E/CRM

Parti Subito!

Validità: Giugno 2019

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

1.1 A COSA SERVE IL CRM ? 3
1.2 INTEGRAZIONE ANAGRAFICHE CON L'ERP E/IMPRESA 3

2. COME FARE PER… 4

2.1 INSERIRE I NUOVI UTENTI DEL CRM 4
2.2 CONSULTARE LE ANAGRAFICHE DI E/ 4
2.3 INSERIRE UNA NUOVA ANAGRAFICA 6
2.4 GESTIRE I CONTATTI CON I MIEI CLIENTI ATTUALI E FUTURI 7
2.5 PREDISPORRE UN'OFFERTA 9
2.6 IMPORTARE TANTE ANAGRAFICHE 10
2.7 CHATTARE CON ALTRI UTENTI 11
2.8 INVIARE UNA MAIL DAL CRM 12
2.9 VISUALIZZARE L'AGENDA 13
2.10 LA GUIDA RAPIDA DEL CRM 14

1. Introduzione

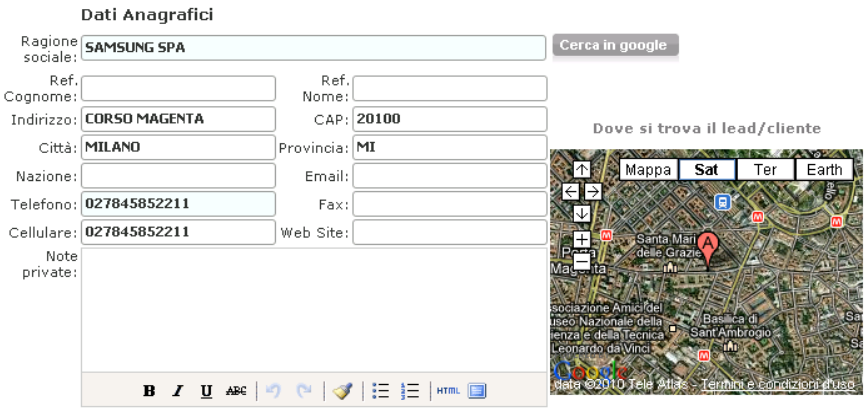
1.1 A cosa serve il CRM ?

Complimenti! Il tuo nuovo CRM web e' operativo, ora puoi subito iniziare ad ottimizzare le tue attività commerciali, di marketing e di post-vendita.

1.2 Integrazione Anagrafiche con l'ERP E/impresa

Hai il gestionale E/impresa di TeamSystem SpA?
Se così è, in pochi minuti avrai tutte le tue anagrafiche e prodotti nel CRM!
Grazie al servizio CRMSincro, avendo E/ già installato il processo di allineamento sarà predisposto in automatico. In pochi minuti saranno disponibili i seguenti dati di E/ su CRM, visibili come da immagine sotto riportata:

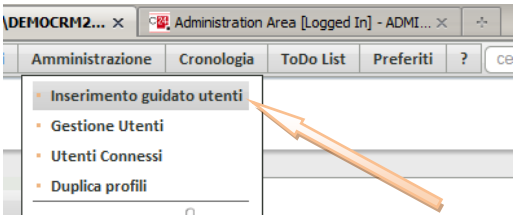
- Clienti/Fornitori con relativi Contatti e Sedi Diverse;
- Agenti;
- Articoli e varianti;
- Listini;
- Condizioni di Pagamento;
- Codici IVA;
- Provenienze (sorgenti);
- Magazzini (depositi);
- Località;
- Zone e Sottozone;
- Nazioni;
- Vettori;
- Porto;
- Lingue;
- Valute;
- Tipi di documento;
- Gruppi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



2. Come fare per...

2.1 Inserire i nuovi utenti del CRM

Una delle prime cose da fare sarà quella di creare gli Utenti del CRM.
Per questo all'interno del menu "Amministrazione" (occorre essere un utente amministratore del CRM) è presente una procedura di "**Inserimento guidato utenti**".

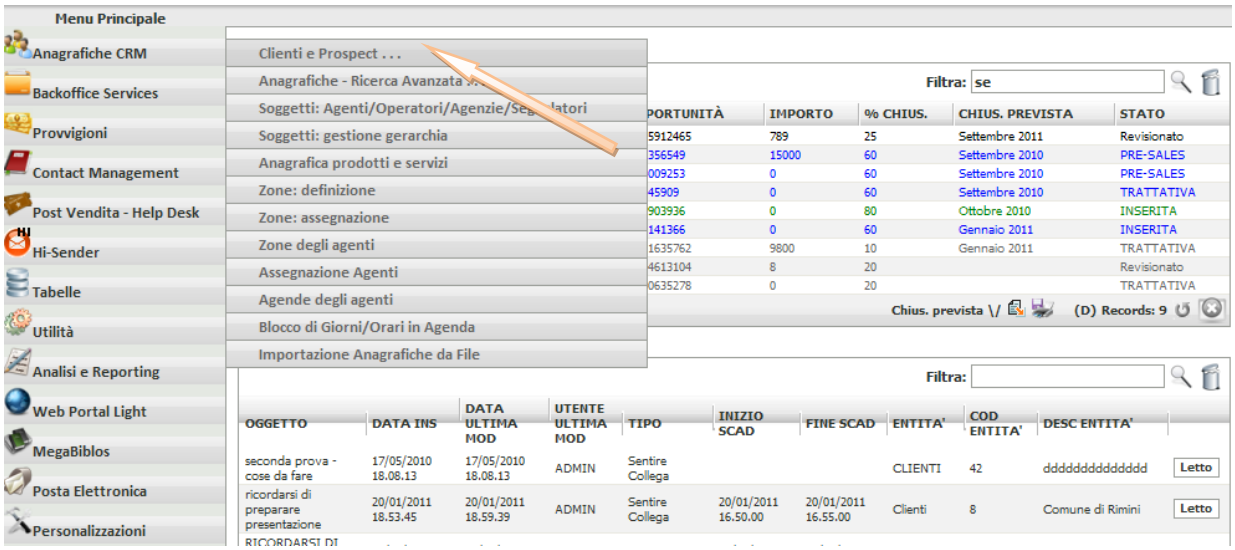


Che in modo semplice Vi guiderà alla creazione degli Utenti del CRM.

NB: gli AGENTI del Gestionale E/ verranno creati automaticamente all'interno del CRM, come utenti Disabilitati.

2.2 Consultare le anagrafiche di E/

Per consultare le anagrafiche andare su **Anagrafiche CRM | Clienti e Prospect**:

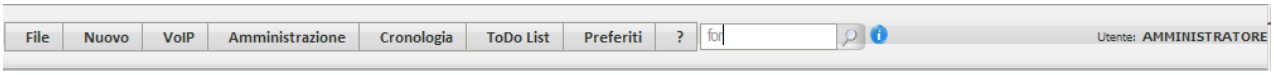


Vi troverete nella maschera di ricerca semplice della anagrafiche. Esempio: scrivere "*FOR*" per cercare tutte le anagrafiche che iniziano per "*FOR*" (oppure "*FOR" per tutte le anagrafiche che contengono FOR) e premere **INVIO** dalla tastiera o il tasto "**Cerca**" con il Mouse:

I risultati trovati vengono mostrati in una griglia. Le varie colonne possono essere allargate o ristrette a piacimento.
Se ci si posiziona su un dato parzialmente scoperto, il CRM apre un tooltip che riporta la descrizione intera.
Questa interfaccia permette anche di ordinare i dati nelle colonne, tenendo premuto il tasto CTRL e selezionando quelle interessate. L'ordinamento sarà indicato nel CRM mediante piccoli numeri rossi:

Un'altra comoda funzionalità di ricerca di trova sulla pagina principale, nella parte alta. La ricerca viene effettuata su diversi campi, come le anagrafiche, i contatti, i soggetti, gli appuntamenti, le offerte, ecc. Le specifiche sui campi cercati possono essere consultati premendo il tasto che si trova di fianco alla cella.

Per eseguire la ricerca basta premere sulla lente o premendo **INVIO** sulla tastiera:



I risultati vengono mostrati in questa interfaccia:

Quando si seleziona un'anagrafica, la riga si evidenzia e si accendono i tasti:

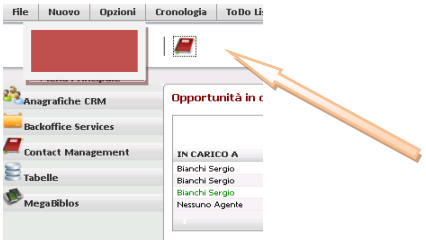
Sintesi CRM : apre la sintesi relativa al nominativo scelto

Mappa Azioni : apre un'altra finestra che mostra tutte le azioni (attività, offerte, segnalazioni, ecc) eseguite sul nominativo, divise per campagna, es.:

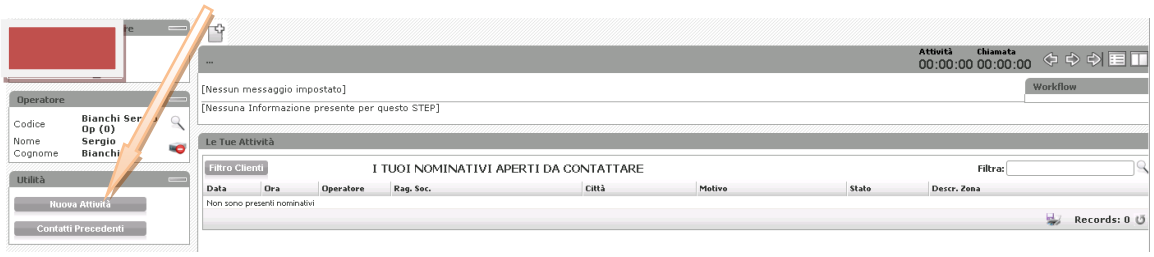
2.3 Inserire una nuova Anagrafica

Per inserire nel CRM i dati relativi ad un nuovo nominativo è necessario essere abilitati per questa funzionalità (l'utente amministratore ha sempre questa prerogativa) e seguire questi semplici passi:

1. Dalla tua homepage clicca sul tasto - **Gestione attività -** in alto a sinistra

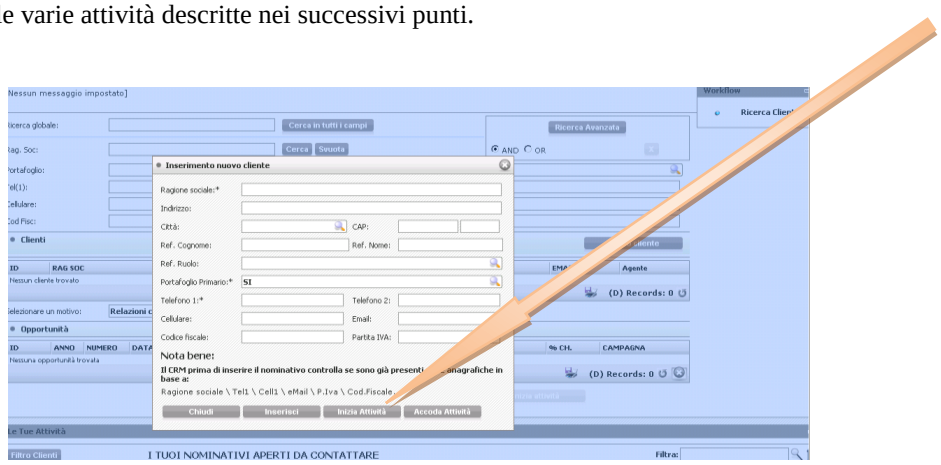


2. premi il tasto **NUOVA ATTIVITA'** posto nel riquadro UTILITA' sempre sulla sinistra del browser.



3. Si aprirà la seguente finestra, attraverso la quale sarà possibile, cliccando sul tasto **NUOVO CLIENTE**, inserire un nuovo nominativo compilando i campi della maschera al punto 4

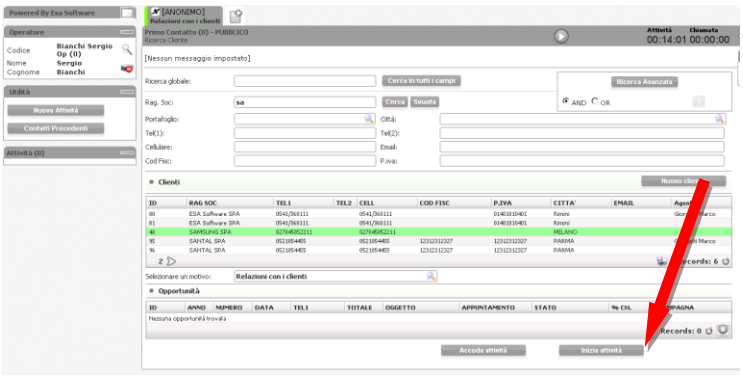
4. Con questa maschera è possibile inserire i dati principali necessari al caricamento di un nuovo nominativo. Se l'anagrafica è già presente, il programma proporrà il relativo avviso, controllando Ragione sociale \ Tel1 \ Cell1 \ eMail \ P.Iva \ Cod.Fiscale. Cliccando quindi su INSERISCI, si caricherà solamente l'anagrafica per poi ritornare alla vista precedente mentre cliccando su INIZIA ATTIVITA' si passerà alla finestra dove saranno gestibili le varie attività descritte nei successivi punti.



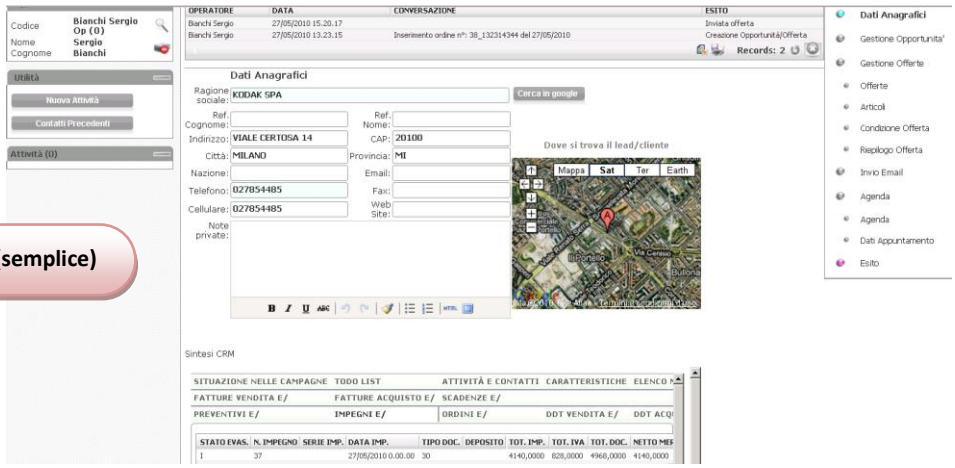
2.4 Gestire i contatti con i miei clienti attuali e futuri

Con questa procedura potrai gestire e monitorare i contatti con chi fa parte del tuo mercato di riferimento (sia dei clienti già acquisiti che dei clienti futuri - prospect o lead). Per iniziare questo processo, i semplici passi da seguire sono i seguenti:

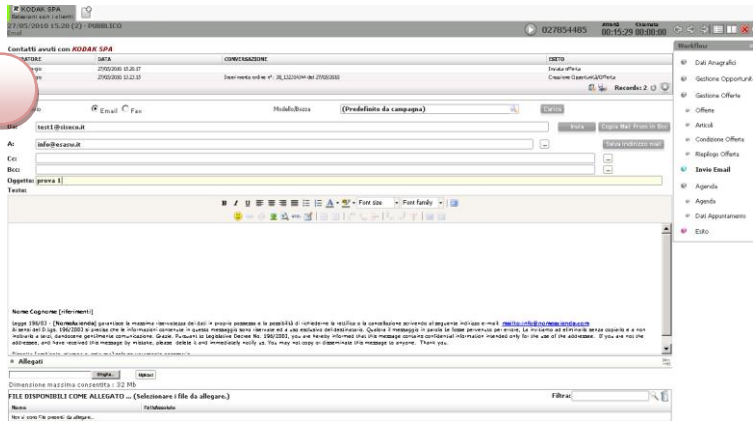
1. Procedi come ai punti 1. e 2. del paragrafo precedente (2.1)
2. A questo punto nella finestra di ricerca, sarà possibile cercare (anche parzialmente) l'anagrafica desiderata, sia attraverso alcuni campi dedicati, sia attraverso una ricerca globale. Individuata l'anagrafica che ti interessa, seleziona la relativa riga sulla griglia e clicca su INIZIA ATTIVITA'.



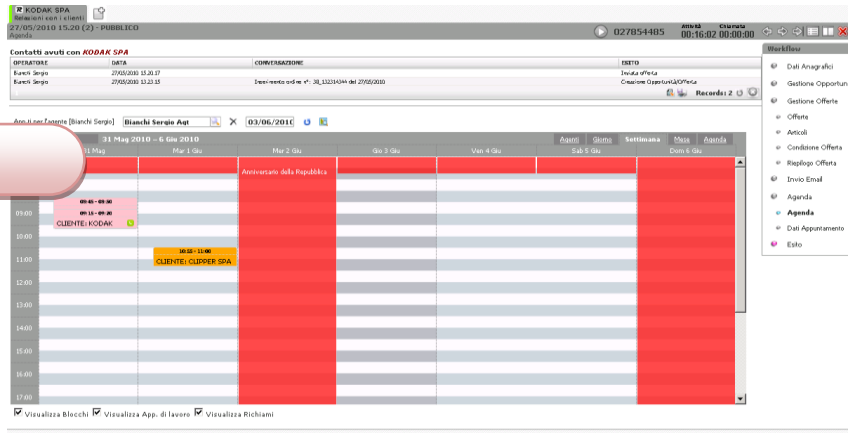
3. Verrai indirizzato sulla seguente finestra da cui potrai effettuare l'azione che ti interessa nei confronti del tuo cliente (invio mail, fisso appuntamento, riporto conversazione telefonica, etc):



ANAGRAFICA (semplice)

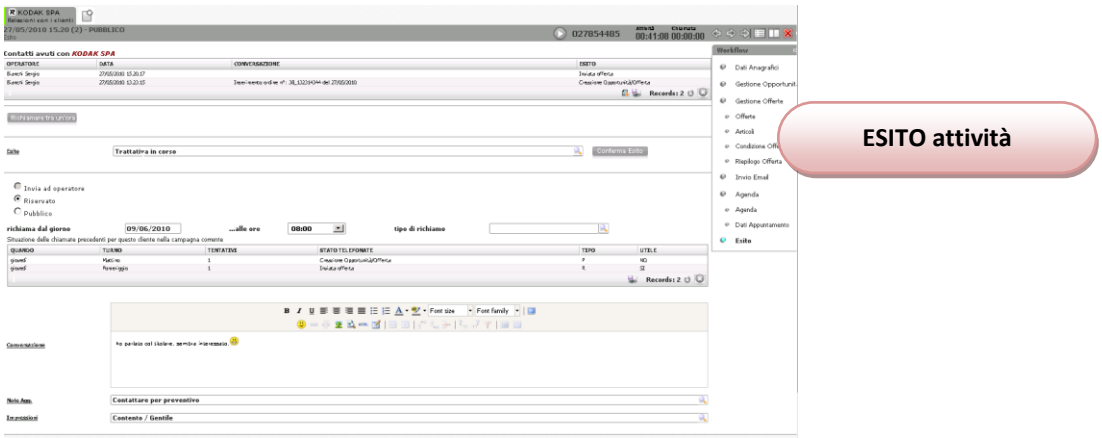


INVIO MAIL



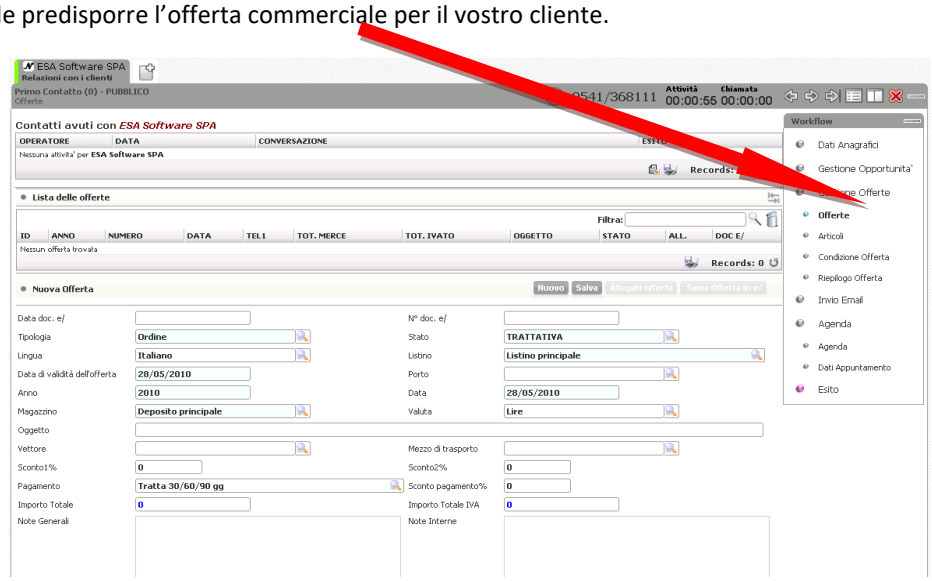
AGENDA

4. **Al termine sarà "sempre" necessario confermare l'esito finale dell'operazione (pagina ESITO)**

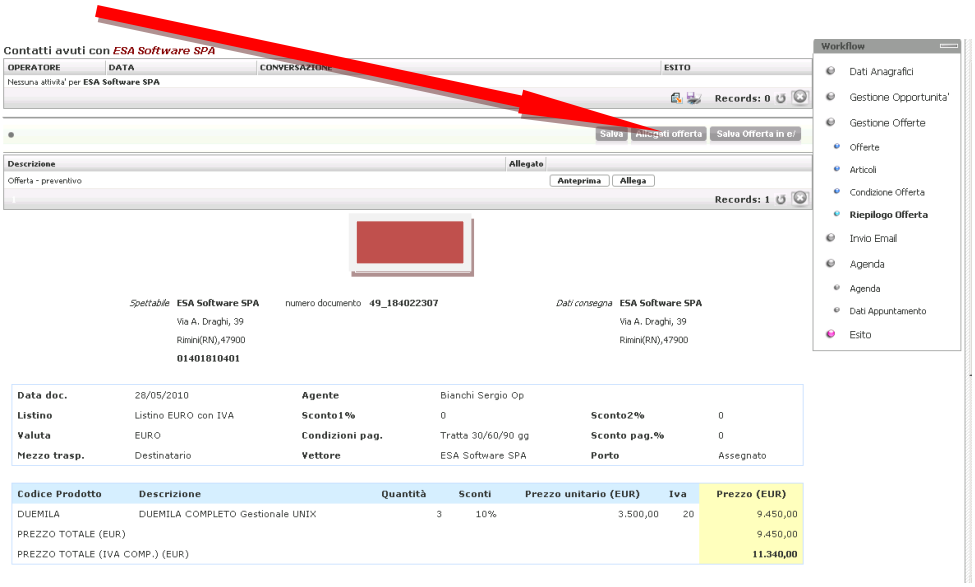


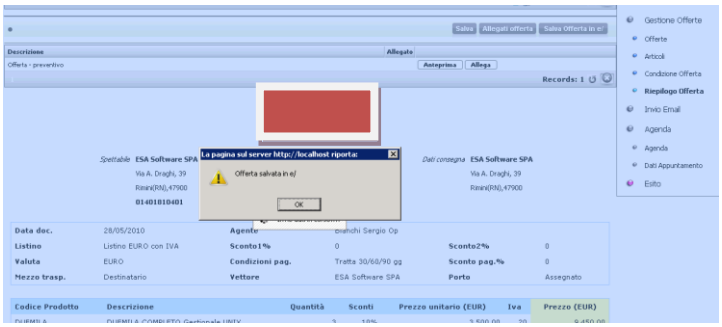
2.5 Predisporre un'offerta

1. Cliccando sullo step **GESTIONE OFFERTE** composto da 4 voci - testata, articoli, condizioni, riepilogo - è possibile predisporre l'offerta commerciale per il vostro cliente.



2. Dopo aver compilato i dati necessari e cliccato su SALVA, è possibile anche **salvare l'offerta in E/** con l'apposito tasto ed attendere alcuni secondi il messaggio di conferma dell'avvenuta operazione.



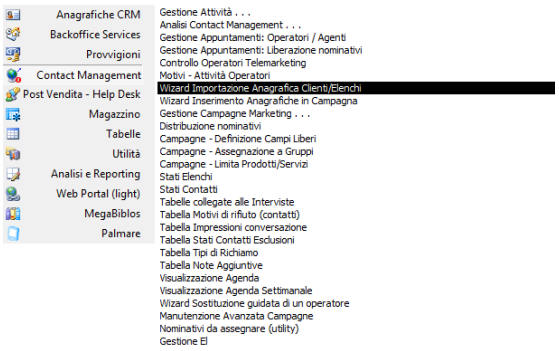


3. Al termine sarà sempre necessario confermare l'esito finale dell'operazione come indicato nel paragrafo precedente (2.2 – punto 4.)

2.6 Importare tante anagrafiche

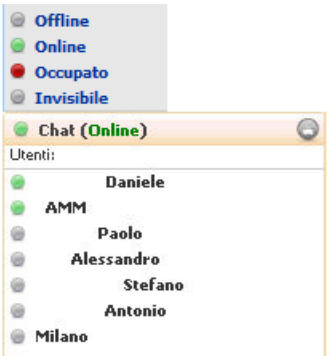
Nel caso si debba importare liste composte da numerosi nominativi si dovrà utilizzare l'AdminTool dedicato, dove sono presenti le relative funzionalità.

La gestione di questa operatività è descritta nella GUIDA RAPIDA disponibile all'interno del programma.



2.7 Chattare con altri utenti

Il CRM prevede la possibilità di chattare con gli altri utenti connessi al programma. La finestra di chat si trova sulla pagina principale in basso a destra. L'utente può scegliere il proprio "status", ovvero se risultare:



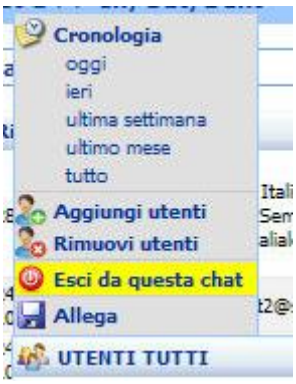
- OffLine: l'utente è fuori dalla chat e non è visibile agli altri.
- OnLine: l'utente è contattabile e vicino al suo nome compare un simbolo verde
- Occupato: si utilizza quando non si vuole essere disturbati
- Invisibile: l'utente è in chat, può vedere chi si collega ma risulta invisibile per gli altri

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.

Il tempo di "refresh" delle conversazioni è regolato dal parametro "ELU607-Chat: Tempo (in secondi) di verifica della presenza di nuovi messaggi (0 = Chat disabilitata)". Il default del sistema è di 2 secondi.
Se il parametro viene messo a “0”, la chat viene disabilitata.

CHAT PUBBLICA
E' possibile creare una chat pubblica invitando ad esempio tutti gli utenti.
Per crearla, premere 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:

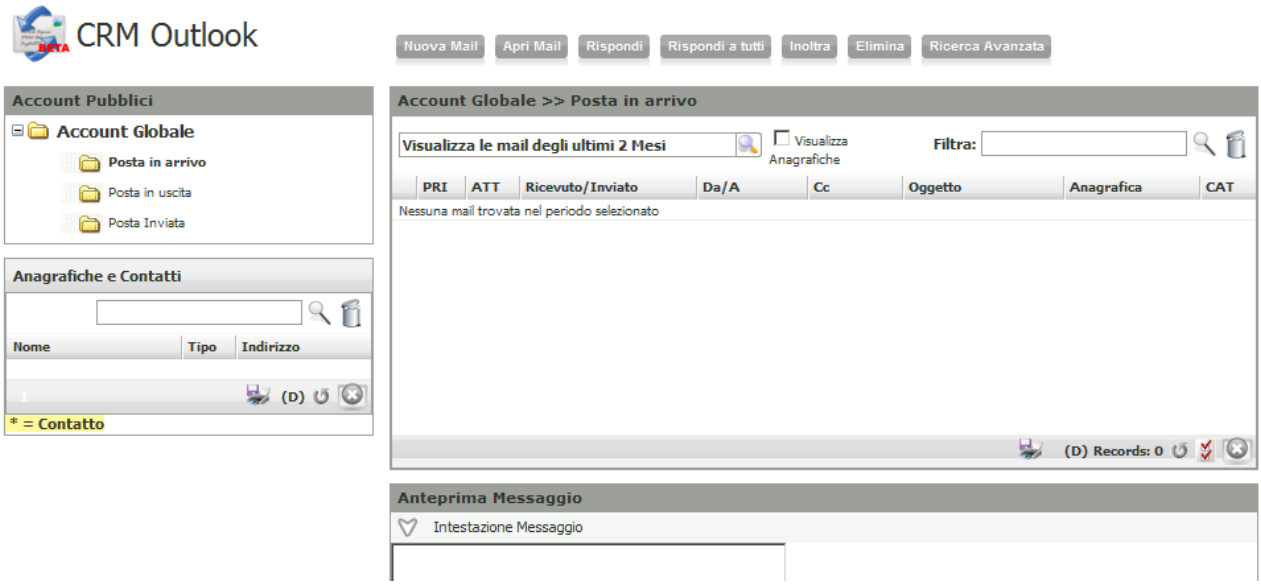


E' possibile visualizzare la Cronologia, aggiungere o rimuovere utenti, uscire dalla Chat. E' anche possibile allegare la conversazione della chat verso un nominativo del database. La chat allegata sarà visualizzabile nella Mappa Azioni in Anagrafica.

2.8 Inviare una mail dal CRM

Nel menu **Posta Elettronica** si trova la voce "Posta Elettronica" per l'invio e la ricezione delle mail. L'interfaccia è simile a quella classica di un gestore di posta, con le varie cartelle sulla sinistra e la possibilità di visualizzare i messaggi sulla destra.
Grazie ad i tasti veloci è possibile creare una nuova mail, aprire una mail esistente, rispondere, inoltrare ed eliminare un messaggio. Vi è anche presente un tasto per la Ricerca Avanzata tra le mail (es. cerca per mittente, per parola, per data, ecc).

L'interfaccia della posta è simile alla seguente:

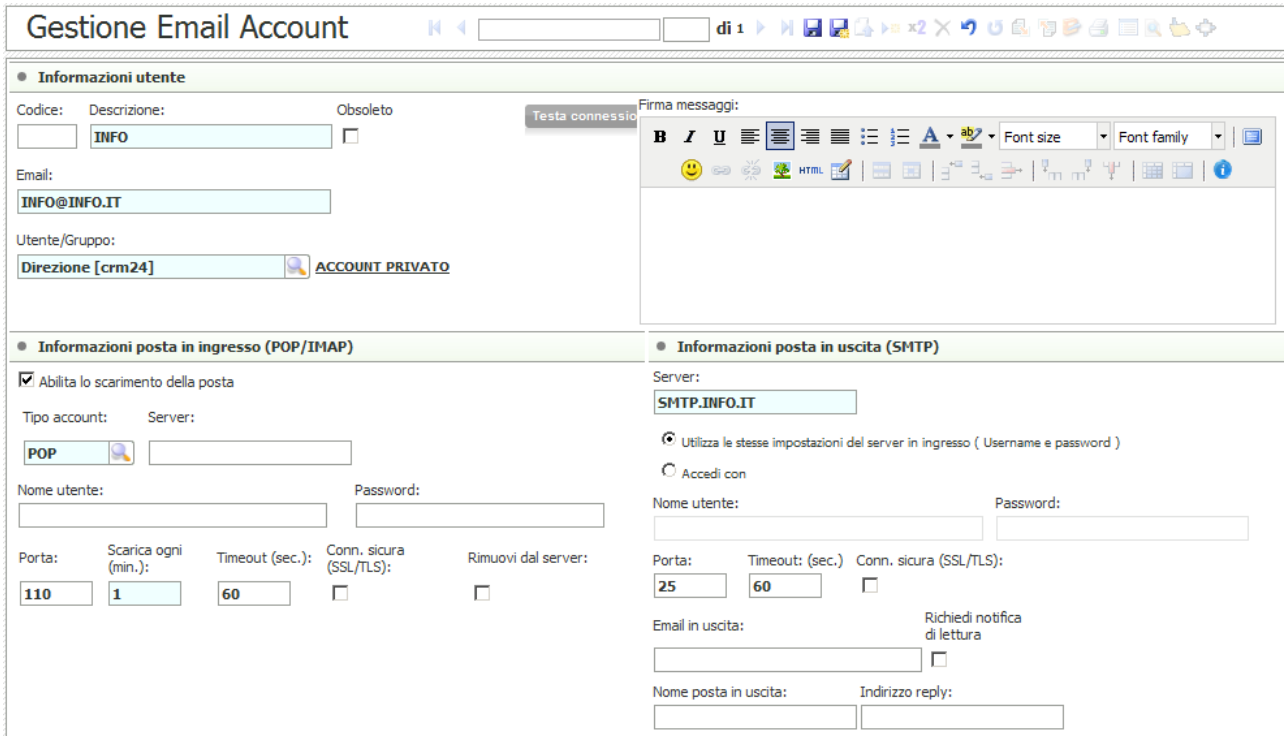


In alto a sinistra troviamo il nome dell'account che sta spedendo/ricevendo le mail e le rispettive cartelle.
Sotto vi è un riquadro per la ricerca veloce del contatto o dell'anagrafica.

Per poter spedire una mail, è necessario creare preventivamente degli account di posta (pubblici o privati, ovvero che possono essere utilizzati da chiunque o solo da un utente).

L'account può essere creato dal menu **Posta Elettronica | Account**. Serviranno le credenziali di posta per l'invio (SMTP), un nome utente ed una password. Il CRM può essere configurato anche per la ricezione della posta, in POP oppure in IMAP. Si può impostare ogni quanto scaricare la posta e se rimuoverle o meno dal server. L'account può avere anche una firma personalizzata.

L'interfaccia ha un aspetto simile al seguente:



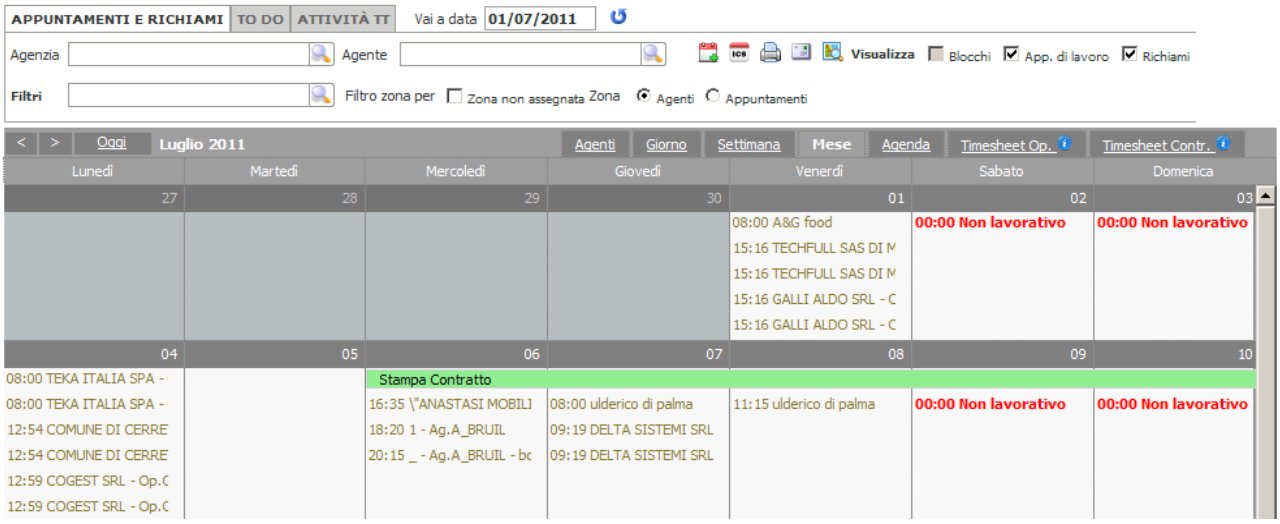
2.9 Visualizzare l'agenda

Il CRM dispone di una potente agenda condivisa per tutti gli utenti, che può essere visualizzata nel menu Contact Management.
L'agenda mostra gli appuntamenti di lavoro e quelli privati (miei o di tutti), i richiami e le attività di Post Vendita. Può essere consultata in diversi formati, come Giornaliera, Mensile o Settimanale. Il formato "agenda" mostra le attività in corso in una lista ordinata per data.
Esistono anche due viste chiamate "TimeSheet" (che si attivano solo quando è presente il modulo PostVendita) e che mostrano i tempi impiegati ed i tempi previsti di risoluzione per i ticket in essere. Mostra anche i contratti di assistenza validi.

La parte alta dell'agenda mostra la data ed i filtri disponibili (agenzia, agente, zona, ecc). Sono presenti i tasti veloci:

- Nuovo Appuntamento
- Esporta il calendario in formato ICS (compatibile con Outlook)
- Stampa cartacea dell'agenda (vengono mostrati i report presenti e si può scegliere quale utilizzare))
- Invio delle agende via mail agli agenti (vengono mostrati i report presenti e si può scegliere quale utilizzare)
- Visualizza gli appuntamenti su una mappa

L'agenda è simile alla seguente:



Eventuali blocchi (per ferie, mancata disponibilità, riunioni, ecc) sono evidenziati ed in questi casi non è possibile salvare alcuna azione su questi spazi.

2.10 La Guida Rapida del CRM

Oltre a questo semplice documento sintetico è disponibile la **"Guida Rapida"** che descrive meglio i concetti generali, le funzionalità del CRM e le configurazioni base.