

*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 7.6.0

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.

easy

ANAGRAFICHE:

- Scheda - Stati e Relazioni
- Sede - Stati e Mappa
- Contatti - Stati e Sede di riferimento
- Azioni – Nuove funzioni
- Ricerca - Privacy Contatti
- Import - Caratteristiche e Deduplica

Simple#

- Rubrica integrata VoIP

easy

AGENDA:

- Ricerca per contiene
- Filtri per Agenti

easy

BACK OFFICE:

- Gestione Obsoleti
- Ordinamento Obsoleti
- Ricerca con Filtro Import
- Ricerca Articoli Offerte

easy

MULTIMEDIA:

- Campagne su Contatti
- Interfaccia Smart
- Simple# • Geo-TeleMarketing
- Simple# • Controllo Attività in corso
- Ricerca Articoli nel Carrello
- Gestione Cambi Valute
- Monitoring Attività Trouble Ticket
- Call Routing Flessibile
- Miglioramento prestazioni
- Gestione Documenti

easy

MONITOR:

- Più sicurezza
- PREDICTIVE:
 - Più performante

Simple#

- Analisi Attività

easy

Contiene miglioramenti
per Easy to Use

Funzione realizzata in Simple#
completamente personalizzabile

Simple#

INDICE (2)

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

- easy** • POST VENDITA:
 - Più informazioni
- easy** • COLLABORATION:
 - Newsletter verso Social
- easy** • REPORT
 - Business Intelligence Call center
 - Metodi di Stampa
- Simple#** • Call Center - Conformità CCN
- easy** • CRM MOBILE VIA WEB
 - Simple#** • Mobile Login
 - Simple#** • Servizi in Mobilità
- easy** • APP CRM MOBILE
 - Simple#** • Personalizzazioni

- easy** • SIMPLE#:
 - Simple#** • Griglia Estesa potenziata
 - Simple#** • Campi Modulo per i Contatti
- SERVICE BROKER:
 - Gestione Storico
 - Deduplica e Privacy
 - Gestione Tabelle Custom
- SINCRONIZZAZIONE CON ERP
 - Info su Sedi Aggiuntive
 - Info su Offerta
 - Allineamento Release
 - Integrazione con Altri ERP
- easy** • CONFIGURAZIONE CRM
 - Nuovi Modelli
- easy** • CRM HELP
 - Nuovi contenuti

easy Contiene miglioramenti
per Easy to Use

Funzione realizzata in Simple#
completamente personalizzabile **Simple#**

ANAGRAFICHE

Scheda - Stati e Relazioni

Stato Lavorazione Anagrafica e Relazioni con gli Articoli.

Nuove funzioni nella Scheda Anagrafica:

- **Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare un ulteriore stato di avanzamento della lavorazione dell'anagrafica.
- **Sintesi CRM:** in modalità nuova scheda è disponibile il pulsante per il richiamo della Scheda Anagrafica
- **Relazione Anagrafica/Articoli:** è possibile relazionare l'anagrafica ad uno o più articoli di specifico interesse.

Anagrafica

Funzioni Aggiuntive Sintesi CRM Cerca... Esporta vC

ID 78 Codice

Stato Lavorazione Fase 1 effettuata

DATI ANAGRAFICA INDIRIZZI PRIVACY ALTRI

Migliorate Relazioni per:

- Gestione fornitori obsoleti
- Gestione relazione obsoleto
- Ampliamento associazione mail a anagrafiche che non possiedono l'indirizzo e-mail.

Gestione Relazioni

Elenco Relazioni

CLIENTI -> SISECO3 Relazioni fino al 2° livello (**)

DATA	RELAZIONE DA	DESCRIZIONE	RELAZIONE A	ENTITA
Nessun record presente				

Crea Relazioni

Relazione: **Interessato a** Interessa a Entità: Ana

Note:

DESCRIZIONE DA	ENTITA DA	DESCRIZIONE A	ENTITA A
Associata	Clienti	Associata	Clienti
Genitore di	Clienti	Figlio di	Clienti
Interessato a	Clienti	Interessa a	ListiFr

Ricerca: Per il cliente Clienti ricordarsi di Promemoria

Crea Relazione

ANAGRAFICHE

Sedi – Stati e Mappa

Stato Lavorazione Sede e Mappa della Sede.

Nuove funzioni per gli Indirizzi Aggiuntivi delle sedi:

- **Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare uno stato di avanzamento della lavorazione per la Sede.
- **Apertura Scheda Anagrafica:** è disponibile il pulsante per il richiamo della Scheda Anagrafica
- **Mappa indirizzo sede:** viene visualizzata in automatico la mappa relativa all'indirizzo indicato.

Indirizzi Aggiuntivi

ID: 78 Stato: Ragione Sociale:

ID: Stato Lavorazione: **chiusa**

Cod. Sede: Descrizione:

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 78 Stato: Ragione Sociale: SISECO Apri anagrafica

ID: 52 Stato Lavorazione: chiusa

Cod. Sede: 1 Descrizione: Sede commerciale lomabardia Tipo Sede: Sede diversa

Cod. alt. Sede: Pubblico: No Predefinita: Disabilitato: Agente:

Indirizzo \N.Civ.: **via Sempione 250**

CAP: 20100 Città: MILANO

Provincia: MI Paese: ITALIA

Telefono: Secondo tel.: Terzo tel.:

Fax: Secondo fax:

E-Mail: E-Mail 2:

URL:

Valore 1: Valore 2: Valore 3:

Localizzazione Geografica Ricalcola posizione

Mappe: Mappa Satellite

Map data ©2013 Google. Termini e condizioni d'uso Segnala un errore nella mappa

Stato Lavorazione Contatto e Sede di riferimento.

Nuove funzioni nei Contatti dell'Anagrafica:

- Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare uno stato di avanzamento della lavorazione per il Contatto.
- Apertura Scheda Anagrafica e Sintesi CRM:** sono disponibili i pulsanti di richiamo delle funzioni.
- Sede di riferimento:** è possibile associare il contatto ad una delle sedi presenti nell'Anagrafica.

Contatti Dettaglio | di 1 | x2 | [Icone]

ID Cliente: 78 Stato: Ragione Sociale: SISECO **2** Apri anagrafica Sintesi CRM

ID Contatto: 60 **1** Stato Lavorazione: **in ottima salute** Calcola Data Nascita Obsoleto

Cognome: Rossi Nome: Paolo Abbr. Nome: Titolo: Dott. Carica: Capo reparto Reparto: Acquisti

Tel. abitazione: 02020202002 Tel. cellulare: 3353353353 Tel. ufficio: 0203030303

Ind. posta elettr.: Paolo.Rossi@mail.it Numero fax: Codice Fiscale: Data di nascita: Città di nascita: Sesso: <seleziona>

CAP comune di nascita: Prov. di Nascita: Paese di Nascita: Data riferimento: 22/10/2013 Data ultimo incontro: Presentato da: **3** Sede di riferimento: **1 Sede commerciale Lombardia**

Gestione Operatore Richiamata e Visibilità Newsletter inviate.

Nuove funzioni nelle Azioni per l'Anagrafica:

- **Visibilità Newsletter:** le e-mail inviate con la funzione newsletter integrata nel CRM sono visualizzate nell'albero delle azioni.
- **Gestione Operatore a cui assegnare la Richiamata:** richiamando Nuovo Contatto Telefonico, se si inserisce una recall, è possibile impostare, in funzione dei parametri CC0040 e CC0041, il tipo di richiamo: pubblico o privato o assegnarlo ad altro operatore.

The screenshot displays the CRM interface for managing contact profiles. The main window is titled 'Anagrafica' and shows details for a contact with ID 78. A red arrow points from the text in the previous slide to the 'Nuovo Contatto Telefonico' dialog box. This dialog box contains fields for 'Cliente' (SISECO), 'Telefono' (3353353353), 'Contatto' (Dott. Paolo Rossi), 'Data/Ora Tel.' (22/10/2013 10.36), and 'Motivo' (Relazioni con i clienti 1010). The 'Stato Telefonata' (Call Status) is set to 'Ricontattare' (Call back). The 'Operatore' (Operator) field is highlighted, showing a dropdown list of operators including 'Andrea Prave (a.pr,a_op)', 'Computex (000006_op)', 'ESA Software SPA (Esa3_op)', 'Nessuno Telemarketer (TLK00)', 'Rossi Piero (000010_op)', and 'Ugolini Rolando (000003_op)'. The 'Data Richiamo' (Call Date) and 'Conversazione' (Conversation) fields are also visible.

Filtri per invio newsletter ai Contatti nel rispetto della privacy!

Nuove funzioni nella ricerca avanzata dei Contatti:

1. **Ampliamento ricerca contatti:** inserito filtro per “Tipo Consenso” e “Obsoleto” allo scopo di permettere la scelta delle anagrafiche a cui inviare newsletter nel rispetto della Privacy.
2. Questi nuovi campi si aggiungono a quelli già presenti ed al “filtro su caratteristiche dei contatti” consentendo un’ampia flessibilità nell’estrazione dei nominativi.

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: [] **1** Tipo consenso: [] Obsoleto

Titolo: [] Tel. ufficio: [] Cellulare: []

[] Carica: [] Reparto: [] Acquisti

	Caratteristiche Contatti Anagrafica	Condizione	Operatore Multivalore	Valore	Data Abb. to '>='	Annullamento filtro
(1)	[]	[]	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	[]	[]	Cancella filtro (1)
(2)	[]	[]	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	[]	[]	Cancella filtro (2)
(3)	[]	[]	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	[]	[]	Cancella filtro (3)
(4)	[]	[]	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	[]	[]	Cancella filtro (4)

ANAGRAFICHE

Import caratt. e deduplica

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

In automatico tutte le info relative al N° che ti sta chiamando!

Ad ogni chiamate entrante vengono visualizzate in automatico le info collegate al N° chiamante:

- **Informazioni su Anagrafica:** con i dati più di interesse con la possibilità di aprire l'anagrafica, la Sintesi CRM e la Mappa Azioni.
- **Informazioni sui Contatti:** l'elenco dei contatti con le info principali e la possibilità di aprire la scheda Contatti.
- **Storico Attività su Anagrafica:** l'elenco delle attività svolte con la possibilità di aprire la singola scheda: appuntamento, opportunità, offerta, ...

La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni ed è modificabile tramite il linguaggio Simple#.

Dettagli
Ragione
Sociale del
chiamante

Contatti
collegati

Storico
Attività

RUBRICA INTEGRATA VOIP

Amministratore, ecco la ricerca sul numero 02123456

NOMINATIVI RICERCATI CON 02123456

Nominativo	Nome	Cognome	TEL2	TEL3	CELL1	EMAIL1	
Ugo & Paolo S.r.L	Ugo	Mengotti	123333444	2223333325555	02020203030303	mail@mail.com	Sintesi Mappa

CONTATTI ANAGRAFICA Ugo & Paolo S.r.L

Nome	Cognome	TEL2	TEL3	CELL1	Email
Paolo	Rossi	04040404040	010101020202	333535353535	mailpaolo@mail.com

STORICO ATTIVITA'

data	Tipo	tipo1	oggetto	note	soggetto	motivo	stato
04/10/2012 14:55:53	Appuntamento		Trattativa che preferisci		Nessuno Agente	Relazioni con	TRATTATIVA
24/06/2011 00:00:00	Opportunità		Trattativa di tipo B		Nessuno Agente	Relazioni con	SOSTITUITA
24/06/2011 00:00:00	Ordine		Trattativa di tipo B		Nessuno Agente	Relazioni con	TRATTATIVA

Apri
Anagrafica,
Sintesi CRM e
Mappa Azioni

Apri
Scheda Contatto

Apri
Scheda Attività

AGENDA

Ricerca per contiene

Semplificazione uso Dettaglio Appuntamento!

Nuove funzioni nel modulo Agenda:

- Ricerca per "CONTIENE":** anteponendo al testo il carattere % alla ricerca dell'anagrafica si ricerca il testo all'interno della Ragione Sociale. Senza opera la normale ricerca per "INIZIA CON".
- Visualizzazione N° Civico :** viene fatta anche nel caso in cui il numero civico non sia insieme al campo indirizzo.

Ricerca per
"CONTIENE"
con uso %

Vai a data: 29/10/2013

Visualizza Bloccati App. di lavoro Richiami

Dettaglio Appuntamento

Tipo Appuntamento: Lavorativo To Do

Data/Ora App.: 30/10/2013 11.00 - 13.25

Note:

Anagrafica: Contatti

DATI APPUNTAMENTO

Referente: RAGSOC CITTÀ
Pratelli Pietro RIMINI
Rossi Pietro (5) Records: 2

Sede diversa:

CAP/Città/Prov: 47900 RIMINI RN

Indirizzo/ N. Civ.: Via Spagna 52

Tel/Fax: 090909090909

Cell/Email: 00000000

Annulla e Chiudi Salva Appuntamento

Numero Civico

AGENDA

Filtri per Agenti

Presenza appuntamenti con scelta agente per Agenzia o Zona!

L'agenda nella nuova modalità Agente presenta gli agenti secondo il filtro Zona o Agenzia:

- Filtro per Agenzia:** vengono proposti i soli agenti appartenenti all'Agenzia selezionata per una scelta più rapida dell'agente a cui assegnare l'appuntamento.
- Filtro per Zona:** vengono proposti i soli agenti appartenenti alla Zona selezionata per una scelta più rapida dell'agente a cui assegnare l'appuntamento.

Le funzionalità su indicate sono anche disponibili nello step Agenda della Multimedia.

The screenshot displays the agenda interface for the date 20/11/2013. At the top, there are tabs for 'APPUNTAMENTI E RICHIAMI', 'TO DO', and 'ATTIVITÀ TT'. Below these, there are input fields for 'Agenzia' (set to 'VARESE 001') and 'Agente'. A 'Filtri' section includes a dropdown for 'VARESE 001' and radio buttons for 'Zona non assegnata', 'Zona', 'Agenti', 'Appuntamenti', and 'Libero'. The main area is a calendar grid for 'Oggi 20 Nov 2013' with columns for 'Agenti', 'Giorno', 'Settimana', 'Mese', 'Agenda', 'Timesheet Op.', and 'Timesheet Contr.'. The grid shows appointments for agents: Abbiati Paolo, Bastianelli Stefano, Bruzzechesse Ilaria, and Massara Marco. Specific appointment blocks are highlighted with callouts: '08:40 - 11:10 - (MI) - ZND BEAM S R L - Ag.A_ABBPA', '11:00 - 14:25 - POZZALLO - () - Abbondo Salvatore - Ag.A_BASST', and '13:45 - 17:35 - BOLOGNA - (BO) - A.C.M.A. SPA - Ag.A_MASMA'.

Selezione del
filtro per Agenzia
o per Zona

Visualizzazione Agenti della
sola Agenzia o Zona

BACK OFFICE

Gestione Obsoleti

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

Visualizzazione anche i campi con valori divenuti Obsoleti !

Gestione Obsoleti Ricerca: viene mantenuta la visualizzazione delle Combo di Opportunità (es. tipo Documento), Offerte e Appuntamento anche per gli stati/tipi posti obsoleti ; è il caso di lavorazioni antecedente alla modifica dello stato/tipo in Obsoleto. Sarà possibile cambiare lo stato/tipo con uno non obsoleto. In ogni caso non sarà possibile selezionare stati/tipi Obsoleti.

The screenshot shows the 'Opportunità' (Opportunities) management interface. On the left, there are input fields for ID (605), Anno (2013), and other details. The main area features a dropdown menu for 'Tipo' (Type) with the following items: 'TEST OBSOLETO' (highlighted in yellow), '6 Grande Opportunità', '8 TEST OBSOLETO', and '2 Opportunità'. Below the dropdown are several buttons: 'Funzioni aggiuntive', 'Gestione CRM', 'Genera revisione', and 'Invia Mail'.

This screenshot shows the same interface after a state change. The dropdown menu now displays 'Grande Opportunità', '6 Grande Opportunità', and '2 Opportunità'. The 'TEST OBSOLETO' option is no longer present. A new option, 'TRATTATIVA', is visible below the main dropdown. A red arrow from the previous screenshot points to the 'Grande Opportunità' option.

Il Tipo divenuto Obsoleto viene comunque visualizzato

Prima del cambio di stato nella Combo viene presentato anche l'obsoleto

Dopo il cambio di stato, l'obsoleto non è più presentato

Stati e Tipi attivi più facilmente selezionabili !

easy

Ordinamento Obsoleti: la visualizzazione delle Combo di Opportunità (es. tipo Documento), Offerte e Appuntamento avviene lasciando gli stati/tipi obsoleti/disabilitati per ultimi; questo permette una verifica degli stati/tipi presenti nel sistema semplificando la selezione degli stati attivi.

Opportunità

ID: 606 Tipo: Grande Opportunità N° doc. ERP: Anno: 2013 Data: 14/06/2013 Numero: 605_163440730 Stato: TRATTATIVA Cliente: SISECO test GC

Periodo Chiusura: Settembre 2013 % Chiusura: Cod. IVA: iva al 99%

Funzioni aggiuntive Sintesi CRM G

DESCRIZIONE	CON	ESP	IMP	SCA	NEG	BLO	DISABILITATO	PRIORITA'	TIPO	RIPORTA IN ELENCO
Revisionato	V	V	F	F	V	V	NO	0	OPPORTUNITÀ	
TRATTATIVA	F	F	F	F	F	F	NO	1	GENERICO	
IN FIRMA	V	V	V	F	F	F	NO	2	GENERICO	
VINTA	V	V	F	V	F	V	NO	3	GENERICO	
PERSA	F	F	F	F	V	F	NO	5	GENERICO	
ANNULLATA	F	F	F	F	V	F	NO	6	GENERICO	
SOSTITUITA	F	F	F	F	V	V	SI	4	GENERICO	
persa obsoleto	F	F	F	F	V	F	SI	5	GENERICO	

DATI NOTE ESIGENZA/CONCORRENZA CARATTERISTI

Appartenza Cliente

(S) Records: 8

Obsoleti e Disabilitati visualizzati per ultimi

Appuntamenti e Opportunità con ricerca per sessione di import.

- Ricerca per sessione di import:** la funzionalità di import Appuntamenti e Opportunità è completata dal filtro in Ricerca Avanzata Backoffice che permette di filtrare anche all'interno delle importazioni effettuate scegliendo tra tutti i record importati o solo quelli aggiornati o aggiunti.

The screenshot displays the 'Ricerca Avanzata' (Advanced Search) interface. The top section, 'Informazioni Generali - Filtri base', contains various filters such as 'Nominativi visualizzati' (set to 10000), 'Anagrafica (Simile)', 'Codice Fiscale/Partita Iva', 'Portafoglio Anagrafica', 'Agente', 'Operatore TeleMarketing', 'Zona', 'Ordinamento', 'Numero Protocollo', 'Anagrafica', 'Stato', 'Portafoglio contratto', 'Gruppo agente', 'Gruppo operatore TeleMarketing', 'CAP', 'Tipo Documento' (set to 'OPPORTUNITÀ'), 'Tipologia', 'Oggetto Trattativa', 'Provenienza', 'Agente', 'Seg', 'Qu', 'Den', 'Campi Note', and 'Codice Magazzino'. A pink callout bubble points to the 'Tipo Documento' field with the text 'Opportunità o Appuntamenti'. Below this, the 'Importazione' section is highlighted in yellow, showing 'Importazione' set to 'nomefile' and 'Tipo Importazione' set to 'Tutti'. A pink callout bubble points to the 'Tipo Importazione' dropdown with the text 'Filtro per Tipo importazione: Tutti, Aggiornati, Aggiunti'. The 'Informazioni Avanzate - Altri filtri' section includes 'Filtro su righe'. At the bottom, there are search options: 'Tutte le condizioni (AND)' (selected) and 'Almeno una (OR)', 'Utente' set to 'Admin', 'Filtro Esclusione', 'Selezionare Analisi', and buttons for 'Gestione filtri', 'Esegui ricerca', 'Annulla tutti i campi', 'Salva e Chiudi', 'Esporta', 'Genera XML Guida', 'Anteprima', and 'Analizza ricerca'.

Sceita del file di import da cui filtrare

Filtro per Tipo importazione: Tutti, Aggiornati, Aggiunti

Opportunità o Appuntamenti

BACK OFFICE

Ricerca Articoli Offerte

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

Scegliere l'articolo per l'offerta in modo semplice e immediato!

easy

Ricerca Articoli: nella funzione Offerta del Back Office è presente una maschera di ricerca in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche: i risultati della ricerca vengono mostrati nella parte bassa della maschera da cui selezionare l'articolo da riportare sulla riga dell'offerta.

1. Tasto attivazione maschera di ricerca articolo
2. Campi da ricercare (uno o più) e tasto ricerca (anche con Invio da tastiera)
3. Risultati ricerca e selezione record
4. Tasto riporta articolo in Offerta
5. Articolo selezionato riportato in offerta

Righe dettaglio d'ordine

Ordine: 32_Admin Anno Ordine: 2013 Cliente: SISECO test GC Sezione: Nessuna sezione

ERALE CARATTERISTICHE

Riga: 10 Num. Ord. Riga: 6075 Prodotto: 3000102669 POLLO BUSTO FRESCO KG 1,1 Stato: prova

Ricerca avanzata prodotti ...

Codice: [] Descrizione: pollo Variante: []

Gruppo(1): [] Gruppo(2): [] Gruppo(3): [] Gruppo(4): []

Caratteristiche prodotto: [] Condizione: [] Operatore Multivalore: AND OR Valore: [] Data Abb.to '>=': [] Annullamento filtro: Cancella filtro (1)

CODICE	DESCR.	Gruppo1	Gruppo2	Gruppo3	Gruppo4
0808zerotto	0909zerove				
0c0z	1u1u				
123456	456789				
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1,1	GEN	009	003	
A	Articolo A	PF	PAN		01

2 3 4 5 6 7 8 9 10

Records: 228

Multimedia

Campagne su Contatti

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

Ora le Campagne mirate sui contatti dei tuoi Prospect/Clienti!

Campagne sui Contatti: nella selezione dell'anagrafica, su base parametro, viene visualizzata anche la griglia dei contatti per la successiva lavorazione in campagna. La lavorazione dei Contatti può essere avviata anche a partire da un DeskTop Operativo o inserendo i nominativi in Campagna da Ricerca Avanzata Anagrafica-Contatti.

Ricerca globale:

Rag. Soc:

Portafoglio:

Tel(1): Tel(2):

Cellulare: Email:

Cod Fisc: P.iva:

AND OR

Anagrafiche

ID	RAG SOC	TEL1	TEL2	CELL	COD FISC	P.IVA	CITTA'	EMAIL	NOTE
78	SISECO	0541368111		0541368111	01234567890	01234567890	RIM		
1646	SISECO test GC	0541368111		0541368111	01234567890	01234567890	RIM		
1728	SISECO3	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIM		
1773	SISECO e02.12	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIM		
1796	SISECO3	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIM		

Contatto dell'Anagrafica selezionata da lavorare in Campagna

Contatti

IDCONTATTO	TITOLO	NOME	COGNOME	CARICA	REPARTO	EMAIL	CELLULARE	TEL.OFF.	NOTE	CODFISC
60	Dott.	Paolo	Rossi	Capo reparto		Paolo.Rossi@mail.it	3353353353	020303030303		

Selezionare un motivo

Ottimizzazioni e semplificazioni per l'uso della Multimedia!

Miglioramenti nel layout e semplificazioni nell'uso della Multimedia ora anche da Tablet:



- Ottimizzazione spazi nella pagina:** funzioni menù di sinistra compattate, spazio workflow usato in modo dinamico (es: se messaggio introduttivo vuoto sparisce relativo box).
- Semplicità nell'uso:** tasti funzione base sempre disponibili e spostamento rapido all'esito del workflow (linguetta ad hoc). Uso parametro CC6021 per nascondere il workflow all'ingresso in multimedia che sarà quindi visibile solo all'interno della Campagna.
- Velocità di esecuzione:** rivisitazione dell'algorithm di renderizzazione dello workflow e di scorrimento su di esso. Viene evitato il loading quando si passa da uno step ad un altro.

Minor ingombro per le funzioni

Precedente Form Multimedia

Nuovo Form Multimedia

Maggior spazio per
l'area di lavoro

Vista della nuova pagina Multimedia

The screenshot displays a web interface with a top navigation bar containing icons for user profile, coffee cup, refresh, and a plus sign. Below this is a secondary bar with a play button, a gear, a telephone, a person icon, and a menu icon. On the right side of this bar are two columns: 'Attività' with a timer at '00:00:00' and 'Chiamata' with a timer at '00:00:00'. A vertical label 'ATTIVITÀ' is positioned on the left side of the main content area.

Area di Lavoro Corrente

In questa area troverai le pagine del processo/campagna marketing corrente.

Per iniziare a lavorare premi il tasto indicato e seleziona la campagna.

Area "Prossime attività" ...

In questa area si trovano due sezioni:

DESKTOP OPERATIVO (visibile solo se CC6030=SI)
Il Desktop Operativo è una scrivania in cui è possibile trovare tutti gli strumenti, elenchi mirati delle attività da svolgere o verificare, al fine di operare al meglio. I Desktop Operativi possono essere diversi e sono completamente personalizzabili; sono disponibili alcuni Desktop precaricati a titolo esemplificativo. Ogni desktop operativo è realizzato mediante l'utilizzo del linguaggio Simple# – ULTERIORI INFORMAZIONI (Clicca qui per accedere all' help on line).

ELENCHI per TELEMARKETING (dopo aver selezionato le campagne)
Si tratta di due elenchi (griglie) di nominativi relativi alle campagne selezionate, suddivisi tra "nominativi da contattare – primo contatto" e "richiami scaduti"

MULTIMEDIA

Interfaccia Smart (3)

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

Nuovo menù funzioni semplificato

Menù corrente

Operatori TLMKTG

- gcatania_op (0) **X**
- Giuseppe **1**
- Catania **A**
- Pausa Operatore **2**

Utilità

- Modalità: **Gruppi** **3**
- Proponi nominativi **3**
- Gestore Elenchi **4**
- Nuova Attività **5**
- Attività Precedenti **6**

Attività (0) **7**

Strumenti

- Auto Risp **8**
- Pause **9**
- Help Desk **Z**

Nuovo menù con tooltip

1 **2** **6** **5**

3 **4** **8** **9**

7

A

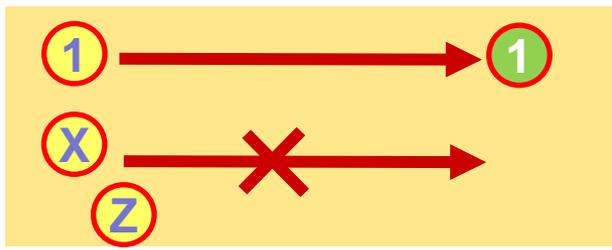
ATTIVITÀ

con link diretto al parametro che controlla la funzione (solo Admin)

Nuova funzione personalizzabile
Quadro Rendimenti



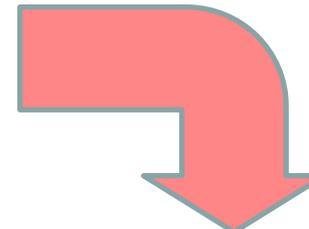
Raffronti a livello azienda e a livello Operatore



Nuova Gestione Workflow

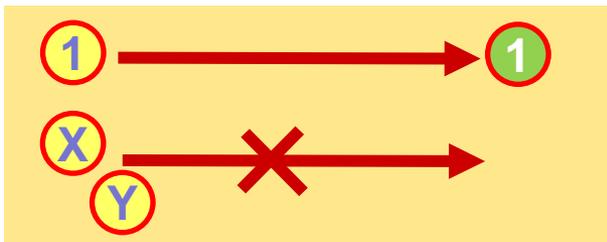
Workflow corrente

The screenshot shows a workflow management interface. At the top, there is a header bar with a play button (1), a phone number '2030405060707' (2), and two columns: 'Attività' with '00:06:11' (3) and 'Chiamata' with '00:00:00' (4). To the right are navigation icons: back (X), forward (Y), and refresh (5). A red box (7) highlights the 'Workflow' tab. Below the header, a 'Step del Workflow' panel is visible, showing a list of steps with a 'Esito' (Outcome) section at the bottom.



Nuovo Workflow

The screenshot shows the updated workflow interface. The header bar now features a green phone icon (1), a phone number '01123657874' (2), and columns for 'Attività' (3) and 'Chiamata' (4) with a close button (5). A vertical 'WORKFLOW' sidebar (6) is on the left, and a 'Step del Workflow' panel (7) is on the right. Two text boxes provide details: 'Tab per mostra / nascondi Workflow' points to the sidebar, and 'Nuovo tab per richiamo veloce step Esito' points to the 'Esito' section in the workflow panel.



Controllo e segnalazione delle attività in corso nella Multimedia!

Le attività in corso tramite la Multimedia vengono tracciate in tempo reale per:

- **Segnalare l'apertura di attività già in lavorazione:** se si cerca di aprire un nominativo che è già aperto da un altro operatore viene data un'opportuna segnalazione (bloccante o non bloccante in funzione dei parametri relativi: CC6043 e CC6043A).
- **Riepilogare la situazione delle attività in corso:** il report fornisce informazioni per ogni attività indicando Operatore, Campagna e Cliente; permette inoltre di accedere ai relativi dettagli: Sintesi CRM, Scheda Anagrafica, Campagna, ... La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni.

Segnalazione
attività già
in corso

Elenco attività in corso con accesso ai
dettagli e possibilità di sblocco Attività
(sblocco solo per Admin e Supervisor)

Situazione attività attualmente in corso

Attività attualmente in corso da parte degli utenti in tutte le campagne.

(Per regolare questo comportamento vedi i parametri CC6043 e CC6043A)

Elenco attività in corso ...

IDElenco	IDCliente	Utente	Campagna	Anagrafica	Data inizio attività	
20555	18	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	Alf...im	05/12/2013 18:09:33	Sit. Campagna Apri campagna
20556	1606	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	...EMI SRL	05/12/2013 18:10:41	Sit. Campagna Apri campagna
20557	1739	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	Ug...do	05/12/2013 18:10:47	Sit. Campagna Apri campagna

Multimedia

Ricerca Articoli nel Carrello

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

Scegliere l'articolo nel carrello in modo semplice e immediato!

Ricerca Articoli: nella selezione degli articoli per il "carrello" è presente una maschera di ricerca in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche. I filtri della maschera vengono riportati nel carrello e sono utilizzati per filtrare la lista degli articoli disponibili per la selezione.

● Offerta n° 36_Admin del 29/10/2013 Offerta validata correttamente.

Imponibile: 0,00 - Totale offerta: 0,00

PRODOTTI DISPONIBILI CARRELLO

Lista dei prodotti disponibili a listino

Gruppo(1) Gruppo(2) Gruppo(3) Gruppo(4)

Filtri avanzati Azzerare Filtri Filtro avanzato Cerca: _____

CODICE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE_VARIANTE	PREZZO	CODICEMACRO	CODICEMACRO2	CODICEMACRO3	CODICEMACRO4
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1,1		0,0000	009	003		

(D) Records: 1

Articoli
Condizione Offerta
Riepilogo Offerta
Invio Email
Email
Agenda
Agenda
Dati Appuntamento
Assegnazione
Esito Appuntamento
Esito

1. Tasto apertura maschera Filtro Avanzato
2. Campi da ricercare
3. Tasto riporta filtro in Carrello
4. Articolo filtrato

Ricerca avanzata prodotti ...

Codice: _____ Descrizione: **pollo** Variante: _____ Annulla **Riporta**

Gruppo(1): _____ Gruppo(2): **Prodotto finito di base** Gruppo(3): _____ Gruppo(4): _____

Caratteristiche prodotto	Condizione	Operatore Multivalore	Valore	Data Abb.to '>='	Annullamento filtro
(1) dataartbase	Uguale	<input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	09/01/2013	_____	Cancella filtro (1)
(2) _____	_____	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	_____	_____	Cancella filtro (2)
(3) _____	_____	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	_____	_____	Cancella filtro (3)
(4) _____	_____	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	_____	_____	Cancella filtro (4)

Multimedia

Gestione Cambi Valute

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

Opportunità e Offerte valorizzate con la valuta del cliente!!

Sia nelle Opportunità che nelle Offerte è possibile modificare la valuta del documento con il ricalcolo immediato degli importi al cambio alla specifica data (funzione operante in integrazione con e/):

- **Offerta:** ricalcolo del totale e delle righe di offerta nella nuova valuta sia al Cambio dell'Offerta per il documento sia al Cambio Aziendale per omogeneizzare gli importi nei riepiloghi (tutti nella valuta aziendale).
- **Opportunità:** ricalcolo dei totali nella nuova valuta secondo il Cambio Valuta Aziendale.

La gestione Cambi Valute è disponibile anche nelle pagine Opportunità e Offerte del BackOffice.

OFFERTA

Listino in Valuta del Cliente

Valore cambio per Valuta Offerta nel giorno indicato

● Offerta n° 35_113815190 del 04/12/2013
Imponibile: 1.500,00 - Totale offerta: 1.800,00

Offerta validata correttamente.

N° doc. e/ del Re Nostro Rif.

Tipologia Ordine Sta

Anno 2013 Data 04/12/2013 Data

Doc. Cliente / Data

Periodo chiusura % Chiusura

Listino Listino in \$ (Articoli presenti) Valuta YEN Cod. IVA

Conto cliente 0123001 - Clienti Italia Nord Commessa

Oggetto trattativa Trattativa di tipo A Provenienza SMAU 200

Magazzino Deposito principale Sconto 1% 0

pagamento Contanti Sconto pagamento% 0

roggio ABI/CAB Numero C/C

Data cambio 04/12/2013 Cambio 1,50 YEN = 1 \$ Data cambio 04/12/2013 Cambio 9,17 YEN = 1 EUR

Totale imponibile 1.500,00 Totale Offerta (Ivato) 1.800,00 Totale da pagare 1.800,00 Margine 1.500,00

Valuta applicata all'Offerta

Valore cambio per Valuta Aziendale nel giorno indicato

Monitoring delle attività TT svolte usando il Workflow !

- **Creazione di un collegamento tra attività TT svolte ed esitazione campagna:** nello step esito, in funzione del parametro CC6040, è possibile creare o meno un collegamento con l'attività TT/HELP DESK svolta tramite il workflow. L'informazione permette di realizzare report sull'efficacia degli Operatori sulle attività di Help desk. Si può verificare che la creazione del ticket si contestuale alla chiamata del cliente.

Attenzione. In fase di esitazione verrà legata l'attività alla segnalazione : 0012374 - Segnalazione su autocarro

Esito

Attività generica CRM

Conferma Esito

ESITO

- Ordine
- Condizioni Ordine
- Riepilogo Ordine
- Gestione Messaggi
- Email
- Trouble Ticket**
- Gestione
- FAQ
- Esito**

inserita nuova segnalazione

Conversazione

In fase di esitazione viene data indicazione di collegamento dell'attività della campagna all'attività Trouble Ticket svolta . (CC6040=SI)

Il collegamento viene esposto nel TAB Azioni dell'Anagrafica lavorata.

Motivo 36 - Relazioni con i clienti 22222 - TT

Andrea Prave - Andrea Prave -

Andrea Prave - Andrea Prave - 0012374 - Hardware - test

Andrea Prave - 30/10/2013 - inserita nuova segnalazione

Andrea Prave - inserita nuova segnalazione

Ticket (assistenza) (Andrea Prave - 30/10/2013 10.54.48)

Numero Ticket: 0012374

Tipo Ticket: Hardware

In carico a: Rossi Piero [000010_ag]

Descrizione:

test

Stato: Da Fare

Soluzione:

Call Routing personalizzabile per singola campagna!

- Instradamento chiamate telefoniche per specifica campagna:** tramite l'uso della funzione Least Cost Routing (impostazione del prefisso LCR per il motivo) è possibile gestire al meglio le spese telefoniche generate dalla specifica campagna. Verso BRI/PRI o VOIP di uno o più operatori telefonici, scelta linee con "IDChiamante" oscurato. La funzione è compatibile con gli altri servizi Power Dialing e Predictive del CRM.

Gestione Campagne

Codice Motivo: N° Nominativi: Filtro:

Data rif. inizio: Data rif. fine: Priorità:

Descrizione:

Tipo Motivo: Oggetto Trattativa:

ATTENZIONE: definire nella pagina Workflow il processo della campagna, selezionando e personalizzando modelli già reimpostati. Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)

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

Solo se disponibile il modulo VOIP per le chiamate automatiche

Prefisso LCR per le chiamate che vengono effettuate collegate a questa campagna (si somma all'eventuale prefisso del servizio Predictive)

Nuovo campo per codice LCR che verrà anteposto al numero da chiamare

MULTIMEDIA

Miglioramenti prestazioni

Sempre più funzioni per l'uso ottimale della Multimedia!

Ampliamento delle funzioni disponibili in Multimedia:

- **Filtro richiami in base ai motivi:** tramite il parametro CC6023B si imposta se nella griglia dei richiami vengono mostrati solo i nominativi inseriti nella campagna di cui si fa parte a livello di gruppo o se vengono mostrati i nominativi inseriti in tutte le campagne.
- **Gestore Elenchi:** migliorata leggibilità maschera, tolta la necessità di dare la conferma sul "Proponi" e rinominati alcuni pulsanti per migliorare la comprensibilità:
 - "Gestore Elenchi" in "SELEZIONA CAMPAGNE",
 - "Salva impostazioni e chiudi" in "INIZIA ATTIVITA'"
 - Velocizzazione uso Gestore Elenchi tramite soppressione conteggio dei nominativi nelle campagne proposte (parametro CC0087A)

Sono visibili le liste di tutti gli operatori

Modalità di lavoro: **Gruppi**

Selezionare una o più campagne su cui si desidera operare. Non selezionare nulla per

Tipo Portafoglio

Tipo Motivo

Oggetto Tratt.va

Velocizzazione Elenchi tramite soppressione della conteggio nominativi nelle campagne

TIPO	DESCRIZIONE	PRIORITA	NR	NPORTAFOGLIO	FILTRO
Motivo 53	Relazioni con i clienti 1818	0	X	1	
Motivo 54	Relazioni con i clienti 1919	0	X	1	
Motivo 55	Relazioni con i clienti 2020 -motivo 55	0	X	1	
Motivo 56	Relazioni con i clienti 2121	0	X	1	
Motivo 57	Relazioni con i clienti 2323 GC	0	X	1	
Motivo 57	Relazioni obsoleta	0	X	1	

1 2

Riepilogo odierno operatore Esporta Chiudi

INIZIA ATTIVITA'

Gestione Documentazione per singola campagna!

- **Gestione dei documenti preparatori della campagna:** possono essere archiviati in una cartella su file system, il cui percorso sarà inserito nella TAB Documenti della Gestione Campagna (occorre che l'utente usi un PC che può accedere a quel percorso); il nome della cartella sarà creato dal CRM in base a un parametro (specializzabile per campagna) che conterrà il percorso base sul server associato all'ID della campagna.
- **Visualizzazione di tutti i documenti associati alla campagna:** nel TAB Documenti della Gestione Campagna è presente l'elenco dei documenti usati per la creazione della stessa e di quelli che dovranno essere disponibili ai commerciali e/o i clienti (associati alla campagna tramite Megabiblos o come allegati al modello di messaggio del TAB E-MAILING).

The screenshot displays a navigation menu at the top with categories like MARKETING, VOIP, PREDICTIVE, GRUPPI, AGENTI/PRODOTTI, MESSAGGIO INTRODUTTIVO, E-MAILING, ALTRO, INBOUND, CAMPI PERSONALIZZATI, GENERALE, WORKFLOW, RICHIAMI/APP.TI, OPZ.AVANZATE, and DOCUMENTI. Below the menu is a table of documents. A callout points to a yellow button labeled '\\unità\directory Modifica' with the text 'Pulsanti per gestione del link al File System: modifica ed uso'. Another callout points to the table with the text 'Visualizzazione tutti i documenti in uso per la campagna con indicazione del tipo di documento (Su File System, su E-mail, su Megabiblos)'. The table has columns for CODICE, NOME, DATA, UTENTE MODIFICA, DIM(KB), and TIPO. The data rows are as follows:

CODICE	NOME	DATA	UTENTE MODIFICA	DIM(KB)	TIPO
0	Config_SISECO.reg	04/09/2013 12.24.57		22120	Allegato mail
0	ima-icona-newsletter.jpg	04/09/2013 12.24.57		11273	Allegato mail
0	Kopie von TRN_Strings_20110323.bt	10/06/2013 13.27.35		377731	Allegato mail
0	MOTIVIIIIII.bt	04/09/2013 12.24.57		17006	Allegato mail

At the bottom right of the table, there is a status bar showing '(D) Records: 4'.

MONITOR

Più sicurezza

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

Più funzioni, più sicurezza, più semplicità ... anche in Cloud!

Ampliamento delle funzioni disponibili nel Monitor e operatività anche in Cloud:

- **Monitor:** ottimizzazione della gestione delle Opzioni, ora più esplicative e controllate.
- **Servizio Inbound:** la gestione delle “chiamate in attesa di essere inoltrate agli operatori” è ora più versatile con la definizione delle soglie di intervento per la classificazione degli abbandoni.
- **Sicurezza:** controllo della coerenza della configurazione verso ANS Cache e blocco della modifiche della impostazioni base della piattaforma Monitor (possibile solo per l'Amministratore).



Servizi non
modificabili da
Operatore

Monitor Predictive Inbound Avanzate...

Queste impostazioni sono attive solamente sulla postazione dove gira il servizio PREDICTIVE

Prefisso Generale (LCR) Opzionale: verrà applicato a tutte le chiamate fatte dal PD. Attenzione alla compatibilità con LINE TYPES, Ignorato da LCR PD.

Fattore K predefinito E' un moltiplicatore per aumentare la pressione del predictive oltre al fattore di over booking che viene determinato in automatico

Debug Autocomposiz. Gruppi Chiamate Priv. su Pausa

Timer Chiamate (s)	<input type="text" value="5"/>	Timer Statiche Brevi (s)	<input type="text" value="180"/>
Timer Chiamate Private (s) *	<input type="text" value="2,5"/>	Timer recupero ANS (s)	<input type="text" value="4"/>
Timer Refresh Motivi Pred.(s)	<input type="text" value="300"/>	Timer Refresh Code Pbx (s)	<input type="text" value="0"/>
Timer Refresh Settings (s)	<input type="text" value="300"/>	Overbooking massimo	<input type="text" value="4"/>
Timer Refresh Private Calls (s)	<input type="text" value="600"/>	Pausa chiamate WebVoip (ms)	<input type="text" value="50"/>

Ricordarsi di mettere il Gruppo di ricezione chiamate PD (coda predictive) in modalità squillo = ACD ed attivare l'opzione ACD > Attiva Pausa dopo chiamata

* = se messo a ZERO oppure il parametro CC0117=M'annuale i richiami privati saranno gestiti manualmente dall'operatore

PREDICTIVE

Più performante

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

Più funzioni, più velocità nell'uso del Predictive!

Ampliamento delle funzioni disponibili nel Predictive:

- **Motore Predictive:** potenziato il processo di estrazione nominativi ora gestito in modalità caching ed aumentate le performance del 55%.
- **Utilizzo in CLOUD:** migliorata la gestione servizi PD e PBX: con l'aggiunta possibilità di avvio del servizio Predictive e riavvio del servizio PBX anche quando utilizzato in modalità CLOUD (sono necessari gli opportuni permessi di amministrazione)
- **Gestione MultiTrunk:** Gestione configurazione con Trunk ISDN BRI/PRI e SIP di più operatori e gestione WAN per reti private di centralini.
- **Least Cost Routing per campagna:** viene gestito il codice Least Cost Routing della campagna per instradare le chiamate in Predictive secondo le regole impostate sul PBX per il codice specifico.



+ 55%



PREDICTIVE

Analisi attività

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



Per le Campagne in Predictive lo storico per singolo cliente!

Analitico attività Predictive: Visualizzazione delle statistiche storiche dell'attività Predictive. Partendo dalla selezione della campagna dettaglia progressivamente le attività svolte fino ad esporre quelle per il singolo nominativo. La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni.

Selezione
Campagna

Situazione
campagna:
a zone e non

Dettaglio
chiamate per
i nominativi

Dettaglio
chiamate
per singolo
nominativo

Analitico Attività Predictive

CAMPAGNE PREDICTIVE ATTIVE (doppio click apre la Gestione Campagna)

IDMotivo	Tipo Motivo	Descrizione Campagna	Predictivetype	Attivo
1709	GIOI	20130628	AUTO	NO
1740	GIOI	20131029 LOTTO 6132	AUTO	SI
1741	GIOI	20131104 LOTTO 6126	AUTO	SI
1747	ITD	20131116	AUTO	SI

MANUALI D'USO:
• GUIDA PREDICTIVE
• CODICI DI ERRORE ISDN

SITUAZIONE CAMPAGNA

SITUAZIONE CAMPAGNA ZONE

DETTAGLIO 20131104 LOTTO 6126 (selezionare)

Nominativo	StatoAttuale	IDElenco	FirstCall	LastCall	NextCall	LastIDStato	LastIDchiamata	LastTel	TotCall	Priority	NTRetry	SEGRRet	FAXRetn	NERRR
AL	Pd Altro	14467747	05/11/2013 13:33:55	08/11/2013 11:29:58	08/11/2013 12:29:59	38	6065089	0424828929	2	0	1	0	0	0
AL	Pd Altro	14463841	12/11/2013 13:30:35	12/11/2013 13:30:35	12/11/2013 14:30:38	38	6099275	3486121325	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Altro	14467124	12/11/2013 14:49:26	14/11/2013 14:33:24	14/11/2013 15:33:26	38	6120449	038557240	2	-3	0	0	0	0
AL	NA Pd Altro	14478711	13/11/2013 17:11:59	13/11/2013 17:11:59	13/11/2013 18:12:02	38	6107594	3407496302	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt14466452	08/11/2013 11:10:11	14/11/2013 13:39:39	14/11/2013 13:54:55	14/11/2013 13:54:55	37	6117920	035595193	2	-3	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt14471400	07/11/2013 14:32:55	15/11/2013 13:00:50	13/11/2013 16:41:07	13/11/2013 16:41:07	37	6126664	069581352	3	-6	0	0	0	0
AL	Pd non ris14474574	07/11/2013 10:32:37	11/11/2013 18:24:07	12/11/2013 02:25:10	12/11/2013 02:25:10	35	6087509	0909223056	3	0	3	0	0	0
AL	Pd Abbatt14462202	08/11/2013 13:36:00	14/11/2013 10:57:22	08/11/2013 13:51:27	08/11/2013 13:51:27	36	6113302	0921428336	2	-4	0	0	0	0
AL	Pd Altro	14477741	15/11/2013 14:51:30	15/11/2013 14:51:31	15/11/2013 15:51:34	38	6130343	3386340490	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt14470087	09/11/2013 12:32:24	09/11/2013 12:32:25	09/11/2013 12:47:43	09/11/2013 12:47:43	37	6076207	055877058	1	-3	0	0	0	0

DETTAGLIO CHIAMATE PD su ALGERI ROSA

DataOrains	IDStato	ResultTypeId	IDChiamata	Tel	ISDNResult	EsitoPD
08/11/2013 11:10:11	1	98	6064307	035595193		callResultNormalCallProgress
08/11/2013 11:10:13	38	4	6064307	035595193	0813623311	callResultNumeroInesistente
14/11/2013 13:39:39	1	98	6117920	035595193		callResultNormalCallProgress
14/11/2013 13:39:55	37	3	6117920	035595193	GROUP779	callResultAbbattutoOperatore

Help

POST VENDITA

Più informazioni

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

Sempre più informazioni nella gestione Contratti!

- Pagina Elenco Contratti personalizzabile:** per permettere la personalizzazione del contenuto della griglia contratti è ora disponibile la nuova vista TT_Contratti_Elenco_Grid.
- Selezione cliente del Contratto:** migliorata la scelta del cliente con l'aggiunta della colonna Codice del Cliente.

Help Desk - Contratto

ID: Obsoleto: Cliente: **Amati S.p.A**

DATI NOTE PRODOTTI RINNOVI CARATTERISTICHE

Numero Contratto: Descrizione:

Data prima sottoscrizione: Data inizio Forn.:

Cliente: Tipo di contratto:

IDCLIENTE	CODICE	RAGIONE SOCIALE	CITTÀ	TEL1
1796	SIS3	SISECO3	RIMINI	0541/368111
1727	SIS2	Azienda dimostrativa e/due	RIMINI	0541/368111
1726	P_VETR	FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	PREGNANA MILANESE	00000000

Selezione cliente con uso colonna Codice

COLLABORATION

Newsletter verso Social

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

Newsletter Multicanale ampliata con funzioni Post sui Social!

Il modulo Newsletter migliora le sue funzioni per la parte Hi-Sender:

- easy** • **Canale Social:** le funzioni multicanale si arricchiscono della modalità Social con Post verso LinkedIn, Twitter e Facebook. Possibilità di programmare l'invio differito dei Post.
- easy** • **Statistiche ottimizzate:** accorpate le statistiche "Controllo Antispam e Tasso 'Deliverability'" e "Email Lette e Click"
- easy** • **Modelli Newsletter:** sono ora disponibili oltre 400 modelli per le newsletter

	CRM Newsletter	CRM Newsletter	HI-Sender
Funzionalità		Compresa nel CRM base	Modulo Aggiuntivo
Multicanale		Email	Email - Sms - Fax - Social
Controllo Anti-Spam e Tasso 'Deliverability'		NO	SI
Modelli già pronti		NO	Oltre 400 modelli
Gestione Automatica dei Bounce (email errate) per pulizia liste di indirizzi		NO	SI
Triggered Email Consente di creare regole per invii automatici multicanale: e-mail, sms, fax		NO	SI
Statistica Email Lette e Click		NO	SI
Gestione Privacy completa (iscrizione con double Opt-In, disiscrizione)		NO	SI
Anteprima Email su più dispositivi		NO	SI
Richiede un proprio SMTP		NO	NO (gestione automatica della reputazione del mittente)
Statistiche Evolute		NO	SI

Invio di Post Social verso LinkedIn, Twitter e Facebook

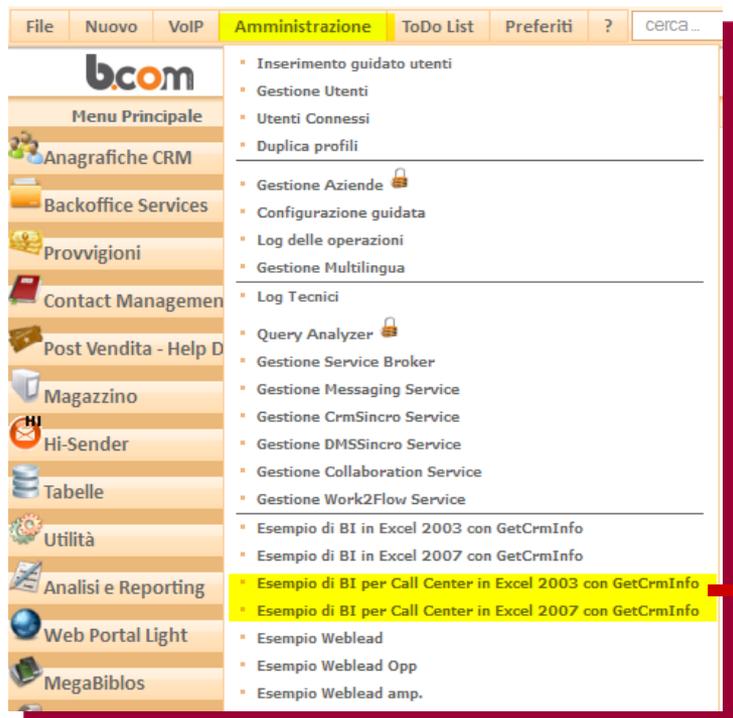
Oltre 400 modelli

Report migliorati

Ora anche la Business Intelligence Call Center sul tuo spreadsheet!

Con la funzione GetCrmInfo del CRM nuove funzioni di Business Intelligence su tabelle Excel:

- **B.I. Call Center:** Un modello per la Business Intelligence sulle attività del Call Center , è scaricabile dal menù di Amministrazione del CRM. Disponibile in versione Excel 2003 e 2007
- **XML in formato ridotto:** per semplificare l'uso dei servizi GETCRMINFO da Excel o da altri fonti web.



Nuovo report di Esempio per
Business Intelligence Call Center
(in Excel 2003 o 2007 integrati via GetCrmInfo)

CRM - Business Intelligence con EXCEL

URL del CRM (es. http://crm.nomeazienda.it/crm24)	http://serverCRM/crm/
Connessione (es. nomeazienda)	nome connessione CRM
IDutente DEL CRM (es. ADMIN)	ADMIN
Password di accesso (default 12345Aa!)	
ID o Codice Comando E' il Codice Comando o ID Comando impostato all'interno del CRM - vedi documentazione GetCrmInfo.pdf - (è un GUID)	533F0DC1-0685-4298-9142-BC976D63D124



**DOBPIO CLICK
QUI PER
CONNETTERE I
DATI IN UN
NUOVO FOGLIO**

Nuovi metodi di stampa per compilare form con i dati del CRM!

Ad ogni modulo del CRM (appuntamenti, offerte, ...) possono essere associate stampe che raccolgono informazioni dal CRM e le presentano nel layout richiesto.

I metodi per realizzare tale reportistica sono:

- **Crystal report:** tool di composizione che crea modelli di report da caricare sul CRM. Alla sua esecuzione (es: lista appuntamenti) accede ai dati del CRM e genera l'output nel formato richiesto: PDF, RPT, DOC, XLS, RTF.
- **Stampa unione PDF:** metodo per la compilazione dei campi di file PDF predisposti per essere completati con dati inseriti dall'utente. In questo caso la compilazione del modulo sarà fatta automaticamente usando le informazioni presenti sul CRM. Questo metodo utilizza il servizio Siseco Cloud Print tramite appositi Web Service: controllo utente, invio PDF e verifica campi compilabili, esecuzione della compilazione e restituzione del PDF compilato.
- **Stampa unione RTF:** come sopra, ma per formati RTF, con possibilità di gestione Testata, Corpo e Piede dell'output (generato analogamente a come avviene per Cristal Report).

Utilizzo della funzione Stampa Unione PDF

Percorso per la compilazione automatica del PDF (analogo per RTF):

- 1. Generazione PDF Compilabili:** se non già disponibili possono essere creati con vari tool di mercato (ad esempio Acrobat XI Pro).
- 2. Caricamento del PDF compilabile sul CRM:** dal menù Analisi e Reporting – Configurazione stampe. Crearne una nuova e selezionare in “Definizione reportistica” Stampa Unione PDF e caricare il file PDF.
- 3. Creare la query di compilazione campi:** attivare la query di default presente nella pagina e effettuare la verifica campi. Verrà restituito l’elenco dei campi del modulo evidenziando quelli ancora da compilare tramite l’adeguamento della query sui campi CRM.

Form di inserimento nuovo
report Stampa unione

Elenco campi
modulo con
esito verifica

Utilizzo della funzione Stampa Unione PDF

Percorso per la compilazione automatica del PDF (analogo per RTF):

4. **Salvare il report CRM:** completare i vari campi del report associandolo ad utenti, modulo, ... e nominarlo (ad es: "Compila PDF")
5. **Eeguire il report:** ad esempio da anagrafica, selezione uno o più record e avviare la stampa scegliendo il Report "Compila PDF" ed eseguirlo. Nel caso di più record sarà possibile scegliere se avere uno ZIP con più PDF o un solo PDF con moduli accodati.

Campi compilati in automatico
tramite report Stampa Unione

DATI DEL CLIENTE (COMPILARE IN STAMPATELLO MAIUSCOLO)														
COGNOME E NOME *	Paolo Rossi										SESSO *	M	F	
CODICE FISCALE *											DOCUMENTO D'IDENTITÀ *	<input type="checkbox"/> CARTA D'IDENTITÀ	<input type="checkbox"/> PATENT	<input type="checkbox"/> ALTRO _____
NUMERO DOCUMENTO *	01010101010			RILASCIATO DA (ENTE) *					DATA DI RILASCIO *	/	/			
TELEFONO	02020202020			CELLULARE *	035035035035			E-MAIL	paolo.rossi@mail.it					
INDIRIZZO FORNITURA *	VIA *								NUMERO *			ABITAZIONE DI RESIDENZA	SI	NO
	CAP *							COMUNE *			PROVINCIA *			

REPORT - CALL CENTER

Conformità a CCN

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



CONFORMITA' AL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE.

Il contratto Collettivo Nazionale per i Collaboratori Telefonici Call Center prevede che l'azienda possa fornire un report agli interessati con informazioni su:

- **Contatti Utili degli operatori:** di almeno 60 secondi e con dettaglio per singolo operatore su durata/media delle conversazioni (con esito positivo o negativo)
- **Dettagli delle Conversioni:** elenco dei nominativi contattati con data/ora durata ed Esito.

Report telefonate in rispetto del contratto collettivo nazionale

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER CHE SVOLGONO ATTIVITA' DI VENDITA DIRETTA DI BENI E DI SERVIZI E ATTIVITA' AD ESSE CONNESSE ED ACCESSORIE, IN MODALITA' OUTBOUND ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, l. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella legge n. 134/2012) PER MAGGIORI INFORMAZIONI CONSULTARE IL SEGUENTE LINK

Riepilogo telefonate operatori							
ID Operatore	Operatore	Contatti Utili	Durata totale (Secondi)	Durata totale (Orario)	Durata media (Secondi)	Durata media (Orario)	
242	An	ola	20	7295	2h 01.35	364	0h 06.04
146	An	zia	219	62834	17h 27.14	286	0h 04.46
125	Arz	te	322	34449	9h 34.09	106	0h 01.46
204	Bei	ssio	127	23888	6h 38.08	188	0h 03.08
138	Bei		154	45448	12h 37.28	295	0h 04.55
132	Cal	esca	4	1099	0h 18.19	274	0h 04.34
141	Car	ra	2	1867	0h 31.07	933	0h 15.33
203	Car	cardo	168	31595	8h 46.35	188	0h 03.08
148	Cap	chela	71	21653	6h 00.53	304	0h 05.04
18	Cat	lian	2	1885	0h 31.25	942	0h 15.42

Contatto Utile: contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito:

1. Contatto positivo, Telefonate con tipo stato (P,C,T)
2. Contatto negativo.

Dettaglio telefonate per operatore: Bec							
Campagna	Cliente	Quando	Durata (Secondi)	Durata(Orario)	Esito Contatto	Filtro: <input type="text"/>	
ULL RICHIAMI PERSONALI	FRIS	O	17/06/2013 17:09:51	105	0h 01.45	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
ULL RICHIAMI PERSONALI	SAN	/ANNA	17/06/2013 17:51:44	66	0h 01.06	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
ULL RICHIAMI PERSONALI	GIUL	/FRANCO	17/06/2013 19:47:26	78	0h 01.18	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
ULL RICHIAMI PERSONALI	MAR	/IDE	17/06/2013 19:56:54	74	0h 01.14	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
OPT-OUT PV003977.FE63357 (18/06/2013)	CUSI	O	18/06/2013 15:01:52	870	0h 14.30	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
ULL RICHIAMI PERSONALI	FUSC	/NCESCO	18/06/2013 15:29:06	70	0h 01.10	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
OPT-OUT PV003978.FE63358 (18/06/2013)	DAL	/BERTO	18/06/2013 15:36:11	115	0h 01.55	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
OPT-OUT PV003978.FE63358 (18/06/2013)	GRA	/PPE	18/06/2013 15:51:40	360	0h 06.00	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
OPT-OUT PV003979.FE63359 (18/06/2013)	CARI		18/06/2013 16:21:41	68	0h 01.08	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata
OPT-OUT PV003979.FE63359 (18/06/2013)	RICC		18/06/2013 16:28:22	83	0h 01.23	Negativa	Apri Cliente Apri telefonata

Riepilogo Contatti
Utili operatori.

Dettagli delle
conversazioni per
operatore.

CRM MOBILE VIA WEB

Mobile Login

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



Più semplice l'accesso al CRM via WEB con SmartPhone e Tablet!

easy

Mobile Login: tramite l'uso delle pagine personalizzate è possibile costruire layout facilmente usabili in mobilità, per permettere il loro uso dai terminali mobili è ora disponibile una pagina di login semplificata per l'accesso via WEB al CRM.

easy

Home Page Mobile: nel CRM è già presente un esempio di Home Page da cui accedere alle informazioni più tipiche del CRM usando il terminale mobile. Sono costruite con Pagine Personalizzate e sono facilmente modificabili con l'utilizzo del linguaggio Simple#.

- **Accesso a Multimedia:** mediante l'uso della stringa di auto login o dalla Mobile Home Page si può accedere ai Desk Top Operativi e alle Campagne della Multimedia (solo dal Tablet).

MOBILE LOGIN

Non viene richiesta la connessione,
si inserisce solo Utente e Password.

MOBILE HOME PAGE

CRM MOBILE VIA WEB

Servizi in mobilità

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



Il CRM con te tramite l'accesso via WEB da SmartPhone e Tablet!



Con le Pagine Personalizzate per il Mobile sono disponibili moduli per l'accesso al CRM in mobilità:

- **Anagrafiche:** elenco propri clienti con ricerca anagrafica, dettagli e storico.
- **Appuntamenti:** con ricerca per periodo, possibilità di inserire l'esito e le note relative
- **Prodotti:** Elenco con dettaglio e foto dell'articolo.

E' possibile creare, tramite l'uso del linguaggio Simple#, altri moduli funzionali in Pagine Personalizzate o modificare quelli già presenti per adeguarli al terminale mobile usato.

The screenshot shows the CRM mobile interface with a navigation menu on the left containing: Anagrafiche, Appuntamenti, Commesse, and Prodotti. A red arrow points from the menu to the main content area, which is divided into three sections:

- Anagrafiche:** Web tablet customers. A table listing clients with columns for ID, Ragione sociale, Indirizzo, and others. Below the table is a form for adding or editing a client and a 'Storico anagrafica' section.
- Appuntamenti:** Web tablet feedback appointments. A table listing appointments with columns for ID, Numero, Codice, Cliente, Data, Ora, and Stato. Below the table is a form for selecting an appointment and updating its status.
- Prodotti:** Web tablet product list. A table listing products with columns for ID, Codice, Descrizione, Prezzo Unitario, and Tipologia. Below the table is a form for adding or editing a product.

APP CRM MOBILE

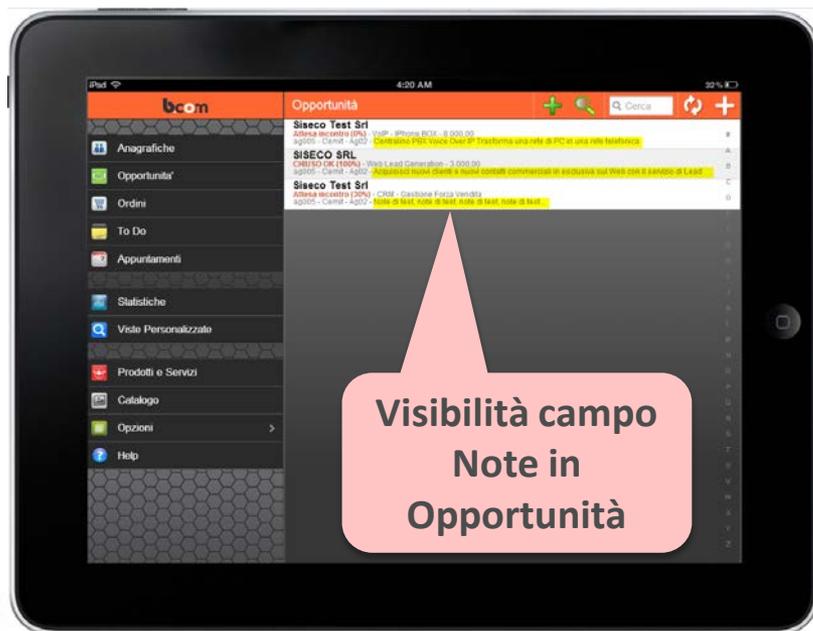
Personalizzazioni

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

Più informazioni sul tuo Tablet e SmartPhone!

L'APP CRM Mobile si arricchisce per rispondere alle esigenze del personale in mobilità:

- Elenco delle opportunità:** è stato aggiunta la visualizzazione del campo note per permettere di gestire informazioni aggiuntive per dettagliare maggiormente l'oggetto trattativa (solo per dispositivi Tablet, su SmartPhone non è visibile per le ridotte dimensioni dello schermo).
- Anagrafica in modalità lista:** è stato aggiunto il campo "tipo anagrafica" per identificare clienti e fornitori
- Allega foto:** le foto scattate dal terminale mobile e quelle della gallery possono essere allegate alle varie entità del CRM: anagrafiche, prodotti, opportunità, ...
- Uso delle Mappe:** ricerca del cliente sulla mappa e supporto alla navigazione verso la sua sede



Griglia Estesa potenziata (1)

Funzioni per inserimento e modifica semplificato dei record!

Nel linguaggio Simple# si sono ampliate le funzioni della Griglia Estesa con i campi:

- **Js per Nuovo:** per indicare il nome della funzione javascript da eseguire in fase di inserimento nuovo record
- **Js per Apertura:** per Indicare il nome della funzione javascript da eseguire in fase di modifica del record selezionato.

easy

Ricerca estesa dettaglio ...

Clients \ Contatti
Competenza
TipoAttività
Attività
Linee
Moduli
Tipo cessione
Escludi insoluti

<seleziona> ▼

Esegui ricerca

Riporta & Salva

Esci

Esempio d'uso di "JS per apertura"
Modulo semplificato per la modifica
di un record della griglia

Griglia Estesa potenziata (2)

Filtri di colonna operativi anche su data e in AND.

Nel linguaggio Simple# si sono ampliate le funzioni dei filtri su colonne:

- **Filtri su data e ora:** è possibile filtrare per data uguale, maggiore, minore o nell'intervallo di tempo.
- **Filtri in AND:** è possibile impostare il filtro in modalità AND su più colonne contemporaneamente per avere selezioni avanzate sui record della griglia.

Filtro impostato su
valore > di 80000

Filtro impostato
su intervallo
data e ora

Titolo										
COLORE	IDOrdine	In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Importo	* % Chius.	Chius. prevista	Stato	▲ dataordine
0	33	Nessuno /	Ugolini2010	33_1840256	150000,90	10	Luglio 2010	TRA1	18/05/2010 00:00:00	
0	34	Nessuno /	TELEC2010	34_1913331	90000,87	10	Giugno 2010	VINT	18/05/2010 00:00:00	
0	32	Nessuno /	Ugolini2010	32_1814583	90000,00	10	Giugno 2010	TRA1	18/05/2010 00:00:00	

*
 A ↓ Sort Ascending
 Z ↓ Sort Descending
 A ↓
 Filters
 < 19/05/2010 23:59:59
 > 17/05/2010 00:00:00
 = gg/mm/aaaa hh:mm:ss
 Applica

Campi per i Contatti

All'interno delle pagine Simple# ora i Campi Modulo per i contatti!

E' disponibile nei seguenti moduli la possibilità di selezionare i Campi Modulo `[[xxx]]` per i Contatti:

- **Step Campagna:** per avere i dati del Contatto da visualizzare o per l'operatività della Query.
- **Sintesi CRM:** per avere i dati del Contatto da visualizzare o per l'operatività della Query.
- **Modelli messaggi:** per compilare con i dati del Contatti il corpo della mail da inviare.

The screenshot shows a web editor toolbar at the top with various icons for text formatting and layout. Below the toolbar, a window titled 'Manuale Simple#' is open, displaying a list of contact fields. A red arrow points to the close button (X) in the top right corner of this window. A pink callout box on the left contains the text 'Campi Modulo per i Contatti' and points to the list of fields.

CONTATTO	
[[Contatto_IDContatto]]	ID del contatto selezionato.
[[Contatto_NomeCompleto]]	Titolo, nome e cognome del contatto.
[[Contatto_Cognome]]	Cognome del contatto.
[[Contatto_Nome]]	Nome del contatto.
[[Contatto_AbbreviazioneNome]]	Abbr. Nome del contatto.
[[Contatto_Titolo]]	Titolo del contatto.
[[Contatto_Carica]]	Carica del contatto.
[[Contatto_CodReparto]]	Codice Reparto (Codice dominio [Reparti]).
[[Contatto_TelefonoAbitazione]]	Tel. abitazione del contatto.
[[Contatto_TelefonoCellulare]]	Tel. cellulare del contatto.
[[Contatto_TelefonoUfficio]]	Tel. ufficio del contatto.
[[Contatto_Email1]]	Ind. posta elettr. del contatto.
[[Contatto_NumeroFax]]	Numero fax del contatto.
[[Contatto_Codfisc]]	Codice fiscale del contatto.

SERVICE BROKER

Gestione Storico

Con lo Storico hai i dati per l'analisi sulla provenienza dei Lead!

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi:

- **Storico ingressi in campagna:** per permettere analisi sulla provenienza dei singoli lead nel CRM, vengono memorizzate le informazioni relative a tutti i lead importati. Nella pagina di configurazione del servizio vi è il pulsante **Storico Service Broker** che apre la griglia dello storico con la possibilità di selezionare il singolo record e avere le informazioni del Lead visualizzate nella tabella sottostante (incluso il codice XML ricevuto).

The screenshot displays the 'Storico Service Broker' interface. At the top, there is a menu bar with 'File', 'Azioni', and 'Strumenti'. Below it is a search bar labeled 'Ricerca' and a 'Cerca' button. The main area shows a table with columns: ID LEAD, DESCRIZIONE CONFIGURAZIONE, SERVIZIO, MOVIVO, IDELENCO, CLIENTE, OPERAZIONE, PROVENIENZA, STATO ELENCO, and DATA/ORA INS. The table currently shows 'Nessun record presente ...'. A red arrow points from this table to a detailed view of a record below. The detailed view includes sections for 'Configurazione Service Broker' and 'Dati inseriti nel CRM'. The 'Dati inseriti nel CRM' section contains fields for ID Lead, Portafoglio, Cliente, Data/Ora Ins., XML, Motivo/Campagna, Provenienza, Ordine, and Criterio deduc.

Possibilità di filtrare per colonna e esportare i record presenti

Tabella storico con l'elenco dei record importati dal Service broker

Dettagli del record con tutte le informazioni dell'import ed il file XML ricevuto

SERVICE BROKER

Deduplica e Privacy

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

I criteri di Deduplica e di Privacy per i Lead raccolti!

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi:

- **Configurazione del criterio di deduplica:** nella pagina di configurazione del Service Broker è possibile impostare una query con i criteri di deduplica durante l'acquisizione dei lead.
- **Configurazione del consenso privacy:** nella pagina di configurazione del Service broker è possibile inserire i parametri PRIVACY che verranno gestiti come default durante l'acquisizione dei lead.

Gestione configurazione - (Versione mappatura campi e servizi: [105])

ID: Connessione:

Parametri CRM

Descrizione Configurazione

Motivo
Relazioni con i clienti

Stato Elenco
Suspect

Portafoglio
SI

Provenienza
Non definita

Assegnazione Mantieni Assegnaz. Crea opportunità

Delta Refresh Ultimo Check Attivo

Consenso privacy per canale di comunicazione Generale
Codice consenso privacy

Web Email Sms
 Telefono fisso Telefono mobile Altro

Parametri servizio (forniti dal gestore del servizio)

Servizio
ContactBox

Login:

Password:

Id Progetto:

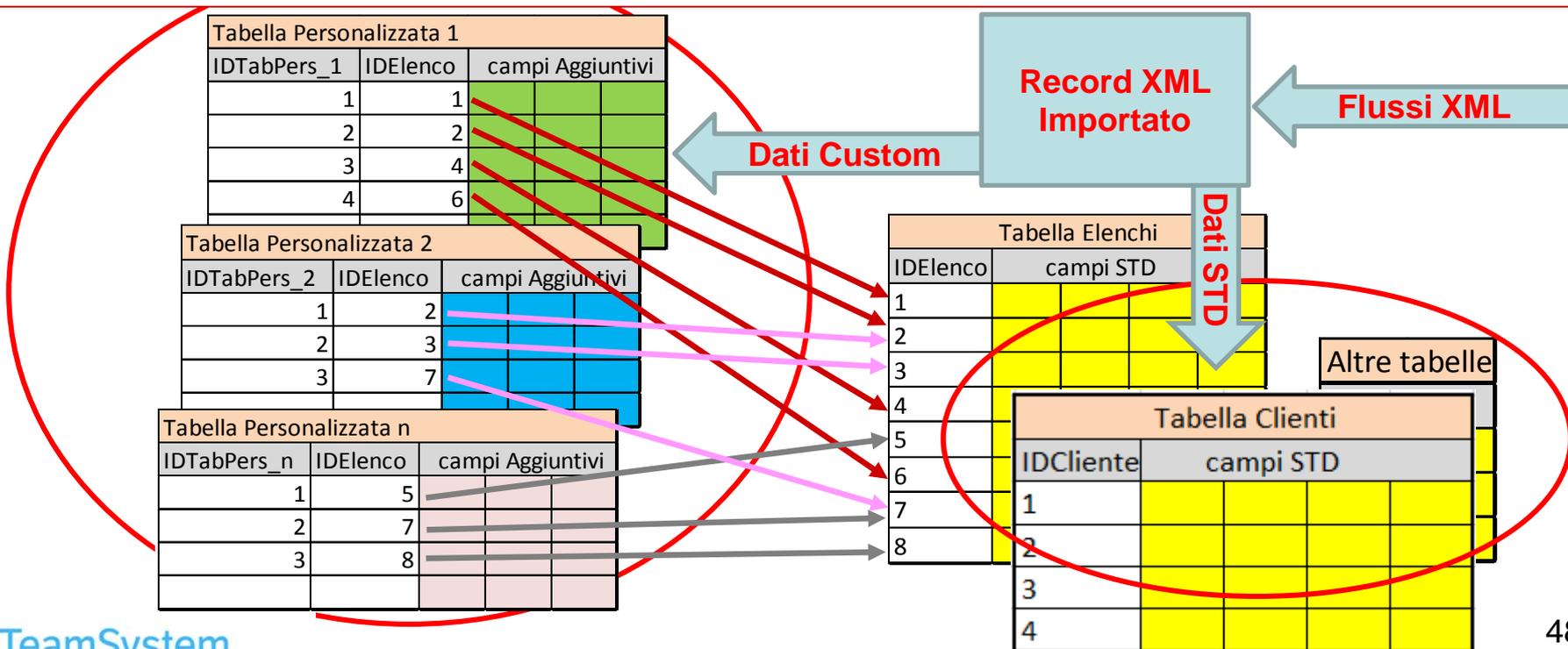
Criterio di deduplica

Impostazione default per i campi Privacy

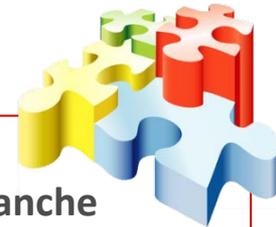
Query in cui inserire i criteri di deduplica

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi.

- **Import in Tabella Custom:** è possibile importare nel CRM dati specifici presenti in flussi XML provenienti da server esterni. Ciò avviene tramite l'associazione tra la Tabella Elenchi e le Tabelle Personalizzate create ad hoc che conterranno i dati aggiuntivi (criterio 1:1 su base IDElenco). Il singolo record XML può contenere il riferimento a campi di una o più Tabelle Personalizzate in cui ognuna avrà l'ID associato ad un singolo IDElenco.
- **Dati STD del flusso XML:** si ricorda che questi dati possono essere già importati oltre che nella Tabella Elenchi anche ad altre tabelle del CRM: Clienti, Caratteristiche clienti, Opportunità, ...



ERP con campi su Sedi Aggiuntive più completi!



Miglioramento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/ per:

- **Sedi Aggiuntive:** sincronizzati i campi Agente (di zona), Zona, Zona Dettaglio. Viene anche trasferito ad e/ il Codice Località IRPEF ricavandolo automaticamente dalla tabella Comuni in base alla Città / Provincia in cui si trova la sede.

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 6 Stato: Ragione Sociale: TELECOM S.p.A. Apri anagrafica

ID Stato Lavorazione

Cod. Sede Descrizione Tipo Sede

Cod. alt. Sede Pubblico Predefinita Disabilitato **Agente**

Indirizzo \N. Civ.

CAP Città

Paese

Secondo tel.

Secondo fax

E-Mail 2

URL

Valore 1 Valore 2 Valore 3

Valore 4 Valore 5

Codice località Irpef calcolato in automatico e sincronizzato con e/

Nuovi campi sincronizzati con e/

Localizzazione Geografica Ricalcola posizione

Zona

Zona Dettaglio

Sull'Offerta la Banca di Appoggio e la Gestione dei Cambi!



Miglioramento CRM Sincro tra CRM ed e/ per la Gestione Offerta su:

- **Banca d'appoggio:** inserimento della Banca d'Appoggio nell'Offerta e invio nell'impegno di e/
- **Gestione dei cambi sulle offerte:** vengono gestiti i cambi sulle Offerte: valuta dell'offerta, valuta del listino e valuta aziendale.
- **Impegno con KIT:** viene indicato ad e/ di effettuare l'esplosione dei kit eventualmente caricati tra i prodotti dell'offerta.

Offerta/Ordine

ID: 615 Tipo: Ordine di Vendita N° doc. ERP: Data doc. ERP: Anno: 2013 Data: 29/08/2013 Numero: 33_ Revisione: Versione: Stato: TRATTATIVA Cliente: Piraccini Lorenzo Tipo Cliente: Periodo Chiusura: % Chiusura: Data evasione prev.: Data validità: 28/09/2013 Listino: 001-Listino principale (Articoli presenti) Valuta: Cod. IVA: Totale: 0 Totale (Iva inclusa): 0 Totale da Pagare: 0 Margine: 0 Sconto 1%: 0,00 Sconto 2%: 0,00 Pagamento: Contanti Sconto Pagamento%: 0 N° Doc. Cliente: / Data Documento: Oggetto trattativa: L'oggetto della trattativa

Funzioni aggiuntive Sintesi CRM Invia Mail Genera revisione

Spese/Resi/Accounti

Condizioni

DATI SEZIONI PRODOTTI NOTE ESIGENZA/CONCORRENZA CARATTERISTICHE SEDE OPERATIVA

Anagrafica Cliente

C.A.: Piraccini Lorenzo PI/CF. Non presenti: Business Finder Portaf.: SI

Cliente: Piraccini Lorenzo Provenienza: 00000000 Fax: Indirizzo: via Emilia, 586 Tel.: 47150 Città: La Ronta - Cesena FO Cel.: Doc. identità: Numero: eMail: Banca Appoggio: 25 BANCA S.P.A. - INDUSTRIALE ABI: 10636 CAB: 01004 Numero C/C: 123456

Nuovi campi per Banca di Appoggio sincronizzati con e/

Allineamento integrazione CRM-ERP e Gestione Log Eccezioni.

Aggiornamento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/ per:

- **Allineamento release:** il CRM in rel. 7.6.0 è ora allineato ad e/ rel. 02.14
- **Gestione Log Eccezioni:** per permettere l'identificazione di errori di sincronizzazione, nel Log del servizio CRMSincro sono riportati i dati passati ai wrapper di e/ anche quando si verifica un'eccezione. In coda al trace dell'eccezione viene stampato l'XML delle tabelle presenti nel dataset passato ai wrapper per la scrittura in e/ di anagrafiche comuni, clienti/fornitori, contatti, sedi alternative, impegni.



Ampliata la flessibilità per l'Integrazione del CRM con altri ERP

CRM Sincro ampliato per sincronizzazione campi tra CRM ed un ERP generico:

- Nella pagina di configurazione del servizio CRMSincro è stato gestito il caso di sincronizzazione delle anagrafiche con gestionale generico . Tale gestione è stata integrata anche in fase di creazione dell'azienda nello step relativo all'integrazione con ERP.
- Il sistema ERP ed IL CRM potranno essere allineati nelle anagrafiche gestite (clienti in primis) per avere informazioni sempre aggiornate e complete.



CONFIGURAZIONE CRM

Nuovi Modelli

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

Nuovi modelli DB per la Creazione Azienda/Connessione!

easy

Ampliato il numero di modelli disponibili per semplificare e velocizzare l'avvio del CRM:

- **Scelta ampliata dei Modelli:** filtro dei nominativi su base Anagrafica e/o su base Contatti
- **Documentazione Modello:** Preview della descrizione del modello e link al manuale relativo.

Modelli:

- Azienda base
- Azienda Full
- Contatti
- Offerte e Opportunità
- Teleselling
- Agent
-

The screenshot shows the 'CRM Database' configuration page. On the left is a navigation menu with options like 'Crea Azienda/Connessione', 'Modifica Connessione', 'Elimina Connessione', 'Utenti connessi', 'Google Maps', 'Cambia password', and 'Logout'. The main content area is titled 'Creazione Azienda/Connessione' and contains instructions for creating a new company or connecting to an existing one. A callout bubble points to the 'Nuova Azienda' section, labeled 'Preview descrizione modello'. Another callout bubble points to the 'Modello di azienda:' dropdown menu, labeled 'Scelta del modello'. A third callout bubble points to a PDF icon with a download arrow, labeled 'Link al manuale del Modello'. The dropdown menu currently shows 'ModContatti.bak'. Below the dropdown is a section titled 'Guida al Modello' with a note 'File descrittivo del modello non presente...' and a link to click the PDF icon for more details.

Sempre più ricco il CRM HELP, o meglio, la CRM Wikipedia!

easy Il CRM HELP si arricchisce di nuovi contenuti:

- **Help:** allineamento ai contenuti delle ultime Novità 7.6.0
- **Documentazione:** tutti i manuali del CRM sempre aggiornati e nuova sezione su casi applicativi.
- **Ricerca:** sempre più flessibile

Ricerca nella
CRM
Wikipedia

Nuova
sezione Casi
Applicativi

Ultime
novità

Tutti i TIP per un
efficace uso del
CRM HELP

The screenshot shows the CRM HELP website interface. On the left is a navigation menu with a search bar at the top. The menu items include: Argomenti, Indice analitico, Glossario, IL CRM, FUNZIONALITA' CRM, ACCESSO AL CRM, USO DEL CRM, CONFIGURARE IL CRM, PERSONALIZZARE IL CRM, ESTENSIONE CRM MOBILE, INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI, AVVIO DEL CRM, MANUTENZIONE DEL CRM, FAQ, DOCUMENTAZIONE, CASI APPLICATIVI (highlighted in yellow), CUSTOMER RETENTION & LOYALTY, INTELLIGENT ACCOUNTING, TELEMARKETING, RIFERIMENTI, USO DELL'HELP (highlighted in yellow), NOTE DI RILASCIO (highlighted in yellow), DISCLAIMER, and VAI AL CRM MOBILE HELP. On the right is the main content area, which is currently displaying the 'NOTE DI RILASCIO' section. This section contains information about the latest updates, instructions on how to refresh the page to see updates, and links to CRM HELP for desktop and mobile. At the bottom of the page, there is contact information for Siseco SRL.

-Cerca-

Argomenti

Indice analitico

Glossario

- IL CRM
- FUNZIONALITA' CRM
- ACCESSO AL CRM
- USO DEL CRM
- CONFIGURARE IL CRM
- PERSONALIZZARE IL CRM
- ESTENSIONE CRM MOBILE
- INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI
- AVVIO DEL CRM
- MANUTENZIONE DEL CRM
- FAQ
- DOCUMENTAZIONE
- CASI APPLICATIVI**
- CASI APPLICATIVI
- CUSTOMER RETENTION & LOYALTY
- INTELLIGENT ACCOUNTING
- TELEMARKETING
- RIFERIMENTI
- USO DELL'HELP**
- NOTE DI RILASCIO**
- DISCLAIMER
- VAI AL CRM MOBILE HELP

NOTE DI RILASCIO

Ultimi aggiornamenti inseriti in CRM HELP

- Nuovo caso Applicativo [TELEMARKETING](#): 4-ott-2013
- Aggiornamento [Griglia Estesa Simple#](#): 19-set-2013

Cosa fare sul browser per essere certi di vedere l'ultimo aggiornamento di CRM HELP

- fare il refresh della pagina
- se si ha il dubbio di non vedere tutti gli aggiornamenti (es: i contenuti dell'help ridotti) svuotare anche la cache del browser.

Link HELP per CRM

- [CRM HELP per Desk Top](#)
- [CRM HELP per Mobile](#)

Link HELP per CRM MOBILE

- [CRM MOBILE HELP per Tablet - SMARTPHONE](#)

Struttura delle informazioni di supporto per l'uso del CRM

- Informazioni sull'uso all'interno delle pagine web del CRM
- Informazioni aggiuntive tramite Tooltip all'interno delle pagine web
- Informazioni in pagine web specifiche all'interno del CRM
- Richiami diretti dalle pagine web alla sezione specifica del CRM HELP
- Richiami diretti dalle pagine web al manuale specifico
- Richiamo al CRM Help dal menù del CRM
- Accesso diretto al CRM Help che è visibile anche via internet senza necessità di login sul CRM
- Accesso diretto al CRM Help Mobile (come sopra ma per utenti dotati di SmartPhone o Tablet, accessibile anche da PC)

Per ogni suggerimento su CRM HELP scrivere a info@siseco.it

Siseco SRL Corso Sempione 270, 20028 San Vittore Olona (MI)
Tel. 0331-9351 - Fax. 0331-935151 - P.IVA 01810290120