

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



Le Novità della versione 7.7.5 rispetto alla 7.7.0

Validità: Giugno 2014

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.

Le Novità della versione 7.7.5 rispetto alla 7.7.0

easy

• UTENTI

- Tema Grafico OCEAN

easy

• AUTENTICAZIONE

- Firma Grafometrica

• ANAGRAFICHE

- Import – Caratteristiche multivalore

• BACK OFFICE

- Gestione Listini Offerte

• MULTIMEDIA

- Presa Ordini con modifica
- Presa Ordini con IVA inclusa

easy

• APP CRM MOBILE

- Post Vendita
- Avvisi in Home Page
- Aggiornamento Caratteristiche
- Miglioramenti d'uso
- Avvio APP semplificato

easy

• SIMPLE#

- Simple# • Uso Tema Ocean

- Simple# • Caratteristiche Multivalore

- Simple# • Personalizzazione Viste

• INTEGRAZIONI COL CRM:

- Ampliate le funzioni con e/

• CONFIGURAZIONE CRM

- Servizio di Pulizia CRM

easy

• CRM HELP

- Nuovi contenuti

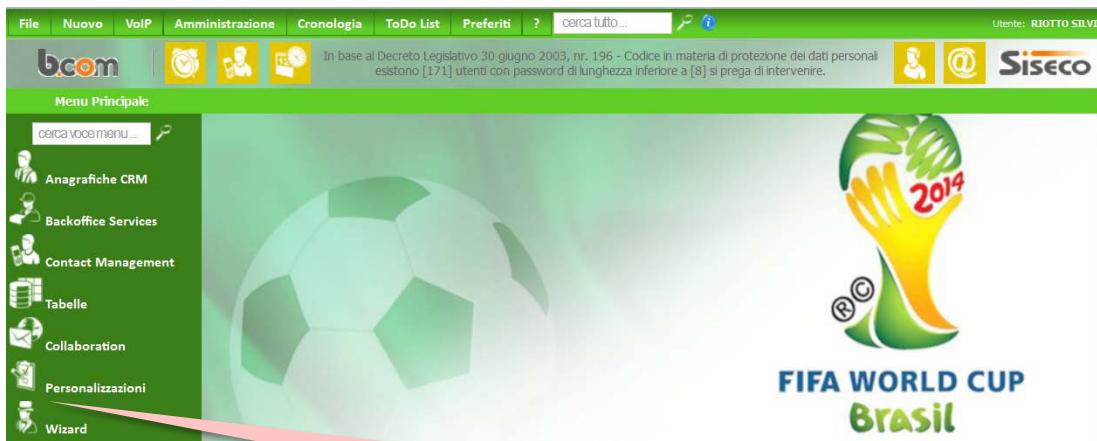
UTENTI

Tema Grafico OCEAN (1)

Nuova interfaccia grafica del CRM per un miglioramento estetico / funzionale e per un Easy to Use sempre più personalizzabile!

Il nuovo tema grafico Ocean, si aggiunge ai 4 temi base, permettendo di creare in modo semplice illimitate personalizzazioni per temi aziendali, di gruppo o per singolo operatore. Vantaggi:

- **Estetici:** modifica e preview della variante dei colori del tema e caricamento dello sfondo per personalizzazioni che migliorano la leggibilità dei contenuti del CRM.
- **Funzionali:** tasti più grandi e più esplicitivi per attivare più intuitivamente le funzioni del CRM.
- **Globale:** il tema scelto si applica automaticamente alle pagine in Simple# (uso di HTML class).
- **Download:** le personalizzazioni più innovative e accattivanti saranno scaricabili da CRM HELP per l'uso sul proprio CRM tramite una veloce e semplice impostazione.



Tema Ocean: tasti più grandi ed esplicitivi,
combinazione di colori e sfondo personalizzabili

UTENTI

Tema Grafico OCEAN (2)

Scegli la personalizzazione Ocean che ti piace di più!

Dalla pagina Utenti l'Amministratore del CRM può, per ogni utente, impostare il tema Ocean tramite:

- 1. La lista temi già assegnati:** seleziona il tema scegliendo Ocean-xxx ove xxx è il nome della personalizzazione .
- 2. La lista delle personalizzazioni:** seleziona la variante dei colori del tema tra tutte le personalizzazioni presenti nel CRM.

Dopo la selezione viene data la preview nella pagina corrente. Salvare per mantenere la scelta. Se abilitato dall'Amministratore, l'utente potrà impostare autonomamente la propria variante Ocean dal menù "Utilità", "Modifica Tema Grafico".

1 Scelta da lista temi già assegnati

Tema Grafico
Ocean-Viola-Rosa
Ocean-Brazil-2014
Ocean-Expo-2015
Ocean-Expo-2015-top
Ocean-Fiorentina

DATI UTENTE FUNZIONI DISPONIBILI

Funzioni Aggiuntive Duplica voci da utente Membro di Registro Ingressi Elenco Utenti Connessi Ottieni MD5

Dati Utente

Amministratore Utente avanz.* Disabilitato ** Utente Visibile in Login (CRM) Cambia Password al primo accesso Utente in Solo lettura (Web Portal Light) Ultimo Cambio Pwd **01/09/2010 17.44.00**

Utente Windows
Ruolo Utente **Z1-TELEMARKETING**
Costo Orario **0,0000**
Password (8 car.min.) *****
Timeout connessione web (sec.)

Tema Grafico

DESCRIZIONE	COLOR1	COLOR2	SFONDO
Azzurro			Azzurro.png
Blu-Verde			Ghiaccio.png
Blu-Verde-2			Bamboo.png
Brazil-2014			Brasil-2014.png
Chiaro-1			Fumetti.png
Chiaro-2			Legno.png
Expo-2015			Expo_2015.png
Expo-2015-top			Expo_2015t.png
Fiorentina			Fiorentina.png
Grigio-Azzurro			Fumetti.png

2 Scelta tema dalla lista delle personalizzazioni.

Data/ora inserimento Data/ora ult.modifica Utente

1 2 (S) Records: 16

UTENTI

Tema Grafico OCEAN (3)

... non l'hai trovata, creala o personalizzala con Ocean!

Dalla pagina Utenti l'Amministratore del CRM può creare nuove varianti del tema Ocean o modificare quelli esistenti:

- 1. Nome:** assegnare un nome alla variante eventualmente aggiungendo un nickname dell'autore.
- 2. Colore Primario e Secondario:** scegliendo il palette e la sfumatura.
- 3. Colore Header:** calcolato in automatico, si può impostare la sfumatura.
- 4. Lo sfondo:** caricare una immagine in formato *.png scegliendo l'opzione "Stretch" o "Repeat".
- 5. Font e icone bianche:** da selezionare se si usano colori scuri.

Ad ogni selezione si aggiorna la preview nella pagina corrente con esempi home page, tasti e griglie.

Oppure inserisci la variante Ocean scegliendola dalla relativa sezione su CRM HELP.

Utenti 13 di 16

• Variante Tema

ID 28

Anteprima

Descrizione **Azzurro by Silvia**

Colore Primario **#b3e5fc**

Colore Secondario **#b3e5fc**

Colore Header/Sfumatura **#b4e7fe**

Sfondo Variante **Azzurro.png** Stretch Upload * Estensioni consentite *.png

Font e icone bianche

Reset

Button Test 1

TEST1

Blu-Verde

Blu-Verde-2

Rosa-Viola

Viola-Rosa

Grigio-Rosso

Oro-Argento

1 2 3 ▶

Menu Principale

Anagrafiche CRM

Backoffice Services

Contact Management

esempi

AUTENTICAZIONE

Firma Grafometrica (1)

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

Il modo più antico di firmare diventa il più moderno e sicuro!

La Firma Grafometrica è un particolare tipo di “Firma Elettronica Avanzata Autografa” che si ottiene rilevando automaticamente i dati calligrafici durante l’apposizione della firma con una penna elettronica su un tablet o su una tavoletta Wacom per PC.

La soluzione è frutto della collaborazione tra Siseco e Namirial, leader tecnologico del settore ed ente certificatore accreditato.



Filiera di attori per la soluzione:

- **Autorità di Certificazione (CA):** ente pubblico o privato, abilitato a rilasciare un certificato digitale tramite procedura di certificazione che segue standard internazionali e conforme alla normativa europea e nazionale in materia
- **Operatore di front end:** operatore di sportello, addetto ufficio, agente, etc... che presiede all’atto della firma dell’utente e ne convalida la sua presenza tramite l’uso di una sua firma digitale su MicroSD o Chiavetta (situazione indicata con Firma Qualificata).
- **Utente :** appone la firma grafometrica che ha i medesimi requisiti di identificabilità della firma autografa.
- **Documento Informatico:** tramite la firma grafometrica ne è assicurata l’integrità e l’immodificabilità ed ha valore legale. Firmato con Firma Grafometrica (firma Elettronica Avanzata – FEA) ha l’efficacia probatoria della scrittura privata (art.2702* c.c)



AUTENTICAZIONE

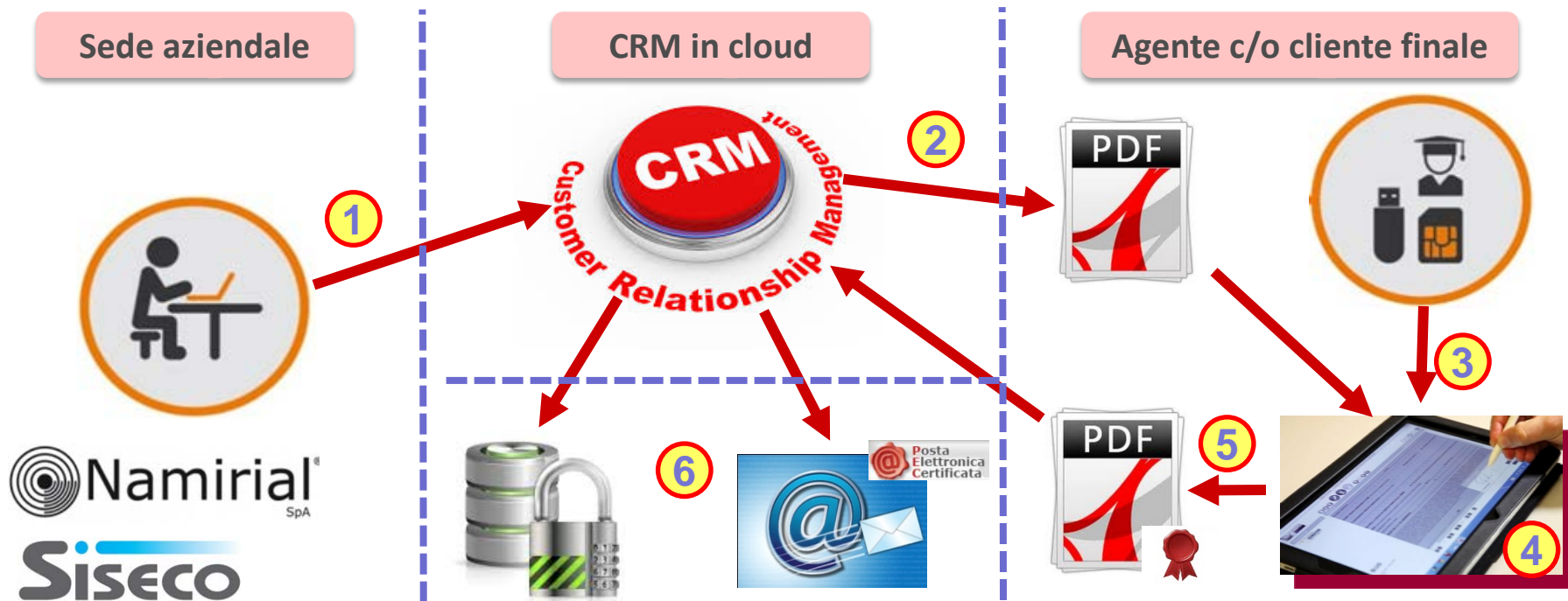
Firma Grafometrica (2)

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

Dematerializzazione con valore legale dei doc gestiti dal CRM!

La Firma Grafometrica integrata nei processi realizzati dal CRM permette la “dematerializzazione legale” dei documenti cartacei normalmente prodotti. Il processo con piena valenza legale prevede:

1. **Avvio digitalizzazione:** l'operatore genera il documento utile per la firma dal cliente finale (PDF).
2. **Download al tablet :** il documento viene inviato all'App Firma Grafometrica su tablet dell'agente.
3. **Firma Qualificata:** se necessario l'agente abilita il suo tablet alla Firma Qualificata.
4. **Firma Grafometrica:** il cliente, dopo avere letto e completato il doc, lo firma sul tablet.
5. **Upload al CRM:** il documento firmato e con valore legale viene inviato al CRM per invio via mail, archiviazione ed elaborazioni conseguenti per l'avanzamento della Pratica/Ordine (6.)



AUTENTICAZIONE

Firma Grafometrica (3)

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

Componenti per l'attivazione del servizio Firma Grafometrica

Gli elementi coinvolti per la configurazione del servizio Firma Grafometrica su CRM sono i seguenti (i dettagli su operatività e la lista dei tablet supportati sono su CRM Help):

- 1. Autorità di Certificazione:** ogni utente attiva il certificato per la cifratura dei dati biometrici ed il certificato specifico per l'utente per l'apposizione della firma digitale (attraverso MicroSD, USB Token).
- 2. CRM - Gestione Grafometria Service:** da menù Amministrazione si configurano i parametri per il collegamento verso il sistema dell'Autorità di Certificazione e per la gestione dei certificati.
- 3. Caricamento App su tablet:** dal link si scarica l'APP da installare sul Tablet Windows based. Per tavoletta Wacom il software è reso disponibile separatamente.
- 4. Utenti abilitati:** si spuntano gli utenti che useranno l'applicazione di Firma Grafometrica a qualunque titolo
- 5. Creazione file PDF:** Creare il/i documento/i PDF per la firma (tre tipi: posizione fissa, libera e a fianco a testo predefinito) con la compilazione automatica dei campi via Stampa Unione PDF del CRM.

L'utilizzo del tutto all'interno del CRM procede come per i normali documenti con la differenza che sarà possibile firmarlo e trasferirlo all'Autorità di Certificazione per la Conservazione Sostitutiva e agli interessati via mail (certificata o meno). **L'applicazione sul Tablet opera anche in modalità OffLine.**

La tua firma digitale Autografa

Parametri di configurazione servizio di firma grafometrica

Abitato:

Url del servizio:

Utente:

Password:

Refresh & ultimo check:

Invio utenti abilitati al Servizio di firma grafometrica:

Scarica qui il client di firma per dispositivi Windows
URL: <http://intranet.siseco.it/download/SetupClientFirma.exe>

Elenco utenti abilitabili alla firma grafometrica, fleggere per abilitare. Filtra:

IDutente	NomeUtente	Ruolo	
<input type="checkbox"/>	ADMIN	Amministratore	Z5-AMMINISTRATORI CRM
<input type="checkbox"/>	ASPESEM1	Aspesi Emilio	08-SAL-COMMERCIALE
<input type="checkbox"/>	ASSI02	ASSIS TENZA	02-OPE-ASSISTENZA

AUTENTICAZIONE

Firma Grafometrica (4)

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

Ambiti d'uso e vantaggi della Firma Grafometrica

Scenari di utilizzo della Firma Grafometrica: In tutti i casi in cui la legge richieda la forma scritta per validità di un atto o di un contratto, questo requisito può essere soddisfatto dal Documento Informatico (o FEA). Esempi:

- Ordini di fornitori.
- Contratti.
- Documenti Check List di eseguito Lavoro.
- Documenti di trasporto, bolle, presa in carico, avvenuta consegna in ambito logistico.
- Rapportini consulenti e verbali.
- Contratto nuove utenze (utenze casa, operatori TLC , etc).
- Documento firmato di accettazione trattamento dati personali.



Vantaggi di utilizzo della Firma Grafometrica

Con l'utilizzo dell'applicazione Firma Grafometrica su tablet con penna elettronica integrato col CRM, è possibile ottenere tutti i vantaggi tipici della dematerializzazione:

- Processi ottimizzati e snelli.
- Eliminazione costi di stampa e gestione archivi cartacei.
- Eliminazione tempi di archiviazione e ricerca documenti.
- Piena validità legale dei documenti firmati.
- Forte incremento della produttività.

- | | |
|--------------|--------------------|
| ✓ SEMPLICITÀ | ✓ CONDIVISIONE |
| ✓ VELOCITÀ | ✓ SICUREZZA |
| ✓ RISPARMIO | ✓ ECOSOSTENIBILITÀ |

AUTENTICAZIONE Firma Grafometrica (5)

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

E se vi è un contenzioso grafologico?

In caso di contenzioso grafologico si andrà di fronte al giudice analogamente al cartaceo.

- Il **perito grafologo** utilizzerà l'analisi dei dati memorizzati e l'interpretazione dei dati biometrici.
- **Supporto alla perizia**: la collaborazione tra Grafologia AGI e Informatica Namirial agevola il percorso formativo dei periti nell'apprendere l'uso delle nuove tecnologie.

- Analisi firme grafometriche
- Interpretazione dei dati biometrici

**FirmaCerta
Forense**



Periti Grafologici supportati da:



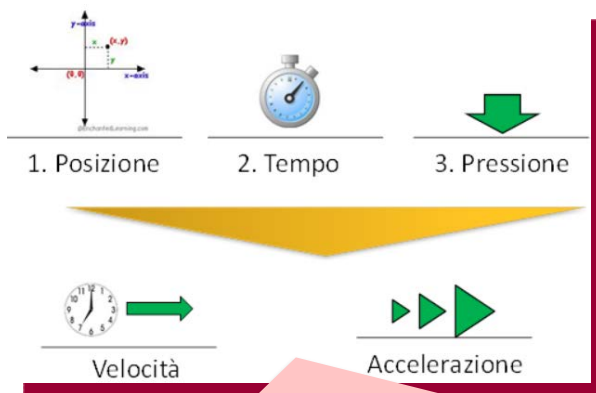
A.G.I.
Associazione Grafologica Italiana

- Analisi delle immagini con rilevamento misure
- Redazione della perizia

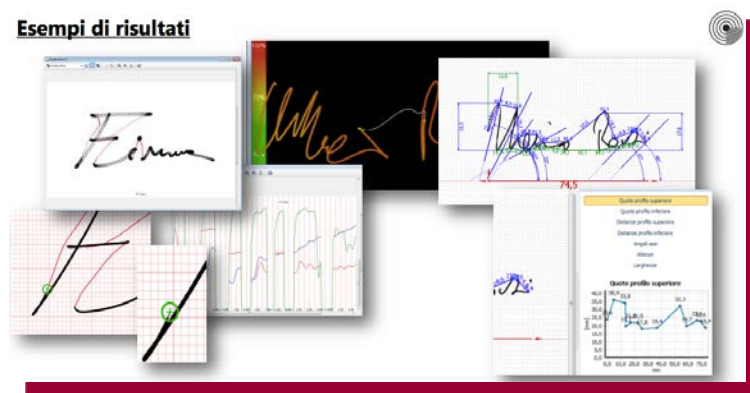
**Namirial
Grafologico**



Dati firma grafometrica rilevati



Esempio di analisi firma grafometrica



Con penne bluetooth è possibile rilevare anche il tratto in volo effettuato durante la firma

ANAGRAFICHE

Import Caratteristiche Multivalore

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

Importazione nelle caratteristiche di info con valori multipli!

Le Caratteristiche Multivalore permettono di accogliere più scelte da una lista valori associata.

Con la funzione di importazione per Anagrafiche, Contatti, Appuntamenti e Opportunità è possibile valorizzare tali campi multivalore con dati provenienti da fonti esterne al CRM.

- 1. File di import:** il campo multivalore viene inserito separando i vari valori con *pipe* “|”.
- 2. Struttura di trasposizione:** impostazione delle caratteristiche da gestire in modalità multivalore.
- 3. Gestione Multivalore dopo l'import:** possibile nel BackOffice, in Multimedia, in Agenda e in tutte le pagine Simple# tramite l'uso del codice già predisposto presente tra i template.
- 4. Ricerca Multivalore:** in Ricerca Avanzata Anagrafica o BackOffice è possibile effettuare la ricerca su campi multipli in modalità “OR” o “AND”.

Nel caso durante l'import si individuino dei valori non presenti tra quelli predefiniti per la caratteristica multivalore, verrà data una segnalazione in fase di Preview e si potrà decidere se procedere con l'inserimento dei valori o abortire l'operazione per rivedere i dati.

Ragione Sociale;	Tipologia prodotti
Roller S.P.A;	OnLine Quotidiani Settimanali
Cortex S.R.L.;	Mensili Settimanali OnLine
Pinguin;	Quotidiani Mensili OnLine

1

File CSV: valori separati da “|” per import in Caratteristica Multivalore

CRM Maintenance

Codice Struttura

ID	Colonna File Import	Tabella	Campo Tabella CRM	Chiave Critico	Testo
814	Ragione Sociale	Clients	RAGSOC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
815	Tipologia Prodotti	Caratteristica	[Caratteristica]	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Struttura di Trasposizione: impostazione per Caratteristica Multivalore

2

Listini specifici per agente e ricalcolo dei prezzi al cambio di listino

- Ricalcolo prezzi:** dopo cambio listino è possibile, tramite l'apposito pulsante, il ricalcolo dei prezzi di riga e di testata dell'offerta
- Listini predefiniti per l'agente:** è gestita la selezione dei soli listini disponibili per l'agente collegato all'utente corrente e degli eventuali listini non vincolati a un agente. Se l'utente corrente non è collegato a un agente, saranno selezionabili tutti i listini. Richiede personalizzazione tramite Stored Procedure.

Gestione listino in Step Offerte / Ordini di Multimedia

Gestione listino e ricalcola prezzo in Offerte / Ordini di Back Office

The screenshot displays a web-based interface for managing offers. At the top, a summary shows 'Offerta n° G.2011.369 del 01/10/2011' with a total offer of 173.883,05. The main area contains a grid of fields for offer details, including 'Tipo', 'Data', 'Stato', 'Listino', 'Totale (Iva inclusa)', and 'Totale da Pagare'. A red callout bubble with the number '2' points to the 'Listino' field. Below the grid is a navigation bar with several buttons: 'Funzioni aggiuntive', 'Sintesi CRM', 'Invia Mail', 'Genera revisione', 'Aggiorna totali', and 'Ricalcola prezzi righe'. A red callout bubble with the number '1' points to the 'Ricalcola prezzi righe' button.

Nello Step Presca Ordini anche la possibilità di aggiornare gli ordini!

In Multimedia lo step Presca Ordini permette ora ,tramite l'uso del DeskTop Operativo , la gestione di ordini già inseriti. Operatività:

1. **Desk Top Operativo:** rispetto ai DTO tradizionali occorre inserire nel codice SQL l'ID del ordine da passare allo step Presca Ordini in Multimedia (nome campo: "IDPrescaOrdine").
2. **Step Presca Ordini:** automaticamente all'apertura della Multimedia - step Presca Ordini, verrà caricato l'ordine esistente individuato da "IDPrescaOrdine" e verranno visualizzati gli articoli relativi nel carrello. Sarà possibile quindi proseguire con la gestione dell'ordine analogamente a quanto già avviene con i nuovi ordini e esitare.
3. **Esito:** l'ordine modificato viene memorizzato all'esito e richiede almeno un articolo nel carrello.
4. **Cancellazione Ordine:** usare il pulsante nella maschera o la gestione Offerte/Ordini di BackOffice.

Riapertura, tramite DeskTop Operativo e step Presca Ordini, di un ordine esistente

Documentazione: Documento Num : G.2013.263, del 29/11/2013 00.00.00
Creato da: EmAspesi_Op Aspesi Emilio, tot iva compresa: 2076,36 Ordine validato correttamente Refresh Genera XML Guida Annulla ORDINE
Data consegna: 01/01/2013 00.00.00

DESCRIZIONE	VARIANTE	QUANTITA	PREZZO	IVACOMPRESA
Upgrade Canone annuo GAT.crm	Upgrade Canone annuo GAT.crm	1	€ 260,00	€ 314,60
Licenza GAT: oltre 51 utenti (cad.)	Licenza GAT: oltre 51 utenti (cad.)	13	€ 1.456,00	€ 1.761,76
			€ 1.716,00	€ 2.076,36

Modulo client per utente. La licenza va' contata per ogni utente (operatore / team leader / agente / amministratori) che lavora con la piattaforma GAT, in ottemperanza alla normativa della privacy sulla identificazione nominale degli stessi.

Multimedia Presca Ordini con IVA inclusa

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

Step Presca Ordini con la possibilità di gestire prezzi IVA inclusa!

Nello step "Presca Ordine" è possibile indicare se il prezzo dell'articolo comprende o meno l'IVA spuntando il flag "IVA incl.", che viene impostato di default in base al listino scelto nelle "Condizioni Ordine" e che può essere modificato dall'utente (se ha il permesso di modificare i prezzi secondo il parametro CC0044).

Spunta per
prezzo
IVA Inclusa

Prezzo	IVA incl.	UM	Quantità	Sconto	Imp.le	Iva	Imp.le Ivato
80,00000	<input checked="" type="checkbox"/>	PZ	▼ 1,00	0	65,57	22	80,00
Cod macro	Giacenza	Dispo.tà		Commessa			
CO	0,00	0,00				▼	

APP CRM MOBILE

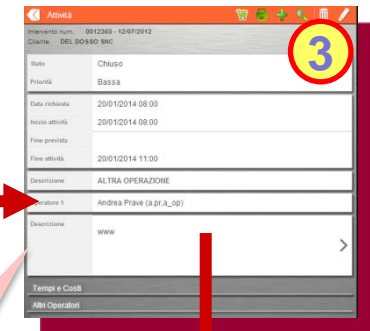
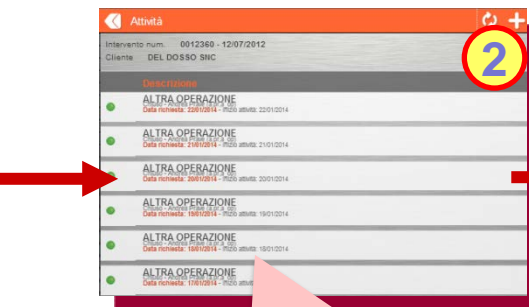
Post Vendita (1)

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

Gestione Assistenza Post vendita in mobilità col tuo Tablet!

L'APP CRM Mobile si arricchisce delle funzioni di Post Vendita per le esigenze del personale di Assistenza permettendo dal menù INTERVENTI (Segnalazioni) di gestire:

- 1. Interventi:** per visualizzare per i clienti gestiti, l'elenco delle segnalazioni e il relativo dettaglio.
- 2. Elenco Attività:** per visualizzare le attività di ogni segnalazione.
- 3. Attività:** per inserire o aggiornare le attività svolte per ogni Intervento/segnalazione inserendo la descrizione di quanto fatto per la risoluzione del problema e le informazioni aggiuntive necessarie per la gestione dei costi associati.
- 4. Rapportini:** per la creazione immediata del rapportino PDF.



APP CRM MOBILE

Post Vendita (2)

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

L'Intervento: tutte le informazioni sul problema segnalato!

easy Gli Interventi (Segnalazioni), vengono creati sul CRM e possono essere associate o meno ad un Contratto, essi permettono di aprire un contenitore su cui caricare le attività svolte dal personale per lo scopo indicato nella segnalazione, aprendola dalla lista visualizza:

- 1. Dati del cliente:** ragione sociale e referente
- 2. Dati sul problema da risolvere:** operatore assegnato, problema, soluzione e eventuali note
- 3. Dati personalizzati:** per gestire informazioni personalizzate utili alla gestione del problema



Interventi	
Numero	0012361
Descrizione	ggg
Cliente	DEL DOSSO SNC
Referente	
Referente	papera nonna
Tel	666666666
Fax	669898933
E-mail	andrea.prova@nike.it
Dati principali	
Tipo	Hardware
Registrato da	
In carico a	Computex (000006_op)
Stato corrente	Chiuso

Dt. segnalaz.	14/05/2014 10:23
Dt. prev. soluz.	21/05/2014 10:23
Dt. soluzione	
Descriz. problema	Si inceppano i fogli nella stampante
Soluz. problema	
Note	
Caratteristiche	
Marca	EPSON
Modello	566

Le Attività: cosa si è fatto per il problema segnalato!

Le Attività permettono di tenere traccia di chi ha lavorato e per quanto in relazione allo scopo indicato nella segnalazione associata. Aprendola dalla lista visualizza:

- 1. Dati dell'attività:** stato, date, descrizioni, operatore assegnato, ...
- 2. Dati per la fatturazione:** tempi, costi orari, condizioni, note, ...
- 3. Dati personalizzati:** per gestire informazioni personalizzate utili alla gestione dell'attività

bcom		Attività	
		Intervento num.	0012360 - 12/07/2012
		Cliente	DEL DOSSO SNC
		Descrizione	
Anagrafiche		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 22/01/2014 - Inizio attività: 22/01/2014
Opportunita'		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 21/01/2014 - Inizio attività: 21/01/2014
Ordini		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 20/01/2014 - Inizio attività: 20/01/2014
To Do		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 19/01/2014 - Inizio attività: 19/01/2014
Appuntamenti		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 18/01/2014 - Inizio attività: 18/01/2014
Interventi		ALTRA OPERAZIONE	Chiuso - Andrea Prave (a.pr_a_op) Data richiesta: 17/01/2014 - Inizio attività: 17/01/2014
Statistico			
Visite Personalizzate			
Prodotti e Servizi			

Elenco Attività per la segnalazione e apertura dettaglio

Attività	
Intervento num.	0012360 - 12/07/2012
Cliente	DEL DOSSO SNC
Stato	Chiuso
Priorità	Bassa
Data richiesta	20/01/2014 08:00
Inizio attività	20/01/2014 08:00
Fine prevista	
Fine attività	20/01/2014 11:00
Descrizione	ALTRA OPERAZIONE
Operatore 1	Andrea Prave (a.pr_a_op)
Descrizione	Intervento di ripristino alimentazione

Attività	
Ore totali	3
Ore pausa	0
Da fatturare	3
Num. operatori	1
Costo orario	80,00
Costo uscita	0,00
Costo totale	0,00
Costo al cliente	0,00

Attività	
Altri Operatori	
Operatore 2	
Operatore 3	
Inoltra il TT a	
Tipologia Attività	
Tipo	Assistenza
Dove	Presso nostra sede
Condizioni	In Garanzia
Note	
Caratteristiche	
Matricola	123456
Firmware	cod.22
Software	
Tecnologia di stampa	Sublimatica
Temperatura	35,00

Scheda dettaglio attività

APP CRM MOBILE

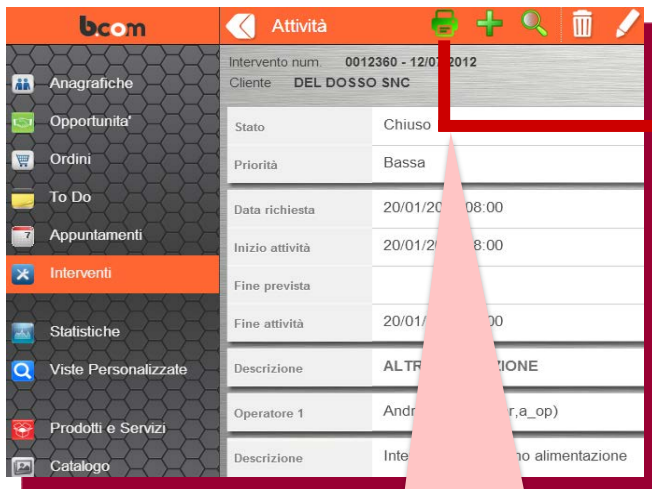
Post Vendita (4)

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

Il rapportino del cosa si è fatto per il problema segnalato!

Per ogni Attività è possibile generare un Rapportino, file PDF, che contiene le informazioni utili al cliente e all'amministrazione per documentare quanto fatto, contiene anche gli elementi utili per la fatturazione. Il report può essere personalizzato a richiesta.

- 1. Dati del cliente:** ragione sociale e referente e attività formative.
- 2. Dati sui rilevamenti svolti:** es .dati ambientali, attività svolte, ...
- 3. Dati personalizzati:** riepilogo finale osservazioni del tecnico con spese di trasferta.



Creazione report da comando stampa dell'Attività

REPORT D'INTERVENTO TECNICO/INSTALLAZIONE

1

2

3

Contenuto del report personalizzabile

Dati ambientali tecnici			
Temp. °C:		RH%:	
Metri stampati:		Marca inchiostro:	
Test di stampa:		Tipo inchiostro:	

Configurazione:			
Informazioni aggiuntive:			

Osservazioni conclusive del tecnico:			

N°	Codice	N°	Codice
1	Toner stampante laser		
3	Spugnette autopulenti per ugelli		
2	Cartucce Epson Color		

TARIFHE INSTALLAZIONI / INTERVENTI / CORSI / CALIBRAZIONI COLORI:			
Q.tà	Descrizione	€	Totale (per attività)
	KM A/R come da sito www.siseco.it	€ 0,60/Km	
	MINUTI VIAGGIO ANDATA/RTORNO	€ 0,52 - 31,30 €/ora	
	MINUTI ASSISTENZA/CORSI	€ 1,08 = 64,80 €/ora	

Firma del cliente per accettazione: _____

APP CRM MOBILE

Avvisi in Home Page

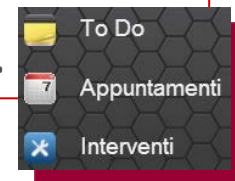
Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Anche in mobilità i Reminder sulle attività aperte!

L'APP CRM Mobile presenta in Home Page, subito dopo il Login dell'utente, il riepilogo delle attività in ordine di scaduto o scadenza. Sono proposti i Reminder per:

- 1. Appuntamenti:** visualizza i prossimi due appuntamenti; selezionandone uno si apre la relativa scheda appuntamento.
- 2. Promemoria:** visualizza i primi due ToDo scaduti o, se non ve ne sono, quelli in scadenza; selezionandone uno si apre la relativa scheda ToDo.
- 3. Interventi aperti:** visualizza i primi due Interventi scaduti o, se non ve ne sono, quelli in scadenza; selezionandone uno si apre la relativa scheda Interventi (Segnalazioni).

Per ogni entità è possibile accedere all'elenco completo delle voci tramite il relativo menù.



Attività in scadenze in Home Page per :

- ToDo
- Appuntamenti
- Interventi



APP CRM MOBILE

Aggiornamento caratteristiche

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

Le informazioni personalizzate ora aggiornabili anche in mobilità!

L'APP CRM Mobile permette l'aggiornamento del contenuto delle informazioni personalizzate che sono ospitate dalle caratteristiche del CRM. Le caratteristiche aggiornabili sono per: Anagrafiche, Contatti, Appuntamenti, Opportunità, Offerte, Interventi (Segnalazioni) e Attività.

Modalità di aggiornamento:

- 1. Accesso alle caratteristiche:** nella visualizzazione della scheda dell'entità (anagrafica, ...) è possibile accedere al menù caratteristiche.
- 2. Lista delle caratteristiche:** da cui è possibile selezionare la caratteristica da aggiornare.
- 3. Modifica:** secondo i requisiti impostati per la caratteristica: valore, testo, scelta, ...
- 4. Memorizzazione:** completati gli aggiornamenti è possibile salvare dalla scheda entità.

Anagrafiche

Codice	
Ragione Sociale	AGASTANI S.R.L.
Partita IVA	00000020362
Cod. Fisc.	00000020362
Proven.	

Informazioni

- Elenco To Do
- Contatti
- Sedi
- Caratteristiche**
- Allegati
- Ricerca su Mappa

Caratteristiche

Cliente AGASTANI S.R.L.

A CHI VENDERE

- Bloccato_TestSimple
- ConMultivalore
Caratteristica multivalore
- ConNote
Caratteristica con note

COSA VENDERE

Caratteristiche

Descrizione	COSA VENDERE
Valore	MULTIFUNZIONE

Valore

- FOTOCOPIATRICI
- FAX
- SCANNER
- MULTIFUNZIONE** ✓

APP CRM MOBILE

Miglioramenti d'uso

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

Più performance ed operatività con terminali mobili Win8

L'APP CRM Mobile accresce le sue funzioni per permettere:

- 1. Migliori Performance:** in particolare quando usato tramite SmartPhone
- 2. Supporto WIN8:** operatività anche su Tablet Windows (ad oggi disponibile solo tramite Siseco)
- 3. Uniformità tema grafico:** nell'uso da diversi ambienti quali IOs, Android, Win8

WIN8



IOs



Android



APP CRM MOBILE

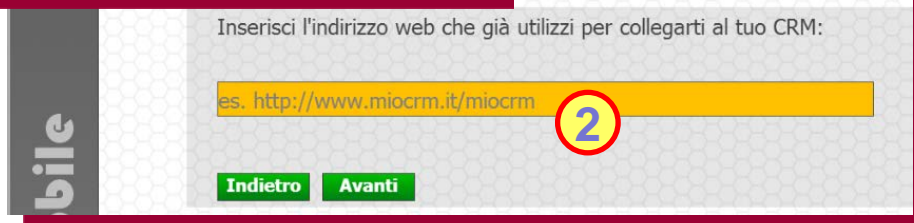
Avvio APP semplificato

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

Con il Wizard più facile l'avvio dell'App su Tablet e SmartPhone!

L'APP CRM Mobile, una volta scaricata sul proprio terminale, col wizard di configurazione richiede pochi semplici passi per l'avvio del proprio CRM Mobile:

- 1. Scelta ambiente:** dopo il download dell'APP viene richiesto quale ambiente attivare: demo o su proprio CRM
- 2. Selezione del proprio CRM:** è sufficiente l'inserimento dell'URL CRM usata dal PC (l'App ricaverà automaticamente l'indirizzo del CRM Mobile associato), si aprirà quindi la maschera di Login.
- 3. Login Automatico:** dopo il primo login sarà impostabile il login automatico (con menù Opzioni, Accesso Rapido) che eviterà l'inserimento dei dati di autenticazione ad ogni accesso.



La variante del tema Ocean ora anche nelle pagine Simple#!

easy

Nella realizzazione delle pagine Simple#, tramite l'uso di Classi HTML (CSS), è possibile impostare l'adattamento automatico del layout grafico alla variante del tema Ocean usata dall'utente.

1. **Scelta box con testo:** box con sfondo e testo in 4 tipi diversi (Base: testo grigio su fondo bianco).
2. **Scelta testo:** testo in uno dei 4 colori. La leggibilità è funzione dello sfondo.
3. **Sfondo:** visualizzazione dello sfondo della variante.

La scelta avviene impostando il CSS di tabella per lo sfondo e quello di cella per Box e Testo. Gli altri attributi al testo, quali: Font Family/Size, dimensione, grassetto ... sono impostabili a piacere. Nel caso la pagina Simple# sia usata con temi diversi da Ocean essa verrà visualizzata col Colore Base.

Scelta Testo e box
nella proprietà
della cella

Visualizzazione Simple#
e corrispondenza CSS
con la variante usata

Scelta sfondo
nella proprietà
della cella

The screenshot shows the Simple# application interface with several callouts and property panels. The callouts point to specific elements in the interface:

- Color 1:** Points to the first row of the table.
- Color 2:** Points to the second row of the table.
- Color 3:** Points to the third row of the table.
- 1:** Points to the first row of the table.
- 2:** Points to the second row of the table.
- 3:** Points to the third row of the table.

The property panels show the following CSS classes and values:

- General Properties:** Class: SimpleSharp_Box_Color1
- Advanced Properties:** Class: SimpleSharp_Box_Color1
- Table Properties:** Class: SimpleSharp_Background

The table below shows the data for the 'Tutte le Anagrafiche' section:

Codice	Ragione Sociale	Telefono	Email	Città	Prov.	Agente	Stato	note
		00000000					Prospect	Azioni Sint
	AFERTEKNO - S.R.L.	0691802241		Pomezia	RM	Croci Mauro	Prospect	Azioni Sint
	ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE	02236951		MILANO	MI	Croci Mauro	Prospect	Chat (offline)

SIMPLE# Caratteristiche Multivalore

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



Anche in Simple# la gestione delle caratteristiche Multivalore!

Nella realizzazione delle pagine Simple# è disponibile un template “ Ambiente per Caratteristiche Multivalore”, che permette un’immediata gestione di questo tipo di Caratteristiche (Abbrev. CarMV).

Una volta caricato il template occorre personalizzare gli Oggetti Simple# necessari:

- 1. Recordset:** nei campi ID, SQL e Default va cambiato il numero presente con quello della CarMV.
- 2. Input:** nei campi ID, BindRecordSet va cambiato il numero presente con quello della CarMV.
- 3. Commit:** nel campo elenco RecordSet va cambiato il numero presente con quello della CarMV. (lasciare la Funzione Javascript Validazione già presente)
- 4. Javascript:** seguire le istruzioni ivi contenute per impostare la caratteristica e i valori possibili

Replicare gli oggetti 1 e 2 per ogni CarMV inserendo il loro richiamo in 3 e 4 .

Dopo la prova di funzionamento (5.) trasferire gli oggetti nella pagina di destinazione.

Esempio con due CarMV

Ragione sociale: SISECO SRL
Cognome: Lorenzetti
Indirizzo: Corso Sempione,
Città: SAN VITTORE OLONA
Nazione: Italia
Telefono: 03319351
PIVA:
Tipi di prodotti: OnLine
Caratteristica Multivalore: Quotidiani, Settimanali, Mensili
Tipi reti ICT usate: Telefonia, Telefonia_Mobile, Internet, Internet_Mobile
> Salva Anagrafica <

Nome: Roberto
CAP: 20028
Provincia: MI
Email: r.lorenzetti@siseco.it
Cellulare: 3482878361
Cod. Fisc.:

In blu le voci selezionate

Ragione sociale: 1
Cognome: 1
Indirizzo:
Città:
Nazione:
Telefono:
PIVA:
Nome: 1
CAP:
Provincia:
Email:
Cellulare:
Cod. Fisc.:
Tipi di prodotti:
Caratteristica Multivalore: 2
Tipi reti ICT usate: 2
<script>
Javascript
</script> 4
Commit 3

Selezione template CarMV

Personalizzazione Viste

Le informazioni come le vuoi tu nelle viste base del CRM!

IL CRM visualizza le informazioni nelle griglie secondo una struttura predefinita che però può essere personalizzata da personale esperto di SQL mediante la modifica delle viste associate.

Ogni vista è collegata ad una vista accessoria, con prefisso Columns in coda al nome, che definisce la dimensione e il titolo delle colonne. Elenco viste personalizzabili e menù da cui vengono richiamate:

1. **ClientiGrid:** menù “Anagrafiche CRM”, “Clienti e Prospect” o “Ricerca Avanzata”
2. **ContattiGrid:** menù “Anagrafiche CRM”, “Anagrafiche Contatti” o “Ricerca Avanzata” su Contatti
3. **MMOfferteGrid:** da Campagna in Multimedia, step “Gestione Offerte”, “Offerte”
4. **CarrelloGrid:** da Campagna in Multimedia, step “Gestione Offerte”, “Articoli”
5. **TT_ContrattiElencoGrid:** menù “Post Vendita”, “Contratti”
6. **MotiviGrid:** menù “Contact Management”, “Gestione Campagne marketing e Processi”

La modifica della vista avviene accedendo al DB ed aggiornando il relativo codice (ad es. con Microsoft SQL ServerManagement o con comandi precompilati via Query Analyzer del CRM). Si veda CRMHelp per le istruzioni.

Griglia Clienti e Prospect

ID	Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città	Cellulare	Email	Stato Cliente	provenienza	Tipo Cliente	MOROSO	Agente
8		Siseco	033193513111	SAN VITTORE OLONA		3359999999	Attivo			NO	
5		Nominativo di Esempio	018701870187	MILANO		33356564545	Attivo	Generica/N Cliente		NO	AG-Me
11		Topo	0234566799	MILANO						NO	
34		LJ Gioi	0809090940	MILANO						NO	
35		Besio	0809090941	MILANO		mal@balena.it	Validato			NO	AG-Me
26		Groletta	0809090942	MILANO						NO	
37		Amabile	0809090943	MILANO		info@asino.it	Da val			NO	
38		Avino	0809090944	MILANO		mal@ape.it	Valido			NO	
39		Termti	0809090945	MILANO						NO	
40		Zanzara	0809090946	MILANO						NO	
41		Candifo	0809090947	MILANO						NO	
47		Genovese	0809090960	SAN VITTORE OLONA						NO	
48		Tacchino	0809090955	SAN VITTORE OLONA						NO	
49		Boccaccio	0809090965	SAN VITTORE OLONA						NO	
50		Carannante	0809090165	SAN VITTORE OLONA						NO	
51		Balzano	0809091965	SAN VITTORE OLONA		mal@aquila.it	Attivo			NO	
52		La Bruna	0809091960	SAN VITTORE OLONA						NO	
10		Di Lernia	1234455667	TORINO						NO	
12		Colonna	01020202	TORINO						NO	
13		Cusumano	09019019	TORINO						NO	

Personalizza la visualizzazione delle informazioni nelle griglie del CRM secondo le tue esigenze

Ampliate le funzioni per l'integrazione del CRM con e/

CRM Sincro ampliato per sincronizzazione campi tra CRM ed e/ rel. 2.14:

- **Configurazione dello stato ON/OFF** da impostare su anagrafiche, contatti, sedi e impegni creati dal CRM nel gestionale.
- **Configurazione dello stato libero** da impostare su anagrafiche, contatti, sedi e impegni creati dal CRM nel gestionale.

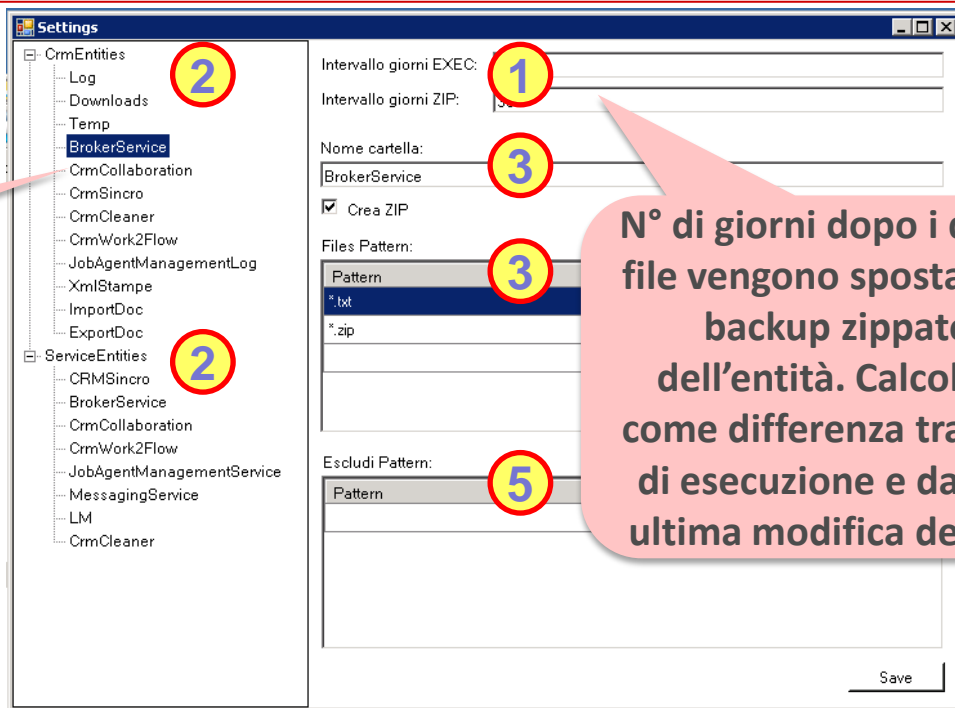


Servizio di pulizia di log e file temporanei nelle cartelle CRM

Il servizio di pulizia **CrmCleaner** permette la **pulizia periodica e personalizzata** del contenuto delle **directory usate dal CRM**. Esso viene configurato tramite il programma **Settings** presente nella directory **C:\Program Files\Servizi\CrmCleaner** del server ove è installato il CRM. Permette la configurazione di:

- 1. Intervallo cleaning:** impostazione dell'intervallo in gg dell'esecuzione pulizia e generazione file zip.
- 2. Entità da pulire:** per ogni entità è possibile specificare le seguenti regole di cleaning.
- 3. Directory di lavoro:** impostata automaticamente in funzione dell'entità selezionata.
- 4. File da cancellare:** impostazione dei nome file da ripulire *.txt, pippo.log, . . .
- 5. File da escludere:** impostazione dei nome file che non verranno ripuliti.

Configurazione delle regole di cleaning dei log e file temporanei del CRM



N° di giorni dopo i quali i file vengono spostati nel backup zippato dell'entità. Calcolato come differenza tra data di esecuzione e data di ultima modifica dei file.

Sempre più ricco il CRM HELP, o meglio, la CRM Wikipedia!

easy Il CRM HELP si arricchisce di nuovi contenuti:

- **Help:** allineamento ai contenuti delle ultime Novità 7.7.5
- **Documentazione:** due nuove sezioni per il download
 - Dei Modelli CRM aggiornati all'ultima versione per un rapido avvio del CRM.
 - Delle varianti più accattivanti del Tema Ocean per un'interfaccia grafica a propria misura.

Ricerca nella
CRM
Wikipedia

Nuove sezioni
• Modelli CRM
• Tema Ocean

The screenshot shows the CRM HELP website interface. On the left, a navigation menu is visible with a search bar at the top. The menu items include: Argomenti, Indice analitico, Glossario, IL CRM, FUNZIONALITA' CRM, ACCESSO AL CRM, USO DEL CRM, CONFIGURARE IL CRM, PERSONALIZZARE IL CRM, ESTENSIONE CRM MOBILE, INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI, AVVIO DEL CRM, MANUTENZIONE DEL CRM, FAQ, DOCUMENTAZIONE, CASI APPLICATIVI, and MODELLI. A yellow callout box points to the 'Cerca' search bar. Another yellow callout box points to the 'MODELLI' menu item. On the right, the 'NOTE DI RILASCIO' section is displayed, containing a list of updates and instructions. A yellow callout box points to the 'NOTE DI RILASCIO' title. A pink callout box points to the 'Ultime novità' text within the release notes.

NOTE DI RILASCIO

Ultimi aggiornamenti inseriti in CRM HELP

- Inseriti il manuale sulla [Sicurezza e Privacy](#) del CRM e gli aggiornamenti sull'uso della [Gerarchia](#). 28-mar-2014
- Ecco i contenuti della **release 7.7.0**, vedi [BCOM Novità 7.7.0](#) 5-gen-2014
- Inserite in CRM HELP le **istruzioni d'uso** per **7.7.0** 27-gen-2014
- Ecco i contenuti della **release 7.6.0**, vedi [CRM24 Novità 7.6.0](#) 9-dic-2013
- Aggiornato il manuale WebToLead il con servizio in **Cloud SILEADS**, vedi sezione DOCUMENTAZIONE. 29-nov-2013
- Nuovo caso applicativo **TELEMARKETING**: 4-ott-2013
- Aggiornamento [Griglia Estesa Simple#](#): 19-set-2013

Cosa fare sul browser per essere certi di vedere l'ultimo aggiornamento di CRM HELP.

- fare il refresh della pagina
- se si ha il dubbio di non vedere tutti gli aggiornamenti (es: menù dell'help ridotto) svuotare anche la cache del browser.

Cosa fare se l'operatività del CRM presenta irregolarità di funzionamento.

- Ricaricare la pagina (potrebbe essere scaduta la sessione dopo un lungo inutilizzo)
- Svuotare anche la cache del browser (potrebbe usare codice memorizzato localmente non più aggiornato).
- Effettuare nuovamente il login al CRM (potrebbero essere stati riconfigurati parametri sull'utente dall'Amministratore)
- Assicurarsi avere l'ultima release del browser
- Provare con un altro browser (nel caso di nuovi sviluppi sul browser non ancora allineati con quelli del CRM)