



Le Novità della versione 7.8.4 rispetto alla 7.8.2

Validità: febbraio 2016

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 7.8.4 rispetto alla 7.8.2

- easy** • ANAGRAFICHE
 - Trasformazione Sedi
 - Info da Social Lead
 - Nuovo Contatto Telefonico
 - Sintesi Hi-Sender
- OFFERTE E ORDINI
 - Righe escluse da sconti di testata
- easy** • MULTIMEDIA
 - Rischiodulazione Appuntamento
 - Controllo nuove Anagrafiche
 - Wizard inserimento in Campagna
 - Nascondi Menù Contestuale
 - Limitazione campagne per Agenzia
- SIMPLE#
 - Oggetto Telefonata
 - Template uso Telefonata
 - Template Social Lead

- easy** • SCHEDULAZIONE
 - Relazioni con Email
- SQL
 - Personalizzazione Viste TT
- CONFIGURAZIONE
 - Password crittografate
- CERTIFICAZIONI
 - Supporto SQL Server 2014
- easy** • APP CRM Mobile
 - Nuove Funzioni
- INTEGRATION
 - VOIspeed6
 - Social Lead
 - Rel. 02.16 di e/

ANAGRAFICHE

Trasformazione Sedi

Rel. 7.8.4 Pag.3 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Migliorata la gestione dei Grandi Clienti: la Sede come Anagrafica!

Per i Grandi Clienti la trasformazione delle Sedi in Anagrafiche amplia le funzioni di lavorazione CRM a questa applicabili: Appuntamenti, Opportunità, Offerte, Campagne, Help Desk, Report, ...

Tramite il parametro CK6049 è possibile attivare la funzione di trasformazione, in questo caso:

1. **Nella scheda della Sede** appare un pulsante “Trasforma in anagrafica” che genera l’anagrafica.
2. **Regole di trasposizione:** premendo il pulsante viene creata l’Anagrafica e vengono riportati prioritariamente i dati della Sede e poi i dati dell’Anagrafica madre.
3. **Trasformata la Sede** nella scheda della Sede vi sarà il pulsante di apertura dell’Anagrafica derivata.
4. **Aprendo l’Anagrafica derivata** vi sarà un messaggio che indica “Anagrafica derivata da Sede xx”

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 5 Stato: Validato Ragione Sociale: Chicco

Apri anagrafica **Trasforma in anagrafica**

ID 1 Stato Lavorazione

Cod. Sede 1 Descrizione: Magazzino

Cod. alt. Sede Pubblico: Si Predefinita Disabilitato

Tipo Sede Sede

Scheda Sede con pulsante di “Trasforma in Anagrafica”.

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 1011 Stato: Ragione Sociale: I-VAL di Giuseppe Catania

Apri anagrafica **Apri anagrafica derivata dalla sede**

ID 1002 Stato Lavorazione

Cod. Sede 123 Descrizione: sede di caronno

Tipo Sede

Scheda Sede con pulsante “Apri Anagrafica derivata dalla Sede”.

Anagrafica

Funzioni Aggiuntive Sintesi CRM Cerca... Esporta vCard

Anagrafica derivata dalla sede sede di caronno di I-VAL di Giuseppe Catania

ID 1018 Codice Rag Soc / Nome: I-VAL di Giuseppe Catania - sede sede di caronno

Stato Lavorazione Provenienza Stato

Scheda Anagrafica con indicazione di Anagrafica derivata dalla Sede yyy.

Conosci meglio il tuo Cliente ... con le informazioni da Social!

Il CRM tramite l'integrazione con Social Lead completa le informazioni di una Anagrafica o di un Contatto associandole ai profili social collegati al suo indirizzo Email (*). Caratteristiche:


- **Informazioni da profili social:** attività svolta, ulteriori indirizzi e-mail, verifica dell'identità, ...
- **Ricerca delle informazioni in oltre 300 fonti social** per fornire più dettagli sul singolo profilo

La scheda Anagrafica presenta l'immagine e i primi tre profili associati. Idem per la scheda Contatti.

The screenshot displays the 'Anagrafica' (Customer Profile) page in the Siseco CRM. The profile is for Roberto Lorenzetti, with ID 8 and Ragione Sociale 'Siseco'. The interface includes a top navigation bar with various icons, a 'socialLead' logo, and a list of three social media profiles: LinkedIn, Twitter, and Google+. Callouts highlight key features: 'Click per avviare l'associazione al profilo Social' (Click to start association with the social profile), 'I primi tre profili social trovati Click per aprire il Profilo Social' (The first three social profiles found. Click to open the Social Profile), and 'Immagine presente sul profilo. Click per aprire l'elenco di tutti i profili associati e per aggiornare.' (Image present on the profile. Click to open the list of all associated profiles and to update).

Chiama il tuo Cliente con un semplice click sul N° di telefono!

easy

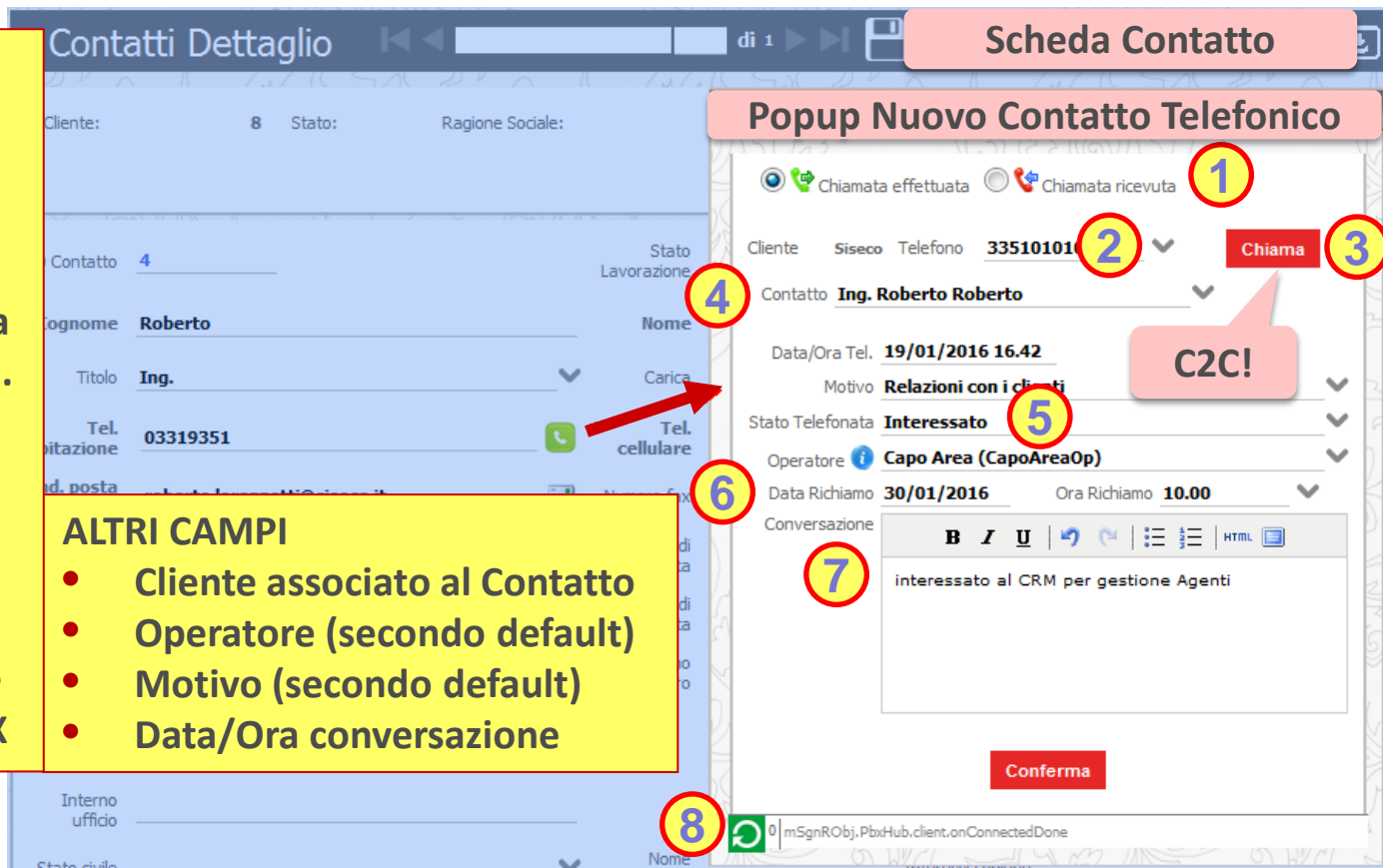
Tramite il pulsante Telefono  presente a fianco al campo Tel/Cell situato nelle diverse schede è possibile è aprire un popup con cui tracciare velocemente le chiamate effettuate (con C2C), o ricevute (come essere in Campagna). La telefonata viene associata all'entità che richiama il popup con C2C. Entità gestite: Anagrafica, Contatto, Appuntamento, Opportunità, Offerta, Appuntamento+Offerta

CAMPI PRINCIPALI

1. Indicazione chiamata effettuata o ricevuta
2. N° da chiamare con selezione tra i numeri presenti nella specifica scheda e in Anagrafica.
3. Pulsante di chiamata telefonica "Click2Call"
4. Nominativo Contatto
5. Stato Telefonata
6. Data richiamo
7. Note di Conversazione
8. Stato connessione PBX

ALTRI CAMPI

- Cliente associato al Contatto
- Operatore (secondo default)
- Motivo (secondo default)
- Data/Ora conversazione



The screenshot displays the 'Scheda Contatto' (Contact Card) interface. A 'Popup Nuovo Contatto Telefonico' (New Contact Call Popup) is overlaid on the right side. The popup contains the following fields and elements:

- 1. Radio buttons for 'Chiamata effettuata' (checked) and 'Chiamata ricevuta'.
- 2. 'Cliente' field with the value 'Siseco' and a dropdown arrow.
- 3. 'Telefono' field with the value '33510101' and a dropdown arrow.
- 4. 'Contatto' field with the value 'Ing. Roberto Roberto' and a dropdown arrow.
- 5. 'Data/Ora Tel.' field with the value '19/01/2016 16.42'.
- 6. 'Motivo' field with the value 'Relazioni con i clienti'.
- 7. 'Stato Telefonata' field with the value 'Interessato'.
- 8. 'Operatore' field with the value 'Capo Area (CapoAreaOp)'.
- 9. 'Data Richiamo' field with the value '30/01/2016'.
- 10. 'Ora Richiamo' field with the value '10.00'.
- 11. 'Conversazione' field with a rich text editor containing the text 'interessato al CRM per gestione Agenti'.
- 12. A 'Chiama' button (3) and a 'C2C!' callout pointing to the 'Stato Telefonata' field (5).
- 13. A 'Conferma' button at the bottom.

The background shows the 'Contatti Dettaglio' (Contact Details) page with fields for 'Cliente', 'Stato', 'Ragione Sociale', 'Contatto', 'Cognome', 'Titolo', 'Tel. di chiamata', and 'Tel. cellulare'. A red arrow points from the 'Tel. cellulare' field to the 'Chiama' button in the popup.

Più informazioni sulle Newsletter inviate e sui click fatti dal Cliente!

easy

Da Sintesi CRM nel TAB Hi-Sender è possibile reperire le informazioni relative a:

- 1. Newsletter inviate (New):** elenco delle newsletter inviate con pulsante di apertura via HiSender.
- 2. Aperture e Click:** elenco dei click e delle aperture che ogni Indirizzo Email ha fatto sulle varie Newsletter. E' possibile richiamare tramite Hi-Sender il link cliccato dall'utente e vedere l'anteprima della Newsletter.
- 3. Stato iscrizioni per canale:** visualizza l'elenco delle Email con il relativo stato (Iscritto/ Disiscritto) per i diversi canali gestiti (mail, sms, posta, voce e fax) ognuno con relativa data di riferimento; con tali info viene anche aggiornata la "Privacy" nell'Anagrafica.
- 4. Analisi Eventi Newsletter (New):** ognuna con dettagliato N° inviate, N° aperte e N° con click.

NB: in questo report sono presenti solamente gli utenti che hanno APERTO/LETTO la Newsletter e/o cliccato un link della Newsletter.

1 Newsletter inviate

eMail	Data Evento	Action	IDNewsLetter	Oggetto	Riferimento	Url
a.caprioli@siseco.it	12/01/2016 10:07:12	Sent	10387	Parti per un Viaggio!	Anag. Email (1)	Visualizza Anteprima

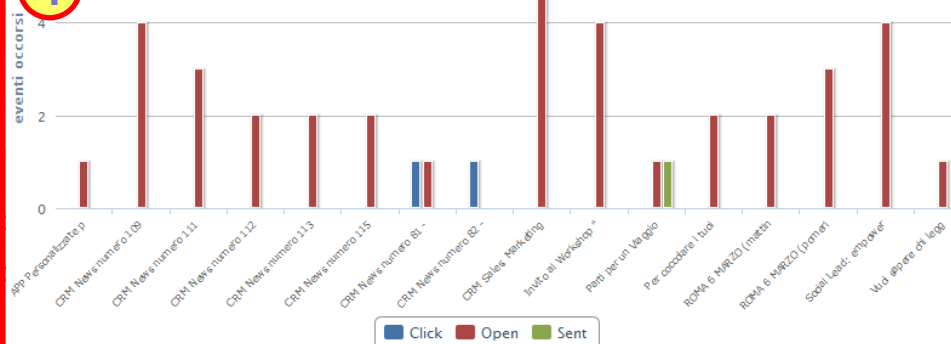
2 Aperture e Click

eMail	Data Evento	Action
a.caprioli@siseco.it	12/01/2016 11:06:37	Open

3 Stato Iscrizioni per Canale

eMail	Mail	Mail_Data	Sms
a.caprioli@siseco.it	Iscritto	24/02/2016	Iscrit
a.caprioli@siseco.it	Iscritto	24/02/2016	Iscrit

4 Analisi eventi news letter



OFFERTE E ORDINI

Righe escluse da sconti testata

Rel. 7.8.4 Pag.7 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Nell'Offerta escludi le voci di installazione dagli Sconti di testata!

Nell'Offerta è possibile escludere dal calcolo degli sconti di testata (Sconto1, Sconto2 e Sconto Pagamento) alcune righe che si desidera abbiano un prezzo netto e fisso. (Uso in B.O. e in step Offerta MM)

Le righe saranno identificate impostando uno degli stati di riga indicati nel nuovo parametro CK6010A. L'applicazione degli sconti al totale dell'offerta sarà quindi non più con la percentuale sul totale righe ma sarà calcolato escludendo le righe indicate. Riepilogo degli elementi di calcolo del totale offerta:

- **CK6010A:** elenco degli "ID stato righe" usato per escludere le righe dallo sconto di testata.
- **CK6010:** elenco "tipologia stato righe" da considerare per la somma del totale delle righe.

NB: le Sezioni marcate come "Materiale opzionale" non sono conteggiate ne nei totali ne negli sconti.

The screenshot displays the 'Offerta/Ordine' interface. At the top, there are navigation and utility icons. Below, the offer details are shown, including ID 83, Anno 2016, Data 08/01/2016, Stato 3) CONFERMATO, and Numero 82_154. A 'Totale Offerta' callout points to the 'Totale da Pagare' field, which is 1.615,54. Below this, there are fields for Sconto1% (10), Sconto2% (5), and Sconto Pagamento% (2). A 'Rimangono inoltre operativi i 4 sconti e le 2 maggiorazione di riga' callout points to these fields. At the bottom, there is a table of items with columns: NumRiga, NumOrdRiga, Tipo riga, Sezione, Codice, Prodotto, Quantità, Um, Prezzo Unit., Sconto 1, Importo, IVA incl., Stato riga, and Data conf. The table shows three rows of products, each with a 'NoSconto' status in the 'Stato riga' column. A 'Righe esenti da sconto' callout points to these 'NoSconto' entries. The interface also includes buttons for 'azioni aggiuntive', 'Sintesi CRM', 'Invia Mail', 'Genera revisione', 'Aggiorna totali', and 'Ricalcola prezzi righe'. At the bottom left, there is a 'SISECO' logo.

NumRiga	NumOrdRiga	Tipo riga	Sezione	Codice	Prodotto	Quantità	Um	Prezzo Unit.	Sconto 1	Importo	IVA incl.	Stato riga	Data conf.
5	835	A	1	PR1	prodotto 1 - prodotto 1	1		100	0	100	No	NoSconto	
10	8310	A	1	PR2	prodotto 2 - prodotto 2	2		200	0	400	No	Generico	
15	8315	A	1	PR3	prodotto 3 - prodotto 3	3		300	0	900	No	NoSconto	

MULTIMEDIA Rischedulazione Appuntamento

Rel. 7.8.4 Pag.8 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Il tuo Appuntamento subito rischedulato dopo un KO tecnico!

Nella gestione Agenda presente nel work flow della Campagna in Multimedia, l'Operatore può anche usare la funzione di rischedulazione appuntamento a valle di un esito negativo inserito dall'Agente. La funzione richiede una opportuna configurazione sia dello stato Appuntamento KO che dello stato Elenchi usato. Sequenza d'uso:

- 1. Presa Appuntamento:** l'Operatore apre lo Step Agenda e inserisce l'appuntamento per l'Agente.
- 2. Appuntamento KO:** l'Agente imposta l'esito negativo (es: KO per assente) che riporta automaticamente l'evento in Elenchi impostando il richiamo.
- 3. Reimposta appuntamento:** l'Operatore trova il richiamo, apre l'appuntamento dell'Agente in step Agenda e, dopo aver chiamato il cliente, rischedula lo stesso appuntamento ad una nuova data.

Il ciclo può anche essere ripetuto nel caso vi siano ulteriori KO sul medesimo appuntamento ☹

Per velocizzare le operazione di rischedulazione, tramite un parametro CC0036B, può essere fissato lo stato appuntamento dopo il KO; in alternativa dovrà impostarlo l'Operatore dallo step Agenda.

The screenshot displays the 'Multimedia Step Agenda' interface. The main area is a calendar grid for December 2015, showing appointments for various dates. A callout box with a pink background and a speech bubble icon points to a specific appointment slot on Friday, Dec 18th, at 12:00 - 13:00, labeled 'I-VAL di Giuseppe'. The callout text reads: 'Appuntamento riaperto per rischedulazione a nuova data'. On the right side, there is a vertical navigation menu with a red circle containing the number '3' next to the 'Agenda' item.

Time	Mar 15 Dic	Mer 16 Dic	Gio 17 Dic	Ven 18 Dic	Sab 19 Dic	Dom 20 Dic
10:13 - 11:11	I-VAL di Giuseppe					
10:25 - 13:00		IBM - sede sede di caronno - Ag.Agente2_ag -				
10:29 - 14:01			chicco2 - Ag.Agente2_ag - MILANO - (MI)			
10:16 - 14:11				chicco2 - Ag.Agente2_ag - MILANO - (MI)		
10:25 - 10:55					IBM - Ag.Agente2_ag	
12:00 - 13:00					I-VAL di Giuseppe	
13:55 - 15:05					IBM - Ag.Agente2_ag - ROMA - (RM)	

MULTIMEDIA

Controllo nuove Anagrafiche

Rel. 7.8.4 Pag.9 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Basta Clienti duplicati: prima dell'inserimento di una nuova Anagrafiche puoi controllare se è già presente!

In Multimedia - Nuova Attività, prima dell'inserimento di una Nuova Anagrafica sono stati inseriti i controlli su anagrafica già presente per evitare la duplicazione delle stesse. Sequenza d'uso:

- 1. Apertura Nuova Attività:** l'Operatore può ricercare un'anagrafica tra quelle su cui ha visibilità.
- 2. Ricerca Anagrafica:** Prima dell'inserimento di una nuova, l'Operatore può ricercare un'anagrafica tra tutte quelle presenti nel CRM usando Ragione Sociale + Provincia, o Partita IVA o Telefono.
- 3. Inserimento nuova Anagrafica:** l'Operatore, nel caso la ricerca sia negativa, può inserire la nuova Anagrafica tramite l'uso dello specifico pulsante.

I criteri di ricerca sono personalizzabili con la Stored procedure "Mm_Identificazione_RicercaCliente".

The screenshot displays the 'Inserimento nuova anagrafica' (New Customer Record Insertion) screen. At the top, a search bar contains 'Pierozzi' and a 'Cerca in tutti i campi' button. A red callout box labeled '2' points to the search bar with the text 'Ricerca l'anagrafica nell'intero CRM'. Below the search bar, the 'Ricerca anagrafiche' section shows search criteria: 'Ragione sociale: Pierozzi', 'Provincia: MI', and 'Partita IVA'. A red callout box labeled '2' points to the search criteria with the text 'Se l'anagrafica è libera puoi assegnartela'. Below this, a list of search results is shown, with the first entry being 'RAGIONE SOCIALE' and 'Nessun record trovato in base al'. A red callout box labeled '3' points to the 'Nuovo' button at the bottom of the screen. On the left, a pink speech bubble contains the text 'Criteri di ricerca per:' followed by a list: 'inizia con', 'contiene', and 'finisce con'. On the right, another pink speech bubble contains the text 'Se l'anagrafica è già presente ed assegnata puoi inviare una mail di richiesta Assegnartela.' The SISECO logo is visible in the bottom left corner.

MULTIMEDIA

Wizard inserimento in Campagna

Rel. 7.8.4 Pag.10 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Inserisci con pochi semplici passi le tue anagrafiche in Campagna!

In Contact Management con il “Wizard inserimento anagrafica in Campagna” l’operazione avviene in modo guidato permettendo di scegliere i nominativi da inserire e le regole di assegnazione agli Operatori. Dopo aver creato la Campagna (Motivo) occorrerà selezionare nel Wizard:

1. **La Campagna** e lo stato predefinito per l’inserimento del nominativo.
 2. **I nominativi:** uso filtri su Anagrafica, Riepiloghi Call Center , Appuntamenti, Opportunità, Offerte
 3. **Le esclusioni:** per anagrafica bloccata, per presenza già in altri motivi e/o in base allo Stato Elenchi
 4. **Le ripartizioni tra Operatori** in base a “Operatori selezionati” , “Anagrafica Cliente”, “Portafoglio” o “Gruppi selezionati”
 5. **La quantità:** per porre un eventuale limite al numero di nominativi inseriti
- Al termine viene dato l’esito dell’inserimento in Campagna con eventuali segnalazione d’errore e Log.

Wizard inserimento anagrafica in Campagna

Seleziona i clienti mediante

1)	2	Ricerca clienti	Ricerca Segnalaz./Contratti	Riepiloghi Call Center
		Totale clienti selezionati	0	Quali sono ...
2)	1	In quale motivazione vuoi aggiungere i nominativi		Nuovo motivo
3)		Selezionare lo stato predefinito per i nuovi inserimenti		
4)	3	<input checked="" type="checkbox"/> Escludi i clienti in stato di BLOCCATO (da Anag.Clienti)		
		<input type="checkbox"/> Escludi clienti in altri Motivi (selezionare quali)		
5)		Motivi		
		In base a Stato Elenchi		
6)	4	<input checked="" type="checkbox"/> Registra in un file TXT esterno l'esito dettagliato dell'operazione di importazione		
7)		Effettua assegnazione automatica utilizzando il seguente metodo	Assegnazione a Gruppi	
8)		Gruppi		
9)	5	Aggiungere al massimo 0		▼ nominativi 0 = Tutti

Tutte le informazioni necessarie sono state fornite al sistema.

MULTIMEDIA Nascondi Menù Contestuale

Rel. 7.8.4 Pag.11 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Senza menù contestuale l'Operatore è più concentrato sulle Call!

In Multimedia sono presenti menù contestuali in più punti; l'uso di queste funzioni aggiuntive talvolta possono far perdere più tempo all'operatore rispetto al fare la semplice chiamata. Ora con il Parametro CC6045 "Multimedia - mostra menu contestuale su Tab e griglie" è possibile disabilitare tale menù semplificando le operazioni che l'Operatore si trova a fare.

Nella multimedia il menù contestuale è attivabile con tasto destro su:

1. I Tuoi Richiami Scaduti
2. I Tuoi Nominativi Aperti da Contattare
3. Le Attività
4. Sul TAB del nominativo che si sta lavorando

Con CC6045 = No
Menù contestuale
ridotto alla sola
Gestione Attività

Con CC6045 = SI
Menù contestuale
completo

The screenshot shows the multimedia interface with a context menu open. The menu items are: Inizia l'Attività, Anagrafica, Gestione Motivo (Campagna), Visualizza Agenda, Visualizza Attività Precedenti, Vedi Note, Vedi Conversazione, Sintesi CRM, Situazione Cliente (testo), Situazione Cliente (maschera), Mappa azioni, Gestione Allegati dell'anagrafica, Modifica Nominativo, and Rimuovi dalla coda. A red box highlights the 'Inizia l'Attività' item, which has a tooltip that says 'Menu non disponibile - vedere parametro CC6045'. The interface also shows a top navigation bar with a hamburger menu icon (4), a search bar, and a list of active calls. Below the search bar, there are sections for 'I TUOI NOMINATIVI APERTI DA CONTATTARE' (2) and 'I TUOI RICHIAMI SCADUTI' (1). The 'I TUOI NOMINATIVI APERTI DA CONTATTARE' section has a table with columns: Data, Ora, Operatore, Rag. Soc., Città, Motivo. The 'I TUOI RICHIAMI SCADUTI' section has a table with columns: Data, Ora, Tipo Richiamo, Operatore, Rag. Soc.

Data	Ora	Operatore	Rag. Soc.	Città	Motivo
		CapoAreaOp	anag1		Relazioni con i
		CapoAreaOp	anag1		Relazioni con i
		CapoAreaOp	anag10		Relazioni con i

Data	Ora	Tipo Richiamo	Operatore	Rag. Soc.

MULTIMEDIA

Limitazione campagne per Agenzia

Rel. 7.8.4 Pag.12 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Più semplicità con la visibilità delle campagne per Agenzia!

Operando con più Agenzie il numero di campagne diventa più consistente, ora con la funzione "Visibilità Campagne per Agenzie" l'Utente vedrà solo le proprie con una semplificazione di gestione.

I vantaggi di lavorare solo con elenchi di proprie campagne sono per il:

1. **Supervisore dell'Agenzia:** che in Gestione Campagne vedrà solo le Campagne con l'Agenzia corrispondente a quella assegnata nella Scheda Utenti.
2. **L'Operatore dell'Agenzia:** che in Gestione Elenchi vedrà solo le Campagne con l'Agenzia corrispondente a quella assegnata nella Scheda Utenti.
3. **L'Operatore** vedrà, e potrà lavorare, anche le Campagne di altre Agenzie in cui il proprio Nominativo è presente tra i Gruppi assegnati alla Campagna.

NB: **Gli Utenti** che non hanno l'Agenzia impostata vedranno tutte le campagne.

La griglia Motivi, vista "Motivi_Grid", è stata aggiornata, pertanto eventuali personalizzazioni fatte vanno riportate nella nuova versione (la vecchia viene comunque salvata con il suffisso _782_xxx).

Gestione Campagne

Anno 2016 Visualizza solo Campagna Attiva Visualizza Tutte le campagne

Agente1_op - Uno Agente

Modalità di lavoro: Gruppi

Selezionare una o più campagne su cui si desidera operare. Non selezionare nulla per operare su tutte le campagne visualizzate. Tasto destro per ulteriori funzionalità...

ID	DESCRIZIONE CAMPAGNA
6	Relazioni con i clienti 2
4	Relazioni con i clienti - con poche Opp

1

Due campagne dell'Agenzia

Gestione Elenchi

TIPO	DESCRIZIONE
CRM	Relazioni con i clienti - con poche Opportunità
CRM	Relazioni con i clienti - Offerte
CRM	Relazioni con i clienti 2

2

3

Tre Campagne:

- Due campagne x l'Agenzia
- Una per l'Operatore per un'altra Agenzia



Verificare la configurazione per Agenzie nel proprio CRM

Oggetto Telefonata

In S# la potenza del Nuovo Contatto Telefonico con Click to Call!

Nella realizzazione delle pagine Simple#, con l'oggetto Telefonata, è possibile inserire un pulsante "Telefono" che permette di aprire un popup con cui tracciare velocemente le chiamate effettuate o ricevute (come avviene in Campagna). Il popup associa la telefonata all'Entità impostata (Cliente, Appuntamento, Opportunità, Ordine) e permette la chiamata telefonica immediata con Click2Call.

Un esempio d'uso è la realizzazione di applicazioni S# in cui la telefonata viene proposta all'operatore a fronte delle condizioni/processi implementate: Es: in singola Pagina S#, in Pagine S# collegate, in Wizard, ...

CAMPI PRINCIPALI

1. Scelta Entità
2. Chiave Entità
3. Nome Campo con il N° da chiamare
4. Codice JS da eseguire dopo il salvataggio dell'Attività

The screenshot displays the configuration for the 'TELEFONATA' object in the Simple# editor. The main configuration area includes the following fields:

- Id:** Telefonata1
- Caller:** cliente
- IDKey:** [[IDCliente]]
- IDKeyNumeroTelefono (riferimento ad oggetto input):** TxtNumeroTelefono
- OnSuccessScript:** (empty)

The 'Popup Nuovo Contatto Telefonico' dialog is also visible, showing the following details:

- Chiamata effettuata / Chiamata ricevuta:** (radio buttons)
- Cliente:** Siseco Telefono 335101010
- Contatto:** Ing. Roberto Roberto
- Data/Ora Tel.:** 19/01/2016 16.42
- Motivo:** Relazioni con i clienti
- Stato Telefonata:** Interessato
- Operatore:** Capo Area (CapoAreaOp)
- Data Richiamo:** 30/01/2016
- Ora Richiamo:** 10.00
- Conversazione:** Interessato al CRM per gestione Agenti

Red arrows indicate the flow from the 'TELEFONATA' object to the popup fields. Yellow circles highlight the 'IDKey' field (1), the 'IDKeyNumeroTelefono' field (2), the 'IDKeyNumeroTelefono' field (3), and the 'OnSuccessScript' field (4).

Template uso Telefonata

Con S# personalizza l'uso del Nuovo Contatto Telefonico con C2C!

Come modello d'uso del modulo "Nuovo Contatto Telefonico" con Click2Call, nelle pagine Simple# Vi sono tre Template personalizzabili che ne permettono il richiamo via Oggetto Telefonata o tramite stringhe HTTP.

- 1. Template nuova telefonata in iFrame :** Griglia su Entità Clienti che tramite un frame richiama via HTTP il modulo "Nuovo Contatto Telefonico".
- 2. Template nuova telefonata Modale:** utilizzo dell'Oggetto Telefonata in modalità popup sull' Entità Clienti con selezione da Griglia Anagrafiche.
- 3. Template nuova telefonata in Griglia:** Griglia su Entità Anagrafica che tramite "Azione su doppio click" attiva un popup che, via HTTP, richiama il modulo "Nuovo Contatto Telefonico".

1 ClickToCall in Frame su Clienti

2 ClickToCall con Bottone su Clienti

3 ClickToCall con griglia Clienti

Frame con Nuovo Contatto Telefonico

Popup Nuovo Contatto Telefonico

ID Cliente	Nome	tel.	calls
5	Chicco	018701870187	33356564545
8	Siseco	03319351	3351010999
1011	I-VAL di Giuseppe Catania	3387012682	3351010999
1013	IBM	3351010999	0201010101
1014	chicco2	018701870187	33356564545

ID Cliente	Nome	tel.	calls
5	Chicco	018701870187	33356564545
8	Siseco	03319351	3351010999
1011	I-VAL di Giuseppe Catania	3387012682	3351010999
1013	IBM	3351010999	0201010101
1014	chicco2	018701870187	33356564545

ID Cliente	Nome	tel.	calls
5	Chicco	018701870187	33356564545
8	Siseco	03319351	3351010999
1011	I-VAL di Giuseppe Catania	3387012682	3351010999
1013	IBM	3351010999	0201010101
1014	chicco2	018701870187	33356564545

Popup Nuovo Contatto Telefonico

Chiamata effettuata Chiamata ricevuta

Cliente Siseco Telefono 335101010

Contatto Ing. Roberto Roberto

Data/Ora Tel. 19/01/2016 16.42

Motivo Relazioni con i clienti

Stato Telefonata Interessato

Operatore Capo Area (CapoAreaOp)

Data Richiamo 30/01/2016 Ora Richiamo 10.00

Conversazione

interessato al CRM per gestione Agenti

SIMPLE# Template Social Lead

Anche nelle tue pagine Simple# puoi visualizzare le info da Social!

Nella realizzazione delle pagine Simple# è disponibile un template “Social Lead (Generico)”, che permette la visualizzazione in griglia dell’immagine proveniente da Social associata al Contatto.

Una volta caricato il template è possibile

- **Personalizzare la griglia** per la visualizzazione dei campi di interesse mantenendo la colonna con lo script HTML per il Social.
- **Dettagli da Social:** cliccando sulla riga si vedrà nell’area sottostante (tramite un JavaScript) si aprirà il riepilogo delle info Social.
- **Ulteriori Dettagli :** aggiungendo in griglia l’azione di apertura della Scheda Anagrafica sarà possibile accedere ad ulteriori dettagli Social e all’aggiornamento delle info relazionate.

In alternativa si potrà riportare il codice relativo alla funzione Social nella pagina Simple# di interesse.

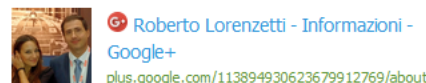
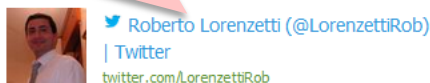
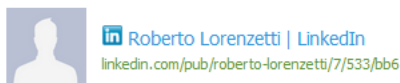
Lista Clienti

ID Cliente	Social	Codice
5									
8									
1011									

• Colonna Social con immagine Associata.
• Altezza righe adattata automaticamente al contenuto

Pannello con Javascript che visualizza il riepilogo delle info Social per la riga selezionata

Click per ricercare o aggiornare da Social



SCHEDULAZIONE

Relazioni con Email

Rel. 7.8.4 Pag.16 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Anche le Email inviate senza usare il CRM sono relazionate ai Clienti

Attivando l'esecuzione della nuova Schedulazione "Creazione relazione tra eMail e Anagrafiche e Contatti" tutte le mail inviate con client di posta elettronica diversi da quello presente nel CRM, vengono associate automaticamente alle Anagrafiche.

La regola di associazione sono in modalità OR e confrontano i destinatari della Email (A o CC) con:

- **Le tre Email dell'Anagrafica**
- **La Email del Contatto.**

Nel caso di corrispondenza della Email col Contatto dell'Anagrafica, l'associazione è fatta comunque sull'Anagrafica.

Lo scenario tipico è la sincronizzazione dell' Email con il protocollo IMAP.

Ad es: nel caso venga inviata ad un cliente una eMail da Microsoft Outlook (quindi tramite un contesto esterno al CRM e in uscita dal suo punto di vista), questo comando genera la relazione tra le parti.

Le mail inviate da client esterni al CRM (es Outlook) sono associate alle anagrafiche confrontando i campi campi A, CC con le tre Email delle Anagrafiche e la Email dei Contatti.



E/CRM

Personalizzazione Viste TT

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

IL CRM visualizza le informazioni del Trouble Ticket 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, il tipo e il titolo delle colonne.

Elenco viste TT personalizzabili e menù da cui vengono richiamate:

- **TT_SignalazioniGrid:** menù “Post Vendita – HelpDesk” → “Segnalazioni” → Griglia Segnalazioni
- **TT_ActivitaDettaglio:** menù “Post Vendita – HelpDesk” → “Segnalazioni” → Griglia Attività

Altre viste già personalizzabili:

- **Back Office:** Clienti, Contatti, Ordini, Appuntamenti, Opportunità, Contratti, Motivi
- **Multimedia:** Offerte, Carrello

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 “CRM Help” per le istruzioni.

Personalizza secondo le tue esigenze la visualizzazione delle Segnalazioni e delle Attività nel B.O. del CRM

ID	DESCRIZIONE	TIPO	NUMERO	DATA	PROBLEMA RICONTRATO	DATA PREV.	DATA SOL.	IN CARICO A	STATO	TIPO ATTIVITA'	PRIORITA'	FAQ	Assegni
20	Prova segnalazione 1 Hiv - Monitor Gus	Hardware	0000008	11/01/2016 11	da fare prova	11/01/2016 11		Capo Area	In corso ma g	Media	IBM		FAQ Assegni
13	test per riprova	Hardware	0000007	09/12/2015 11	aaaaaaaaaaaaaaaaaaaa	14/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat 0000002		FAQ Assegni
17	test 3 con contratto	Hardware	0000006	09/12/2015 11	ssss	15/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat 0000002		FAQ Assegni
16	test secondo SLA	Hardware	0000005	09/12/2015 11	gfdgsdfgdfgd	15/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat 0000002		FAQ Assegni
15	test sla	Hiv - Monitor Gus	0000004	09/12/2015 11	test111	15/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat 0000001		FAQ Assegni
14	test segnalazione	Hardware	0000003	09/12/2015 11	test1	09/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat		FAQ Assegni
13	prova 2	Hardware	0000002	30/11/2015 11	test 2	08/12/2015 11		Capo Area	Da Fare	Media	I-VAL di Giuseppe Cat 0000002		FAQ Assegni
12	test ibm	Hardware	0000001	30/11/2015 11	test			Capo Area	Da Fare	Media	Siseco		FAQ Assegni

ID	TIPO	ATTIVITA'	RICHIESTA	INIZIO	FINE	OPERATORE I	CONDIZIONE	DOVE	STATO	TIPO ATTIVITA'	PRIORITA'	FAQ
30	A	TIPICA OPERAZIONE A		19/01/2016 05	19/01/2016 05	Capo Area			Aperto	Consulenza	Media	FAQ
28	A	RIAVVIO SISTEMA		11/01/2016 11	11/01/2016 11	Capo Area			Aperto	Consulenza	Media	FAQ
28	A	REALIZZAZIONE REPORT		11/01/2016 11	11/01/2016 11	Capo Area			Aperto	Consulenza	Media	FAQ
27	A	ALTRA OPERAZIONE		11/01/2016 11	11/01/2016 11	Capo Area			Aperto	Consulenza	Media	FAQ

CONFIGURAZIONE

Password crittografate

Rel. 7.8.4 Pag.18 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Migliorata la sicurezza degli account E-mail e Collaboration!

Per incrementare il livello di sicurezza dei dati dell'Utente le password degli account Email e Collaboration vengono ora crittografate.

- **Le password degli account Email e Collaboration già presenti** nel database del CRM vengono crittografate durante l'aggiornamento del CRM se la versione di partenza è precedente alla 7.8.3.
- **Le nuove password** inserite saranno anch'esse crittografate.

NB: vengono crittografate le password presenti in tutte le connessioni configurate per la pubblicazione che si sta aggiornando.



Certificazione operatività con Microsoft SQL Server 2014

Certificato l'uso del CRM con nuovo "Microsoft SQL Server 2014".

Si raccomanda di impostare l'operatività al livello di compatibilità "SQL Server 2012", o precedente, per un corretto funzionamento.



APP CRM MOBILE

Nuove funzioni

Rel. 7.8.4 Pag.20 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Sempre più funzioni a supporto delle tue attività CRM in mobilità!

easy

L'APP CRM Mobile con la versione 2.6.4, già integrata con la rel. 7.8.4 del CRM, ha le seguenti nuove funzionalità:

- **Filtro in base alla gerarchia soggetti:** su appuntamenti, opportunità e ordini.
- **Gestione dei filtri di visibilità e di aggiornamento:** in base agli stati back office per gli appuntamenti, le opportunità e gli ordini.
- **Possibilità di gestire permessi** per aggiornamento, inserimento e cancellazione su ogni singola funzione in base all'utente.
- **Caricamento di Ordine migliorato:** è ora possibile selezionare la quantità di ogni singolo articolo, prima di entrare nel carrello, direttamente dalla lista dei prodotti.



Tutte le funzioni
dell'APP CRM
sul tuo SmartPhone
o sul tuo Tablet



INTEGRATION VOISpeed6 (1)

Rel. 7.8.4 Pag.21 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

La Telefonia IP universale per le comunicazioni via CRM!

L'integrazione del CRM con il centralino VOISpeed6 amplia le funzioni e gli scenari d'uso applicativi, permettendo agli Operatori di velocizzare le operazioni di comunicazione col Cliente e di interagire real time con i dati relativi. Le principali caratteristiche di VOISpeed6 sono:

- **Universalità** nella compatibilità con qualunque tipo di terminali e linee telefoniche
- **Operatività multiplatforma:** On Premises, in Cloud, in CLOUD MultiTenant (Centralini virtuali)

I terminali possono essere:

- **Telefoni IP** con un'interfaccia (GUI) installata sui PC dei singoli utenti o usata via WEB HTML5
- **Applicazioni VOIP:** compatibili con lo standard SIP, installate sul terminale: PC, Tablet, SmartPhone

L'integrazione del CRM con VOISpeed6 è realizzata tramite il modulo **WEBAPIV6** che permette, tramite una semplice "connessione HTTP", di creare WebSocket con cui scambiare Metodi ed Eventi.

Migliore integrazione:
modalità WebSocket e
abbandono del Siphone.

Niente più OOPS!



Integrazione CRM con VOISpeed 6 in Cloud o in House



SISECO



INTEGRATION VOISpeed6 (2)

Rel. 7.8.4 Pag.22 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali*

Puoi scegliere il terminale e la GUI più adeguata alle tue esigenze!



- Win
- MAC OS
- iOS
- Android
- Google Chrome

Alcune tipologie di terminali e client

Win

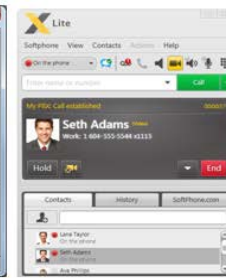
Terminali Software



Client User Agent VoISpeed



Client MicroSIP



Client XLite – con videochiamata



Cuffie e Terminali Hardware



Solo certificate



Atcom



VOISpeed



Yealink



Polycom

La soluzione per gestire tutti i LEAD ... con info da Web e Social!

Il CRM integrato con Social Lead trasforma le semplici informazioni di un LEAD in profili completi con:

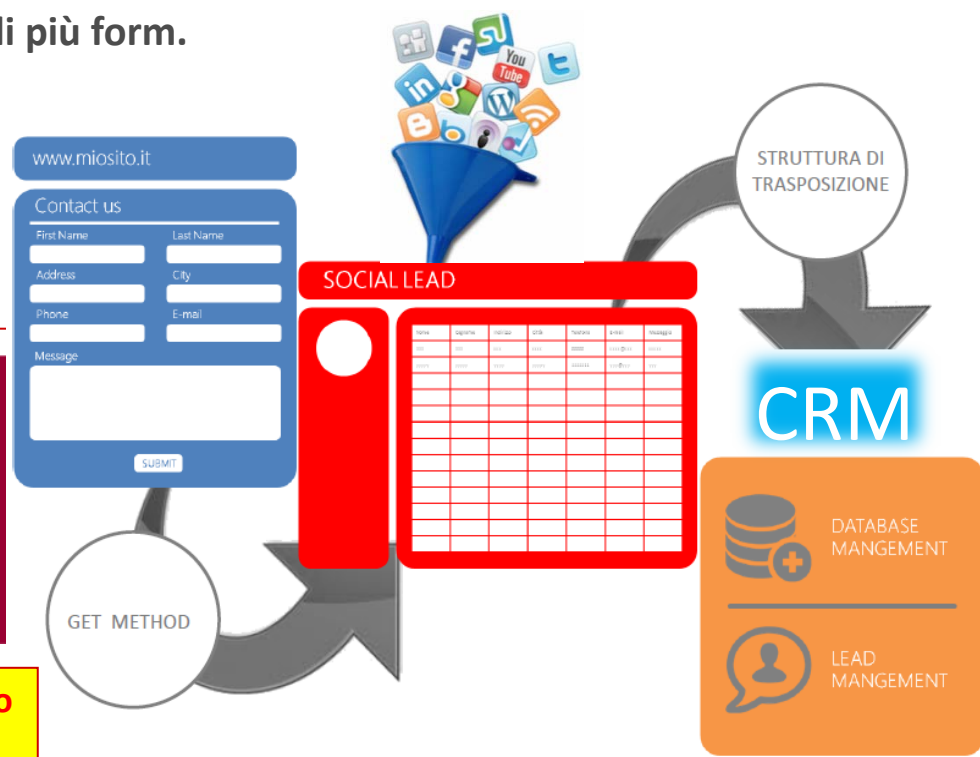
- **Informazioni da profili social:** attività svolta, ulteriori indirizzi e-mail, verifica dell'identità ...
- **Ricerca delle informazioni in oltre 300 fonti** per fornire dettagli sul singolo profilo .

Le principali funzioni del servizio Social Leads:

- Gestione Contatti multicanale con integrazione informazioni Web & Social.
- Tutte le richieste vengono inserite in un unico database in Cloud.
- Deduplica e normalizza con verifica online dei dati.
- Organizzato per PROGETTI per la gestione di più form.
- Ricerca cross Canale: associazione indirizzi Email ai profili Social.
- Verifica identità.
- Gestione ricerche, export in Excel, inviare Email di ringraziamento, ...



Category	Examples
Personal Profiles	facebook.com pinterest.com last.fm
Professional & Business	linkedin.com spoke.com zoominfo.com
Contact Details	addresses.com anywho.com
Media	picasa.com flickr.com youtube.com



Il servizio Social Lead viene attivato di default sul primo servizio SiLeads esistente (impostazione reversibile).

Integrazione del CRM con ERP e/ sempre aggiornata!

- **CRM Sincro aggiornato** per sincronizzazione campi tra CRM ed e/ rel. 2.16
- **Funzionalità di ricalcolo prezzi da ERP** disponibile anche nell'Offerta inserita da BackOffice oltre che in Offerta da Multimedia
- **Avviso all'utente che il tipo dell'anagrafica è stato impostato a "Cliente"** quando viene salvata un'anagrafica comune che ha compilato almeno uno dei seguenti campi: zona, sottozona, gruppo clienti, listino, sottoconto, condizioni di pagamento o codice IVA.

