

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



Le Novità della versione 7.5.0

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.

CRM FUNZIONI

- Anagrafiche:
 - Ricerca Contatti
 - Caratteristiche Contatti
 - Caratteristiche Sedi
- Prodotti e Servizi:
 - Ricerca nel Listino
 - Caratteristiche Articoli
- Appuntamenti:
 - Selezione Sede
 - Visibilità Soggetti
 - Import
- Opportunità:
 - Import
- Offerte:
 - Tooltip Caratteristiche Articoli
 - Modifica del Cliente
 - Uso Listino Cliente
 - Listini Ivati
 - Stampe Kit

CRM FUNZIONI (segue)

- Post Vendita:
 - Caratteristiche Contratti
- Caratteristiche:
 - Contenuti di tipo Nota
- CRM Outlook:
 - Relazioni mail e mappa azioni
- Operatività:
 - Supporto Windows 8
 - Setup Win8 e Win Server 2012

CALL CENTER

- Performance ed Esiti

CRM MOBILE

- Generalità
- Personalizzazione Viste

CRM LE INTEGRAZIONI

- e/ - Personalizzazioni
- e/satto – Ottimizzazione
- DeskTop24 - Nuove funzioni
- Outlook - Office 365 - Google

ANAGRAFICHE

Ricerca Contatti

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

Ricerca i contatti delle tue anagrafiche e apri la relativa scheda!

Da Anagrafiche Ricerca Avanzata selezionando i criteri di ricerca sui contatti si ottiene l'elenco delle anagrafiche con i relativi contatti. E' quindi possibile scegliere se aprire la singola anagrafica o il singolo contatto.

Da Ricerca Anagrafica Avanzata inserimento campi e avvio Ricerca Contatti

Risultati ricerca e selezione record

Apertura scheda Dettaglio Contatto

Nome	Regione sociale	Email	Cellulare	Tel.UE
C.E.B. IMPIANTI_SRL			3385773108	Apri anagrafica
CATTANEO LUIGI DI ANTONIO E N				Apri anagrafica
CITAS F.LLI BAZZI_S.N.C.				Apri anagrafica
COMUNE DI ORIO AL SERIO_COMU				Apri anagrafica
EDILGRITTI_SRL			3355784184	Apri anagrafica

ANAGRAFICHE

Caratteristiche Contatti

Crea e gestisci le informazioni aggiuntive dei Contatti Anagrafiche!

Anche per i Contatti dell'Anagrafica sono disponibili le caratteristiche aggiuntive per ospitare informazioni specifiche di diverso tipo. Visualizzando la scheda Contatti sarà quindi possibile modificare e cancellare i valori delle caratteristiche associate.

Contatti Dettaglio

ID Cliente: 1557 Stato: Cliente verso storico

ID Contatto: 3324

Cognome: Daniele Miatello Nome: _____

Tipo: Referente Telefonia Carica: _____

Tel. abitazione _____ Tel. cellulare _____ Tel. ufficio _____

Ind. posta elettr. _____ Numero fax _____ Codice Fiscale _____

Data di nascita _____ Città di nascita _____ Sesso: <selezione>

CAP comune di nascita _____ Prov. di Nascita _____ Paese di Nascita _____

Data riferimento: 17/01/2011 Data ultimo incontro _____ Presentato da _____ Sede di riferimento _____

Tipo consenso _____ Dt. con ID L. 196/20 _____

Interessi cont.: **CARATTERISTICA**
Automunito

Apertura Contatti Dettaglio da Anagrafiche Contatti

Nuova sezione con visualizzazione e modifica caratteristiche

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTIVALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO	PRIORITA'	PORTAFOGLIO	SOLA LETTURA	RAGGRUPPAMENTO	TIPO
127	Automunito	Testo	NO	SI	10/01/2013 00.00.00	0		Falso		R

Per modificare od eliminare una caratteristica fare doppio click su di essa oppure utilizzare il menu contestuale che appare cliccando con il tasto destro del mouse.

Filtra: _____

(D) Records: 1

ANAGRAFICHE

Caratteristiche Sedi

Crea e gestisci le informazioni aggiuntive delle Sedi Anagrafiche!

Anche per le Sedi Aggiuntive dell'Anagrafica sono disponibili le caratteristiche per ospitare informazioni specifiche. Visualizzando la scheda Indirizzi sarà quindi possibile modificare e cancellare i valori delle caratteristiche associate.

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 1557 Stato: Cliente perso storico

ID: 3311

Cod. Sede: 1 Descrizione: Tipo Sede: Sede diversa

Cod. alt. Sede: Pubblico: Si Predefinita: Disabilitato:

Indirizzo: Via Lazio 32

Città: Provincia: VA Paese:

Telefono: Fax: Secondo fax:

E-mail: URL:

Valore 1: tot. mq commerciali Valore 2: Valore 4: Valore 5:

Apertura Indirizzi Aggiuntivi da Anagrafiche Sedi

Nuova sezione con visualizzazione e modifica caratteristiche

CARATTERISTICA
tot. mq commerciali

Note

Per modificare od eliminare una caratteristica fare doppio click su di essa oppure utilizzare il pulsante attuale che appare cliccando con il tasto destro del mouse

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTIVALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO	PRIORITA'	PORTAFOGLIO	SOLA LETTURA	RAGGRUPPAMENTO	TIPO
128	tot. mq commerciali	Numero	NO	1200,00	10/01/2013 00.00.00	0		False		R

Filtra: (D) Records: 1

PRODOTTI E SERVIZI

Ricerca nel Listino

La nuova ricerca degli Articoli all'interno del Listino Prezzi!

Per ogni Listino è disponibile una funzione di ricerca per selezionare i vari articoli e quindi aggiornarne il prezzo. Sono possibili ricerche generiche in tutte le colonne o ricerche nella singola colonna.

Listino

Apertura Listini da menù Tabelle e scelta Listino

Ricerca testo in tutti campi della tabella articoli

Ricerca nella singola colonna (attivata con mouse nell'angolo destro del campo)

Ordinamento, Cancellazione filtro e Ricerca per parola precisa o parziale

Campi trovati nella tabella articoli

ARTICOLO	DESCRIZIONE	VARIANTE	MAGAZZINO	PREZZO UNITARIO
AB	VF SEMPRE TOP			0,00
AC	VF SEMPRE TUTTO			0,00
AL	VF CHIAVI IN MANO			0,00

PRODOTTI E SERVIZI

Caratteristiche Articoli

Crea e gestisci le informazioni aggiuntive degli Articoli!

Anche per gli Articoli dei Prodotti e Servizi sono disponibili le caratteristiche aggiuntive per ospitare informazioni specifiche di diverso tipo. Visualizzando la scheda Prodotto sarà quindi possibile modificare e cancellare i valori delle caratteristiche associate.

Anagrafica Prodotti e Servizi

Apertura scheda da Anagrafiche Prodotti e Servizi

CARATTERISTICA
Peso kg

Nuova sezione con visualizzazione e modifica caratteristiche

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTIVALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO	PRIORITA'	PORTAFOGLIO	SOLA LETTURA	RAGGRUPPAMENTO	TIPO
129	Peso kg	Numero	NO	11.50	10/01/2013 00.00.00	0		False		R

(0) Recordi: 1

APPUNTAMENTI

Selezione Sede

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

Inserisci un Appuntamento selezionando la Sede del Cliente!

In fase di inserimento dell'appuntamento cliente è ora possibile selezionare la "Sede Diversa" presso cui lo si è fissato. La funzione è disponibile sia da Agenda che da Multimedia che da Backoffice.

Inserimento Appuntamento da Agenda

Inserimento cliente nella scheda DATI APPUNTAMENTO

Selezione Sede Diversa da DATI ANAGRAFICA

Scelta Sede diversa tra quelle inserite nella specifica anagrafica

The screenshot displays the 'Dettaglio Appuntamento' (Appointment Details) form in the SISECO system. The interface includes a calendar view on the left and a detailed form on the right. The form is divided into three tabs: 'DATI APPUNTAMENTO', 'DATI ANAGRAFICA', and 'CARATTERISTICHE'. The 'DATI ANAGRAFICA' tab is active, showing a list of client locations. The 'Sede diversa' (Different location) is highlighted in yellow, indicating the selection of a different office for the appointment. The form also includes fields for appointment type, date, time, and various contact details for the client.

Tipo Appuntamento	Data/Ora App. :
<input checked="" type="radio"/> Lavorativo <input type="radio"/> To Do	10/01/2013 13.30 - 17.30

Anagrafica: 1920_SRL	
SAVERIO AQUILANO	
Sede diversa :	Sede Commerciale Nord Italia
CAP/Città/Prov :	20100 MILANO MI
Indirizzo :	via Mecenate, 25
Tel/Fax :	02030303030 Nuovo Evento 0204040404
Cell/Email :	3474335633 t.musso@aquilanorimondi.com

Buttons: Annulla e Chiudi, Salva Appuntamento

APPUNTAMENTI

Visibilità Soggetti

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

Nella scheda Appuntamento puoi scegliere i Soggetti incaricati!

In fase di presa appuntamento o di modifica è possibile avere a disposizione oltre al campo Agente anche i campi Operatore, Segnalatore e Agenzia. La visibilità dei campi è impostabile tramite parametri specifici, la visibilità opera sia per appuntamenti in Agenda e back Office.

Visualizzazione di ognuno in base al relativo parametro.

Campi Agente, Operatore, Segnalatore e Agenzia

Agente :	Ambrosetti Guido (gambrosetti_)	Operatore :	Castelli Alessandro (acastelli_op)
Agenzia :	Sede di Como (SUF_TLC_1)	Segnalatore :	Comotti Alessandro (acomotti_2)

DATI APPUNTAMENTO

ID :	Anno :	****
Tipo :	App.to cliente	
Agente :	Operatore :	Castelli Alessandro (acastelli_op)
Agenzia :	Segnalatore :	Comotti Alessandro (acomotti_2)
Campagna :	Attività su clienti VF	

Annulla e Chiudi Salva Appuntamento

APPUNTAMENTI

Import

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

Importa gli Appuntamenti per la loro gestione via CRM!

Analogamente alla procedura di import anagrafiche è ora possibile importare nel CRM gli appuntamenti presi con altri strumenti. Il servizio di import prevede gli stessi strumenti di supporto già noti: file CSV, struttura di trasposizione, log, filtri, controlli ed aggiunge la possibilità di indicare le regole di compilazione dei campi eventualmente non presenti nel file di import.

Selezione file,
struttura di
import e
priorità

Selezione Import tipo
Appuntamento

Selezione delle regole di
compilazione dei campi
Appuntamento non presenti
nel file di import

Selezione trattamento
del file di import

Avvio import

Check
Avanzamento
import

Passi da eseguire per l'importazione:

1. Selezionare il file CSV da importare e cliccare su Upload. Per conoscere le specifiche del file CSV cliccare su [Visualizza struttura file CSV](#).
2. Selezionare la struttura di importazione (se non esiste crearla in base al file caricato).
3. Verificare le impostazioni di importazione ed avviare il processo di lavorazione.
4. Una volta completata la fase di importazione il processo è completato con successo (o completato con errore).
5. Se il processo è stato avviato con successo premere il pulsante [Avv. Importazione](#).
6. Selezionare i dati da importare ed avviare il nuovo processo.

Importazione

File caricato: **test import appuntamenti.csv (1,207 Kb)**

Importazione: **Import Appuntamenti** [Clicca qui](#)

Portafoglio: **10**

Data/Ora Schedulazione:

Impostazioni Avanzate

Modalità: Anagrafiche Indirizzi Appuntamenti in Anagrafica Contatti Anagrafici (Referenti) Donor Appuntamenti Opportunità

Portafoglio:

Deduplica Automatica:

Preleva dai risultati dell'importazione

Vuoi aggiornare le anagrafiche già presenti?

Verifica il ZVA / Cod.Fiscali

Importa le caratteristiche (selezionare in visione). Anche per anagrafiche già presenti.

Verifica che le città siano corrette

Aggiornamento automatico al termine. Le zone di competenza vengono aggiornate automaticamente.

Inserisci la motivazione (N.P.)

Stato predefinito:

[Stampa Progresso di Importazione](#) [Clicca qui](#)

Elenco Processi

ID	DATAORAINS	IDENTIFTE	SCHEDULISTINE	TIPO	STARTTIME	ENDTIME	COSTRUTTORA	N REC	FILE	STATUS	%	PRIORITA
303	17/12/2012 11:52:39	ADMIN	17/12/2012 11:52:39	Importazione	17/12/2012 11:53:49	17/12/2012 13:56:29	test PL	839		Completato	100	10
302	17/12/2012 11:35:48	ADMIN	17/12/2012 11:35:48	Preleva Importazione	17/12/2012 11:43:49	17/12/2012 12:43:54	test PL	957	958.1837.000.DM.11.001	Completato	100	10

OPPORTUNITA' Import

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

Import delle Opportunità per la loro gestione via CRM!

Analogamente alla procedura di import anagrafiche è ora possibile importare nel CRM le opportunità raccolte con altri strumenti. Il servizio di import prevede gli stessi strumenti di supporto già noti: file CSV, struttura di trasposizione, log, filtri, controlli ed aggiunge la possibilità di indicare le regole di compilazione dei campi eventualmente non presenti nel file di import.

Selezione file,
struttura di
import e
priorità

Selezione Import tipo
Opportunità

Selezione delle regole di
compilazione dei campi
Opportunità non presenti nel
file di import

Selezione trattamento
del file di import

Avvio import

Check
Avanzamento
import

OFFERTE

Tooltip Caratteristiche Articoli

Nel carrello il tooltip con le caratteristiche dell'articolo selezionato!

Nello step offerta in Multimedia la gestione degli articoli è arricchita dal tooltip che mostra il contenuto delle eventuali caratteristiche associate. La vista del catalogo come del carrello può anche essere personalizzata secondo le specifiche esigenze.

The screenshot shows a web application interface with two tabs: "PRODOTTI DISPONIBILI" and "CARRELLO". The "PRODOTTI DISPONIBILI" tab is active, displaying a list of products. A tooltip is visible over the first product, "ABETE", showing its characteristics. The tooltip content includes:

- Legno abete alpino
- dataartbase: 09/01/2013
- desartbase: abete grooooooosoooo
- valartbase: 12

Other products in the list include "ANTINA - ABET", "FINE", "FINE", and "TELA". The interface also features search filters and a "Catalogo articoli" label.

CODICE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE VAR.	PREZZO	GR.MERC.	S/GR
ABETE	Legno abete alpino			PI	SER
ANTINA - ABET	Antina per finestra in			DT	SER
FINE					
FINE					
TELA					

OFFERTE

Modifica del Cliente

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

Riassegna un'Offerta ad un altro Cliente o duplicala riassegnandola!

Nei casi in cui l'offerta sia da riassegnare ad un altro cliente (es. vendita via leasing) è ora possibile da backoffice cambiare il campo cliente dell'offerta. Tale funzionalità è disponibile anche per le offerte duplicate.

The screenshot displays the 'Offerta/Ordine' form in the Siseco system. The 'Cliente' field is highlighted in yellow and contains the value 'siseco1'. A dropdown menu is open, showing a list of clients with columns for 'ID CLIENTE', 'RAGIONE SOCIALE', 'CITTA', 'TELEFONO', 'PIVA', 'CODFISC.', 'BLOCCATO', 'PRIVACY', and 'MOROSO'. The client 'PASTICCERIA DEL PICCINI DI DITTA' is selected and highlighted in yellow. A callout box points to this selection with the text: 'Da BackOffice Offerta apertura dell'Offerta e cambio cliente con selezione da griglia clienti'. Another callout box at the bottom states: 'Dopo il cambio il cliente verificare le condizioni commerciali applicate. I prezzi non vengono ricalcolati in base al listino del nuovo cliente'. The form also shows fields for 'Anno' (2013), 'Data' (15/01/2013), 'Stato' (DA LAVORARE), 'Numero' (638_11454249), 'Periodo Chiusura' (Aprile 2013), 'Data validità' (15/01/2013), 'Totale' (8,00), and 'Oggetto trattativa' (Prodotti VODAFONE).

Inserimento Offerte con uso del solo Listino Cliente!

Questa funzione permette la maggior flessibilità necessari per la gestione di clienti specifici a cui applicare prezzi ad hoc. Tramite il parametro CK6040 è possibile impostare la modalità di inserimento articoli nell'Offerta con uso del solo Listino cliente.

In fase di inserimento Offerta il campo Listino risulta bloccato sul quello impostato per l'anagrafica in uso

N° doc. ERP		de	
Tipologia	Pratica		
Anno	2013		
Periodo chiusura		% Chiusura	
Listino	Sistemi Ufficio Vi...	Valuta	
Oggetto trattativa	Prodotti VODAFONE	Listino	Sistemi Ufficio Vi...
Agente	Catania Giuseppe (gcatania_ag)	Operatore TLMKTG	Catania Giuseppe (gcatania_op)
Agenzia	Sede di Como (SUF_TLC_1)	2° Agente FIRMA	Nessuno Segnalatore (SGN00)
-----	-----	-----	0
-----	-----	-----	0
Totale Punti Gara Unica	0	-----	0
Condizioni Speciali	Campo Note da non usare		

Realizza le tue offerte con Listini comprensivi di IVA!

E' possibile impostare l'operatività delle Offerte anche con Listini Iva Compresa. E' gestita la possibilità di utilizzare prezzi con IVA compresa (sia provenienti da un listino con IVA inclusa, sia da inserimento manuale del prezzo) impostando un flag durante l'inserimento della riga dell'offerta.

The screenshot shows a web application interface for order details. At the top, the title 'Righe dettaglio d'ordine' is highlighted in yellow. Below it, the order number '526_170902138' and the company name 'IANO_SNC' are visible. A red dashed box highlights a checkbox labeled 'Prezzo unit. IVA inclusa' which is checked. Below this, the 'GENERALE' tab is active, showing fields for 'Num. Riga' (5), 'Num. Ord. Riga' (5270), and 'Prodotto'. Another red dashed box highlights the 'Prezzo unit. IVA inclusa' checkbox again. The interface includes various input fields for discounts, taxes, and agency information, along with a toolbar at the bottom.

Listini Iva Compresa in
BackOffice - Offerta - Prodotti

La casella di spunta del prezzo Iva
Inclusa è presente anche nello step
Offerta – Articoli in Multimedia

Modello per la stampa di Offerte contenente Kit di più articoli.

Nel caso di soluzioni integrate con ERP e/ è possibile inserire in Offerta il codice articolo di un Kit, durante la creazione del Report Stampa Offerta con KIT tale linea verrà esplosa con gli articoli che compongono il kit. Il modello del report stampa con kit può essere personalizzato secondo le specifiche esigenze mediante l'uso di Crystal Report.

La funzione di stampa ha ora il modello
Stampa Offerta con KIT di e/

DESCRIZIONE	CODICEMODULO	LINGUA	Anteprima
Dettaglio Offerta	OrdiniForm	[Non definita]	Anteprima
Dettaglio Ordine	OrdiniForm	[Non definita]	Anteprima
Offerta con kit	OrdiniForm	[Non definita]	Anteprima
Offerta Parametrica			

Offerta con esplosione del kit di e/

POST VENDITA

Caratteristiche Contratti

Crea e gestisci le informazioni aggiuntive dei Contratti!

Anche per i Contratti sono disponibili le caratteristiche aggiuntive per ospitare informazioni specifiche di diverso tipo. Visualizzando la scheda Contratto sarà quindi possibile modificare e cancellare i valori delle caratteristiche associate.

Help Desk - Contratto

ID: Obsoleto: Cliente:

DATI NOTE PRODOTTI RINNOVI **CARATTERISTICHE**

Per modificare od eliminare una caratteristica fare doppio click su di essa oppure utilizza mouse

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTIVALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO	PRIORITA'	PORTAFOGLIO	SOLA LETTURA	RAGGRUPPAMENTO	TIPO
346	EstremiContratto	Testo	NO			0		False		R

Filter:

(D) Records: 1

Data/ora inserimento: 27/09/2012 10.57.26 Utente: Utente ult.modifica: Utente ult.modifica: ADMIN Numero modifiche: 0

CARATTERISTICA
EstremiContratto

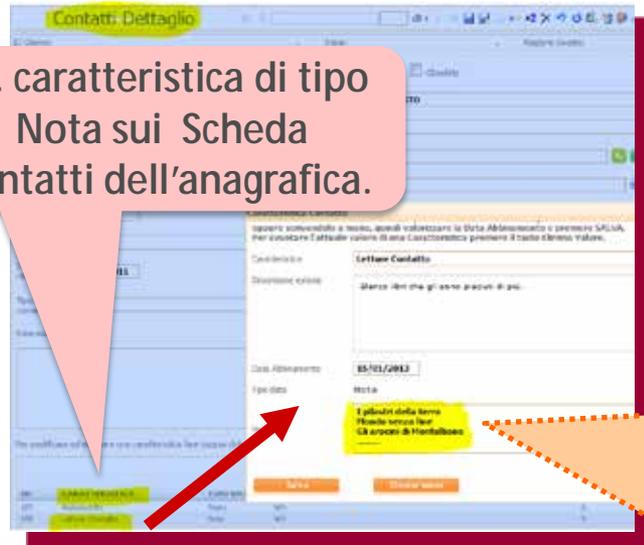
CARATTERISTICHE

Contenuti di tipo Nota

Ampliata la flessibilità d'uso delle caratteristiche con il tipo Nota!

Per tutte le caratteristiche del CRM , oltre ai tipi di contenuti già noti: valore, testo, data, . . . , è ora disponibile il nuovo tipo Nota che permette l'inserimento / editing di testi in un box multilinea. Visualizzando la scheda relativa sarà quindi possibile modificare e cancellare i valori delle caratteristiche associate.

Es. caratteristica di tipo Nota sui Scheda Contatti dell'anagrafica.



Caratteristica Contatto

oppure scrivendolo a mano, quindi valorizzare la Data Abbinamento. Per svuotare l'attuale valore di una Caratteristica premere il tasto Elimina.

Caratteristica: **Letture Contatto**

Descrizione estesa: **Elenco libri che gli sono piaciuti di più.**

Data Abbinamento: **15/01/2013**

Tipo dato: **Nota**

Nota: **I pilastri della terra
Mondo senza fine
Gli aracini di Montalbano**

Salva Elimina Valore

Inserimento/modifica caratteristica di tipo nota (testo multilinea)

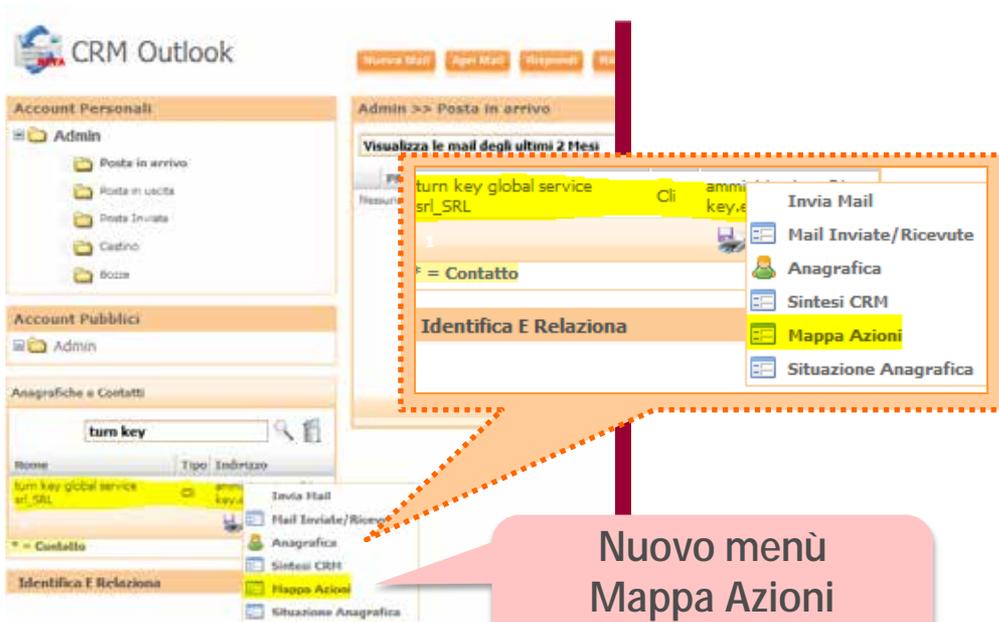
CRM OUTLOOK

Nuove funzioni

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

Relazionare Anagrafiche/Contatti e uso Mappa Azioni dalla mail!

La funzione di relazionare una mail ad un Contatto o a una Anagrafica ora permette di relazionare automaticamente la mail all'anagrafica relativa anche quando questa è inviata al solo Contatto. Inoltre dalla maschera CRM Outlook è ora possibile richiamare la mappa azioni per l'anagrafica a cui si riferisce la mail.



Le mail inviate da CRM Outlook ai Contatti delle Anagrafiche vengono ora automaticamente relazionate anche all'Anagrafica oltre che ai Contatti (campi A, CC, CCN)



OPERATIVITA'

Supporto Windows 8

Operatività del CRM anche in Ambiente Windows 8 - Desktop!

Certificato l'uso del CRM in ambiente Windows 8 - modalità desk top. Il primo browser supportato è Google Chrome.

Testata anche la funzione del client VOIP già in uso in ambiente Windows 7 o precedente.



OPERATIVITA'

Setup Windows 8 e Windows Server 2012

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

Aggiornamento per operatività del CRM su nuovi server windows!

Certificato l'uso del CRM in ambiente Windows Server 2012 e Windows 8 in modalità server.
Il Setup è stato aggiornato per il supporto dei nuovi ambienti.



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

CRM MOBILE

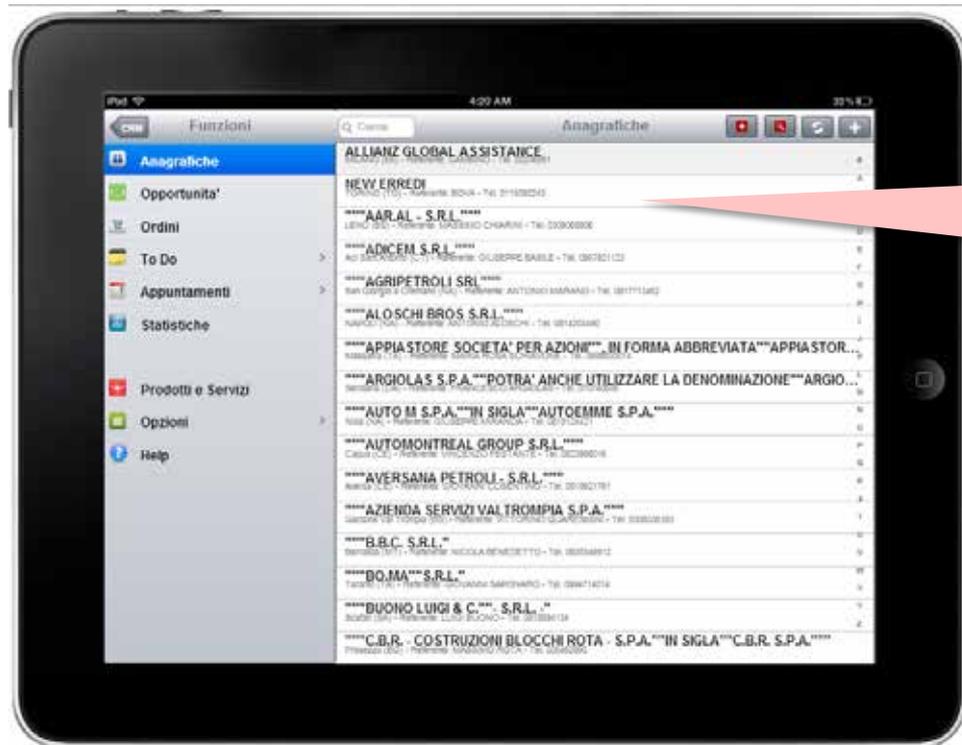
Generalità

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

Libera il tuo Business, con CRM Mobile l'azienda è sempre con te!

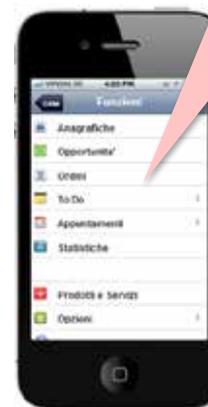
Tutte le principali funzioni del CRM disponibili anche su terminali mobili: Tablet e SmartPhone.

CRM Mobile è l'estensione del CRM che permette di realizzare processi di business personalizzati per le esigenze in mobilità del personale e dei collaboratori, il tutto integrato con i sistemi gestionali sempre in evoluzione. Per le funzioni del modulo vedere CRMM HELP [link](#)



Operatività
CRM Mobile
da Tablet

Operatività
CRM Mobile
da SmartPhone



I tuoi report sempre con te con CRM Mobile!

Personalizzazione su CRM dei report fruibili in mobilità su Tablet e SmartPhone tramite CRM Mobile. Dal menù Analisi e Reporting è ora possibile personalizzare delle viste per CRM Mobile. Le modalità di creazione sono analoghe a quelle tradizionali per l'uso da CRM con alcune restrizioni per le caratteristiche del terminale mobile.

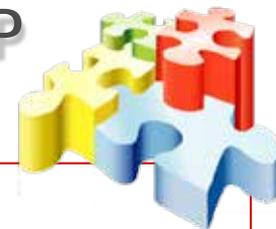
The image displays two screenshots of the CRM Mobile application. The left screenshot shows the main menu with 'Viste Personalizzate' highlighted. A callout bubble points to this menu item with the text 'Nuovo menù Viste Personalizzate'. The right screenshot shows a report view titled '(Es.) Offerte e relativi clienti'. A callout bubble points to the report title with the text 'Esempio vista Report Ordini'. A red arrow points from the callout bubble to the report title in the screenshot.

Nuovo menù Viste Personalizzate

Esempio vista Report Ordini

AnnoOrdine	NumeroOrdine	OggettoTrattativa	Cliante
2010	53_163316351	Trattativa di tipo A	E.T.A. SPA
2011	79_182600421	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_120821982	Trattativa di tipo A	FERRARI SPA
2012	(c@jSq(G>K	Formazione - Tecseo	101 VETRINE
2012	^=7Zi>8B>pg2 1X- -!	Laboratorio - Tecseo	2N ITALIA SRL

Nuove personalizzazioni per l'Integrazione CRM-ERP



Miglioramento CRM Sincro per sincronizzazione campi tra CRM ed e/

- **Collegamento a commesse di e/:** per Opportunità, Offerte, Presa d'ordine, Contratto Post Vendita è ora possibile associare la relativa commessa proveniente da e/
- **IVA per Cassa attivabile:** viene gestito questo nuovo campo che viene spuntato solo per le anagrafiche con partita IVA
- **Tipo Soggetto dichiarazione IVA:** viene gestito questo nuovo campo che viene spuntato solo per le anagrafiche con partita IVA
- **Invio Agente da CRM ad e/:** l'invio dell'agente dell'anagrafica ad e/ è ora regolato dal relativo parametro



Crm

Riduzione dei tempi di sincronizzazione tra CRM ed e/satto.

Per la sincronizzazione delle tabelle di e/satto che richiedono tempi elevati, è stato creato un nuovo metodo che permette di riconoscere i campi modificati e di sincronizzare solo quest'ultimi. Il CRM mediante tabelle di appoggio memorizza i dati della sincronizzazione precedente in modo da riconoscere quelli modificati. Le tabelle sincronizzate oggetto della ottimizzazione sono: Anagrafiche, articoli, listini.



L'integrazione con "e/satto" è ora ottimizzata per la sincronizzazione più rapida di:

- Anagrafiche comuni/clienti/fornitori
- Articoli
- Prezzi

Cambio di contesto da Desktop24.

Da Desktop24 è ora possibile cambiare contesto del CRM visualizzato. L'operatore Desktop24 può visualizzare le informazioni dello specifico CRM prescelto cambiando al volo la connessione attiva. Il CRM verifica che l'utente Desktop24 possa accedere ai soli CRM su cui ha una login valida.

DeskTop24
"La cabina di comando per
gestire il business"

Crm

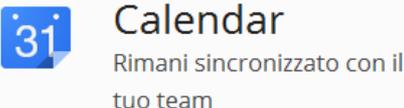


OUTLOOK OFFICE 365 GOOGLE

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

Appuntamenti, Contatti e ToDo sincronizzati con quelli presenti in Outlook, Office365 e Google Calendar!

Questo servizio effettua la sincronizzazione tra diversi servizi di Collaboration : Office 365, Google Calendar, Exchange (2007/2010) ed il CRM . La configurazione degli account dei singoli utenti da sincronizzare avviene attraverso il menu "Collaboration".



Collaboration Service

Questo servizio effettua la sincronizzazione continua tra diversi servizi di Collaboration (Office 365, Google Calendar, Exchange 2007/2010/2012) ed il CRM. La configurazione del servizio imposta solamente i criteri. E' necessario configurare anche gli account dei singoli utenti attraverso il menu «Collaboration».

Nota: se si desidera effettuare subito la sincronizzazione è sufficiente selezionare la riga e svuotare manualmente il campo Ultimo Check, quindi premere Salva. I tempi richiesti dalla sincronizzazione possono variare dall'attesa ed al numero di account da sincronizzare.

SERVIZI DI SINCRONIZZAZIONE DISPONIBILI. Configura solo i servizi di collaborazione che utilizza la tua azienda.

ID	Tecnologia	Descrizione	Refresh (min)	Ultimo Check	Attivo
2	Exchange	Exchange server	[30]		<input type="checkbox"/>
1	Google	Google calendar	[30]	[16/11/2012 07:38:30]	<input checked="" type="checkbox"/>
0	Office 365	Office 365	[30]	[16/11/2012 15:58:30]	<input checked="" type="checkbox"/>

Gestione configurazione Collaboration

ID: Descrizione: Attivo:

Refresh: Ultimo Check: Log completo:

Selezionare quali entità si desidera sincronizzare ed in quale direzione.

CRM - Office365 CRM - Office365

Appuntamenti

Contatti

Todo/Task

Opzioni Attiva sincronizzazione: <seleziona>

Trasforma in: <seleziona>

Selezione del Servizio di Collaboration da configurare

Selezione delle informazioni da sincronizzare e della relativa modalità monodirezionale o bidirezionale