

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

E/CRM

Le Novità della versione 7.4.0

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.

Modello Contatti

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

Per un avvio veloce e semplificato del CRM

The screenshot shows the TeamSystem CRM interface with several key features highlighted by callout boxes:

- Help Online**: Located at the top right of the interface.
- Ricerca Globale**: A search bar located in the top navigation area.
- AGIONI: albero azioni sull'anagrafica**: A callout pointing to the 'Azioni' and 'Sintesi' links in the table.
- POSTA ELETTRONICA**: A callout pointing to the 'Posta Elettronica' menu item in the left sidebar.
- Agenda**: A callout pointing to the 'Le tue azioni' table.
- click apre anagrafica**: A callout pointing to the 'click apre anagrafica' link in the table.
- SINTESI: sintesi delle informazioni (anche di quelle gestionali) dell'anagrafica**: A callout pointing to the 'Sintesi' link in the table.
- CHAT**: A callout pointing to the 'CHAT' menu item in the left sidebar.
- Gestione ToDo**: A callout pointing to the 'ToDo List' menu item in the top navigation area.
- Alert**: A callout pointing to the 'Alert' menu item in the left sidebar.
- MENU**: A callout pointing to the 'MENU' menu item in the left sidebar.
- HOME PAGE Specifica per profilo utente**: A callout pointing to the 'Attività da fare' section in the left sidebar.

The main table displays the following data:

Codice	Email	Città	Prov	Stato	Azioni	Sintesi
0111	info@esasoftware.com	RIMINI	RN	Da validare	Azioni	Sintesi
Il SOLE 24 ORE Spa	0230220001 info@sole24ore.com	MILANO	MI	Validato	Azioni	Sintesi
Nominativo di Esempio	018701870187 info@nomeazienda.it	MILANO	MI	Attivo	Azioni	Sintesi

The 'Attività da fare' section shows:

- OGGETTO: TO DO DI PROVA
- Appuntamenti: 31/05/2012 11:05, 25/05/2012 16:43

The 'CHAT (Online)' window shows the following users:

- Agente Due [crm24]
- Amministratore [crm24]
- SuperAmministratore [crm24]
- Utente Ospite [crm24]

• Gestione condivisa ANAGRAFICHE

• Gestione condivisa dell'AGENDA

• Gestione CHAT e condivisione DOCUMENTI

• Gestione POSTA ELETTRONICA integrata

• Gestione NEWSLETTER semplificata

• Gestione attività con TODO

Modello Offerte e Opportunità

Vai oltre i Contatti!! il BackOffice al tuo servizio



- Gestione condivisa **ANAGRAFICHE**
- Gestione condivisa dell'**AGENDA**
- Gestione **CHAT** e condivisione **DOCUMENTI**
- Gestione **POSTA ELETTRONICA** integrata
- Gestione **NEWSLETTER** semplificata
- Gestione attività con **TODO**
- Gestione **OPPORTUNITA'**
- Gestione **OFFERTE**

Home page come Contatti con in più l'elenco e lo stato delle offerte e opportunità

The screenshot shows two tables from the CRM software. The top table is titled 'Opportunità' and the bottom table is titled 'Offerte'. Both tables have a search bar and a filter icon. The 'Opportunità' table has columns: In carico a, Cliente, Anno, N. opportunità, Rev, Data, Telefono, Importo, % Chius., Chius. prevista, Stato, and Oggetto. The 'Offerte' table has columns: In carico, Cliente, Tipo, Anno, N. offerta, Rev, Data, Telefono, Importo, % Chius., Chius. prev, Stato, and Oggetto.

In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prevista	Stato	Oggetto	
Croci Mauro	Nominativo di Esempio	2012	5_162733886		23/07/2012	018701870187	130.000,00	10	Ottobre 2012	Revisionato	Soluzione CRM	Vedi
nessuno Age	Nominativo di Esempio	2012	10_182841376		03/09/2012	018701870187	200,00	10		1) IDENTIFI	Soluzione ERP	Vedi

In carico	Cliente	Tipo	Anno	N. offerta	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prev	Stato	Oggetto	
Croci Maur	Nominativo di Esempio	Preventi	2012	9_162814910		23/07/2012	018701870187	3.025,00	100	Ottobre 2	1) INSERITO	Trattativa di tipo A	Vedi
Morelli Ste	Nominativo di Esempio	Ordine	2012	13_105216891		04/09/2012	018701870187	0,00			1) INSERITO	Soluzione CRM	Vedi

Wizard per la Configurazione

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

E' arrivato lo strumento per l'avvio semplificato del CRM

Il Wizard di configurazione guidata è un tool di progettazione vero e proprio, basato essenzialmente sul Simple# nella sua ennesima evoluzione. Il primo Wizard realizzato è per la Configurazione Guidata utile a semplificare le attività di avvio del CRM. Esso permette di:

- Accelerare alcune configurazioni ripetitive
- Fornire istruzioni e linee guida operative

Il Wizard salva ogni esecuzione che viene fatta e riprende dall'ultimo punto in cui si è arrivati.

Configurazione guidata del CRM

GESTIONE UTENTI

Esegui i seguenti passi, cliccando su LINK per aprire la pagina CRM specifica e su HELP per accedere allo specifico help on line.

- 1) **RINOMINA UTENTI PRECONFIGURATI**: dalla pagina Amministrazione-Lista Utenti seleziona ogni singolo utente modello, togli la disabilitazione e rinominalo con il cognome e nome effettivo dell'utente togliendo la password in chiaro nel nome ed eventualmente cambiando la password o impostando 'Cambia Password al primo accesso' [LINK](#) [HELP](#)
- 2) **RINOMINA SOGGETTI PRECONFIGURATI**: dalla pagina Anagrafiche CRM-Soggetti-Lista Agenti seleziona ogni singolo soggetto e rinominalo con il nome effettivo del soggetto e inserisci il relativo indirizzo mail, eventualmente anche gli altri campi informativi. [LINK](#) [HELP](#)
- 3) **INSERISCI NUOVI UTENTI**: dalla pagina Amministrazione-Inserimento Guidato Utenti seleziona il profilo da duplicare, inserisci i dati proseguendo la numerazione del campo codice dell'utente campione, seleziona il ruolo utente e spunta per soggetti agente e operatore (vengono generati in automatico). [LINK](#) [HELP](#)
- 4) **INSERISCI AGENZIA A NUOVI UTENTI**: dalla pagina Amministrazione-Gestione Utenti seleziona i nuovi utenti generati e inserisci ad ognuno l'Agenzia "Sede Principale". [LINK](#) [HELP](#)
- 5) **INSERISCI NUOVI UTENTI NEI GRUPPI**: dalla pagina Utilità-Utenti Gruppi seleziona Gestione e verifica che nei gruppi siano inseriti i nuovi utenti, nel caso inserirli manualmente. Puoi anche creare nuovi gruppi. [LINK](#) [HELP](#)
- 6) **CONFIGURA ACCOUNT EMAIL OUT**: dalla pagina Posta Elettronica-Account seleziona gli account di mail e provvedi a configurare gli esistenti e ad aggiungere quelli dei nuovi utenti per il servizio di mail uscenti. E' possibile avere una o più mail aggiuntive di gruppo e attivare il servizio di mail entranti. [LINK](#) [HELP](#)
- 7) **ASSEGNA ACCOUNT EMAIL AD UTENTE**: dalla pagina Utilità-Opzioni seleziona un singolo utente e quindi EMAIL/SMS ed assegna la relativa mail di default. [LINK](#) [HELP](#)
- 8) **GESTIONE GERARCHIA DEI SOGGETTI**: dal menù Anagrafiche CRM seleziona Soggetti: Gestione Gerarchie e verificare/impostare le gerarchie. E' possibile selezionare una vista tra quelle disponibili (tutti, o le specifiche categorie di soggetti) [LINK](#) per l'help vedi tasto in alto a destra nella pagina.

Pagina con elenco **attività** da svolgere sequenzialmente, ognuna con **link all'Help On line** e alla **funzione CRM** specifica per eseguire la configurazione richiesta.

Configurazione guidata del CRM

pagina corrente: 4/14

PERSONALIZZAZIONE FUNZIONI UTENTI - VISIBILITA ANAGRAFICHE

2) Le anagrafiche sono limitate per i venditori (agenti) ?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agente che gestisce l'anagrafica nel campo "Link (1)"

Configurazione parametro CK0040 - Gestione Clienti: limita se utente è un Operatore - SI: CK0040=SI - NO: CK0040=NO

3) Le anagrafiche sono limitate per gli operatori ?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agente che gestisce l'anagrafica nel campo "Link (1)"

Configurazione parametro CK0039 - Gestione Clienti: limita se utente è un Agente - SI: CK0039=SI - NO: CK0039=NO

4) Le anagrafiche sono limitate per le agenzie?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agenzia che gestisce l'anagrafica nel campo "(1)"

Configurazione parametro CK0070 - Gestione Clienti: limita se utente appartiene ad una Agenzia - SI: CK0070=SI - NO: CK0070=NO

Pagina con **raccolta info** sulla cui base verranno **configurati automaticamente i parametri** del CRM

La comunicazione smart tra due o più operatori anche nel CRM

Menu Principale

- Anagrafiche CRM
- Backoffice Services
- Contact Management
- MegaBiblos
- Posta Elettronica
- Personalizzazioni

Le tue anagrafiche

Codice	Ragione Sociale	Telefono
	Nominativo di Esempio	018701870187
	Siseco	03319351

Chat (Online)

Chat (Online)

Utenti:

- Amministratore
- Croci Mauro [Crm-2012]
- Ferretti Stefano [Crm-2012]
- Lazzati Fausto [Crm-2012]
- Morelli Stefano [Crm-2012]
- Profilo Commerciale [crm24]
- Rossi Mario [Crm-2012]
- SuperAmministratore [crm24]
- Utente Ospite [Crm-2012]

Chat pubbliche:
nessuna chat pubblica disponibile

Apertura Chat da Home page

Utenti della Chat

- Offline
- Online
- Occupato
- Invisibile

Stati degli utenti della Chat

Nuova campagna

- Nessuno Telemarketer - CHAT DEL 01/06/2011
- Ilaria - 11/03/2011 -

Chat (Nessuno Telemarketer - 01/06/2011 10.01.16)

ZAMM prova 01/06/2011 10:00

Mappa Azioni con Chat allegata.

Chat Pubblica

Inserire il titolo della chat pubblica (opzionale):
Chat CRM

Selezionare gli utenti da inserire nella chat pubblica:

- Stefano
- Milano
- Alessandro
- Paolo
- Antonio

Crea Annulla

Avvio Chat pubblica tra più utenti

Caratteristiche Appuntamenti

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

Più informazioni associate agli appuntamenti dei tuoi agenti

Anche per gli Appuntamenti è stata inserita la possibilità di associare caratteristiche con le medesime modalità in uso per clienti, ordini, opportunità, . .

Caratteristiche

ID

Caratteristica **Numero di Presenti**

Note **Numero di presenti all'appuntamento**

Descrizione estesa

Disabilitato Stampa Visibile sul palmare

Tipo Tabella **Appuntamenti**

Tipo dato **Numero**

Creazione
caratteristica

Tipi di
caratteristiche

Tipo Tabella **Appuntamenti**

Tipo dato **Numero**

Sorgente

Tipo

Data/ora inserimento 11/09/2012 16.59.00

- Numero
- Testo
- Intero
- Data
- Data/Ora
- Ora
- Booleano

In fase di inserimento
dell'appuntamento è possibile
valorizzare le caratteristiche relative

Dettaglio Appuntamento

Tipo Appuntamento Lavorativo To D

Data/Ora App. : 10/09/2012 10.50 - 13.55

Note :

Anagrafica: Siseco

DATI APPUNTAMENTO DATI ANAGRAFICA **CARATTERISTICHE**

Numero di Presenti 5

Salva Appuntamento

Caratteristiche Filtrabili

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

Usa i campi con la selezione semplificata dei valori significativi!

Caratteristiche filtrabili per campi aggiuntivi in funzione della tipologia della tabella caratteristiche.
Con questa prestazione è possibile valorizzare un campo con valori selezionati secondo con il criterio impostato. Es. solo i valori già usati per i prodotti già caricati nella specifica offerta)

Caratteristiche

ID: N° abbinamenti: 0

Caratteristica: **AMBIENTE** Elenco campi sostituibili Priorità: 0

Note:

Descrizione estesa:

Disabilitato Stampa Visibile sul palmare Libero 01 Libero 02 Sola Lettura

Tipo Tabella: **Dettaglio Ordini** Raggruppamento: e/

Tipo dato: **Testo** Multivalore

Sorgente: **Select distinct [Nota] from [CARATTERISTICHE_ORDINIDETTAGLIO] where [CodCaratteristica]=8 and isnull(Nota,') <> ' And CodDettagliOrdine IN (Se** Limita valori

Tipo: **Reale** Tabella virtuale: Controlla

Data/ora inserimento Data/ora ult.modifica Utente Utente ult.modifica Numero modifiche

Esempio di filtro per il campo `[[IDOrdine]]`:
Select distinct [Nota] from [CARATTERISTICHE_ORDINIDETTAGLIO] where
[CodCaratteristica]=8 and isnull(Nota,') <> ' And CodDettagliOrdine IN (Select
IDDettagliOrdini from Dettagli_ordini where IDOrdine = [[IDOrdine]])

Hai esigenze speciali? Puoi anche inserire lead senza deduplica!

Nuovo parametro di WebToLead per disabilitare la deduplica dei nominativi.

In alcune situazioni, può essere desiderabile evitare la deduplica delle anagrafiche dei lead caricati nel CRM da siti esterni richiamando la pagina **WebToLead.aspx**; questo è ora possibile impostando **al valore Nessuno il parametro MetodoRicercaClienti**: così facendo, verrà creato un nuovo record nelle anagrafiche del CRM ogni volta che viene chiamata la pagina WebToLead.aspx.

The screenshot shows a web form with a dark blue navigation bar at the top containing the following menu items: Home, Chi Siamo, Perchè Conviene, Club Mutui Internet, Dicono di Noi, and Contatti. The main form area is light blue and contains the following fields:

- Nome e Cognome*: Paperino
- Città: Milano
- Indirizzo: Piazza Duomo 1
- Email*: paperino.
- Telefono*: 029191912312
- Richiesta*: mutuo per prima casa

Below the fields, there is a checkbox labeled "Autorizzo espressamente al trattamento dei dati Personali secondo il D.Lgs 196/2003 del 30/06/06". At the bottom left, there is a large orange button with a circular logo and the text "Invia Richiesta Gratuita".

WEB to LEAD

Potenzialità e tecniche
anche senza deduplica

Sempre allineati alle API e nuove funzioni georeferenziate



Integrazione con Google Map ancora da attivare.

Occorre effettuare la registrazione sul sito di Google Maps per poter visualizzare correttamente la mappa. Dovrai visitare il sito **Console API** all'indirizzo <https://code.google.com/apis/console> ed effettuare il login. Fare clic sul collegamento **Services** dal menu a sinistra.

Attivare il servizio di Google Maps API v3 e quindi fare click sul link di accesso API dal menu a sinistra. La chiave API è disponibile dalla pagina di accesso API, nella sezione Accesso Simple API.

Una volta ottenuta la chiave basterà inserirla nel box riportato qui sotto e premere il pulsante **Salva**.

ATTENZIONE: la richiesta della chiave di attivazione è a cura dell'utente che dovrà rispettare la chiave verrà richiesta solo la prima volta.

[Premere qui per procedere alla registrazione della chiave](#)

[Premere qui per ottenere istruzioni per ottenere una chiave API di Google](#)

Inserire la chiave di attivazione

Nuova pagina per l'attivazione di Google Maps

La pagina con le istruzioni per l'integrazione delle Mappe di Google e la richiesta della corrispondente chiave di attivazione è stata aggiornata per rispecchiare i cambiamenti apportati da Google alla modalità di richiesta delle chiavi per l'utilizzo delle loro API 3.0.

Calcolo e visualizzazione
percorso agente in base alle
località in cui sono stati fissati
gli appuntamenti in Agenda.

Mappa percorso
agente selezionato

Appuntamenti di
altri agenti

Elenco strade del
percorso

Visualizza percorso relativo ai marker per agente.

Totale Km percorso: 880.604

213 km - circa 2 ore 5 min

1. Procedi in direzione sudovest 5 m
2. Prosegui dritto su Via S. Agata 72 m
3. Svoltala leggermente a destra e... 0,6 km
4. Svoltala a destra verso SP58 0,3 km
5. Svoltala a destra verso SP58 12 m
6. Prendi la prima a destra in corrispondenza di SP58 0,7 km
7. ... a destra al bivio 0,5 km
8. Svoltala a destra per rimanere su SP58 0,6 km
9. Svoltala a sinistra per rimanere su SP58 1,2 km
10. Alla rotonda prendi la 2a uscita a 48 m

Ampliate le funzioni! Ora il contatto è ora a portata di click

Nuovi campi per i dati di una persona da contattare per la segnalazione

Nella gestione delle segnalazioni sono stati aggiunti i campi Referente, Telefono, Fax e Mail, che possono essere usati per inserire i dati di contatto della persona del cliente che deve essere contattata per la gestione della segnalazione; questi campi sono “liberi” (salvo i controlli formali sui numeri di telefono e la mail) e vengono inizializzati con i dati del cliente a cui si riferisce la segnalazione.

Campi di
contatto
nello step
Trouble
Ticket

Help Desk - Segnalazioni

ID: 12 Numero: 0012349 Descrizione: p7 Cliente: hhh

DATI INTERVENTO NOTE CARATTERISTICHE

Cliente: hhh Contatto:

Referente: papera nonna Tel.: 666666666 Fax: 669898933 E-mail: andrea.prova@nike.it

● 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

Campi di
contatto sulla
scheda della
segnalazione

Registro Ingressi /

Uscite Ora puoi anche rilevare le ore lavorate dagli operatori!

La funzione "Registro Ingresso Uscite Utenti Multiturno" permette di registrare gli ingressi e le uscite degli utenti così da tenere traccia degli accessi e dei tempi di lavorazione degli stessi. E' possibile ricercare i singoli eventi mediante gli appositi campi posti in alto, come un utente od un gruppo di utenti ed una data particolare. Un apposito box mostra il totale dei minuti per il giorno e l'utente selezionato.

ID	UTENTE	OPERAZIONE	INGRESSO	USCITA	MINUTI	NOTE	TIPO UTILIZZO
1	Croci Mauro [Crm-2012]	LOGIN	12/09/2012 16:13:00	12/09/2012 16:15:00	2		

In OPZIONI utente
selezione del flag
"Abilita Registro
Ingressi Uscite".

Opzioni

Utente: Croci Mauro [Crm-2012]

GENERALE IMPOSTAZIONI CTI EMAIL/SMS PARAMETRI PROCEDURA LOG OPE. UTENTI **REGISTRO IN/OUT** SIMPLE# HOMEPAGE

Attiva Registra Ingressi/Uscite per l'utente

Abilita Registro Ingressi/Uscite Consenti Visualizzare Registro di Tutti gli Utenti

Esponde in registro quando avviene superamento minuti

Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 60) Arrotonda in eccesso in Ingresso e in difetto in Uscita

Pausa in modalità Screen Saver dopo (secondi) 0 = Pausa Manuale

Privacy - Richiede password alla ripresa attività

Pausa Operatore

Un "break" per gli operatori con la funzione Pausa

La funzione di PAUSA e' molto utile per evidenziare il tempo lavorato ed il tempo passato in pausa, è altresì utile per "congelare" momentaneamente l'attività di chiamata, infatti quando l'utente non è disponibile il sistema non passa nominativi, sospendendo quindi anche di fatto la lavorazione stessa.

Operatore

tmkComm (0)

Commerciale

Pausa Operatore

Utilità

Nuova Attività

Attività Precedenti

Attività (0)

Primo Contatto (0) - PUBBLICO

Ricerca Cliente

Per iniziare un'attività effe

Crm

Utente Amministratore in pausa dal 13/09/2012 11.46

00:04:52

PAUSA

Inserire il motivo della pausa: **GENERICO**

Inserire la password dell'utente Amministratore per uscire dalla pausa:

Ok

ID	RAG SOC	T
522992	Ugolini Daniele2	3
522993	Ugolini Piero	0
522994	TELECOM S.p.A.	0
522995	ENEL s.p.a.	0
522996	Computex	0

Per uscire
dalla pausa
inserire il
tipo di
pausa e la
password

Le tue analisi sulla produttività delle attività del Call Center

Le statistiche elaborano per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.

Per ogni riga dei report è possibile avere il relativo dettaglio delle attività dell'operatore:

- Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)
- Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout)
- Analisi Performance Operatori Tempi Netti

Analisi performance operatori (tempi netti)

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout)

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)

Statistiche raggruppate per
totale, campagna e
operatore. Alcune info:

- N° clienti
- N° contatti positivi e utili
- N° telefonate
- Durata conversazione
- Attesa tra due chiamate
- Ore registro presenze
- Ore pausa
- Ore lavorate

Dettaglio dell'operatore: Mirko

AV.	NR.UTL.	T.U/T.T %	T.LOGIN	T.LAV. G	T.PAUSE	T.U/T.L	NR.TEL.+**	T.P/T.U % (TM)	T.P/T.L	T. MOTIVI
81	11.54	20h 56.00	18h 52.00							
20	9.76	6h 40.00	6h 17.00							
191	12.9	6h 20.00	5h 26.00							
49	7.5	5h 50.00	5h 01.00							
16	13.51	7h 05.00	6h 23.00							
22	18.63	26h 32.00	24h 52.00							
49	16.84	6h 25.00	6h 02.00							
27	15.52	6h 16.00	5h 27.00							
25	11.79	6h 52.00	6h 30.00							
22	13.66	6h 21.00	6h 01.00							

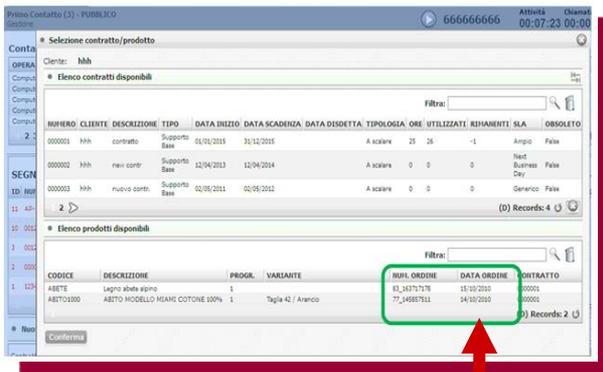
TIDSTATO	STATO TEL.	NOMINATIVI	DURATEME
3	Mi trovo bene ENEL	1	0h 00.46
6	Non risponde	2	0h 00.31
29	Rifiuta Dialogo	1	0h 00.39
1	Occupato	5	0h 00.16
2	Richiamo Personale	25	0h 01.52
3	Mi trovo bene ENEL	17	0h 02.22
4	Numero errato	7	0h 00.12
6	Non risponde	52	0h 00.20
7	Segreteria Telefonica	1	0h 00.07
22	Non vuole più essere ricontattato	13	0h 01.39

La post-vendita migliora con la gestione delle matricole!

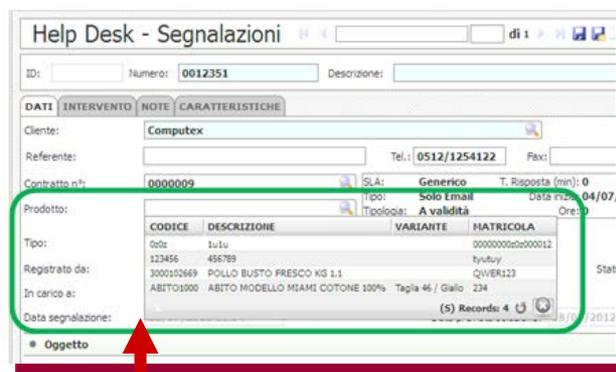
Collegamento articoli sotto contratto post-vendita a matricole di e/

Per ogni articolo è gestita la matricola per identificare univocamente il prodotto in ambito assistenza post vendita integrata con e/. Ampliamenti sui moduli:

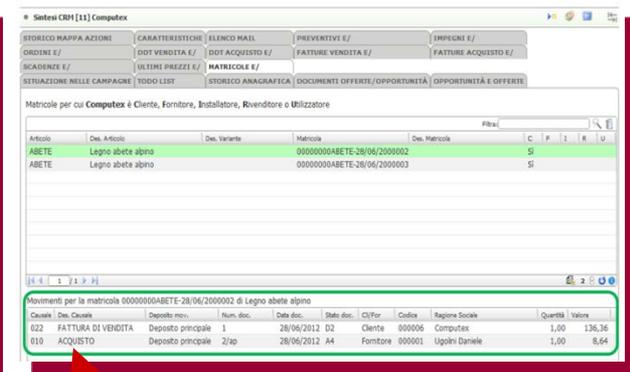
- **Sintesi CRM** per visualizzare tutte le movimentazioni della matricola selezionata
- **Back-office post-vendita** per associare ai contratti le matricole oggetto dell'assistenza, collegarle alle Segnalazioni, per permettere la ricerca o l'analisi/reporting per specifica matricola
- **Multimedia post-vendita** per permettere la gestione delle matricole nell'ambito dello step Segnalazioni (apertura o creazione) concordemente con quanto presente nel Contratto.



Multimedia: Gestione matricole



Back-Office: Gestione matricole



Sintesi CRM: Gestione matricole

e/ Gestione Impegni

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

Ora puoi inviare gli impegni ad e/ direttamente dal tuo CRM!

Miglioramento gestione impegni di e/

La trasformazione delle opportunità/offerte del CRM in impegni verso e/ è stata completata allineando i campi CRM ed e/ e permettendo l'inserimento di tutte le informazioni necessarie direttamente dal CRM. Le nuove funzioni disponibili sono:

- **Impostazione della data dell'impegno generato in e/:** data offerta o data passaggio in e/
- **Impostazione delle spese di incasso e dell'addebito bolli sugli impegni di e/:** compilazione dei campi al momento della trasformazione dell'offerta/opportunità in impegno.
- **Migliore integrazione con la gestione provvigioni di e/:** le informazioni relative al calcolo provvigionale, riportate sull'impegno generato a partire da un'offerta del CRM, vengono ora scritte utilizzando la stessa business logic di e/.

Gestione configurazione

ID:	<input type="text" value="1"/>	Connessione:	<input type="text" value="TEST"/>	<input type="button" value="Salva"/>	<input type="button" value="Elimina"/>
ERP collegato:	<input type="text" value="e/"/>	Versione del servizio:	<input type="text"/>		
Impostazioni					
Refresh	Ultimo Check	Log completo	Attivo	<input type="button" value="Prepara database"/>	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Nuovo Stato Offerta/Opportunità	Stato Offerte/Opportunità da inviare a ERP	Escludi fornitori	Solo art. e-commerce	Porta Agenti da ERP	Data impegno = data offerta
<input type="text" value="VINTA"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Impostazione della data dell'impegno generato in e/

Maggiore flessibilità nella scelta dei campi da sincronizzare

Miglioramento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/

- **Gestione descrizione degli articoli:** possibilità di indicare quale descrizione degli articoli delle righe dell'offerta del CRM passare ad e/. Scelta tra: descrizione breve, descrizione estesa (senza formattazione HTML) o entrambe (concatenate).
- **Descrizione estesa degli articoli:** possibilità di sincronizzare la descrizione estesa dell'anagrafica articoli del CRM con quella dell'anagrafica articoli di e/
- **Framework .NET 4.0 e compatibilità con e/ 02.13:** Il servizio CRMSincro è stato ricompilato con il Framework .NET 4.0, in modo da utilizzare i wrapper per e/ 02.13 ed e/SATTO compilati con .NET 4.0 al fine di assicurare la corretta integrazione.

CRM Sincro -
Gestione
descrizione
degli articoli

Impostazioni

Refresh 20	Ultimo Check <input type="text"/>	Log completo <input type="checkbox"/>	Attivo <input checked="" type="checkbox"/>		
Nuovo Stato Offerta/Opportunità <input type="text"/>	Stato Offerte/Opportunità da inviare a ERP <input type="text"/>	Escludi fornitori <input type="checkbox"/>	Solo art. e-commerce <input type="checkbox"/>	Porta Agenti da ERP <input checked="" type="checkbox"/>	Data impegno = data offerta <input checked="" type="checkbox"/>
Aggiorna descrizione estesa articoli e varianti da ERP <input type="checkbox"/>		Descrizione articolo da riportare sulle righe dell'ERP <input type="text"/>			

e/satto
Impresa24
E/DMS
DesktopESA

CRM sempre più integrato con altri sistemi!

- **Il CRM è ora integrato anche con i gestionali e/satto e Impresa24:** durante la creazione di una nuova azienda del CRM è possibile selezionare da un menu a tendina il gestionale con cui integrarla, scegliendo tra e/, e/satto e Impresa24. A seconda del gestionale selezionato, il wizard chiederà di inserire le informazioni necessarie per collegare l'azienda del CRM a un'azienda dell'ERP.
- **Integrazione con E/DMS:** nell'impegno di e/ generato a partire da un'offerta/opportunità del CRM viene inserito anche la Key Unique dell'offerta/opportunità in DMS24, in modo che la registrazione dell'impegno nel documentale possa "agganciare" automaticamente l'offerta/opportunità da cui deriva l'impegno.
- **Integrazione con DesktopESA:** consultazione dei dati di Post Vendita del CRM direttamente dal DesktopESA . Sono state aggiunte delle query che permettono le relative visualizzazioni.



CRM integrato
anche con i
gestionali
e/satto e
Impresa24

Crm

Crea
Azienda/Connessione
Modifica Connessione
Elimina Connessione
Utenti connessi
Google Maps
Cambia password
Logout

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale

Se si sta creando una "nuova" azienda e sul Server W

In caso si voglia integrare questa azienda CRM all'azie

NOTA BENE:

La sincronizzazione con il gestionale avviene med
minuti (parametro predefinito e modificabile) aggiorn
e il gestionale va fatta adesso. Successivamente,
rivolgersi al proprio fornitore.

Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con quella de
informazioni necessarie per l'integrazione tra CRM ed

Integrazione con il gestionale:

Nessuno
e/
e/satto
Impresa24

