



Le Novità della versione 7.8.8 rispetto alla 7.8.7

Validità: Maggio 2018

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 7.8.8 rispetto alla 7.8.7

- **GDPR – regolamento UE 679/2016**
 - Accettazione DPA all'accesso di un utente Admin
 - Link GDPR READY sulla pagina di accesso
 - Link interni per DPA
 - Altri adeguamenti CRM (parametri, crittazione password servizi)
- **INTEGRATION**
 - IFM #Phones
- **POST-VENDITA**
 - Visibilità dei prodotti
 - Visibilità "revisione"
- **ORDINI**
 - Modifica motivo collegato





AGGIORNAMENTO GDPR

INFORMATIVA DI SERVIZIO

LA SOLUZIONE

PER IL GDPR



**OBBLIGO DI ADEGUAMENTO
ENTRO IL 25 MAGGIO 2018
PER TUTTE LE AZIENDE
SANZIONI FINO al 4% del fatturato**



SANZIONI

- In caso di inadempimenti e violazioni al Regolamento, in aggiunta alle misure preventive e di richiamo/ingiunzioni (art. 58), l'Autorità di controllo può infliggere una sanzione amministrativa pecuniaria in misura **sino a 10 milioni di Euro o al 2% del fatturato mondiale annuo e nei casi più gravi sino a 20 milioni di Euro e al 4% del fatturato mondiale annuo del titolare nell'esercizio precedente.**
- E' lasciata poi ai singoli Stati membri la facoltà di stabilire ed adottare sanzioni relative a violazioni non espressamente coperte da sanzioni amministrative.
- Tali sanzioni dovranno essere in ogni caso effettive, proporzionate e **dissuasive.**

REGOLAMENTO UE 2016/679

*RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE
FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI
DATI PERSONALI, NONCHÉ ALLA LIBERA
CIRCOLAZIONE DI TALI DATI*

Il **25 maggio 2018** troverà piena applicazione il nuovo **Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR)**, che introduce importanti novità in materia.

Al seguente link

http://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_it.htm

è disponibile una panoramica sulle principali novità introdotte dal GDPR.

SISECO sta aggiornando le proprie soluzioni software per aiutarti a soddisfare i requisiti di *compliance* previsti dal GDPR.

1. Procedure di **autenticazione** per identificare univocamente il soggetto che accede agli applicativi.
2. Criteri di **generazione e protezione delle password conformi** alle *best practice* di sicurezza.
3. Sviluppo di funzionalità per il **tracciamento dei log degli accessi** e delle attività svolte.
4. Eventuali misure di **strong authentication** per l'accesso ai dati che richiedono un elevato livello di protezione.
5. Funzionalità dedicate alla attività di **monitoraggio da parte del titolare sull'attività svolta dagli utenti**.
6. Tecniche di **pseudonimizzazione e crittografia**, in base alla natura dei dati e alle caratteristiche del trattamento.

Accettazione DPA all'accesso di un utente Admin

E' necessario che il primo accesso dopo l'aggiornamento sia eseguito da un utente AMMINISTRATORE.

Questo è fondamentale in quanto verrà visualizzato il testo integrale del DPA (Data Processing Agreement) che deve essere accettato per poter accedere. La mancata accettazione chiude il CRM. E' molto importante che venga letto, scaricato e stampato in formato cartaceo per poter mantenere una copia fisica. Passando col mouse sul testo del DPA compariranno i tasti per il download e la stampa. Il sistema propone poi in calce al documento due tasti:

- **ANNULLA E CHIEDI CHIARIMENTI:** il CRM si chiude e torna sulla pagina di login. Al suo posto verrà lanciato il sistema di mail predefinito sul pc per l'invio a *privacy@siseco.it* di una mail in cui potrete richiedere dei chiarimenti (indicare i propri riferimenti e le domande che richiedono delucidazioni).
- **CONFERMA:** il contenuto del DPA si ritiene accettato. E' possibile accedere al CRM e proseguire, aggiornando il database. L'accettazione del documento invia automaticamente una mail di conferma a Siseco.

L'accettazione vale per TUTTE le eventuali connection presenti sulla pubblicazione del CRM.

GDPR 679/2016 - DPA

Per proseguire con l'utilizzo del CRM, si deve leggere ed accettare il documento premendo su CONFERMA.

GDPR 679/2016, Regole aziendali vincolanti in qualità di Data Processor di SISECO 1 / 8

**GDPR 679/2016, Regole aziendali vincolanti in qualità di
Responsabile esterno per il trattamento dei dati**
Versione del 5 maggio 2018

Questo accordo sull'elaborazione dei dati ("DPA") fa parte del Contratto di abbonamento principale o di altro accordo scritto o elettronico tra SISECO e Cliente per l'acquisto di servizi online (inclusi componenti offline o mobili associati), identificati come "Servizi".

Firmando il Contratto, il Cliente può accedere liberamente in questo DPA per conto proprio e, nella misura richiesta dai Dati applicabili Leggi e regolamenti sulla protezione, in nome e per conto proprio o delle sue consociate autorizzate. Solo per gli scopi di questo DPA, eccetto dove indicato diversamente, il termine

Annulla e chiedi chiarimenti CONFERMA

GDPR READY

Sulla pagina di login del CRM è presente un link che indirizza alla pagina informativa del GDPR NAVIGATOR.

<https://shop.siseco.com/products/gdpr-navigator>

b.com CRM - v. 7.8.8.18051115 Tutti i diritti riservati



	AGENTTELESELLING	▼
	Nome utente	▼
	Password	

ACCEDI

Buon Giorno, Mercoledì 16 Maggio

Utenti connessi: 0

[Hai dimenticato la password?](#)

Modalità **InProc**

Secondo la Legge sulla Privacy si informa che:

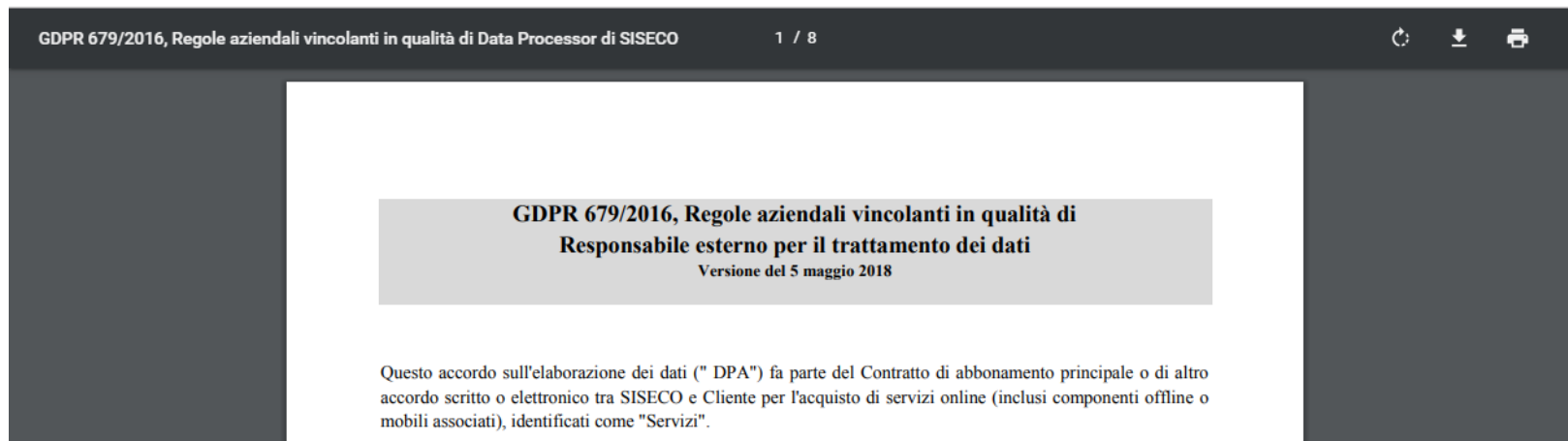
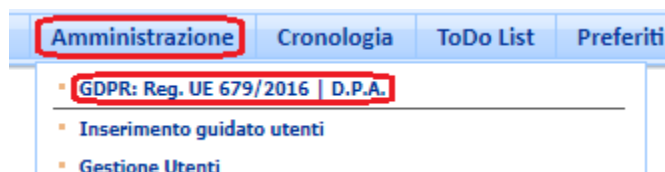
- Tutti gli accessi sono registrati. In particolare indirizzo IP e data di accesso.
- Le registrazioni includono anche tutti i tentativi di accesso illegali.
- L'utilizzo del sistema implica l'automatica accettazione delle [condizioni di licenza d'uso](#).
- Il tuo attuale indirizzo IP è... **192.168.1.200**

GDPR READY

GDPR READY

Una volta effettuato l'accesso al sistema, è possibile visualizzare il documento DPA (solo per amministratori).

Dal menu AMMINISTRAZIONE, premere sulla voce GDPR: Reg. UE 679/2016 | DPA



Adeguamento CRM

Password account:

- Crittografia password degli account mail: Collaboration / Email Impostazioni Account.
- Crittografia password Servizi Collaboration: Collaboration / Collaboration Account Exchange, Google e Office 365.

Amministrazione / Gestione Utenti

Opzione “Cambia Password al primo accesso”. Selezionandola dopo aver creato l’utente, al primo accesso quest’ultimo verrà invitato a modificare la propria password.

In **Utilità / Parametri della procedura** sono presenti questi parametri che regolano diversi aspetti:

- ELU002 Visualizza elenco utenti maschera accesso → consigliato a NO (per accedere al CRM si dovrà digitare manualmente il proprio nome utente).
- ELU004 Privacy: numero minimo caratteri password → minimo 8 caratteri.
- ELU005 Privacy: abilita conformità Password ai requisiti di complessità (a-z,A-Z,0-9,!£\$%...) → si consiglia di creare password che non possano essere facilmente carpite (es. non usare il nome della moglie, del marito, dei figli, dell’animale domestico, date di anniversari, compleanni, targhe automobilistiche, ecc).
- ELU006 Privacy: disabilita utente a seguito di N tentativi di accesso errati (0=Nessun limite) → consigliato a SI. In caso di accessi fraudolenti, l’utente viene disabilitato.

Adeguamento CRM

(segue Parametri della Procedura)

- ELU007 Export: consenti esportazione dati → da mettere a NO per tutti salvo ADMIN.
- ELU009 Privacy: impedisce utilizzo delle ultime N password (0=Nessun limite) → consigliato minimo a tre. Dopo il terzo cambio si potrà usare di nuovo una delle password già utilizzate.
- ELU013 Privacy: richiedi cambio password obbligatorio dopo N giorni (0=Nessun limite) → consigliato un minimo di 30 giorni.
- **Mascheramento dei valori dei parametro ELU015A ed ELU015B dopo l'inserimento.**
- ELU021 Cronologia accesso Entità: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni → consigliato 30 giorni.
- ELU022 Log delle operazioni: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni → consigliato 30 giorni.

Adeguamento CRM

Si consiglia inoltre di:

- non salvare alcuna password sul browser, soprattutto se la postazione pc si trova in locali pubblici o se è usata anche da altri utenti all'interno dell'ufficio.
- controllare e curare che vengano eseguite ciclicamente le copie di backup del database. Questo per avere una copia di dati integri e disponibili.
- conservare una copia di backup anche su un'altra macchina che non sia il server. Questo è consigliato perché nel caso in cui il server si guasti e sia totalmente irrecuperabile, avremo un'altra copia aggiornata disponibile.

Integrazione con IFM #Phones

L'integrazione del sistema telefonico al CRM permette di velocizzare le operazioni di comunicazione col cliente, evitando il dispendio di tempo e interagendo direttamente con i dati del cliente stesso.

Il CRM può essere integrato con la telefonia mediante diverse soluzioni IP PBX, con diversi livelli di integrazione e sicurezza.

A partire da questa versione in CRM è integrato anche con IFM #Phones.

Viene utilizzato un'interfaccia semplice ma efficace, che contiene tutti gli strumenti essenziali.

Quando l'utente entrerà nella Multimedia, il CRM e #Phones risulteranno integrati.

Può essere usato per attività di Outbound, Inbound e per la gestione Content Provider.

REQUISITI NECESSARI PER IL FUNZIONAMENTO

- Installazione di #Phones lato server, con creazione di apposito database.
- Installazione dell'applicativo sui pc client.
- Sistemazione di quanto necessario del CRM.
- Creazione e impostazione delle campagne nel CRM.

REQUISITI RICHIESTI SUL CLIENT:

- Presenza di Framework 4.5.
- Cuffie o telefoni certificate da Infomaster.

Per la lavorazione con sistemi predittivi come Content Provider, è necessario:

- Attivazione del modulo predittivo in CRM.
- Download e settaggio dei Servizi di #Phones sul server.
- Creazione e gestione di apposita campagna predittiva.



Setup IFM #Phones e impostazioni sul CRM

Download del setup client #Phones

Il setup può essere scaricato direttamente dal CRM e va installato sui client che utilizzeranno l'integrazione. Entrare nel CRM e, sulla toolbar in alto, premere la voce "VoIP". Quindi "INSTALLA IFM #PHONES INTEGRATION". La voce è presente anche sulle toolbar degli operatori.

Sistemazione "Opzioni" degli Utenti

Per utilizzare l'integrazione con IFM #Phones, è fondamentale selezionare questa opzione agli utenti utilizzatori. Si trova in Utilità / Opzioni, sotto il tab CTI. Vanno indicati:

- URL: digitare l'URL completo (inclusa la dicitura http://) da utilizzare per connettersi a #Phones. Es. <http://localhost:8088/>. Attraverso un websocket, la pagina del CRM e la componente #Phones riescono a colloquiare.
- Utente: inserire il nome dell'utente. All'apertura di #Phones dalla Multimedia l'utente risulterà già collegato. Se questo dato manca nelle Opzioni, all'apertura di #Phones l'utente dovrà inserirle per collegarsi.
- Cognome: inserire il cognome dell'utente (come sopra).
- Password: è la password di connessione a #Phones. Attenzione: non si tratta della password del CRM né dell'interno, è la password di accesso a #Phones. Come indicato sopra, se viene inserita qui, all'apertura della Multimedia l'utente si troverà direttamente collegato e subito operativo.
- Server #Phones: digitare l'indirizzo o il nome del server #Phones (facoltativo).
- Interno: digitare l'interno dell'utente (facoltativo).
- Prefisso: inserire l'eventuale prefisso per uscire con la linea, es. 0 oppure 9, ecc. (facoltativo).

Le campagne sul CRM (1)

Impostazioni per campagna Outbound a Gruppi con chiamate manuali

La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI.

Posizionarsi sul tab VOIP. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente SERVIZIO/CAMPAGNA di #Phones. Come divisore si utilizza la barra.

Il nome del Servizio da utilizzare lo si trova sul Server dove è installato #Phones.

Questa impostazione è obbligatoria: se manca, la campagna non può essere lavorata.

Sul server di #Phones si trova un'alberatura dove sono indicati i SERVIZI.

Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire *OUT TEST/Operatori*.

GENERALE	WORKFLOW	RICHIAMI/APP.TI	OPZ.AVANZATE	DOCUMENTI
MARKETING	VOIP	PREDICTIVE	GRUPPI	AGENTI/PRODOTTI
MESSAGGIO INTRODUTTIVO	E-MAILING	ALTRO	INBOUND	CAMPI PERSONALIZZATI

Servizio/Campagna #Phones Infomaster (Es : OutBound/Operatori)
N.B. Attivo solo nel caso di integrazione con #Phones di Infomaster (Verificare su opzioni utente - Tab CTI).

Solo se disponibile il modulo VOIP per le chiamate automatiche

Prefisso LCR per le chiamate che vengono effettuate collegate a questa campagna
N.B. Si somma all'eventuale prefisso del servizio Predictive

#phones

#phones Modifica Servizio Visualizzazioni Str

Folders

- #phones (Server: 192.168.1.16, Utente
 - Agenti
 - Linee
 - Campagne globali
 - Servizi
 - IN TEST
 - Inizio
 - OUT TEST
 - Operatori**
 - Agenti
 - Linee

Le campagne sul CRM (2)

Impostazioni per campagne Inbound

La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI
Posizionarsi sul tab INBOUND. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente SERVIZIO/CAMPAGNA di #Phones. I valori sono divisi da una barra.

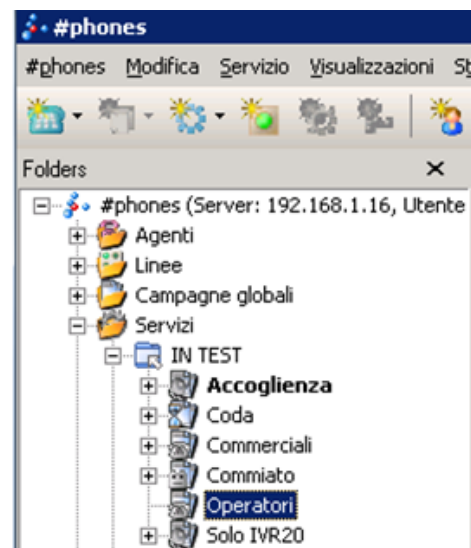
Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire *IN TEST/Operatori*.

GENERALE	WORKFLOW	RICHIAMI/APP.TI	OPZ.AVANZATE
MARKETING	VOIP	PREDICTIVE	GRUPPI
MESSAGGIO INTRODUTTIVO	E-MAILING	ALTRO	INBOUND

● Parametri Telefonate Inbound

Numeri Telefonici, gruppi di risposta gestiti o servizi collegati :

- IphoneBox - Es: 800800800;0331341917
- Voispped6 - Es: 800800800;0331341917 oppure 'Assistenza'
- WildIX - Indicare 'wildix'
- #Phones - Es : 'InBound\Operatori'



Le campagne predittive sul CRM

Impostazioni per campagne predittive CONTENT PROVIDER

La gestione della campagna predittiva ha una gestione che necessita il perfezionamento di alcuni punti.

Il motivo si crea nei modi consueti. Sulla campagna si indicano la modalità di lavoro “Predictive” e l’application “Infomaster”.

Posizionarsi sul tab PREDICTIVE e compilare manualmente il campo indicato, inserendo rispettivamente il nome del Servizio e la Campagna #Phones, questa volta divisi da una virgola.

Per la lavorazione predittiva, è necessaria l’impostazione di un particolare file (si rimanda alla documentazione).

The screenshot shows the 'Gestione Campagne' interface. Key elements include:

- Header:** 'Gestione Campagne' with navigation icons and a date range 'di 1'.
- Form Fields:**
 - Codice Motivo: 110 Outbound
 - N° Nominativi: 0
 - Data rif. inizio: 23/02/2018
 - Data rif. fine: 23/02/2020
 - Descrizione: INFOMASTER CONTENT PROVIDER
 - Modalità di Lavoro: Predictive (R)
 - Application: Infomaster
- Buttons:** 'Rilavora' and 'HI-Sender' logo.
- Instructions:** 'Per utilizzare il modulo predictive - Contact Provider Infomaster :
 - Lettura documento integrazione : Integrazione IFM
 - Verifica installazione SifmContactProvider.dll : Link per il download
- Navigation Tabs:** GENERALE, WORKFLOW, RICHIAMATI/APP.TI, OPZ.AVANZATE, DOCUMENTI. The 'PREDICTIVE' tab is highlighted.
- Linee Predictive ATTIVATE [10]:**

Linea	Intervallo (min)**	Numero Tentativi	Priority Gap
Non Trovato/Non Risponde	30	20	0
Fax	60	5	2
Segreteria	30	20	0
Risposta IVR	5	5	1
Abbattuto su Ring	5	30	-3
Passaggio ad operatore	5	30	-4
Abbattuto su Risp.	5	30	-4
Riconoscimento Errato	60	25	1
- Footer:** 'SISECO' logo.

Visibilità prodotti nei Contratti Post-Vendita (nuovo parametro)

easy

Col CRM posso inserire dei Contratti di assistenza Post-Vendita coi clienti finali.

Da questa versione è possibile mostrare o meno i prodotti disabilitati grazie ad un nuovo parametro.

Nota bene: il nuovo parametro lavora di concerto con il “TT0010 Help Desk - Contratti: seleziona i prodotti da listino”.

Quando il TT0010 è impostato a SI (quindi seleziono i prodotti oggetto di assistenza da un listino) posso scegliere se mostrare anche i disabilitati o renderli invisibili.

TT0010A: Help Desk - Se TT0010=SI nasconde i prodotti disabilitati (Default: NO)

- se il parametro è a NO, vedo anche i prodotti disabilitati.
- se il parametro è a SI, vedo solo i prodotti attivi.

The screenshot shows the 'Help Desk - Contratto' interface. The main window displays a list of products/services covered by the contract. A modal window titled 'Inserimento contratto:selezione Prodotti/Servizi' is open, showing a table of available products/services. A red box highlights the 'Aggiungi' button in the modal window, with a callout bubble pointing to it that says 'Aggiungi prodotti'.

CODICE	DESCRIZIONE	PROGR.	VA
ABITO	ABITO MODELLO "AA" base	1	AE
ABITO	ABITO MODELLO "AA" base	2	CO
BFSHOP_ABBONAMENTO	BusinessFinderShop	1	
CAM	CAMICIA UOMO X	2	BU

CODICE	DESCRIZIONE	VARIANTE	COD. MACRO 1	COD. MACRO 2	MATRICOLO	
<input type="checkbox"/>	00000					Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	001	Monitor LCD			Articoli Dettag	Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	001MIO PROD IL MIO PRODOTTO PREFERITO					Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	06_contatti	tracciato 06 Contatti				Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	1					Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	123	PRODOTTO 123	ADSL	ADSL seconda		Nuova mat.
<input type="checkbox"/>	123123123					Nuova mat.

Numero ordine con eventuale revisione



Quando si crea un nuovo Contratto Post -Vendita per un Cliente, questo contratto di assistenza si può riferire ad un particolare ordine caricato sul Cliente stesso.

Se su questo ordine è stata fatta una revisione, da questa versione del CRM si potrà vedere. Si noti la sintassi che include “numero di ordine / revisione”.

Help Desk - Contratto

ID: Obsoleto: Cliente:

DATI NOTE PRODOTTI RINNOVI CARATTERISTICHE

Numero Contratto: **0000048** Descrizione:

Data prima sottoscrizione: **16/05/2018** Data inizio Forn.:

Cliente: **BRAINWAVE SRL** Tipo di contratto: **Supporto Base**

Data Inizio: **16/05/2018** Data scadenza: **16/05/2019**

Data disdetta: Costo al cliente: **0**

SLA: Costo fornitore: **0**

Num. Ordine: [Nuovo ordine](#)

Impostazioni predefinite per le attività legate al contratto (se non impostate verranno prese quelle pred

NUMERO	OGGETTO	DATA
N_0007386/2		04/05/2018
N_0007386		07/07/2017
6820_154507134	Trattativa di tipo A	09/01/2013
5775_121150741	Trattativa di tipo A	25/11/2010
2178_2008613205		13/06/2008

Gestione Offerte / Ordini

ID	Anno	Numero	R
<input type="checkbox"/>	13036	2018	N_0007386
<input type="checkbox"/>	7386	2017	N_0007386
<input type="checkbox"/>	6821	2013	6820_154507134
<input type="checkbox"/>	5775	2010	5775_121150741
<input type="checkbox"/>	2469	2008	2178_2008613205

Si vede l'eventuale revisione

ORDINI

Modifica motivo collegato

Modifica motivo collegato

easy

Quando un ordine o un appuntamento vengono generati da una telefonata, nella parte inferiore dell'entità stessa si può leggere la Campagna dove è stato generato.

L'appuntamento o l'ordine possono essere modificati dagli utenti che hanno i permessi per farlo. Se un utente non possiede questi permessi di modifica, non può modificare, aggiungere o rimuovere l'eventuale campagna collegata.

Offerta/Ordine

ID: 13002 Tipo: Ordine N° doc. ERP: Anno: 2018 Data: 01/02/2018 Numero: Versione: Stato: APPUNTAMENTO ACCETTATO Cliente:

Dati documento

Operatore: Balducci Daniele (O_BALDA) Agente: Agenzia: Agenzia Base Agenzia Base (AGZ000) Segnalatore: Mot. Rifiuto (1)/(2): Nostro Rif.: Magazzino: Qualità esito: Nessuno Data Q. n.:

Data inserimento Contratto: Confermato il: Data contratto:

Collegamenti documento

Motivo/Campagna: [0] SOLO OFFERTE e ORDINI(t) **Apri campagna collegata** **Modifica Motivo Collegato**

Il tasto è spento se l'utente non può modificare l'entità