

E/CRM

Le Novità della versione 7.7.1 rispetto alla 7.6.0

Validità: Maggio 2014

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.

-  • **UTENTI:**
 - Duplica Profili
 - Opzioni Eventi
- **AGENDA:**
 - Visibilità Appuntamenti
- **MULTIMEDIA:**
 - Rilavora Motivo
- **COLLABORATION:**
 - Email con Office 365
- **REPORT**
 - Elenco Telemarketing
- **SCHEDULAZIONI**
 - Conferma d'Ordine
-  • **WIZARD:**
 -  • Gestione Interviste
- **SINCRONIZZAZIONE CON ERP**
 - Integrazione con STR Vision Admin



Contiene miglioramenti
per Easy to Use

Funzione realizzata in Simple#
completamente personalizzabile 

UTENTI

Duplica Profili

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

Più completa la duplica dei profili utenti!

easy

La duplica dei profili agisce, oltre che su Funzioni e menù, Opzioni e Impostazioni Agenda, anche su:

- **Utente:** per scegliere se riportare anche i dati utente modello con la possibilità di modifica.
- **Gruppi:** per inserire il nuovo utente /i negli stessi gruppi dell'utente modello.
- **Opzioni:** aggiunto il campo per la scelta se duplicare anche i parametri d'uso per gli Eventi

Utente Modello

Utente/i destinatario/i

Sezione per scelta dati utente da riportare

Sezione per riportare anche i Gruppi

Possibilità di modifica dei singoli campi

Duplica dei parametri d'uso per gli Eventi

Paolo Rossi

Andrea Pravet

Utente

Esegue aggiornamento tabella utenti

In questa sezione verranno caricati i valori dell'utente modello (sarà possibile modificare tali valori).
Durante l'aggiornamento degli utenti destinatari, saranno utilizzati i valori indicati nella sezione sottostante.

Amministratore Power user Cambia Password al primo accesso

Disabilitato Utente Visibile in Login (CRM) Utente in Sola lettura (Web Portal Light)

Ruolo Utente **Commerciale** Tema Grafico **Azure** Lingua **Italiano**

Gruppi

Rendi utenti di destinazione membri degli stessi gruppi dell'utente modello

Funzioni e menu

Menu utente

Opzioni

Generale CTI SMS

Posta elettronica Impostazioni Registro IN/OUT

Da utente modello Da utente finale

Impostazioni agenda

Copia Orari Agenda (solo per Agenti)

Eventi in scadenza Home Page

Avvia

UTENTI

Opzioni Eventi

Preconfigura le regole di gestione degli Eventi in Scadenza!

easy

Tra le Opzioni dell'Utente è possibile preconfigurare i campi per gli eventi in scadenza:

- **Tipo di Eventi:** Appuntamenti, Richiami, ToDo e Segnalazioni Post vendita
- **Timer di verifica:** globale o specifico per singolo evento.

Opzioni

Utente: ADMIN Amministratore

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

• Gestione avvisi eventi in scadenza

Timer per verifica Banner/Promemoria: 0 = nessuna verifica

Abilita eventi in scadenza per Appuntamenti:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Richiami:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Todo:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Segnalazioni Post vendita:	<input checked="" type="checkbox"/>		

Selezione degli
eventi da
monitorare

Selezione
Intervallo per
singolo evento

Limitazione su visibilità contenuto Appuntamenti di altri!

Mostra il contenuto solo degli Appuntamenti dell'utente nascondendo il contenuto degli appuntamenti di altri utenti.

- **L'Utente:** vedrà solo i contenuti dei propri appuntamenti; degli altri appuntamenti manterrà soltanto la visibilità del nome dell'agente e della durata.
- **L'Amministratore:** vedrà comunque il contenuto degli appuntamenti di tutti.

La funzionalità è controllata dal parametro CK6046.

APPUNTAMENTI E RICHIAMI TO DO Val a data 14/01/2014

Agenzia [] Agente [] Visualizza [] Blocchi [] App. di lavoro [] Richiami []

Filtri [] Filtro zona per [] Zona non assegnata Zona [] Agenti [] Appuntamenti [] Libero []

13 Gen 2014 - 19 Gen 2014

07:00
08:00
09:00
10:00
16:00
17:00
18:00
19:00

10:15 - 15:50
Appuntamento di 000031_ag Giorgetti

10:00 - 12:30
Alfa Lum - Ag.000010_ag - Serravalle RSM - ()

[626] Appuntamento di Installazione 10.00 - 12.30
Alfa Lum
Via Dogana, 211
Serravalle RSM
Tel. 00000000 Cel. 00000000
Agente: 000010_ag Rossi [23]
AppTo: Ordine di riferimento:
verificare se il budget è stato allocato per l'acquisto dell'applicazione
Inserito il 13/01/2014 18.42.29 da Admin
Ultima modifica il 13/01/2014 18.46.03 da p2

Normale Esitato positivo Esitato negativo Scaduto Recall Ag. Recall TLK To Do To Do creati da me Appuntamento/To Do altri Utenti

Appuntamento non proprio: solo nome agente e durata

Appuntamento proprio: visibilità completa con possibilità di modifica

MULTIMEDIA

Rilavora Motivo

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

In Gestione Campagna la funzione per rilavorare i Nominativi!

Nella Gestione Campagne è possibile impostare il Rilavora Motivo con diverse modalità.

1. Libera nominativi ed elimina telefonate:

- a) Rimette i nominativi in stato di aperto e cancella Operatore (su Elenchi).
- b) Azzera Note Interne/Esterne, Richiami, Data Chiusura, Data Ultimo Contatto (su Elenchi).
- c) Cancella le relative Telefonate.

2. Libera nominativi: come 1. senza c)

3. Mantieni operatori ed elimina telefonate: come 1. senza cancellare l'operatore.

4. Mantieni operatori: come 1. senza cancellare l'operatore e senza c)

NB: è operativo solo per i nominativi con esiti "non POSITIVO".

The screenshot shows the 'Gestione Campagne' interface with the following details:

- Header:** Gestione Campagne
- Form Fields:**
 - Codice Motivo: 58
 - Outbound/Inbound: Outbound/Inbound
 - N° Nominativi: 10
 - Quali Sono?: Quali Sono?
 - Filtro: 0
 - Obsoleto / Terminato:
 - Data rif. inizio: 01/01/2010
 - Data rif. fine: 31/12/2100
 - Priorità: 0
 - Modalità di Lavoro: Per al
 - Descrizione: Relazioni con i clienti 22222 offerta
 - Tipo Motivo: Motivo 36
 - Oggetto Trattativa: Motivo 36
- ATTENZIONE:** definire nella pagina Workflow il processo della campagna, selezionando e personalizzando modelli già reimposti. Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)
- Navigation:** A grid of buttons for various campaign management functions: GENERALE, WORKFLOW, RICHIAMI / APP.TI, OPZ.AVANZATE, DOCUMENTI, MARKETING, VOIP, PREDICTIVE, GRUPPI, AGENTI / PRODOTTI, MESSAGGIO INTRODUTTIVO, E-MAILING, ALTRO, INBOUND, CAMPI PERSONALIZZATI.
- Callout:** A yellow callout box titled 'Rilavora' contains a list of options:
 - Rilavora Motivo - libera nominativi ed elimina telefonate
 - Rilavora Motivo - libera nominativi
 - Rilavora Motivo - mantieni operatori ed elimina telefonate
 - Rilavora Motivo - mantieni operatori

**Modalità di
rilavorazione
Motivo/Campagna**

COLLABORATION

Email con Office 365

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

Servizio Email integrato con Office 365 via START TLS!

Supporto della funzione START TLS per permettere l'integrazione su connessione sicura dell' Email CRM con Office 365:

- **Attivazione:** START TLS opera in congiunzione con la selezione della connessione SSL/TLS.

Gestione Email Account

Informazioni utente

Codice: 1 | Descrizione: CRM24 Response | Obsoleto: | Testa connessione

Email: test4@siseco.it

Utente/Gruppo: EVERYONE | ACCOUNT DI GRUPPO

Modalità di visualizzazione delle cartelle di posta (estesa o compressa):
 Mailbox Inbox Outbox Sent Items | Mailbox In/Out/Sent

Informazioni posta in ingresso (POP/IMAP)

Abilita lo scaricamento della posta

Tipo account: IMAP | Server: imap.siseco.it

Nome utente: test4@siseco.it | Password: ●●●●

Porta: 143 | Scarica ogni (min.): 1 | Timeout (sec.): | Conn. sicura (SSL/TLS): | Usa START TLS:

Parametri Aggiuntivi IMAP
Scarica a partire da: 13/01/2011 | Non sincronizzare messaggi più vecchi di: 0 giorni (0 nessun limite)

Informazioni posta in uscita (SMTP)

Server: smtp.siseco.it | Puoi utilizzare: Clicca

Utilizza le stesse impostazioni del server in ingresso (Username e password)

Nome utente: gat@siseco.it | Password: ●●●

Porta: 465 | Timeout (sec.): | Conn. sicura (SSL/TLS): | Usa START TLS:

Email in uscita: | Richiedi notifica di lettura:

Per Office 365 selezionare SSL/TLS e START TLS

Attivazione SSL/TLS

Attivazione START TLS

REPORT

Elenco Telemarketing

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

Report dei nominativi da lavorare nella Gestione Campagna!

Da Gestione Campagna è richiamabile il report Elenco Telemarketing con informazioni su:

- Operatore, Cliente, Motivo, Richiami, Esiti e Data chiusura

All'avvio del report, viene chiesto se stampare solo i nominativi ancora da contattare oppure tutti quelli presenti nella campagna.

ELENCHI TELEMARKETING

Totale stampati 23

Operatore Telemark.	Priorita	Ragsoc	Motivazione	Data Ins.	Data2	DataRecall	OraRecall	Tipo Richiamo	DataChiusura	Stato
	Città	Indirizzo	Campo 1 disp.	Campo 2 disp.	Campo 3 disp.	Campo 4 disp.		Flag 1 - 4	PDLOCK	Confirma
	Tel2	NumeroFax1	Cod_Zona	NoteInterne	NoteEsterne					IDElenco
Nessuno Telemarketer	0	AGAZZANI S.R.L.012345678901234	test proponi nominativi	27/10/2010		28/10/2010	13:00:00			Lead
	CARPI	VIA MINGHETTI, 13	IT					X X X X		X X
	0596222511								0	20511
Nessuno Telemarketer	0	Ugolini Daniele	test proponi nominativi	08/09/2010						Suspect
	RIMINI	Via Ugo Bassi 787	IT					X X X X		X X
	3383478234								0	20512
Ugolini Rolando	0	g	test proponi nominativi	01/09/2010						Lead
	ABRIOLA	Via Ugo Bassi 17	IT					X X X X		X X
	3383478234								0	20513
Rossi Piero	0	Ugolini Piero	test proponi nominativi	23/09/2010						Suspect
	RIMINI	P.zza Tre Martiri, 29	IT					X X X X		X X
									0	20514
Andrea Prave	0	hhh	test proponi nominativi	14/09/2010		22/11/2012	10:00:00			Lead
	ACATE	via col vento	IT					X X X X	27/12/2012	X X
		869898933							0	20515

Operatore

Dati
Cliente

Info
Motivo

Richiami

Data
Chiusura

Esiti

Mail ad Agente per la comunicazione di Ordine Confermato!

Comando schedato predisposto per l'invio all'agente della conferma di un'offerta. Regole:

- **Cambiamento di stato dell'ordine:** quello definito per la conferma d'ordine da parte del cliente.
- **Data inizio invio:** vengono inviate solo le offerte confermate dopo questa data.

All'invio della mail viene memorizzata la data e la notifica dell'invio nell'Archivio Storico.

NB: Il Comando Schedato va personalizzato secondo le esigenze per la notifica richiesta.

Buongiorno **[[Agente]]**.

L'amministrazione ha appena confermato l'offerta **[[NumeroOrdine]]**
del **[[DataOrdine]]** per un valore complessivo di **[[TotImp]]** (Iva esclusa).
Trattasi dell'offerta al cliente **[[Cliente]]** relativa a: **[[OggettoTrattativa]]**.

Grazie 1000 da **Amministrazione**.

Con i nostri più cordiali saluti

Esempio modello
Mail Conferma
d'Ordine

Gestione Interviste (1)

Progetta le tue interviste, esegui e usa/analizza i dati raccolti!

easy

Il Wizard di configurazione guidata permette anche di creare e gestire interviste guidate. Funzioni:

- Raccolta di informazioni diversificate tramite pagine molto semplici (create con SIMPLE#)
- Realizza percorsi diversificati in funzione delle risposte dell'utente.

The screenshot shows the 'Config. Wizard personalizzati' interface. It includes fields for ID (2), CODICE (CompPriv), and GUID (9B39AA4D-F87E-4ED9-BD28-E18831881F82). There are dropdown menus for 'Utente' (All User - Tutti gli utenti) and 'Privato'. A table lists the wizard steps:

	Titolo	Tipo	Condiz	Ingresso	Comando SQL
16	1	Introduzione - Format telefonata cliente	Raccolta dati		
17	2	Documentazione pensionati	Raccolta dati	SELECT 1 WHERE '[[Occu	
18	3	Documentazione Dipendenti	Raccolta dati	SELECT 1 WHERE '[[Occu	
19	4	Termine fase Compliance	Esecuzione		

Callouts and annotations:

- Passi del Wizard dell'intervista (Simple #)**: Points to the table of steps.
- L'anteprima del wizard durante la progettazione.**: Points to the 'Anteprima' button.
- Esecuzione passi condizionati**: Points to the 'Condiz' column in the table.
- Stato In Esecuzione**: A yellow box highlights the status of the wizard.

Gestione Interviste (2)

Progetta le tue interviste, esegui e usa/analizza i dati raccolti!



- Al termine visualizza all'utente il riepilogo delle informazioni inserite.
- Per il Supervisore, permette di vedere la griglia con tutte le risposte raccolte da ogni utente con la possibilità di export dei dati.

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

Compliance Privati

Per il servizio offerto il consulente le ha chiesto compenso/Provvigione Si Confermo

Le hanno consegnato i fogli informativi Si Confermo

Le hanno fatto sottoscrivere la privacy Si Confermo

Durante la fase di consulenza le sono state fornite ampie informazioni sul mutuo che stava richiedendo Si Confermo

Confermo di aver allegato nei documenti back office a uso collaboratore i controlli effettuati tra cui l'estratto conto INPS. Si Confermo

Confermo di aver verificato che tutta la documentazione è allegata correttamente. CheckBox

Confermo di aver verificato la presenza, la completezza e la conformità di tutta la documentazione prevista dalla check list documentale.

Confermo di aver verificato la presenza, la completezza e la corretta compijazione dei documenti relativi a privacy, informativa precontrattuale, antiriciclaggio e mandato del gruppo.

OCCUPAZIONE

- DESCRIZIONE
- Amministrativo
- Assistente
- Centralinista
- Consulente fiscale
- Capo reparto
- Direttore
- Fattorino
- Magazziniere

Una pagina dell'intervista

Situazione risposte già raccolte con possibilità di export (per Supervisore)

Dati Interviste Wizard																				
File	Azioni	Strumenti	?																	Filtra:
NOMEUTEN	AMMINISTR	POWERUSE	AGENTE	OPERATORE	TABELLA	ID	ckAllegatiCc	ckCompensi	ckDipAnomi	ckDipCC	ckDocument	ckEstrattoIn	ckFogliInfo	ckInfoMutuc	ckListaDoc	ckPensAnor	ckPensCC	ckPrivacy		
prova 2	NO	NO			UTENTI	p2	true	false	false	false	true	true	false	false	false	true	true	false		
Amministra	SI	SI		Andrea Pra	UTENTI	ADMIN	true	false	false	false	false	true	false	true	false	true	true	true		

ERP

Integrazione con STR Vision Admin

Integrazione del CRM con il Gestionale STR Vision Admin

Il CRM Sincro è ampliato per sincronizzazione campi tra il CRM e il Gestionale STR Vision Admin:

- Nella fase di creazione azienda su CRM avviene il riconoscimento automatico del DB del gestionale STR Vision Admin.
- Su CRM Sincro vengono quindi attivate le viste specifiche sul DB con filtri che permettono di riconoscere l'azienda collegata (in base alla colonna CRMAzienda del DB di STR Vision Admin che riporterà il codice azienda del CRM).

STR VISION ADMIN

Gestione azienda e commesse secondo i processi tipici dell'impresa di costruzioni edili ed impianti.

