

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

E/CRM

Gestione delle Matricole

Collegamento articoli post-vendita a matricole di E/

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

COLLEGAMENTO ARTICOLI POST-VENDITA A MATRICOLE DI E/	3
SINTESI CRM	3
BACK-OFFICE POST-VENDITA	4
CONTRATTI POST-VENDITA	4
SEGNALAZIONI POST-VENDITA	5
RICERCA AVANZATA SEGNALAZIONI POST-VENDITA	6
ANALISI E REPORTING POST-VENDITA	7
MULTIMEDIA POST-VENDITA	8
CREAZIONE NUOVA SEGNALAZIONE DA CONTRATTO	8
STEP DI GESTIONE SEGNALAZIONI	9

Collegamento articoli post-vendita a matricole di E/

Per la gestione delle post-vendita è presente anche il trattamento delle matricole per identificare univocamente il prodotto assistito, tali matricole possono essere sincronizzate con le matricole prodotti del gestionale E/.

I principali moduli interessati dalla gestione delle matricole sono:

Back-office post-vendita per associare ai contratti le matricole oggetto dell'assistenza, collegarle alle Segnalazioni, per permettere la ricerca o l'analisi/reporting per specifica matricola

Multimedia post-vendita per permettere la gestione delle matricole nell'ambito dello step Segnalazioni (apertura o creazione) concordemente con quanto presente nel Contratto

Sintesi CRM per visualizzare tutte le movimentazioni della matricola selezionata

Nel seguito alcuni esempi d'uso nei vari moduli.

Sintesi CRM

Alle Sintesi CRM viene aggiunta una scheda "Matricole E/" che riporta l'elenco delle matricole per cui l'anagrafica è Cliente, Fornitore, Installatore, Rivenditore o Utilizzatore; un pannello di drill-down permette di visualizzare tutte le movimentazioni della matricola selezionata.

Sintesi CRM [11] Computex

STORICO MAPPA AZIONI

ORDINI E/

SCADENZE E/

SITUAZIONE NELLE CAMPAGNE

CARATTERISTICHE

DDT VENDITA E/

ULTIMI PREZZI E/

TODO LIST

ELENCO MAIL

DDT ACQUISTO E/

MATRICOLE E/

STORICO ANAGRAFICA

PREVENTIVI E/

FATTURE VENDITA E/

DOCUMENTI OFFERTE/OPPORTUNITÀ

IMPEGNI E/

FATTURE ACQUISTO E/

OPPORTUNITÀ E OFFERTE

Matricole per cui **Computex** è Cliente, Fornitore, Installatore, Rivenditore o Utilizzatore

Articolo

Des. Articolo

Des. Variante

Matricola

Des. Matricola

C

F

I

R

U

ABETE

Legno abete alpino

00000000ABETE-28/06/2000002

Sì

ABETE

Legno abete alpino

00000000ABETE-28/06/2000003

Sì

1

Movimenti per la matricola 00000000ABETE-28/06/2000002 di Legno abete alpino

Causale	Des. Causale	Deposito mov.	Num. doc.	Data doc.	Stato doc.	Cl/For	Codice	Ragione Sociale	Quantità	Valore
022	FATTURA DI VENDITA	Deposito principale	1	28/06/2012	D2	Cliente	000006	Computex	1,00	136,36
010	ACQUISTO	Deposito principale	2/ap	28/06/2012	A4	Fornitore	000001	Ugolini Daniele	1,00	8,64

Back-office post-vendita

Contratti post-vendita

Gli articoli collegati a un contratto post-vendita che vengono scelti dall'anagrafica articoli (e non dall'elenco degli articoli venduti al cliente – parametro **TT0010=SI**), possono essere associati alle matricole presenti in E/ per il cliente e l'articolo; all'utente viene proposta una lista degli articoli in anagrafica con le corrispondenti matricole registrate in E/ per il cliente, da cui selezionare i record da abbinare al contratto post-vendita.

L'abbinamento degli articoli con le matricole non è disponibile se si sceglie di creare un contratto post-vendita collegato agli articoli presenti nelle offerte del CRM per il cliente, in quanto le matricole degli articoli sono gestite soltanto in E/.

NOTA: il comportamento del parametro **TT0010** è stato modificato come segue:

TT0010 = SI → gli articoli da associare al contratto post-vendita vengono scelti soltanto dall'anagrafica articoli, con la possibilità di gestirne le matricole. Se è attiva l'integrazione con E/, vengono proposte le matricole di E/ associate al cliente; altrimenti, è possibile creare al momento una matricola da associare all'articolo per l'inserimento nel contratto post-vendita;

TT0010 = NO → gli articoli da associare al contratto post-vendita vengono scelti tra quelli presenti nelle offerte intestate al cliente, senza possibilità di gestirne le matricole.

In precedenza, il caso **TT0010 = SI** permetteva di scegliere gli articoli da associare al contratto post-vendita sia da quelli presenti nelle offerte che dall'anagrafica articoli.

The screenshot shows the 'Inserimento contratto:selezione Prodotti/Servizi' window. On the left, there's a sidebar with 'Help Desk - Cont' and a search bar. Below it, a table lists 'Prodotti/servizi coperti dal contratto' with columns 'CODICE' and 'DESCRIZIONE'. The main area shows a table of 'Prodotti/servizi disponibili' with columns: CODICE, DESCRIZIONE, VARIANTE, GR.MERC., S/GR.MERC., and MATRICOLA. A 'Creazione matricola' dialog box is open, showing fields for 'Articolo', 'Descrizione', 'Variante', and 'Matricola'. The 'Articolo' field is set to 'A', 'Descrizione' to 'Articolo A', and 'Variante' to 'Taglia 42 / Arancio'. The 'Matricola' field is empty. There are 'Salva' and 'Chiudi' buttons. At the bottom, there's a 'Conferma' button and a message explaining the selection process and the temporary nature of the matricola.

Figura 1 - Gestione matricole nel CRM integrato con un ERP diverso da E/ o non integrato con ERP

Help Desk - Contratto

ID: 12

Prodotti/servizi coperti dal contratto

CODICE	DESCRIZIONE
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1.1
020z	1u1u
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTONE
123456	456789

Abilitare/disabilitare i prodotti/servizi che i
1 prodotti/servizi disabilitati non verranno
Per eliminare un prodotto/servizio dal Contratto
E' possibile abilitare/disabilitare tutte le voci

Data/ora inserimento
04/07/2012 18.05.04

Inserimento contratto/selezione Prodotti/Servizi

Prodotti/servizi disponibili

CODICE	DESCRIZIONE	VARIANTE	GR.MERC.	S/GR.MERC.	MATRICOLA
0908zerotto	0909zerove				
020z	1u1u				
020z	1u1u				000000000020z-04/07/2000011
020z	1u1u				000000000020z-04/07/2000020
123456	456789	GEN			
3000102669	POLLO BUSTO FF		009	003	
A	Articolo A	Taglia 42 / Aranci	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 42 / Bianco	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 42 / Blue	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 42 / Giallo	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 42 / Rosso	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 42 / Verde	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 44 / Aranci	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 44 / Bianco	PF	PAN	
A	Articolo A	Taglia 44 / Blue	PF	PAN	

Conferma

Selezionare i prodotti/servizi che si desidera includere nel Contratto tramite la casella di spunta posta a lato di ogni riga, al termine premere il tasto Conferma per rendere definitivi i prodotti/servizi selezionati. E' possibile selezionare/deselezionare tutte le voci contemporaneamente tramite i pulsanti 'Seleziona tutto' e 'Deseleziona tutto' della griglia.

Facendo clic su 'Nuova mat.' è possibile inserire nella lista una nuova matricola per il prodotto/servizio: la riga selezionata verrà duplicata e abbinata alla nuova matricola.
La matricola viene creata temporaneamente solo per poterla abbinare al Contratto e verrà cancellata alla chiusura di questa pagina.

Figura 2 - gestione delle matricole nel CRM integrato con E/

Segnalazioni post-vendita

In caso di segnalazioni collegate a un contratto post-vendita, la selezione dell'articolo oggetto della segnalazione rimane vincolata alla lista degli articoli presenti nel contratto, che vengono visualizzati con le matricole impostate al momento della generazione del contratto.

Help Desk - Segnalazioni

ID: Numero: 0012351 Descrizione: Cliente:

DATI INTERVENTO NOTE CARATTERISTICHE

Cliente: Computex Contatto:

Referente: Tel.: 0512/1254122 Fax: E-mail:

Contratto n°: 0000009 SLA: Generico T. Risposta (min): 0 T. Soluzione (min): 10080 T. su calendario: SI
Tipo: Solo Email Data inizio: 04/07/2012 Data scadenza: 04/07/2013 Data disdetta:
Prodotto: A validità Ore: 0 Utilizzate: 0 Rimanenti: 0

CODICE	DESCRIZIONE	VARIANTE	MATRICOLA
020z	1u1u		000000000020z000012
123456	456789		byutuy
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1.1		QWER123
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTONE 100%	Taglia 46 / Giallo	234

Registrato da: Stato corrente: Da Fare Priorità: Media

In carico a: (5) Records: 4 8/07/2012 11.5 Data soluzione:

• Oggetto

Descrizione problema (obbligatoria):

Soluzione:

Ricerca avanzata segnalazioni post-vendita

Aggiunto un campo per la selezione della/e matricola/e da utilizzare come filtro per le segnalazioni cercate.

Il menu a tendina viene popolato con le matricole associate ai contratti post-vendita ed eventualmente filtrato in base all'articolo o agli articoli selezionati dal menu a tendina "Prodotto/Servizio".

The screenshot displays the 'Ricerca avanzata segnalazioni post-vendita' interface. The 'Dati Segnalazioni' section is highlighted with a green box, showing a dropdown menu for 'Matricola' with a list of values. The interface includes various search filters and a search button.

Dati Segnalazioni

Cliente (simile) Cliente Filtro Clienti Ricerca X

N.ro contratto N.ro contratto dal al Filtro Ordini Ricerca X

Descr. breve Note interne

Descr. problema Descr. soluzione

N.ro segnalazione N.ro segnalazione dal al Data segnalazione dal al

Prodotto/Servizio Assegnata a Inserita da

Matricola Stato segnalazione Tipo segnalazione

Priorità Data prev. soluz. dal al ☐ Vuota

☐ Vuota

Data soluzione dal al

Caratteristiche Segnalazione

234

Dati Attività

tyutuy

Caratteristiche Attività

(D) Records: 6

Comandi e condizioni per la ricerca

☒ Tutte le condizioni (AND) ☐ Almeno una condizione (OR)

Gestione filtri Annulla tutti i filtri Avvia la ricerca

Selezionare Analisi

Genera XML Guida Anteprima analisi Analizza ricerca

Analisi e reporting post-vendita

Aggiunta l'analisi della distribuzione delle segnalazioni per Prodotto/Matricola, che può essere richiamata dalla ricerca avanzata delle segnalazioni

Dati Segnalazioni

Cliente (simile) Cliente Filtro Clienti Ricerca X

N.ro contratto N.ro contratto dal al Filtro Ordini Ricerca X

Descr. breve Note interne

Descr. problema Descr. soluzione

N.ro segnalazione N.ro segnalazione dal al Data segnalazione dal al

Prodotto/Servizio Assegnata a Inserita da

Matricola Stato segnalazione Tipo segnalazione

Priorità Data prev. soluz. dal al ☐ Vuota

Data soluzione dal al ☐ Vuota

Caratteristiche Segnalazioni

Dati Attività

Caratteristiche Attività

Comandi e condizioni per la ricerca

☒ Tutte le condizioni (AND) ☐ Almeno una condizione (OR)

Gestione filtri Annulla tutti i filtri Avvia la ricerca

Selezionare Analisi **Distribuzione Segnalazioni per Prodotto/Matricola**

ANALISI

- Attività per Operatore e Stato
- Distribuzione Segnalazioni per Contratto
- Distribuzione Segnalazioni per Prodotto
- Distribuzione Segnalazioni per Prodotto/Matricola**
- Elenco Attività da Fatturare
- Elenco per Fatturazione
- Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni
- Segnalazioni e Attività per Tipo
- Segnalazioni per Operatore e Stato
- SLA per Segnalazioni

(D) Records: 10

e aggiunti i report "Riepilogo Segnalazioni con matricole" e "Lista Segnalazioni Dettaglio con matricole", accessibili sia dalla lista delle segnalazioni post vendita che dalla pagina della singola segnalazione

Report di Stampa

Stampa HTML della Griglia

solo pagina corrente ☐

considera ordinamento ☒

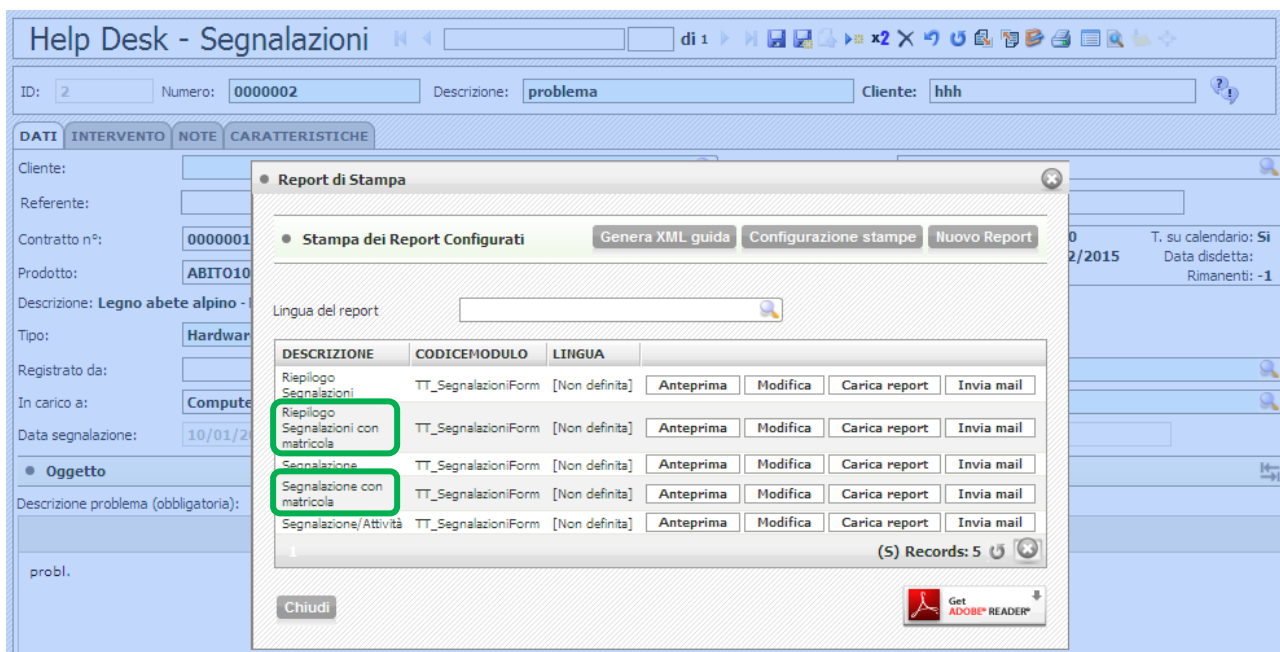
mostra colonne nascoste ☐ Stampa HTML

Stampa dei Report Configurati Genera XML guida Configurazione stampe Nuovo Report

DESCRIZIONE	CODICEMODULO	LINGUA	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni Dettaglio	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni Dettaglio con matricole	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Lista Segnalazioni/ Attività Dettaglio	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Riepilogo Segnalazioni	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica
Riepilogo Segnalazioni con matricole	TT_SegnalazioniGrid	[Non definita]	Anteprima	Modifica

(S) Records: 6

Adobe Reader



Multimedia post-vendita

Creazione nuova segnalazione da contratto

Nella lista dei prodotti/servizi legati al contratto per cui si crea la segnalazione, vengono riportate le matricole quando il parametro **TT0010=SI**; vengono, invece, riportate le informazioni relative all'offerta di acquisto del CRM del prodotto/servizio quando **TT0010=NO**.

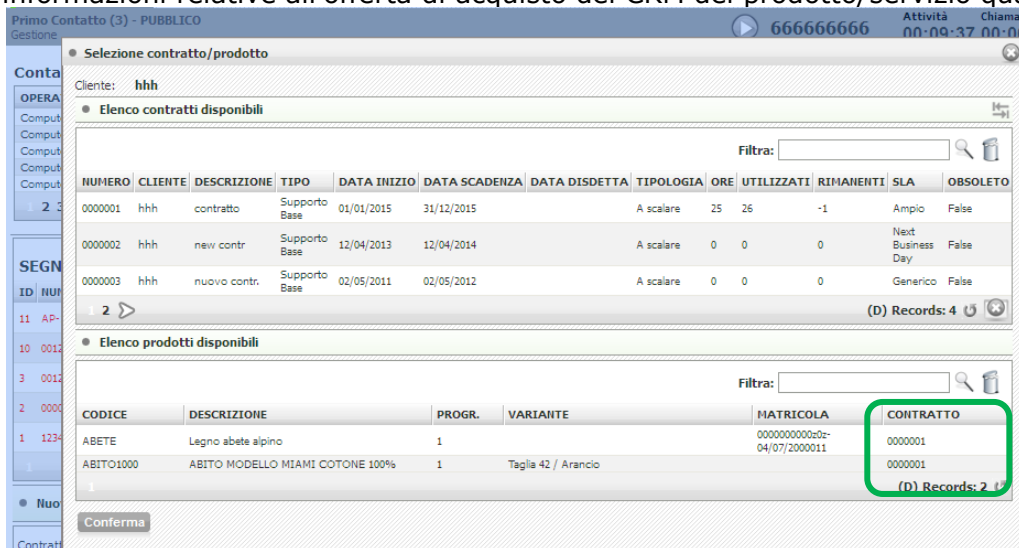


Figura 3 - Selezione del contratto/prodotto quando TT0010=SI

Primo Contatto (3) - PUBBLICO
Gestione

666666666 Attività 00:07:23 Chiamat

Selezione contratto/prodotto

Cliente: hhh

Elenco contratti disponibili

NUMERO	CLIENTE	DESCRIZIONE	TIPO	DATA INIZIO	DATA SCADENZA	DATA DISDETTA	TIPOLOGIA	ORE	UTILIZZATI	RIMANENTI	SLA	OBSOLETO
0000001	hhh	contratto	Supporto Base	01/01/2015	31/12/2015		A scalare	25	26	-1	Ampio	False
0000002	hhh	new contr	Supporto Base	12/04/2013	12/04/2014		A scalare	0	0	0	Next Business Day	False
0000003	hhh	nuovo contr.	Supporto Base	02/05/2011	02/05/2012		A scalare	0	0	0	Generico	False

(D) Records: 4

Elenco prodotti disponibili

CODICE	DESCRIZIONE	PROGR.	VARIANTE	NUM. ORDINE	DATA ORDINE	CONTRATTO
ABETE	Legno abete alpino	1		83_163717178	15/10/2010	0000001
ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI COTONE 100%	1	Taglia 42 / Arancio	77_145857511	14/10/2010	0000001

(D) Records: 2

Conferma

Figura 4 - Selezione del contratto/prodotto quando TT0010=NO

Step di gestione segnalazioni

Se il parametro **TT0010=SI**, viene visualizzata la matricola eventualmente indicata per il prodotto/servizio oggetto della segnalazione.

Segnalazione n° 0012346 del 04/04/2011 10.37.00

Data segnalazione: 04/04/2011 10.37 Numero Trouble Ticket: 0012346 Tipo: Sw - Anomalie

Contratto/Prodotto: 0000001 - contratto/Legno abete alpino
Matr.: 0000000000z0z-04/07/2000011

Contatto: Qua QuiQuo

Referente: nik paperi Tel. 0331893423 Fax 46578913 E-mail pape@rin.uk