



Modello CRM

Agent e TeleSelling

Validità: Marzo 2014

Questa pubblicazione è puramente informativa.
SISECO non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.

Sommario Modello Agent & TeleSelling

1. IL MODELLO CRM AGENT E TELESELLING	3
1.1. IL PROCESSO AGENTE	3
1.2. IL PROCESSO TELESELLING	4
1.3. SERVIZI PER IL GESTORE CRM E PER L'AMMINISTRATORE	4
1.4. REQUISITI	4
1.5. PRINCIPALI VANTAGGI	5
2. AVVIO DEL CRM AGENT E TELESELLING	6
2.1. AVVIO DEL SERVIZIO	6
2.2. CONFIGURAZIONE DEL MODELLO	7
3. FUNZIONI DEL MODULO AGENT	8
3.1. OPERATORE	8
3.2. AGENTE	13
3.3. FUNZIONI SUPERVISORE	17
4. FUNZIONI DEL MODULO TELESELLING	20
4.1. OPERATORE	20
4.2. FUNZIONI SUPERVISORE	24
5. FUNZIONI PER LA DIREZIONE	27
5.1. QUADRO DI SINTESI ATTIVITÀ SVOLTE CON IL CRM	27
6. FUNZIONI DI AMMINISTRAZIONE	29
6.1. FUNZIONI PER L'AMMINISTRATORE ED IL GESTORE DEL CRM	29
6.2. TABELLE PER GESTIONE ANAGRAFICA	30
6.3. TABELLE PER GESTIONE BACKOFFICE	30
6.4. PARAMETRI	30
7. CRM HELP - LA GUIDA ALLE FUNZIONI	31
8. CONCLUSIONI	32

1. Il Modello CRM Agent e TeleSelling

Il Modello **Agent & TeleSelling** è una versione ridotta del CRM che permette la realizzazione dei seguenti due processi:

- Gestione degli appuntamenti degli Agenti geo-referenziati per una maggiore efficienza della rete commerciale sul territorio.
- Gestione delle attività di TeleSelling per la vendita di servizi/prodotti.

I due processi possono, al bisogno, essere combinati per realtà imprenditoriali che indirizzano entrambi i canali di vendita.

Il modello permette inoltre:

- La condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti i clienti, gli appuntamenti, gli ordini e consente la comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti.
- La gestione delle informazioni secondo logiche di visibilità impostate per utente e gruppi di utenti.

Ovviamente il CRM fornisce molte più funzioni di quelle riportate nel presente documento e si rimanda all'**HELP on Line** per una completa visione delle stesse: http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm

1.1. Il processo Agente

I ruoli preimpostati nel processo Agente sono:

- **Operatore:** addetto alle attività di telemarketing per presa appuntamenti, anche in modalità geo-referenziata, col cliente per conto dell'agente.
- **Agente:** il commerciale che svolge le attività presso il cliente e raccoglie le opportunità di vendita a portafoglio.
- **Supervisore:** che verifica e coordina le attività degli Operatori e Agenti.

Per i vari ruoli sono configurati i seguenti servizi.

- Servizi per l'Operatore:
 - Chiamata dei nominativi da liste su base portafoglio clienti che su base georeferenziata con esiti della telefonata/conversazione. Ad esempio sarà possibile ricercare appuntamenti scegliendo su una mappa le anagrafiche più prossime ai luoghi degli appuntamenti già presi.
 - Accesso alla scheda del Prospect/Cliente con possibilità di aggiornare i dati ed inserire dati di qualificazione dell'anagrafica.
 - Accesso all'agenda dell'Agente/Agenti per la presa appuntamento.
 - Invio mail con i dati dell'appuntamento al Cliente e all'Agente.
 - Gestione delle proprie attività ToDo.
 - Riepilogo in Home Page delle proprie attività.
- Servizi per l'Agente:
 - Accesso alle proprie Anagrafiche.
 - Sviluppo attività relative agli Appuntamenti assegnati con inserimento degli esiti.
 - Creazione e gestione delle Opportunità generate.
 - Gestione delle proprie attività ToDo.
- Servizi per il Supervisore:
 - Verifica degli Appuntamenti presi per gli Agenti.
 - Verifica andamento attività Presa Appuntamenti, degli esiti inseriti dagli Agenti e delle Opportunità generate.
 - Gestione delle proprie attività ToDo
 - Caricamento di anagrafiche, contatti, indirizzi, storico, ...

1.2. Il processo TeleSelling

Le macrofunzioni del modello nell'assetto TeleSelling sono le seguenti:

- Servizi per l'Operatore
 - Chiamata dei nominativi da liste gestite in modalità a gruppi con gestione richiami e dei degli esiti della telefonata/conversazione.
 - Accesso alla scheda del Prospect/Cliente con possibilità di aggiornare i dati ed inserire dati di qualificazione dell'anagrafica.
 - Gestione delle proprie attività ToDo.
 - Accesso al catalogo prodotti e servizi con possibilità di avere il configuratore degli articoli.
 - Caricamento del carrello con i prodotti di interesse del cliente.
 - Completamento dati dell'ordine.
 - Invio mail copia dell'ordine al cliente.
 - Gestione del Verbal Ordering (Voice-Recording).
 - Riepilogo in Home Page delle proprie attività.
- Servizi per il Supervisore/BackOffice
 - Accesso alla scheda del Prospect/Cliente con possibilità di aggiornare i dati ed inserire dati di qualificazione dell'anagrafica.
 - Gestione delle proprie attività ToDo e visibilità di quelle di tutti.
 - Verifica degli ordini acquisiti.
 - Verifica andamento attività TeleSelling per Operatore.
 - Gestione dei Servizi/Prodotti per inserimento, cancellazione e aggiornamento.

1.3. Servizi per il Gestore CRM e per l'Amministratore

Entrambi i ruoli possono accedere a tutte le funzioni del CRM, anche se con scopi diversificati, per permettere loro di intervenire efficacemente nel caso uno dei due sia assente. Ovviamente posso anche essere svolti da una sola persona.

- L'amministratore indirizzerà principalmente i temi di di configurazione e personalizzazione del CRM, ad esempio:
 - Gestione dei gruppi di utenti e assegnazione relativi permessi
 - Configurazione account e-mail e cartelle di posta elettronica.
 - Configurazione parametri e personalizzazioni mediante Simple# (per l'Amministratore)
- Il gestore indirizzerà il tema del caricamento della base dati: dagli utenti, ai soggetti, ai prodotti e all'analisi on demand dei dati presenti nel CRM e dei relativi export. Ad esempio:
 - Caricamento di anagrafiche, utenti, soggetti.
 - Creazione delle Campagne e relativo inserimento nominativi.
 - Gestione delle agende degli agenti.
 - Export liste clienti, Ordini e Opportunità

1.4. Requisiti

Per il modello **Agent & TeleSelling** sono necessari:

- La piattaforma **CRM** (piattaforma predisposta per implementare tutto il processo commerciale e post vendita: dal lead alla gestione degli ordini, con integrazione col gestionale, e ai servizi di Help Desk per il cliente).
- La piattaforma **VoIP** (per i servizi di telefonia per gli Operatori; nel caso di Agent non è strettamente necessaria ma è comunque consigliata per una maggior efficienza).

Entrambe le piattaforme potranno essere installate in **CLOUD** per una maggior semplificazione di gestione operativa: nessun server presso la sede del cliente.

Nel caso delle funzioni Agent è possibile attivare anche l'**APP Mobile** per permettere agli agenti di vedere in mobilità le informazioni sul cliente e quindi esitare da **Tablet** e **SmartPhone**.

1.5. Principali vantaggi

Con il modello **Agent & TeleSelling** si avranno i seguenti vantaggi:

- Avere tutto lo storico e la situazione corrente per i dati Clienti e le attività implementate sugli stessi.
- Avere tutto lo storico e la situazione corrente per gli Utenti/Soggetti operanti sul CRM.
- Avere i due processi **Agent & TeleSelling** e molti altri implementati su un'unica piattaforma riducendo il tempo di learning e eliminando i costi di gestione.
- Ampliamento del business sia in termini di area territoriale indirizzata, sia in termini ampliamento dell'offerta di prodotti/servizi.
- Semplificazione della gestione dei Prospect/Clienti: sia delle anagrafiche delle aziende che dei loro contatti.
- Conoscenza immediata della situazione del cliente da cui derivare il momento più adeguato per politiche marketing e commerciali più adeguate.
- Gestione del Consenso automatizzata che evita di chiamare Prospect che hanno richiesto la Privacy.
- Maggior produttività in outbound grazie all'integrazione col centralino VoIP e all'uso della chiamata telefonica automatica all'apertura dell'anagrafica.
- Monitoring in tempo reale dell'andamento dell'attività e dei risultati ottenuti.

Il modello **Agent & TeleSelling** oltre a poter essere utilizzato come singolo processo o in modo combinato può essere arricchita da:

- TeleMarketing
- Gestione Back-Office
- Integrazione con ERP
- Integrazione con Documentale

Inoltre con l'ampia potenzialità di personalizzazione del CRM può coprire molte altre esigenze:

- Intelligent Accounting per gestione Commesse
- Gestione Customer Retention & Loyalty
- Gestione Budget commerciali con Provvigioni

2. Avvio del CRM Agent e TeleSelling

2.1. Avvio del Servizio

Il modello **Agent & Telemarketing** viene installato in Cloud già preconfigurato per permettere un rapido avvio e utilizzo dei servizi da parte dell'amministratore e degli utenti.

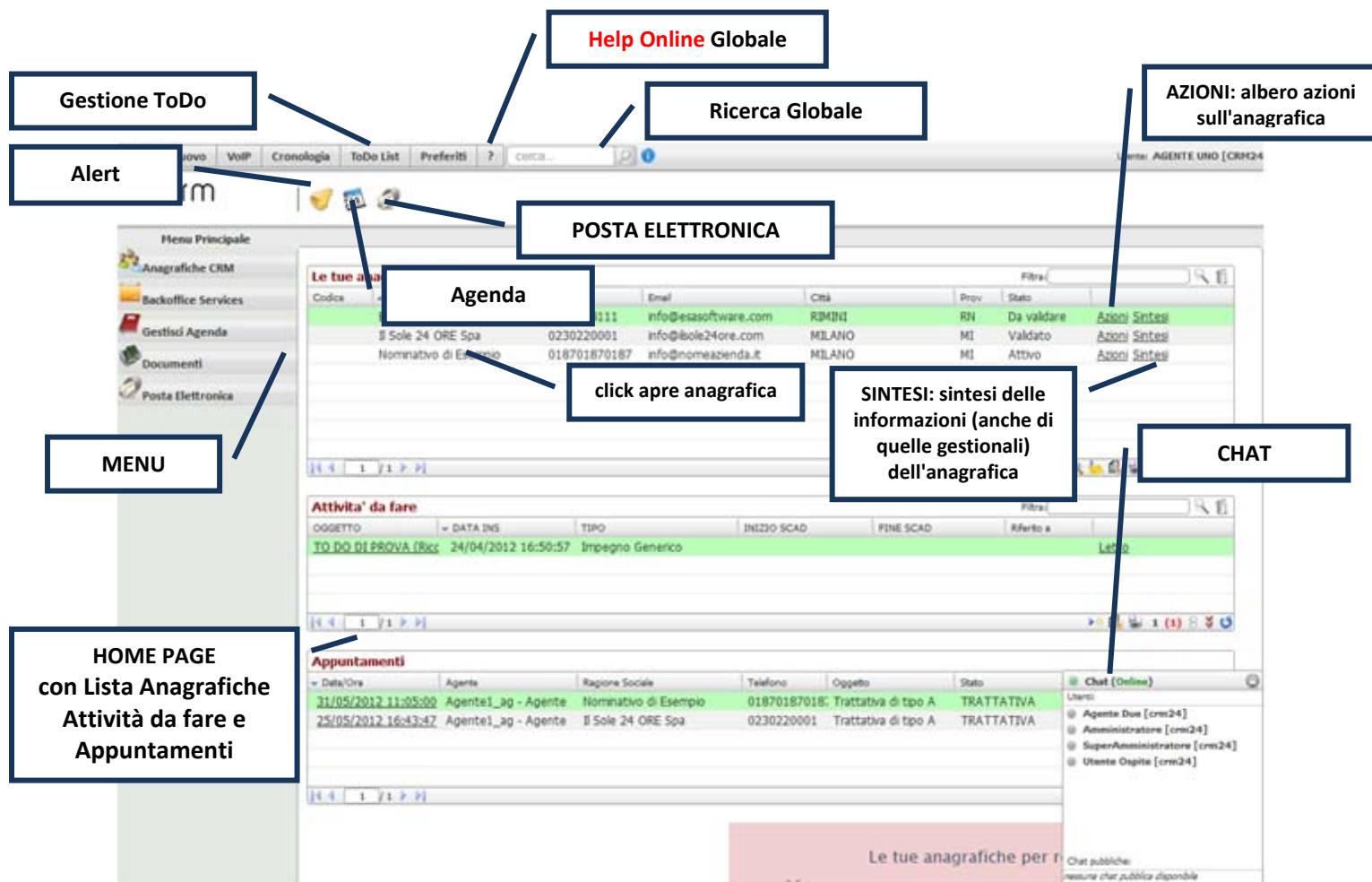
Con questo manuale vedremo com'è possibile essere subito operativi attraverso alcune **configurazioni di base** che permettono un primo utilizzo pratico delle principali funzionalità del prodotto.

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

Nel seguito un breve riepilogo delle funzioni presenti in Home Page del CRM e che verranno spiegate nei paragrafi successivi.



2.2. Configurazione del Modello

La configurazione del modello **Agent & TeleSelling** prevede di base i seguenti utenti/funzionalità che potranno essere ampliati in funzione del numero di licenze acquisite.

Modulo Agent (Tema grafico arancione)

- **Due agenti:** condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti, i clienti e agli appuntamenti presi, comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti.
- **Due Operatori:** utilizzano la multimedia per le campagne di presa appuntamenti per gli agenti uno ha anche la possibilità di operare in modalità Georeferenziata. Hanno le funzioni utili alla condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti i clienti, gli appuntamenti presi; possono comunicare con chat e mail e la hanno la gestione delle attività ToDo sia private sia su clienti.
- **Un Supervisore:** come gli Agenti ma senza una propria agenda e con gestione agenti e newsletter. Ha le statistiche sulle attività svolte.

Modulo TeleSelling (Tema grafico azzurro)

- **Due Operatori:** utilizzano la multimedia per le campagne di TeleSelling con condivisione di tutte le informazioni concernenti, i clienti e gli ordini presi. Hanno le funzioni utili alla condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti i clienti, gli ordini presi; possono comunicare con chat e mail e hanno la gestione delle attività ToDo sia private sia su clienti.
- **Un Supervisore:** condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti, i clienti e agli appuntamenti presi, comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti. Ha la gestione agenti e newsletter e le statistiche sulle attività svolte e sugli ordini raccolti.

Comuni ad entrambi i moduli TeleSelling (Tema grafico silver)

- **Un Gestore CRM e un Amministratore:** entrambi con tutte le funzioni di configurazione del CRM.

3. Funzioni del Modulo Agent

3.1. Operatore

Effettuato il Login al CRM, l'Operatore avrà aperti due TAB sul browser (tema grafico arancione):

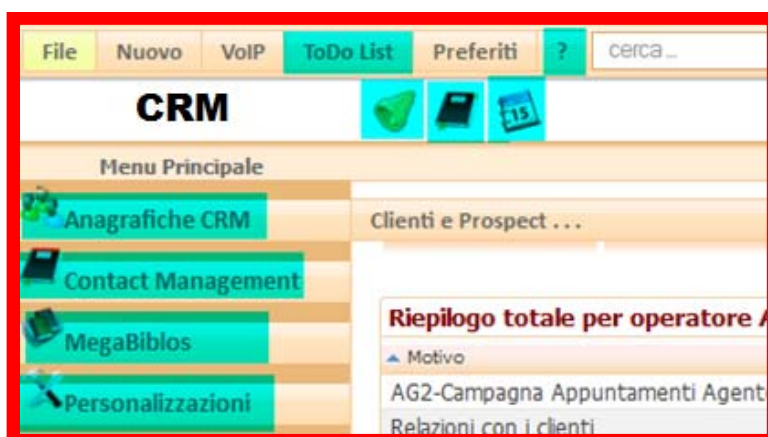
- Il primo con la Home Page del CRM da cui è possibile accedere alle proprie funzioni.
- Il secondo con la Multimedia da cui poter effettuare la lavorazione delle anagrafiche secondo la modalità di lavoro a Gruppi (è possibile impostare anche la modalità a Lista Assegnate) o, tramite DeskTop Operativo, per nominativi georeferenziati. Il posizionamento su questa pagina viene effettuato automaticamente per velocizzare l'inizio delle attività sulle campagne.

Ed avrà la visibilità su:

- Tutti le anagrafiche dei clienti
- Tutti gli appuntamenti ma potrà modificare e cancellare solo quelli da lui presi (parametri CC0050, CC0050A)

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in azzurro) ad accezione della funzione chat che è in basso a destra.



Funzioni Operatore		Scopo
Anagrafiche CRM	Clienti e Prospect ...	Gestione condivisa di tutte le ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ecc..)
Contact Management	Gestione Attività	Avvio del modulo Multimedia da cui richiamare le campagne sui cui operare.
Contact Management	Agenda	Gestione condivisa dell'AGENDA.
MegaBiblos	Esplora Documenti Ricerca Documenti	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
Personalizzazioni	Quadro Rendimento Operatore	Visualizzazione statistiche giornaliere e mensile sul proprio rendimento per le attività di Operatore.
Chat (Online)		Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
Eventi in scadenza		Reminder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.
ToDo List	Nuovo ToDo Gestione ToDo	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
Help on Line		Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per scaricare i relativi manuali.

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate all'Operatore le informazioni utili per valutare la propria attività in termini di efficacia ed efficienza:

- Riepilogo per ogni singola campagna con i dati dei clienti lavorati, il numero di esitazioni ed il tempo impiegato.
- Analisi Esito Contatti per tipologia "utile e Non" con medie orarie
- Riepilogo delle proprie Attività ToDo assegnate, in corso e fatte.
- Situazione Ingressi, Uscite e Pause: tempo da login a logout e durata delle pause effettuate.

Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.

CRM

Menu Principale

Anagrafiche CRM

Contact Management

MegaBiblos

Personalizzazioni

norme d'uso - manuale - help

BENVENUTO AG-Linda Pera (GEO operatrice)

Riepilogo attività per campagne

Analisi esito contatti

Proprie attività ToDo

Situazione Ingressi, Uscita, Pausa.

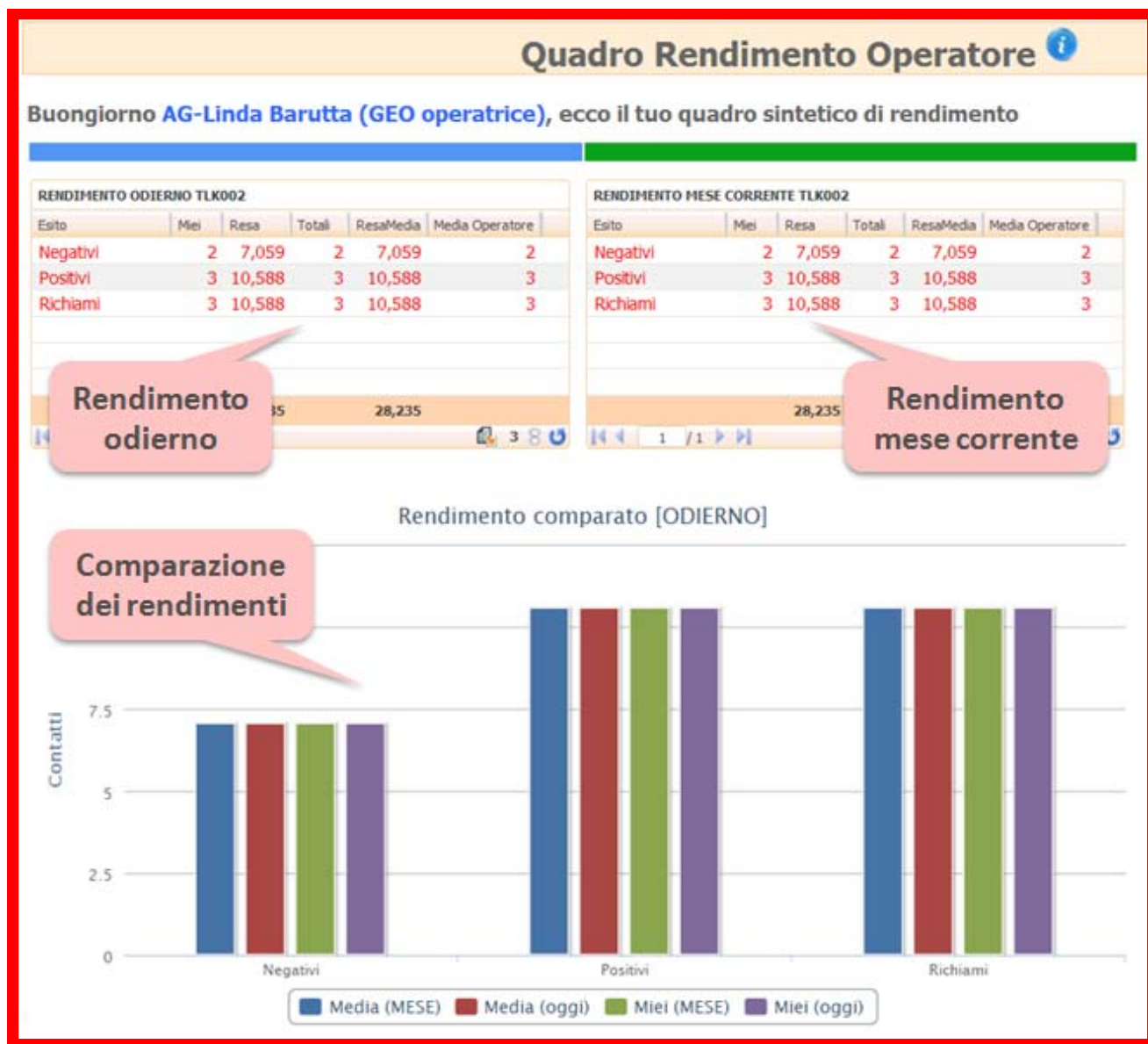
Appuntamenti presi

Siseco

Nella sezione **Personalizzazione** vi è il **Quadro Rendimento Operatore** relativa all'attività OUTBOUND in cui sono riepilogati:

- Rendimento odierno.
- Rendimento mese corrente.
- Comparazione dei rendimenti (grafico).

Questa analisi è realizzata in Simple# e può essere modificata direttamente a cura dell'amministratore del sistema mediante il menu "Personalizzazioni | Crea le tue pagine personalizzate..." cercando "Quadro di rendimento operatore".

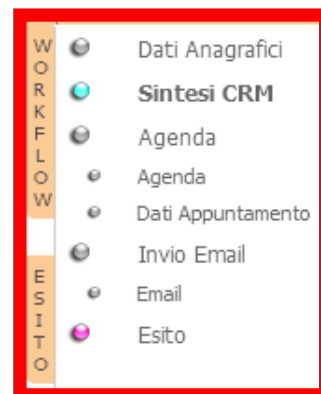


Multimedia

Le funzioni della pagina Multimedia specifiche di questo modello permettono la lavorazione dei nominativi tramite il Gestore Elenchi con modalità di lavoro a Gruppi (è possibile impostare anche la modalità a Lista Assegnate) o tramite il DeskTop Operativo Geo-TeleMarketing. Il CRM può essere preconfigurato per avviare effettuare la chiamata immediatamente all'apertura del nominativo (parametro CC0033).

La lavorazione delle anagrafiche avviene tramite il **work flow** della campagna che permette le seguenti funzioni:

- Richiamo/aggiornamento scheda con dati anagrafici con i dettagli del contatto/cliente
- Richiamo della Sintesi CRM con tutte le informazioni storiche sul contatto/cliente.
- Richiamo Agenda per consultare gli impegni già presi dagli agenti e fissare l'appuntamento all'agente disponibile.
- Invio email per inviare messaggi con allegati al nominativo e all'agente: info, conferma appuntamento, ...
- Esitazione attività con pulsanti di esito preclabati per un'esitazione con singolo click. Nel caso si sia preso l'appuntamento viene proposto il solo esito *Appuntamento per agente*



La Sintesi CRM è la finestra su tutte le informazioni collegate ad una anagrafica (cliente o prospect).

I contenuti e la visibilità di ogni TAB possono essere personalizzati utilizzando il linguaggio Simple# e la gestione dei Gruppi.

Le informazioni presenti sono:

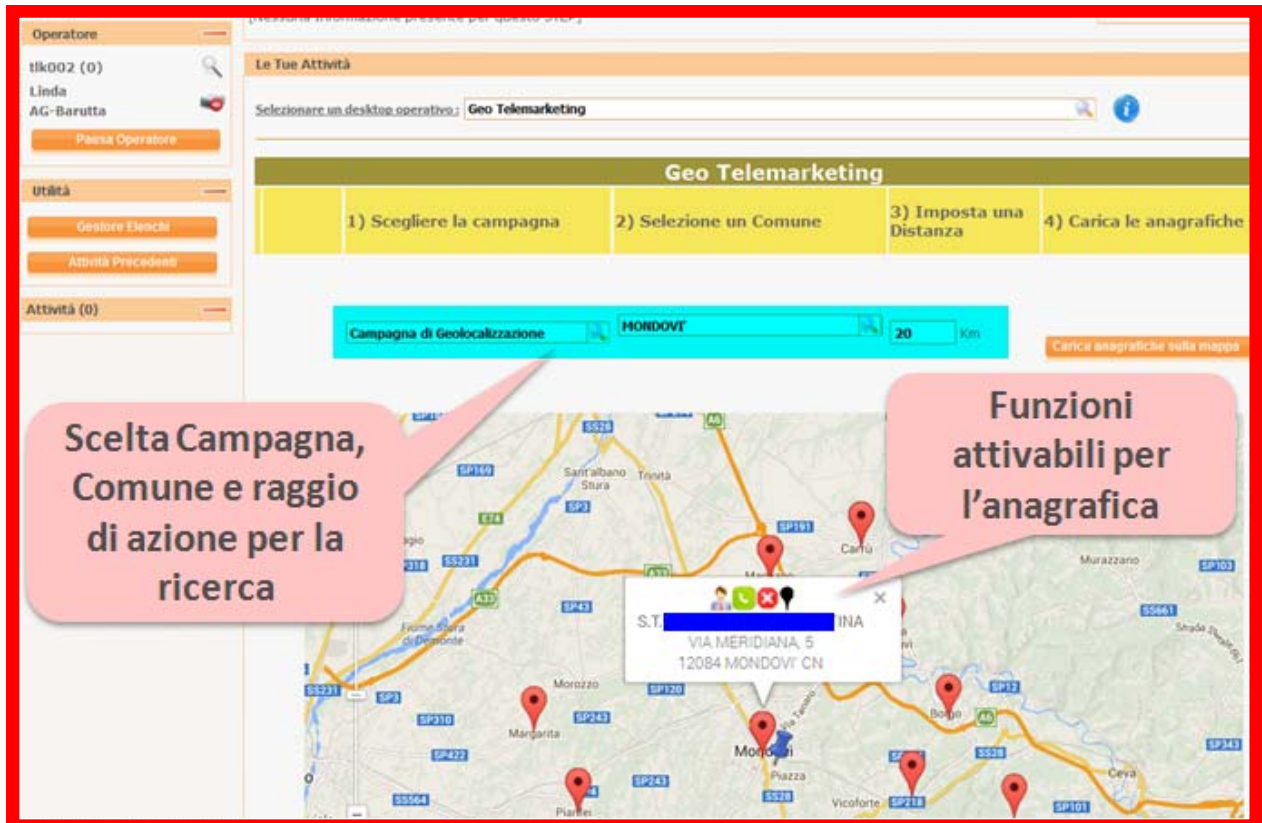
REFERENTI ANAGRAFICA	SITUAZ. IN CAMPAGNE	ATTIVITÀ TODO	CARATTERISTICHE	OPPORTUNITÀ E OFFERTE	DOC OFF./OPP.
ELENCO MAIL	HI-SENDER	STORICO ANAGRAFICA	STORICO MAPPA AZIONI	STORICO VENDUTO	STATISTICHE CLIENTE

Elenco dei Referenti (contatti) per l'anagrafica Siseco

Carica	Nome	Cognome	Titolo	Email	Cellulare	Tel.Uff.	Note	CodFisc	
	Fausto	Lazzati	Ing.	mail1@mailmia.it	335335335355	0302020302038			Apri Contatto
	Roberto	Lorenzetti	Ing.	mail@mailmia.it	335335335355	0302020302032			Apri Contatto

Il DeskTop Operativo Geo-TeleMarketing:

- tramite il filtro anagrafiche si seleziona la Campagna e l'area (comune e distanza) in cui ricercare i nominativi che si intendono lavorare.
- Avviata la ricerca vengono visualizzati i nominativi filtrati posizionati sulla mappa.
- Per ogni nominativo è possibile contrassegnarlo, aprire la sintesi CRM, avviare la lavorazione in Campagna oppure cancellarlo dalla mappa.



3.2. Agente

Effettuato il Login al CRM, l'Agente avrà aperti due TAB sul browser (tema grafico arancione):

- Il primo con la Home Page del CRM da cui è possibile accedere alle proprie funzioni.
- Il secondo con la Multimedia da cui poter effettuare la ricerca e lavorazione delle anagrafiche per gestione appuntamenti e opportunità. Il posizionamento su questa pagina viene effettuato automaticamente per velocizzare l'inizio delle attività sulle campagne.

Ogni Agente potrà operare sulle Anagrafiche a lui assegnate, sui suoi appuntamenti e sulle opportunità dal lui inserite. Potrà inoltre vedere le proprie attività TODO. L'agente avrà la visibilità su:

- Su tutte le anagrafiche. Tramite il Parametro CK0040 può essere impostato per vedere solo le proprie: quelle in cui lui è assegnato come agente.
- Tutti gli appuntamenti per le anagrafiche (solo le proprie col parametro di cui sopra)

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in azzurro) ad accezione della funzione chat che è in basso a destra.



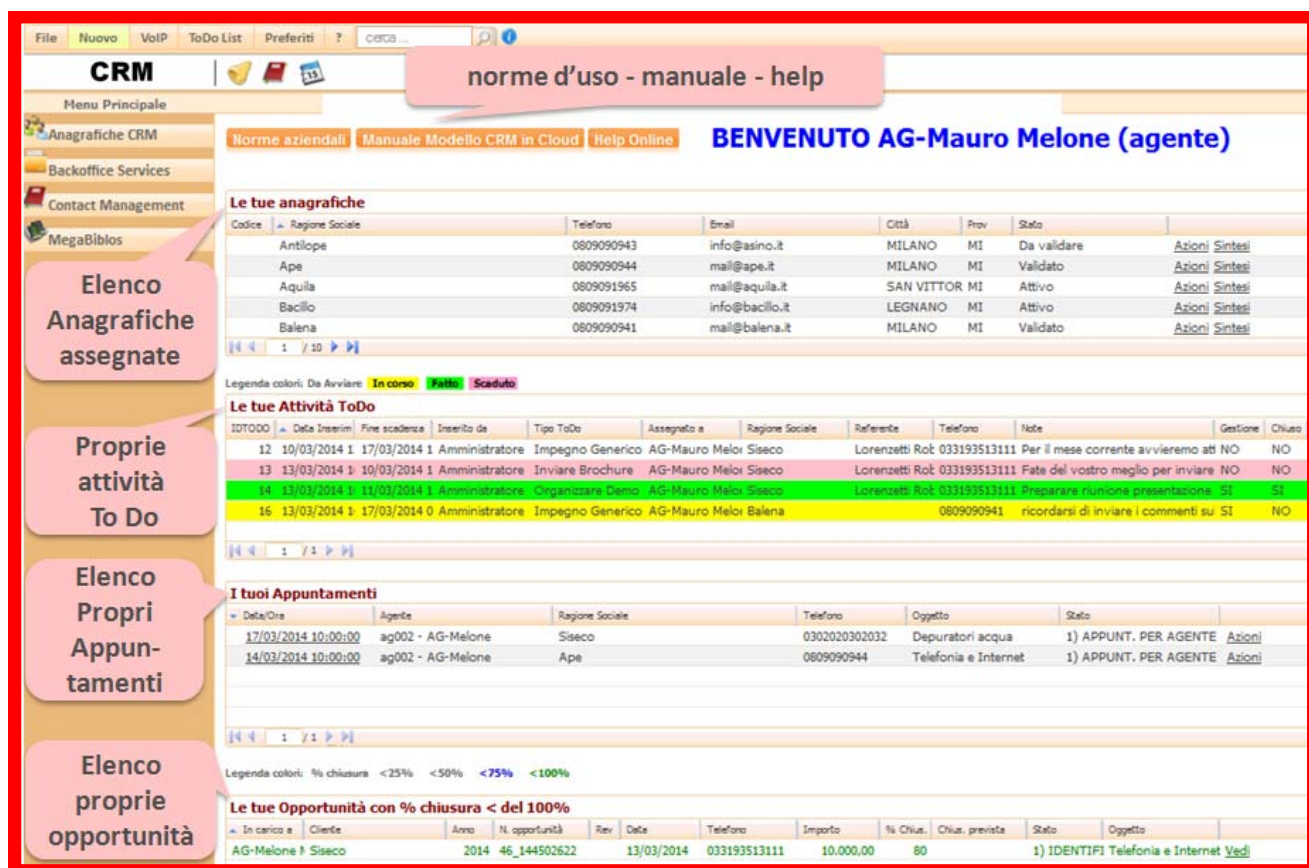
Funzioni per Agente		Scopo
 Anagrafiche CRM	Clienti e Prospect ...	Gestione delle proprie ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
 Anagrafiche CRM	Anagrafiche - Ricerca Avanzata ...	Permette ricercare nominativi tra le proprie Anagrafiche o dei Contatti all'interno dell'archivio utilizzando un qualsiasi filtro disponibile.
 Anagrafiche CRM	Blocco di Giorni/Orari in Agenda	Gestione della propria agenda per programmare giorni e orario di indisponibilità per appuntamenti.
 Backoffice Services	Appuntamenti	Gestione dei propri appuntamenti elencati per data, cliente, stato, oggetto, ...
 Backoffice Services	Opportunità	Gestione delle proprie opportunità elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
 Backoffice Services	Ricerca Avanzata Backoffice	Permette di effettuare una ricerca avanzata tra le proprie opportunità ed appuntamenti mediante un ampio numero di filtri disponibili.
 Contact Management	Gestione Attività 	Avvio del modulo Multimedia da cui richiamare le campagne sui cui operare.
 Contact Management	Agenda 	Gestione dei propri appuntamenti e attività tramite diverse visualizzazioni: Giornaliero, Settimanale, Mensile o ad Elenco
 MegaBiblos	Esplora Documenti Ricerca Documenti	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
 Chat (Online)		Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di

	associare la conversazione ad un'anagrafica.
 Eventi in scadenza	Remainder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.
 ToDo List - Nuovo ToDo - Gestione ToDo	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
 Help on Line	Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per scaricare i relativi manuali.

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate all'Agente le informazioni utili per valutare la propria attività in termini di efficacia ed efficienza:

- Riepilogo delle anagrafiche a lui assegnate con la possibilità di aprire la scheda, la sintesi CRM e le Azioni associate.
- Riepilogo delle proprie Attività ToDo assegnate, in corso e fatte.
- L'elenco dei propri appuntamenti con la possibilità di aprirli e esitarli/aggiornarli.
- L'elenco delle proprie opportunità con la possibilità di aprirle e aggiornarle.

Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.



CRM | [nuovo](#) | [VoIP](#) | [ToDo List](#) | [Preferiti](#) | [?](#) | [cerca...](#)

Menu Principale

- Anagrafiche CRM
- Backoffice Services
- Contact Management
- MegaBiblos

norme d'uso - manuale - help

BENVENUTO AG-Mauro Melone (agente)

Le tue anagrafiche

Codice	Regione Sociale	Telefono	Email	Città	Prov	Stato	
Antilope		0809090943	info@asino.it	MILANO	MI	Da validare	Azioni Sintesi
Ape		0809090944	mail@ape.it	MILANO	MI	Validato	Azioni Sintesi
Aquila		0809091965	mail@aquila.it	SAN VITTOR	MI	Attivo	Azioni Sintesi
Bacillo		0809091974	info@bacillo.it	LEGNANO	MI	Attivo	Azioni Sintesi
Balena		0809090941	mail@balena.it	MILANO	MI	Validato	Azioni Sintesi

Legenda colori: Da Avviare **In corso** **Fatto** **Scaduto**

Le tue Attività ToDo

ID/TODO	Data Inserim	Fine scadenza	Inserito da	Tipo ToDo	Assegnato a	Regione Sociale	Referente	Telefono	Note	Gestione	Chiuso
12	10/03/2014	17/03/2014	1	Amministratore	Impegno Generico	AG-Mauro Meloni Siseco	Lorenzetti Rot	033193513111	Per il mese corrente avvieremo atti	NO	NO
13	13/03/2014	10/03/2014	1	Amministratore	Inviare Brochure	AG-Mauro Meloni Siseco	Lorenzetti Rot	033193513111	Fate del vostro meglio per inviare	NO	NO
14	13/03/2014	11/03/2014	1	Amministratore	Organizzare Demo	AG-Mauro Meloni Siseco	Lorenzetti Rot	033193513111	Preparare riunione presentazione	SI	SI
16	13/03/2014	17/03/2014	0	Amministratore	Impegno Generico	AG-Mauro Meloni Balena		0809090941	ricordarsi di inviare i commenti su	SI	NO

Legenda colori: % chiusura < 25% < 50% < 75% < 100%

I tuoi Appuntamenti

Data/Ora	Agente	Regione Sociale	Telefono	Oggetto	Stato	
17/03/2014 10:00:00	ag002 - AG-Melone	Siseco	0302020302032	Depuratori acqua	1) APPUNT. PER AGENTE	Azioni
14/03/2014 10:00:00	ag002 - AG-Melone	Ape	0809090944	Telefonia e Internet	1) APPUNT. PER AGENTE	Azioni

Legenda colori: % chiusura < 25% < 50% < 75% < 100%

Le tue Opportunità con % chiusura < del 100%

In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prevista	Stato	Oggetto
AG-Melone	Siseco	2014	46_144502622		13/03/2014	033193513111	10.000,00	80			1) IDENTIFI Telefontia e Internet Vedi

La visualizzazione degli appuntamenti, oltre che nell'Home Page, è disponibile, tramite la funzione Agenda, anche in diverse modalità: Giornaliero, Settimanale, Mensile o ad Elenco. Esempio visualizzazione settimanale. Tramite questa pagina l'Agente può aggiornare, completare ed esitare gli appuntamenti.

APPUNTAMENTI E RICHIAMI TO DO Vai a data: 16/12/2013

Agenzia: Agenti AG-Siseco srl (AG-Siseco) Agente: AG-Croci Mauro (ag002)

Filtri: Filtro zona per: Zona non assegnata Zona Agenti Appuntamenti Libero

16 Dic 2013 – 22 Dic 2013

07:00 08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00

Dettaglio Appuntamento

Tipo Appuntamento: ☒ Lavorativo ☐ To Do

Data/Ora App.: 17/12/2013 10:40 - 12:50

Note:

Interessato al modello base del prodotto

Anagrafica: Contatti

DATI APPUNTAMENTO DATI ANAGRAFICA CARATTERISTICHE

ID: Anno: N° Trattativa: #####

Oggetto: Trattativa di tipo A

Tipo: Appuntamento Stato: APPUNTAMENTO PER AGENTE

Agente: AG-Croci Mauro (ag002) Operatore: Nessuno Telemarketer (TLK00)

Agenzia: Agenti AG-Siseco srl (A) Segnalatore: Nessuno Segnalatore (SGN00)

Campagna: Campagna Appuntamenti Agente (Gruppi)

Annulla e Chiudi Salva Appuntamento

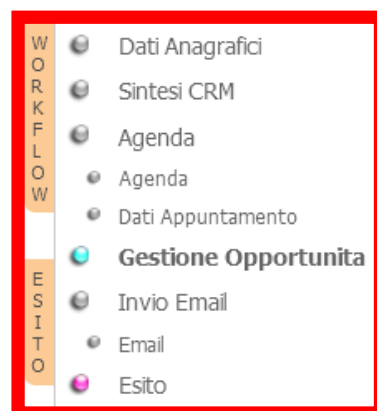
Normale Esito positivo Esito negativo Scaduto Recall Agi Reca

Multimedia

Le funzioni della pagina Multimedia specifiche di questo modello permettono all'agente la lavorazione dei nominativi tramite il pulsante Nuova Attività o effettuare i richiami impostati.

La lavorazione delle anagrafiche avviene tramite il **work flow** della campagna che permette le seguenti funzioni:

- Richiamo/aggiornamento scheda con dati anagrafici con i dettagli del contatto/cliente
- Richiamo della Sintesi CRM con tutte le informazioni storiche sul contatto/cliente.
- Richiamo Agenda per consultare gli impegni già presi dagli agenti e fissare un proprio appuntamento.
- Gestione Opportunità per aggiornare le opportunità e crearne di nuove
- Invio email per inviare messaggi con allegati al nominativo e all'agente: info, conferma appuntamento, ...
- Esitazione attività con pulsanti di esito preclablati per un'esitazione con singolo click. Nel caso si sia preso l'appuntamento viene proposto il solo esito *Appuntamento per agente*



La **Sintesi CRM** è la finestra su tutte le informazioni collegate ad una anagrafica (cliente o prospect).

I contenuti e la visibilità di ogni TAB possono essere personalizzati utilizzando il linguaggio Simple# e la gestione dei Gruppi.

Le informazioni presenti sono:

REFERENTI ANAGRAFICA	SITUAZ. IN CAMPAGNE	ATTIVITÀ TODO	CARATTERISTICHE	OPPORTUNITÀ E OFFERTE	DOC OFF./OPP.
ELENCO MAIL	HI-SENDER	STORICO ANAGRAFICA	STORICO MAPPA AZIONI	STORICO VENDUTO	STATISTICHE CLIENTE

Elenco dei Referenti (contatti) per l'anagrafica Siseco									
Carica	Nome	Cognome	Titolo	Email	Cellulare	Tel.Uff.	Note	CodFisc	
	Fausto	Lazzati	Ing.	mail1@mailmia.it	335335335355	0302020302038			Apri Contatto
	Roberto	Lorenzetti	Ing.	mail@mailmia.it	335335335355	0302020302032			Apri Contatto

3.3. Funzioni Supervisore

Effettuato il Login al CRM, all'Supervisore si presenta l'Home Page (tema grafico arancione) da cui è possibile accedere alle proprie funzioni. Il Supervisore potrà operare su tutte le Anagrafiche, su tutti gli Appuntamenti e su tutte le Opportunità. Potrà inoltre vedere le proprie attività TODO e quelle di tutti.

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in azzurro) ad accezione della funzione chat che è in basso a destra.



Funzioni per Supervisore		Scopo
	Anagrafiche CRM Clienti e Prospect ...	Gestione delle proprie ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
	Anagrafiche CRM Anagrafiche - Ricerca Avanzata ...	Permette ricercare nominativi tra le proprie Anagrafiche o dei Contatti all'interno dell'archivio utilizzando un qualsiasi filtro disponibile.
	Anagrafiche CRM Blocco di Giorni/Orari in Agenda	Gestione della propria agenda per programmare giorni e orario di indisponibilità per appuntamenti.
	Anagrafiche CRM Importazione Anagrafiche da File	Gestione dell'import nel CRM dei dati delle Anagrafiche, degli Indirizzi, dei Contatti, dello Storico Anagrafica, delle Caratteristiche, ...
	Backoffice Services Appuntamenti	Gestione degli appuntamenti elencati per data, cliente, stato, oggetto, ...
	Backoffice Services Opportunità	Gestione delle opportunità elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
	Backoffice Services Ricerca Avanzata Backoffice	Permette di effettuare una ricerca avanzata tra le proprie opportunità ed appuntamenti mediante un ampio numero di filtri disponibili.
	Contact Management Analisi Contact Management	Accesso ad un ampio set analisi sulle attività svolte dagli operatori nelle diverse campagne.
	Contact Management Agenda	Gestione dei propri appuntamenti e attività tramite diverse visualizzazioni: Giornaliero, Settimanale, Mensile o ad Elenco
	MegaBiblos Esplora Documenti Ricerca Documenti	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
	Personalizzazioni Analisi Performance Operatori	La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.
	Chat (Online)	Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
	Eventi in scadenza	Remainder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.

ToDo List • Nuovo ToDo • Gestione ToDo	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
? Help on Line	Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per scaricare i relativi manuali.

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate al Supervisore le informazioni utili per valutare l'attività della propria funzione in termini di efficacia ed efficienza:

- Riepilogo di tutte le anagrafiche con la possibilità di aprire la scheda, la sintesi CRM e le Azioni associate.
- Riepilogo delle proprie Attività ToDo assegnate, in corso e fatte.
- Riepilogo di tutte le Attività ToDo: assegnate, in corso e fatte.
- L'elenco di tutti gli appuntamenti con la possibilità di aprirli e modificarli.
- L'elenco di tutte le opportunità generate dagli agenti con la possibilità di aprirle e modificarle.

Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.

norme d'uso - manuale - help

BENVENUTO AG-Daniela Mela (supervisore)

Tutte le Anagrafiche

Codice	Ragione Sociale	Telefono	Email	Città	Prov.	Agente	Stato	Note
Antelope		0809090943	info@esino.it	MILANO	MI		Da validare	Usare i mezzi pu
Ape		0809090944	mail@ape.it	MILANO	MI	AG-Melone Mauro	Validato	orari sede 8-12
Aquila		0809091965	mail@equila.it	SAN VITTO	MI	AG-Kiwi Stefano	Attivo	orari sede 9-13
Bacillo		0809091974	info@bacillo.it	LEGNAO	MI	AG-Kiwi Stefano	Attivo	orari sede 8-13
Balena		0809090941	mail@balena.it	MILANO	MI	AG-Melone Mauro	Validato	orari sede 8.30-1

Le tue Attività To Do

IDT000	Data Inveniri	Pro scadenza	Inveniri da	Tip To Do	Assegnato a	Ragione Sociale	Riferenza	Telefono	Note	Giudizio	Chiusa
12	10/03/2014	17/03/2014	Amministratore	Impegno Generico	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Per il mese corrente svilieremo	SI	NO
13	10/03/2014	10/03/2014	Amministratore	Inviare Brochure	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Fate del vostro meglio per invia	NO	NO
14	13/03/2014	11/03/2014	Amministratore	Organizzare Demo	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Preparare riunione presentazione	SI	SI
16	13/03/2014	17/03/2014	Amministratore	Impegno Generico	AG-Elisa Pesca	Balena	0809090941		ricordarsi di inviare i commenti	NO	NO

Le Attività To Do di tutti

IDT000	Data Inveniri	Pro scadenza	Inveniri da	Tip To Do	Assegnato a	Ragione Sociale	Riferenza	Telefono	Note	Giudizio	Chiusa
12	10/03/2014	17/03/2014	Amministratore	Impegno Generico	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Per il mese corrente svilieremo	SI	NO
13	10/03/2014	10/03/2014	Amministratore	Inviare Brochure	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Fate del vostro meglio per invia	NO	NO
14	13/03/2014	11/03/2014	Amministratore	Organizzare Demo	AG-Daniela Mela Siseco	Lorenzetti Ro	03319351311		Preparare riunione presentazione	SI	SI
16	13/03/2014	17/03/2014	Amministratore	Impegno Generico	AG-Daniela Mela Siseco	Balena	0809090941		ricordarsi di inviare i commenti	NO	NO
16	13/03/2014	17/03/2014	Amministratore	Impegno Generico	AG-Elisa Pesca	Balena	0809090941		ricordarsi di inviare i commenti	SI	NO

Tutti gli Appuntamenti

Data/Ora	Agente	Ragione Sociale	Telefono	Oggetto	Stato
17/03/2014 15:00:44	ag001 - AG-Kiwi	Ape	0809090944	Depuratori acque	1) APPUNT. PER AGENTE
17/03/2014 10:00:00	ag002 - AG-Melone	Siseco	0302020302032	Depuratori acque	1) APPUNT. PER AGENTE
14/03/2014 15:00:00	ag001 - AG-Kiwi	Siseco	03319351311	Telefonie e Internet	1) APPUNT. PER AGENTE
14/03/2014 10:00:00	ag002 - AG-Melone	Ape	0809090944	Telefonie e Internet	1) APPUNT. PER AGENTE
12/03/2014 12:10:00	ag001 - AG-Kiwi	Bacillo	0809091974	Telefonie e Internet	3) ANNULLATO

Tutte le Opportunità con % chiusura < del 100%

In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Rov.	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prevista	Stato	Oggetto
AG-Kiwi Stefano	Siseco	2014	45_141601484		13/03/2014	03319351311	1.000,00	60		1) IDENTIFI	Depuratori acque
AG-Melone Mauro	Siseco	2014	46_144502622		13/03/2014	03319351311	10.000,00	80		1) IDENTIFI	Telefonie e Interne

La visualizzazione degli appuntamenti, oltre che nell'Home Page, è disponibile, tramite la funzione Agenda, anche in diverse modalità: Giornaliero, Settimanale, Mensile o ad Elenco.

E' possibile vedere gli appuntamenti di tutti o solo quelli di uno o più agenti tramite la selezione multipla nel filtro Agente (videata analoga a quella del profilo Agente).

Nella sezione **Personalizzazione** vi è l'**Analisi Performance Operatori - Login/Logout Netto**. La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.

I tempi calcolati si basano sul tempo di durata delle singole attività, comprendendo anche il tempo tra due attività successive (anche di campagne di differenti), ma escludendo il tempo trascorso tra il Login e la prima attività della giornata ed il tempo tra l'ultima attività della giornata ed il Logout.

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)												
La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria. Clicca qui per saperne di più I tempi calcolati si basano sul tempo di durata delle singole attività, comprendendo anche il tempo tra due attività successive (anche di campagne di differenti), ma escludendo il tempo trascorso tra il Login e la prima attività della giornata ed il tempo tra l'ultima attività della giornata ed il Logout. Questo tempo (quello tra le due attività successive), che per ovvi motivi non è possibile attribuire in modo specifico ad una campagna, viene distribuito pro-quota sulle varie campagne lavorate dall'operatore.												
NR.NOMI.	NR.TEL.	% LAV.	NR.UTL.	T.U/T.T %	T.LOGIN	T.LAV. G	T.PAUSE	T.U/T.L	NR.TEL.+**	T.P/T.U % (TM)	T.P/T.L	T. MOTIVI.
23	29	0.13	26	89.66	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	7	26.92	0	2h 40.10
1421	1435	8.22	1426	99.37	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1430	100.28	0	38h 56.32
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	0h 05.51
11	12	0.06	11	91.67	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	7	63.64	0	1h 14.01
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1	100	0	0h 01.49
10	16	0.06	8	50	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	3	37.5	0	0h 44.22
2	2	0.01	2	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	0h 03.10
99	172	0.57	109	63.37	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	111	101.83	0	7h 07.52
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1	100	0	0h 04.18
6	10	0.03	4	40	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	1h 18.28
NR.NOMI.	NR.TEL.	% LAV.	NR.UTL.	M. T.U/T.T %	T. LOGIN	T.LAV. G	T. PAUSE	M. T.U/T.L	NR.TEL.+**	M. T.P/T.U % (TM)	M. T.P/T.L	T. MOTIVI
7284	61020	100	37270	61.08	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	40373	108.33	0	0h 0-32.0-57
97,98,99,100,101,89,109,92,117,93,91,90,118,108,111,107,132,134,137,133,135,138,136,139,147,148,149,150,153,152,151,154,155,140,164,163,161,165,156,157,167,169,180,174,176,175,173,178,179,63,58,60,141,85,84,83,172,22,49,115												
Dettaglio dell'operatore: (Selezionare un operatore)												
MOTIVO			TIDSTATO			STATO TEL.			NOMINATIVI			DURATAMEDIA

4. Funzioni del Modulo Teleselling

4.1. Operatore

Effettuato il Login al CRM, l'Operatore avrà aperti due TAB sul browser (tema grafico azzurro):

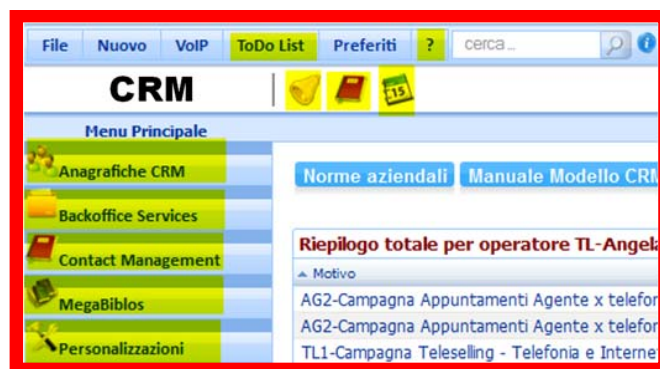
- Il primo con la Home Page del CRM da cui è possibile accedere alle proprie funzioni.
- Il secondo con la Multimedia da cui poter effettuare la lavorazione delle anagrafiche secondo la modalità di lavoro a Gruppi (è possibile impostare anche la modalità a Lista Assegnate). Il posizionamento su questa pagina viene effettuato automaticamente per velocizzare l'inizio delle attività sulle campagne.

Ed avrà la visibilità su:

- Tutti le anagrafiche dei clienti
- Sui propri ordini (di tutti impostando CK0016)

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in giallo) ad accensione della funzione chat che è in basso a destra.



Funzioni Operatore		Scopo
 Anagrafiche CRM	Clienti e Prospect	Gestione condivisa di tutte le ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ecc..)
 Backoffice Services	Offerte / Ordini	Gestione delle propri ordini elencate per data, cliente, stato, importo, ...
 Contact Management	Gestione Attività	Avvio del modulo Multimedia da cui richiamare le campagne sui cui operare.
 MegaBiblos	Esplora Documenti Ricerca Documenti	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
 Personalizzazioni	Quadro Rendimento Operatore	Visualizzazione statistiche giornaliere e mensile sul proprio rendimento per le attività di Operatore.
 Chat (Online)		Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
 Eventi in scadenza		Remainder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.
 ToDo List	Nuovo ToDo Gestione ToDo	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
 Help on Line		Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per scaricare i relativi manuali.

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate all'Operatore le informazioni utili per valutare la propria attività in termini di efficacia ed efficienza:

- Riepilogo per ogni singola campagna con i dati dei clienti lavorati, il numero di esitazioni ed il tempo impiegato.
- Analisi Esito Contatti per tipologia “utile e Non” con medie orarie
- Riepilogo delle proprie Attività ToDo assegnate, in corso e fatte.
- Situazione Ingressi, Uscite e Pause: tempo da login a logout e durata delle pause effettuate.
- Elenco delle Offerte fatte dall'Operatore

Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.

CRM | File | Nuovo | VoIP | ToDo List | Preferiti | norme d'uso - manuale - help

BENVENUTO TL-Angela Verdi (operatrice)

Riepilogo totale per operatore TL-Angela Verdi (operatrice)

Nome	Descrizione	Totale	Belasari	Cleric	Conferma	Conferma/Esito
AG2-Campagna Appuntamenti Agente x telefonia e Inte Ricontattare	Occupato	1	1	0h 00:19	19	
AG2-Campagna Appuntamenti Agente x telefonia e Inte Appuntamento	Appuntamento per agente	1	1	0h 00:51	51	
TL1-Campagna Teleselling - Telefonia e Internet (Grup Aperto)	Adesione in Lines	1	1	0h 01:07	67	
TL1-Campagna Teleselling - Telefonia e Internet (Grup Offerta)	Adesione in Lines	7	7	0h 06:30	390	
TL2-Campagna Teleselling - Abbonamenti riviste (Grup Offerta)	Adesione in Lines	2	2	0h 01:03	63	

Analisi Contatti per Operatore/Nominativo in campagna

Campagna	Nominativo	Contatti	Utli	Passi	Offerta	PerUtli	Minuti	Utli/Or	Passi/Utli	Passi/Or
AG2-Campagna Appuntamenti Agente x telefonia e Inte		2	2	1	1	1	70	0,85	100,00	0,85
TL1-Campagna Teleselling - Telefonia e Internet (Grup		8	8	8	8	0	2801	0,17	100,00	0,17
TL2-Campagna Teleselling - Abbonamenti riviste (Grup		2	2	2	2	0	126	0,95	100,00	0,95

Le tue Attività ToDo

IDTODD	Data Inizio	Data Fine	Descrizione	Assegnato a	Ragione Sociale	Referente	Telefono	Note	Stato	Chiusa
12	10/03/2014	17/03/2014	Amministratore Impegno Generico TL-Angela Verdi Siseco	Lorenzetti R	03319351311	Per il mese corrente avvieremo	SI	NO		
13	13/03/2014	10/03/2014	Amministratore Inviare Brochure TL-Angela Verdi Siseco	Lorenzetti R	03319351311	Fate del vostro meglio per inviare	NO	NO		
14	13/03/2014	11/03/2014	Amministratore Organizzare Demo TL-Angela Verdi Siseco	Lorenzetti R	03319351311	Preparare riunione presentazione	SI	SI		
15	13/03/2014	17/03/2014	Amministratore Impegno Generico TL-Angela Verdi Balena		0809090941	ricordarsi di inviare i commenti	NO	NO		

Situazione ingressi \ uscita \ pausa per Operatore TL-Angela Verdi (operatrice)

Tip	Start	End	Calcolo	Nota
LOGIN	13/03/2014 11:09:00		0	
LOGIN	13/03/2014 10:27:00	13/03/2014 10:34:00	7	
LOGIN	12/03/2014 16:26:00	12/03/2014 17:16:00	50	
LOGIN	12/03/2014 16:22:00	12/03/2014 16:25:00	3	
LOGIN	12/03/2014 16:13:00	12/03/2014 16:20:00	7	

Ordini presi

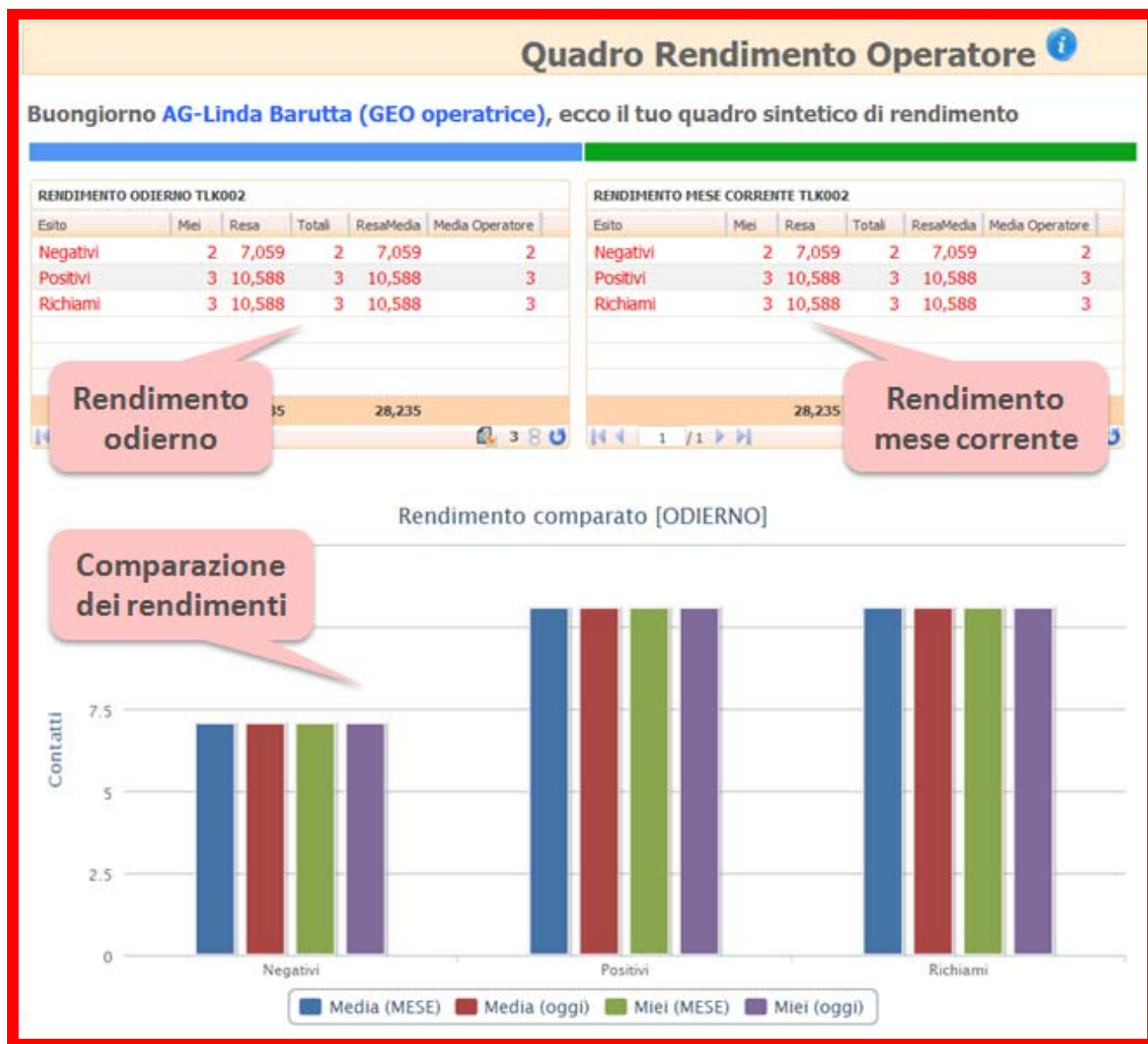
Offerte (Ordini) con % chiusura < del 100% per l'Operatore TL-Angela Verdi (operatrice)

In corso	Clie	Tip	Anno	N. offerta	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prov.	Stato	Opzioni
Nessuna	Oce	Preventi	2014	51_153921789		13/03/2014	0809090960	91,50	70		1) INSERITO Telefonia e Internet	Ved
Nessuna	Ape	Preventi	2014	56_154411735		13/03/2014	0809090944	115,90	90		1) INSERITO Abbonamenti riviste	Ved

Nella sezione **Personalizzazione** vi è il **Quadro Rendimento Operatore** relativa all'attività OUTBOUND in cui sono riepilogati:

- Rendimento odierno.
- Rendimento mese corrente.
- Comparazione dei rendimenti (grafico).

Questa analisi è realizzata in Simple# e può essere modificata direttamente a cura dell'amministratore del sistema mediante il menu "Personalizzazioni | Crea le tue pagine personalizzate..." cercando "Quadro di rendimento operatore".

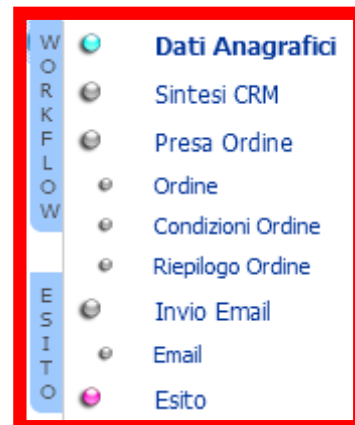


Multimedia

Le funzioni della pagina Multimedia specifiche di questo modello permettono la lavorazione dei nominativi tramite il Gestore Elenchi con modalità di lavoro a Gruppi (è possibile impostare anche la modalità a Lista Assegnate). Il CRM può essere preconfigurato per avviare effettuare la chiamata immediatamente all'apertura del nominativo (parametro CC0033).

La lavorazione delle anagrafiche avviene tramite il **work flow** della campagna che permette le seguenti funzioni:

- Richiamo/aggiornamento scheda con dati anagrafici con i dettagli del contatto/cliente
- Richiamo della Sintesi CRM con tutte le informazioni storiche sul contatto/cliente.
- Richiamo Presa d'ordine vedere gli ordini precedenti del cliente ed inserire un nuovo ordine per i soli articoli associati alla specifica campagna, compilare le condizioni e vedere il riepilogo in PDF.
- Invio email per inviare messaggi con allegati al nominativo e all'agente: info, copia PDF dell'ordine, ...
- Esitazione attività con pulsanti di esito preclablati per un'esitazione con singolo click. Nel caso si sia inserito l'ordine viene proposto il solo esito *Adesione in Linea*



La Sintesi CRM è la finestra su tutte le informazioni collegate ad una anagrafica (cliente o prospect).

I contenuti e la visibilità di ogni TAB possono essere personalizzati utilizzando il linguaggio Simple# e la gestione dei Gruppi.

Le informazioni presenti sono:

REFERENTI ANAGRAFICA	SITUAZ. IN CAMPAGNE	ATTIVITÀ TODO	CARATTERISTICHE	OPPORTUNITÀ E OFFERTE	DOC OFF./OPP.
ELENCO MAIL	HI-SENDER	STORICO ANAGRAFICA	STORICO MAPPA AZIONI	STORICO VENDUTO	STATISTICHE CLIENTE

Elenco dei Referenti (contatti) per l'anagrafica Siseco									
Carica	Nome	Cognome	Titolo	Email	Cellulare	Tel.Uff.	Note	CodFisc	
	Fausto	Lazzati	Ing.	mail1@mailmia.it	335335335355	0302020302038			Apri Contatto
	Roberto	Lorenzetti	Ing.	mail@mailmia.it	335335335355	0302020302032			Apri Contatto

4.2. Funzioni Supervisore

Effettuato il Login al CRM, all'Supervisore si presenta l'Home Page (tema grafico arancione) da cui è possibile accedere alle proprie funzioni. Il Supervisore potrà operare su tutte le Anagrafiche, su tutti gli Appuntamenti e su tutte le Opportunità. Potrà inoltre vedere le proprie attività TODO e quelle di tutti.

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in azzurro) ad accensione della funzione chat che è in basso a destra.



Funzioni per Supervisore	Scopo
Anagrafiche CRM Clienti e Prospect	Gestione delle proprie ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
Anagrafiche CRM Anagrafiche - Ricerca Avanzata	Permette ricercare nominativi tra le proprie Anagrafiche o dei Contatti all'interno dell'archivio utilizzando un qualsiasi filtro disponibile.
Anagrafiche CRM Anagrafica prodotti e servizi	Gestione degli articoli del catalogo prodotti e servizi.
Anagrafiche CRM Importazione Anagrafiche da File	Gestione dell'import nel CRM dei dati delle Anagrafiche, degli Indirizzi, dei Contatti, dello Storico Anagrafica, delle Caratteristiche, ...
Backoffice Services Offerte / Ordini	Gestione delle offerte (ordini) elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
Backoffice Services Ricerca Avanzata Backoffice	Permette di effettuare una ricerca avanzata tra le proprie opportunità ed appuntamenti mediante un ampio numero di filtri disponibili.
Contact Management Analisi Contact Management	Accesso ad un ampio set analisi sulle attività svolte dagli operatori nelle diverse campagne.
MegaBiblos Esplora Documenti Ricerca Documenti	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
Personalizzazioni Analisi Performance Operatori	La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.
Chat (Online)	Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
Eventi in scadenza	Reminder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.
ToDo List Nuovo ToDo Gestione ToDo	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
Help on Line	Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate al Supervisore le informazioni utili per valutare l'attività della propria funzione in termini di efficacia ed efficienza:

- Riepilogo di tutte le anagrafiche con la possibilità di aprire la scheda, la sintesi CRM e le Azioni associate.
- Riepilogo delle proprie Attività ToDo assegnate, in corso e fatte.
- Riepilogo di tutte le Attività ToDo: assegnate, in corso e fatte.
- L'elenco di tutti gli appuntamenti con la possibilità di aprirli e modificarli.
- L'elenco di tutte le offerte (ordini) generate dagli operatori teleselling con la possibilità di aprirle e modificarle.

Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.

The screenshot shows the CRM Home Page for a supervisor named **BENVENUTO TL-Miriam Giallo**. The interface includes a top navigation bar with links like **File**, **Nuovo**, **VoIP**, **ToDo List**, **Preferiti**, and a search bar. A sidebar on the left contains a **Menu Principale** with options like **Anagrafiche CRM**, **Backoffice Services**, **Contact Management**, **MegaBiblos**, and **Personalizzazioni**. The main content area is divided into several sections:

- norme d'uso - manuale - help**: A red callout bubble points to the **Manuale Modello CRM in Cloud** link in the top navigation bar.
- Tutte le Anagrafiche**: A table listing contacts with columns for **Codice**, **Regione Sociale**, **Telefono**, **Email**, **Città**, **Prov.**, **Agente**, **Stato**, and **Note**. The table shows entries for **Antiope**, **Ape**, **Aquila**, **Bacillo**, and **Balena**.
- Le tue Attività ToDo**: A table showing tasks assigned to the supervisor, with columns for **ID/TODO**, **Data Inserimento**, **Fine scadenza**, **Inserito da**, **Tipo ToDo**, **Assegnato a**, **Regione Sociale**, **Referente**, **Telefono**, **Note**, **Gestione**, and **Chiuso**. The table shows tasks for **Amministratore** and **Impegno Generico**.
- Le Attività ToDo di tutti**: A similar table showing tasks assigned to all users, with the same columns as the previous table.
- Offerte (Ordini) con % chiusura < del 100%**: A table showing offers with columns for **In carico a**, **Cliente**, **Tipo**, **Anno**, **N. offerta**, **Rev**, **Data**, **Telefono**, **Importo**, **% Chius.**, **Chius. prevista**, **Stato**, and **Oggetto**. The table shows offers for **TL-Rossi Roberta**, **TL-Verdi Angela**, and **TL-Verdi Angela**.

Four red callout bubbles on the left side of the interface point to specific sections:

- Elenco Anagrafiche**: Points to the **Anagrafiche CRM** menu item.
- Proprie attività To Do**: Points to the **Le tue Attività ToDo** section.
- Elenco attività To Do**: Points to the **Le Attività ToDo di tutti** section.
- Elenco Offerte**: Points to the **Offerte (Ordini) con % chiusura < del 100%** section.

Nella sezione **Personalizzazione** vi è l'**Analisi Performance Operatori - Login/Logout Netto**. La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.

I tempi calcolati si basano sul tempo di durata delle singole attività, comprendendo anche il tempo tra due attività successive (anche di campagne di differenti), ma escludendo il tempo trascorso tra il Login e la prima attività della giornata ed il tempo tra l'ultima attività della giornata ed il Logout.

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)												
La statistica elabora per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria. Clicca qui per saperne di più I tempi calcolati si basano sul tempo di durata delle singole attività, comprendendo anche il tempo tra due attività successive (anche di campagne di differenti), ma escludendo il tempo trascorso tra il Login e la prima attività della giornata ed il tempo tra l'ultima attività della giornata ed il Logout. Questo tempo (quello tra le due attività successive), che per ovvi motivi non è possibile attribuire in modo specifico ad una campagna, viene distribuito pro-quota sulle varie campagne lavorate dall'operatore.												
NR.NOMI.	NR.TEL.	% LAV.	NR.UTL.	T.U/T.T %	T.LOGIN	T.LAV. G	T.PAUSE	T.U/T.L	NR.TEL.+**	T.P/T.U % (TM)	T.P/T.L	T. MOTIVI.
23	29	0.13	26	89.66	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	7	26.92	0	2h 40.10
1421	1435	8.22	1426	99.37	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1430	100.28	0	38h 56.32
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	0h 05.51
11	12	0.06	11	91.67	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	7	63.64	0	1h 14.01
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1	100	0	0h 01.49
10	16	0.06	8	50	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	3	37.5	0	0h 44.22
2	2	0.01	2	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	0h 03.10
99	172	0.57	109	63.37	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	111	101.83	0	7h 07.52
1	1	0.01	1	100	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	1	100	0	0h 04.18
6	10	0.03	4	40	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	0	0	0	1h 18.28
NR.NOMI.	NR.TEL.	% LAV.	NR.UTL.	M. T.U/T.T %	T. LOGIN	T.LAV. G	T. PAUSE	M. T.U/T.L	NR.TEL.+**	M. T.P/T.U % (TM)	M. T.P/T.L	T. MOTIVI
7284	61020	100	37270	61.08	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0	40373	108.33	0	0h 0-32.0-57
97,98,99,100,101,89,109,92,117,93,91,90,118,108,111,107,132,134,137,133,135,138,136,139,147,148,149,150,153,152,151,154,155,140,164,163,161,165,156,157,167,169,180,174,176,175,173,178,179,63,58,60,141,85,84,83,172,22,49,115												
Dettaglio dell'operatore: (Selezionare un operatore)												
MOTIVO			TIDSTATO			STATO TEL.			NOMINATIVI			DURATAMEDIA

5. Funzioni per la Direzione

5.1. Quadro di sintesi attività svolte con il CRM

Effettuato il Login al CRM, all'Supervisore si presenta l'Home Page (tema grafico arancione) da cui è possibile accedere alle proprie funzioni. Il Supervisore potrà operare su tutte le Anagrafiche, su tutti gli Appuntamenti e su tutte le Opportunità. Potrà inoltre vedere le proprie attività TODO e quelle di tutti.

Home Page

Nella Home Page è possibile accedere alle funzioni per l'Operatore tramite i menù a sx ed i pulsanti in alto (sotto evidenziati in azzurro) ad accensione della funzione chat che è in basso a destra.



Funzioni per Direzione		Scopo
	Anagrafiche CRM	Gestione delle proprie ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
	Anagrafiche CRM	Gestione dei CONTATTI di tutte le ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
	Anagrafiche CRM	Permette di effettuare una ricerca avanzata tra le anagrafiche mediante un ampio numero di filtri disponibili.
	Backoffice Services	Gestione delle offerte (ordini) elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
	Backoffice Services	Gestione delle offerte (ordini) elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
	Backoffice Services	Gestione delle offerte (ordini) elencate per data, cliente, stato, percentuale e periodo di chiusura, ...
	Backoffice Services	Permette di effettuare una ricerca avanzata tra le proprie opportunità ed appuntamenti mediante un ampio numero di filtri disponibili.
	MegaBiblos	Per la gestione/archiviazione/Ricerca di documenti e per l'associazione degli stessi alle varie entità del CRM: appuntamenti, ordini, ... Es: bolle, contratti, fatture, ...
	Chat (Online)	Messaggistica veloce tra gli utenti con la possibilità di associare la conversazione ad un'anagrafica.
	Eventi in scadenza	Reminder programmabile delle attività da fare divisi per Richiami, Appuntamenti e ToDo.
	ToDo List	Inserire attività private o condivise associate o meno ad un singolo cliente.
	Help on Line	Richiamo della funzione Help on Line per avere informazione su uso ed installazione del CRM e per scaricare i relativi manuali.

Nella parte centrale della **Home Page** vengono presentate al Supervisore le informazioni utili per valutare le attività svolte tramite il CRM in termini di efficacia ed efficienza con due aree:

- Area riepilogo indicatori, fino a 5 gruppi specifici, con 5 indicatori per gruppo. Ognuno riportante la voce e i valori calcolati secondo le esigenze di misurazione richieste. Alla selezione della voce verrà aperta la griglia con il riepilogo relativo.
- Area riepilogo per l'indicatore selezionato con possibilità di aprire la scheda associata e vedere eventuali sintesi CRM e mappa azioni.

Nell'esempio abbiamo indicatori su: Clienti, Attività ToDo, Appuntamenti, Opportunità, Offerte/Ordini. Altre voci potrebbero essere: rendimenti operatori per Telefonate/Appuntamenti, Rendimenti Agenti per Appuntamenti/Opportunità, rendimentiper Teleselling, ...

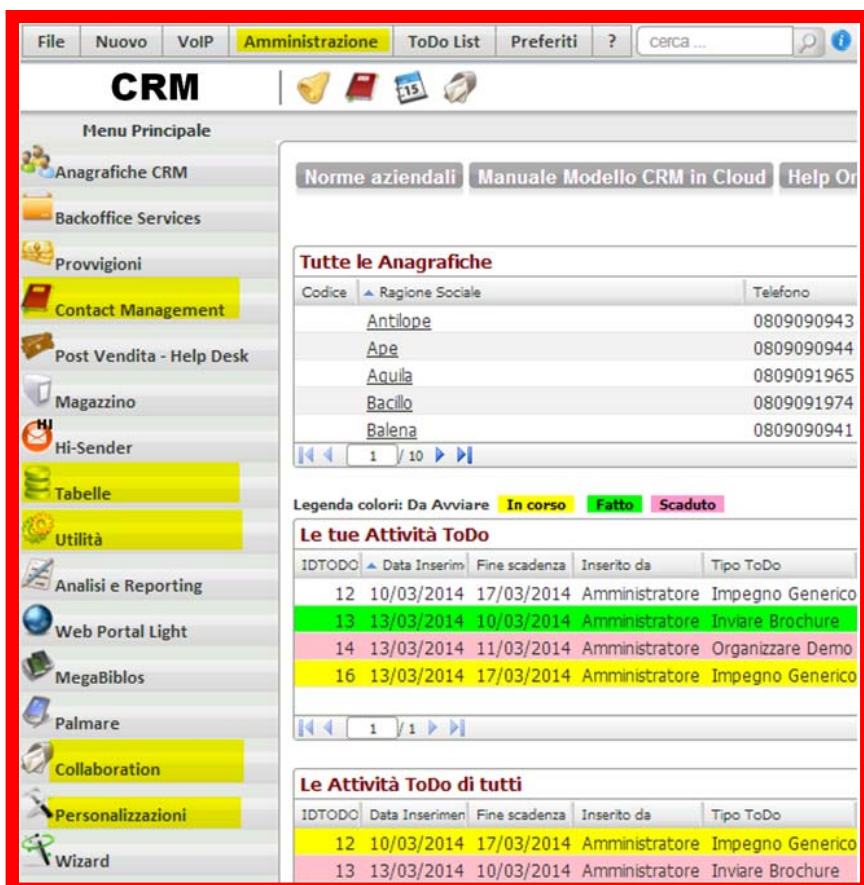
Vi è anche un pulsante utile a richiamare l'eventuale guida d'uso del CRM secondo le norme aziendali.

The screenshot shows the CRM Home Page with a red border. At the top, there's a navigation bar with 'File', 'Nuovo', 'VoIP', 'ToDo List', 'Preferiti', and a search bar. A pink callout bubble points to the 'norme d'uso - manuale - help' link. Below the navigation bar, the main content area is titled 'BENVENUTO DIR-Gino Melarossa'. It features five 'Esempio altri indicatori' tables, each with columns for 'Voce', 'N°', and 'Positivi'. A pink callout bubble points to the first table, labeled 'Visualizzazione indicatori con richiamo del relativo dettaglio.'. Below these tables, there's a section titled 'Offerte-Ordini' with a legend for '% chiusura' (40%, 70%, 90%, 100%). A table lists offers with columns: In carico a, Cliente, Tipo, Anno, N. offerta, Rev, Data, Telefono, Importo, % Chius., Chius. previst, Stato, and Oggetto. A pink callout bubble points to this table, labeled 'Dettaglio Indicatore selezionato'. The bottom of the page shows a total of 878,40 and a 'Chat (Offline)' button.

6. Funzioni di amministrazione

6.1. Funzioni per l'Amministratore ed il Gestore del CRM

L'Amministratore ed il Gestore ed oltre ad avere le funzioni degli Agenti, Operatori e Supervisor, ha un set aggiuntivo per la gestione degli utenti, delle agende e per l'import delle anagrafiche e per la personalizzazione del CRM. Queste funzioni aggiuntive del modello sono accessibili dall'home page tramite il menù e con le voci evidenziati in giallo, le altre presenti non sono rilevanti nella configurazione corrente. Il tema grafico usato è silver.



Funzioni di Amministrazione e Gestione del CRM	Scopo
 Anagrafiche CRM e Amministrazione	Creazione profili utenti e soggetti associati. Creazione agende degli agenti. Importazione anagrafiche.
 Contact Management	Creazione delle Campagne e relativo inserimento nominativi. Questa funzione può essere permessa anche ai Supervisor.
 Tabelle	Gestione tabelle stati cliente e provenienze. Creazione caratteristiche.
 Utilità	Gestione opzioni degli utenti (mail, . .), gruppi utenti e permessi, ruoli degli utenti, configurazione parametri.
 MegaBiblos	Gestione dei volumi con cui gli utenti gestiranno i documenti di memorizzare
 Collaboration	Configurazione account e-mail e cartelle di posta elettronica, modelli mail e gestione Newsletter
 Personalizzazioni	Pagine personalizzate mediante uso del linguaggio Simple#

6.2. Tabelle per gestione Anagrafica

- **Tipo Cliente:** Cliente Residenziale, Cliente Affari, Fornitore
- **Stati Cliente:** Attivo, Da validare, Nullo, Perso, Validato
- **Provenienza:** Conoscenze, Fiere/Eventi, Generica/Non definita, Motori di Ricerca, Pubblicità, Siti Internet, Social Network

6.3. Tabelle per gestione BackOffice

- **Stati Appuntamenti/Ordini (Segnalazioni/Contratti):** ADESIONE IN LINEA, APPUNT. PER AGENTE, IN TRATTATIVA, CHIUSO VERIFICATO, CHIUSO CONTRATTUALIZZATO, CHIUSO KO, ANNULLATO, BLOCCATO

6.4. Parametri

- **CC0033 Multimedia:** effettua chiamate immediate all'apertura del nominativo

7. CRM HELP - La guida alle Funzioni

Tutte le funzioni su indicate sono presenti e documentate dettagliatamente sull'**HELP on Line** all'indirizzo:

http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm

Tramite il tasto **cerca** è possibile individuare velocemente la sezione di interesse semplicemente digitando il nome della funzione ricercata.

The screenshot shows the CRM HELP web interface. On the left is a sidebar menu with categories like 'Argomenti', 'Indice analitico', and 'Glossario'. The main content area is titled 'CRM HELP' and features a 'NOTE DI RILASCIO' section. Several callout boxes are overlaid on the image:

- A yellow box at the top left contains the text '-Cerca-' with a magnifying glass icon.
- A pink box with a pointer to the search bar contains the text 'Ricerca nella CRM Wikipedia'.
- A yellow box with a pointer to the 'NOTE DI RILASCIO' section contains the text 'Ultime novità'.
- A pink box with a pointer to the 'USO DELL'HELP' menu item contains the text 'Tutti i TIP per un efficace uso del CRM HELP'.

The 'NOTE DI RILASCIO' section lists updates such as 'I contenuti della prossima release 7.6.0, vedi documento... DOCUMENTAZIONE: CRM24 Novità 7.6.0 BCOM Novità... Aggiornato il manuale WebToLead il con servizio in Cloud SI... 29-nov-2013' and 'Nuovo caso applicativo TELEMARKETING: 4-ott-2013'. Below this, it provides instructions on 'Cosa fare sul browser per essere certi di vedere l'ultimo aggiornamento di CRM HELP' and 'Cosa fare se l'operatività del CRM presenta irregolarità di funzionamento'. At the bottom, there is a 'Link HELP per CRM' section with links for 'CRM HELP per Desk Top', 'Tablet - SMARTPHONE', and 'supporto per l'uso del CRM'.

Per una maggiore comprensione delle logiche di funzionamento e personalizzazione del CRM si rimanda alle specifiche sezioni del manuale **Guida Rapida all'uso**, si scarica dal menù ?  del CRM, di cui si consiglia una lettura completa.

8. Conclusioni

Tutte le operazioni che sono state descritte in questo manuale servono per iniziare a lavorare con il CRM **Agent e Telesales**.

La pretesa quindi non è stata quella di descrivere in maniera dettagliata tutte le funzioni/caratteristiche del CRM (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 relative Licenze aggiuntive, in questo modo diventerà possibile adeguare il CRM alle mutevoli esigenze aziendali.

Buon lavoro !



Il team di Produzione