

Parti Subito!

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa. impresoft non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto. I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.



SOMMARIO

<u>1.</u>	INTRODUZIONE	3
1.1 1.2	A COSA SERVE IL CRM ? INTEGRAZIONE ANAGRAFICHE CON L'ERP E/IMPRESA	3 3
<u>2.</u>	COME FARE PER	4
2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9	INSERIRE I NUOVI UTENTI DEL CRM CONSULTARE LE ANAGRAFICHE DI E/ INSERIRE UNA NUOVA ANAGRAFICA GESTIRE I CONTATTI CON I MIEI CLIENTI ATTUALI E FUTURI PREDISPORRE UN'OFFERTA IMPORTARE TANTE ANAGRAFICHE CHATTARE CON ALTRI UTENTI INVIARE UNA MAIL DAL CRM VISUALIZZARE L'AGENDA	4 4 6 7 9 10 10 10 11 11

impresoft 🛪

1.1 A cosa serve il CRM ?

Complimenti! Il tuo nuovo CRM web e' operativo, ora puoi subito iniziare ad ottimizzare le tue attività commerciali, di marketing e di post-vendita.

1.2 Integrazione Anagrafiche con l'ERP E/impresa

Hai il gestionale E/impresa di TeamSystem SpA?

Se così è, in pochi minuti avrai tutte le tue anagrafiche e prodotti nel CRM!

Grazie al servizio CRMSincro, avendo E/ già installato il processo di allineamento sarà predisposto in automatico. In pochi minuti saranno disponibili i seguenti dati di E/ su CRM, visibili come da immagine sotto riportata:

- Clienti/Fornitori con relativi Contatti e Sedi Diverse;
- Agenti;
- Articoli e varianti;
- Listini;
- Condizioni di Pagamento;
- Codici IVA;
- Provenienze (sorgenti);
- Magazzini (depositi);
- Località;
- Zone e Sottozone;
- Nazioni;
- Vettori;
- Porto;
- Lingue;
- Valute;
- Tipi di documento;
- Gruppi Clienti/Fornitori;
- Consensi Privacy;
- Reparti;
- Titoli;
- Qualifiche;
- Forme giuridiche;
- Settori di attività;
- Mezzi di trasporto

	Dati Anagrafici			
Ragione sociale:	SAMSUNG SPA			Cerca in google
Ref. Cognome:		Ref. Nome:		
Indirizzo:	CORSO MAGENTA	CAP:	20100	Dove si trova il lead/cliente
Città:	MILANO	Provincia:	MI	
Nazione:) Email:		Mappa Sat Ter Earth
Telefono:	027845852211] Fax:		
Cellulare:	027845852211	Web Site:		+
Note private:	В Т П чес	୨ ୯୦ 🖋	' iΞ ĝΞ HTML □]	Pering delo Grate National de la monorma de monorma de mo

Sintesi CRM

ATTURE VEN	DITA E/	FAT	TURE ACQUISTO	E/ SCADE	NZE E/				
PREVENTIVI	/	IMP	EGNI E/	ORDIN	IE/	DDT	VENDITA E	/ DDT A	CQL
STATO EVAS.	N. IMPEGNO	SERIE IMP.	DATA IMP.	TIPO DOC.	DEPOSITO	TOT. IMP.	TOT. IVA	TOT. DOC.	NE1
I	36		26/05/2010 0.00.00	30		140280,0000	28056,0000	168336,0000	140;
I	27		25/05/2010 0.00.00	30		36000,0000	7200,0000	43200,0000	360
								Reco	ords:



2.1 Inserire i nuovi utenti del CRM

Una delle prime cose da fare sarà quella di creare gli Utenti del CRM.

Per questo all'interno del menu "Amministrazione" (occorre essere un utente amministratore del CRM) è presente una procedura di "Inserimento guidato utenti".

\DI	EMOCRM2 🗙 🛛 🦉 Administra	ation	Area [Logged I	n] - ADMI >	< +
	Amministrazione Cronolog	gia	ToDo List	Preferiti	? Ce
	 Inserimento guidato utent 	i			
	 Gestione Utenti 		The second secon		
	 Utenti Connessi 				
	 Duplica profili 				
		- 1			

Che in modo semplice Vi guiderà alla creazione degli Utenti del CRM.

NB: gli AGENTI del Gestionale E/ verranno creati automaticamente all'interno del CRM, come utenti Disabilitati.

2.2 Consultare le anagrafiche di E/

Per consultare le anagrafiche andare su Anagrafiche CRM | Clienti e Prospect:

Menu Principale											
Anagrafiche CRM	Clienti e Prosp	ect 🔪									
Packoffica Comisor	Anagrafiche - F	licerca Avanza	ta .v.					Filtr	a: se		9. 1
	Soggetti: Agen	ti/Operatori/	Agenzie/Sea	latori	PORTUNI	TÀ IM	PORTO %	CHIUS.	CHIUS. PRE	VISTA	STATO
Provvigioni	Soggetti: gesti	one gerarchia			5912465	789	25		Settembre 20	11 F	Revisionato
Contact Management	Anagrafica pro	dotti e servizi		~	356549	1500	0 60		Settembre 20	10 1	PRE-SALES
	Zone: definizio	ne			45909	0	60		Settembre 20	10 1	TRATTATIVA
Post Vendita - Help Desk	70001 35505003	ione			903936	0	80		Ottobre 2010	1	INSERITA
μ.	Zone, assegnad	aone			141366	0	60		Gennaio 2011	. 1	INSERITA
☑ Hi-Sender	Zone degli age	nti			1635762	9800) 10		Gennaio 2011	. 1	TRATTATIVA
9	Assegnazione	Agenti			4613104	8	20			1	Revisionato
Stabelle	Agende degli a	genti			0635278	0	20				RATIATIVA
💯 Utilità	Blocco di Giorn	i/Orari in Age	nda		_			Chius. pre	vista \/ 🖄	🥪 (D) Rec	ords: 9 🕐 🥥
122	Importazione /	Anagrafiche da	File								
Analisi e Reporting								Filtr	a:		9. 1
Web Portal Light	OGGETTO	DATA INS	DATA ULTIMA MOD	UTENTE ULTIMA MOD	ТІРО	INIZIO SCAD	FINE SCAD	ENTITA'	COD ENTITA'	DESC ENTIT	٩'
MegaBiblos	seconda prova - cose da fare	17/05/2010 18.08.13	17/05/2010 18.08.13	ADMIN	Sentire Collega			CLIENTI	42	ddddddddd	ddd Letto
Posta Elettronica	ricordarsi di preparare presentazione	20/01/2011 18.53.45	20/01/2011 18.59.39	ADMIN	Sentire Collega	20/01/2011 16.50.00	20/01/2011 16.55.00	Clienti	8	Comune di Rin	nini Letto
	RICORDARSI DI										

impresoft 🔊

Vi troverete nella maschera di ricerca semplice della anagrafiche. Esempio: scrivere "*FOR*" per cercare tutte le anagrafiche che iniziano per "*FOR*" (oppure "*FOR" per tutte le anagrafiche che contengono FOR) e premere **INVIO** dalla tastiera o il tasto "**Cerca**" con il Mouse:

File Azion	i Strumenti ?		Clienti e Prospect				Chiudi Ricerca
Ricerca	ni		Cerca		Filtri Salvati:		
						Filtra:	S 11
ID - Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città	Cellulare	Email		
32 P_VET	R FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	0000000	PREGNANA MILANESE				
31 P_FOR	FORNITORE MANCANTE	0000000					
30 P_FERR	FORNITURE PROFESSIONALI LA FE	F 0000000	ACERRA				
<u>445</u>	FORNITURE PROFESSIONALI LA	A FERRAMENTA	SASSUOLO		info@fimospa.it		

I risultati trovati vengono mostrati in una griglia. Le varie colonne possono essere allargate o ristrette a piacimento. Se ci si posiziona su un dato parzialmente scoperto, il CRM apre un tooltip che riporta la descrizione intera. Questa interfaccia permette anche di ordinare i dati nelle colonne, tenendo premuto il tasto CTRL e selezionando quelle interessate. L'ordinamento sarà indicato nel CRM mediante piccoli numeri rossi:

ID		- Codice	Ragione Sociale	Telefono(1)	Città
	32	P_VETR	FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	00000000	PREGNANA MILANESE
	31	P_FORX	FORNITORE MANCANTE	00000000	
	<u>30</u>	P_FERR	FORNITURE PROFESSIONALI LA FER	00000000	ACERRA

Un'altra comoda funzionalità di ricerca di trova sulla pagina principale, nella parte alta. La ricerca viene effettuata su diversi campi, come le anagrafiche, i contatti, i soggetti, gli appuntamenti, le offerte, ecc. Le specifiche sui campi

cercati possono essere consultati premendo il tasto 🔍 che si trova di fianco alla cella. Per eseguire la ricerca basta premere sulla lente 🔎 o premendo **INVIO** sulla tastiera:

File	Nuovo	VolP	Amministrazione	Cronologia	ToDo List	Preferiti	?	for	\mathcal{P}	Utente: AMMINISTRATORE

I risultati vengono mostrati in questa interfaccia:

Risultati ricerca				8
I risultati de	lla tua ricerca [for]	si	ntesi CRM Mappa Azioni	
Click sull'icona o doppi	o click per aprire l'entità selezionata		Filtra:	9.1
🆄 Anagrafica	30 FORNITURE PROFESSIONAL: 00000000	ACEF	17/05/2010	
🌺 Anagrafica	31 FORNITORE MANCANTE 00000000		17/05/2010	
🎎 Anagrafica	32 FORNITURE VETRI & AFFINI 00000000	PREC	17/05/2010	

Quando si seleziona un'anagrafica, la riga si evidenzia e si accendono i tasti:

Sintesi CRM

: apre la sintesi relativa al nominativo scelto

Mappa Azioni : apre un'altra finestra che mostra tutte le azioni (attività, offerte, segnalazioni, ecc) eseguite sul nominativo, divise per campagna, es.:

Mappa Azioni		
ID 50 Rag Soc / Nome DUPLO	Referente	Colombo
Azioni su [DUPLOMATIC] 📧 🚍 💱 🔇		
E Attività CRM		
Morelli Stefano - DOC N°110_092511665 - 17/05/2011 - Nuovprogetto - TOT.0 - PRE-SALES		
🗝 🔮 Crespi 👘 - 12/11/2010 - Inviata offerta richiamare ric		
🗝 📽 Crespi - 10/11/2010 - offerta da inviare		
🗆 🗮 IL DOCUMENTO COLLEGATO È STATO ELIMINATO		
⊞ = Crespi - DOC №88_162922561 - 26/10/2010 - Nuovprogetto - TOT.0 - SOSTITUITA		
Campagna Telemarketing		

2.3 Inserire una nuova Anagrafica

Per inserire nel CRM i dati relativi ad un nuovo nominativo è necessario essere abilitati per questa funzionalità (l'utente amministratore ha sempre questa prerogativa) e seguire questi semplici passi:

- 📕 Gestione attività in alto a sinistra 1. Dalla tua homepage clicca sul tasto File Nuovo Opzioni Cronologia ToDo Li Anagrafiche CRM Opportunità in c office Services IN CARICO A Bianchi Sergio Bianchi Sergio Bianchi Sergio Nessuno Agente Contact Management Tab
- 2. premi il tasto NUOVA ATTIVITA' posto nel riquadro UTILITA' sempre sulla sinistra del browser.

MegaBiblos

re T	1 3					Attività Chiamata 00:00:00 00:00:00	
Operatore Codice Bianchi Ser	[Nessun messaggio impostato] [Nessuna Informazione presente per	questo STEP]				W	/orkflow
Counce Op (0) Nome Sergio Cognome Bianchi	Attività Chavata Image: Construction of the state o]9					
Utilità 🛛	Data Ora Operatore Non sono presenti nominativi	Rag. Soc.	Città	Motivo	Stato	Descr. Zona	🔛 Records: 0 😈
Contatti Presedenti							

3. Si aprirà la seguente finestra, attraverso la quale sarà possibile, cliccando sul tasto NUOVO CLIENTE, inserire un nuovo nominativo compilando i campi della maschera al punto 4 17

		Relazior Primo Cor Ricerca Clie	ni con i clienti Intatto (0) - PUB Inte	BLICO						\bigcirc		Attività Chiamata 00:00:11 00:00:00	o 🤆
eratore		[Nessun r	messaggio imp	ostato]									σĺ
dice Bianchi Sergio	٩	Ricerca glo	bale:				Cerca in tutti i car	npi			Ricerca	Avanzata	٦٢,
ne Sergio gnome Bianchi	-	Rag. Soc:					Cerca Svuota			€ AND (O OR		
ita h		Portafoglio	:			9	Città:					9	7/
nita		Tel(1):					Tel(2):						2
Nuova Attività		Cellulare:					Email:						
Contatti Precedenti		Cod Fisc:					P.iva:						
ività (0)		• Client	i								1	Nuovo cliente	l.
		ID	RAG SOC	TEL 1	TI	L2 CELL	COD FIS	с	P.IVA	CITTA'	EMAIL	Agente	
		Nessun clie	ante trovato										
												🐝 Records: 0 🕻	3
		Selezionare	e un motivo:	Relazioni con i cl	ienti		9						
		• Oppo	rtunità										
		ID	ANNO NU	IERO DATA	TEL1	TOTALE	OGGETTO	APPUNT	AMENTO	STATO	96 CH.	CAMPAGNA	
		Nessuna o	pportunità trovata										
												Records: 0 to 🖸	5



4. Con questa maschera è possibile inserire i dati principali necessari al caricamento di un nuovo nominativo. Se l'anagrafica è già presente, il programma proporrà il relativo avviso, controllando Ragione sociale \ Tel1 \ Cell1 \ eMail \ P.Iva \ Cod.Fiscale. Cliccando quindi su INSERISCI, si caricherà solamente l'anagrafica per poi ritornare alla vista precedente mentre cliccando su INIZIA ATTIVITA' si passerà alla finestra dove saranno gestibili le varie attività descritte nei successivi punti.



2.4 Gestire i contatti con i miei clienti attuali e futuri

Con questa procedura potrai gestire e monitorare i contatti con chi fa parte del tuo mercato di riferimento (sia dei clienti già acquisiti che dei clienti futuri - prospect o lead). Per iniziare questo processo, i semplici passi da seguire sono i seguenti:

- 1. Procedi come ai punti 1. e 2. del paragrafo precedente (2.1)
- 2. A questo punto nella finestra di ricerca, sarà possibile cercare (anche parzialmente) l'anagrafica desiderata, sia attraverso alcuni campi dedicati, sia attraverso una ricerca globale. Individuata l'anagrafica che ti interessa, seleziona la relativa riga sulla griglia e clicca su INIZIA ATTIVITA'.



3. Verrai indirizzato sulla seguente finestra da cui potrai effettuare l'azione che ti interessa nei confronti del tuo cliente (invio mail, fisso appuntamento, riporto conversazione telefonica, etc):

impresoft ⁊

Cogram Dig Cogram Dig Heat Att Cogram Dig Heat Att Cogram Dig Heat Att ANAGRAFICA (semplice	Inchi Sergio (1) (2) Inchi Sergio (2) Inchi Sergio Inchi Sergio I	N БАГА Image: State of the state	CONVERSALINE Desenantio ordina nº 38_132314344 del 27/05/20	e i trava il lead/cliente	Rajofferta 12 Image: Construction of the section of the sect
	STUAZ FATUR PREVEN STATO T Resources the State S	LONE NELLE CANPAGNE TODO LIST VENDITA E/ FATTURE AC TIVI E/ IMPEGNI E/ EVAS, N. POPCONO SERIE IMP. DATA IMP. 27 27/06/2010	ATTIVITÀ E CONTATTI CAR QUISTO I/ SCANCHZE (/ GRDINI E/ DOT TIPO DOC DEPOSITO TOT. JPP. TO 4140,0000 021	VENDITA E/ DOT ACQ L.TA TOL.DOC. NTTO ME .000 4960,000 416,000 0017029 000000	o < → ■ ■ ★
INVIO MAIL	Contactil and Con ADDAA SAA	00000 560050000 2015 Sectionets online of 12(12) File Model	2004 at 255000 obtes ((Predefinite de camp agas)	I parto Touri Phati-Indefinition Coloring Tablescond/Phati- Coloring Tablescond/Phati- Coloring Tablescond 2 (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)	Out Analyse Out Analyse Settors Opponunt Others Others Analy Analy Others There of the There of the There of the There of the
	Oppering prove a) Texter			ning o contra de la companya de la contra de la contra Contra de la contra de la c	€ Aprefa ≈ Aprefa Ø A Reportanema ₩ Esto
Contact Contact Service Servic	The cost of period & days.	(राज्यनावकराजाव) हिस्ता स्वर्थक वर्ष वर्ष में मुल्लाय कार्य के जिल्ला प्राण्य के स्वर्थकराज्य के स्वर्थकराज्य के स्वर्थकराज्य के स्वर्थकराज्य के स्वर्थकराज्य के स्वर्	Sin de 2005/000	O27854485 O27854485 O27854485 O27854485 O27854485 O27854485 O27854 O27854 O27854 O27854 O27854 O27854 O27854 O27854 O2785 O278 O2785	Verwaller Verwaller
AGENDA	31 Hay 2010 - 6 C	Account of the second s	dan 3 day Van 4 day	Aano Sun Seetaan Seetaan Con Goo	
2:00 1:00 1:00 1:00 1:00 1:00 1:00 1:00	valitza Blacchi 77 Viruulitza Ano. di la	een 🕅 Virusilitza Richiami			¥

4. Al termine sarà "sempre" necessario confermare l'esito finale dell'operazione (pagina ESITO)

	PUBBLICO		027854485 00.44 00.00.00.00		
20			00:41:08 00:00:0		
ontatti avuti con <i>KODA</i>	IK SPA			Werknow	
PERATORE	DATA	CONVERSIZIONE	ESETO	Dati Anagrafici	
Lanch Sergio Lanch Sergio	27/65/3989 15:36:17	Templements and as all 10006066 doi 10006000	Invata offerta Constitue Down out MOffert a		
1000 X-90			Berarda 2 13	Gestone Opportunit	
				Gestione Offerte	
Richigan and the sectors				o Offers	
Recent and the rest of the rest					
				Articol	FSITO attività
with the	Teatlating is cause		Conforma Ecitor	© Condizione Offi	Lon O attivita
	trattaura in corso		- Contenia Esto	P Repilopo Offerta	
e				Invio Email	
 Invia ad operatore 				Ø Agenda	
* Riservato				a truck	
C Pubblico				e ognina	
ichiama dal giorno	09/06/2010	alle ore 08:00 🔳 tipo di richiamo	192	 Dati Appuntamento 	
Situazione delle chiamate prece	identi per questo cliente nella campa	gna comente		Esito	
QUANDO	TURNO	TENTATIVE STATUTELEFONATE	TEPO UTELE		
giores	Matti-mi	1 Creatione Opportunit/J/Offerta	P NO		
9045	1048-1990	1 Deda effeta		32	
			Seconds i Z 🛈 😘	2	
		B Z U 📰 🗃 📰 📰 🗄 🗄 A • 💇 • Font size 🔹 • Font fatti	ly - 💷		
		😐 🛶 🚳 🗣 🔁 🛶 💕 🖃 💷 LA 🕹 12			
lemme mid sile me	No parlate cal titolare, service	ra interessato, 🤫			
	·				
Non-Met	Concercare per prevent	**		×	
	Contento / Gentile			S	

2.5 Predisporre un'offerta

1. Cliccando sullo step **GESTIONE OFFERTE** composto da 4 voci - testata, articoli, condizioni, riepilogo - è possibile predisporre l'offerta commerciale per il vostro cliente.

Relazioni con i clienti							A 441	Chiamata		
Primo Contatto (0) - PUBE Offerte	BLICO					541/36811	1 00:00:	55 00:00:00	¢ 4	> =>) == == 🔀 -
Contatti avuti con E	SA Software SPA								Work	cflow =
OPERATORE DA	ТА	CON	VERSAZIONE			E	STID		0	Dati Anagrafici
Nessuna attivita' per ESA Soft	ware SPA						0			Costione Operationity
							📫 🐝 Re	cords:		designe opportunita
Lista delle offerte								14	0	on one Offerte
						Filtra:		19.16	•	Offerte
ID ANNO NUM	IERO DATA	TEL 1	TOT. MERCE	TOT. IVATO	OGGETTO	STATO	ALL.	DOC E/		Articoli
Nessun offerta trovata								Records: 0 ΰ		Condizione Offerta
Nuova Offerta					Nuovo S	alva 🛛 Allegati d				Riepilogo Offerta
									Θ	Invio Email
Data doc. e/				Nº doc. e/					Θ	Agenda
Tipologia	Ordine			Stato	TRATTATIVA		<u>194</u>	-		Agenda
Lingua	Italiano		<u></u>	Listino	Listino principale			<u></u>		- Dati Annuntamento
Data di validità dell'offerta	28/05/2010			Porto						
Anno	2010			Data	28/05/2010				•	Esito
Magazzino	Deposito principale			Valuta	Lire		<u></u>			
Oggetto										
Vettore				Mezzo di trasporto			<u></u>			
Sconto1%	0			Sconto2%	0					
Pagamento	Tratta 30/60/90 gg			Sconto pagamento%	0					
Importo Totale	0			Importo Totale IVA	8					
Note Generali				Note Interne						

2. Dopo aver compilato i dati necessari e cliccato su SALVA, è possibile anche salvare l'offerta in E/ con l'apposito tasto ed attendere alcuni secondi il messaggio di conferma dell'avvenuta operazione.



impresoft 🔊

3. Al termine sarà sempre necessario confermare l'esito finale dell'operazione come indicato nel paragrafo precedente (2.2 – punto 4.)

2.6 Importare tante anagrafiche

Nel caso si debba importare liste composte da numerosi nominativi si dovrà utilizzare l'AdminTool dedicato, dove sono presenti le relative funzionalità.

La gestione di questa operatività è descritta nella GUIDA RAPIDA disponibile all'interno del programma.



2.7 Chattare con altri utenti

Il CRM prevede la possibilità di chattare con gli altri utenti connessi al programma. La finestra di chat si trova sulla pagina principale in basso a destra. L'utente può scegliere il proprio "status", ovvero se risultare:



- OffLine: l'utente è fuori dalla chat e non è visibile agli altri.
- OnLine: l'utente è contattabile e vicino al suo nome compare un simbolo verde
- Occupato: si utilizza quando non si vuole essere disturbati
- Invisibile: l'utente è in chat, può vedere chi si collega ma risulta invisibile per gli altri

Per scrivere ad un utente, basta selezionarlo dalla lista e comparirà un'altra piccola finestra che conterrà i testi della conversazione. Per mandare il messaggio, premere INVIO.

Se si manda un messaggio ad un utente che risulta "spento", li riceverà non appena entrerà nella chat.

Il tempo di "refresh" delle conversazioni è regolato dal parametro "ELU607-Chat: Tempo (in secondi) di verifica della presenza di nuovi messaggi (0 = Chat disabilitata)". Il default del sistema è di 2 secondi. Se il parametro viene messo a "0", la chat viene disabilitata.



CHAT PUBBLICA

E' possibile creare una chat pubblica invitando ad esempio tutti gli utenti.

Per crearla, premere sul bordo della finestra e scegliere CREA CHAT PUBBLICA, dare un nome alla stanza, scegliere quindi gli utenti e premere CREA.

		🥵 Chat Pubblica	Q		
		Inserire il titolo della chat pubblica (opzior UTENTI TUTTI	vale):		
		Selezionare gli utenti da inserire nella chat	pubblica:		
		Stefano	-		
S TIMININE		Eshvisio		👫 UTENTI TUTTI	00
🚯 Crea chat pubblica		DANIELE		АММ	28/06/2011 10:29
Chat (Online)	0	Simone	-	Creata chat	pubblica
Utenti:		>	Crea Annulla	>	

Cliccando sull'immagine di fianco al titolo della chat, si apre un piccolo menu con diverse funzioni:



E' possibile visualizzare la Cronologia, aggiungere o rimuovere utenti, uscire dalla Chat. E' anche possibile allegare la conversazione della chat verso un nominativo del database. La chat allegata sarà visualizzabile nella Mappa Azioni in Anagrafica.

2.8 Inviare una mail dal CRM

Nel menu **Posta Elettronica** si trova la voce "Posta Elettronica" per l'invio e la ricezione delle mail. L'interfaccia è simile a quella classica di un gestore di posta, con le varie cartelle sulla sinistra e la possibilità di visualizzare i messaggi sulla destra.

Grazie ad i tasti veloci è possibile creare una nuova mail, aprire una mail esistente, rispondere, inoltrare ed eliminare un messaggio. Vi è anche presente un tasto per la Ricerca Avanzata tra le mail (es. cerca per mittente, per parola, per data, ecc).

L'interfaccia della posta è simile alla seguente:



🕵 CRM Outlook	Nuova M	ail	pri Mail Rispondi Ris	spondi a tutti	Inoltra	na Ricerca Avai	nzata)		
Account Pubblici	Account	t Globa	ale >> Posta in arriv	0					
🗆 🗀 Account Globale	Visualiza	ra le m	ail deali ultimi 2 Mesi		Visualizza	Filtra:			Q 🐔
Dosta in arrivo	visualizz		an degir dicimi z riesi	An	agrafiche	There.			
Dosta in uscita	PRI	ATT	Ricevuto/Inviato	Da/A	Cc	Oggetto		Anagrafica	CAT
Posta Inviata	Nessuna m	ail trovat	a nel periodo selezionato						
Anagrafiche e Contatti									
S (1)									
Nome Tipo Indirizzo									
* = Contatto									
							-	(D) Records: 0 🥑	<mark>\$</mark> 🛞
	Antepri	ma Me	essaggio						
	💟 Inte	stazione	Messaggio						

In alto a sinistra troviamo il nome dell'account che sta spedendo/ricevendo le mail e le rispettive cartelle. Sotto vi è un riquadro per la ricerca veloce del contatto o dell'anagrafica.

Per poter spedire una mail, è necessario creare preventivamente degli account di posta (pubblici o privati, ovvero che possono essere utilizzati da chiunque o solo da un utente).

L'account può essere creato dal menu **Posta Elettronica | Account**. Serviranno le credenziali di posta per l'invio (SMTP), un nome utente ed una password. Il CRM può essere configurato anche per la ricezione della posta, in POP oppure in IMAP. Si può impostare ogni quanto scaricare la posta e se rimuoverle o meno dal server. L'account può avere anche una firma personalizzata.

L'interfaccia ha un aspetto simile al seguente:

Gestione Email Account	di 1 🕨 M 🛃 🛃 👍 🗠 ×2 🗙 🍠 ७ 🦓 🎒 🗃 🗟 😓 💠
Informazioni utente	
Codice: Descrizione: Obsoleto Testa connessio	Firma messaggi: B <i>I</i> <u>U</u> E E E E E A • W • Font size • Font family • D
Email: INFO@INFO.IT	(9) ∞ 炎 ≝ **** 🖬 Ξ 🗉 ∃" =ੋ₄ 글+ *n n* ** 🛅 1
Utente/Gruppo: Direzione [crm24]	
• Informazioni posta in ingresso (POP/IMAP)	• Informazioni posta in uscita (SMTP)
Abilita lo scarimento della posta Tipo account: Server: POP	Server: SMTP.INFO.IT © Utilizza le stesse impostazioni del server in ingresso (Username e password) © Accedi con
Nome utente: Password:	Nome utente: Password:
Scarica ogni (min.): Timeout (sec.): Conn. sicura (SSL/TLS): Rimuovi dal server: 110 1 60 	Porta: Timeout: (sec.) Conn. sicura (SSL/TLS): 25 60 Richiedi notifica di lettura
	Nome posta in uscita: Indirizzo reply:

impresoft 🛪

2.9 Visualizzare l'agenda

Il CRM dispone di una potente agenda condivisa per tutti gli utenti, che può essere visualizzata nel menu Contact Management.

L'agenda mostra gli appuntamenti di lavoro e quelli privati (miei o di tutti), i richiami e le attività di Post Vendita. Può essere consultata in diversi formati, come Giornaliera, Mensile o Settimanale. Il formato "agenda" mostra le attività in corso in una lista ordinata per data.

Esistono anche due viste chiamate "TimeSheet" (che si attivano solo quando è presente il modulo PostVendita) e che mostrano i tempi impiegati ed i tempi previsti di risoluzione per i ticket in essere. Mostra anche i contratti di assistenza validi.

La parte alta dell'agenda mostra la data ed i filtri disponibili (agenzia, agente, zona, ecc). Sono presenti i tasti veloci:

- 🛅 Nuovo Appuntamento
- 📼 Esporta il calendario in formato ICS (compatibile con Outlook)
- 🛑 Stampa cartacea dell'agenda (vengono mostrati i report presenti e si può scegliere quale utilizzare))
- Invio delle agende via mail agli agenti (vengono mostrati i report presenti e si può scegliere quale utilizzare)
- 💐 Visualizza gli appuntamenti su una mappa

L'agenda è simile alla seguente:

APPUNTAMENTI E RICH	IAMI TO DO ATTIVITA	À TT Vai a data 01/07/2	2011 0							
Agenzia 📃 🔍 Agente 🔍 🗮 📾 🚔 🖼 🖳 Visualizza 🔲 Blocchi 🗹 App. di lavoro 🕅 Richiami										
Filtri 📃 Filtro zona per 🗌 Zona non assegnata Zona 💿 Agenti 🔿 Appuntamenti										
< > <u>Oqqi</u> Lug	glio 2011		<u>Aqenti Giorno S</u>	<u>Settimana Mese Age</u>	nda <u>Timesheet Op.</u> 🕫	Timesheet Contr. 0				
Lunedî										
27						03 🔺				
				08:00 A&G food	00:00 Non lavorativo	00:00 Non lavorativo				
				15:16 TECHFULL SAS DI M						
				15:16 TECHFULL SAS DI M						
				15:16 GALLI ALDO SRL - C						
				15:16 GALLI ALDO SRL - C						
04	05	06	07	08	09	10				
08:00 TEKA ITALIA SPA		Stampa Contratto								
08:00 TEKA ITALIA SPA		16:35 \"ANASTASI MOBILI	08:00 ulderico di palma	11:15 ulderico di palma	00:00 Non lavorativo	00:00 Non lavorativo				
12:54 COMUNE DI CERRE		18:20 1 - Ag.A_BRUIL	09:19 DELTA SISTEMI SRL							
12:54 COMUNE DI CERRE		20:15 Ag.A_BRUIL - bc	09:19 DELTA SISTEMI SRL							
12:59 COGEST SRL - Op.C										
12:59 COGEST SRL - Op.C										

Eventuali blocchi (per ferie, mancata disponibilità, riunioni, ecc) sono evidenziati ed in questi casi non è possibile salvare alcuna azione su questi spazi.

2.10 La Guida Rapida del CRM

Oltre a questo semplice documento sintetico è disponibile la **"Guida Rapida"** che descrive meglio i concetti generali, le funzionalità del CRM e le configurazioni base.

