

The logo consists of the text "E/CRM" in white, bold, sans-serif font, centered within a solid red rectangular background.

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.

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

Dati Anagrafici

Ragione sociale: **SAMSUNG SPA** Cerca in google

Ref. Cognome: Ref. Nome:

Indirizzo: **CORSO MAGENTA** CAP: **20100**

Città: **MILANO** Provincia: **MI**

Nazione: Email:

Telefono: **027845852211** Fax:

Cellulare: **027845852211** Web Site:

Note private:

B I U ABC

Dove si trova il lead/cliente



Sintesi CRM

SITUAZIONE NELLE CAMPAGNE		TODO LIST		ATTIVITÀ E CONTATTI		CARATTERISTICHE		ELENCO M	
FATTURE VENDITA E/		FATTURE ACQUISTO E/		SCADENZE E/					
PREVENTIVI E/		IMPEGNI E/		ORDINI E/		DDT VENDITA E/		DDT ACQU	
STATO EVAS.	N. IMPEGNO	SERIE IMP.	DATA IMP.	TIPO DOC.	DEPOSITO	TOT. IMP.	TOT. IVA	TOT. DOC.	NET
I	36		26/05/2010 0.00.00	30		140280,0000	28056,0000	168336,0000	140280,0000
I	27		25/05/2010 0.00.00	30		36000,0000	7200,0000	43200,0000	36000,0000

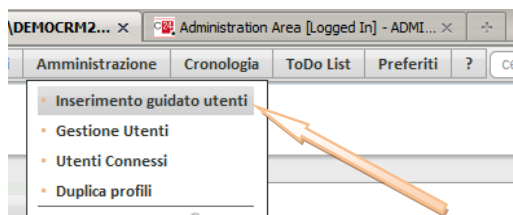
Records:

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:**

A screenshot of the CRM interface. On the left is a 'Menu Principale' with various icons and labels. The 'Anagrafiche CRM' option is selected, and a sub-menu is open showing 'Clienti e Prospect ...' (highlighted with an orange arrow). The main area displays a table of opportunities with columns: PORTUNITÀ, IMPORTO, % CHIUS., CHIUS. PREVISTA, and STATO. Below this, there is a table with columns: OGGETTO, DATA INS, DATA ULTIMA MOD, UTENTE ULTIMA MOD, TIPO, INIZIO SCAD, FINE SCAD, ENTITA', COD ENTITA', and DESC ENTITA'. The table contains two rows of data. At the bottom, there is a 'Ricordarsi di' section.

PORTUNITÀ	IMPORTO	% CHIUS.	CHIUS. PREVISTA	STATO
5912465	789	25	Settembre 2011	Revisionato
356549	15000	60	Settembre 2010	PRE-SALES
009253	0	60	Settembre 2010	PRE-SALES
45909	0	60	Settembre 2010	TRATTATIVA
903936	0	80	Ottobre 2010	INSERITA
141366	0	60	Gennaio 2011	INSERITA
1635762	9800	10	Gennaio 2011	TRATTATIVA
4613104	8	20		Revisionato
0635278	0	20		TRATTATIVA

OGGETTO	DATA INS	DATA ULTIMA MOD	UTENTE ULTIMA MOD	TIPO	INIZIO SCAD	FINE SCAD	ENTITA'	COD ENTITA'	DESC ENTITA'
seconda prova - cose da fare	17/05/2010 18.08.13	17/05/2010 18.08.13	ADMIN	Sentire Collega			CLIENTI	42	dddddddddddddd
ricordarsi di preparare presentazione	20/01/2011 18.53.45	20/01/2011 18.59.39	ADMIN	Sentire Collega	20/01/2011 16.50.00	20/01/2011 16.55.00	Clienti	8	Comune di Rimini

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:

ID	Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città	Cellulare	Email
32	P_VETR	FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	00000000	PREGNANA MILANESE		
31	P_FORX	FORNITORE MANCANTE	00000000			
30	P_FERR	FORNITURE PROFESSIONALI LA FERRAMENTA	00000000	ACERRA		info@fimospa.it

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:

ID	Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città
32	P_VETR	FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	00000000	PREGNANA MILANESE
31	P_FORX	FORNITORE MANCANTE	00000000	
30	P_FERR	FORNITURE PROFESSIONALI LA FERRAMENTA	00000000	ACERRA

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:

I risultati della tua ricerca [for]				
Anagrafica	30	FORNITURE PROFESSIONALI	00000000	ACEF
Anagrafica	31	FORNITORE MANCANTE	00000000	
Anagrafica	32	FORNITURE VETRI & AFFINI	00000000	PREC

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.:

Mappa Azioni

ID: 50 Rag. Soc. / Nome: DUPLO Referente: Colombo

Azioni su [DUPLOMATIC]

- Attività CRM
 - Morelli Stefano - DOC N°110_092511665 - 17/05/2011 - Nuovoprogetto - TOT.0 - PRE-SALES
 - Crespi - 12/11/2010 - Inviata offerta richiamare ric
 - Crespi - DOC N°95_140906783 - 10/11/2010 - Trattativa di tipo A - TOT.372000 - TRATTATIVA
 - Crespi - 10/11/2010 - offerta da inviare
 - IL DOCUMENTO COLLEGATO È STATO ELIMINATO
 - Crespi - DOC N°88_162922561 - 26/10/2010 - Nuovoprogetto - TOT.0 - SOSTITUITA
- Campagna Telemarketing

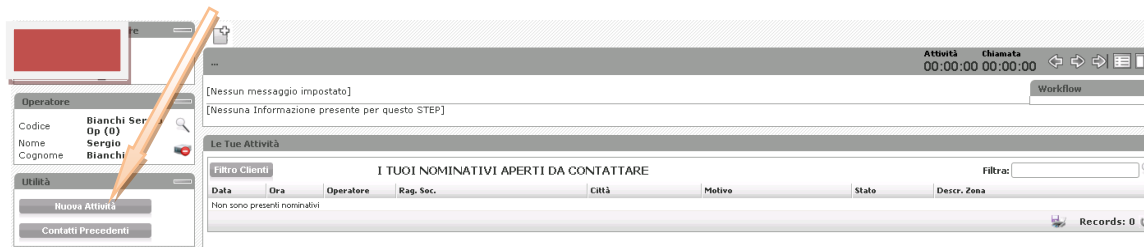
2.3 Inserire una nuova Anagrafica

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

ID	RAG SOC	TEL1	TEL2	CELL	COD FISC	P.IVA	CITTA'	EMAIL	Agente
Nessun cliente trovato									

ID	ANNO	NUMERO	DATA	TEL1	TOTALE	OGGETTO	APPUNTAMENTO	STATO	% CHL	CAMPAGNA
Nessuna opportunità trovata										

- 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:

- Procedi come ai punti 1. e 2. del paragrafo precedente (2.1)
- 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'.

ID	RAG SOC.	TEL1	TEL2	CELL	COD FISC.	P.IVA	CITTA'	EMAIL	Agente
80	ESA Software SPA	0541/561111	0541/561111			01401010401	Rome		Giorgio
81	ESA Software SPA	0541/561111	0541/561111			01401010401	Rome		Giorgio
82	ESA Software SPA	0541/561111	0541/561111			01401010401	MILANO		Giorgio
83	ESA Software SPA	0541/561111	0541/561111			01401010401	PARMA		Giorgio
84	ESA Software SPA	0541/561111	0541/561111			01401010401	PARMA		Giorgio

- 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):

OPERATORE DATA **CONVERSAZIONE** **ESITO**

Bianchi Sergio 27/05/2010 15.20.17
Bianchi Sergio 27/05/2010 15.23.15 Inserimento ordine n° 30_132314344 del 27/05/2010

Dati Anagrafici

Ragione sociale: **KODAK SPA** Cerca in google

Ref. Nome: Ref. Nome:

Cognome: **VIALE CERTOSA 14** CAP: **20100**

Città: **MILANO** Provincia: **MI**

Nazione: Telefono: **027854485** Email: Fax: Web: SDA:

Cellulare: **027854485**

Note private:

Sintesi CRM

SITUAZIONE NELLE CAMPAGNE **TODD LIST** **ATTIVITÀ E CONTATTI** **CARATTERISTICHE** **ELENCO**

FATTURE VENDITA E/	FATTURE ACQUISTO E/	SCADENZE E/	DDT VENDITA E/	DDT ACQ/
PREVENTIVI E/	IMPEGNI E/	ORDINI E/		

STATO EVAS. N. IMPEGNO SERIE IMP. DATA IMP. TIPO DOC. DEPOSITO TOT. IMP. TOT. IVA TOT. DOC. NETTO MES

1	37		27/05/2010 0.00.00	30	4140,0000	628,0000	4968,0000	4140,0000
---	----	--	--------------------	----	-----------	----------	-----------	-----------

ANAGRAFICA (semplice)

INVIO MAIL

Contatti avuti con KODAK SPA

OPERATORE DATA **CONVERSAZIONE** **ESITO**

Bianchi Sergio 27/05/2010 15.20.17
Bianchi Sergio 27/05/2010 15.23.15 Inserimento ordine n° 30_132314344 del 27/05/2010

Dati Anagrafici

Ragione sociale: **KODAK SPA** Cerca in google

Ref. Nome: Ref. Nome:

Cognome: **VIALE CERTOSA 14** CAP: **20100**

Città: **MILANO** Provincia: **MI**

Nazione: Telefono: **027854485** Email: Fax: Web: SDA:

Cellulare: **027854485**

Note private:

Sintesi CRM

SITUAZIONE NELLE CAMPAGNE **TODD LIST** **ATTIVITÀ E CONTATTI** **CARATTERISTICHE** **ELENCO**

FATTURE VENDITA E/	FATTURE ACQUISTO E/	SCADENZE E/	DDT VENDITA E/	DDT ACQ/
PREVENTIVI E/	IMPEGNI E/	ORDINI E/		

STATO EVAS. N. IMPEGNO SERIE IMP. DATA IMP. TIPO DOC. DEPOSITO TOT. IMP. TOT. IVA TOT. DOC. NETTO MES

1	37		27/05/2010 0.00.00	30	4140,0000	628,0000	4968,0000	4140,0000
---	----	--	--------------------	----	-----------	----------	-----------	-----------

AGENDA

Contatti avuti con KODAK SPA

OPERATORE DATA **CONVERSAZIONE** **ESITO**

Bianchi Sergio 27/05/2010 15.20.17
Bianchi Sergio 27/05/2010 15.23.15 Inserimento ordine n° 30_132314344 del 27/05/2010

Dati Anagrafici

Ragione sociale: **KODAK SPA** Cerca in google

Ref. Nome: Ref. Nome:

Cognome: **VIALE CERTOSA 14** CAP: **20100**

Città: **MILANO** Provincia: **MI**

Nazione: Telefono: **027854485** Email: Fax: Web: SDA:

Cellulare: **027854485**

Note private:

Sintesi CRM

SITUAZIONE NELLE CAMPAGNE **TODD LIST** **ATTIVITÀ E CONTATTI** **CARATTERISTICHE** **ELENCO**

FATTURE VENDITA E/	FATTURE ACQUISTO E/	SCADENZE E/	DDT VENDITA E/	DDT ACQ/
PREVENTIVI E/	IMPEGNI E/	ORDINI E/		

STATO EVAS. N. IMPEGNO SERIE IMP. DATA IMP. TIPO DOC. DEPOSITO TOT. IMP. TOT. IVA TOT. DOC. NETTO MES

1	37		27/05/2010 0.00.00	30	4140,0000	628,0000	4968,0000	4140,0000
---	----	--	--------------------	----	-----------	----------	-----------	-----------

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

KODAK SPA
Relazioni con i clienti
27/05/2010 15:29 (2) - PUBBLICO

Contatti avuti con **KODAK SPA**

OPERATORE	DATA	CONVERSAZIONE	ESITO
Rossi Srgi	27/05/2010 15:29		Invia offerta
Rossi Srgi	27/05/2010 15:29	Invia offerta	Change Qualifica Offerta

Trattativa in corso

Invia ad operatore
☒ Riservato
☐ Pubblico

richiamo dal giorno: 09/05/2010 ... alle ore: 08:00 ... tipo di richiamo

Situazione della chiamata precedente per questo cliente nella campagna corrente

QUANDO	TIPO	TEMPO	ESITO TELEFONICO	TEMPO	UTILE
grand	Richiama	1	Creazione Opportunità Offerta	7	10
grand	Richiama	1	Invia offerta	4	10

Records: 2

Consigliamenti

Nota Ann

Inconveniente

Workflow

- Dati Anagrafici
- Gestione Opportunità
- Gestione Offerte
- Offerte
- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Invio Email
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

ESITO attività

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.

ESA Software SPA
Relazioni con i clienti
Primo Contatto (0) - PUBBLICO

Contatti avuti con **ESA Software SPA**

OPERATORE: Nessuna attività per ESA Software SPA

CONVERSAZIONE

ESITO

Records: 0

Workflow

- Dati Anagrafici
- Gestione Opportunità
- Gestione Offerte
- Offerte
- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Invio Email
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

Lista delle offerte

ID	ANNO	NUMERO	DATA	TELE	TOT. MERCE	TOT. IVATO	OGGETTO	STATO	ALL.	DOC E/
Nessuna offerta trovata										

Records: 0

Nuova Offerta

Nuovo Salva Allegati offerta Salva Offerta in E/

Data doc. e/

Tipologia

Lingua

Data di validità dell'offerta

Anno

Magazzino

Deposito principale

Valuta

Libre

Mezzo di trasporto

Sconto2%

Sconto pagamento%

Importo Totale IVA

Note Interne

Salva

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.

Contatti avuti con **ESA Software SPA**

OPERATORE DATA CONVERSAZIONE ESITO

Nessuna attività per ESA Software SPA

Records: 0

Salva Annulla offerta Salva Offerta in ei

Descrizione Allegato

Offerta - preventivo

Anteprima Allega

Records: 1

Spettabile **ESA Software SPA** numero documento **49_184022307** Dati consegna **ESA Software SPA**

Via A. Draghi, 39
Rimini(RN), 47900

01401810401

Via A. Draghi, 39
Rimini(RN), 47900

Data doc.	28/05/2010	Agente	Bianchi Sergio Op	Sconto2%	0
Listino	Listino EURO con IVA	Sconto1%	0	Sconto pag. %	0
Valuta	EURO	Condizioni pag.	Tratta 30/60/90 gg	Porto	Assegnato
Mezzo trasp.	Destinatario	Vettore	ESA Software SPA		

Codice Prodotto	Descrizione	Quantità	Sconti	Prezzo unitario (EUR)	Iva	Prezzo (EUR)
DUEMILA	DUEMILA COMPLETO Gestionale UNIX	3	10%	3.500,00	20	9.450,00
PREZZO TOTALE (EUR)						9.450,00
PREZZO TOTALE (IVA COMP.) (EUR)						11.340,00

Workflow

- Dati Anagrafici
- Gestione Opportunità
- Gestione Offerte
- Offerte
- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Invio Email
- Agenda
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

Salva Allega offerta Salva offerta in ei

Descrizione Allegato

Offerta - preventivo

Anteprima Allega

Records: 1

Spettabile **ESA Software SPA** numero documento **49_184022307** Dati consegna **ESA Software SPA**

Via A. Draghi, 39
Rimini(RN), 47900

01401810401

Via A. Draghi, 39
Rimini(RN), 47900

Data doc.	28/05/2010	Agente	Bianchi Sergio Op	Sconto2%	0
Listino	Listino EURO con IVA	Sconto1%	0	Sconto pag. %	0
Valuta	EURO	Condizioni pag.	Tratta 30/60/90 gg	Porto	Assegnato
Mezzo trasp.	Destinatario	Vettore	ESA Software SPA		

Codice Prodotto	Descrizione	Quantità	Sconti	Prezzo unitario (EUR)	Iva	Prezzo (EUR)
DUEMILA	DUEMILA COMPLETO Gestionale UNIX	3	10%	3.500,00	20	9.450,00
PREZZO TOTALE (EUR)						9.450,00
PREZZO TOTALE (IVA COMP.) (EUR)						11.340,00

Workflow

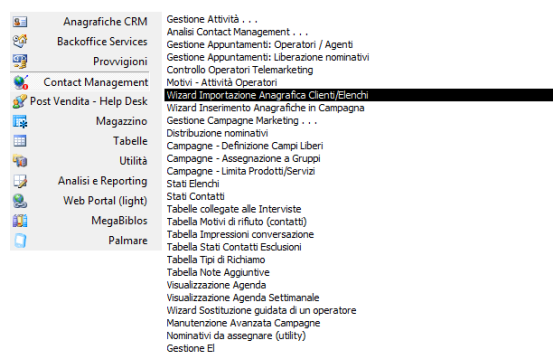
- Gestione Offerta
- Offerte
- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Invio Email
- Agenda
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Esito

- 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

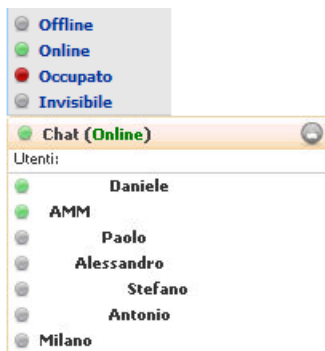
Nel caso si debba importare liste composte da numerosi nominativi si dovrà utilizzare l'AdminTool dedicato, dove sono presenti le relative funzionalità.

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.

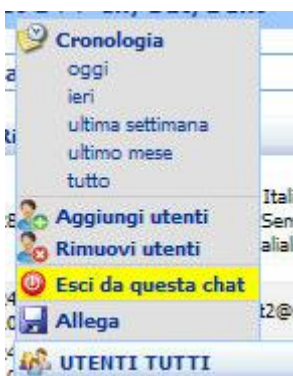
CHAT PUBBLICA

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:



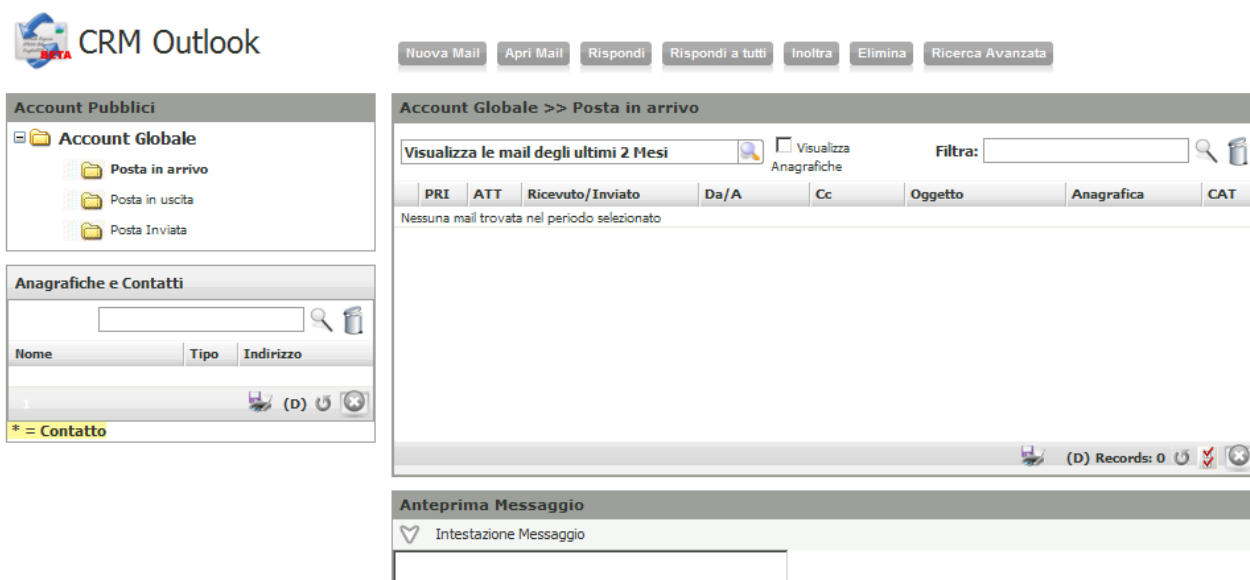
E' possibile visualizzare la Cronologia, aggiungere o rimuovere utenti, uscire dalla Chat. E' anche possibile allegare la conversazione della chat verso un nominativo del database. La chat allegata sarà visualizzabile nella Mappa Azioni in Anagrafica.

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:

Gestione Email Account

di 1

Informazioni utente

Codice:

Descrizione:

Obsoleto

Testa connessione

INFO

INFO@INFO.IT

Utente/Gruppo:

Direzione [crm24] ACCOUNT PRIVATO

Firma messaggi:

B

I

U

Font size

Font family

Informazioni posta in ingresso (POP/IMAP)

Abilita lo scaricamento della posta

Tipo account:

Server:

POP

Nome utente:

Password:

Porta:

Scarica ogni (min.):

Timeout (sec.):

Conn. sicura (SSL/TLS):

Rimuovi dal server:

110

1

60

Informazioni posta in uscita (SMTP)

Server:

SMTP.INFO.IT

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

Accedi con

Nome utente:

Password:

Porta:

Timeout (sec.):

Conn. sicura (SSL/TLS):

25

60

Email in uscita:

Richiedi notifica di lettura

Nome posta in uscita:

Indirizzo reply:

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:

 TeamSystem

13/14

