



Le Novità della versione 7.8.6 rispetto alla 7.8.5

Validità: aprile 2017

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 7.8.6 rispetto alla 7.8.5

- **UTENTI**
 - Sfondo Pagina di Login
-  • **TODO**
 - Selezione Multipla Utenti
- **APPUNTAMENTI**
 - Rifissa App.to - Parametri
- **COLLABORATION**
 - Invio di SMS con Infobip
-  • **INTEGRATION**
 - Hi-Sender Piattaforma 9
 - Monitor Inbound
-  • **APP CRM MOBILE**
 - Novità versione 2.7.2
-  • **CRM HELP**
 - Nuovi contenuti: Videocorso

UTENTI

Sfondo Pagina di Login

Metti nella pagina di LOGIN al CRM l'immagine che desideri!

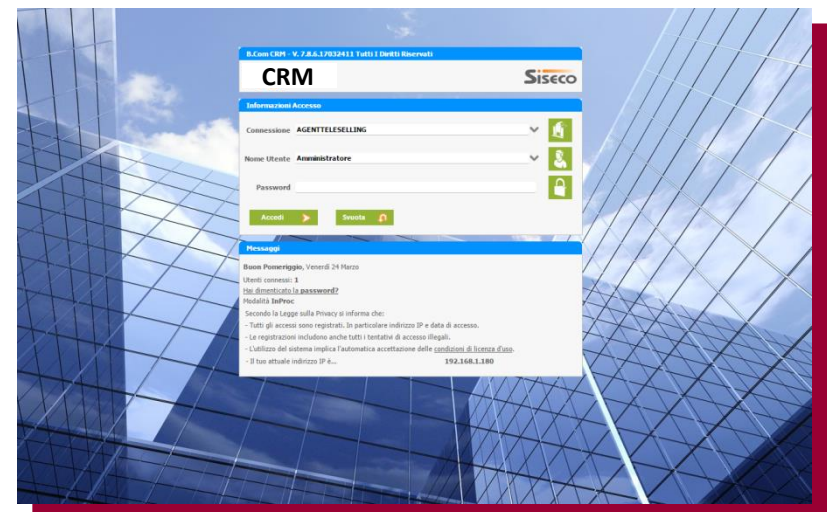
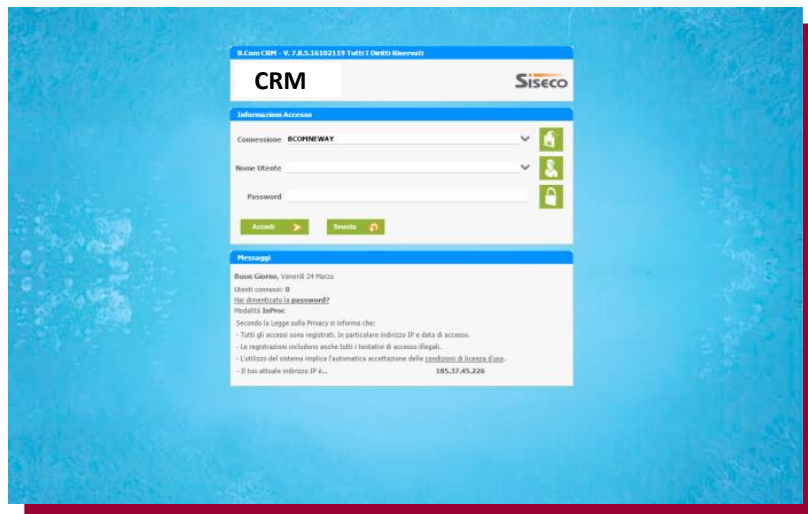
Lo sfondo della pagina di Login al CRM è ora personalizzabile con l'immagine aziendale o la tua immagine preferita.

Modalità:

- Sostituire l'immagine standard del CRM con quella desiderata nella cartella specifica dell'installazione CRM (istruzioni su Crm Help cerca "Pagina login" in Temi Grafici CRM).
- L'operazione va effettuata dall'Amministratore del CRM oppure, nel caso di installazioni in Cloud, dall'Assistenza CRM

L'immagine è presentata a tutti gli utenti del CRM qualsiasi sia la connessione utilizzata.

Dopo il Login viene visualizzata l'immagine di sfondo collegata al Tema assegnato per ogni utente



Selezione Multipla Utenti

Più semplicità nella scelta dei nominativi assegnatari del ToDo!

Nella gestione ToDo la griglia la selezione permette la scelta degli utenti è stata migliorata per renderla fruibile anche da client in cui non è disponibile il tasto control.:

1. Scelta mediante l'uso di checkbox
2. Scelta mediante l'utilizzo del tasto control+Click (questa modalità pre-esistente viene mantenuta)
3. Gli utenti assegnatari sono visualizzati per primi.

ToDo List di 1

ID:

Tipo: **Impegno Generico**

Cliente:

Inizio Scadenza:

Fine Scadenza:

Assegna a/i seguente/i utente/i: Tutti gli utenti

ID	Ass.	Descrizione	Tipo	Attivo
<input checked="" type="checkbox"/>		AG-Agenti [Agent - Agenti]	G	SI
<input checked="" type="checkbox"/>		AGENT [Agent]	G	SI
<input checked="" type="checkbox"/>		AG-Operatori [AG-Operatori]	G	SI
<input type="checkbox"/>		EVERYONE [All User - Tutti gli utenti]	G	SI
<input type="checkbox"/>		Performance_Ope [Analisi performance opera]	G	SI
<input type="checkbox"/>		GEO [Geo-TeleleMarketing]	G	SI
<input type="checkbox"/>		Nuova_Attivita_M [Nuova Attività in Multimed]	G	SI
<input type="checkbox"/>		RESA_OPERATORI [Quadro rendimento Opera]	G	SI
<input type="checkbox"/>		Supervisor [Supervisor]	G	SI
<input type="checkbox"/>		TELESELLING [TeleSelling]	G	SI

OGGETTO

Utenti selezionati visualizzati per primi

Più informazioni sugli Utenti

Selezione tramite spunta

Rifissa App.to - Parametri

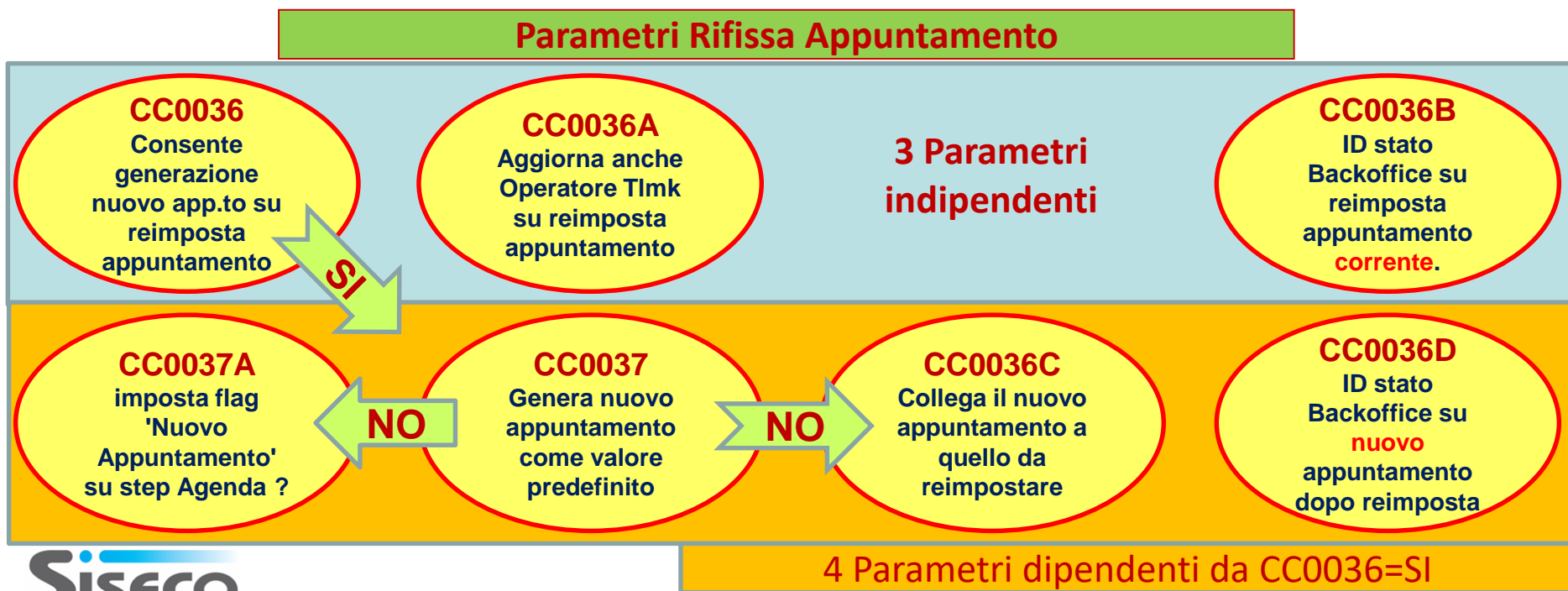
Maggiore flessibilità nel rifissa Appuntamenti non a buon fine!

Tre nuovi parametri per configurare al meglio l'operatività della procedura Rifissa Appuntamento per:

1. Collegare il nuovo appuntamento a quello da re-impostare" (CC0036C),
2. Definire lo stato per il nuovo app.to (CC0036D)
3. Impostare l'uso della flag 'Nuovo Appuntamento' nello step Agenda (CC0037A)

I parametri disponibili per Rifissa Appuntamento sono globalmente 7 e possono operare in congiunzione con **"Rifissa App.to da Agente con data Richiamo per Operatore"**

La seguente figura riepiloga la gerarchia e le interazione d'uso dei vari parametri.



Aggiornata l'integrazione per l'invio di SMS con Infopip

Si è aggiornata l'integrazione nel CRM per permettere l'invio di SMS con il nuovo servizio Infobip.

Caratteristiche:

- **Piattaforma professionale** per l'invio di campagne SMS a uno o migliaia di contatti in modo semplice, veloce e sicuro
- **Utilizzo tipico:** attività di marketing & service
- **API** per integrazione con piattaforme servizi (CRM, ...)



Più semplicità e più funzioni per le tue campagne email!

Tante nuove funzionalità con HiSender Piattaforma 9: un'interfaccia utente e una navigazione rivisitata, disegnata per rendere più facile l'operatività e incrementarne la produttività.

Principali novità:

1. **Menù rivisitato:** con opzione a scomparsa in fase di creazione o modifica di un messaggio.
2. **Pagine con TAB:** per una navigazione più immediata tra informazioni della campagna email.
3. **Dashboard:** con dati statistici sulle campagne email con apertura dei dettagli relativi.
4. **Elenco messaggi Email:** unite le funzioni delle pagine "Elenco" e "Invia" per un miglior utilizzo.
5. **Riepilogo messaggio:** aggiunto nuovo bottone per modifica messaggio.
6. **Collaboration tool:** possibilità di gestire il flusso di collaborazione sui messaggi creati.
7. **Modelli email:** migliorata l'interfaccia e l'usabilità con anteprime, crea copia modello, ...
8. **Ricerca e Profilo destinatario:** nuova sezione con le principali info per ogni singolo destinatario.
9. **Email:** migliorata l'interfaccia e l'usabilità.

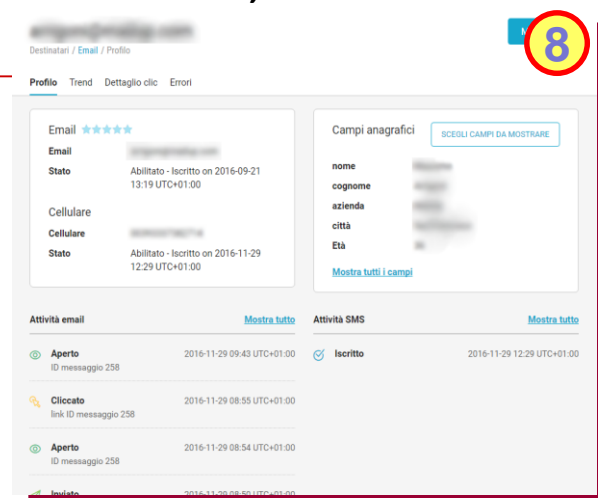
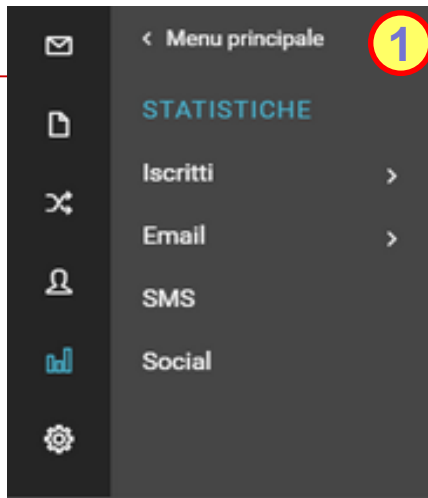
Su "CRM Help – Documentazione" 3 nuovi manuali "Hi-Sender 9" su Funzionalità, Uso e Guida

Newsletter

Configurazioni / Impostazioni lista / Proprietà / Generali

Generali Testata Piè di pagina Webhooks RSS

Generale Mittenti Iscrizione Disiscrizione



Monitor Inbound

Tutta l'attività del tuo Contact Center Inbound a colpo d'occhio!

easy

Il Monitor Inbound permette il controllo delle chiamate entranti gestite direttamente da VOISpeed6 o tramite campagne InBound del Contact Center/CRM. Principali funzioni:

- 1. Monitoring personalizzato:** definizione dei servizi da monitorare: Code; Gruppi, Telelettura, ...
- 2. Real time:** con dashboard di monitoring per singolo servizio e Operatori/Interni/Chiamate/Code.
- 3. Monitor Smart:** vista sintetica in Real Time delle statistiche di chiamate in ingresso con sliding automatico e progressivo avanzamento dei servizi con relativo stato.
- 4. Reporting:** con molteplici report sintetici e analitici di tutta l'attività svolta dal Contact Center.
- 5. SLA per servizio:** Qualità del Servizio con Alert specifici: per Attesa lunga, Telefonate brevi, ...
- 6. Accesso a Committenti:** possibilità di fornire loro un accesso "limitato" per verifiche in real time.
- 7. Multicompany:** unica piattaforma per gestione di più aziende.
- 8. Easy Use:** setup, configurazione ed uso semplici e uso stessa login VOISpeedV6.
- 9. Web Responsive:** per un uso da PC, Tablet e SmartTV.

Home Page

The screenshot shows the Home Page interface with a sidebar on the left containing menu items: Chiamate in Corso, Operatori/Interni, DashBoard, Monitor Real Time, Monitor Smart, Chiamate perse, Reporting..., Parametri di Configurazione, and Monitor Services. The main area features a large blue speech bubble icon and a grid of service buttons. Callout boxes point to the following elements:

- Utente Connesso
- Interfaccia client Telefonico
- Menù servizi
- Stato Utenti/Interni

Monitor Smart

The Monitor Smart dashboard displays the following data:

- 100% LIVELLO DI SERVIZIO** (Service principale)
- 99% ACCESSIBILITA' SERVIZIO** (Numero Dedicato 033193)
- NR° OPERATORI DEDICATI: 7**
- NR° OPERATORI LIBERI: 3,00**
- STATO CHIAMATE:**
 - ABBANDON: 0
 - GESTITE: 8,00
 - IN CODA: 4
 - IN GESTIONE: 7

Per uscire premere ESC, per proseguire velocemente premere ENTER.

Più funzionalità sul tuo Tablet e SmartPhone!

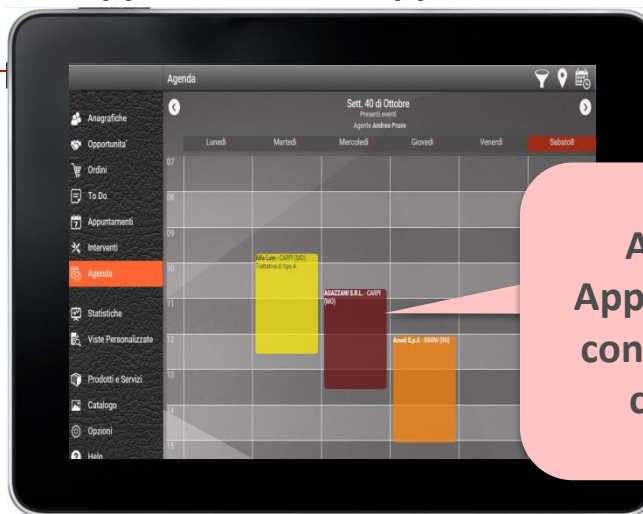
L'APP CRM Mobile si arricchisce per rispondere alle esigenze del personale in mobilità:

- Agenda rinnovata:** operante anche su SmartPhone oltre che su Tablet.
 - Visualizzazione e gestione di Appuntamenti, ToDo e Attività.
 - Appuntamenti colorati in base alla Categoria impostata (Stile Outlook).
 - Filtro degli Appuntamenti in base a Agente, Data e, tramite il Campo libero, sui principali campi dall'Anagrafica: Cliente, Indirizzo, Città, Prov., Tel1, Email1, Note e Stato.
 - Presentazione all'apertura degli indirizzi degli Appuntamenti del giorno/settimana.
- Caratteristiche App.to:** obbligo di compilazione e visibilità in funzione dello Stato selezionato.
- Viste Personalizzate(*):** ampliato il numero delle Viste personalizzate per Entità (prima era max 10).
- Ricerca Anagrafiche:** la ricerca per "Clienti vicini" è ora possibile per Zone e Sottozone.
- Ricerca su Viste Personalizzate:** è ora estesa a tutti i campi presenti a video.
- Anagrafica precompilata su nuovo Appuntamento, Opportunità e Ordine** in base al Cliente di partenza.

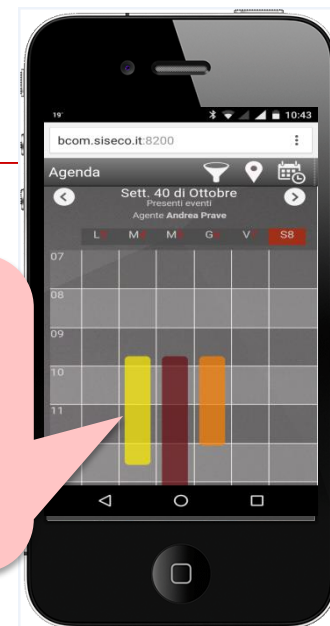
(*) VISTE

Ora collegabili alla singola entità del CRM (nel menù Offerte, Anagrafiche, ...)

Così si hanno più viste senza riempire il menu principale!



AGENDA Appuntamenti con Categorie colorate



Nuovi contenuti: Videocorso

Sempre più ricco con i Videocorsi CRM per la Tua Formazione!

easy Area Help on Line:

- Allineamento ai contenuti delle ultime Novità 7.8.6
- Nuove sezione con Videocorso di formazione base sul CRM:
 - 9 capitoli con oltre 15 video per oltre 15 ore con i nostri Esperti per la Tua Formazione.
 - Tutto completamente free, direttamente online o in download da DropBox .

Documentazione:

- Nuovi manuali: Monitor Inbound V6, Hi-Sender 9.
- Aggiornamenti manuali: Sincro ERP, Integrazione VOIspeed6.

The screenshot displays the CRM HELP interface. On the left, there is a navigation menu with 'Argomenti', 'Indice analitico', and 'Glossario'. The 'Glossario' section is expanded, showing 'VIDEOCORSO CRM' as the selected item. The main content area is titled 'NOTE DI RILASCIO' and contains text about updates to the CRM Help, including a section for 'Presentazione Novità rel. 7.8.6'. To the right, a list of video courses is shown, with the first one being '1.1 - Anagrafiche CRM'. A yellow banner at the top right of the video list reads 'B.COM - Videocorso di formazione base'. Two speech bubbles are overlaid on the image: one on the left pointing to the 'VIDEOCORSO CRM' menu item, and one on the right pointing to the video list, both containing promotional text.

Nuova voce Videocorso

Oltre 15 video con più di 15 ore con i nostri Esperti per la Tua Formazione

SISECO