

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*



Le Novità dalla versione 6.9.8 alla 7.4.0

Validità: Febbraio 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.

Novità in sintesi

Commerciali

- Nuovi **Modelli** "Contatti e "Offerte e Opportunità " già preconfigurati per un avvio rapido

Funzionalità CRM

- Nuovo **Wizard di Configurazione** per un avvio semplificato del CRM
- Servizio **Chat** per una comunicazione smart tra gli operatori ed integrata con i processi CRM
- Servizio **Banner** per tenere gli Operatori sempre aggiornati sugli eventi più importanti
- Gestione **Alert** per tenere le scadenze sotto controllo
- **Simple # 2.0** sempre più ricco per personalizzare al meglio il tuo CRM
- **Multimedia – Step Offerta** ampliato con personalizzazione della vista prodotti e carrello

Funzionalità Call Center

- Ampliamento **funzioni Call Center** e miglioramento **performance**

Integrazioni Terze Parti

- Ampliamento **integrazione con l'ERP del Gruppo 24 ORE**: e/, e/satto, Impresa24, DMS24
- Ampliamento **integrazione con HiSender**: statistiche su newsletter inviate e info sulle iscrizioni

E altre 1001 novità funzionali ...

Nuovi modelli database



📁 **Modello Contatti:** esemplificativo e funzionale

Contatti è una versione semplificata e preconfigurata di CRM che offre le seguenti funzionalità:

- Gestione condivisa di tutte le ANAGRAFICHE aziendali (clienti, prospect, fornitori, partner, ...)
- Gestione condivisa dell'AGENDA per venditori, tecnici, ...
- Gestione CHAT e condivisione Documenti
- Gestione posta elettronica integrata (EMAIL)
- Gestione Newsletter semplificata
- Gestione TODO



📁 **Modello database Offerte e Opportunità:** gestione BackOffice

Offerte e Opportunità è una versione ridotta del CRM che permette la condivisione aziendale di tutte le informazioni, è come il modello Contatti ed aggiunge:

- Gestione Opportunità
- Gestione Offerte



Le Novità

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Wizard

Per Configurazione guidata del CRM .
E' basato su Simple# 2.0

Configurazione guidata del CRM

PERSONALIZZAZIONE FUNZIONI USATE - VISIBILITÀ ANAGRAFICHE

2) Le anagrafiche sono limitate per i venditori (agenti)?

Se selezionata significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) e non
anagrafiche a matrice e sono dell'agenzia che gestisce l'anagrafica nel campo "Agenzia (1)"

Configurazione personalizzata CRM000 - Sistema Clienti (solo se abilitato in Configurazione) - SE - 13/03/2010 - 10:00

3) Le anagrafiche sono limitate per gli operatori?

Se selezionata significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) e non
anagrafiche a matrice e sono dell'agenzia che gestisce l'anagrafica nel campo "1194 (1)"

Configurazione personalizzata CRM000 - Sistema Clienti (solo se abilitato in Configurazione) - SE - 13/03/2010 - 10:00

4) Le anagrafiche sono limitate per le agenzie?

Se selezionata significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) e non
anagrafiche a matrice e sono dell'agenzia che gestisce l'anagrafica nel campo "11"

Configurazione personalizzata CRM000 - Sistema Clienti (solo se abilitato in Configurazione) - SE - 13/03/2010 - 10:00



SIMPLE# 2.0

Semplicità ed elevato grado di
personalizzazione: ... nuove funzioni!!

Call Center

Ora puoi anche rilevare le ore lavorate
dagli operatori, gestire le pause e avere
report completi delle analisi di
produttività.



Le Novità

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Servizio Chat

Nella Home Page la "chat" tra due o più utenti con la possibilità di collegare le discussioni alle anagrafiche del CRM.



Servizio Alert

Nella Home page la visualizzazione automatica della finestra con gli eventi in scadenza per tenere tutto sotto controllo.

Servizio Banner

Sulla Home Page i messaggi per avere Operatori sempre aggiornati sugli eventi più importanti.



Multimedia - Step Offerta

Personalizzazione della vista Prodotti e della vista Carrello con campi utili per avere a colpo d'occhio le informazioni necessarie al caricamento/gestione dei prodotti.

Le Novità

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*



Integrazione con soluzioni d'impresa Gruppo24Ore

Ampliamento integrazione con il gestionale e/

Integrazione ottimale e ampliamento dei processi per gestione matricole, impegni e sincronizzazione del CRM con e/



Integrazione con documentale



Nuova integrazione con i gestionali



Modello Contatti

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Per un avvio veloce e semplificato del CRM

The screenshot shows the Siseco CRM web interface. A central table displays contact information with columns for 'Codice', 'Email', 'Cognome', 'Prov', and 'Stato'. Below the table, there are sections for 'Attività da fare' and 'Appuntamenti'. A chat window is visible in the bottom right corner. Several callout boxes point to specific features: 'Gestione ToDo', 'Alert', 'MENU', 'HOME PAGE con Lista Anagrafiche Attività da fare e Appuntamenti', 'Agenda', 'click apre anagrafica', 'POSTA ELETTRONICA', 'Help Online', 'Ricerca Globale', 'AZIONI: albero azioni sull'anagrafica', 'SINTESI: sintesi delle informazioni (anche di quelle gestionali) dell'anagrafica', and 'CHAT'.

- Gestione condivisa **ANAGRAFICHE**
- Gestione condivisa dell'**AGENDA**
- Gestione **CHAT** e condivisione **DOCUMENTI**
- Gestione **POSTA ELETTRONICA** integrata
- Gestione **NEWSLETTER** semplificata
- Gestione attività con **TODO**

Sintesi delle nuove funzioni supportate dal CRM



Modello Offerte e Opportunità

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Vai oltre i Contatti!! il BackOffice al tuo servizio

SISECO

Menu Principale

- Anagrafiche CRM
- Backoffice Services**
- Contact Management
- MegaBiblos
- Posta Elettronica
- Personalizzazioni

Le tue anagrafiche

- Appuntamenti
- Opportunità**
- Offerte / Ordini
- Appuntamenti / Opportunità / Offerte / Ordini
- Ricerca Avanzata Backoffice

- Gestione condivisa **ANAGRAFICHE**
- Gestione condivisa dell'**AGENDA**
- Gestione **CHAT** e condivisione **DOCUMENTI**
- Gestione **POSTA ELETTRONICA** integrata
- Gestione **NEWSLETTER** semplificata
- Gestione attività con **TODO**
- Gestione **OPPORTUNITA'**
- Gestione **OFFERTE**

Home page come
Contatti con in
più l'elenco e lo
stato delle
offerte e
opportunità

Opportunità

In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prevista	Stato	Oggetto	
Croci Mauro	Nominativo di Esempio	2012	5_162733886		23/07/2012	018701870187	130.000,00	10	Ottobre 2012	Revisionato	Soluzione CRM	Vedi
nessuno Age	Nominativo di Esempio	2012	10_182841376		03/09/2012	018701870187	200,00	10		1) IDENTIFI	Soluzione ERP	Vedi

130.200,00

Offerte

In carico	Cliente	Tipo	Anno	N. offerta	Rev	Data	Telefono	Importo	% Chius.	Chius. prev	Stato	Oggetto	
Croci Maur	Nominativo di Esempio	Preventi	2012	9_162814910		23/07/2012	018701870187	3.025,00	100	Ottobre 2	1) INSERITO	Trattativa di tipo A	Vedi
Morelli Ste	Nominativo di Esempio	Ordine	2012	13_105216891		04/09/2012	018701870187	0,00			1) INSERITO	Soluzione CRM	Vedi

3.025,00

Wizard per la Configurazione

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

E' arrivato lo strumento per l'avvio semplificato del CRM

Il **Wizard di configurazione guidata** è un tool di progettazione vero e proprio, basato essenzialmente sul Simple# nella sua ennesima evoluzione. Il primo Wizard realizzato è per la Configurazione Guidata utile a semplificare le attività di avvio del CRM. Esso permette di:

- Accelerare alcune configurazioni ripetitive
- Fornire istruzioni e linee guida operative

Il Wizard salva ogni esecuzione che viene fatta e riprende dall'ultimo punto in cui si è arrivati.

Configurazione guidata del CRM

GESTIONE UTENTI

Esegui i seguenti passi, cliccando su LINK per aprire la pagina CRM specifica e su HELP per accedere allo specifico help on line.

- 1) **RITORNA UTENTI PRECONFIGURATI**: dalla pagina Amministrazione-Lista Utenti seleziona ogni singolo utente modello, togli la disabilitazione e rinominalo con il cognome e nome effettivo dell'utente togliendo la password in chiaro nel nome ed eventualmente cambiando la password o impostando 'Cambia Password al primo accesso'. **LINK HELP**
- 2) **RITORNA SOGGETTI PRECONFIGURATI**: dalla pagina Anagrafiche CRM-Soggetti-Lista Agenti seleziona ogni singolo soggetto e rinominalo con il nome effettivo del soggetto e inserisci il relativo indirizzo mail, eventualmente anche gli altri campi informativi. **LINK HELP**
- 3) **INSERISCI NUOVI UTENTI**: dalla pagina Amministrazione-Inserimento Gestore Utenti seleziona il profilo da duplicare, inserisci i dati proseguendo la numerazione del campo codice dell'utente campione, seleziona il ruolo utente e operatore (vengono generati in automatico). **LINK HELP**
- 4) **INSERISCI AGENZIA A NUOVI UTENTI**: dalla pagina Amministrazione-Gestione Utenti seleziona i nuovi utenti generati e inserisci ad ognuno l'Agenzia "Sede Principale". **LINK HELP**
- 5) **INSERISCI NUOVI UTENTI NEI GRUPPI**: dalla pagina Utilità-Utenti Gruppi seleziona Gestore e verifica che nei gruppi siano inseriti i nuovi utenti, nel caso inserirli manualmente. Puoi anche creare nuovi gruppi. **LINK HELP**
- 6) **CONFIGURA ACCOUNT EMAIL OUT**: dalla pagina Posta Elettronica-Account seleziona gli account di mail e provvedi a configurare gli esistenti e ad aggiungere quelli dei nuovi utenti per il servizio di mail uscirati. E' possibile avere una o più mail aggiuntive di gruppo e attivare il servizio di mail entranti. **LINK HELP**
- 7) **ASSEGNA ACCOUNT EMAIL AD UTENTI**: dalla pagina Utilità-Opzioni seleziona un singolo utente e quindi EMAIL/SMS ed assegna la relativa mail di default. **LINK HELP**
- 8) **GESTIONE GERARCHIA DEI SOGGETTI**: dal menù Anagrafiche CRM selezionare Soggetti: Gestione Gerarchie e verificare/impostare le gerarchie. E' possibile selezionare una vista tra quelle disponibili (tutti, o le specifiche categorie di soggetti) **LINK** per l'help vedi testo in alto a destra nella pagina.

Pagina con elenco **attività** da svolgere sequenzialmente, ognuna con **link all'Help On line** e **alla funzione CRM** specifica per eseguire la configurazione richiesta.

Configurazione guidata del CRM

pagina corrente: 4/14

PERSONALIZZAZIONE FUNZIONI UTENTI - VISIBILITA ANAGRAFICHE

2) Le anagrafiche sono limitate per i venditori (agenti) ?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agente che gestisce l'anagrafica nel campo "Agente (1)".

Configurazione parametro: CR0044 - Gestione Clienti: Indirzi su utenti di un Operatore - SE: CR0044-02 - NO: CR0044-04

3) Le anagrafiche sono limitate per gli operatori ?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agente che gestisce l'anagrafica nel campo "Link (1)".

Configurazione parametro: CR0039 - Gestione Clienti: Indirzi su utenti di un Agente - SE: CR0039-02 - NO: CR0039-04

4) Le anagrafiche sono limitate per le agenzie ?

Se selezionato significa che i venditori (gli agenti) vedranno solo le anagrafiche (Clienti e prospect) a loro assegnate. Per assegnare una anagrafica è necessario andare in anagrafica e mettere il nome dell'agenzia che gestisce l'anagrafica nel campo "1)".

Configurazione parametro: CR0079 - Gestione Clienti: Indirzi su utenti appartenenti ad una Agenzia - SE: CR0079-02 - NO: CR0079-04

Pagina con **raccolta info** sulla cui base verranno **configurati automaticamente i parametri** del CRM

Servizio Chat

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

La comunicazione smart tra due o più operatori anche nel CRM

La Home Page del CRM presenta la funzionalità di "chat" interna, esattamente come in stile Facebook ma con in più la possibilità di creare stanze pubbliche e collegare le discussioni alle anagrafiche del CRM.

Apertura Chat da Home page

Utenti della Chat

Utenti della Chat

Stati degli utenti della Chat

Stati degli utenti della Chat

Mappa Azioni con Chat allegata.

Mappa Azioni con Chat allegata.

Avvio Chat pubblica tra più utenti

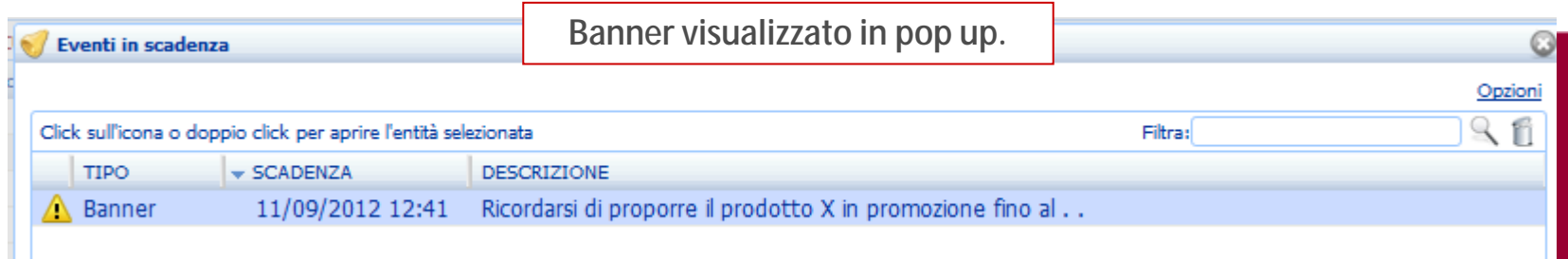
Avvio Chat pubblica tra più utenti

Gestione Banner

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

Operatori sempre aggiornati sugli eventi più importanti

I banner sono dei messaggi, diretti ad uno o più utenti, che compaiono a video per ricordare promozioni, eventi, ecc. e rimangono "in linea" per il tempo specificato nel banner stesso.




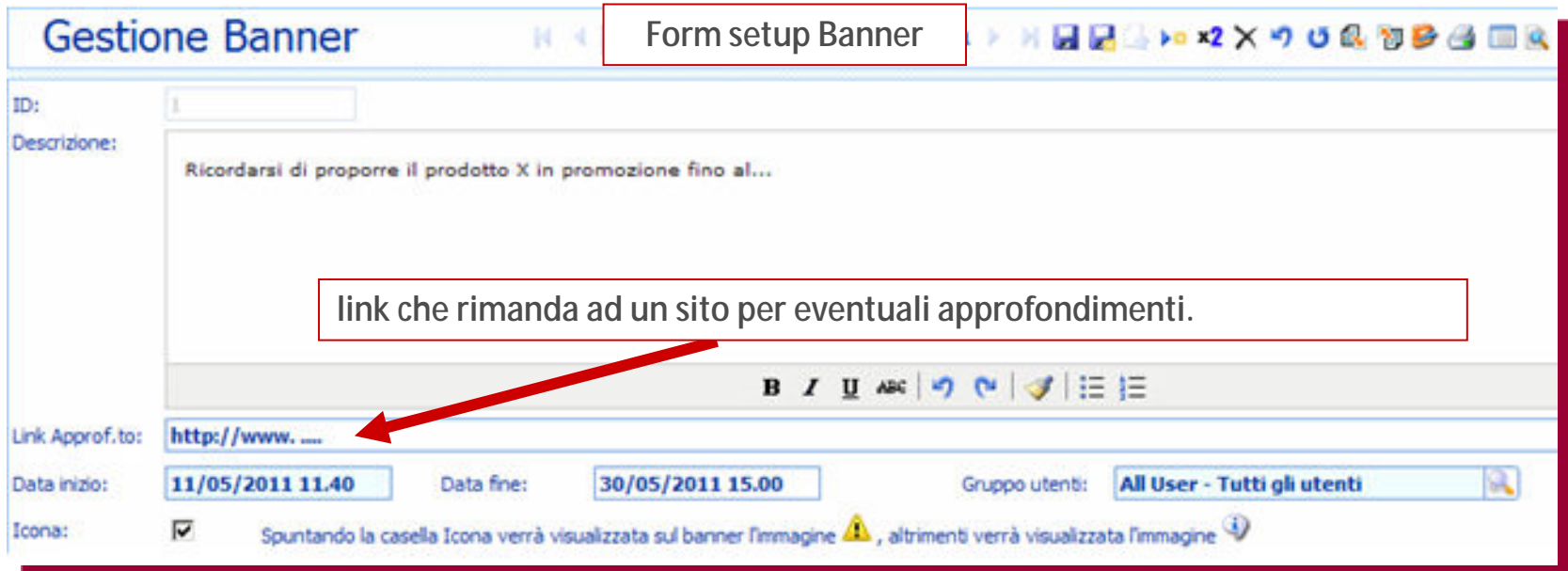
Banner visualizzato in pop up.

Eventi in scadenza

Click sull'icona o doppio click per aprire l'entità selezionata

Filtra:

TIPO	SCADENZA	DESCRIZIONE
 Banner	11/09/2012 12:41	Ricordarsi di proporre il prodotto X in promozione fino al . .



Gestione Banner

Form setup Banner



ID:

Descrizione: Ricordarsi di proporre il prodotto X in promozione fino al...

link che rimanda ad un sito per eventuali approfondimenti.

Link Approf.to: <http://www.>

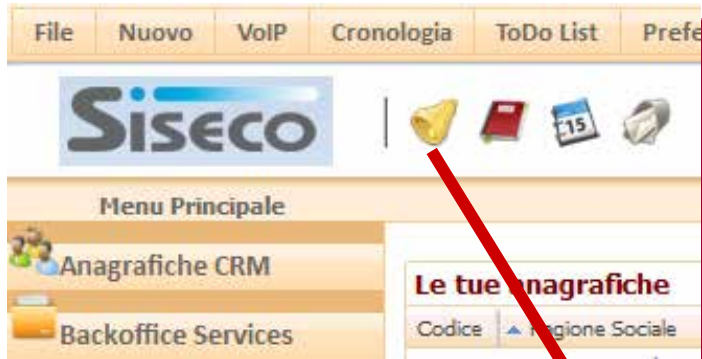
Data inizio: 11/05/2011 11.40 Data fine: 30/05/2011 15.00 Gruppo utenti: All User - Tutti gli utenti

Icona: Spuntando la casella Icona verrà visualizzata sul banner l'immagine , altrimenti verrà visualizzata l'immagine 

Gestione Alert

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Mai più dimenticanze, tutto sempre sotto controllo



Visualizzazione automatica della finestra con gli eventi in scadenza appena si entra nel CRM o selezionando l'icona . Ogni evento riporta la relativa scadenza ed una descrizione che identifica cosa fare. Funzioni:

- doppio click per accedere all'evento
- **FILTRO** in alto a destra per eseguire ricerche
- riordino per colonna

Sono gestiti gli alert relativi agli eventi:

- **ToDo** (solo i privati)
- **Appuntamenti**
- **Richiami** (solo i privati)
- Attività **Trouble Ticket**
- **Banner**

Menù **OPZIONI**

E' possibile decidere quali elementi vedere e con quale frequenza

The screenshot shows the 'Eventi in scadenza' window. At the top, there are checkboxes for 'Attiva avvisi', 'Appuntamenti 60 min.', 'Richiami 10 min.', 'ToDo 60 min.', and 'Segnalazioni'. A 'Salva' button is on the right. Below the checkboxes, there is a search bar and a 'Filtra:' label. The main content is a table with columns: TIPO, SCADENZA, and DESCRIZIONE. The table contains 14 rows of events.

TIPO	SCADENZA	DESCRIZIONE
Todo	24/11/2010 10:00	Telefonata - prova a sentire questo cliente
TT	30/11/2010 12:41	Hardware -
TT	01/12/2010 09:40	Hardware -
TT	01/12/2010 09:45	Hardware -
Richiamo	03/12/2010 09:00	4m Europe S.A. (Crm - Gestione coupon) Mancato Contatto
Richiamo	09/12/2010 08:45	design santimarcon (Delivery) Richiamare
TT	09/12/2010 11:57	Hardware -
Richiamo	10/12/2010 09:00	Archemia srl (CAMPAGNA NUOVA PER CALL CENTER (agenda)) Richiamare
TT	10/12/2010 10:52	Software -
Richiamo	17/12/2010 14:00	a visual image (TT A GRUPPI (In&Out)) Richiamare
TT	28/12/2010 10:31	Hardware -
Richiamo	29/12/2010 08:30	4SERVICES SRL (SOLO OFFERTE) Richiamare
Richiamo	30/12/2010 08:15	A & A IMPIANTI DI INNOCENTI E MOSTARDINI SNC (SOLO OFFERTE) Richiamare
Richiamo	31/12/2010 11:45	ROSSI ALBERTO SRL (AAA PROVA ci sono tutti gli step) Richiamare
TT	07/01/2011 12:07	Hardware -

Multimedia Step Offerta

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Per avere a colpo d'occhio le info utili al caricamento dei prodotti.

Ampliamento step Offerta in Multimedia con nuove funzioni:

- Prodotti disponibili: possibilità di visualizzare campi personalizzati
- Carrello: possibilità di visualizzare campi personalizzati ed ordinare secondo criteri specifici
- Carrello: possibilità di importare le righe d'ordine
- Testata Offerta: implementazione gestione e visualizzazione caratteristiche

• Offerta n° 146_113642965 del 27/06/2012
Imponibile: 8.788,86 - Totale offerta: 10.634,52

Prodotti disponibili

Offerta con 2 sezioni, di cui nessuna selezionata. Scegliarne una per poter inserire dei prodotti.

PRODOTTI DISPONIBILI | CARRELLO

Carrello Prodotti

Filtra:

[N.]	CODICE	DESCRIZIONE	DESC.VAR	QTA	LISTINO	IMPONIB.	TOTALE	FORNITORE	SEZIONE	AMBIENTE	ZONA	TRATTA
5	BC118-H000	BC118 SCRIV.EXTRA RETT.FR.L400	ALLUMINIO LUCIDO	4	136	139,2776	168,5259	Estel Office S.p.A	Articoli	PARETI DIVISORIE	WALLTECH H350	1
10	BC118-H000	BC118 SCRIV.EXTRA RETT.FR.L400	ALLUMINIO SATINATO	6	336	208,9164	252,7888	Estel Office S.p.A	Articoli	PARETI DIVISORIE	WALLTI H350	
15	BC118-H000	BC118 SCRIV.EXTRA RETT.FR.L400	CILIEGIO	6	396	208,9164	252,7888	Estel Office S.p.A	Articoli	PARETI DIVISORIE	WALLTI H350	
20	BC118-H000	BC118 SCRIV.EXTRA RETT.FR.L400	ROVERE	6	138	208,9164	252,7888	Estel Office S.p.A	Articoli	PARETI DIVISORIE	WALLTI H350	

Campi personalizzati

Carrello

Lista dei prodotti disponibili a listino

CODICE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE VAR.	PREZZO	GL.MERC.	S/GL.MERC.	Fornitore	GR.STAT.
BC118-H000	BC118 SCRIV EXTRA RETT.FR.L400	VARSATO	100,0000	TC		Estel Office S.p.A	
71400	71400 POGGIUM SEDUTA A POZZETTO	SU RIUOTE-ROVERE	44,0000	PU		Estel Office S.p.A	
71400	71400 POGGIUM SEDUTA A POZZETTO	SU RIUOTE-CILIEGIO	181,0000	PU		Estel Office S.p.A	
71400	71400 POGGIUM SEDUTA A POZZETTO	SU RIUOTE-ALLUMINIO SATINATO	40,0000	PU		Estel Office S.p.A	
71400	71400 POGGIUM SEDUTA A POZZETTO	SU RIUOTE-ALLUMINIO LUCIDO	34,0000	PU		Estel Office S.p.A	
71400	71400 POGGIUM SEDUTA A POZZETTO	SU PUNTALE-ROVERE	49,0000	PU		Estel Office S.p.A	

SISECO

Selezione Contatti per Newsletter

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

La scelta semplice e immediata dei destinatari

Il wizard di creazione delle newsletter permette di ricercare i contatti dalle anagrafiche a cui effettuare l'invio.



Ricerca Avanzata Anagrafiche

Informazioni Generali - Filtri base

Nominativi visualizzati: **10000** ID Anagrafica: **2** Codice: _____

Rag. soc.: _____ Cod.fisc./P.Iva: _____

Cognome referente: _____ Nome referente: _____ Ruolo referente: _____ Titolo referente: _____

Stato Anagrafica: _____ Tipo Anagrafica: _____ Provenienza / Fonte: _____ Settore attività: _____

Numero tel. 1: _____ Numero cel. 1: _____ Altri N°Tel.: _____ Indirizzi Email: _____

Richiesta Privacy: _____ Consenso Infor.: _____ Email vuota (nulla)

Filtro Segn / Contr.: _____ **Avvia Ricerca Ordin** Filtro Call Center: _____ **Avvia Riepilogo Call Center**

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

Contatti Anagrafica

Cognome: _____ Nome: _____ Titolo: _____

Tel. ufficio: _____ Cellulare: _____ Email: _____

Carica: _____ Reparto: **Direzione** Acquisti

La pagina di ricerca avanzata delle anagrafiche ora può essere usata anche per selezionare i singoli referenti a cui spedire la newsletter

IDAnag	IDCitt	Ragione sociale - Nome contatto	eMail	Cellulare
56001		CORTI DIERO ANTONIO	pcorti@arnasseconnaesi.com	3348371643
56001	12124	* Corti Piero Antonio	pcorti@arnasseconnaesi.com	3348371643
41244		NEW ERREDI	info@newerred.it	0115092243
67293		*AGENZIA INVESTIGATIVA "INVESTIGAZIONI ITALIA" FOX & PARKER SPA INFORMAZIONI ECONOMICHE - RATING	bracore@fox-parker.it	011352535
46640		(ERREDI DI) MAURO FARINA SRL	info@erredimf.it	0331544713
5521		@IRES SRL	a.cordary@investim.it	0639030201
5521	6463	* Cordary Adriana	a.cordary@investim.it	
19798		@ON LINE DI DANIELA DE ANGELIS	ricorse@chiocciolaonline.it	3494900140
19798	29294	* Servizio Clienti	postmaster@pec.chiocciolaonline.com	
14781		01 Informatica	info01@info.it	0572448220
61253		09 COMMUNICATIONS SRL	d.columbaro@09communications.it	0659436612
61253	28691	* De Angela Sandro	s.deangela@09communications.it	
61253	28692	* Di Pillo Rocco	r.dipillo@09communications.it	3939367657
61253	28549	* MANFRIGOLA ANNA	a.manfriglia@09communications.it	3939310643
3259		187 NORDEST SRL	svlva@187nordest.com	041415437
6183		190 NORDEST	segreteria@190nordest.it	3407603504
6183	6796	* Mastrianni Fabrizio	f.mastrianni@190nordest.it	3407603504
14783		2 Emma	info@shuenespi.com	043332668
41719		2 EMME SRL	lorenco_modena@virglio.it	038574390
24293		2 G BEAUTY COMMUNICATIONS S.R.L.	g.giofalo@gbbeauty.com	0345706335

2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

(D) Records: 26659

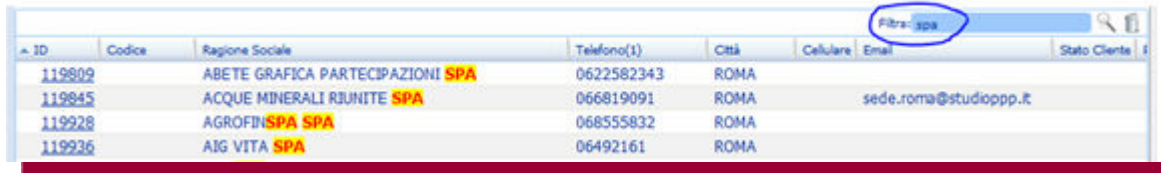
Nuova Griglia BackOffice e Anagrafica

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Migliorata per un'esperienza d'uso più facile

Migliorata e ridisegnata la "griglia" del BackOffice e delle Anagrafiche, che dispone ora di funzioni più avanzate ed estese. Nuove funzionalità:

- maggiore velocità e precisione
- utilizzo della tastiera per spostarsi tra i record (freccia su-giù) e di pagina (freccia dx-sx).
- selezionare un record usando la barra spaziatrice) ed aprirlo premendo invio
- ricerca puntuale su tutti i campi, il filtro utilizzato viene evidenziato



ID	Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città	Cellulare	Email	Stato Cliente
119802		ABETE GRAFICA PARTECIPAZIONI SPA	0622582343	ROMA			
119845		ACQUE MINERALI RBUNITE SPA	066819091	ROMA		sede.roma@studioopp.it	
119928		AGROFIN SPA SPA	068555832	ROMA			
119936		AIG VITA SPA	06492161	ROMA			

Nuove icone sulla barra (nell'ordine):

- Nuovo Record, Elimina record selezionati, Apri record selezionati,
- Gestione Allegati, Gestione Relazioni, Gestione ToDo, Esporta, Stampa.
- Nr. Record trovati nella griglia (in blu) e numero record selezionati (in rosso)
- Azzera la sezione e Seleziona Tutto.
- Aggiorna l'Elenco.
- Info: visualizza il comando eseguito per la ricerca



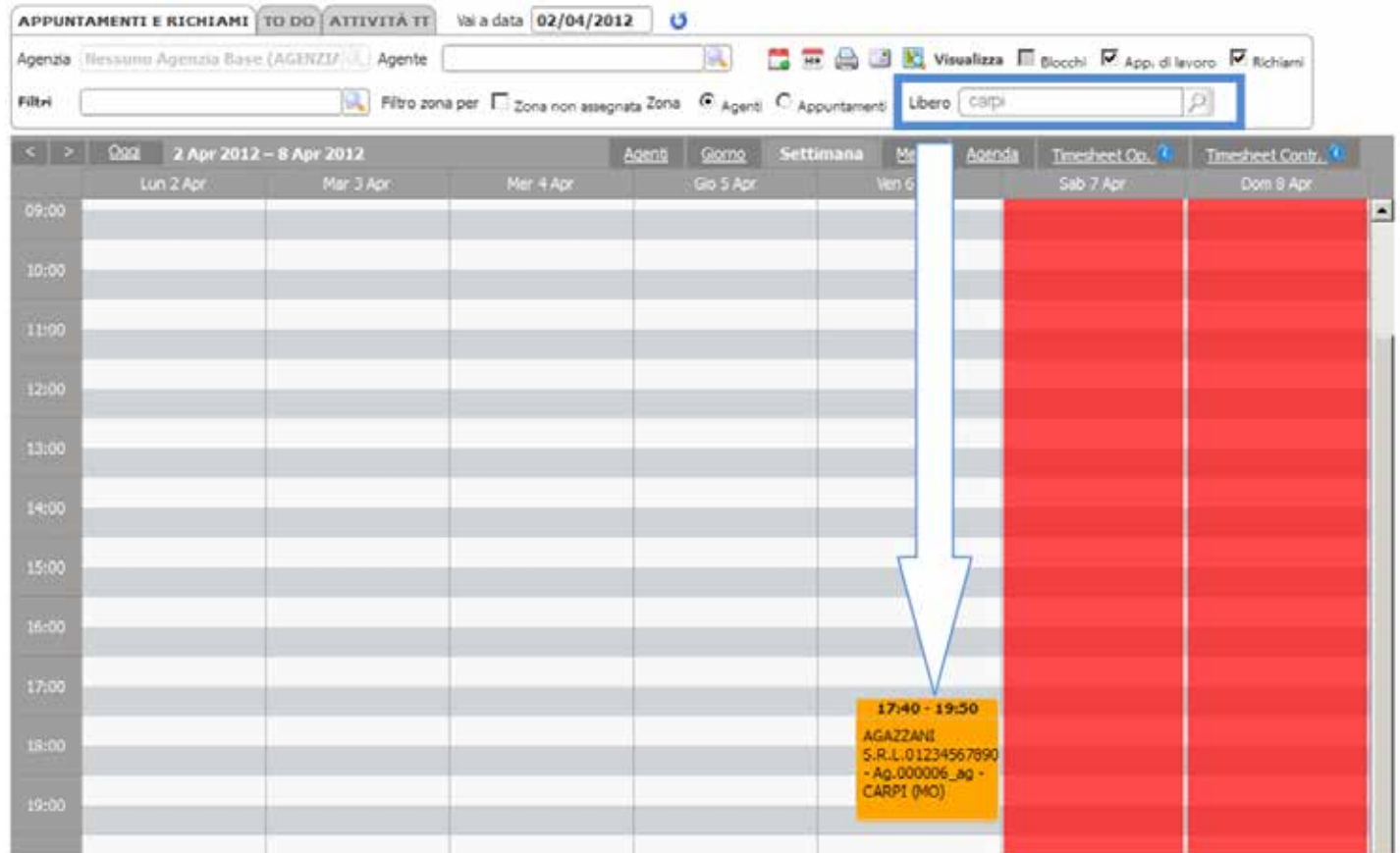
Ricerca in Agenda

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

Più informazioni sugli appuntamenti a portata di click!

Ricerca libera degli appuntamenti in Agenda

Nell'agenda del CRM è possibile filtrare gli appuntamenti mediante una ricerca libera sul contenuto dei campi cliente, oggetto trattativa, note, referente, città, provincia, indirizzo, e-mail e telefono. In questo modo si possono, ad esempio, visualizzare solo gli appuntamenti presi in una certa città.



The screenshot displays a CRM agenda interface. At the top, there are tabs for 'APPUNTAMENTI E RICHIAMI', 'TO DO', and 'ATTIVITÀ IT'. A date selector shows 'Vali a data 02/04/2012'. Below this, there are input fields for 'Agenzia' (set to 'Nessuna Agenzia Base (AGENZIA)') and 'Agente'. A search bar is highlighted with a blue box, containing the text 'Libero CARPI'. The main area is a calendar grid for the week of April 2nd to 8th, 2012. The grid shows time slots from 09:00 to 19:00. A large white arrow points from the search bar to a yellow appointment card in the 17:40 - 19:30 slot on Saturday, April 7th. The appointment card contains the following information: '17:40 - 19:30', 'AGAZZANI', 'S.R.L. 01234567890', '- Ag. 000006_80 -', and 'CARPI (MO)'. A green arrow points to a target icon on the left side of the image.

Filtra tipi ToDo

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Filtra le attività in scadenza secondo le tue esigenze!

Nella lista dei **ToDo** e nell'**agenda del CRM** è possibile filtrare i promemoria in base al tipo

The screenshot shows the 'ToDo List' interface. At the top, there are tabs for 'File', 'Azioni', 'Strumenti', and '?'. The main title is 'ToDo List' and the selected view is 'ToDo'. Below the title, there is a search bar labeled 'Ricerca' with a 'Cerca' button. Underneath, there are fields for 'Utente:', 'Data inserimento dal:' (with an 'al' field), and 'Tipo:' (set to 'Sentire Collega'). There is also a 'Svuota' button. At the bottom, there are checkboxes for 'Visualizza ToDo FATTO' and 'Visualizza ToDo creati per altri'.

The screenshot shows the 'Agenda' interface. At the top, there are tabs for 'APPUNTAMENTI E RICHIAMI', 'TO DO', and 'ATTIVITÀ TT'. The main title is 'Agenda' and the selected view is 'TO DO'. Below the title, there is a 'Vai a data' field set to '02/04/2012' with a refresh icon. Underneath, there are checkboxes for 'Visualizza' (checked), 'To Do creati da me', and 'To Do degli altri utenti'. There is also a search bar. At the bottom, there is a 'Tipo di To Do:' field set to 'Sentire Collega' with a search icon.

Ecco i Remind sulle attività da svolgere o da segnalare!

Schedulazione - Remind sulle attività CRM.

Sono state inserite nuove attività schedate per segnalare:

- Offerte inattive da più di una settimana
- Opportunità in corso
- Appuntamenti verso clienti
- Quando stanno per finire i nomi in campagna

Quest'ultime si aggiungono alle numerose già presenti nel CRM



Caratteristiche Appuntamenti

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Più informazioni associate agli appuntamenti dei tuoi agenti

Anche per gli Appuntamenti è stata inserita la possibilità di associare caratteristiche con le medesime modalità in uso per clienti, ordini, opportunità, . .

Caratteristiche

ID

N° abbinam

Caratteristica **Numero di Presenti** Tipo P

Note **Numero di presenti all'appuntamento**

Descrizione estesa

Disabilitato Stampa Visibile sul palmare

Tipo Tabella **Appuntamenti** Raggruppamento

Tipo dato **Numero** Multivale

Creazione
caratteristica

Tipi di
caratteristiche

Tipo Tabella **Appuntamenti**

Tipo dato **Numero**

Sorgente

Tipo

Data/ora inserimento 11/09/2012 16.59.00

- Numero
- Testo
- Numero
- Intero
- Data
- Data/Ora
- Ora
- Booleano

In fase di inserimento
dell'appuntamento è possibile
valorizzare le caratteristiche relative

Dettaglio Appuntamento

Tipo Appuntamento Lavorativo To D

Data/Ora App. : 10/09/2012 10.50 - 13.55

Note :

Anagrafica: Siseco Contatti

DATI APPUNTAMENTO DATI ANAGRAFICA CARATTERISTICHE

Numero di Presenti 5

Annulla e Chiudi Salva Appuntamento

Caratteristiche Filtrabili

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Usa i campi con la selezione semplificata dei valori significativi!

Caratteristiche filtrabili per campi aggiuntivi in funzione della tipologia della tabella caratteristiche.
Con questa prestazione è possibile valorizzare un campo con valori selezionati secondo con il criterio impostato. Es. solo i valori già usati per i prodotti già caricati nella specifica offerta.

Caratteristiche

ID: N° abbinamenti:

Caratteristica: **AMBIENTE** Elenco campi sostituibili Priorità:

Note:

Descrizione estesa:

Parametri:

- [[IDCliente]] Identificativo univoco del cliente.
- [[Codice]] Codice contabile del cliente
- [[IDOrdine]] ID dell'ordine
- [[IDDettagliOrdine]] ID di dettaglio d'ordine
- [[CodiceProdotto]] Codice del prodotto selezionato.

Disabilitato Stampa Visibile sul palmare Libero 01 Libero 02 Sola Lettura

Tipo Tabella: **Dettaglio Ordini** Raggruppamento:

Tipo dato: **Testo** Multivalore

Sorgente: **Select distinct [Nota] from [CARATTERISTICHE_ORDINIDETTAGLIO] where [CodCaratteristica]=8 and isnull(Nota,") <> " And CodDettagliOrdine IN (Se** Limita valori

Tipo: **Reale** Tabella virtuale: Controlla

Data/ora inserimento Data/ora ult.modifica Utente Utente ult.modifica Numero modifiche

Esempio di filtro per il campo [[IDOrdine]]:
Select distinct [Nota] from [CARATTERISTICHE_ORDINIDETTAGLIO] where
[CodCaratteristica]=8 and isnull(Nota,") <> " And CodDettagliOrdine IN (Select
IDDettagliOrdini from Dettagli_ordini where IDOrdine = [[IDOrdine]])

Caratteristiche Multivalore

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Ora puoi gestire le risposte multiple dei tuoi clienti

Caratteristiche Multivalore per accogliere più scelte dalla lista valori associata.

Ad una caratteristica possono essere associati più valori diversi tra loro. Il CRM permette quindi di effettuare le ricerche sulle stesse gestendo la funzione "OR" o "AND" nei campi presenti.

Le caratteristiche multivalore e rispettiva ricerca sono presenti su Clienti, BackOffice e Trouble Ticket.

• Campi liberi

Interessi [4 Records selezionati]

PESCA

CACCIA

Importo BS prev. CICLISMO

NUOTO

Importo Servizi prev. PODISMO

GORSA

Importo Licenza ordine CALCIO

PALLAVOLO

Importo HW-SYSOP-DB ordine PALLACANESTRO

LETTURA

Totale ordine

Selezione dei campi multipli in fase di Inserimento Offerta da Multimedia

Ricerca dei campi multipli in "Ricerca Avanzata BackOffice" con operatore "OR"

• Caratteristiche Ordini

Caratteristiche Ordine	Condizione	Operatore Multivalore	Valore
(1) Interessi	Uguale	<input type="radio"/> AND <input checked="" type="radio"/> OR	[3 Records selezionati]
(2)		<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	VALORE
(3)		<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	PESCA
(4)		<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	CACCIA
			CICLISMO
			NUOTO
			PODISMO
			GORSA
			CALCIO
			PALLAVOLO
			PALLACANESTRO

• Caratteristiche Ordini Dettagli

Informazioni Avanzate - Altri filtri

WebToLead Parametri

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Hai esigenze speciali? Puoi anche inserire lead senza deduplica!

Nuovo parametro di WebToLead per disabilitare la deduplica dei nominativi.

In alcune situazioni, può essere desiderabile evitare la deduplica delle anagrafiche dei lead caricati nel CRM da siti esterni richiamando la pagina [WebToLead.aspx](#); questo è ora possibile impostando **al valore Nessuno il parametro MetodoRicercaClienti**: così facendo, verrà creato un nuovo record nelle anagrafiche del CRM ogni volta che viene chiamata la pagina WebToLead.aspx.

The screenshot shows a web form with a dark blue navigation bar at the top containing the following menu items: Home, Chi Siamo, Perchè Convieni, Club Mutui Internet, Dicono di Noi, and Contatti. The main form area is light blue and contains the following fields:

Nome e Cognome*	Paperino	Città	Milano
Indirizzo	Piazza Duomo 1	Email*	paperino.
Telefono*	029191912312	Richiesta*	mutuo per prima casa

Below the fields, there is a checkbox labeled "Autorizzo espressamente al trattamento dei dati Personali secondo il D.Lgs 196/2003 del 30/06/06". At the bottom left, there is a blue button with a circular logo and the text "Invia Richiesta Gratuita".

WEB to LEAD

Potenzialità e tecniche
anche senza deduplica

Sempre allineati alle API e nuove funzioni georeferenziate



Integrazione con Google Map ancora da attivare.

Occorre effettuare la registrazione sul sito di Google Maps per poter visualizzare correttamente la mappa. Dovrà visitare il sito **Console API** all'indirizzo <https://code.google.com/apis/console> ed effettuare il login. Fare clic sul collegamento **Services** dal menu a sinistra.

Attivare il servizio di Google Maps API v3 e quindi fare clic sul link di accesso API dal menu a sinistra. La chiave API è disponibile dalla pagina di accesso API, nella sezione Accesso Simple API.

Una volta ottenuta la chiave basterà inserirla nel box riportato qui sotto e premere il pulsante **Salva**.

ATTENZIONE: la richiesta della chiave di attivazione è a cura dell'utente che dovrà rispettare la chiave verrà richiesta solo la prima volta.

[Premere qui per procedere alla registrazione della chiave](#)

[Premere qui per ottenere istruzioni per ottenere una chiave API di Google](#)

Inserire la chiave di attivazione:

Nuova pagina per l'attivazione di Google Maps

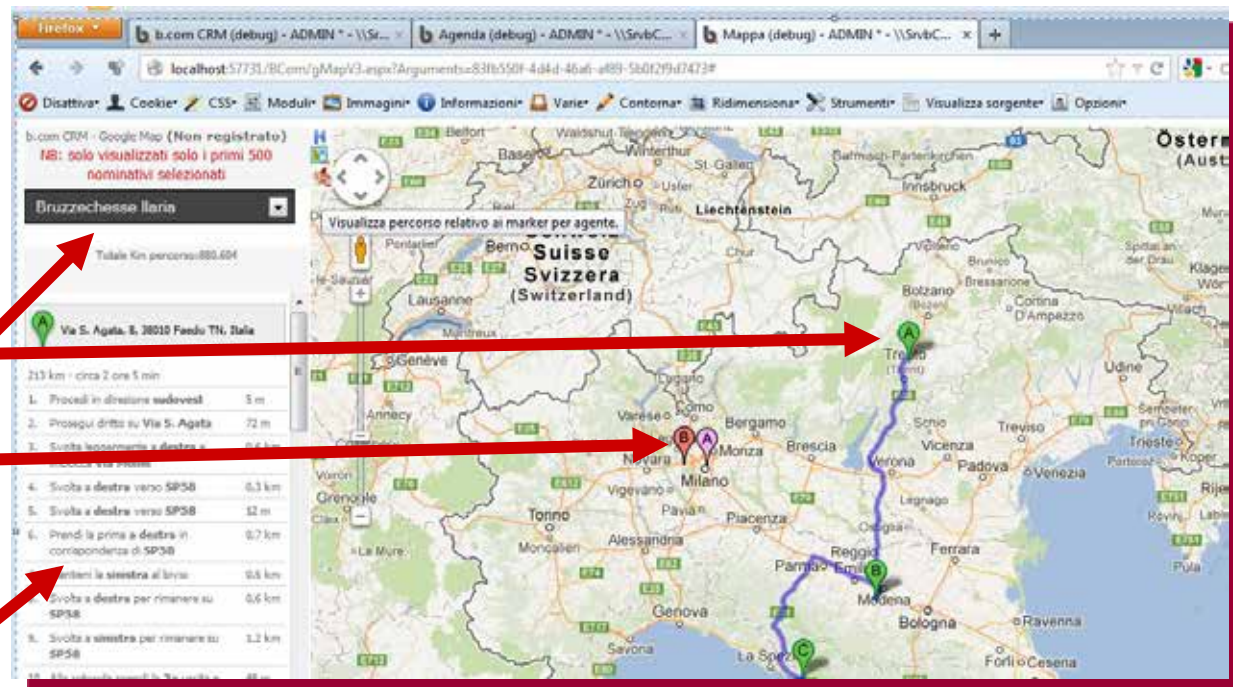
La pagina con le istruzioni per l'integrazione delle Mappe di Google e la richiesta della corrispondente chiave di attivazione è stata aggiornata per rispecchiare i cambiamenti apportati da Google alla modalità di richiesta delle chiavi per l'utilizzo delle loro API 3.0.

Calcolo e visualizzazione percorso agente in base alle località in cui sono stati fissati gli appuntamenti in Agenda.

Mappa percorso agente selezionato

Appuntamenti di altri agenti

Elenco strade del percorso



Ampliate le funzioni! Ora il contatto è ora a portata di click

Nuovi campi per i dati di una persona da contattare per la segnalazione

Nella gestione delle segnalazioni sono stati aggiunti i campi Referente, Telefono, Fax e Mail, che possono essere usati per inserire i dati di contatto della persona del cliente che deve essere contattata per la gestione della segnalazione; questi campi sono "liberi" (salvo i controlli formali sui numeri di telefono e la mail) e vengono inizializzati con i dati del cliente a cui si riferisce la segnalazione.

Campi di
contatto
nello step
Trouble
Ticket

Help Desk - Segnalazioni

ID: 12 Numero: 0012349 Descrizione: p7 Cliente: hhh

DATI INTERVENTO NOTE CARATTERISTICHE

Cliente: hhh Contatto:

Referente: papera nonna Tel.: 666666666 Fax: 669898933 E-mail: andrea.prova@nike.it

● Segnalazione n° 0012346 del 04/04/2011 10.37.00

Data segnalazione: 04/04/2011 10.37 Numero Trouble Ticket: 0012346 Tipo: Sw - Anomalie

Contratto/Prodotto: 0000001 - contratto/Legno abete alpino Matr.: 0000000000z0z-04/07/2000011

Contatto: Qua QuiQuo

Referente: nik paperi Tel.: 0331893423 Fax: 46578913 E-mail: pape@rin.uk

Campi di
contatto sulla
scheda della
segnalazione

Usa il CRM col tuo browser sempre aggiornato!

Allineamento alle ultime edizioni dei browser più utilizzati

Il CRM è pensato per il web e richiede solamente un browser Internet (IE, Firefox, Google Chrome, Safari) per essere utilizzato nel pieno delle sue funzionalità.

Il CRM è correntemente tenuto allineato alle ultime release dei browser per garantire il massimo delle prestazioni.

Firefox

15.0.1

Funnelcake Jul 2012

mozilla12 - 1.0



Google Chrome

21.0.1180.89 m



Internet Explorer 9



Safari

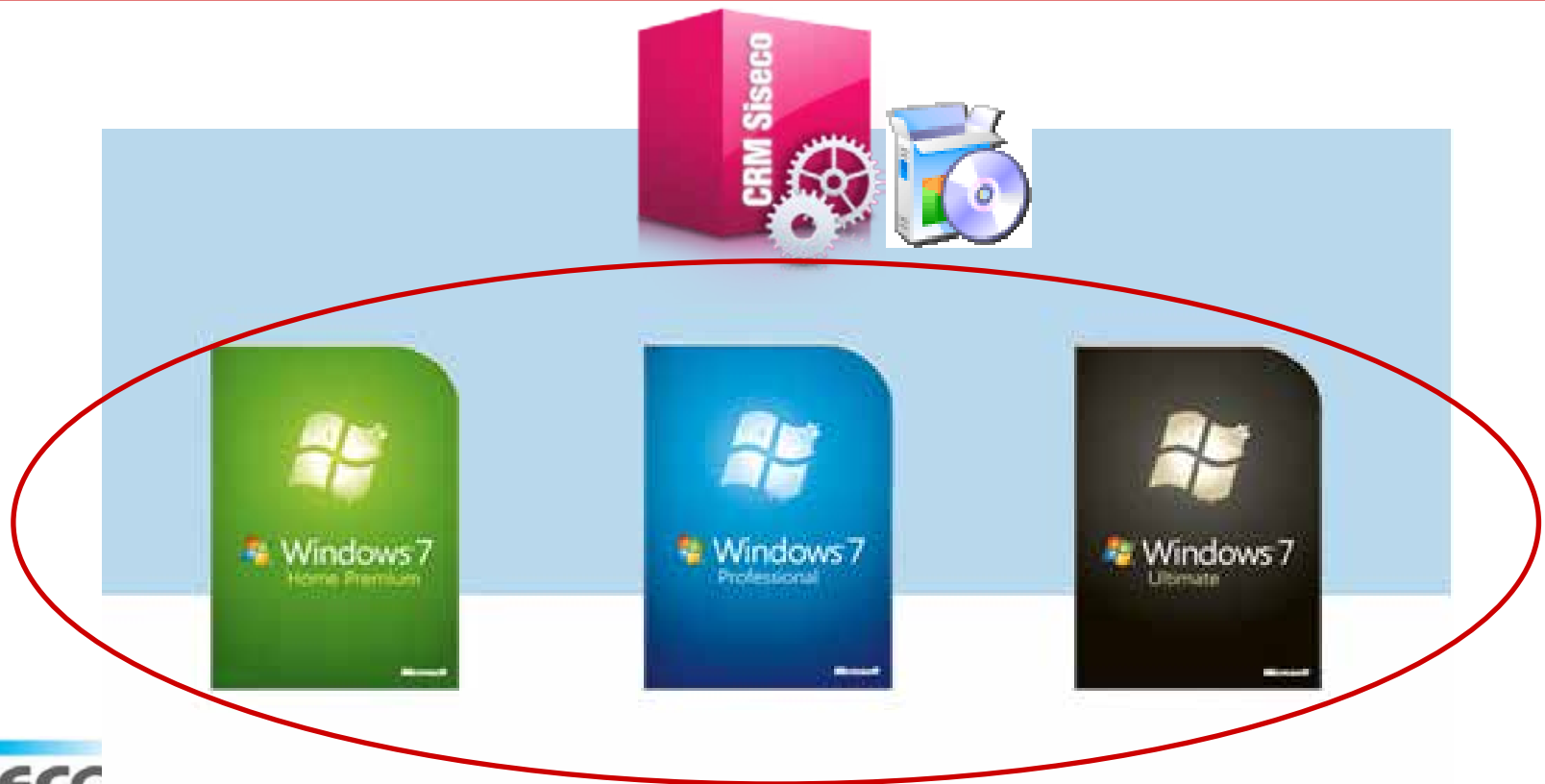
5.1.7 (7534.57.2)

Setup su Windows 7

*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Puoi usare il CRM anche senza windows server!

Il setup del CRM ora permette anche l'installazione su PC con sistema operativo Windows 7. Oltre all'installazione su Windows Server 2003 e 2008 è possibile usare anche Windows 7 nelle varie edizioni, le limitazioni d'uso sono solamente quelle imposte dal sistema operativo, in particolare un numero di connessioni al PC inferiore rispetto a quelle possibili con sistemi operativi di classe server.



Gestione UAC

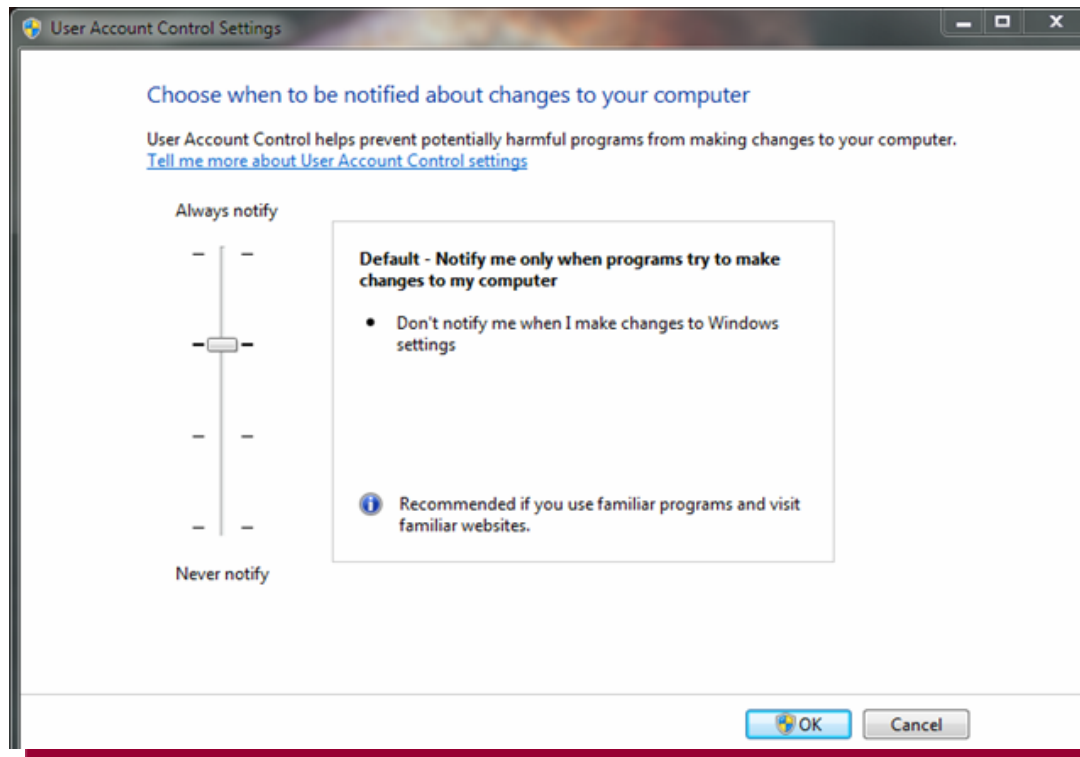
*Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Maggiore flessibilità nella sicurezza per seguire le tue esigenze

Il setup del CRM può essere eseguito anche da utenti diversi da "Administrator" per i quali l'impostazione dello User Account Control (UAC) sia al livello 3 o inferiore.

"UAC" è l'acronimo di User Account Control (Controllo Account Utente).

E' un modulo di protezione che gestisce i permessi dei singoli utenti del PC in modo da impedire l'esecuzione di software dannoso o il danneggiamento di dati o componenti del sistema.



Registro Ingressi / Uscite

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Ora puoi anche rilevare le ore lavorate dagli operatori!

La funzione "Registro Ingresso Uscite Utenti Multiturno" permette di registrare gli ingressi e le uscite degli utenti così da tenere traccia degli accessi e dei tempi di lavorazione degli stessi. E' possibile ricercare i singoli eventi mediante gli appositi campi posti in alto, come un utente od un gruppo di utenti ed una data particolare. Un apposito box mostra il totale dei minuti per il giorno e l'utente selezionato.

ID	UTENTE	OPERAZIONE	INGRESSO	USCITA	MINUTI	NOTE	TIPO UTILIZZO
1	Croci Mauro [Crm-2012]	LOGIN	12/09/2012 16:13:00	12/09/2012 16:15:00	2		

In OPZIONI utente
selezione del flag
"Abilita Registro
Ingressi Uscite".

Opzioni

Utente: Agente2 Croci Mauro [Crm-2012]

GENERALE IMPOSTAZIONI CTI EMAIL/SMS PARAMETRI PROCEDURA LOG OPE. UTENTI **REGISTRO IN/OUT** SIMPLE# HOMEPAGE

Attiva Registra Ingressi/Uscite per l'utente

Abilita Registro Ingressi/Uscite Consenti Visualizzare Registro di Tutti gli Utenti

Esponde in registro quando avviene superamento minuti

Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 60) Arrotonda in eccesso in Ingresso e in difetto in Uscita

Pausa in modalità Screen Saver dopo (secondi) 0 = Pausa Manuale

Privacy - Richiede password alla ripresa attività

Pausa Operatore

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Un "break" per gli operatori con la funzione Pausa

La funzione di PAUSA e' molto utile per evidenziare il tempo lavorato ed il tempo passato in pausa, è altresì utile per "congelare" momentaneamente l'attività di chiamata, infatti quando l'utente non è disponibile il sistema non passa nominativi, sospendendo quindi anche di fatto la lavorazione stessa.

Operatore
tmkComm (0)
Commerciale
Pausa Operatore
Utilità
Nuova Attività
Attività Precedenti
Attività (0)

Primo Contatto (0) - PUBBLICO
Ricerca Cliente

Per iniziare un'attività effe

CrM24 GRUPPO24ORE

Utente Amministratore in pausa dal 13/09/2012 11.46

00:04:52

PAUSA

Inserire il motivo della pausa: **GENERICO**

Inserire la password dell'utente Amministratore per uscire dalla pausa:

Ok

ID	RAG SOC	T
522992	Ugolini Daniele2	3
522993	Ugolini Piero	0
522994	TELECOM S.p.A.	0
522995	ENEL s.p.a.	0
522996	Computex	0

Per uscire
dalla pausa
inserire il
tipo di
pausa e la
password

Performance ed Esiti

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

Gestione potenziata e velocizzata. Esitare è più semplice!

Il motore del CRM nella parte CALL CENTER è stato potenziato per velocizzare le funzioni e migliorare l'esitazione.

- Ottimizzazione performance per Call Center di medio/grandi dimensioni
- Esiti di tipo Richiamo e Negativi evidenziati con colori per avere a colpo d'occhio l'andamento degli esiti.



Esito

Non interessato

Esito tipo negativo:
rosso

Opzioni esito negativo: Motivo Rifiuto Fidelizzato concorrenza

Esito tipo Richiamo:
giallo

Esito

Occupato

Opzioni esito richiamo:

Riservato [tmkComm] Pubblico Invia ad operatore

richiama dal 13/09/2012 alle 09:15 tipo di richiamo Normale

Situazione delle chiamate precedenti per questo cliente nella campagna corrente

QUANDO	TURNO	TENTATIVI	STATO TELEFONATE	TIPO	UTILE
Nessun record presente					

(D) Records: 0

Nuovi Report

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali

Le tue analisi sulla produttività delle attività del Call Center

Le statistiche elaborano per ogni operatore i tempi di attività e la resa in percentuale e oraria.

Per ogni riga dei report è possibile avere il relativo dettaglio delle attività dell'operatore:

- Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)
- Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout)
- Analisi Performance Operatori Tempi Netti

Analisi performance operatori (tempi netti)

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout)

Analisi performance operatori (su tempo di Login/Logout netto)

AV.	NR.UTL.	T.U/T.T %	T.LOGIN	T.LAV. G	T.PAUSE	T.U/T.L	NR.TEL.+**	T.P/T.U % (TM)	T.P/T.L	T. MOTIVI
-----	---------	-----------	---------	----------	---------	---------	------------	----------------	---------	-----------

Dettaglio dell'operatore: Mirko

TIDSTATO	STATO TEL.	NOMINATIVI	DURATAME
3	Mi trovo bene ENEL	1	0h 00.46
6	Non risponde	2	0h 00.31
29	Rifiuta Dialogo	1	0h 00.39
1	Occupato	5	0h 00.16
2	Richiamo Personale	25	0h 01.52
3	Mi trovo bene ENEL	17	0h 02.22
4	Numero errato	7	0h 00.12
6	Non risponde	52	0h 00.20
7	Segreteria Telefonica	1	0h 00.07
22	Non vuole più essere ricontattato	13	0h 01.39

Statistiche raggruppate per totale, campagna e operatore. Alcune info:

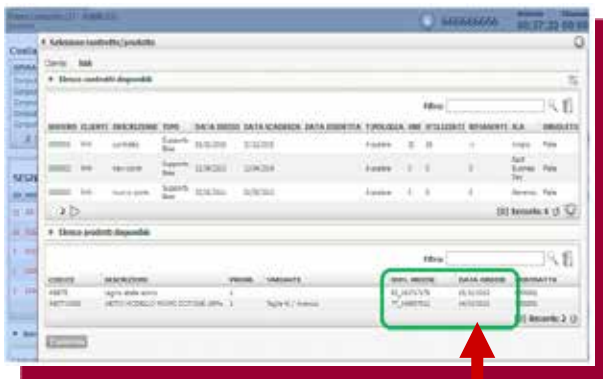
- N° clienti
- N° contatti positivi e utili
- N° telefonate
- Durata conversazione
- Attesa tra due chiamate
- Ore registro presenze
- Ore pausa
- Ore lavorate

La post-vendita migliora con la gestione delle matricole!

Collegamento articoli sotto contratto post-vendita a matricole di e/

Per ogni articolo è gestita la matricola per identificare univocamente il prodotto in ambito assistenza post vendita integrata con e/. Ampliamenti sui moduli:

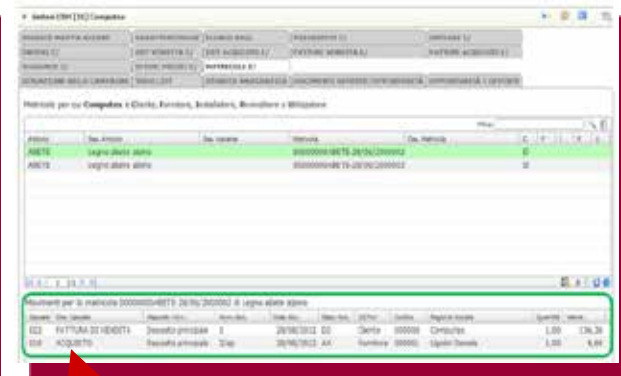
- **Sintesi CRM** per visualizzare tutte le movimentazioni della matricola selezionata
- **Back-office post-vendita** per associare ai contratti le matricole oggetto dell'assistenza, collegarle alle Segnalazioni, per permettere la ricerca o l'analisi/reporting per specifica matricola
- **Multimedia post-vendita** per permettere la gestione delle matricole nell'ambito dello step Segnalazioni (apertura o creazione) concordemente con quanto presente nel Contratto.



Multimedia: Gestione matricole



Back-Office: Gestione matricole



Sintesi CRM: Gestione matricole

e/ Gestione Impegni (1)

Ora puoi inviare gli impegni ad e/ direttamente dal tuo CRM!

Miglioramento gestione impegni di e/

La trasformazione delle opportunità/offerte del CRM in impegni verso e/ è stata completata allineando i campi CRM ed e/ e permettendo l'inserimento di tutte le informazioni necessarie direttamente dal CRM. Le nuove funzioni disponibili sono:

- **Impostazione della data dell'impegno generato in e/:** data offerta o data passaggio in e/
- **Impostazione delle spese di incasso e dell'addebito bolli sugli impegni di e/:** compilazione dei campi al momento della trasformazione dell'offerta/opportunità in impegno.
- **Migliore integrazione con la gestione provvigioni di e/:** le informazioni relative al calcolo provvigionale, riportate sull'impegno generato a partire da un'offerta del CRM, vengono ora scritte utilizzando la stessa business logic di e/.

Gestione configurazione

ID: Connessione:

ERP collegato: Versione del servizio:

Impostazioni

Refresh <input type="text" value="1"/>	Ultimo Check <input type="text"/>	Log completo <input checked="" type="checkbox"/>	Attivo <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Prepara database"/>
Nuovo Stato Offerta/Opportunità <input type="text" value="VINTA"/>	Stato Offerte/Opportunità da inviare a ERP <input type="text"/>	Escludi fornitori <input type="checkbox"/>	Solo art. e-commerce <input type="checkbox"/>	Porta Agenti da ERP <input type="checkbox"/>
				Data impegno = data offerta <input checked="" type="checkbox"/>

Impostazione della data dell'impegno generato in e/

e/ Gestione Impegni (2)

Ora puoi inviare gli impegni ad e/ direttamente dal tuo CRM!

Miglioramento gestione impegni di e/ (segue)

- **Impostazione del codice del piano dei conti sugli impegni derivanti da opportunità:**
Il sottoconto del cliente viene impostato anche sugli impegni di e/ derivanti da opportunità del CRM, oltre che su quelli derivanti da offerte.
- **Passaggio della descrizione del vettore sull'impegno:** oltre al codice del vettore, anche la sua descrizione viene passata ad e/ nella trasformazione in impegno di un'offerta del CRM.
- **Passaggio delle informazioni bancarie del cliente sull'impegno:** alla creazione di un impegno in e/, vengono passate anche le informazioni bancarie (ABI, CAB e N° di C.C.) associate all'anagrafica
- **Passaggio dell'indirizzo principale del destinatario sull'impegno:** quando viene scelto un destinatario diverso per l'offerta del CRM, sull'impegno viene riportato il suo indirizzo principale senza che sia necessario creare anche una sede diversa di cui selezionare l'indirizzo.
- **Creazione impegni di e/ da Post Vendita:** è ora possibile creare Ordini/Offerte a Clienti per nuovi contratti di Post Vendita, rinnovi dei contratti, attività legate a una segnalazione



e/ CRM Sincro (1)

Maggiore flessibilità nella scelta dei campi da sincronizzare

Miglioramento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/ (1)

E' ora possibile indicare a CRMSincro le modalità di sincronizzazione tramite nuovi parametri per la:

- **Sincronizzazione fornitori di e/ con il CRM:** possibilità di escludere le anagrafiche dei fornitori dal processo di importazione dei dati da e/ al CRM
- **Caricamento nel CRM solo degli articoli e-commerce di e/:** possibilità di importare e aggiornare da un gestionale collegato al CRM solo gli articoli visualizzati in e-commerce.
- **Parametrizzare i listini da trasferire da e/ al CRM:** possibilità di importare nel CRM soltanto i dati di alcuni listini, selezionandoli dalla lista dei listini di e/
- **Parametrizzare sincronizzazione agenti su anagrafiche da e/:** possibilità di importare da un gestionale collegato al CRM, anche gli agenti collegati alle anagrafiche.



L'integrazione con "e/" si arricchisce di nuovi step di **visualizzazione e di condivisione** dati tra CRM e gestionale tra cui anche il LINK al **manuale di sincronizzazione**, direttamente sulla pagina di amministrazione

e/

CRM Sincro (2)

Maggiore flessibilità nella scelta dei campi da sincronizzare

Miglioramento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/

- **Gestione descrizione degli articoli:** possibilità di indicare quale descrizione degli articoli delle righe dell'offerta del CRM passare ad e/. Scelta tra: descrizione breve, descrizione estesa (senza formattazione HTML) o entrambe (concatenate).
- **Descrizione estesa degli articoli:** possibilità di sincronizzare la descrizione estesa dell'anagrafica articoli del CRM con quella dell'anagrafica articoli di e/
- **Framework .NET 4.0 e compatibilità con e/ 02.13:** Il servizio CRMSincro è stato ricompilato con il Framework .NET 4.0, in modo da utilizzare i wrapper per e/ 02.13 ed e/SATTO compilati con .NET 4.0 al fine di assicurare la corretta integrazione.

CRM Sincro -
Gestione
descrizione
degli articoli

Impostazioni

Refresh 20	Ultimo Check <input type="text"/>	Log completo <input type="checkbox"/>	Attivo <input checked="" type="checkbox"/>		
Nuovo Stato Offerta/Opportunità <input type="text"/>	Stato Offerte/Opportunità da inviare a ERP <input type="text"/>	Escludi fornitori <input type="checkbox"/>	Solo art. e-commerce <input type="checkbox"/>	Porta Agenti da ERP <input checked="" type="checkbox"/>	Data impegno = data offerta <input checked="" type="checkbox"/>
Aggiorna descrizione estesa articoli e varianti da ERP <input type="checkbox"/>		Descrizione articolo da riportare sulle righe dell'ERP <input type="text"/>			

e/satto

Impresa24

DMS 24

Desktop

CRM sempre più integrato con l'offerta Gruppo 24ore

- **Il CRM è ora integrato anche con i gestionali e/satto e Impresa24:** durante la creazione di una nuova azienda del CRM è possibile selezionare da un menu a tendina il gestionale con cui integrarla, scegliendo tra e/, e/satto e Impresa24. A seconda del gestionale selezionato, il wizard chiederà di inserire le informazioni necessarie per collegare l'azienda del CRM a un'azienda dell'ERP.
- **Integrazione con DMS24:** nell'impegno di e/ generato a partire da un'offerta/opportunità del CRM viene inserito anche la Key Unique dell'offerta/opportunità in DMS24, in modo che la registrazione dell'impegno nel documentale possa "agganciare" automaticamente l'offerta/opportunità da cui deriva l'impegno.
- **Integrazione con DesktopESA:** consultazione dei dati di Post Vendita del CRM direttamente dal DesktopESA . Sono state aggiunte delle query che permettono le relative visualizzazioni.



CRM integrato
anche con i
gestionali
e/satto e
Impresa24

CrM 24

Crea
Azienda/Connessione
Modifica Connessione
Elimina Connessione
Utenti connessi
Google Maps
Cambia password
Logout

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale

Se si sta creando una "nuova" azienda e sul Server W

In caso si voglia integrare questa azienda CRM all'azie

NOTA BENE:

La sincronizzazione con il gestionale avviene med
minuti (parametro predefinito e modificabile) aggiorn
e il gestionale va fatta adesso. Successivamente
rivolgersi al proprio fornitore.

Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con quella de
informazioni necessarie per l'integrazione tra CRM ed

Integrazione con il gestionale:

Nessuno
e/
e/satto
Impresa24

HiSender più funzioni

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Anche per le newsletter le statistiche a portata di click!

Recupero statistiche da HiSender sulle newsletter inviate e delle informazioni sulle iscrizioni .

Da Sintesi CRM è possibile reperire le informazioni relative :

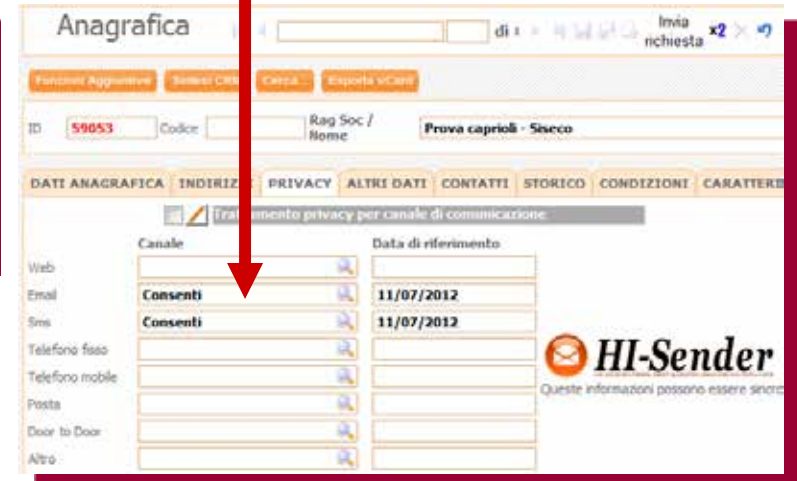
- alle aperture e ai clic sulle newsletter, in cui viene riportata ogni azione eseguita su ogni newsletter inviata a ogni indirizzo e-mail dell'anagrafica, compresi quelli dei contatti,
- alla situazione delle iscrizioni per ogni indirizzo e-mail ed i vari canali di invio gestiti (mail, sms, posta, voce e fax); con tali info viene anche aggiornata la "Privacy" nell'anagrafica.

CRM SINTESI: elenco newsletter inviate all'anagrafica



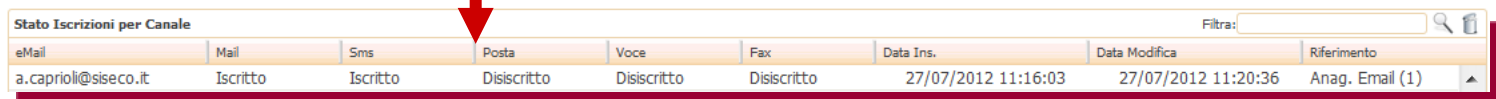
email	Data Evento	Action	Oggetto	URI
a.caprioli@siseco.it	11/06/2012 04:11:56	Click	CRM News numero 82 - Maggio 2012	Letture nel browser Web
a.caprioli@siseco.it	09/05/2012 12:46:16	Open	CRM News numero 81 - Aprile 2012	Visualizza Anteprima
a.caprioli@siseco.it	09/05/2012 12:46:16	Click	CRM News numero 81 - Aprile 2012	http://www.crm-b.com

Privacy compilata in automatico con i dati ricevuti da HiSender



Canale	Data di riferimento
Web	
Email	Consenti 11/07/2012
Sms	Consenti 11/07/2012
Telefono fisso	
Telefono mobile	
Posta	
Door to Door	
Altro	

CRM SINTESI: stato iscrizioni per canale



eMail	Mail	Sms	Posta	Voce	Fax	Data Ins.	Data Modifica	Riferimento
a.caprioli@siseco.it	Iscritto	Iscritto	Disiscritto	Disiscritto	Disiscritto	27/07/2012 11:16:03	27/07/2012 11:20:36	Anag. Email (1)

