



E/CRM

Profilazione dei Contatti

Caratteristiche e ricerca avanzata

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.

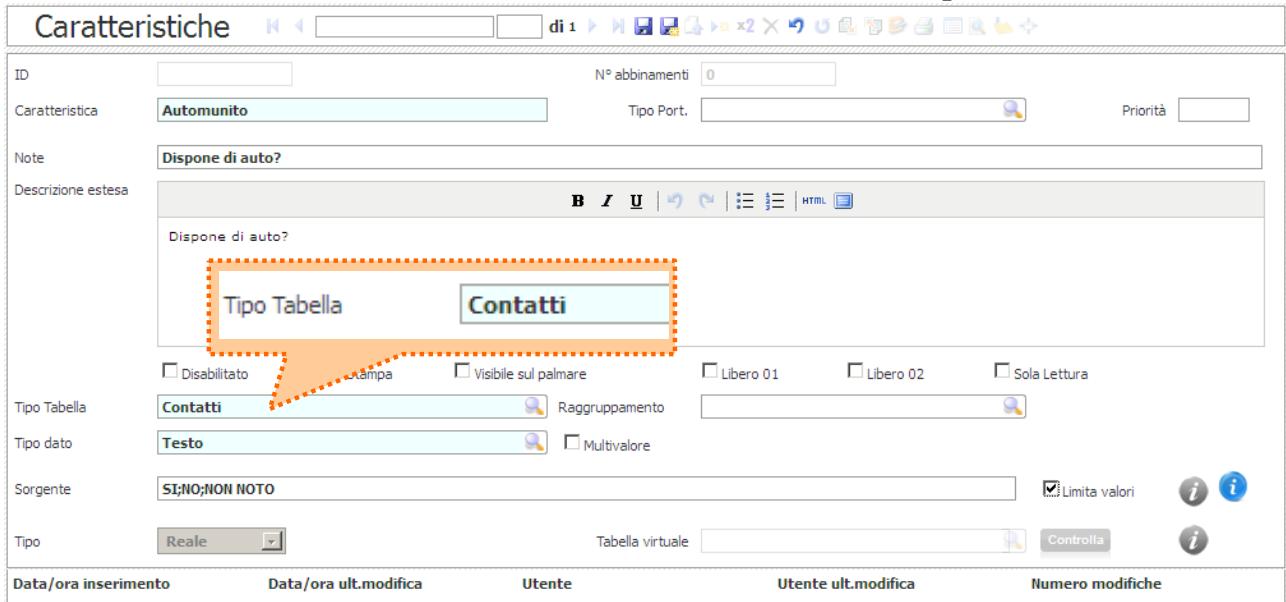
SOMMARIO

| | |
|---|----------|
| <u>1. GESTIONE DELLE CARATTERISTICHE</u> | 3 |
| 1.1 DEFINIZIONE | 3 |
| 1.2 IMPOSTAZIONE DEI VALORI | 4 |
| <u>2. RICERCA AVANZATA</u> | 5 |
| 2.1 PERSONALIZZAZIONE DELLA LISTA DEI RISULTATI | 7 |
| <u>3. RICERCA PER INVIO NEWSLETTER</u> | 8 |

1. Gestione delle caratteristiche

1.1 Definizione

La definizione delle caratteristiche da abbinare ai Contatti viene fatta come per le altre entità del CRM dal menu **Tabelle, Caratteristiche**, andando a selezionare come **Tipo Tabella** “Contatti”.



The screenshot shows the 'Caratteristiche' (Characteristics) configuration screen. The 'Tipo Tabella' (Table Type) dropdown is set to 'Contatti' (Contacts), which is highlighted with a red dashed box. Other settings visible include 'ID', 'Caratteristica' (Automunito), 'Note' (Dispone di auto?), 'Descrizione estesa' (Rich text editor), 'Tipi di dati' (Text), 'Sorgente' (SI;NO;NON NOTO), 'Tipo' (Reale), and various checkboxes for visibility and grouping.

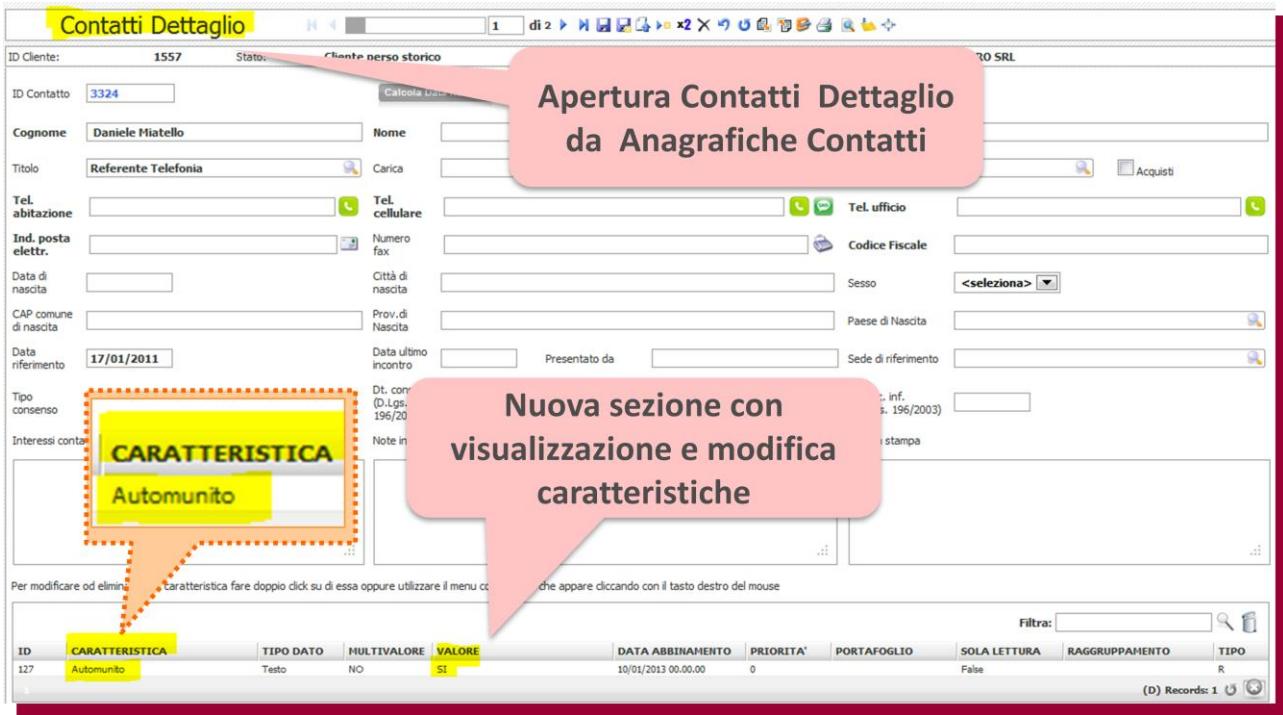
Le altre impostazioni sono le stesse disponibili per tutte le caratteristiche definite nel CRM.

1.2 Impostazione dei valori

Visualizzando la scheda del Contatto sarà possibile modificare e/o cancellare i valori delle caratteristiche associate, con le stesse modalità già disponibili per le caratteristiche associate alle altre entità del CRM.

Apertura Contatti Dettaglio da Anagrafiche Contatti

Nuova sezione con visualizzazione e modifica caratteristiche



| ID | CARATTERISTICA | TIPO DATO | MULTIVALORE | VALORE | DATA ABBINAMENTO | PRIORITA' | PORTAFOGLIO | SOLA LETTURA | RAGGRUPPAMENTO | TIPO |
|-----|----------------|-----------|-------------|--------|---------------------|-----------|-------------|--------------|----------------|------|
| 127 | Automunito | Testo | NO | SI | 10/01/2013 00.00.00 | 0 | | False | | R |

Caratteristica Contatto

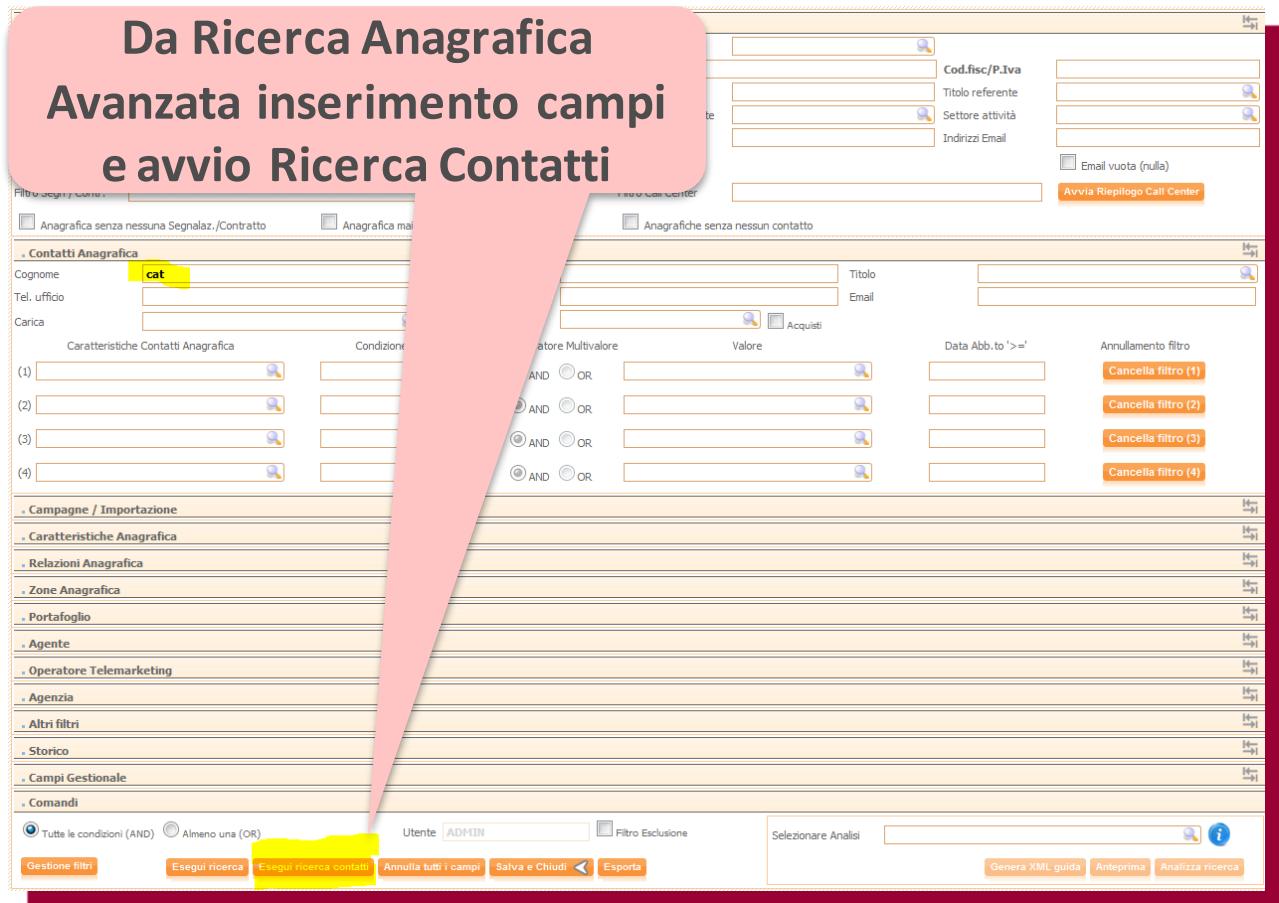
Per valorizzare una Caratteristica, impostare un valore valido scegliendolo dal relativo menu a tendina oppure scrivendolo a mano, quindi valorizzare la Data Abbinamento e premere SALVA. Per svuotare l'attuale valore di una Caratteristica premere il tasto Elimina Valore.

| | |
|--------------------|---|
| Caratteristica | <input type="text" value="Automunito"/> |
| Descrizione estesa | <input type="text" value="Dispone di auto?"/> |
| Data Abbinamento | <input type="text" value="16/01/2013"/> |
| Tipo dato | <input type="text" value="Testo"/> |
| Nota | <input type="text"/> |

Salva **Elimina Valore**

2. Ricerca Avanzata

Le caratteristiche definite per i Contatti possono essere utilizzate all'interno della Ricerca Avanzata in modo analogo alle caratteristiche definite per i Clienti/Prospect: nella sezione **Contatti Anagrafica** possono essere impostati i criteri di filtro sia sui campi del contatto (nome, cognome, titolo, carica, ecc.) che sulle caratteristiche che sono state definite.



Da Ricerca Anagrafica
Avanzata inserimento campi
e avvio Ricerca Contatti

Contatti Anagrafica

Cognome:

Tel. ufficio:

Carica:

Caratteristiche Contatti Anagrafica

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

Campagne / Importazione
Caratteristiche Anagrafica
Relazioni Anagrafica
Zone Anagrafica
Portafoglio
Agente
Operator Telemarketing
Agenzia
Altri filtri
Storico
Campi Gestionale
Comandi

Tutte le condizioni (AND) Almeno una (OR)

Utente:

Anagrafiche senza nessun contatto

Titolo: Acquisti

Operatore Multivalue: AND OR
 AND OR
 AND OR
 AND OR

Valore:

Data Abb.to '>=':

Annullamento filtro:

Facendo clic sul pulsante **Esegui ricerca contatti**, si ottiene come risultato la lista dei Contatti che soddisfano i criteri impostati; per estrarre i Contatti, vengono utilizzati tutti i filtri impostati, sia quelli relativi alle anagrafiche che quelli specifici per i contatti: ad esempio, è possibile recuperare i contatti che hanno qualifica “Direttore” e valore “SI” per la caratteristica “Automunito”, limitandosi però alle anagrafiche della città di Roma.

(Facendo clic sul pulsante **Esegui ricerca**, invece, si ottiene l'elenco dei Clienti/Prospect che soddisfano le condizioni, ossia per cui almeno uno dei contatti corrisponde ai criteri impostati nella sezione Contatti Anagrafica.)

Risultati ricerca e selezione record

| Contatti | | | |
|----------|------------------|------------------------|----------------|
| Ricerca | | Cerca | Chiudi Ricerca |
| ID | Titolo | Nome | |
| 431 | Referente Telefo | | |
| 511 | Referente Telefo | | |
| 572 | Referente Telefo | | |
| 644 | Referente Telefo | | |
| 896 | Referente Telefo | Patrizia Gritti | |
| 1012 | Referente Telefo | Cattaneo | |
| 1342 | Referente Telefo | Patrizia Gritti | |
| 1373 | Referente Telefo | Sig. G. Gritti | |
| 1453 | Referente Telefo | MARCO ALBERTO | |
| 1555 | Referente Telefo | Cattaneo Andrea | |
| 1601 | Referente Telefo | Locatelli Luciano | |
| 1801 | Referente Telefo | Carlo Moscatelli | |
| 1885 | Referente Telefo | Carlo Abramo Locatelli | |
| 2152 | Referente Telefo | sig.a caterina | |
| 2328 | Referente Telefo | Roberto Cattaneo | |
| 2440 | Referente Telefo | Gianluca Cattaneo | |
| 2556 | Referente Telefo | Maurizio Locatelli | |
| 2690 | Referente Telefo | Valter Cataldo Nigri | |
| 2698 | Referente Telefo | Massimo Cattaneo | |
| 2974 | Referente Telefo | Cattaneo Paolo | |

È possibile raffinare ulteriormente i risultati utilizzando le capacità di filtro della griglia: il campo **Filtro** in alto a destra permette di cercare un testo all'interno di tutte le colonne della griglia, mentre su ogni singola colonna è possibile impostare un filtro in "stile Excel".

Dalla lista dei Contatti risultanti dalla ricerca è possibile aprire la scheda di dettaglio del singolo contatto (facendo doppio clic sulla riga, oppure clic sul valore della colonna ID), oppure aprire la scheda dell'anagrafica a cui è associato il contatto facendo clic sul link [Apri anag.](#).

Apertura scheda Dettaglio Contatto

Contatti Dettaglio

| | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|---------------------------------|-------------|--------|------------------|-----------|-------------|--------------|----------------|
| ID Cliente: | Stato: | Ragione Sociale: | | | | | | | |
| ID Contatto: 1601 | | | | | | | | | |
| Cognome: Locatelli Luciano | | | | | | | | | |
| Titolo: Referente Telefonia | | | | | | | | | |
| Tel. abitazione: | | | | | | | | | |
| Ind. posta elettr.: | | | | | | | | | |
| Data di nascita: | Città di nascita: | Sesso: <seleziona> | | | | | | | |
| CAP comune di nascita: | Prov. di Nascita: | Paese di Nascita: | | | | | | | |
| Data riferimento: 17/01/2011 | Data ultimo incontro: | Presentato da: | | | | | | | |
| Tipo consenso: | Dt. cons. (D.Lgs. 196/2003): | Inf. ric. (D.Lgs. 196/2003): | | | | | | | |
| Interessi contatto: | Note interne: | Note in stampa: | | | | | | | |
| Per modificare od eliminare una caratteristica fare doppio click su di essa oppure utilizzare il menu contestuale che appare cliccando con il tasto destro del mouse | | | | | | | | | |
| Filtro: <input type="text"/> | | | | | | | | | |
| ID | CARATTERISTICA | TIPO DATO | MULTIVALORE | VALORE | DATA ABBINAMENTO | PRIORITA' | PORTAFOGLIO | SOLA LETTURA | RAGGRUPPAMENTO |
| 127 | Automunito | Testo | NO | | 0 | | | False | |

2.1 Personalizzazione della lista dei risultati

È possibile personalizzare i dati visualizzati nella lista dei Contatti restituiti dalla Ricerca Avanzata modificando le view **ContattiGrid** e **ContattiGridColumns** nel database del CRM: la prima contiene la query che estrae i dati del CRM, la seconda contiene la definizione delle larghezze delle colonne della griglia.

La view **ContattiGrid** deve rispettare questi vincoli:

- La prima colonna del risultato deve avere nome **IDContatto** e contenere l'IDContatto
- La seconda colonna del risultato deve avere nome **IDCliente** e contenere l'IDCliente dell'anagrafica associata al contatto
- La terza colonna verrà usata come *tooltip* della griglia dei risultati (nella view predefinita contiene il valore delle Note del contatto)

3. Ricerca per invio newsletter

La ricerca delle anagrafiche per l'invio di newsletter è stata migliorata in modo che Facendo clic sul pulsante **Riporta filtro contatti**, venga restituita la lista dei Contatti che soddisfano tutti i filtri impostati, sia quelli relativi alle anagrafiche che quelli specifici per i contatti: ad esempio, è possibile recuperare i contatti che valore "SI" per la caratteristica "Automunito", limitandosi però alle anagrafiche della città di Varese.

Ricerca Avanzata Anagrafiche

Filtro Segn / Contr. Avvia Ricerca Ordini Filtro Call Center Avvia Riepilogo Call Center

Anagrafica senza nessuna Segnalaz./Contratto Anagrafica mai inserite in Motivo (Campagna) Anagrafiche senza nessun contatto

Contatti Anagrafica

Cognome Nome Titolo

Tel. ufficio Cellulare Email

Carica Reparto Acquisti

Caratteristiche Contatti Anagrafica Condizione Operatore Multivalore Valore Data Abb.to '>=' Annullo filtro

(1) **Automunito** **Uguale** AND OR **SI** **Cancella filtro (1)**

(2) AND OR **Cancella filtro (2)**

(3) AND OR **Cancella filtro (3)**

(4) AND OR **Cancella filtro (4)**

Campagne / Importazione

Caratteristiche Anagrafica

Relazioni Anagrafica

Zone Anagrafica

Zona Raggruppamento zone (1) Raggruppamento zone (2)

Codice Via/Indiriz. Parte Indirizzo Parte indir.agg.vo

Note indir.agg.vi Provincia CAP

Città **VARESE** Fraz. Paese

Portafoglio