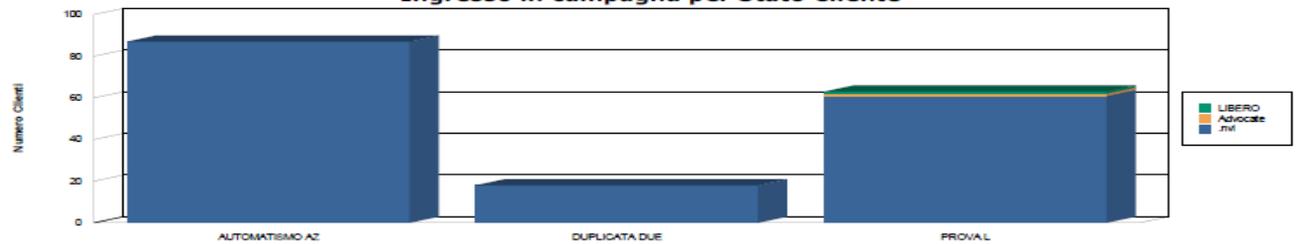
Ingresso in campagna per Agente



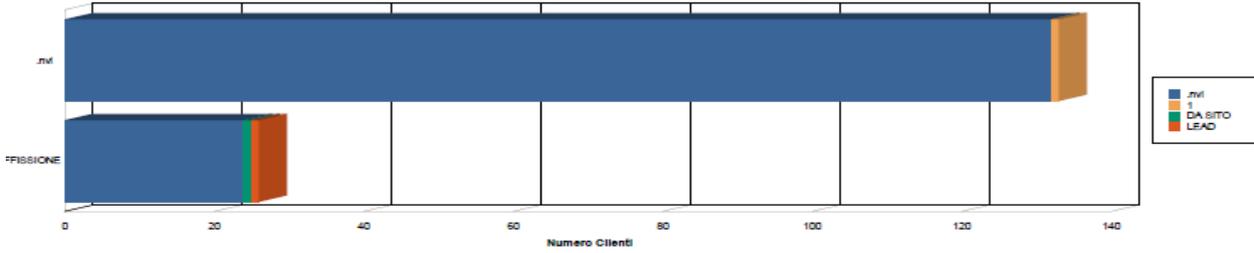
Ingresso in campagna per Tipo Cliente



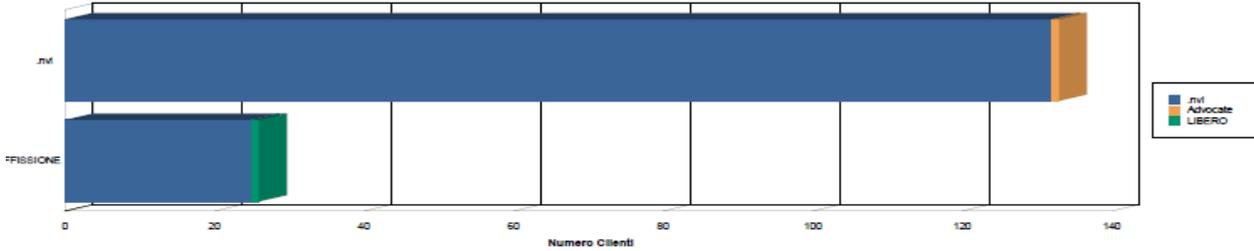
Ingresso in campagna per Stato Cliente



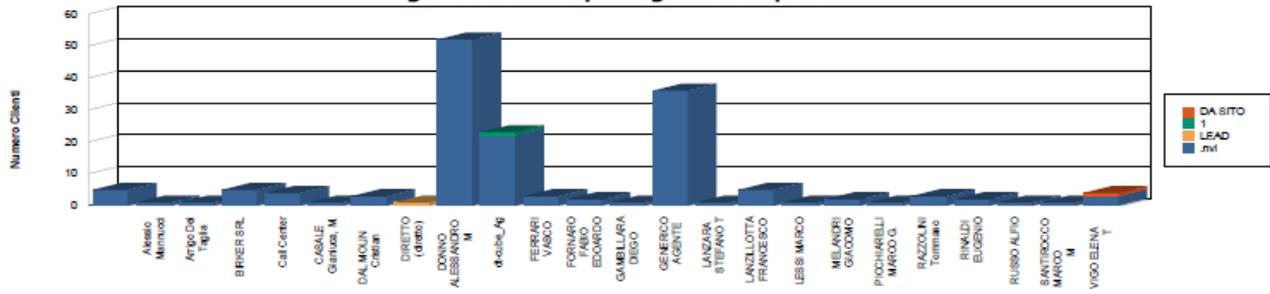
Ingresso Clienti per Provenienza e Tipo Cliente



Ingresso Clienti per Provenienza e Stato Cliente



Ingresso Clienti per Agente e Tipo Cliente



Ingresso Clienti per Agente e Stato Cliente

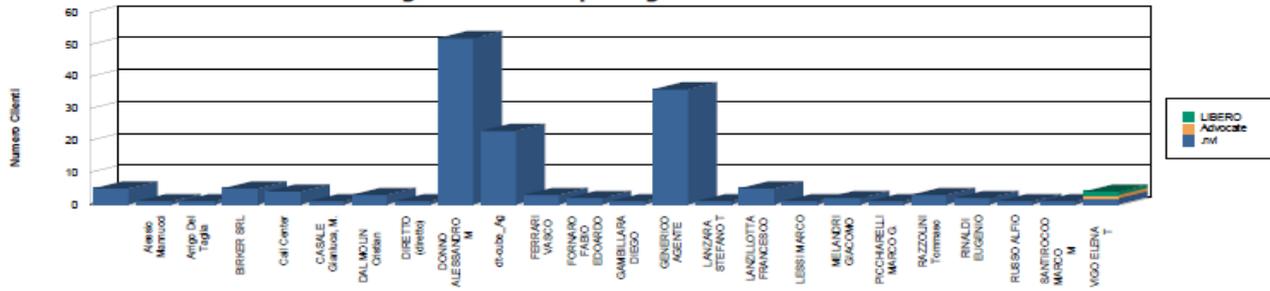


Immagine 118 Ingresso in campagna - esempio report

i. Analisi stati elenchi per campagna

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Analisi stati elenchi per campagna |
| Descrizione | Il report mostra l'analisi della campagna dal punto di vista degli "esiti". La prima vista mostra i contatti avuti, poi altre statistiche come il CU (contatto utile), le ore lavorate, gli appuntamenti, ecc. La seconda vista tabellare mostra il dettaglio di tutti gli esiti e quanto questi hanno "pesato" all'interno della campagna in termini percentuali. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | StatiElenchiPerCampagna.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Stati Elenchi in Campagna

Dati totalizzati per Campagna

| CAMPAGNA | TOTALE CLIENTI | CLIENTI CONTATTATI | CU | APPUNTAMENTI | TOTALE ORE LAVORATE | APPUNTAMENTI/AZIENDE | APPUNTAMENTI/CU | CU/AZIENDE |
|--------------------------------------|----------------|--------------------|------|--------------|---------------------|----------------------|-----------------|------------|
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | 4906 | 664 | 1496 | 40 | 54h 29.50 | 6,02 | 2,67 | 225,30 |

Filtra:  

(D) Records: 1  

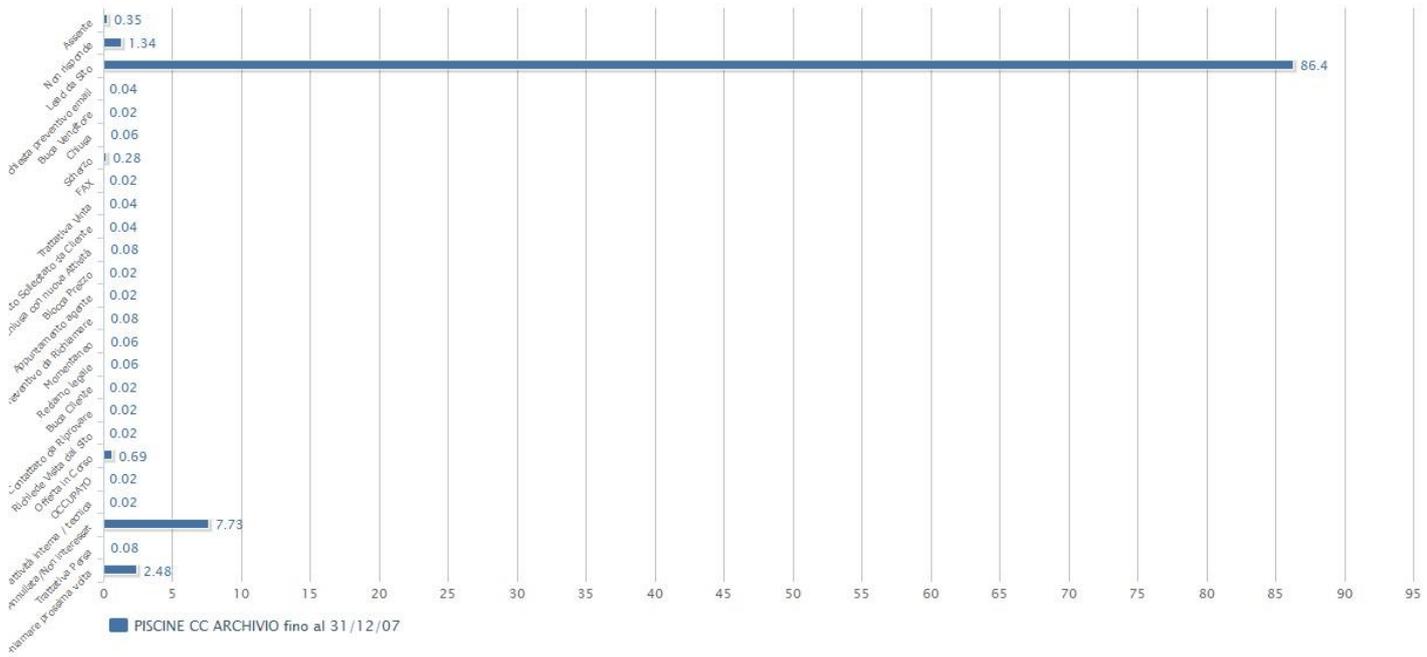
Numero presenze Stati Elenchi raggruppati per Campagna

| CAMPAGNA | STATO ATTIVITÀ | QUANTITÀ | PERCENTUALI |
|--------------------------------------|--------------------------------|----------|-------------|
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Chiusa con nuova Attività | 4 | 0,08 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Blocca Prezzo | 1 | 0,02 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Appuntamento agente | 1 | 0,02 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Fatto Preventivo da Richiamare | 4 | 0,08 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Momentaneo | 3 | 0,06 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Reclamo legale | 3 | 0,06 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Buca Cliente | 1 | 0,02 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Contattato da Riprovare | 1 | 0,02 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Richiede Visita dal Sito | 1 | 0,02 |
| PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Offerta in Corso | 34 | 0,69 |

Filtra:  

(D) Records: 25  

Percentuale Stati Elenchi in Campagna



Quantità Stati Elenchi in Campagna

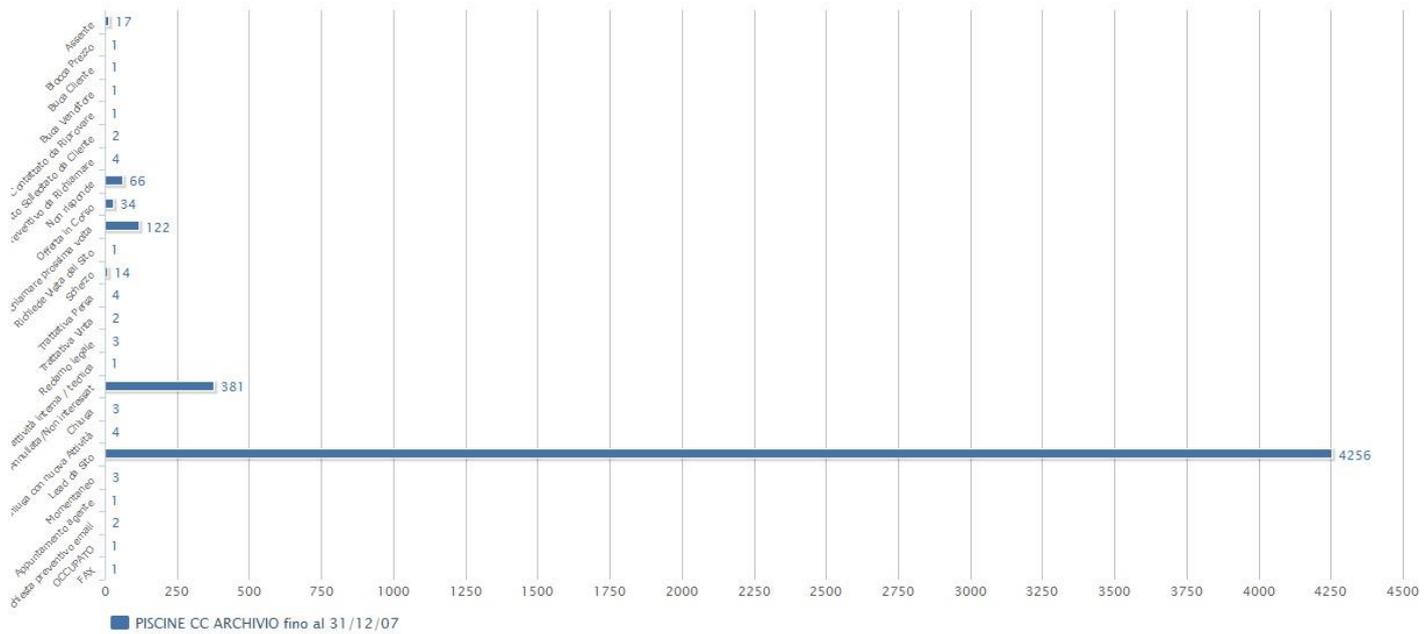


Immagine 119 Stati Elenchi in Campagna - esempio analisi

Campagna: PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07
Dati totalizzati per Campagna

| Tot. Clienti | Clienti Cont. | CU | Appunt. | Durata Lavoro | Appunt./Clienti(%) | Appunt./CU(%) | CU/Clienti(%) |
|--------------|---------------|-------|---------|---------------|--------------------|---------------|---------------|
| 4.906 | 664 | 1.496 | 40 | 54h 29.50 | 6,02 | 2,67 | 225,30 |

Stati Elenchi presenti in Campagna

| | Totale | |
|--|--------------|---------------|
| | Quantità | Percentuale |
| Appuntamento agente | 1 | 0,02 |
| Assente | 17 | 0,35 |
| Blocca Prezzo | 1 | 0,02 |
| Buca Cliente | 1 | 0,02 |
| Buca Venditore | 1 | 0,02 |
| Chiusa | 3 | 0,06 |
| Chiusa con nuova Attività | 4 | 0,08 |
| Chiusa positiva attività interna / tecnica | 1 | 0,02 |
| Contattato da Riprovare | 1 | 0,02 |
| Contatto Sollecitato da Cliente | 2 | 0,04 |
| Fatto Preventivo da Richiamare | 4 | 0,08 |
| FAX | 1 | 0,02 |
| Lead da Sito | 4.256 | 86,40 |
| Momentaneo | 3 | 0,06 |
| Non risponde | 66 | 1,34 |
| OCCUPATO | 1 | 0,02 |
| Offerta in Corso | 34 | 0,69 |
| Reclamo legale | 3 | 0,06 |
| Richiamare prossima volta | 122 | 2,48 |
| Richiede Visita dal Sito | 1 | 0,02 |
| Richiesta preventivo email | 2 | 0,04 |
| Scherzo | 14 | 0,28 |
| Trattativa Annullata/Non interessat | 381 | 7,73 |
| Trattativa Persa | 4 | 0,08 |
| Trattativa Vinta | 2 | 0,04 |
| Totale | 4.926 | 100,00 |

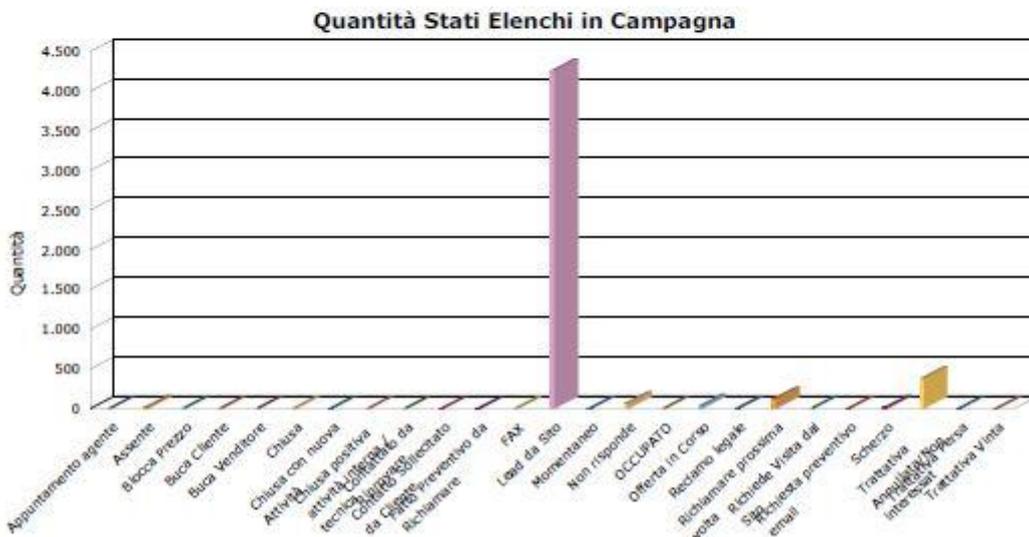
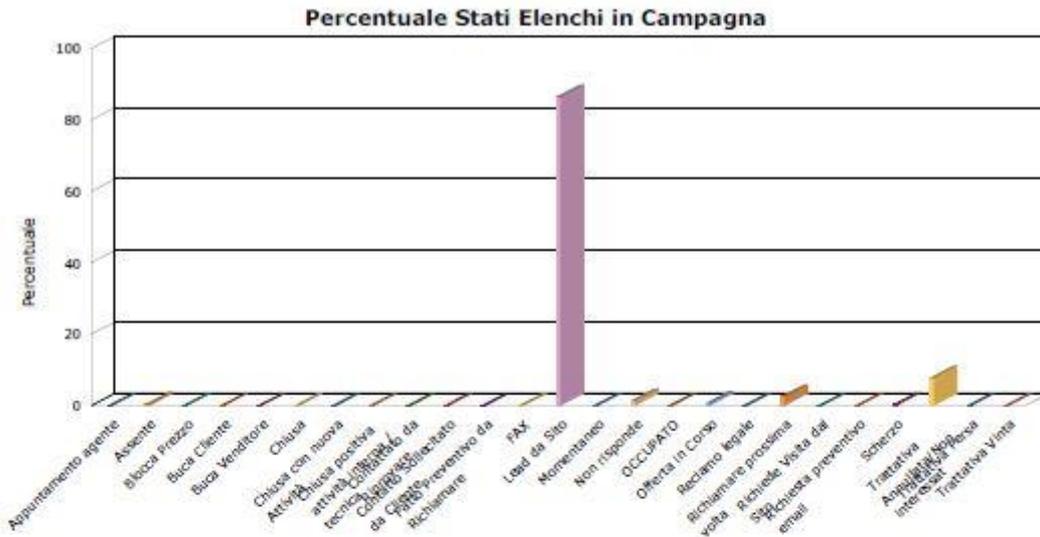


Immagine 120 Stati Elenchi in Campagna - esempio report

j. Riepilogo Elenchi Telefonate

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Riepilogo Elenchi Telefonate |
| Descrizione | Stampa il report che calcola riepilogo delle telefonate all'interno delle campagne. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management. |
| Tipo di ricerca | CallCenter |
| Nome del file RPT | Analisi_RiepAttivitaVert.rpt.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| OPERATORE | NOME | COGNOME | MOTIVO | DESCRIZIONE STATO | QUANTI | CLIENTI | DURATA MEDIA | DURATA MEDIA SEC |
|--------------------|-------|---------------------|---|-------------------------------------|------------|------------|--------------|------------------|
| BIR_Tink | | BIRKER SRLT | PROVA STEP BOSCOLO | Richiesta preventivo email | 3 | 3 | 0h 00:54 | 54 |
| VanessaStruzzolino | | Vanessa Struzzolino | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | OCCUPATO | 1 | 1 | 0h 00:54 | 54 |
| VanessaStruzzolino | | Vanessa Struzzolino | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Trattativa Annullata/Non interessat | 130 | 130 | 0h 00:53 | 53 |
| BIR_Tink | | BIRKER SRLT | Test PD - BcomTest1 | Richiamare prossima volta | 1 | 1 | 0h 00:53 | 53 |
| AmigoDeltaglia | Amigo | Amigo Del Taglia | PISCINE - step personalizzato + sms | Da Ricontattare | 1 | 1 | 0h 00:53 | 53 |
| CAG_Tink | | CASALE GIANLUCA M | ORDINE e GEST.ORDINE e OPP (liste asste) | Lead da Sito | 1 | 1 | 0h 00:53 | 53 |
| NicolettaSommella | | Nicoletta Sommella | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Trattativa Annullata/Non interessat | 146 | 146 | 0h 00:52 | 52 |
| NicolettaSommella | | Nicoletta Sommella | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Richiamare prossima volta | 1 | 1 | 0h 00:52 | 52 |
| CAG_Tink | | CASALE GIANLUCA M | PRIMA CAMPAGNA CRM | Trattativa Vinta | 1 | 1 | 0h 00:51 | 51 |
| ChiaraTomegiani | | Chiara Tomigiani | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Trattativa Annullata/Non interessat | 49 | 49 | 0h 00:51 | 51 |
| PritcillaBelati | | Pritcilla Belati | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Trattativa Annullata/Non interessat | 5 | 4 | 0h 00:51 | 51 |
| PritcillaBelati | | Pritcilla Belati | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Trattativa Annullata/Non interessat | 17 | 16 | 0h 00:50 | 50 |
| VanessaStruzzolino | | Vanessa Struzzolino | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Trattativa Annullata/Non interessat | 17 | 14 | 0h 00:50 | 50 |
| CAG_Tink | | CASALE GIANLUCA M | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Blocca Prezzo | 1 | 1 | 0h 00:50 | 50 |
| CAG_Tink | | CASALE GIANLUCA M | ORDINE e GEST.ORDINE e OPP (liste asste) | Da Ricontattare | 1 | 1 | 0h 00:50 | 50 |
| NicolettaSommella | | Nicoletta Sommella | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Scherzo | 1 | 1 | 0h 00:50 | 50 |
| NicolettaSommella | | Nicoletta Sommella | PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07 | Trattativa Annullata/Non interessat | 93 | 93 | 0h 00:50 | 50 |
| AmigoDeltaglia | Amigo | Amigo Del Taglia | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Trattativa Persa | 1 | 1 | 0h 00:49 | 49 |
| AmigoDeltaglia | Amigo | Amigo Del Taglia | CORSO SICUREZZA 8 | Blocca Prezzo | 1 | 1 | 0h 00:49 | 49 |
| PritcillaBelati | | Pritcilla Belati | PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini | Offerta in corso Email | 2 | 1 | 0h 00:49 | 49 |
| | | | | | 473 | 466 | | 1024 |

Immagine 121 Riepilogo Elenchi Telefonate - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

RIEPILOGO ATTIVITA'

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Page 1 of 242
07/07/2010 15:07

AUTOMATISMO AZ

CAROPPO GIUSEPPE PASQUALE MONICAEJOSEPH@CHEAPNET.IT 187 102905
VIA IARE, 18, 55045 - PIETRASANTA (LU)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App.To

CARPEGNA GIUSEPPE 187 102906
STRADA CASTAGNONI, 74, 15030 - ROSIGNANO
MONFERRATO (AL)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App.To
05/07/2010 9:32 Appuntamento per agenti 09/07/2010 12:20

BRUZZONE RICCARDO 187 102907
CASCINA RISSOTTO 33, 15010 - MONTALDO BORMIDA
(AL)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App.To
05/07/2010 9:33 Appuntamento per agenti 09/07/2010 13:30

Immagine 122 Riepilogo Elenchi Telefonate - esempio report

3.4 Ricerca Segnalazioni

a. Attività per Operatore e Stato

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Attività per Operatore e Stato |
| Descrizione | L'analisi mostra nella prima vista l'elenco degli operatori con il dettaglio relativo alle attività assegnate. Le successive viste estrapolano il numero di attività, il tempo totale lavorato ed il tempo medio lavorato per operatore e stato attività. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | AttivitaPerOperatoreStato.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Attività per Operatore e Stato

Dettaglio delle attività ordinate per operatore

| OPERATORE | NOME | COGNOME | NUMERO TT | STATO SEGNALAZIONE | STATO ATTIVITÀ | TIPO ATTIVITÀ | PRIORITÀ | DESCR. ATTIVITÀ | ID ATTIVITÀ | DATA INIZIO | DATA FINE | PREVISTA | TEMPO |
|-----------------|------------------|----------|-----------|--------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------|----------|----------|
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000024 | Chiuso | Aperto | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 34 | 01/12/2010 17.19.41 | | | 1h 00.00 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000026 | Chiuso | Chiuso | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 32 | 01/12/2010 16.54.43 | | | 1h 00.00 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000026 | Chiuso | Chiuso | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 38 | 01/12/2010 18.00.00 | 01/12/2010 | | 1h 37.26 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000028 | Aperto | Aperto | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 29 | 01/12/2010 16.47.11 | | | 1h 00.00 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000028 | Aperto | In Lavorazione | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 30 | 01/12/2010 16.52.53 | | | 1h 00.00 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 0000028 | Aperto | Chiuso | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 37 | 01/12/2010 17.48.00 | | | 1h 24.00 |
| Addetta1 | Addetta | Uno | 0000029 | Aperto | Aperto | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 44 | 10/12/2010 14.59.00 | | | 1h 00.00 |
| AdeleCristini | Adele | Cristini | 0000030 | Aperto | Chiuso | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 41 | 10/12/2010 09.26.00 | 24/12/2010 | | 1h 00.00 |
| Agente nullo | Agente nullo | 0000029 | Aperto | Aperto | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 39 | 10/12/2010 09.19.00 | | | 2h 00.00 | |
| Agenziafittizia | Agenzia fittizia | 0000029 | Aperto | In attesa | Consulenza | Media | TIPICA OPERAZIONE A | 40 | 10/12/2010 09.24.00 | | | 1h 00.00 | |

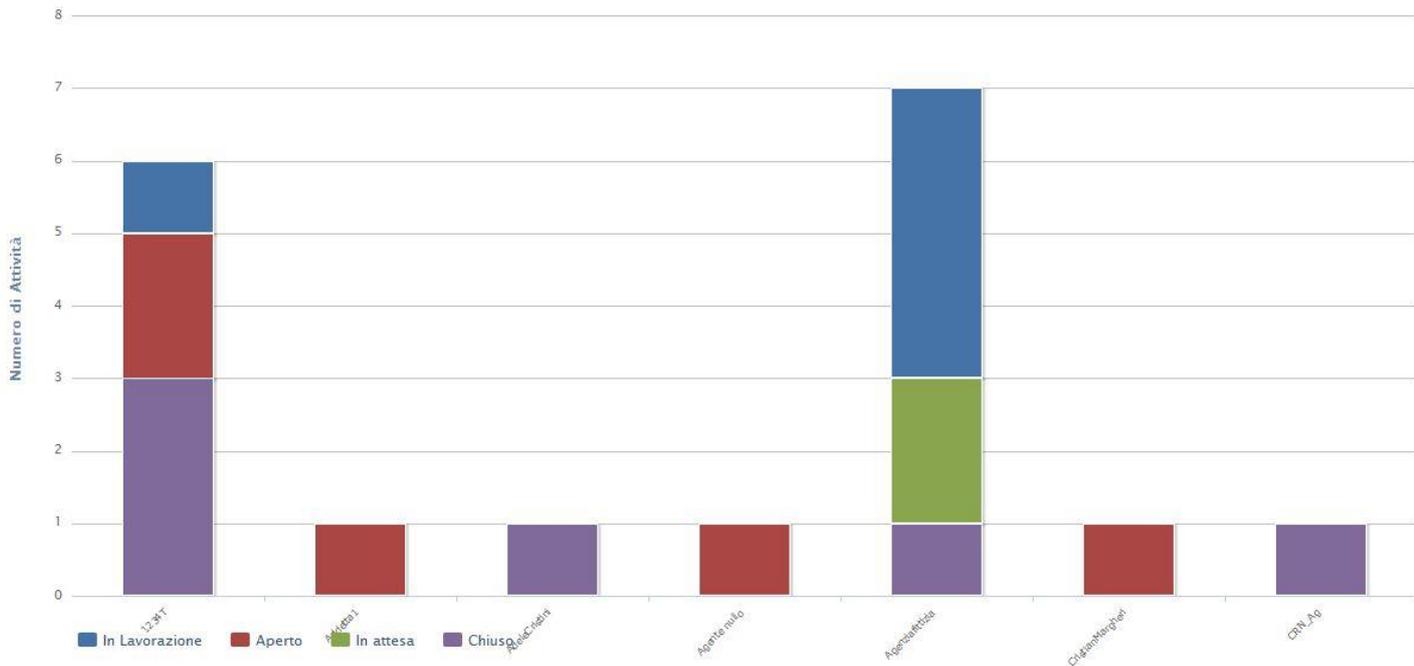
2 > (5) Records: 18

Attività raggruppate per operatore e stato

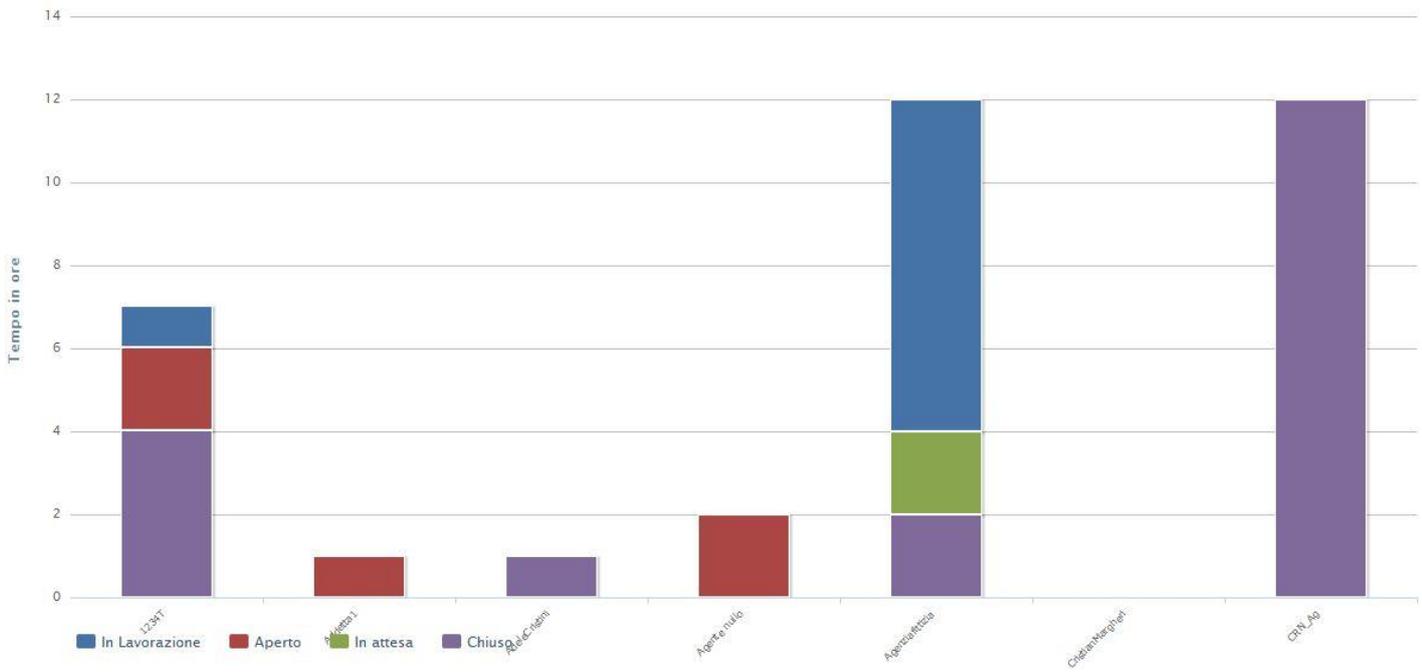
| OPERATORE | NOME | COGNOME | ID AGENTE | STATO ATTIVITÀ | NUMERO ATTIVITÀ | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|------------------|------------------|----------|-----------|----------------|-----------------|--------------|-------------|
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 252 | Aperto | 2 | 2h 00.00 | 1h 00.00 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 252 | Chiuso | 3 | 4h 01.26 | 1h 20.28 |
| 1234T | GIOVANNI | ROSSI | 252 | In Lavorazione | 1 | 1h 00.00 | 1h 00.00 |
| Addetta1 | Addetta | Uno | 262 | Aperto | 1 | 1h 00.00 | 1h 00.00 |
| AdeleCristini | Adele | Cristini | 241 | Chiuso | 1 | 1h 00.00 | 1h 00.00 |
| Agente nullo | Agente nullo | 1 | 1 | Aperto | 1 | 2h 00.00 | 2h 00.00 |
| Agenziafittizia | Agenzia fittizia | 242 | 1 | Chiuso | 1 | 2h 00.00 | 2h 00.00 |
| Agenziafittizia | Agenzia fittizia | 242 | 2 | In attesa | 2 | 2h 00.00 | 1h 00.00 |
| Agenziafittizia | Agenzia fittizia | 242 | 4 | In Lavorazione | 4 | 8h 00.00 | 2h 00.00 |
| CristianMargheri | Cristian | Margheri | 168 | Aperto | 1 | 0h 00.00 | 0h 00.00 |

2 > (5) Records: 11

Numero di Attività per Operatore e Stato



Tempo lavorato sulle Attività per Operatore e Stato

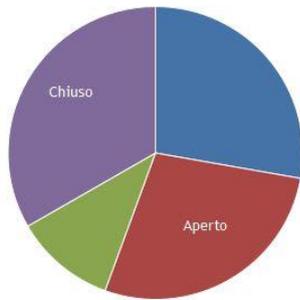


Attività raggruppate per stato

| STATO ATTIVITÀ | NUMERO ATTIVITÀ | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|----------------|-----------------|--------------|-------------|
| Aperto | 5 | 5h 00.00 | 1h 00.00 |
| Chiuso | 6 | 19h 01.26 | 3h 10.14 |
| In attesa | 2 | 2h 00.00 | 1h 00.00 |
| In Lavorazione | 5 | 9h 00.00 | 1h 48.00 |

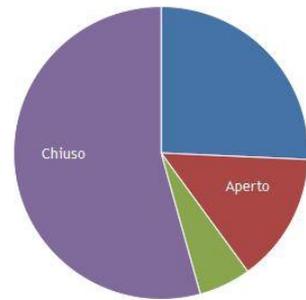
(S) Records: 4

Numero di Attività per Stato



■ In Lavorazione ■ Aperto ■ In attesa ■ Chiuso

Tempo lavorato per Stato



■ In Lavorazione ■ Aperto ■ In attesa ■ Chiuso

Filtro HelpDesk impostato : Segn., inserita da [Amministratore di sistema]

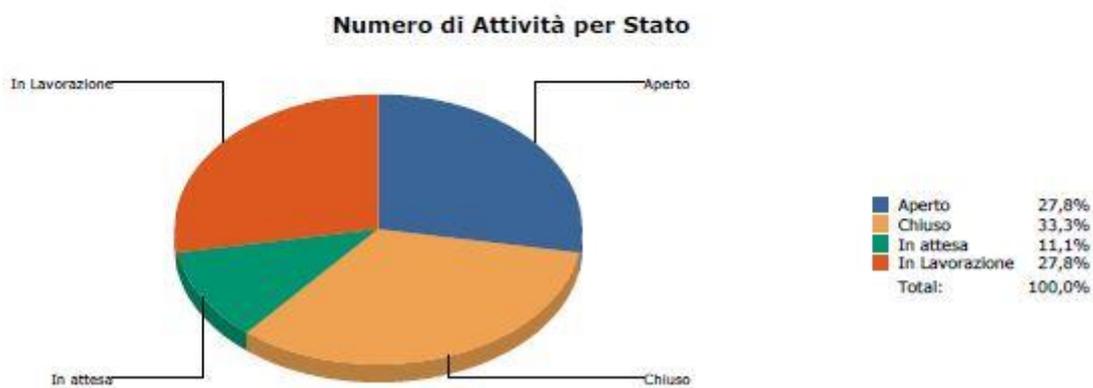
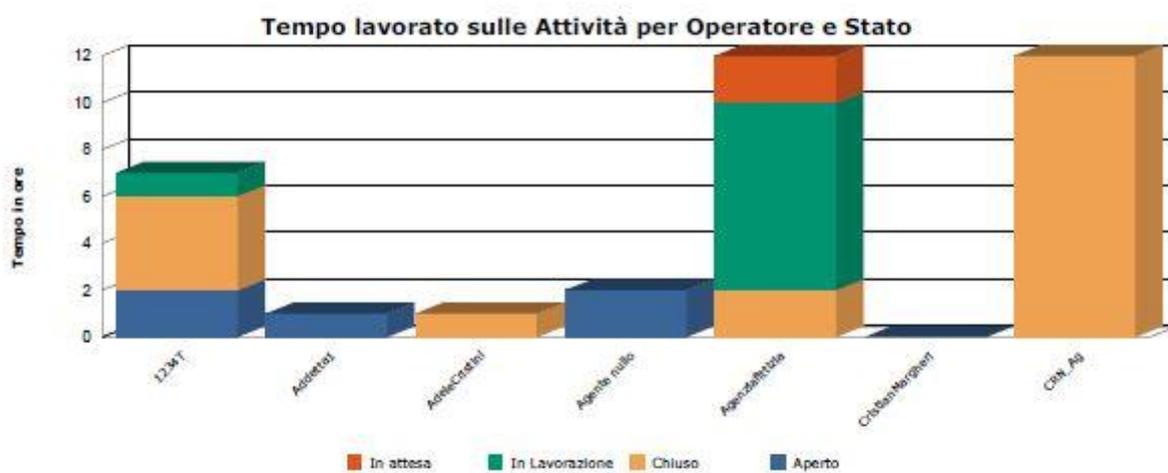
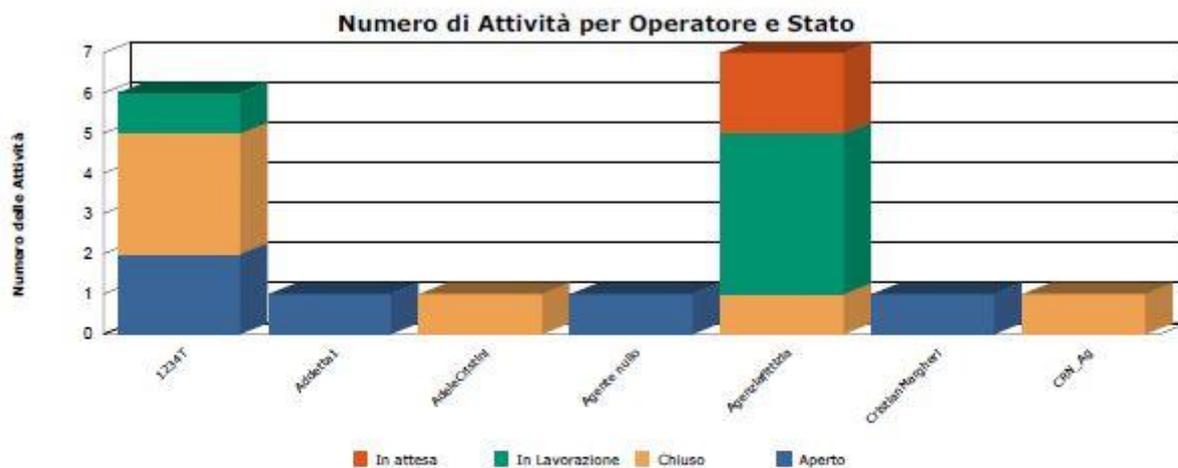
Immagine 123 Attività per Operatore e Stato – esempio analisi

Attività raggruppate per Operatore e Stato

| | | Totale | |
|------------------------|-----------------------------|---------------|------------------|
| | | Num. Attività | Tempo |
| 1234T | Aperto | 2 | 02h 00.00 |
| | Chiuso | 3 | 04h 01.26 |
| | In Lavorazione | 1 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 6 | 07h 01.26 |
| Addetta1 | Aperto | 1 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 01h 00.00 |
| AdeleCristini | Chiuso | 1 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 01h 00.00 |
| Agente nullo | Aperto | 1 | 02h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 02h 00.00 |
| Agenziafittizia | Chiuso | 1 | 02h 00.00 |
| | In attesa | 2 | 02h 00.00 |
| | In Lavorazione | 4 | 08h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 7 | 12h 00.00 |
| CristianMargheri | Aperto | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 00h 00.00 |
| CRN_Ag | Chiuso | 1 | 12h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 12h 00.00 |
| Totale Generale | | 18 | 35h 01.26 |

Attività raggruppate per Stato

| | Totale | |
|------------------------|---------------|------------------|
| | Num. Attività | Tempo |
| Aperto | 5 | 05h 00.00 |
| Chiuso | 6 | 19h 01.26 |
| In attesa | 2 | 02h 00.00 |
| In Lavorazione | 5 | 09h 00.00 |
| Totale Generale | 18 | 35h 01.26 |



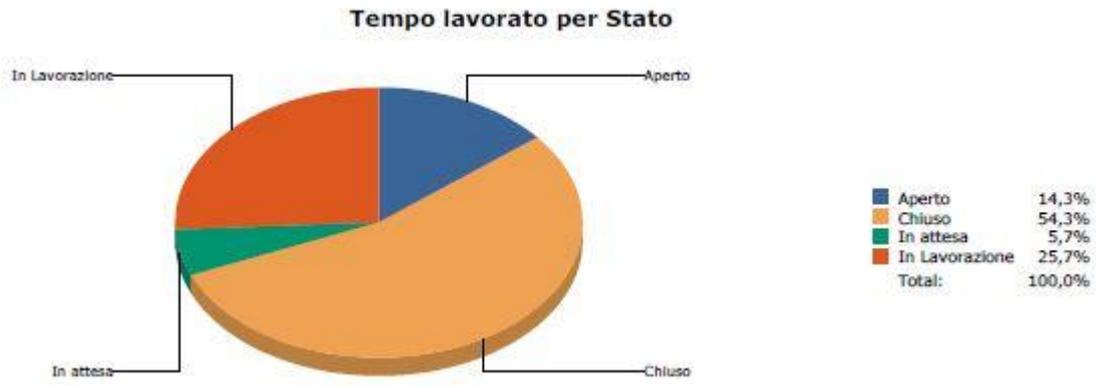


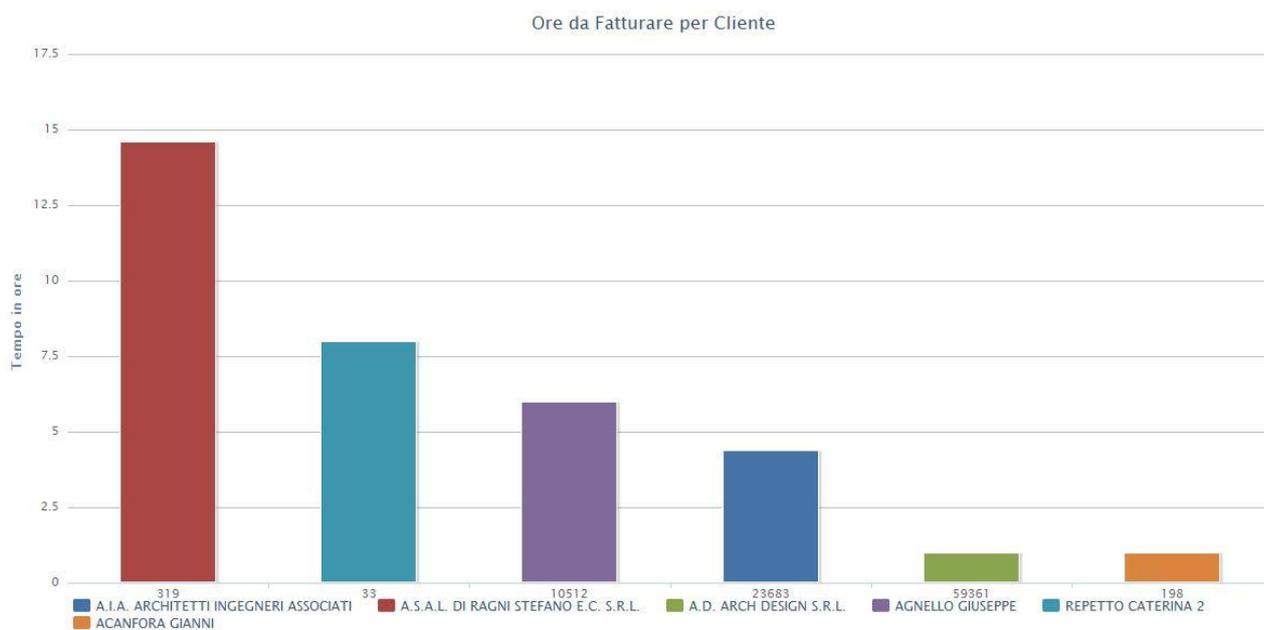
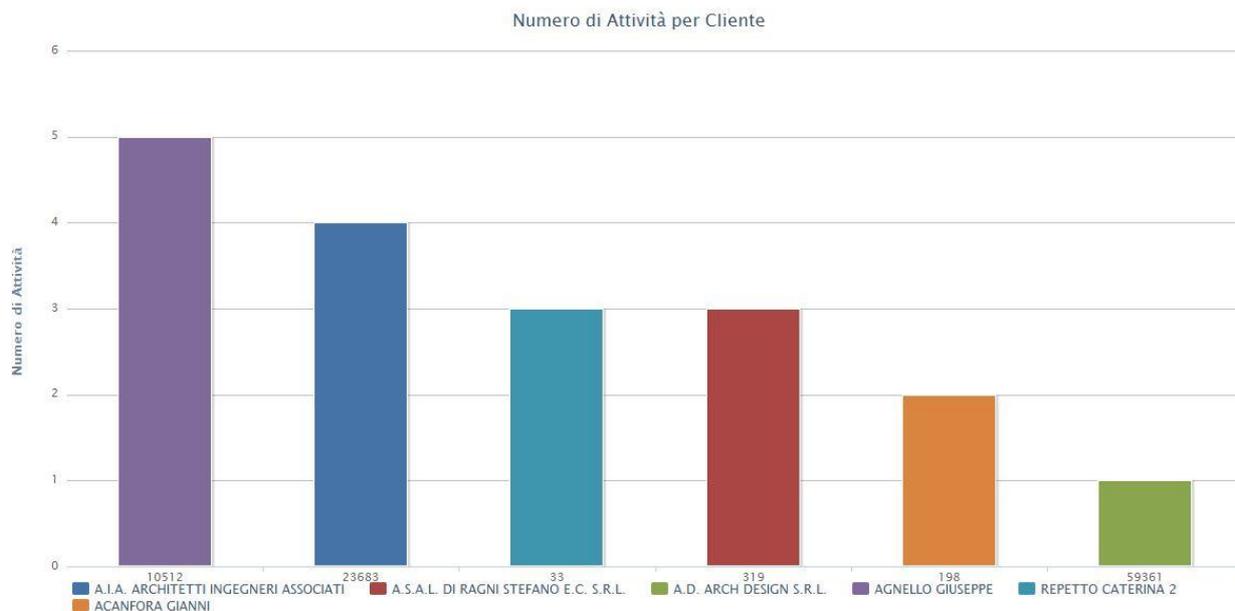
Immagine 124 Attività per Operatore e Stato – esempio report

b. Elenco per Fatturazione

| | |
|--------------------------------|--|
| Report | Elenco per Fatturazione |
| Descrizione | L'analisi mostra l'elenco dei clienti con le relative attività svolte. Per ogni attività vengono mostrati i costi e il tempo da fatturare. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | ElencoFatturazione.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

| Elenco per Fatturazione | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------|---------------------|-----------|-------------|-----------|-------|---------------------|--------------|-----------|---------------|
| Ordinato per cliente, data attività e numero segnalazione | | | | | | | | | | | |
| ID CLIENTE | RAGIONE SOCIALE | CITTÀ | ATTIVITÀ | NUMERO TT | ID ATTIVITÀ | OPERATORI | ORE | DATA ATTIVITÀ | COSTO USCITA | COSTO ORE | COSTO CLIENTE |
| 59361 | A.D. ARCH DESIGN S.R.L. | MILANO | TIPICA OPERAZIONE A | 0000024 | 34 | 1 | 0 | 01/12/2010 17.19.41 | 0 | 0 | 0 |
| 23683 | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | FIRENZE | TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 29 | 1 | 0 | 01/12/2010 16.47.11 | 0 | 0 | 0 |
| 23683 | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | FIRENZE | TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 30 | 1 | 0 | 01/12/2010 16.52.53 | 0 | 0 | 0 |
| 23683 | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | FIRENZE | TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 31 | 1 | 0 | 01/12/2010 16.53.44 | 0 | 0 | 0 |
| 23683 | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | FIRENZE | TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 37 | 1 | 1,4 | 01/12/2010 17.48.00 | 0 | 0 | 0 |
| 319 | A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. | ANCONA | TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 28 | 1 | 0 | 26/11/2010 11.04.44 | 0 | 0 | 0 |
| 319 | A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. | ANCONA | TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 32 | 1 | 0 | 01/12/2010 16.54.43 | 0 | 0 | 0 |
| 319 | A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. | ANCONA | TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 38 | 1 | 1,624 | 01/12/2010 18.00.00 | 0 | 0 | 0 |
| 198 | ACANFORA GIANNI | CENTRO GIANO -ROMA | TIPICA OPERAZIONE A | 0000030 | 41 | 1 | 0 | 10/12/2010 09.26.00 | 0 | 0 | 0 |
| 198 | ACANFORA GIANNI | CENTRO GIANO -ROMA | TIPICA OPERAZIONE A | 0000030 | 45 | 1 | 0 | 10/12/2010 09.26.00 | 0 | 0 | 0 |

| Conteggio attività e ore da fatturare per cliente | | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| ID CLIENTE | RAGIONE SOCIALE | CITTÀ | NUMERO ATTIVITÀ | ORE DA FATTURARE |
| 59361 | A.D. ARCH DESIGN S.R.L. | MILANO | 1 | 0 |
| 23683 | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | FIRENZE | 4 | 1,4 |
| 319 | A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. | ANCONA | 3 | 1,624 |
| 198 | ACANFORA GIANNI | CENTRO GIANO -ROMA | 2 | 0 |
| 10512 | AGNELLO GIUSEPPE | SIRACUSA | 5 | 2 |
| 33 | REPETTO CATERINA 2 | BORGHETTO D'ARROSCIA | 3 | 7 |



Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 125 Elenco per Fatturazione – esempio analisi

Rag. Soc. / Nome: A.D. ARCH DESIGN S.R.L. Città: MILANO

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|------------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000024 | 34 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale cliente: | | 1 attività | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Rag. Soc. / Nome: A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI Città: FIRENZE

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|------------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 29 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 30 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 31 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000028 | 37 | 1 | 1,40 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale cliente: | | 4 attività | | 1,40 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Rag. Soc. / Nome: A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. Città: ANCONA

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|------------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 28 | 1 | 0,00 | 26/11/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 32 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000026 | 38 | 1 | 1,62 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale cliente: | | 3 attività | | 1,62 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Rag. Soc. / Nome: ACANFORA GIANNI Città: CENTRO GIANO -ROMA

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|--------------------------|---|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000030 | 41 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Riferimenti contabilità: | Fare riferimento alla fattura n. 412 del 12 dicembre 2009 | | | | | | | |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000030 | 45 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Riferimenti contabilità: | Fare riferimento alla fattura n. 412 del 12 dicembre 2009 | | | | | | | |
| Totale cliente: | | 2 attività | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Rag. Soc. / Nome: AGNELLO GIUSEPPE Città: SIRACUSA

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|------------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|---------------------|---------------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000029 | 39 | 1 | 2,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000029 | 40 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 1.564.987,12 | 1.564.987,12 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000029 | 42 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000029 | 43 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000029 | 44 | 1 | 0,00 | 10/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale cliente: | | 5 attività | | 2,00 | | 0,00 | 1.564.987,12 | 1.564.987,12 |

Rag. Soc. / Nome: REPETTO CATERINA 2 Città: BORGHETTO D'ARROSCIA

| Attività | Segnalazione | N° attività | Operat. | Ore | Data attività | Uscita | Costo ore | Totale |
|------------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| TIPICA OPERAZIONE A | 0000025 | 33 | 1 | 2,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 800,00 | 800,00 |
| SCANSIONE ANTIVIRUS | 0000025 | 35 | 1 | 5,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| REALIZZAZIONE REPORT | 0000025 | 36 | 1 | 0,00 | 01/12/2010 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Totale cliente: | | 3 attività | | 7,00 | | 0,00 | 800,00 | 800,00 |

Totale num. interventi stampati: **18** Tot. ore da fatturare: **12,02** **0,00 1.565.787,12 1.565.787,12**

Immagine 126 Elenco per Fatturazione – esempio report

c. Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni |
| Descrizione | L'analisi mostra l'elenco ed il conteggio delle segnalazioni suddivise per età e per intervallo temporale di soluzione. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | EtaTempiDiSoluzione.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni

Dettaglio delle segnalazioni, dell'età e delle tempistiche di soluzione

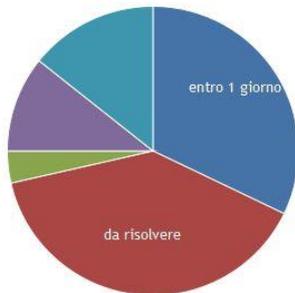
| NUMERO TT | STATO | TIPO STATO | PRIORITÀ | TIPO SEGNALAZIONE | DATA INSERIMENTO | DATA SOLUZIONE | ETÀ SEGNALAZIONE | TEMPO SOLUZIONE |
|-----------|--------|------------|----------|-------------------|---------------------|----------------|------------------|-------------------|
| 0000017 | Chiuso | C | Normale | Problema Software | 14/10/2009 16.11.12 | 02/11/2010 | oltre 10 giorni | oltre 10 giorni |
| 0000018 | Aperto | A | Alta | Problema Software | 14/10/2009 16.16.22 | | oltre 10 giorni | da risolvere |
| 0000024 | Chiuso | C | Media | Problema Hardware | 23/11/2010 14.51.19 | 24/11/2010 | oltre 10 giorni | entro 1 giorno |
| 0000025 | Chiuso | C | Alta | Problema Software | 23/11/2010 14.56.52 | 23/11/2010 | oltre 10 giorni | entro 1 giorno |
| 0000026 | Chiuso | C | Media | Problema Software | 23/11/2010 15.13.01 | 30/11/2010 | oltre 10 giorni | fra 6 e 10 giorni |
| 0000028 | Aperto | A | Media | Problema Software | 26/11/2010 10.57.44 | | oltre 10 giorni | da risolvere |
| 0000029 | Aperto | A | Media | Problema Software | 10/12/2010 09.18.33 | | oltre 10 giorni | da risolvere |
| 0000030 | Aperto | A | Media | Problema Software | 10/12/2010 09.24.47 | | oltre 10 giorni | da risolvere |
| 0000031 | Aperto | A | Media | Problema Software | 14/12/2010 15.13.48 | | oltre 10 giorni | da risolvere |
| 0000032 | Aperto | A | Media | Problema Software | 15/12/2010 10.03.17 | | oltre 10 giorni | da risolvere |

Intervalli temporali di soluzione

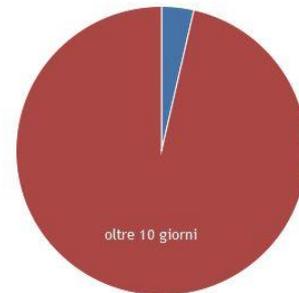
| TEMPO | NUMERO SEGNALAZIONI |
|-------------------|---------------------|
| da risolvere | 11 |
| entro 1 giorno | 9 |
| fra 2 e 6 giorni | 1 |
| fra 6 e 10 giorni | 3 |
| oltre 10 giorni | 4 |

Età Segnalazioni

| ETÀ SEGNALAZIONE | NUMERO SEGNALAZIONI |
|------------------|---------------------|
| entro 1 giorno | 1 |
| oltre 10 giorni | 27 |



■ entro 1 giorno
 ■ da risolvere
 ■ fra 2 e 6 giorni
 ■ fra 6 e 10 giorni
 ■ oltre 10 giorni



■ entro 1 giorno
 ■ oltre 10 giorni

Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 127 Elenco per Fatturazione – esempio analisi

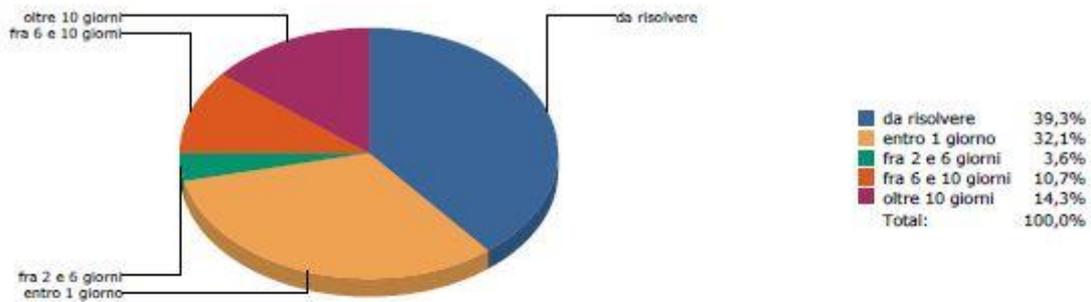
Numero di segnalazioni per intervallo temporale di soluzione

| | Totale |
|-------------------|-----------|
| da risolvere | 11 |
| entro 1 giorno | 9 |
| fra 2 e 6 giorni | 1 |
| fra 6 e 10 giorni | 3 |
| oltre 10 giorni | 4 |
| Totale | 28 |

Numero di segnalazioni per età

| | Totale |
|-----------------|-----------|
| entro 1 giorno | 1 |
| oltre 10 giorni | 27 |
| Totale | 28 |

Intervalli temporali di soluzione



Età segnalazioni

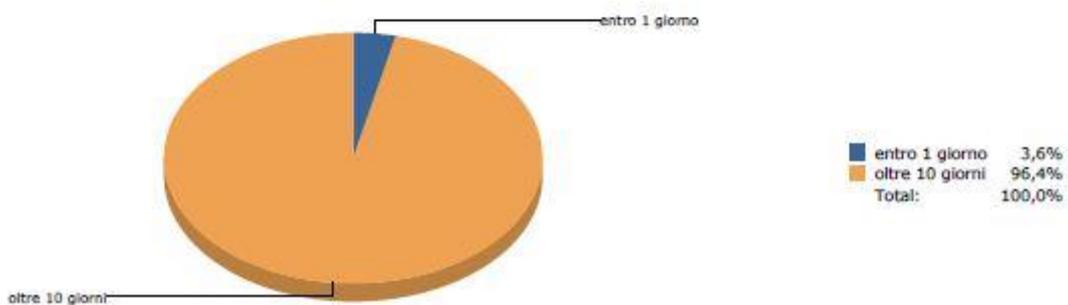


Immagine 128 Elenco per Fatturazione – esempio report

d. Segnalazioni e Attività per Tipo

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Segnalazioni e Attività per Tipo |
| Descrizione | L'analisi mostra il conteggio delle singole segnalazioni/attività ed il tempo lavorato il tutto suddiviso per il tipo di segnalazione, per il tipo di contratto legato alla segnalazione e per il tipo di attività. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | SegnalazioniAttivitaPerTipo.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Segnalazioni e Attività per Tipo

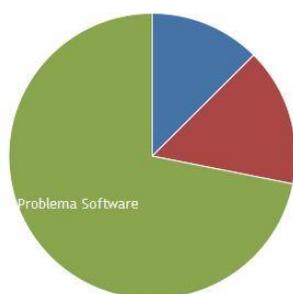
Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo segnalazione

| ID TIPO SEGNALAZIONE | DESCR. TIPO SEGNALAZIONE | NUMERO SEGNALAZIONI | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|----------------------|--------------------------|---------------------|--------------|-------------|
| 1 | Non assegnato | 4 | 1h 00.00 | 0h 15.00 |
| 2 | Problema Hardware | 5 | 1h 00.00 | 0h 12.00 |
| 2 | Problema Software | 23 | 34h 01.26 | 1h 28.45 |

Filtra:

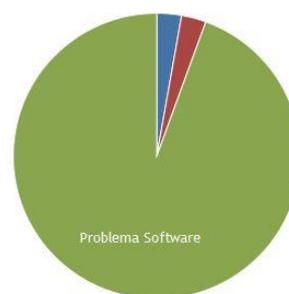
(5) Records: 3

Conteggio Segnalazioni per Tipo Segnalazione



■ Non assegnato ■ Problema Hardware ■ Problema Software

Tempo lavorato per Tipo Segnalazione



■ Non assegnato ■ Problema Hardware ■ Problema Software

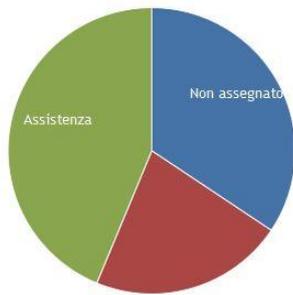
Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo contratto

| ID TIPO CONTRATTO | DESCR. TIPO CONTRATTO | NUMERO SEGNALAZIONI | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|-------------------|-----------------------|---------------------|--------------|-------------|
| 1 | Non assegnato | 11 | 27h 01.26 | 2h 27.24 |
| 7 | Assistenza | 14 | 8h 00.00 | 0h 34.17 |
| 7 | Supporto Base | 7 | 1h 00.00 | 0h 08.34 |

Filtra:

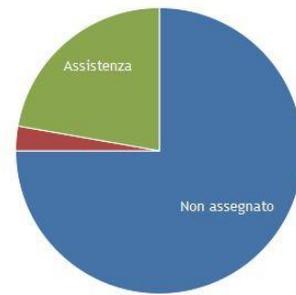
(5) Records: 3

Conteggio Segnalazioni per Tipo Contratto



■ Non assegnato ■ Supporto Base ■ Assistenza

Tempo lavorato per Tipo Contratto



■ Non assegnato ■ Supporto Base ■ Assistenza

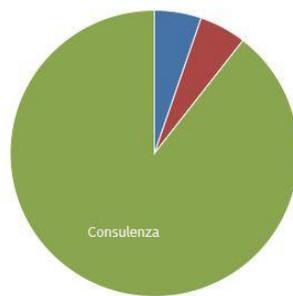
Conteggio delle attività raggruppate per tipo attività

| ID TIPO ATTIVITÀ | DESCR. TIPO ATTIVITÀ | NUMERO ATTIVITÀ | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|------------------|----------------------|-----------------|--------------|-------------|
| 2 | Consulenza | 17 | 30h 01.26 | 1h 45.58 |
| 3 | Formazione | 1 | 5h 00.00 | 5h 00.00 |
| 4 | Installazione | 1 | 1h 00.00 | 1h 00.00 |

Filtro:

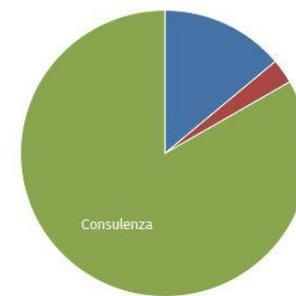
(5) Records: 3

Conteggio Attività per Tipo Attività



■ Formazione ■ Installazione ■ Consulenza

Tempo lavorato per Tipo Attività



■ Formazione ■ Installazione ■ Consulenza

Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 129 Segnalazioni e Attività per Tipo – esempio analisi

Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo segnalazione

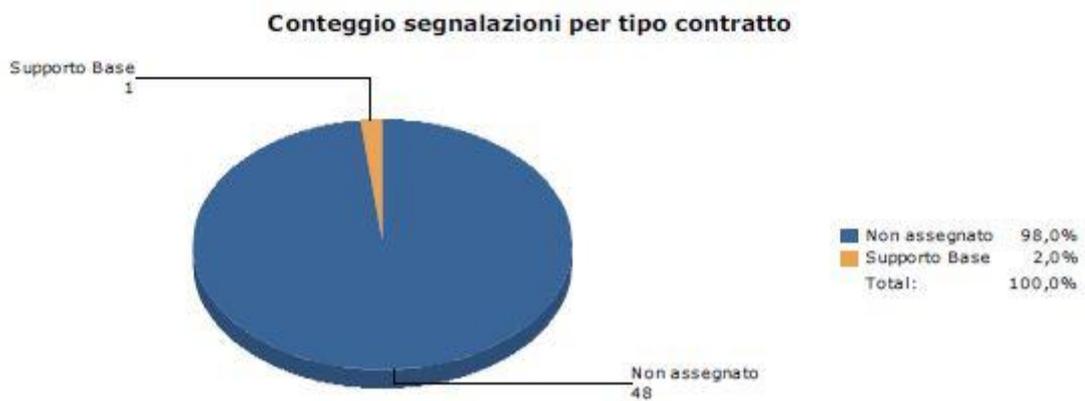
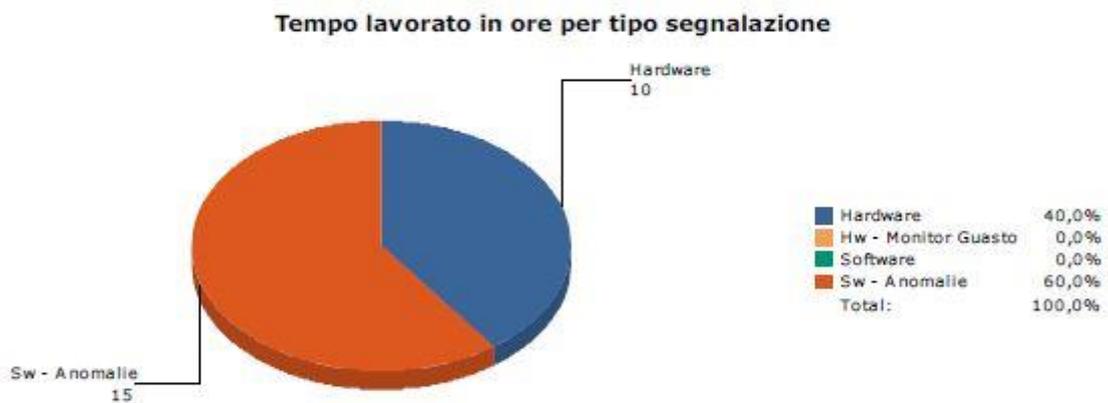
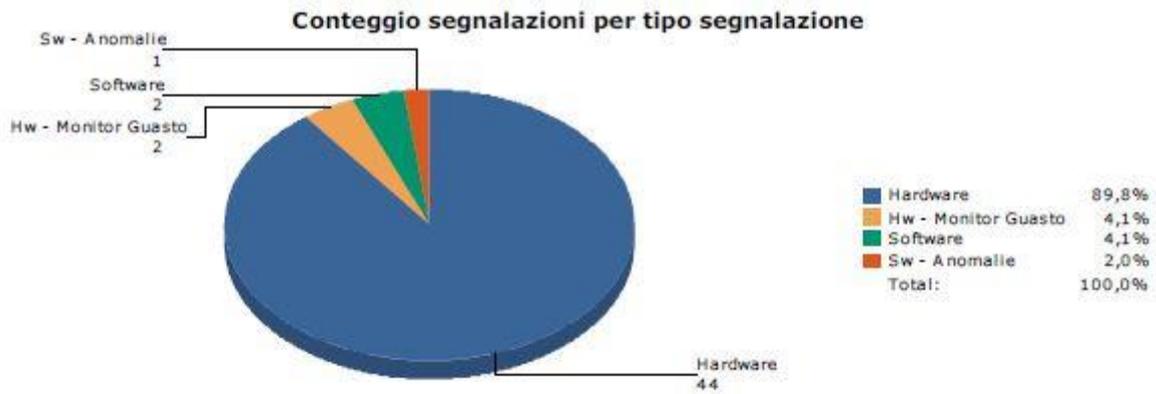
| | Totale | | |
|----------------------------|---------------------|------------------|-------------|
| | Conteggio Segnalaz. | Tempo Lavorato | Tempo Medio |
| <i>Hardware</i> | 44 | 10h 00.00 | 00h 13.38 |
| <i>Software</i> | 2 | 00h 00.00 | 00h 00.00 |
| <i>Hw - Monitor Guasto</i> | 2 | 00h 00.00 | 00h 00.00 |
| <i>Sw - Anomalie</i> | 1 | 15h 00.00 | 15h 00.00 |
| Totale | 49 | 25h 00.00 | |

Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo contratto

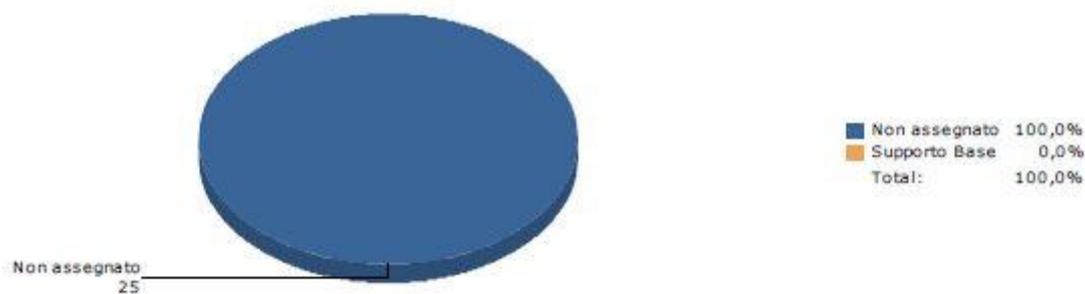
| | Totale | | |
|----------------------|---------------------|------------------|-------------|
| | Conteggio Segnalaz. | Tempo Lavorato | Tempo Medio |
| <i>Non assegnato</i> | 48 | 25h 00.00 | 00h 31.15 |
| <i>Supporto Base</i> | 1 | 00h 00.00 | 00h 00.00 |
| Totale | 49 | 25h 00.00 | |

Conteggio delle attività raggruppate per tipo attività

| | Totale | | |
|----------------------|--------------------|------------------|-------------|
| | Conteggio Attività | Tempo Lavorato | Tempo Medio |
| <i>Non assegnato</i> | 4 | 03h 00.00 | 00h 05.48 |
| <i>Consulenza</i> | 29 | 07h 00.00 | 00h 14.29 |
| <i>Installazione</i> | 1 | 15h 00.00 | 15h 00.00 |
| Totale | 34 | 25h 00.00 | |



Tempo lavorato in ore per tipo contratto



Conteggio attività per tipo attività



Tempo lavorato in ore per tipo attività

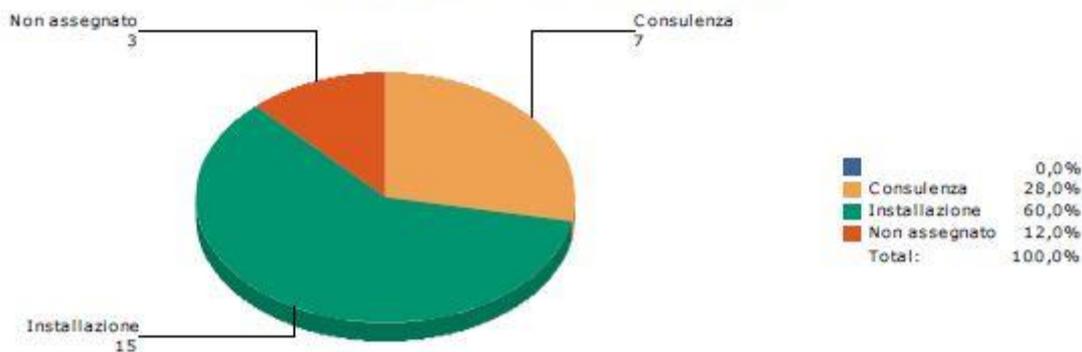


Immagine 130 Segnalazioni e Attività per Tipo – esempio report

e. Segnalazioni per Operatore e Stato

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | Segnalazioni per Operatore e Stato |
| Descrizione | L'analisi mostra nella prima vista l'elenco degli operatori con il dettaglio relativo alle segnalazioni assegnate. Le successive viste estrapolano il numero di segnalazioni, il tempo totale lavorato ed il tempo medio lavorato per operatore e stato segnalazione. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | SegnalazioniPerOperatoreStato.rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

Segnalazioni per Operatore e Stato

Dettaglio delle segnalazioni ordinate per operatore

| OPERATORE | NOME | COGNOME | ID AGENTE | NUMERO TT | STATO SEGNALAZIONE | TIPO STATO | PRIORITÀ | TIPO SEGNALAZIONE | DATA SEGNALAZIONE | DATA SOLUZIONE | PREVISTA | TEMPO |
|---------------|---------------|---------|-----------|-----------|--------------------|------------|----------|-------------------|---------------------|----------------|----------|----------|
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000024 | Chiuso | C | Media | Hardware | 15/12/2010 11.42.33 | 15/12/2010 | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000027 | Chiuso | C | Media | Hardware | 15/12/2010 14.48.39 | 15/12/2010 | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000028 | Chiuso | C | Media | Hardware | 15/12/2010 15.02.50 | 15/12/2010 | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000036 | Da Fare | A | Media | Hardware | 30/12/2010 15.41.59 | 30/12/2010 | * | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000043 | Da Fare | A | Media | Hardware | 14/01/2011 16.31.10 | | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000046 | Da Fare | A | Media | Hardware | 14/01/2011 17.33.19 | | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000047 | Da Fare | A | Media | Hardware | 14/01/2011 17.34.39 | | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000049 | Da Fare | A | Media | Hardware | 19/01/2011 15.03.19 | | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000050 | Da Fare | A | Media | Hardware | 21/01/2011 10.08.42 | | | 00:00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | 0000051 | Da Fare | A | Media | Hardware | 21/01/2011 11.50.05 | | | 00:00:00 |

2 3 4 5 6 >

(5) Records: 51

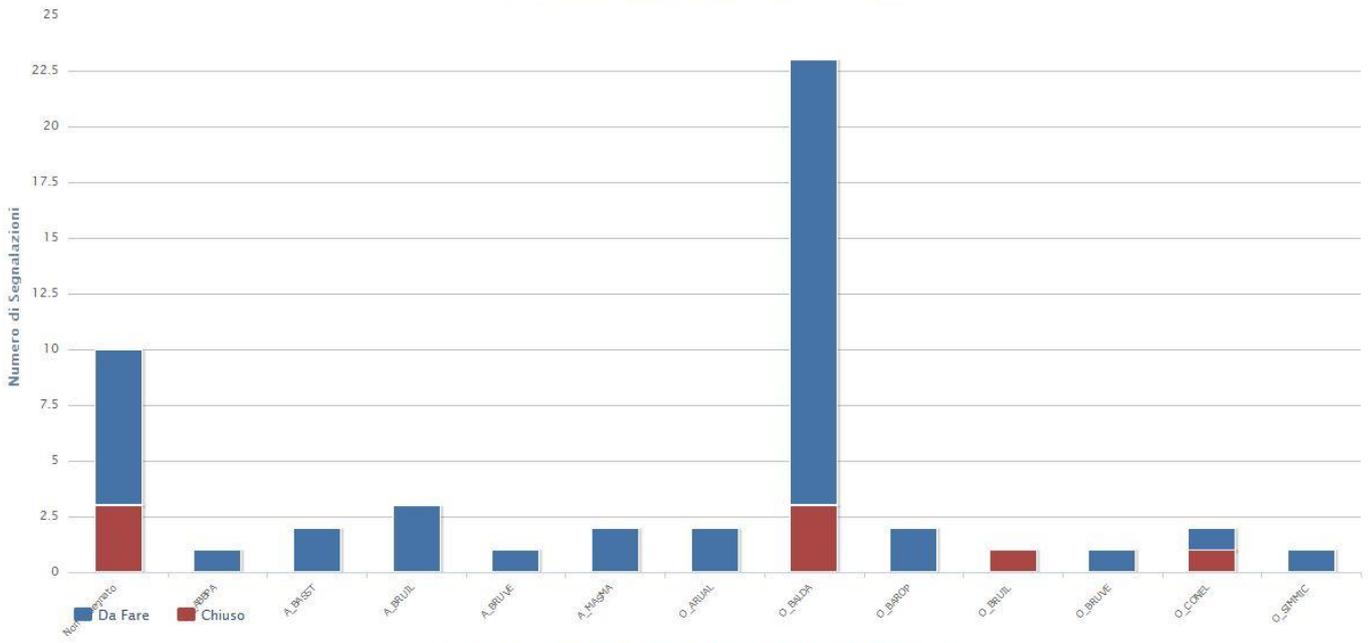
Segnalazioni raggruppate per operatore e stato

| OPERATORE | NOME | COGNOME | ID AGENTE | STATO SEGNALAZIONE | NUMERO SEGNALAZIONI | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|---------------|---------------|--------------|-----------|--------------------|---------------------|--------------|-------------|
| Non assegnato | Non assegnato | | | Da Fare | 7 | 0h 00:00 | 0h 00:00 |
| Non assegnato | Non assegnato | | | Chiuso | 3 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| A_ABBPA | Paolo | Abbiati | 74 | Da Fare | 1 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| A_BASST | Stefano | Bastianelli | 75 | Da Fare | 2 | 1h 00:00 | 0h 12:00 |
| A_BRUJL | Ilaria | Bruzzechesse | 135 | Da Fare | 3 | 1h 00:00 | 0h 30:00 |
| A_BRUVE | Venanzo | Bruzzechesse | 134 | Da Fare | 1 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| A_MASMA | Marco | Massara | 77 | Da Fare | 2 | 0h 00:00 | 0h 00:00 |
| O_ARUAL | Alessandro | Aru | 83 | Da Fare | 2 | 0h 00:00 | 0h 00:00 |
| O_BALDA | Daniele | Balducci | 84 | Da Fare | 20 | 6h 00:00 | 0h 24:00 |
| O_BALDA | Daniele | Balducci | 84 | Chiuso | 3 | 1h 00:00 | 1h 00:00 |

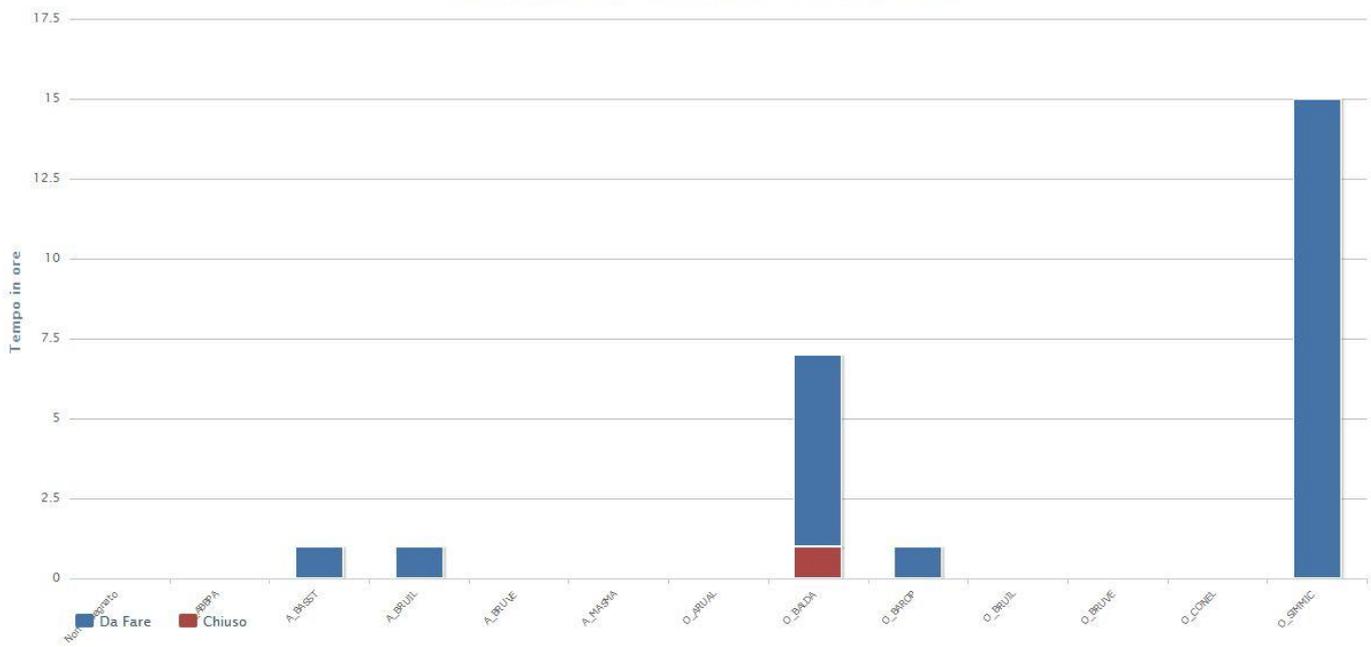
2 >

(5) Records: 16

Numero di Segnalazioni per Operatore e Stato



Tempo lavorato sulle Segnalazioni per Operatore e Stato

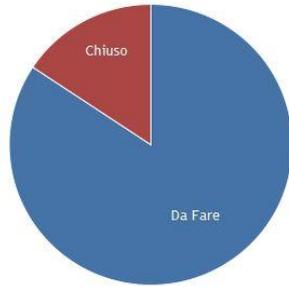


Segnalazioni raggruppate per stato

| STATO SEGNALAZIONE | NUMERO SEGNALAZIONI | TEMPO TOTALE | TEMPO MEDIO |
|--------------------|---------------------|--------------|-------------|
| Chiuso | 8 | 1h 00.00 | 1h 00.00 |
| Da Fare | 43 | 24h 00.00 | 0h 43.38 |

(5) Records: 2

Numero di Segnalazioni per Stato



■ Da Fare ■ Chiuso

Tempo lavorato per Stato



■ Da Fare ■ Chiuso

Nessun filtro HelpDesk impostato

Immagine 131 Segnalazioni per Operatore e Stato – esempio analisi

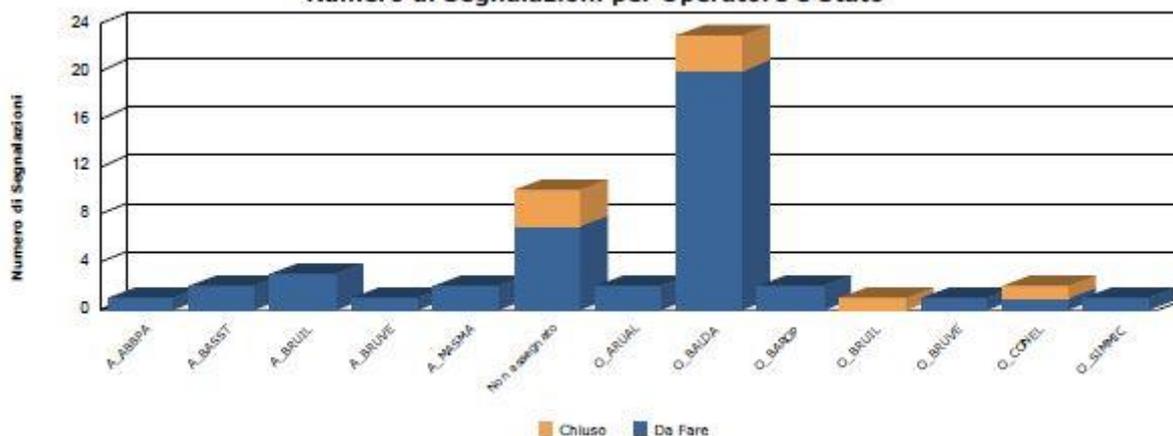
Segnalazioni raggruppate per Operatore e Stato

| | | Totale | |
|------------------------|----------------------|----------------|------------------|
| | | Num. Segnalaz. | Tempo |
| A_ABBPA | Da Fare | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 00h 00.00 |
| A_BASST | Da Fare | 2 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 2 | 01h 00.00 |
| A_BRUIL | Da Fare | 3 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 3 | 01h 00.00 |
| A_BRUVE | Da Fare | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 00h 00.00 |
| A_MASMA | Da Fare | 2 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 2 | 00h 00.00 |
| Non assegnato | Chiuso | 3 | 00h 00.00 |
| | Da Fare | 7 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 10 | 00h 00.00 |
| O_ARUAL | Da Fare | 2 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 2 | 00h 00.00 |
| O_BALDA | Chiuso | 3 | 01h 00.00 |
| | Da Fare | 20 | 06h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 23 | 07h 00.00 |
| O_BAROP | Da Fare | 2 | 01h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 2 | 01h 00.00 |
| O_BRUIL | Chiuso | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 00h 00.00 |
| O_BRUVE | Da Fare | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 00h 00.00 |
| O_CONEL | Chiuso | 1 | 00h 00.00 |
| | Da Fare | 1 | 00h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 2 | 00h 00.00 |
| O_SIMMIC | Da Fare | 1 | 15h 00.00 |
| | Totale per Operatore | 1 | 15h 00.00 |
| Totale Generale | | 51 | 25h 00.00 |

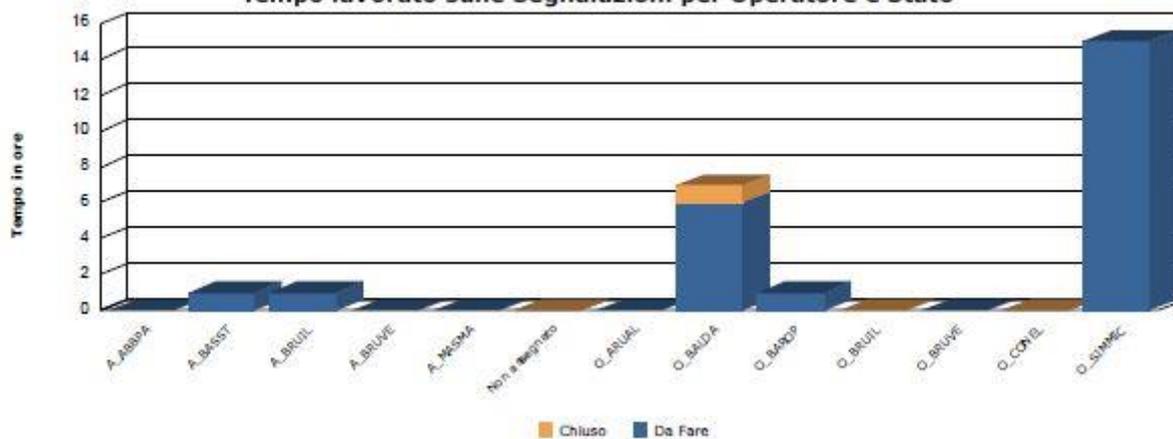
Segnalazioni raggruppate per Stato

| | Totale | |
|------------------------|----------------|------------------|
| | Num. Segnalaz. | Tempo |
| Chiuso | 8 | 01h 00.00 |
| Da Fare | 43 | 24h 00.00 |
| Totale Generale | 51 | 25h 00.00 |

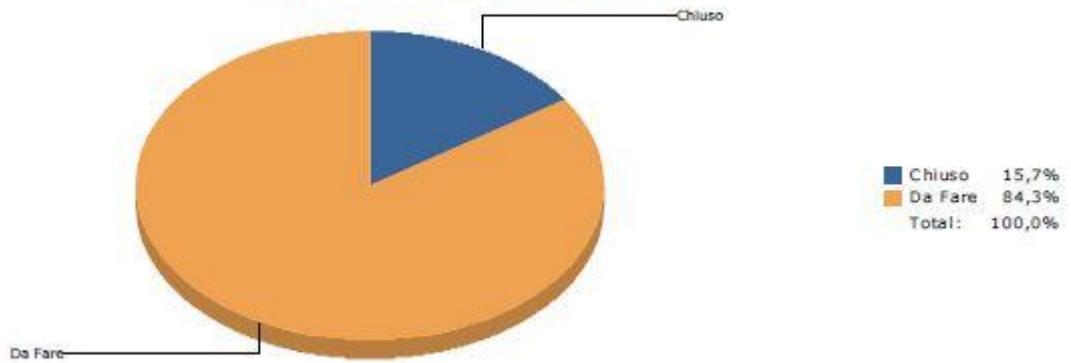
Numero di Segnalazioni per Operatore e Stato



Tempo lavorato sulle Segnalazioni per Operatore e Stato



Numero di Segnalazioni per Stato



Tempo lavorato per Stato

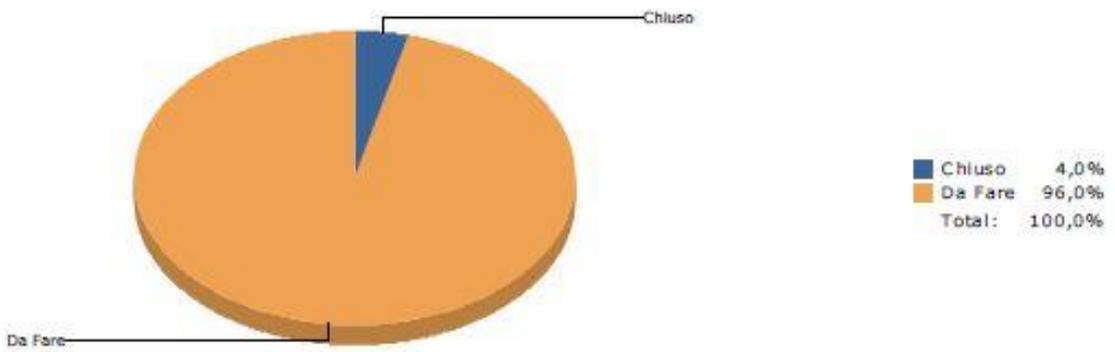


Immagine 132 Segnalazioni per Operatore e Stato – esempio report

f. SLA per Segnalazioni

| | |
|--------------------------------|---|
| Report | SLA per Segnalazioni |
| Descrizione | L'analisi mostra nelle prime viste l'elenco dettagliato delle segnalazioni in corso (aperte e in lavorazione) e chiuse dando particolare risalto al rispetto o meno dei tempi di soluzione presenti nei contratti SLA. Nelle successive viste vengono mostrati i conteggi delle segnalazioni chiuse entro ed oltre il tempo limite di soluzione raggruppati per singolo cliente, operatore, per tipo segnalazione e tipo contratto. Il rispetto del tempo di soluzione non è rilevabile nel caso in cui non vi sia alcun contratto SLA collegato al cliente oppure non sia valorizzata la data prevista soluzione sulla segnalazione. |
| Dove si trova | Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni. |
| Tipo di ricerca | HelpDesk |
| Nome del file RPT | SLAPerSegnalazioni.Rpt |
| Tipo di renderizzazione | PDF |

SLA per Segnalazioni

Elenco delle segnalazioni **IN CORSO** con riferimenti al relativo contratto e allo SLA.

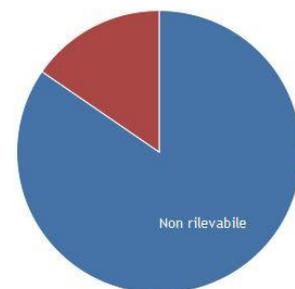
I colori in griglia hanno il seguente significato:

- **Rosso** se la data corrente è antecedente la data prevista soluzione
- **Giallo** se alla data corrente è trascorso più della metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Verde** se alla data corrente è trascorso meno della metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Neutro** se non è stato indicato alcun contratto SLA o la data prevista soluzione non risulta valorizzata

| ID TT | NUMERO TT | IN CARICO A | CLIENTE | DESCR. STATO | NUM. CONTRATTO | ID SLA | SLA | CALENDARIO | TEMPO SOLUZ. | DATA SEGNALAZ. | DATA PREV. SOLUZ. |
|-------|-----------|---------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|--------|-------------------------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|
| 24 | 0000018 | Agente nullo | COLAGROSSI ANDREA | Aperto | | | | | | 14/10/2009 16.16.22 | |
| 34 | 0000028 | | A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI | Aperto | | | | | | 26/11/2010 10.57.44 | |
| 35 | 0000029 | 1234T | AGNELLO GIUSEPPE | Aperto | | | | | | 10/12/2010 09.18.33 | |
| 36 | 0000030 | agAndreasP | ACANFORA GIANNI | Aperto | | | | | | 10/12/2010 09.24.47 | |
| 37 | 0000031 | | REPETTO CATERINA 2 | Aperto | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 14/12/2010 15.13.48 | |
| 38 | 0000032 | DanieleCantasale_Ag | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | Aperto | 0000004 | 3 | Next Business Day | True | 24h 00.00 | 15/12/2010 10.03.17 | 20/12/2010 00.00.00 |
| 39 | 0000033 | | AGRITURISMO S TERRE | Aperto | | | | | | 15/12/2010 10.22.23 | |
| 40 | 0000034 | AgGen | GUERRIERI CLAUDIA | Aperto | | | | | | 15/12/2010 10.29.42 | |
| 41 | 0000035 | AdeleCristini | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | Aperto | 0000004 | 3 | Next Business Day | True | 24h 00.00 | 01/12/2010 16.11.11 | |
| 42 | 0000036 | AdeleCristini | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | Aperto | 0000004 | 3 | Next Business Day | True | 24h 00.00 | 14/12/2010 18.28.55 | |

Conteggio delle segnalazioni **IN CORSO** suddivise per il tempo trascorso rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

| TEMPO TRASCORSO | CONTEGGIO SEGNALAZIONI |
|--|------------------------|
| Non rilevabile (Neutro) | 11 |
| Oltre il tempo limite di soluzione (Rosso) | 2 |



■ Non rilevabile ■ Oltre il tempo limite di soluzione

Elenco delle segnalazioni CHIUSE con riferimenti al relativo contratto e allo SLA.

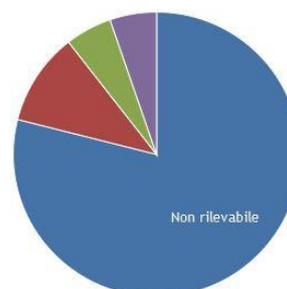
I colori in griglia hanno il seguente significato:

- **Rosso** se la data soluzione è antecedente la data prevista soluzione
- **Giallo** se il tempo necessario alla chiusura della segnalazione risulta superiore alla metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Verde** se il tempo necessario alla chiusura della segnalazione risulta inferiore alla metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Neutro** se non è stato indicato alcun contratto SLA o la data prevista soluzione non risulta valorizzata

| ID TT | NUMERO TT | TIN CARICO A | CLIENTE | DESCR. STATO | NUM. CONTRATTO | ID SLA | SLA | CALENDARIO | TEMPO SOLUZ. | DATA SEGNALAZ. | DATA PREV. SOLUZ. | DATA SOLUZ. |
|-------|-----------|---------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|--------|-------------------------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 49 | 0000043 | FIN_Ag | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 01/12/2010 16.48.34 | | 16/12/2010 00.00.00 |
| 50 | 0000044 | LeonardoScotellaro | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 16/12/2010 16.53.42 | | 16/12/2010 00.00.00 |
| 51 | 0000045 | CristianMargheri_Ag | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 16/12/2010 16.54.10 | | 16/12/2010 00.00.00 |
| 52 | 0000046 | FAC_Tlmc | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 16/12/2010 16.54.37 | | 16/12/2010 00.00.00 |
| 53 | 0000047 | Donno_Agz | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 16/12/2010 16.55.32 | | 16/12/2010 00.00.00 |
| 55 | 0000049 | AdeleCristini | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 21/12/2010 15.02.22 | 25/12/2010 03.01.00 | 21/12/2010 03.01.00 |
| 56 | 0000050 | agAndreaP | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 21/12/2010 15.12.13 | 25/12/2010 03.11.00 | 24/12/2010 15.12.00 |
| 57 | 0000051 | agAndreaP | REPETTO CATERINA 2 | Chiuso | 0000001 | 4 | Priorità standard di risposta | False | 96h 00.00 | 21/12/2010 15.13.36 | 25/12/2010 03.12.00 | 28/12/2010 03.12.00 |
| 58 | 0000052 | AGN001 | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | Chiuso | 0000004 | 3 | Next Business Day | True | 24h 00.00 | 21/12/2010 17.25.44 | 22/12/2010 05.24.00 | 29/12/2010 05.24.00 |

Conteggio delle segnalazioni CHIUSE suddivise per il tempo trascorso sino alla risoluzione della segnalazione rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

| TEMPO CHIUSURA | CONTEGGIO SEGNALAZIONI |
|--|------------------------|
| Entro il 50% del tempo limite di soluzione (Verde) | 1 |
| Non rilevabile (Neutro) | 15 |
| Oltre il 50% del tempo limite di soluzione (Porpora) | 1 |
| Oltre il tempo limite di soluzione (Rosso) | 2 |

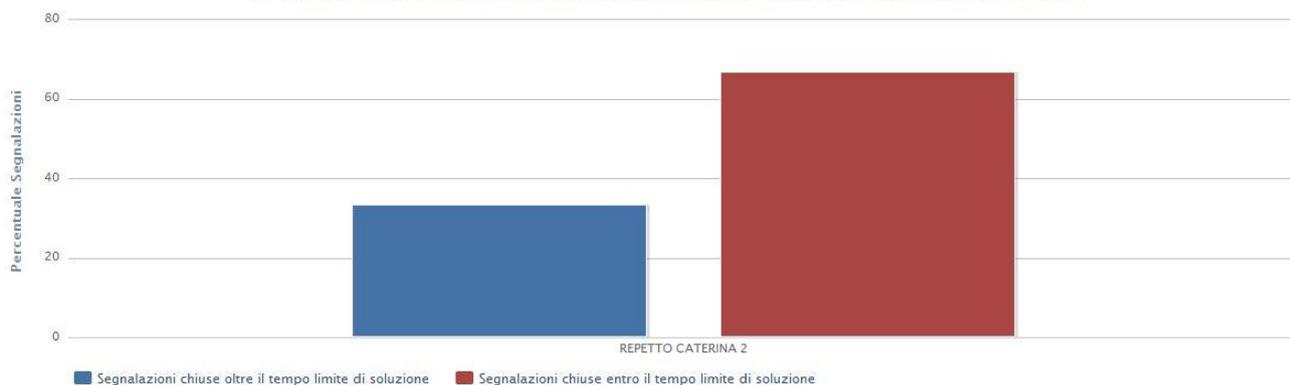


■ Non rilevabile ■ Oltre il tempo limite di soluzione
 ■ Entro il 50% del tempo limite di soluzione
 ■ Oltre il 50% del tempo limite di soluzione

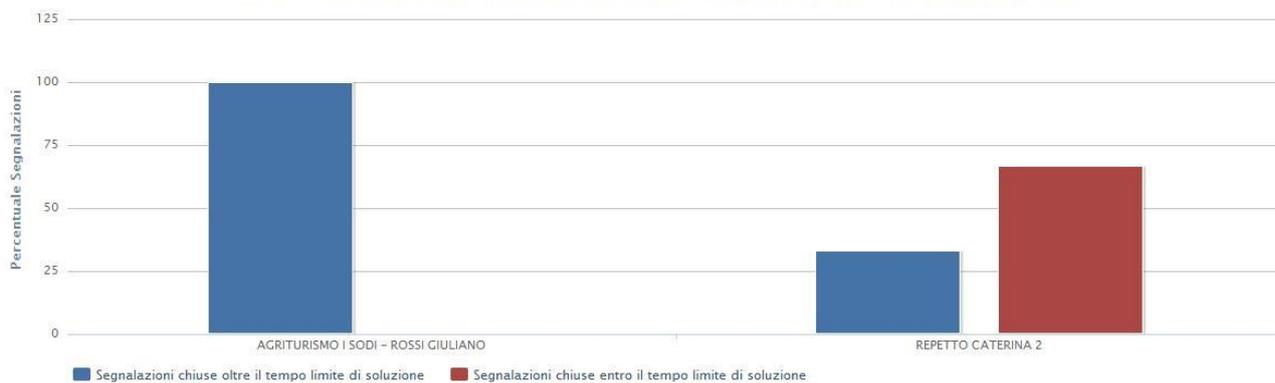
Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per cliente, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| ID CLIENTE | RAGIONE SOCIALE | SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE | % ENTRO TEMPO LIMITE | SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE | % OLTRE TEMPO LIMITE |
|------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|
| 26198 | AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |
| 33 | REPETTO CATERINA 2 | 2 | 66,67 | 1 | 33,33 |

I 10 clienti con percentuale più alta di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione



I 10 clienti con percentuale più bassa di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione

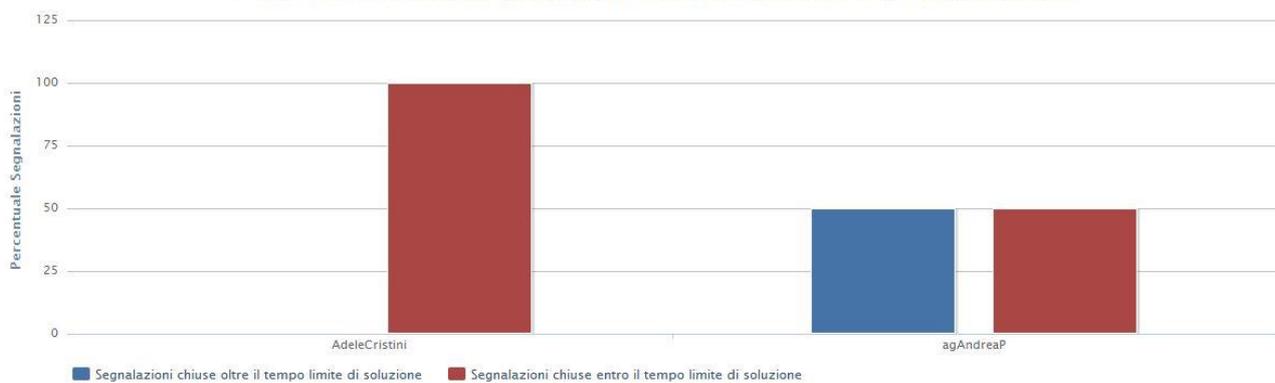


Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE**, suddivise per operatore (colui che ha in carico la segnalazione), entro ed oltre la data prevista soluzione.

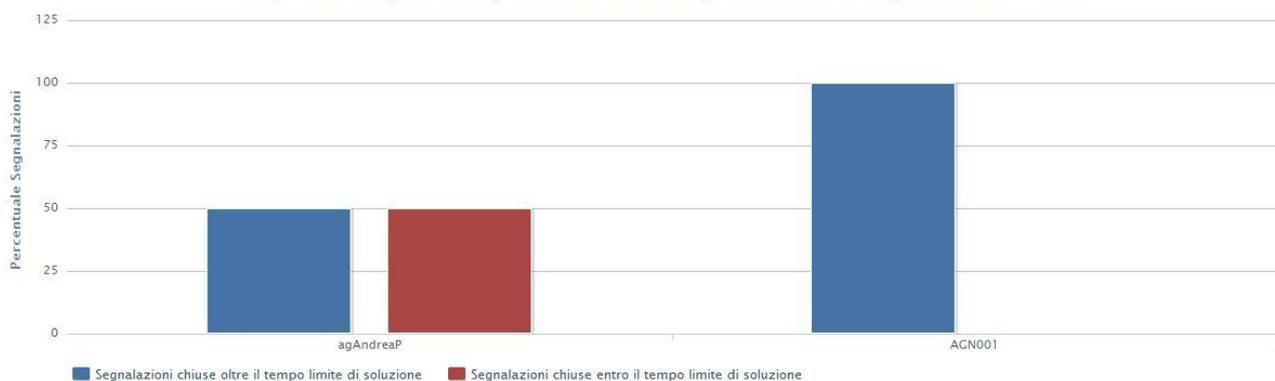
| ID AGENTE | CODICE AGENTE | COGNOME | NOME | SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE | % ENTRO TEMPO LIMITE | SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE | % OLTRE TEMPO LIMITE |
|-----------|---------------|----------------|--------|------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|
| 241 | AdeleCristini | Adele Cristini | | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| 260 | agAndreaP | Pravettoni | Andrea | 1 | 50,00 | 1 | 50,00 |
| 250 | AGN001 | FERRO | VASCO | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |

5 Records: 3

I 10 operatori con percentuale più alta di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione



I 10 operatori con percentuale più bassa di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione

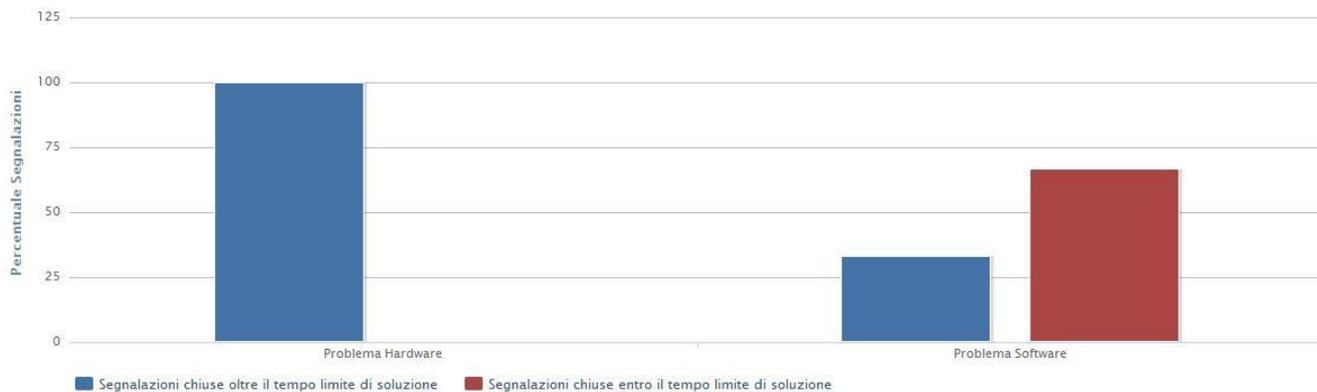


Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per tipo segnalazione, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| ID TIPO SEGNALAZ. | TIPO SEGNALAZIONE | SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE | % ENTRO TEMPO LIMITE | SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE | % OLTRE TEMPO LIMITE |
|-------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|
| 1 | Problema Hardware | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |
| 2 | Problema Software | 2 | 66,67 | 1 | 33,33 |

Filtra:

(5) Records: 2

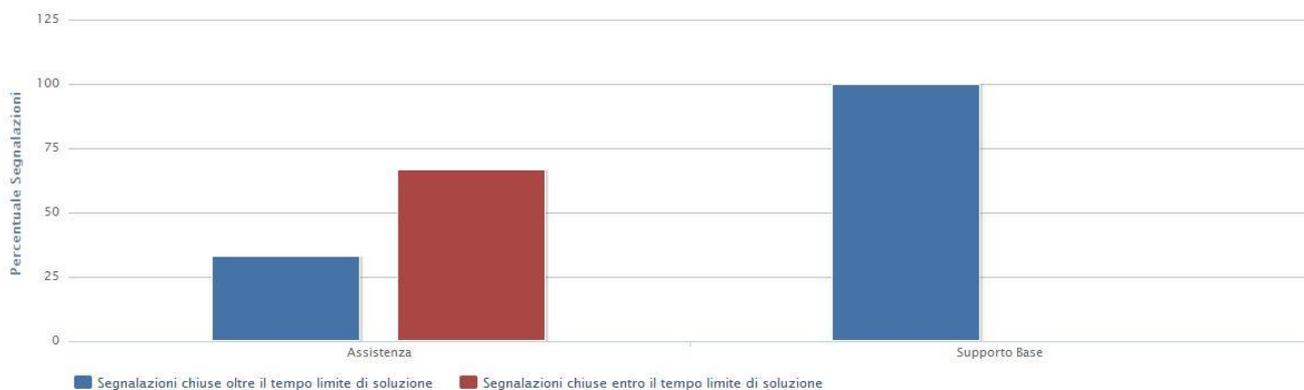


Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per tipo di contratto, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| ID TIPO CONTRATTO | TIPO CONTRATTO | SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE | % ENTRO TEMPO LIMITE | SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE | % OLTRE TEMPO LIMITE |
|-------------------|----------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|
| 1 | Assistenza | 2 | 66,67 | 1 | 33,33 |
| 7 | Supporto Base | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |

Filtra:

(5) Records: 2

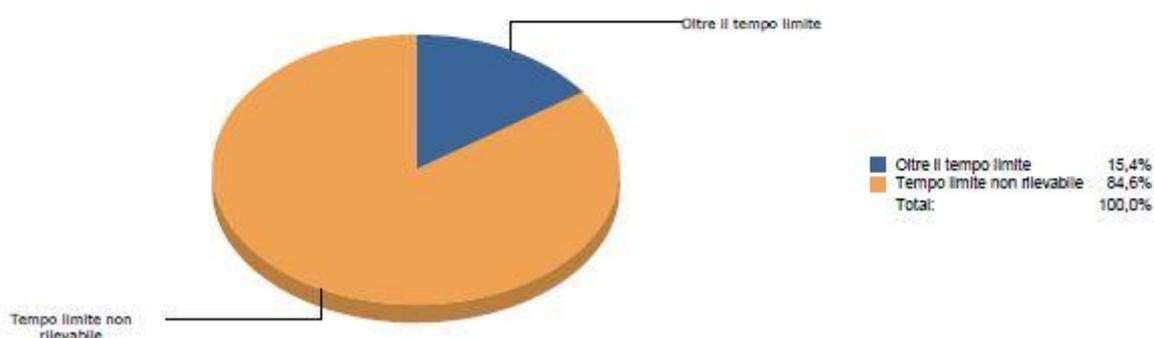


Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 133 SLA per Segnalazioni – esempio analisi

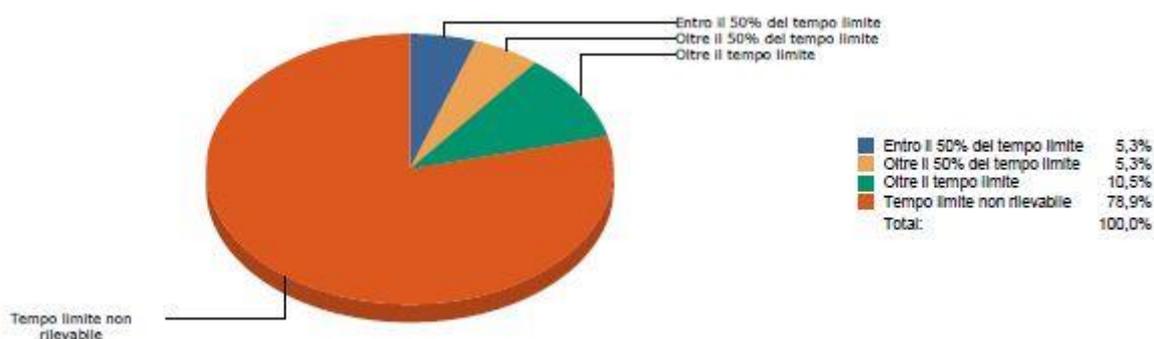
Conteggio delle segnalazioni *IN CORSO* suddivise per il tempo trascorso rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

| Segnalazioni in corso | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Oltre il tempo limite | 2 %15,38 |
| Tempo limite non rilevabile | 11 %84,62 |
| Totale | 13 %100,00 |



Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE* suddivise per il tempo trascorso sino alla risoluzione della segnalazione rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

| Segnalazioni chiuse | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Entro il 50% del tempo limite | 1 %5,26 |
| Oltre il 50% del tempo limite | 1 %5,26 |
| Oltre il tempo limite | 2 %10,53 |
| Tempo limite non rilevabile | 15 %78,95 |
| Totale | 19 %100,00 |



Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per cliente, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| | Segnalaz. entro tempo limite | Segnalaz. oltre tempo limite | Totale |
|--|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <i>AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO</i> | 0 0% | 1 100% | 1 100% |
| <i>REPETTO CATERINA 2</i> | 2 66% | 1 33% | 3 100% |
| Totale | 2 50% | 2 50% | 4 100% |

Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per operatore (colui che ha in carico la segnalazione), entro ed oltre la data prevista soluzione.

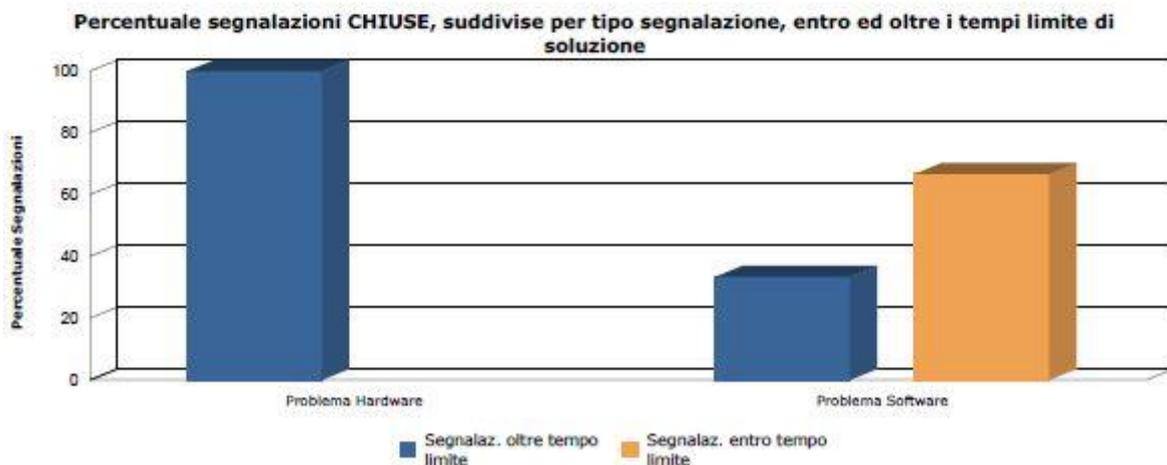
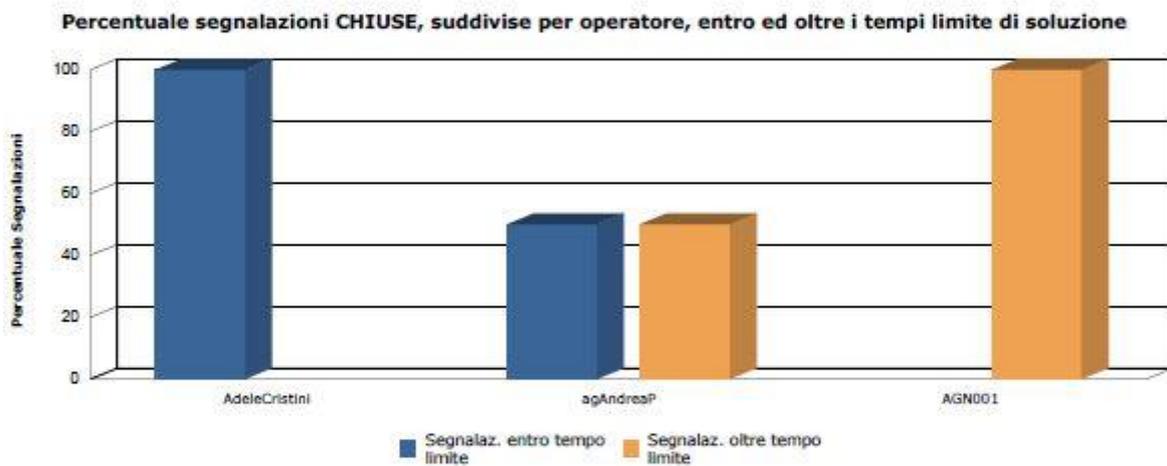
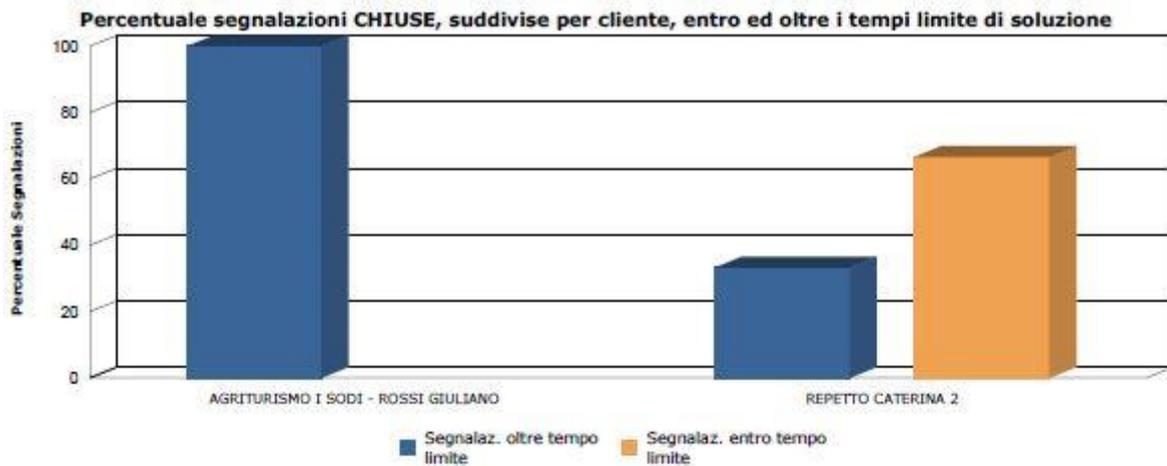
| | Segnalaz. entro tempo limite | Segnalaz. oltre tempo limite | Totale |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <i>AdeleCristini</i> | 1 100% | 0 0% | 1 100% |
| <i>agAndreaP</i> | 1 50% | 1 50% | 2 100% |
| <i>AGN001</i> | 0 0% | 1 100% | 1 100% |
| Totale | 2 50% | 2 50% | 4 100% |

Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per tipo segnalazione, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| | Segnalaz. entro tempo limite | Segnalaz. oltre tempo limite | Totale |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <i>Problema Hardware</i> | 0 0% | 1 100% | 1 100% |
| <i>Problema Software</i> | 2 66% | 1 33% | 3 100% |
| Totale | 2 50% | 2 50% | 4 100% |

Conteggio delle segnalazioni CHIUSE, suddivise per tipo di contratto, entro ed oltre la data prevista soluzione.

| | Segnalaz. entro tempo limite | Segnalaz. oltre tempo limite | Totale |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <i>Assistenza</i> | 2 66% | 1 33% | 3 100% |
| <i>Supporto Base</i> | 0 0% | 1 100% | 1 100% |
| Totale | 2 50% | 2 50% | 4 100% |



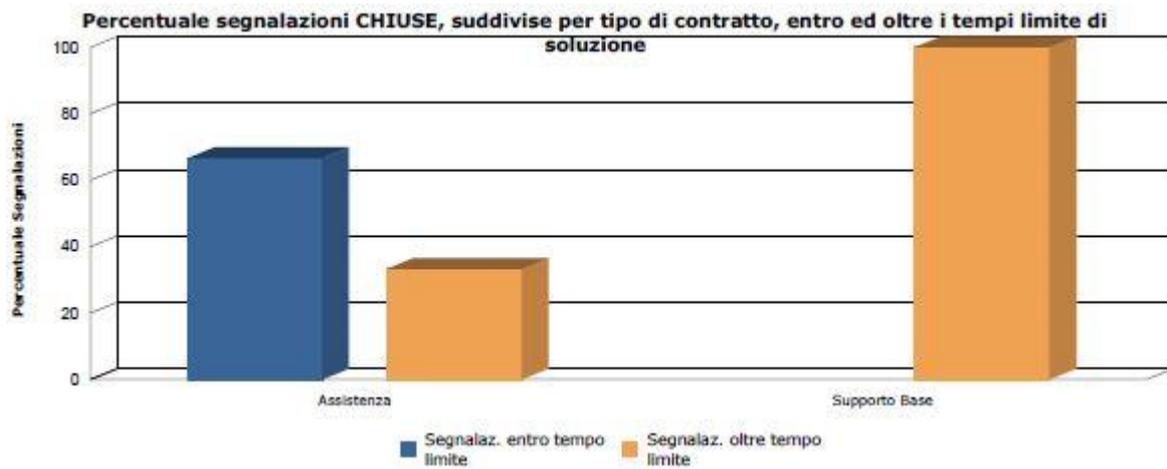


Immagine 134 SLA per Segnalazioni – esempio report