CRM
Offerte e Opportunità

Validità: febbraio 2106

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.

TeamSystem

Sommario

1. INTRODUZIONE 3

2. OFFERTE E OPPORTUNITÀ 4

2.1. APPLICAZIONE CRM 4
2.2. OPERATIVITÀ VIA WEB 4
2.3. COMANDI CRM 4

3. FUNZIONI AGENTE 6

3.1. ANAGRAFICHE CRM – CLIENTI E PROSPECT 7
3.2. BACK OFFICE SERVICES - APPUNTAMENTI 12
3.3. BACK OFFICE SERVICES – OPPORTUNITÀ E OFFERTE 15
3.4. GESTISCI AGENDA 16
3.5. DOCUMENTI 20
3.6. POSTA ELETTRONICA 21
3.7. CHAT 22
3.8. TO DO 23
3.9. EVENTI IN SCADENZA 26
3.10. HELP ONLINE 27

4. FUNZIONI SUPERVISORI 27

4.1. FUNZIONI CAPO AREA 27
4.2. FUNZIONI DIREZIONE 27

5. FUNZIONI AMMINISTRATORE 28

5.1. ANAGRAFICHE CRM - AMMINISTRAZIONE 30
5.2. TABELLE 31
5.3. UTILITÀ 31
5.4. MEGABIBLOS 31
5.5. POSTA ELETTRONICA 31

6. CONCLUSIONI 32

1. Introduzione

Offerte e Opportunità è una versione ridotta del CRM che permette la condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti, i clienti e agli appuntamenti presi, consente la comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti. Permette inoltre la gestione da back office di Opportunità e Offerte.

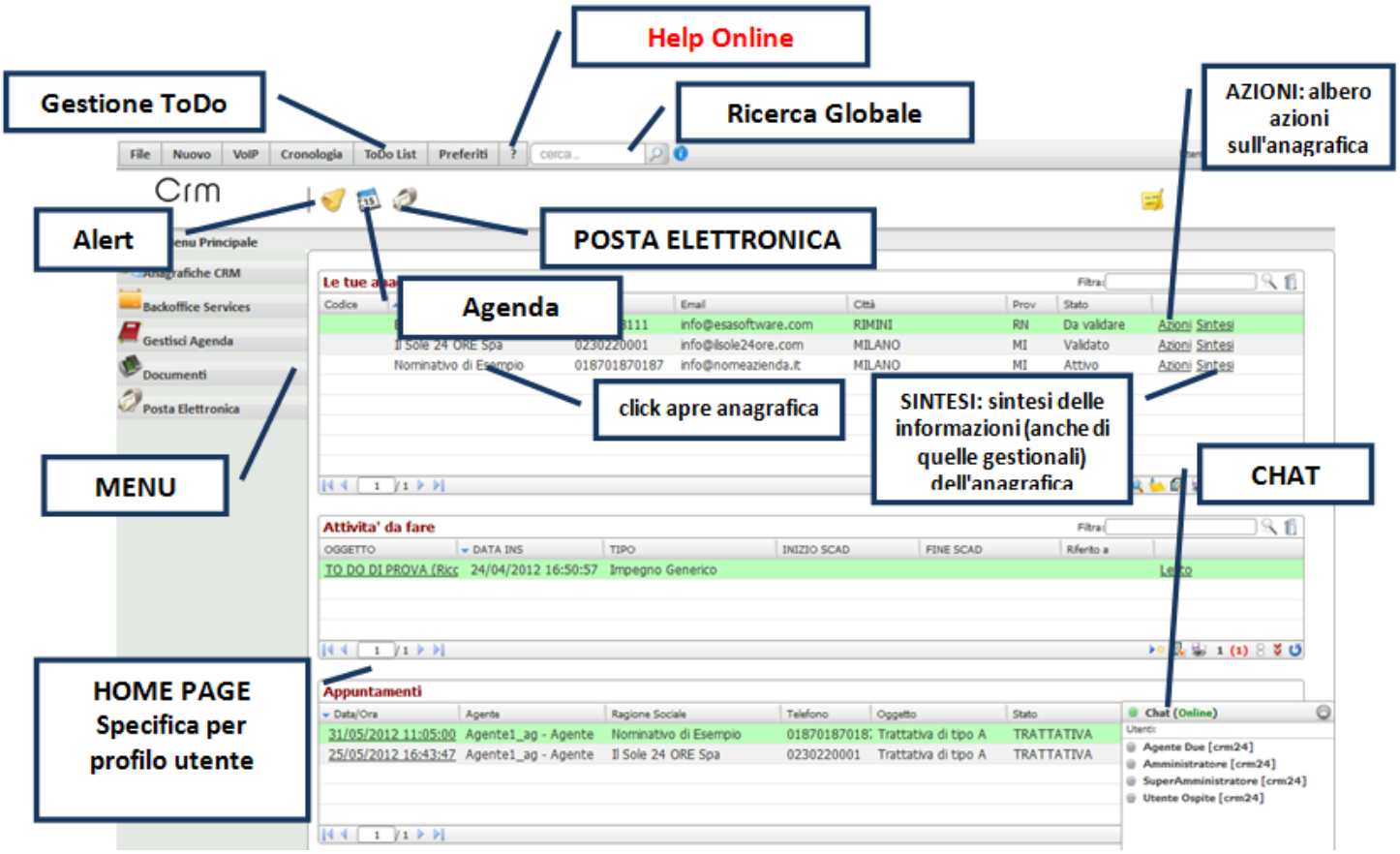
Offerte e Opportunità è già preconfigurato per permettere un rapido avvio e utilizzo da parte dell'amministratore e degli utenti.

E' importante notare come **Offerte e Opportunità** sia integrato con il tuo gestionale e/satto, e/impresa oppure un gestionale generico e consente quindi di portare sul Web la gestione delle tue anagrafiche e delle attività collegate in modo molto semplice e con tutta la **sicurezza** necessaria (la prima sincronizzazione richiede qualche minuto).

Con questo manuale vedremo com'è possibile essere subito operativi attraverso alcune **configurazioni di base**, con un primo utilizzo pratico delle principali funzionalità del prodotto. La prima parte del manuale è rivolta agli utenti del CRM, la seconda parte all'amministratore.

Per ulteriori dettagli sulle singole funzionalità sono disponibili:

- i **Tooltip** e le **Spiegazioni** all'interno delle pagine CRM - utile sia all'utente che all'amministratore
- la funzione **Help Online** all'interno dell'applicazione o accessibile via Internet – utile sia all'utente che all'amministratore. http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm
- Il manuale **Guida Rapida all'uso** – utile all'amministratore - scaricabile da menù Help Online



2. Offerte e Opportunità

La configurazione di **Offerte e Opportunità** prevede di base i seguenti utenti/funzionalità che potranno essere ampliati in funzione del numero di licenze acquisite:

- Due agenti: condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti, i clienti e agli appuntamenti presi, le relative opportunità e offerte, comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti. Tema grafico arancione.
- Un Capo Area: come gli Agenti ma senza una propria agenda e con gestione agenti e newsletter. Tema grafico azzurro.
- Una Direzione: Come il Capo Area e con funzioni di configurazione del CRM e caricamento anagrafiche. Tema grafico verde.
- Un Utente Ospite con le stesse funzioni degli Agenti ma senza una propria agenda. Tema grafico arancione.
- Un Amministratore: con tutte le funzioni di configurazione del CRM. Tema grafico silver.

2.1. Applicazione CRM

Il programma CRM è diviso in due parti fondamentali:

- CRM "web": è la parte web utilizzata dagli operatori per effettuare delle attività o delle interrogazioni semplici
- CRM Admin Tools: è il client residente su PC che viene utilizzato dagli amministratori per compiere le operazioni di impostazioni base, backoffice, manutenzioni ed estrazioni complesse.

Le configurazioni di base possono essere effettuate sia dalla parte web che dalla parte Admin Tools.
A seguire potrebbero esserci delle immagini prese da uno dei due sistemi, ma il concetto di inserimento è identico per entrambe i sistemi.

2.2. Operatività via WEB

L'applicativo è sviluppato con appositi requisiti per essere utilizzato sul WEB tramite un browser che permette la consultazione e la navigazione tra i menu.
Attualmente sono supportati questi browser:

Potendo scegliere il browser Firefox risulta essere il più adeguato per un uso ottimale del CRM (velocità nell'accesso ai servizi).

2.3. Comandi CRM

L'utilizzo di **CRM "web"** prevede una simbologia di comandi comune in tutta l'applicazione, ecco quelle che troveremo più di frequente.

- **Tasti**: di solito sono arancioni e permettono di compiere un'azione (apri, vedi, ecc.) es.

,

,

,

,

ecc

Regola generale: non si fa mai il doppio click sui tasti!

- **Icone**: di solito sono disegni e permettono di fare altre azioni, come:

  crea un nuovo record (che di solito si apre su un'altra pagina)

  salva il record

  salva e inserisci subito un nuovo record (molto utile in caso di inserimenti multipli, come ad esempio più prodotti nel contratto, caratteristiche, ecc.)

  annulla ultima operazione

  cancella record selezionato (da usare con molta attenzione!)

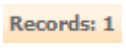
  apre i record selezionati. Nota: si utilizza solo quando si stanno aprendo oggetti uguali. Se si aprono oggetti diversi il tasto si spegne o non viene visualizzato, appunto perché non è possibile aprire contemporaneamente due oggetti diversi.

  esegue un'anteprima di stampa

  REFRESH (aggiorna). Si utilizza per aggiornare i dati presenti, specialmente dopo aver aggiunto un nuovo record in una tabella per vederlo immediatamente

  azzera la selezione (appena) eseguita

  filtra i nomi presenti in un elenco. Gli altri tasti servono rispettivamente per applicare il filtro (lente d'ingrandimento) o eliminare il filtro (cestino).

  indica il numero di record presenti / visualizzati

  apre o chiude un dettaglio od una sezione

  duplica il record (es. duplica un contratto già presente)

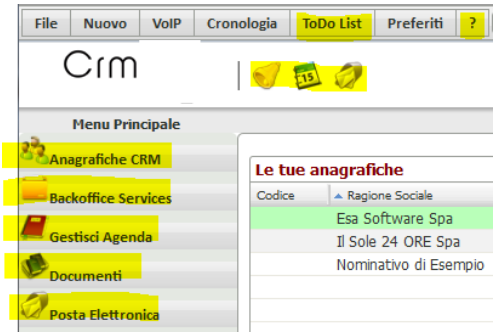
  aggiunge una nota (generica), funziona come un blocco note

La visualizzazione di comandi ombreggiati indica che la funzione non è disponibile nel contesto o non si è abilitati alla sua fruizione.

Comandi analoghi ma con presentazione sono presenti con l'utilizzo di **CRM "Admin Tools"** (client residente su PC).

3. Funzioni Agente

Tutte le funzioni del CRM Contatti sono accessibili dall'home page in alto a sinistra (menù sotto evidenziati in giallo) ad accezione della funzione chat che è in basso a sinistra. Il profilo Agente con tema grafico arancione, ha le seguenti funzionalità:



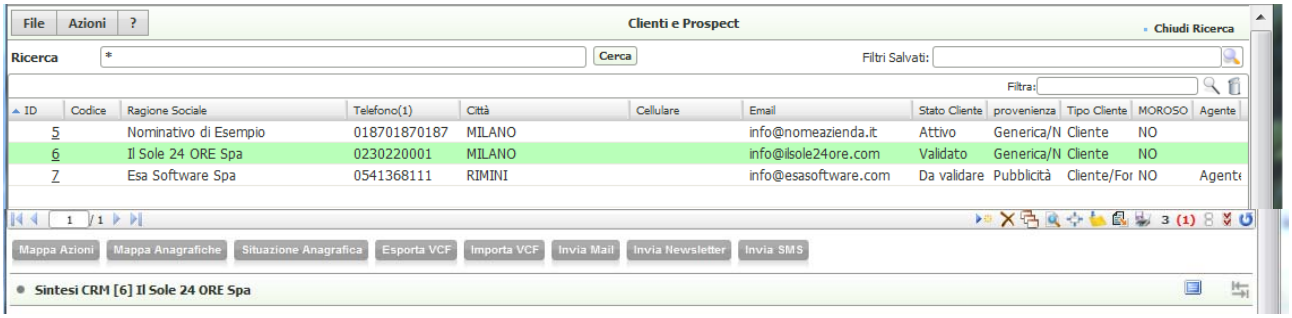
Funzione CRM Contatti	Scopo
• Anagrafiche CRM **Clienti e prospect**	• Gestione condivisa di tutte le ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ecc..)
• Backoffice Services **Appuntamenti Opportunità Offerte**	• Gestione APPUNTAMENTI, OPPORTNITA' e OFFERTE per venditori, tecnici, ...
• Gestisci Agenda	• Gestione condivisa dell'AGENDA
• Documenti	• Possibilità di memorizzare e condividere documenti associati alla singola anagrafica o appuntamento
• Posta Elettronica	• Possibilità di invio e ricezione mail della propria mailbox direttamente dal CRM con la possibilità di associarle alla singola anagrafica.
• Chat (Online)	• Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
• ToDo	• Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
• Eventi in scadenza	• Remainder programmabile delle attività da fare divisi per Appuntamenti e ToDo.
• Help on Line	• Richiamo della funzione Help on Line

3.1. Anagrafiche CRM – Clienti e Prospect

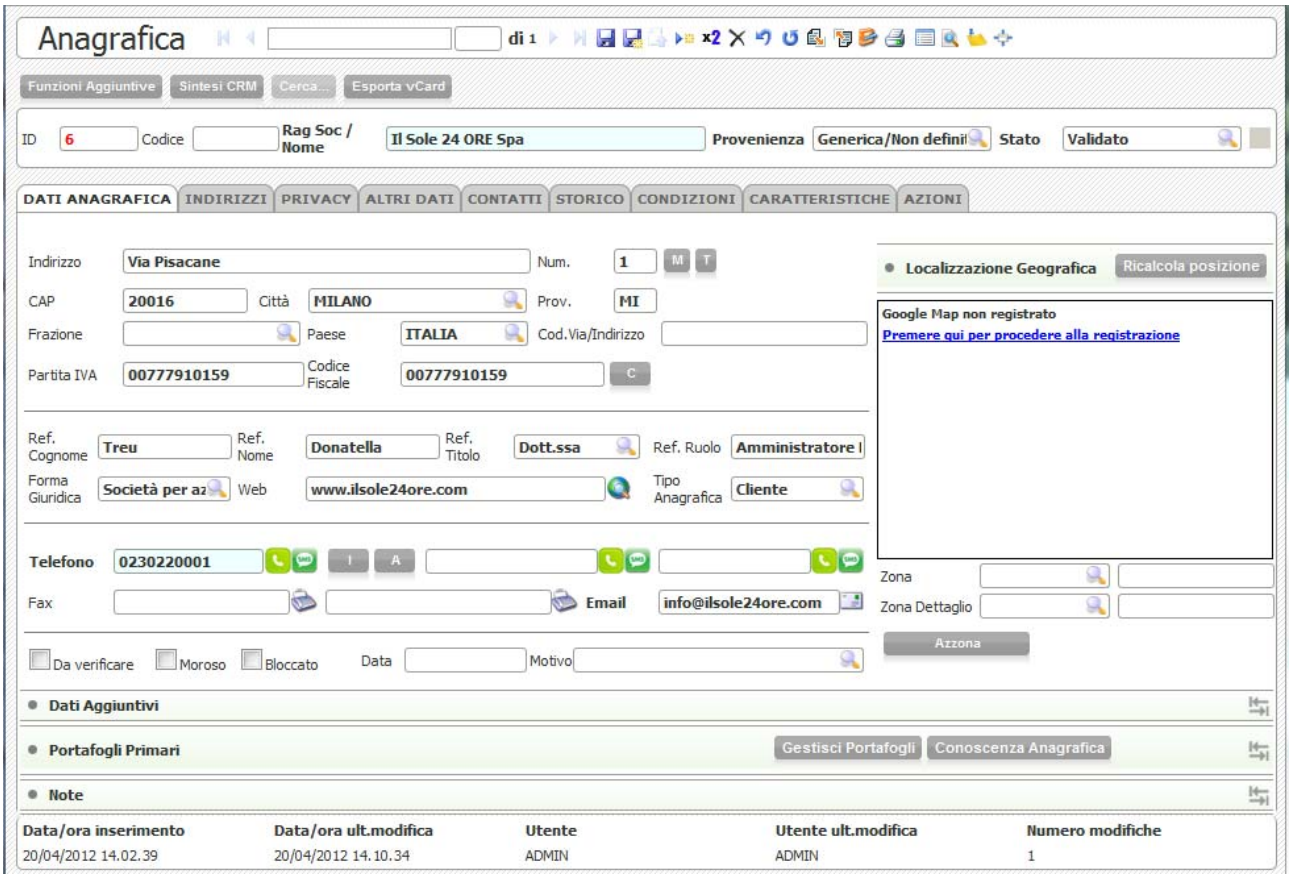
E' uno dei moduli principali del sistema e consente la **gestione completa dell'anagrafica** (clienti acquisiti e/o potenziali), della rubrica, delle caratteristiche, dei contatti, ecc.

Entrando nel menu

, si presenta una griglia vuota. Nella parte alta vi è un campo di ricerca dove inserire il nominativo da trovare, es. "Rossi". Questo campo è utile per fare ricerche veloci ed accetta i caratteri speciali per ricerche parziali, come "*". La ricerca viene effettuata sull'ID, codice, ragione sociale, Tel1, Tel2, cellulare, mail, città, portafoglio, stato, nome e cognome referente. Dopo aver premuto il tasto CERCA, sotto si visualizzano i risultati trovati in una griglia apposita. + 5 anagrafiche



Facendo doppio click sul nominativo desiderato presente nella lista, si apre l'anagrafica scelta.



Vediamo i tasti e le funzioni principali presenti, partendo dalla parte alta che è sempre visibile anche se ci si sposta tra le pagine che compongono l'anagrafica.

Prima riga

tra le altre, contiene le seguenti voci:

- Nuovo Contatto Telefonico: simula l'inserimento di una chiamata
- Invia Mail: permette di inviare una mail al nominativo

sono una serie di viste personalizzate per l'anagrafica selezionata che permettono:

- la vista sui dati presenti nel gestionale
- sintesi delle attività svolte.

esporta una vCard del cliente verso il browser di posta

Nella riga successiva vi sono i seguenti campi:

- **ID**: è l'ID (contatore) assegnato in automatico dal CRM alla scheda
- **Codice**: è un campo libero dove poter eventualmente inserire un codice personale associato all'anagrafica
- **RAGSOC**: è la ragione sociale / nome e cognome dell'anagrafica
- **Provenienza**: è campo che si utilizza per indicare la PROVENIENZA del nominativo (es. Pagine Gialle, acquisto nominativi, proprio sito, eventi, ecc…). I valori presenti nella tendina vanno inseriti preventivamente dall'amministratore da Tabelle / Provenienze
- **Stato**: è un campo relativo ad una gestione "commerciale" del nominativo. Permette di specificare una tipologia per l'anagrafica, es. se è un cliente, un lead, un prospect, un'acquisizione, ecc. I valori presenti nella tendina vanno inseriti preventivamente dall'amministratore da Tabelle / Stati Clienti e Prospect

Proseguendo, vediamo che la scheda viene divisa in sottopagine:

DATI ANAGRAFICA

Contiene tutti i dati principali dell'anagrafica, ragione sociale, telefono, Codice Fiscale, Partita Iva, Città, Frazione, Nome Cognome e Ruolo del Referente. I campi obbligatori sono la ragione sociale, il telefono primario ed il portafoglio (evidenziati in azzurro). La P.I ed il C.F. possono essere modificati solo dagli Utenti Avanzati ed il programma ne verifica la correttezza. Il campo indirizzo è suddiviso in due campi, ovvero indirizzo e numero civico, ma è sempre comunque possibile inserire – se si desidera – tutta l'indicazione completa nel campo "INDIRIZZO".

Da notare le potenti funzionalità di verifica sul Web disponibili da questa maschera:

- Tasto

vicino all'indirizzo: verifica sul Web il numero di telefono in base al nominativo/indirizzo
- Tasto

vicino all'indirizzo: visualizza la mappa per raggiungere l'indirizzo indicato
- Tasto

e

vicino al telefono: verificano rispettivamente l'indirizzo e la copertura ADSL
- Tasto
vicino al telefono ed al cellulare: effettua una chiamata verso i rispettivi numeri
- Tasto
: manda un SMS al cellulare indicato (se attivo il modulo SMS)
- Tasto
: manda un fax al numero indicato (se attiva un'integrazione con un programma di invio fax)

- Tasto : invia una mail all'indirizzo indicato
- Tasto : calcolo del Codice Fiscale del nominativo, effettuato da una maschera specifica dove inserire i dati (cognome, nome, data e comune di nascita, ecc). Il tasto SALVA ED ESCI salva il Codice Fiscale Calcolato nella scheda anagrafica

Tra gli altri campi, troviamo:

- **Settore Attività:** serve per indicare il settore di attività del cliente. Le varie diciture possono essere preventivamente inserite in Tabelle / Settori di Attività.
- **Tipo Anagrafica**: è utile per avere un'ulteriore classificazione per il cliente. Le diciture vanno inserite nell'apposita tabella che si trova nel menu Tabelle / Tipi Cliente e Prospect.
- **Opzioni Bloccato, Moroso** o **Da Verificare**: queste opzioni consente di evidenziare se il nominativo risulta "bloccato", "moroso" o "da verificare" per un determinato motivo (es. quando è insolvente o la ditta è in liquidazione, ecc). Se si desidera mettere "bloccato" un'anagrafica, basta selezionare l'opzione ed eventualmente indicare anche la motivazione del blocco e la data nei campi appositi. Ci sono anche degli specifici parametri per inibire la visualizzazione dei clienti che hanno una di queste opzioni selezionate, per cui si impedisce ogni azione su queste anagrafiche.
- **Tasto AZZONA**: dopo aver creato l'anagrafica è possibile collegare direttamente la **zona di pertinenza** premendo il tasto. Nota bene: questa funzionalità non crea una nuova zona, ma semplicemente inserisce il nominativo in una **zona già presente**, a seconda di come queste ultime sono state create. Da tenere inoltre presente che l'azzonamento vale solo per l'anagrafica sul quale viene eseguita la funzionalità.
- **Sezione PORTAFOGLI PRIMARI:** visualizza in dettaglio i portafogli, l'agente, l'agenzia o l'operatore a cui il cliente appartiene. Le tipologie di portafoglio sono attivabili dal menu Tabelle / Portafogli Tipologie e possono essere evidenziate con un particolare colore. Nota bene: l'operatore qui eventualmente indicato serve per legare l'anagrafica ad un determinato operatore: essa diventa quindi una sua "anagrafica esclusiva". Di norma il campo si lascia SEMPRE VUOTO a meno che si voglia impostare d'ufficio una suddivisione molto netta sull'appartenenza dei nominativi.
- **Sezione NOTE:** spazio dove indicare delle note generiche sul nominativo.
- **Sezione DATI AGGIUNTIVI:** sono tutti dati aggiuntivi a quelli principali (es. Tel2, Tel3, altri numeri di cellulare, altre mail, ecc)

INDIRIZZI

Contiene gli indirizzi aggiuntivi ("aggiuntivi" rispetto all'indirizzo principale) del nominativo - es. altre sedi in città diverse - coi relativi dati email e fax. La colonna PUBBLICO indica se il numero di telefono inserito è riservato o divulgabile. Ad esempio, si può indicare R (riservato), S o N a seconda che il Cliente acconsenta al trattamento dati.

PRIVACY

In ottemperanza ai decreti legislativi sulla privacy, è presente una pagina relativa al rilascio del **consenso al trattamento dei dati personali** relativamente alla gestione dei diversi canali di comunicazione relativi alla privacy. La tabella riporta in modo ordinato i vari campi di comunicazione (mail, posta, cellulare, ecc) e per ognuno la scelta espressa dal cliente (se dà / non dà il consenso ad essere contattato).

Ricordiamo che secondo la legge, esistono due tipi di consenso:

- consenso ristretto: viene concesso il trattamento dei dati e la possibilità di disturbare il cliente SOLO se in modo inerente il singolo/specifico contratto.

- consenso ampliato: è possibile contattare il cliente anche per altre iniziative.

Per raccogliere il consenso è necessario raccogliere la FIRMA del cliente.

ALTRI DATI

Contiene i dati relativi al nominativo, come i dati di nascita, di identità ed altri dati come il numero dipendenti o il fatturato.

CONTATTI

Contiene i dati dei **contatti / referenti** all'interno dell'azienda; qui è possibile modificare, inserire e cancellare i dati inseriti.

STORICO

Contiene le informazioni storiche relative al cliente al di fuori di quelle effettuate dal Call Center.

CONDIZIONI

Contiene i dati relativi al numero C/C, Codice CIN e IBAN (obbligatori dal 1° gennaio 2008) e campi per gestione Carta di Credito (Nome carta, data di scadenza, numero carta, proprietario). Si visualizzano inoltre i dati bancari del cliente, l'importo minimo dell'ordine (IVA compresa) e le note di consegna merce.

Se il cliente ha delle **restrizioni negli orari di consegna/appuntamento**, in questo campo è necessario indicare gli orari della giornata consentiti. Esempio: Indicando 09 10 15, quando l'agenda opererà su questo cliente visualizzerà solo le fasce orarie comprese tra le 9 e le 11 (ossia 09-10 e 10-11) e tra le 15 e le 16 (ossia 15-16). Il campo è sottoposto a costante controllo del valore.

Campo "**Sconto Fisso Percentuale**": è possibile indicare uno sconto fisso in termini percentuali riservato al nominativo specifico. Tale sconto viene proposto automaticamente per ogni singola riga di un ordine, l'utente avrà poi la facoltà di modificarlo. E' anche presente un campo per inserire l'eventuale data di "fine sconto" oltre la quale non verrà più calcolato lo sconto applicato.

CARATTERISTICHE

Visualizza tutte le **info aggiuntive** (illimitate e/o collegate al portafoglio di appartenenza). E' possibile indicare tutte le informazioni inizialmente non previste dal programma; il vantaggio di inserirle tra le caratteristiche è che possono essere utilizzate anche in fase di ricerca. Non c'è limite alle caratteristiche aggiuntive che è possibile inserire in anagrafica; in più ogni informazione inserita ha una data di abbinamento che indica la data di inserimento. Nella tabella Caratteristiche è possibile definire l'ordine di priorità con cui visualizzarle o stamparle, eventualmente disabilitare quelle non più utilizzate, oppure legarle ad un portafoglio particolare.

RISCHIO ANAGRAFICHE

Visualizza tutte le **info aggiuntive** relativo al rischio su fido e insoluti dell'anagrafica.

AZIONI (Mappa Azioni)

In questa parte di programma si possono visualizzare immediatamente le azioni eseguite sul nominativo sul quale siamo posizionati (Mappa Azioni). Per "azioni" si intendono appunto tutte le possibili attività fatte sul nominativo, oltre a visualizzare le offerte, gli ordini (con relative revisioni), segnalazioni Trouble Ticket con relativo numero di ticket, mail inviate, appuntamenti, ecc.

Tutte le azioni sono ordinate in modo da visualizzare sempre per prime le più recenti, poi in cascata quelle effettuate più indietro nel tempo.

Ogni azione ha un'icona differente per un riconoscimento immediato, è possibile espandere le azioni su tutti i livelli presenti. Con un doppio click su una delle azioni, il programma apre l'argomento relativo.

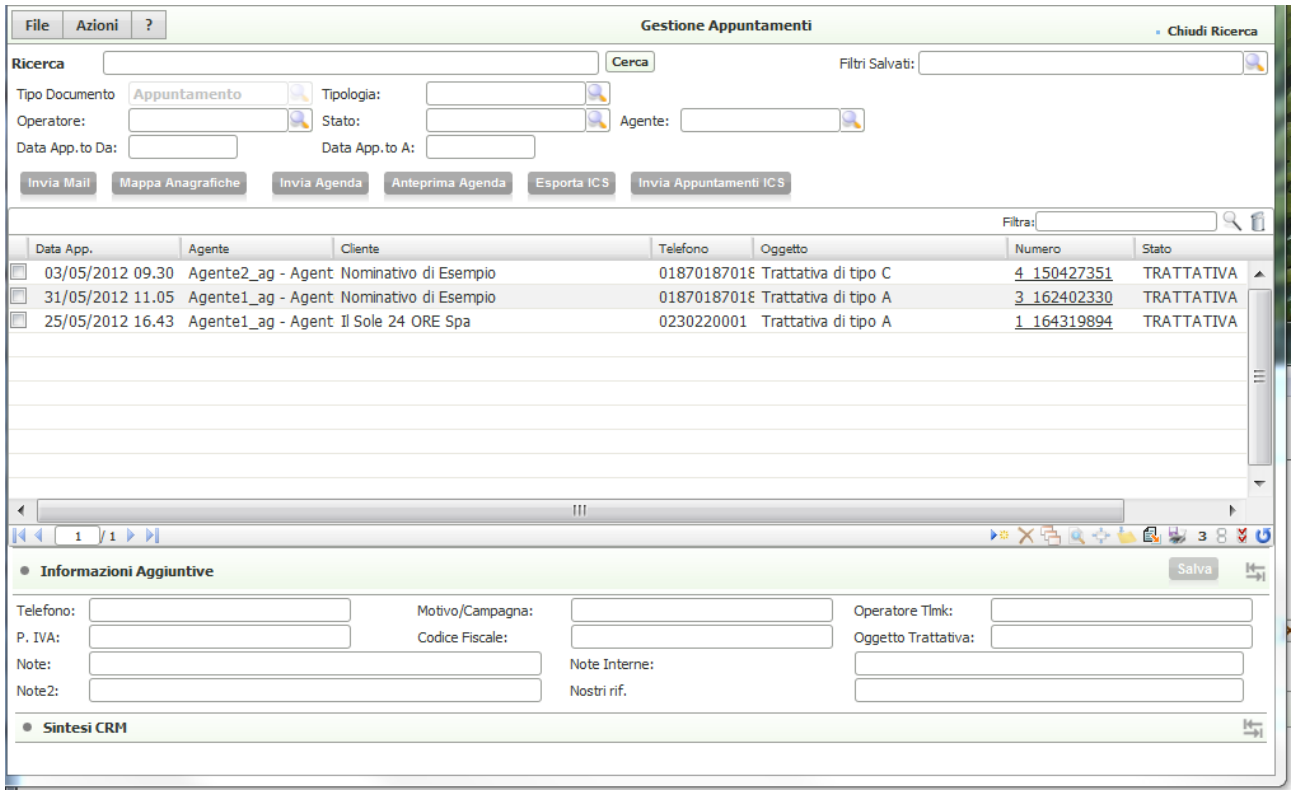
Se si desidera creare un'azione relativa ad una mail è anche possibile inserire degli allegati.

Sulla barra delle Azioni vi sono i tasti:

- **Apri nodo selezionato** : apre il nodo su cui ci si è posizionati
- **Crea nuovo nodo** : crea un nuovo nodo nella mappa. E' possibile creare un nuovo Contatto Telefonico, Link Web (l'indirizzo deve essere scritto correttamente; se si inserisce solo "http://" il link non viene salvato), Offerta, Appuntamento, Opportunità, Mail, Segnalazione, ToDo.
- **Aggiorna Albero** : aggiorna la mappa delle azioni a richiesta (es. dopo che si è inserita una nuova azione). Nota: ogni volta che si entra nella mappa delle azioni, il sistema aggiorna automaticamente l'albero.
- **Opzioni** : si possono modificare alcune impostazioni della mappa azioni, come:
  - Visualizza solo i motivi in cui è presente l'anagrafica: selezionato di default, mostra solo le campagne dove è presente almeno un'azione fatta sul nominativo
  - Visualizza anche i Motivi obsoleti/terminati: permette di visualizzare, a richiesta, anche i Motivi che sono stati messi come "Obsoleti"
  - Visualizza blocchi di N attività: impostato a "20" di default, permette di visualizzare un numero di azioni corrispondente al numero inserito, in questo caso le prime venti. Se l'utente modifica il numero e clicca al di fuori della maschera, il sistema automaticamente riaggiorna la vista mostrando solo i movimenti indicati.

3.2. Back Office Services - Appuntamenti

Entrando in questa funzione troviamo un elenco di appuntamenti (se ve ne sono), altrimenti la griglia risulta vuota. L'appuntamento rappresenta un incontro fisico fissato tra un commerciale ed il cliente, per fare una visita e proporre dei prodotti o dei servizi.



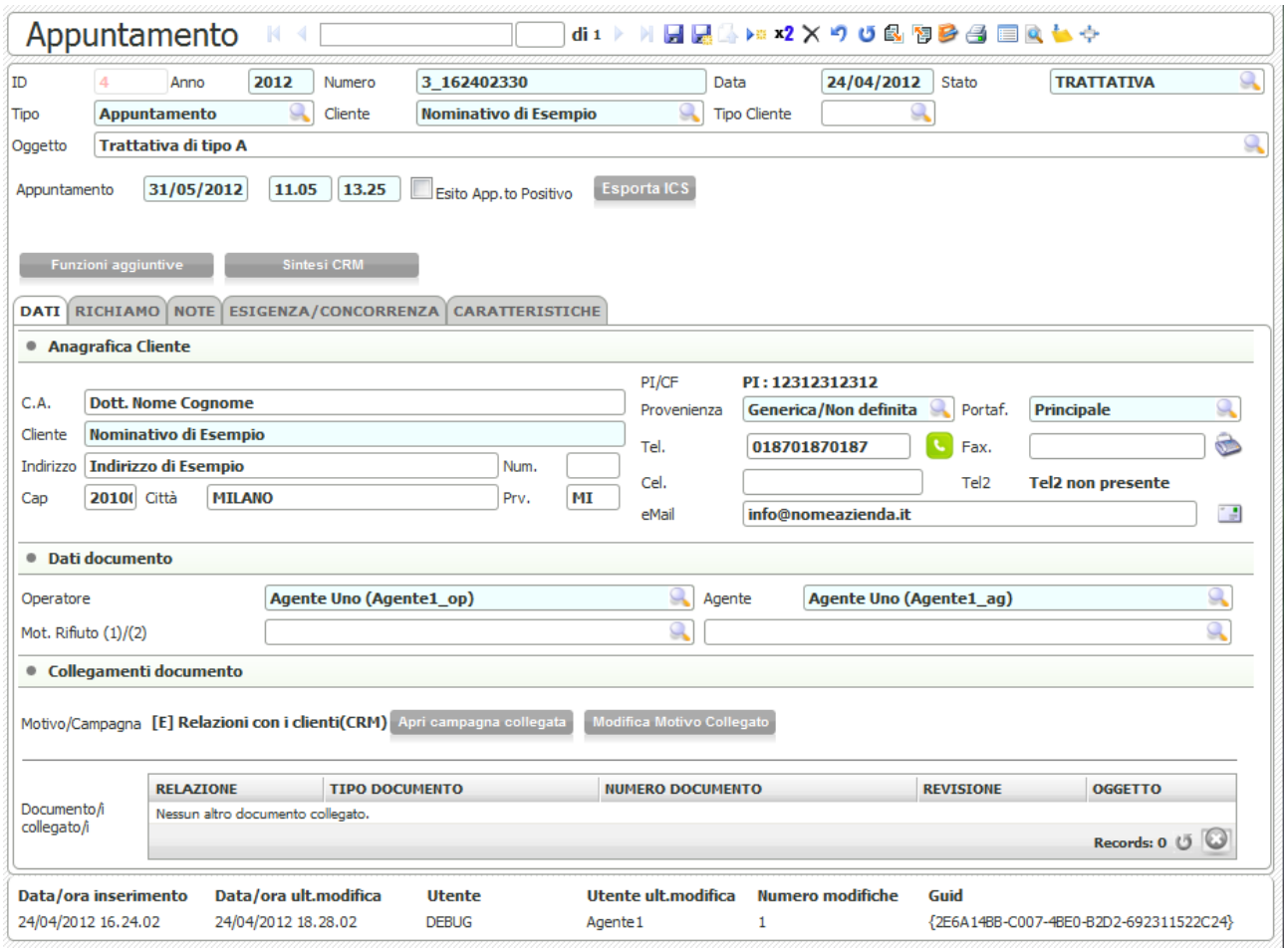
Ogniqualvolta si inserisca un appuntamento in agenda dalla Multimedia, il sistema crea in automatico una scheda all'interno di questa sezione. Stessa cosa se si crea un appuntamento manualmente dall'agenda.

Il campo TIPO DOCUMENTO è precompilato su "appuntamento" e spento, in quanto su questa pagina si visualizzano gli appuntamenti (se l'utente le può vedere).

In alto, nella parte comune a tutti i contratti, vi sono diversi campi per la ricerca veloce ed alcuni tasti:

- Invia Mail: invia una mail al nominativo, all'agente od entrambe
- Mappa: crea una mappa visuale degli appuntamenti selezionati
- Invia Agenda: invio dell'agenda in formato PDF all'indirizzo email degli Agenti. Se non c'è nessun record selezionato verranno inviati tutti quelli presenti in griglia, altrimenti solo quelli selezionati. Il tasto si accende solo quando si seleziona la tipologia APPUNTAMENTO e si preme CERCA.
- Anteprima Agenda: visualizza un'anteprima dell'agenda
- Esporta ICS: esporta gli appuntamenti in formato i Calendar (ICS) compatibile con Outlook.
- Invia Appuntamenti ICS: invia gli appuntamenti in formato ICS (compatibile con Outlook)

Per creare un **nuovo appuntamento**, premere il tasto , compare un'interfaccia dove inserire i dati del nominativo sul quale creare l'appuntamento.



Quando la maschera del contratto è aperta, nella parte alta troviamo:

- **ID:** è un contatore impostato dal sistema, non modificabile.
- **Anno:** è l'anno di creazione dell'ordine
- **Numero:** è il numero del documento, univoco, generato dal sistema
- **Data:** data di generazione del documento
- **Stato:** è lo "stato" che dovrà assumere il documento. Quando se ne crea uno nuovo, lo "stato" di partenza è preso dalle OPZIONI dell'utente che lo crea.
- **Tipo**: tipologia del documento
- **Cliente**: nome della persona o azienda oggetto del documento
- **Tipo Cliente**: è la tipologia del nominativo contattato
- **Oggetto trattativa**: oggetto della trattativa
- **Data/Ora appuntamento**: data ed ora dell'appuntamento

Vi sono diversi tasti:

FUNZIONI AGGIUNTIVE. Contiene diverse voci, tra cui le più importanti sono:

- Situazione Cliente: permette di visualizzare la situazione del nominativo
- Visualizzazione Elenchi: mostra la situazione del nominativo nelle campagne

SINTESI CRM: visualizza le sintesi disponibili per l'anagrafica

Scendendo più sotto, il contratto si divide poi in diverse sottopagine:

DATI

Contiene l'anagrafica del nominativo ed i dati del documento, tra cui:

- **Provenienza**: indica la provenienza del nominativo
- **Motivo di rifiuto**: se la trattativa non va a buon fine si possono indicare i motivi del rifiuto
- **Motivo/Campagna**: indica la campagna di provenienza dell'appuntamento. Quando si crea un documento a mano, il sistema crea automaticamente un'attività fittizia e la inserisce in una campagna. Prima del salvataggio è possibile modificare la campagna di collegamento mediante un menu a tendina, se invece l'appuntamento è già presente, la campagna di collegamento può essere modificata tramite il tasto

. Premendolo, si apre un'altra finestra dove è possibile specificare la campagna a cui si desidera collegare l'attività.
- **Agente, operatore**: dati del nominativo contattato, presi dalla sua anagrafica. Se in anagrafica mancano, sono presi dalle OPZIONI dell'utente che sta compilando il documento.

RICHIAMO

Il commerciale che segue il contratto si può fissare un richiamo per risentire il nominativo; questo richiamo è del tipo COMMERCIALE; non torna in gestione agli operatori ed a loro non sarà visibile. Inserendo data ed ora di richiamo, SOLO sull'agenda dell'agente interessato comparirà il nominativo da chiamare. Il richiamo si può distinguere dagli appuntamenti fisici (con visita al cliente) in quanto vicino al nominativo comparirà una piccola R tra due parentesi (R). Sotto vi è uno spazio per scrivere delle note.

NOTE:

Spazio per inserimento generico note

ESIGENZA/CONCORRENZA

Spazio per inserimento generico note su concorrenza ed esigenza del nominativo

CARATTERISTICHE

Visualizza tutte le **info aggiuntive** collegate all'appuntamento. Opera come le caratteristiche viste per l'anagrafica, in questo caso sono applicate all'appuntamento.

3.3. Back Office Services – Opportunità e Offerte

IL CRM comprende un ottimo sistema di BackOffice, in sostanza una completa gestione del Ciclo Attivo aziendale con i seguenti documenti: Offerte, Ordini, Commesse, Contratti, DDT, Fatture, Segnalazioni agli agenti.

La gestione consente di gestire tutte le date significative (inserimento preventivo, data appuntamento, data visita, data firma del cliente, inserimento contratto, data conferma effettiva, data annullamento, data installazione, data attivazione, …).

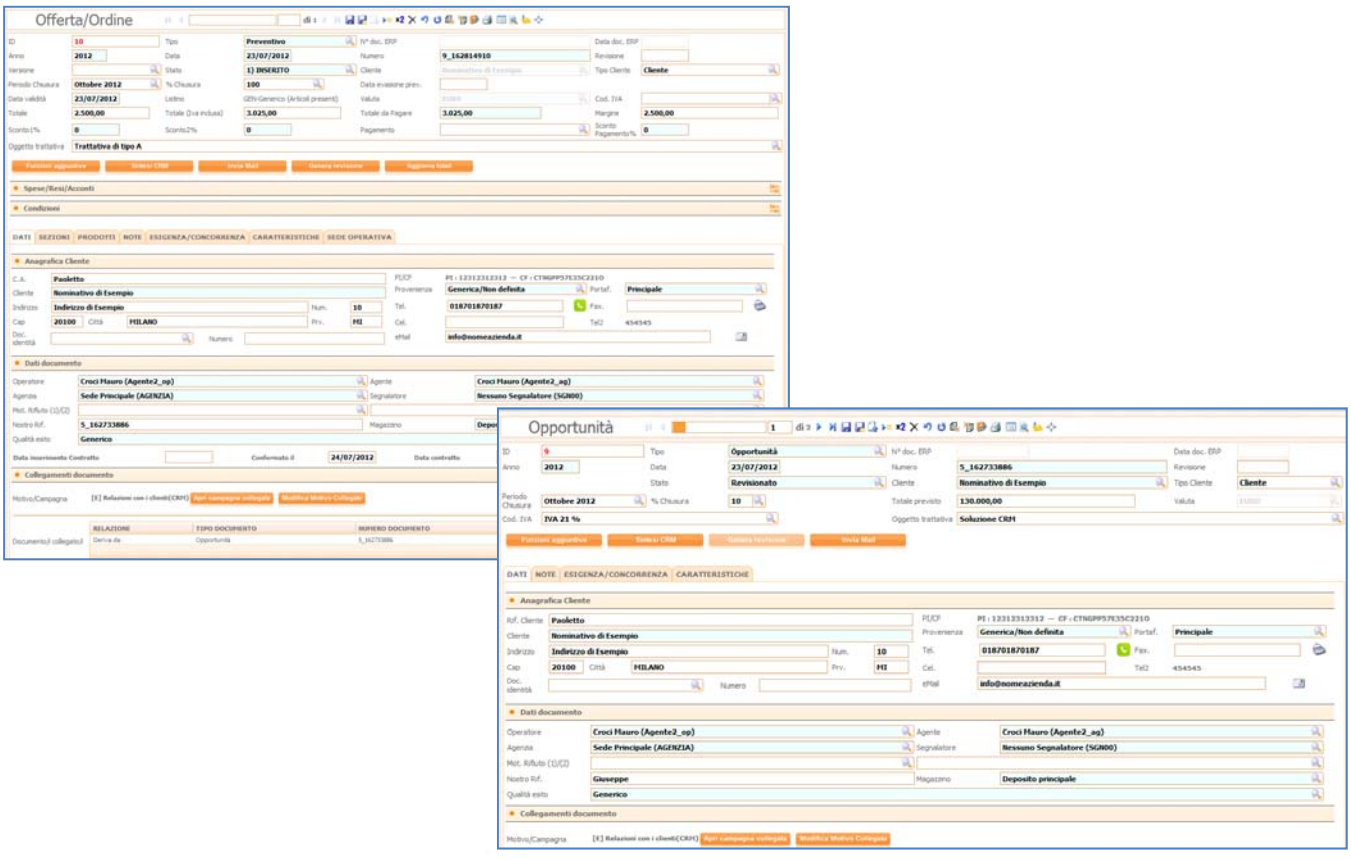
Ogni appuntamento, opportunità o vendita genera una “segnalazione” o “contratto” che viene generato in automatico inserendo i dati del cliente, la data appuntamento, il nome dell’operatore e dell’agente a cui è stato affidato ed ogni altra informazione di carattere commerciale.

Su ogni scheda è possibile inserire lo “stato” di avanzamento dell’opportunità/contratto, che determina lo “status” attuale della trattativa.

Sono disponibili le informazioni inerenti le esigenze del cliente, i concorrenti, la percentuale ed il periodo di chiusura prevista per l’analisi del forecast.

Il contratto/segnalazione prevede una testata con tutte le informazioni relative al ciclo commerciale ed una sezione di dettaglio, in cui sono presenti i dettagli dei prodotti/servizi venduti/proposti (una riga per ogni prodotto/servizio) con la possibilità di inserire il relativo prezzo, unità di misura, Iva, ecc., oltre alla possibilità di inserire uno “stato riga” nel caso di conferme parziali.

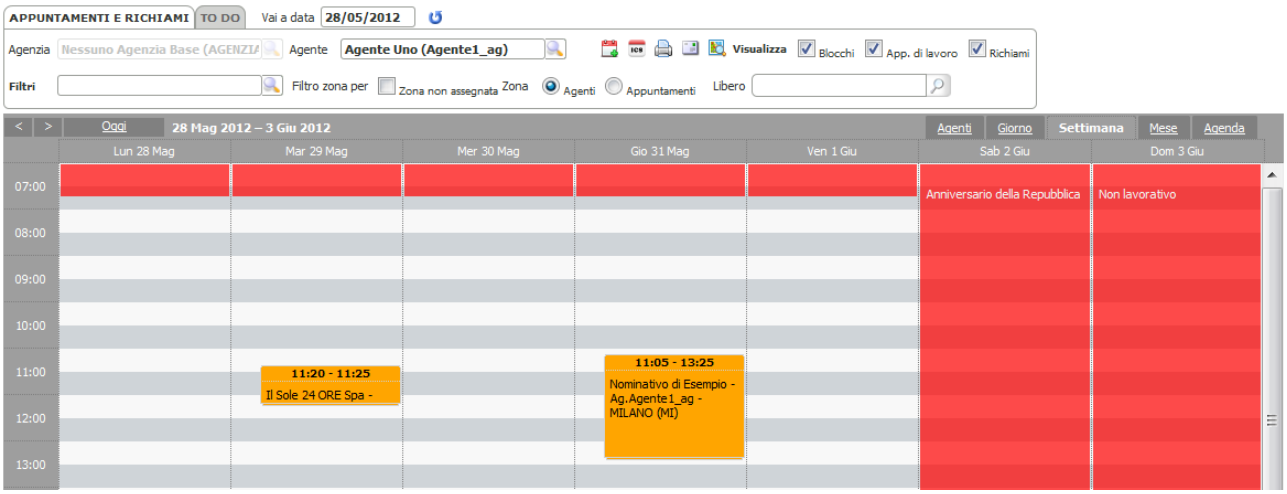
Nell’ambito dell’area di BackOffice vengono eseguite analisi di efficacia e redditività, l’esportazione della distinta ordini (sintetica o dettagliata) per l’invio ad altri sistemi ERP ed ulteriori report analitici o sintetici.



3.4. Gestisci agenda

Il sistema dispone di una potente agenda, che può essere consultata da tutti così da avere un unico punto di riferimento dove visualizzare appuntamenti, richiami, ecc. L'agenda può essere consultata dal menu a sinistra con

o in alto con



L'agenda settimanale dispone diverse visualizzazioni, quella impostata di default è la SETTIMANALE. L'utente può comunque modificare autonomamente la visualizzazione premendo su una di quelle disponibili:

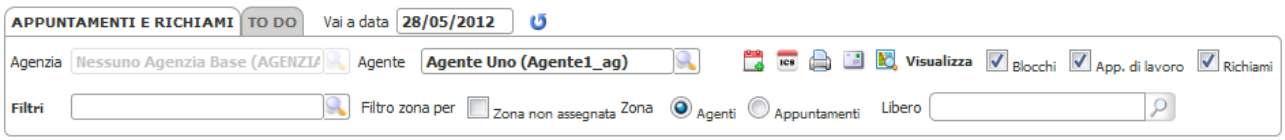
Agenti: compare un'unica pagina dove ogni colonna contiene il nome di un agente. Il giorno viene visualizzato in alto a sinistra, e si può cambiare cliccando sulle freccine .

- **Giorno**: viene visualizzata l'agenda del giorno (predefinito "oggi"). Per ogni appuntamento viene visualizzata anche la "città" del nominativo. L'agente si può scegliere mediante apposito menu a tendina in alto al centro.
- **Settimanale**: come detto, è la visualizzazione di default e prevede la visualizzazione di tutta la settimana (un giorno per colonna). Anche in questo caso l'agente si può scegliere mediante apposito menu a tendina in alto al centro.
- **Mese**: viene visualizzata l'agenda del mese corrente. L'agente si può scegliere mediante apposito menu a tendina in alto al centro.
- **Agenda**: vengono elencati tutti gli appuntamenti come se fosse una lista, uno dietro l'altro, giorno per giorno. L'agente si può scegliere mediante apposito menu a tendina in alto al centro.

Per ogni tipo di agenda scelta, vengono visualizzati eventuali blocchi ed i giorni non lavorativi, evidenziati in rosso e con il messaggio che indica il tipo di blocco ed il nome dell'agente, anche passandoci sopra con il mouse, es.:

ASPETTO GENERALE

L'agenda presenta dei tab che contengono diversi filtri relativi al tab stesso:



Tab "Appuntamenti e Richiami"

Contiene i campi che possono essere usati per filtrare ulteriormente gli appuntamenti presenti, es. il campo AGENZIA, AGENTE e ZONA. Ci sono anche i tasti per stampare o visualizzare solo i richiami, gli appuntamenti di lavoro od entrambe.

Nota: a seconda dei privilegi di visibilità dell'utente, i tasti potrebbero risultare *spenti*.

Ad esempio, se l'agenda viene consultata da un agente, il campo "App.ti per l'agente" è generalmente spento e compilato automaticamente con il suo nome, cosi da visualizzare solo i propri appuntamenti senza consultare quelli degli altri. Diversamente un utente del tipo Amministratore potrebbe avere una visualizzazione come quella dell'immagine, con tutti i campi sbloccati, cosi da poter consultare l'agenda nel suo insieme o solo quella di un particolare soggetto.

Se si desidera svuotare un filtro immesso, fare click destro e premere il tasto

. Avviene un veloce refresh che mostra di nuovo tutti i dati.

Se ci interessa consultare un **giorno particolare**, possiamo sceglierlo dal campo DATA (in alto). Cliccandoci sopra si apre un piccolo calendario che può essere fatto scorrere per posizionarsi sul giorno giusto, altrimenti è possibile scrivere a mano la data. Se non dovesse avvenire immediatamente il refresh dei dati, si può premere il tasto .

Passando con il mouse sopra un appuntamento già fissato, compare una piccola maschera che evidenzia i **dati del nominativo**, come indirizzo, telefono, mail, nome agente e le note.

Posizionandoci col mouse sul bordo inferiore dell'appuntamento, il puntatore assume una forma di "freccia nera", quando si trova in questo stato possiamo "trascinare" verso il basso, **allungando la durata dell'appuntamento** (es. quando si prevede che un appuntamento possa durare molto, es. due ore).

Possiamo notare che il **colore di sfondo** dei vari appuntamenti può essere diverso es.:

Questo colore varia a seconda dello "stato" dell'appuntamento (che si modifica dall'interno dell'appuntamento stesso) o della sua provenienza (es. da ToDo), in base ai colori stabiliti nella legenda che si trova in calce alla maschera:

- **Arancione**: appuntamento normale. Solitamente rimane in questo colore quando ancora il consulente non si è recato dal cliente, e non si conosce l'esito dell'appuntamento.
- **Verde scuro**: esitato positivo. Il consulente si è recato all'appuntamento ed è andato bene.
- **Rosso**: esitato negativo. L'appuntamento non è andato a buon fine.
- **Giallo**: l'appuntamento è in uno stato di "attesa"
- Rosa scuro/fucsia: si sta visualizzando un richiamo "commerciale". Questo tipo di richiamo indica che l'agente si è "segnato" di richiamare il nominativo, non è un appuntamento fisico, ma telefonico, non fissato da un operatore al telefono (e non compare in Multimedia). La visualizzazione di questi richiami telefonici può essere inibita mediante un'opzione agenda (vedi ultimo paragrafo "Altri Tasti")
- **Rosa chiaro**: si sta visualizzando un richiamo "da operatore", ovvero un richiamo telefonico (si nota anche la piccola cornetta verde di fianco al nome) che comparirà in Multimedia. La visualizzazione di questi richiami telefonici può essere inibita mediante un'opzione agenda (vedi ultimo paragrafo "Altri Tasti")
- **Verde chiaro**: visualizza impegno generico ToDo
- **Azzurro chiaro**: visualizza ToDo creati da me
- **Grigio**: visualizza ToDo creati da altri

SPOSTAMENTO, MODIFICA ED ELIMINAZIONE APPUNTAMENTI

L'agenda permette la modifica, lo spostamento e l'eliminazione degli appuntamenti in modo molto semplice.

- Lo ***spostamento*** si può fare semplicemente puntando il mouse sull'orario che compare sul bordo superiore dell'appuntamento e spostarlo in altra data / ora. L'orario si modificherà automaticamente. L'agente rimarrà invece sempre lo stesso.

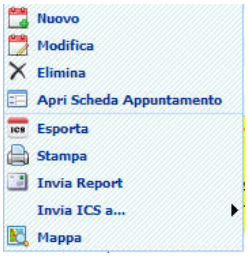
La ***modifica*** può essere fatta in diversi modi (sempre rispettando i limiti dell'utente):

- **click** sinistro sull'appuntamento. Compare un piccolo menu simile a questo:

- tasto DETTAGLIO apre una finestra che permette di modificare data/ora appuntamento, note, agente, anagrafica, tipo e stato

- tasto ELIMINA elimina l'appuntamento che stiamo visualizzando, ma ***SOLO*** dall'agenda. Questo significa che il contratto relativo (che si visualizza dal menu Backoffice) continua ad esistere, ma verranno rimossi data ed ora dell'appuntamento. Il sistema, prima di procedere, chiede conferma all'utente.

- **click destro**. Compare un menu simile a questo



- premendo **MODIFICA** compare la stessa finestra di quando si preme il tasto **DETTAGLIO**
- premendo **ELIMINA** il programma si comporta nello stesso modo di quando si preme ELIMINA del menu sopra illustrato
- **NUOVO**: permette di creare velocemente un nuovo appuntamento senza passare dalla Multimedia. In questo caso il programma richiede di inserire il nominativo su cui si prende l'appuntamento. Il programma visualizza una finestra dove inserire i dati. Il nuovo appuntamento si può creare anche premendo il tasto che si trova in alto sulla barra.
- **ELIMINA**: come detto sopra, elimina l'appuntamento dall'agenda.
- **APRI SCHEDA APPUNTAMENTO**: se si dispongono delle autorizzazioni per vedere la segnalazione, questa si può aprire utilizzando questa voce. Se un utente prova ad aprire un ordine ma per ragioni di gerarchia o di permessi non può visualizzarlo, il programma avvisa che la pagina non può essere aperta.
- **ESPORTA**: esporta l'appuntamento in formato ICS, compatibile con Outlook.
- **STAMPA**: apre una finestra che mostra i report disponibili per la stampa dell'agenda.
- **INVIA**: apre una finestra che mostra i report disponibili per la stampa dell'agenda. Sul lato destro compare il tasto INVIA che invia automaticamente per mail all'indirizzo indicato un report coi dettagli dell'appuntamento.
- **MAPPA**: visualizza geograficamente il sito dell'appuntamento su una mappa.

ALTRI TASTI ALL'INTERNO DELL'AGENDA

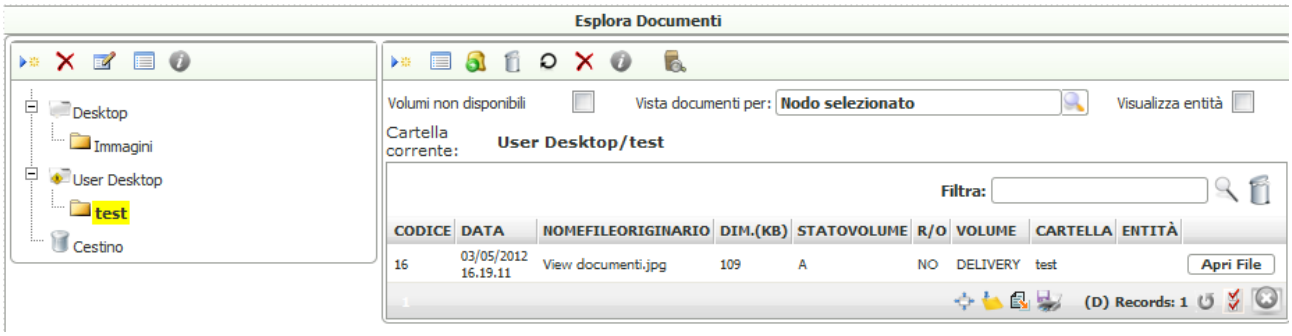
In alto a destra sono presenti altri tasti, rispettivamente:

- Crea nuovo appuntamento
- ICS: crea file ICS, vedi sopra
- Stampa: permette di stampare l'agenda utilizzando i report presenti, vedi sopra
- Invia: permette di inviare automaticamente l'agenda, vedi sopra
- Mappa: visualizza geograficamente il luogo dell'appuntamento su una mappa, vedi sopra
- Ricarica il calendario: da premersi se si cambia data e non avviene il refresh dei dati
-

con l'opzione "Visualizza Richiami" disabilitata, vengono visualizzati solo gli appuntamenti "fisici" ovvero quelli dove sarà un agente in persona a recarsi dal nominativo.

3.5. Documenti

Con questa funzione è possibile operare sul CRM creando le cartelle e dando i permessi di accesso agli utenti. Graficamente, l'Esplora Documenti potrebbe presentarsi simile a questa



Da notare la parte di destra l'indicazione del VOLUME che contiene il file indicato ed il suo stato (A-W si intende che è il volume che in questo momento è attivo e dove vengono archiviati i documenti).

NOTA: nelle cartelle è possibile inserire anche dei documenti "originali" senza doverli scannerizzare, ad es. se si possiedono dei documenti in formato Word/Excel (riepiloghi, fatture, lettere, ecc) si possono semplicemente immettere premendo il tasto AGGIUNGI. Ricordiamo che in questo caso i documenti possono essere manipolati solo dagli utenti abilitati.

Nella parte sinistra sono riportate le cartelle create. Di default sono presenti il Desktop, Desktop Utente e Cestino. Selezionando una di queste cartelle, nella parte destra si visualizzano i files presenti nelle cartelle stesse.

- Per creare una **nuova cartella**, posizionarsi sull'albero a sinistra nel punto dove si desidera crearla, quindi premere il tasto AGGIUNGI (a sinistra). Il sistema chiede di inserire il nome.
- Per **eliminarla**, selezionarla e premere "elimina".

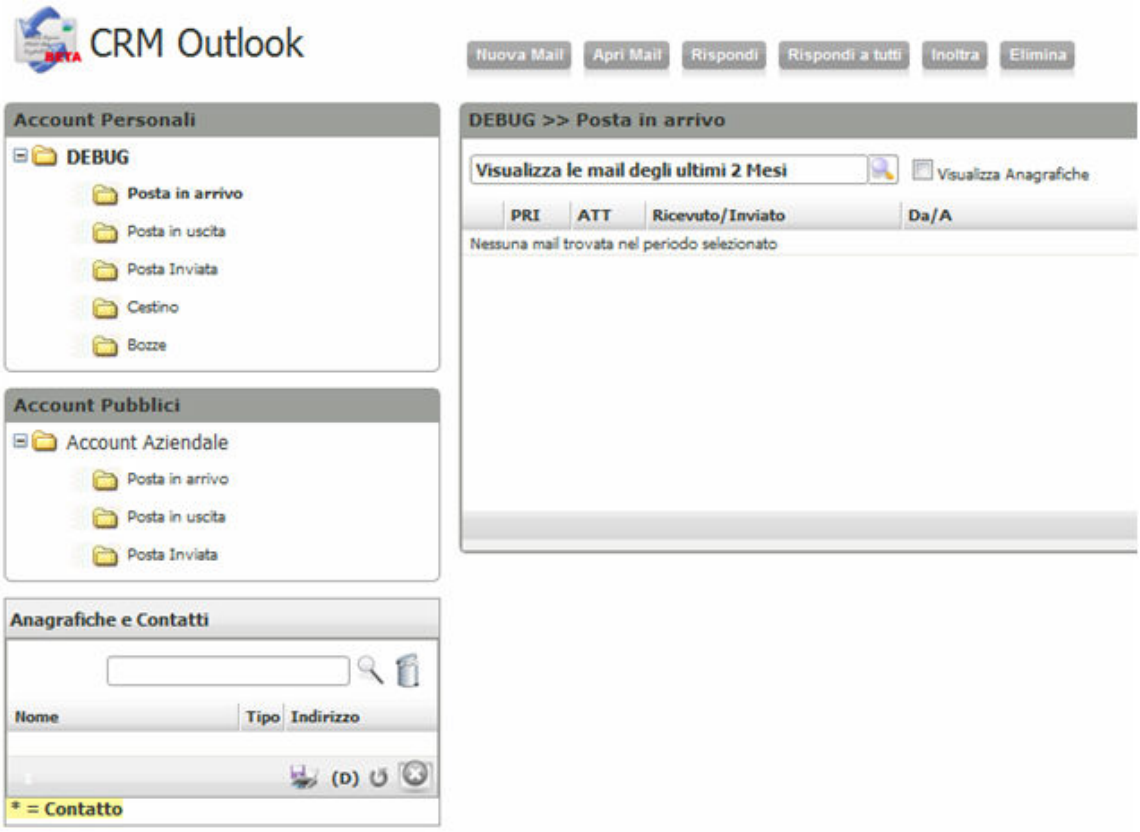
NOTA BENE: i documenti conservati nelle directory non vengono mai spostati sui pc degli utenti che li consultano, ma sono gli utenti che, tramite un percorso di rete, visualizzano i documenti "prendendoli in prestito" dalla cartella del server che li contiene, dalla quale comunque non vengono mai spostati.

Quindi di fatto tutti i documenti sono **SALVATI e CONSULTATI** dal server, questo per non appesantire il pc dell'utente e per essere visibili da tutti.

I documenti posso essere associati alla singola anagrafica o al singolo appuntamento selezionando dalle rispettive pagine di gestione anagrafica o appuntamento.

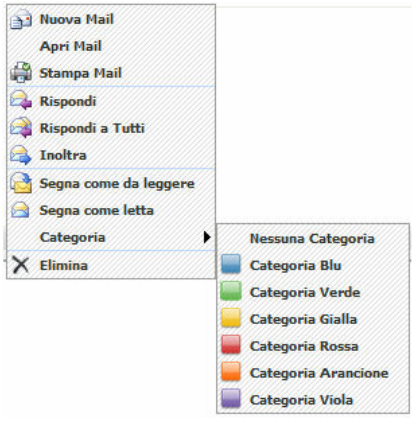
3.6. Posta elettronica

Con la funzione posta elettronica è disponibile un client web di posta all'interno del CRM.



Nella parte sinistra della pagina sono visualizzati i vari account ai quali l'utente può accedere con le relative cartelle di posta. Gli account personali (associati all'utente con il quale ho effettuato il login al CRM) appaiono nella parte superiore, mentre quelli di gruppo (associati ai gruppi dei quali l'utente è membro) vengono visualizzati appena sotto. Sulla destra è visibile la griglia dei messaggi che visualizza le mail presenti nella cartella selezionata. Nella parte bassa, sotto gli account, è presente una "rubrica" dove è possibile ricercare anagrafiche e contatti, una volta selezionata l'anagrafica richiesta sarà possibile accedere al menu contestuale cliccando con il tasto destro per poter effettuare le seguenti operazioni possibili:

Cliccando invece con il tasto destro su un messaggio di posta elettronica apparirà il menu contestuale delle operazioni possibili su di esso :



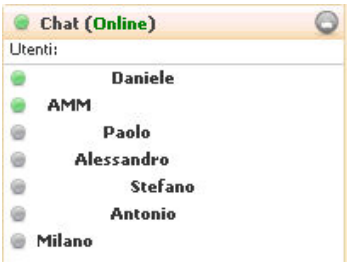
Da qui è possibile creare una nuova mail, aprire/rispondere/inoltrare il messaggio selezionato, stampare, categorizzare, segnare come letto/non letto oppure eliminare il record.

3.7. Chat

LA CHAT tra utenti del CRM offre il vantaggio di poter comunicare **rapidamente ed in modo interattivo tra gli utenti (tecnici o commerciali) che operano sul CRM**. Questa funzionalità consente di porre la piattaforma al centro dell'attenzione quotidiana tra gli utenti che possono utilizzare il CRM anche per le comunicazioni semplici e rapide di allineamento relative ad offerte, opportunità, criticità di assistenza o altro, riferite ad una anagrafica del CRM.

La CHAT offre inoltre il vantaggio della funzionalità di "PRESENCE" ovvero di visualizzare la presenza o meno degli utenti all'interno del CRM, organizzare rapidamente CHAT PUBBLICA tra più utenti contemporaneamente ed alla fine la possibilità di allegare l'intera discussione avuta in CHAT come attività svolta su una anagrafica del sistema. Tutte informazioni che utilizzando la CHAT del CRM diventano patrimonio della scheda cliente e dell'azienda.

La Home Page del CRM presenta la funzionalità di "chat" interna.
L'interfaccia si apre dalla pagina principale, in basso a destra, cliccando sulla finestra CHAT.

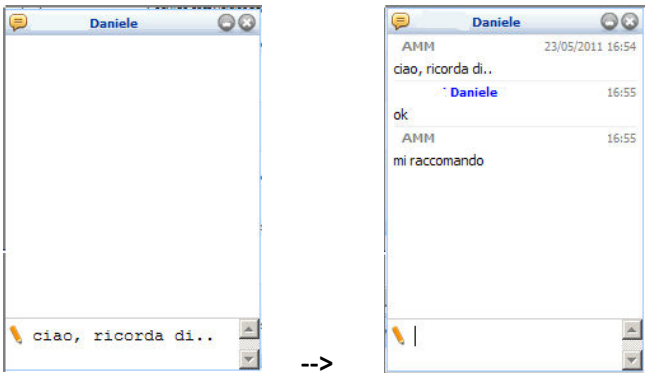


All'apertura si visualizzano tutti gli utenti del CRM, e lo "status" dell'utente in chat è immediatamente visibile.

L'utente può scegliere il proprio "status", ovvero se risultare:

- OffLine: l'utente è fuori dalla chat e non è visibile agli altri.
- OnLine: l'utente è contattabile e vicino al suo nome compare un simbolo verde
- Occupato: si utilizza quando non si vuole essere disturbati
- Invisibile: l'utente è in chat, può vedere chi si collega ma risulta invisibile per gli altri

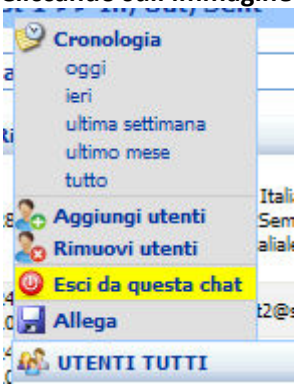
Per scrivere ad un utente, basta selezionarlo dalla lista e comparirà un'altra piccola finestra che conterrà i testi della conversazione. Per mandare il messaggio, premere INVIO



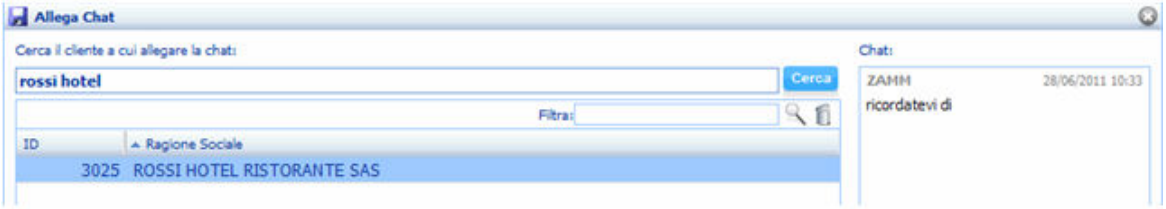
Se si manda un messaggio ad un utente che risulta "spento", li riceverà non appena entrerà nella chat.

CHAT PUBBLICA
E' possibile creare una chat pubblica invitando ad esempio tutti gli utenti.
Per crearla, premere il bullet verde sul bordo della finestra e scegliere CREA CHAT PUBBLICA, dare un nome alla stanza, scegliere quindi gli utenti e premere CREA

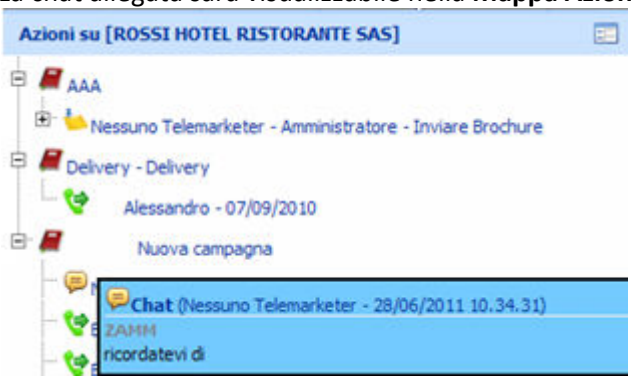
Cliccando sull'immagine di fianco al titolo della chat, si apre un piccolo menu con diverse funzioni:



E' possibile visualizzare la Cronologia, aggiungere o rimuovere utenti, uscire dalla Chat. E' anche possibile allegare la conversazione della chat ad un nominativo delle anagrafiche, es.:



La chat allegata sarà visualizzabile nella **Mappa Azioni** in Anagrafica.



3.8. To Do

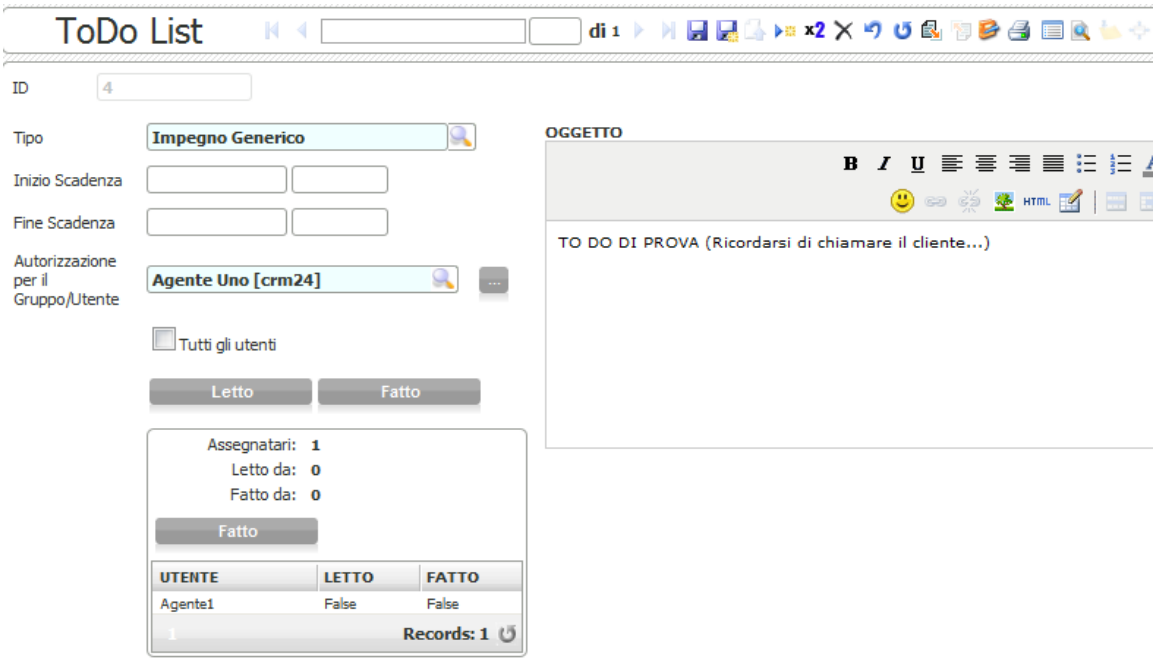
Il **ToDo LIST** permette all'utente di creare attività generiche o specifiche per una entità del CRM (un cliente, un appuntamento, etc…) che potranno essere utilizzate come promemoria per attività da fare o come semplici appunti.

In fase di creazione il ToDo può essere assegnato anche ad altri utenti del CRM. I punti di accesso ai TODO sono presenti in diversi punti del sistema.

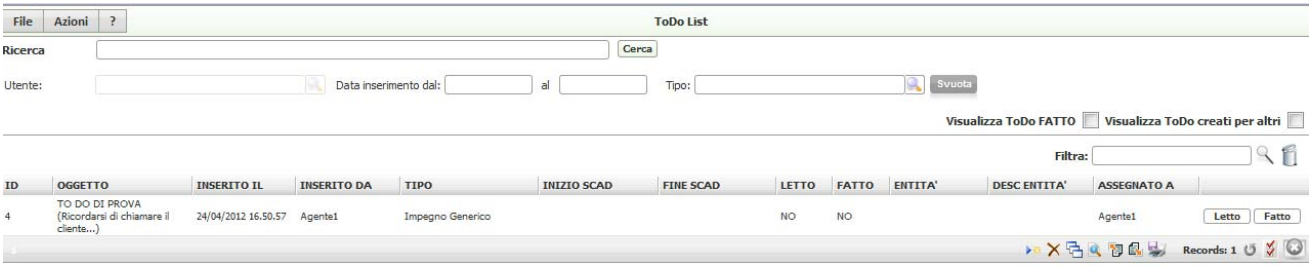
tramite la voce **NUOVO ToDo** è possibile inserire un nuovo ToDo.

Questi i campi che è possibile compilare, nessun campo è obbligatorio:

- **Tipo:** specifica il tipo di ToDo, non è obbligatorio.
- **Cliente:** è il cliente su cui inserire il promemoria
- **Inizio e Fine Scadenza:** è il tempo di visualizzazione del promemoria
- **Utente:** oltre all'utente corrente vi è la possibilità di selezionare altri utenti o gruppi di utenti ai quali assegnare l'attività
- **Tutti gli utenti:** il ToDo viene assegnato / reso visibile immediatamente a tutti gli utenti attivi
- **Oggetto:** spazio dove immettere l'attività da svolgere o l'appunto che si desidera ricordare. Il testo immesso può essere trattato graficamente (grassetto, sottolineato, cambio colore, font, ecc).



VOCE "GESTIONE ToDo"



Mediante la casella RICERCA in alto, è possibile ricercare un testo e/o una parola specifica.

- E' inoltre possibile ricercare per data di inserimento o per utente.
- Ogni utente vedrà solo i propri promemoria, l'utente amministratore vedrà quelli di tutti gli utenti.
- Tramite i pulsanti posti a lato di ogni elemento è possibile impostare il ToDo a LETTO o FATTO. Impostando "Fatto" verrà posto in automatico anche lo stato "Letto". Il sistema richiede anche un commento (opzionale).
- Un ToDo impostato come LETTO o FATTO non verrà più visualizzato nella griglia; per visualizzarlo nuovamente è possibile selezionare l'apposita opzione "Visualizza ToDo FATTO".

Cliccando su un TODO presente nella lista, si accede allo specifico dettaglio, dove troviamo gli stessi dati immessi al momento della creazione (data inizio e scadenza, utente, note). Le note si possono modificare.

In calce a sinistra esiste un piccolo riquadro che indica a quanti utenti è assegnato il ToDo, quanti l'hanno letto, quanti l'hanno segnato come Fatto e tramite il pulsante Fatto è possibile forzare lo stato per tutti gli utenti (solo se amministratore).

Nota: da un elenco qualsiasi (es. elenco delle anagrafiche dopo una ricerca) o nella testata visualizzazione è possibile accedere alla creazione di un ToDo premendo l'icona relativa ToDo

CANCELLAZIONE DI UN TODO

E' possibile cancellare uno TODO entrando nella voce TODO LIST / Gestione ToDo. La cancellazione di un ToDo è implementata secondo le seguenti regole:

- **Utente standard**: se l'utente è il proprietario / creatore del ToDo, viene cancellato e in cascata vengono anche eliminate le referenze per altri eventuali utenti a cui è assegnato, altrimenti viene negata la cancellazione.
- **Amministratore**: il ToDo viene cancellato e in cascata vengono anche eliminate le referenze per altri eventuali utenti a cui è assegnato.

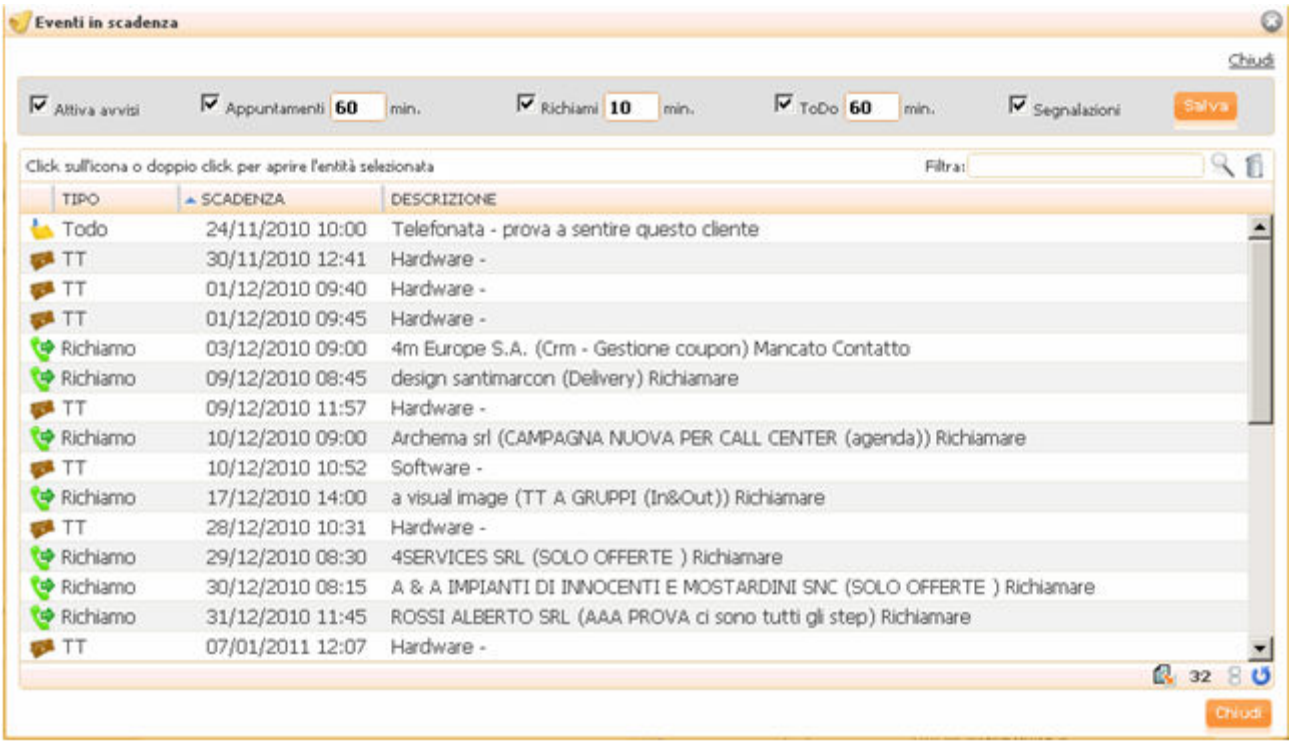
ENTITA' SUPPORTATE

Le entità per le quali è possibile creare una relazione diretta tra un ToDo e l'entità stessa sono le seguenti.

- CLIENTI
- AGENTI
- MESSAGGI (Email)
- CLIENTI_INDIRIZZI (Sedi)

3.9. Eventi in scadenza

Sulla Home Page del sistema troviamo dei link rapidi per accedere velocemente alle funzioni più usate. La prima delle icone visualizzate è quella relativi agli **ALERT PER EVENTI IN SCADENZA** Appena si entra nel CRM, viene visualizzata una finestra con gli eventi in scadenza, simile a questa:



La finestra visualizza questi tipi di eventi:

- ToDo (solo quelli privati)
- Appuntamenti
- Richiami (solo quelli privati)

Ogni evento riporta la relativa scadenza ed una descrizione che identifica cosa fare. Per accedere all'evento basta eseguire un doppio click sullo stesso. Esiste un campo FILTRO in alto a destra per eseguire ricerche su un elemento particolare. Si può riordinare una colonna semplicemente cliccando sull'intestazione. In basso a destra si evidenzia il numero di eventi trovati, quindi i pulsanti Azzera la selezione, Export, Aggiorna ed Info (mostra il comando eseguito). Se la finestra viene chiusa, può essere riaperta in qualsiasi momento premendo l'icona in home page.

Premendo la voce **OPZIONI** Opzioni in alto a destra, si apre un piccolo menu dove è possibile decidere quali elementi vedere e con quale frequenza, es. vedere i "richiami" 10 minuti prima della scadenza.

Opzione **ATTIVA AVVISI:** se è selezionata, il sistema controlla ogni minuto se vi sono degli eventi nuovi, ed avvisa l'utente. Il tempo è personalizzabile dall'amministratore (rif. **Opzioni Utente**). Se questa opzione viene tolta, per rendere effettiva la modifica è necessario riloggarsi nel CRM.

Ogni modifica alle preferenze va salvata mediante il tasto SALVA.

3.10. Help online

Tramite questa funzione presente nel menù superiore selezionando troviamo un help completo di tutte le funzioni CRM con funzioni di ricerca dell'argomento con collegamenti aggiuntivi tra le diverse sezioni. L'accesso all' **Help Online** è possibile via internet senza necessità di login al CRM al seguente indirizzo: http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm

4. Funzioni Supervisori

Con le seguenti funzioni è possibile monitorare le attività degli Agenti e impostare il funzionamento del CRM. Per le spiegazioni sulle specifiche funzioni si rimanda a

- Guida Rapida all'uso – si scarica dal menù del CRM
- Help On line – si accede dal menù del CRM o direttamente da http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm

Inoltre sono utili i paragrafi esplicativi presenti nel capitolo Funzioni Amministratori e Funzioni Agenti.

4.1. Funzioni Capo Area

Questo profilo con tema grafico azzurro, è analogo a quello degli Agenti con le seguenti funzioni aggiunte:

- **Anagrafica CRM – Soggetti** per gestire i dati degli agenti e operatori
- **Anagrafica CRM – Agende degli Agenti** per impostare le fasce orarie utili per gli appuntamenti
- **Anagrafica CRM – Blocco di Giorni/Orari in agenda** per impostare le festività e le chiusure.
- **Posta elettronica – Account** per configurare le mail degli utenti
- **Posta elettronica – Newsletter** per creare ed inviare newsletter
- **Posta elettronica – Stato invii** per controllare l'invio delle newsletter

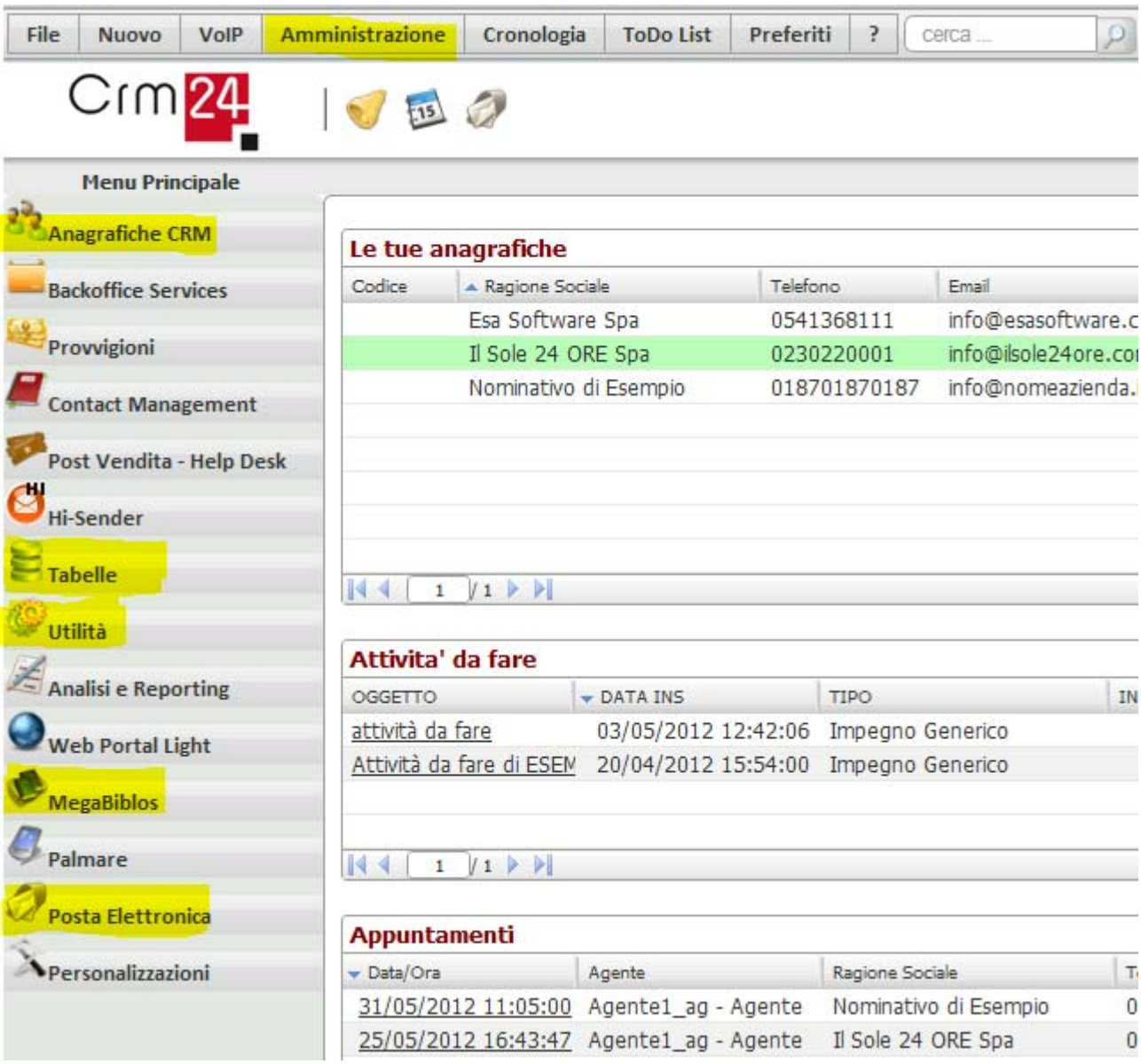
4.2. Funzioni Direzione

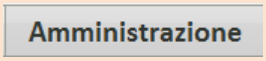
Questo profilo con tema grafico verde, è analogo a quello del Capo Area con le seguenti funzioni aggiunte:

- **Anagrafica CRM - Importazione Anagrafiche da file** per popolare il CRM con i propri clienti/prospect.
- **Tabelle – CAT1 e CAT2** per impostare i valori predefiniti associabili ai rispettivi campi CAT1/2 associati all'anagrafica: es. dimensione uffici e frequenza pulizie.
- **Tabelle – Caratteristiche** per creare nuovi campi specifici per l'anagrafica
- **Tabelle – Struttura di trasposizione** che contiene i modelli per import delle anagrafiche, è possibile duplicarli, modificarli o crearne ex novo.
- **Utilità – Opzioni** per inserire le opzione degli utenti CRM, in particolare mail, loghi, indirizzi.
- **Utilità – Log delle operazioni** per vedere lo storico delle operazione effettuate dagli utenti CRM.
- **Utilità – Importazioni effettuate** per vedere lo storico degli import anagrafiche effettuati.
- **Utilità – Elenco utenti connessi** per verificare lo stato d'uso del CRM sul momento.
- **Utilità – Parametri della procedura** per personalizzare il comportamento del CRM in funzione delle proprie esigenze: es: CK0017 messo a SI per il gruppo Commerciale limita la visibilità agenda / appuntamento al singolo agente.
- **Documenti – Gestione volumi** per aggiungere o togliere volumi utilizzati ds Megabiblos

5. Funzioni Amministratore

L'Amministratore oltre ad avere le funzioni Direzione ha un set aggiuntivo per la gestione degli utenti, delle agende e per l'import delle anagrafiche Queste funzioni aggiuntive del modello sono accessibili dall'home page in alto a sinistra (evidenziati in giallo, gli altri non sono rilevanti nella configurazione del modello). Il tema grafico usato è silver.



Funzioni Amministratore CRM Contatti	Scopo Aggiuntivo a quello per l'utente
•  • • • •	• Creazione profili utenti e soggetti associati. Creazione agende degli agenti. Importazione anagrafiche. • Gestione tabelle stati cliente e provenienze. Creazione caratteristiche. • Gestione opzioni degli utenti (mail, . .), Gruppi utenti, Ruoli degli utenti • Gestione dei volumi con cui gli utenti gestiranno i documenti di memorizzare • Gestione Account, modelli e Newsletter

Per l'amministratore verrà indicato nel seguito un sommario dell'attività da fare, a supporto della configurazione l'Amministratore ha una pagina sotto **Personalizzazioni - Personalizzazione CRM Contatti**, che guiderà passo passo nella configurazione.
Per una maggiore comprensione delle logiche di funzionamento e personalizzazione del CRM si rimanda alle specifiche sezioni del manuale **Guida Rapida all'uso** di cui si consiglia una lettura completa.
La comprensione delle altre funzioni non attivate/utili nella configurazione **CRM Contatti** potrà essere utile per eventuali ampliamenti del CRM. Ulteriormente ci si può riferire all'**help online** disponibile via internet.

- Guida Rapida all'uso – si scarica dal menù del CRM
- Help On line – si accede dal menù del CRM o direttamente da http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm

5.1. Anagrafiche CRM - Amministrazione

UTENTI SOGGETTI

Completata la fase d'installazione e di pubblicazione sul web, l'amministratore si troverà il CRM Contatti configurato con i seguenti utenti:

- Due agenti
- Un Capo Area
- Una Direzione
- Un Utente Ospite con le stesse funzioni degli Agenti ma senza una propria agenda.
- Un Amministratore

Il primo passo sarà quello di personalizzare i due agenti di prova e di aggiungere gli agenti mancanti
Personalizzazione Agenti di prova

- Da menù **Anagrafiche CRM** selezionare **Soggetti**, quindi ricercare i soggetti e rinominarli completando i campi di interesse. Per ogni utente vi sono due profili da adeguare: **Agente1_ag** e **Agente1_op**
- Da menù **Amministrazione** selezionare **Gestione Utenti**, quindi ricercare gli utenti e rinominarli impostando anche la password (inizialmente è quella presente nel nome tra parentesi quadre.

Poi potremo configurare i nuovi utenti, il numero massimo dipenderà dalle licenze acquistate.

- Da menù **Amministrazione** selezionare **Inserimento guidato utenti**, e compilare i campi richiesti. Si consiglia di mettere come **profilo** base quello di un agente già inserito e come il **codice** di proseguire la numerazione Agente1, Agente2, Agente3, . . . ; lasciare le spunte di default (no agenzia)
- Confermato l'inserimento vengono creati **l'utente**, i profili **agente** e **operatore** relativi e l'**agenda** specifica

A supporto di queste fasi vedere anche il manuale **Guida rapida all'uso**

- Modellazione principale Database - Soggetti: Agenti/operatori/agenzie/segnalatori
- Modellazione principale Database - Creazione nuovi utenti per l'accesso al sistema

Oppure **Help On line** con le seguenti parole chiave:

- procedura guidata nuovi utenti – selezionare **Inserimento Guidato utenti**
- gestione utenti - selezionare **Gestione utenti**

ANAGRAFICHE CLIENTI E PROSPECT

Nel caso che il CRM sia integrato con il gestionale, le anagrafiche verranno caricate in automatico e quindi è sufficiente verificare che queste siano visibili. Se questo non è il vostro caso si potrà procedere con

- l'inserimento manuale delle anagrafiche
- il caricamento automatico (consigliato)

Per procedere all'inserimento sarà necessario avere

- un file excel o CSV con all'interno i campi da importare
- associare un **Codice Stato** ad ogni record (vedi paragrafo seguente tabelle)
- associare una **Provenienza** ad ogni record se richiesta (vedi paragrafo seguente tabelle)
- Associare le **caratteristiche** sui campi specifici dell'anagrafica (vedi paragrafo seguente tabelle)

Quindi si potrà procedere con la preparazione del file di import e all'import stesso.

A supporto di queste fasi vedere il manuale **Guida rapida all'uso**

- Importazione dati

5.2. Tabelle

Il CRM ha molte tabelle di supporto alla struttura dati su cui si poggia, nel caso del CRM **Contatti** queste sono le tabelle già personalizzate su cui si può intervenire per ulteriori adeguamenti.

- Tabella **Stato Clienti** personalizzata con voci: Validare, Validato, Attivo, Perso, Nullo. Per modifiche accedere dal menù **Tabelle** selezionare **Stato Clienti e Prospect**
- Tabella **Provenienze** personalizzata con voci: Conoscenze, Fiere/Eventi, Generica/Non definita, Motori di Ricerca, Pubblicità, Siti Internet, Social Network. Per modifiche accedere dal menù **Tabelle** selezionare **Provenienze**
- Tabella **Caratteristiche** che vanno create in funzione delle specifiche esigenze. In questi campi verranno importate informazioni non già strutturate nell'anagrafica CRM. Per crearle accedere dal menù **Tabelle** selezionare **Caratteristiche**

A supporto di queste fasi vedere anche il manuale **Guida rapida all'uso**

- Componenti del CRM – Stati
- Componenti del CRM – Caratteristiche Cliente
- Modellazione principale Database – Definizione delle caratteristiche

Oppure **Help On line** con le seguenti parole chiave:

- caratteristiche – selezionare **Caratteristiche**

5.3. Utilità

Di questo menù è necessario usare la parte Opzioni per inserire ulteriori personalizzazioni dell'utente, in particolare

- La configurazione della **email** associata all'utente
- La configurazione delle **impostazioni** di default dell'utente (normalmente sono già a posto)

A supporto di queste fasi vedere anche **Help On line** con le seguenti parole chiave:

- Utilità – selezionare **Opzioni Utente**

5.4. Megabiblos

Da questo menù è possibile configurare ulteriori volumi che verranno usati dagli utenti per memorizzare i documenti in forma libera o associandoli all'anagrafica o all'appuntamento.
A supporto di queste fasi vedere anche il manuale **Guida rapida all'uso**

- Componenti del CRM – Gestione Gocumenti Megabiblos

Oppure **Help On line** selezionando:

- **I Menù del CRM** e poi **Megabiblos**

5.5. Posta elettronica

Con questo menù oltre ad accedere alle funzioni del Client WEB di posta e alla ricerca mail, l'amministratore può:

- Configurare gli **Account** di posta degli utenti o di sistema
- Le **Regole Account** con cui i messaggi vengono associate ai clienti

- I **Modelli** dei **Messaggi** predefiniti per le attività di mailing uscente
- La **creazione** di **newsletter** e lo **stato** degli **invii** effettuati

A supporto di queste fasi vedere **Help On line** selezionando **I Menù del CRM** e poi **Posta Elettronica**

6. Conclusioni

Tutte le operazioni che sono state descritte in questo manuale servono per iniziare a lavorare con il CRM **Contatti**.
La pretesa quindi non è stata quella di descrivere in maniera dettagliata tutte le funzioni/caratteristiche di questo prodotto (che sono tantissime!), ma di avviare l'utente ad un primo utilizzo del prodotto.
Una descrizione delle principali funzionalità non confonde molto l'utente/amministratore alle prime armi.

Alcune operazioni descritte per l'Amministratore, come ad esempio alcune riguardante l'**importazione delle anagrafiche clienti-prospect**, vengono eseguite una volta sola.

Per una maggiore comprensione si è rimandato al **manuale Guida Rapida all'uso** e al **Help On line** accessibili direttamente da home page del CRM selezionando .

Dopo un certo periodo, avendo acquistato maggiore confidenza col CRM, è possibile **personalizzare** alcune funzioni, ad esempio mediante i parametri della procedura del menù Utilità, o aggiungere nuove funzionalità attivando le realtive Licenze aggiuntive, in questo modo diventerà possibile adeguare il CRM alle mutevoli esigenze aziendali.

Buon lavoro !

Il team di Produzione