



WHITE PAPER

Validità: Giugno 2019

La presente pubblicazione ha lo scopo di illustrare, in modo generale, come iniziare a lavorare con il gestionale applicativo.

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. CRM “Core”	3
2. Sintesi CRM	5
3. Web To Lead	6
4. Gestione Zone Territoriali	7
5. Gestione Campi Personalizzati ILLIMITATA	8
6. Utilità di Importazione/Esportazione dei Dati	9
7. Deduplica e Normalizzazione dei Dati	9
8. Integrazione con Outlook e Office	10
9. Skin Interfaccia Personalizzabile	10
10. Gestione Gadgets	11
11. Report Generator (Personalizzazione stampe)	11
12. CRM Advanced (Deduplica, Marketing, Auditing)	11
13. Resource Management (Rilev. delle attività degli operatori di MKTG)	12
14. Gestione Back Office Services	12
15. Campaign Management Outbound	13
16. Campaign Management Inbound	14
17. SDK BASE MacroLinguaggio Simple#	15
18. Agenda e Presa appuntamenti	15
19. Multimedia Form (Multimedia Blending)	17
20. Gestione anagrafica articoli e Magazzino (non integrata)	17
21. Gestione anagrafica articoli e Magazzino (integrata)	18
22. FAX Gateway	18
23. SMS Gateway	18
24. Email Marketing (campagna multicanale)	18
25. Localizzazione tramite Google Map	19
26. Geo-referenziazione con Google Map	19
27. Document Management (gestione allegati)	20
28. PostSales & Trouble Ticketing	20
29. Crm Portal	21
30. Crm SFA (Mobile)	21
31. SDK Completo (Visual Studio 2008 escluso)	22
32. Caratteristiche Tecniche Generali	22
33. VOIspeed	25

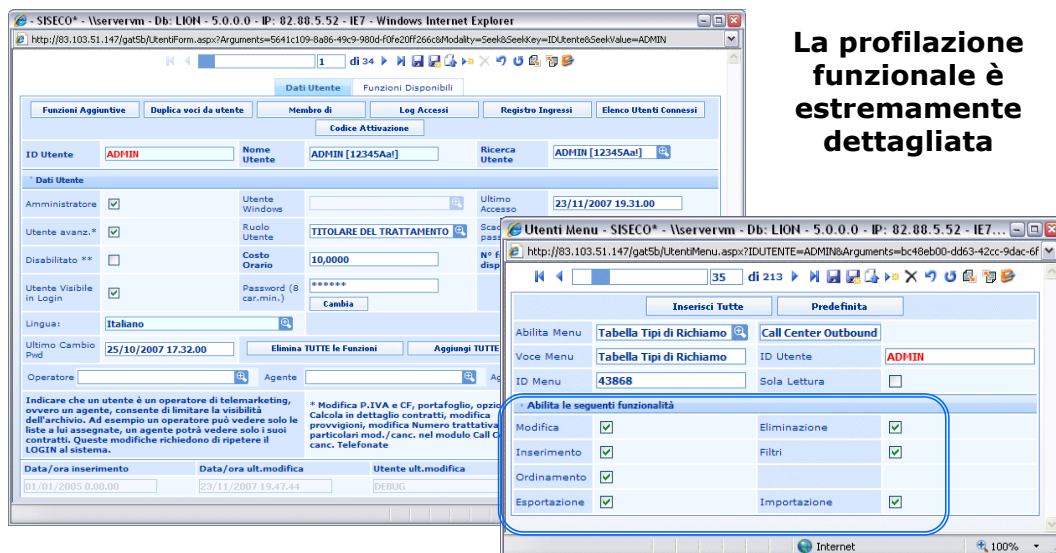
1. CRM “Core”

E' il modulo centrale del sistema, mediante il quale sono garantite tutte le funzionalità generali del CRM. Consente la gestione unica di tutte le anagrafiche: Lead, Prospect, Clienti, Account e Referenti.

Per ciascuna di queste anagrafiche è possibile gestire indirizzi aggiuntivi, referenti, attività, note, opportunità ed eventualmente informazioni sulla concorrenza.

Elenco delle principali funzionalità:

- Acquisizione Lead automatica da Form Web, con deduplica automatica
- Assegnazione e tracciamento dei Lead alla forza vendita
- Segmentazione multi-divisionale delle Anagrafiche
- Inserimento e **modifica massiva** delle Anagrafiche
- Importazione progressiva da file esterni, mediante strutture di trasposizione (importa qualsiasi informazione e la riutilizza !).
- Normalizzazione, Struttura di Trasposizione senza limiti, Incroci Programmabili, Import Progressivo, Gestione Campi Extra
- Gestione di tutte le caratteristiche e consistenza dei clienti (aggiornabili in automatico in funzione dei contratti e contatti progressivamente inseriti)
- Gestione dei Valori storici per i campi significativi (auditing system)
- Definizione puntuale dei profili di accesso al sistema, conforme a tutte le regole della normativa Privacy (utenti avanzati, normali, amministratori, con scadenza, scelta funzioni per utente, funzioni in sola lettura, ecc.)



La profilazione funzionale è estremamente dettagliata

- Esportazione e Pivot delle informazioni in diversi formati XLS, CSV, XML, HTML, TXT, SQL
- Sistema avanzato di parametrizzazione, lato server e totalmente a livello di singolo gruppo/utente
- Funzionalità di ricerca semplice, rapida e multipla
- Registrazione di tutte le operazioni degli utenti all'interno di un proprio registro di sistema
- Il sistema si può configurare per gestire più committenti, infiniti portafogli anagrafici.
- **Archivio Località di tutta Italia** (in gestione all'utente admin), con cui attribuire e correggere automaticamente il CAP, il prefisso, la dicitura ufficiale delle località e delle Province. Sono già presenti tutti i comuni italiani e oltre 30.000 frazioni e punti di interesse.

- **Segmentazione multilivello dell'anagrafica e gestione Campi EXTRA** per memorizzare e gestire tutte le informazioni senza limiti (Caratteristiche aggiuntive, Consistenza del cliente, manutenzione batch dei campi extra, importazioni progressive e confronto con data di aggiornamento).
- Funzioni di **Controllo** degli operatori Connessi, Attivi e Non Attivi
- Il sistema è Multilingua e MultiSkin in funzione dell'utente

The screenshot displays the CRM software interface. At the top, there is a menu bar with options like File, Nuovo, Opzioni, Amministrazione, Cronologia, Blocco Note, and a search bar. Below the menu, the CRM logo is visible along with a legal notice regarding data protection. The main interface is divided into several sections:

- Menu Principale:** A vertical sidebar on the left containing icons and labels for various modules: Anagrafiche CRM, Backoffice Services, Provvisori, Contact Management, Post Vendita - Help Desk, Magazzino, Tabelle, Utilità, Interviste/Sondaggi, b.com Portal, Megabiblos, Palmare, and Posta Elettronica.
- Ultimi clienti inseriti:** A table showing the most recently added clients with columns for ANAGRAFICA, TELEFONO, CITTÀ, and EMAIL.
- Clienti più visitati:** A table showing the most visited clients with columns for ANAGRAFICA and VOLTE.
- Ultime novità:** A section titled 'Novità dal Blog' listing recent blog posts with dates and titles.
- I tuoi Video:** A section displaying a video player with the title 'I commenti dei partecipanti : Il Sole 2...' and a YouTube link.

Nella gestione degli **appuntamenti commerciali** permette:

- di mantenere storico
- ottimizzare le zone,
- avere unica agenda comune condivisa in tempo reale,
- fare statistiche sugli appuntamenti presi e sull'efficacia agenti/operatori

Per gestire le offerte commerciali: possibilità di monitorare le diverse **"versioni"** delle offerte, gli stati di avanzamento, le percentuali di chiusura e la previsione di fatturato.

Per chi fa interviste e sondaggi: possibilità di avere script dinamici con delle risposte predisposte e analizzare le statistiche sulle risposte.

Per **controllare le tue performance**, con il CRM avrai un sistema completo per misurare oggettivamente il tuo lavoro e darti visibilità sui margini di miglioramento.

Consente di **aumentare la retention** in periodi di alta volatilità del mercato.

Puoi **aumentare il valore medio dell'ordine** aumentando il presidio dei tuoi clienti.

2. Sintesi CRM

La **Sintesi CRM** è la finestra su tutte le informazioni collegate ad una anagrafica (cliente o prospect). Si tratta di uno strumento sempre disponibile, rapido, dinamico e **completamente personalizzabile**.

Con la funzionalità di Sintesi CRM è possibile realizzare viste personalizzate sui dati relativi all'anagrafica (es. storico vendite, situazione in campagna, preventivi, email, sms, dati presenti nel gestionale, ticket aperti, ecc.) oppure questionari informativi.

La Sintesi CRM può essere composta da diversi pannelli informativi, ciascuno dei quali può contenere semplici griglie informative oppure interfacce realizzate con il macrolinguaggio **Simple#**.

E' uno strumento che viene fornito già completo di molti pannelli informativi che mostrano rapidamente un quadro generale su ogni argomento o informazione correlata con l'anagrafica.

E' possibile collegare sia informazioni interne al CRM (es. email, opportunità, offerte, appuntamenti, ticket aperti in assistenza, telefonate, ecc...) che esterne al CRM (es. informazioni presenti sull'ERP aziendali, quali scadenze di pagamento, elenco fatture, elenco DDT, movimenti contabili, ecc...).

La Sintesi CRM viene visualizzata dagli utenti che sono abilitati ad usufruire di questa funzione.



Scheda Cliente: REPETTO CATERINA 2
Situazione Cliente (Info): SCONOSCIUTA
Situazione Cliente (Gestione): SCONOSCIUTA
Modifica Nominativa: 20
Prov.: IM
C.Fiscale: RPTCRN36869A993H
eMail: m_valente@virgilio.it
Telefono 1: 187187187
Telefono 2: 3482607882
Telefono Recupero: 1111111111
Tipo Pontar: Internet
Località Installazione: BORGHETTO D'ARROSCHIA
Note:

Workflow:

- Info A
- Cliente
- Opportunità
- Gestione Opportunità
- Gestione Ordine
- Testat/Dati Generali
- Prodotti
- Condizioni Ordine
- Agenda
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

STORICO VENDITE

BOLENTI	OPERATORE	DATA RICHIESTA	ORA RICHIESTA	IDENTITIVO	MOTIVO	STATO
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PROSCHE - step personalizzato + ms	Vista da Site
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PROSCHE CALL CENTER dal 05/05/19 - ordine	Leadi da Site
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	CAMPAGNA PROSCHE FEB 2019 - Gen. Order	PROCESSO PROCTIVO
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PRIMA CAMPAGNA CRM	Vista da Site
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PRIMA CAMPAGNA CRM	ORDINE FIDUCIARIA IN LINEA
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PROVA STEP BOSCOLO	OCCLUSATO
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PROVA STEP BOSCOLO	Ritornare prossima volta
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	PROVA STEP BOSCOLO	Non tornare
35	Publico	05/05/2019 09:00	12:30	35	Procedi "Tel and Loss"	Non tornare

3. Web To Lead

La gestione e acquisizione efficace dei lead tra vendite e marketing sono fattori di importanza critica per avere successo nelle vendite.

Si possono acquisire automaticamente i Lead dal form presente sul tuo sito Internet, deduplicando l'informazione e generando sempre con precisione eventuali nuove opportunità. I nuovi lead vengono automaticamente inseriti nel Campaign Manager per iniziarne la perfetta lavorazione.

E' fondamentale creare facilmente i moduli per acquisire i lead direttamente dal TUO sito Web e inserirli in nel CRM, avendo cura di evitare inutili doppioni o 'spam' (utilizzando il [codice captcha](#)).

Viene inviata automaticamente al potenziale cliente una risposta personalizzata in base alle informazioni fornite.

Il CRM gestisce in modo integrato le campagne promozionali on line, comprendendo tutte le fasi del processo:

- **compilazione di coupon/form on line da parte dell'utente**
- **raccolta e gestione dei dati direttamente nel CRM**
- **monitoraggio, in tempo reale, dell'andamento della campagna;**
- **risposta interattiva e in tempo reale all'utente che ha richiesto informazioni**

Contatti - Esa Software e/dms

Scarica Brochure e White Paper

Contattaci subito per scaricare gratuitamente il materiale

Compilando il form potrai **accedere gratuitamente all'area riservata** e scaricare il white paper, la brochure e avere in omaggio l'esclusivo "Pillole di Master 24".

Nome

Cognome

Provincia

Telefono

Email

Ragione sociale

Indirizzo azienda

Città azienda

WHITE PAPER

Il White Paper contiene informazioni dettagliate su e/dms, nello specifico troverai:

- Struttura e funzionalità;
- Vantaggi;
- Specifiche tecniche

 **Scarica** 

BROCHURE

La brochure sul software e/dms contiene:

- Descrizione moduli;
- Contesti di applicabilità;
- Requisiti tecnici;
- Configurazione



4. Gestione Zone Territoriali

Consente di definire in modo personalizzato le proprie **zone commerciali**, raggruppandole su più livelli geografici. Successivamente tutte le anagrafiche (lead, prospect, clienti...) possono essere azionate di conseguenza. La forza vendita può quindi operare con competenza territoriale oltre che per portafoglio di riferimento.

Grazie alle funzionalità di gestione delle zone è possibile definire, amministrare, analizzare e modificare velocemente i territori di vendita adattandoli alla tua organizzazione, indipendentemente dalla sua complessità e dalla sua frequenza di evoluzione.

- **Riassegnazione dei Territori** - Modifica l'assegnazione dei clienti da un rappresentante di vendita a un altro quando il team di vendita è soggetto a una riorganizzazione oppure quando vengono assunti nuovi rappresentanti. Puoi modificare facilmente i territori e revocarne l'assegnazione in modo che i manager di vendita possano conservare la gestione di vecchi account pur avendo cambiato territorio.
- **Territori di Vendita** - Definisci i territori di vendita utilizzando livelli gerarchici multipli.
- **Assegnazione dei Lead in Base ai Territori** - Imposta le aree di attesa dei lead e le regole di assegnazione dei lead per indirizzarli automaticamente all'organizzazione di vendita appropriata o al rappresentante competente in base al territorio.
- **Riepilogo dei Territori** - Gestisci il riepilogo delle informazioni su tutti i territori in base al singolo profilo di accesso e secondo le esigenze della tua organizzazione.

Con questo modulo si possono creare e gestire le zone per ottimizzare ad esempio il giro degli agenti oppure per definire statistiche e redemption in base al territorio.

Le zone possono essere create autonomamente dall'amministratore del sistema. Queste possono essere molto vaste od avere una definizione anche molto "capillare".

Si può definire una zona inserendovi un territorio vasto come quello di una o più regioni oppure entrare sempre più nel dettaglio fino ad arrivare addirittura all'inserimento della singola "via".

Ad ogni zona è possibile collegare uno o più agenti, definendo così le loro aree di competenza. Sarà quindi possibile ottimizzare anche il loro giro visite includendo altre zone limitrofe.

Con appositi comandi già presenti sul sistema è possibile avere una lista delle città / cap / province inserite in una zona, oppure sapere quali sono i comuni non ancora azionati.

5. Gestione Campi Personalizzati ILLIMITATA

Gestione di tutti i campi personalizzati specifici della Vostra attività.

Queste caratteristiche / consistenza dei clienti sono aggiornabili in automatico in funzione dei contratti e contatti progressivamente inseriti.

Le caratteristiche possono essere:

- importate e/o aggiornate in modo “**massivo**” direttamente da un file sorgente esterno
- stampabili o consultabili solo a video
- inviate sul dispositivo “mobile” della forza vendita
- legate ad una sola tipologia di portafoglio o divisione di business aziendale
- inserite, modificate ed eliminate in modalità puntuale o massiva attraverso apposite manutenzioni
- definite come modificabili o impostate in sola lettura
- è possibile legare dei comandi di scripting al fine di impostare delle regole di compilazione e convalida del dato

Le caratteristiche possono essere viste, modificate ed aggiunte dagli utenti anche durante il contatto con il cliente.

Il sistema utilizza in modo specifico queste informazioni per effettuare ricerche ed esportazioni (tutte le caratteristiche o solo alcune) ovvero per creare campagne di marketing mirato.

Settore	Esempio di campo personalizzato	Valore potenziale
Editoria	Testate Preferite Scadenza Abbonamento	Menu a tendina: TestataA/TestataB Data scadenza: 31/12/2008
Finanziario	Ultimo Stipendio Netto Percepito Numero rate Tipo di Tasso preferito	Importo netto stipendio N° 24/48 rate Variabile/Fisso
Telco	Importo ultima bolletta Minuti OnLine ADSL	140 Euro 56 minuti
Distributivo	Preferenze di consegna Vettore Preferenziale	Solo al mattino TNT/UPS/DHL/...
Energetico	Consumo energetico stimato	5Kwh
Food	Tipo di dieta Consegna a domicilio Preferenza dolci	Ipocalorica/Mediterranea/Iposodica SI/NO SI/NO
Moda	Numero di scarpe Taglia Gonna	36/38/40/42/44... S,M,L,XL
Ricambi	Consumo mensile di fotocopie	400 copie/500 copie, ...

6. Utilità di Importazione/Esportazione dei Dati

Importa il database dei tuoi lead e/o clienti già acquisiti o nuove liste da lavorare in pochi minuti. Grazie ad un procedimento guidato (Wizard) composto di facili passaggi e domande, l'utente è in grado di inserire velocemente una lista di nominativi nel sistema, con un alto grado di precisione. E' possibile inserire anche clienti che hanno più sedi operative senza creare doppioni (viene importata la "sede principale" del cliente, e sulla stessa scheda compariranno gli indirizzi delle altre sedi).

Il sistema dispone inoltre di una parte chiamata "caratteristiche", dove può essere immagazzinata una grande quantità di informazioni dettagliate e molto importanti relative al cliente (es. hobby, numero di computer in azienda, validità dell'assistenza dei prodotti acquistati, ecc) **ed utili rispetto all'attività specifica che l'azienda svolge.**

Il sistema utilizza in modo specifico queste informazioni per effettuare ricerche ed esportazioni (tutte le caratteristiche o solo alcune) ovvero per creare campagne di marketing mirato.

Le liste di nominativi possono essere reperite dai maggiori distributori di nominativi (es. Telextra, Pagine Gialle ecc).

Il sistema permette inoltre di esportare salvando i dati in diversi formati (XLS, CSV, TXT, ecc). L'utente può scegliere tra diversi tipi di esportazioni (es. esportare tutti i dati anagrafici o solo una parte, solo determinate caratteristiche, ecc).

7. Deduplica e Normalizzazione dei Dati

All'interno di una piattaforma CRM un elemento fondamentale consiste proprio nella pulizia dei dati e delle anagrafiche che in esso vengono gestite.

L'efficienza e l'efficacia delle attività di Marketing che il CRM può sviluppare sono direttamente collegate infatti con il livello di correttezza di queste informazioni. La possibilità di gestire in modo certo e preciso ogni singola opportunità (prospect) garantisce di evitare le classiche "figuracce", come invii multipli di telefonate, email, fax, ecc... evitando tra l'altro anche spreco di tempo e denaro.

Un database marketing deve essere efficiente ed efficace. Con il CRM è possibile garantire la perfetta pulizia dell'archivio di marketing individuando tutti i clienti/prospect doppi o simili e quindi intervenire per sistamarli automaticamente.

La deduplica viene applicata all'intero sistema CRM, integrando tutte le informazioni, contatti, ordini, interviste, ... presenti sulle anagrafiche duplicate sull'anagrafica corretta rimasta.

Principali funzionalità

- Analizza i dati anagrafici secondo diversi criteri
- Determina i doppi certi o sospetti in base alle chiavi certe o di prossimità scelte
- Selezione dei gruppi di duplicati certi o sospetti da elaborare
- Aggiorna automaticamente il database marketing mantenendo i clienti in base ai criteri impostati oppure in base a selezioni manuali
- Le anagrafiche individuate come sospette durante una fase di analisi possono essere anche "segnate" come diverse, in modo da istruire il sistema di deduplica affinché le consideri tali nelle successive analisi.

Il modulo permette la normalizzazione dei nominativi inseriti. Mediante un procedimento guidato (wizard) con COEFFICIENTE DISCRIMINANTE singolo e/o multiplo e programmabile, l'utente è in grado di indicare al sistema di ritrovare i clienti potenzialmente doppi e mantenere una sola scheda anagrafica sulla quale verranno riversati tutti i dati (telefonate, contratti, contatti inbound, ecc) eliminando quindi le schede doppie.

8. Integrazione con Outlook e Office

Sincronizza la rubrica e il calendario di Outlook con il CRM in modo che tutti i referenti e le attività siano aggiornate in entrambe le applicazioni.

Grazie a queste integrazioni l'utente è in grado di trasportare le agende (e relativi appuntamenti) dal sistema verso il calendario di Outlook, sia con passaggio diretto che con la creazione di file "VCS". E' anche possibile esportare le anagrafiche dei clienti inserendole direttamente nei "contatti" di Outlook.

L'esportazione è controllata in modo da creare una vera "sincronizzazione". Il CRM controlla che gli appuntamenti o i contatti già presenti in Outlook vengano semplicemente aggiornati.

L'integrazione con Microsoft Office consente di costruire con facilità proposte, quotazioni, contratti e molto altro utilizzando dati ricavati dal CRM.

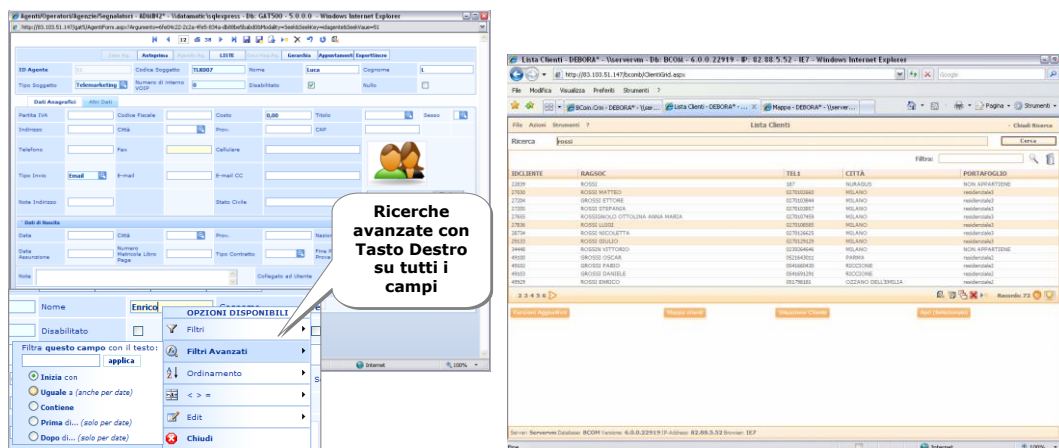
È inoltre possibile esportare dati di rapporti in Excel per eseguire ulteriori analisi.

- **Modelli di Documenti** - Imposta modelli di Word o Excel per i documenti di vendita più utilizzati in modo che i rappresentanti possano creare senza sforzo documenti contenenti dati tratti dal CRM senza doverli digitare nuovamente o eseguire un copia/incolla.
- **Esportazione di Rapporti** - Puoi esportare facilmente in Excel rapporti del CRM in modo da aggiungere dati tratti da fonti esterne oppure accedere, salvare o condividere rapporti in un formato familiare e con facilità.
- **Analisi Offline** - Puoi inserire diversi rapporti in un archivio di Excel per analizzarli in seguito in ambiente offline quando sei in viaggio o in aereo.
- **Stampa Unione** - Puoi creare modelli di stampa unione in cui è possibile inserire informazioni tratte da specifici campi del CRM, tra cui righe relative a voci di prodotto e a pianificazioni per il calcolo di quotazioni.

9. Skin Interfaccia Personalizzabile

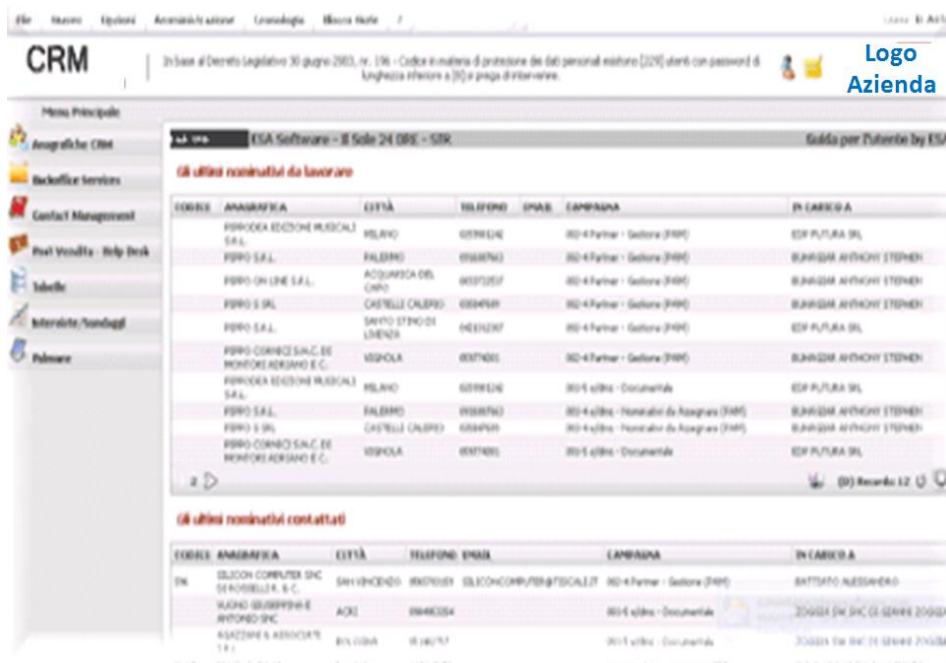
Si tratta della possibilità di personalizzare l'interfaccia del sistema utilizzando appositi SKIN (file CSS Internet) che raccolgono interamente la definizione grafica (font, colori, loghi, grafica, stili, ...) dell'interfaccia. In base all'utente che accede sarà possibile scegliere qualche "skin" utilizzare, sia per scopi ludici che per scopi pratici, come ad esempio:

- scegliere la dimensione del font per vedere meglio le scritte in base alla risoluzione video utilizzata
- scegliere il logo e lo stile di identità aziendale da applicare al proprio sistema CRM



10. Gestione Gadgets

L'home page dell'utente è completamente personalizzabile mediante l'utilizzo di Gadgets informativi ed operativi.



Attraverso il macro linguaggio **Simple#** infatti è possibile definire l'home page del proprio sistema CRM, evidenziando siti Informativi oppure informazioni del **CRM** secondo le proprie esigenze. Questa home page può essere definita in modo specifico per ogni profilo di utilizzatore.

11. Report Generator (Personalizzazione stampe)

Il sistema prevede già diverse stampe e report standard, che vanno dalla stampa dei clienti, alla fattura, alla scheda di assegnazione del Lead/Opportunità all'agente per un appuntamento, trattativa o business case specifico.

Tuttavia è sempre utile avere la possibilità, mediante il tool **Report Generator** personalizzare i report standard aggiungendo o togliendo campi, modificando il carattere, i colori, la disposizione dei dati, creando una o più stampe ad hoc a seconda delle proprie esigenze.

12. CRM Advanced (Deduplica, Marketing, Auditing)

L'integrazione tra attività di vendita e attività di marketing è fondamentale. Il CRM consente di gestire campagne multicanale e inviare messaggi aggiornati agli addetti alle vendite. La distribuzione dei lead è automatizzata così da avere sempre sotto controllo ogni Lead.

Le analisi in tempo reale forniscono inoltre agli esperti di marketing gli strumenti necessari a valutare e adattare le campagne per massimizzarne l'efficacia.

Ottimizza l'efficacia di tutte le tue attività di marketing mix, online e offline, mediante strumenti di gestione delle campagne e dei lead.

Il CRM consente di generare la domanda, gestire e qualificare i lead, creare nuove opportunità di vendita, assicurare la qualità dei dati e analizzare i risultati delle campagne.

Esegui Programmi Multicanale - Si possono coltivare al meglio i potenziali clienti e generare la domanda per i tuoi venditori grazie ad apposite funzionalità Marketing. Si possono sviluppare campagne di email marketing o direct mailing, inserire form **sul tuo sito Web** per acquisire nuovi clienti potenziali nel CRM e tenere traccia automaticamente dei parametri di misurazione delle campagne quali numero di click, risposte, lead, trattative e ricavi generati.

Per le attività di **Direct Mailing** potrai effettuare analisi per valutare le redemption generali, per campagna o per zona.

Il sistema prevede inoltre alcune funzionalità avanzate per facilitare il lavoro degli utenti:

- **Deduplica:** normalizza le anagrafiche clienti, eliminando eventuali schede duplicate e riversandone i dati sulla scheda cliente univoca
- **Auditing:** permette di attivare un tracking su determinati campi a scelta dell'utente per avere una traccia dello storico. Il sistema indica se il campo è stato modificato e nel caso, indicata data, ora ed utente che ha effettuato il cambiamento.

13. Resource Management (Rilev. delle attività degli operatori di MKTG)

Il sistema dispone di un sistema di rilevamento e gestione delle presenze legate agli operatori Marketing , con la possibilità di stampare e/o esportare il foglio presenze con cadenza mensile (o settimanale o annuale).

Esistono **due tipologie di registro:**

- **registro doppio turno:** il classico sistema modello "timbro cartellino", con la rilevazione di due entrate e due uscite su doppio turno.
- **registro multi turno:** viene rilevata e tracciata ogni entrata, ogni uscita ed ogni pausa degli utenti.

14. Gestione Back Office Services

Il sistema comprende un ottimo **sistema di BackOffice**, in sostanza una completa gestione del Ciclo Attivo aziendale con i seguenti documenti: Offerte, Ordini, Commesse, Contratti, DDT, Fatture, Segnalazioni agli agenti.

La gestione consente di gestire tutte le date significative (inserimento preventivo, data appuntamento, data visita, data firma del cliente, inserimento contratto, data conferma effettiva, data annullamento, data installazione, data attivazione, ...).

Esistono anche le funzionalità di

- **Inserimento e modifica rapida:** per velocizzare al massimo le attività degli operatori di backoffice
- **Manutenzione massiva:** per modificare in modo automatico e massivo dei documenti, anche a livello di singola riga

Ogni appuntamento, opportunità o vendita genera una "segnalazione" o "contratto" che viene generato in automatico inserendo i dati del cliente, la data appuntamento, il nome dell'operatore e dell'agente a cui è stato affidato ed ogni altra informazione di carattere commerciale.

Su ogni scheda è possibile inserire lo "**stato**" di avanzamento dell'opportunità/contratto, che determina lo "status" attuale della trattativa.

Sono disponibili le informazioni inerenti le esigenze del cliente, i concorrenti, la percentuale ed il periodo di chiusura prevista per l'analisi del forecast.

E' anche possibile sfruttare le funzionalità di "**workflow**" per cui è possibile decidere degli step di vita del contratto ed inserire solo lo stato successivo (es. un contratto già chiuso e stipulato non può tornare in uno stato inferiore alla chiusura, es. "in amministrazione").

Ogni step del workflow di vita della trattativa può essere gestito da un gruppo di utenti ben definito.

Il contratto/segnalazione prevede una testata con tutte le informazioni relative al ciclo commerciale ed una sezione di dettaglio, in cui sono presenti i dettagli dei prodotti/servizi venduti/proposti (una riga per ogni prodotto/servizio) con la possibilità di inserire il relativo prezzo, unità di misura, Iva, ecc., oltre alla possibilità di inserire uno “**stato riga**” nel caso di conferme parziali.

Nell’ambito dell’area di BackOffice vengono eseguite analisi di efficacia e redditività, l’esportazione della distinta ordini (sintetica o dettagliata) per l’invio ad altri sistemi ERP ed ulteriori report analitici o sintetici.

15. Campaign Management Outbound

Il CRM lavora contemporaneamente su **più canali di comunicazione**, in modalità “**multimedia blending**” e sfrutta al meglio le caratteristiche del protocollo “**SIP**”. Gli utenti possono gestire contatti attraverso un qualsiasi canale (e-mail, fax, sms, voce, video,...).

- Ogni flusso di lavoro (**working model flow**) è personalizzabile e funzionale alla campagna e al tipo di canale con cui si interagisce.
- All’interno di questo ogni passaggio è programmabile grazie ad un **macrolinguaggio (Simple#)** che consente agli amministratori di configurare il sistema secondo il proprio modello di business e di contatto. Il linguaggio consente di visualizzare informazioni “live” presenti nel CRM oppure rilevabili anche su altri sistemi ERP (vedi ERP Connector)
- Quando l’azienda verrà contattata da un cliente per sollecitare un ordine oppure per chiedere delle informazioni l’operatore avrà a disposizione tutte le informazioni, in tempo reale, necessarie per adempiere al meglio la sua attività e rendere l’esperienza dell’utente realmente “**Customer Centric**”.
- L’intera operatività può essere agevolata grazie alla presenza **dell’assistente virtuale** (opzionale).

La gestione delle **Campagne Outbound** avviene mediante generazione di nuove liste marketing e/o manutenzione di liste esistenti. I nominativi possono essere prelevati in modo molto rapido dall’anagrafica generale del CRM stesso oppure importati da un qualsiasi file esterno (es. XLS, MDB, CSV...). In questo ultimo caso vengono gestiti le funzionalità:

- “aggiornamento anagrafiche pre-esistenti”
- “popolamento/aggiornamento delle caratteristiche aggiuntive dei clienti”
- “deduplica dei nominativi in base a campi chiave definiti dal cliente”
- “normalizzazione degli indirizzi” (se presente il modulo full di Georeferenziazione)

La gestione della campagna avviene sempre in modalità “**REAL TIME**”. Ogni modifica ad una campagna esistente infatti avviene in tempo reale direttamente

sul “**Campaign Manager**”.

Le campagne sono organizzate con due livelli principali di raggruppamento

Campagna Madre (Tipo Motivo)

- **Campagna (Motivo)**
 - **Oggetto Trattativa Principale**

Ricordiamo che ogni funzionalità può essere disabilitata in funzione dei **profili di accesso al sistema definiti** dall'amministratore del sistema. A livello di ogni singola Campagna è possibile personalizzare le modalità di lavorazione in termini di:

- **Modalità di Lavoro principali**
 - **Liste pre-assegnate**
 - **Per Gruppi** con erogazione dei nominativi ordinate in base ad un qualsiasi proprietà del cliente o del singolo cliente in campagna
 - Modalità con **Algoritmo Adattativo**: vengono assegnate le chiamate in modo da saturare al meglio le agende degli agenti tenendo conto della configurazione delle Zone Geografiche.
- Libera definizione dei criteri di **ordinamento** nella proposizione dei nominativi
- Libera definizione dei criteri di **filtro** (nell'ambito della campagna) nella proposizione dei nominativi
- Operatori del call center a cui vengono assegnati i Clienti da chiamare.
- Numero di contatti che devono essere tentati per fissare l'appuntamento.
- Agenti cui possono essere assegnati gli appuntamenti.
- Prodotti e Servizi commercializzabili per la campagna in oggetto.
- Script di commercializzazione.
- **Modalità di recall:**
 1. pubblica (tutti gli operatori possono effettuare il recall)
 2. privata (il recall è effettuato dallo stesso operatore che ha effettuato il precedente contatto)
 3. su operatore di maggior skill: è possibile definire il livello di skill di un operatore per ogni singola campagna

16. Campaign Management Inbound

Il sistema prevede la possibilità di gestire Campagne Inbound multicanale per le seguenti attività:

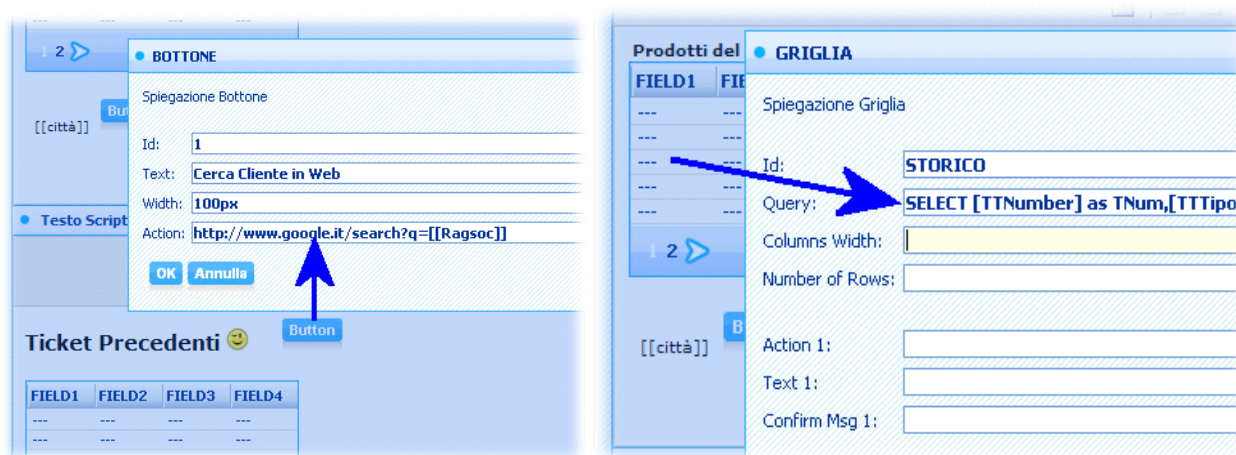
- **Erogazione di informazioni:** servizi generici (es. U.R.P.), **Numeri Verdi**, Numeri a pagamento, con possibilità di condivisione delle conoscenze acquisite dagli operatori durante i contatti precedenti
- **Raccolta ordini** con possibilità di gestire in maniera automatica e integrata il magazzino, gli ordini e l'anagrafica: prenotazioni, ordini effettivi, incarichi
- **Raccolta prenotazioni** collegate all'agenda unica: raccolta di appuntamenti, raccolta di prenotazioni/consegne
- **Gestione reclami**
- **Help desk / assistenza clienti:** il collegamento con l'anagrafica del CRM consente di avere una completa situazione del cliente, con la possibilità di segnalare guasti (TT-Trouble Ticketing), inviare email, fax ed anche di creare chiamate di richiamo in campagne outbound. E' possibile erogare assistenza di primo livello ed assistenza specialistica.

17. SDK BASE MacroLinguaggio Simple#

Ogni flusso di lavoro (**working model flow**) è personalizzabile e funzionale alla campagna e al tipo di canale con cui si interagisce.

All'interno di questo flusso ogni singolo passaggio è programmabile grazie ad un **macrolinguaggio (Simple#) molto semplice** che consente agli amministratori di configurare il sistema secondo il proprio modello di business e di contatto. Il linguaggio consente di visualizzare informazioni **"live"** presenti nel CRM oppure rilevabili anche su altri sistemi ERP (vedi **ERP Connector**).

Quando l'azienda verrà contattata da un cliente per sollecitare un ordine oppure per chiedere delle informazioni l'operatore avrà a disposizione tutte le informazioni, in tempo reale, necessarie per adempiere al meglio la sua attività e rendere l'esperienza dell'utente realmente **"Customer Centric"**.



18. Agenda e Presa appuntamenti

Il sistema prevede la gestione integrata e real time di **un'unica agenda comune** condivisa con tutti i venditori, eventualmente disponibile e consultabile anche su Web.

La gestione degli **appuntamenti commerciali** tramite un'unica agenda permette:

- di mantenere lo storico ed una completa tracciabilità,
- ottimizzare le zone,
- avere unica agenda comune condivisa in tempo reale,
- fare statistiche sugli appuntamenti presi e sull'efficacia agenti/operatori

E' possibile inoltre:

- gestire **blocchi e limitazioni in agenda**, per agenzia, per agenti e per cliente (es. riunione aziendale, ferie, festività, ecc)
- Visibilità di un'**Agenda Unica** ed integrata per una visione d'insieme istantanea
- Visualizzazione in due formati: **Agenda Giornaliera o Settimanale** (personalizzabile con sfondi e colori)
- Possibilità di **stampa diretta** degli appuntamenti ed **invio per mail**
- Possibilità di contattare direttamente i clienti mediante chiamata diretta
- **Sincronizzazione con Outlook degli appuntamenti**

- Esportazione file VCS per Outlook
- Gestione **Zone degli Agenti** per creare delle zone per ottimizzare il giro dei funzionari
- Gestione **Agenda degli Agenti** con ottimizzazione degli spostamenti logistici
- Gestione **Forzature di Agenda** con richiesta di autorizzazioni

The screenshot displays the TeamSystem CRM interface. The top section shows a calendar view for February 2010, with days of the week and dates. The calendar is color-coded by day (e.g., green for Monday, blue for Tuesday, etc.). Below the calendar, there are filters and a search bar.

The bottom section shows a detailed appointment window titled "Dettaglio Appuntamento". The window contains the following information:

- ID:** 77916
- Anno:** 2010
- N° Trattativa:** 77916_171112436
- Stato:** Trattativa Vinta
- Agente:** CEN_Ag
- Operatore:** CAG_Timk
- Agenzia:** Agenzia nulla
- DATA APPUNTAMENTO:** 03/02/2010
- DATA CLIENTE:** 9.30 - 13.55
- OGGETTO:**
- NOTE:** 02/02/2010 17.11.12 - ArrigodelTaglia: sss asdasd

The window also includes buttons for "Annulla e Chiudi" and "Salva Appuntamento".

19. Multimedia Form (Multimedia Blending)

Il CRM lavora contemporaneamente su **più canali di comunicazione**, in modalità “**multimedia blending**” e sfrutta al meglio le caratteristiche del protocollo “**SIP**”. Gli utenti possono gestire contatti attraverso un qualsiasi canale (e-mail, fax, sms, voce, video,...).

L’interfaccia operatore rappresenta lo stato dell’arte dei **CRM WEB 2.0** e sfrutta tutte le nuove tecnologie Web 2.0, **Ajax e IP** per rendere unica l’esperienza dell’operatore e dell’utente.

Attraverso una semplice interfaccia browser (Firefox, Chrome, IE) l’operatore gestisce in modalità **Multimedia Blending** tutti i contatti della sua lista di attività (Jobs).

Tra i contatti gestibili, attraverso opportuni working model funzionali alla campagna **CRM** e completamente personalizzabili, sono presenti:

- chiamate uscenti in **modalità PowerDialing, PreviewDialing**
- email, fax ed SMS uscenti
- chiamate entranti
- email, fax ed SMS entranti

Ogni flusso di lavoro (working model flow) è funzionale a quanto definito nelle politiche marketing del CRM o alla campagna marketing attiva e al tipo di canale con cui si interagisce.

All’interno di questo ogni passaggio è fortemente personalizzabile grazie ad un macrolinguaggio **Simple#** che consente agli amministratori di configurare il sistema secondo il proprio modello di business e di contatto. Il linguaggio consente di visualizzare informazioni live presenti nel CRM oppure rilevabili anche su altri sistemi ERP.

- Se è il **tuo commerciale a contattare un Lead** per una specifica opportunità in corso, potrai rendergli disponibile all’interno di questa unica interfaccia multimediale tutte le informazioni di cui ha bisogno: offerte precedenti, catalogo servizi, storico contatti precedenti, ... oltre che alle funzionalità utili in quel contesto: invio email/sms, contatto telefonico, impostazione di un richiamo, presa appuntamento.
- Quando l’azienda verrà contattata da un cliente per sollecitare un ordine oppure per chiedere delle informazioni l’utente CRM avrà a disposizione tutte le informazioni, in tempo reale, necessarie per adempiere al meglio la sua attività e rendere l’esperienza dell’utente realmente “Customer Centric”.

20. Gestione anagrafica articoli e Magazzino (non integrata)

Il sistema è in grado di gestire l’anagrafica dei prodotti e servizi distribuiti o prodotti dalla tua azienda. Nel caso di prodotti “movimentabili” sono disponibili le funzionalità di carico e scarico della merce, con relativo calcolo della disponibilità e giacenza degli stessi su ogni magazzino disponibile. E’ possibile gestire l’anagrafica dei fornitori, le causali di movimentazione e tutti i magazzini reali o virtuali. Si possono effettuare movimenti di trasferimento tra i vari depositi.

Sono disponibili funzionalità specifiche per le attività di vendita:

- Gestione automatica della **Tentata Vendita**, con conto deposito dei prodotti presso ogni funzionario commerciale
- Scarico e/o Impegno automatico dei componenti alla conferma di una segnalazione/contratto

- Gestione del **Kit Commerciale** per automatizzare la proposizione di offerte e kit commerciali con scarico contestuale dei componenti
- Visualizzazione situazione di magazzino sintetica o completa, con aggiornamento automatico
- Gestione del partitario di magazzino e dell'inventario
- Gestione dei codici alternativi e del **barcode**
- Gestione Vendita al banco (per la gestione dei punti vendita)

21. Gestione anagrafica articoli e Magazzino (integrata)

Il CRM gestirà l'anagrafica dei prodotti e servizi distribuiti ereditandoli da e/ready e/o e/impresa. Listini, sconti, maggiorazioni, gestione contratti e proposta prezzo automatica replicando le logiche ereditate dal gestionale.

22. FAX Gateway

Consente di inviare e ricevere automaticamente i documenti e messaggi tramite FAX.

- Campagne Promozionali tramite FAX
- Invio contratti e moduli generati dal sistema
- Invio schede prodotto
- Invio preventivi e conferme d'ordine
- Ricezione, distribuzione e archiviazione dei Fax

(richiede CTI e/o periferica esterna)

23. SMS Gateway

Questo modulo fornisce un **GATEWAY professionale** con la possibilità di **inviare messaggi SMS. Semplicemente attraverso Internet e senza hardware aggiuntivo** il sistema potrà dialogare automaticamente con il server SMS per inviare i messaggi e ricevere le notifiche di consegna.

- Velocità di invio: 10 sms/secondo (elevabile fino a 100 sms/sec.)
- **Alta affidabilità di consegna degli SMS.** Garantita contrattualmente sottoscrivendo apposito SLA
- **Always on:** connessioni ridondanti rendono il gateway sempre raggiungibile
- Un solo gateway offre una connessione diretta con i tre Operatori GSM italiani e altri Operatori europei
- Per ogni destinazione sono disponibili almeno tre percorsi alternativi di backup, in modo totalmente trasparente
- Disponibile **connessione criptata** SSL 128 bit o tunnel VPN
- Mittente personalizzabile (in forma numerica o alfanumerica)
- Notifica di consegna

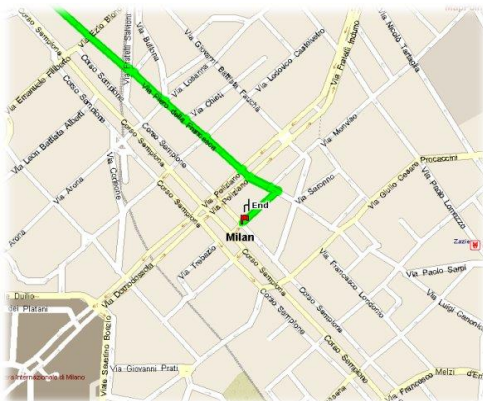
(richiede contratto custom prepagato per invio SMS)

24. Email Marketing (campagna multicanale)

E' il modulo Hi-Sender integrato con il CRM. Consente di inviare automaticamente ed a più clienti delle comunicazioni/newsletter utilizzando: email, sms, fax, voce o posta. E' richiesta l'attivazione della piattaforma Hi-Sender.

25. Localizzazione tramite Google Map

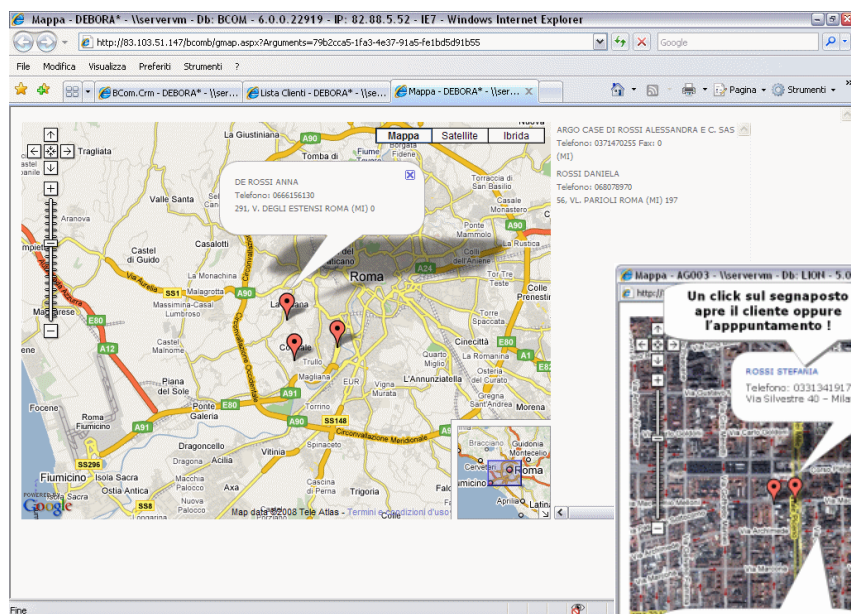
Consente di localizzare immediatamente il tuo Lead ed i tuoi appuntamenti sfruttando l'interazione completa con Google Map.



26. Geo-referenziazione con Google Map

Oltre alla localizzazione dei Lead e degli appuntamenti, ottimizza i percorsi, visualizza le mappe complete di percorsi e strade da seguire per raggiungere i tuoi Lead, **risparmiando tempo prezioso per i tuoi appuntamenti commerciali.**

Consente di creare e gestire le zone e gli appuntamenti in modo grafico (direttamente sulle mappe). Calcola le distanze "lineari" tra gli appuntamenti per ottimizzare al meglio il giro degli agenti e le agende giornaliere. Sono già presenti tutti i comuni italiani e oltre 20.000 frazioni e punti di interesse.



27. Document Management (gestione allegati)

Permette di creare il **Sistema di Archiviazione** di tutti i documenti presenti nella piattaforma e di alimentarne di esterni attraverso l'integrazione con Gestionali, Fax Server, mail Server, ecc.

Con questo modulo finalmente non avrai più nessun deterioramento fisico dei documenti e nessun ingombro di carta. Garantisce la totale sicurezza nell'accesso ai documenti, risparmio di tempo nelle ricerche. Non sarà più necessario che il personale dedichi tempo alla gestione ed alla conservazione dei documenti, sia nella fase di archiviazione, che in quella di successiva ricerca. **Nessuna perdita delle informazioni.** E' possibile conservare tutti i documenti in un unico archivio centrale anche se essi devono essere disponibili per uffici diversi, evitando duplicazioni inutili di documenti.

- Sistema di **Archiviazione** dei Contratti e dei documenti collegati al Backoffice
- Gestione Scannerizzazione
- **Interfaccia a Cartelle** tipo Esplora Risorse
- **Integrazione fax server**
- Security documents (Gestione firma digitale)
- **Polling Service** (acquisizione automatica documenti)

28. PostSales & Trouble Ticketing

Con questo modulo è possibile tenere sotto controllo le richieste dei clienti, gestire dei ticket di assistenza, vedendo in tempo reale i problemi aperti, quelli chiusi e quelli in sospeso. Successivamente potrai analizzare i tempi di risposta ed il grado di soddisfazione degli **SLA** di servizio prefissati.

Il collegamento con l'anagrafica del CRM consente di avere una completa situazione del cliente, con la possibilità di segnalare guasti (**TT-Trouble Ticketing**), inviare email, fax ed anche di creare chiamate di richiamo in campagne outbound. E' possibile erogare assistenza di primo livello ed assistenza specialistica.

Viene inoltre indicato quale soggetto ha in carico il problema e quali azioni sta compiendo per risolverlo. Il modulo è anche in grado di gestire una knowledge base in quanto ad ogni problema viene associata la relativa risposta. Più casi vengono gestiti, più risposte si potranno aggiungere, permettendo a tutti gli utenti di avere a disposizione una buona casistica e relativa risoluzione.

E' anche possibile gestire FAQ tecniche o commerciali.

FUNZIONALITA'

- Completa Gestione dei Contratti di manutenzione e assistenza con diverse formule (es. a scalare, a coupon, forfait...)
- Gestione dei prodotti e dei servizi sottoposti a contratto
- Gestione Rinnovo dei Contratti
- Gestione Trouble Ticket: inserimento da parte degli operatori di Help Desk oppure in modalità Self Service tramite il Web
- Assegnazione dei Ticket da lavorare
- Gestione delle attività eseguite collegate ad un Trouble Ticket
- Creazione di FAQ per la risoluzione dei casi
- Gestione degli Interventi di assistenza e di carattere commerciale
- Gestione tipi di Intervento (es. forfait, orario, a scalare)
- Gestione delle Condizioni di Intervento (es. in garanzia, a preventivo, a consuntivo, ad ore, in base al contratto...)
- Gestione delle priorità dei Ticket, delle Attività e degli Interventi
- Visualizzazione dei Ticket Aperti e dell'agenda Interventi

- Statistiche e Report standard e personalizzabili

Web Trouble Ticket (per i tuoi clienti)

- Autenticazione e Inserimento dei Trouble Ticket direttamente da parte degli utenti finali
- Consultazione delle FAQ
- Consultazione stato di avanzamento dei Trouble Ticket Aperti
- Consultazione dei Trouble Ticket storici
- Registrazione delle attività collegate ad un Trouble Ticket

29. Crm Portal

Con questo modulo puoi ritagliare su misura la gestione di tutte le informazioni sui Clienti ed accedere rapidamente via Web solo alle informazioni utili al tuo Business.

Apri al mondo Web nativo qualsiasi informazione della Piattaforma (ricerche, ordinamenti, lettura, scrittura, export in XLS anche da Web nativo, sicurezza dati).

Moduli Web Services per consultazione tramite Web e sistemi Palmari (es. **Blackberry**).

- Gestione delle Anagrafiche Lead, Clienti e/o Fornitori personalizzabile con campi aggiuntivi
- **Integrato con Document Management:** consultazione e caricamento di documentazione elettronica (es. offerte, contratti)
- **Esitazione** degli appuntamenti per la forza vendite e creazione di nuovi lead/appuntamenti
- Gestione Ordini e Contratti
- Permette la **Creazione e la Visualizzazione** delle statistiche sul Portafoglio Clienti e sull'attività del Call Center
- Collegamento diretto a tutte le informazioni disponibili nel **CRM**
- Funzioni di esportazione in Excel e stampa
- **Viste completamente personalizzabili**
- Ricerche e ordinamento su tutti i campi

30. Crm SFA (Mobile)

Per funzionare richiede licenze di terzi.

I vantaggi del sistema si possono sintetizzare nella parola “**continuità**” e nei benefici che ne derivano. Gli agenti di vendita **possono interagire direttamente con il sistema centrale** e trasferire in azienda tutte le informazioni relative al processo di vendita, che normalmente devono essere ridigitate manualmente in ufficio dal personale commerciale.

Ogni agenzia può dotare i propri funzionari di un palmare, sul quale potranno ricevere gli appuntamenti della giornata (o quelli del giorno dopo) in tempo reale.

Inoltre può effettuare sul campo:

- raccolta ordini e contratti
- consultazione informazioni relative al cliente, ai prodotti e agli ordini raccolti
- disponibilità prodotti, listini aggiornati e tracking ordini
- gestione appuntamenti del call center
- visualizza delle proprie provvigioni

Questo permette un grande risparmio di tempo e carta, in quanto l'agente è avvisato immediatamente delle visite che dovrà fare. Ha anche a disposizione tutti i dati del cliente e può leggere le note dell'operatore. L'agente sarà poi in grado di stampare una copia del relativo contratto e lasciarlo

direttamente al cliente, raccogliere firme, scansionare documenti di identità, girando tutto a fine giornata alla propria agenzia.

L'agente potrà anche prendere appuntamenti in completa autonomia raccogliendo i dati del cliente sul posto, **trasmettendoli poi** all'agenzia che vedrà implementarsi le proprie anagrafiche e contratti che verranno poi gestiti dal backoffice.

31. SDK Completo (Visual Studio 2008 escluso)

Il CRM permette di realizzare estensioni alle sue funzionalità base.

In particolare è possibile inserire ed eseguire Add-Ins sviluppati da terze parti sia nella parte di accesso ai dati (ad esempio durante particolari eventi e/o stati) sia nella parte di gestione degli stessi. E' infatti disponibile il **KIT DI SVILUPPO** (SDK), ovvero un insieme di strumenti per lo sviluppo di personalizzazioni di Business e/o di Interfaccia nel CRM.



Contenuto SDK

- Controlli CRM (combo, griglie, toolbar, menu, context-menu, loading progress, ...)
- Strumenti per la gestione Multi-Lingua
- Strumenti per esportazione e manipolazione dati
- Data Layer per l'accesso ai Dati
- Custom Layer per l'accesso personalizzato ai Dati
- Componente per la gestione degli Add-Ins sviluppati da terze parti
- **Widgets**
- MacroLinguaggio **Simple#**
- Servizi web inclusi nel CRM (es. **Convert FormWeb to CRMLead**)

Questi strumenti sono utilizzabili all'interno di Visual Studio 2008 e sono realizzati con linguaggio C#, ASP.Net, JavaScript.



32. Caratteristiche Tecniche Generali

IL CRM costituisce lo stato dell'arte per la gestione di sistemi unificati di multimedia blending su interfaccia unica e web-based, altamente interattiva anche grazie all'intenso utilizzo di tecniche come AJAX (Asynchronous JavaScript and XML). **E' una tecnica di sviluppo per creare applicazioni web interattive.**

L'intento è quello di ottenere pagine web che rispondono in maniera più rapida, grazie allo scambio in background di piccoli pacchetti di dati con il server, così che l'intera pagina web non debba essere ricaricata ogni volta che l'utente effettua una modifica.

Questa tecnica riesce, quindi, a migliorare l'interattività, la velocità e l'usabilità di una pagina web.

Il CRM è una piattaforma tecnologica realizzata in ambiente VISUAL STUDIO .Net con linguaggio C# in ambiente Framework.Net. Il sistema è realizzato per componenti che fanno intenso utilizzo della programmazione ad oggetti. Questi compongono un ambiente di sviluppo applicativo (vedi SDK) altamente evoluto che comprende: Controlli CRM (combo, griglie, toolbar, menu, context-menu, loading progress, ...), Strumenti per la gestione Multi-Lingua, Strumenti per esportazione e manipolazione dati, Data Layer per l'accesso ai Dati, Custom Layer per l'accesso personalizzato ai Dati, Componente per la gestione degli Add-Ins sviluppati da terze parti, MacroLinguaggio Simple#, Servizi web inclusi nel CRM (es. Convert FormWeb to CRMLead). Il database preferenziale è **SQL Server 2005**, in versione Express, Standard o Enterprise.

Il CRM offre un'ambiente applicativo altamente scalabile in quanto è in grado di operare in modo trasparente sia in modalità *Session InProc* che in modalità *Session StateServer*, a 32bit e 64bit. Questo consente di operare anche su macchine multi-via e multi-core sfruttando tutte le potenzialità dell'hardware e le caratteristiche tecnologiche degli ultimi application IIS di Microsoft. La modalità *StateServer* ad esempio consente di effettuare aggiornamenti applicativi o di un'intero server parte di un'architettura cluster in web-farm, senza nessun fermo, operando pertanto in un ambiente a tolleranza zero H24. Si ha quindi la possibilità di sfruttare nuovi concetti di scalabilità, come i **Web Gardens**. Si tratta in effetti di un cluster virtuale, un insieme di *WorkerProcess* equivalenti che condividono la coda delle richieste normalmente assegnata ad un unico *WorkerProcess*, permettendo così uno sfruttamento ottimale dei sistemi multiprocessore.

L'integrazione da e verso altri sistemi avviene mediante l'utilizzo dei **SSIS**, ovvero SQL Server Integration Services, i quali forniscono una solida ed espandibile piattaforma per soddisfare esigenze di integrazione ed ETL (Extract, transform & Load) presenti e future. I SSIS trovano ampio spazio anche in ogni situazione in cui sia necessario dover gestire problematiche di importazione / esportazione (ad esempio da/verso Excel, AS400, SAP, DB2), oppure di integrazione con altre soluzioni ed altre piattaforme. Spesso vengono utilizzati per integrare dati presenti in due gestionali differenti, per poter importare dati da sorgenti legacy come AS400 oppure da semplici file di testo. I SSIS permettono di gestire tutta complessità in modo molto semplice, ed inoltre permettono di focalizzarsi al 100% sul problema da risolvere. Nel caso in cui si volesse creare un'applicazione ad-hoc piuttosto che un package, molto del nostro tempo verrebbe speso nella scrittura dell'applicazione, nell'implementazione di funzionalità di logging e nella definizione di un'architettura abbastanza flessibile da poter accettare alcune modifiche senza dover essere necessariamente ricompilata tutte le volte. Oltre a questo, se volessimo usare appieno tutta la potenza dei server attuali (e dovremmo farlo, altrimenti useremmo solamente una piccola parte delle capacità di elaborazione delle nostre macchine) dovremmo anche preoccuparci di scrivere applicazioni multithread, capaci di scalare in modo efficiente ed utilizzare in modo furbo la memoria a disposizione. Con i SSIS tutta questa infrastruttura (scalabile, configurabile, flessibile) viene già fornita, dobbiamo solo usarla; ed a questo punto conviene usarla ovunque sia possibile e cioè in praticamente tutte le situazioni in cui si ha la necessità di *integrare*, di implementare operazioni di *ETL* o di effettuare operazioni di importazione ed esportazione in modalità batch (ma non solo, come vedremo nella sezione dedicata all'esecuzione dei package).

Reliability (Affidabilità e Regolarità del servizio)

- Il CRM permette di avere un'elevata affidabilità e regolarità di fruizione dei suoi servizi sfruttando la scalabilità di applicazioni e dati: ad esempio, nel caso di malfunzionamenti di un server, è possibile utilizzare quello di un'altra sede fino al completo recupero dell'apparato danneggiato evitando interruzioni del servizio e del lavoro degli operatori.

Scalability

- Il CRM consente di scalare applicativi e dati su diversi computer server facendoli cooperare fra loro. In linea di principio i vari server possono essere ubicati in sedi differenti.

Flexibility

- Il CRM può essere utilizzato da qualsiasi sede remota (anche da tele-lavoratori a casa) con qualsiasi dispositivo con un browser Internet che consenta di navigare e vedere pagine di siti web (PC portatile, palmari, ecc.).

Security

- E' possibile gestire il livello di sicurezza della propria rete aziendale e delle connessioni da e verso l'esterno (Internet) utilizzando protocolli e/o reti VPN (Virtual Private Network) che consentono l'utilizzo di applicazioni e dati soltanto agli utenti aventi diritto. Grazie a cifratura ed autenticazione/autorizzazione si evita che dati sensibili possano essere utilizzati e visti da chiunque sulla rete.

Multi-tenancy & Virtualization

- La possibilità di avere più sedi sparse sul territorio ma che vengono gestite da un'unica sede centrale (tutte le eventuali sedi diventano così gestite come se fossero un unico call center "virtuale"). Questo consente anche di gestire i vari operatori/agenti (inclusi quelli che lavorano da casa) in modo semplice ed efficace **riducendo sensibilmente i costi sia di gestione che di apparati IT impiegati** (ad esempio è possibile condividere le licenze sulle diverse sedi). Permette inoltre di avere un unico sistema centralizzato di gestione della sicurezza di rete e dei dati (con mirroring e/o disaster recovery).

Velocità

- **Il CRM richiede pochissima BANDA** - utilizzando **Wireshark** (www.wireshark.org) abbiamo filtrato il traffico prodotto dal CRM durante 30 minuti di normale attività ottenendo il seguente risultato: **5,9 Kb/s** (per user)



33. VOIspeed

E' un modulo pacchettizzato che viene fornito in due modalità con o senza Hardware. A corredo si potranno utilizzare una serie di strumenti come telefoni IP, VOIP, cuffie ecc.

L'inserimento di un **Centralino VOIP** in azienda consente di **abbattere i costi** telefonici tradizionali sfruttando la **rete Internet per telefonare**.

E' possibile collegare direttamente le **sedì o filiali** distribuite sul territorio, tutti i telefoni distaccati sono visti come telefoni interni, è possibile dialogare con il **sistema gestionale**, interagendo in tempo reale con il Data Base centrale, con la intranet e con i computer degli utenti aziendali.

Un centralino Software VOIP è inoltre in genere anche un Sistema CTI avanzato (Computer Telephony Integration), che consente cioè di integrare il sistema telefonico con il sistema informatico aziendale; questo permette ad esempio di riconoscere il chiamante dal suo numero telefonico, di riconoscere il servizio di cui ha bisogno e di fornire delle informazioni congruenti, prelevandole per esempio dal CRM.

