

# E/CRM

---

## **Le Novità dalla versione 6.7.1 alla 6.9.7**

***Validità: Dicembre 2013***

---

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.

# Novità in sintesi

## Commerciali

- Disponibilità del CRM in Cloud Computing con **Telecom Italia**
- Accesso al CRM di Utenti in sola lettura **gratuiti e illimitati**

## Funzionali/Applicativi

- Integrazione **con l'ERP del Gruppo 24 ORE**
- Semplificazioni per le PMI, grazie alla “**Mappa Azioni**” ed alla “**Newletter integrata**”
- Maggiore Configurabilità dei Processi, grazie al Desktop Operativo
- Maggiori Performance e Adeguamenti Tecnologici
- Aumentata la programmabilità della piattaforma grazie a **Simple# 2.0**
- Per i Call Center nuova versione **Predictive Dialer**
- **Altre 1001 novità funzionali...**

## In evidenza

### Creazione e gestione delle **newsletter dal CRM**

Un modo più semplice ed immediato  
per comunicare con i propri Clienti



### **Desktop Operativo**

Visualizzazione di nuova griglia di  
dettaglio attività personalizzata per una  
visione immediata dei record

### **Albero delle Azioni**

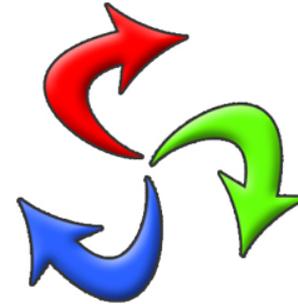
Griglia di riepilogo di TUTTE le attività  
ed azioni svolte su una singola  
anagrafica



## In evidenza

### Importazione da WEB

Import di database semplificato,  
sicuro e con deduplica.

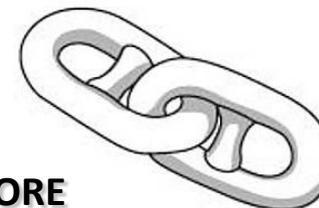


## SIMPLE# 2.0

Semplicità ed elevato grado di  
personalizzazione

### Integrazione con il gestionale **e/**

Integrazione ottimale a completamento  
del processo di vendita con il gestionale del Gruppo 24 ORE



## ✓ Nuovo **modello database** : esemplificativo e funzionale

**FULL**

*Plus :*

- esempi di campagne di presa appuntamenti
- assegnazione di nominativi agli agenti
- relazione con i clienti
- assistenza post vendita



## ✓ **Setup** : rapido e sicuro. Da ora disponibile la configurazione automatica delle impostazioni del sito web del CRM e disinstallazione automatica



## ✓ **Anagrafiche** : informazioni più complete e correlate tra loro, grazie anche alla visualizzazione del collegamento dei referenti alle diverse sedi

## Home page : intuitiva, personalizzata e funzionale

The screenshot displays the CRM home page interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: File, Nuovo, VoIP, Amministrazione, Cronologia, ToDo List, Preferiti, and a search field. Below this is a 'Menu Principale' sidebar with options like Anagrafiche CRM, Backoffice Services, Provvigioni, Contact Management, Post Vendita - Help Desk, and Magazzino. The main content area is divided into several sections:

- Le mie Opportunità:** A table with columns: ID, ANNO, DATA, IDCLIENTE, CLIENTE, IDELENCO, TOT, OGGETTO, AGENTE, APP. Below the table, it states 'Nessun record presente'.
- I miei prossimi Appuntamenti:** A table with columns: APPUNTAME, CLIENTE, CITTÀ, PROV, TELEFONO, OGGETTO. Below the table, it states 'Records: 10'.
- Distribuzione Clienti x Regione:** A bar chart showing the number of clients across various regions. The Y-axis is labeled 'Numero Clienti' and ranges from 0 to 200. The X-axis lists regions: PI, EM, RO, LI, GR, AR, BO, MO, FC, RA, RN, PS, AN, MC, PG, TR, RM, VT, FR, LR, SA, NA, BR, BA, TA, CA, CZ, CL, CM, CS, CR, GE, PI, EM, RO, LI, GR, AR, BO, MO, FC, RA, RN, PS, AN, MC, PG, TR, RM, VT, FR, LR, SA, NA, BR, BA, TA, CA, CZ, CL, CM, CS, CR, GE.
- Novità dal Blog:** A list of recent blog posts with titles and timestamps.

Two red arrows point from the 'Opzioni' menu in the top right to the 'Simple# Homepage' configuration window, which is shown in a separate inset. This window allows users to customize the home page layout, including the visibility of the 'Le mie Opportunità' and 'I miei prossimi Appuntamenti' sections, and the 'Distribuzione Clienti x Regione' chart.

Ogni utente può avere l'home page di accesso a b.com personalizzata in base alle proprie specifiche esigenze operative. A tale scopo nelle opzioni dell'utente è stata predisposta la pagina "Simple# Home Page" all'interno della quale potrà essere configurata una home page dedicata all'utente specifico.

## Home page : intuitiva, personalizzata e funzionale

The screenshot shows the CRM home page interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: File, Nuovo, VoIP, Amministrazione, Cronologia, ToDo List, Preferiti, and a search bar labeled 'cerca ...'. Below the navigation bar, there are icons for a calendar and a phone, with the text 'In base al Decreto Legislativo 30 giugno 200...'. The main content area is divided into a left sidebar, a central panel, and a right sidebar. The left sidebar, titled 'Menu Principale', contains icons and labels for: Anagrafiche CRM, Backoffice Services, Provvigioni, Contact Management, Post Vendita - Help Desk, Magazzino, Tabelle, Utilità, and Analisi e Reporting. The central panel, titled 'Le mie Opportunità', contains a table with columns 'ID', 'ANNO', 'DATA', 'IDCLIENTE', and 'CLIENTE', and the text 'Nessun record presente'. The right sidebar contains a search menu with the following items: Help Online, Richiesta Assistenza, CRM News, Siseco Blog, Guida Rapida all'uso, Hi-Sender - Presentazione e Guida rapida, Come trovare nuovi clienti in 5 mosse, Scopri come ricevere nuove opportunità, Personalizzazione Stampe, Attiva il tuo Web To Lead, Personalizza il tuo CRM con Simple#, Note di Versione e Aggiornamenti, Real-Time Server Performance, and Informazioni su b.com CRM. Red arrows point from the search menu items to a callout box on the right. The callout box contains the text: 'Ricerca Globale !', 'PROVALA!!', and 'L'icona Informativa illustra i dettagli di come avviene la ricerca'. Below the screenshot, there is a large orange rounded rectangle containing the text: 'Manuali, help on line, consigli, suggerimenti, note tecniche ... sono tutte a portata di mano direttamente sull'Home Page'.

Manuali, help on line, consigli, suggerimenti, note tecniche ... sono tutte a portata di mano direttamente sull'Home Page

## Attività e Ricerca : più semplicità ed immediatezza

The screenshot shows the CRM Home Page interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: File, Nuovo, VoIP, Amministrazione, ToDo List, Preferiti, and a search bar containing the text 'ferrari'. A red box highlights the search bar, and a red arrow points down to the search results window.

The search results window is titled 'Risultati ricerca' and 'I risultati della tua ricerca [ferrari]'. It contains a table with the following data:

TIPO	ID	DESCRIZIONE	TELEFONO	EMAIL	CITTÀ	NOTE	DATA
Anagrafica	19793	FERRARI SPA	000000000	ooo@ferrari.it			01/01/2000
Contatto (ID Anagrafica 19793)	2	Capelli Ivan	000000000	aaaa.aaaa@ferrari.it			23/06/2009
Contatto (ID Anagrafica 34190)	27	FERRARI ANDREA	000000000	andrea.ferrari@ooooo.it			28/08/2009
Contatto (ID Anagrafica 34378)	194	Calabrese Antonio	000000000	aaaa.aaaa@ferrari.it			28/08/2009
Ordine + Appuntamento	24	FERRARI SPA	000000000	ooo@ferrari.it			28/12/2009
Ordine + Appuntamento	25	FERRARI SPA	000000000	ooo@ferrari.it			07/01/2010

At the bottom of the search results window, it indicates '(D) Records: 6'.

Potentissimo il campo di **Ricerca Veloce** collocato nella Home Page.

Il sistema cerca il testo immesso in tutte le parti del CRM visualizzando poi i risultati in una tabella. Ogni elemento trovato (ad esempio anagrafica, offerta, appuntamento, contatto, ecc.) viene caratterizzato da un'apposita icona per un riconoscimento immediato con un semplice colpo d'occhio.

## Attività e Ricerca : più semplicità ed immediatezza

Percorsi funzionali e  
attività semplificate:  
più intuitive grazie ad  
**icone** personalizzabili



## Profili utenti : duplicazione dei parametri comuni

**Duplicazione profili semplificata** previa selezione degli utenti, da e verso cui copiare. E' sufficiente selezionare le funzionalità di interesse da replicare:

- Funzioni e Menù
- Opzioni Utente
- Impostazioni Agenda

## Nuovo agente : creazione automatica dell'agenda

Agenti

Crea Mag.Ag. ExportSincro Esporta vCard

ID Agente 150 Codice Soggetto ROSSI\_GIA

Nome GIACOMO Cognome ROSSI

Numero di interno VOIP 0 Tipo Soggetto Agente Ruolo: non assegnato

Disabilitato

DATI ANA

Windows Internet Explorer

Si desidera generare automaticamente l'agenda per tutta la settimana lavorativa (CC0063) dalle 7.00 alle 23.00? (Sarà comunque possibile modificarla successivamente).

OK Annulla

Parbita IVA Codice Fiscale Sesso <selezione>

In fase di creazione di un nuovo profilo agente si potrà creare **automaticamente** la sua agenda in configurazione base

Oggi 14 Feb 2011 - 20 Feb 2011

Agenti Giorno Settimana Mese Agenda

	Lun 14 Feb	Mar 15 Feb	Mer 16 Feb	Gio 17 Feb	Ven 18 Feb	Sab 19 Feb	Dom 20 Feb
07:00							Non lavorativo
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							

## Importazione delle anagrafiche da Web: automatico e guidato

### CRM Maintenance

Tipo di elaborazione: **Importazione Anagrafiche** Stato Servizio: **Run**

Seleziona il file da processare:     
Dimensione massima consentita : 32 Mb

Struttura di trasposizione:

Priorità (min=1, max=10):

Data/Ora Schedulazione:

**Passi da eseguire per effettuare l'importazione**

1. Selezionare il file CSV da processare e cliccare su Upload. Per conoscere le specifiche del file CSV cliccare qui [?](#)
2. Selezionare la struttura di trasposizione ( se non esiste crearla in base al file caricato )
3. Verificare le impostazioni avanzate ed avviare il processo di lavorazione
4. Una volta completato, verificare l'esito del processo : Completato con successo (🟢) o completato con errori (🔴)
5. Se il processo è stato completato con successo premere il pulsante
6. Selezionare i dati da importare ed avviare il nuovo processo

● Impostazioni Avanzate

● Elenco Processi

ID	DATAORAINS	IDUTENTE	SCHEDULETIME	TIPO	STARTTIME	ENDTIME	CODSTRUTTURA	N REC.	FILE
7	14/12/2010 17.56.05	SISECO	14/12/2010 17.56.05	Preview Importazione Anagrafiche	14/12/2010 18.07.17	14/12/2010 18.08.19	bf101214	10000	fonte_PG_segmento_2_prov_PU_0_10000-6.csv
6	14/12/2010 17.21.52	SISECO	14/12/2010 17.21.52	Preview Importazione Anagrafiche	14/12/2010 17.25.16	14/12/2010 17.28.46	bf101214	10000	fonte_PG_segmento_2_prov_PU_0_10000-6.csv
3	05/08/2010 9.11.06	ADMIN	05/08/2010 9.11.06	Importazione Anagrafiche	05/08/2010 10.10.31	05/08/2010 10.10.31	Esempio 1	0	
2	04/08/2010 17.24.01	ADMIN	04/08/2010 17.24.01	Preview Importazione Anagrafiche	04/08/2010 18.10.12	04/08/2010 18.10.13	Esempio 1	0	Esempio1.csv (690 b)
1	08/07/2010 17.53.10	ADMIN	08/07/2010 17.53.10	Preview Importazione Anagrafiche	08/07/2010 18.01.58	08/07/2010 18.01.58	GOLF	0	Import_Matteo_0607201014.53.27_ADMIN.csv

### Caratteristiche :

- ✓ Importazione automatica e guidata
- ✓ Deduplica anagrafiche
  - Nominativi già presenti
  - Nominativi nuovi
  - Modifiche di campi "sensibili"
- ✓ Aggiornamento dati
- ✓ Tracciato di verifica import (log)

### Struttura di trasposizione:

Consente di creare e salvare una relazione tra la colonna del file excel (csv) da importare ed il corrispettivo campo del DataBase di b.com.

ID	Colonna File Import	Tabella	Campo Tabella CRM	Chiave Critico	Aggiorna se riga in stato critico	Solo se compilato	Obbligatorio	Tipo	Valore Predefinito
365	CODICE	Clienti	CODICE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Testo	
366	TEL1	Clienti	TEL1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
367	RAGSOC	Clienti	RAGSOC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Testo	
368	INDIRIZZO	Clienti	INDIRIZZO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
369	CAP	Clienti	CAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
370	CITTA	Clienti	Città	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
371	ALTRO	Caratteristica	[Caratteristica]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
372	CODFISC	Clienti	CODFISC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
373	PROV	Clienti	PROV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
374	DATA CONTATTO	Caratteristica	[Caratteristica]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
375	EMAIL	Clienti	Email1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	
376	CARATTERISTICA DI PRO'	Caratteristica	[Caratteristica]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Testo	

## Ricerca avanzata : anche per referente e contatti anagrafici!

**Informazioni Generali - Filtri base**

Nominativi visualizzati: 10000 ID Anagrafica: [ ] Codice: [ ]

Rag. soc.: [ ] Cod.fisc./P.Iva: [ ]

Cognome referente: [ ] Nome referente: [ ] Ruolo referente: [ ] Titolo referente: [ ]

Stato Anagrafica: [ ] Tipo Anagrafica: [ ] Provenienza / Fonte: [ ] Settore attività: [ ]

Numero tel. 1: [ ] Numero cel. 1: [ ] Altri N°Tel.: [ ] Indirizzi Email: [ ]

Richiesta Privacy: [ ] Consenso Infor.: [ ]  Email vuota (nulla)

Filtro Segn / Contr.: [ ] **Avvia Ricerca Ordini** Filtro Call Center: [ ] **Avvia Riepilogo Call Center**

Anagrafica senza nessuna Segnalaz./Contratto  Anagrafica mai inserite in Motivo (Campagna)  Anagrafiche senza nessun contatto

**Contatti Anagrafica**

Cognome: [ ] Nome: [ ] Titolo: [ ]

Tel. ufficio: [ ] Cellulare: [ ] Email: [ ]

E' possibile ricercare un cliente nell'anagrafica anche conoscendo esclusivamente il **nome del referente** o di uno qualsiasi dei **contatti** registrati.

## Invio mail : direttamente dalla scheda anagrafica!

**DATI ANAGRAFICA** | INDIRIZZI | PRIVACY | ALTRI DATI | CONTATTI | STORICO | CONDIZIONI | CARATTERISTICHE

Indirizzo:  Num.   M  T

CAP:  Città:  Prov.:

Frazione:  Paese:  Cod.Via/Indirizzo:

Ref. Cognome:  Ref. Nome:  Ref. Titolo:

Forma Giuridica:  Settore attività:

Partita IVA:  Codice Fiscale:

Num. Tel. 1:  Num. Cell. 1:

E-mail 1:

**Invio Messaggi**

Tipo di Invio:  Email  Fax  SMS

Account:  Priorità:   Notifica di lettura

Da:

A:

Cc:

Ccn:

Oggetto:

Corpo:

**B I U**   Font size:  Font family:

GENTILE CLIENTE,  
...

Nella scheda anagrafica è stata predisposta una **icona** che consente di inviare una mail all'indirizzo corrispondente. Un semplice clic è sufficiente per aprire l'**interfaccia e-mail**, scegliere un modello salvato e inviare il messaggio.

## Novità : l'“Albero delle Azioni”

Azioni svolte sull'anagrafica [1ST BEAM SRL]

- Assegnazione - Assegnazione
  - Nessuno Telemarketer - Doc n°6014\_162249688 - 26/01/2011 - - Tot.0 - 2) Validato
  - Balducci Daniele - 14/01/2011 - no
- Nessuno Telemarketer - Nessuno Telemarketer - Hardware - problemamamamamamamamaaaaa
  - Balducci Daniele - 14/01/2011 - aaa
    - Balducci Daniele - 14/01/2011 - 123456789012345678901234567890
- Nessuno Telemarketer - Doc n°5874\_162132766 - 12/01/2011 - Trattativa di tipo B - Tot.24840 - 4) Conditional agreement
- CrM - Crm - Gestione coupon
  - Nessuno Telemarketer - Doc n°5912\_124625622 - 14/01/2011 - Trattativa di tipo D - Tot.0 - 4) Conditional agreement
  - Nessuno Telemarketer - Modifica stato opportunità n°: 5912\_124625622 del 14/01/2011 da 2) Validato a 4) Conditional agreement
  - Nessuno Telemarketer - Modifica stato opportunità n°: 5912\_124625622 del 14/01/2011 da BLOCCANTE a 2) Validato
  - Nessuno Telemarketer - 14/01/2011 -
  - Nessuno Telemarketer - 11/10/2010 - Mail inviata a test1@siseco.it
- Delivery - Delivery
  - Balducci Daniele - Bruzzechesse Venanzo - 14/01/2011 - OggTr1 - 1) Identificato
    - Balducci Daniele - Doc n°5907\_113904816 - 14/01/2011 - Trattativa di tipo B - Tot.0 - 4) Conditional agreement
    - Balducci Daniele - 14/01/2011 - 12345**
    - Nessuno Telemarketer - account di test 1 <test1@siseco.it> - 1ST BEAM SRL <f.redolfi@siseco.it> - - 14/01/2011
  - Balducci Daniele - Doc n°5906\_110538372 - 14/01/2011 - Trattativa di tipo A - Tot.0 - 2) Validato
  - Balducci Daniele - SISECO - Inviare Brochure
  - Balducci Daniele - Doc n°5904\_110231252 - 14/01/2011 - Trattativa di tipo C - Tot.0 - 4) Conditional agreement
- AAA PROVA ci sono tutti gli step
  - Balducci Daniele - Doc n°5875\_164411807 - 12/01/2011 - Trattativa di tipo C - Tot.24840 - 4) Conditional agreement
  - Barelli Fabrizio - Doc n°5873\_155604191 - 12/01/2011 - Trattativa di tipo C - Tot.6000 - 4) Conditional agreement
  - Aru Alessandro - Doc n°5864\_162858444 - 11/01/2011 - Trattativa di tipo C - Tot.2160 - 4) Conditional agreement
  - Nessuno Telemarketer - Inserimento opportunità n°: 5863\_172856294 del 10/01/2011
  - Balducci Daniele - Inserita nuova Attività n° 56

- ✓ L'albero delle Azioni mette in evidenza la **sequenza strutturata di TUTTE le attività ed azioni svolte su una singola anagrafica**
- ✓ Inserimento illimitato di azioni in entrata e in uscita (e-mail, offerte, chiamate, sms, fax)
- ✓ Riconoscimento ed inserimento **automatico** nell'alberatura di una qualsiasi attività - legata ad una determinata anagrafica - svolta in altri punti del CRM
- ✓ L'archiviazione e l'organizzazione delle attività è **personalizzata**: l'utente può spostare ogni singolo elemento trascinandolo (drag&drop)
- ✓ **Visione di insieme immediata e completa!**

## Novità : l'“Albero delle Azioni”

- [-] CRM - Help Desk
  - [-] Operatore nullo - Doc n°Off\_20110126\_173205227/2 - 26/01/2011 - Trattativa di tipo B - Tot.0 - Da Ricontattare
    - [-] Operatore nullo - 26/01/2011 - :- SISECO: Software CRM, Software CIM, Contact Management, IP Contact Center, Telemarketing, Soluzioni Gestionali
  - [-] Operatore nullo - Doc n°Off\_20110126\_173205227 - 26/01/2011 - Trattativa di tipo B - Tot.0 - Non risponde
    - [-] Operatore nullo - Generata revisione offerta n° Off\_20110126\_173205227/2
    - [-] Operatore nullo - Modifica stato offerta n°: Off\_20110126\_173205227 del 26/01/2011 da Richiamare prossima volta a Da Ricontattare
  - [-] Operatore nullo - CASALE GIANLUCA - 26/01/2011 - Trattativa di tipo B - Buca Cliente
    - [-] Operatore nullo - Arrigo del Taglia - Telefonata
      - [-] Operatore nullo - 26/01/2011 - Ho chiamato e ho preparato l'o
  - [-] CASALE GIANLUCA - CASALE GIANLUCA - 05/01/2011 - Consulenza - Aperto - TIPICA OPERAZIONE A
    - [-] CASALE GIANLUCA - Cambio stato per l'Attività n° 10 da Aperto a In Lavorazione
  - [-] CASALE GIANLUCA - CASALE GIANLUCA - Hardware - Aperta segnalazione per questo
    - [-] CASALE GIANLUCA - Cambio stato Segnalazione n° 0000022 da Da Fare a In corso
  - [-] CASALE GIANLUCA - Test 2 <test2@siseco.it> - FARUSI CHIARA <m.luoni@siseco.it> - asdasdsda - 05/01/2011
    - [-] CASALE GIANLUCA - 05/01/2011 - Ho inviato la mail di risposta

## Ricerche per caratteristiche reali e “virtuali”

Oltre che alla classica ricerca sulle Caratteristiche “reali” è ora possibile effettuare ricerche avanzate anche sulla base delle Caratteristiche “virtuali”.

Le Caratteristiche virtuali sono legate a viste SQL a loro dedicate che consentono di eseguire segmentazioni sulla base di dati effettivamente aggiornati in tempo reale ad esempio: n. ordini fatti, data ultima mail, ecc. ecc.

The screenshot displays a CRM application interface with the following sections:

- Informazioni Generali - Filtri base:** Search filters for Nominativi visualizzati (10000), ID Anagrafica, Codice, Rag. soc., Cod.fisc./P.Iva, Cognome referente, Nome referente, Ruolo referente, Titolo referente, Stato Anagrafica, Tipo Anagrafica, Provenienza / Fonte, Settore attività, Numero tel. 1, Numero cel. 1, Altri N°Tel., Indirizzi Email, Richiesta Privacy, Consenso Infor., Email vuota (nulla), Filtro Segn / Contr., and Filtro Call Center.
- Contatti Anagrafica:** Section for contact management.
- Campagne / Importazione:** Section for campaign and importation management.
- Caratteristiche Anagrafica:** Section for characteristic management, showing a list of characteristics with columns for ID, Caratteristica, Codice di controllo, Note, and Descrizione estesa.
- Caratteristiche Detail View:** A detailed view of a characteristic with ID 36, Caratteristica ESA\_Activi, and Tipo Port. The description field is highlighted with a red arrow.
- Options and Settings:** Includes checkboxes for Disabilitato, Stampa, Visibile sul palmare, Libero 01, Libero 02, Sola Lettura, and Standard. It also shows Tipo Tabella (Clienti), Tipo dato (Testo), and Sorgente.
- Footer:** Includes a table with columns for Data/ora inserimento, Data/ora ult.modifica, Utente, Utente ult.modifica, and Numero modifiche.

## Ricerche per caratteristiche "virtuali"

DATI ANAGRAFICA | INDIRIZZI | PRIVACY | ALTRI DATI | CONTATTI | STORICO | CONDIZIONI | CARATTERIS

Filtra per portafoglio

Per aggiungere o modificare una caratteristica fare doppio click su di essa oppure utilizzare il menu contestuale che appare cliccando

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	VALORE	DATA ABBINAMENTO	PRIORITA'	PO
46	CosaVoglioVendere	Testo	MULTIFUNZIONI b/n E COLORE - F	22/02/2010 0.00.00	0	
47	DoveVoglioVendere	Testo	COMO VARESE MILANO CITTA' E P	22/02/2010 0.00.00	0	
48	aChiVoglioVendere	Testo	AZIENDE E LIBERI LIST	22/02/2010 0.00.00	0	

- Aggiungi/Modifica Caratteristica
- Elimina Caratteristica



**Novità di ricerca :**  
"menù contestuale"  
funzionale e dedicato  
per modifiche, cancellazioni  
caratteristiche, ...  
(click dx su caratteristica o  
doppio click sulla riga)

ID **5887** Codice  **Ran Soc /**

**Caratteristica Cliente**

Per valorizzare una **Caratteristica** indicare una **Data di Abbinamento** ed in base al tipo di dato impostare un valore valido.  
Per eliminare il valore di una **Caratteristica** premere **Elimina Valore** od utilizzare il menù contestuale della griglia.

Caratteristica

Descrizione estesa

NOTA	QUANTI
A CHI PUÒ AVER BISOGNO DELLA NOSTRA OPERA	1
a tutti tranne privati	1
Agenzie di pubblicità e studi, Agenzie eventi	1
alimentari-tessili-utensili...	1
ASSOCIAZIONI SPORTIVE DILETTANTISTICHE DI TUTTI GLI SPORT, SQUADRE CORSE, AZIENDE	1
AZIENDE DI PRODUZIONE TESSUTI , NON TESSUTI, FILATURE	1
aziende e privati	1
SOLO A IMPORTATORI PRODUTTORI GROSSISTI ENO NEGOZI NON PUBBLICO NON SOCIAL SOLO ECONOMICS	1

Salva

**Data/ora inserimento**  
22/02/2010 18.01.41



## Novità : anteprima di descrizioni estese

Grazie all'utilizzo dei tooltip è possibile associare a **caselle di testo, check box di opzioni, combo, ecc.** consigli per la compilazione, informazioni generali, anteprima descrittive anche molto ricche e particolareggiate (nessun limite di lunghezza del testo, possibilità di includere immagini, ecc.)



The screenshot displays a web application interface with several sections:

- Arete tematiche d'interesse:** Includes checkboxes for "Acquisizione clienti" and "Customare care".
- Offerta Siseco:** Includes checkboxes for "Database aziende", "eMail & sms marketing automation campaign", "GAT", "ContactBox", "HiSender", "WebTV", "HiTelcoSolution", and "WebDesk".
- Offerte pacchetti software - bCom:** Includes checkboxes for "Web lead generation", "Contact center & telemarketing", "Gestione offerte e opportunità", and "Help desk & Assistenza clienti".

A tooltip is visible at the bottom left, triggered by a red arrow from the text box above. The tooltip contains an image of two 3D figures shaking hands and the following text:

E' la versione studiata per migliorare la produttività di Call Center Inbound e Outbound di qualsiasi dimensione, fino al 50% rispetto ai sistemi manuali. E' completo di modulo CTI Voice Over IP ed integrabile con funzione di Predictive

At the bottom of the interface, there is a section titled "CIVI APERTI DA CONTATTARE" and a "Filtra:" input field.

## Novità Campagne Marketing : nuovi workflow, mail integrate, ....

VOIP	PREDICTIVE	GRUPPI	AGENTI/PRODOTTI	MESSAGGIO INTRODUTTIVO
E-MAILING	ALTRO	INBOUND	CAMPI PERSONALIZZATI	
GENERALE	WORKFLOW	RICHIAMI/APP.TI	OPZ.AVANZATE	MARKETING

Template Attuale -- Personalizzato -- Personalizza Cambia Template Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)

Step disponibili:

STEPCODE	DESCRIZIONE
AGENDA	Agenda
AssegnGest	Assegnazione
GestAppTi	Gestione Appuntamenti
GestOpport	Gestione Opportunità
GestOrdine	Gestione Ordine (obsoleto)
GestToDo	Gestione ToDo
INFO	Pannello Simple#
OrdCRM24	Gestione Offerte
ORDINE	Presca Ordine
Outcoming	Gestione Messaggi
TT	Trouble Ticket

WorkFlow

- info (Dati Lead)
- AGENDA (Agenda)
  - Agenda
  - Dati Appuntamento
- AssegnGest (Assegnazione)
- GestAppTi (Gestione Appuntamenti)
- GestOpport (Gestione Opportunità)
- GestOrdine (Gestione Ordine (obsoleto))
  - Testata/Dati generali
  - Prodotti
  - Condizioni ordine
- GestToDo (Gestione ToDo)
- INFO (Pannello Simple#)
- OrdCRM24 (Gestione Offerte)
  - Offerte
  - Articoli
  - Condizione Offerta
  - Riepilogo Offerta
- TT (Trouble Ticket)
  - Gestione
  - FAQ

TERMINATA LA MODIFICA DEL WORKFLOW. PREMERE IL TASTO APPLICA

Applica

E' stato notevolmente incrementato il numero degli step preconfigurati inseribili nel Workflow:

- Agenda
- Assegnazione
- Gestione Appuntamenti
- Gestione Opportunità
- Gestione ToDo
- Gestione Offerte
- Presca Ordine
- Gestione Messaggi
- Trouble Ticket

Inoltre è sempre disponibile lo step "Pannello Simple#" che consente di personalizzare una configurazione specifica alle proprie esigenze operative.



## ACD Multimediale: regole di gestione per le e-mail in ingresso

**Parametri Email Inbound**

Selezionare gli account di posta elettronica le cui mail in ingresso verranno associate a questo motivo e verranno aggiunte nella lista delle Attività in Multimedia, per ogni account specificare l'algoritmo di assegnazione operatore.  
Per salvare le associazioni premere il pulsante 'Salva associazioni'

Account di Posta      Tipo algoritmo assegnazione      Operatore      Assegna ultimo op.

Associa Altro Account      Salva associazioni

ID	TIPO SERVER	DESCRIZIONE	EMAIL	TIPO ACCOUNT
1	POP	Ferretti	Ferretti <ferrettistefano1@virgilio.it>	PRIVATO (ADMIN)
2	POP	Account Globale	CRM Siseco <s.ferretti@siseco.it>	GRUPPO (EVERYONE)

L'ACD Multimediale consente di creare delle **regole di gestione** delle e-mail in ingresso. Si possono creare flussi di gestione per ogni specifico account con assegnazione a gruppi di operatori o singoli operatori dedicati.

Tipo algoritmo assegnazione      Operatore      Assegna ultimo op.

Operatore

CODICE	AGENTE	NULLO
tl001	Ferretti Stefano	NO
tl002	Perri Patrizia	NO
tl003	Rivalta Rosy	NO
TLK00	Nessuno Telemarketer	SI
web02	UtenteWeb02	NO

Tipo algoritmo assegnazione

- Publicco
- Operatore
- Anagrafica

## “Nuova Attività”: funzionalità aggiuntive

Ricerca globale:  **Cerca in tutti i campi** **Ricerca Avanzata**

Rag. Soc:  **Cerca** **Svuota**  AND  OR **X**

Portafoglio:  Città:

Tel(1):  Tel(2):

Cellulare:  Email:

Cod Fisc:  P.iva:

**Anagrafiche** **Nuova Anagrafica**

ID	RAG SOC	TEL1	TEL2	CELL	COD FISC	P.IVA	CITTA'	EMAIL	Agente
19793	FERRARI SPA	054242700		335123456			MARANELLO	info@ferrari.it	Ferretti Stefano

**Selezione un motivo**

**Opportunità**  **Nuova opportunità**

ID	ANNO	NUMERO	DATA	TEL1	TOTALE	OGGETTO	APPUNTAMENTO	STATO	% CH.	CAMPAGNA
Nessuna opportunità trovata										

**Accoda Attività** **Inizia Attività** **Inizia Attività (nuovo TAB)**

Sono state ampliate le funzionalità accessibili sulla scheda **“Nuova Attività”**.  
Previsti ora due tasti per iniziare l’attività sull’anagrafica selezionata.  
Il primo **“Inizia Attività”** chiude la ricerca ed apre la pagina della MultiMedia, il  
secondo **“Inizia attività in un altro tab”** lascia visibile la ricerca ed apre la pagina  
della Multimedia in un altro tab.  
E’ possibile anche impostare una campagna predefinita e/o consentirne la scelta  
attraverso un menù a tendina (entrambe le funzioni sono comandate da un  
parametri specifici)

## Novità Attività Multimedia: nuovo desktop operativo

- ✓ Visualizzazione di **nuova griglia di attività completamente personalizzabile** per una visione immediata e sempre aggiornata dei record (elenco clienti, offerte, ticket, scaduti,...)
- ✓ Possibilità di scegliere di volta in volta liste o attività predefinite dal menù per avviare una nuova attività
- ✓ Step interattivi e dinamici con la Multimedia
- ✓ Accesso ad ulteriori livelli di visualizzazione dettaglio (**master-detail**)
- ✓ Possibilità di creare modelli ed un nr illimitato di desktop
- ✓ Semplicità di programmazione grazie a Simple#

Colonne da sommare:

Abilita integrazione con desktop operativo

Codice Stampa:

[Nessuna Informazione presente per questo STEP]

Le Tue Attività

Selezionare un desktop operativo :

Attività assegnate (Aperte)

Attività assegnate a Operatore

Attività assegnate (Chiuse)

Attività assegnate (In Lavorazione)

Situazione Ticket

Da Fare

Prova

Lista Anagrafiche

Elenco delle tue attività di post vendita da completare.

SEGNALAZIONE	SEGN. TIPO	RICH.	RESPONSABILE	STATO	PRIORITA	RAGSOC
0000001	Richiesta sostituzione	08/09/	Ugolini Rolando	Aperto	2	Azienda dimostrativa e/duer
0000001	Richiesta sostituzione	08/09/	Ugolini Marco	Aperto	2	Azienda dimostrativa e/duer
0000002	Richiesta intervento tecnico	15/11/	Pallante Gelsomino	Aperto	2	DUCATI SPA
0000003	Richiesta sostituzione	15/11/	Crespi Andrea	Aperto	1	Ferrero s.r.l.
0000005	Richiesta intervento tecnico	16/11/2010 9:38:00	Pallante Gelsomino	Aperto	1	ENEL s.p.a.
0000007	Richiesta intervento tecnico	16/11/2010 10.34.00	Pallante Gelsomino	Aperto	2	STAR SPA
0000008	Richiesta intervento tecnico	16/11/2010 11.22.00	Pallante Gelsomino	Aperto	3	Ferrero s.r.l.
0000009	Richiesta intervento tecnico	18/11/2010 11.40.00	Crespi Andrea	Aperto	2	STAR SPA
0000010	Richiesta sostituzione	07/12/2010 15.52.00	Pallante Gelsomino	Aperto	3	Ferrero s.r.l.
0000013	Richiesta intervento tecnico	30/12/2010 17.13.00	Rossi Piero	Aperto	2	Ugolini Piero

2

(D) Records: 11

## Impostazioni di default

### ✓ Visualizzazione settimanale

APPUNTAMENTI E RICHIAMI | APPUNTAMENTI PRIVATI | ATTIVITÀ TT | Vai a data

Agenzia  Agente  Visualizza  Blocchi  App. di lavoro  Richiami

Filtri  Filtro zona per  Zona non assegnata  Zona  Agenti  Appuntamenti

< >  17 Gen 2011 – 23 Gen 2011

	Lun 17 Gen	Mar 18 Gen	Mer 19 Gen	Gio 20 Gen	Ven 21 Gen	Sab 22 Gen	Dom 23 Gen

### ✓ Assegnazione automatica alla prima campagna/agente disponibile in assenza di altre specifiche

• Dettaglio Appuntamento

Data/Ora App. :   -

Note :

Anagrafica :

DATI APPUNTAMENTO | DATI ANAGRAFICA | DATI RICHIAMO

ID :  Anno :  N° Trattativa :

Oggetto :

Tipo :  Stato :

Agente :  Operatore :

Agenzia :

Campagna :

Inserito il 19/01/2011 14:36:46 da ZAMM  
Modificato il 19/01/2011 14:36:56 da ZAMM

## Agenda : completa, dinamica e di facile aggiornamento

Menu di gestione degli appuntamenti:

- Nuovo
- Modifica
- Elimina
- Apri Scheda Appuntamento
- Esporta
- Stampa
- Invia
- Mappa

13:00 - 14:00  
Nuovo Evento

09:05 - 09:10  
09:30 - 09:35 VIGNETTA  
10:25 - 10:30 DJORDJEVIC  
11:20 - 11:25 PASTERIS  
12:15 - 12:20 BRAULIN

09:57 - 10:07 MAGADRILL  
11:00 - 12:00 Sentire Collega  
12:20 - 13:20 MUNERATI EDDY

- Novità**
- ✓ **Visualizzazione immediata e completa di :**
    - appuntamenti
    - recall
    - **attività post vendita - trouble ticket**
    - promemoria attività
    - visualizzazione app.ti privati altri utenti
  - ✓ **Menù rapido funzionale (click destro sull'agenda) per :**
    - invio ICS verso mobile - blackberry
    - visualizzazione mappa
    - modifica/elimina/apri scheda,..
    - **inserimento rapido nuovo evento**
    - modifica durata evento
  - ✓ **Definizione di campi obbligatori:**  
Cliente CA, e-mail, nr tel/fax, indirizzo, note

APPUNTAMENTI E RICHIAMI   PROMEMORIA   ATTIVITÀ TT

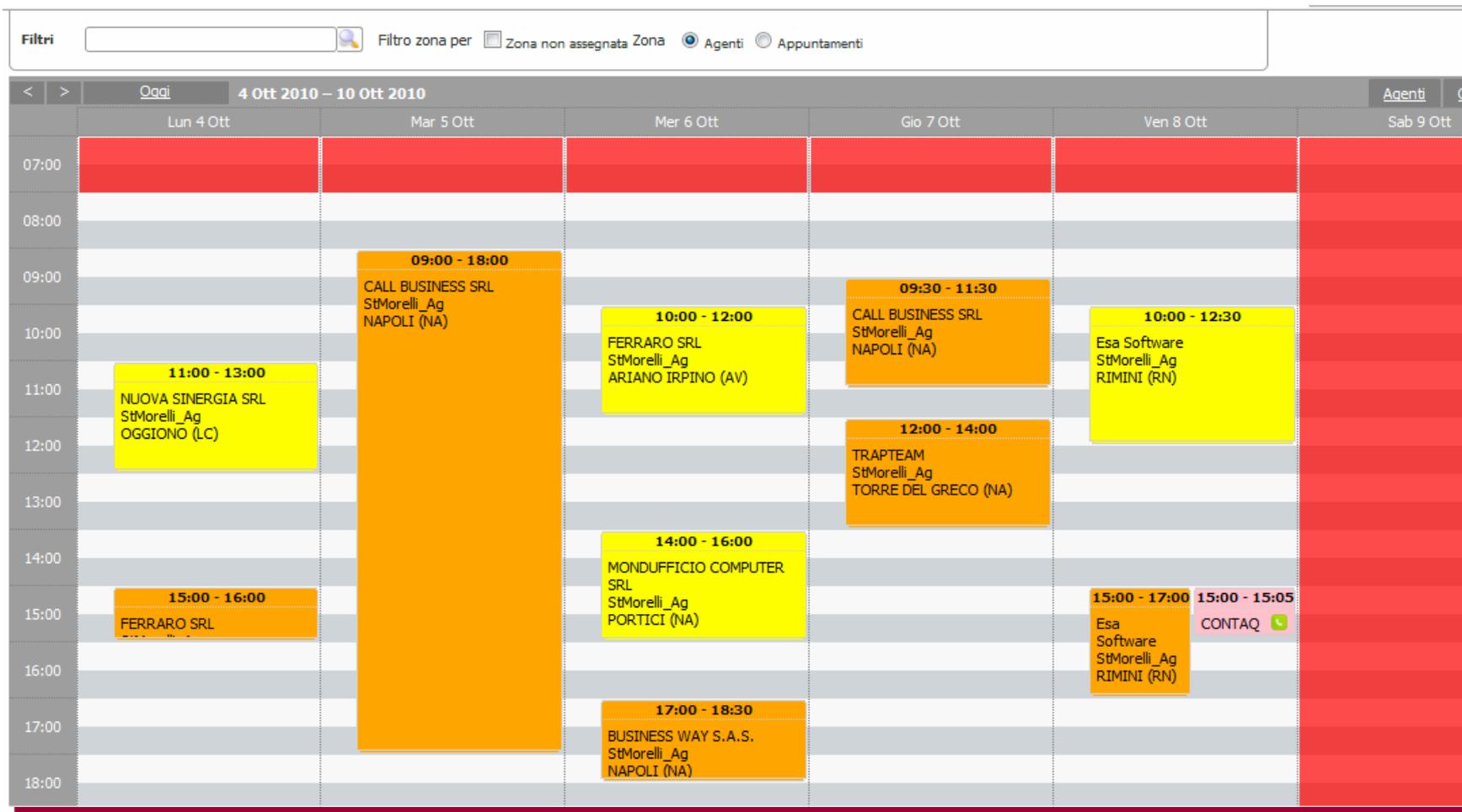
Visualizza  App. privati    App. privati creati da me

12:25 - 12:30  
CIAMBELLA

# Agenda

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali

## Agenda : completa, dinamica e di facile aggiornamento



## Agenda : completa, dinamica e di facile aggiornamento

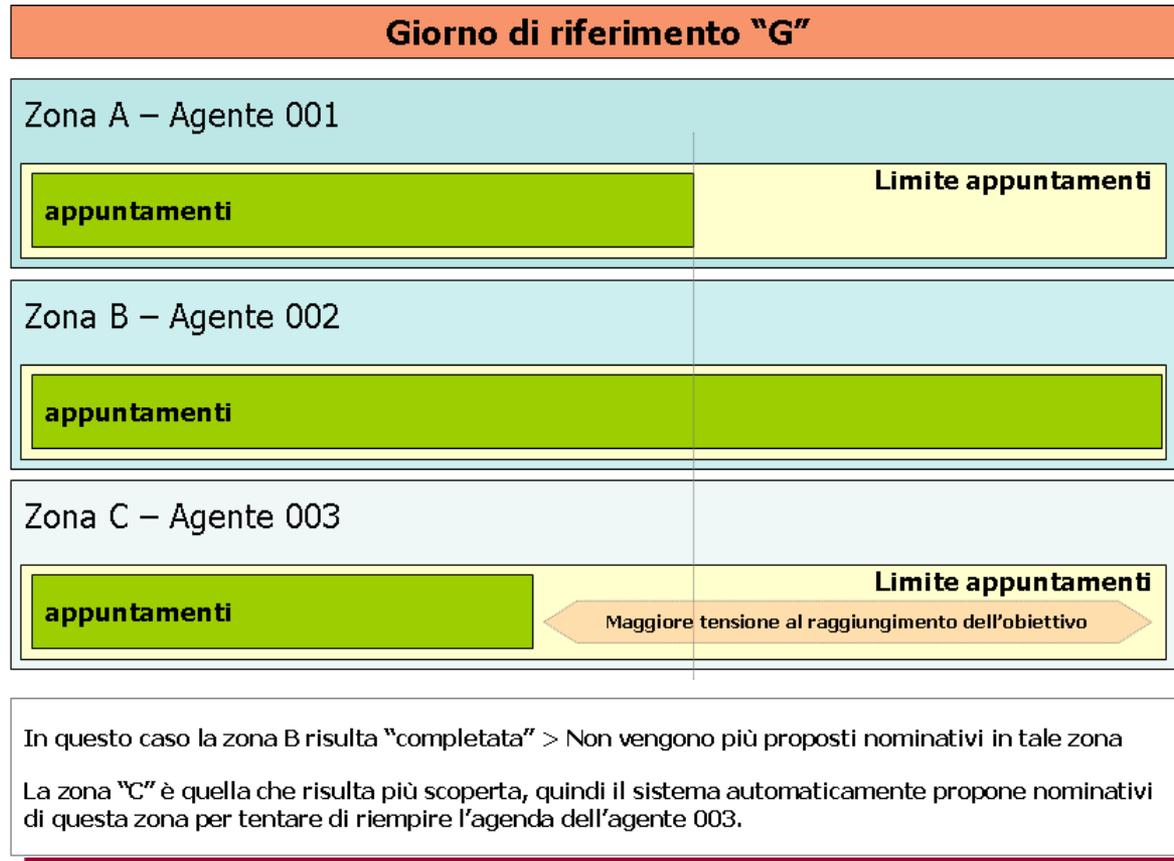
The screenshot displays a web-based agenda interface. On the left, a detailed appointment card for 'CIAMA SAS DI COLLI MARCO' is shown, including contact information and dates. A context menu is overlaid on the appointment, listing actions such as 'Nuovo', 'Modifica', 'Elimina', 'Apri Scheda Appuntamento', 'Esporta', 'Stampa', 'Invia Report', 'Invia ICS a...', and 'Mappa'. A sub-menu for 'Invia ICS a...' is open, showing options for 'Agente', 'Cliente', and 'Entrambi'. On the right, a 'Report Configurati' window is visible, listing various report types like 'Sintesi Appuntamenti', 'Dettaglio Appuntamenti', 'Agenda Giornaliera', 'Agenda Settimanale', and 'Lista Appuntamenti', each with an 'Anteprima' button. Red arrows point from text boxes at the bottom to these specific features.

**Tool Tip appuntamento molto dettagliato e completo.**

**Possibilità di inviare file ICS dell'appuntamento all'agente, al cliente o ad entrambi.**

**Report e stampe dell'appuntamento personalizzabili in base alle esigenze operative.**

## Algoritmo adattativo



**L'Algoritmo Adattativo** è un procedimento completamente automatico che identifica i nominativi da chiamare tenendo come parametro base il grado di riempimento delle agende degli agenti.

Obiettivo dell'Algoritmo Adattativo è di arrivare a fine giornata con tutte le agende complete.

## Novità Sintesi CRM: viste personalizzate e semplificate

✓ Viste sempre più personalizzate e ampie (note, storico anagrafica, icone grafiche, newsletter, date attività...)

✓ Attribuzione del grado di priorità

✓ Visualizzazione di allegati e link a documenti correlati ad ogni vista

✓ Gestione semplificata con **griglie e Simple#**

The screenshot displays the 'Clienti e Prospect' section of the Sintesi CRM. At the top, there is a search bar with 'rossi alberto' entered and a 'Cerca' button. Below this is a table of client records with columns: ID, CODICE, RAGIONE SOCIALE, TELEFONO(1), CITTÀ, CELLULARE, EMAIL, STATO CLIENTE, PROVENIENZA, PORTAFOGLIO(1), PRIVACY, and MO. The first record is for ID 5887, ROSSI ALBERTO SRL, located in COMO, with phone number 031301536 and email GIGLIOTTI@ROSSIALBERTOSRL.IT. Below the table are navigation buttons: 'Mappa clienti', 'Situazione Anagrafica', 'Esporta VCF', 'Importa VCF', 'Invia Mail', 'Invia Newsletter', and 'Invia SMS'. A sidebar on the left shows 'Inserimento in Campagna' and 'Sintesi CRM [5887] ROSSI ALBERTO SRL'. The main content area has tabs for 'DOCUMENTI OFFERTE/OPPORTUNITÀ', 'OPPORTUNITÀ E OFFERTE', 'SITUAZIONE IN CAMPAGNE', 'STORICO MAIL', and 'CARATTERISTICHE'. The 'STORICO ANAGRAFICA' tab is active, showing a table with columns: DATA, TIPO, OGGETTO, NOTE, SOGGETTO, MOTIVO, and STATO. The table contains five entries of activities, including dates like 08/03/2010 and 17/12/2010, and subjects like 'Attività operativa' and 'AAA PROVA ci sono tutti gli step'.

ID	CODICE	RAGIONE SOCIALE	TELEFONO(1)	CITTÀ	CELLULARE	EMAIL	STATO CLIENTE	PROVENIENZA	PORTAFOGLIO(1)	PRIVACY	MO
5887		ROSSI ALBERTO SRL	031301536	COMO	031301536	GIGLIOTTI@ROSSIALBERTOSRL.IT	Prospect	Campagna email marketing	Generico/Predefinito	NO	NO

DATA	TIPO	OGGETTO	NOTE	SOGGETTO	MOTIVO	STATO
08/03/2010 14.38.04		Attività operativa		Nessuno Telemarketer	CrM - Gestione coupon	Attività generica CRM
30/11/2010 0.00.00				Nessuno Agente		2) Validato
10/07/2009 0.00.00				Nessuno Agente	CrM - Gestione coupon	2) Validato
28/12/2010 12.53.51		Attività operativa		Barelli Fabrizio	AAA PROVA ci sono tutti gli step	Richiamare
17/12/2010 12.09.33		Attività operativa		Balducci Daniele	AAA PROVA ci sono tutti gli step	Attività generica CRM

## Direttamente dal CRM : creazione ed invio guidato, passo passo

### Wizard creazione newsletter - Selezione Anagrafiche

Seleziona le anagrafiche alle quali inviare la newsletter (utilizzare il tasto CTRL per selezionare più anagrafiche):

**1) Ricerca Avanzata Anagrafiche**

Filtra:

CODICE	RAGIONE SOCIALE	TELEFONO(1)	CITTÀ	CELLULARE	EMAIL	BLOCCATO	PRIVACY	MOROSO
ABCSRL	A.B.C. SRL	00000000	PRATO		test1@siseco.it	NO	NO	NO

### Wizard creazione newsletter - Composizione Mail

Selezionati i indirizzi per la newsletter. Ora seleziona l'account da utilizzare come "Mittente" e componi la mail (puoi utilizzare i modelli eventualmente già predisposti)

**2) Account:**

**Da:**

**Oggetto:**

**Corpo:**

**3)**

Gentile [[Ragsoc]],  
siamo lieti di presentarle la nostra migliore offerta ....

**Procedi**

### Wizard creazione newsletter - Settaggio impostazioni newsletter

Imposta le opzioni di invio newsletter:

Descrizione Newsletter

**Newsletter del 10/11/2010 - ore 10.04 - Urente: ADMIN**

Dimensione blocco di mail inviate

Intervallo tra l'invio di un blocco e l'altro

(minuti)

Intervallo tra l'invio di una mail e

(secondi)

### Percorso guidato

- 1) Selezione destinatari**
- 2) Composizione messaggio:** inserimento campi unione, gestione modelli, testo libero,...
- 3) Settaggio impostazioni:** intervallo di tempo di invio, dimensioni,...
- 4) Invio immediato o programmato**
- 5) Gestione stato invii**  
Avanzamento spedizioni

## Direttamente dal CRM : creazione ed invio guidato passo passo

3)

Stato Invio : **In attesa di essere avviata** Data/Ora di invio **10/11/2010 10.06** **Avvia**

**Attenzione : Per procedere con l'invio della newsletter è necessario premere il tasto Avvia**

**DETTAGLIO NEWSLETTER** **STATO INVIO**

Riepilogo dati newsletter

Titolo **Newsletter del 10/11/2010 - ore 10.04 - Utente: ADMIN**

Dim. blocco di invio **200** Intervallo tra l'invio di un blocco e l'altro **5** Intervallo tra l'invio di una mail e l'altra **2**

Mittente **account di test 1 [16] - account di test 1 <test1@siseco.it>**

Oggetto mail **Invio Newsletter Novembre**

Corpo

Gentile [[Ragsoc]],  
siamo lieti di presentarle la nostra migliore offerta ....

Procedi



4)

5)

La pagina sul server <http://bcom.siseco.it> riporta:

La newsletter sarà presa in carico dal servizio per l'invio a partire da ora. Sei sicuro di voler procedere?

**OK** **Annulla**

Stato Invio : **In attesa che il servizio inizi ad inviare** **Ferma**

**L'invio della newsletter avverrà a partire da 10/11/2010 10.06**

**DETTAGLIO NEWSLETTER** **STATO INVIO**

Stato Invio : **In attesa che il servizio inizi ad inviare** **Ferma**

**L'invio della newsletter avverrà a partire da 10/11/2010 10.06**

**DETTAGLIO NEWSLETTER** **STATO INVIO**

Stato invio newsletter

STATO	DATA INVIO	RAGSOC	EMAIL
		A.B.C. SRL	test1@p

### Anteprima Messaggio

Intestazione Messaggio

Gentile A.B.C. SRL,  
siamo lieti di presentarle la nostra migliore offerta ....

## Direttamente dal CRM : creazione e gestione di tante informazioni

Tramite il menù di posta elettronica è possibile :

- ✓ creare velocemente nuovi account o gruppi di account
- ✓ registrare tutte le informazioni utili inerenti il contatto
- ✓ gestire gli allegati del contatto

The screenshot displays a web interface for user management. At the top, there is a section titled "Informazioni utente" (User Information). Below this, there are several input fields and a button:

- Codice:** An empty text input field.
- Descrizione:** A text input field containing "Prova Account".
- Obsoleto:** A checkbox that is currently unchecked.
- Testa connessione:** A grey button with the text "Testa connessione".
- Email:** A text input field containing "indirizzo@dominio.it".
- Utente/Gruppo:** A dropdown menu showing "Amministratore" selected, with a magnifying glass icon to its right.
- ACCOUNT PRIVATO:** A label indicating the account type.

## Ricerca mail avanzata ... immediata!

Nuovo tasto di ricerca



CRM Outlook

Nuova Mail Apri Mail Rispondi Rispondi a tutti Inoltra Elimina **Ricerca Avanzata**

Account Pubblici

account di test 1  
In/Out/Sent

account di test 1 >> In/Out/Sent

Visualizza le mail degli ultimi 2 Mesi Visualizza Anagrafiche Filtra:

PRI ATT Ricevuto/Inviato Da/A Cc Oggetto

14/01/2011 1ST BEAM SRI

File Azioni Strumenti ? Ricerca Avanzata Email Chiudi Ricerca

Ricerca  Cerca

Account:  Da:  A:   
Cc:  Ccn:

Tipo mail:  Ricevuta dal:  al:   
Inviata dal:  al:

Oggetto:

Corpo:

Anagrafica:

Motivo:   Tutte le condizioni (AND)  Almeno una (OR)

Filtra:

Account PRI ATT Ricevuto/Inviato Da/A Cc Oggetto Anagrafica Motivo CAT

Nessun record presente ... (D) Records: 0

# Offerte & Opportunità

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

- ✓ Offerte sempre aggiornate all'ultimo listino o al prezzo di riferimento del prodotto inserito in anagrafica

CODICE ARTICOLO	VARIANTE ARTICOLO	PREZZO UNITARIO	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE VARIANTE
A	1	10	Articolo A	Taglia 42 / Arancio
ABETE	1	62	Legno abete alpino	
ABITO1000	1	103	ABITO MODELLO MIAMI COTONE 100%	Taglia 42 / Arancio
e/2	1	1032	e/due la soluzione gestionale "internet" per la P.M.I.	

- ✓ **Duplicazione e revisioni di offerte:** tutto viene tracciato e memorizzato sotto la voce "Nostririf"

RELAZIONE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
Deriva da	Offerta	G.2011.9
Genera	Offerta	G.2011.9

# TO DO

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali

## Direttamente dalla home page



Creazione semplificata ed immediata delle nuove attività direttamente dalla home page  
(barra menù in alto a sinistra)

ToDo List

Nuovo ToDo

Gestione ToDo

ID

Tipo

Cliente

Inizio Scadenza

Fine Scadenza

Utente

OGGETTO

Ricorda di sentire il nominativo per .....



Archivio e visualizzazione di tutte le attività create

File Azioni Strumenti ?

Ricerca

Utente:

Data inserimento:

Visualizza ToDo FATTO

Visualizza ToDo creati per altri

Filtra:

ID	OGGETTO	INSERITO IL	INSERITO DA	TIPO	INIZIO SCAD	FINE SCAD	LETTO	FATTO	ENTITA'	DESC ENTITA'	
8		07/12/2010 17.06.51	ZAMM	Inviare Brochure	09/12/2010 8.35.50	09/12/2010 8.55.50	NO	NO	Clienti	Archema srl	Letto Fatto
6	prova a sentire questo cliente ti sto inserendo il todo	24/11/2010 11.13.48	ZAMM	Telefonata	24/11/2010 10.00.00	25/11/2010 0.00.00	SI	NO	CLIENTI	NUBIA SRL	Letto Fatto

(D) Records: 2

# Analisi & Reporting

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali

## Report personalizzati, sintetici o di dettaglio, a portata di click!

### Report di analisi disponibili

- ✓ Anagrafiche Ricerca Avanzata
- ✓ Ricerca Avanzata Segnalazioni Contratti
- ✓ Analisi Contact Management
- ✓ Ricerca Segnalazioni Trouble Ticket

Descrizione veloce con dettaglio  
analisi

Analisi Contact Management

Selezionare Analisi

Riepilogo Attività Campagna

La campagna viene analizzata per gli "esiti" presenti al suo interno. Per ogni esito possiamo vedere quante attività sono state svolte, la durata singola, media e totale.

### Report già pronti ed ottimizzati

Analisi stati elenchi per campagna  
Analisi ingresso per campagna  
Attività per fascia oraria  
Riepilogo Attività Campagna  
Riepilogo attività per venditore  
Situazione Anagrafiche in campagna

Analisi Contact Management

Selezionare Analisi

Riepilogo Attività Campagna

ID	DESCRIZIONE
28	Riepilogo Campagna
29	Riepilogo Campagna operatore
47	Situazione Anagrafiche in campagna

1 2 (5) Records: 13

## Videata di riepilogo analisi

### Analisi Contact Management

#### Selezionare Analisi

**HelpDesk - Analisi**

Il report riporta, per campagne di riferimento, un'analisi delle attività svolte, raggruppate per tipologia ed elencate per numero e durata sia per tipo che totale.

Con un doppio click (o premendo l'apposito tasto a destra) dettagliare l'elenco delle singole attività.

È disponibile inoltre un grafico che visualizza le attività espresse per singolo operatore e maggiormente significative (di default è prevista l'informazione quando il numero di attività del periodo è superiore a cinque)

Assegnati / Richiami Privati  
 Assegnati e Non Assegnati (Privati e Pubblici)  
 Non Ass. / Richiami Pubblici

Elenchi

Operatori

Gruppi

Stato Elenchi

Stato Telefonate

Periodo Attività di Contatto

Periodo Attività Backoffice

Periodo Appuntamento

Periodo ingresso in campagna

Fasce orarie

Filtro clienti

Filtro ordini

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

#### Selezione Campagne

Selezione  Visualizza solo Campagna Attive  
 Visualizza Tutte le campagne

Tipo Portafoglio

Tipo Motivo

Oggetto Tratt.va

ID	TIPO MOTIVO	DESCRIZIONE	PRI	NR	OGG. TRATT.	TIPO PORT.
77	ASSISTENZA	HELP DESK	9	372	b.com Crm	1
94	CRM	Crn Siseco	0	923	b.com Crm	1
82	LEAD	Lead 2010: assegnazione commerciale e sviluppo contatto	0	415	b.com Crm	1
102	LEAD	Lead 2011: assegnazione commerciale e sviluppo contatto	0	50	b.com Crm	1
58	SPA	SPA - Tink - Lista fredda	0	5212	b.com Crm	1
98	SPA	SPA - Partner - BAP	0	99	b.com Crm	2
78	SPA	SPA - Tink - Effettivi	0	92	b.com Crm	1
63	SPA-LEAD	SPA - Tink - Lavorazione	0	203	b.com Crm	1
75	TELEMARKETING	Prospect	0	3169	b.com Crm	1
90	TELEMARKETING	Lista ESTAT 24022010	0	13688	Web Marketing e Lead Generation	1

2 >

(5) Records: 15

## Dettaglio di analisi

File Azioni Strumenti ?							
DETTAGLIO ATTIVITA' del Tipo = ASS. SISTEMISTICA (in ordine cronologico inverso)							
Filtra: <input type="text"/>							
OPERATORE	ANAGRAFICA	QUANDO	DURATA	NOTE	ATTIVITA	CLI	MM
GiGobbi_Op	CARTA PIU' SRL - Unico Socio	26/01/2011 11.45.42	0h 16.13	bonanno: sql lo fornisce de luca, de luca solleciterà la finanziaria dell'hardware	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
AlColombo_Op	MONDOBUSINESS SRL	25/01/2011 16.49.27	0h 07.30	- registrazione TGU adsl Interbusiness per richieste port-forwarding	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
AlColombo_Op	MONDOBUSINESS SRL	25/01/2011 15.32.49	0h 14.15	- richiesta abilitazi	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
AlColombo_Op	MONDOBUSINESS SRL	25/01/2011 15.32.49	0h 14.15	- richiesta apertura porta su portale telecom	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
ElBaratto_Op	EGERIA SRL	25/01/2011 11.35.50	0h 03.05	Carlo: conferma aperture porte su router	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
LuFattizzo_Op	ELLEA SUD SRL	25/01/2011 09.48.28	0h 33.29	Salvatore per supporto pianificato.	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
GiGobbi_Op	TWO CALL SRL	24/01/2011 17.24.25	0h 11.17	gobbi/ivan: chiusura predelivery	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
LuFattizzo_Op	SPEEDY RINGS SRL	24/01/2011 16.01.18	0h 11.38	verifica operazione schedulata bkp bcom	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
AlColombo_Op	MONDOBUSINESS SRL	24/01/2011 15.50.17	0h 09.48	- check apertura porta 3541 (esito negativo)	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
LuFattizzo_Op	CALL BUSINESS SRL	24/01/2011 15.07.13	0h 40.31	analisi su nostre macchine (networking) ed invio mail al cliente invitandolo ad interfacciarsi co	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
LuFattizzo_Op	CALL BUSINESS SRL	24/01/2011 12.10.51	0h 04.40	Controllo rapido CTR1 e CTR2 fastweb. Sulla 1 ci sono attive le regole per accedere in rdp sulle	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
ElBaratto_Op	CALL BUSINESS SRL	24/01/2011 11.48.15	0h 06.23	info sistemistica.manda mail	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
GiGobbi_Op	DUSTY srl	21/01/2011 11.16.22	0h 00.31	lava: chiarimenti modulo predelivery	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
GiGobbi_Op	TWO CALL SRL	21/01/2011 10.17.40	0h 03.47	ivan:quanta memoria occupa sql? tutta, anche 8 GB	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
GiGobbi_Op	AR SERVICES SRL	20/01/2011 17.01.50	0h 18.52	francesco responsabile IT: il gruppo di continuità non si avvia; gli ho proposto di formulare un'	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM
LuFattizzo_Op	EGERIA SRL	20/01/2011 14.26.53	0h 03.54	Carlo: i tecnici di Telecom sono presso la sede di Egeria per configurazione regole router.	ASS. SISTEMISTICA	CLI	MM

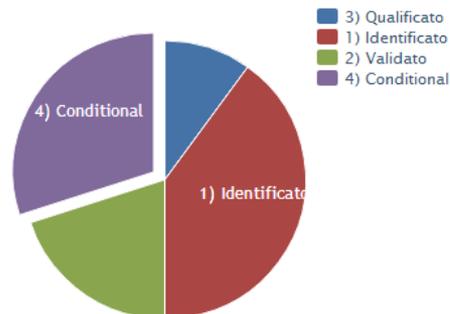
1 2 3 4 >

(D) Records: 60

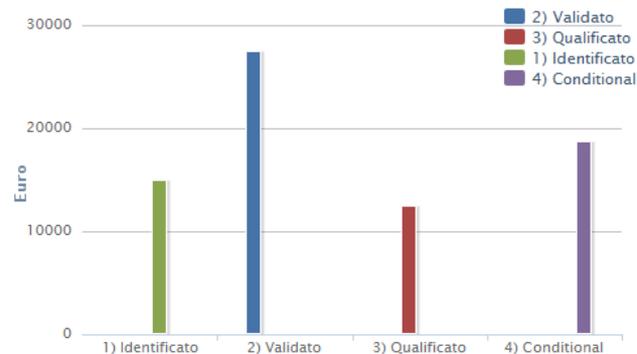
Internet | Protected Mode: Off 100%

## Dettaglio di analisi opportunità

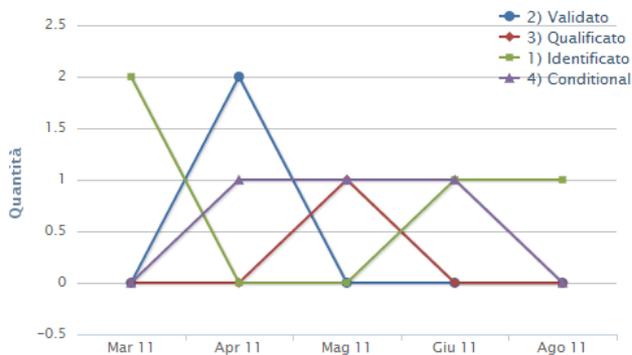
Quantità opportunità per stato



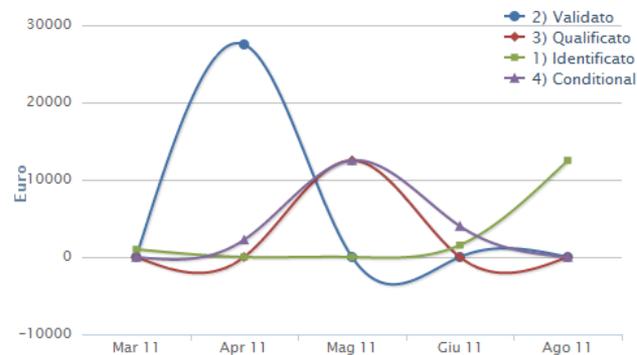
Importi opportunità per stato



Quantità opportunità per periodo chiusura



Importi opportunità per periodo chiusura



## Dettaglio di analisi attività telefonica

File Azioni Strumenti ?

Filtro attività impostato : Motivo 77 e Telefonate dal 01/01/2011 00.00.00 al 31/01/2011 23.59.59

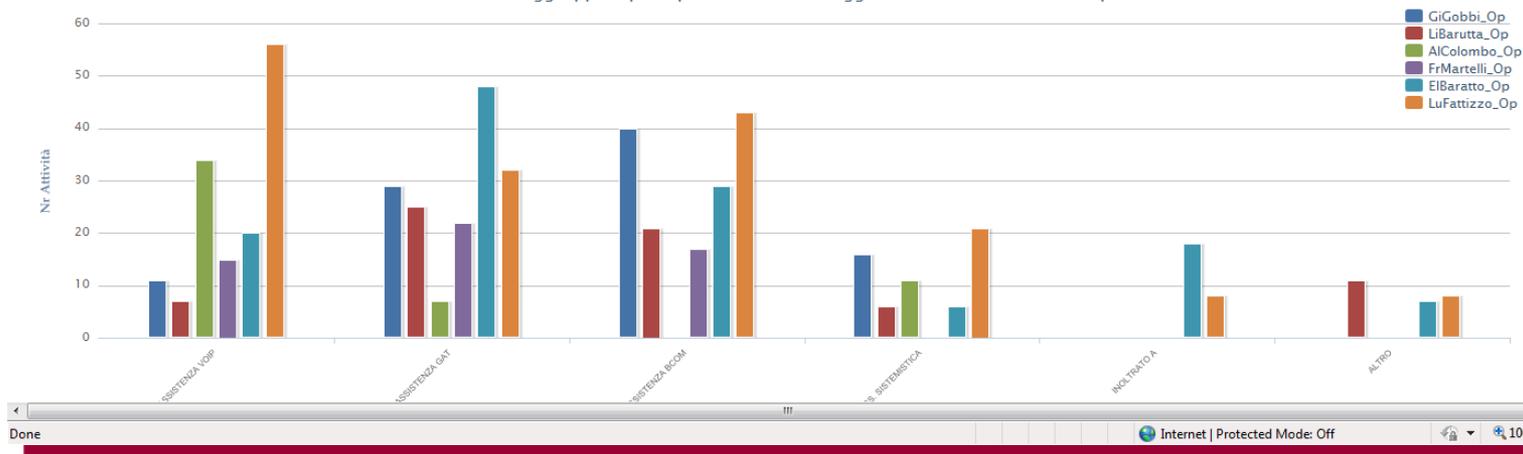
Filtra:

TIPOATTIVITA	QUANTITA	DURATA	
ASSISTENZA GAT	167	34h 15.24	Dettaglio
ASSISTENZA BOOM	158	53h 14.26	Dettaglio
ASSISTENZA VOIP	145	35h 16.17	Dettaglio
ASS. SISTEMISTICA	60	26h 31.06	Dettaglio
INOLTRATO A	30	0h 45.38	Dettaglio
ALTRO	26	3h 39.09	Dettaglio
SLM - LICENCE MANAGER	8	1h 49.44	Dettaglio
ESATTO	4	0h 12.09	Dettaglio
ASSISTENZA Hi-Sender	3	0h 28.30	Dettaglio
FAX	1	0h 02.10	Dettaglio
INFO COMMERCIALE	1	0h 03.17	Dettaglio
	<b>603</b>		

(D) Records: 11

Durata totale Attività Help Desk : 156h 17.50

Attività raggruppate per Operatore con conteggio attività SUPERIORE a Cinque



## Modulo Post Vendita - Help Desk

NUMERO	CLIENTE	TIPO	DATA INIZIO	DATA SCADENZA	DATA DISDETTA	SLA	OBSOLETO
0000001	DIPLOMATIC	Supporto Base	12/11/2010	31/12/2012		Generico	False
0000002	ENEL s.p.a.	Supporto Avanzato	16/11/2010	16/11/2013		Next Business Day	False
0000003	STAR SPA	Solo Telefonico	16/11/2010	16/11/2011		Emergenza	False
			2010	15/11/2010		Emergenza	False
			2010	16/11/2011		Generico	False

### Modulo Post Vendita – Help Desk

- Gestione contratti di manutenzione, assistenza, a coupon su prodotti specifici
- Assegnazione segnalazione
- Gestione di più attività contemporanee, assegnate a persone diverse, sulla stessa segnalazione
- Integrato con agenda condivisa
- Gestione SLA, costi di chiamata, costi orari
- Gestione FAQ

Desk - Contratto

Obsoleto:

OTTI RINNOVI

0000001 Cliente: **DIPLOMATIC**

Tipo di contratto: **Supporto Base**

12/11/2010 Data scadenza: **31/12/2012**

Costo al cliente: **0**

Costo fornitore: **0**

SLA: **Generico**

finite per le attività legate al contratto (se non impostate verranno prese quelle predefinite per ognuna)

Condizioni:

Priorità:

DESCRIZIONE	70	0
Formazione	70	0
Installazione	55	100
Test	50	100
Coupon		100
Forfait		100
Solo Email		100
Solo Telefonico		100
Supporto Avanzato	Emergenza	480
Supporto Base	Generico	4320
Tutto Compreso	Next Business Day	1440
		50
		0

SLA	T. RISPOSTA	T. SOLUZIONE
Emergenza	240	480
Generico	1440	4320
Next Business Day	720	1440

## Monitoraggio in tempo reale e FAQ

ID	NUMERO	DATA INS.	TIPO	PROBLEMA RISCONTRATO	DATA PREV.	DATA SOL.	RESPONSABILE	STATO	TIPO	PRIORITA'	CLIENTE	CONTRATTO
3	0000003	15/11/2010 23.22.19	Richiesta sostituzione	A quale risoluzione deve essere impostato lo schermo per visualizzare correttamente il sito Fiat Professional?		17/11/2010	Pallante Gelsomino	Chiuso	C	Alta	Ferrero s.r.l.	
2	0000002	15/11/2010 18.46.30	Richiesta intervento tecnico	Perche' il mio computer segnala errori di Java?		07/12/2010	Pallante Gelsomino	Chiuso	C	Media	DUCATI SPA	
1	0000001	06/08/2010 0.00.00	Richiesta sostituzione	energteg			Ugolini Rolando	456	A	Emergenza	Azienda dimostrativa e/duer	

1 2 3 (D) Records: 13

● Elenco attività

ID	RICHIESTA	INIZIO	FINE	ATTIVITA'	RESPONSABILE	CONDIZIONE	DOVE	STATO	TIPO	TIPO ATTIVITA'	PRIORITA'
7	15/11/2010 23.24.00	15/11/2010 23.24.00	17/11/2010 20.18.00	REALIZZAZIONE REPORT	Pallante Gelsomino	Fuori Garanzia	Presso nostra sede	Chiuso	C	Consulenza	Alta
6	15/11/2010 23.22.00										

File Azioni Strumenti ?

Help Desk - FAQ

Categoria:  Da validare:

ID	CATEGORIA	DOMANDA	VALIDO	LETTURE
2	CRM	E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?	15/11/2010	17
3	CRM	Che differenza c'è fra opportunità di vendita/offerta/ordine nel CRM?	15/11/2010	12
6	CRM	Perché la stampa della pagina risulta incompleta?		1
8	Richiesta intervento tecnico	Che informazioni contiene la sezione Pronta consegna?		0
9	Richiesta sostituzione	Non parte piu' l'HD		0
4	Voip	Un sistema IP telephony può essere un'alternativa ai normali centralini telefonici?	15/11/2010	15
5	Voip	Perche il mio computer segnala errori di Java?	15/11/2010	8

## Ricerche mirate e reportistica ad hoc

File Azioni Strumenti ?

**Ricerca Segnalazioni**

**Dati Segnalazioni**

N.ro segnalazione:

Cliente:  Filtro clienti Ricerca

Tipo segnalazione:

Stato segnalazione:

Inserita da:

Assegnata a:

N.ro segnalazione dal:  al:

Data segnalazione dal:  al:

Data prev. soluz. dal:  al:

Data soluzione dal:  al:

### Attività per Operatore e Stato

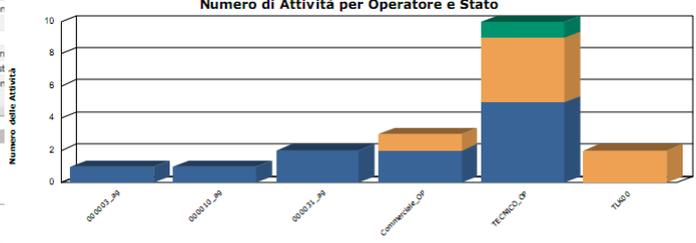
Dettaglio delle attività ordinate per operatore

Filtra:

OPERATORE	NOME	COGNOME	NUMERO TT	STATO SEGNALAZIONE	STATO ATTIVITÀ	TIPO ATTIVITÀ	PRIORITÀ	DESCR. ATTIVITÀ	ID ATTIVITÀ	DATA INIZIO	DATA FINE	PREV.
000003_ag	Rolando	Ugolini	0000001	456	Aperto	Consulenza	Media	7	1	08/09/2010 9.35.00		
000010_ag	Piero	Rossi	0000013	Da Fare	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	21	30/12/2010 17.13.00		
000031_ag	Marco	Giorgetti	0000013	Da Fare	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	22	30/12/2010 17.13.00	30/12/2010	*
000031_ag	Marco	Giorgetti	0000001	456	Aperto	Cor						
Commerciale_OP	Andrea	Crespi	0000003	Chiuso	Aperto	Cor						
Commerciale_OP	Andrea	Crespi	0000007	Chiuso	Chiuso							
Commerciale_OP	Andrea	Crespi	0000009	Da Fare	Aperto							
TECNICO_OP	Andrea	Crespi	0000007	Chiuso	Chiuso							
TECNICO_OP	Gelsomino	Pallante	0000010	Da Fare	Aperto	For						
TECNICO_OP	Gelsomino	Pallante	0000011	Chiuso	Chiuso	Test						
TECNICO_OP	Gelsomino	Pallante	0000007	Chiuso	Aperto	Cor						

2 >>

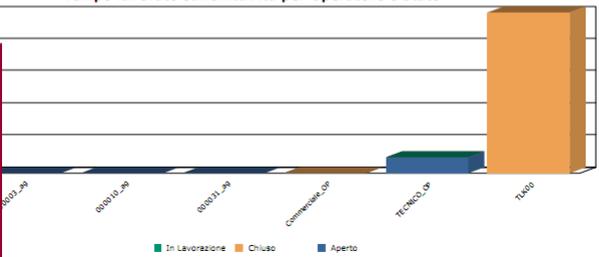
### Attività raggruppate per Operatore e Stato



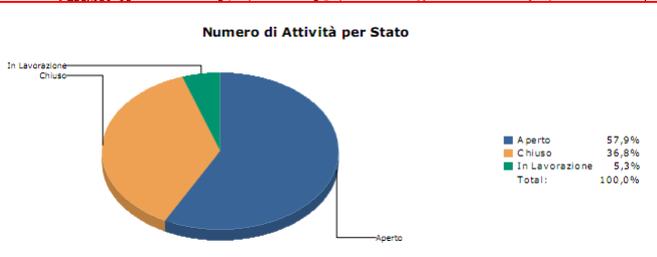
### Attività raggruppate per Operatore e Stato

OPERATORE	NOME	COGNOME	ID AGENTE	STATO AT
000003_ag	Rolando	Ugolini	6	Aperto
000010_ag	Piero	Rossi	10	Aperto
000031_ag	Marco	Giorgetti	12	Aperto
Commerciale_OP	Andrea	Crespi	16	Aperto
Commerciale_OP	Andrea	Crespi	16	Aperto
TECNICO_OP	Gelsomino	Pallante	14	In Lavorazio

### Tempo lavorato sulle Attività per Operatore e Stato



### Numero di Attività per Stato



### Attività raggruppate per Operatore e Stato

Totale		Num. Attività	Tempo
000003_ag	Aperto	2	00h 00.00
Totale per Operatore		1	00h 00.00
000010_ag	Aperto	1	00h 00.00
Totale per Operatore		1	00h 00.00
000031_ag	Aperto	2	00h 00.00
Totale per Operatore		3	00h 00.00
Commerciale_OP	Aperto	2	00h 00.00
Commerciale_OP	Chiuso	1	00h 00.00
Totale per Operatore		3	00h 00.00
TECNICO_OP	Aperto	3	00h 00.00
TECNICO_OP	Chiuso	4	00h 00.00
TECNICO_OP	In Lavorazione	2	00h 00.00
Totale per Operatore		10	00h 00.00
TMS0	Chiuso	2	00h 00.00
Totale Generale		19	11h 00.00

### Attività raggruppate per Stato

Totale		Num. Attività	Tempo
Aperto		11	04h 00.00
Chiuso		7	20h 00.00
In Lavorazione		1	00h 00.00
Totale Generale		19	11h 00.00

## CRM Sincro Service

**CrmSincro** è un servizio che si occupa di sincronizzare in autonomia e ad intervalli di tempo regolare le informazioni del gestionale con il CRM. E' possibile creare un solo servizio di importazione automatica, che deve essere collegato all'azienda gestionale **al momento della creazione** del database del CRM. Successive modifiche richiedono un approccio progettuale da richiedere al fornitore. Per fare in modo che la Sincronizzazione avvenga 'subito' è sufficiente selezionare la riga e svuotare manualmente il campo **'Ultimo Check'** quindi premere **Salva**. Entro pochi istanti riparte la sincronizzazione. Il tempo di ogni sincronizzazione può variare da pochi secondi fino a diversi minuti in base alle dimensioni dell'azienda nel gestionale.

Configurazioni presenti Stato Servizio: **Run**

ID	Azienda collegata	Database azienda	Connessione	Refresh (min)	Ultimo Check	Attivo	Log completo	Stato offerte inviate
1	SIS3	AZI_SIS3	TEST	1	20110124172407	1	1	VINTA

### Gestione configurazione

ID:  Connessione:

### Impostazioni

Refresh  Ultimo Check  Log completo  Attivo

Nuovo Stato Offerta/Opportunità

### Log servizio

File	Tipo	Anno-Mese-Giorno
CrmSincro_20110124.txt	TXT	2011-01-24
(D) Records: 1 <input type="button" value="Up"/> <input type="button" value="Down"/>		

### Verifica dati da gestionale

Controlla possibili duplicati nei dati del gestionale

Tabella	Chiave duplicata	Altri dati del record	Data del controllo
Nessun record presente			
(D) Records: 0 <input type="button" value="Up"/> <input type="button" value="Down"/>			

### Dettagli tecnici

I dettagli della sincronizzazione tra gestionale e CRM si possono trovare nella [documentazione di CRMSincro](#).

Questo servizio recupera i dati delle seguenti entità del gestionale:

- Clienti/Fornitori con relativi Contatti e Sedi Diverse
- Agenti
- Articoli e varianti
- Listini
- Condizioni di Pagamento
- Codici IVA
- Provenienze (sorgenti)
- Magazzini (depositi)
- Località
- Zone e Sottozone
- Banche
- Nazioni
- Vettori
- Lingue
- Valute
- Tipi di documento
- Gruppi Clienti/Fornitori
- Consensi Privacy
- Reparti
- Titoli
- Qualifiche
- Forme giuridiche
- Settori di attività
- Mezzi di trasporto
- Ultimi prezzi

L'integrazione con "e/"  
si arricchisce di nuovi  
step di **visualizzazione e**  
**di condivisione** dati tra  
CRM e gestionale tra cui  
anche il LINK al **manuale**  
**di sincronizzazione**,  
direttamente sulla  
pagina di  
amministrazione

## Gestione e condivisione documenti da qualsiasi punto del CRM!

Esplora Documenti

Visualizza anche i documenti di volumi non disponibili  Vista documenti per: **Nodo selezionato**

Cartella corrente: **Desktop**

Filtra: pdf

CODICE	DATA	NOMEFILEORIGINARIO	DIM. (KB)	STATOVOLUME	R/O	VOLUME	CARTELLA	
2172	03/05/2010 16.56.47	1-25.pdf	4777	A	NO	1	Desktop	Apri File
2167	03/05/2010 16.40.33	Manual_TX-SR508_TX-SR508_En.pdf	2243	A	NO	1	Desktop	Apri File

(D) Records: 2

### ESPLORA DOCUMENTI

- ✓ gestisce tutti gli allegati e i documenti disponibili in **TO DO** e in **RELAZIONA**
- ✓ Gestione filtri, visualizzazioni, limitazioni, permessi
- ✓ Gestione file di tutti formati
- ✓ Archiviazione documenti flessibile e personalizzata

Relazioni fino al 2° livello (\*\*)

Filtra:

RELAZIONE DA	DESCRIZIONE	RELAZIONE A	ENTITA' A	DESCRIZIONE	TIPO
--------------	-------------	-------------	-----------	-------------	------

(D) Records: 0

**Crea Relazioni**

Relazione: **Per il documento** **ricordarsi di** Entità: **ToDo List**

Note: **inserire le note**

Ricerca:  **Cerca** **Crea Relazione**  Solo legami univoci  Stesso cliente

**Modifica Relazione**

# Relazioni tra entità

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

## Corrispondenze dinamiche e trasversali su tutto il CRM

E' possibile creare relazioni ovvero una **corrispondenza** tra le diverse entità del sistema : correlare clienti, indirizzi, ordini, oggetti, agenti, opportunità, ..

Con possibilità di

- ✓ Ricerca per singola "entità"
- ✓ Ricerca per tutte le relazioni

### Tipi di Relazione

ID:

Descrizione Da:

Descrizione A:  Entità A:

Obsoleto:  Lock:

File Azioni Strumenti ?

#### Tipi di Relazione

Filtra:

ID	DESCRIZIONE DA	ENTITA' DA	DESCRIZIONE A	ENTITA' A	OBSOLETO	LOCK
1	Ultime entità	Utenti	Visitata da	.	False	True
2	Cliente	Clients	Fornitore	Fornitori	False	False
3	Associata	Clients	Associata	Clients	False	False
4	Offerta per	Ordini	Offerta di	Clients	False	False
5	Genitore di	Clients	Figlio di	Clients	False	False
6	Messaggio	Messages	Collegato	.	False	False
7	Messaggio di Risposta/Inoltro	Messages	Messaggio Originale	Messages	False	False
8	Per il cliente	Clients	ricordarsi di	Promemoria	False	True
9	Per il soggetto	Agenti	ricordarsi di	Promemoria	False	True
10	Per l'articolo	ListiFr	ricordarsi di	Promemoria	False	True
11	Per la campagna	Motivi	ricordarsi di	Promemoria	False	True
12	Per il messaggio	Messages	ricordarsi di	Promemoria	False	True
14	Per l'ordine	Ordini	ricordarsi di	Promemoria	False	True
15	Per il fornitore	Fornitori	ricordarsi di	Promemoria	False	True
16	Per la sede	Clients_Indirizzi	ricordarsi di	Promemoria	False	True

## Linguaggio di programmazione semplice e duttile

Il linguaggio di programmazione Simple# consente

- ✓ Creazioni di tabelle di dettaglio (**master-detail**) ad hoc, veloci e funzionali
- ✓ Collegamento tra loro di più tabelle di approfondimento
- ✓ Redazione di template e modelli personalizzati

**PANNELLO SIMPLE#**

Permette di renderizzare un pannello simple#

Id: **SimpleSharpPanelDettaglio**

Il pannello simple# può essere collegato  
Sul click di una singola riga verrà aggiornata

Visualizza una tabella di informazioni contestuale (utilizzare [[nomecampo]] - Nel caso delle azioni si puo' utilizzare anche  
Nelle azioni utilizzare il parametro IDPrmKeyTable per aprire entita' con la loro chiave principale

Id: **GridTestata** Numero di righe: **10** Larghezza: **100%** Nascondi:  Visualizza tag HT

Tipo selezione: **Single** Modalita: **DataTable** Colonna Tooltip: **12** Larghez

Colonna colore: **-1** Codifica colori: Colonna colore Sfondo: **-1**

```
SELECT Ordini.IDOrdine, TIPI_ORDINI.Descrizione as Tipo, Ordini.NumeroOrdine  
dbo.dateformat(Ordini.DataOrdine,'dd-mm-yy ddd') as Data, Ordini.Cliente as A  
Ordini.OggettoTrattativa as Oggetto, (SELECT (CodiceAgente + ' - ' + Cognome)  
Ordini.IDAgente) As Agente, Stati.DescrizioneStato AS Stato, Ordini.Percentuale  
JOIN Stati ON Ordini.Stato = Stati.IDStato INNER JOIN TIPI_ORDINI ON TIPI_ORD
```

ne: **0;200;0**

da  
are: **SimpleSharpPanelDettaglio**

ord: **Nessuna offerta presente**

e 1: **ordiniform.aspx?IDPrmKeyTable= | |IDordine | |**

e 1: **Apri**

ma  
1:

**TESTATA (ELENCO OFFERTE VISIBILI ALL'UTENTE)**  
Doppio click apre

FIELD1	FIELD2	FIELD3	FIELD4
...	...	...	...
...	...	...	...

Records: 10

**DETTAGLIO (RIGHE OFFERTA SELEZIONATA [[GridTestata.Numero||0]])**

FIELD1	FIELD2	FIELD3	FIELD4
...	...	...	...
...	...	...	...

Records: 10

## ✓ **Gestione articoli e magazzino** : sempre più flessibile!



- Gestione più amplificata e dinamica in funzione delle **varianti per articolo**
- Gestione delle diverse **unità di misura** alternative degli articoli, con **conversione** dei valori

## ✓ **Integrazione con e/** : sempre più ampia per garantire il massimo controllo e condivisione



- Valutazione del **RISCHIO CLIENTE** in fase di creazione impegno in e/ con segnalazione all'utente
- Gestione delle **impostazioni CASE SENSITIVE** del database di e/ : segnalazione dei possibili problemi di sincronizzazione dei dati
- Link al **manuale di sincronizzazione** con e/ sulla pagina di amministrazione del servizio CRMSincro



## ✓ **Integrazione con e/** : sempre più ampia per garantire il massimo controllo e condivisione

- Richiamo del **calcolo prezzi** di e/ dallo step di Gestione Offerte
- Collegamento impegno di e/ a offerta-opportunità del CRM: in e/ viene inserita una **riga descrittiva** con nr e data dell'offerta-opportunità presente nel CRM
- Ogni eventuale modifica in e/ a nr e data degli impegni viene **aggiornata automaticamente** nel CRM
- Abilitazione dell'invio di offerte-opportunità ed anagrafiche a e/
- Gestione del **sottoconto cliente**
- Gestione della **contropartita degli articoli**

- **Cambio di stato automatico** di un'offerta/opportunità dopo il passaggio in e/: nella configurazione di CRMSincro è possibile indicare lo stato che verrà assegnato all'offerta/opportunità dopo l'invio ad e/

## CRM Sincro Service

CRMSincro è un servizio che si occupa di sincronizzare in autonomia e ad intervalli di tempo regolare le informazioni del gestionale con il CRM. E' possibile creare un solo servizio di importazione automatica, che deve essere collegato all'azienda gestionale **al momento della creazione** del database del CRM. Successive modifiche richiedono un approccio progettuale da richiede al fornitore. Per fare in modo che la Sincronizzazione avvenga 'subito' è sufficiente selezionare la riga e svuotare manualmente il campo **'Ultimo Check'** quindi premere **Salva**. Entro pochi istanti riparte la sincronizzazione. Il tempo di ogni sincronizzazione può variare da pochi secondi fino a diversi minuti in base alle dimensioni dell'azienda nel gestionale.

Stato Servizio: **Run**

ID	Azienda collegata	Database azienda	Connessione	Refresh (min)	Ultimo Check	Attivo	Log completo	Stato offerte inviate
1	SIS3	AZI_SIS3	TEST	1	20110124172407	1	1	VINTA

**Gestione configurazione**

ID:  Connessione:

Impostazioni

Refresh  Ultimo Check  Log completo  Attivo

Nuovo Stato Offerta/Opportunità

**Verifica dati da gestionale**

Tabella	Chiave duplicata	Altri dati del record	Data del controllo
Nessun record presente			

(D) Records: 0

**Dettagli tecnici**

I dettagli della sincronizzazione tra gestionale e CRM si possono trovare nella [documentazione di CRMSincro](#).

Questo servizio recupera i dati delle seguenti entità del gestionale:

- Clienti/Fornitori con relativi Contatti e Sedi Diverse
- Agenti
- Articoli e varianti
- Listini
- Condizioni di Pagamento
- Codici IVA
- Provenienze (sorgenti)
- Magazzini (depositi)
- Località
- Zone e Sottozone
- Banche
- Nazioni
- Vettori
- Porto
- Lingue
- Valute
- Tipi di documento
- Gruppi Clienti/Fornitori
- Consensi Privacy
- Reparti
- Titoli
- Qualifiche
- Forme giuridiche
- Settori di attività
- Mezzi di trasporto
- Ultimi prezzi

**Log servizio**

File	Tipo	Anno-Mese-Giorno
Crmsincro_20110124.txt	TXT	2011-01-24

(D) Records: 1



## ✓ **Integrazione con e/** : sempre più ampia per garantire il massimo controllo e condivisione

- **Registrazione** dell'attività di invio a e/ di un'offerta-opportunità
- **Invio massivo a ERP** di offerte-opportunità dalla griglia
- **Sintesi CRM** : visualizzazione documenti gestionali del cliente in modalità testata-dettaglio
- Miglioramento del downgrade delle anagrafiche clienti-fornitori nel CRM quando vengono rimosse in e/
- Gestione della **data di evasione** prevista per l'impegno e le righe
- Visualizzazione degli **ultimi prezzi** dell'articolo provenienti da e/



## ✓ **Offerte & Opportunità** : selezioni libere ed ampia gestione degli elementi dell'offerta

- **Allineamento delle interfacce** di Back Office di Offerte-Ordini, Opportunità e Appuntamenti alla visualizzazione di Gestione Attività
- **Condizioni offerta** : il destinatario può essere scelto tra Anagrafiche, Contatti o inserito liberamente
- **Condizioni offerta** : l'indirizzo di destinazione può essere scelto tra le sedi del cliente o del destinatario (se è un'anagrafica) o inserito liberamente
- **Visibilità del campo "Costo unitario"** dopo la selezione prodotto in inserimento offerta
- **Visibilità del margine dell'offerta**



## ✓ **Offerte & Opportunità** : selezioni libere ed ampia gestione degli elementi dell'offerta

- **Gestione attività** : posizionamento sullo step Gestione Offerte dopo la trasformazione di opportunità in offerta
- Gestione dei **decimali** per prezzi e quantità in base a valuta e unità di misura
- Gestione delle **spese accessorie**, di trasporto e di reso e acconto
- Gestione del **nr** di colli e dell'**aspetto** dei beni
- Gestione delle sezioni delle offerte (segue dettaglio)

# Le Novità '11

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

- **Gestione dinamica delle sezioni delle offerte:** cliccando su una singola riga si visualizzano in una apposita tabella tutti i dati economici della sezione.

Per ogni sezione è possibile

- **cambiare l'ordinamento di una sezione**
- **abilitare/disabilitare la stampa di tutte le sezioni in un solo click**
- **abilitare/disabilitare l'invio ad e/ di tutte le sezioni**

Cod.Sezione	Posizione	Titolo	Invia	Stampa
1	1	Offerta Software	NO	SI
2	2	Offerta Hardware	NO	NO
3	3	Offerta Fonia	NO	SI

(5) Records: 3

Sposta su Sposta giù Stampa tutte Stampa nessuna Invia a ei tutte Invia a ei nessuna

Sezioni dell'offerta

Codice sezione: 2 Titolo: Offerta Hardware

Note: B I U

Stampa Invia e/ Riepilogo sezione

Costo di acquisto	159,00
Prezzo di listino	90,00
<b>Totale di sezione</b>	<b>90,00</b>
Totale importo (A)	90,00
Sconti di testata( 1,00 2,00 ) e pag. ( 3,00 ) (B)	5,30
<b>Totale valore merce (A - B)</b>	<b>84,70</b>

- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Gestione Opportunità
- Invio Email
- Agenda
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

<b>Data doc.</b>	14/12/2010	<b>Valido fino al</b>	24/11/2010	<b>Agente</b>	000003_op
<b>Listino</b>	qqqqqqqqqqqq	<b>Sconto1%</b>	1	<b>Sconto2%</b>	2
<b>Totale</b>	668,18000	<b>Totale Ivato</b>	801,81000	<b>Totale da Pagare</b>	801,81000
<b>Valuta</b>	EURO	<b>Condizioni pag.</b>	Rimessa Diretta 30 gg d.f.	<b>Sconto pag.%</b>	3
<b>Mezzo trasp.</b>		<b>Vettore</b>		<b>Porto</b>	
<b>Spese trasp.</b>	0,00000	<b>Spese acc.</b>	0,00000	<b>Reso</b>	0,00000
<b>Acconto</b>	0,00000				

Stato	Codice Prodotto	Descrizione	Quantità	Sconti	Prezzo unitario (EUR)	Iva	Prezzo (EUR)
<b>1 - Offerta Software</b>							
<i>Generico</i>							
	FINESTRA ABET	Finestra di Abete	5		100,000	20	500,00000
	PANTA1000	PANTALONE COTONE PETTINATO MOD. MIAMI	1		90,000	20	90,00000
<b>Totale Generico</b>							<b>590,00000</b>
<b>Totale sezione</b>							<b>590,00000</b>
<b>2 - Offerta Hardware</b>							
<i>Generico</i>							
	ABETE	Legno abete alpino	1		30,000	20	30,00000
	FANTASMA	Articolo fittizio	1		50,000	20	50,00000
<b>Totale Generico</b>							<b>80,00000</b>
<i>Da offrire</i>							
	ANELLO_RUOTA	Anello Ruota (Bicicletta e/sigip)	1		10,000	20	10,00000
<b>Totale Da offrire</b>							<b>10,00000</b>
<b>Totale sezione</b>							<b>90,00000</b>
<b>3 - Offerta Fonia</b>							
<i>Generico</i>							
	K725	K725	1		30,000	20	30,00000
<b>Totale Generico</b>							<b>30,00000</b>
<b>Totale sezione</b>							<b>30,00000</b>
<b>VALORE MERCE (EUR)</b>							<b>710,00000</b>
<b>VALORE MERCE (IVA COMP.) (EUR)</b>							<b>852,00000</b>

## ✓ Offerte & Opportunità : selezioni libere ed ampia gestione degli elementi dell'offerta



DATI SEZIONI PRODOTTI NOTE ESIGENZA/CONCORRENZA CARATTERISTICHE SEDE OPERATIVA

Cod.Sezione	Posizione	Titolo	Invia	Stampa
1	1	Fornitura	NO	SI
2	2	Servizi	NO	SI

**(5) Records: 2**

Sposta su Sposta giù Stampa tutte Stampa nessuna Invia a e/ tutte Invia a e/ nessuna

**Sezioni dell'offerta** ▶ ◀ 📄 ✕ x2

Codice sezione:       Titolo:

Note: 

**B** **I** **U** | ↶ ↷ | ☰ ☷ | HTML

Articoli compresi nella fornitura

Stampa:       Invia e/:

Riepilogo sezione

<b>Costo di acquisto</b>	150,00
<b>Prezzo di listino</b>	2.600,00
<hr/>	
<b>Totale di sezione</b>	2.600,00
<b>Totale importo (A)</b>	2.600,00
<b>Sconti di testata( 5,00 0,00 ) e pag. ( 2,00 ) (B)</b>	179,40
<hr/>	
<b>Totale valore merce (A - B)</b>	2.420,60



## ✓ **Post Vendita** : attività integrate nel workflow di Gestione attività

Powered By Esa Software

Operatore  
000003\_op (0)  
Rolando Ugolini

Utilità  
Gestore Elenchi  
Nuova Attività  
Attività Precedenti

Attività (0)

Ugolini Piero  
Help Desk

Primo Contatto (0) - PUBBLICO  
Gestione

Attività Chiamata  
0541/7741156 00:01:37 00:00:00

### Gestione Trouble Ticket

Stato Operatore Filtra:

**SEGNALAZIONI Tutti (T)**

ID	NUMERO	DATA INS.	TIPO	PROBLEMA RISCONTRATO	RESPONSABILE	STATO	TIPO	PRIORITA'	CONTRATTO
Nessuna segnalazione trovata per il cliente									

(D) Records: 0

● Nuova Segnalazione

Stato Operatore Filtra:

**ATTIVITA' Tutti (T)**

ID	INIZIO	FINE	DESCRIZIONE	TIPO	STATO	DOVE	CONDIZIONE	TIPO STATO	IN CARICO A
Nessun record presente									

(D) Records: 0

● Attività

Workflow

- Dati Anagrafici
- Trouble Ticket
- Gestione**
- FAQ
- Invio Email
- Esito

# Le Novità '11

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali



## ✓ Post Vendita : attività integrate nel workflow di Gestione attività

Powered By Esa Software

Ugolini Piero  
Help Desk

Operatore  
000003\_op (0)  
Rolando  
Ugolini

Utilità  
Gestore Elenchi  
Nuova Attività  
Attività Precedenti

Attività (0)

### Gestione Trouble Ticket

Stato Operatore Filtra:

ID	NUMERO	DATA INS.	TIPO	PROBLEMA	RISCONTRATO	RESPONSABILE	STATO	TIPO	PRIORITA'	CO
Nessuna segnalazione trovata per il cliente										

• Nuova Segnalazione

Contratto/Prodotto: Nessun contratto/prodotto

Contatto: [ ]

Data segnalazione: 07/02/2011 15.56

Priorità: Media

Stato corrente: Da Fare

Data prevista soluzione: [ ]

Problema: [ ]

Numero Trouble Ticket: 0000010

In carico a: Ugolini Rolando (000003\_op)

Utilità  
Gestore Elenchi  
Nuova Attività  
Attività Precedenti

Attività (0)

Powered By Esa Software

Ugolini Piero  
Help Desk

Primo Contatto (0) - PUBBLICO

0541/7741156 Attività Chiamata 00:02:07 00:00:00

Workflow

Dati Anagrafici

Operatore  
000003\_op (0)  
Rolando  
Ugolini

Utilità  
Gestore Elenchi  
Nuova Attività  
Attività Precedenti

Attività (0)

Stato Operatore Filtra:

ID	INIZIO	FINE	DESCRIZIONE	TIPO	STATO	DOVE	CONDIZIONE	TIPO STATO	IN CA
Nessun record presente									

Powered By Esa Software

Ugolini Piero  
Help Desk

Primo Contatto (0) - PUBBLICO

0541/7741156 Attività Chiamata 00:03:16 00:00:00

Workflow

Dati Anagrafici  
Trouble Ticket  
Gestione  
FAQ  
Invio Email  
Esito

### Gestione Trouble Ticket

• Ricerca FAQ

Categorie

- CRM
  - E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?
  - Che differenza c'è fra opportunità di vendita/offerta/ordine nel CRM?
- Voip

Informazioni

- FAQ più lette
- Ultime FAQ inserite

Perché il mio computer segnala errori di Java?  
Un sistema IP telephony può essere un'alternativa ai normali centralini telefonici?  
Che differenza c'è fra opportunità di vendita/offerta/ordine nel CRM?  
E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?

 **FAQ - Informazioni sull'utilizzo**

**Categorie:** le Faq sono suddivise in Categorie, individuata la Categoria di interesse cliccare sull'intestazione per visualizzare l'elenco delle Faq.  
Per reperire le informazioni su una Faq cliccare sulla riga corrispondente, al centro della pagina si aprirà il dettaglio con domanda e risposta visualizzate.

**Informazioni:** riporta due Categorie, le Faq più lette dove si possono visualizzare le 10 Faq più cliccate e le ultime Faq inserite dove si trovano le ultime 10 Faq inserite e validate.

**Ricerca FAQ:** è possibile eseguire una ricerca nel database delle Faq specificando un testo specifico.  
Cliccare sull'intestazione, inserire il testo da ricercare e premere il tasto Cerca.  
Verranno visualizzate a lato le Categorie corrispondenti al testo ricercato.  
Per annullare la ricerca e visualizzare tutte le Categorie premere il tasto Annulla ricerca.  
Se nello step precedente si è selezionata un'Attività avente una descrizione verrà proposto come testo di ricerca la descrizione stessa.

# Le Novità '11

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali



## ✓ Stampe multilingua

Nella configurazione delle stampe per  
Anagrafica e Offerta/Opportunità è  
possibile configurare la lingua del report

Stampa

143 di 143

ID Stampa

149

Manuale di personalizzazione stampe

Codice Modulo

OrdiniForm

Descrizione

Offer - cost estimate

Descrizione estesa

Utente/Gruppo

[All User - Tutti gli utenti]

Motivo

Obsoleto

Bloccato dal produttore

Lingua

English

Report

Report

ENG\_Offerta.Rpt

Upload

Download

Delete

Data/ora inserimento

07/02/2011 15.53.48

Data/ora ult.modifica

07/02/2011 15.53.48

Report di Stampa

Stampa dei Report Configurati

Genera XML guida

Configurazione stampe

Nuovo Report

Lingua del report

English

DESCRIZIONE

CODICEMODULO

LINGUA

Offer - cost estimate

OrdiniForm

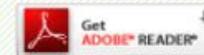
English

Anteprima

Modifica

(S) Records: 1

Chiudi





## ✓ Utenti in sola lettura : web portal a portata di tutti

In ambiente **Web Portal** si possono registrare **infiniti utenti** che accedono a determinate informazioni CRM in sola lettura:

- nessun acquisto di ulteriori licenze
- accesso illimitato
- accessi da remoto
- visualizzazioni personalizzate

The screenshot shows a web browser window with the URL 'crm'. The interface includes a main menu on the left with options like 'Anagrafiche CRM', 'Contact Management', and 'MegaBiblos'. The main content area displays a welcome message for 'Mondufficio' and lists several user profiles with their roles and contact information. Below this, there are two data tables: one for client information and another for ongoing negotiations.

**Salve Mondufficio, benvenuto in**

**Andrea Albanese**  
Channel & Alliance Manager  
Cell.

**Morelli Stefano**  
Crm business consultant  
Cell.

**Jessica Gallo Stampino**  
Channel Service  
Tel. +39  
j.gallo@

**Giusy Famà**  
Channel Service  
Tel. +39  
g.fama@

**Le tue anagrafiche nel crm ... (solo visualizza**

IDCLIENTE	RAG. SOCIALE	NOME	COGNOME	CITTÀ	TELEFONO	CEL
68826	Caprioli Andrea	Andrea	Caprioli	Gorla minore		

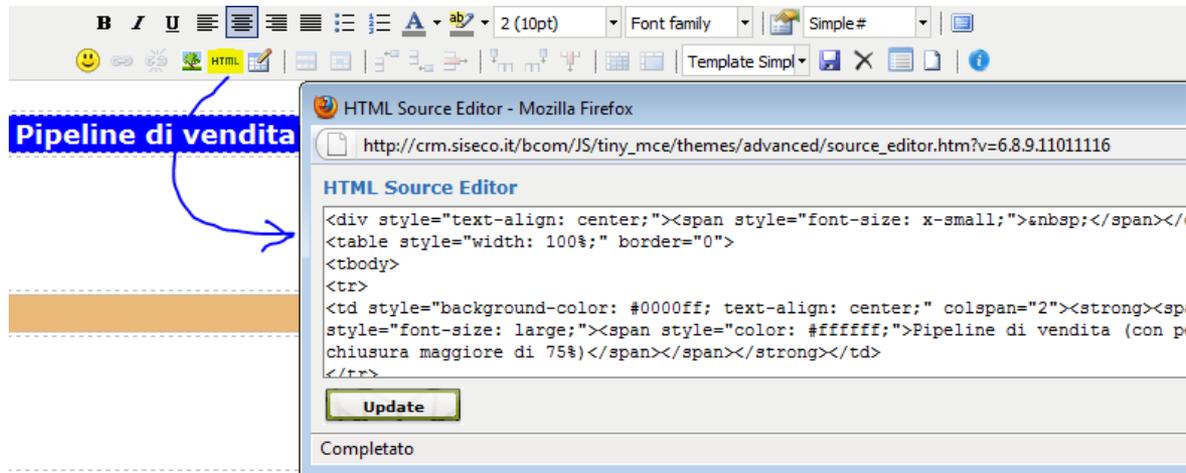
**Le tue trattative in corso ... (nessun filtro di stato)**

ANAGRAFICA	TRATTATIVA	STATO	OGGETTO	IMPORTO	CHIUSURA
Caprioli Andrea	Op.2011.1	3) Qualificato	Crm	12500	Maggio 2011 al 8
IDEA SERVICE SRL	Op.2011.2	1) Identificato	DB GuidaMonaci	1540	Giugno 2011 al 6
EDITALIA SPA	Op.2011.3	2) Validato	Campagna E-Mail Marketing BF	15000	Aprile 2011 al 20
Caprioli Andrea	Op.2011.4	4) Conditional	Crm	12500	Maggio 2011 al 8
Caprioli Andrea	Op.2011.5	1) Identificato	Crm	12500	Agosto 2011 al 8
Caprioli Andrea	Op.2011.6	2) Validato	Crm	12500	Aprile 2011 al 8

Quantità opportunità per stato

2) Validato 30000

## ✓ Personalizzazioni Simple# anche senza licenza SDK Simple#



- Possibilità di modifica template Simple# esistenti e modifica pagine HTML senza licenza di sviluppo SDKSimple#
- Redazione di template e modelli personalizzati da rendere disponibili agli utenti finali (clienti, partner,...) che potranno caricarli e richiamarli ove possibile nel CRM
- Licenza di sviluppo necessaria per creare nuovi pannelli



## ✓ Integrazione con E/DMS documentale (prossimamente disponibile)

### DMS Sincro Service

**DmsSincro** permette di configurare le impostazioni per il caricamento di opportunità e offerte nel sistema documentale.

I documenti sono trasmessi al DMS mediante i web services presenti all'URL indicato nella configurazione (ad esempio, <http://mio-dominio.it/dmsws>); al documento caricato nel DMS viene allegata la stampa in PDF dell'opportunità/offerta in base ai report configurati.

I documenti vengono registrati nell'azienda del documentale specificata nella configurazione.

Per accedere al documentale, il CRM può utilizzare l'autenticazione di Windows (se è stata attivata anche per l'accesso al CRM impostando il parametro **ELU010**), oppure un nome utente e una password che vengono richiesti all'utente al primo invio di documenti al DMS e memorizzati nella tabella Utenti del CRM.

#### Configurazioni presenti

ID	Connessione	Azienda documentale	URL web services	Attivo	Autenticazione Window
1	TEST	TEST	<a href="http://win08x32/dms24ws/">http://win08x32/dms24ws/</a>	1	0

#### Gestione configurazione

ID:  Connessione:

#### Impostazioni

Codice Azienda del documentale TEST	URL web services <input type="text" value="http://win08x32/dms24ws/"/>	Us
Report Offerta Offerta - preventivo		
Report Opportunità Opportunità		

Tutti i **documenti** registrati nel documentale diventano ora disponibili ed integrati con il CRM per

- Gestire stati documenti
- Assegnare attività
- Visualizzazione in agenda dei ToDo assegnati nel documentale



# Le Novità '11

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali

Anagrafica Prodotti e Servizi												
ID	CODICE	DESCRIZIONE	GR.MERC	S/GR.MERC	LINEA	GR.STAT.	PREZZO UNIT.	UM	COD. IVA	VIS	TIPOLOGIA	DISABILITÀ
125	A	Articolo A	PF	PAN	01	01		PZ	20	Si	A	No
126	ABETE	Legno abete alpino	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
127	ABITO1000	ABITO MODELLO MIAMI legno per fabbricati, ponteggi, bricolage	DE	VES				PZ	20	Si	A	No
128	ANELLO	Anello di diamanti	GEN	GEN				PZ	20	Si	A	No
129	ANELLO_RUOTA	Anello Ruota (Bicicletta e/sigip)	COM	BAS				PZ	20	Si	A	No
131	ANTA	articolo di prova	GEN	GEN				PZ	20	Si	A	No
132	ANTINA	Antina per finestra	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
133	ANTINA - ABET	Antina per finestra in Abete	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
134	ANTINA - DOUG	Antina per finestra in Douglas	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
135	ANTINA - HEML	Antina per finestra in Hemlok	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
136	ANTINA - PINO	Antina per finestra in Legno di Pino	PI	SER	01			PZ	20	Si	A	No
137	ANUBA	Anuba	PI	SER				PZ	20	Si	A	No
138	ARCHIVI	Modulo di ESATTO - ARCHIVI Gestione Archivi azienda	SW	ESA				PZ	20	Si	A	No
139	ARTICOLO - BUNDLE	PRODOTTO FINITO [BUNDLE]	GEN	GEN				PZ	20	Si	A	No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Records: 218

Descrizione Estesa Salva Descrizione Foto

- ✓ **Calendario più agevole e veloce,  
consultabile direttamente da tastiera**
- ✓ **Migliorati gli strumenti di analisi (log),  
grazie a maggiori dettagli descrittivi**



The screenshot shows two overlapping windows. The top window is titled "Log Downloader" and displays a table of log files. The bottom window is a "Windows Internet Explorer" browser showing a log entry.

RODNE	DIMENSIONE (KB)	DATA CREAZIONE	DATA ULTIMA MODIFICA	
LOG_BOOMMAILTEST_ADMIN_20110111.TXT	1	11/01/2011 18.00.49	11/01/2011 18.12.04	Download
LOG_BOOMMAILTEST_ADMIN_20110112.TXT	135	12/01/2011 9.24.03	12/01/2011 17.32.16	Download
LOG_BOOMMAILTEST_ADMIN_20110113.TXT	743			
LOG_BOOMMAILTEST_ADMIN_20110114.TXT	76			
LOG_BOOMMAILTEST_ADMIN_20110117.TXT	1			
LOG_TRAININGHELPOESKI_ADMIN_20110111.TXT	1			
LOG_TRAININGHELPOESKI_ADMIN_20110112.TXT	1			
LOG_TRAININGHELPOESKI_ADMIN_20110113.TXT	38			
LOG_TRAININGHELPOESKI_ADMIN_20110115.TXT	16			
LOG_VERYFASTPEOPLE_ADMIN_20110113.TXT	2			

```
11/01/2011 18.00.49.946 [54KB RAM] Info
Log In
User: ADMIN
IPAddress: 94.138.174.114
Browser: Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 6.0; it; rv:1.9.2.13) Gecko/20101203 F
Machine name: 94.138.174.114
SessionID: ftzkpg55bnquto3yhostqo55
Valid connection

11/01/2011 18.12.03.833 [158KB RAM] Info
Log Out
User: ADMIN
SessionID: ftzkpg55bnquto3yhostqo55
Disconnected successfully

11/01/2011 18.12.03.922 [158KB RAM] Info
Logout from LogOutCurrentUser (AjaxWebPage - Chiusura Browser)
```