E/CRM

CRM MOBILE HELP Manuale

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. IL CRM MOBILE	4
MOBILE BUSINESS	4
PERCHÈ IL CRM IN MOBILITÀ	5
IL CRMM IN AZIENDA	6
LA SOLUZIONE CRMM	6
I VANTAGGI DEL CRMM	/
2. FUNZIONI DEL CRMM	8
ESIGENZE	8
Servizi	9
APPARATI SUPPORTATI	11
3. ACCESSO AL CRMM	12
LOGIN 12	
HOME PAGE	14
OPERATIVITÀ E COMANDI	15
	18
	10
4. USO DEL CRMM	19
ANAGRAFICHE	19
ANAGRAFICA	19
CONTATTI	20
	21
SCRIVE FMAT	22
STORICO ANAGRAFICA	23
CARATTERISTICHE	25
Allegati	26
Марра	27
CERCA CLIENTI VICINI	28
ALTRE FUNZIONI ANAGRAFICA	29
Opportunità	30
OPPORTUNITA	30
	31
	32 22
ORDINI DETTAGLIO	32
AI TRE FUNZIONI ORDINI	33
To Do	34
To Do	34
Assegnazione To Do	35
Appuntamenti	36
APPUNTAMENTI	36
	37
	3/ דר
	/ک مو
OPPORTUNITÀ PER PERIODO	טכ אר
PRODOTTI PER VALORE	39
Prodotti per Quantità	39



VISTE PERSONALIZZATE	40
VISTE PERSONALIZZATE	40
OFFERTE E RELATIVI CLIENTI	41
CLIENTI E OFFERTE COLLEGATE	42
ELENCO ARTICOLI	43
ELENCO APPUNTAMENTI	44
Prodotti e Servizi	44
Prodotti e Servizi	44
NUOVO ORDINE	46
Altre Funzioni Prodotti e Servizi	48
CATALOGO	48
Opzioni	49
IMPOSTA ACCESSO	49
INFORMAZIONI SU CRMM	49
5. FAQ CRMM	50
Operatività On Line / Off Line	50
6. DOCUMENTAZIONE	51
DOCUMENTAZIONE CRM MOBILE	51
7. USO DELL'HELP	52



1. **IL CRM MOBILE**

Mobile Business

ITALIA SRL

COLOR

T GROUP SRL

ANICA SR

La rivoluzione Mobile Business è ormai partita. Il successo dell'iPhone prima e dell'iPad poi hanno dimostrato che l'informatica in mobilità è un vero e proprio bisogno che finalmente ha trovato una soluzione.

I trend di mercato degli ultimi anni stanno testimoniando la continua e inarrestabile affermazione degli smartphone come strumenti per navigare e cercare informazioni su Internet (es. iPhone e Android). Questo nuovo scenario ha imposto a molte aziende di impegnarsi su questo fronte (es. con versione Mobile per il sito web istituzionale) : una scelta vincente che può senz'altro aiutare a catturare gli utenti che navigano abitualmente con lo smartphone.

Sin dall'arrivo di iPhone e di altri dispositivi mobili che consentono anche l'utilizzo di applicazioni legacy aziendali, si è inoltre affermata la necessità di mettere a disposizione della forza vendita e dei tecnici delle apps che sappiano offrire la via più facile per interagire con i sistemi aziendali.

SISECO, consapevole di questo nuovo e crescente trend di mercato, ha già realizzato la versione mobile del proprio CRM (Customer Relationship Management) per la gestione dei processi commerciali!

SISECO con il CRM Mobile (CRMM) è già pronta per realizzare processi di Business personalizzati per le esigenze in mobilità del personale, il tutto integrato con i sistemi gestionali sempre in evoluzione.



Siseco CRM MOBILE su Smart Phone e Tablet



Perchè il CRM in mobilità

Il CRMM (Customer Relationship Management in Mobilità) consente alle aziende l'acquisizione di un vantaggio competitivo tramite:

- L'incremento delle vendite
- La maggiore produttività
- Il miglioramento dei servizi al cliente

L'utilizzo di CRMM da SmartPhone e Tablet del personale in mobilità permette di consultare/aggiornare in qualsiasi momento gran parte delle informazioni presenti nel CRM aziendale, mantenendo un elevato grado di protezione delle informazioni sensibili offerto dalla piattaforma stessa, dell'affidabilità, della scalabilità e del ridotto total cost of ownership.

I maggiori benefici riscontrabili dall'uso del CRMM si riassumono in:

- Migliore esperienza del personale "sul campo": l'azienda al seguito e facilità d'uso
- Migliore esperienza del cliente: visibilità immediata dell'offerta prodotto/servizio ed interazione
- Maggiore soddisfazione del cliente: trasparenza, tempi più rapidi, servizio migliore.
- Migliore efficienza dei processi di business: integrazione on line del frontend sul campo con il backend in azienda
- Controllo e riduzione dei costi relativi alla gestione della relazione col cliente: KPI dell'efficienza resi disponibili agli specifici livelli funzionali aziendali.

In particolare l'uso del CRMM con il Tablet permette di cogliere i benefici su indicati per:

- La semplicità d'uso, molto intuitiva
- La maggiore portabilità rispetto ad un Notebook ed i contenuti possono essere mostrati al cliente in ogni situazione
- Lo schermo maggiore rispetto ad uno SmartPhone e quindi condivisibile col cliente
- La facilità di connessione in rete e accesso a informazioni sempre aggiornate
- L'esperienza d'uso analoga a quella del cartaceo tradizionale

Tutto a portata di click





Il CRMM in azienda

Il CRM è già un elemento importante nel flusso dei processi aziendali, con la parte CRM Mobile diventa ancora più capillare il suo ruolo potenziando la relazione con il cliente.

Nel seguente schema in rosa le parti coperte dal CRM ed evidenziate in azzuro le funzioni che traggono vantaggio dall'uso in mobilità.



La soluzione CRMM

IL CRMM è un'estensione del CRM, pertanto gli utenti in mobilità potranno disporre di servizi ampiamente collaudati sul campo con l'esperienza 25ennale di Siseco nel Call Center e CRM.

Il modulo software CRMM, che realizza i servizi per il personale in mobilità, viene quindi installato sullo stesso server che ospita il software CRM. L'installazione potrà essere sia su server aziendale o su server virtuali in Cloud in funzione delle esigenze dell'IT.

Con l'operatività on line si hanno diversi vantaggi:

- Facilità di utilizzo dai più svariati device (basta solo il link- username e password)
- Bring Your Own Device (BYOD): si rende possibile e immediato al personale in mobilità, l'uso del proprio SmartPhone o Tablet in ambito lavorativo, riducendo così i costi aziendali e semplificando la vita al personale che dovrà più portarsi appresso apparati propri e apparati aziendali.
- Sicurezza dei dati: in caso di furto dell'apparato è sufficiente bloccare l'account o cambiare User e Password per evitare l'accesso alle informazioni.
- Semplicità di gestione degli aggiornamenti software
- Ampia flessibilità nell'evoluzione del servio CRMM
- Quindi tutti i processi/dati aziendali in mobilità a portata di click in tutta sicurezza



I vantaggi del CRMM

Il CRM Mobile migliora le attività aziendali del personale in mobilità dando i seguenti plus che comportano un vantaggio competitivo non indifferente:

- Connessione rapida e affidabile ai sistemi di back-office, indipendentemente da dove ci si trovi.
- Sempre connesso (WLAN/WWAN) con informazioni real time.
- Supporta un'efficace sicurezza dell'accesso, utilizzo di HTTPS.
- Assicura l'utilizzo da parte di tutti gli utenti grazie a un'interfaccia semplice e intuitiva.
- Incrementa la produttività, favorendo l'immediata collaborazione e condivisione di informazioni.
- Miglioramento della performance aziendali: anagrafiche, appuntamenti, opportunità, prodotti e servizi, offerte, ordini, attività, statistiche; tutto a portata di click in mobilità!
- Fornisce in tempo reale le informazioni utili per decidere (business Intelligence).
- Sicurezza embedded (on line e Cloud based) per contrastare minacce di furto e perdita di dati. Consente al personale e all'azienda di mantenere il controllo sui dati sensibili.
- In caso di furto nessun dato può essere violato: disabilitazione accesso immediato: blocco account
- È semplice da aggiornare ed evolvere grazie a interventi solo lato server.
- La configurazione e la scalabilitá sono semplificati dall'implentazione in HTML5.



2. FUNZIONI DEL CRMM

Esigenze

Le attività svolte dal personale aziendale sul cliente, presso la sua sede e/o comunque in mobilità, comportano generalmente l'uso di strumenti diversi: per la gestione appuntamenti, dei relativi esiti, per l'identificazione di opportunità e per realizzazione di offerte e conseguente raccolta di ordini.

Questa pluralità di strumenti implica la gestione di più media: carta, mail, tabelle, documenti, procedure web utilizzati in momenti diversi e con la necessità di trattamenti multipli della medesima informazione con perdita di efficienza e con probabili errori inseriti nel processo.

Il CRM Mobile permette di semplificare il processo, riducendo il numero di strumenti da utilizzare e acquisendo le informazioni man mano che queste vengono generate dal personale.

Un altro aspetto dell'operatività del personale in mobilità è la necessità di disporre di informazioni sempre aggiornate sia prima dell'incontro col cliente che durante. Anche per questa importante esigenza il CRMM fornisce una risposta completa e adeguata alle esigenze del personale.

I due aspetti sopra indicati, raccolta e presentazione informazioni, sono integrati dalla capacità del CRM e quindi del CRM Mobile di realizzare processi end to end per la gestione del business dell'azienda. Quest'ultima capacità permette di guidare il personale in modo semplice ed efficace verso il raggiungimento degli obbiettivi commerciali.

Come si vede dalla disegno seguente il CRM in Mobilità è una tra le soluzioni più ad alta priorità richieste dalle aziende in questo periodo di migrazione verso la rivoluzione **Mobile Business**





Servizi

L'applicazione CRMM mette a disposizioni i seguenti moduli funzionali per l'operatività del personale in mobilità. Ogni modulo è richiamato dal menù a sinistra ed è collegato agli altri tramite menù contestuali che permettono di passare agevolmente da una funzione all'altra. Questa interconnessione permette di realizzare il processo di business in forma flessibile in funzione dell'andamento delle attività con il cliente.

Per tutte le funzioni è possibile visualizzare agli allegati e procedere all'invio via mail.



Questo modulo permette di gestire tutte le anagrafiche di cui l'utente ha i permessi di visibilità nelle varie tipologie: Lead, Suspect, Prospect e Clienti in portafoglio.

Le anagrafiche gestibili sono sia del tipo business, per attività B2B, che retail, per attività di tipo B2C.

Oltre ai classici dati anagrafici è possibile memorizzare anche i referenti aziendali (es. l'amministratore, il direttore commerciale, il responsabile degli agenti, ecc.), i contatti aggiuntivi e tutte le sedi dell'azienda stessa. E' possibile anche visualizzare le informazioni aggiuntive (caratteristiche) tipiche del proprio modello di business ed utili per conoscere al meglio il target di riferimento.

• Opportunità

L'opportunità, come indica il suo nome, è un'occasione di contatto verso le anagrafiche che abbiamo in archivio. Possono essere create da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica o dalla funzione Prodotti e Servizi.

Per ogni opportunità sono gestiti: l'anagrafica del cliente, il valore e la probabilità di chiusura, i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.

• 🗮 Ordini

Questo modulo permette di consultare tutte le Offerte (Ordini quando accettate dal cliente) e di inserirne di nuove da parte del personale in mobilità. Possono essere create da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni offerta sono gestiti: l'anagrafica del cliente, il valore e l'elenco articoli, i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.



Questo modulo permette di inserire e consultare le attività da fare dividendole per attività proprie e di tutti e attività da fare e tutte. I ToDo possono essere creati da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni To Do sono gestiti: l'oggetto, l'anagrafica del cliente, le scadenze e lo stato, i riferimenti dei soggetti coinvolti.



• Appuntamenti

Questo modulo permette di inserire e consultare gli appuntamenti dividendoli per appuntamenti propri o di tutti e quindi tra quelli di oggi, della settimana, del mese e tutti.

Gli Appuntamenti possono essere creati da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni Appuntamento sono gestiti: l'oggetto trattativa, l'anagrafica del cliente, la data e l'esito, i riferimenti dei soggetti coinvolti. E' anche disponibile la funzione di visualizzazione della mappa geografica relativa al luogo dell'appuntamento.



Sono visualizzate cinque statistiche sulle diverse attività svolte in ambito CRMM:

- 1. Opportunità inserite dai diversi consulenti/agenti
- 2. Opportunità per i vari clienti
- 3. Opportunità inserite nel periodo
- 4. Valore Prodotto/ Servizio per tutte le Offerte/Ordini
- 5. Quantità Prodotto/Servizio per tutte le Offerte/Ordini



Sono disponibili quattro viste sulle informazioni presenti nel CRMM (è possibile personalizzarle o crearne di nuove):

- 1. Offerte e relativi clienti
- 2. Clienti e offerte collegate
- 3. Elenco articoli
- 4. Elenco appuntamenti



Questo modulo permette di consultare in ordine alfabetico gli articoli del Catalogo Prodotti e Servizi e di creare un ordine molto velocemente semplicemente con pochissimi click selezionando gli articoli e caricandoli sul carrello. Al termine verranno inseriti i riferimenti del cliente, dell'ordine e dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.



Questo modulo permette di sfogliare per categorie e immagini il Catalogo Prodotti e Servizi e di creare un ordine molto velocemente semplicemente con pochissimi click selezionando gli articoli e caricandoli sul carrello. Al termine verranno inseriti i riferimenti del cliente, dell'ordine e dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.

• Opzioni

Da questo menù è possibile fare login al sistema con un diverso Account e visualizzare le informazioni sulla versione SW del CRMM.



Accesso all'Help del CRMM.



Apparati supportati

L'applicazione CRMM può operare sia su Tablet che su SmartPhone, adeguandosi alle differenze di comportamento delle specifiche interfacce in quanto sono previsti meccanismi automatici di ridimensionamento delle videate per ottimizzare la visualizzazione in funzione delle diverse risoluzioni.

Sono supportati i dispositivi basati su iOS (iPhone/iPad Operating System):

- iPhone Apple dalla versione 4 o superiore
- iPad Apple dalla versione 2 o sup.

e quelli basati su Android 4 ICS (Ice Cream Sandwich):

- Tablet Samsumg o similari
- SmartPhone Samsung o similari

L'applicazione CRMM opera esclusivamente in modalità connessa.



3. ACCESSO AL CRMM

Login

Per l'uso del CRM Mobile è necessario installare la App relativa scaricandola da APP Market: si veda link nella sezione riferimenti.

All'avvio dell'APP CRM Mobile viene presentata la seguente finestra:



Il profilo di accesso attivo è mostrato in alto e si accede allo stesso usando il pulsante verde. Per impostare il proprio CRM occorre tramite il pulsante blu creare il proprio profilo inserendo i dati di accesso ricevuti dall'Amministratore del CRM. Si consiglia di scegliere Avvio Rapido nel caso si abbia un solo profilo e quindi salvare (icona in alto a dx).

Nel caso di più profili verrà presentato l'elenco degli stessi con la possibilità di selezionare quello da attivare.

3	Elenco Profili	H
Nome Profilo		
URL Server	(es. http://mioservercrm.it/crmmobile/crm.aspx)	
Avvio Rapido	ON	
i L'Avvio Rapi	do fà si che al lancio dell'App si venga subito reindirizzati alla maschera di login senza più transitare dalla gestione dei profili.	
L'indirizzo U l'indirizzo da	RL Server da indicare sarà quello del CRM seguito dalla stringa 'mobile' (se ad esempio il CRM ha indirizzo 'http://miaazienda.it/cm indicare sarà 'http://miaazienda.it/crmmobile/crm.aspx').	1'

Completato il setup del profilo si presenta la seguente videata nella parte centrale dello schermo.



	Accesso	
Connessione	CONTATTO	>
Username	rossi mario	>
Password	501	
Accedi al CR	Ontact Manada M Svuo	ta

La finestra ACCESSO riporta:

- **Connessione**. Si indica a quale database si desidera accedere. Se è presente un solo database, il campo si compila automaticamente.
- Username. Si indica il nome dell'utente per accedere al programma. Vi sono attualmente queste modalità, secondo le impostazioni effettuate dall'Amministratore CRM, di accesso:

- scelta da menu a tendina: il sistema prevede che l'utente scelga il proprio nome dalla lista di utenti abilitati
- scelta mediante inserimento manuale del nome utente: per questioni di privacy, l'amministratore potrebbe scegliere di rendere invisibile la lista degli utenti presenti. In questo caso, ogni singolo utente dovrà scrivere il proprio nome manualmente.

• **Password:** indicare la propria password di accesso.

Premere ACCEDI a CRM per entrare nel sistema, oppure premere SVUOTA per svuotare i campi sopra citati.

Note:

- Connessione, Nome Utente e Password sono le medesime dell'accesso al CRM da DeskTop, cambierà l'URL di accesso che verrà fornita dall'Amministratore.
- La visibilità e i permessi che l'utente avrà sono definiti nel CRM aziendale dall'Amministratore con la stessa modalità operativa usata per gli utenti CRM tradizionali (non in mobilità). Vedi <u>Configurazione</u>



Home Page

La prima videata presenta un menù con cui accedere alle diverse funzioni del CRMM in modo immediato ed intuitivo.

Le **Funzioni** presenti nel menù laterale potranno essere ridotte secondo quanto impostato dall'Amministratore CRM tramite la medesima modalità operativa usata per gli utenti CRM tradizionali (non in mobilità).

Funzioni	Q Cerca	Catalogo	a a a
🚵 Anagrafiche	Listino		
🔄 Opportunita'	Generico		>
🕱 Ordini	Assicurazione Infortur POL001 - Prezzo standard: 0,00	i .	(O)
👼 To Do	Assistenza - Canone a ASS002 - Prezzo standard: 0,00	nnuo	[0]
Appuntamenti	b.com Platinum - On p CRM001 - Prezzo standard: 1.20	remise _{00,00}	(O)
	Cestino Natale "Gusto NAT001 - Prezzo standard: 228,	so" 00	[0]
Statistiche	Delivery base - 4gg ASS001 - Prezzo standard: 2.64	0,00	(O)
Q Viste Personalizzate	Dolcetto d'Alba - 6 bot VIN001 - Prezzo standard: 36,00	tiglie -	(0)
	Fotocamera Nikon Ref 009988 - Prezzo standard: 900,	lex	
🚱 Prodotti e Servizi	HP Compaq 6100 FUL 001-HP6100 - + ATI Radeon 81	L 00 HD - Prezzo standard: 1.350,00	(0)
Catalogo	HP Compaq 6100 FUL 001-HP6100 - + SDD 200 GB -	L Prezzo standard: 1.350,00	(O)
Opzioni	> HP Compaq 6100 FUL 001-HP6100 - HP 6100 FULL -	L Prezzo standard: 1.350,00	(0)
🕜 Help	IPhone.BOX - Canone VoIP002 - Prezzo standard: 24,0	Annuale User	(O)



Operatività e Comandi

Il CRMM presenta nelle pagine visualizzate dei menù contestuali alle funzioni possibili sugli elementi visualizzati. La seguente immagine evidenzia i comandi principali.

Sotto a questa vi è il dettaglio delle varie funzioni associate ai comandi.





Elenco dei comandi e delle funzioni associate

Simbolo	Spiegazione/dettagli					
>	Visualizza pagina successiva					
CRM	Torna al livello CRM					
Funzioni	Torna al menù precedente					
•	Apre le azioni possibili per l'oggetto selezionato					
	Esempio per ANAGRAFICA					
	Azioni					
	Nuovo Contatto Telefonico					
	Nuovo Appuntamento					
	🔤 Nuova Opportunità					
	🕎 Nuovo Ordine					
	Nuovo Contatto					
	🛅 Nuova Sede					
	📒 Nuovo To Do					







S	Ricarica record o annulla selezione			
3	Annulla modifiche			
	Modifica il record selezionato			
+	Aggiunge un nuovo record			
OFF	Switch di opzione disabilitata			
ON	Switch di opzione abilitata			
#				
A				
В	Parro per scorrimonto record in ordino alfabetico			
С	Darra per scorrimento recora in ordine all'abetico			
D				
E				

Installazione

L'installazione del CRM Mobile è parte del processo di installazione del CRM standard pertanto occorre riferirsi al relativo paragrafo sull'Help del CRM per avere le istruzioni in merito.

Configurazione

Per la configurazione della visibilità delle funzioni e contenuti disponibili agli utenti con accesso CRM Mobile da Tablet e SmartPhone occorre riferirsi a CRM HELP - ESTENSIONE CRM MOBILE - CONFIGURAZIONE CRM MOBILE.



4. USO DEL CRMM

Anagrafiche

Anagrafica

Con la selezione della funzione **Anagrafiche** è possibile, agendo sulla Ricerca o con la barra di scorrimento, visualizzare l'anagrafica richiesta e selezionarla per accedere alla scheda specifica con i relativi dati.

	Ricerca Elenco Anagrafiche e Anagrafica selezionata i	Tasti funzionali: Aggiungi e Visualizza nformazioni collegate
Funzioni	Q Cerca	Irafiche 💽 💽 🕂
👪 Anagrafiche	CON LINE DI DANIELA DE ANGELIS DORMELLETTO (NO) - Referente: De Angelis - Tel. 0322066183	e e
🧧 Opportunita'	101 VETRINE TORINO (TO) - Tel. 01123415170	AB
🔣 Ordini	2N ITALIA SRL TORINO (TO) - Tel. 0112409965	Barra di
👼 To Do 🛛 🔶	2T MECCANICA SRL OSTERIA GRANDE (BO) - Tel. 0516958163	alfabetico F
Statistiche	3C TELECOMUNICAZIONI Referente: Rinaldi - Tel. 00000009090	G H

Aperta la scheda della specifica Anagrafica sarà possibile vedere le informazioni relative a Ragione Sociale, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo, Zona, Portafogli Primari, Note ed Altri Dati. La modalità di inserimento anagrafica è analoga alla modifica. Al termine salvare con lo specifico pulsante.

	Torna all'e	elenco	Cancella Anagrafica Modifica Anagrafica
Funzioni	Torna alla lista	Anagrafiche	
👪 Anagrafiche			
🧧 Opportunita'	Codice	1	Scheda Anagrafica
🕱 Ordini	Ragione Sociale	@ON LINE DI DANIELA DE ANGELIS	da scorrere per visualizzare o
👼 To Do 🛛 🔶	Proven.	Contatto recuperato da CGA	modificare i relativi
Statistiche	Ctato	2	campi
🔽 Appuntamenti >			



Contatti

L'elenco dei contatti relativo all'anagrafica selezionata è visibile tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire un Nuovo Contatto.

Anagrafiche		Anagrafiche	
	Azioni		Informazioni
	Suovo Contatto Telefonico		Storico Anagrafica
1	Nuovo Appuntamento	7	Elenco Appuntamenti
	📴 Nuova Opportunità		Elenco Opportunità
1	Nuovo Contatto	Ħ	Elenco Ordini
1	🕥 Nuova Sede		Elenco To Do
1	Duovo To Do		Contatti
	Scrivi Email	6	Sedi

Dopo la scelta di Contatti si visualizzeranno i Contatti presenti e selezionandone uno lo si potrà modificare o cancellare.

CRM	CRM	Anagratiche	(Contatti	S +
Anagrafiche		Cognome	Elanca Contatti	Nome▼	
Opportunita	a'	Alzani Titolo: Dott.	e Contatto	Elena Cell: 34789534343	Crea nuovo
T Ordini	Torna all'elenco	Bertolucci Titolo: Avv.	selezionato	Antonio Cell	Contatto
To Do		De Angelis Titolo: Prof.		Daniela Cell: 3494900140	
Statistiche		ROSSI Titolo:		VERDI Cell	

In fase di visualizzazione o modifica di un Contatto, o nel caso di inserimento di uno nuovo, si potranno scorrere i campi con i dati del contatto selezionato.

CRM	3	Col	salva modifici	ne 📕
Anagrafiche	Rag. soc. clier	nte: 8MILA	o la nuova Anagrafica	5
Opportunita'	Cognome	Rossi		
Cordini Annulla modifiche			Scheda Contatto	da
🚍 То До	> Nome	Paolo	scorrere per	
Statistiche	Titolo	Aw.	visualizzare o	>
Appuntamenti	Carica	Amministrativo	campi	× >
	Sesso	Femmina		>
Prodotti e Servizi	Stato Civile	Coniugato/a		>
Cozioni	Obsoleto			ON



Sedi

L'elenco delle Sedi dell'anagrafica selezionata è visibile tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire una Nuova Sede.

Anagrafiche		Anagrafiche	•
	Azioni		Informazioni
	S Nuovo Contatto Telefonico	9	Storico Anagrafica
	Nuovo Appuntamento		7 Elenco Appuntamenti
	Nuova Opportunità		Elenco Opportunità
1	Nuovo Contatto		Elenco Ordini
	Nuova Sede		Elenco To Do
	Nuovo To Do		L Contatti
(E	Scrivi Email		Sedi Sedi

Dopo la scelta di Sedi si visualizzeranno le Sedi presenti e selezionandone una la si potrà modificare o cancellare.

CRM C	RM	Anagrafiche	Sedi	S +
Anagrafiche		Sede di Novara 11 - Sede Diversa - NOVARA	Elanca Sadi	
🔄 Opportunita' 🦲		Sede distaccata di Abbiategrasso 1 - Sede Amministrativa - ABBIATEGRASSO	e Sede selezionata	Crea nuova
🖳 Ordini	Torna all'elenco	Sede provvisoria 1 - Sede Amministrativa		Sede

In fase di visualizzazione o modifica di una Sede, o nel caso di inserimento di una nuova, si potranno scorrere i campi con i dati della sede selezionata.

CR	M CRM	Torna alla lista		Sedi	
ää	Anagrafiche	Rag. soc. client	te: @ON LINE DI DANIELA DE A	NGELIS Cancella	
	Opportunita'	Codice	11	Sede	Modifica
	Ordini Torpa all'elenco	Descrizione	Sede di Novara		Sede
	To Do			Scheda Sede da	
	Statistiche	Tipo Sede	Sede diversa	visualizzare o	
	Appuntamenti	> Pubblico	Si	modificare i relativi	
		Predefinita	2	campi	OFF
•	Prodotti e Servizi	Disabilitato			OFF



Contatto Telefonico

All'anagrafica selezionata possono essere associate le informazioni relative a telefonate effettuate o ricevute e con il relativo motivo, questo in modo da permettere la condivisione dell'informazione a livello aziendale.

Per l'inserimento di tali informazioni si procede tramite il menù Azioni.



Dopo la selezione di Nuovo Contatto Telefonico si potranno inserire le informazioni relative alla telefonata.

Funzioni		3	Telefon	ate	H
Anagrafiche		Chiamata	Effettuata	Ricevuta	Б
😨 Ordini		Cliente @ON LINE	E DI DANIELA DE ANGELIS	Salva Telefonata	5
🚍 To Do	>	Telefono	0322066183 - Tel 1		>
Statistiche					
Appuntamenti	>	Data/Ora Tel.	30/10/2012 11:22		
		Motivo	Cemit Interactive Media	Scheda Telefonata	>
📴 Prodotti e Servizi		Stato Telefonata	Occupato	da scorrere per	>
Opzioni	>	Data Recall	30/12/2012	modificare i relativi	
🕜 Help		Ora Recall	-	campi	>
		Durata (minuti)			7
		Conversaz.			



Scrivi Email

Tramite la funzione Anagrafica è possibile inviare mail che verranno associate alle attività svolte per l'anagrafica e che poi saranno visibili nel relativo storico.

Per l'invio della Email si procede tramite il menù Azioni.



Dopo la selezione di Scrivi Email si potranno compilare i vari campi ed inviare la Email.

CR	u CRM	Anagrafiche	Invio Mail
ää	Anagrafiche	Destinatario	paolo rossi@mail.it
	Opportunita'	Oggetto	Opportunità
1	Ordini	0999680	
	To Do	> Allegati:	
	Statistiche	Согро	Testo
	Appuntamenti	>	Invio Mail da Anagrafica
۲	Prodotti e Servizi		
	Opzioni	>	
0	Help		
		IN	IVIA e-Mail



Storico Anagrafica

Tramite la funzione Storico Anagrafica è possibile avere il riepilogo di tutte le azioni/attività svolte sull'anagrafica selezionata.

Per accedere allo Storico Anagrafica si procede tramite il menù Informazioni.



Dopo la selezione di Storico Anagrafica si potrà vedere l'elenco delle azioni/attività svolte con i relativi dettagli per Appuntamenti, Opportunità, Ordini ToDo, Telefonate ed Email.

CRM CRM		Q Cerca	Storico Anagrat	īca
Anagrafiche		Cliente: @ON LINE DI DA	NIELA DE ANGELIS	Anagrafica
Opportunita'	Ricerca	Telefonata 25/10/2012 09:25 - Sogge	etto: Nessuno Telemarketer - Stato: Assente	
Crdini		Telefonata 25/10/2012 09:19 - Sogge	etto: Nessuno Telemarketer - Stato: Chiede offerta	Storico attività ,
To Do	>	Telefonata 25/10/2012 09:17 - Sogge	etto: Nessuno Telemarketer - Stato: Chiede offerta	selezionando la singola voce si
Statistiche		prova 3 16/10/2012 17:37 - Sogge	etto: Utente Ospite - Stato:	accede al dettaglio
3 Appuntamenti	>	prova 2 16/10/2012 17:32 - Sogge	etto: Utente Ospite - Stato:	relativo

Ad esempio nel caso di una telefonata si aprirà la specifica scheda.

Funzioni	Torna alla lista	Storico Anagrafica	
Anagrafiche	Cliente: @ON LINE	DI DANIELA DE ANGELIS	
🧧 Opportunita'	Tipo	Telefonata	>
👿 Ordini			
👼 To Do 🛛 >	Data	25/10/2012 09:17	
Statistiche	Oggetto	Telefonata	
Appuntamenti >	Note		Dettaglio attività in Storico Anagrafica per una Azione tipo
📴 Prodotti e Servizi			Telefonata
Opzioni >	Soggetto	Nessuno Telemarketer	
🕜 Help	Motivo	Siseco_crm	
	Stato	Chiede offerta	



Caratteristiche

Tramite la funzione Caratteristiche è possibile visualizzare le informazioni aggiuntive (caratteristiche) presenti per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Caratteristiche si procede tramite il menù **Informazioni.** Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Caratteristiche si potrà vedere l'elenco delle stesse con i relativi valori.

CRM	Funzioni	Anagrafiche	Caratteristiche	5
Anagrafiche		Fondimpresa - ID Valore: 157		Disasia
🧧 Opportunita'		Fondimpresa - PW Valore: PassiMP1	Elenco Caratteristiche e	Ricarica
👿 Ordini	Torna all'elenco	Inps - Matricola Valore: 159	relativo valore.	
👼 To Do	>	Misura del collo Valore: 42	Selezionandone una si vede il	
Appuntament	ti >	Numero Dipendenti Valore: 160	dettaglio	

Selezionandone una si aprirà la specifica scheda.

CRM	Funzioni	Torna alla lesta	Cara	atteristiche
👪 Anagrafic	he	Cliente: FERRA	RI SPA	
Copportun	ita'	ID		159
👿 Ordini		Caratteristica	Inps - Matricola	Scheda Caratteristica.con
👮 To Do	>	Tipo Dato	Testo	informazioni
Appuntan	nenti >	Valore	159	specifiche
Statistich	e	Data Abbin.	15/05/2012	
		Тіро	R	



Allegati

Tramite la funzione Allegati è possibile accedere all'elenco degli allegati presenti per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Allegati si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Allegati si potrà vedere l'elenco degli stessi, aprirli e selezionarne uno o più per il successivo invio via Email.

Funzioni	Anagrafiche Allegati Invia Mail
Anagrafiche	Nel caso si desideri inviare una mail con l'aggiunta di uno o più allegati presenti in lista attivare la multiselezione per esplicitar
📴 Opportunita'	Elenco Allegati.
🕱 Ordini	25-805413.pdf Documento numero: 14 - Dimensione: 622 KB
📁 То Do	Con click nel CkeckBox si seleziona per invio via Email Abilita CheckBox



Mappa

Tramite la funzione Mappa è possibile visualizzare la Mappa Google per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Mappa si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Mappa si vedrà la videata con la posizione dell'anagrafica selezionata.





Cerca Clienti Vicini

Tramite la funzione Cerca Clienti Vicini è possibile avere l'elenco delle anagrafiche presenti nella stessa Zona dell'anagrafica corrente o, se per quest'ultima la Zona non è definita, della stessa Città.

Per accedere al servizio si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Cerca Clienti Vicini verrà riproposta la maschera dell'elenco Anagrafiche filtrate per la vicinanza all'anagrafica selezionata.

Se non vi sono anagrafiche che rispondono ai criteri di filtro indicati verrà data una segnalazione specifica.

CR	Funzioni		Q ferrari	Anagrafiche		S +
äň	Anagrafiche		2T MECCANICA SRL OSTERIA GRANDE (BO) - Tel. 0516958163	1) Ricerca anagrafica	1	
	Opportunita'		3LIUS FORMAZIONE RAVENNA (RA) - Tel. 0544212114			A B
7	Ordini		A.R.E.A. SRL COPPARO (FE) - Tel. 0532389111	/	5	C
	To Do	>	ACANTHO SPA IMOLA (BO) - Tel. 0542843300	2) Cerca Clienti	/icini	E F
	Appuntamenti	>	ACCADEMIA EUROPEA SRL BOLOGNA (BO) - Tel. 051220123			G H
	Statistiche		ACOTEC SRL Tel. 0532778977	3) Elenco Clienti nella	stessa	1
			ACQUA LIBERA SNC FAENZA (RA) - Tel. 000000001	zona o Città di Fe	rrari	ĸ
•	Prodotti e Servizi		AKRON SPA IMOLA (BO) - Tel. 0542640375			M
	Opzioni	>	ALBA STORE BOLOGNA (BO) - Tel. 00000002			0
0	Help		ALBATROS ASSICURAZIONI CASTENASO (BO) - Tel. 051787612			Q
						R



Altre Funzioni Anagrafica

Associate all'anagrafica vi possono essere Appuntamenti, Opportunità, Ordini, To Do. Il richiamo di tali funzioni dalla pagina Anagrafiche è tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire una nuova voce.

Anagrafiche		Anagrafiche	
	Azioni		Informazioni
	Nuovo Contatto Telefonico		Storico Anagrafica
	Vuovo Appuntamento	1	7 Elenco Appuntamenti
	Nuova Opportunità	1	🔄 Elenco Opportunità
1	Nuovo Contatto		Elenco Ordini
	Nuova Sede	1	Elenco To Do
	Nuovo To Do	1	🛓 Contatti
	Scrivi Email		😚 Sedi

Dopo la selezione della funzione, l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù con la differenza che verranno visualizzate solo le voci relative all'anagrafica selezionata, nell'altro caso saranno visualizzate le voci relative a tutte le anagrafiche.



Opportunità

Opportunità

Con la selezione della funzione **Opportunità** è possibile, agendo sulla Ricerca o con la barra di scorrimento, visualizzare l'Opportunità richiesta e selezionarla per accedere alla scheda specifica con i relativi dati.

	Ricerca Elenco Opportunità e Opportunità selezionata Informazioni collegate	Crea nuova Opportunità
Funzioni	Q Cerca Opportunità	
👪 Anagrafiche	CON LINE DI DANIELA DE ANGELIS e18.500,00 - Laboratorio - Tecseo - Attesa incontro (60%) - ag005 - Comit - Ag02	
opportunita'	CON LINE DI DANIELA DE ANGELIS Aflesa incontro (0%) - ag004 - Cemit - Ag01	AB
🗑 Ordini	CON LINE DI DANIELA DE ANGELIS Altesa incontro (0%) - ag004 - Cemit - Ag01 Scorrimento	C D
🚍 To Do >	101 VETRINE €23.000.00 - Formazione - Tecseo - Attesa incontro (90%) - ag004 - Cemit - Ag01	E
Appuntamenti >	2N ITALIA SRL €46.000,00 - Formazione - Tecseo - Attesa incontro (40%) - ag004 - Cemit - Ag01	G H
Statistiche	2N ITALIA SRL ©20.001,00 - CRM - Gestione Forza Vendita - Atlesa incontro (30%) - ag004 - Cemit - Ag01	۱ د

Aperta la scheda della specifica Opportunità sarà possibile vedere le informazioni relative a Tipo, Valore opportunità, probabilità di chiusura, Anagrafica del cliente, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo ed i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.

La modalità di inserimento di una nuova Opportunità è analoga alla modifica. Al termine salvare con lo specifico pulsante.

	Torna	all'elenco	Cancella Modifica Opportunità Opportunità
Funzioni	Torna alla lista	Opportuni	tà 🔹 🔹 🔼
Anagrafiche	Dati Opportunità		
🧧 Opportunita'	Data	02/05/2012	
🕱 Ordini	Cliente	@ON LINE DI DANIELA DE ANGELIS	Cahada Ormarturità da
👼 То Do 🛛 🔶	Oggetto Trattativa	Laboratorio - Tecseo	scorrere per visualizzare o
🔂 Appuntamenti >			modificare i relativi campi
Statistiche	Stato	Attesa incontro	
	Totale previsto		18.500,00
Prodotti e Servizi	% Chiusura	60	
Opzioni >	Numero Ordine	qr	
🕜 Help	Anagrafica Cliente		
	Referente	Daniela De Angelis	



Altre Funzioni Opportunità

Associati all'Opportunità vi possono essere Allegati, gestiti tramite il menù **Informazioni**, e la possibilità di invio Email tramite il menù **Azioni**.



Dopo la selezione della funzione Invia Mail l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi Scrivi Mail.

Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Opportunità, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi <u>Allegati</u>.



Ordini

Ordini

Con la funzione **Ordini** è possibile, agendo sulla Ricerca o scorrendo le righe, scegliere l'ordine richiesto e selezionarlo per accedere alla specifica Testata contenente tutti i dati relativi. Gli Ordini sono elencati per data partendo dalla più recente.

	Ricerca Ordine selezionato Visualizza informazioni collegate Ordini
CRM Funzioni	Q Cerca Ordini Q S +
Anagrafiche	2N ITALIA SRL 26/10/2012 - Formazione - Tecseo - 316.80
🧕 Opportunita'	8MILA 26/10/2012 - Laboratorio - Tecseo - 3.441,60
😨 Ordini	8MILA 24/10/2012 - Laboratorio - Tecseo - 3.195,80
👼 To Do	AASTRA 24/19/2012 - CRM - Gestione Forza Vendita - 194,40
T Appuntamenti	AASTRA 24/10/2012 - CRM - Gestione Forza Vendita - 0,00 ordine di data
Statistiche	ESA SOFTWARE SPA 24/10/2012 - CRM - Gestione Forza Vendita - 0,00

Aperta la scheda dello specifico Ordine sarà possibile vedere le informazioni relative a Oggetto trattativa, Listino, Valore, Anagrafica del cliente, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo ed i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.

La modifica di un ordine è possibile per i dati della Testata, è anche possibile modificare il campo cliente. Al termine salvare con lo specifico pulsante.

La modalità di inserimento di un nuovo Ordine, tramite il comando nel menù **Informazioni**, è la medesima di quella descritta in Prodotti e Servizi. Vedi <u>Nuovo Ordine</u>.

CRM	Torna alla lista	Ordini	
Anagrafiche	Dati Ordine		Elenco Prodotti
Opportunita'	Data Ordine	26/10/2012	Modifica
🕱 Ordini	Cliente	2N ITALIA SRL	Ordini
👼 To Do 💦 🔷 🗧	Oggetto Trattativa	Formazione - Tecseo	
Appuntamenti >			Scheda Ordini da scorrere
Statistiche	Stato	CHIUSO OK modificare i re	modificare i relativi campi
	Periodo Chiusura		(solo della testata)
Prodotti e Servizi	% Chiusura		
Opzioni >	Data Validità	26/11/2012	
🕗 Help	Listino	Generico	

Ordini Dettaglio

L'elenco dei prodotti presenti nell'ordine è visibile tramite il relativo menù presente sotto Informazioni





Dopo la scelta di Elenco Prodotti si visualizzeranno i Prodotti presenti e selezionandone uno si potrà accedere al relativo dettaglio.

CRM CRM		Righe Dettaglio Ordine	5
👪 Anagrafiche	N. Ordine: yEMWcGQ3m	Riferimenti Testata Ordine	
😇 Opportunita'	Cliente: FERRARI SPA)
🔲 Ordini	Cod. Prodotto	Q.	Prezzo
To Do	ASS001 Delivery base - 4gg	Elenco dei prodotti	2.640,00
Appuntamenti	VoIP002 IPhone.BOX - Canone Annuale User	presenti nell'ordine	24,00

Visualizzazione scheda dettaglio del prodotto.

CR	CRM	Torna alla lista	Righe Dettaglio Ordine
<u></u>	Anagrafiche Opportunita'	N. Ordine: yEMWcGQ3m Cliente: FERRARI SPA	Riferimenti Testata Ordine
	Ordini	N. Riga	10
	To Do	> N. Ord. Riga 26710	
	Appuntamenti	> Cod. Prodotto VolP002	
	Statistiche	Descrizione IPhone.BO. Descr. Variante	X - Canone Annuale User Informazioni di dettaglio sul prodotto
	Prodotti e Servizi	Stato Generico	
	Opzioni	> Prezzo Unit.	24,00
0	Help	Unità M. Numero	
		Q.	1
		Prezzo	24,00
		Cod Iva Iva 20%	
		Prz. Ivato	28,80

Altre Funzioni Ordini

Associato all'Ordine vi possono essere Allegati, gestiti tramite il menù **Informazioni.** Per la funzione **Elenco Prodotti** vedi <u>Ordini Dettaglio</u>.



Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Ordine, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi <u>Allegati</u>.



To Do

To Do

Con la selezione della funzione **To Do** è possibile inserire e consultare le attività da fare dividendole per tipologie (vedi il menù di sinistra).

Funzioni To Do	Q Cerca Ricerca To	Do Nuovo To DO
Le tue attività da fare	Da fare e da leggere Fatto Legenda color	Elenco Attività ordinate per:
Le tue attività (tutte)	ALLIVILA	• Da fare e da leggere • Letto da fare
Le attività da fare To Do	d 24/10/2012 16:45	•Fatto
Le attività (tutte)	17/10/2012 11:09 - Cliente, FERRARI SPA	data a partire dal più recente
	26/09/2012 05:53 - Cliente: 101 VETRINE	

I To Do possono gestiti da questo menù oppure utilizzando quello specifico presente nella funzione Anagrafica.

Selezionando un TO DO si accede alla maschera con i campi relativi all'attività: oggetto, anagrafica del cliente, scadenze e stato. Da qui è anche possibile alla funzione Modifica.

Funzioni To Do	3	To Do	H
🔽 Le tue attività da fare	To Do		
🔽 Le tue attività (tutte)	Oggetto	Il cliente chiede una brochure del prodotto	
🔽 Le attività da fare			
🐼 Le attività (tutte)			
	Cliente	FERRARI SPA	
	Тіро	Inviare Brochure	>
	Inizio scadenza	17/10/2012 11:09	
	Fine scadenza	18/10/2012 11:09	
	Autorizzazione pe	r il Gruppo/Utente	
	Letto/Fatto		
	Letto		ON
	Fatto		OFF



Assegnazione To Do

Creando uno nuovo To Do è possibile assegnare l'utente o il gruppo interessato all'attività.

Funzioni To Do	3	То	Do	H
☑ >Le tue attività da fare	To Do			
Le tue attività (tutte)	Oggetto	Invio documentazione aggiornata		
🔽 Le attività da fare				
🔽 Le attività (tutte)				
	Cliente	FERRARI SPA		>
	Тіро	Inviare Brochure		>
	Inizio scadenza	31/10/2012 12:45		
	Fine scadenza	30/11/2012 12:45		
	Autorizzazione per	il Gruppo/Utente		
		Utente	Gruppo	
	Utente	Amministratore		>
	Gruppo			

In fase di visualizzazione dei To Do non propri sarà disponibile anche il pulsante per la visualizzazione dei destinatari dell'attività.



I nominativi visualizzati saranno colorati secondo lo stato di avanzamento dell'attività.

Funzioni To Do	Utenti Destinatari		
☑ >Le tue attività da fare	Da fare e da leggere Fatto		
🔽 Le tue attività (tutte)	Letto e da tare		
Le attività da fare	Stefano Ferretti		
🔽 Le attività (tutte)	Cemit - Timk02		



Appuntamenti

Appuntamenti

Con la selezione della funzione **Appuntamenti** è possibile consultare i propri appuntamenti o gli appuntamenti di tutti (vedi il menù di sinistra).

Funzioni A	ppuntamenti	Q Cerca Ricerca	Operatore	•
\rm Miei 💊	,	×	Appuntamenti	
Di tutti Scelta visibilità appuntamenti	ESA SOFTWARE SPA 12/12/2012 09:30 - Oggetto: VolP - IPhone.BOX - Refer ESA SOFTWARE SPA 04/11/2012 15:00 - Oggetto: VolP - IPhone BOX 3C TELECOMUNICAZIONI 2709/2012 17:57 - Referente Franco Ciptioni	Visualizza informazioni collegate	Nuovo Appuntamento	
		CON LINE DI DANIELA DE ANGELIS 27/06/2012 08:40 - Oggetto: Formazione - Tecseo - Re BORGIONE CENTRO DIDATTICO SRL 05/04/2011 09:30 - Oggetto: Web Lead Generation - R	eferente: Daniela De Angelis eferente: Bavastrelli Tati	ntamenti ordinati tire dal più recente

Gli appuntamenti possono gestiti da questo menù oppure utilizzando quello specifico presente nella funzione Anagrafica.

Selezionando gli appuntamenti, Miei o Di tutti, si apre un'ulteriore maschera che visualizza la fascia temporale con cui visualizzarli: Oggi, Settimana, Mese, Tutti.

Appuntamenti Miei	
📑 Oggi	Appuntamenti settimana 44 ottobre 2012
🗾 Settimana	ESA SOFTWARE SPA 04/11/2012 15:00 - Oggetto: VolP - IPhone BOx Periodo Periodo
📴 Mese	precedente successivo
🔲 Tutti	

Selezionando lo specifico Appuntamento si accede alla maschera con i campi relativi: oggetto, anagrafica del cliente, data, stato ed riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc. Da qui è anche possibile la funzione Modifica o Cancella. Nel caso di inserimento le operazioni sono analoghe quelle di modifica.

CRM	Torna alla lista		
iii Anagrafiche	Dati Appuntame	nto	
Opportunita'	Data	04/11/2012	Cancella
👿 Ordini	Ora Inizio	15:00	Appuntamento
👼 To Do	> Ora Fine	16:30	Appuntamento
Appuntamenti	Cliente	ESA SOFTWARE SPA	
📷 Statistiche	Oggetto Trattativa	VoIP - IPhone.BOX	Scheda Appuntamento da scorrere per visualizzare o
Prodotti e Servizi	Stato	APPUNTAMENTO PER AGENTE	modificare i relativi campi
Opzioni	> Num. Appunt.	68_114931618	
🕜 Help	Anagrafica Clien	te	
	Referente	Paolo Ambrogio	
	Cliente	ESA SOFTWARE SPA	



Altre Funzioni Appuntamenti

Associati agli Appuntamenti, tramite i menù Informazioni ed Azioni, vi è la possibilità di richiamare i seguenti comandi aggiuntivi:

Informazioni	Azioni		
iii Apri Anagrafica Cliente			
Ricerca Mappa	Mail Invia Mail		

Dopo la selezione della funzione Invia Mail l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi Scrivi Mail.

Selezionando Apri Anagrafica Cliente si entrerà nelle Funzioni Anagrafica. Vedi Anagrafiche

Con la selezione della Ricerca Mappa si aprirà la mappa Google mostrando il luogo dell'appuntamento. Vedi Mappa.

Statistiche

Opportunità per Consulente

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente da ogni consulente.





Opportunità per Clienti

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente per ogni cliente.



Opportunità per Periodo

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente nel periodo.





Prodotti per Valore

Tramite questa statistica è possibile vedere il fatturato generato globalmente con i vari prodotti.



Prodotti per Quantità

Tramite questa statistica è possibile vedere le quantità di ogni prodotto presenti in tutti gli Ordini.





Viste Personalizzate

Viste Personalizzate

Sul CRM è possibile creare viste personalizzazione che verranno fruiti in mobilità su Tablet e SmartPhone. Le viste oltre ad essere accessibili da questo menù sono fruibili anche nelle sezioni: anagrafiche, opportunità, ordini, appuntamenti, prodotti e servizi con l'applicazione dei filtri relativi alla voce selezionata (es: tutti gli ordini del singolo cliente).

Sono disponibili 4 esempi che è possibile personalizzare. Si veda CRM HELP - Analisi e Reporting





Offerte e Relativi Clienti

Esempio di vista personalizzata con elenco offerte/ordini.

CR	CRM	Viste Personalizzate Q C	erca	Vista		5
ÂŇ	Anagrafiche	Descrizione	(Es.) Offerte e relativi clienti			
	Opportunita'	AnnoOrdine	NumeroOrdine	Oggetto Trattativa	Cliente	
T	Ordini	2010	53_163316351	Trattativa di tipo A	E.T.A. SPA	ন্দ্র
	To Do >					
7	Appuntamenti >	2011	79_182600421	CRM - Gestione Forza Vendita	ABIS DAVIDE	ন্দ্র
		2011	80_183001379	VoIP - IPhone.BOX	CORTEX ITALIA SPA	<mark>ሌ</mark>
	Statistiche					
Q	Viste Personalizzate	2011	98_145435938	Trattativa di tipo A	FERRARI SPA	ন্দ্র

- Selezionando & verrà aperta la scheda anagrafica del cliente associato all'ordine.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

CR	CRM	Torna alla lista	Vista
	Anagrafiche		
	Opportunita'	AnnoOrdine	2011
	Ordini		
	To Do		
7	Appuntamenti >	N	09 145425028
		NumeroOrdine	30_143430320
	Statistiche		
Q	Viste Personalizzate		
		OrgettoTrattativa	Trattativa di tipo A
@	Prodotti e Servizi	- 33	
	Catalogo		
	Opzioni >		
2	Help	Cliente	FERRARI SPA



Clienti e offerte collegate

Esempio di vista personalizzata con elenco clienti e relative offerte/ordini.

CR	CRM	Viste Personalizzate	Q Cerca	Vista		S
<u>ii</u>	Anagrafiche	Descrizione	(Es.) Clienti e offerte	e collegate		
•	Opportunita'	RagSoc	Città	NumeroOrdine	Totale	
H	Ordini	E.T.A. SPA	POZZILLI	53_163316351	0	кР
	To Do	>				
	Appuntamenti	ABIS DAVIDE		79_182600421	80000.4	ন্দ্র
		MEDIA STUDIO		80_183001379	13536	к
	Statistiche	5500401.004		00.445405000	470.0	
Q	Viste Personalizzate	FERRARI SPA	MARANELLO	98_145435938	172.8	R

- Selezionando & verrà aperta l'offerta/ordine associato.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

CR	CRM	Torna alla lista	Vista
Âñ	Anagrafiche	<u> </u>	CERRADI ODA
	Opportunita'	RagSoc	FERRARI SPA
	Ordini		
	To Do >		
7	Appuntamenti >	Città	MARANELLO
		Citta	IN NO WELLO
	Statistiche		
Q	Viste Personalizzate		
		NumeroOrdine	98 145435938
T	Prodotti e Servizi		-
	Catalogo		
	Opzioni >		
?	Help	Totale	172.8



Elenco articoli

Esempio di vista personalizzata con elenco articoli.

Funzioni	Viste Personalizzate	Q Cerca	Vista	\$
iii Anagrafiche	Descrizione	(Es.) Elenco articoli		
Sopportunita'	Codice	Descrizione	Cod_lva	PrezzoUnit
👿 Ordini	PC001	PC Desktop	20	582
👼 To Do	>			
Appuntamenti	> PR1001	Stampante InkJet	20	198
	LCD001	Monitor LCD 19"	20	162
Statistiche				
Q Viste Personalizzate	MOU001	Mouse	20	16.8

• Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

C	M Funzioni	Torna alla lista	Vista
<u>ii</u>	Anagrafiche	(DIT 704
	Opportunita'	Codice	PRIOU
E	Ordini		
	To Do		
7	Appuntamenti >	Development	Stamparto Ink Int
		Descrizione	
	Statistiche		
Q	Viste Personalizzate		
		Cod Iva	20
	Prodotti e Servizi		
20	Catalogo		
	Opzioni >		
2	Help	PrezzoUnit	198



Elenco appuntamenti

Esempio di vista personalizzata con elenco appuntamenti.

CR	Funzioni	Viste Personalizzate	Q Cerca	Vista		5
<u>Aik</u>	Anagrafiche	Descrizione	(Es.) Elenco appuntamenti			
	Opportunita'	DataAppto	OraAppto	Cliente	IDAgente	
	Ordini	17/01/2011	17/01/2011 09:00	ERREMME SRL	532	_द म
	To Do >					
7	Appuntamenti >	18/01/2011 10:00	18/01/2011 10:00	TLC CONSULTING SRL	532	Ъ
		18/01/2011 14:30	18/01/2011 14:30	VELA SRL	532	R
	Statistiche				1000	
Q	Viste Personalizzate	20/01/2011 14:30	20/01/2011 14:30	SPORTWARE A.S. DILETTANTISTICA	532	ন্দ

- Selezionando & verrà aperta la scheda anagrafica del cliente associato all'appuntamento.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

CR	Funzioni	Torna alla lista	Vista
	Anagrafiche		00/04/04/44/00
S	Opportunita'	DataAppto	20/01/2011 14:30
	Ordini		
	To Do		
7	Appuntamenti >	OraAppto	20/01/2011 14:30
		отадрио	
	Statistiche		
Q	Viste Personalizzate		
		Cliente	SPORTWARE A.S. DILETTANTISTICA
S	Prodotti e Servizi		
	Catalogo		
	Opzioni >		
2	Help	IDAgente	532

Prodotti e Servizi

Prodotti e Servizi

Con la funzione **Prodotti e Servizi** è possibile consultare in ordine alfabetico gli articoli, selezionarli e, tramite il comando Carrello, creare un nuovo ordine con i riferimenti del cliente, gli Articoli e i riferimenti dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.



Funzioni	Q Cerca Ricerca Catalogo Carrello	
👪 Anagrafiche	Listno Ordini	
🧧 Opportunita'	Generico Abilità la selezione	
🕱 Ordini	Assicurazione Infortuni applicato degli articoli	l pagina
👼 То Do 🔅	Assistenza - Canone annuo ASS002 - Prezzo standard: 0,00	
🔽 Appuntamenti 🔅	b.com Platinum - On premise CRM001 - Prezzo standard: 1.200,00	
	Cestino Natale "Gustoso" Elenco articoli Ap	re l'allegato articolo
Statistiche	Delivery base - 4gg ASS001 - Prezo standard: 2 640,00	se presente
Q Viste Personalizzate	Dolcetto d'Alba - 6 bottiglie - VN001 - Prezzo standard: 36,00 Apre l'immagine	[0]
	Fotocamera Nikon Reflex 009988 - Prezzo standard 900,00 articolo	101
😴 Prodotti e Servizi	HP Compag 6100 FULL 001-HP6100 - + ATI Radeon 8100 HD - Prezzo standard: 1.350,00	(0)

Aperta la scheda di un Articolo sarà possibile vedere le informazioni relative a Codice, Tipo, Descrizione, Variante, Prezzo, Quantità Minima, ecc. Tramite il comando Carrello sarà quindi possibile inserire l'articolo in un nuovo ordine. Dalla funzione Prodotti e Servizi non è possibile procedere con la modifica degli Articoli.

CRM		Torna alla lista		Catalogo	2
👪 Anagrafiche		Prodotti Servizi			Carrello
Opportunita'		Codice	VoIP001		Ordini
🕱 Ordini		Tipo Prodotto	Prodotto	ſ	Visualizza informazioni
🚍 To Do	>	Descrizione	IPhone.BOX - CTI VoIP 1PI	RI L	collegate
Appuntamenti	>	Descrizione Variante			
Statistiche				Scheda Articol	0
		Prez. Standard		scorrere per visuali	izzare 1.440,00
😨 Prodotti e Servizi		Quantità Minima			1
Opzioni	>	Gruppo 1	Hardware		
🕜 Help		Gruppo 2	Награх		
		Gruppo 3			
		Gruppo 4			
		Descrizione Est	Soluzione IPhone.BOX 1 Flu	isso primario Isdn	



Nuovo Ordine

Per creare un **Nuovo Ordine** si procede con i seguenti passi. Partendo dalla pagina che visualizza tutti gli Articoli:

- selezionare il Listino da utilizzare
- abilitare la selezione mulitipla
- selezionare gli Articoli

Funzioni	Q Cerca Catalogo 🐖 🍳 🗹
👪 Anagrafiche	Listino
🧧 Opportunita'	Generico Ordini
🕱 Ordini	Assicurazione Infortuni POL001 - Prezzo standard 0,00
👼 To Do 🔅	Assistenza - Canone annuo AsS002 - Prezzo standard: 0,00
Appuntamenti	b.com Platinum - On premise CRM001 - Prezzo standard 1 200,00 Selezione multipla
Statistiche	Cestino Natai-"Gustoso" NATOI - Prezzo standard zzo
	Delivery base - 4gg ASS001 - Prezzo standard 2.640,00
📴 Prodotti e Servizi	Dolcetto d'Alba - 6 bottiglie - Articoli selezionati
Dpzioni 3	Fotocamera Nikon Reflex 009988 - Prezzo standard: 900,00
🕑 Help	VolPo02 - Prezzo standard: 24,00

Terminata la selezione degli articoli utilizzare i comandi:

- Aggiungi al carrello (è possibile anche svuotarlo)
- Vai al carrello

Funzioni	Q Cerca Catalogo	
🚵 Anagrafiche	Listino	Carrello
🧕 Opportunita'	Generico	Vai al carrello
🕎 Ordini	Assicurazione Infortuni POL001 - Prezzo standard: 0,00	💮 Aggiungi al carrello
👼 To Do	Assistenza - Canone annuo ASS002 - Prezzo standard: 0,00	Svuota il carrello
Appuntamenti	b.com Platinum - On premise CRM001 - Prezzo standard: 1.200,00	



Nel carrello procedere con l'inserimento delle quantità per ogni articolo inserito. Verrà calcolato il totale netto e ivato.

Funzioni Image: Anagrafiche Opportunita' Image: Ordini	Catalogo Per tornare alla scelta degli articoli 24.120,00 (IVA Comp.)	Carrello servizio selezionato.	procedere l'Ordine	Avantı
📁 To Do >>	Codice		Importo	Q.
Appuntamenti >	CRM001 b.com Platinum - On premise - (NR)	Pr. unitario: 1.200.00	19.200,00	16
Statistiche	ASS002 Assistenza - Canone annuo - (NR) e ivato	Pr. unitario: 0,00	0.00	Q.=16
🥰 Prodotti e Servizi	009988 Fotocamera on Reflex- ()	Pr. unitario: 900,00	1 2	3 +
Opzioni >	nel carrello	er inserire le	4 5	6 -
🕜 Help		quantita		
			- 0	. =

Inserite le quantità e verificato il contenuto premere il pulsante Avanti per inserire i dati della testata dell'Ordine, al termine salvare. E' possibile anche, tramite l'apposito bottone, annullare tutto e ritornare alla pagina Articoli.

Funzioni	3		Ordini		B
Anagrafiche	Dati Ordine		 Torna agli Articol annulla Ordine 	li e	
🧧 Opportunita'	Data Ordine	31/10/2012	svuota Carrello	Salva Or	ding
🕱 Ordini	Cliente	2N ITALIA SRL		Salva Ol	s s
👼 To Do 🔶	Orgetto Trattativa	Formazione - Tecs	eo		
Appuntamenti >					>
Statistiche	Stato	CHIUSO KO	C		>
	Periodo Chiusura	ottobre 2012	s	correre per compilare i	>
😝 Prodotti e Servizi	% Chiusura	100		relativi campi	>
🔲 Opzioni >	Data Validità	30/11/2012			
🕜 Help	Listino	Generico			
	Totale				20.100,00
	Tot. IVA compr.				24.120,00
	Tot. da Pagare				24.120,00

Completato l'inserimento del nuovo ordine viene ripresentata la pagina degli Articoli per poter procedere ad un eventuale successivo ordine. Per annullare le selezioni precedenti procedere come segue:

•	togliere la spunta ai singoli Articoli	ASS001 - Prezzo standard: 2.640,00
•	oppure togliere la spunta generale	e ricaricare la pagina
	l l	🝠 TeamSystem

Altre Funzioni Prodotti e Servizi

Associato Alla funzione Prodotti e Servizi vi possono essere Allegati agli Articoli, questi sono gestiti tramite il menù Informazioni.



Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Articolo, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi <u>Allegati</u>.

Catalogo

Con la funzione **Catalogo** è possibile consultare per categoria e con immagini gli articoli, sfogliarli e, tramite il comando Carrello, creare un nuovo ordine con i riferimenti del cliente, gli Articoli e i riferimenti dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.

Questa funzione è disponibile solo per Tablet in quanto richiede uno schermo sufficientemente ampio per la visualizzazione dell'immagine dell'articolo.



Sfogliando il catalogo o ricercando gli articoli è possibile aggiungerli al carrello e quindi andare alla gestione del Carrello o, nel caso, cancellarne il contenuto.

La procedura di finalizzazione ordine (quantità, dati cliente, ...) è analoga a quella indicata in Nuovo Ordine.



Opzioni

Imposta Accesso



Con la funzione Imposta Accesso è possibile rifare il Login al sistema passando ad un altro Account.

Si presenterà la seguente videata nella parte centrale dello schermo.

	Acces	SSO	
Connessione	CONTATTO		>
Username	rossi n	>	
Password	9	<u>9</u>]	
Accedi al C	RM	Svuot	a

Si procederà con inserimento della Connessione, Username e Password come già indicato nel paragrafo Login

Informazioni su CRMM



Con la funzione **Informazioni su CRMM** è possibile visualizzare i riferimenti, versione e data, del software che si sta utilizzando.



5. FAQ CRMM

Operatività On Line / Off Line

Il CRMM Mobile opera con APP su Tablet o SmartPHone e solo in modalità On Line.



6. Documentazione

Documentazione CRM Mobile

Allo scopo di permettere una più agevole lettura dell'Help del CRM Mobile è anche disponibile la versione PDF del sito CRMM HELP.



7. Uso dell'Help

TIP per l'uso dell'HELP

- Per la ricerca base è sufficiente inserire la singola parola o una sua parte ed avviare la ricerca
- Per la ricerca di una frase racchiudere tra virgolette ("...") il testo per una ricerca puntuale. Es. "caratteristiche ordini". In questo caso è necessario togliere la spunta a "Mostra risultati contenenti tutte le parole di ricerca".
- La ricerca di più parole è effettuata in modalità OR.
- E' possibile usare gli Operatori AND OR e NOT per ricerche ad hoc. Esempio: uso AND help AND base AND Documentazione OR pippo
- La presentazione dei risultati di ricerca è per presenza del maggior numero di parole ricercate e per la loro rilevanza: pagine in cui le parole ricercate sono nei titoli sono presentate per prime.
- Effettuata la ricerca nella pagina coi i risultati è possibile spuntare il box "Evidenzia risultati ricerca" per evidenziare o meno le parole ricercate nel testo. Questo facilita eventuali le operazioni di copia e incolla del testo.
- All'occorrenza, durante la navigazione nell'help, ingrandire l'immagine posizionarsi col mouse sulla stessa e fare click con il tasto destro e selezionare il comando del browser "Visualizza Immagine" o similare.

Link HELP per CRM

- <u>CRM HELP per Desk Top</u>
- <u>CRM HELP per Mobile</u>

Link HELP per CRM MOBILE

• CRM MOBILE HELP per Tablet - SMARTPHONE

Struttura delle informazioni di supporto per l'uso del CRM Mobile

- Informazioni sull'uso all'interno delle pagine web del CRM
- Richiamo al CRMM Help dal menù dell'APP CRM Mobile
- Accesso diretto al CRM Mobile Help. Vedi link sopra.
- Accesso diretto al CRM Help che è visibile anche via internet senza necessità di login sul CRM. Vedi link sopra.

