



---

# CRM

## AziendaDemoFull

---

**Validità: Dicembre 2013**

---

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



# Sommario

---

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>2. AZIENDA DEMOFULL</b>	<b>4</b>
2.1. PROFILI DEL MODELLO	4
2.2. SERVIZI DEL MODELLO	4
<b>3. FUNZIONI BASE PER USO DEL CRM</b>	<b>4</b>
3.1. APPLICAZIONE CRM	4
3.2. OPERATIVITÀ VIA WEB	4
3.3. COMANDI CRM	6

## 1. Introduzione

**AziendaDemoFull** è una versione del CRM con tutte le funzioni del CRM e con profili preconfigurati di utente Telemarketing, Commerciale, Capo Area, Tecnico e Direzione, ognuno con le funzioni e home page relative alla propria attività.

Inoltre permette la condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti i clienti, gli appuntamenti presi, le offerte, l'assistenza clienti e consente la comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti.

E' importante notare come **AziendaDemoFull** sia integrato con il tuo gestionale e/satto, e/impresa oppure un gestionale generico e consente quindi di portare sul Web la gestione delle tue anagrafiche e delle attività collegate in modo molto semplice e con tutta la **sicurezza** necessaria (la prima sincronizzazione richiede qualche minuto).

Con questo manuale vedremo com'è possibile essere subito operativi attraverso alcune **configurazioni di base**, con un primo utilizzo pratico delle principali funzionalità del prodotto. La prima parte del manuale è rivolta agli utenti del CRM, la seconda parte all'amministratore.

Per ulteriori dettagli sulle singole funzionalità sono disponibili:

- i **Tooltip** e le **Spiegazioni** all'interno delle pagine CRM - utile sia all'utente che all'amministratore
- la funzione **Help Online**, all'interno dell'applicazione o accessibile via Internet – utile sia all'utente che all'amministratore. [http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM\\_HELP.htm](http://intranet.siseco.it/crmhelp/CRM_HELP.htm)
- Il manuale **Guida Rapida all'uso** – utile all'amministratore - scaricabile da menù Help Online

The screenshot shows the main interface of the AziendaDemoFull CRM. It features a top navigation bar with 'File', 'Nuovo', 'VoIP', 'Cronologia', 'ToDo List', and 'Preferiti'. A search bar labeled 'cerca...' is on the right. The left sidebar contains a 'MENU' with options like 'Anagrafiche CRM', 'Backoffice Services', 'Gestisci Agenda', 'Documenti', and 'Posta Elettronica'. The main area displays three tables: 'Le tue anagrafiche', 'Attività da fare', and 'Appuntamenti'. The 'Le tue anagrafiche' table has columns for 'Codice', 'Email', 'Città', 'Prov', 'Stato', and 'Azioni'. The 'Attività da fare' table has columns for 'OGGETTO', 'DATA INS', 'TIPO', 'INIZIO SCAD', 'FINE SCAD', and 'Riferito a'. The 'Appuntamenti' table has columns for 'Data/Ora', 'Agente', 'Ragione Sociale', 'Telefono', 'Oggetto', and 'Stato'. A 'CHAT' window is open in the bottom right corner. Several callout boxes point to specific features: 'Help Online' (top right), 'Ricerca Globale' (top center), 'AZIONI: albero azioni sull'anagrafica' (top right), 'POSTA ELETTRONICA' (top center), 'Alert' (left sidebar), 'Gestione ToDo' (top left), 'Agenda' (top center), 'click apre anagrafica' (top center), 'SINTESI: sintesi delle informazioni (anche di quelle gestionali) dell'anagrafica' (top center), 'CHAT' (bottom right), 'MENU' (left sidebar), and 'HOME PAGE Specifica per profilo utente' (bottom left).

## 2. AziendaDemoFull

### 2.1. Profili del modello

La configurazione di **AziendaDemoFull** prevede di base i seguenti utenti/funzionalità che potranno essere ampliati in funzione del numero di licenze acquisite:

- Profilo Commerciale: condivisione aziendale di tutte le informazioni concernenti, i clienti e agli appuntamenti presi, comunicazione con chat e mail e la gestione delle attività private e su clienti.
- Profilo Capo Area: come i commerciali ma senza una propria agenda e con gestione agenti e newsletter.
- Profilo Direzione: Come il Capo Area e con funzioni di configurazione del CRM e caricamento anagrafiche.
- Profilo Tecnico: con utilizzo delle campagne di Help Desk per assistenza clienti.
- Profilo Telemarketing: con utilizzo delle campagne di relazione con i clienti.
- Un Utente Ospite con le stesse funzioni minimali sulle anagrafiche.
- Un Amministratore: con tutte le funzioni di configurazione del CRM.

Tutti i profili hanno Tema grafico silver.

### 2.2. Servizi del modello

La configurazione di **AziendaDemoFull** prevede di base le seguenti campagne:

- Assistenza Clienti: normalmente usata dal Profilo Tecnico
- Presa Appuntamenti: normalmente usata dal Profilo Marketing
- Assegnazione Nominativi: normalmente usata dal Profilo Capo Area
- Relazione con i clienti: usata dal Profilo Commerciale e dal Marketing

Sono inoltre presenti diversi DeskTop Operativi per la gestione delle Anagrafiche, Offerte, Opportunità, Richiami, ToDo, Mail in ingresso.

## 3. Funzioni base per uso del CRM

### 3.1. Applicazione CRM

Il programma CRM è diviso in due parti fondamentali:

- CRM "web": è la parte web utilizzata dagli operatori per effettuare delle attività o delle interrogazioni semplici.
- CRM Admin Tools: è il client residente su PC che viene utilizzato dagli amministratori per compiere le operazioni di impostazioni base, backoffice, manutenzioni ed estrazioni complesse.

Le configurazioni di base possono essere effettuate sia dalla parte web che dalla parte Admin Tools.

A seguire potrebbero esserci delle immagini prese da uno dei due sistemi, ma il concetto di inserimento è identico per entrambe i sistemi.

### 3.2. Operatività via WEB

L'applicativo è sviluppato con appositi requisiti per essere utilizzato sul WEB tramite un browser che permette la consultazione e la navigazione tra i menu.

Attualmente sono supportati questi browser:



Firefox



Chrome



IE



Safari

Potendo scegliere il browser Firefox risulta essere il più adeguato per un uso ottimale del CRM (velocità nell'accesso ai servizi).

### 3.3. Comandi CRM

L'utilizzo di CRM "web" prevede una simbologia di comandi comune in tutta l'applicazione, ecco quelle che troveremo più di frequente.

- **Tasti:** di solito sono arancioni e permettono di compiere un'azione (apri, vedi, ecc.) es.

 ,  ,  ,  ,  ecc

#### Regola generale: non si fa mai il doppio click sui tasti!

- **Icone:** di solito sono disegni e permettono di fare altre azioni, come:

 crea un nuovo record (che di solito si apre su un'altra pagina)

 salva il record

 **salva e inserisci subito un nuovo record** (molto utile in caso di inserimenti multipli, come ad esempio più prodotti nel contratto, caratteristiche, ecc.)

 annulla ultima operazione

 **cancella record selezionato (da usare con molta attenzione!)**

 apre i record selezionati. Nota: si utilizza solo quando si stanno aprendo oggetti uguali. Se si aprono oggetti diversi il tasto si spegne o non viene visualizzato, appunto perché non è possibile aprire contemporaneamente due oggetti diversi.

 esegue un'anteprima di stampa

 **REFRESH (aggiorna).** Si utilizza per aggiornare i dati presenti, specialmente dopo aver aggiunto un nuovo record in una tabella per vederlo immediatamente

 azzera la selezione (appena) eseguita

Filtra:    filtra i nomi presenti in un elenco. Gli altri tasti servono rispettivamente per applicare il filtro (lente d'ingrandimento) o eliminare il filtro (cestino).

**Records: 1** indica il numero di record presenti / visualizzati

 apre o chiude un dettaglio od una sezione

 **x2** duplica il record (es. duplica un contratto già presente)

 aggiunge una nota (generica), funziona come un blocco note

La visualizzazione di comandi ombreggiati indica che la funzione non è disponibile nel contesto o non si è abilitati alla sua fruizione.

Comandi analoghi ma con presentazione sono presenti con l'utilizzo di **CRM "Admin Tools"** (client residente su PC).

A supporto di queste fasi vedere **Help On line** selezionando **I Menù del CRM** e poi **Posta Elettronica**