



CRM MOBILE HELP

Manuale

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. IL CRM MOBILE | 4 |
| MOBILE BUSINESS | 4 |
| PERCHÈ IL CRM IN MOBILITÀ | 5 |
| IL CRMM IN AZIENDA | 6 |
| LA SOLUZIONE CRMM | 6 |
| I VANTAGGI DEL CRMM | 6 |
| 2. FUNZIONI DEL CRMM | 8 |
| ESIGENZE | 8 |
| SERVIZI | 8 |
| APPARATI SUPPORTATI | 11 |
| 3. ACCESSO AL CRMM | 12 |
| LOGIN 12 | |
| HOME PAGE | 14 |
| OPERATIVITÀ E COMANDI | 15 |
| INSTALLAZIONE | 18 |
| CONFIGURAZIONE | 18 |
| 4. USO DEL CRMM | 19 |
| ANAGRAFICHE | 19 |
| ANAGRAFICA | 19 |
| CONTATTI | 20 |
| SEDI | 21 |
| CONTATTO TELEFONICO | 22 |
| SCRIVI EMAIL | 23 |
| STORICO ANAGRAFICA | 24 |
| CARATTERISTICHE | 24 |
| ALLEGATI | 26 |
| MAPPA | 27 |
| CERCA CLIENTI VICINI | 28 |
| ALTRE FUNZIONI ANAGRAFICA | 29 |
| OPPORTUNITÀ | 30 |
| OPPORTUNITÀ | 30 |
| ALTRE FUNZIONI OPPORTUNITÀ | 31 |
| ORDINI | 32 |
| ORDINI | 32 |
| ORDINI DETTAGLIO | 32 |
| ALTRE FUNZIONI ORDINI | 33 |
| To Do | 33 |
| To Do | 33 |
| ASSEGNAZIONE To Do | 35 |
| APPUNTAMENTI | 36 |
| APPUNTAMENTI | 36 |
| ALTRE FUNZIONI APPUNTAMENTI | 37 |
| STATISTICHE | 37 |
| OPPORTUNITÀ PER CONSULENTE | 37 |
| OPPORTUNITÀ PER CLIENTI | 38 |
| OPPORTUNITÀ PER PERIODO | 38 |
| PRODOTTI PER VALORE | 39 |
| PRODOTTI PER QUANTITÀ | 39 |
| VISTE PERSONALIZZATE | 39 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| VISTE PERSONALIZZATE | 39 |
| OFFERTE E RELATIVI CLIENTI | 41 |
| CLIENTI E OFFERTE COLLEGATE | 42 |
| ELENCO ARTICOLI | 43 |
| ELENCO APPUNTAMENTI | 44 |
| PRODOTTI E SERVIZI | 44 |
| PRODOTTI E SERVIZI | 44 |
| NUOVO ORDINE | 46 |
| ALTRE FUNZIONI PRODOTTI E SERVIZI | 48 |
| CATALOGO | 48 |
| OPZIONI | 49 |
| IMPOSTA ACCESSO | 49 |
| INFORMAZIONI SU CRMM | 49 |
| 5. FAQ CRMM | 50 |
| OPERATIVITÀ ON LINE / OFF LINE | 50 |
| 6. DOCUMENTAZIONE | 51 |
| DOCUMENTAZIONE CRM MOBILE | 51 |
| 7. USO DELL'HELP | 52 |

1. IL CRM MOBILE

Mobile Business

La **rivoluzione Mobile Business** è ormai partita. Il successo dell'**iPhone** prima e dell'**iPad** poi hanno dimostrato che l'informatica in mobilità è un vero e proprio bisogno che finalmente ha trovato una soluzione.

I **trend di mercato** degli ultimi anni stanno testimoniando la continua e inarrestabile affermazione degli smartphone come strumenti per navigare e cercare informazioni su Internet (es. iPhone e Android). Questo nuovo scenario ha imposto a molte aziende di impegnarsi su questo fronte (es. con versione Mobile per il sito web istituzionale) : una scelta vincente che può senz'altro aiutare a catturare gli utenti che navigano abitualmente con lo smartphone.

Sin dall'arrivo di iPhone e di altri dispositivi mobili che consentono anche l'utilizzo di applicazioni legacy aziendali, si è inoltre **affermata la necessità di mettere a disposizione della forza vendita e dei tecnici delle apps** che sappiano offrire la via più facile per interagire con i sistemi aziendali.

SISECO, consapevole di questo nuovo e crescente trend di mercato, ha già realizzato la **versione mobile del proprio CRM** (Customer Relationship Management) per la gestione dei processi commerciali!

SISECO con il **CRM Mobile (CRMM)** è già pronta per realizzare processi di Business personalizzati per le esigenze in mobilità del personale, il tutto integrato con i sistemi gestionali sempre in evoluzione.

Siseco CRM MOBILE su Smart Phone e Tablet



Perchè il CRM in mobilità

Il CRMM (Customer Relationship Management in Mobilità) consente alle aziende l'acquisizione di un vantaggio competitivo tramite:

- L'incremento delle vendite
- La maggiore produttività
- Il miglioramento dei servizi al cliente

L'utilizzo di CRMM da SmartPhone e Tablet del personale in mobilità permette di consultare/aggiornare in qualsiasi momento gran parte delle informazioni presenti nel CRM aziendale, mantenendo un elevato grado di protezione delle informazioni sensibili offerto dalla piattaforma stessa, dell'affidabilità, della scalabilità e del ridotto total cost of ownership.

I maggiori benefici riscontrabili dall'uso del CRMM si riassumono in:

- Migliore esperienza del personale "sul campo": l'azienda al seguito e facilità d'uso
- Migliore esperienza del cliente: visibilità immediata dell'offerta prodotto/servizio ed interazione
- Maggiore soddisfazione del cliente: trasparenza, tempi più rapidi, servizio migliore.
- Migliore efficienza dei processi di business: integrazione on line del frontend sul campo con il backend in azienda
- Controllo e riduzione dei costi relativi alla gestione della relazione col cliente: KPI dell'efficienza resi disponibili agli specifici livelli funzionali aziendali.

In particolare l'uso del CRMM con il Tablet permette di cogliere i benefici su indicati per:

- La semplicità d'uso, molto intuitiva
- La maggiore portabilità rispetto ad un Notebook ed i contenuti possono essere mostrati al cliente in ogni situazione
- Lo schermo maggiore rispetto ad uno SmartPhone e quindi condivisibile col cliente
- La facilità di connessione in rete e accesso a informazioni sempre aggiornate
- L'esperienza d'uso analoga a quella del cartaceo tradizionale

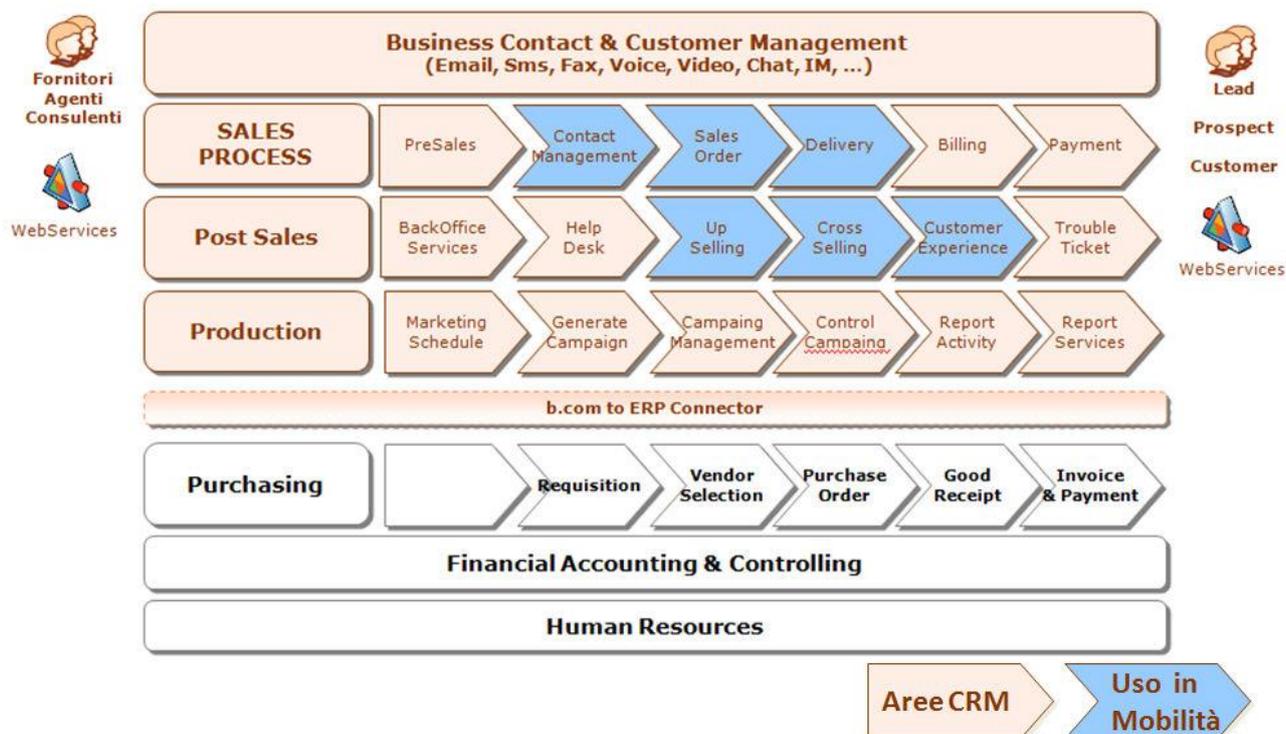
Tutto a portata di click



Il CRMM in azienda

Il CRM è già un elemento importante nel flusso dei processi aziendali, con la parte CRM Mobile diventa ancora più capillare il suo ruolo potenziando la relazione con il cliente.

Nel seguente schema in rosa le parti coperte dal CRM ed evidenziate in azzurro le funzioni che traggono vantaggio dall'uso in mobilità.



La soluzione CRMM

IL CRMM è un'estensione del CRM, pertanto gli utenti in mobilità potranno disporre di servizi ampiamente collaudati sul campo con l'esperienza 25ennale di Siseco nel Call Center e CRM.

Il modulo software CRMM, che realizza i servizi per il personale in mobilità, viene quindi installato sullo stesso server che ospita il software CRM. L'installazione potrà essere sia su server aziendale o su server virtuali in Cloud in funzione delle esigenze dell'IT.

Con l'operatività on line si hanno diversi vantaggi:

- Facilità di utilizzo dai più svariati device (basta solo il link- username e password)
- Bring Your Own Device (BYOD): si rende possibile e immediato al personale in mobilità, l'uso del proprio SmartPhone o Tablet in ambito lavorativo, riducendo così i costi aziendali e semplificando la vita al personale che dovrà più portarsi appresso apparati propri e apparati aziendali.
- Sicurezza dei dati: in caso di furto dell'apparato è sufficiente bloccare l'account o cambiare User e Password per evitare l'accesso alle informazioni.
- Semplicità di gestione degli aggiornamenti software
- Ampia flessibilità nell'evoluzione del servizio CRMM
- Quindi tutti i processi/dati aziendali in mobilità a portata di click in tutta sicurezza

I vantaggi del CRMM

Il CRM Mobile migliora le attività aziendali del personale in mobilità dando i seguenti plus che comportano un vantaggio competitivo non indifferente:

- Connessione rapida e affidabile ai sistemi di back-office, indipendentemente da dove ci si trovi.
- Sempre connesso (WLAN/WWAN) con informazioni real time.
- Supporta un'efficace sicurezza dell'accesso, utilizzo di HTTPS.
- Assicura l'utilizzo da parte di tutti gli utenti grazie a un'interfaccia semplice e intuitiva.
- Incrementa la produttività, favorendo l'immediata collaborazione e condivisione di informazioni.
- Miglioramento della performance aziendali: anagrafiche, appuntamenti, opportunità, prodotti e servizi, offerte, ordini, attività, statistiche; tutto a portata di click in mobilità!
- Fornisce in tempo reale le informazioni utili per decidere (business Intelligence).
- Sicurezza embedded (on line e Cloud based) per contrastare minacce di furto e perdita di dati. Consente al personale e all'azienda di mantenere il controllo sui dati sensibili.
- In caso di furto nessun dato può essere violato: disabilitazione accesso immediato: blocco account
- È semplice da aggiornare ed evolvere grazie a interventi solo lato server.
- La configurazione e la scalabilità sono semplificati dall'implementazione in HTML5.

2. FUNZIONI DEL CRMM

Esigenze

Le attività svolte dal personale aziendale sul cliente, presso la sua sede e/o comunque in mobilità, comportano generalmente l'uso di strumenti diversi: per la gestione appuntamenti, dei relativi esiti, per l'identificazione di opportunità e per realizzazione di offerte e conseguente raccolta di ordini.

Questa pluralità di strumenti implica la gestione di più media: carta, mail, tabelle, documenti, procedure web utilizzati in momenti diversi e con la necessità di trattamenti multipli della medesima informazione con perdita di efficienza e con probabili errori inseriti nel processo.

Il CRM Mobile permette di semplificare il processo, riducendo il numero di strumenti da utilizzare e acquisendo le informazioni man mano che queste vengono generate dal personale.

Un altro aspetto dell'operatività del personale in mobilità è la necessità di disporre di informazioni sempre aggiornate sia prima dell'incontro col cliente che durante. Anche per questa importante esigenza il CRMM fornisce una risposta completa e adeguata alle esigenze del personale.

I due aspetti sopra indicati, raccolta e presentazione informazioni, sono integrati dalla capacità del CRM e quindi del CRM Mobile di realizzare processi end to end per la gestione del business dell'azienda. Quest'ultima capacità permette di guidare il personale in modo semplice ed efficace verso il raggiungimento degli obiettivi commerciali.

Come si vede dalla disegno seguente il CRM in Mobilità è una tra le soluzioni più ad alta priorità richieste dalle aziende in questo periodo di migrazione verso la rivoluzione **Mobile Business**



Servizi

L'applicazione CRMM mette a disposizione i seguenti moduli funzionali per l'operatività del personale in mobilità. Ogni modulo è richiamato dal menù a sinistra ed è collegato agli altri tramite menù contestuali che permettono di

passare agevolmente da una funzione all'altra. Questa interconnessione permette di realizzare il processo di business in forma flessibile in funzione dell'andamento delle attività con il cliente.
Per tutte le funzioni è possibile visualizzare agli allegati e procedere all'invio via mail.



- **Anagrafiche (Clienti e Prospect)**

Questo modulo permette di gestire tutte le anagrafiche di cui l'utente ha i permessi di visibilità nelle varie tipologie: Lead, Suspect, Prospect e Clienti in portafoglio.

Le anagrafiche gestibili sono sia del tipo business, per attività B2B, che retail, per attività di tipo B2C.

Oltre ai classici dati anagrafici è possibile memorizzare anche i referenti aziendali (es. l'amministratore, il direttore commerciale, il responsabile degli agenti, ecc.), i contatti aggiuntivi e tutte le sedi dell'azienda stessa. E' possibile anche visualizzare le informazioni aggiuntive (caratteristiche) tipiche del proprio modello di business ed utili per conoscere al meglio il target di riferimento.



- **Opportunità**

L'opportunità, come indica il suo nome, è un'occasione di contatto verso le anagrafiche che abbiamo in archivio. Possono essere create da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica o dalla funzione Prodotti e Servizi.

Per ogni opportunità sono gestiti: l'anagrafica del cliente, il valore e la probabilità di chiusura, i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.



- **Ordini**

Questo modulo permette di consultare tutte le Offerte (Ordini quando accettate dal cliente) e di inserirne di nuove da parte del personale in mobilità. Possono essere create da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni offerta sono gestiti: l'anagrafica del cliente, il valore e l'elenco articoli, i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.



- **To Do**

Questo modulo permette di inserire e consultare le attività da fare dividendole per attività proprie e di tutti e attività da fare e tutte. I ToDo possono essere creati da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni To Do sono gestiti: l'oggetto, l'anagrafica del cliente, le scadenze e lo stato, i riferimenti dei soggetti coinvolti.

-  **Appuntamenti**

Questo modulo permette di inserire e consultare gli appuntamenti dividendoli per appuntamenti propri o di tutti e quindi tra quelli di oggi, della settimana, del mese e tutti.

Gli Appuntamenti possono essere creati da questo menù oppure utilizzando il relativo menù nella funzione Anagrafica.

Per ogni Appuntamento sono gestiti: l'oggetto trattativa, l'anagrafica del cliente, la data e l'esito, i riferimenti dei soggetti coinvolti. E' anche disponibile la funzione di visualizzazione della mappa geografica relativa al luogo dell'appuntamento.

-  **Statistiche**

Sono visualizzate cinque statistiche sulle diverse attività svolte in ambito CRMM:

1. Opportunità inserite dai diversi consulenti/agenti
2. Opportunità per i vari clienti
3. Opportunità inserite nel periodo
4. Valore Prodotto/ Servizio per tutte le Offerte/Ordini
5. Quantità Prodotto/Servizio per tutte le Offerte/Ordini

-  **Viste Personalizzate**

Sono disponibili quattro viste sulle informazioni presenti nel CRMM (è possibile personalizzarle o crearne di nuove):

1. Offerte e relativi clienti
2. Clienti e offerte collegate
3. Elenco articoli
4. Elenco appuntamenti

-  **Prodotti e Servizi**

Questo modulo permette di consultare in ordine alfabetico gli articoli del Catalogo Prodotti e Servizi e di creare un ordine molto velocemente semplicemente con pochissimi click selezionando gli articoli e caricandoli sul carrello. Al termine verranno inseriti i riferimenti del cliente, dell'ordine e dei soggetti coinvolti.

Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.

-  **Catalogo**

Questo modulo permette di sfogliare per categorie e immagini il Catalogo Prodotti e Servizi e di creare un ordine molto velocemente semplicemente con pochissimi click selezionando gli articoli e caricandoli sul carrello. Al termine verranno inseriti i riferimenti del cliente, dell'ordine e dei soggetti coinvolti.

Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.

-  **Opzioni**

Da questo menù è possibile fare login al sistema con un diverso Account e visualizzare le informazioni sulla versione SW del CRMM.

-  **Help**

Accesso all'Help del CRMM.

Apparati supportati

L'applicazione CRMM può operare sia su Tablet che su SmartPhone, adeguandosi alle differenze di comportamento delle specifiche interfacce in quanto sono previsti meccanismi automatici di ridimensionamento delle videate per ottimizzare la visualizzazione in funzione delle diverse risoluzioni.

Sono supportati i dispositivi basati su iOS (iPhone/iPad Operating System):

- iPhone Apple dalla versione 4 o superiore
- iPad Apple dalla versione 2 o sup.

e quelli basati su Android 4 ICS (Ice Cream Sandwich):

- Tablet Samsung o similari
- SmartPhone Samsung o similari

L'applicazione CRMM opera esclusivamente in modalità connessa.

3. ACCESSO AL CRMM

Login

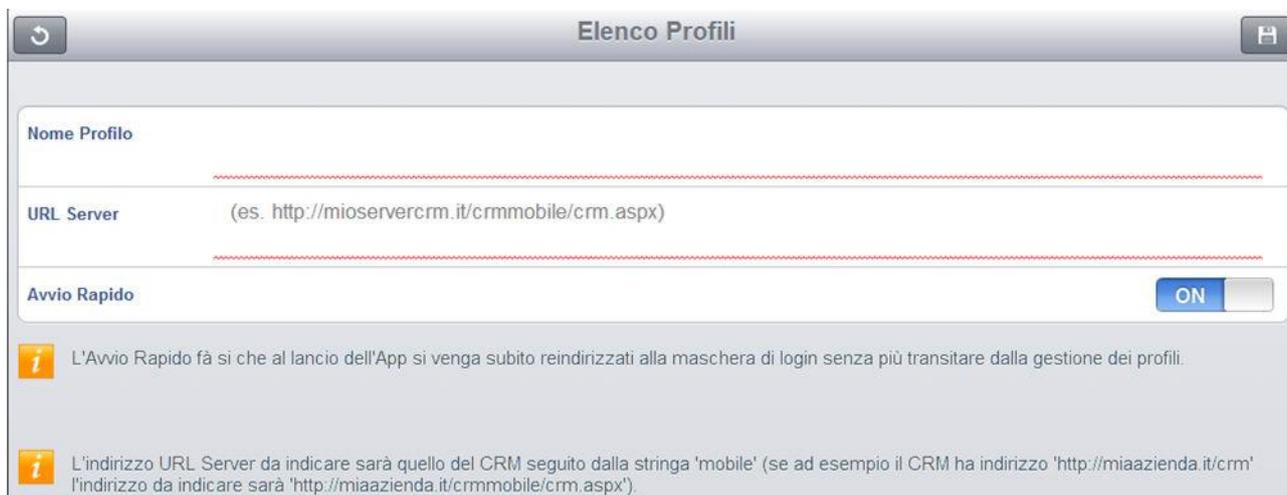
Per l'uso del CRM Mobile è necessario installare la App relativa scaricandola da APP Market: si veda link nella sezione riferimenti.

All'avvio dell'APP CRM Mobile viene presentata la seguente finestra:



Il profilo di accesso attivo è mostrato in alto e si accede allo stesso usando il pulsante verde. Per impostare il proprio CRM occorre tramite il pulsante blu creare il proprio profilo inserendo i dati di accesso ricevuti dall'Amministratore del CRM. Si consiglia di scegliere Avvio Rapido nel caso si abbia un solo profilo e quindi salvare (icona in alto a dx).

Nel caso di più profili verrà presentato l'elenco degli stessi con la possibilità di selezionare quello da attivare.



Completato il setup del profilo si presenta la seguente videata nella parte centrale dello schermo.

La finestra ACCESSO riporta:

- **Connessione.** Si indica a quale database si desidera accedere. Se è presente un solo database, il campo si compila automaticamente.
- **Username.** Si indica il nome dell'utente per accedere al programma. Vi sono attualmente queste modalità, secondo le impostazioni effettuate dall'Amministratore CRM, di accesso:
 - scelta da menu a tendina: il sistema prevede che l'utente scelga il proprio nome dalla lista di utenti abilitati
 - scelta mediante inserimento manuale del nome utente: per questioni di privacy, l'amministratore potrebbe scegliere di rendere invisibile la lista degli utenti presenti. In questo caso, ogni singolo utente dovrà scrivere il proprio nome manualmente.
- **Password:** indicare la propria password di accesso.

Premere **ACCEDI a CRM** per entrare nel sistema, oppure premere **SVUOTA** per svuotare i campi sopra citati.

Note:

- Connessione, Nome Utente e Password sono le medesime dell'accesso al CRM da DeskTop, cambierà l'URL di accesso che verrà fornita dall'Amministratore.
- La visibilità e i permessi che l'utente avrà sono definiti nel CRM aziendale dall'Amministratore con la stessa modalità operativa usata per gli utenti CRM tradizionali (non in mobilità). Vedi [Configurazione](#)

Home Page

La prima videata presenta un menù con cui accedere alle diverse funzioni del CRMM in modo immediato ed intuitivo.

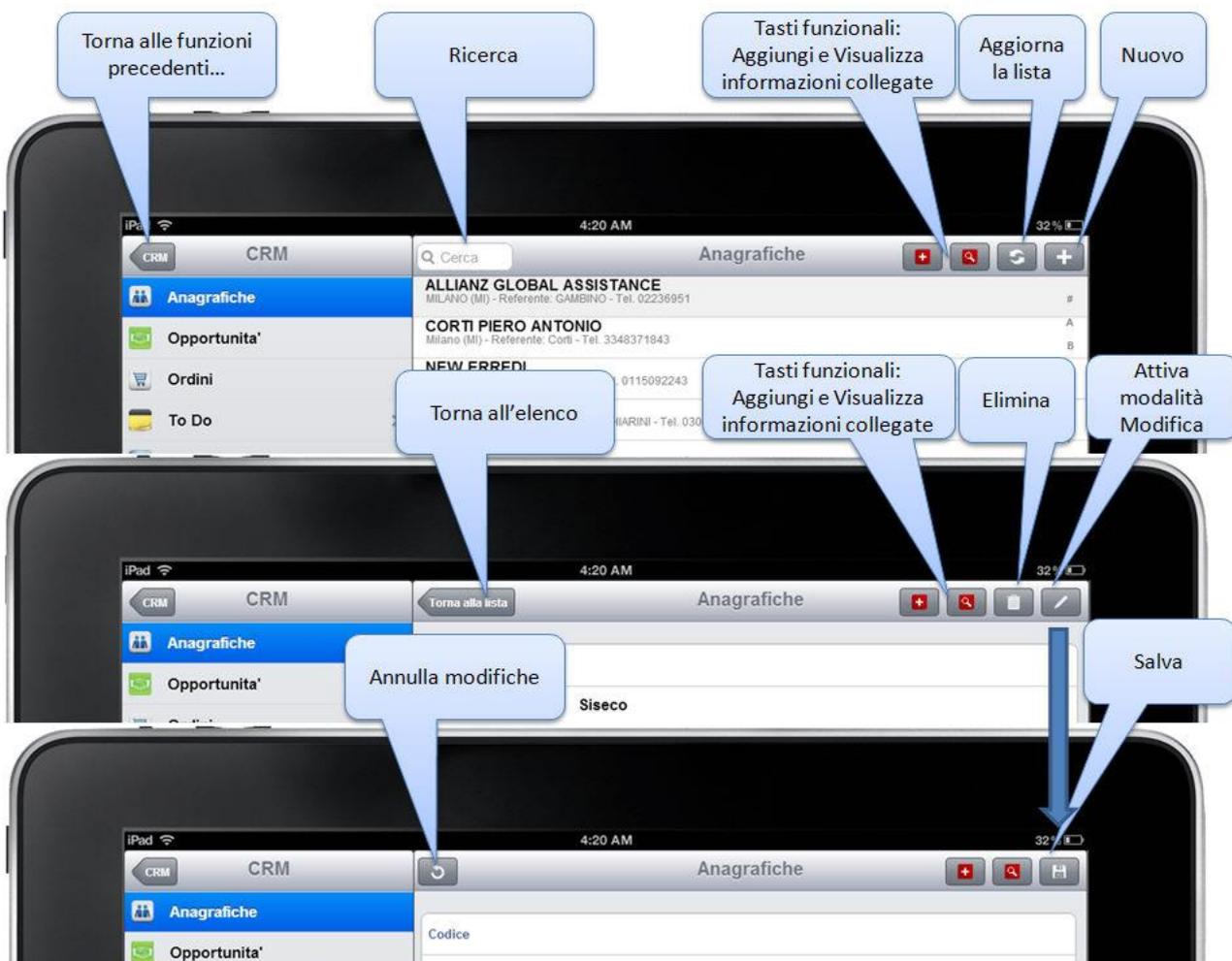
Le **Funzioni** presenti nel menù laterale potranno essere ridotte secondo quanto impostato dall'Amministratore CRM tramite la medesima modalità operativa usata per gli utenti CRM tradizionali (non in mobilità).

| CRM | Funzioni | Cerca | Catalogo |
|-----|---------------------------|----------|---|
| | Anagrafiche | Q Cerca | Listino |
| | Opportunita' | Generico | |
| | Ordini | | Assicurazione Infortuni POL001 - Prezzo standard: 0,00 |
| | To Do | | Assistenza - Canone annuo ASS002 - Prezzo standard: 0,00 |
| | Appuntamenti | | b.com Platinum - On premise CRM001 - Prezzo standard: 1.200,00 |
| | Statistiche | | Cestino Natale "Gustoso" NAT001 - Prezzo standard: 228,00 |
| | Viste Personalizzate | | Delivery base - 4gg ASS001 - Prezzo standard: 2.640,00 |
| | Prodotti e Servizi | | Dolcetto d'Alba - 6 bottiglie - VIN001 - Prezzo standard: 36,00 |
| | Catalogo | | Fotocamera Nikon Reflex 00998 - Prezzo standard: 900,00 |
| | Opzioni | | HP Compaq 6100 FULL 001-HP6100 - + ATI Radeon 8100 HD - Prezzo standard: 1.350,00 |
| | Help | | HP Compaq 6100 FULL 001-HP6100 - + SDD 200 GB - Prezzo standard: 1.350,00 |
| | | | HP Compaq 6100 FULL 001-HP6100 - HP 6100 FULL - Prezzo standard: 1.350,00 |
| | | | iPhone.BOX - Canone Annuale User VoIP002 - Prezzo standard: 24,00 |

Operatività e Comandi

Il CRMM presenta nelle pagine visualizzate dei menù contestuali alle funzioni possibili sugli elementi visualizzati. La seguente immagine evidenzia i comandi principali.

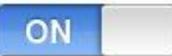
Sotto a questa vi è il dettaglio delle varie funzioni associate ai comandi.



Elenco dei comandi e delle funzioni associate

| Simbolo | Spiegazione/dettagli |
|---|---|
|  | Visualizza pagina successiva |
|  | Torna al livello CRM |
|  | Torna al menù precedente |
|  | <p>Apre le azioni possibili per l'oggetto selezionato</p> <p>Esempio per ANAGRAFICA</p> <div data-bbox="284 801 817 1489" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Azioni</p> <ul style="list-style-type: none">  Nuovo Contatto Telefonico  Nuovo Appuntamento  Nuova Opportunità  Nuovo Ordine  Nuovo Contatto  Nuova Sede  Nuovo To Do </div> |

| | |
|---|--|
|  | <p>Aprire le informazioni presenti per l'oggetto selezionato</p> <p>Esempio per ANAGRAFICA</p> <div data-bbox="406 280 933 1232" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #333; color: white; margin: 0;">Informazioni</p> <ul style="list-style-type: none">  Storico Anagrafica  Elenco Appuntamenti  Elenco Opportunità  Elenco Ordini  Elenco To Do  Contatti  Sedi  Caratteristiche  Allegati  Mappa </div> |
|  | <p>Scorre indietro</p> |
|  | <p>Scorre in avanti</p> |
|  | <ul style="list-style-type: none">  Visualizza gli articoli nel carrello  Cancella gli articoli nel carrello  Aggiungi al carrello |
|  | <p>Aprire il check per la selezione dei prodotti</p> |
|  | <p>Cancella i record selezionati</p> |

| | |
|---|--|
|  | Ricarica record o annulla selezione |
|  | Annulla modifiche |
|  | Modifica il record selezionato |
|  | Aggiunge un nuovo record |
|  | Switch di opzione disabilitata |
|  | Switch di opzione abilitata |
| # A B C D E | Barra per scorrimento record in ordine alfabetico |

Installazione

L'installazione del CRM Mobile è parte del processo di installazione del CRM standard pertanto occorre riferirsi al relativo paragrafo sull'Help del CRM per avere le istruzioni in merito.

Configurazione

Per la configurazione della visibilità delle funzioni e contenuti disponibili agli utenti con accesso CRM Mobile da Tablet e SmartPhone occorre riferirsi a CRM HELP - ESTENSIONE CRM MOBILE - CONFIGURAZIONE CRM MOBILE.

4. USO DEL CRMM

Anagrafiche

Anagrafica

Con la selezione della funzione **Anagrafiche** è possibile, agendo sulla Ricerca o con la barra di scorrimento, visualizzare l'anagrafica richiesta e selezionarla per accedere alla scheda specifica con i relativi dati.



Aperta la scheda della specifica Anagrafica sarà possibile vedere le informazioni relative a Ragione Sociale, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo, Zona, Portafogli Primari, Note ed Altri Dati. La modalità di inserimento anagrafica è analoga alla modifica. Al termine salvare con lo specifico pulsante.

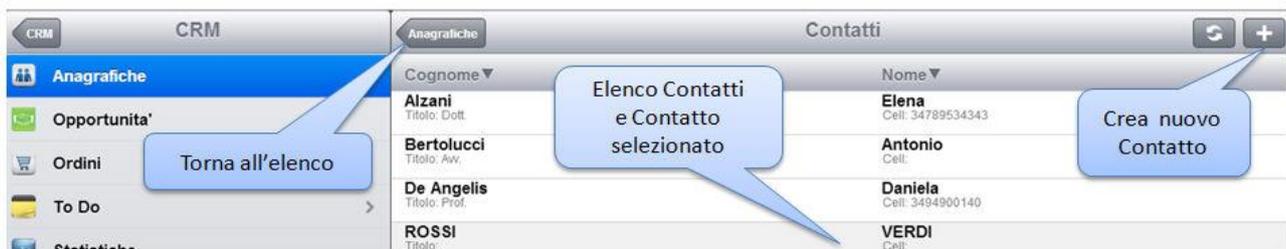


Contatti

L'elenco dei contatti relativo all'anagrafica selezionata è visibile tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire un Nuovo Contatto.



Dopo la scelta di Contatti si visualizzeranno i Contatti presenti e selezionandone uno lo si potrà modificare o cancellare.



In fase di visualizzazione o modifica di un Contatto, o nel caso di inserimento di uno nuovo, si potranno scorrere i campi con i dati del contatto selezionato.



Sedi

L'elenco delle Sedi dell'anagrafica selezionata è visibile tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire una Nuova Sede.



Dopo la scelta di Sedi si visualizzeranno le Sedi presenti e selezionandone una la si potrà modificare o cancellare.



In fase di visualizzazione o modifica di una Sede, o nel caso di inserimento di una nuova, si potranno scorrere i campi con i dati della sede selezionata.



Contatto Telefonico

All'anagrafica selezionata possono essere associate le informazioni relative a telefonate effettuate o ricevute e con il relativo motivo, questo in modo da permettere la condivisione dell'informazione a livello aziendale.

Per l'inserimento di tali informazioni si procede tramite il menù **Azioni**.



Dopo la selezione di Nuovo Contatto Telefonico si potranno inserire le informazioni relative alla telefonata.



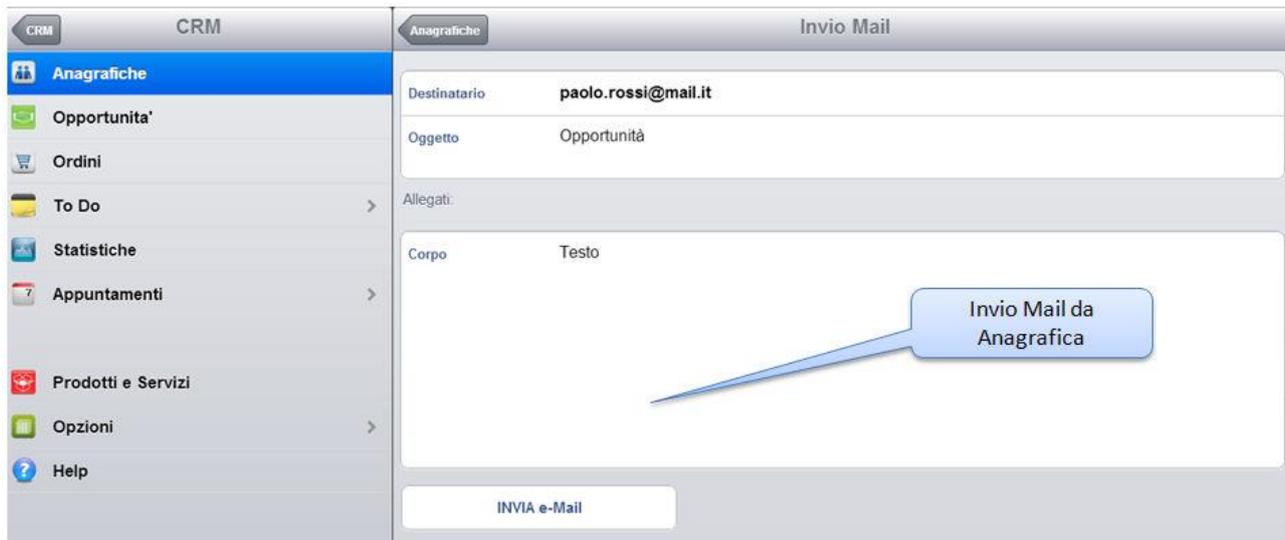
Scrivi Email

Tramite la funzione Anagrafica è possibile inviare mail che verranno associate alle attività svolte per l'anagrafica e che poi saranno visibili nel relativo storico.

Per l'invio della Email si procede tramite il menù **Azioni**.



Dopo la selezione di Scrivi Email si potranno compilare i vari campi ed inviare la Email.



Storico Anagrafica

Tramite la funzione Storico Anagrafica è possibile avere il riepilogo di tutte le azioni/attività svolte sull'anagrafica selezionata.

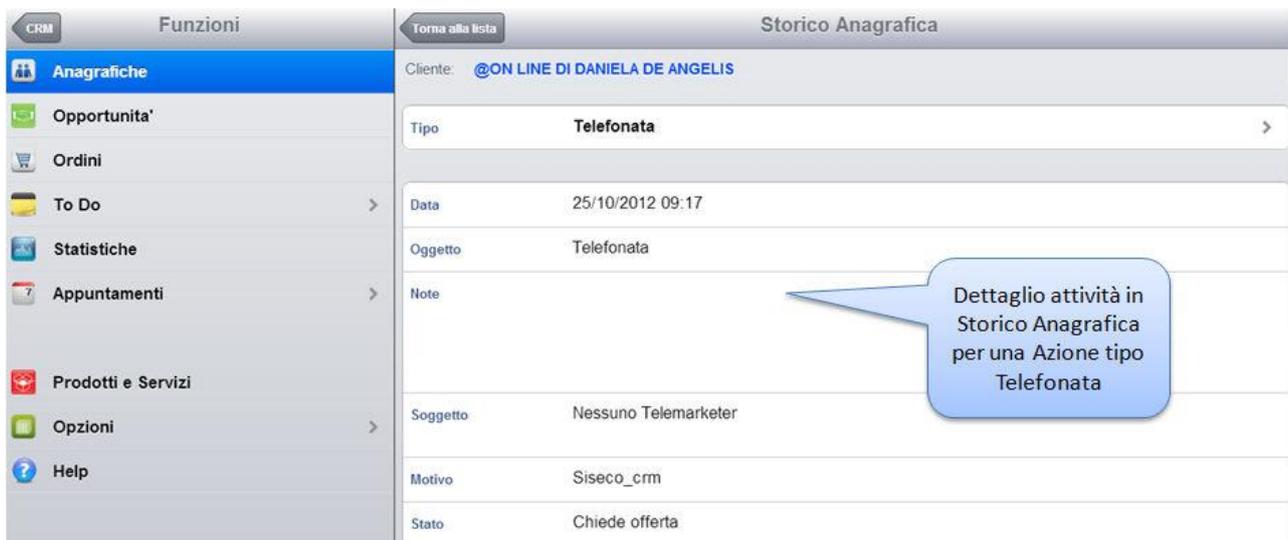
Per accedere allo Storico Anagrafica si procede tramite il menù **Informazioni**.



Dopo la selezione di Storico Anagrafica si potrà vedere l'elenco delle azioni/attività svolte con i relativi dettagli per Appuntamenti, Opportunità, Ordini ToDo, Telefonate ed Email.



Ad esempio nel caso di una telefonata si aprirà la specifica scheda.



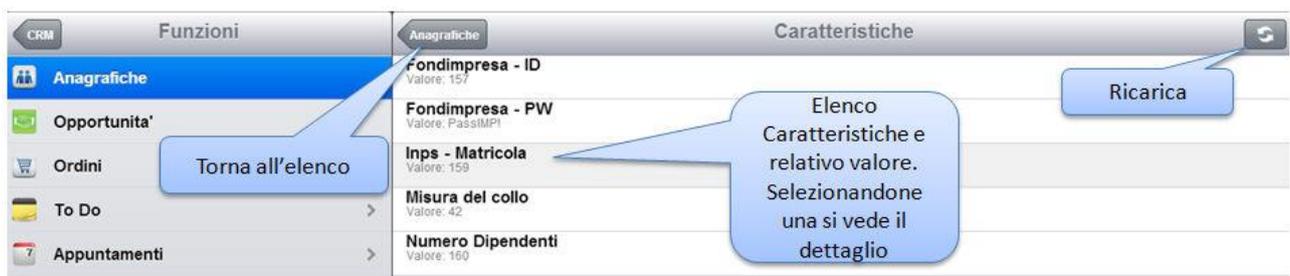
Caratteristiche

Tramite la funzione Caratteristiche è possibile visualizzare le informazioni aggiuntive (caratteristiche) presenti per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Caratteristiche si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Caratteristiche si potrà vedere l'elenco delle stesse con i relativi valori.



Selezionandone una si aprirà la specifica scheda.



Allegati

Tramite la funzione Allegati è possibile accedere all'elenco degli allegati presenti per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Allegati si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Allegati si potrà vedere l'elenco degli stessi, aprirli e selezionarne uno o più per il successivo invio via Email.



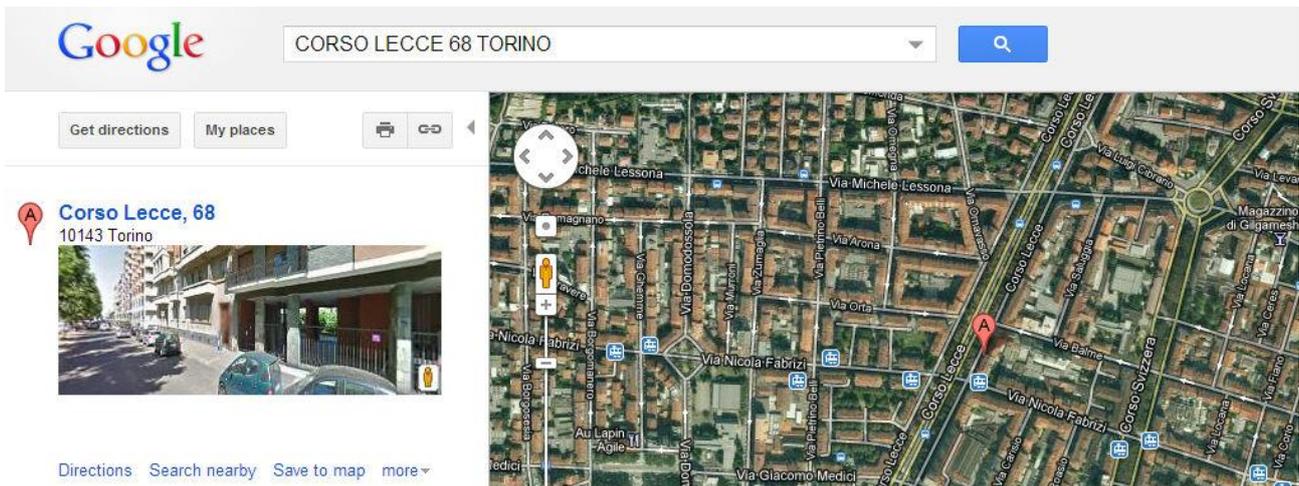
Mappa

Tramite la funzione Mappa è possibile visualizzare la Mappa Google per l'anagrafica selezionata.

Per accedere a Mappa si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Mappa si vedrà la videata con la posizione dell'anagrafica selezionata.



Cerca Clienti Vicini

Tramite la funzione Cerca Clienti Vicini è possibile avere l'elenco delle anagrafiche presenti nella stessa Zona dell'anagrafica corrente o, se per quest'ultima la Zona non è definita, della stessa Città.

Per accedere al servizio si procede tramite il menù **Informazioni**. Scorrendo verso il basso la finestra Informazioni si vedono le altre voci presenti nel menù.



Dopo la selezione di Cerca Clienti Vicini verrà riproposta la maschera dell'elenco Anagrafiche filtrate per la vicinanza all'anagrafica selezionata.

Se non vi sono anagrafiche che rispondono ai criteri di filtro indicati verrà data una segnalazione specifica.



Altre Funzioni Anagrafica

Associate all'anagrafica vi possono essere Appuntamenti, Opportunità, Ordini, To Do. Il richiamo di tali funzioni dalla pagina Anagrafiche è tramite il menù **Informazioni** mentre con il menù **Azioni** è possibile inserire una nuova voce.



Dopo la selezione della funzione, l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù con la differenza che verranno visualizzate solo le voci relative all'anagrafica selezionata, nell'altro caso saranno visualizzate le voci relative a tutte le anagrafiche.

Opportunità

Opportunità

Con la selezione della funzione **Opportunità** è possibile, agendo sulla Ricerca o con la barra di scorrimento, visualizzare l'Opportunità richiesta e selezionarla per accedere alla scheda specifica con i relativi dati.



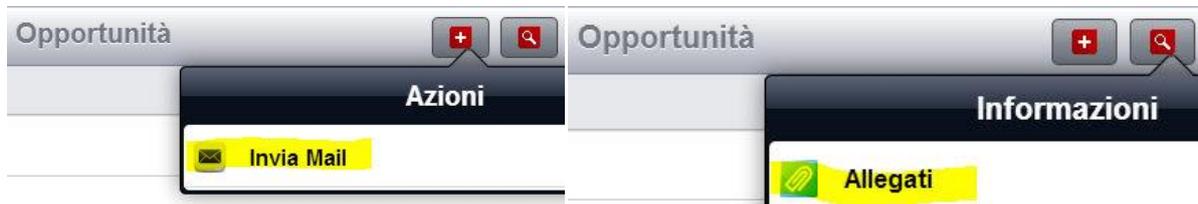
Aperta la scheda della specifica Opportunità sarà possibile vedere le informazioni relative a Tipo, Valore opportunità, probabilità di chiusura, Anagrafica del cliente, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo ed i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.

La modalità di inserimento di una nuova Opportunità è analoga alla modifica. Al termine salvare con lo specifico pulsante.



Altre Funzioni Opportunità

Associati all'Opportunità vi possono essere Allegati, gestiti tramite il menù **Informazioni**, e la possibilità di invio Email tramite il menù **Azioni**.



Dopo la selezione della funzione **Invia Mail** l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi [Scrivi Mail](#).

Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Opportunità, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi [Allegati](#).

Ordini

Ordini

Con la funzione **Ordini** è possibile, agendo sulla Ricerca o scorrendo le righe, scegliere l'ordine richiesto e selezionarlo per accedere alla specifica Testata contenente tutti i dati relativi. Gli Ordini sono elencati per data partendo dalla più recente.



Aperta la scheda dello specifico Ordine sarà possibile vedere le informazioni relative a Oggetto trattativa, Listino, Valore, Anagrafica del cliente, Referente, Riferimenti Telefonici ed Email, Indirizzo ed i riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc.

La modifica di un ordine è possibile per i dati della Testata, è anche possibile modificare il campo cliente. Al termine salvare con lo specifico pulsante.

La modalità di inserimento di un nuovo Ordine, tramite il comando nel menù **Informazioni**, è la medesima di quella descritta in Prodotti e Servizi. Vedi [Nuovo Ordine](#).



Ordini Dettaglio

L'elenco dei prodotti presenti nell'ordine è visibile tramite il relativo menù presente sotto **Informazioni**



Dopo la scelta di Elenco Prodotti si visualizzeranno i Prodotti presenti e selezionandone uno si potrà accedere al relativo dettaglio.

| CRM | Righe Dettaglio Ordine | |
|---------------|--|----------------------------|
| Anagrafiche | N. Ordine: yEMWcGQ3m | Riferimenti Testata Ordine |
| Opportunita' | Cliente: FERRARI SPA | |
| Ordini | Cod. Prodotto | Q. |
| To Do | ASS001 Delivery base - 4gg | 2.640,00 |
| Appuntamenti | VoIP002 iPhone.BOX - Canone Annuale User | 24,00 |

Visualizzazione scheda dettaglio del prodotto.

| CRM | Righe Dettaglio Ordine | |
|--------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Anagrafiche | N. Ordine: yEMWcGQ3m | Riferimenti Testata Ordine |
| Opportunita' | Cliente: FERRARI SPA | |
| Ordini | N. Riga | 10 |
| To Do | N. Ord. Riga | 26710 |
| Appuntamenti | Cod. Prodotto | VoIP002 |
| Statistiche | Descrizione | iPhone.BOX - Canone Annuale User |
| Prodotti e Servizi | Descr. Variante | |
| Opzioni | Stato | Generico |
| Help | Prezzo Unit. | 24,00 |
| | Unità M. | Numero |
| | Q. | 1 |
| | Prezzo | 24,00 |
| | Cod Iva | Iva 20% |
| | Prz. Ivato | 28,80 |

Altre Funzioni Ordini

Associato all'Ordine vi possono essere Allegati, gestiti tramite il menù **Informazioni**. Per la funzione **Elenco Prodotti** vedi [Ordini Dettaglio](#).



Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Ordine, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi [Allegati](#).

To Do

To Do

Con la selezione della funzione **To Do** è possibile inserire e consultare le attività da fare dividendole per tipologie (vedi il menù di sinistra).



I To Do possono gestiti da questo menù oppure utilizzando quello specifico presente nella funzione Anagrafica.

Selezionando un TO DO si accede alla maschera con i campi relativi all'attività: oggetto, anagrafica del cliente, scadenze e stato. Da qui è anche possibile alla funzione Modifica.



Assegnazione To Do

Creando un nuovo To Do è possibile assegnare l'utente o il gruppo interessato all'attività.

The screenshot shows the 'To Do' application interface. On the left, there is a sidebar with a 'Funzioni' button and a list of activity categories: 'Le tue attività da fare', 'Le tue attività (tutte)', 'Le attività da fare', and 'Le attività (tutte)'. The main area displays a task with the following details:

- Oggetto: **Invio documentazione aggiornata**
- Cliente: FERRARI SPA
- Tipo: Inviare Brochure
- Inizio scadenza: 31/10/2012 12:45
- Fine scadenza: 30/11/2012 12:45

Below the task details, there is an 'Autorizzazione per il Gruppo/Utente' section with a toggle switch set to 'Utente'. The assigned user is 'Amministratore'.

In fase di visualizzazione dei To Do non propri sarà disponibile anche il pulsante per la visualizzazione dei destinatari dell'attività.

The screenshot shows a 'To Do' item with a search icon and a plus icon. A dialog box titled 'Informazioni' is open, displaying the option 'Elenco Utenti Destinatari'.

I nominativi visualizzati saranno colorati secondo lo stato di avanzamento dell'attività.

The screenshot shows the 'Utenti Destinatari' list in the 'To Do' application. The list is color-coded based on the task's progress:

- Da fare e da leggere (Red square)
- Fatto (Green square)
- Letto e da fare (Yellow square)

The list contains two entries:

- Stefano Ferretti
- Cemit - Tlmk02

Appuntamenti

Appuntamenti

Con la selezione della funzione **Appuntamenti** è possibile consultare i propri appuntamenti o gli appuntamenti di tutti (vedi il menù di sinistra).



Gli appuntamenti possono gestiti da questo menù oppure utilizzando quello specifico presente nella funzione Anagrafica.

Selezionando gli appuntamenti, Miei o Di tutti, si apre un'ulteriore maschera che visualizza la fascia temporale con cui visualizzarli: Oggi, Settimana, Mese, Tutti.



Selezionando lo specifico Appuntamento si accede alla maschera con i campi relativi: oggetto, anagrafica del cliente, data, stato ed riferimenti dei soggetti coinvolti: agente, agenzia, ecc. Da qui è anche possibile la funzione Modifica o Cancella. Nel caso di inserimento le operazioni sono analoghe quelle di modifica.



Altre Funzioni Appuntamenti

Associati agli Appuntamenti, tramite i menù **Informazioni** ed **Azioni**, vi è la possibilità di richiamare i seguenti comandi aggiuntivi:



Dopo la selezione della funzione **Invia Mail** l'operatività è la stessa descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi [Scrivi Mail](#).

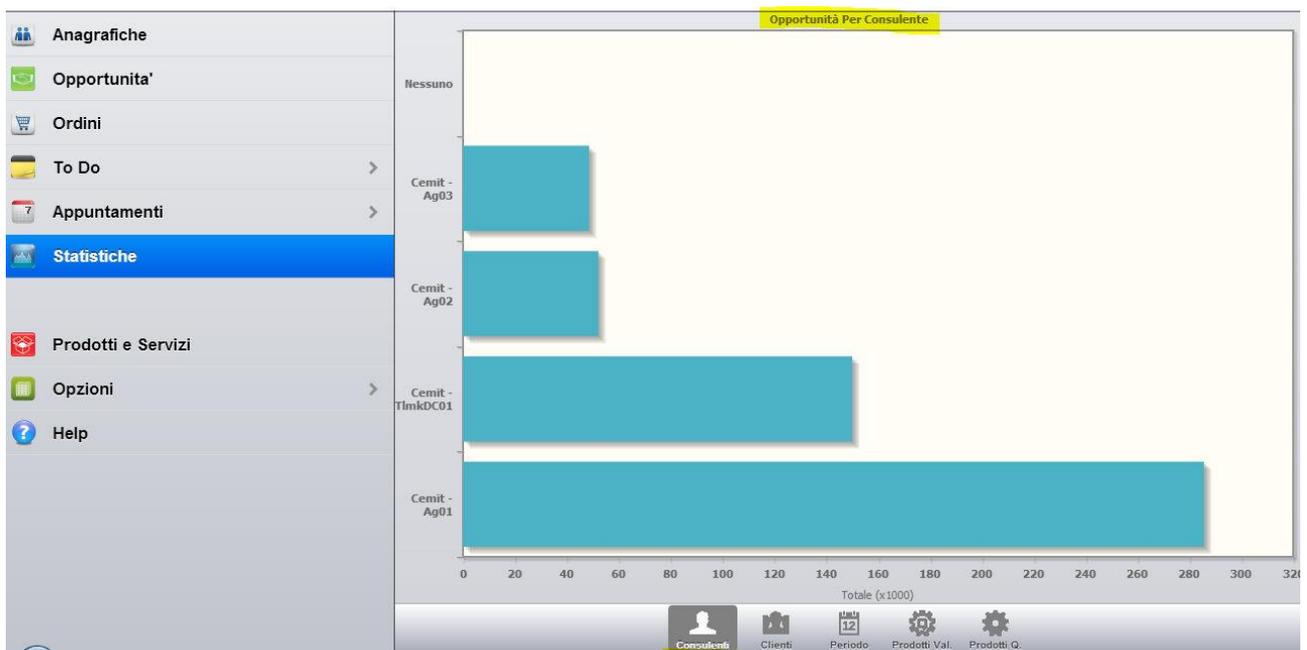
Selezionando **Apri Anagrafica Cliente** si entrerà nelle Funzioni Anagrafica. Vedi [Anagrafiche](#)

Con la selezione della **Ricerca Mappa** si aprirà la mappa Google mostrando il luogo dell'appuntamento. Vedi [Mappa](#).

Statistiche

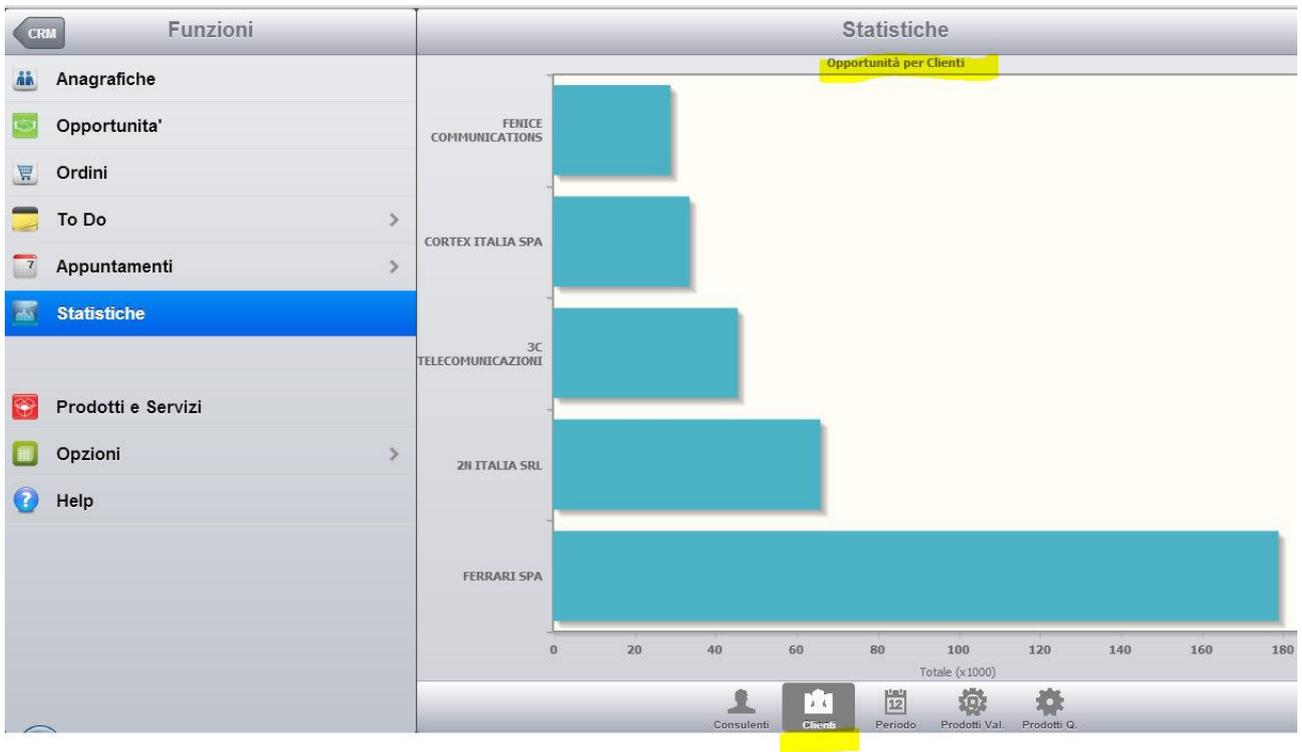
Opportunità per Consulente

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente da ogni consulente.



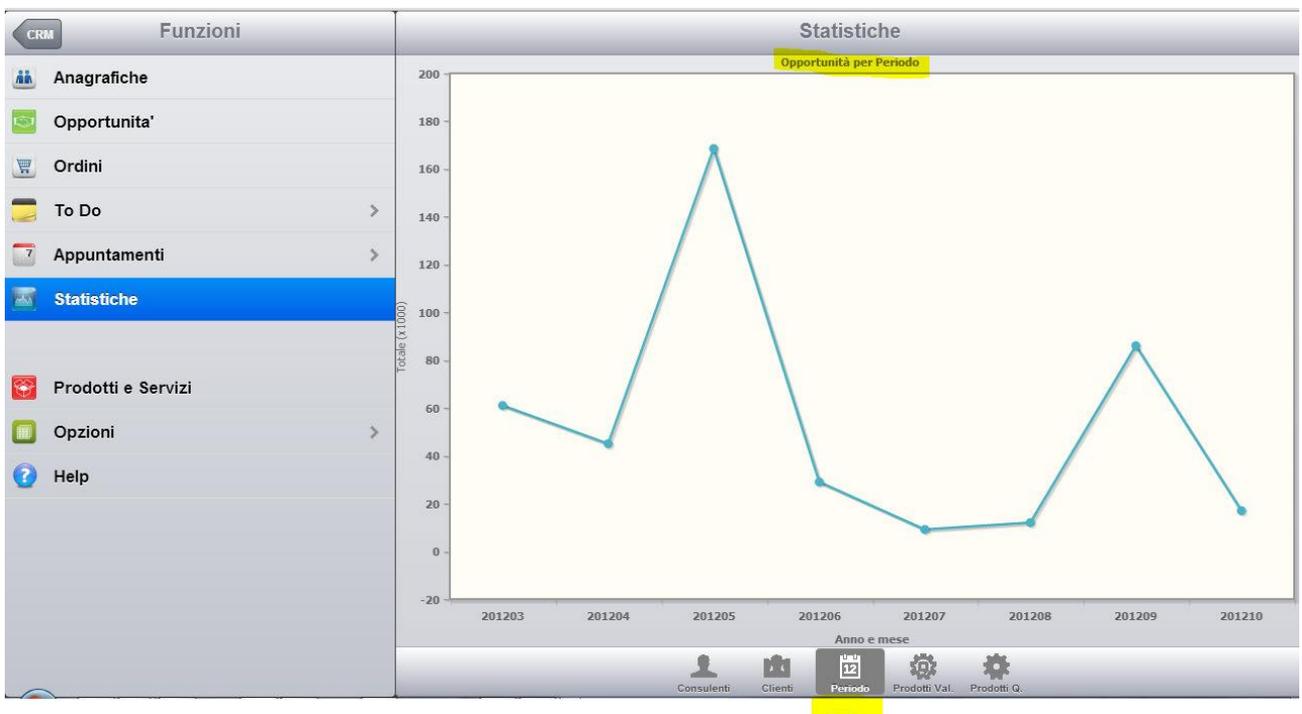
Opportunità per Clienti

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente per ogni cliente.



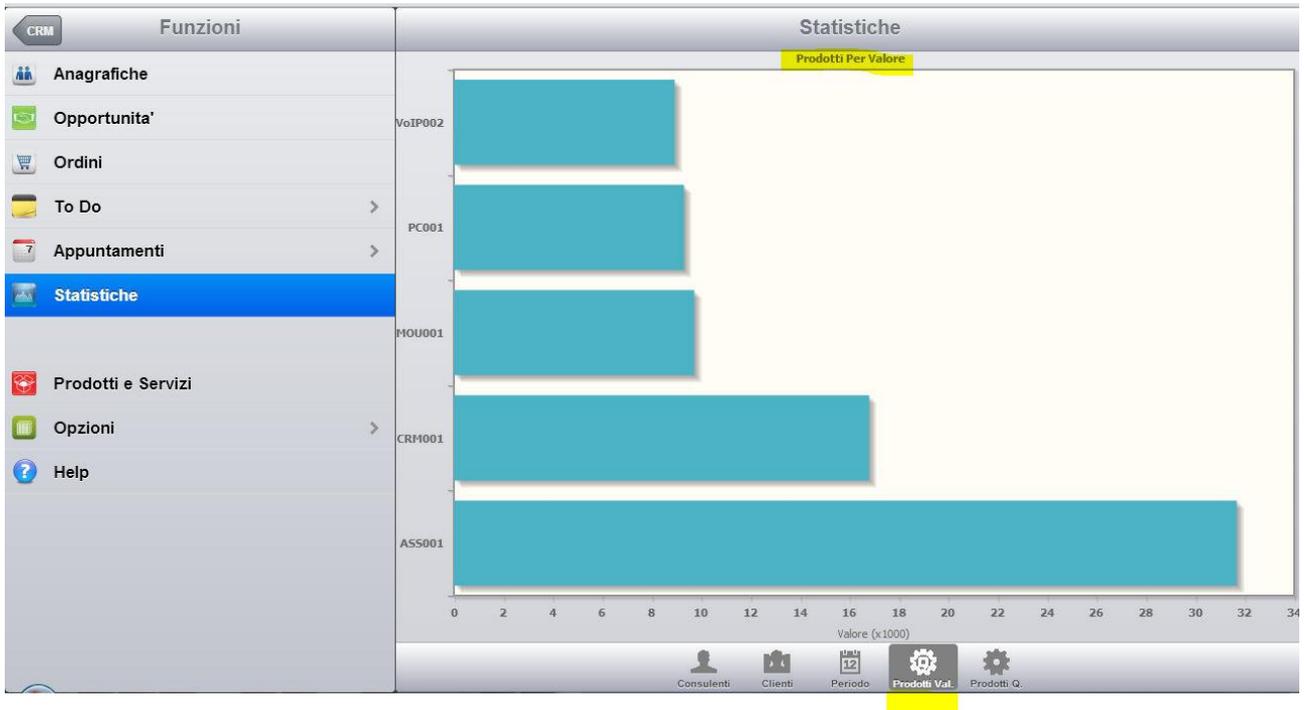
Opportunità per Periodo

Tramite questa statistica è possibile vedere il valore delle opportunità generate globalmente nel periodo.



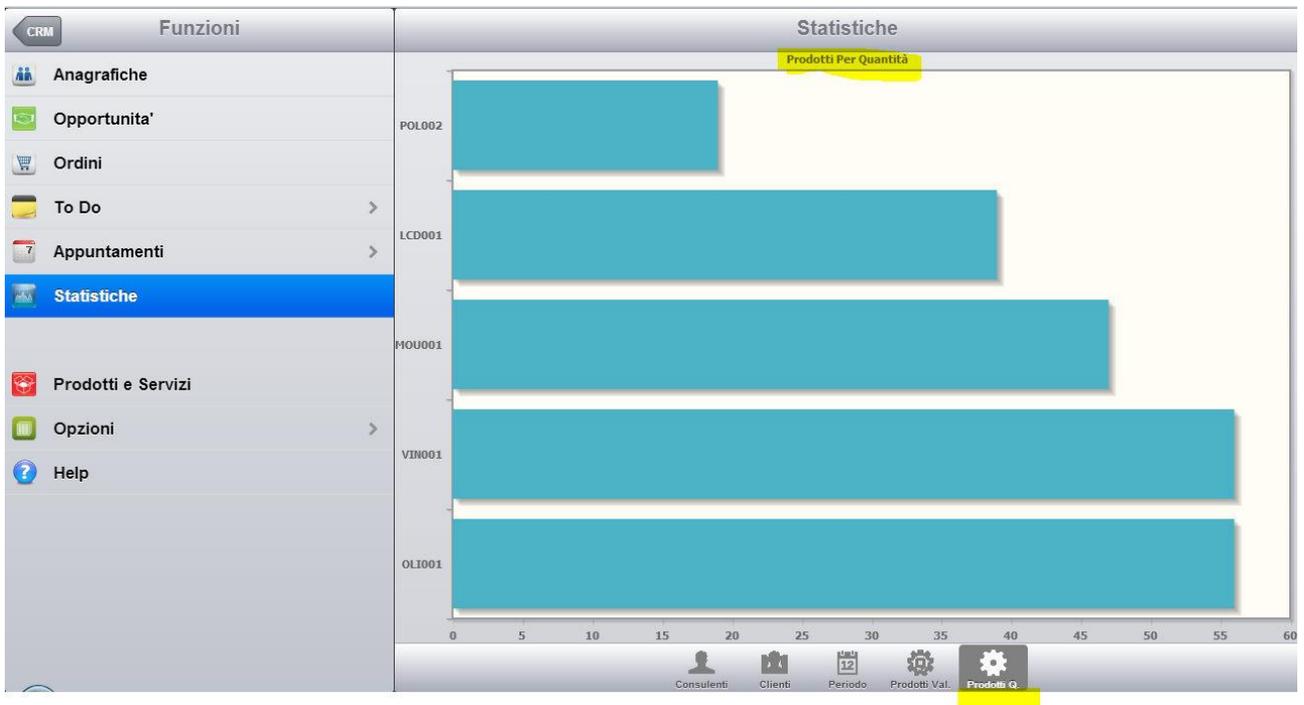
Prodotti per Valore

Tramite questa statistica è possibile vedere il fatturato generato globalmente con i vari prodotti.



Prodotti per Quantità

Tramite questa statistica è possibile vedere le quantità di ogni prodotto presenti in tutti gli Ordini.



Viste Personalizzate

Viste Personalizzate

Sul CRM è possibile creare viste personalizzate che verranno fruiti in mobilità su Tablet e SmartPhone.

Le viste oltre ad essere accessibili da questo menù sono fruibili anche nelle sezioni: anagrafiche, opportunità, ordini, appuntamenti, prodotti e servizi con l'applicazione dei filtri relativi alla voce selezionata (es: tutti gli ordini del singolo cliente).

Sono disponibili 4 esempi che è possibile personalizzare. Si veda CRM HELP - Analisi e Reporting

The image shows two screenshots of a CRM application interface. The top screenshot displays the 'Funzioni' (Functions) menu on the left, with 'Viste Personalizzate' (Custom Views) highlighted. A red callout bubble points to this menu with the text 'Menù Viste Personalizzate'. The right side of the top screenshot shows a list of custom views under 'Viste Pers', including:

- (Es.) Offerte e relativi clienti
- (Es.) Clienti e offerte collegate
- (Es.) Elenco articoli
- (Es.) Elenco appuntamenti

 A red arrow points from the first view to the bottom screenshot. The bottom screenshot shows the 'Vista Personalizzata' (Custom View) interface for '(Es.) Offerte e relativi clienti'. It features a table with columns: AnnoOrdine, NumeroOrdine, Oggetto Trattativa, and Cliente. A red callout bubble points to the table with the text 'Esempio vista Report Ordini'.

| AnnoOrdine | NumeroOrdine | Oggetto Trattativa | Cliente |
|------------|--------------------|------------------------------|-------------------|
| 2010 | 53_163316351 | Trattativa di tipo A | E.T.A. SPA |
| 2011 | 79_182600_01 | CRM - Gestione Forza Vendita | ABIS DAVIDE |
| 2011 | 80_183001379 | VoIP - iPhone BOX | CORTEX ITALIA SPA |
| 2011 | 98_145435938 | Trattativa di tipo A | FERRARI SPA |
| 2011 | 104_120621982 | Trattativa di tipo A | FERRARI SPA |
| 2012 | {c@jSq("G>K | Formazione - Tecseo | 101 VETRINE |
| 2012 | ^=7Z>8B>pq2.1)X- / | Laboratorio - Tecseo | 2N ITALIA SRL |

Offerte e Relativi Clienti

Esempio di vista personalizzata con elenco offerte/ordini.

| CRM | | Viste Personalizzate | Q Cerca | Vista | |
|----------------------|---|--|--------------|------------------------------|-------------------|
| Anagrafiche | | Descrizione (Es.) Offerte e relativi clienti | | | |
| Opportunita' | | AnnoOrdine | NumeroOrdine | OggettoTrattativa | Cliente |
| Ordini | | 2010 | 53_163316351 | Trattativa di tipo A | E.T.A. SPA |
| To Do | > | 2011 | 79_182600421 | CRM - Gestione Forza Vendita | ABIS DAVIDE |
| Appuntamenti | > | 2011 | 80_183001379 | VoIP - iPhone.BOX | CORTEX ITALIA SPA |
| Statistiche | | 2011 | 98_145435938 | Trattativa di tipo A | FERRARI SPA |
| Viste Personalizzate | | | | | |

- Selezionando  verrà aperta la scheda anagrafica del cliente associato all'ordine.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

| CRM | | Torna alla lista | Vista |
|----------------------|---|-------------------|----------------------|
| Anagrafiche | | AnnoOrdine | 2011 |
| Opportunita' | | NumeroOrdine | 98_145435938 |
| Ordini | | OggettoTrattativa | Trattativa di tipo A |
| To Do | > | Cliente | FERRARI SPA |
| Appuntamenti | > | | |
| Statistiche | | | |
| Viste Personalizzate | | | |
| Prodotti e Servizi | | | |
| Catalogo | | | |
| Opzioni | > | | |
| Help | | | |

Clienti e offerte collegate

Esempio di vista personalizzata con elenco clienti e relative offerte/ordini.

| CRM | | Viste Personalizzate | Cerca | Vista | |
|----------------------|---|---|-----------|--------------|---------|
| Anagrafiche | | Descrizione (Es.) Clienti e offerte collegate | | | |
| Opportunita' | | RagSoc | Città | NumeroOrdine | Totale |
| Ordini | | E.T.A. SPA | POZZILLI | 53_163316351 | 0 |
| To Do | > | | | | |
| Appuntamenti | > | ABIS DAVIDE | | 79_182600421 | 80000.4 |
| Statistiche | | MEDIA STUDIO | | 80_183001379 | 13536 |
| Viste Personalizzate | | FERRARI SPA | MARANELLO | 98_145435938 | 172.8 |

- Selezionando  verrà aperta l'offerta/ordine associato.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

| CRM | CRM | Torna alla lista | Vista |
|----------------------|-----|------------------|--------------|
| Anagrafiche | | RagSoc | FERRARI SPA |
| Opportunita' | | Città | MARANELLO |
| Ordini | | NumeroOrdine | 98_145435938 |
| To Do | > | | |
| Appuntamenti | > | | |
| Statistiche | | | |
| Viste Personalizzate | | | |
| Prodotti e Servizi | | | |
| Catalogo | | | |
| Opzioni | > | | |
| Help | | Totale | 172.8 |

Elenco articoli

Esempio di vista personalizzata con elenco articoli.

| CRM | Funzioni | Viste Personalizzate | Q Cerca | Vista | |
|-----|----------------------|----------------------|-----------------------|---------|------------|
| | Anagrafiche | Descrizione | (Es.) Elenco articoli | | |
| | Opportunita' | Codice | Descrizione | Cod_Iva | PrezzoUnit |
| | Ordini | PC001 | PC Desktop | 20 | 582 |
| | To Do | PRT001 | Stampante InkJet | 20 | 198 |
| | Appuntamenti | LCD001 | Monitor LCD 19" | 20 | 162 |
| | Statistiche | MOU001 | Mouse | 20 | 16.8 |
| | Viste Personalizzate | | | | |

- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

| CRM | Funzioni | Torna alla lista | Vista |
|-----|----------------------|------------------|------------------|
| | Anagrafiche | Codice | PRT001 |
| | Opportunita' | Descrizione | Stampante InkJet |
| | Ordini | Cod_Iva | 20 |
| | To Do | PrezzoUnit | 198 |
| | Appuntamenti | | |
| | Statistiche | | |
| | Viste Personalizzate | | |
| | Prodotti e Servizi | | |
| | Catalogo | | |
| | Opzioni | | |
| | Help | | |

Elenco appuntamenti

Esempio di vista personalizzata con elenco appuntamenti.

| CRM | Funzioni | Viste Personalizzate | Q Cerca | Vista | |
|-----|----------------------|----------------------|---------------------------|--------------------------------|---|
| | Anagrafiche | Descrizione | (Es.) Elenco appuntamenti | | |
| | Opportunita' | DataAppto | OraAppto | Cliente | IDAgente |
| | Ordini | 17/01/2011 | 17/01/2011 09:00 | ERREMME SRL | 532  |
| | To Do | 18/01/2011 10:00 | 18/01/2011 10:00 | TLC CONSULTING SRL | 532  |
| | Appuntamenti | 18/01/2011 14:30 | 18/01/2011 14:30 | VELA SRL | 532  |
| | Statistiche | 20/01/2011 14:30 | 20/01/2011 14:30 | SPORTWARE A.S. DILETTANTISTICA | 532  |
| | Viste Personalizzate | | | | |

- Selezionando  verrà aperta la scheda anagrafica del cliente associato all'appuntamento.
- Selezionando la singola riga si può accedere alla pagina di lettura dei campi visualizzati, funzione utile nel caso siano presenti testi lunghi.

| CRM | Funzioni | Torna alla lista | Vista |
|-----|----------------------|------------------|--------------------------------|
| | Anagrafiche | DataAppto | 20/01/2011 14:30 |
| | Opportunita' | OraAppto | 20/01/2011 14:30 |
| | Ordini | Cliente | SPORTWARE A.S. DILETTANTISTICA |
| | To Do | IDAgente | 532 |
| | Appuntamenti | | |
| | Statistiche | | |
| | Viste Personalizzate | | |
| | Prodotti e Servizi | | |
| | Catalogo | | |
| | Opzioni | | |
| | Help | | |

Prodotti e Servizi

Prodotti e Servizi

Con la funzione **Prodotti e Servizi** è possibile consultare in ordine alfabetico gli articoli, selezionarli e, tramite il comando Carrello, creare un nuovo ordine con i riferimenti del cliente, gli Articoli e i riferimenti dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.



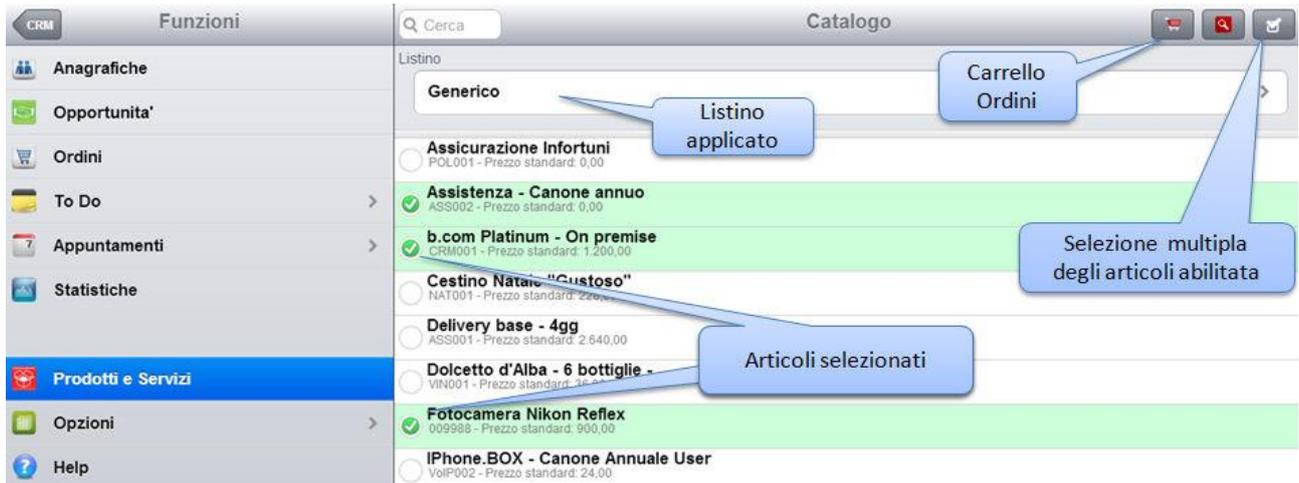
Aperta la scheda di un Articolo sarà possibile vedere le informazioni relative a Codice, Tipo, Descrizione, Variante, Prezzo, Quantità Minima, ecc. Tramite il comando Carrello sarà quindi possibile inserire l'articolo in un nuovo ordine. Dalla funzione Prodotti e Servizi non è possibile procedere con la modifica degli Articoli.



Nuovo Ordine

Per creare un **Nuovo Ordine** si procede con i seguenti passi.
Partendo dalla pagina che visualizza tutti gli Articoli:

- selezionare il Listino da utilizzare
- abilitare la selezione multipla
- selezionare gli Articoli



Terminata la selezione degli articoli utilizzare i comandi:

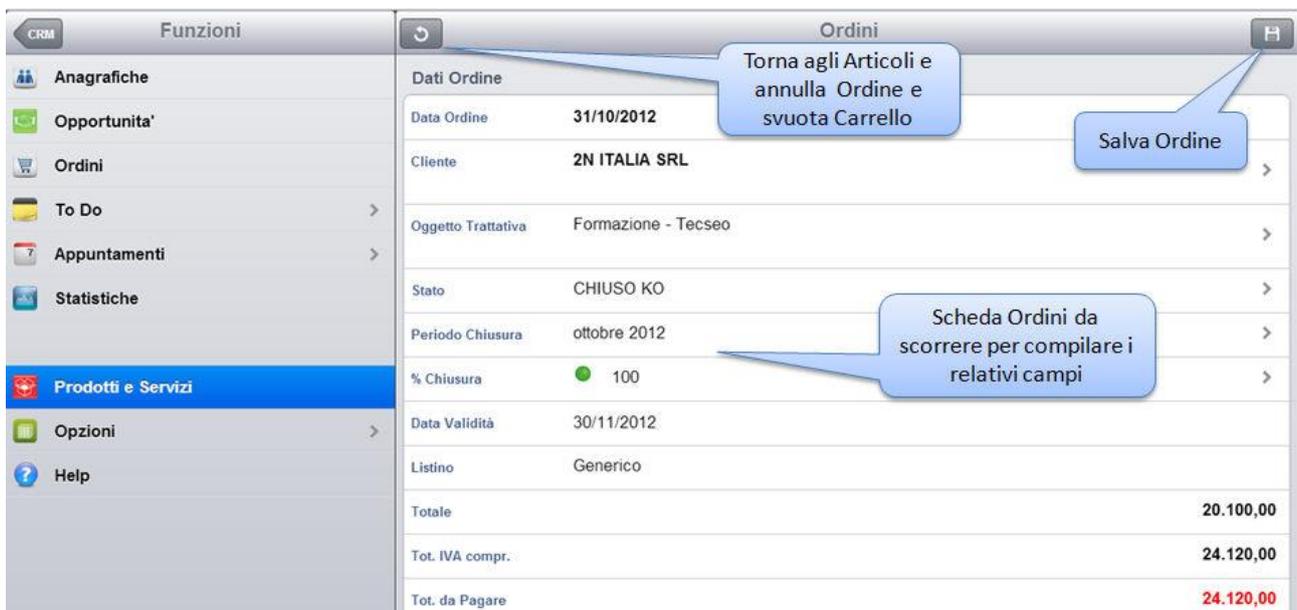
- Aggiungi al carrello (è possibile anche svuotarlo)
- Vai al carrello



Nel carrello procedere con l'inserimento delle quantità per ogni articolo inserito. Verrà calcolato il totale netto e ivato.



Inserite le quantità e verificato il contenuto premere il pulsante Avanti per inserire i dati della testata dell'Ordine, al termine salvare. E' possibile anche, tramite l'apposito bottone, annullare tutto e ritornare alla pagina Articoli.



Completato l'inserimento del nuovo ordine viene ripresentata la pagina degli Articoli per poter procedere ad un eventuale successivo ordine. Per annullare le selezioni precedenti procedere come segue:

- togliere la spunta ai singoli Articoli Delivery base - 4gg
ASS001 - Prezzo standard: 2.640,00
- Dolcetto d'Alba - 6 bottiglie -
VIN001 - Prezzo standard: 36,00

- oppure togliere la spunta generale e ricaricare la pagina

Altre Funzioni Prodotti e Servizi

Associato Alla funzione Prodotti e Servizi vi possono essere Allegati agli Articoli, questi sono gestiti tramite il menù **Informazioni**.

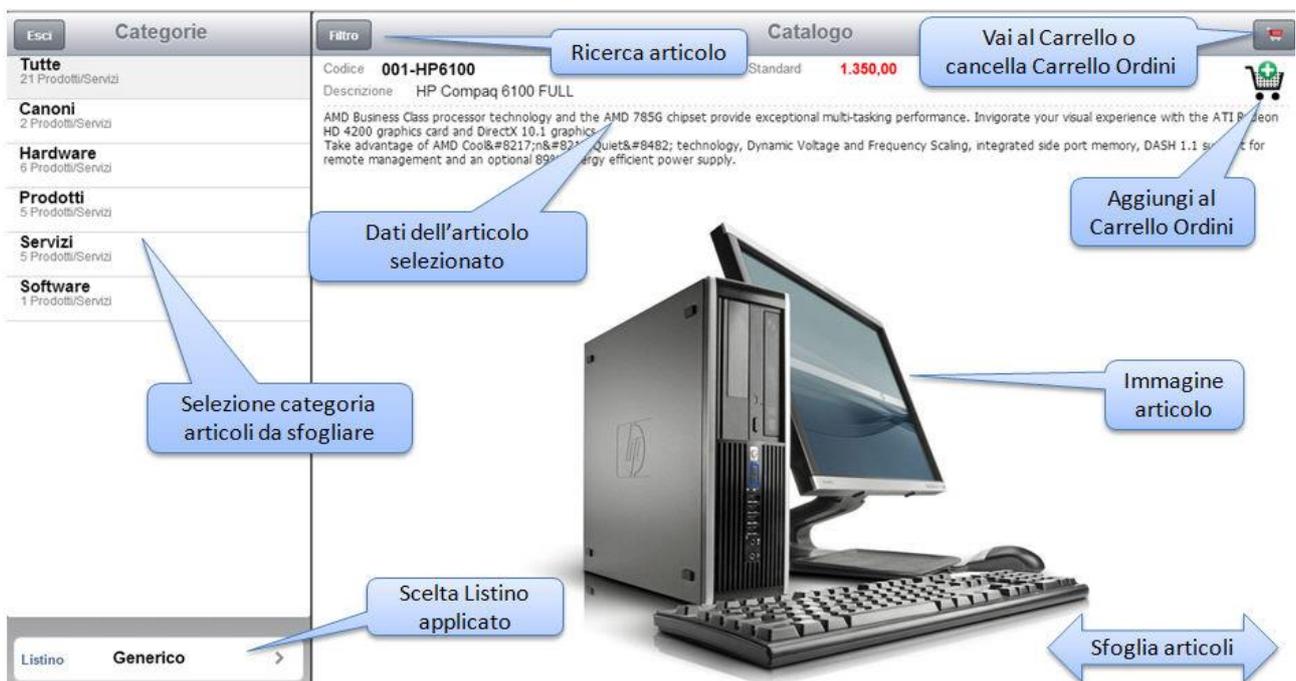


Dopo la selezione della funzione **Allegati** sarà possibile visualizzare gli allegati presenti per l'Articolo, l'operatività sarà analoga a quella descritta nel relativo menù sotto Anagrafiche. Vedi [Allegati](#).

Catalogo

Con la funzione **Catalogo** è possibile consultare per categoria e con immagini gli articoli, sfogliarli e, tramite il comando Carrello, creare un nuovo ordine con i riferimenti del cliente, gli Articoli e i riferimenti dei soggetti coinvolti. Sono gestite le Varianti degli articoli e lo specifico Listino.

Questa funzione è disponibile solo per Tablet in quanto richiede uno schermo sufficientemente ampio per la visualizzazione dell'immagine dell'articolo.



Sfogliando il catalogo o ricercando gli articoli è possibile aggiungerli al carrello e quindi andare alla gestione del Carrello o, nel caso, cancellarne il contenuto.

La procedura di finalizzazione ordine (quantità, dati cliente, ...) è analoga a quella indicata in [Nuovo Ordine](#).

Opzioni

Imposta Accesso



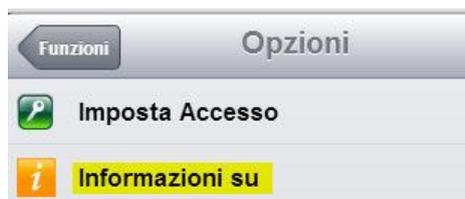
Con la funzione **Imposta Accesso** è possibile rifare il Login al sistema passando ad un altro Account.

Si presenterà la seguente videata nella parte centrale dello schermo.



Si procederà con inserimento della **Connessione**, **Username** e **Password** come già indicato nel paragrafo [Login](#)

Informazioni su CRMM



Con la funzione **Informazioni su CRMM** è possibile visualizzare i riferimenti, versione e data, del software che si sta utilizzando.

5. FAQ CRMM

Operatività On Line / Off Line

Il CRMM Mobile opera con APP su Tablet o SmartPHone e solo in modalità On Line.

6. Documentazione

Documentazione CRM Mobile

Allo scopo di permettere una più agevole lettura dell'Help del CRM Mobile è anche disponibile la versione PDF del sito CRMM HELP.

7. Uso dell'Help

TIP per l'uso dell'HELP

- Per la ricerca base è sufficiente inserire la singola parola o una sua parte ed avviare la ricerca
- Per la ricerca di una frase racchiudere tra virgolette ("...") il testo per una ricerca puntuale. Es. "caratteristiche ordini". In questo caso è necessario togliere la spunta a "Mostra risultati contenenti tutte le parole di ricerca".
- La ricerca di più parole è effettuata in modalità OR.
- E' possibile usare gli Operatori AND OR e NOT per ricerche ad hoc. Esempio: uso AND help AND base AND Documentazione OR pippo
- La presentazione dei risultati di ricerca è per presenza del maggior numero di parole ricercate e per la loro rilevanza: pagine in cui le parole ricercate sono nei titoli sono presentate per prime.
- Effettuata la ricerca nella pagina coi i risultati è possibile spuntare il box "Evidenzia risultati ricerca" per evidenziare o meno le parole ricercate nel testo. Questo facilita eventuali le operazioni di copia e incolla del testo.
- All'occorrenza, durante la navigazione nell'help, ingrandire l'immagine posizionarsi col mouse sulla stessa e fare click con il tasto destro e selezionare il comando del browser "Visualizza Immagine" o simile.

Link HELP per CRM

- [CRM HELP per Desk Top](#)
- [CRM HELP per Mobile](#)

Link HELP per CRM MOBILE

- [CRM MOBILE HELP per Tablet - SMARTPHONE](#)

Struttura delle informazioni di supporto per l'uso del CRM Mobile

- Informazioni sull'uso all'interno delle pagine web del CRM
- Richiamo al CRMM Help dal menù dell'APP CRM Mobile
- Accesso diretto al CRM Mobile Help. Vedi link sopra.
- Accesso diretto al CRM Help che è visibile anche via internet senza necessità di login sul CRM. Vedi link sopra.