



Report ed analisi disponibili nel sistema

Validità: Giugno 2019

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

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	5
2. REPORT	6
2.1 AGENDA	6
A. AGENDA GIORNALIERA	6
B. AGENDA SETTIMANALE	6
2.2 AGENTI	8
A. SOGGETTO	8
B. SOGGETTI DETTAGLIO	9
C. SOGGETTO E RESPONSABILE	10
D. LISTA DEI SOGGETTI	11
E. SITUAZIONE AGENTE	12
2.3 APPUNTAMENTI	14
A. DETTAGLIO APPUNTAMENTI	14
B. LISTA APPUNTAMENTI	14
C. SINTESI APPUNTAMENTI	16
D. APPUNTAMENTO	17
2.4 TO DO LIST	18
A. TO DO LISTA COMPLETA	18
B. TO DO LISTA SINTESI	19
2.5 CLIENTI	20
A. LISTA CLIENTI	20
B. LISTA CLIENTI DETTAGLIO	21
C. CLIENTI DETTAGLIO	22
D. SITUAZIONE CLIENTE	23
E. LISTA CONTATTI	25
F. LISTA CONTATTI DETTAGLIO, CONTATTO	26
2.6 MULTIDOMINIO	27
A. DOMINIO LISTA SINTESI	27
B. DOMINIO LISTA CON I DETTAGLI	28
2.7 ELENCHI	29
A. STATI ELENCHI SINTESI	29
B. STATI ELENCHI COMPLETO	30
C. STATI ELENCHI DETTAGLI	31
2.8 LISTINO	32
A. ANAGRAFICA PRODOTTI SINTESI	32
B. ANAGRAFICA PRODOTTI COMPLETA	33
C. ANAGRAFICA PRODOTTI DETTAGLI	34
2.9 MAIL	35
A. MAIL	35
2.10 MULTIMEDIA	36
A. ELENCHI TELEMARKETING	36
B. OFFERTA – PREVENTIVO	37
C. OFFERTA PARAMETRICA - PREVENTIVO	38
D. GESTIONE ORDINI PREVENTIVO	39
E. STAMPA PREVENTIVO ORDINE	41
2.11 MOTIVI	43
A. ANALISI TIPOLOGIA STATI IN CAMPAGNA	43
B. ANALISI STATI IN CAMPAGNA	43
C. CAMPAGNE SINTESI	45

D. CAMPAGNE COMPLETO	46
E. CAMPAGNE DETTAGLI	46
2.12 OPPORTUNITÀ	48
A. OPPORTUNITÀ	48
B. OPPORTUNITÀ SINTESI	49
C. OPPORTUNITÀ DETTAGLIO	50
D. FORECAST X PERIODO E AGENTE	51
E. FORECAST X AGENTE	52
2.13 ORDINI	54
A. ORDINI	54
B. OFFERTA – PREVENTIVO	54
C. FORECAST X PERIODO E AGENTE	54
D. FORECAST X AGENTE	54
2.14 TELEFONATE	54
A. STATI CONTATTI SINTESI	54
B. STATI CONTATTI COMPLETO	56
C. STATI CONTATTI DETTAGLI	57
2.15 HELP DESK - CONTRATTI	58
A. LISTA CONTRATTI	58
B. LISTA CONTRATTI DETTAGLIO, CONTRATTO	59
C. LISTA TIPI CONTRATTO, TIPO CONTRATTO	60
D. LISTA CONTRATTI SLA, CONTRATTO SLA	61
2.16 HELP DESK - SEGNALAZIONI	62
A. LISTA SEGNALAZIONI	62
B. LISTA SEGNALAZIONI DETTAGLIO, SEGNALAZIONE	63
C. LISTA SEGNALAZIONI/ATTIVITÀ DETTAGLIO, SEGNALAZIONE/ATTIVITÀ	64
D. RIEPILOGO SEGNALAZIONI	65
E. LISTA TIPI SEGNALAZIONI	66
F. LISTA TIPI SEGNALAZIONI DETTAGLIO, TIPO SEGNALAZIONE	67
G. LISTA STATI SEGNALAZIONI	68
H. LISTA STATI SEGNALAZIONI DETTAGLIO, STATO SEGNALAZIONI	69
2.17 HELP DESK - ATTIVITÀ	70
A. LISTA ATTIVITÀ	70
B. LISTA ATTIVITÀ DETTAGLIO, ATTIVITÀ	71
C. LISTA TIPI ATTIVITÀ	72
D. LISTA TIPI ATTIVITÀ DETTAGLIO, TIPO ATTIVITÀ	73
E. LISTA STATI ATTIVITÀ	74
F. LISTA STATI ATTIVITÀ DETTAGLIO, STATO ATTIVITÀ	75
G. LISTA CONDIZIONI ATTIVITÀ, CONDIZIONE ATTIVITÀ	76
H. LISTA SEDI ATTIVITÀ, SEDE ATTIVITÀ	77
I. LISTA OPERAZIONI, OPERAZIONE	78
2.18 HELP DESK - GENERICI	79
A. LISTA FAQ	79
B. LISTA FAQ DETTAGLIO, FAQ	80
C. LISTA PRIORITÀ	81
D. LISTA PRIORITÀ DETTAGLIO, PRIORITÀ	82

3. ANALISI

83

3.1 RICERCA ORDINI	83
A. LISTA APPUNTAMENTI (5 GIORNI)/(ODIERNO)/(GENERALE)	83
B. ANALISI VENDITA X PRODOTTO	85
C. ANALISI VENDITA X GRUPPO 1-4	87
D. ANALISI VENDITA MENSILE	88
E. ANALISI VENDITA MEDIA	92
F. ANALISI MARGINI X AGENTE	95
G. ANALISI MARGINI X PRODOTTI	97
H. FORECAST X AGENTE	99

I.	FORECAST X PERIODO	100
J.	ANALISI DISTINTA SEGNALAZIONI/CONTRATTI	101
K.	ANALISI PIPELINE – CAPO AREA	103
L.	ANALISI PIPELINE – COMMERCIALE	106
3.2	RICERCA CLIENTI	109
A.	RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE ZONA	109
B.	RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE SETTORE ATTIVITÀ	111
C.	CLASSIFICA DEI MIGLIORI CLIENTI DELL'ANNO	112
3.3	RICERCA CALL CENTER	113
A.	ANALISI CONTATTI	113
B.	RIEPILOGO CAMPAGNA OPERATORE	114
C.	RIEPILOGO CAMPAGNA	116
D.	RIEPILOGO ATTIVITÀ CAMPAGNA OPERATORE	118
E.	RIEPILOGO ATTIVITÀ CAMPAGNA	120
F.	ATTIVITÀ PER FASCIA ORARIA	122
G.	ATTIVITÀ PER FASCIA ORARIA SINTETICA	123
H.	ANALISI INGRESSO IN CAMPAGNA	126
I.	ANALISI STATI ELENCHI PER CAMPAGNA	131
J.	RIEPILOGO ELENCHI TELEFONATE	135
3.4	RICERCA SEGNALAZIONI	136
A.	ATTIVITÀ PER OPERATORE E STATO	136
B.	ELENCO PER FATTURAZIONE	142
C.	ETÀ E TEMPI DI SOLUZIONE SEGNALAZIONI	146
D.	SEGNALAZIONI E ATTIVITÀ PER TIPO	149
E.	SEGNALAZIONI PER OPERATORE E STATO	154
F.	SLA PER SEGNALAZIONI	160

1. Introduzione

All'interno del CRM sono disponibili molti report ed analisi standard. Questo documento descrive tutti i documenti che possono essere stampati dalla sistema – sia i report, sia le analisi disponibili attraverso le ricerche avanzate.

Tutti i report vengono governati attraverso la gestione:

- **Analisi e Reporting->Configurazione Analisi e Reporting** oppure
- **Analisi e Reporting->Configurazione Stampe**

in cui è possibile controllare quali documenti sono disponibili all'interno del CRM.

Stampe Report							
File	Azioni	Strumenti	?				
ID	CODICE MODULO	DESCRIZIONE	NOME REPORT	RENDER	UTENTE/GRUPPO	MOTIVO	OBSOLETO
37	Appuntamento	Test Appuntamenti altro	Appuntamenti_test_altr.rpt	Xls	EVERYONE		False
33	Appuntamento	Test Appuntamenti Kamila	Appuntamenti_test.rpt	Xls	EVERYONE		False
60	BloccoNoteForm	To do lista completa	ToDoList_completo.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
58	BloccoNoteGrid	To do lista	ToDoList.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
61	BloccoNoteGrid	To do lista completa	ToDoList_completo.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
18	ClientiForm	Cliente	Cliente.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
17	ClientiGrid	Clienti Dettaglio	Clienti_Dettaglio.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
2	ClientiGrid	Lista Clienti	Clienti_Sintesi.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
12	ClientiGrid	Lista Clienti Dettaglio	Cliente.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
38	ClientiGrid	pino in doc	Cliente.Rpt	Doc	EVERYONE		False
39	ClientiGrid	pino in doc	Cliente.Rpt	Rpt	EVERYONE		False
63	CRM_MultidominioForm	Dominio lista con i dettagli	TabellaDominio_dettagli.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
62	CRM_MultidominioGrid	Dominio lista con i dettagli	TabellaDominio_dettagli.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
64	CRM_MultidominioGrid	Dominio lista sintesi	TabellaDominio_sintesi.Rpt	Pdf	EVERYONE		False
57	Elenchi_StatiForm	Stati elenchi completo	StatiElenchi_completo.Rpt	Pdf	EVERYONE		False

Immagine 1 Elenco stampe

Per ogni report è possibile indicare:

- il file di stampa (RPT),
- il tipo di renderizzazione (PDF, DOC, XLS, RPT, RTF)
- i permessi per gruppo di utenti
- altre proprietà

2. Report

In questo paragrafo vengono descritti tutti i report standard disponibili all'interno del CRM. Per accedere ai report bisogna leggere dove si trova il report e generare il report cliccando l'icona di stampa.

I report sono organizzati per Codice Modulo, cioè per ogni parte del sistema.

2.1 Agenda

a. Agenda giornaliera

Report	Agenda giornaliera
Descrizione	Stampa per ogni giorno della settimana tutti gli appuntamenti di giornata in agenda. Nella stampa saranno presenti sia i giorni privi di appuntamenti che quelli non lavorativi.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Agenda
Codice modulo	Agenda
Nome del file RPT	Agenda_Giornaliera.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

AGENDA GIORNALIERA

Page 25 of 40

15/06/2010 12:12

Codice
AGN001

Agente
FERRO VASCO

venerdì 11/06/2010

Dalle ore
14:15

Cliente
(32) -G&P DI CASTOLDI PAOLO

Referente

Oggetto trattativa
demo careweb

Alle ore
17:25

Indirizzo
VIA DANTE,108/A
20020 - CESATE (MI)

Telefono
187
eMail

Cellulare

Stato
Da Contattare

Note
appuntamento

Immagine 2 Agenda giornaliera – esempio

b. Agenda settimanale

Report	Agenda settimanale
Descrizione	Stampa su un'unica pagina tutti gli appuntamenti della settimana in agenda. Nella stampa saranno presenti sia i giorni privi di appuntamenti che quelli non lavorativi.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Agenda
Codice modulo	Agenda
Nome del file RPT	Agenda_Settimanale.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**TEAM DI ASSISTENZA**

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

AGENDA SETTIMANALE

Page 4 of 6

15/06/2010 12:21

Codice
AGN001

Agente
FERRO
VASCO

Appuntamenti dal **07/06/2010** al **26/06/2010****lunedì 07/06/2010**

Nessun appuntamento fissato per oggi

martedì 08/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

mercoledì 09/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

giovedì 10/06/2010

Nessun appuntamento fissato per oggi

venerdì 11/06/2010**14:15 - 17:25**

Cliente
-G&P DI CASTOLDI PAOLO

Città
CESATE

Telefono
187

Oggetto trattativa
demo careweb

Stato
Da Contattare

Note
appuntamento

sabato 12/06/2010

Giorno non lavorativo

domenica 13/06/2010

Giorno non lavorativo

Immagine 3 Agenda settimanale – esempio

2.2 Agenti

a. Soggetto

Report	Soggetto
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni soggetto selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/ Operatori/Agenzie/Segnalatori e sulla form con i dettagli.
Codice modulo	AgentiGrid, AgentiForm
Nome del file RPT	Agente.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

SOGGETTO

Page 1 of 7
29/06/2010 11:19

Nome:
Tommaso

Cognome:
RAZZOLINI

ID Agente:
37

Codice Soggetto:
RAZ_Ag

Tipo Soggetto:
Agente

Livello Competenza:
0

Telefono:
123456789

Cellulare:

Fax:
33445566

Numero di Interno VOIP:
0

eMail:
T.Razzoli@test.it

eMail CC:

Indirizzo:
**Via Nuova 12
22334 ABBADIA CERRETO MI**

P. IVA/Codice Fiscale:
12312312312

Opportunità

Riferimento opportunità	Stato	Ogg. Trattativa	Periodo chiusura	Importo
OPT_168940	08/01/2007	Trattativa Vinta	Piscine	% 15.000,00
OPT_168172	10/01/2008	Trattativa Vinta	Piscine	% 15.000,00

Immagine 4 Soggetto – esempio

b. Soggetti Dettaglio

Report	Soggetti dettaglio
Descrizione	Stampa un dettaglio sintetico dei soggetti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/Operatori/Agenzie/Segnalatori.
Codice modulo	AgentiGrid
Nome del file RPT	Agenti_Dettaglio.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

DETTAGLIO SOGGETTI

Page 1 of 1

29/06/2010 11:20

<i>ID</i> 36	<i>Soggetto</i> RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T	<i>Codice Soggetto</i> RAI_Ag	<i>Tipologia</i> Agente
<i>Contatti</i>			
Telefono	Cellulare	Numero Fax	eMail
			P.Iva \ Cod Fisc

<i>ID</i> 37	<i>Soggetto</i> RAZZOLINI TOMMASO	<i>Codice Soggetto</i> RAZ_Ag	<i>Tipologia</i> Agente
<i>Contatti</i>			
Via Nuova 12 22334 ABBADIA CERRETO			
Tel: 123456789 eMail: T.Razzoli@test.it			
Telefono	Cellulare	Numero Fax	eMail
			P.Iva \ Cod Fisc
123456789		33445566	T.Razzoli@test.it
			12312312312

Immagine 5 Soggetti Dettaglio – esempio

c. Soggetto e Responsabile

Report	Soggetto e Responsabile
Descrizione	Stampa la lista dei soggetti selezionati organizzata per Diretto superiore.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/ Operatori/Agenzie/Segnalatori.
Codice modulo	AgentiGrid
Nome del file RPT	AgenteResponsabile.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Agente

Page 1 of 1

15/06/2010 12:48

<i>Codice Soggetto:</i>	<i>Nome:</i>	<i>Cognome:</i>	
CEN_Ag		CENCETTI LEANDRO	T
CRN_Ag		CIRINO FRANCESCO	M
<i>Diretto superiore:</i>	BIRKER SRL	T	
<i>Codice Soggetto:</i>	<i>Nome:</i>	<i>Cognome:</i>	
DAL_Ag		DAL MOLIN CRISTIAN	
<i>Diretto superiore:</i>	FERRO VASCO		
<i>Codice Soggetto:</i>	<i>Nome:</i>	<i>Cognome:</i>	
CAG_Ag		CASALE GIANLUCA M	

Immagine 6 Soggetto e Responsabile - esempio

d. Lista dei Soggetti

Report	Lista dei soggetti
Descrizione	Stampa la lista sistetica dei soggetti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/Operatori/Agenzie/Segnalatori.
Codice modulo	AgentiGrid
Nome del file RPT	Agenti_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA SOGGETTI

Page 1 of 1

15/06/2010 12:56

Codice Agente	Cognome Nome		Tipo	Telefono	Cellulare	Fax	eMail
CAG_Ag	CASALE GIANLUCA M		Agente	333222456	602998345		gcasale@deltagliapiscine.it
CEN_Ag	CENCETTI LEANDRO	T	Agente				bacchetta.c@libero.it
CRN_Ag	CIRINO FRANCESCO	M	Agente				fcirino@deltagliapiscine.it
DAL_Ag	DAL MOLIN CRISTIAN		Agente				cdalmolin@deltagliapiscine.it

Immagine 7 Lista dei soggetti – esempio

e. Situazione Agente

Report	Situazione Agente
Descrizione	Stampa della situazione dell'agente complessiva - anagrafica agente ed varie attività che lo riguardano.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Soggetti: Agenti/Operatori/Agenzie/Segnalatori e sulla Form degli Agenti.
Codice modulo	AgentiGrid, AgentiForm
Nome del file RPT	Agente_Situazione_Analitica.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Situazione Agente

Page 1 of 11

24/01/2011 9:47

Situazione Agente: 172

Agente Generico

Codice Soggetto:	Tipo Soggetto:	Soggetto Superiore:	Livello Competenza:
AgGen	Agente		0
Telefono:	Cellulare:	Fax:	Numero di Interno VOIP:
03318787458			0
eMail:		eMail CC:	
assistenza.gat@siseco.it			
Indirizzo:		P. IVA/ Codice Fiscale:	
VIA GENOVA, 165			
21052 BUSTO ARSIZIO VA			

Elenco ordini

ID	Numero Doc.	Data	Cliente	Stato	Periodo\ Perc.	Chiusura	Totale
Documenti in stato : Appuntamento da esitare							
23047	1_887	04/05/2009	REPETTO CATERINA 2	Appuntamento da esitare			0,00
23065	1_519	13/05/2009	2G STUDIO IMMOBILIARE - CARRETTI PAOL	Appuntamento da esitare			0,00

Elenco Campagne assegnate

Cliente	Motivo	Data Richiesta	Ora Richiesta	Tipo Motivo	Stato
Nessuna campagna assegnata.					

Elenco attività

Cliente	Data attività	Motivo	Tipo motivo	Stato	Impresione
Nessuna attività presente					

Elenco visite

Cliente	Data visita	Ora visita	Esito positivo	Stato
FERRI ROBERTO	22/01/09	10.00	No	Trattativa Vinta

Elenco Zone assegnate							
Codice zona	Descrizione	Note					
AL	AL						
LU	LU						
Elenco Clienti							
Cliente	Referente Cognome	Referente Nome	Stato	Città			
Nessuno cliente assegnato							
Elenco opportunità							
Riferimento opportunità		Stato	Ogg. Trattativa	Periodo chiusura	% chiusura	Importo	
22955_314	27/02/09	Trattativa Vinta				0,00	
1_586	10/03/09	Trattativa Vinta				0,00	
Elenco ticket assistenza							
NumeroTT	Numero Contratto	Tipo	Data Prev. Soluzione	Data Soluzione	Cliente	Stato	Priorita
0000002		Problema Hardware	25/09/2009	01/10/2009	BAROZZI FRANCESCA	Chiuso	Alta
Descrizione problema							
Boh 4							
Soluzione problema							
Accidenti							

Immagine 8 Situazione Agente – esempio

2.3 Appuntamenti

a. Dettaglio Appuntamenti

Report	Dettaglio Appuntamenti
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni appuntamento selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/Appuntamenti -> Anteprima Agenda
Codice modulo	Appuntamento
Nome del file RPT	Appuntamento_dettaglio.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Codice Agente AGNNUOVO	Agente Rossi MARIO	N. Appuntamenti 1	
Appuntamenti di martedì 31/03/2009			
Orario 10:30 - 11:30	Oggetto Trattativa		
Prot/Cod. 21112	Scheda N. 0901210352395715930#21/01/09	Provenienza AFFISSIONE	Stato Trattativa Vinta
Operatore Tmkig 252	Operatore : ROSSI GIOVANNI		Agenzia
Cliente (3138) MUSCARI ANTONIO	Indirizzo VIALE PAPA LUCIANI 89034 - BOVALINO MARINA (RC)	Consegnato il	
Referente		Portafoglio I Appartiene	
Telefono 187	Cellulare	eMail a.muscari@libero.it	Fax
Partita IVA	Codice Fiscale		Cod. Via/Indirizzo
Cliente C.A.	Nostrif		Revisione
Settore Attività			
Note appuntamento al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI			
Visitato in data 02/03/2010	[POS] [NEG] [ATT] > Altro		Esito App.to positivo Si
Esigenza ESIGENZA			
Concorrenza CONCORRENZA			
Caratteristiche cliente			
CONSEGNARECATALOGO	CREATODA	Romina Billo	
FONTE	HAPISCINA		
LOCALITAINSTALLAZIONE	PROVENIENZA	Internet	
TELEFONORECUPERATO	TIPOFONTE	Pubblicit? riviste	
VISIONATOIL	VISITA		
GRUPPO1"!"" \<>			
CODICESPHERA	0080412005		

Immagine 9 Dettaglio Appuntamenti – esempio

b. Lista Appuntamenti

Report	Lista Appuntamenti
Descrizione	Stampa la lista sintetica degli appuntamenti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/Appuntamenti -> Anteprima Agenda
Codice modulo	Appuntamento
Nome del file RPT	Appuntamenti_Lista.Rpt
Tipo di	XLS

renderizzazione

</

Immagine 10 Lista Appuntamenti - esempio

c. Sintesi Appuntamenti

Report	Sintesi Appuntamenti
Descrizione	Stampa la sintesi per ogni appuntamento selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Contratti/Ordini/ Appuntamenti -> Anteprema Agenda
Codice modulo	Appuntamento
Nome del file RPT	Appuntamento_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

SINTESI APPUNTAMENTI

Page 1 of 1
29/06/2010 11:31

Codice Agente
AGNNUOVO

Agente
Rossi MARIO

N. Appuntamenti
1

Appuntamenti di **martedì 31/03/2009**

Orario **10:30 - 11:30**

Cliente
(3138) MUSCARI ANTONIO

Referente

C.A.

Telefono
3383443682

eMail
a.muscari@libero.it

Note appuntamento
al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI

Codice Operatore
252

Indirizzo :
**VIALE PAPA LUCIANI
89034 - BOVALINO MARINA (RC)**

Oggetto

Settore attività

Tipo Mot.\Motivo (Campagna)
PISCINE CC del 01/01/08 - ORDINI

Esito
[POS] [NEG] [ATT] > Altro

Operatore
ROSSI GIOVANNI

IDOrdine **21112**

Stato
Trattativa Vinta

Immagine 11 Sintesi Appuntamenti – esempio

d. Appuntamento

Report	Appuntamento
Descrizione	Stampa il dettaglio dell'appuntamento.
Dove si trova	Viene generato il report in fase di creazione di un nuovo appuntamento dall'Agenda.
Codice modulo	MM_Appuntamento
Nome del file RPT	RepAppuntamento.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

APPUNTAMENTO

Page 1 of 1

24/01/2011 17:39

Dettagli Appuntamento

25/01/2011 10.45

Agente **AgGen - Generico - Agente**

VIA GENOVA, 165 21052 - BUSTO ARSIZIO (VA)
Tel. 03318787458 - Email assistenza.gat@siseco.it

Operatore **Operatore nullo**

Nominativo **ROSSI MARIO**

Indirizzo **VIA MANZONI 34
00100 - ROMA**

Contatti Tel. 187 - Cell. 333333333
Email MARIOROSSI@HOTMAIL.IT

Immagine 12 Appuntamento – esempio

2.4 To do list

a. To do lista completa

Report	To do lista completa
Descrizione	Stampa la lista To Do selezionati con i dettagli, entità ed utenti associati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca To Do – Gestione To Do ed anche sulla form con i dettagli.
Codice modulo	BloccoNoteGrid, BloccoNoteForm
Nome del file RPT	ToDoList_completo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TO DO LISTA COMPLETA

Page 1 of 1

15/06/2010 15:00

ID	125		
Descrizione	Telefonata		
Inserito il	15/06/2010	11.49	
Inizio scad.	15/06/2010	8.00	
Fine scad.	15/06/2010	9.00	
Inserito da	AMMINISTR3		
Oggetto	Note dell'appuntamento		
Utenti assegnatari		Letto	Fatto
AMMINISTR3		NO	NO
Assegnatari:	1		
Letto:	0		
Fatto:	0		
Entità			
Cienti	-G&P DI CASTOLDI PAOLO		

Immagine 13 To Do lista completa - esempio

b. To do lista sintesi

Report	To do lista sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica dei To Do selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca To Do – Gestione To Do
Codice modulo	BloccoNoteGrid
Nome del file RPT	ToDoList_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TO DO LISTA

Page 1 of 1

15/06/2010 15:04

ID	Oggetto	Inserito il	Tipo	Inizio scad.	Fine scad.	Fatto	Letto
120	fdsfds	28/05/2010 16.07	Sentire Collega			NO	NO
124	prova semplice	08/06/2010 12.46	Telefonata	08/06/10 10.20	08/06/10 13.40	NO	NO
125	Note dell'appuntamento	15/06/2010 11.49	Telefonata	15/06/10 8.00	15/06/10 9.00	NO	NO

Immagine 14 To do lista sintesi – esempio

2.5 Clienti

a. Lista Clienti

Report	Lista Clienti
Descrizione	Stampa la lista sintetica dei clienti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Clienti e Prospect.
Codice modulo	ClientiGrid
Nome del file RPT	Clienti_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Cliente	Città	Telefono	Cellulare	Email
DE MARTINO SALVATORE	ROMA-620	002341232	600123123	Salvatore.Martino@test.it
FAJETA GIANCARLO	ROMA-621	00998877	123456789	Fajeta.Giancarlo@test2.it
RUFFO MARIA GABRIELLA	ROMA-632	111222333	600998877	Ruffo@ccc.it

Immagine 15 Lista Clienti - esempio

b. Lista Clienti Dettaglio

Report	Lista Clienti Dettaglio
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni cliente selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice del Clienti e Prospect.
Codice modulo	ClientiGrid
Nome del file RPT	Clienti_Dettaglio.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**ASSISTENZA BCOM**

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

DETTAGLIO CLIENTI

Page 1 of 1
29/06/2010 11:35

146 **ROSSINI FEDERICO \ Antonio - Ferraro**

VIALE PRASILLA,41
124 - ROMA (RM)

P.Iva \ Cod Fisc	Ref. Titolo	Ref. Ruolo	Set. Attività	Tipo	Stato
RSSFRC64H27H501V	Lic.media	ruolo		RvcGa	Lead
Telefono	Cellulare	Numero Fax	eMail	Sito Web	
187187187	609887766	0650931087	info@siseco.com		
Note			Note stampa		

Opportunità

Riferimento opportunità	Stato	Ogg. Trattativa	Periodo chiusura	Chiusura	Importo
23633_102002481 - 16/06/2010	OPPORTUNITA'		Ottobre 2009	0 %	0,00
23644_123832814 - 18/06/2010	Appuntamento da esitare			0 %	0,00

Immagine 16 Lista Clienti dettaglio - esempio

c. Clienti Dettaglio

Report	Lista Clienti Dettaglio
Descrizione	Stampa un dettaglio sintetico per ogni cliente selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Clienti e Prospect ed anche sulla form con i dettagli.
Codice modulo	ClientiGrid, ClientiForm
Nome del file RPT	Cliente.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)

Tel. 03319351 INT.2

PIVA 12312312312

CLIENTE

Page 1 of 1

29/06/2010 11:36

146	ROSSINI FEDERICO \ Antonio - Ferraro				
	VIALE PRASILLA,41 124 - ROMA (RM)				
P.Iva \ Cod Fisc	Ref. Titolo	Ref. Ruolo	Set. Attività	Tipo	Stato
RSSFRC64H27H501Y	Lic.media	ruolo		RvcGa	Lead
Telefono 187187187	Cellulare 609887766	Numero Fax 0650931087	eMail info@siseco.com	Sito Web	
Primo Portafoglio Appartiene	Agente AGNMST - MASTER - AGENTE				
Secondo Portafoglio Residenziali	Agente(2) AGN DI PROVA - DIPROVA - AGENTE				
Note	Note stampa				

Caratteristiche cliente

FONTE	Internet	LOCALITA'INSTALLAZIONE
TIPOFONTE	Numero Verde	VISITA si

Indirizzi

Codice	Tipo di sede	CAP	Città	Indirizzo	Telefono	Privacy
12345678	Sede Diversa		MILANO	via Nuova 436536		R
Descrizione:				Note2:		
Indirizzo descrizione 1						

Contatti

NomeCompleto	Titolo	Email	TelefonoUfficio	Note	Codfisc
Cognome aaa Nome aaa	Dottor				

Opportunità

Riferimento opportunità	Stato	Ogg. Trattativa	Periodo chiusura	Chiusura	Importo
23633_102002481 - 16/06/2010	OPPORTUNITA'		Ottobre 2009	0 %	0,00
23644_123832814 - 18/06/2010	Appuntamento da esitare			0 %	0,00

Immagine 17 Clienti dettaglio – esempio

d. Situazione Cliente

Report	Situazione Cliente
Descrizione	Stampa della situazione del cliente complessiva - anagrafica cliente ed elenchi di tutti dati che lo riguardano.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dei Clienti e Prospect, sulla form di dettaglio e sulla situazione anagrafica cliente.
Codice modulo	ClientiGrid, ClientiForm, ClientiSituazione
Nome del file RPT	Clienti_Situazione_Analitica.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Situazione Cliente

Page 1 of 4
24/01/2011 10:25

Situazione Anagrafica: 33

REPETTO CATERINA 2

LOCALITA' sconosciuta PIANO DEI GRILLI,63 100 100 100
18020 - BORGHETTO D'ARROSCIA (IM)

P.Iva \ Cod Fisc	Ref. Titolo	Ref. Ruolo	Set. Attività	Tipo	Stato
12312312312				DA SITO	LIBERO
Telefono	Cellulare	Numero Fax	eMail		Sito Web
187187187	1212324	1111111111	mt_valente@virgilio.it		
Primo Portafoglio			Agente		
Appartiene			VIG_Ag - VIGO ELENA	T	
Secondo Portafoglio			Agente(2)		
Residenziali			AgGen - Generico - Agente		
Note			Note stampa		

Elenco campagne

Operatore	Data Richiesta	Ora Richiesta	Motivo	Stato
Pubblico			PISCINE - step personalizzato + sms	Visita dal Sito

Elenco attività

Operatore	DATA CHIAMATA	Motivo	Tipo Motivo	Stato	Impressione
CAPO AREA DIRETTO-LANZILLO TTA	07/04/10 9.03	PROVA STEP BOSCOLO		Tra 30 minuti	

Elenco visite							
Codice Agente	Cognome	Nome	Del	Orario	Esito	Stato	
DON_Ag	DONNO ALESSANDRO M		15/03/10	15.00	NO	Appuntamento da esitare	
AgGen	Generico	Agente	29/11/09	13.00	SI	Richiamare prossima volta	
AgGen	Generico	Agente	28/11/09	11.00	SI	Richiamare prossima volta	
AgGen	Generico	Agente	13/10/09	14.00	SI	Nuovo Cliente	
DON_Ag	DONNO ALESSANDRO M		03/05/09	10.30	NO	Trattativa Vinta	
Elenco prodotti							
Data conferma	Stato	Codice	Descrizione	Data Conferma Riga	Data Annulla Riga	Data Installaz. Riga	Stato Riga
	Fatto Preventivo da Richiamare	12345	PRODOTTO BOCCHETTONE				Generico
Elenco contatti							
Nome Completo	Titolo	Email	Telefono Ufficio	Note	Codice fiscale		
Mariotti Giovanni	Ingegnere	mariotti@giovanni.it					
VERDI GIOVANNI	Assessore	CIAO@CIAO.IT					
Elenco caratteristiche							
FONTE		Sito DT Piscine		FunzioneResponsabile			
GiaUsatoCoop				GiaUsatoInterinale			
HAPISCINA		Ha Piscina		LOCALITAINSTALLAZIONE		BORGHETTO D'ARROSCIA	
NUOVA CARATTERISTICA CLIENTI		PRESENTE		TIPOFONTE		Internet	
UsaraCoopInterinale				VISITA			
				GRUPPO1""I" \<>			
CODICESPHERA		0060662008					
Elenco opportunità							
Riferimento opportunità	Stato	Ogg. Trattativa	Periodo chiusura	Chiusura	Importo		
1_53 - 23/03/2009	Trattativa Vinta				0,00		
23002_28 - 30/03/2009	Trattativa Vinta				0,00		
23190_093730690 - 29/07/2009	OPPORTUNITA'		Settembre 2009	0 %	0,00		
23231 - 13/10/2009	OPPORTUNITA'	oggetto dell'opportunità	Gennaio 2010	0 %	0,00		

Immagine 18 Situazione Cliente – esempio

e. Lista Contatti

Report	Lista Contatti
Descrizione	Stampa la lista dei contatti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei Contatti all'interno dell'anagrafica Clienti e Prospect.
Codice modulo	Contatti_dettaglioGrid
Nome del file RPT	Contatti_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA CONTATTI

Page 1 of 1

05/01/2011 18:00

140

GALLI LEONARDO *

Nome	Cognome	Email	Cellulare	Telefono Ufficio
Mario	Rossi	mario.rossi@italia.it	147147147	01147147
Giovanni	Verdi	g.verdi@giovanni.it	147010203	0405147147
Mario	Bianchi	bianchi.mario@mario.it	1470304147	14714701

Immagine 19 Lista Contatti – esempio

f. Lista Contatti Dettaglio, Contatto

Report	Lista Contatti Dettaglio, Contatto
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni contatto selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei Contatti all'interno dell'anagrafica Clienti e Prospect.
Codice modulo	Contatti_dettaglioGrid, Contatti_dettaglioForm
Nome del file RPT	Contatto.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONTATTO

Page 1 of 1

05/01/2011 18:10

140					GALLI LEONARDO *					
ID Contatto		Nome			Cognome					
36		Mario			Rossi					
Titolo		Carica			Reparto		Codice Fiscale		Sesso	
Dott.		Capo reparto			Marketing				M	
Tel. cellulare		Tel. ufficio			Numero fax		Tel. abitazione		Ind. posta elettr.	
147147147		01147147					02147147		mario.rossi@italia.it	
Data riferimento		Data ultimo incontro			Presentato da					
05/01/2011		09/12/2010			Verdi Giovanni					
Note interne					Note in stampa					
Contatto primario.										
Interessi contatto										

Immagine 20 Contatto - esempio

2.6 Multidominio

a. Dominio lista sintesi

Report	Dominio lista sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica dei codici dalla tabella Multidominio.
Dove si trova	Si trova sulla griglia del Gestione altre tabelle (tabella multidominio).
Codice modulo	CRM_MultidominioGrid
Nome del file RPT	TabellaDominio_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TABELLA DOMINIO

Page 1 of 1

15/06/2010 15:36

Dominio	Codice	Descrizione	Disabilitato
ToDoList	Telefonata	Telefonata	False
ToDoList	InviareBrochure	Inviare Brochure	False
ToDoList	SentireCollega	Sentire Collega	False
ToDoList	StampaContratto	Stampa Contratto	False
Valute	001	EUR	False
Trasporti	001	Trasport 1	False
Porto	001	Porto1	False
Nazioni	Italia	Italia	False
Nazioni	Spagna	Spagna	False
Titoli	Dr.	Dottor	False

Immagine 21 Dominio lista sintesi - esempio

b. Dominio lista con i dettagli

Report	Dominio lista con i dettagli
Descrizione	Stampa la lista dei codici dalla tabella Multidominio con i dettagli.
Dove si trova	Si trova sulla griglia del Gestione altre tabelle (tabella multidominio) ed anche sulla form con i dettagli.
Codice modulo	CRM_MultidominioGrid, CRM_MultidominioFrom
Nome del file RPT	TabellaDominio_dettagli.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**TEAM DI ASSISTENZA**CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351**TABELLA DOMINIO**

Page 1 of 3

15/06/2010 15:36

Dominio	ToDoList		
Codice	InviareBrochure	Disabilitato	False
Descrizione	Inviare Brochure		
Descrizione 2			
Descrizione 3			
Data			
Data 2			
Data 3			
Valore			
Valore 2			
Valore 3			

Immagine 22 Dominio lista dettagli – esempio

2.7 Elenchi

a. Stati elenchi sintesi

Report	Stati elenchi sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica di stati degli elenchi selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia del Stati Elenchi.
Codice modulo	Elenchi_StatiGrid
Nome del file RPT	StatiElenchi_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI SINTESI

Page 1 of 4

15/06/2010 16:05

Descrizione stato	Desc. supplementare	Tipo	Gruppo
Archivio	(nc)	Chiuso negativo(N)	Archivio
Assente	(nc)	Attesa(W)	Assente
Blocca Prezzo	(nc)	Attesa(W)	Blocca Prezzo
Buca Cliente	(nc)	Attesa(W)	Buca Cliente
Buca Venditore	(nc)	Attesa(W)	Buca Venditore
Cliente Annullato	(nc)	Chiuso positivo(P)	Cliente Annullato
Cliente B2B	(nc)	Chiuso positivo(P)	Cliente B2B
Cliente Blocca Prezzo Annullato	(nc)	Chiuso negativo(N)	Cliente Blocca Prezzo Annullato
Cliente Carta Oro	(nc)	Chiuso positivo(P)	Cliente Carta Oro

Immagine 23 Stati elenchi sintesi - esempio

b. Stati elenchi completo

Report	Stati elenchi completo
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni elenco selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia del Stati Elenchi ed anche sulla form dell'elenco selezionato.
Codice modulo	Elenchi_StatiGrid, Elenchi_StatiForm
Nome del file RPT	StatiElenchi_completo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI COMPLETO

Page 1 of 76

15/06/2010 16:05

ID Stato: 22
Descrizione: Archivio

Desc. supplementare: (nc)
Tipologia: Chiuso negativo(N)
Raggruppamento statistico: Archivio
Libero:
Note:

Immagine 24 Stati elenchi completo - esempio

c. Stati elenchi dettagli

Report	Stati elenchi dettagli
Descrizione	Stampa la lista di ogni elenco selezionato con i dettagli.
Dove si trova	Si trova sulla griglia del Stati Elenchi.
Codice modulo	Elenchi_StatiGrid
Nome del file RPT	StatiElenchi_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATI ELENCHI DETTAGLI

Page 1 of 16

15/06/2010 16:05

ID Stato:	22
Descrizione:	Archivio
Desc. supplementare:	(nc)
Tipologia:	Chiuso negativo(N)
Raggruppamento statistico:	Archivio
Libero:	
Note:	
ID Stato:	23
Descrizione:	Assente
Desc. supplementare:	(nc)
Tipologia:	Attesa(W)
Raggruppamento statistico:	Assente
Libero:	
Note:	

Immagine 25 Stati elenchi dettagli – esempio

2.8Listino

a. Anagrafica prodotti sintesi

Report	Anagrafica prodotti sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica dei prodotti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi.
Codice modulo	ListinoForm
Nome del file RPT	AnagraficaProdotti_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI SINTESI

Page 1 of 1

15/06/2010 16:11

ID	Codice	Descrizione	PrezzoUnit	PrezzoLordo	Quantita Minima
1	.FPRO	FISSO PROVVIGIONI	€ 50,00	€ 10,00	0
3	AM3705	FONTANA ERA ARD. NATURALE	€ 114,00	€ 136,80	0
4	AQUA50	FARETTO SOMMERGIBILE	€ 111,15	€ 133,38	2
6	B336608	PISCINA COMPL. MOD.CLAIRE 10	€ 0,00	€ 0,00	0
7	CA3716	FONTANA IDEA-ARDESIA NATURALE	€ 102,60	€ 123,12	0

Immagine 26 Anagrafica prodotti sintesi - esempio

b. Anagrafica prodotti completa

Report	Anagrafica prodotti completa
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni prodotto selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi ed anche sulla form del prodotto selezionato.
Codice modulo	ListinoForm, ListinoGrid
Nome del file RPT	AnagraficaProdotti_completo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI COMPLETA

Page 1 of 1

07/07/2010 12:21

ID: 4 Codice: AQUA50

Tipologia:

Descrizione: FARETTO SOMMERGIBILE

Prezzo indicativo: € 133,38 Costo indicativo: Quantita minima: 2

Prezzo standard: € 111,15 Prezzo Iva comp.:

Gruppo (1): Gruppo (2):

Gruppo (3): Gruppo (4):

Descrizione estesa: [ATM] ATMOS SRL [STW] STAMPATO E SU WEB [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI

Opzioni

Unita di misura: N Gruppo provv.:

Cod IVA: 20 Portafoglio di rif.:

Altro

Costo per commessa: € 0,00 Descrizione commessa:

Obiettivi anno corrente (in quantità o a valore)

Mensile: 0,00 Semestrale: 0,00

Trimestrale: 0,00 Annuale: 0,00

Immagine 27 Anagrafica prodotti completa - esempio

c. Anagrafica prodotti dettagli

Report	Anagrafica prodotti dettagli
Descrizione	Stampa la lista con i dettagli dei prodotti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice dell'Anagrafica Prodotti e Servizi ed anche sulla form del prodotto selezionato.
Codice modulo	ListinoForm
Nome del file RPT	AnagraficaProdotti_dettagli.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ANAGRAFICA PRODOTTI DETTAGLI

Page 1 of 1

15/06/2010 16:16

ID:	1	Codice:	.FPRO		
Tipologia:					
Descrizione:	FISSE PROVVIGIONI				
Prezzo indicativo:	€ 10,00	Costo indicativo:	€ 5,00	Quantità minima:	0
Prezzo standard:	€ 50,00	Prezzo Iva comp.:	€ 6,00		
Descrizione estesa:	[NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI lol				
Opzioni					
Unità di misura:	N	Gruppo provv.:			
Cod IVA:	20	Portafoglio di rif.:			

ID:	4	Codice:	AQUA50		
Tipologia:					
Descrizione:	FARETTO SOMMERGIBILE				
Prezzo indicativo:	€ 133,38	Costo indicativo:		Quantità minima:	2
Prezzo standard:	€ 111,15	Prezzo Iva comp.:			
Descrizione estesa:	[ATM] ATMOS SRL [STW] STAMPATO E SU WEB [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI				
Opzioni					
Unità di misura:	N	Gruppo provv.:			
Cod IVA:	20	Portafoglio di rif.:			

Immagine 28 Anagrafica prodotti dettagli – esempio

2.9 Mail

a. Mail

Report	Mail
Descrizione	Stampa la mail all'interno della funzionalità di Posta Elettronica.
Dove si trova	Fa parte della funzionalità di Posta Elettronica
Codice modulo	Mail
Nome del file RPT	Mail.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

2.10 Multimedia

a. Elenchi Telemarketing

Report	Elenchi Telemarketing
Descrizione	Stampa la lista dei richiami scaduti.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di <i>Azioni Scheduled</i> sotto Multimedia - Opportunità.
Codice modulo	MM_ElenchiRichiami
Nome del file RPT	ListaElenchi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Report	Elenchi Telemarketing
Descrizione	Stampa la lista dei nominativi aperti da contattare.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di <i>Nominativi Aperti</i> da contattare sotto Multimedia - Opportunità.
Codice modulo	MM_ElenchiAperti
Nome del file RPT	ListaElenchi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Siseco TEAM DI ASSISTENZA CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI Tel. 0331 9351		ELENCO ATTIVITA' Page 1 of 1 07/07/2010 12:02			
ID Elenco Operatore Val 1	Ragione Sociale Indirizzo Val 2	N° Contatti Cod Zona Val 3	Motivo Nota Interna Val 4	Data Ins. Note Esterne Val 4	Richiamo Stato Flag 1 - 4
105.368	ASTA NICOLA VIA DELLE AMAZZONI, 52, 91100 - TRAPANI (TP) Tel. 123456789 Email danilobello@posta.it	S TP	ORDINE e GEST.ORDINE e OFF (liste assote)	09/03/2010 0.00	07/07/2010 12:31 Richiamare prossima volta ☒ ☒ ☒ ☒

Immagine 29 Elenchi Telemarketing - esempio

b. Offerta – preventivo

Report	Offerta – preventivo, Offer – cost estimate
Descrizione	Stampa preventivo dell'offerta in lingua italiana e inglese.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia. Attenzione: il report non sarà mostrato se il parametro CC0080 non permette di mostrare i prezzi. Si trova anche sulla griglia di ricerca semplice degli ordini.
Codice modulo	MM_GestioneOrdine, OrdiniGrid
Nome del file RPT	Offerta.Rpt, ENG_Offerta.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Siseco

ASSISTENZA BCOM

PREVENTIVO

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

Spettabile
MUSCARI ANTONIO
VIALE PAPA LUCIANI
89034 - BOVALINO MARINA (RC)
Tel. 187

Cod Cliente	Codice Fiscale	Pagina Page 1 of 1	OFFERTA	Data doc 29/06/2010	Numero doc 0901210352395715930AdeleCrist
Banca / Agenzia cliente			Condizioni pagamento		Valuta
Agente Rossi MARIO				Magazzino 00 Deposito Sede	
Riferimento			Annotazioni al semaforo a destra PROVA NOTE GENERALI		

Cod Articolo	Descrizione / Descr. estesa	UM	Quantità	Prezzo Unit	Totale	Sconti	Totale Iva
000111	CLAIRE 09 9,26 X 5,63 X 4,15		0,00	10.384,00	0,00		0,00
COLOUD	COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE	N	1,00	276,64	276,64		331,97
000098	SERENA 8+1 MOD.TAPARELL. 9,11X4,23	NR	1,00	30.457,00	30.457,00		30.457,00
003089	TAPPO INTERO SKIMMER	NR	7,00	3,89	27,23		27,23
003078	TAPPO PER SCARICO POMPA 1/4" N	NR	10,00	7,17	71,70		71,70
001499	PIN FOR EASY POOL	NR	10,00	0,26	2,60		2,60
002275	PIEGE A FEUILLES POOL VAC	PZ	10,00	145,99	1.459,90		1.459,90
COLOUD	COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE	N	1,00	276,64	276,64		331,97

Caratteristiche ordine

DataConsegna _____ Filtraggio _____ Sabbia _____
Accessibilità _____ Buona _____

Tot. merce 32.571,71	1° sconto 0,00	2° sconto 0,00	sconto pagamento % 0,00	Totale quantità 40,00	Totale valore 32.682,37
N° colli	Porto	Aspetto esteriore beni			
Causale trasporto			Vettori		
Trasporto a cura del					

www.siseco.com

Powered by b.com CRM - www.crm-bcom.com

Immagine 30 Offerta preventivo – esempio

c. Offerta Parametrica - Preventivo

Report	Offerta Parametrica - Preventivo
Descrizione	Stampa preventivo dell' offerta selezionata con la possibilità di passare dei parametri al report di stampa.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia. Si trova anche sulla griglia di ricerca semplice degli ordini e sulla form di dettaglio.
Codice modulo	MM_GestioneOrdine, OrdiniGrid, OrdiniForm
Nome del file RPT	OffertaParametrica.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

PREVENTIVO

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Spettabile
RABBANI DANIELE
VIA DEL PINO, 6/C
56030 - LOC. SOIANELLA - TERRICCIOLA (PI)
Tel. 187

Cod Anagrafica 060399	Codice Fiscale	Pagina Page 1 of 1	OFFERTA	Data doc 24/01/2011	Numero doc 23514_112236137	Revisione
Banca / Agenzia cliente			Condizioni pagamento			Valuta
Agente Generico Agente					Magazzino 00 Deposito Sede	
Riferimento			Annotazioni			

Cod Articolo	Descrizione/Desc.est.	Stato	UM	Quantità	Prezzo Unit	Totale	Sconti	Totale Iva
12345	PRODOTTO BOCCHETTONE	Generico	NR	1	10,00	5,00		6,00

Tot. merce 5,00	1° sconto 0,00	2° sconto 0,00	sconto pagamento % 0,00	Totale quantità 1,00	Totale valore 0,00
N° colli	Porto	Aspetto esteriore beni			
Causale trasporto			Vettori		
Trasporto a cura del					

Immagine 31 Offerta Parametrica - Preventivo – esempio

d. Gestione ordini preventivo

Report	Preventivo ordine, Preventivo ordine senza prezzi
Descrizione	Stampa preventivo dell'ordine in Gestione Ordini Multimedia. Il tipo di report (con o senza prezzi) dipende dal parametro CC0080.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Listi Ordini sulla parte di Gestione Ordini Multimedia.
Codice modulo	MM_GestioneOrdine
Nome del file RPT	GestioneOrdiniPreventivo.Rpt, GestioneOrdiniPreventivoNoPrezzi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

PREVENTIVO

Page 1 of 1
16/06/2010 9:43

Ordine N° 23604_182614530

Del 16/06/2010

Spettabile

ROSSINI FEDERICO
VIALE PRASILLA,41
124 - ROMA (RM)
Tel. 187187187

Alla c.a.

DETTAGLIO ORDINE

Codice	Descrizione/Descrizione estesa	UM	Qta	Prezzo Unit.	Totale	C.IVA	Tot (IVA)
.FPRO	FISSO PROVVISORI [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI lol	N	4	50,00	200,00		240,00
AM3705	FONTANA ERA ARD. NATURALE Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.	N	3	114,00	342,00		410,40
Caratteristiche AM3705 - FONTANA ERA ARD. NATURALE							
Prv001	222						

Caratteristiche ordine

DataConsegna	adc	Pagamento	ddd
TotaleD	fdfd	TotaleH	ewq

Immagine 32 Ordine preventivo – esempio

Ordine N° 23604_182614530

Del 16/06/2010

Spettabile

ROSSINI FEDERICO
VIALE PRASILLA,41
124 - ROMA (RM)
Tel. 187187187

Alla c.a.

DETTAGLIO ORDINE

Codice	Descrizione/Descrizione estesa	UM	Qta
.FPRO	FISSO PROVVISORIE [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI IOL	N	4
AM3705	FONTANA ERA ARD. NATURALE Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.Campo note estese di riga. Molto utile per la stampa delle offerte ricche di testo e descrizioni. Nella versione Web è supportato l'utilizzo di codice HTML semplice (es. senza tabelle nidificate). Viene proposto automaticamente dalla descrizione estesa dell'anagrafica prodotto/servizio.	N	3

Caratteristiche AM3705 - FONTANA ERA ARD. NATURALE

Prv001

222

Caratteristiche ordine

DataConsegna	adc	Pagamento	ddd
TotaleD	fdfd	TotaleH	ewq

Immagine 33 Preventivo ordine senza prezzi – esempio

e. Stampa Preventivo Ordine

Report	Stampa Preventivo Ordine, Preventivo Ordine Senza Prezzi
Descrizione	Stampa il dettaglio dell'ordine/preventivo. Il tipo di report (con o senza prezzi) dipende dal parametro CC0080.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di Presa Ordine sulla parte di Ordini Multimedia.
Codice modulo	MM_Ordine, MM_Ordine_NoPrezzi
Nome del file RPT	OrdiniPreventivo.Rpt, OrdiniPreventivoNoPrezzi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PREVENTIVO

Page 1 of 1

24/01/2011 14:28

Spettabile

BAROZZI FRANCESCA

VIA ANGIOLIERI 1

41053 - maranello (MO)

Tel. 187

Del 24/01/2011

DETTAGLIO ORDINE

Codice	Descrizione	UM	Qta	Prezzo Unit.	Totale	C.IVA	Tot (IVA comp.)
000002	OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34	PZ	1,00	€ 12.350,00	€ 12.350,00	20	€ 14.820,00
					€ 12.350,00		€ 14.820,00

Immagine 34 Stampa Preventivo Ordine – esempio



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PREVENTIVO

Page 1 of 1

24/01/2011 14:39

Del 24/01/2011

Spettabile

BAROZZI FRANCESCA

VIA ANGIOLIERI 1
41053 - maranello (MO)
Tel. 187

DETTAGLIO ORDINE

Codice	Descrizione	UM	Qta
000002	OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34	PZ	1,00

Immagine 35 Preventivo Ordine Senza Prezzi – esempio

2.11 Motivi

a. Analisi tipologia stati in campagna

Report	Analisi tipologia stati in campagna
Descrizione	Stampa l'analisi tipologia stati della campagna selezionata.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne.
Codice modulo	MotiviGrid
Nome del file RPT	Motivi_analisi_tipologia_stati.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Tipologia stati in campagna

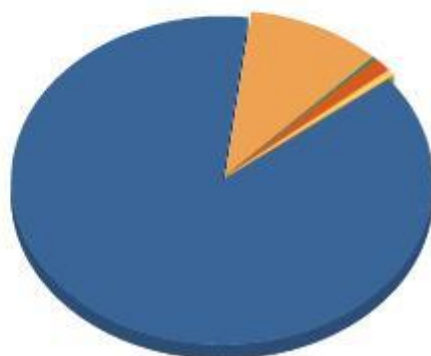
Page 1 of 4

16/06/2010 11:02

ID 52
Descrizione DUPLICATA DUE

SINTESI

Aperti	6467	87,4 %
Attesa	41	0,6 %
Positivi	27	0,4 %
Appuntamenti	101	1,4 %
Negativi	766	10,3 %
Chiusi d'ufficio	0	0,0 %
TOTAL	7402	100 %



■ Aperti	87,4%
■ Negativi	10,3%
■ Positivi	0,4%
■ Appuntamenti	1,4%
■ Chiuso d'ufficio	0,0%
■ Attesa	0,6%
Total:	100,0%

Immagine 36 Analisi tipologia stati in campagna - esempio

b. Analisi stati in campagna

Report	Analisi stati in campagna
Descrizione	Stampa l'analisi stati della campagna selezionata.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne.
Codice modulo	MotiviGrid
Nome del file RPT	Motivi_analisi_stati.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

ID I) 52
Descrizione DUPLICATA DUE

TOTAL		TOTAL
		64
		100%
A	Total	5
	Lead da Sito	7%
	Visita dal Sito	3
		4%
		2
		3%
M	Total	6
	Momentaneo	9%
		6
		9%
P	Total	1
	Chiusa positiva attività interna / tecnica	1%
		1
		1%
T	Total	3
	Appuntamento agente	4%
		1
	Richiesta preventivo email	1%
		2
		3%
U	Total	44
	stato temporaneo	68%
		44
		68%
W	Total	5
	OCCUPATO	7%
		3
	Reclamo legale	4%
		1
		1%
	Richiamare prossima volta	1
		1%

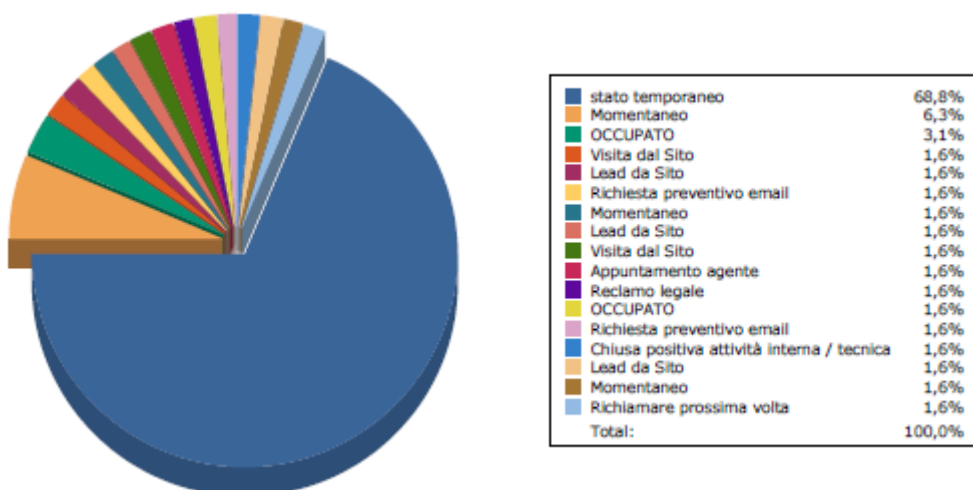


Immagine 37 Analisi stati in campagna - esempio

c. Campagne sintesi

Report	Campagne sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica delle campagne selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne.
Codice modulo	MotiviGrid
Nome del file RPT	Motivi_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

CAMPAGNE/MOTIVI SINTESI

Page 1 of 1

16/06/2010 10:42

ID	Descrizione	Tipologia	Modalità di lavoro	Obsoleto	N°clienti
52	DUPLICATA DUE	CRM	Per attività CRM	NO	63
58	AUTOMATISMO AZ	ALGORITMOZONE	Gruppi	NO	2.416
62	Iscrizione "Bet and Lose"	CRM	Per attività CRM	NO	13
64	CAMPAGNA VENDITA CORSI		Gruppi	NO	0

Immagine 38 Campagne sintesi – esempio

d. Campagne completo

Report	Campagne completo
Descrizione	Stampa la lista completa delle campagne selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne ed anche sulla form con i dettagli.
Codice modulo	MotiviGrid, MotiviForm
Nome del file RPT	Motivi_completo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

CAMPAGNE/MOTIVI COMPLETO

Page 1 of 20

16/06/2010 10:46

ID	52	Obsoleto	NO	N° clienti	63	Priorità	0
Descrizione	DUPLICATA DUE						
Tipologia	CRM						
Modalità di lavoro	Per attività CRM						
Datarif inizio	21/01/2009			Datarif fine		25/06/2010	
OggettoTrattativa							
Tipo portafoglio	Clienti						
Codice Intervista							
Limitato all'Agenzia							
Il Motivo sarà attivo nei seguenti giorni:				Intervista obbligatoria		NO	
Il Motivo sarà attivo solo nelle seguenti fasce orarie:				Permetti Libera Nominativi in modalità Proponi Nom.		NO	
Genera Segn/Contratti su Agenzia				Promessa contatto automatica		NO	
Genera Segn/Contratti su Portafoglio							

Gruppi a cui è assegnato il motivo

Immagine 39 Campagne completo – esempio

e. Campagne dettagli

Report	Campagne dettagli
Descrizione	Stampa un dettaglio della campagna selezionata.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle campagne.
Codice modulo	MotiviGrid
Nome del file RPT	Motivi_dettagli.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

ID	64	Obsoleto	NO	N°clienti	0	Priorita	0
Descrizione	CAMPAGNA VENDITA CORSI						
Tipologia							
Modalità di lavoro	Gruppi						
Datarif inizio	15/06/2010	0.00	Datarif fine		15/06/2010	0.00	
OggettoTrattativa							
Tipo portafoglio	Clienti						
Codice Intervista							
Limitato all'Agenzia							
Il Motivo sarà attivo nel seguenti giorni:				Intervista obbligatoria		NO	
Il Motivo sarà attivo solo nelle seguenti fasce orarie:				Permetti Libera Nominativi in modalità Proponi Nom.		NO	
Genera Segn/Contratti su Agenzia				Promessa contatto automatica		NO	
Genera Segn/Contratti su Portafoglio							

Immagine 40 Campagna dettagli – esempio

2.12 Opportunità

a. Opportunità

Report	Opportunità
Descrizione	Stampa il dettaglio delle opportunità selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità ed anche sulla form con i dettagli.
Codice modulo	OpportunitaGrid, OpportunitaForm
Nome del file RPT	Opportunita.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

OPPORTUNITA'

Page 1 of 1

16/06/2010 11:48

Scheda N° : 23633_102002481 Del 16/06/2010

23633

Operatore :	CASALE GIANLUCA	M	Segnalato da :	Segnalatore nullo
Assegnato ad Agente :	Generico		Agenzia :	Del Taglia Piscine
Stato :	OPPORTUNITA'		Confermato in data :	

Cliente :	146	P.Iva	Cod. Fisc
ROSSINI FEDERICO			RSSFRC64H27H501Y
VIALE PRASILLA,41		Portafoglio	Provenienza
124 - ROMA (RM)		Appartiene	AFFISSIONE
Tipo	eMail	Telefono	Cellulare
RvcGa	info@siseco.com	187187187	

Oggetto trattativa	Periodo \ Percentuale di chiusura	Importo
		0,00

Caratteristiche cliente

FONTE	Internet	LOCALITAINSTALLAZIONE
TIPOFONTE	Numero Verde	VISITA
		si

Caratteristiche opportunità

Nessuna caratteristica associata a quest'opportunità

Immagine 41 Opportunita - esempio

b. Opportunità Sintesi

Report	Opportunità sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica delle opportunità selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità.
Codice modulo	OpportunitaGrid
Nome del file RPT	Opportunita_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**TEAM DI ASSISTENZA**CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351**SINTESI OPPORTUNITA'**

Page 1 of 1

07/07/2010 12:08

Numero	Data	Cliente	Stato	OggettoTrattativa	P. Chiusura / %	Importo
23168_	17/07/2009	ANGELONI DARIO	OPPORTUNITA'	123456	Luglio 2009 /25	0,00
23186	29/07/2009	AFFRINI VERONICA	OPPORTUNITA'	preventivo	Luglio 2009 /75	0,00
23516_09543	06/04/2010	BAUDO PIPPO_pippo	OPPORTUNITA'	fontana	Giugno 2010 /50	0,00
23533_15271	16/04/2010	DE ROSSI FABIO	Trattativa Vinta		/100	0,00

Immagine 42 Opportunità sintesi - esempio

c. Opportunità Dettaglio

Report	Opportunità dettaglio
Descrizione	Stampa il dettaglio sintetico delle opportunità selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità.
Codice modulo	OpportunitaGrid
Nome del file RPT	Opportunita_Dettaglio.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM

SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

DETTAGLIO OPPORTUNITA'

Page 2 of 3974

16/06/2010 11:35

<i>IDCliente</i> 26.354	<i>Cliente</i> BONDIELLI MASSIMILIANO	<i>Indirizzo</i> VIA SAN GIUSEPPE 157	<i>Città</i> MASSA CARRARA
<i>IDOpportunità</i> 6647	<i>eMail</i>	<i>Telefono</i>	<i>Cellulare</i>
<i>Numero Opportunità</i> OPT_103047	<i>Data</i> 14/05/2007	<i>Stato</i> Trattativa Vinta	<i>Periodo \ Percentuale di chiusura</i>
<i>Oggetto trattativa</i> Piscine		<i>Portafoglio</i> Appartiene	<i>Importo</i> 15.000,00
<i>Note generali</i>		<i>Note interne</i>	<i>Provenienza</i> AFFISSIONE
Forma: Barbara - Tipo: - Dimensioni: Personalizzate - Scala: Roman - Fondo: Piatto - Colore: Turchese - Accessori: Fari subacquei			
<i>IDCliente</i> 26.540	<i>Cliente</i> PATRINI LINO	<i>Indirizzo</i> VIA CAPPUCCINI 9	<i>Città</i> CREMA
<i>IDOpportunità</i> 6807	<i>eMail</i>	<i>Telefono</i>	<i>Cellulare</i>
<i>Numero Opportunità</i> OPT_101559	<i>Data</i> 16/05/2007	<i>Stato</i> Trattativa Vinta	<i>Periodo \ Percentuale di chiusura</i>
<i>Oggetto trattativa</i> Piscine		<i>Portafoglio</i> Appartiene	<i>Importo</i> 15.000,00
<i>Note generali</i>		<i>Note interne</i>	<i>Provenienza</i> AFFISSIONE
Forma: Barbara - Tipo: - Dimensioni: dim. A: 8,88 dim. B: 4,23 dim. C: - Scala: Scala Inox - Fondo: Incurvato - Colore: Sabbia - Accessori: Fari subacquei, Coperture			

Immagine 43 Opportunità dettaglio -esempio

d. Forecast x periodo e agente

Report	Forecast x periodo e agente
Descrizione	Stampa i valori forecast raggruppati per periodo e agente.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità e sulla griglia di ricerca semplice degli ordini.
Codice modulo	OpportunitaGrid, OrdiniGrid
Nome del file RPT	Forecast_periodo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

Page 1 of 7

16/06/2010 11:50

Periodo chiusura 200907								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Agente	Importo doc	%	Previsione
23186	29/07/2009	OPPORTUNITA'	AFFRINI VERONICA	preventivo	172 Generico Agente	1.500,00	75 %	1.125,00
Totale mese						1.500,00		1.125,00
Periodo chiusura 200912								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Agente	Importo doc	%	Previsione
23292_15282809	29/12/2009	Blocca Prezzo	asasa	test oggetto	172 Generico Agente	100,00	25 %	25,00
Totale mese						100,00		25,00
Periodo chiusura Maggio 2010								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Agente	Importo doc	%	Previsione
23467_193101236	14/03/2010	OPPORTUNITA'	AGENZIA IMMOBILIARE FERRARA	IPHONEBOX + CRM	172 Generico Agente	20.000,00	25 %	5.000,00
Totale mese						20.000,00		5.000,00



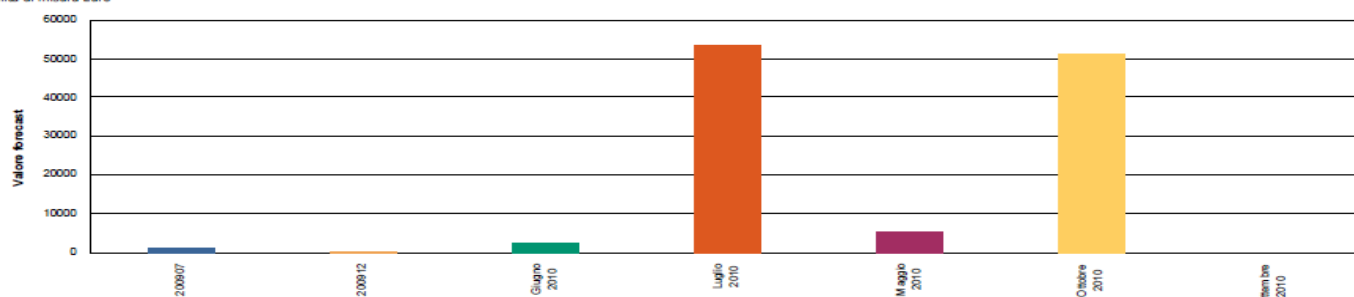
ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

Page 3 of 7

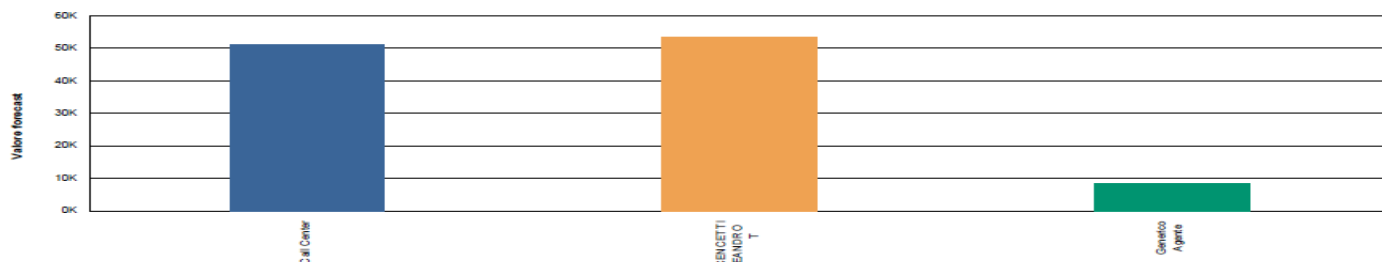
16/06/2010 11:50

Unità di misura Euro



Agente: 9 - CENCETTI LEANDRO T								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Periodo chiusura	Importo doc	%	Previsione
0902020711066906 636NewLead	02/02/2009	Trattativa Vinta	CASE DELLE PIANACCE	Piscine	Luglio 2010	53.363,00	100 %	53.363,00
Totale agente						53.363,00		53.363,00
Agente: 55 - Call Center								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Periodo chiusura	Importo doc	%	Previsione
0902090938543473 435NewLead	09/02/2009	Trattativa Vinta	CALDATO AFRA	Piscine	Ottobre 2010	51.194,00	100 %	51.194,00
Totale agente						51.194,00		51.194,00

Unità di misura Euro



Forecast mensile*

Anno 2009

	Luglio	Dicembre	Total
Generico Agente	1.125,00	25,00	1.150,00
Total	1.125,00	25,00	1.150,00

Anno 2010

	Maggio	Giugno	Luglio	Settembr	Ottobre	Total
Call Center	0,00	0,00	0,00	0,00	51.194,00	51.194,00
CENCETTI LEANDRO	0,00	0,00	53.363,00	0,00	0,00	53.363,00
Generico Agente	5.000,00	2.250,00	0,00	0,00	0,00	7.250,00
Total	5.000,00	2.250,00	53.363,00	0,00	51.194,00	111.807,00

* Mostra la somma dei valori di previsione basati sulla percentuale di chiusura per ogni periodo (Appuntamenti esclusi).

Chiusure mensili*

Anno 2009

	Luglio	Dicembre	Total
Generico Agente	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00

Anno 2010

	Maggio	Giugno	Luglio	Settembr	Ottobre	Total
Call Center	0,00	0,00	0,00	0,00	51.194,00	51.194,00
CENCETTI LEANDRO	0,00	0,00	53.363,00	0,00	0,00	53.363,00
Generico Agente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	53.363,00	0,00	51.194,00	104.557,00

* Mostra l'importo totale per ogni periodo dove la percentuale di chiusura è uguale a 100% (Appuntamenti esclusi).

Immagine 44 Forecast x periodo e agente - esempi

e. Forecast x agente

Report	Forecast x agente
Descrizione	Stampa i valori forecast raggruppati per agente e periodo.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice delle opportunità e sulla griglia di ricerca semplice degli ordini.
Codice modulo	OpportunitaGrid, OrdiniGrid
Nome del file RPT	Forecast_agente.Rpt
Tipo	di PDF

renderizzazione



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Forecast

Page 1 of 2

16/06/2010 11:50

Agente: 9-CENCETTI LEANDRO		T						
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Periodo chiusura	Importo doc	%	Previsione
0902020711066906 636NewLead	02/02/2009	Trattativa Vinta	CASE DELLE PIANACCE	Piscine	Luglio 2010	53.363,00	100 %	53.363,00
Totale Luglio 2010						53.363,00		53.363,00
Totale agente						53.363,00		53.363,00

Agente: 55-Call Center								
Numero documento	Data documento	Stato*	Cliente	Oggetto trattativa	Periodo chiusura	Importo doc	%	Previsione
0902090938543473 435NewLead	09/02/2009	Trattativa Vinta	CALDATO AFRA	Piscine	Ottobre 2010	51.194,00	100 %	51.194,00
Totale Ottobre 2010						51.194,00		51.194,00
Totale agente						51.194,00		51.194,00

Immagine 45 Forecast x agente – esempio

2.13 Ordini

a. Ordini

Report	Ordini
Descrizione	Stampa il dettaglio dell'ordine selezionato.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di ricerca semplice degli ordini ed anche sulla form con i dettagli
Codice modulo	OrdiniGrid, OrdiniForm
Nome del file RPT	Ordine.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ORDINE

Page 1 of 1

07/07/2010 12:31

Ordine N° 23755_122654900

Del 07/07/2010

Agente GENERICO AGENTE

Spettabile

NERO GIALLO

VIA CARDUCCI 2

Milano (MI)

Tel. 123456789

Oggetto :

DETTAGLIO ORDINE

Codice	Descrizione/Descrizione estesa	UM	Qta	Prezzo Unit.	Totale	C.IVA	Tot (IVA comp.)
000006	OLIVIA 3 890 17,25 X 8,88 [WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI		1,00	€ 34.928,00	€ 34.928,00	20	€ 41.913,60
0001RI	KIT RINNOVAMENTO ISOPLAN MAD 10 [WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI		1,00	€ 673,00	€ 673,00	20	€ 807,60

Nessuna caratteristica associata a quest'ordine

TOTALE	€ 35.601,00	€ 42.721,20
---------------	--------------------	--------------------

Immagine 46 Ordine – esempio

b. Offerta – preventivo

Vedi paragrafo 2.10b

c. Forecast x periodo e agente

Vedi paragrafo 2.12d

d. Forecast x agente

Vedi paragrafo 2.12e

2.14 Telefonate

a. Stati contatti sintesi

Report	Stati contatti sintesi
Descrizione	Stampa la lista sintetica delle telefonate selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i> .
Codice modulo	Telefonate_StatiGrid

Nome del file RPT	StatiContatti_sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
 SAN VITTORE OLONA MI
 Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI SINTESI

Page 1 of 4

16/06/2010 12:21

Descrizione	Tipo	Stato in Elenco	Utile	PRI	Gruppo
Assente	Ricontattare(R)	Assente	True	10	
Non Interessato	Negativo (N)	Da Contattare	True	5	
Non risponde	Ricontattare(R)	Non risponde	True	10	
Richiamare prossima volta	Ricontattare(R)	Richiamare prossima volta	True	4	RICHIAMARE PROSSIMA VOLTA
Scherzo	Negativo (N)	Scherzo	False	17	SCHERZO
Richiesta interna generica	Ricontattare(R)	Richiesta interna generica	False	20	RICHIESTA INTERNA GENERICA
Gestione giacenza merce	Ricontattare(R)	Gestione giacenza merce	True	21	GESTIONE GIACENZA MERCE
Richiesta tecnica/Manutenzione	Ricontattare(R)	Richiesta tecnica/Manutenzione	True	22	RICHIESTA TECNICA
Insoluto	Ricontattare(R)	Insoluto	True	23	

Immagine 47 Stati contatti sintesi - esempio

b. Stati contatti completo

Report	Stati contatti completo
Descrizione	Stampa i dettagli delle telefonate selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i> ed anche sulla form della telefonata selezionata.
Codice modulo	Telefonate_StatiGrid, Telefonate_StatiForm
Nome del file RPT	StatiContatti_completo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI COMPLETO

Page 4 of 70
16/06/2010 12:22

ID Stato:	69
Tipo:	Ricontattare(R)
Descrizione:	Richiamare prossima volta
Descrizione suppl:	(nc)
Priorita:	4
Gruppo:	RICHIAMARE PROSSIMA VOLTA
Stato da ripor. in Elenco:	Richiamare prossima volta
Stato da ripor. in ordine/opportunità:	Richiamare prossima volta
Campagna Succ:	
Tipo Operazione:	Sposta di campagna
Nuovo stato:	
Privato o pubblico:	Privato (ultimo operatore)

Opzioni richiamo

Tipo richiamo:	
Opzione richiamo:	Qualsiasi Richiamo - vedi parametri (0)
Minuti richiamo:	0

Altro

URL execute:
Campo libero:
Note:

Immagine 48 Stati contatti completo - esempio

c. Stati contatti dettagli

Report	Stati contatti dettagli
Descrizione	Stampa il dettaglio sintetico delle telefonate selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia di <i>Stati Contatti</i>
Codice modulo	Telefonate_StatiGrid
Nome del file RPT	StatiContatti_dettagli.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

STATI CONTATTI DETTAGLI

Page 1 of 24
16/06/2010 12:22

ID Stato: 48
Tipo: Ricontattare(R)
Descrizione: Assente

Descrizione suppl: (nc)
Priorita: 10
Gruppo:
Stato da ripor. in Elenco: Assente
Stato da ripor. in ordine/opportunità:
Campagna Succ:
Tipo Operazione: Sposta di campagna
Nuovo stato:
Privato o pubblico: Privato (ultimo operatore)

ID Stato: 63
Tipo: Negativo (N)
Descrizione: Non Interessato

Descrizione suppl: (nc)
Priorita: 5
Gruppo:
Stato da ripor. in Elenco: Da Contattare
Stato da ripor. in ordine/opportunità: Trattativa Annullata/Non interessato
Campagna Succ:
Tipo Operazione: Sposta di campagna
Nuovo stato:
Privato o pubblico: Privato (ultimo operatore)

Immagine 49 Stati contatti dettagli – esempio

2.15 Help Desk - Contratti

a. Lista Contratti

Report	Lista Contratti
Descrizione	Stampa la lista dei contratti selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Contratti</i> .
Codice modulo	TT_ContrattiGrid
Nome del file RPT	Contratti_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA CONTRATTI

Page 1 of 1

03/01/2011 15:57

Numero	Cliente	Tipo	Data Inizio	Data Scadenza
0000001	REPETTO CATERINA 2	Assistenza	22/09/2010	22/10/2010
0000003	RABBANI DANIELE	Assistenza	23/09/2009	23/09/2010
0000004	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	Supporto Base	30/09/2010	30/10/2010
0000005	GUERRIERI CLAUDIA	Supporto Base	13/12/2010	13/12/2011

Immagine 50 Lista Contratti – esempio

b. Lista Contratti Dettaglio, Contratto

Report	Lista Contratti Dettaglio, Contratto
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni contratto selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Contratti</i>
Codice modulo	TT_ContrattiGrid, TT_ContrattiForm
Nome del file RPT	Contratto.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**TEAM DI ASSISTENZA**CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351**CONTRATTO**

Page 1 of 1

03/01/2011 16:53

ID: **1** Numero contratto: **0000001****Dati**

Cliente	Data inizio forn.	Tipo di contratto
REPETTO CATERINA 2		Assistenza
Data inizio	Data scadenza	Data disdetta
22/09/2010	22/10/2010	
Costo al cliente	Numero coupon	Costo fornitore
350,00	8	150,00
SLA		
Priorità standard di risposta		

Impostazioni predefinite per le attività legate al contratto

Tipo	Condizioni
Consulenza	Come da contratto coupon
Dove	Priorità
	Alta

Note

Note

Prodotti

Codice	Descrizione	Variante	Disabilitato
	BARBARA III 11,94 X 5,45		No

Rinnovi

Nessun rinnovo del contratto

Immagine 51 Contratto – esempio

c. Lista Tipi Contratto, Tipo Contratto

Report	Lista Tipi Contratto, Tipo Contratto
Descrizione	Stampa la lista dei tipi contratto selezionati.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Contratti</i> .
Codice modulo	TT_ContrattiTipiGrid, TT_ContrattiTipiForm
Nome del file RPT	TipoContratto.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPI CONTRATTO

Page 1 of 1

05/01/2011 14:50

ID	Tipo Contratto	Annuale	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
1	Assistenza	Yes	No	No	No
2	Coupon	Yes	No	No	No
3	Forfait	Yes	No	No	No
4	Solo Email	Yes	No	No	No
5	Solo Telefonico	Yes	No	No	No
6	Supporto Avanzato	Yes	No	No	No
7	Supporto Base	Yes	No	Yes	No
8	Tutto Compreso	Yes	No	No	No

Immagine 52 Lista Tipi Contratto – esempio

d. Lista Contratti SLA, Contratto SLA

Report	Lista Contratti SLA, Contratto SLA
Descrizione	Stampa la lista dei contratti SLA selezionati.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Contratti SLA</i> .
Codice modulo	TT_ContrattiSLAGrid, TT_ContrattiSLAForm
Nome del file RPT	ContrattoSLA.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONTRATTI SLA

Page 1 of 1

05/01/2011 14:57

ID	SLA	T. risposta	T. soluzione	T. calendario	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
1	Test01	0	0	Yes	No	No	No
2	Generico	0	0	Yes	No	Yes	No
3	Next Business Day	720	1440	Yes	No	No	No
4	Priorità standard di risposta	720	5760	No	No	No	No
5	Priorità standard di risposta - lavorativi	720	5760	No	No	No	No

Immagine 53 Lista Contratti SLA – esempio

2.16 Help Desk - Segnalazioni

a. Lista Segnalazioni

Report	Lista Segnalazioni
Descrizione	Stampa la lista delle segnalazioni selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Segnalazioni</i> .
Codice modulo	TT_SegnalazioniGrid
Nome del file RPT	Segnalazioni_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

03/01/2011 17:25

Numero	Data Ins.	Descrizione Problema	Stato
0000017	14/10/2009 16.11	Il video non si accende	Chiuso
0000018	14/10/2009 16.16	Problema riscontrato in fase di inserimento nuovo record	Aperto
0000025	23/11/2010 14.56	Errore in fase di esitazione	Chiuso

Immagine 54 Lista Segnalazioni – esempio

b. Lista Segnalazioni Dettaglio, Segnalazione

Report	Lista Segnalazioni Dettaglio, Segnalazione
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni segnalazione selezionata.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i>
Codice modulo	TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm
Nome del file RPT	Segnalazione.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

**TEAM DI ASSISTENZA**CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351**SEGNALAZIONE**

Page 1 of 1

03/01/2011 17:54

ID: **43** Numero TT: **0000037****Dati**

Cliente

REPETTO CATERINA 2

Prodotto

Contratto n°

0000001

Scadenza

22/10/2010

Tipo

Data segnalazione

08/12/2010 17.10

Priorità

Media

Registrato da

Stato Corrente

Chiuso

In carico a

Data prevista soluzione

Data soluzione

Generico Agente (AgGen)

15/12/2010

Descrizione problema

Problema accensione video

Soluzione

Sostituito fusibile

Note

Note interne

Fusibile bruciato

Caratteristiche

Nessuna caratteristica impostata per questa segnalazione

Immagine 55 Segnalazione – esempio

c. Lista Segnalazioni/Attività Dettaglio, Segnalazione/Attività

Report	Lista Segnalazioni/Attività Dettaglio, Segnalazione/Attività
Descrizione	Stampa il dettaglio sintetico di ogni segnalazione selezionata e delle relative attività.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i>
Codice modulo	TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm
Nome del file RPT	Segnalazioni_Activita.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEGNALAZIONI E ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 9:25

ID: **31** Numero TT: **0000025**

Cliente

REPETTO CATERINA 2

Tipo

Test 2

Data segnalazione

23/11/2010 14.56

Priorità

Alta

Stato Corrente

Chiuso

In carico a

DIPROVA AGENTE (AGN DI PROVA)

Data prevista soluzione

Data soluzione

23/11/2010

Descrizione problema

Errore in fase di esitazione

Soluzione

Risolto bug in istruzione SQL di inserimento

Attività

ID

33

Priorità

Media

Stato

Chiuso

Data richiesta

01/12/2010 16.55

Inizio attività

01/12/2010 16.55

Fine attività

13/12/2010 14.10

Descrizione breve

TIPICA OPERAZIONE A

Operatore 1

Agenzia fittizia (Agenziafittizia)

Tipo

Consulenza

Dove

Condizioni

ID

35

Priorità

Media

Stato

In Lavorazione

Data richiesta

01/12/2010 17.20

Inizio attività

01/12/2010 17.20

Fine attività

Descrizione breve

TIPICA OPERAZIONE A

Operatore 1

Agenzia fittizia (Agenziafittizia)

Tipo

Formazione

Dove

Condizioni

ID

36

Priorità

Media

Stato

In Lavorazione

Data richiesta

01/12/2010 17.22

Inizio attività

01/12/2010 17.22

Fine attività

Descrizione breve

TIPICA OPERAZIONE A

Operatore 1

Agenzia fittizia (Agenziafittizia)

Tipo

Consulenza

Dove

Ufficio

Condizioni

Normali

Immagine 56 Segnalazione/Attività – esempio

d. Riepilogo Segnalazioni

Report	Riepilogo Segnalazioni
Descrizione	Stampa delle segnalazioni con dettagli inerenti il cliente, il prodotto/servizio per cui è stata aperta la segnalazione e le attività svolte.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Segnalazioni</i>
Codice modulo	TT_SegnalazioniGrid, TT_SegnalazioniForm
Nome del file RPT	RiepilogoSegnalazioni.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Riepilogo Segnalazioni

Page 1 of 2

04/01/2011 9:37

Numero TT: 0000025

Tipo Segnalazione	Stato Segnalazione	Priorità
Test 2	Chiuso	Alta
Data Segnalazione	Data Soluzione (* = prevista)	Tempo Lavorato
23/11/2010 14.56.52	23/11/2010	08h 00.00
Assegnato a DIPROVA AGENTE (AGN DI PROVA)		

Cliente

ID Cliente	Ragione Sociale		
33	REPETTO CATERINA 2		
Città	CAP	Provincia	
BORGHETTO D'ARROSCIA	18020	IM	
Indirizzo			
LOCALITA' sconosciuta PIANO DEI GRILLI,63 100 100			
E-mail	Num. Tel.	Num. Cell.	Num. Fax
m_valente@virgilio.it	187187187	1212324	1111111111
Partita IVA	Codice Fiscale		
12312312312	RPTCRN36B69A993H		

Prodotto/servizio per cui è stata aperta la segnalazione

Codice	Descrizione		
000021			
Contratto n°	Attivo dal	Scadenza	
0000001	22/09/2010	22/10/2010	

Oggetto segnalazione

Descrizione problema
Errore in fase di esitazione

Soluzione
Risolto bug in istruzione SQL di inserimento

Attività svolte

Attività			
TIPICA OPERAZIONE A			
Priorità	Stato	Data inizio	Data fine
Media	Chiuso	01/12/2010	13/12/2010

Immagine 57 Riepilogo Segnalazioni – esempio

e. Lista Tipi Segnalazioni

Report	Lista Tipi Segnalazioni
Descrizione	Stampa la lista dei tipi segnalazioni selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Segnalazioni</i> .
Codice modulo	TT_SegnalazioniTipiGrid
Nome del file RPT	SegnalazioniTipi_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA TIPI SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

04/01/2011 15:19

Tipo segnalazione	SLA	Note
Problema Hardware	Test01	Problematica legata all'hardware della macchina (rottura, malfunzionamenti periferiche ecc..)
Problema Software	Test01	

Immagine 58 Lista Tipi Segnalazioni – esempio

f. Lista Tipi Segnalazioni Dettaglio, Tipo Segnalazione

Report	Lista Tipi Segnalazioni Dettaglio, Tipo Segnalazione
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni tipo segnalazione selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Segnalazioni</i> .
Codice modulo	TT_SegnalazioniTipiGrid, TT_SegnalazioniTipiForm
Nome del file RPT	SegnalazioniTipo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPO SEGNALEZIONE

Page 1 of 1

04/01/2011 15:24

1 Problema Hardware

SLA	Tipo padre	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
Test01		No	No	No

Note

Problematica legata all'hardware della macchina (rottura, malfunzionamenti periferiche ecc..)

Immagine 59 Tipo Segnalazione – esempio

g. Lista Stati Segnalazioni

Report	Lista Stati Segnalazioni
Descrizione	Stampa la lista degli stati segnalazioni selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Stati Segnalazioni</i> .
Codice modulo	TT_SegnalazioniStatiGrid
Nome del file RPT	SegnalazioniStati_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA STATI SEGNALAZIONI

Page 1 of 1

04/01/2011 15:44

Stato	Tipo	Note
Aperto	Aperto (A)	Segnalazione aperta.
Chiuso	Chiuso (C)	Segnalazione risolta.
Da Fare	Aperto (A)	
In corso	Attesa (W)	
In corso ma già analizzato	Attesa (W)	

Immagine 60 Lista Stati Segnalazioni – esempio

h. Lista Stati Segnalazioni Dettaglio, Stato Segnalazioni

Report	Lista Stati Segnalazioni Dettaglio, Stato Segnalazioni
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni stato segnalazioni selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Stati Segnalazioni</i> .
Codice modulo	TT_SegnalazioniStatiGrid, TT_SegnalazioniStatiForm
Nome del file RPT	SegnalazioniStato.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEGNALAZIONI STATO

Page 1 of 1

04/01/2011 16:49

1 **Aperto**

Tipo	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore
Aperto (A)	No	Yes	No

Note

Segnalazione aperta.

Immagine 61 Stato Segnalazioni – esempio

2.17 Help Desk - Attività

a. Lista Attività

Report	Lista Attività
Descrizione	Stampa la lista delle attività selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaGrid
Nome del file RPT	Attivita_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 11:44

ID: **31** Numero TT: **0000025**

ID	Richiesta	Inizio	Fine	Attività	Stato
33	01/12/2010 16.55	01/12/2010 16.55	13/12/2010 14.10	TIPICA OPERAZIONE A	Chiuso
35	01/12/2010 17.20	01/12/2010 17.20		SCANSIONE ANTIVIRUS	In Lavorazione
36	01/12/2010 17.22	01/12/2010 17.22		REALIZZAZIONE REPORT	In Lavorazione

Immagine 62 Lista Attività – esempio

b. Lista Attività Dettaglio, Attività

Report	Lista Attività Dettaglio, Attività
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni attività selezionata.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaGrid, TT_ActivitaForm
Nome del file RPT	Attivita.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 12:20

ID: **31** Numero TT: **0000025**

ID Attività: **36**

Dati

Priorità
Media

Stato
In Lavorazione

Data richiesta
01/12/2010 17.22

Inizio attività
01/12/2010 17.22

Fine prevista

Fine attività

Descrizione breve
REALIZZAZIONE REPORT

Operatore 1
Agenzia fittizia (Agenziafittizia)

Operatore 2

Operatore 3

Tipo
Consulenza

Dove
Ufficio

Condizioni
Normali

Inoltra il trouble ticket a

Descrizione
Realizzare un report per la vista.

Intervento

Ore totali
1,0

Ore pausa
0,0

Da fatturare
0,0

Num. oper.
1

Tempo da fatt.
0,0

Costo orario
0,00

Costo uscita
0,00

Costo totale
0,00

Costo al cliente
0,00

Note

Note interne
Utilizzare il modello standard per il report.

Riferimenti contabilità

Caratteristiche

Difficoltà
Media

Immagine 63 Attività – esempio

c. Lista Tipi Attività

Report	Lista Tipi Attività
Descrizione	Stampa la lista dei tipi attività selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaTipiGrid
Nome del file RPT	AttivitaTipi_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA TIPI ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:16

Tipo attività	Tariffa oraria	Responsabile
Ascolto	10,00	ROSSI GIOVANNI
Consulenza	80,00	Generico Agente
Formazione	70,00	
Installazione	55,00	
Test	50,00	

Immagine 64 Lista Tipi Attività – esempio

d. Lista Tipi Attività Dettaglio, Tipo Attività

Report	Lista Tipi Attività Dettaglio, Tipo Attività
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni tipo attività selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaTipiGrid, TT_ActivitaTipiForm
Nome del file RPT	AttivitaTipo.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

TIPO ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:28

2	Consulenza				
Libero		Tariffa oraria	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
		80,00	No	Yes	No
Responsabile					
Generico Agente (AgGen)					

Immagine 65 Tipo Attività – esempio

e. Lista Stati Attività

Report	Lista Stati Attività
Descrizione	Stampa la lista degli stati attività selezionati.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Stati Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaStatiGrid
Nome del file RPT	AttivitaStati_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA STATI ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 17:52

Descrizione	Tipo	Significato
Aperto	Aperto (A)	Attività inserita ma non ancora in lavorazione.
Chiuso	Chiuso (C)	
In attesa	Attesa (W)	Svolgimento attività bloccato.
In Lavorazione	Attesa (W)	

Immagine 66 Lista Stati Attività – esempio

f. Lista Stati Attività Dettaglio, Stato Attività

Report	Lista Stati Attività Dettaglio, Stato Attività
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni stato attività selezionato.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Stati Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaStatiGrid, TT_ActivitaStatiForm
Nome del file RPT	AttivitaStato.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

STATO ATTIVITA'

Page 1 of 1

04/01/2011 18:01

1	Aperto			
Tipo		Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore
Aperto (A)		No	No	No
Significato				
Attività inserita ma non ancora in lavorazione.				

Immagine 67 Stato Attività – esempio

g. Lista Condizioni Attività, Condizione Attività

Report	Lista Condizioni Attività, Condizione Attività
Descrizione	Stampa la lista delle condizioni attività selezionate.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Condizioni Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaCondizioniGrid, TT_ActivitaCondizioniForm
Nome del file RPT	AttivitaCondizione.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CONDIZIONI ATTIVITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 14:32

ID	Condizione	Calcola	Libero	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
1	Normali	100		No	No	No
2	Addebita solo uscita	0		No	No	No
3	Come da contratto coupon	100		No	No	No
4	Come da offerta	100		No	No	No
5	Fuori Garanzia	100		No	No	No
6	Fuori garanzia - non possibile fatturare	100		No	No	No
7	Fuori garanzia fattura 50%	50		No	No	No
8	In Garanzia	0		No	No	No

Immagine 68 Lista Condizioni Attività – esempio

h. Lista Sedi Attività, Sede Attività

Report	Lista Sedi Attività, Sede Attività
Descrizione	Stampa la lista delle sedi attività selezionate.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Sedi Attività</i> .
Codice modulo	TT_ActivitaDoveGrid, TT_ActivitaDoveForm
Nome del file RPT	AttivitaDove.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

SEDI ATTIVITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 14:41

ID	Dove	Uscita	Tariffa uscita	Libero	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
1	Ufficio	100,00	0,00		No	No	No
2	Presso Cliente (entro 40Km)	100,00	30,00		No	No	No
3	Presso Cliente (oltre 40Km)	100,00	45,00		No	No	No
4	Presso nostra sede	0,00	0,00		No	No	No

Immagine 69 Lista Sedi Attività – esempio

i. Lista Operazioni, Operazione

Report	Lista Operazioni, Operazione
Descrizione	Stampa la lista delle operazioni selezionate.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipologie Operazioni</i> .
Codice modulo	TT_OperazioniGrid, TT_OperazioniForm
Nome del file RPT	Operazione.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

OPERAZIONI

Page 1 of 1

05/01/2011 15:34

ID	Descrizione	Obsoleto	Predefinito	Bloccato
1	TIPICA OPERAZIONE A	No	Yes	No
2	TIPICA OPERAZIONE B	No	No	No
3	ALTRA OPERAZIONE	No	No	No
4	REALIZZAZIONE REPORT	No	No	No
5	RIAVVIO SISTEMA	No	No	No
6	SCANSIONE ANTIVIRUS	No	No	No

Immagine 70 Lista Operazioni – esempio

2.18 Help Desk - Generici

a. Lista FAQ

Report	Lista FAQ
Descrizione	Stampa la lista delle FAQ selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Consultazione FAQ</i> .
Codice modulo	TT_FaqGrid
Nome del file RPT	TTFaq_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA FAQ

Page 1 of 1

05/01/2011 16:07

Categoria	Domanda	Valido dal	Lecture
CRM	Nel CRM esiste una funzione che mi permette di organizzare oltre ai richiami per le anagrafiche presenti, ma anche altre azioni, come invio e-mail, determinate ricerche, ecc, in modo che compaia un "memo" agli operatori interessati che faccia capire cosa fare, quando e per chi?		0
CRM	E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?		0

Immagine 71 Lista FAQ – esempio

b. Lista FAQ Dettaglio, FAQ

Report	Lista FAQ Dettaglio, FAQ
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni FAQ selezionata.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Consultazione FAQ</i> .
Codice modulo	TT_FaqGrid, TT_FaqForm
Nome del file RPT	TTFaq.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

FAQ

Page 1 of 2

05/01/2011 16:41

1	CRM	
Lecture	Valido dal	Validato da
0	05/11/2009	GIOVANNI ROSSI
Domanda		
Nel CRM esiste una funzione che mi permette di organizzare oltre ai richiami per le anagrafiche presenti, ma anche altre azioni, come invio e-mail, determinate ricerche, ecc, in modo che compaia un "memo" agli operatori interessati che faccia capire cosa fare, quando e per chi?		
Risposta		
Certamente, nel CRM sono presenti "infinite" attività per ogni anagrafica. Ciascuna di queste ha delle sue date di riferimento (che possono essere intese solitamente come scadenza), note, assegnatario (operatore - che può essere pubblico, ovvero attività in carico/visibile da tutti) e soprattutto uno status che può essere personalizzato dall'utilizzatore.		

2	CRM	
Lecture	Valido dal	Validato da
0	03/12/2010	Addetta uno
Domanda		
E' possibile vedere tutto il percorso di un'azione tipo in un nominativo: es. ricerca nome, visualizzazione storia precedente, collegamento di nuove opportunità di vendita, dati anagrafici?		
Risposta		
Sì, il CRM è proprio lo strumento adatto per analizzare la "vita" delle anagrafiche presenti; ci sono diversi strumenti con cui è possibile riepilogare questo percorso: Ricerca rapida. Consultabile mediante la "Situazione" che mostra una situazione di sintesi già pronta (contatti, appuntamenti, storico venduto, inserimento in campagna, caratteristiche aggiuntive del cliente) del CRM. Situazione CRM. Visualizza una situazione complessiva del nominativo, personalizzabile ad hoc sulle specifiche esigenze del cliente, ed è consultabile da praticamente qualsiasi punto del programma. Capita spesso infatti che il CRM visualizzi le opportunità del nominativo consultato in modo "preconfezionato", ma se occorre visualizzare subito un campo specifico, la "Sintesi CRM", consente di personalizzare la visione univoca e complessiva del cliente.		

Immagine 72 Lista FAQ Dettaglio – esempio

c. Lista Priorità

Report	Lista Priorità
Descrizione	Stampa la lista delle priorità selezionate.
Dove si trova	Si trova sulla griglia dei <i>TT Tipi Priorità</i> .
Codice modulo	TT_PrioritaGrid
Nome del file RPT	Priorita_Sintesi.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

LISTA PRIORITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 16:58

Descrizione	Priorità	Note	Obsoleto
Alta	1	Prestare massima attenzione.	False
Media	2		False
Normale	3		False
Bassa	4		False
Da lasciare in coda	5	Svolgere solo se ultima attività rimasta.	False

La priorità è indicata con un valore numerico da 0 a n, più basso è il valore più alta è la priorità.

Immagine 73 Lista Priorità – esempio

d. Lista Priorità Dettaglio, Priorità

Report	Lista Priorità Dettaglio, Priorità
Descrizione	Stampa il dettaglio di ogni priorità selezionata.
Dove si trova	Si trova sia sulla griglia che sulla form dei <i>TT Tipi Priorità</i> .
Codice modulo	TT_PrioritaGrid, TT_PrioritaForm
Nome del file RPT	Priorita.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

PRIORITA'

Page 1 of 1

05/01/2011 17:05

1	Alta			
Priorità	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore	
1	No	No	No	
Note				
Prestare massima attenzione.				
4	Media			
Priorità	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore	
2	No	Yes	No	
Note				
2	Normale			
Priorità	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore	
3	No	No	No	
Note				
5	Bassa			
Priorità	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore	
4	No	No	No	
Note				
3	Da lasciare in coda			
Priorità	Obsoleto	Predefinito	Bloccato dal produttore	
5	No	No	No	
Note				
Svolgere solo se ultima attività rimasta.				
La priorità è indicata con un valore numerico da 0 a n, più basso è il valore più alta è la priorità.				

Immagine 74 Lista Priorità Dettaglio – esempio

3. Analisi

L'analisi sono disponibili sulle griglie di ricerca avanzata. I report e l'analisi sono organizzati per ogni ricerca cioè:

- Ricerca avanzata Segnalazioni/Contratti (RICERCA ORDINI)
- Anagrafiche – Ricerca avanzata (RICERCA CLIENTI)
- Analisi Contact Management (RICERCA CALL CENTER)

E' possibile effettuare l'analisi all'interno della sistema o generare un report con i risultati di ricerca effettuata.

3.1 Ricerca Ordini

a. Lista Appuntamenti (5 giorni)/(Odierno)/(Generale)

Report	Lista Appuntamenti (5 giorni)/(Odierno)/(Generale)
Descrizione	Stampa la lista degli appuntamenti presi per i prossimi 5 giorni/per giorno corrente/per tutti prossimi giorni.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	Analisi_AppuntamentiDistintaVert.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Filtro: 						
CODICEAGENTE	COGNOME	NOME	APPUNTAMENTO	QUANTI	PORTAFOGLIO	LIMITEAPPUNTAMENTI
AgGen	Generico	Agente	20/06/2010 10.00.00	1	Appartiene	10
AgGen	Generico	Agente	21/06/2010 9.00.00	1	Appartiene	0
AgGen	Generico	Agente	23/06/2010 10.25.00	1	Appartiene	0
						  (D) Records: 3 

Immagine 75 Lista appuntamenti – esempio analisi

Codice Agente
 AgGen

 Agente
GENERICO AGENTE
 VIA GENOVA, 185 21052 - BUSTO ARSIZIO (VA)
 Tel. 03318787458 - Email l.frigerio@siseco.it

 N. Appuntamenti
 6

 Appuntamenti di **mercoledì 07/07/2010**

Orario 9:20 - 9:25 Codice Cliente (3553) BARBERA LILLO Referente C.A. Telefono 187 eMail Note appuntamento	Codice Operatore 75 Indirizzo : VIA GARIBOLDI, 207 92013 - MENFI (AG) Oggetto Settore attività Tipo Mot. (Motivo / Campagna) ALGORITMOZONE\AUTOMATISMO AZ Esito [POS] [NEG] [ATT] > Altro	Operatore CASALE GIANLUCA IDOrdine 23723 Stato Da Contattare
Orario 11:25 - 11:30 Codice Cliente (1061) DI PONZIO DANILO Referente C.A. Telefono 187 eMail Note appuntamento	Codice Operatore 75 Indirizzo : VIA PRIARONA, 18 15610 - CREMOLINO (AL) Oggetto Settore attività Tipo Mot. (Motivo / Campagna) ALGORITMOZONE\AUTOMATISMO AZ Esito [POS] [NEG] [ATT] > Altro	Operatore CASALE GIANLUCA IDOrdine 23727 Stato Da Contattare

Immagine 76 Lista Appuntamenti – esempio report

b. Analisi vendita x prodotto

Report	Analisi vendita x prodotto
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita per singolo prodotto organizzate per imponibile di vendita e quantità degli ordini. Inoltre l'analisi genera i grafici per top 10 prodotti venduti (ordinati per imponibile di vendita e di quantità di vendita).
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_VenditaXProdotto.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

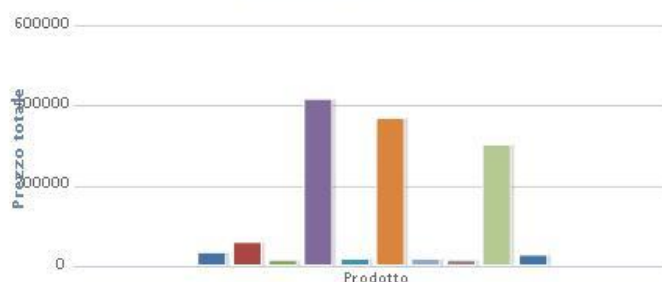
L'analisi vendita per singolo prodotto

Elenco totale prodotti ordinati per imponibile di vendita

PRODOTTODESC	TOT_VALORE	% PRODOTTO
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	416610,6	28,48
OLIVIA 3 1065 19 X 10,65	370787	25,34
CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75	304244	20,8
SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23	60914	4,16
OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34	35815	2,45
AMANDINE 1170 11,70X7,12 X 5,34	29796	2,04
OLIVIA 3 712 15,5 X 7,12	19699	1,35
SALINA GARDEN 2000X2900 ELETTRICA (LIQUID) LEAK PREVENTER	18240	1,25
MADELEINE 11 11,6 X7,1X 5,35	15478,29	1,06
	14646	1

Totale imponibile vendita : **1463061,42**

Top 10 prodotti - prezzo



Elenco totale prodotti ordinati per quantità di vendita

PRODOTTODESC	TOT_QUANTITÀ	% PRODOTTO
(LIQUID) LEAK PREVENTER	197	13,74
CTX-25 PH PLUS LIQUIDO CONF.20 LT	100	6,97
FISSO PROVVISORI	75	5,23
FARO 300 W CON TRASF. 200/12 V	71	4,95
84330 CUSCINO BLUE PER LETTINO	61	4,25
PIETRE PERIODITICHE CONF.20 KG	50	3,49
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	37	2,58
ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO	30	2,09
EASY DOSE COMPACT SYSTEM	28	1,95
ALLUNG/DMIN/PER LINER STD E BORDO	27	1,88

Totale quantità vendita: **1434**

Top 10 prodotti - quantità

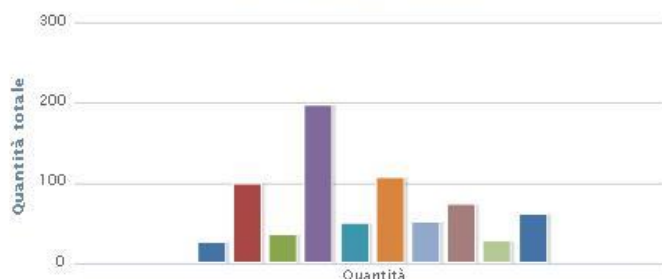


Immagine 77 Analisi x prodotto - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM

SAN VITTORE OLONA MI

Tel. 03319351 INT.2

Vendita per prodotto

Page 1 of 10

16/06/2010 15:11

Prodotto	Prezzo	% Prodotto	% Cumulata
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	416.610,60	28,48%	28,48 %
OLIVIA 3 1065 19 X 10,65	370.787,00	25,34%	53,82 %
CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75	304.244,00	20,80%	74,61 %
SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23	60.914,00	4,16%	78,78 %
OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34	35.815,00	2,45%	81,22 %
AMANDINE 1170 11,70X7,12 X 5,34	29.796,00	2,04%	83,26 %
OLIVIA 3 712 15,5 X 7,12	19.699,00	1,35%	84,61 %

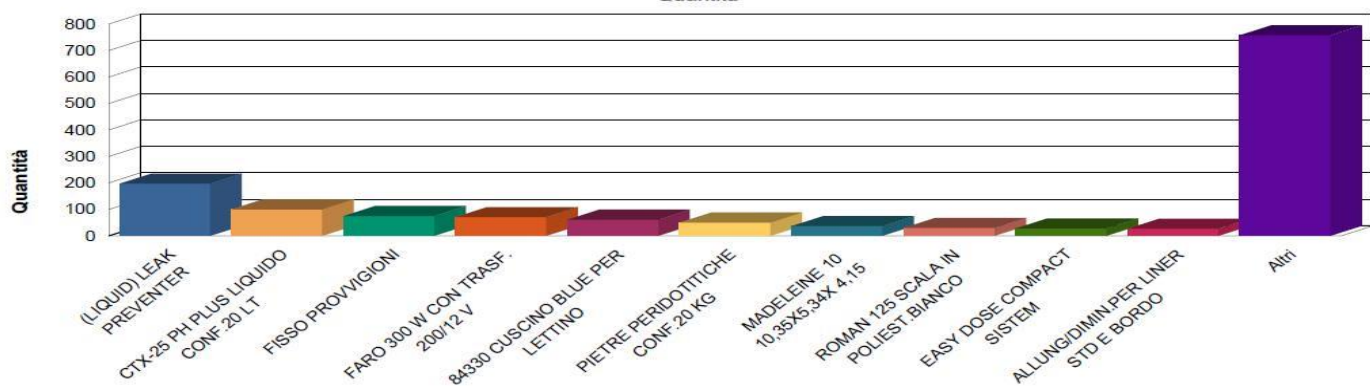
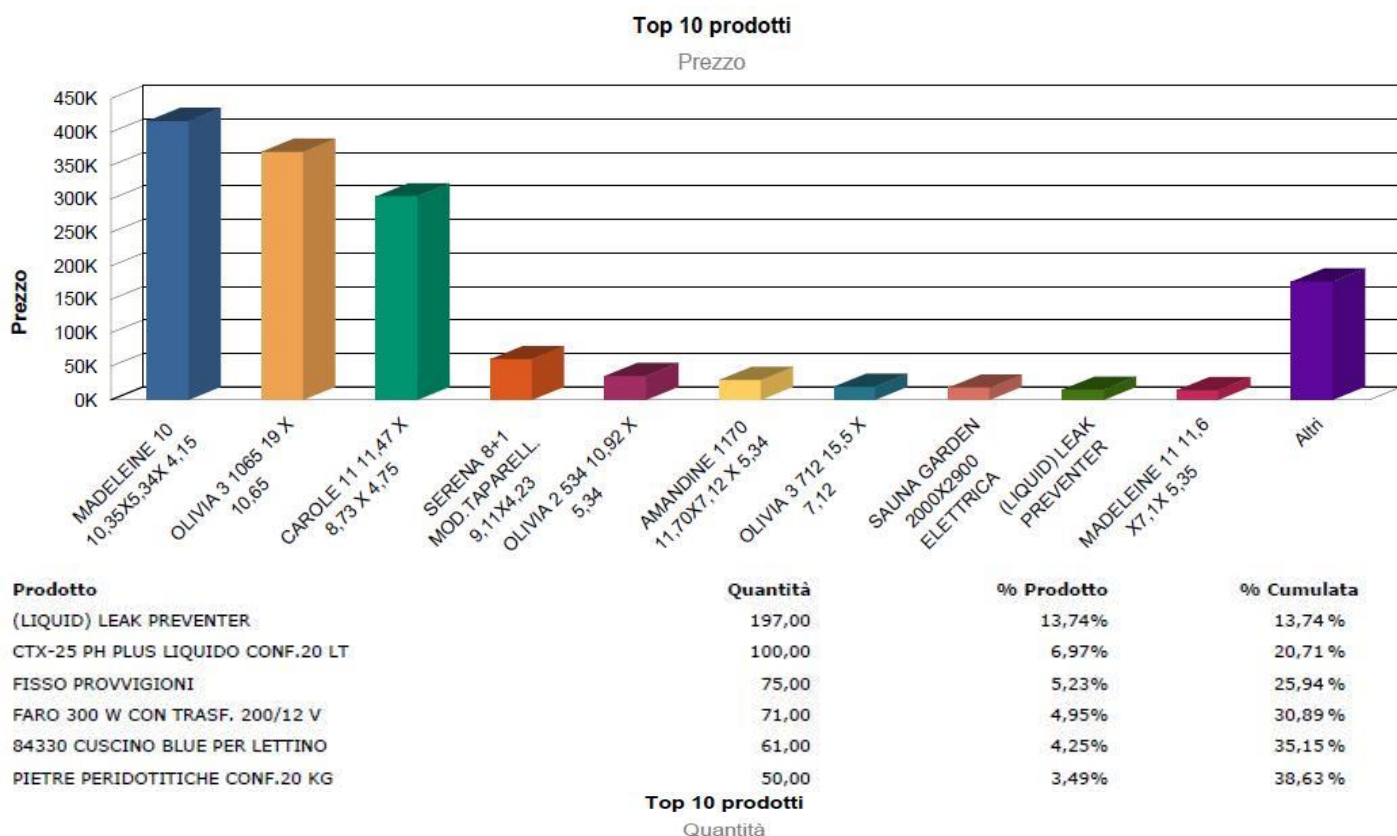


Immagine 78 Analisi vendita x prodotto - esempio report

c. Analisi vendita x Gruppo 1-4

Report	Analisi vendita x Gruppo 1-4
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita per ogni gruppo dei prodotti (Gruppo 1 - Gruppo 4) organizzate per imponibile di vendita e quantità degli ordini. Inoltre l'analisi genera i grafici di torta per mostrare la percentuale di vendita per ogni prodotto per ogni singolo gruppo. I grafici sono organizzati sia per imponibile di vendita sia per quantità di ordine.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_VenditaXGruppo1.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo2.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo3.Rpt AnalisiOrdini_VenditaXGruppo4.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

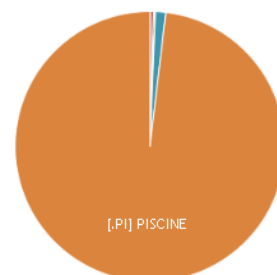
L'analisi vendita per gruppi prodotti

Elenco totale prodotti ordinati per gruppo 1 e imponibile di vendita

GRUPPO1	TOTAL	% PRODOTTO
[PI] PISCINE	1435388,92	98,11
PRIMO	18240	1,25
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	5627	0,38
[PRN] PISCINE ACCREDITI	3240,5	0,22
	555	0,04
[MKT] MARKETING PISCINE	10	0

Totale imponibile di vendita **1463061,42**

Gruppo 1 (prezzo)



Elenco totale prodotti ordinati gruppo 1 e quantità

GRUPPO1	TOT. QUANTITÀ	% PRODOTTO
[PI] PISCINE	1332	92,89
[PRN] PISCINE ACCREDITI	75	5,23
	15	1,05
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	9	0,63
PRIMO	2	0,14
[MKT] MARKETING PISCINE	1	0,07

Totale quantità di vendita **1434**

Gruppo 1 (quantità)

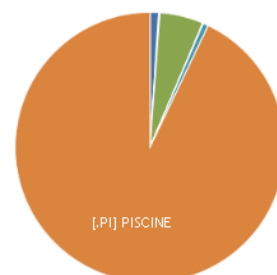
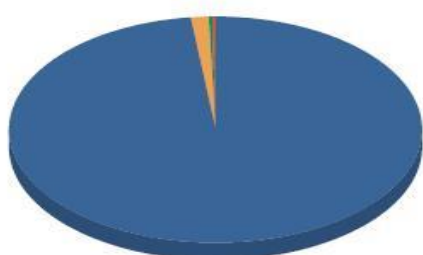


Immagine 79 Analisi vendita x Gruppo N - esempio analisi

Gruppo 1	Prezzo	% Prodotto	% Cumulata
[.PI] PISCINE	1435389	98,11%	98,11 %
PRIMO	18240	1,25%	99,36 %
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	5627	0,38%	99,74 %
[PRN] PISCINE ACCREDITI	3241	0,22%	99,96 %
	555	0,04%	100,00 %
[MKT] MARKETING PISCINE	10	0,00%	100,00 %
TOTAL	1.463.061,42		

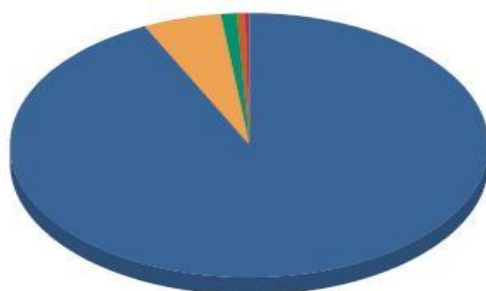
Gruppo1
Prezzo



[.PI] PISCINE	98,1%
PRIMO	1,2%
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	0,4%
[PRN] PISCINE ACCREDITI	0,2%
	0,0%
[MKT] MARKETING PISCINE	0,0%
Total:	100,0%

Gruppo 1	Quantità	% Prodotto	% Cumulata
[.PI] PISCINE	1.332,00	92,89%	92,89 %
[PRN] PISCINE ACCREDITI	75,00	5,23%	98,12 %
	15,00	1,05%	99,16 %
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	9,00	0,63%	99,79 %
PRIMO	2,00	0,14%	99,93 %
[MKT] MARKETING PISCINE	1,00	0,07%	100,00 %
TOTAL	1.434.00		
Records	241.00		

Gruppo 1
Quantità



[.PI] PISCINE	92,9%
[PRN] PISCINE ACCREDITI	5,2%
	1,0%
[FON] FONTANE PROFESSIONALI	0,6%
PRIMO	0,1%
[MKT] MARKETING PISCINE	0,1%
Total:	100,0%

Immagine 80 Analisi vendita x Gruppo N - esempio report

d. Analisi vendita mensile

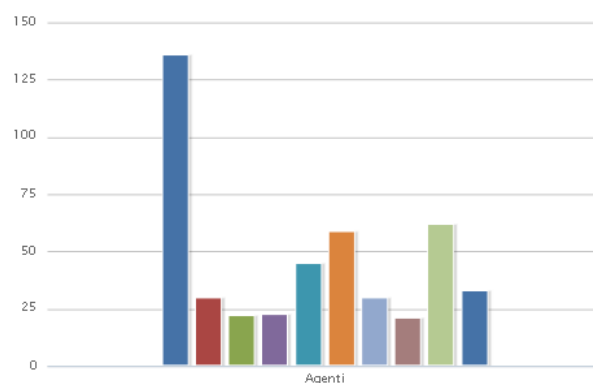
Report	Analisi vendita mensile
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita per ogni anno organizzato per agente e mese di vendita. Report disponibili all'interno degli analisi: <i>Visite per mese</i> <i>Offerte fatte per mese</i> <i>Offerte confermate per mese</i> <i>% di successo (rapporto di offerte fatte ad offerte confermate)</i> Inoltre per ogni report l'analisi genera un grafico con i risultati

	aggregati: <i>Top 10 Agenti con appuntamento</i> <i>Top 10 Agenti con più offerte</i> <i>Top 10 Agenti con più offerte confermate</i> <i>Top 10 Agenti con % di successo più alto</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_Mensile.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Visite per mese

IDAGENTE	AGENTE	ANNO	MESE	VISITE
185	Alberto Del Taglia	2010	2	1
185	Alberto Del Taglia	2010	4	2
185	Alberto Del Taglia	2010	5	1
207	Ale Michelucci	2010	2	1
207	Ale Michelucci	2010	3	17
177	Alessio Mannucci	2010	2	1
177	Alessio Mannucci	2010	3	1
174	Amedeo Iadicco	2010	2	1
174	Amedeo Iadicco	2010	3	6
200	Arrigo Del Taglia	2009	8	1

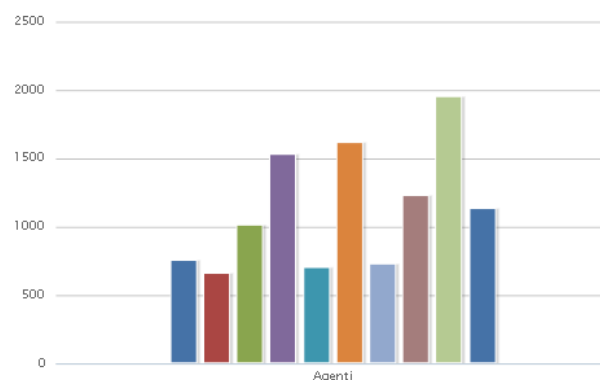
Top 10 Agenti con appuntamento



Offerte fatte per mese

IDAGENTE	AGENTE	ANNO	MESE	NUMERO OFFERTE
5		2006	2	1
5		2006	7	1
5		2007	1	2
5		2007	2	1
5		2007	4	2
5		2007	5	3
5		2007	6	1
5		2007	7	1
5		2007	9	2
5		2007	11	1

Top 10 Agenti con più offerte

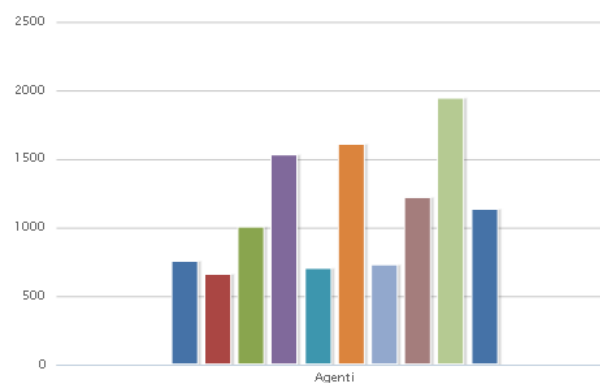


Appuntamenti ed offerte obsolete escluse.

Offerte confermate per mese

IDAGENTE	AGENTE	ANNO	MESE	OFFERTE
5		2006	2	1
5		2006	7	1
5		2007	1	2
5		2007	2	1
5		2007	4	2
5		2007	5	3
5		2007	6	1
5		2007	7	1
5		2007	9	2
5		2007	11	1

Top 10 Agenti con più offerte confermate



Appuntamenti ed offerte obsolete escluse.

Top 10 Agenti con % successo più alto

IDAGENTE	AGENTE	ANNO	MESE	OFFERTE	ORDINI EFFETTIVI	% SUCCESSO
33	PAGURA FABIO T	2007	3	4	4	100
32	PACIOTTO UMBERTO T	2007	7	14	14	100
22	GAMBILLARA DIEGO	2005	9	1	1	100
61	Gullo	2006	2	8	8	100
57	Diretto FL	2008	6	15	15	100
179	di-cube_Ag	2007	1	3	3	100
29	MELANDRI GIACOMO T	2007	7	42	42	100
49	VIGO ELENA T	2007	2	1	1	100
18	FINOTELLO ANDREA T	2008	4	3	3	100
12	DE GASPERIS IVO T	2007	7	20	20	100

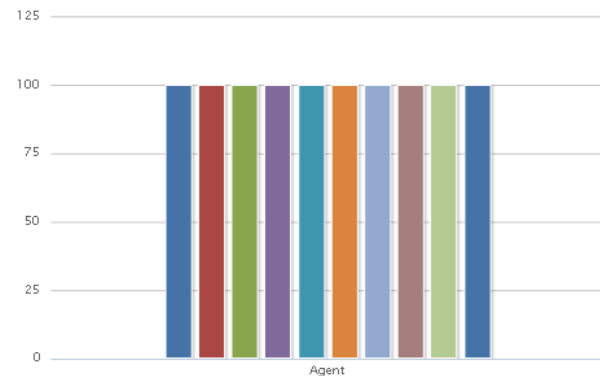


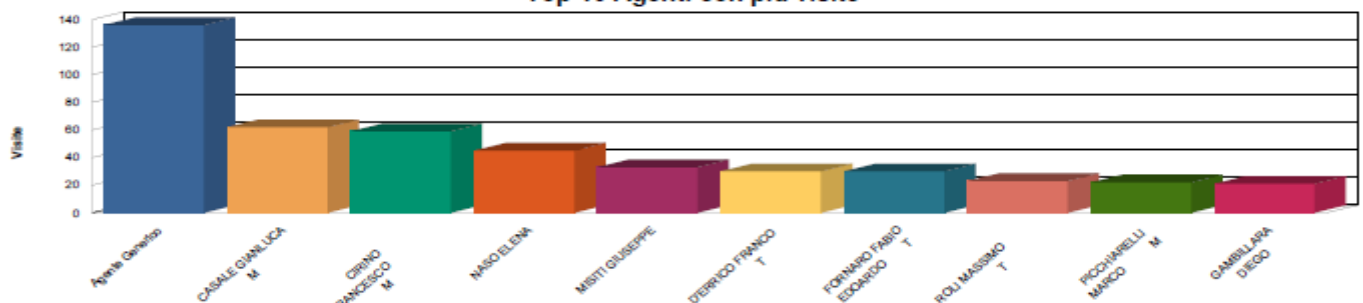
Immagine 81 Analisi mensile - esempio analisi

Visite per mese

Anno 2009

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Novembre	Ottobre	Dicembre	Total
Total	54	358	16	15	19	13	19	6	6	7	6	1	520
Agente Generico	4	3	5	10	17	6	16	5	4	5	3	0	78
Arrigo Del Taglio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CASALE GIANLUCA M	11	45	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
CIRINO FRANCESCO	6	51	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	58

Top 10 Agenti con più visite



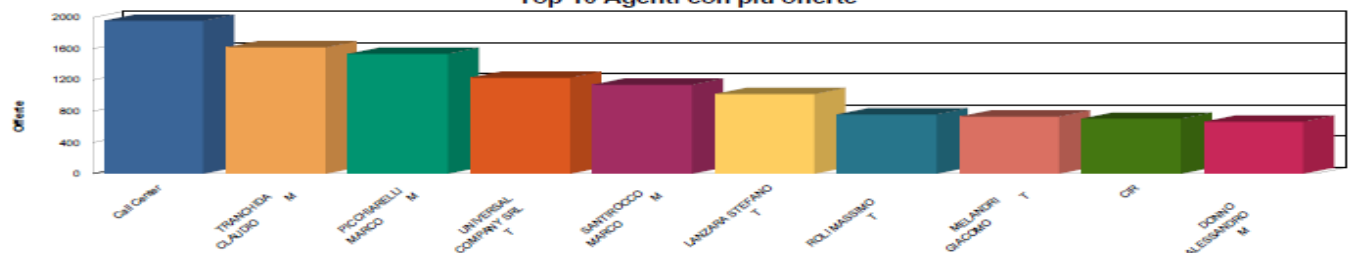
SISECO ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

Analisi mensili
Page 30 of 100
16/06/2010 15:29

Anno 2010

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Total
Total	2	16	70	33	31	7	159
Agente Generico	2	14	64	32	31	6	149
BIRKER SRL T	0	0	4	1	0	1	6
CASALE GIANLUCA M	0	0	1	0	0	0	1
DONNO ALESSANDRO	0	1	1	0	0	0	2
MARZO Rosal	0	1	0	0	0	0	1

Top 10 Agenti con più offerte



% di successo

Anno 2010

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Totale
<i>Totale</i>	0 2 0 %	2 16 6 %	0 70 0 %	3 33 9 %	0 31 0 %	0 7 0 %	4 159 3 %
<i>Agente Generico</i>	0 2 0 %	1 14 7 %	0 64 0 %	3 32 9 %	0 31 0 %	0 6 0 %	4 149 3 %
<i>BIRKER SRL</i>	0 0 0 %	0 0 0 %	0 4 0 %	0 1 0 %	0 0 0 %	0 1 0 %	0 6 0 %
<i>CASALE GIANLUCA</i>	0 0 0 %	0 0 0 %	0 1 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 1 0 %
<i>DOWNO ALESSANDRO</i>	0 0 0 %	0 1 0 %	0 1 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 2 0 %
<i>MARZO Rosal</i>	0 0 0 %	0 1 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 1 0 %

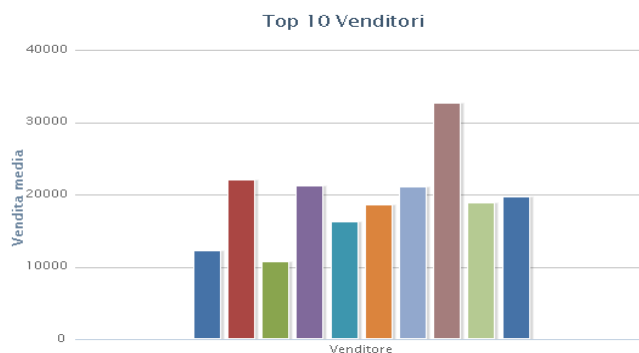
Immagine 82 Analisi vendita mensile - esempi report

e. Analisi vendita media

Report	Analisi vendita media
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita media organizzate per: <i>Venditore</i> <i>Agenzia</i> <i>Operatore</i> <i>Segnalatore</i> <i>Provenienza</i> <i>Zona (Zona del Cliente).</i> Inoltre per ogni report l'analisi genera un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 Venditori</i> <i>Top 10 Agenzie</i> <i>Top 10 Segnalatori</i> <i>Top 10 Provenienze</i> <i>Top 10 Zone.</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_Vendite.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

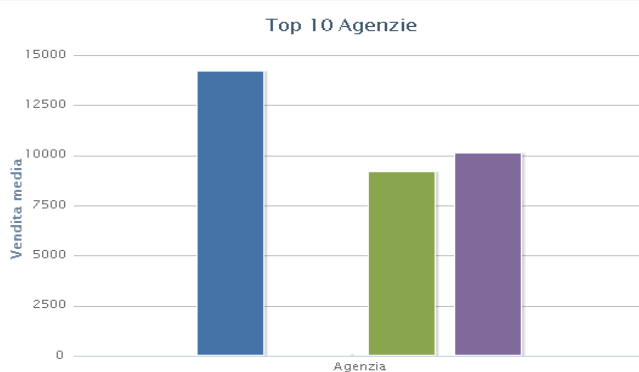
Vendita media organizzata per Venditore

Filtro:					
IDVENDITORE	VENDITORE	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
159	MISITI GIUSEPPE	32682,37	32682,37	32682,37	40
15	DONNO ALESSANDRO M	22049,76	22049,76	22049,76	5
183	Vincenzo Liccione_Ag	0	21248,96	26337,42	10
50	ZANGANI STEFANO	10140	21123,14	31303,2	57
27	MAGNI MILENA T	12000	19742,9	24540	24
49	VIGO ELENA T	11563,2	18842,78	23732,4	41
38	RINALDI EUGENIO M	18627,34	18627,34	18627,34	20
29	MELANDRI GIACOMO T	10007,04	16339,5	21104,64	22
172	Generico Agente	0	12307,02	290501,76	1129
25	LANZILLOTTA FRANCESCO	9711,96	10804,57	11637,96	14



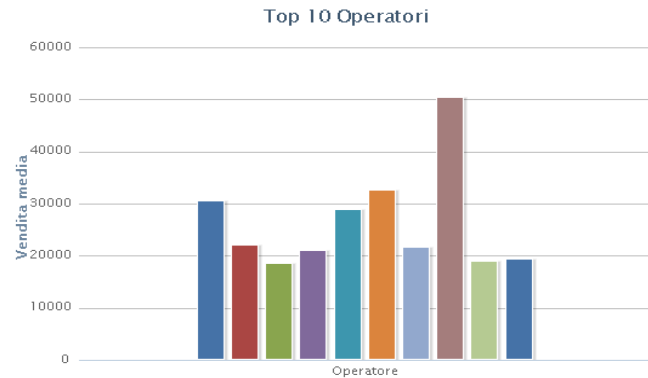
Vendita media organizzata per Agenzia

Filtro:					
IDAGENZIA	AGENZIA	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
3	Del Taglia Piscine	0	14229,86	290501,76	1391
217	CALL CENTER	1646,4	10145,6	14395,2	3
4	Segnalatore nullo	0	9187,5	23340	33
221	AGENZIA DONNO AGENZIA DONNO	0	113,29	744	7



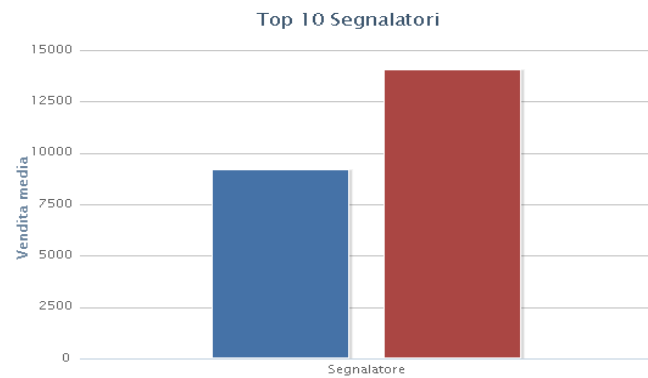
Vendita media organizzata per Operatore

Filtro:					
IDOPERATORE	OPERATORE	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
149	Amministratore	0	50481,22	229912	34
122	Call Center	32682,37	32682,37	32682,37	40
106	ROLI MASSIMO T	30523,2	30523,2	30523,2	12
165	Alberto Del Taglia	0	29048,75	52859,04	110
82	DONNO ALESSANDRO M	22049,76	22049,76	22049,76	5
89	GAMBILLARA DIEGO	21623,11	21623,11	21623,11	12
117	ZANGANI STEFANO	10140	21123,14	31303,2	57
94	MAGNI MILENA T	11563,2	19366,76	24540	31
116	VIGO ELENA T	11563,2	18940,99	23732,4	48
105	RINALDI EUGENIO M	18627,34	18627,34	18627,34	20



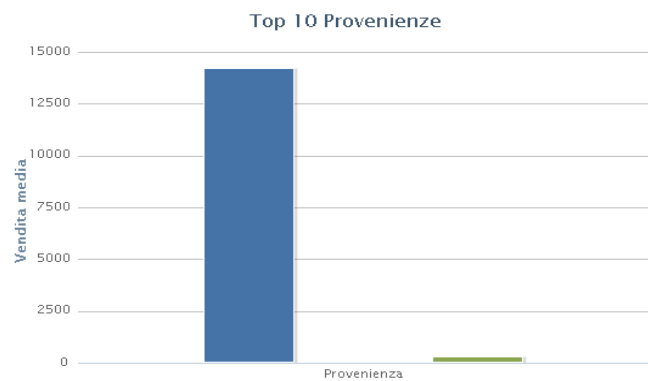
Vendita media organizzata per Segnalatore

Filtro:					
IDSEGNALATORE	SEGNALATORE	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
4	Segnalatore nullo	0	14054,95	290501,76	1401
3	Del Taglia Piscine	0	9187,5	23340	33



Vendita media organizzata per Provenienza

Filtro:				
PROVENIENZA	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
AFFISSIONE	0	14200,48	290501,76	1287
ALTRO	0	309,32	1320	38
GIORNALI	0	0	0	109



Vendita media organizzata per Zona

Filtro:				
COD_ZONA	VENDITAMIN	VENDITAMEDIA	VENDITAMAX	QUANTITÀ
SI - SI	0	116349,5	290501,76	16
PO - PO	11563,2	39334,51	52859,04	71
BA - BA	22049,76	22049,76	22049,76	5
-	0	20673,12	229912	196
TV - TV	4115,4	18705,16	21623,11	14
VE - VE	18627,34	18627,34	18627,34	20
FC - FC	18103,38	18103,38	18103,38	6
SP - SP	0	17927,33	31303,2	85
GE - GE	3513,3	17920,37	21044,46	35
RA - RA	10007,04	15875,21	21104,64	13

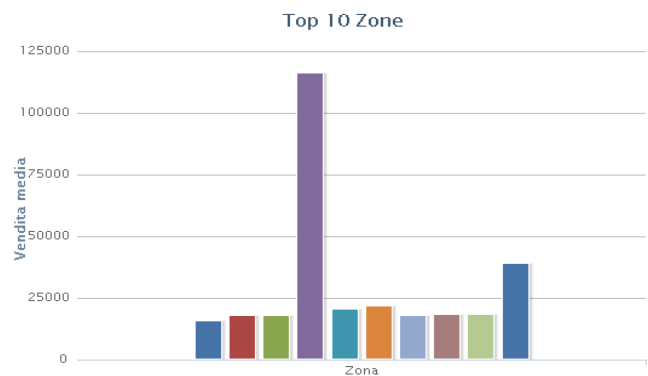
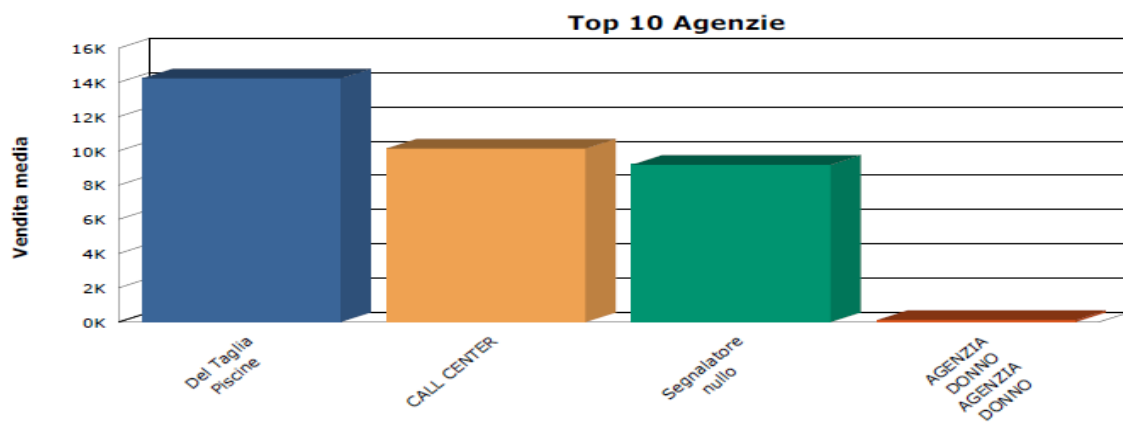


Immagine 83 Vendta media - esempi analisi

Agenzia	Vendita Min	Vendita Media	Vendita Max	Quantità
Del Taglia Piscine	0,00	14.229,86	290.501,76	1.391,00
CALL CENTER	1.646,40	10.145,60	14.395,20	3,00
Segnalatore nullo	0,00	9.187,50	23.340,00	33,00
AGENZIA DONNO AGENZIA DONNO	0,00	113,29	744,00	7,00



Operatore	Vendita Min	Vendita Media	Vendita Max	Quantità
Amministratore	0,00	50.481,22	229.912,00	34,00
Call Center	32.682,37	32.682,37	32.682,37	40,00
ROLI MASSIMO T	30.523,20	30.523,20	30.523,20	12,00
Alberto Del Taglia	0,00	29.048,75	52.859,04	110,00
DONNO ALESSANDRO M	22.049,76	22.049,76	22.049,76	5,00
GAMBILLARA DIEGO	21.623,11	21.623,11	21.623,11	12,00
ZANGANI STEFANO	10.140,00	21.123,14	31.303,20	57,00

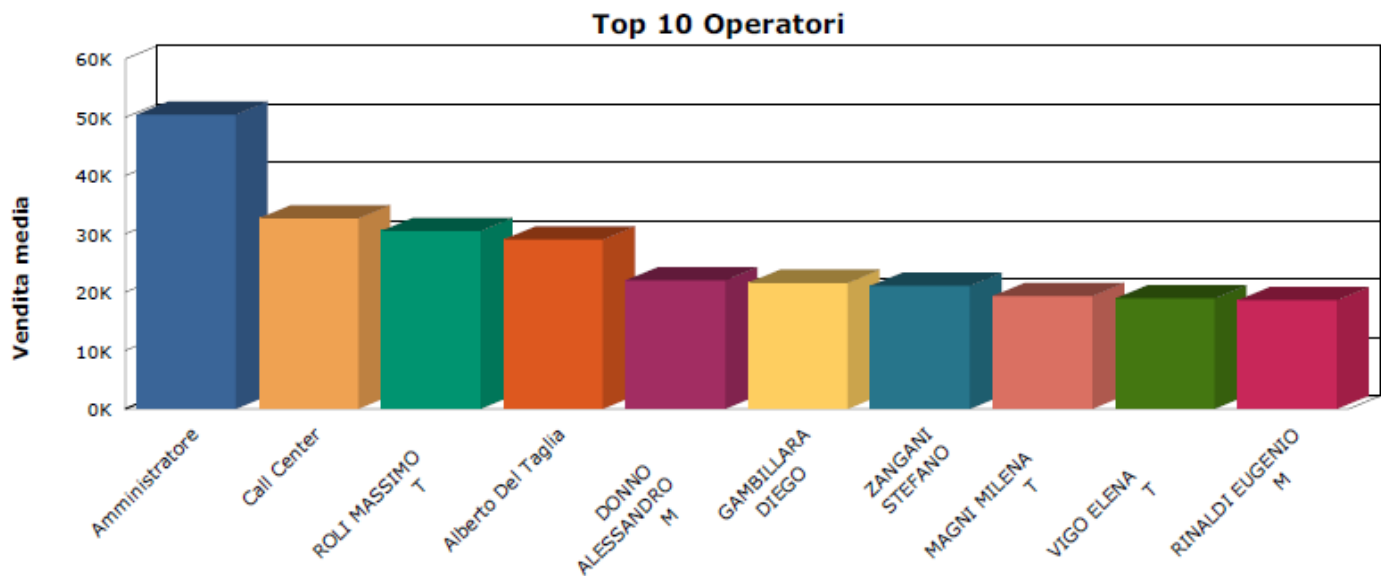


Immagine 84 Vendita media - esempi report

f. Analisi margini x Agente

Report	Analisi margini x Agente
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita/margini/prezzi/costi per ogni singolo prodotto organizzate per Agente. Inoltre l'analisi crea un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 Agenti – prezzi e margini medi</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_MarginiAgente.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Prezzi e margini medi per top 10 venditori									
Filtro:									
PRODOTTO	VENDITORE	PREZZO LISTINO	TOT. PREZZO	PREZZO MEDIO	TOT. COSTO	COSTO MEDIO	QUANTITA	MARGINE	MARGINE MEDIO
OLIVIA 3 1065 19 X 10,65	AgGen Generico Agente	43622,0000	370787	92696,75	0	0	11	479842	119960,5
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	AgGen Generico Agente	11802,0000	393006,6	13100,22	0	0	35	413070	13769
CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75	AgGen Generico Agente	15221,0000	304244	60848,8	234000	46800	16	70244	14048,8
BARBARA V 13,2 X 5,75	AgGen Generico Agente	17075,0000	0	0	0	0	3	51225	17075
CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80	AgGen Generico Agente	9636,0000	0	0	0	0	5	48180	9636
OLIVIA 4 1065 20,9 X 10,65	AgGen Generico Agente	45563,0000	0	0	0	0	1	45563	45563
BARBARA VI 14,75 X 6,36	AgGen Generico Agente	19971,0000	0	0	0	0	2	39942	19971
OLIVIA 3 890 17,25 X 8,88	AgGen Generico Agente	34928,0000	0	0	0	0	1	34928	34928
BARBARA 08 7,95 X 4,23	MEG_Ag MELANDRI GIACOMO T	10424,0000	0	0	0	0	3	31272	10424
SERENA 8+1 MOD.TAPARELL 9,11X4,23	MIS_Ag MISITI GIUSEPPE	30457,0000	30457	30457	0	0	1	30457	30457

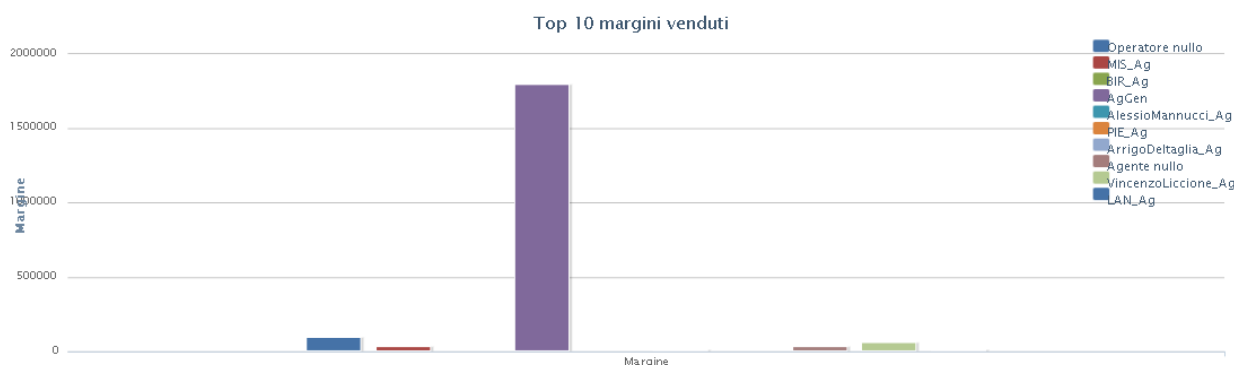


Immagine 85 Analisi margini x agente – esempio analisi

		AgGen Generico Agente	LAZ_Ag LANZILLOTT A	MAN_Ag MAGNI MILENA	MEG_Ag MELANDRI GIACOMO	MIS_Ag MISITI GIUSEPPE	Operatore nullo Operatore	RIN_Ag RINALDI EUGENIO	VIG_Ag VIGO ELENA T	VincenzoLic cione_Ag Vincenzo	ZAN_Ag ZANGANI STEFANO
VALERIE 10 10,4 X 5,7 X 4,35	Prezzo Med	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Margine Med	0,00	0,00	0,00	12277,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VALERIE 14 14,75 X 7,5 X6,35	Prezzo Med	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Margine Med	18856,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VANNE A' BILLE 63F	Prezzo Med	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Margine Med	234,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Top 10 Agenti - prezzi e margini medi

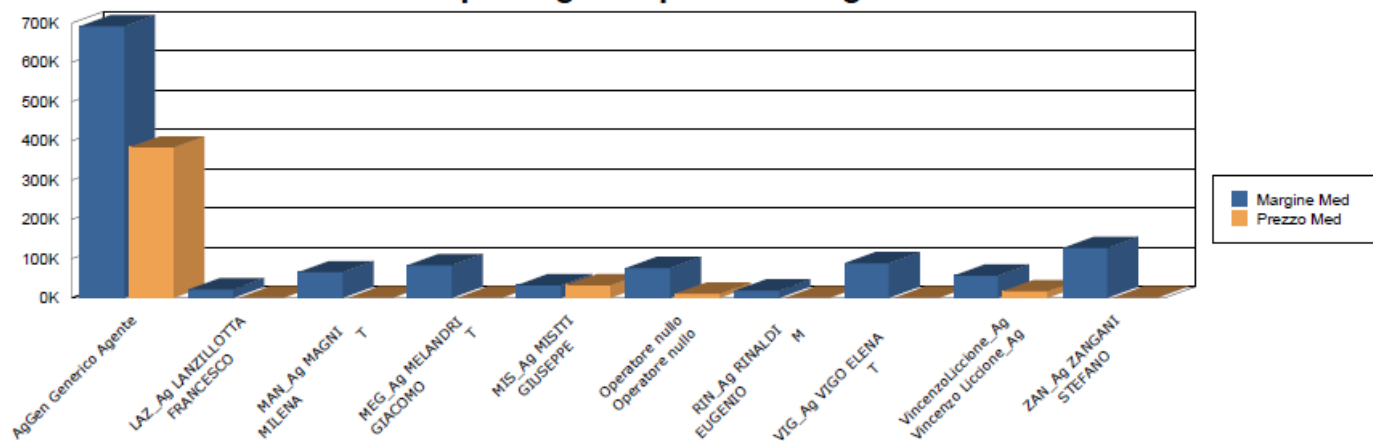


Immagine 86 Analisi margini x agente – esempio report

g. Analisi margini x Prodotti

Report	Analisi margini x Prodotto
Descrizione	Stampa l'analisi di vendita/margini/prezzi/costi organizzate per ogni singolo prodotto. Inoltre l'analisi genera un grafico con i risultati aggregati: <i>Top 10 margini venduti.</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiOrdini_Margini.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Analisi Prezzi e Margini								
Filtro:								
PRODOTTI	PREZZO LISTINO	TOT. PREZZO	PREZZO MEDIO	TOT. COSTO	COSTO MEDIO	QUANTITA	MARGINE	MARGINE MEDIO
OLIVIA 3 1065 19 X 10,65	43622,0000	370787	92696,75	0	0	11	479842	119960,5
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	11802,0000	416610,6	12624,56	0	0	37	436674	13232,55
BARBARA V 13,2 X 5,75	17075,0000	0	0	0	0	7	119525	17075
BARBARA 08 7,95 X 4,23	10424,0000	10424	1042,4	0	0	10	104240	10424
BARBARA I 10,4 X 4,8	12303,0000	0	0	0	0	8	98424	12303
CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80	9636,0000	0	0	0	0	8	77088	9636
BARBARA III 11,94 X 5,45	14780,0000	0	0	0	0	5	73900	14780
CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75	15221,0000	304244	60848,8	234000	46800	16	70244	14048,8
ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO	2080,0000	0	0	0	0	30	62400	2080
SERENA 8+1 MOD.TAPARELL. 9,11X4,23	30457,0000	60914	30457	0	0	2	60914	30457

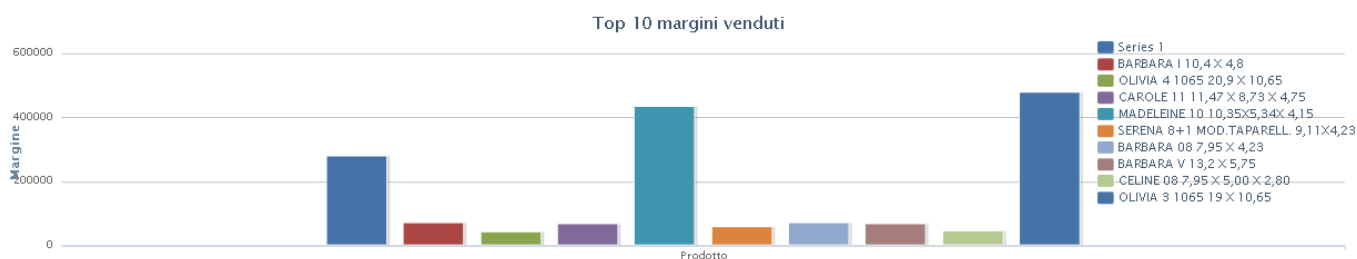


Immagine 87 Analisi margini x prodotto - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM
SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

PREZZI E MARGINI

Page 1 of 9

18/06/2010 10:16

Prodotto	Prezzo Listino	Tot. Prezzo	Prezzo Medio	Tot. Costo	Costo Medio	Quantita	Margine	Margine Medio
OLIVIA 3 1065 19 X 10,65	43622,00	370787,00	92696,75	0,00	0,00	11,00	479842,00	119960,50
MADELEINE 10 10,35X5,34X 4,15	11802,00	416610,60	12624,56	0,00	0,00	37,00	436674,00	13232,55
BARBARA V 13,2 X 5,75	17075,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,00	119525,00	17075,00
BARBARA 08 7,95 X 4,23	10424,00	10424,00	1042,40	0,00	0,00	10,00	104240,00	10424,00
BARBARA I 10,4 X 4,8	12303,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	98424,00	12303,00
CELINE 08 7,95 X 5,00 X 2,80	9636,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	77088,00	9636,00
BARBARA III 11,94 X 5,45	14780,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	73900,00	14780,00
CAROLE 11 11,47 X 8,73 X 4,75	15221,00	304244,00	60848,80	234000,00	46800,00	16,00	70244,00	14048,80

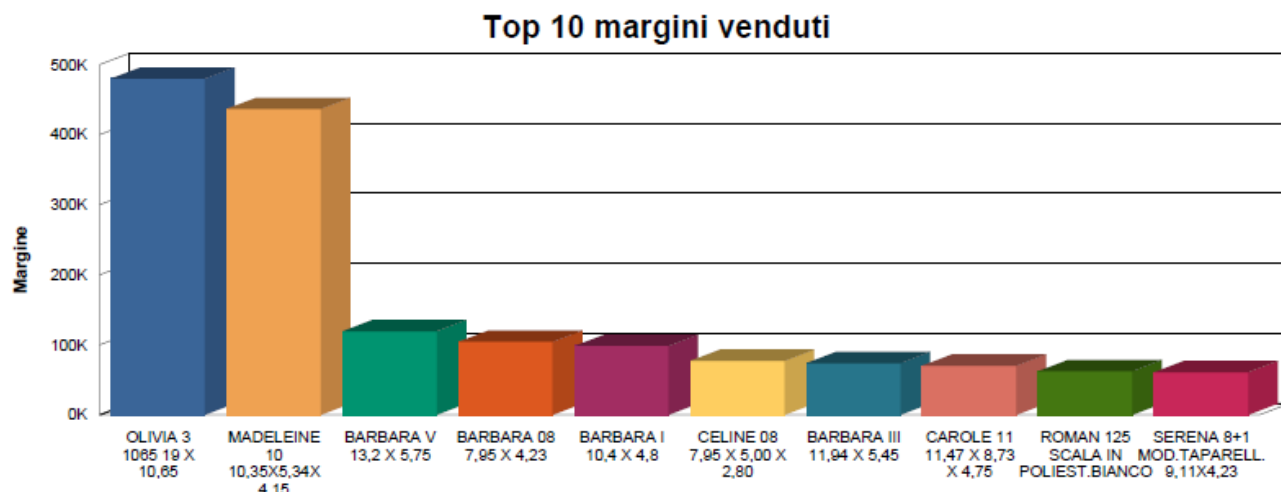


Immagine 88 Analisi margini x prodotto - esempio report

h. Forecast x agente

Report	Forecast x agente
Descrizione	Stampa il report con i valori di forecast organizzati per agente. Il report di forecast è basato sulla percentuale di chiusura in periodo di chiusura previsto per ogni ordine.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	Forecast_agente.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Valori forecast organizzati per Agente										
IDAGENTE	AGENTE	NUMERODODOCUMENTO	DATADOCUMENTO	STATO	CLIENTE	OGGETTOTRATTATIVA	PERIODOCHIUSURA	IMPORTODOC	% CHIUSURA	PREVISIONE
1	Agente nullo	0901230340035640370NewLead	23/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	CAVALLARI BRUNO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0901260758487192865NewLead	26/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	MARROCU GIOVANNI	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0901310550196421906NewLead	31/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	VENTURINI ROBERTO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	090131114219853944NewLead	31/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	GRAZIANO DINO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	21095_211	19/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	MAGGIONI FABIO LA	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0901281104553989540NewLead	28/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	MAURO LUCIANO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0901310311315463136NewLead	31/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	BARIZZA GUIDO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0901310643106739041NewLead	31/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	FERREI MARCO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	21097_513	20/01/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	FANFANI SANDRO	Piscine	Gen 09	0	25	0
1	Agente nullo	0902010249425338225NewLead	01/02/2009 0.00.00	Trattativa Vinta	VALERIA FRUGONI	Piscine	Feb 09	0	25	0

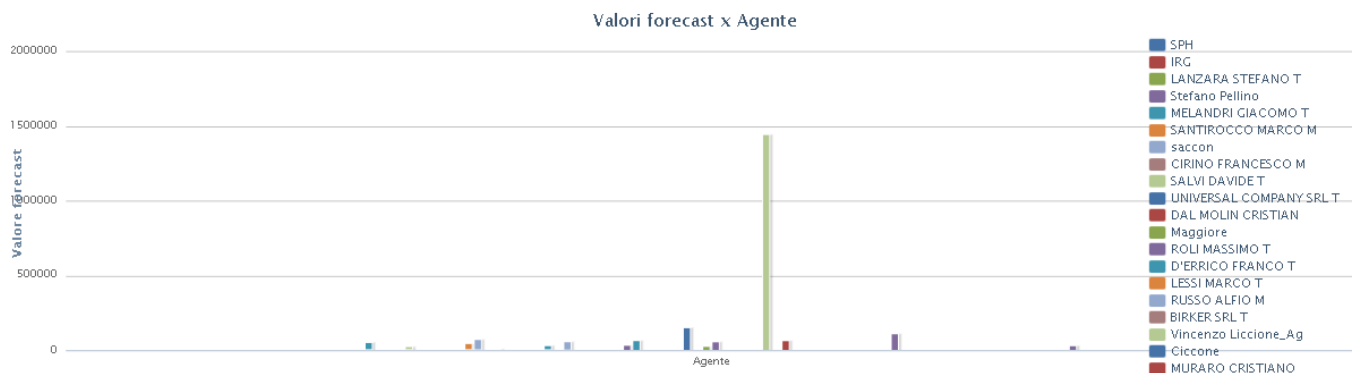


Immagine 89 Forecast x agente - esempio analisi

Esempio del report vedi paragrafo 2.12e

i. Forecast x periodo

Report	Forecast x periodo
Descrizione	Stampa il report con i valori di forecast organizzati per periodo ed agente. Il report di forecast è basato sulla percentuale di chiusura nel periodo di chiusura previsto per ogni ordine. Inoltre il report mostra Forecast mensile e Chiusure mensili.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	Forecast_periodo.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Valori forecast organizzati per periodo

IDAGENTE	AGENTE	NUMERODOCCUMENTO	DATAODOCCUMENTO	STATO	CLIENTE	OGGETTOTRATTATIVA	PERIODOCHIUSURA	IMPORTODOC	% CHIUSURA	PREVISIONE
172	Generico Agente	23533_152717504	15/04/2010 0.00.00	Trattativa Vinta	DE ROSSI FABIO		ND	0	100	0
172	Generico Agente	23637_10504096	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	FODER? NICASIO		ND	0	0	0
172	Generico Agente	23638_105110414	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	FODER? NICASIO	ghghghgh	ND	0	0	0
172	Generico Agente	23431_095916764	09/03/2010 0.00.00	OPPORTUNITA'	PANTANO SERGIO		ND	0	0	0
172	Generico Agente	23433_100253671	09/03/2010 0.00.00	OPPORTUNITA'	PANTANO SERGIO		ND	0	0	0
172	Generico Agente	23434_100526479	09/03/2010 0.00.00	OPPORTUNITA'	PANTANO SERGIO		ND	0	0	0
172	Generico Agente	23644_123832814	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	ROSSINI FEDERICO		ND	0	0	0
6	BIRKER SRL T	23634_102619970	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	-G8P DI CASTOLDI PAOLO		ND	0	0	0
6	BIRKER SRL T	23635_103310170	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	-G8P DI CASTOLDI PAOLO		ND	0	0	0
172	Generico Agente	23636_104042672	18/06/2010 0.00.00	Appuntamento da esitare	le lol		ND	0	0	0

* Appuntamenti esclusi

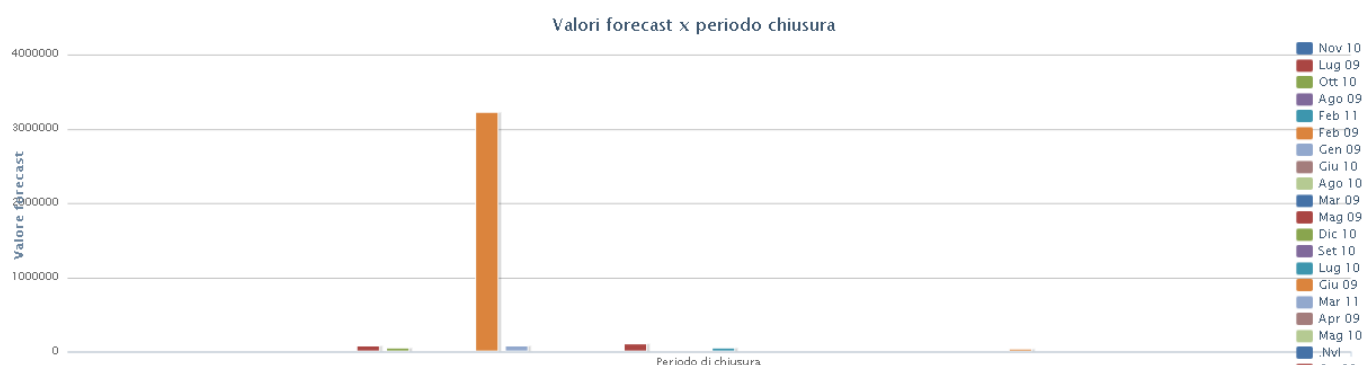


Immagine 90 Forecast x periodo - esempio analisi

Esempio del report vedi paragrafo 2.12d

j. Analisi distinta segnalazioni/contratti

Report	Analisi distinta segnalazioni/contratti
Descrizione	Stampa la lista dei segnalazioni e contratti insieme col riepilogo sia per ogni singolo prodotto sia per ogni gruppo dei prodotti.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini ed anche sulla ricerca semplice degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini, OrdiniGrid
Nome del file RPT	Segnalazioni_Contratti_distinta.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Distinta segnalazioni/contratti																															
ID	DATA CONTR.	DATA CONF.	AGENTE	CLIENTE	TRATTATIVA N°	PORTAFOGLIO	GRUPPO (1)	GRUPPO (2)	CODICE PROD.	DESC. PROD.	Q.TÀ	PREZZO UNIT	PREZZO TOT.	OPERATORE	PROV.																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[KIT] KIT PISCINA STANDARD	000051	BARBARA V 13,2 X 5,75	1	17075	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA	0051BO	BORDO PER BARBARA V	1	1924	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[ISO] ISOPLAN	0051IS	ISOPLAN PER BARBARA V	1	797	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[SCA] SCALE PER PISCINE	003292	ROMAN 125 SCALA IN POLIEST.BIANCO	1	2080	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA	003565	BORDO IN PIETRA PER SCALINATA ROMAN	1	245	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21111			Operatore nullo	LICCIONE VINCENZO	21111_176	Appartiene	[PI] PISCINE	[ACP] ACCESSORI PISCINE	001130	FARO 300 W CON TRASF. 200/12 V	2	364	0	Vincenzo Liccione	AFFISSIONE																
21112			Rossi MARIO	MUSCARI ANTONIO	0901210352395715930AdeleCristi	Appartiene	[PI] PISCINE	[KIT] KIT PISCINA STANDARD	000111	CLAIRE 09 9,26 X 5,63 X 4,15	0	10384	0	ROSSI GIOVANNI	AFFISSIONE																
21112			Rossi MARIO	MUSCARI ANTONIO	0901210352395715930AdeleCristi	Appartiene	[PI] PISCINE	[SAA] ACCESSORI SALINE	COLOUD	COPPIA LOUDSPEAKER CASSE ACUSTICHE	1	276,64	276,64	ROSSI GIOVANNI	AFFISSIONE																
21112			Rossi MARIO	MUSCARI ANTONIO	0901210352395715930AdeleCristi	Appartiene	[PI] PISCINE	[KIT] KIT PISCINA STANDARD	000098	SERENA 8+1 MOD.TAPARELL. 9,11X4,23	1	30457	30457	ROSSI GIOVANNI	AFFISSIONE																
21112			Rossi MARIO	MUSCARI ANTONIO	0901210352395715930AdeleCristi	Appartiene	[PI] PISCINE	[RIP] RICAMBI PISCINE	003089	TAPPO INTERO SKIMMER	7	3,89	27,23	ROSSI GIOVANNI	AFFISSIONE																
1 2 3 4 6 7 8 9 10 (S) Records: 758																															
N° ORDINI		N° AGENTI		N° CLIENTI		N° PORTAFOGLI		N° GRUPPI (1)		N° GRUPPI (2)		N° PROD.		TOT_Q.TÀ		TOT_PREZZO		N° OPERATORI		N° PROV.											
310		25		241		4		5		30		258		4023		2118981,3		38		3											
Riepilogo distinta per gruppo prodotti																															
Gruppo 1								Gruppo 2																							
PORTAFOGLIO				GRUPPO1				TOT_QUANTITÀ				TOT_VALORE				PORTAFOGLIO				GRUPPO2				TOT_QUANTITÀ				TOT_VALORE			
Appartiene								17				1205				Appartiene								17				1205			
Appartiene				[PI] PISCINE				3883				2050858,27				Appartiene				[]				1				0			
Appartiene				[FON] FONTANE PROFESSIONALI				7				4387				Appartiene				[9FP] FISSO PROVVIGIONE				91				3985,5			
Appartiene				[MKT] MARKETING PISCINE				1				10				Appartiene				[ACP] ACCESSORI PISCINE				946				44837,24			
Appartiene				[PRN] PISCINE ACCREDITI				91				3985,5				Appartiene				[ARR] COMPLEMENTI ARREDO				70				-2432,1			
Appartiene				PRIMO				3				18240				Appartiene				[BAA] BAGNO TURCO ACCESSORI				5				5320			
BUSINESS				[PI] PISCINE				5				286,77				Appartiene				[BOR] BORDO IN PIETRA RICOSTRUITA				86				1620,8			
mio portafoglio				[PI] PISCINE				2				88,29				Appartiene				[CAA] ACCESSORI CAMINETTI BIOLOGICI				12				0			
Residenziali				[PI] PISCINE				12				38680,47				Appartiene				[CAM] CAMINETTI BIOLOGICI D'ARREDO				1				2341,5			
Residenziali				[FON] FONTANE PROFESSIONALI				2				1240				Appartiene				[COP] COPERTURE PISCINE				22				9301			
(S) Records: 10																2 3 4 5 (S) Records: 41															
Gruppo 3																Gruppo 4															
PORTAFOGLIO				GRUPPO3				TOT_QUANTITÀ				TOT_VALORE				PORTAFOGLIO				GRUPPO4				TOT_QUANTITÀ				TOT_VALORE			
Appartiene								17				1205				Appartiene								17				1205			
Appartiene				[]				94				6285,5				Appartiene				[NST] NON STAMPATO				1170				70262,15			
Appartiene				[A&T] A & T EUROPE SPA (POOL'S)				7				0				Appartiene				[STA] STAMPATO				1012				1836760,03			
Appartiene				[ALB] L'ALBA DI PASQUOT & C				2				1068,2				Appartiene				[STW] STAMPATO E SU WEB				1803				170458,59			
Appartiene				[AST] ASTRAL ITALIA SPA				8				6501,6				BUSINESS				[NST] NON STAMPATO				5				286,77			
Appartiene				[ATM] ATMOS SRL				1781				170430,59				mio portafoglio				[NST] NON STAMPATO				2				88,29			
Appartiene				[CTX] CTX CHEMICALS				111				178				Residenziali				[NST] NON STAMPATO				7				1274,22			
Appartiene				[DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA				21				1385				Residenziali				[STA] STAMPATO				5				38290			
Appartiene				[FER] SARL FERRINI				7				625				Residenziali				[STW] STAMPATO E SU WEB				2				356,25			
Appartiene				[ISC] ISCOFIN S.A.S				20				0				(S) Records: 9															
2 3 (S) Records: 25																															
N° PORTAFOGLI				N° GRUPPI (1)				N° GRUPPI (2)				N° GRUPPI (3)				N° GRUPPI (4)				TOT_QUANTITÀ				TOT_VALORE							
4				5				30				16				3				4023				2118981,3							

Riepilogo distinta per prodotti

PORTAFOGLIO	DESCRIZIONE PRODOTTO	TOT_QUANTITÀ	TOT_VALORE
Appartiene	EASY DOSE COMPACT SISTEM	26	1376,5
Appartiene	(A.M. PRF) SPHASE AOS FAN	6	223,38
Appartiene	(LIQUID) LEAK PREVENTER	194	15242,58
Appartiene	* CELTIC SCALINATA GRANITO	2	2004,6
Appartiene	\QUADRO OROLOGIO DIEHL	1	0
Appartiene	+ CALDAIA GAS METANO 32000 K/CA	1	2114,6
Appartiene	+ DOCCIA SOLARE CURVA INOX 20 LT	2	1068,2
Appartiene	+ PEDANA IN LEGNO 70 X 100 CM	5	912,5
Appartiene	+ PF46 BOCCHETTA LAMA D'ACQUA 46 CM	1	590
Appartiene	+ PF61 BOCCHETTA LAMA D'ACQUA 61 CM	5	3100

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

(S) Records: 271

N° PORTAFOGLI	N° PRODOTTI	TOT_QUANTITÀ	TOT_VALORE
4	258	4023	2118981,3

(D) Records: 1

Immagine 91 Distinta Segnalazioni/Contratti - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Distinta Segnalazioni/Contratti

Page 1 of 3

20/07/2010 11:52

Distinta segnalazioni/contratti

Prot.	Data contratto	AGENTE	CLIENTE	Trattativa N°	Portafoglio	Gruppo (1)	Gruppo (2)	Codice prodotto	Q.tà	Prezzo Unit	Operatore	Provenienza
Data conferma			P.IVA. Codice fiscale	Telefono (1)	Note			Descrizione prodotto		Prezzo Tot.		
23713	05/07/10	CallCenter_Ag	CAPOSSELA CIRO	23713_101539596	Residenziali	[.PI] PISCINE	[ACP] ACCESSORI PISCINE	.400000	3	50,00	CallCenter_Tlmk	AFFISSIONE
	14/07/10	Call Center	12312312312 CPSORI75B12 A004K	187187187	[DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA [NST] NON STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI			ARTICOLI PISCINE NON CODIFICATI		150,00	Call Center	
23713	05/07/10	CallCenter_Ag	CAPOSSELA CIRO	23713_101539596	Residenziali	[.PI] PISCINE	[KIT] KIT PISCINA STANDARD	000002	3	12350,00	CallCenter_Tlmk	AFFISSIONE
	14/07/10	Call Center	12312312312 CPSORI75B12 A004K	187187187	[WAT] WATERAIR [STA] STAMPATO [SPE] ART.SPECIALE A RICHIESTA CLIENTI			OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34		37050,00	Call Center	

Riepilogo distinta per gruppo prodotti

Gruppo 1	Valore	Gruppo 2	Valore
Residenziali [.PI] PISCINE	6 37200,00	Residenziali [ACP] ACCESSORI PISCINE	3 150,00
TOTALE	6 37200,00	Residenziali [KIT] KIT PISCINA STANDARD	3 37050,00
		TOTALE	6 37200,00

Gruppo 3	Valore	Gruppo 4	Valore
Residenziali [DTP] DEL TAGLIA PISCINE SPA	3 150,00	Residenziali [NST] NON STAMPATO	3 150,00
Residenziali [WAT] WATERAIR	3 37050,00	Residenziali [STA] STAMPATO	3 37050,00
TOTALE	6 37200,00	TOTALE	6 37200,00

Riepilogo distinta per prodotti

Portafoglio	Descrizione Prodotto	Quantità	Valore
Residenziali	ARTICOLI PISCINE NON CODIFICATI	3	150,00
Residenziali	OLIVIA 2 534 10,92 X 5,34	3	37050,00
TOTALE		6	37200,00

Immagine 92 Distinta Segnalazioni/Contratti - esempio report

k. Analisi pipeline – Capo Area

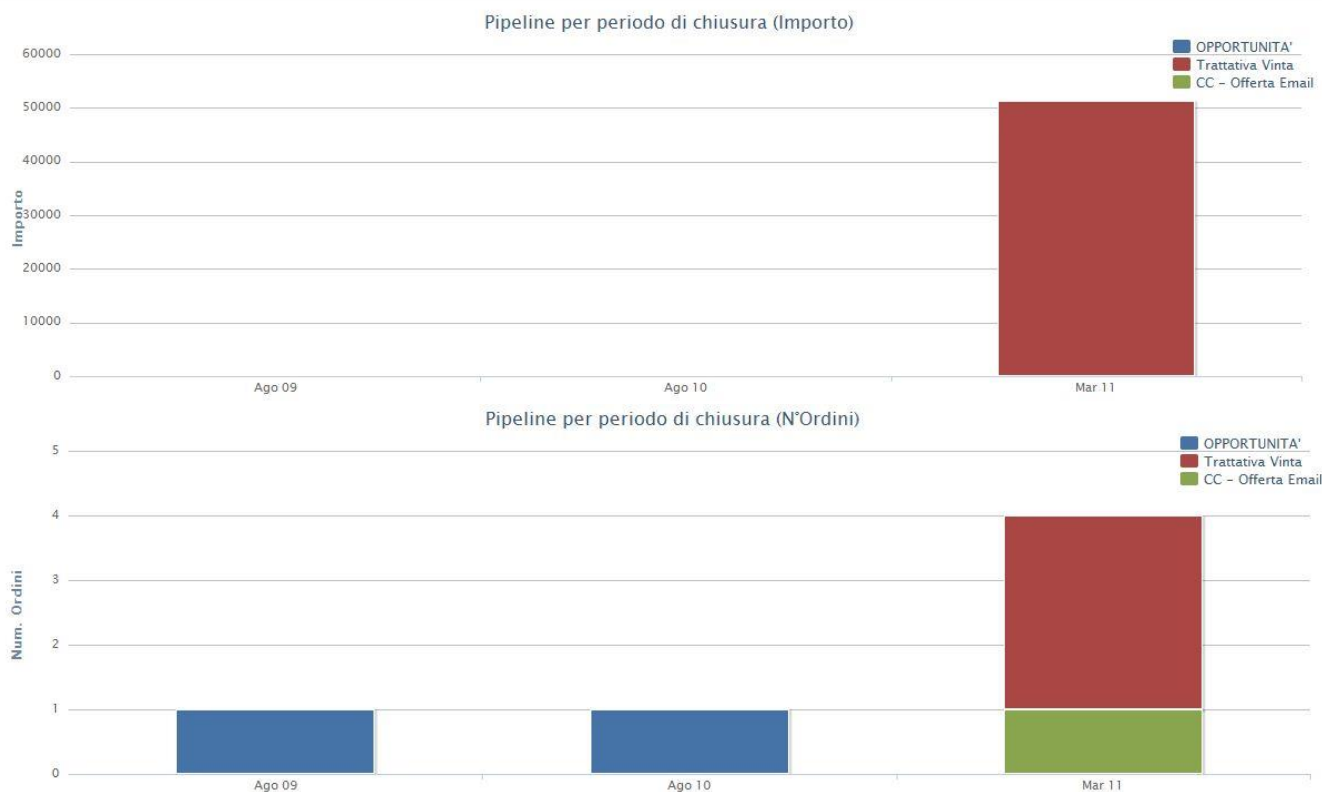
Report	Analisi pipeline - Capo Area
Descrizione	Il report compie un'analisi sugli ordini, evidenziando i risultati per periodo di chiusura, numero ordini e stato. L'analisi si riferisce ai risultati degli agenti.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiPipelineCapoArea.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Analisi pipeline - Capo Area								
AGENTE	CLIENTE	ANNO ORDINE	NUM. ORDINE	IMPORTO	% CHIUSURA	PERIODO CHIUSURA	ID ORDINE	DESCRIZIONE STATO
Generico Agente	A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA	2011	23533_092929439	51228,09	60	Marzo 2011	23533	Trattativa Vinta
Generico Agente	RABBANI DANIELE	2010	23514_112236137	5	80	Marzo 2011	23514	CC - Offerta Email
Generico Agente	DONDI LUCA	2009	21336_600	0	90	Marzo 2011	21336	Trattativa Vinta
Generico Agente	'REMEDI' GIUSEPPE<>	2010	23344_15273652	0	90	Agosto 2010	23344	OPPORTUNITA'
Generico Agente	AFFRINI VERONICA	2009	23186	0	75	Agosto 2009	23186	OPPORTUNITA'
RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T	MEI TOMASI ZENOBIA	2009	0902060253085358854NewLead	0	80	Marzo 2011	22027	Trattativa Vinta

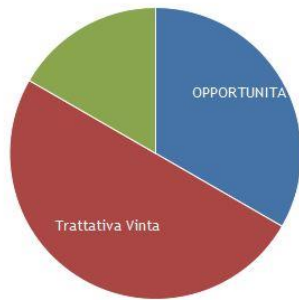
(5) Records: 6

N°AGENTI	N°CLIENTI	IMPORTO	N°ORDINI	N°STATI
2	6	51233,09	6	3

(D) Records: 1

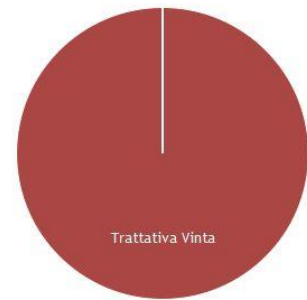


Vendite per stato (N° ordini)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Vendite per stato (importo)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Nessun filtro documenti impostato

Immagine 93 Analisi pipeline - Capo Area - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Pipeline - Capo Area

Page 1 of 6

25/01/2011 14:15

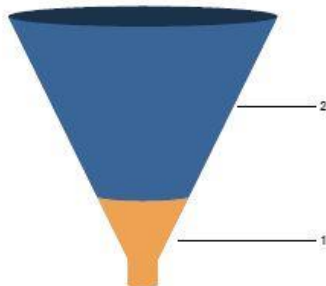
Report Pipeline per Capo Area

Agente	Cliente	AnnoOrdine	Numero Ordine	Importo	% chiusura	Periodo chiusura	ID Ordine	Descrizione Stato
Generico Agente	A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA	2011	23533_092929439	51228,00	60	Marzo 2011	23533	Trattativa Vinta
Generico Agente	RABBANI DANIELE	2010	23514_112236137	5,00	80	Marzo 2011	23514	CC - Offerta Email
Generico Agente	DONDI LUCA	2009	21336_600	0,00	90	Marzo 2011	21336	Trattativa Vinta
Generico Agente	'REMEDI' GIUSEPPE'''<>	2010	23344_15273652	0,00	90	Agosto 2010	23344	OPPORTUNITA'
RAIF SARDA S.N.C. DI CORONA T	MEI TOMASI ZENOBIA	2009	090206025308535885 4NewLead	0,00	80	Marzo 2011	22027	Trattativa Vinta
Generico Agente	AFFRINI VERONICA	2009	23186	0,00	75	Agosto 2009	23186	OPPORTUNITA'

Grafici pipeline per Tipo Ordine: Opportunità

Pipeline Ordini

N° ordini



(0) OPPORTUNITA' 66,7%
(0) Trattativa Vinta 33,3%
Total: 100,0%

Pipeline Ordini

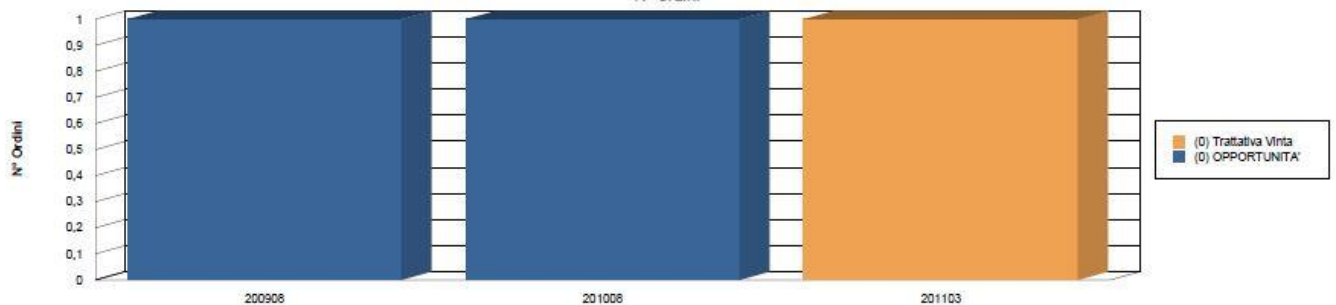
Importo

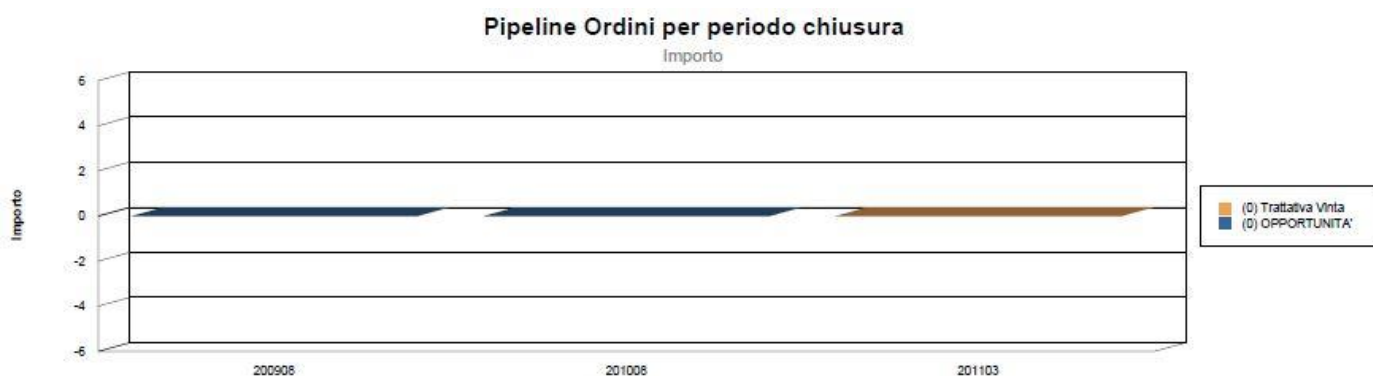


(0) OPPORTUNITA' 0,0%
(0) Trattativa Vinta 0,0%
Total: 100,0%

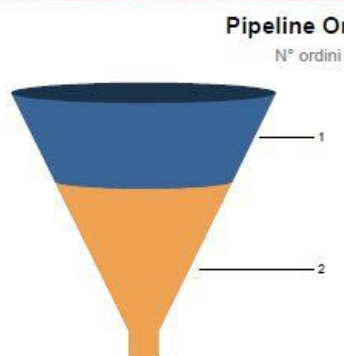
Pipeline Ordini per periodo chiusura

N° ordini

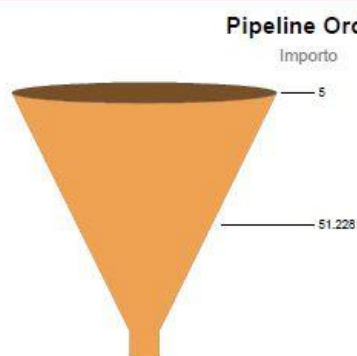




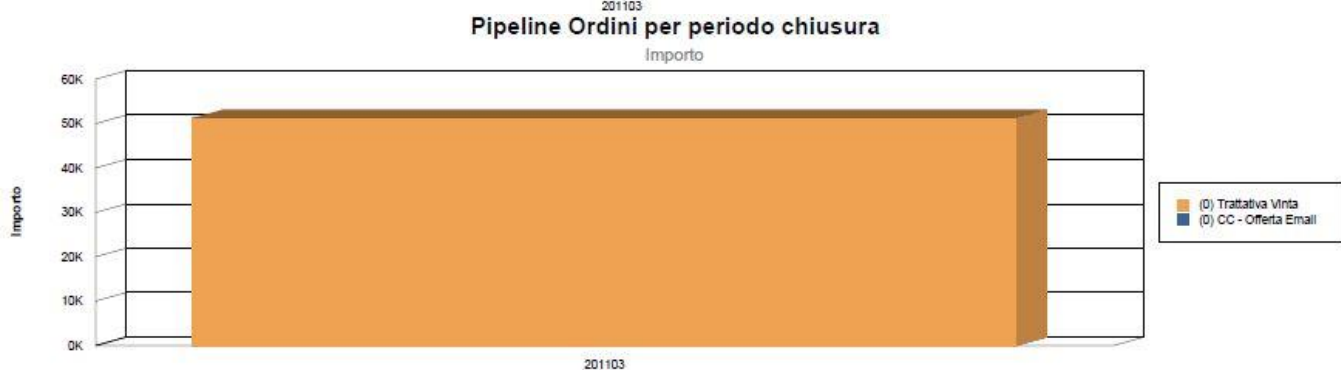
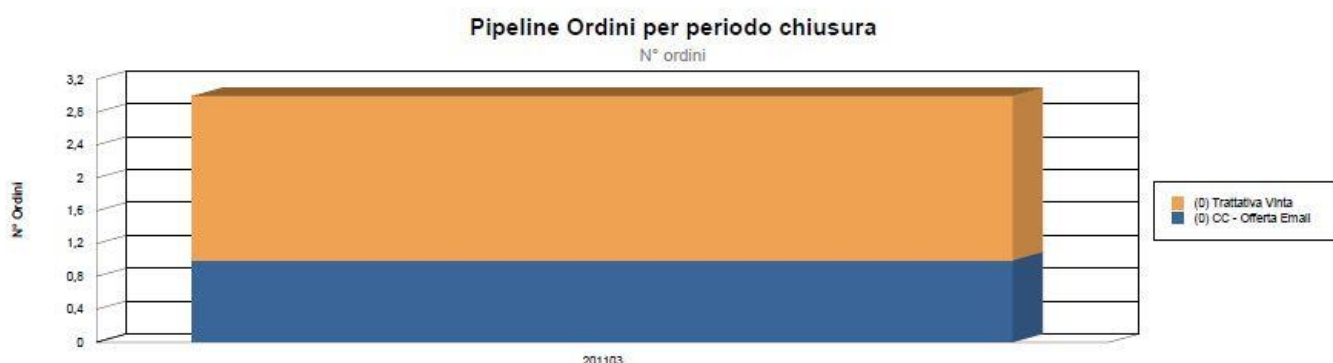
Grafici pipeline per Tipo Ordine: Preventivo



(0) CC - Offerta Email	33,3%
(0) Trattativa Vinta	66,7%
Total:	100,0%



(0) CC - Offerta Email	0,0%
(0) Trattativa Vinta	100,0%
Total:	100,0%



Vendite per stato
Importo

Vendite per stato
N° ordini

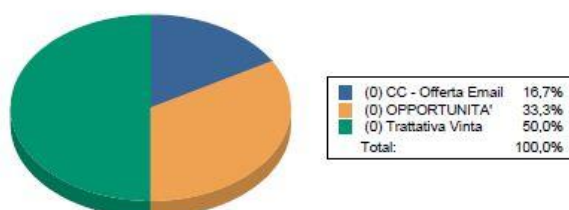
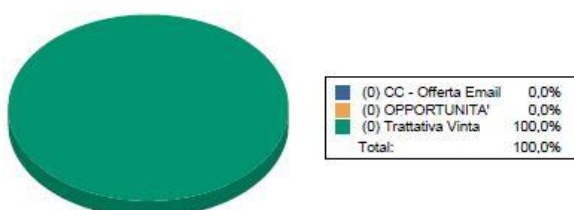


Immagine 94 Analisi pipeline - Capo Area - esempio report

I. Analisi pipeline - Commerciale

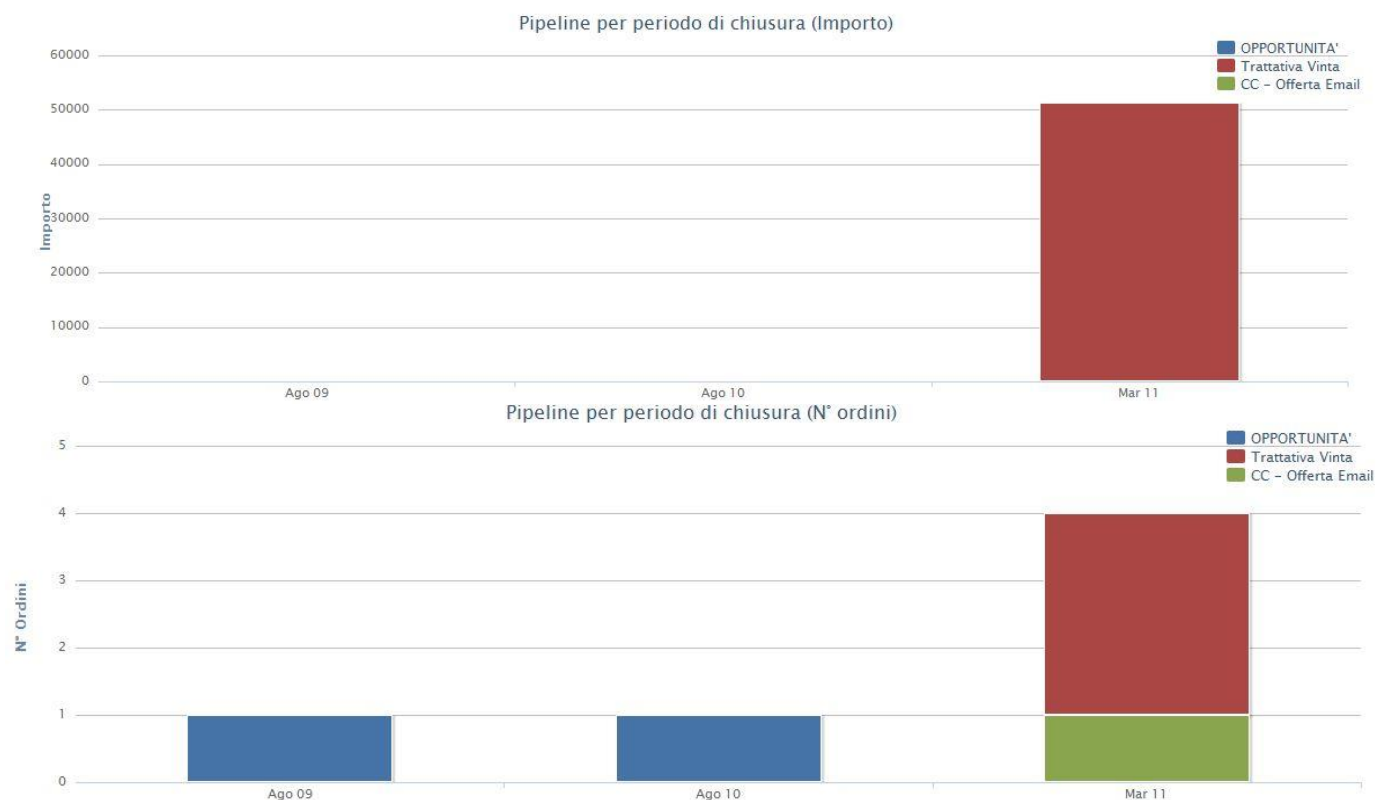
Report	Analisi pipeline - Commerciale
Descrizione	Il report compie un'analisi sugli ordini, evidenziando i risultati per periodo di chiusura, numero ordini e stato. L'analisi si riferisce ai risultati ottenuti sui clienti.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata degli ordini.
Tipo di ricerca	Ordini
Nome del file RPT	AnalisiPipelineCommerciale.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Analisi pipeline - Commerciale							
CLIENTE	ANNO ORDINE	NUM. ORDINE	IMPORTO	% CHIUSURA	PERIODO CHIUSURA	ID ORDINE	DESCRIZIONE STATO
A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA	2011	23533_092929439	51228,09	60	Marzo 2011	23533	Trattativa Vinta
RABBANI DANIELE	2010	23514_112236137	5	80	Marzo 2011	23514	CC - Offerta Email
DONDI LUCA	2009	21336_600	0	90	Marzo 2011	21336	Trattativa Vinta
'REMEDI' GIUSEPPE' <>	2010	23344_15273652	0	90	Agosto 2010	23344	OPPORTUNITA'
MEI TOMASI ZENOBIA	2009	0902060253085358854NewLead	0	80	Marzo 2011	22027	Trattativa Vinta
AFFRINI VERONICA	2009	23186	0	75	Agosto 2009	23186	OPPORTUNITA'

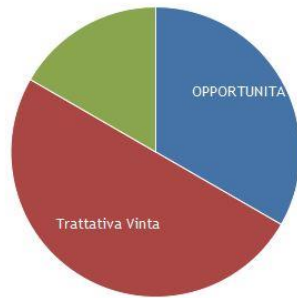
(5) Records: 6

N° CLIENTI	IMPORTO TOTALE	N° ORDINI	N° STATI
6	51233,09	6	3

(D) Records: 1

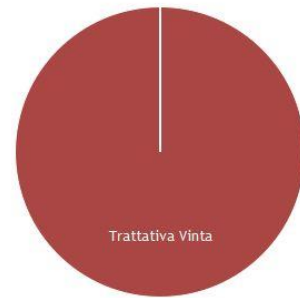


Vendite per stato (N° ordini)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Vendite per stato (importo)



OPPORTUNITA' Trattativa Vinta CC - Offerta Email

Nessun filtro documenti impostato

Immagine 95 Analisi pipeline - Commerciale - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Pipeline - Commerciale

Page 1 of 6

25/01/2011 14:46

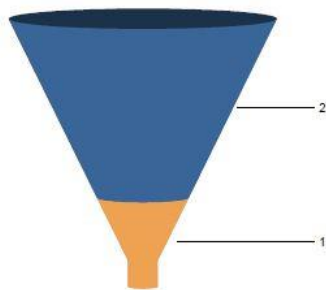
Report Pipeline per Commerciale

Cliente	AnnoOrdine	Numero Ordine	Importo	% chiusura	Periodo chiusura	ID Ordine	Descrizione Stato
A.M.D.I. SPA DI DEL PAPA	2011	23533_092929439	51228,00	60	Marzo 2011	23533	Trattativa Vinta
RABBANI DANIELE	2010	23514_112236137	5,00	80	Marzo 2011	23514	CC - Offerta Email
DONDI LUCA	2009	21336_600	0,00	90	Marzo 2011	21336	Trattativa Vinta
'REMEDI' GIUSEPPE'''<>	2010	23344_15273652	0,00	90	Agosto 2010	23344	OPPORTUNITA'
MEI TOMASI ZENOBBIA	2009	0902060253085358854New Lead	0,00	80	Marzo 2011	22027	Trattativa Vinta
AFFRINI VERONICA	2009	23186	0,00	75	Agosto 2009	23186	OPPORTUNITA'

Grafici pipeline per Tipo Ordine: Opportunità

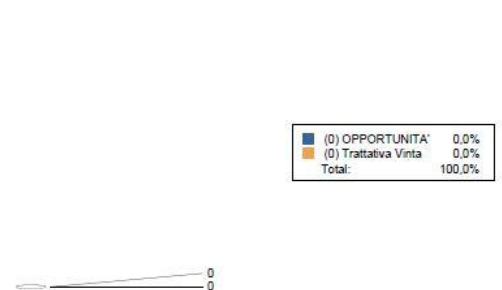
Pipeline Ordini

N° ordini



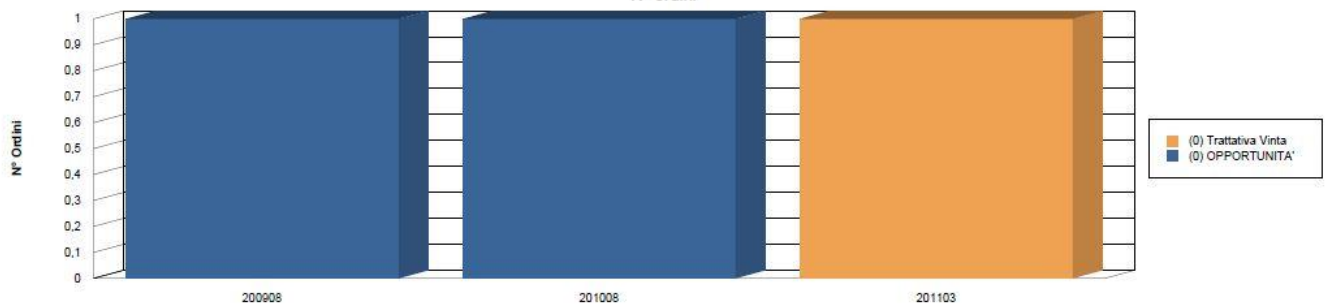
Pipeline Ordini

Importo

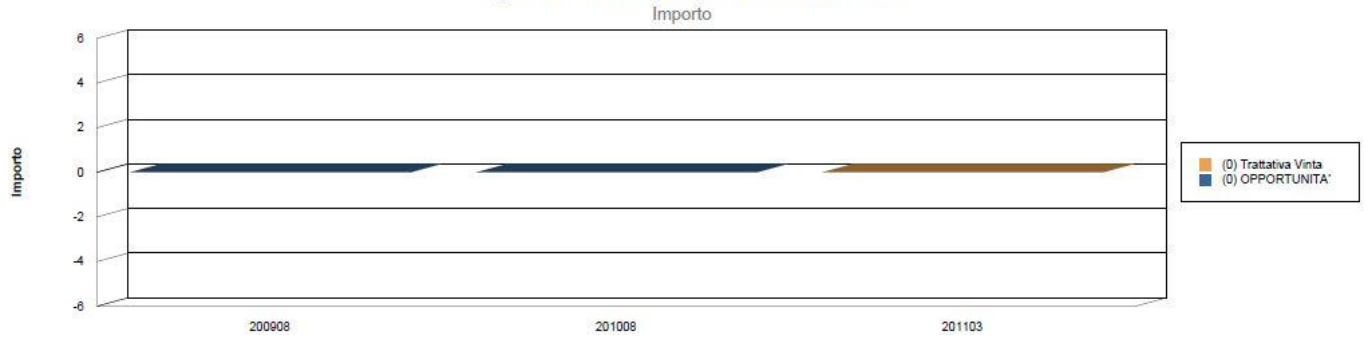


Pipeline Ordini per periodo chiusura

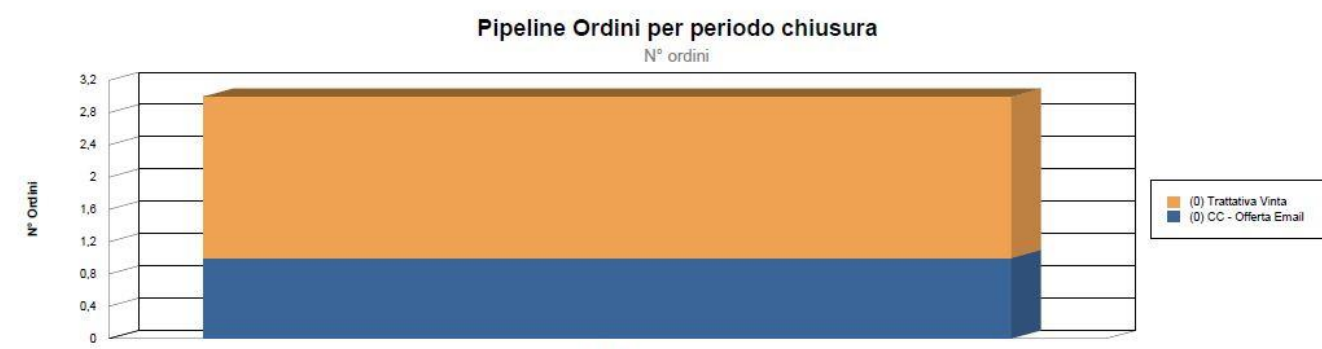
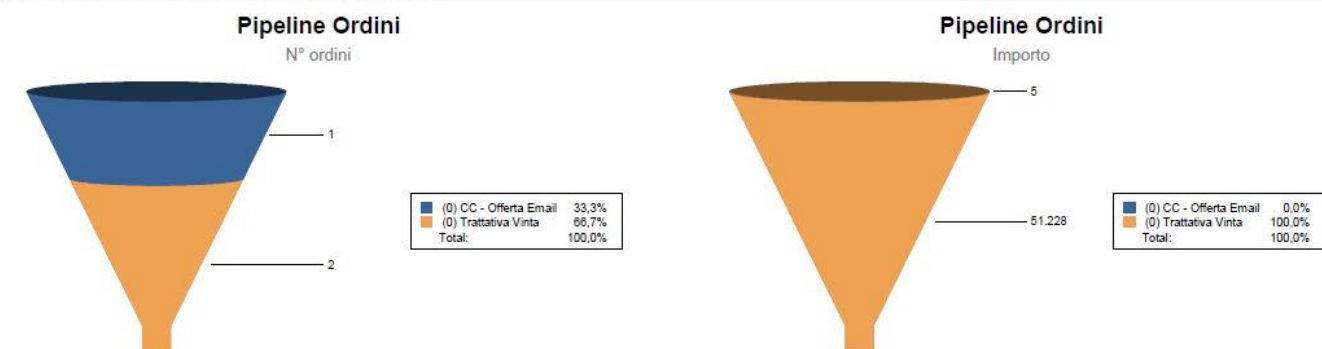
N° ordini



Pipeline Ordini per periodo chiusura



Grafici pipeline per Tipo Ordine: Preventivo



Vendite per stato
Importo

Vendite per stato
N° ordini

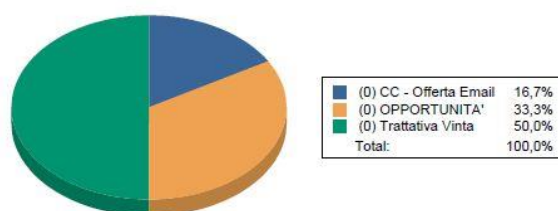
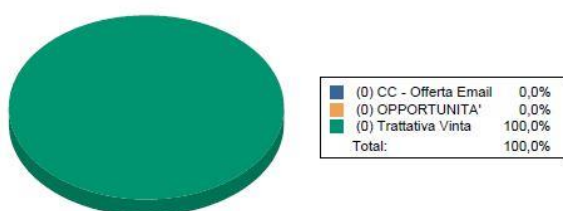


Immagine 96 Analisi pipeline - Commerciale - esempio report

3.2 Ricerca Clienti

a. Raggruppamento Anagrafiche Zona

Report	Raggruppamento Anagrafiche Zona
Descrizione	Stampa il report che mostra raggruppamento per zone.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti.
Tipo di ricerca	Clienti
Nome del file RPT	Analisi_ClientiAnagZona.Rpt
Tipo di	PDF

renderizzazione

COD_ZONA	QUANTI
[Non compilato]	8640
AG	394
AL	474
AN	389
AO	49
AP	365
AQ	196
AR	826
AR2	65
AT	257

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > (0) Records: 119

Immagine 97 Raggruppamento Anagrafiche Zona - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM

SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 03319351 INT.2

RAGGRUPPAMENTO ANAGRAFICHE ZONA

Page 1 of 5
18/06/2010 10:38

Zona	Quanti
[Non compilato]	8.640
AG	394
AL	474
AN	389
AO	49
AP	365

Immagine 98 Raggruppamento Anagrafiche Zone - esempio report

b. Raggruppamento Anagrafiche Settore Attività

Report	Raggruppamento Anagrafiche Settore Attività
Descrizione	Stampa il report che mostra raggruppamento per settore attività.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti.
Tipo di ricerca	Clienti
Nome del file RPT	Analisi_ClientiSettAtt.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

SETTORE ATTIVITÀ	QUANTI
[Non compilato]	66271
	38
DISOCCUPATO	1
LIBERO PROFESSIONISTA	2
MEDICO CONVENZIONATO	1
MUNICIPALIZZATO	1
PENSIONATO INPDAP	1
settore attività	1

1   (D) Records: 8  

Immagine 99 Raggruppamento anagrafiche settore attività - esempio analisi

 ASSISTENZA BCOM SAN VITTORE OLONA MI Tel. 03319351 INT.2		RAGGRUPPAMENTO SETTORE ATTIVITÀ* Page 1 of 1 18/06/2010 10:29
Settore attività	Quantit	
[Non compilato]	66.271	
	38	
DISOCCUPATO	1	
LIBERO PROFESSIONISTA	2	
MEDICO CONVENZIONATO	1	
MUNICIPALIZZATO	1	
PENSIONATO INPDAP	1	
settore attività	1	

Immagine 100 Raggruppamento anagrafiche settore attività - esempio report

c. Classifica dei Migliori Clienti dell'anno

Report	Classifica dei Migliori Clienti dell'anno
Descrizione	Stampa la classifica dei clienti basata sull'importo totale degli ordini.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata dei clienti.
Tipo di ricerca	Clienti
Nome del file RPT	Analisi_ClientiMiglioriAC.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

RAGSOC	TOTALE
3C S.R.L.	74100
REPETTO CATERINA 2	41217,6

(D) Records: 2

Immagine 101 Classifica dei Migliori Clienti dell'anno - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

CLASSIFICA MIGLIORI CLIENTI DELL'ANNO

Page 1 of 1

25/01/2011 15:30

Ragione sociale	Totale
3C S.R.L.	74.100,00
REPETTO CATERINA 2	41.218,00

Immagine 102 Classifica dei Migliori Clienti dell'anno - esempio report

3.3 Ricerca Call Center

a. Analisi contatti

Report	Analisi contatti
Descrizione	Per ogni campagna stampa l'attività raggruppate per agente.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	Analisi_TelefonateDistintaVert.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Analisi Contatti CRM

CAMPAGNA	OPERATORE	NOME	COGNOME	NOMINATIVI	CONTATTI	UTILI	POSITIVI	DIFFERENZA	PERCUTILI	MINUTI	UTILI/ORA	POSITIVI/UTILI	POSITIVI ORA
DUPLICATA DUE	BIR_Tlink		BIRKER SRL T	2	2	0	1	1	0	756	0,0000	100,0000	0,0000
DUPLICATA DUE	CAS_Tlink	GIANLUCA	CASALE	5	6	3	2	4	0,5	274	0,6600	66,6700	0,4400
DUPLICATA DUE	DAL_Tlink		DAL MOLIN CRISTIAN T	1	1	0	0	1	0	33	0,0000	0,0000	0,0000
DUPLICATA DUE	VincenzoLicione		Vincenzo Licione	1	1	1	1	0	1	0	60,0000	100,0000	60,0000
				9	10	4	4	6					

(D) Records: 4

Immagine 103 Analisi contatti - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Page 7 of 9

07/07/2010 15:31

Attività svolte dal soggetto BIRKER SRL T

AGRITURISMO SANT'ERNESTO DI ROSSI LUCIO info@siseco.com
LOC. SANT'ERNESTO,SNC, 53025 - PIANCASTAGNAIO (SI)

187

102904

Riferimento trattativa

Nessuna trattativa in corso per questo cliente \ campagna ...

Data\Ora	Stato	Conversazione	Data\Ora App.To
16/03/2010 11:40	Reclamo legale		

SPAZIORELAX

187

105689

VIA COLOMBAROTTO 32, 40026 - IMOLA (BO)

Riferimento trattativa

Nessuna trattativa in corso per questo cliente \ campagna ...

Data\Ora	Stato	Conversazione	Data\Ora App.To
----------	-------	---------------	-----------------

Immagine 104 Analisi contatti - esempio report

b. Riepilogo Campagna Operatore

Report	Riepilogo Campagna Operatore
Descrizione	Per ogni campagna stampa la distribuzione degli stati organizzati per operatore.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	RiepilogoCampagnaOperatore.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF



Immagine 105 Riepilogo Campagna operatore - esempio analisi

Campagna: CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)

Distribuzione - stati per operatore in ogni campagna

	Albetti	Arrigo Del Taglia	BIRKER SRL	CASALE GIANLUCA	LANZILLOT TA	RINALDI EUGENIO	Vanessa Struzzolino	Vincenzo Liccione	TOTALE
Aperta	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Chiusa	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Cliente Annullato	1	0	0	0	0	0	0	0	1
FAX	1	0	0	2	0	0	0	0	3
Lead da Sito	1	3	0	5	0	0	0	0	9
Non contattabile	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ORDINE / VENDITA IN LINEA	0	0	0	3	0	0	0	1	4
PROSSIMO MOTIVO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Richiamare prossima volta	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Scherzo	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Visita dal Sito	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTALE	3	3	1	19	1	1	2	1	31

Immagine 106 Riepilogo Campagna operatore - esempio report

c. Riepilogo Campagna

Report	Riepilogo Campagna
Descrizione	Stampa la distribuzione degli stati in ogni campagna.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	RiepilogoCampagna.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Riepilogo Campagna		
Filtro:		
CAMPAGNA	DESCRIZIONE STATO	NOMINATIVI PER STATO
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Aperta	1
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Aperta	1
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Chiusa	7
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Cliente Annullato	1
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	FAX	1
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	FAX	2
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Lead da Sito	1
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Lead da Sito	5
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Lead da Sito	3
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	Non contattabile	1
2		
(0) Records: 16		
TOTALE CAMPAGNE	TOTALE STATI	TOTALE NOMINATIVI PER STATO
1	11	31
(0) Records: 1		

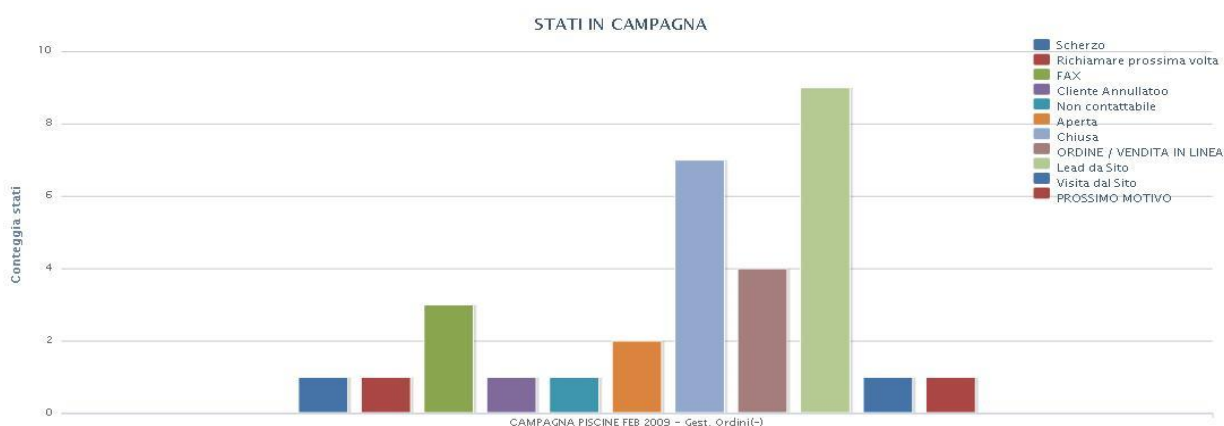


Immagine 107 Riepilogo campagna - esempio analisi



ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

Riepilogo Campagna

Page 1 of 2

25/06/2010 16:03

Distribuzione - stati in campagna

	AUTOMATISMO AZ(ALGORITMOZO NE-)	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini(-)	DUPLICATA DUE(CRM-)	TOTALE
Aperta	0	2	0	2
Appuntamento agente	37	0	1	38
Chiusa	0	7	0	7
Chiusa negativa attività interna / tecnica	1	0	0	1
Chiusa positiva attività interna / tecnica	2	0	1	3
Cliente Annullato	0	1	0	1
Contattato Non Interessato	2	0	0	2
Da Ricontattare	1	0	0	1

Immagine 108 Riepilogo campagna - esempio report

d. Riepilogo Attività Campagna Operatore

Report	Riepilogo Attività Campagna Operatore
Descrizione	Per ogni campagna stampa la distribuzione degli stati di attività organizzata per operatore.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	RiepilogoAttivitaCampagnaOperatore.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Riepilogo Attività Campagna operatore

Filtra:

CAMPAGNA	OPERATORE	COGNOME	NOME	DESCRIZIONE STATO	TOTALE ATTIVITÀ	TOTALE NOM. PER STATO	IDAGENTE	TOTALE DURATA	DURATA MEDIA	TOTALE DURATA SEC	DURATA MEDIA SEC
PRIMA CAMPAGNA CRM	AlbertoDelaglia	Alberto Del Taglia		FAX	5	4	165	0h 03.33	0h 00.46	233	46
PRIMA CAMPAGNA CRM	AlbertoDelaglia	Alberto Del Taglia		Tra 30 minuti	1	1	165	0h 00.07	0h 00.07	7	7
PRIMA CAMPAGNA CRM	Alberti, Timk	Alberti		FAX	1	1	72	0h 02.00	0h 02.00	120	120
PRIMA CAMPAGNA CRM	Alberti, Timk	Alberti		OCCUPATO	1	1	72	0h 00.33	0h 00.33	33	33
PRIMA CAMPAGNA CRM	Alberti, Timk	Alberti		Richiamare prossima volta	3	1	72	0h 02.51	0h 00.57	171	57
PRIMA CAMPAGNA CRM	AmigoDelaglia	Amigo Del Taglia	Amigo	Appuntamento comm.le fissato Diretti	2	1	166	0h 00.52	0h 00.26	52	26
PRIMA CAMPAGNA CRM	AmigoDelaglia	Amigo Del Taglia	Amigo	Contattato Non Interessato	3	2	166	0h 04.43	0h 01.34	283	94
PRIMA CAMPAGNA CRM	AmigoDelaglia	Amigo Del Taglia	Amigo	NON RISPONDE AUTOMATICI	3	3	166	0h 02.08	0h 00.42	128	42
PRIMA CAMPAGNA CRM	AmigoDelaglia	Amigo Del Taglia	Amigo	OCCUPATO	2	2	166	0h 00.56	0h 00.28	56	28
PRIMA CAMPAGNA CRM	AmigoDelaglia	Amigo Del Taglia	Amigo	Richiesta interna generica	1	1	166	0h 00.22	0h 00.22	22	22

12345

(5) Records: 49

TOTALE CAMPAGNE	TOTALE STATI	TOTALE OPERATORI	TOTALE ATTIVITÀ	TOTALE NOM. PER STATO	TOTALE DURATA	DURATA MEDIA	TOTALE DURATA SEC	DURATA MEDIA SEC
1	19	12	97	44	3h 13.56	0h 01.59	11636	119

(1) Records: 1

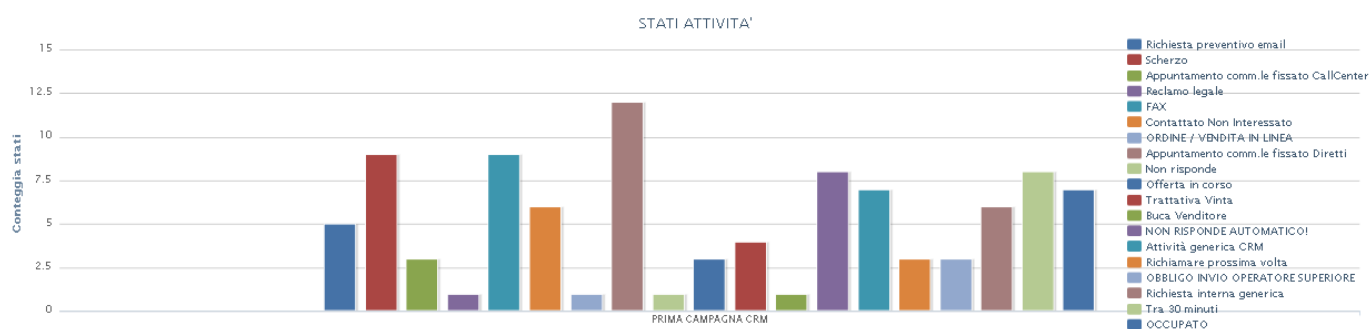


Immagine 109 Riepilogo Attività Campagna operatore

Campagna: CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini		Distribuzione - stati attività per operatore in campagna						
		BIRKER SRL	CASALE GIANLUCA	RUSSO ALFIO	TEST2 TLK1	Vanessa Struzzolino	Vincenzo Liccione	TOTALE
Attività generica CRM	Attività	3	0	0	6	0	0	9
	Nom. per stato	3	0	0	6	0	0	9
Contattato da Visitare	Attività	0	0	0	0	0	1	1
	Nom. per stato	0	0	0	0	0	1	1
FAX	Attività	0	2	0	0	0	0	2
	Nom. per stato	0	2	0	0	0	0	2
OCCUPATO	Attività	0	1	1	0	1	0	3
	Nom. per stato	0	1	1	0	1	0	3
Offerta in corso	Attività	0	0	0	0	1	0	1
	Nom. per stato	0	0	0	0	1	0	1
ORDINE / VENDITA IN LINEA	Attività	0	3	0	0	0	1	4
	Nom. per stato	0	3	0	0	0	1	4
positivo prova	Attività	0	7	0	0	0	0	7
	Nom. per stato	0	7	0	0	0	0	7
PROSSIMO MOTIVO	Attività	0	0	0	0	1	0	1
	Nom. per stato	0	0	0	0	1	0	1
Tra 30 minuti	Attività	0	1	0	0	0	0	1
	Nom. per stato	0	1	0	0	0	0	1
TOTALE	Attività	3	14	1	6	3	2	29
	Nom. per stato	3	14	1	6	3	2	29

Distribuzione - durata media e durata totale delle attività per operatore in campagna

		BIRKER SRL T	CASALE GIANLUCA	RUSSO ALFIO M	TEST2 TLK1	Vanessa Struzzolino	Vincenzo Licdione	TOTALE
Attività generica CRM	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
Contattato da Visitare	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
FAX	Durata	0h 00.00	0h 00.53	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.53
	Durata media	0h 00.00	0h 00.26	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.26
OCCUPATO	Durata	0h 00.00	0h 00.19	0h 00.19	0h 00.00	0h 02.28	0h 00.00	0h 03.06
	Durata media	0h 00.00	0h 00.19	0h 00.19	0h 00.00	0h 02.28	0h 00.00	0h 01.02
Offerta in corso	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.33	0h 00.00	0h 00.33
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.33	0h 00.00	0h 00.33
ORDINE / VENDITA IN LINEA	Durata	0h 00.00	0h 14.16	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 14.16
	Durata media	0h 00.00	0h 04.45	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.23
positivo prova	Durata	0h 00.00	0h 14.37	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 14.37
	Durata media	0h 00.00	0h 02.05	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.05
PROSSIMO MOTIVO	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.42	0h 00.00	0h 00.42
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.42	0h 00.00	0h 00.42
Tra 30 minuti	Durata	0h 00.00	0h 02.06	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.06
	Durata media	0h 00.00	0h 02.06	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.06
TOTALE	Durata	0h 00.00	0h 32.11	0h 00.19	0h 00.00	0h 03.43	0h 00.00	0h 36.13
	Durata media	0h 00.00	0h 01.56	0h 00.19	0h 00.00	0h 01.14	0h 00.00	0h 01.03

Immagine 110 Riepilogo attività campagna operatore - esempio report

e. Riepilogo Attività Campagna

Report	Riepilogo Attività Campagna
Descrizione	Stampa la distribuzione degli stati di attività per ogni campagna.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	RiepilogoAttivitaCampagna.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Riepilogo Attività Campagna							
Filtrai							
CAMPAGNA	DESCRIZIONE STATO	TOTALE ATTIVITÀ	TOTALE NOM. PER STATO	TOTALE DURATA	DURATA MEDIA	TOTALE DURATA SEC	DURATA MEDIA SEC
PRIMA CAMPAGNA CRM	Appuntamento comm.le fissato CallCenter	3	3	0h 05:43	0h 01:54	343	114
PRIMA CAMPAGNA CRM	Appuntamento comm.le fissato Diretti	12	10	0h 31:16	0h 02:36	1876	156
PRIMA CAMPAGNA CRM	Attività generica CRM	7	3	0h 00:00	0h 00:00	0	0
PRIMA CAMPAGNA CRM	Buca Venditore	1	1	0h 03:42	0h 03:42	222	222
PRIMA CAMPAGNA CRM	Contattato Non Interessato	6	5	0h 06:10	0h 01:01	370	61
PRIMA CAMPAGNA CRM	FAX	9	7	0h 03:44	0h 00:58	524	58
PRIMA CAMPAGNA CRM	Non risponde	1	1	0h 00:32	0h 00:32	32	32
PRIMA CAMPAGNA CRM	NON RISPONDE AUTOMATICO!	8	6	0h 05:19	0h 00:39	319	39
PRIMA CAMPAGNA CRM	OBBLIGO INVIO OPERATORE SUPERIORE	3	3	0h 03:05	0h 01:01	185	61
PRIMA CAMPAGNA CRM	OCCUPATO	7	6	0h 20:15	0h 02:53	1215	173
(5) Records: 19							
TOTALE CAMPAGNE	TOTALE STATI	TOTALE ATTIVITÀ	TOTALE NOM. PER STATO	TOTALE DURATA	DURATA MEDIA	TOTALE DURATA SEC	DURATA MEDIA SEC
1	19	97	44	3h 13:56	0h 01:39	11636	119
(0) Records: 1							

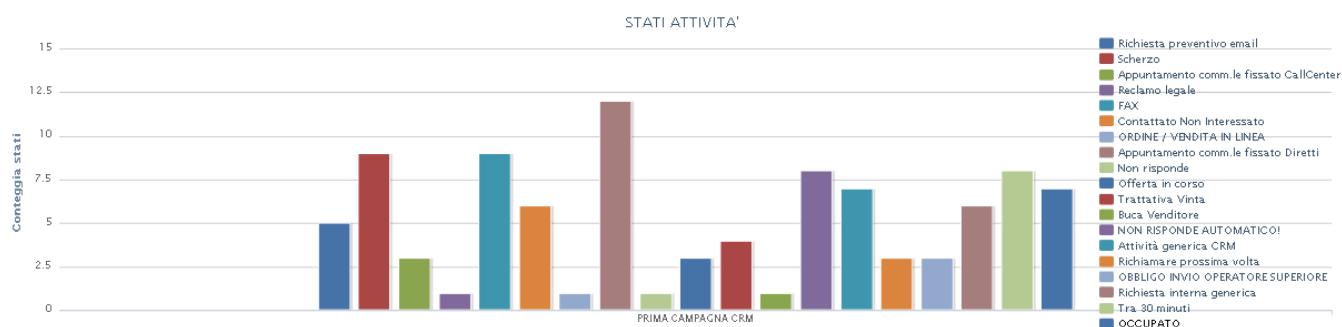


Immagine 111 Riepilogo attività campagna - esempio analisi

Distribuzione - attività stati in campagna		AUTOMATISMO AZ	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	DUPLICATA DUE	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	TOTALE
Aperta	Attività	0	0	0	4	4
	Nom. per stato	0	0	0	4	4
Appuntamento comm.le fissato CallCenter	Attività	0	0	0	359	359
	Nom. per stato	0	0	0	338	338
Appuntamento comm.le fissato Diretti	Attività	0	0	0	33	33
	Nom. per stato	0	0	0	32	32
Appuntamento per agente	Attività	37	0	0	23	60
	Nom. per stato	37	0	0	23	60
Assente	Attività	0	0	0	242	242
	Nom. per stato	0	0	0	185	185
Attività generica CRM	Attività	0	9	0	0	9
	Nom. per stato	0	8	0	0	8
Blocca Prezzo	Attività	0	0	0	154	154
	Nom. per stato	0	0	0	49	49
Buca Cliente	Attività	0	0	0	65	65
	Nom. per stato	0	0	0	48	48
Buca Venditore	Attività	0	0	0	15	15
	Nom. per stato	0	0	0	11	11
Chiusa	Attività	0	0	0	5	5
	Nom. per stato	0	0	0	5	5
Chiusa negativa attività interna / tecnica	Attività	1	0	0	8	9
	Nom. per stato	1	0	0	8	9

Distribuzione - durata media e durata totale delle attività in campagna

		AUTOMATISMO AZ	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	DUPLICATA DUE	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	TOTALE
<i>Aperta</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
<i>Appuntamento comm.le fissato CallCenter</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	14h 13.49	14h 13.49
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.08	0h 02.08
<i>Appuntamento comm.le fissato Diretti</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	1h 58.46	1h 58.46
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 03.04	0h 03.04
<i>Appuntamento per agente</i>	Durata	0h 52.05	0h 00.00	0h 00.00	0h 43.43	1h 35.48
	Durata media	0h 01.24	0h 00.00	0h 00.00	0h 01.24	0h 01.24
<i>Assente</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	1h 40.43	1h 40.43
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.43	0h 00.43
<i>Attività generica CRM</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
<i>Blocca Prezzo</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.26	0h 02.26
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.12	0h 00.12
<i>Buca Cliente</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
<i>Buca Venditore</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
<i>Chiusa</i>	Durata	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
	Durata media	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.00
<i>Chiusa negativa attività Interna / tecnica</i>	Durata	0h 00.34	0h 00.00	0h 00.00	0h 02.41	0h 03.15
	Durata media	0h 00.34	0h 00.00	0h 00.00	0h 00.20	0h 00.27

Immagine 112 Riepilogo attività campagna - esempio report

f. Attività per fascia oraria

Report	Attività per fascia oraria
Descrizione	Stampa la distribuzione di attività per ogni campagna organizzate per operatore e fascia oraria. Inoltre l'analisi genera i grafici: <i>Contatti utili e inutili in campagna</i> <i>Attività in fascia oraria</i> <i>Contatti utili e inutili in fascia oraria (per ogni campagna)</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	AttivitàPerFasciaOrariaOperatore.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Attività per fascia oraria

Filtra:

IDCAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	AGENTE	COGNOME	NOME	DESCRIZIONE STATO	CONTATTO UTILE	DURATA SEC	TOTALE ATTIVITÀ	FASCIA
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	BIR_Tlmk	BIRKER SRL T		Attività generica CRM	False	0	3	17
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		FAX	False	18	1	9
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		FAX	False	35	1	11
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		OCCUPATO	False	19	1	15
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		ORDINE / VENDITA IN LINEA	True	543	2	9
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		ORDINE / VENDITA IN LINEA	True	313	1	17
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		positivo prova	False	183	1	9
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		positivo prova	False	185	2	10
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		positivo prova	False	509	4	17
15	CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	CAG_Tlmk	CASALE GIANLUCA M		Tra 30 minuti	True	126	1	17

23

(S) Records: 25

TOTALE CAMPAGNE	TOTALE STATI	TOTALE AGENTI	DURATA SECONDI	TOTALE ATTIVITÀ
4	12	7	3447	36

1

(D) Records: 1

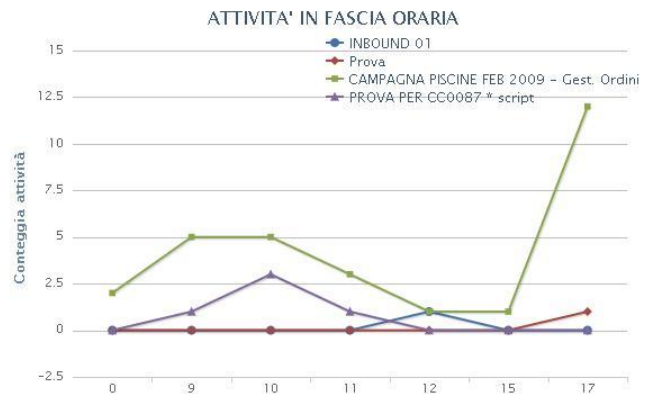
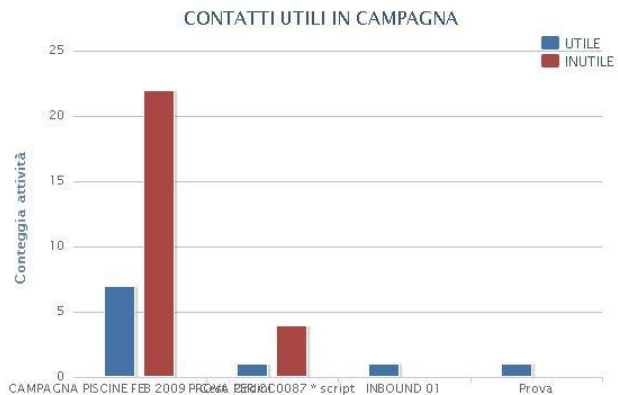


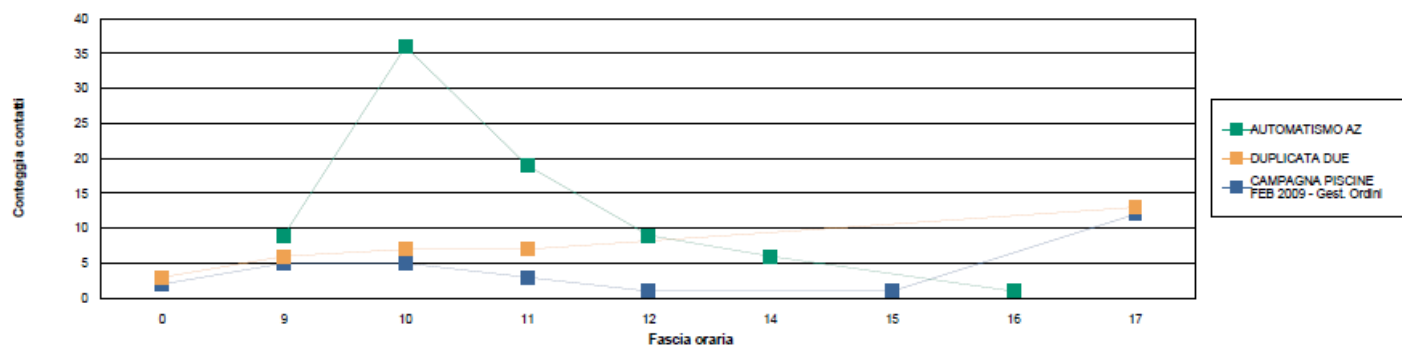
Immagine 113 Attività per fascia oraria - esempio analisi

Campagna: CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini

Distribuzione - attività in fascia oraria per operatore

		0	9	10	11	12	15	17	TOTALE
BIRKER SRL T	Attività	0	0	0	0	0	0	3	3
	Utile	0	0	0	0	0	0	0	0
CASALE GIANLUCA M	Attività	0	4	2	1	0	1	6	14
	Utile	0	1	0	0	0	0	2	3
RUSSO ALFIO M	Attività	0	0	0	1	0	0	0	1
	Utile	0	0	0	0	0	0	0	0
TEST2 TLK1	Attività	0	1	2	0	0	0	3	6
	Utile	0	0	0	0	0	0	0	0
Vanessa Struzzolino	Attività	0	0	1	1	1	0	0	3
	Utile	0	0	0	1	0	0	0	1
Vincenzo Liccione	Attività	2	0	0	0	0	0	0	2
	Utile	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTALE	Attività	2	5	5	3	1	1	12	29
	Utile	2	1	0	1	0	0	2	6

ATTIVITA' IN FASCIA ORARIA



CONTATTI UTILI IN CAMPAGNA

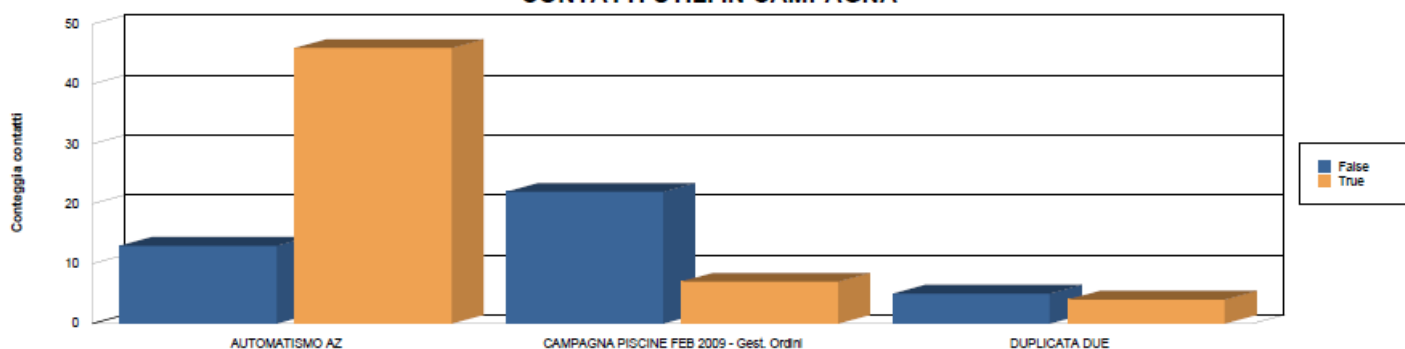


Immagine 114 Attività per fascia oraria - esempio report

g. Attività per fascia oraria Sintetica

Report	Attività per fascia oraria sintetica
Descrizione	Stampa la distribuzione di attività per ogni campagna organizzate per fascia oraria. Inoltre l'analisi genera i grafici: <i>Contatti utili e inutili in campagna</i> <i>Attività in fascia oraria</i> <i>Contatti utili e inutili in fascia oraria (per ogni campagna)</i>

Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	AttivitaPerFasciaOraria.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Attività per fascia oraria sintetica

IDCAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	DESCRIZIONE STATO	CONTATTO UTILE	DURATA SEC	TOTALE ATTIVITÀ	FASCIA
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Da Contattare	False	0	6543	0
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Da Contattare	False	0	5321	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Contattato da Riprovare	True	0	4399	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Contattato da Visitare	True	0	3902	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Richiamare dopo preventivo	True	0	2906	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Falto Preventivo da Richiamare	True	0	2777	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Richiamare prossima volta	True	0	2124	0
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Contattato da Visitare	True	0	2122	0
13	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Non Contattato da Riprovare	False	0	1909	0
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Contatto Sollecitato da Cliente	False	0	1387	0

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

COUNT(Telefonate.IDTelefonata) \ / (S) Records: 409

TOTALE CAMPAGNE	TOTALE STATI	DURATA SECONDI	TOTALE ATTIVITÀ
7	62	277213	47660

(D) Records: 1

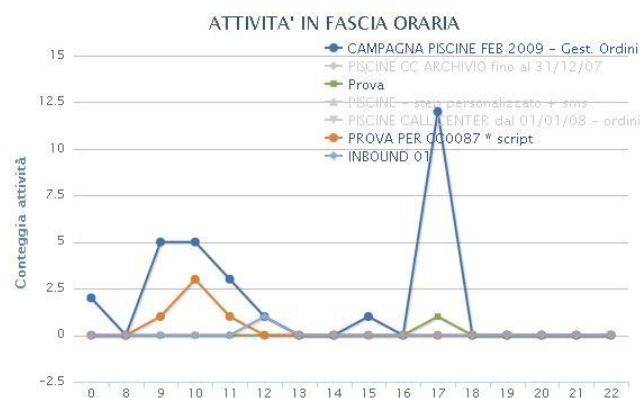
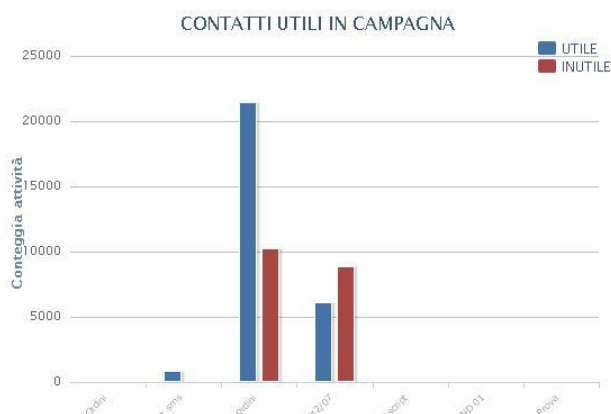


Immagine 115 Attività per fascia oraria sintetica - esempio analisi

Distribuzione - attività in fascia oraria per campagna e stato

			0	9	10	11	12	14	15	16	17	20	TOTALE
AUTOMATISMO AZ	Appuntamento per agente	Attività	0	0	24	9	4	0	0	0	0	0	37
		Utile	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
	Chiusa negativa attività interna /	Attività	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
		Utile	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Chiusa positiva attività interna / tecnica	Attività	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
		Utile	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Contattato Non Interessato	Attività	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
		Utile	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	NON RISPONDE AUTOMATICO!	Attività	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
		Utile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	OCCUPATO	Attività	0	0	4	2	4	0	0	0	0	0	10
		Utile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Richiesta preventivo email	Attività	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
		Utile	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Scherzo	Attività	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
		Utile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tra 30 minuti	Attività	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		Utile	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Totale	Attività	0	3	29	12	8	6	0	1	0	0	59
		Utile	0	1	2	1	1	4	0	0	0	0	9
CAMPAGNA PISCINE FEB 2009 - Gest. Ordini	Attività generica CRM	Attività	0	1	2	0	0	0	0	0	6	0	9
		Utile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Contattato da Visitare	Attività	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		Utile	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Immagine 116 Attività per fascia oraria sintetica - esempio report

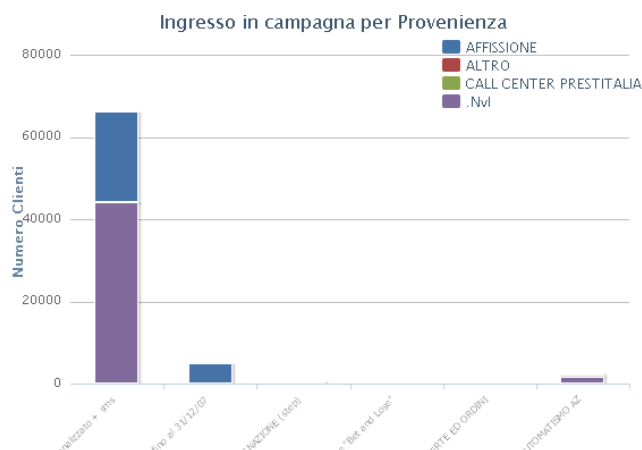
h. Analisi ingresso in campagna

Report	Analisi ingresso in campagna
Descrizione	Stampa la distribuzione degli ingressi per ogni campagna organizzate per Provenienza, Tipo e Stato Cliente ed Agente. Analisi e grafici: <i>Ingresso in Campagna per Provenienza</i> <i>Ingresso in Campagna per Tipo Cliente</i> <i>Ingresso in Campagna per Stato Cliente</i> <i>Ingresso Clienti per Tipo e Provenienza</i> <i>Ingresso Clienti per Stato e Provenienza</i> <i>Ingresso in Campagna raggruppato per Agente</i> <i>Ingresso in Campagna per Agente e Tipo Cliente</i> <i>Ingresso in Campagna per Agente e Stato Cliente</i>
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	AnalisiIngressoCampagna.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Analisi ingresso in campagna

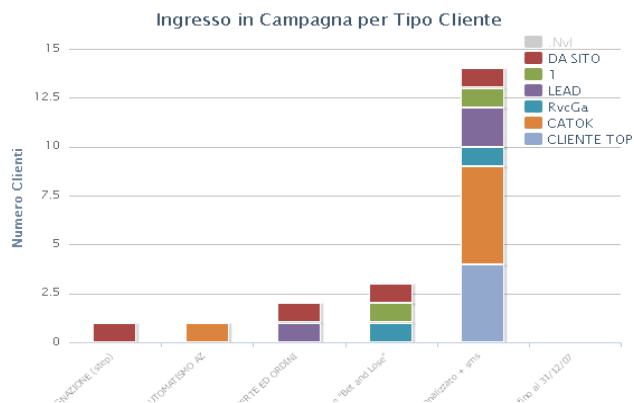
ID CAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	PROVENIENZA	NUMERO CLIENTI
12	PISCINE - step personalizzato + sms	ALTRO	5
12	PISCINE - step personalizzato + sms	CALL CENTER PRESTITALIA	1
12	PISCINE - step personalizzato + sms	Nvl	44197
12	PISCINE - step personalizzato + sms	AFFISSIONE	22077
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	AFFISSIONE	4901
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Nvl	5
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	Nvl	103
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	AFFISSIONE	218
43	ASSEGNAZIONE (step)	AFFISSIONE	492
43	ASSEGNAZIONE (step)	Nvl	11

TOTALE CAMPAGNE	TOTALE PROVENIENZE	NUMERO CLIENTI
6	3	66280



ID CAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	TIPO CLIENTE	NUMERO CLIENTI
12	PISCINE - step personalizzato + sms	Nvl	66266
12	PISCINE - step personalizzato + sms	CATOK	5
12	PISCINE - step personalizzato + sms	CLIENTE TOP	4
12	PISCINE - step personalizzato + sms	LEAD	2
12	PISCINE - step personalizzato + sms	RvcGa	1
12	PISCINE - step personalizzato + sms	DA SITO	1
12	PISCINE - step personalizzato + sms	1	1
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Nvl	4906
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	Nvl	319
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	DA SITO	1

TOTALE CAMPAGNE	TOTALE TIPI CLIENTI	NUMERO CLIENTI
5	6	66280

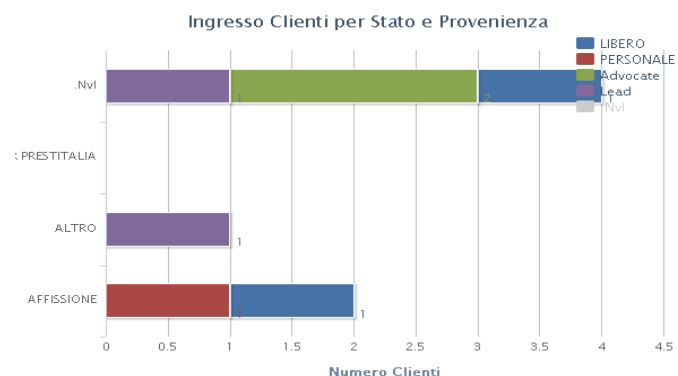
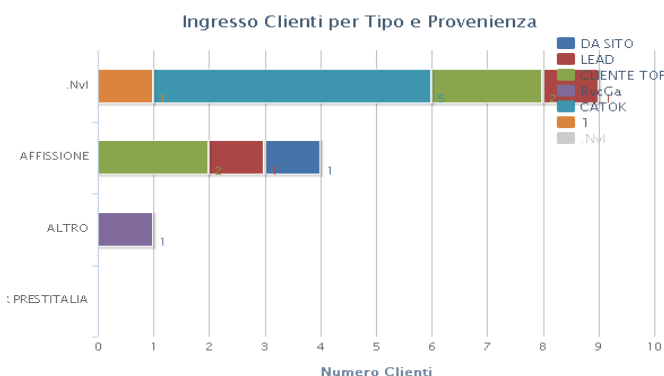
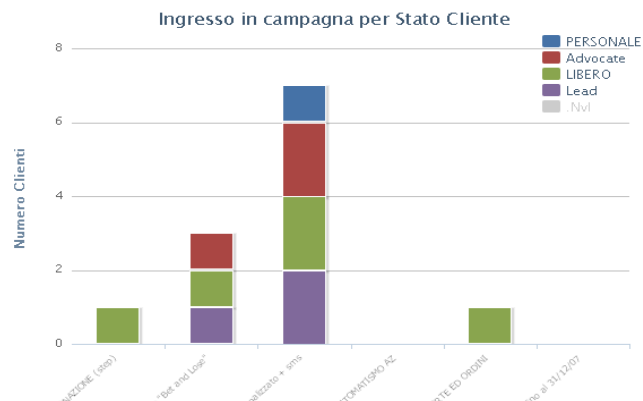


ID CAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	STATO CLIENTE	NUMERO CLIENTI
12	PISCINE - step personalizzato + sms	.Nvl	66273
12	PISCINE - step personalizzato + sms	Lead	2
12	PISCINE - step personalizzato + sms	Advocate	2
12	PISCINE - step personalizzato + sms	LIBERO	2
12	PISCINE - step personalizzato + sms	PERSONALE	1
14	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	.Nvl	4906
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	.Nvl	320
15	CAMPAGNA PISCINE 2009 - OFFERTE ED ORDINI	LIBERO	1
43	ASSEGNAZIONE (step)	.Nvl	503
43	ASSEGNAZIONE (step)	LIBERO	1

(S) Records: 15

NUMERO CAMPAGNE	TOTALE STATI CLIENTE	NUMERO CLIENTI
6	4	66280

(D) Records: 1



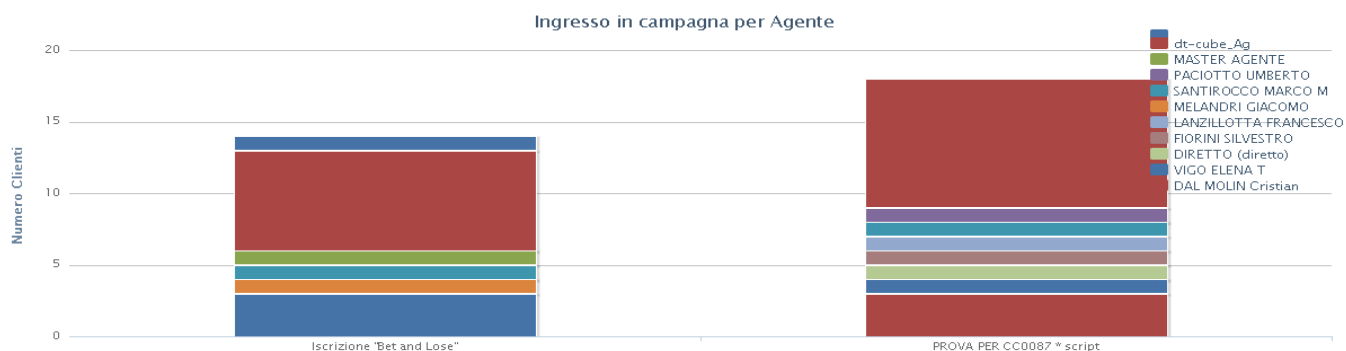
Analisi ingresso in campagna raggruppato per Agente

ID CAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	AGENTE	COGNOME	NOME	PROVENIENZA	NUMERO CLIENTI
18	PROVA PER CC0087 * script	DAL_Ag	DAL MOLIN	Cristian	.Nvl	3
18	PROVA PER CC0087 * script	DIR_Ag	DIRETTO	(diretto)	AFFISSIONE	1
18	PROVA PER CC0087 * script	dt-cube_Ag	dt-cube_Ag		.Nvl	8
18	PROVA PER CC0087 * script	dt-cube_Ag	dt-cube_Ag		AFFISSIONE	1
18	PROVA PER CC0087 * script	FIS_Ag	FIORINI	SILVESTRO	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	LAZ_Ag	LANZILLOTTA	FRANCESCO	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	PAC_Ag	PACIOTTO	UMBERTO	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	SNC_Ag	SANTIROCCO MARCO M		AFFISSIONE	1
18	PROVA PER CC0087 * script	VIG_Ag	VIGO ELENA T		.Nvl	1
62	Iscrizione "Bet and Lose"	.Nvl			.Nvl	1

(S) Records: 16

NUMERO CAMPAGNE	TOTALE AGENTI	TOTALE PROVENIENZE	NUMERO CLIENTI
2	10	2	32

(D) Records: 1



ID CAMPAGNA	DESCRIZIONE CAMPAGNA	AGENTE	COGNOME	NOME	PROVENIENZA	TIPO CLIENTE	NUMERO CLIENTI
18	PROVA PER CC0087 * script	DAL_Ag	DAL MOLIN	Cristian	.Nvl	.Nvl	3
18	PROVA PER CC0087 * script	DIR_Ag	DIRETTO	(diretto)	AFFISSIONE	LEAD	1
18	PROVA PER CC0087 * script	dt-cube_Ag	dt-cube_Ag		.Nvl	.Nvl	8
18	PROVA PER CC0087 * script	dt-cube_Ag	dt-cube_Ag		AFFISSIONE	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	FIS_Ag	FIORINI	SILVESTRO	.Nvl	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	LAZ_Ag	LANZILLOTTA	FRANCESCO	.Nvl	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	PAC_Ag	PACIOTTO	UMBERTO	.Nvl	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	SNC_Ag	SANTIROCCO MARCO M		AFFISSIONE	.Nvl	1
18	PROVA PER CC0087 * script	VIG_Ag	VIGO ELENA T		.Nvl	.Nvl	1
62	Iscrizione "Bet and Lose"	.Nvl			.Nvl	.Nvl	1

(S) Records: 17

NUMERO CAMPAGNE	TOTALE AGENTI	TOTALE PROVENIENZE	TOTALE TIPI CLIENTI	NUMERO CLIENTI
2	10	2	4	32

(D) Records: 1

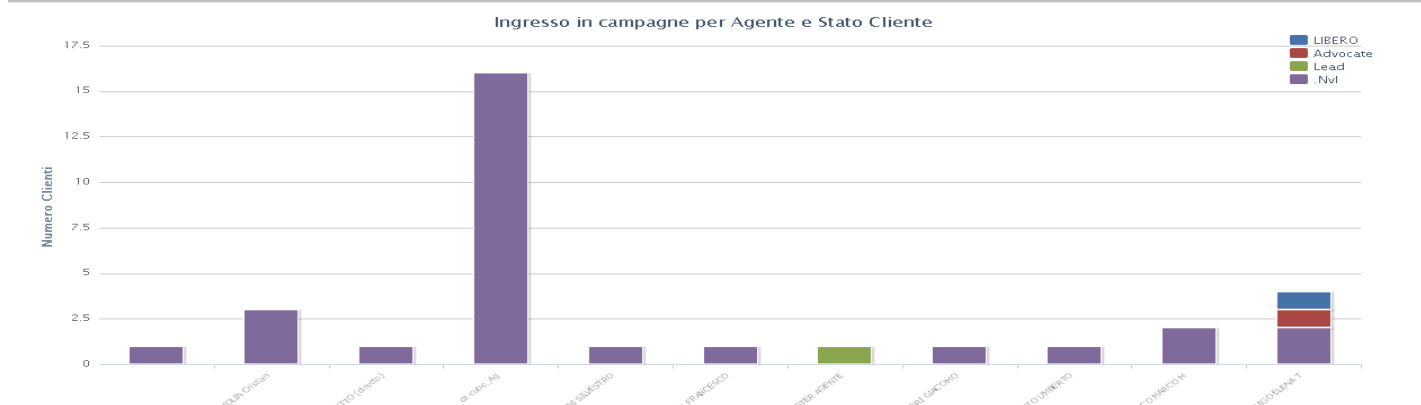
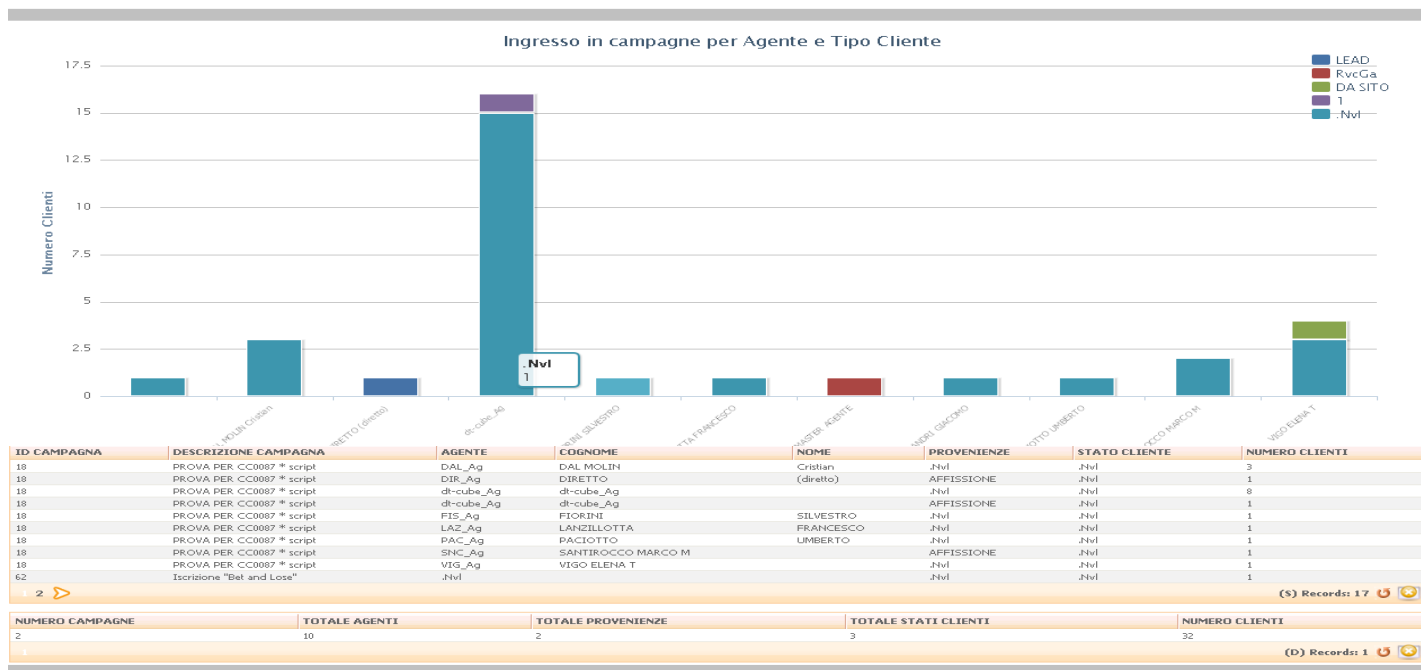


Immagine 117 Analisi Ingresso per campagna - esempio analisi

SISECO

ASSISTENZA BCOM

Corso Sempione 270, SAN VITTORE OLONA 20028 (MI)
Tel. 03319351 INT.2
PIVA 12312312312

Ingresso in campagna

Page 1 of 14

05/07/2010 16:04

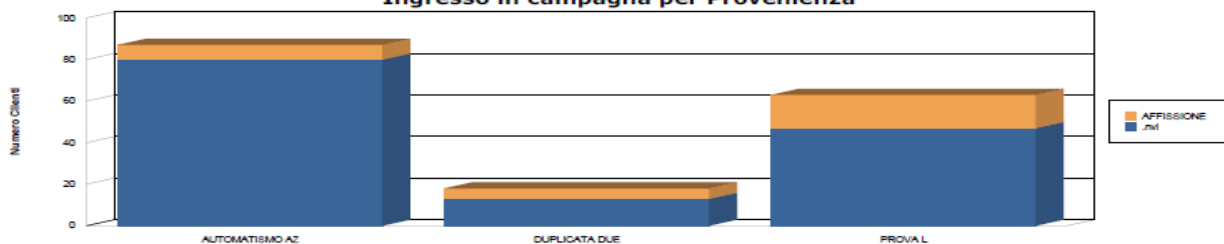
Ingresso in campagna per Agente e Provenienza

		AUTOMATISMO AZ	DUPLICATA DUE	PROVA L	TOTALE
.Nvl	.nvl	0	2	3	5
	Totale	0	2	3	5
Alessio Mannucci	.nvl	0	1	1	1
	Totale	0	1	1	1
Arrigo Del Taglia	.nvl	0	0	1	1
	Totale	0	0	1	1
BERKER SRL	.nvl	0	2	4	5
	Totale	0	2	4	5

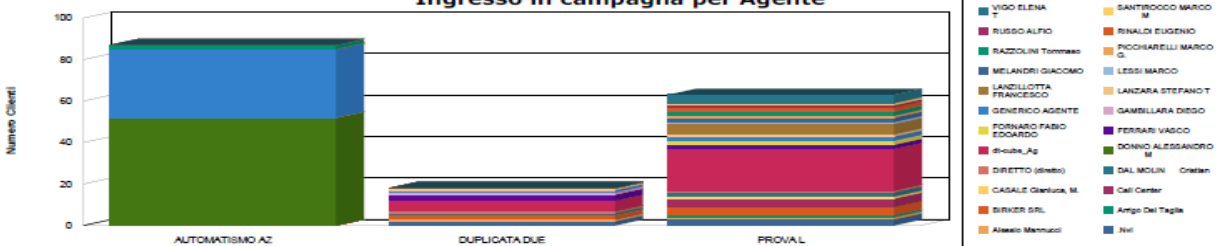
Ingresso in campagna per Agente, Tipo e Stato Cliente

			AUTOMATISMO A	DUPLICATA DUE	PROVA L	TOTALE
.Nvl	.Nvl	.Nvl	0	2	3	5
		Totale	0	2	3	5
	Totale		0	2	3	5
Alessio Mannucci	.Nvl	.Nvl	0	1	1	2
		Totale	0	1	1	2
	Totale		0	1	1	2
Arrigo Del Taglia	.Nvl	.Nvl	0	0	1	1
		Totale	0	0	1	1
	Totale		0	0	1	1
BERKER SRL	.Nvl	.Nvl	0	2	4	5
		Totale	0	2	4	5
	Totale		0	2	4	5

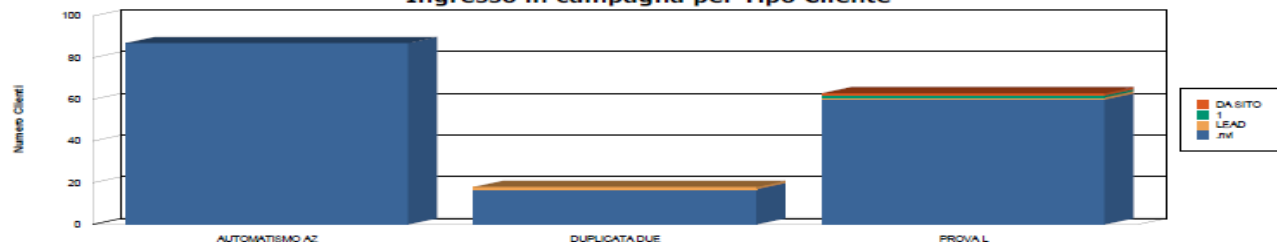
Ingresso in campagna per Provenienza



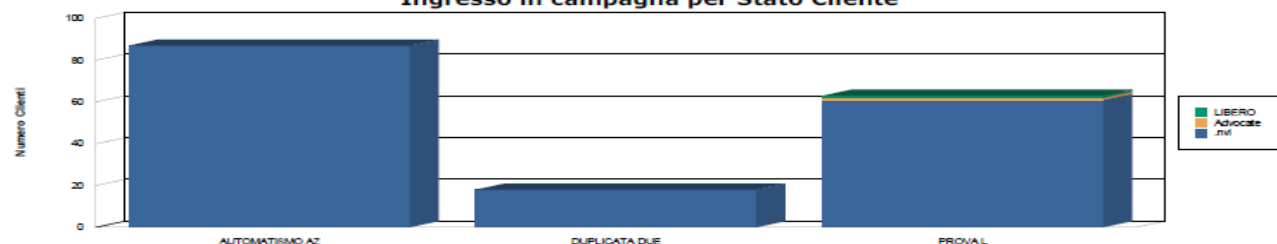
Ingresso in campagna per Agente



Ingresso in campagna per Tipo Cliente



Ingresso in campagna per Stato Cliente



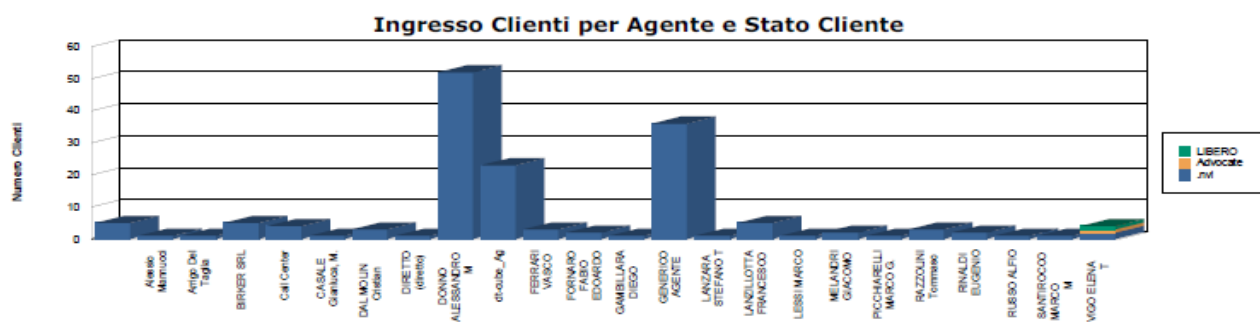
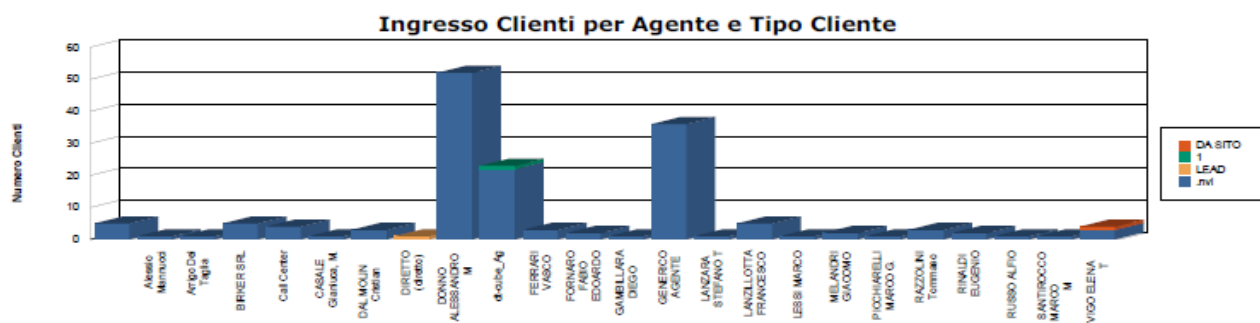
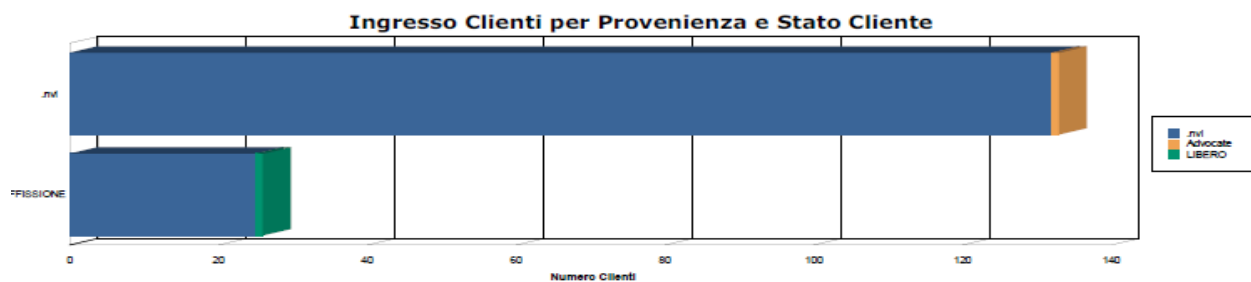
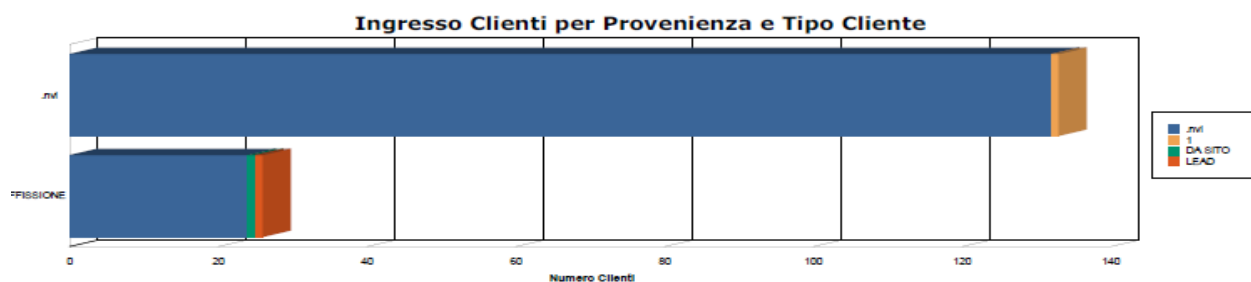


Immagine 118 Ingresso in campagna - esempio report

i. Analisi stati elenchi per campagna

Report	Analisi stati elenchi per campagna
Descrizione	Il report mostra l'analisi della campagna dal punto di vista degli "esiti". La prima vista mostra i contatti avuti, poi altre statistiche come il CU (contatto utile), le ore lavorate, gli appuntamenti, ecc. La seconda vista tabellare mostra il dettaglio di tutti gli esiti e quanto questi hanno "pesato" all'interno della campagna in termini percentuali.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	StatiElenchiPerCampagna.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Stati Elenchi in Campagna

Dati totalizzati per Campagna

Filtro:								
CAMPAGNA	TOTALE CLIENTI	CLIENTI CONTATTATI	CU	APPUNTAMENTI	TOTALE ORE LAVORATE	APPUNTAMENTI/AZIENDE	APPUNTAMENTI/CU	CU/AZIENDE
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	4906	664	1496	40	54h 29.50	6,02	2,67	225,30
(D) Records: 1								

Numero presenze Stati Elenchi raggruppati per Campagna

Filtro:			
CAMPAGNA	STATO ATTIVITÀ	QUANTITÀ	PERCENTUALI
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Chiusa con nuova Attività	4	0,08
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Blocca Prezzo	1	0,02
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Appuntamento agente	1	0,02
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Fatto Preventivo da Richiamare	4	0,08
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Momentaneo	3	0,06
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Reclamo legale	3	0,06
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Buca Cliente	1	0,02
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Contattato da Riprovare	1	0,02
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Richiede Visita dal Sito	1	0,02
PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Offerta in Corso	34	0,69
< 1 3 > (D) Records: 25			

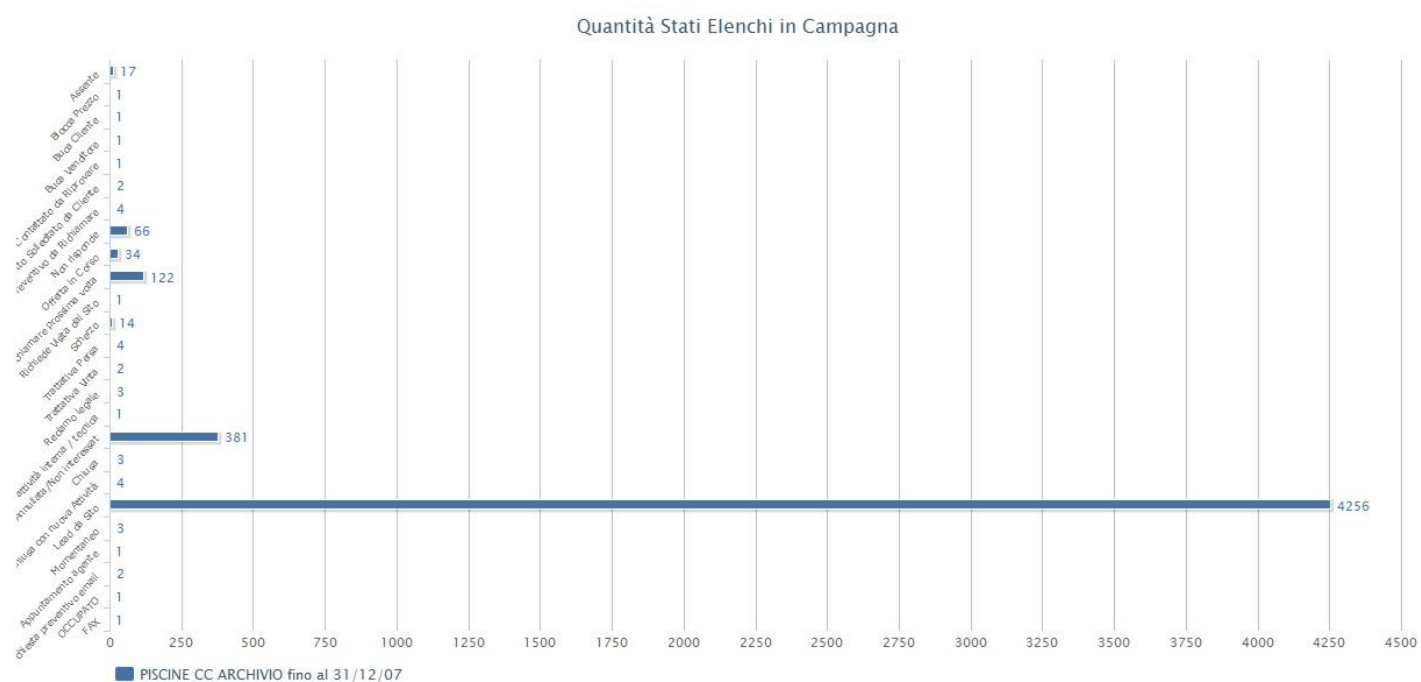
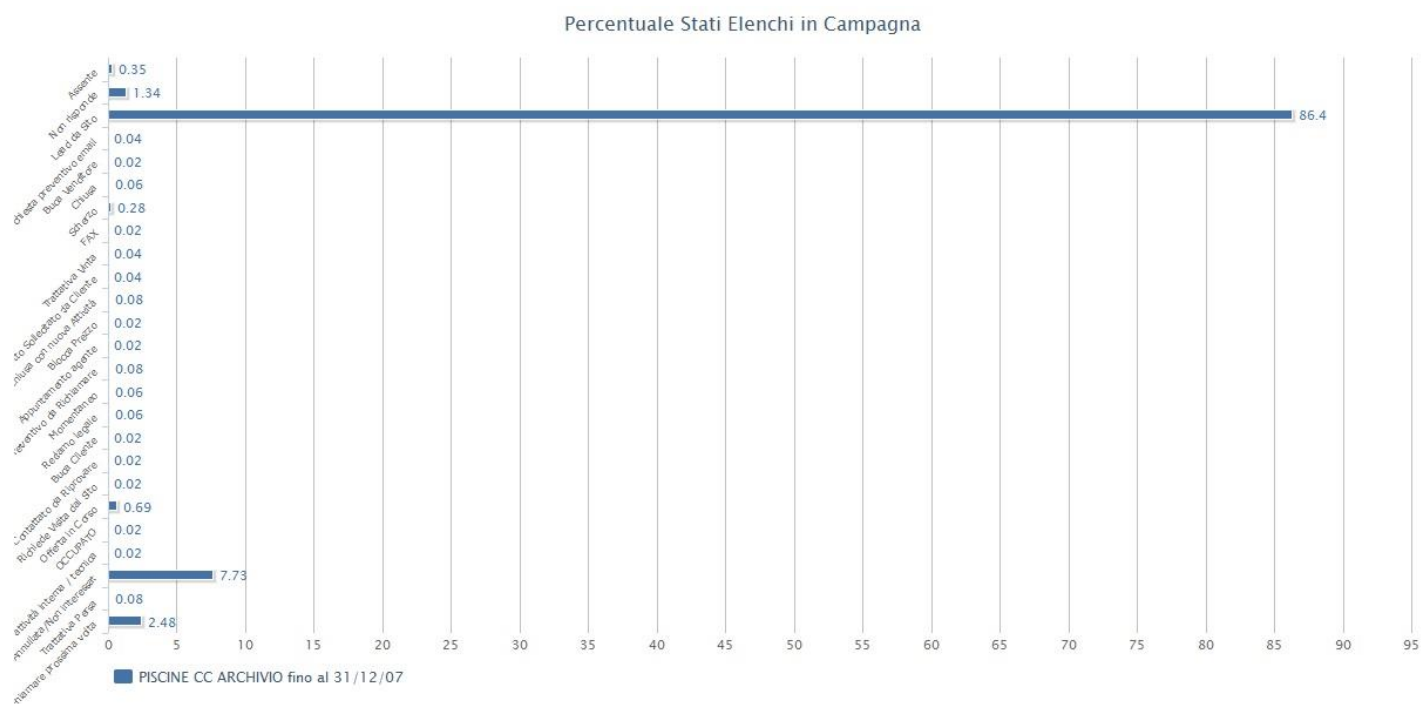


Immagine 119 Stati Elenchi in Campagna - esempio analisi

Campagna: PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07
Dati totalizzati per Campagna

Tot. Clienti	Clienti Cont.	CU	Appunt.	Durata Lavoro	Appunt./Clienti(%)	Appunt./CU(%)	CU/Clienti(%)
4.906	664	1.496	40	54h 29.50	6,02	2,67	225,30

Stati Elenchi presenti in Campagna

	Totale	
	Quantità	Percentuale
Appuntamento agente	1	0,02
Assente	17	0,35
Blocca Prezzo	1	0,02
Buca Cliente	1	0,02
Buca Venditore	1	0,02
Chiusa	3	0,06
Chiusa con nuova Attività	4	0,08
Chiusa positiva attività interna / tecnica	1	0,02
Contattato da Riprovare	1	0,02
Contatto Sollecitato da Cliente	2	0,04
Fatto Preventivo da Richiamare	4	0,08
FAX	1	0,02
Lead da Sito	4.256	86,40
Momentaneo	3	0,06
Non risponde	66	1,34
OCCUPATO	1	0,02
Offerta in Corso	34	0,69
Reclamo legale	3	0,06
Richiamare prossima volta	122	2,48
Richiede Visita dal Sito	1	0,02
Richiesta preventivo email	2	0,04
Scherzo	14	0,28
Trattativa Annullata/Non interessat	381	7,73
Trattativa Persa	4	0,08
Trattativa Vinta	2	0,04
Totale	4.926	100,00

j. Riepilogo Elenchi Telefonate

Report	Riepilogo Elenchi Telefonate
Descrizione	Stampa il report che calcola riepilogo delle telefonate all'interno delle campagne.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata di Contact Management.
Tipo di ricerca	CallCenter
Nome del file RPT	Analisi_RiepAttivitaVert.rpt.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

OPERATORE	NOME	COGNOME	MOTIVO	DESCRIZIONE STATO	QUANTI	QCLIENTI	DURATA MEDIA	DURATA MEDIA SEC
BIR_Tlnk		BIRKER SRL T	PROVA STEP BOSCOLO	Richiesta preventivo email	3	3	0h 00.54	54
Vanessa Struzzolino		Vanessa Struzzolino	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	OCCUPATO	1	1	0h 00.54	54
Vanessa Struzzolino		Vanessa Struzzolino	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Trattativa Annullata/Non interessat	130	130	0h 00.53	53
BIR_Tlnk		BIRKER SRL T	Test PD - BcomTest1	Richiamare prossima volta	1	1	0h 00.53	53
Amigo Delaglia	Amigo	Amigo Del Taglia	PISCINE - step personalizzato + sms	Da Ricontattare	1	1	0h 00.53	53
CAG_Tlnk		CASALE GIANLUCA M	ORDINE e GEST. ORDINE e OPP (liste asste)	Lead da Sito	1	1	0h 00.53	53
Nicoletta Sommella		Nicoletta Sommella	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Trattativa Annullata/Non interessat	146	146	0h 00.52	52
Nicoletta Sommella		Nicoletta Sommella	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Richiamare prossima volta	1	1	0h 00.52	52
CAG_Tlnk		CASALE GIANLUCA M	PRIMA CAMPAGNA CRM	Trattativa Vinca	1	1	0h 00.51	51
Chiara Tomigiani		Chiara Tomigiani	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Trattativa Annullata/Non interessat	49	49	0h 00.51	51
Piscilla Belati		Piscilla Belati	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Trattativa Annullata/Non interessat	5	4	0h 00.51	51
Piscilla Belati		Piscilla Belati	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Trattativa Annullata/Non interessat	17	16	0h 00.50	50
Vanessa Struzzolino		Vanessa Struzzolino	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Trattativa Annullata/Non interessat	17	14	0h 00.50	50
CAG_Tlnk		CASALE GIANLUCA M	ORDINE e GEST. ORDINE e OPP (liste asste)	Blocca Prezzo	1	1	0h 00.50	50
CAG_Tlnk		CASALE GIANLUCA M	ORDINE e GEST. ORDINE e OPP (liste asste)	Da Ricontattare	1	1	0h 00.50	50
Nicoletta Sommella		Nicoletta Sommella	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Scherzo	1	1	0h 00.50	50
Nicoletta Sommella		Nicoletta Sommella	PISCINE CC ARCHIVIO fino al 31/12/07	Trattativa Annullata/Non interessat	93	93	0h 00.50	50
Amigo Delaglia	Amigo	Amigo Del Taglia	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Trattativa Persa	1	1	0h 00.49	49
Amigo Delaglia	Amigo	Amigo Del Taglia	CORSO SICUREZZA 8	Blocca Prezzo	1	1	0h 00.49	49
Piscilla Belati		Piscilla Belati	PISCINE CALL CENTER dal 01/01/08 - ordini	Offerta in corso Email	2	1	0h 00.49	49
					473	466		1024

< 12 13 14 15 16 17 18 19 20 >

Avg(Telefonate.Durata) V (S) Records: 2180

Immagine 121 Riepilogo Elenchi Telefonate - esempio analisi



TEAM DI ASSISTENZA

RIEPILOGO ATTIVITA'

CORSO SEMPIONE 270 - 20028 SAN VITTORE OLONA MI
Tel. 0331 9351

Page 1 of 242

07/07/2010 15:07

AUTOMATISMO AZ

CAROPPO GIUSEPPE PASQUALE

MONICAEJOSEPH@CHEAPNET.IT

187

102905

VIA IARE, 18, 55045 - PIETRASANTA (LU)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App. To

CARPEGNA GIUSEPPE

187

102906

STRADA CASTAGNONI, 74, 15030 - ROSIGNANO
MONFERRATO (AL)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App. To
05/07/2010 9:32 Appuntamento per agent

BRUZZONE RICCARDO

187

102907

CASCINA RISSOTTO 33, 15010 - MONTALDO BORMIDA
(AL)

Rif. Trat. : del Imp. \ Chiusura : %
Data \ Ora Stato Conversazione Data \ Ora App. To
05/07/2010 9:33 Appuntamento per agent

Immagine 122 Riepilogo Elenchi Telefonate - esempio report

3.4 Ricerca Segnalazioni

a. Attività per Operatore e Stato

Report	Attività per Operatore e Stato
Descrizione	L'analisi mostra nella prima vista l'elenco degli operatori con il dettaglio relativo alle attività assegnate. Le successive viste estrapolano il numero di attività, il tempo totale lavorato ed il tempo medio lavorato per operatore e stato attività.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	AttivitaPerOperatoreStato.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Attività per Operatore e Stato

Dettaglio delle attività ordinate per operatore

Filtro:													
OPERATORE	NOME	COGNOME	NUMERO TT	STATO SEGNALAZIONE	STATO ATTIVITÀ	TIPO ATTIVITÀ	PRIORITÀ	DESCR. ATTIVITÀ	ID ATTIVITÀ	DATA INIZIO	DATA FINE	PREVISTA	TEMPO
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000024	Chiuso	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	34	01/12/2010 17.19.41			1h 00.00
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000026	Chiuso	Chiuso	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	32	01/12/2010 16.54.43			1h 00.00
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000026	Chiuso	Chiuso	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	38	01/12/2010 18.00.00	01/12/2010		1h 37.26
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000028	Aperto	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	29	01/12/2010 16.47.11			1h 00.00
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000028	Aperto	In Lavorazione	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	30	01/12/2010 16.52.53			1h 00.00
1234T	GIOVANNI	ROSSI	0000028	Aperto	Chiuso	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	37	01/12/2010 17.48.00			1h 24.00
Addetta1	Addetta	Uno	0000029	Aperto	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	44	10/12/2010 14.59.00			1h 00.00
AdedeCristini		Adele Cristini	0000030	Aperto	Chiuso	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	41	10/12/2010 09.26.00	24/12/2010		1h 00.00
Agente nullo		Agente nullo	0000029	Aperto	Aperto	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	39	10/12/2010 09.19.00			2h 00.00
Agenziafittizia		Agenzia fittizia	0000029	Aperto	In attesa	Consulenza	Media	TIPICA OPERAZIONE A	40	10/12/2010 09.24.00			1h 00.00

2

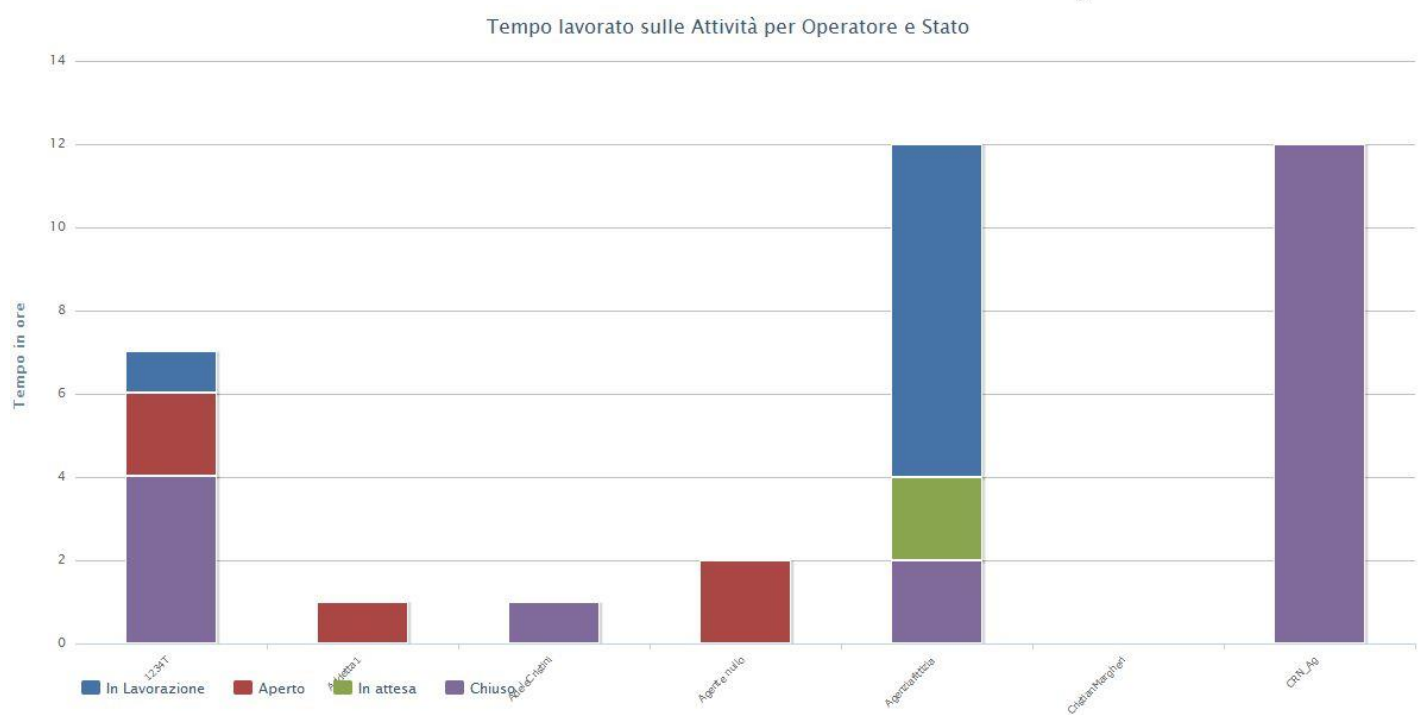
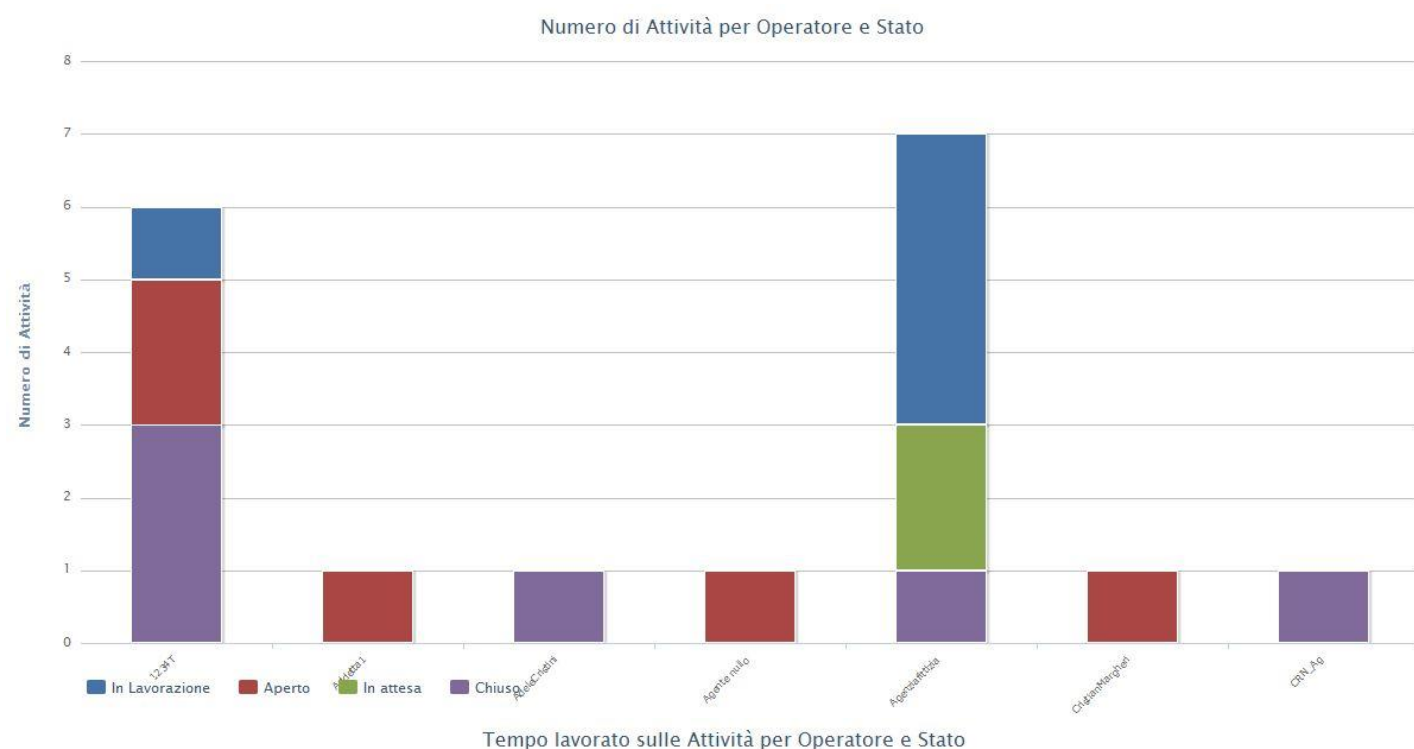
(5) Records: 18

Attività raggruppate per operatore e stato

Filtro:

OPERATORE	NOME	COGNOME	ID AGENTE	STATO ATTIVITÀ	NUMERO ATTIVITÀ	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
1234T	GIOVANNI	ROSSI	252	Aperto	2	2h 00.00	1h 00.00
1234T	GIOVANNI	ROSSI	252	Chiuso	3	4h 01.26	1h 20.28
1234T	GIOVANNI	ROSSI	252	In Lavorazione	1	1h 00.00	1h 00.00
Addetta1	Addetta	Uno	262	Aperto	1	1h 00.00	1h 00.00
AdeleCristini		Adele Cristini	241	Chiuso	1	1h 00.00	1h 00.00
Agente nullo		Agente nullo	1	Aperto	1	2h 00.00	2h 00.00
Agenziafittizia		Agenzia fittizia	242	Chiuso	1	2h 00.00	2h 00.00
Agenziafittizia		Agenzia fittizia	242	In attesa	2	2h 00.00	1h 00.00
Agenziafittizia		Agenzia fittizia	242	In Lavorazione	4	8h 00.00	2h 00.00
CristianMargheri		Cristian Margheri	168	Aperto	1	0h 00.00	0h 00.00

2

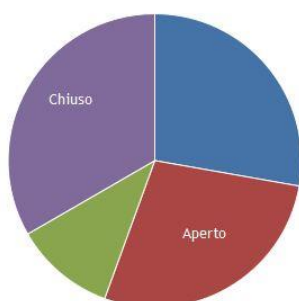


Attività raggruppate per stato

STATO ATTIVITÀ	NUMERO ATTIVITÀ	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
Aperto	5	5h 00.00	1h 00.00
Chiuso	6	19h 01.26	3h 10.14
In attesa	2	2h 00.00	1h 00.00
In Lavorazione	5	9h 00.00	1h 48.00

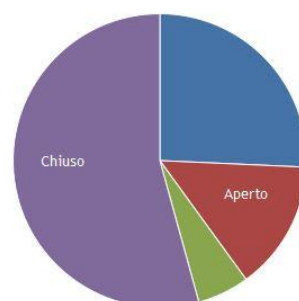
(S) Records: 4

Numero di Attività per Stato



In Lavorazione Aperto In attesa Chiuso

Tempo lavorato per Stato



In Lavorazione Aperto In attesa Chiuso

Filtro HelpDesk impostato : Segn., inserita da [Amministratore di sistema]

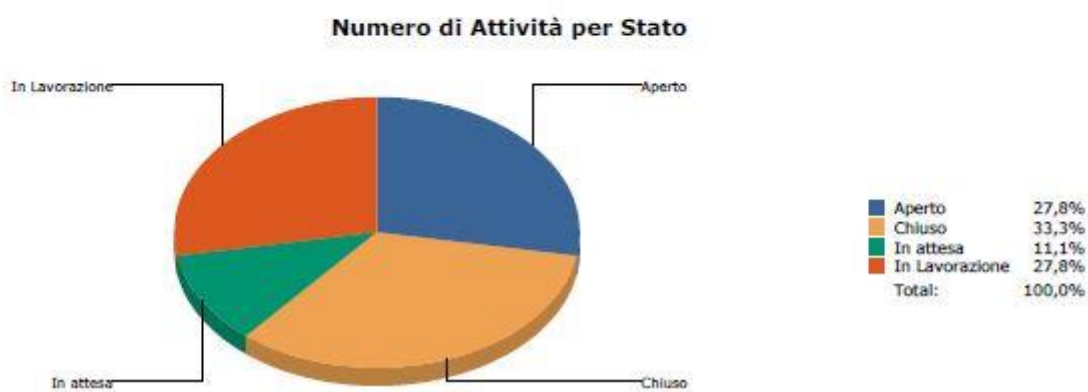
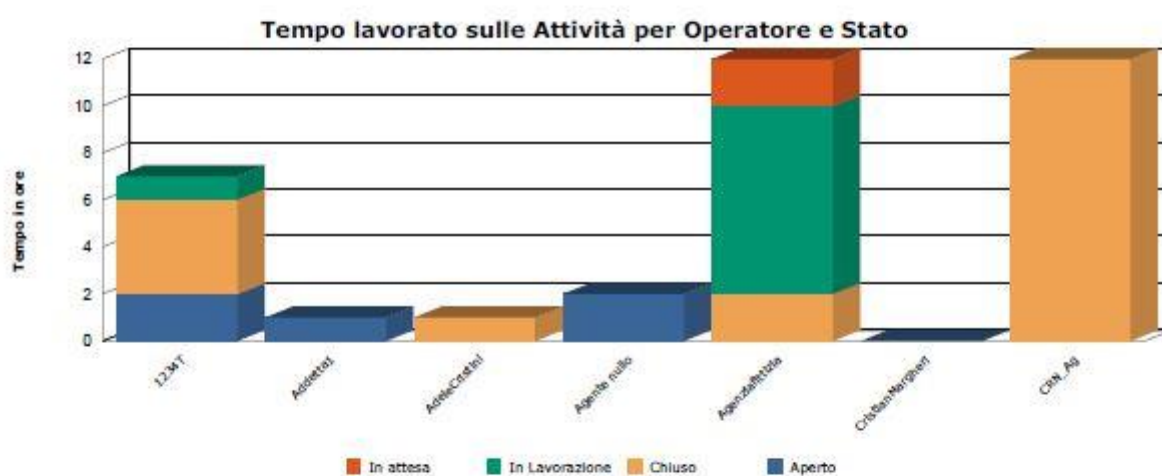
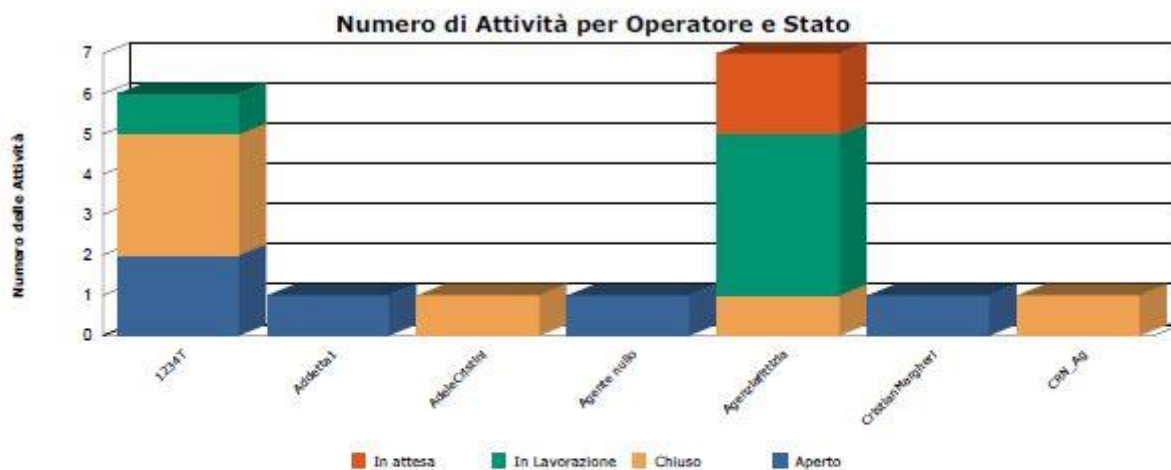
Immagine 123 Attività per Operatore e Stato – esempio analisi

Attività raggruppate per Operatore e Stato

		Totale	
		Num. Attività	Tempo
1234T	Aperto	2	02h 00.00
	Chiuso	3	04h 01.26
	In Lavorazione	1	01h 00.00
	Totale per Operatore	6	07h 01.26
Addetta1	Aperto	1	01h 00.00
	Totale per Operatore	1	01h 00.00
AdeleCristini	Chiuso	1	01h 00.00
	Totale per Operatore	1	01h 00.00
Agente nullo	Aperto	1	02h 00.00
	Totale per Operatore	1	02h 00.00
Agenziafittizia	Chiuso	1	02h 00.00
	In attesa	2	02h 00.00
	In Lavorazione	4	08h 00.00
	Totale per Operatore	7	12h 00.00
CristianMargheri	Aperto	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	1	00h 00.00
CRN_Ag	Chiuso	1	12h 00.00
	Totale per Operatore	1	12h 00.00
Totale Generale		18	35h 01.26

Attività raggruppate per Stato

		Totale	
		Num. Attività	Tempo
Aperto		5	05h 00.00
Chiuso		6	19h 01.26
In attesa		2	02h 00.00
In Lavorazione		5	09h 00.00
Totale Generale		18	35h 01.26



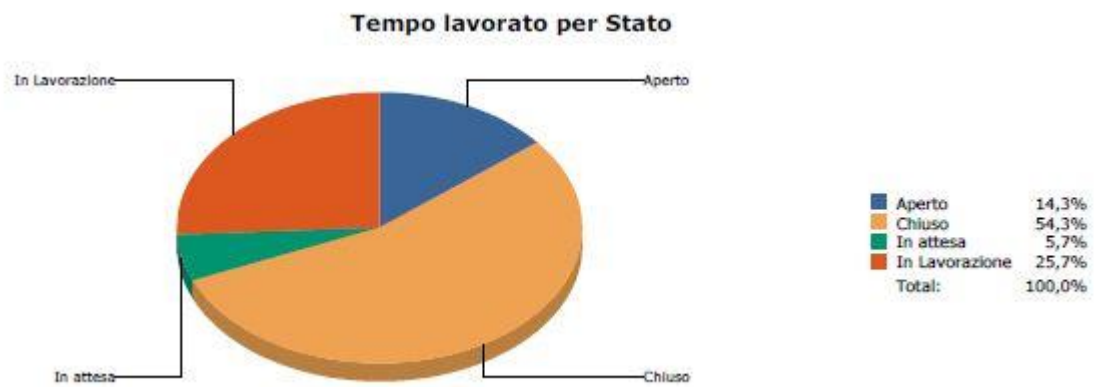


Immagine 124 Attività per Operatore e Stato – esempio report

b. Elenco per Fatturazione

Report	Elenco per Fatturazione
Descrizione	L'analisi mostra l'elenco dei clienti con le relative attività svolte. Per ogni attività vengono mostrati i costi e il tempo da fatturare.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	ElencoFatturazione.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Elenco per Fatturazione

Ordinato per cliente, data attività e numero segnalazione

Filtro:

ID CLIENTE	RAGIONE SOCIALE	CITTÀ	ATTIVITÀ	NUMERO TT	ID ATTIVITÀ	OPERATORI	ORE	DATA ATTIVITÀ	COSTO USCITA	COSTO ORE	COSTO CLIENTE
59361	A.D. ARCH DESIGN S.R.L.	MILANO	TIPICA OPERAZIONE A	0000024	34	1	0	01/12/2010 17.19.41	0	0	0
23683	A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	FIRENZE	TIPICA OPERAZIONE A	0000028	29	1	0	01/12/2010 16.47.11	0	0	0
23683	A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	FIRENZE	TIPICA OPERAZIONE A	0000028	30	1	0	01/12/2010 16.52.53	0	0	0
23683	A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	FIRENZE	TIPICA OPERAZIONE A	0000028	31	1	0	01/12/2010 16.53.44	0	0	0
23683	A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	FIRENZE	TIPICA OPERAZIONE A	0000028	37	1	1,4	01/12/2010 17.48.00	0	0	0
319	A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L.	ANCONA	TIPICA OPERAZIONE A	0000026	28	1	0	26/11/2010 11.04.44	0	0	0
319	A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L.	ANCONA	TIPICA OPERAZIONE A	0000026	32	1	0	01/12/2010 16.54.43	0	0	0
319	A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L.	ANCONA	TIPICA OPERAZIONE A	0000026	38	1	1,624	01/12/2010 18.00.00	0	0	0
198	ACANFORA GIANNI	CENTRO GIANO -ROMA	TIPICA OPERAZIONE A	0000030	41	1	0	10/12/2010 09.26.00	0	0	0
198	ACANFORA GIANNI	CENTRO GIANO -ROMA	TIPICA OPERAZIONE A	0000030	45	1	0	10/12/2010 09.26.00	0	0	0

2

(5) Records: 18

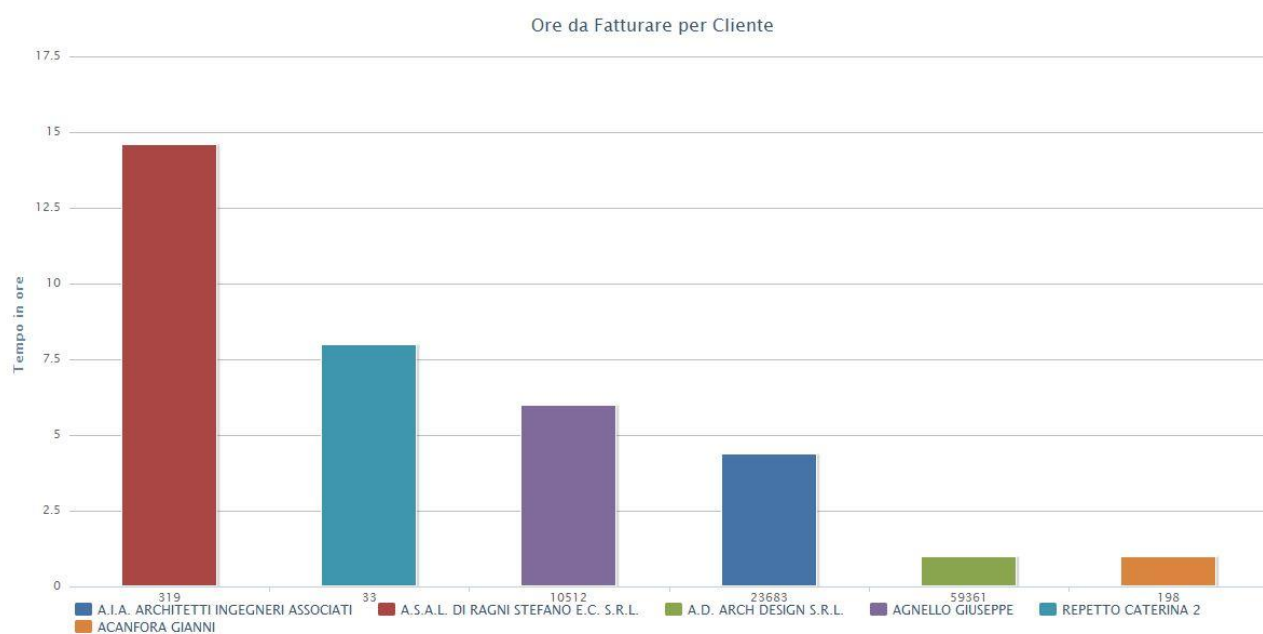
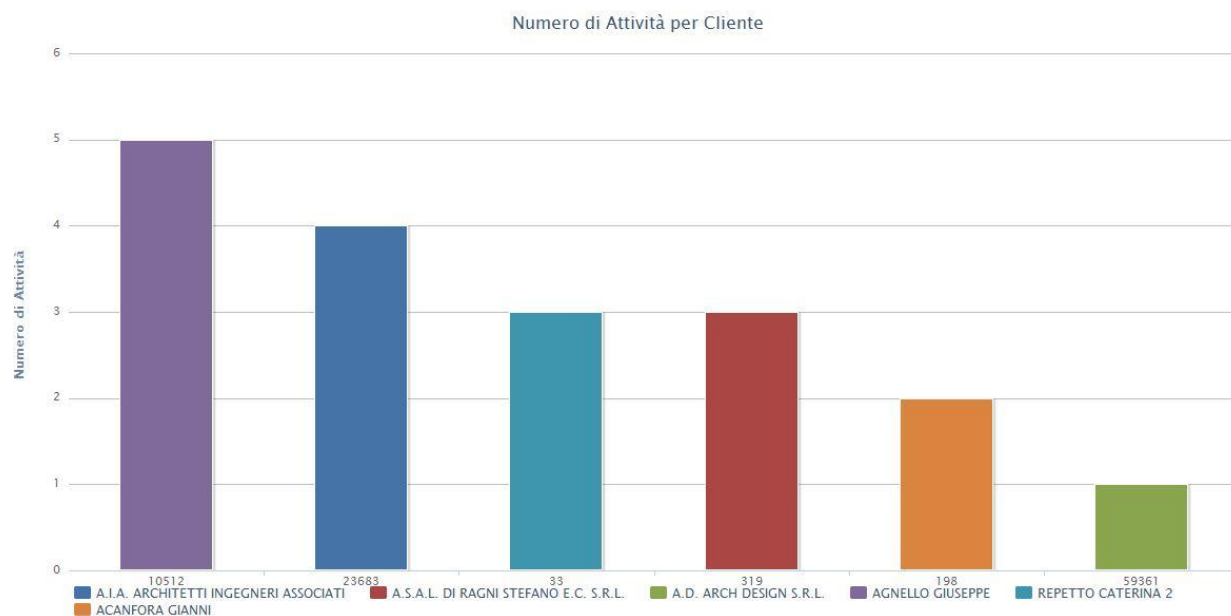
Conteggio attività e ore da fatturare per cliente

Filtro:

ID CLIENTE	RAGIONE SOCIALE	CITTÀ	NUMERO ATTIVITÀ	ORE DA FATTURARE
59361	A.D. ARCH DESIGN S.R.L.	MILANO	1	0
23683	A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	FIRENZE	4	1,4
319	A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L.	ANCONA	3	1,624
198	ACANFORA GIANNI	CENTRO GIANO -ROMA	2	0
10512	AGNELLO GIUSEPPE	SIRACUSA	5	2
33	REPETTO CATERINA 2	BORGHETTO D'ARROSCIA	3	7

5

(5) Records: 6



Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 125 Elenco per Fatturazione – esempio analisi

Rag. Soc. / Nome: A.D. ARCH DESIGN S.R.L. Città: MILANO

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000024	34	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
Totali cliente:		1 attività		0,00		0,00	0,00	0,00

Rag. Soc. / Nome: A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI Città: FIRENZE

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000028	29	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000028	30	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000028	31	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000028	37	1	1,40	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
Totali cliente:		4 attività		1,40		0,00	0,00	0,00

Rag. Soc. / Nome: A.S.A.L. DI RAGNI STEFANO E.C. S.R.L. Città: ANCONA

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000026	28	1	0,00	26/11/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000026	32	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000026	38	1	1,62	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
Totali cliente:		3 attività		1,62		0,00	0,00	0,00

Rag. Soc. / Nome: ACANFORA GIANNI Città: CENTRO GIANO -ROMA

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000030	41	1	0,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
Riferimenti contabilità:	Fare riferimento alla fattura n. 412 del 12 dicembre 2009							
TIPICA OPERAZIONE A	0000030	45	1	0,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
Riferimenti contabilità:	Fare riferimento alla fattura n. 412 del 12 dicembre 2009							
Totali cliente:		2 attività		0,00		0,00	0,00	0,00

Rag. Soc. / Nome: AGNELLO GIUSEPPE Città: SIRACUSA

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000029	39	1	2,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000029	40	1	0,00	10/12/2010	0,00	1.564.987,12	1.564.987,12
TIPICA OPERAZIONE A	0000029	42	1	0,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000029	43	1	0,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
TIPICA OPERAZIONE A	0000029	44	1	0,00	10/12/2010	0,00	0,00	0,00
Totali cliente:		5 attività		2,00		0,00	1.564.987,12	1.564.987,12

Rag. Soc. / Nome: REPETTO CATERINA 2 Città: BORGHETTO D'ARROSCIA

Attività	Segnalazione	N° attività	Operat.	Ore	Data attività	Uscita	Costo ore	Totale
TIPICA OPERAZIONE A	0000025	33	1	2,00	01/12/2010	0,00	800,00	800,00
SCANSIONE ANTIVIRUS	0000025	35	1	5,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
REALIZZAZIONE REPORT	0000025	36	1	0,00	01/12/2010	0,00	0,00	0,00
Totali cliente:		3 attività		7,00		0,00	800,00	800,00

Totale num. interventi stampati: 18 Tot. ore da fatturare: 12,02 0,00 1.565.787,12 1.565.787,12

Immagine 126 Elenco per Fatturazione – esempio report

c. Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni

Report	Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni
Descrizione	L'analisi mostra l'elenco ed il conteggio delle segnalazioni suddivise per età e per intervallo temporale di soluzione.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	EtaTempiDiSoluzione.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Età e Tempi di Soluzione Segnalazioni

Dettaglio delle segnalazioni, dell'età e delle tempistiche di soluzione

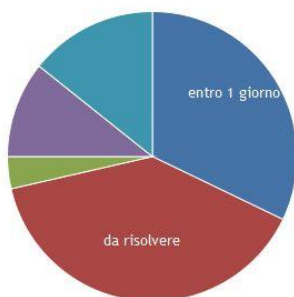
NUMERO TT	STATO	TIPO STATO	PRIORITÀ	TIPO SEGNALAZIONE	DATA INSERIMENTO	DATA SOLUZIONE	ETÀ SEGNALAZIONE	TEMPO SOLUZIONE
0000017	Chiuso	C	Normale	Problema Software	14/10/2009 16.11.12	02/11/2010	oltre 10 giorni	oltre 10 giorni
0000018	Aperto	A	Alta	Problema Software	14/10/2009 16.16.22		oltre 10 giorni	da risolvere
0000024	Chiuso	C	Media	Problema Hardware	23/11/2010 14.51.19	24/11/2010	oltre 10 giorni	entro 1 giorno
0000025	Chiuso	C	Alta	Problema Software	23/11/2010 14.56.52	23/11/2010	oltre 10 giorni	entro 1 giorno
0000026	Chiuso	C	Media	Problema Software	23/11/2010 15.13.01	30/11/2010	oltre 10 giorni	fra 6 e 10 giorni
0000028	Aperto	A	Media	Problema Software	26/11/2010 10.57.44		oltre 10 giorni	da risolvere
0000029	Aperto	A	Media	Problema Software	10/12/2010 09.18.33		oltre 10 giorni	da risolvere
0000030	Aperto	A	Media	Problema Software	10/12/2010 09.24.47		oltre 10 giorni	da risolvere
0000031	Aperto	A	Media	Problema Software	14/12/2010 15.13.48		oltre 10 giorni	da risolvere
0000032	Aperto	A	Media	Problema Software	15/12/2010 10.03.17		oltre 10 giorni	da risolvere

Intervallo temporale di soluzione

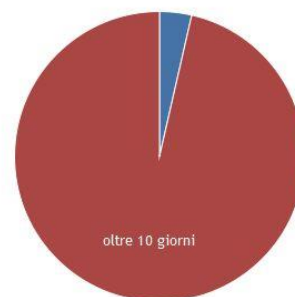
TEMPO	NUMERO SEGNALAZIONI
da risolvere	11
entro 1 giorno	9
fra 2 e 6 giorni	1
fra 6 e 10 giorni	3
oltre 10 giorni	4

Età Segnalazioni

ETÀ SEGNALAZIONE	NUMERO SEGNALAZIONI
entro 1 giorno	1
oltre 10 giorni	27



■ entro 1 giorno
 ■ da risolvere
 ■ fra 2 e 6 giorni
 ■ fra 6 e 10 giorni
 ■ oltre 10 giorni



■ entro 1 giorno
 ■ oltre 10 giorni

Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 127 Elenco per Fatturazione – esempio analisi

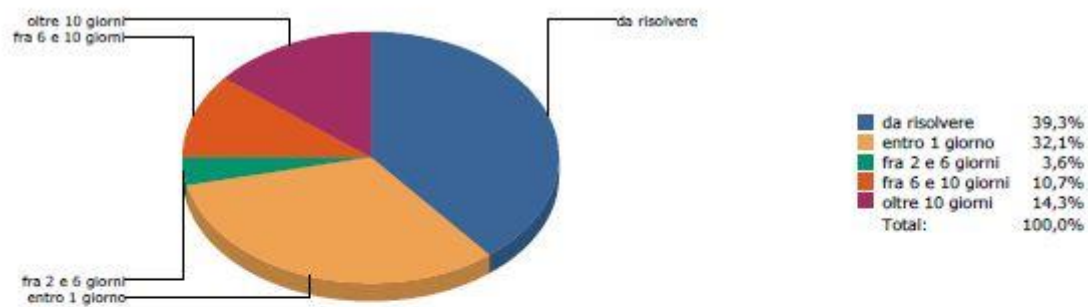
Numero di segnalazioni per intervallo temporale di soluzione

	Totale
da risolvere	11
entro 1 giorno	9
fra 2 e 6 giorni	1
fra 6 e 10 giorni	3
oltre 10 giorni	4
Totale	28

Numero di segnalazioni per età

	Totale
entro 1 giorno	1
oltre 10 giorni	27
Totale	28

Intervalli temporali di soluzione



Età segnalazioni

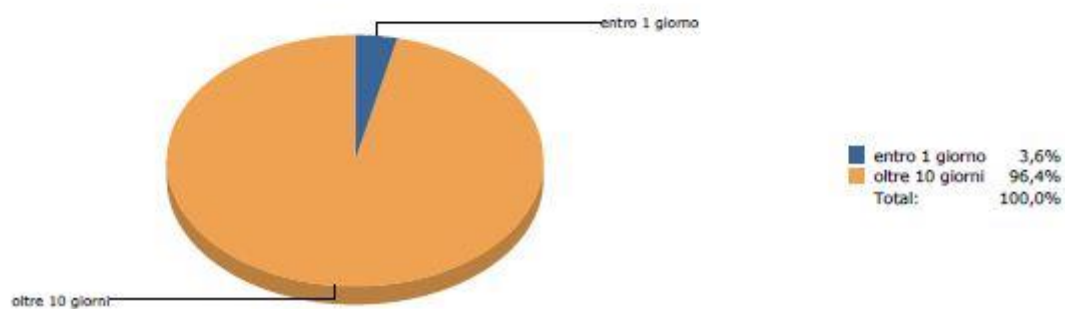


Immagine 128 Elenco per Fatturazione – esempio report

d. Segnalazioni e Attività per Tipo

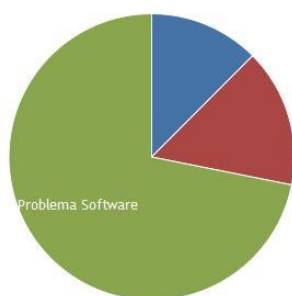
Report	Segnalazioni e Attività per Tipo
Descrizione	L'analisi mostra il conteggio delle singole segnalazioni/attività ed il tempo lavorato il tutto suddiviso per il tipo di segnalazione, per il tipo di contratto legato alla segnalazione e per il tipo di attività.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	SegnalazioniAttivitàPerTipo.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Segnalazioni e Attività per Tipo

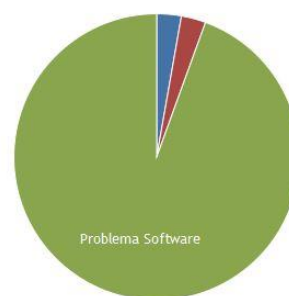
Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo segnalazione

ID TIPO SEGNALAZIONE	DESCR. TIPO SEGNALAZIONE	NUMERO SEGNALAZIONI	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
	Non assegnato	4	1h 00.00	0h 15.00
1	Problema Hardware	5	1h 00.00	0h 12.00
2	Problema Software	23	34h 01.26	1h 28.45

Conteggio Segnalazioni per Tipo Segnalazione



Tempo lavorato per Tipo Segnalazione



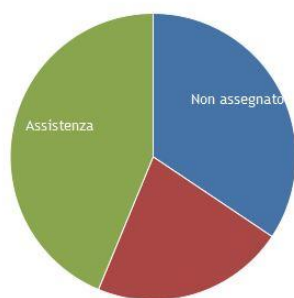
■ Non assegnato ■ Problema Hardware ■ Problema Software

■ Non assegnato ■ Problema Hardware ■ Problema Software

Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo contratto

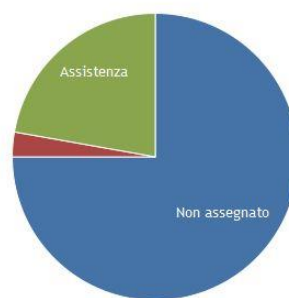
ID TIPO CONTRATTO	DESCR. TIPO CONTRATTO	NUMERO SEGNALAZIONI	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
	Non assegnato	11	27h 01.26	2h 27.24
1	Assistenza	14	8h 00.00	0h 34.17
7	Supporto Base	7	1h 00.00	0h 08.34

Conteggio Segnalazioni per Tipo Contratto



■ Non assegnato ■ Supporto Base ■ Assistenza

Tempo lavorato per Tipo Contratto

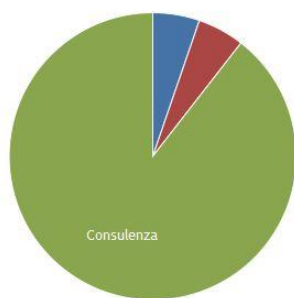


■ Non assegnato ■ Supporto Base ■ Assistenza

Conteggio delle attività raggruppate per tipo attività

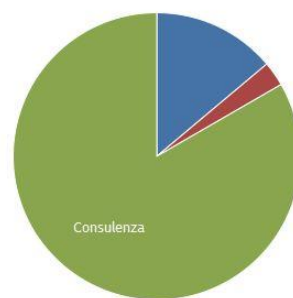
ID TIPO ATTIVITÀ	DESCR. TIPO ATTIVITÀ	NUMERO ATTIVITÀ	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
2	Consulenza	17	30h 01.26	1h 45.58
3	Formazione	1	5h 00.00	5h 00.00
4	Installazione	1	1h 00.00	1h 00.00

Conteggio Attività per Tipo Attività



■ Formazione ■ Installazione ■ Consulenza

Tempo lavorato per Tipo Attività



■ Formazione ■ Installazione ■ Consulenza

Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 129 Segnalazioni e Attività per Tipo – esempio analisi

Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo segnalazione

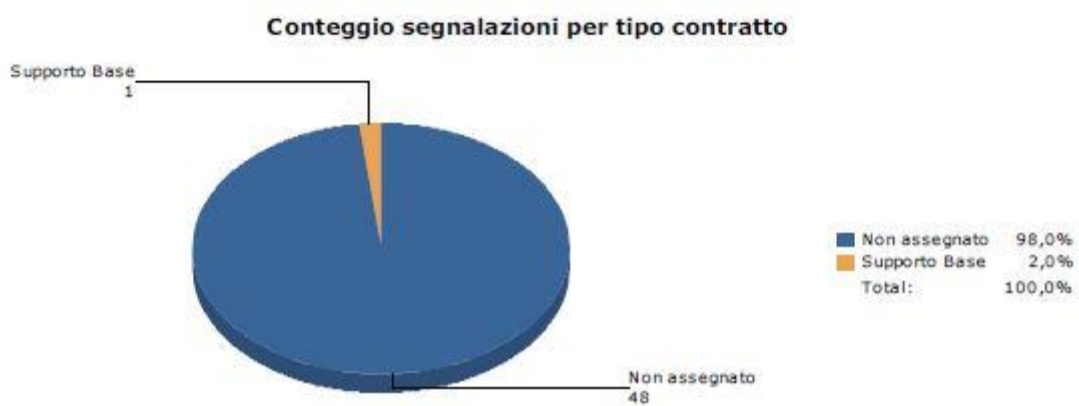
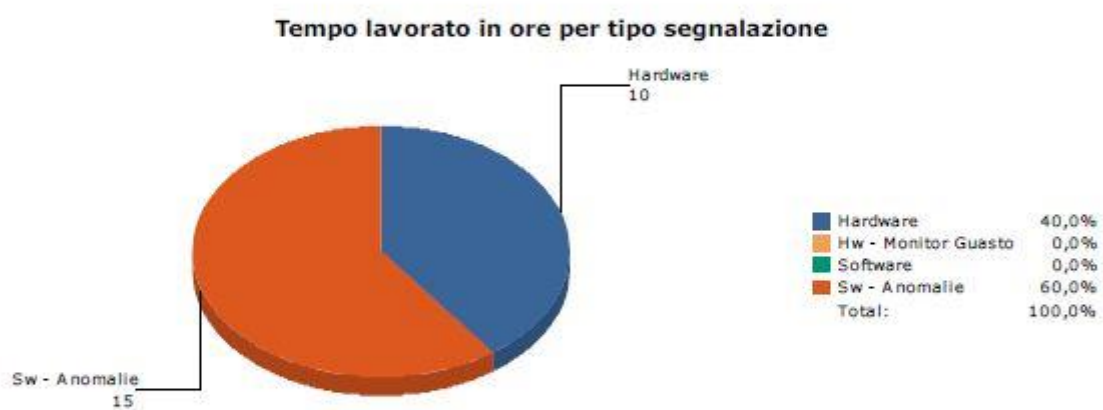
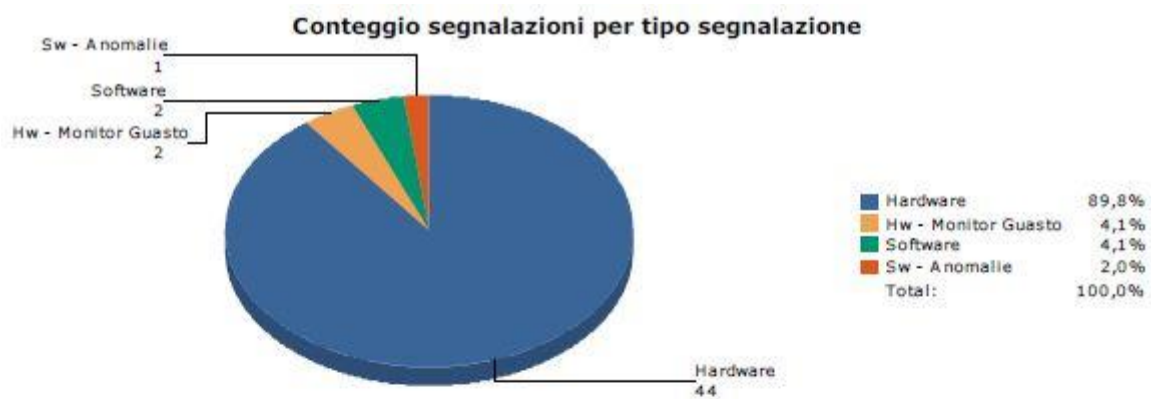
	Totale		
	Conteggio Segnalaz.	Tempo Lavorato	Tempo Medio
Hardware	44	10h 00.00	00h 13.38
Software	2	00h 00.00	00h 00.00
Hw - Monitor Guasto	2	00h 00.00	00h 00.00
Sw - Anomalie	1	15h 00.00	15h 00.00
Totale	49	25h 00.00	

Conteggio delle segnalazioni raggruppate per tipo contratto

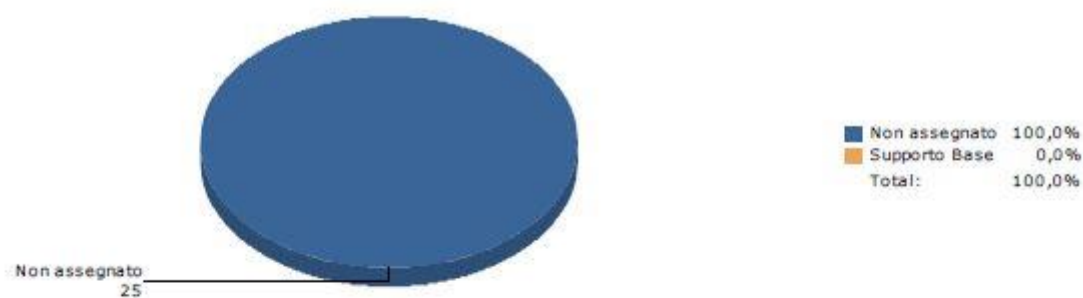
	Totale		
	Conteggio Segnalaz.	Tempo Lavorato	Tempo Medio
Non assegnato	48	25h 00.00	00h 31.15
Supporto Base	1	00h 00.00	00h 00.00
Totale	49	25h 00.00	

Conteggio delle attività raggruppate per tipo attività

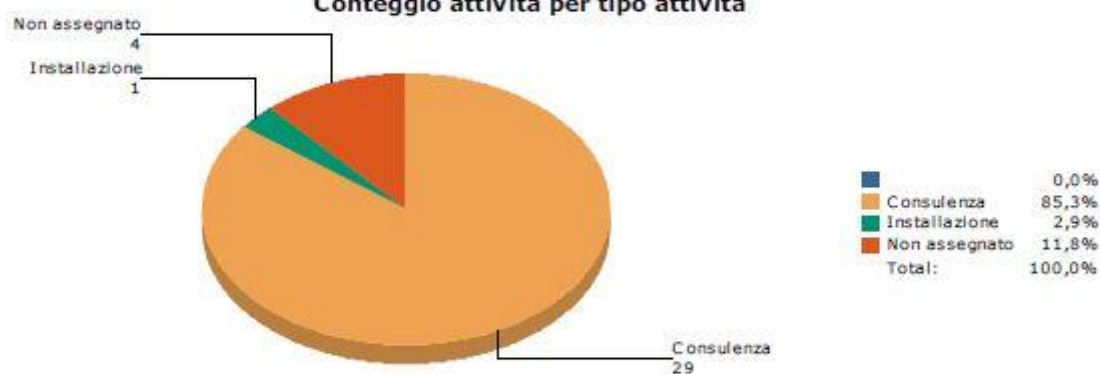
	Totale		
	Conteggio Attività	Tempo Lavorato	Tempo Medio
Non assegnato	4	03h 00.00	00h 05.48
Consulenza	29	07h 00.00	00h 14.29
Installazione	1	15h 00.00	15h 00.00
Totale	34	25h 00.00	



Tempo lavorato in ore per tipo contratto



Conteggio attività per tipo attività



Tempo lavorato in ore per tipo attività

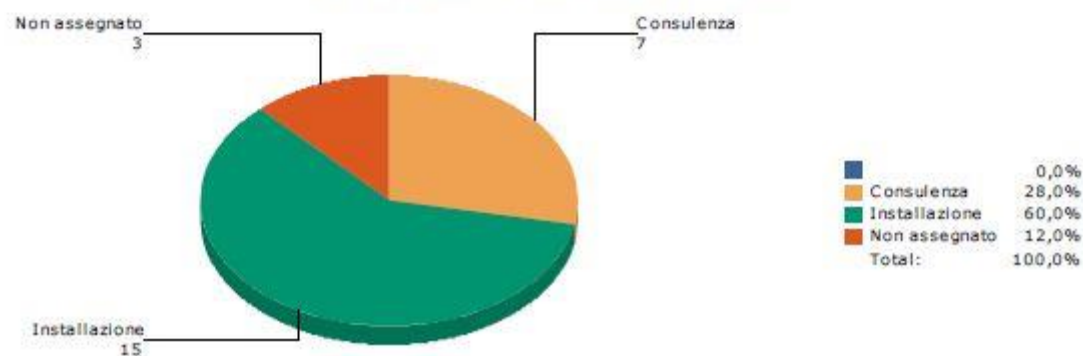


Immagine 130 Segnalazioni e Attività per Tipo – esempio report

e. Segnalazioni per Operatore e Stato

Report	Segnalazioni per Operatore e Stato
Descrizione	L'analisi mostra nella prima vista l'elenco degli operatori con il dettaglio relativo alle segnalazioni assegnate. Le successive viste estrapolano il numero di segnalazioni, il tempo totale lavorato ed il tempo medio lavorato per operatore e stato segnalazione.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	SegnalazioniPerOperatoreStato.rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

Segnalazioni per Operatore e Stato

Dettaglio delle segnalazioni ordinate per operatore

Filtro:												
OPERATORE	NOME	COGNOME	ID AGENTE	NUMERO TT	STATO SEGNALAZIONE	TIPO STATO	PRIORITÀ	TIPO SEGNALAZIONE	DATA SEGNALAZIONE	DATA SOLUZIONE	PREVISTA	TEMPO
Non assegnato	Non assegnato			0000024	Chiuso	C	Media	Hardware	15/12/2010 11.42.33	15/12/2010		00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000027	Chiuso	C	Media	Hardware	15/12/2010 14.48.39	15/12/2010		00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000028	Chiuso	C	Media	Hardware	15/12/2010 15.02.50	15/12/2010		00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000036	Da Fare	A	Media	Hardware	30/12/2010 15.41.59	30/12/2010	*	00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000043	Da Fare	A	Media	Hardware	14/01/2011 16.31.10			00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000046	Da Fare	A	Media	Hardware	14/01/2011 17.33.19			00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000047	Da Fare	A	Media	Hardware	14/01/2011 17.34.39			00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000049	Da Fare	A	Media	Hardware	19/01/2011 15.03.19			0h 00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000050	Da Fare	A	Media	Hardware	21/01/2011 10.08.42			00:00:00
Non assegnato	Non assegnato			0000051	Da Fare	A	Media	Hardware	21/01/2011 11.50.05			00:00:00

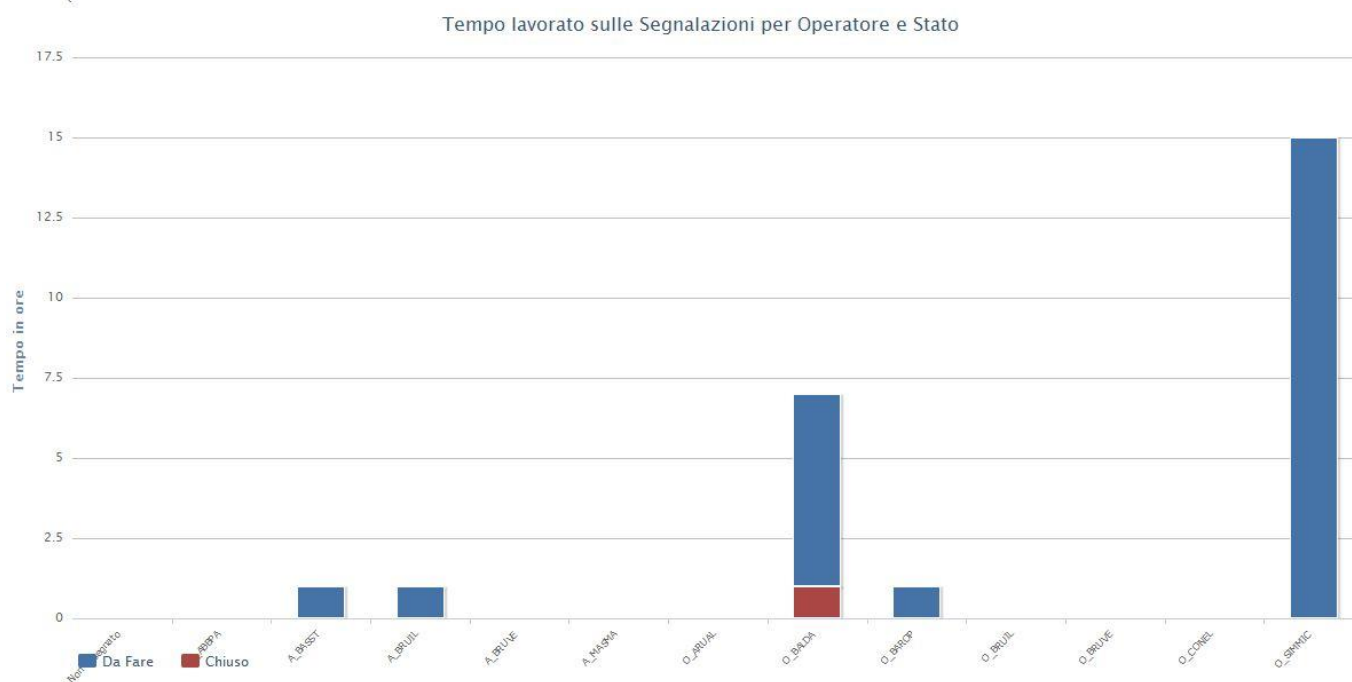
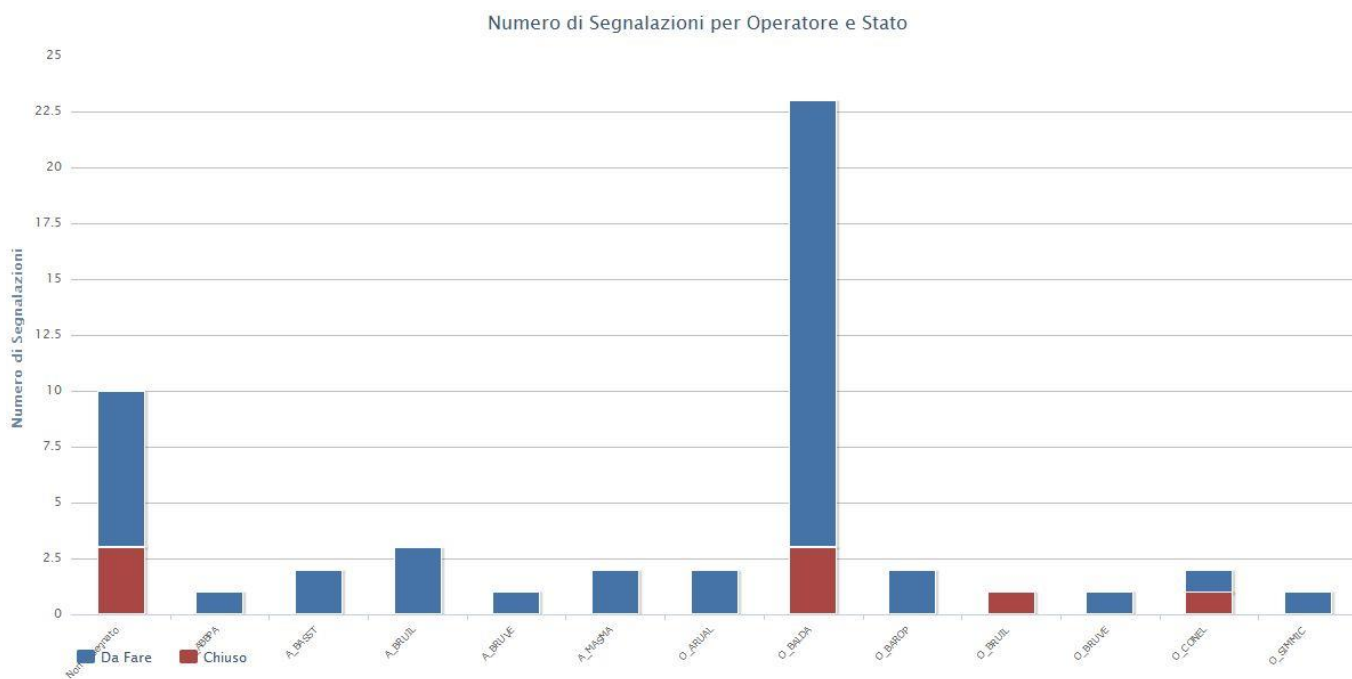
23456



(5) Records: 51

Segnalazioni raggruppate per operatore e stato

Filtro:							
OPERATORE	NOME	COGNOME	ID AGENTE	STATO SEGNALAZIONE	NUMERO SEGNALAZIONI	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
Non assegnato	Non assegnato			Da Fare	7	0h 00:00	0h 00:00
Non assegnato	Non assegnato			Chiuso	3	00:00:00	00:00:00
A_ABBPA	Paolo	Abbiati	74	Da Fare	1	00:00:00	00:00:00
A_BASST	Stefano	Bastianelli	75	Da Fare	2	1h 00:00	0h 12:00
A_BRUIL	Ilaria	Bruzzechesse	135	Da Fare	3	1h 00:00	0h 30:00
A_BRUVE	Venanzo	Bruzzechesse	134	Da Fare	1	00:00:00	00:00:00
A_MASMA	Marco	Massara	77	Da Fare	2	0h 00:00	0h 00:00
O_ARUAL	Alessandro	Aru	83	Da Fare	2	0h 00:00	0h 00:00
O_BALDA	Daniele	Balducci	84	Da Fare	20	6h 00:00	0h 24:00
O_BALDA	Daniele	Balducci	84	Chiuso	3	1h 00:00	1h 00:00

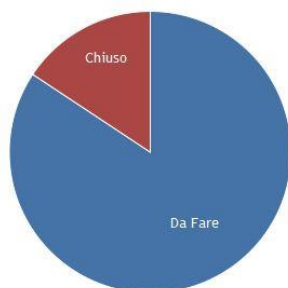


Segnalazioni raggruppate per stato

STATO SEGNALAZIONE	NUMERO SEGNALAZIONI	TEMPO TOTALE	TEMPO MEDIO
Chiuso	8	1h 00.00	1h 00.00
Da Fare	43	24h 00.00	0h 43.38

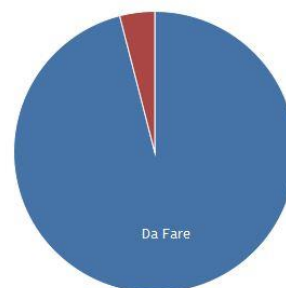
(5) Records: 2

Numero di Segnalazioni per Stato



■ Da Fare ■ Chiuso

Tempo lavorato per Stato



■ Da Fare ■ Chiuso

Nessun filtro HelpDesk impostato

Immagine 131 Segnalazioni per Operatore e Stato – esempio analisi

Segnalazioni raggruppate per Operatore e Stato

		Totale	
		Num. Segnalaz.	Tempe
A_ABBPA	Da Fare	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	1	00h 00.00
A_BASST	Da Fare	2	01h 00.00
	Totale per Operatore	2	01h 00.00
A_BRUIL	Da Fare	3	01h 00.00
	Totale per Operatore	3	01h 00.00
A_BRUVE	Da Fare	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	1	00h 00.00
A_MASMA	Da Fare	2	00h 00.00
	Totale per Operatore	2	00h 00.00
Non assegnato	Chiuso	3	00h 00.00
	Da Fare	7	00h 00.00
	Totale per Operatore	10	00h 00.00
O_ARUAL	Da Fare	2	00h 00.00
	Totale per Operatore	2	00h 00.00
O_BALDA	Chiuso	3	01h 00.00
	Da Fare	20	06h 00.00
	Totale per Operatore	23	07h 00.00
O_BAROP	Da Fare	2	01h 00.00
	Totale per Operatore	2	01h 00.00
O_BRUIL	Chiuso	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	1	00h 00.00
O_BRUVE	Da Fare	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	1	00h 00.00
O_CONEL	Chiuso	1	00h 00.00
	Da Fare	1	00h 00.00
	Totale per Operatore	2	00h 00.00
O_SIMMIC	Da Fare	1	15h 00.00
	Totale per Operatore	1	15h 00.00
Totale Generale		51	25h 00.00

Segnalazioni raggruppate per Stato

	Totale	
	Num. Segnalaz.	Tempo
Chiuso	8	01h 00.00
Da Fare	43	24h 00.00
Totale Generale	51	25h 00.00



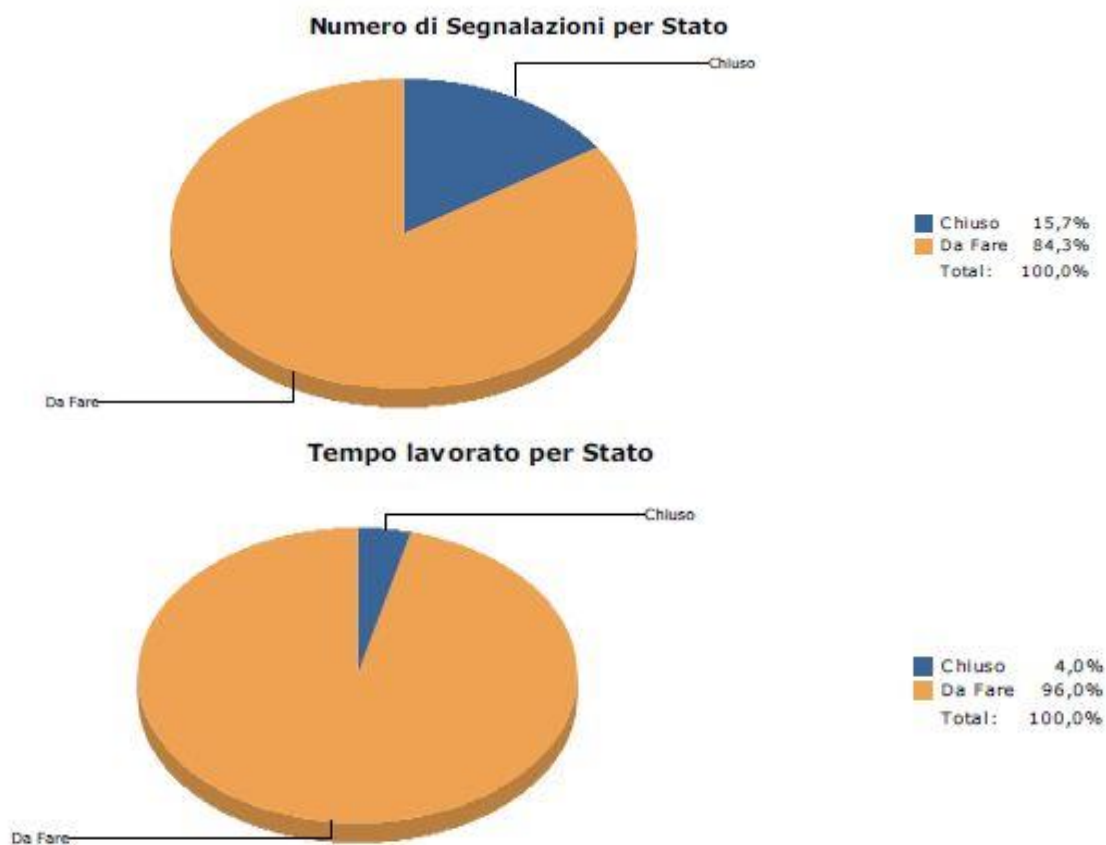


Immagine 132 Segnalazioni per Operatore e Stato – esempio report

f. SLA per Segnalazioni

Report	SLA per Segnalazioni
Descrizione	L'analisi mostra nelle prime viste l'elenco dettagliato delle segnalazioni in corso (aperte e in lavorazione) e chiuse dando particolare risalto al rispetto o meno dei tempi di soluzione presenti nei contratti SLA. Nelle successive viste vengono mostrati i conteggi delle segnalazioni chiuse entro ed oltre il tempo limite di soluzione raggruppati per singolo cliente, operatore, per tipo segnalazione e tipo contratto. Il rispetto del tempo di soluzione non è rilevabile nel caso in cui non vi sia alcun contratto SLA collegato al cliente oppure non sia valorizzata la data prevista soluzione sulla segnalazione.
Dove si trova	Si trova sulla ricerca avanzata delle segnalazioni.
Tipo di ricerca	HelpDesk
Nome del file RPT	SLAPerSegnalazioni.Rpt
Tipo di renderizzazione	PDF

SLA per Segnalazioni

Elenco delle segnalazioni **IN CORSO** con riferimenti al relativo contratto e allo SLA.

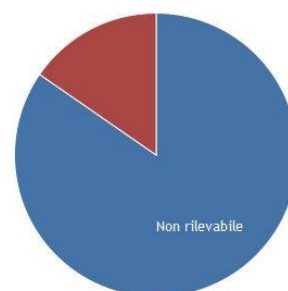
I colori in griglia hanno il seguente significato:

- **Rosso** se la data corrente è antecedente la data prevista soluzione
- **Giallo** se alla data corrente è trascorso più della metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Verde** se alla data corrente è trascorso meno della metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Neutro** se non è stato indicato alcun contratto SLA o la data prevista soluzione non risulta valorizzata

ID TT	NUMERO TT	IN CARICO A	CLIENTE	DESCR. STATO	NUM. CONTRATTO	ID SLA	SLA	CALENDARIO	TEMPO SOLUZ.	DATA SEGNALAZ.	DATA PREV. SOLUZ.
24	0000018	Agente nullo	COLAGROSSI ANDREA	Aperto						14/10/2009 16.16.22	
34	0000028		A.I.A. ARCHITETTI INGEGNERI ASSOCIATI	Aperto						26/11/2010 10.57.44	
35	0000029	1234T	AGNELLO GIUSEPPE	Aperto						10/12/2010 09.18.33	
36	0000030	agAndreaP	ACANFORA GIANNI	Aperto						10/12/2010 09.24.47	
37	0000031		REPETTO CATERINA 2	Aperto	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	14/12/2010 15.13.48	
38	0000032	DanielaCantale_Ag	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	Aperto	0000004	3	Next Business Day	True	24h 00.00	15/12/2010 10.03.17	20/12/2010 00.00.00
39	0000033		AGRITURISMO S TERRE	Aperto						15/12/2010 10.22.23	
40	0000034	AgGen	GUERRIERI CLAUDIA	Aperto						15/12/2010 10.29.42	
41	0000035	AdeleCristini	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	Aperto	0000004	3	Next Business Day	True	24h 00.00	01/12/2010 16.11.11	
42	0000036	AdeleCristini	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	Aperto	0000004	3	Next Business Day	True	24h 00.00	14/12/2010 18.28.55	

Conteggio delle segnalazioni **IN CORSO** suddivise per il tempo trascorso rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

TEMPO TRASCORSO	CONTEGGIO SEGNALAZIONI
Non rilevabile (Neutro)	11
Oltre il tempo limite di soluzione (Rosso)	2



■ Non rilevabile ■ Oltre il tempo limite di soluzione

Elenco delle segnalazioni **CHIUSE** con riferimenti al relativo contratto e allo SLA.

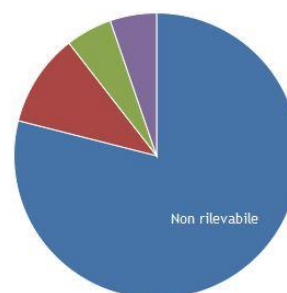
I colori in griglia hanno il seguente significato:

- **Rosso** se la data soluzione è antecedente la data prevista soluzione
- **Giallo** se il tempo necessario alla chiusura della segnalazione risulta superiore alla metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Verde** se il tempo necessario alla chiusura della segnalazione risulta inferiore alla metà del tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione
- **Neutro** se non è stato indicato alcun contratto SLA o la data prevista soluzione non risulta valorizzata

ID TT	NUMERO TT	IN CARICO A	CLIENTE	DESCR. STATO	NUM. CONTRATTO	ID SLA	SLA	CALENDARIO	TEMPO SOLUZ.	DATA SEGNALAZ.	DATA PREV. SOLUZ.	DATA SOLUZ.
49	0000043	FIN_Ag	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	01/12/2010 16.48.34		16/12/2010 00.00.00
50	0000044	LeonardoScotellaro	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	16/12/2010 16.53.42		16/12/2010 00.00.00
51	0000045	CristianMargheri_Ag	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	16/12/2010 16.54.10		16/12/2010 00.00.00
52	0000046	FAC_Timk	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	16/12/2010 16.54.37		16/12/2010 00.00.00
53	0000047	Donno_Agz	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	16/12/2010 16.55.32		16/12/2010 00.00.00
55	0000049	AdeleCristini	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	21/12/2010 15.02.22	25/12/2010 03.01.00	21/12/2010 03.01.00
56	0000050	agAndreaP	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	21/12/2010 15.12.13	25/12/2010 03.11.00	24/12/2010 15.12.00
57	0000051	agAndreaP	REPETTO CATERINA 2	Chiuso	0000001	4	Priorità standard di risposta	False	96h 00.00	21/12/2010 15.13.36	25/12/2010 03.12.00	28/12/2010 03.12.00
58	0000052	AGN001	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	Chiuso	0000004	3	Next Business Day	True	24h 00.00	21/12/2010 17.25.44	22/12/2010 05.24.00	29/12/2010 05.24.00

Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE** suddivise per il tempo trascorso sino alla risoluzione della segnalazione rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

TEMPO CHIUSURA	CONTEGGIO SEGNALAZIONI
Entro il 50% del tempo limite di soluzione (Verde)	1
Non rilevabile (Neutro)	15
Oltre il 50% del tempo limite di soluzione (Porpora)	1
Oltre il tempo limite di soluzione (Rosso)	2

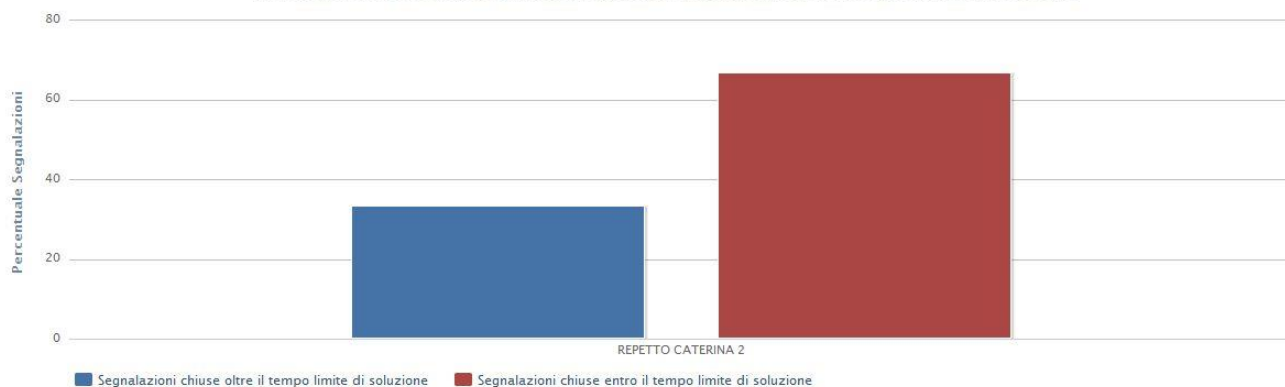


■ Non rilevabile ■ Oltre il tempo limite di soluzione
■ Entro il 50% del tempo limite di soluzione
■ Oltre il 50% del tempo limite di soluzione

Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE**, suddivise per cliente, entro ed oltre la data prevista soluzione.

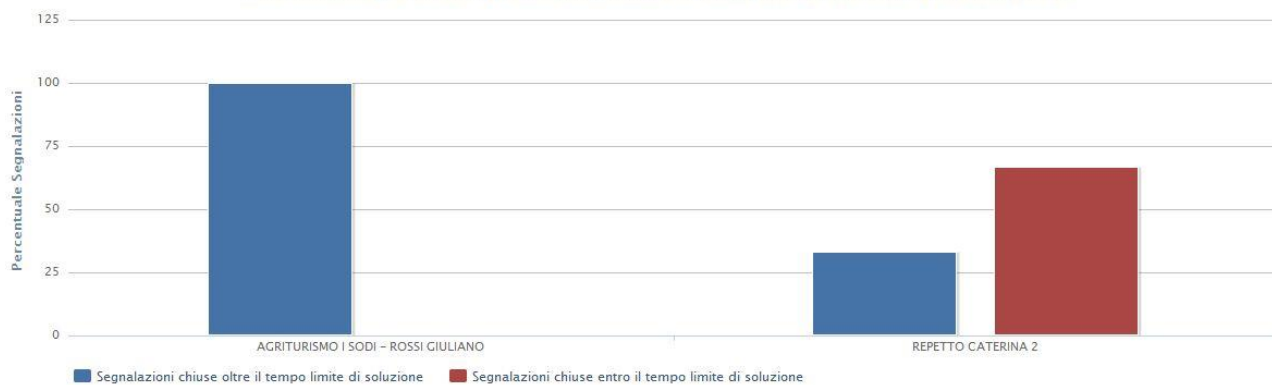
ID CLIENTE	RAGIONE SOCIALE	SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE	% ENTRO TEMPO LIMITE	SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE	% OLTRE TEMPO LIMITE
26198	AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO	0	0,00	1	100,00
33	REPETTO CATERINA 2	2	66,67	1	33,33

I 10 clienti con percentuale più alta di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione



■ Segnalazioni chiuse oltre il tempo limite di soluzione ■ Segnalazioni chiuse entro il tempo limite di soluzione

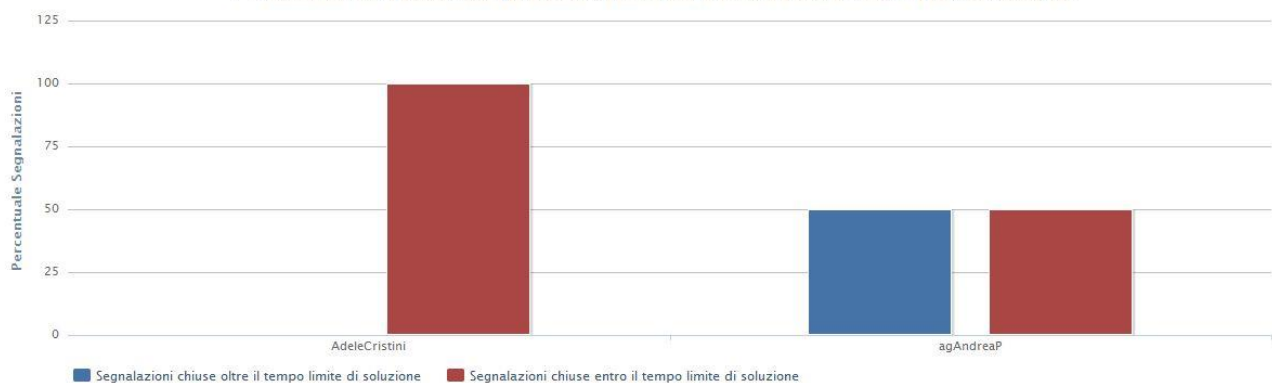
I 10 clienti con percentuale più bassa di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione



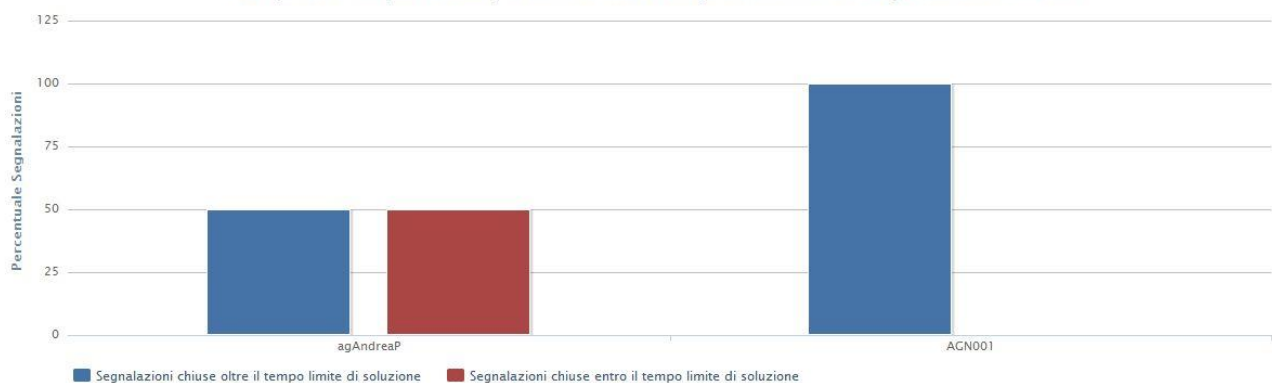
Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE**, suddivise per operatore (colui che ha in carico la segnalazione), entro ed oltre la data prevista soluzione.

ID AGENTE	CODICE AGENTE	COGNOME	NOME	SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE	% ENTRO TEMPO LIMITE	SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE	% OLTRE TEMPO LIMITE
241	AdeleCristini	Adele Cristini		1	100,00	0	0,00
260	agAndreaP	Pravettoni	Andrea	1	50,00	1	50,00
250	AGN001	FERRO	VASCO	0	0,00	1	100,00

I 10 operatori con percentuale più alta di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione

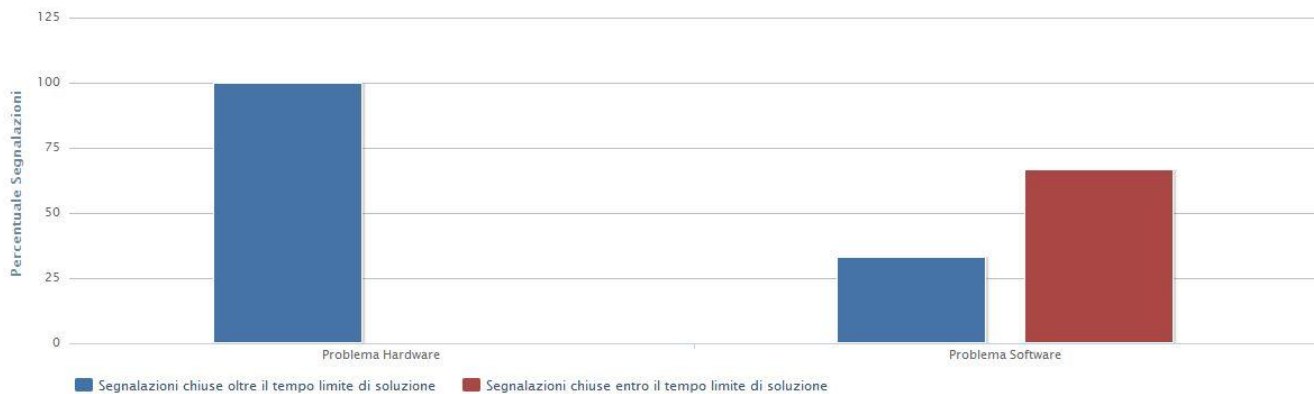


I 10 operatori con percentuale più bassa di chiusura segnalazioni entro il tempo limite di soluzione



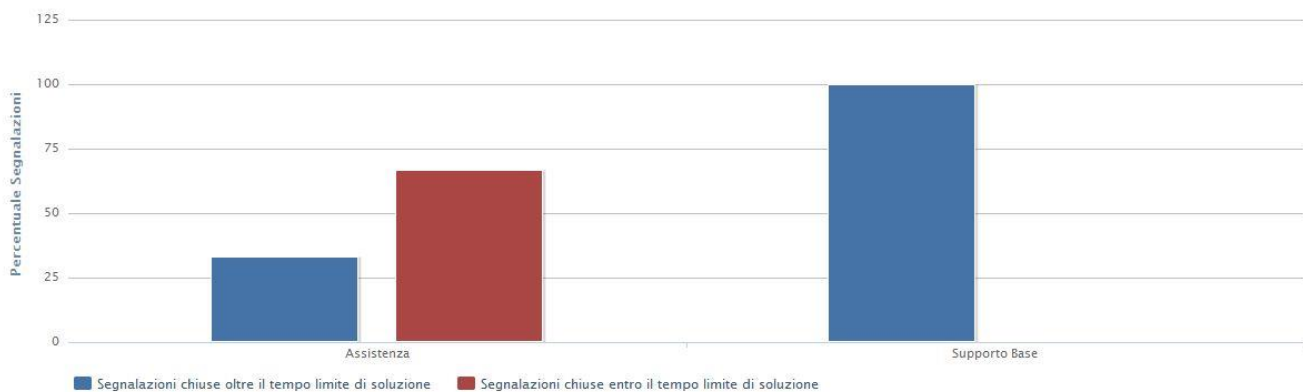
Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE**, suddivise per tipo segnalazione, entro ed oltre la data prevista soluzione.

ID TIPO SEGNALAZ.	TIPO SEGNALAZIONE	SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE	% ENTRO TEMPO LIMITE	SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE	% OLTRE TEMPO LIMITE
1	Problema Hardware	0	0,00	1	100,00
2	Problema Software	2	66,67	1	33,33



Conteggio delle segnalazioni **CHIUSE**, suddivise per tipo di contratto, entro ed oltre la data prevista soluzione.

ID TIPO CONTRATTO	TIPO CONTRATTO	SEGNALAZ. ENTRO TEMPO LIMITE	% ENTRO TEMPO LIMITE	SEGNALAZ. OLTRE TEMPO LIMITE	% OLTRE TEMPO LIMITE
1	Assistenza	2	66,67	1	33,33
7	Supporto Base	0	0,00	1	100,00

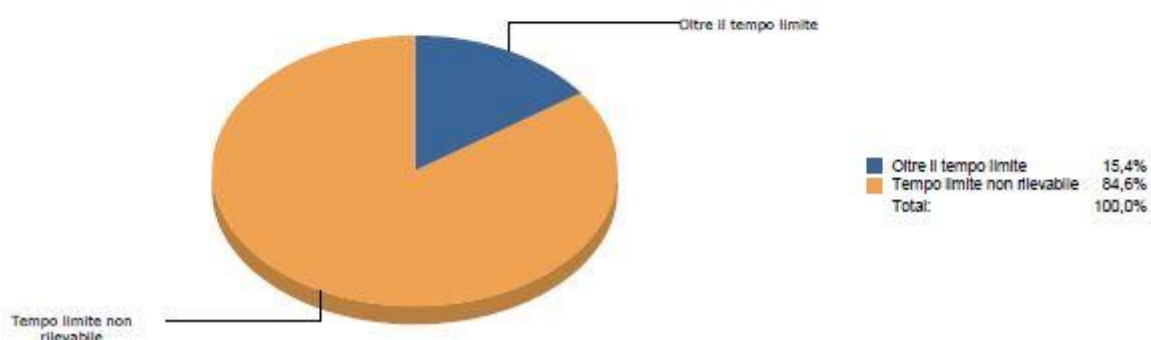


Filtro HelpDesk impostato : Segn. inserita da [Amministratore di sistema]

Immagine 133 SLA per Segnalazioni – esempio analisi

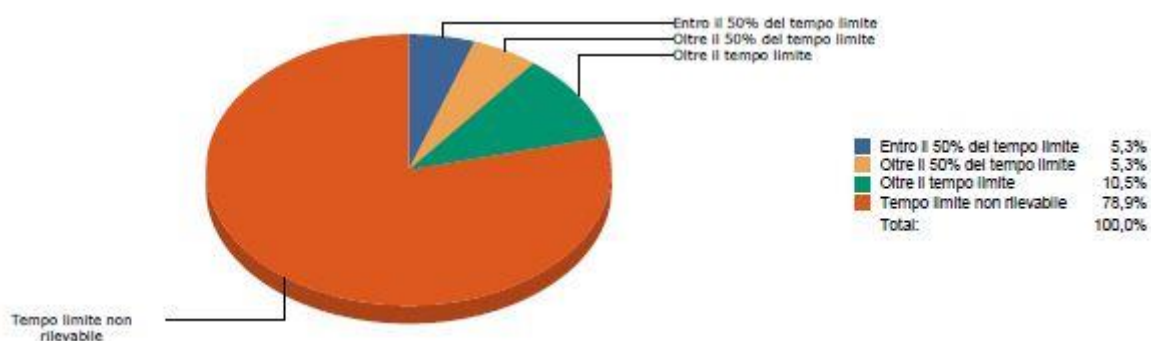
Conteggio delle segnalazioni *IN CORSO* suddivise per il tempo trascorso rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

	Segnalazioni in corso
Oltre il tempo limite	2 %15,38
Tempo limite non rilevabile	11 %84,62
Totale	13 %100,00



Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE* suddivise per il tempo trascorso sino alla risoluzione della segnalazione rispetto al tempo compreso fra la data segnalazione e la data prevista soluzione.

	Segnalazioni chiuse
Entro il 50% del tempo limite	1 %5,26
Oltre il 50% del tempo limite	1 %5,26
Oltre il tempo limite	2 %10,53
Tempo limite non rilevabile	15 %78,95
Totale	19 %100,00



Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE*, suddivise per cliente, entro ed oltre la data prevista soluzione.

	Segnalaz. entro tempo limite	Segnalaz. oltre tempo limite	Totale
<i>AGRITURISMO I SODI - ROSSI GIULIANO</i>	0 0%	1 100%	1 100%
<i>REPETTO CATERINA 2</i>	2 66%	1 33%	3 100%
Totale	2 50%	2 50%	4 100%

Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE*, suddivise per operatore (colui che ha in carico la segnalazione), entro ed oltre la data prevista soluzione.

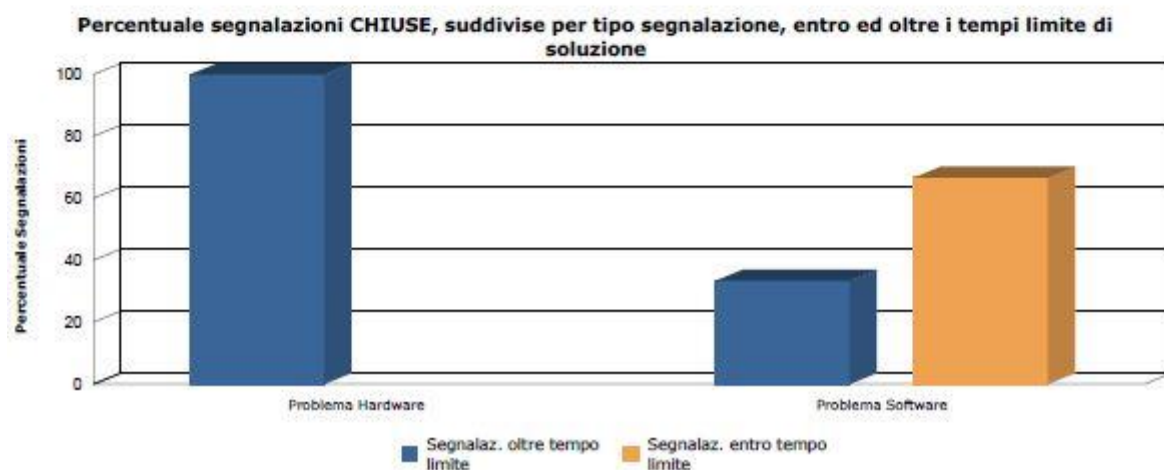
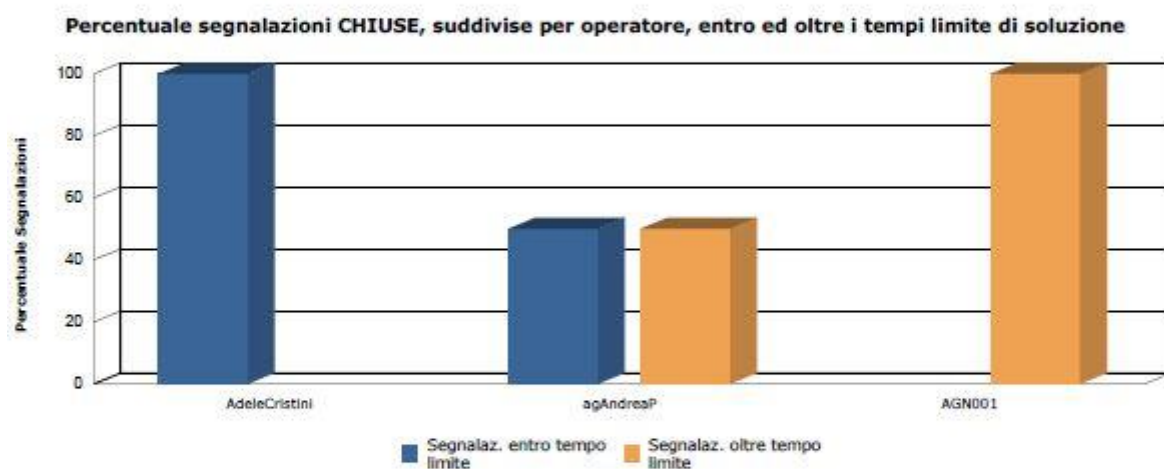
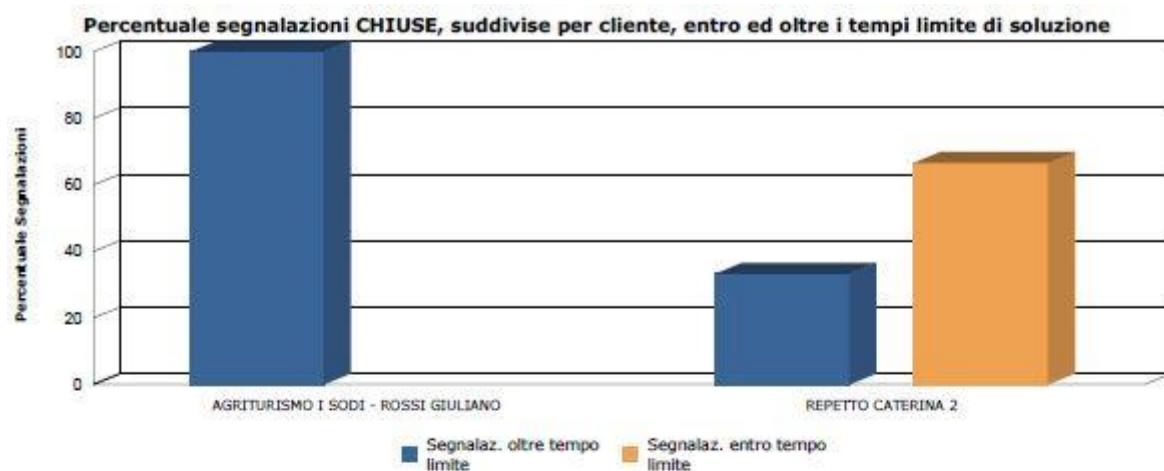
	Segnalaz. entro tempo limite	Segnalaz. oltre tempo limite	Totale
AdeleCristini	1 100%	0 0%	1 100%
agAndreaP	1 50%	1 50%	2 100%
AGN001	0 0%	1 100%	1 100%
Totale	2 50%	2 50%	4 100%

Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE*, suddivise per tipo segnalazione, entro ed oltre la data prevista soluzione.

	Segnalaz. entro tempo limite	Segnalaz. oltre tempo limite	Totale
Problema Hardware	0 0%	1 100%	1 100%
Problema Software	2 66%	1 33%	3 100%
Totale	2 50%	2 50%	4 100%

Conteggio delle segnalazioni *CHIUSE*, suddivise per tipo di contratto, entro ed oltre la data prevista soluzione.

	Segnalaz. entro tempo limite	Segnalaz. oltre tempo limite	Totale
Assistenza	2 66%	1 33%	3 100%
Supporto Base	0 0%	1 100%	1 100%
Totale	2 50%	2 50%	4 100%



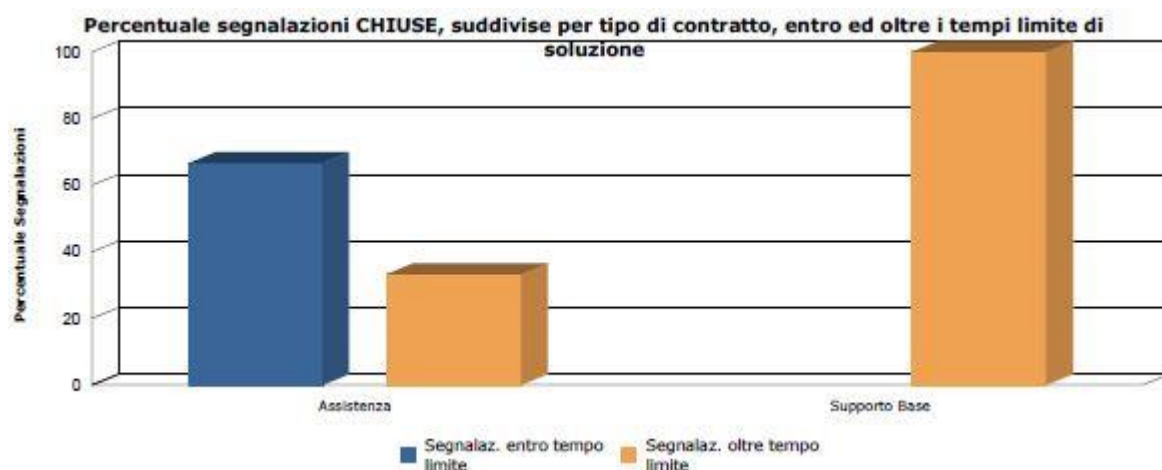


Immagine 134 SLA per Segnalazioni – esempio report