
Integrazione tra Sales Hub di **Telecom Italia** e CRM Siseco



Guida alla configurazione e all'uso

All'attenzione di	Cliente CRM
--------------------------	-------------

Versione	2.3.3
-----------------	-------

Aggiornato al	28-05-2014
----------------------	------------

Redatto da	Ing. Andrea Pravettoni
-------------------	------------------------

Visionato da	Ing. Roberto Lorenzetti
---------------------	-------------------------

Codice Doc.	CRM-SALESHUB
--------------------	--------------

Approvato da	Ing. Roberto Lorenzetti
---------------------	-------------------------



SOMMARIO

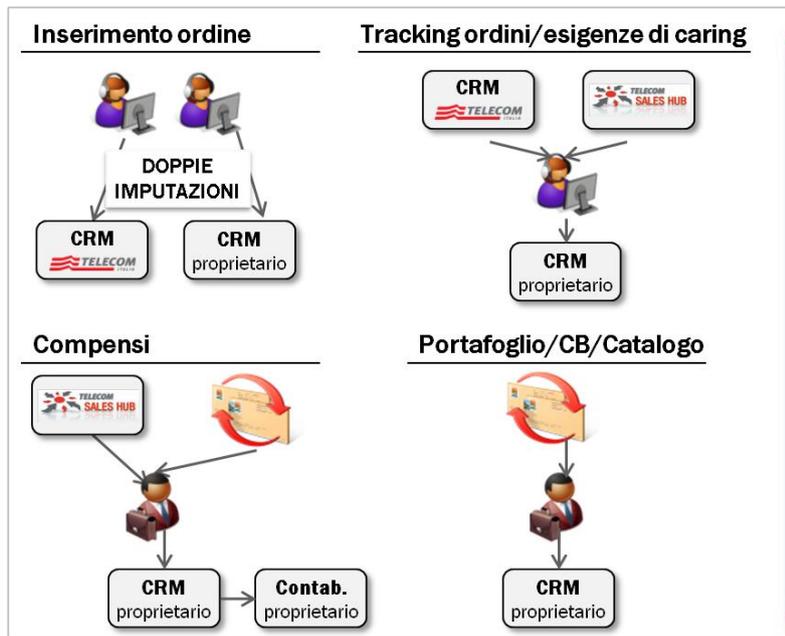
1. CONTESTO DI RIFERIMENTO E VANTAGGI	3
1.1 A COSA SERVE E COME SI USA ?	5
1.2 SINCRONIZZAZIONE CON SISTEMI TELECOM	7
1.3 LOGICHE DI AGGIORNAMENTO DEL CRM CON I DATI DI SALES HUB	7
2. INSTALLAZIONE	10
2.1 PREMessa: DOVE INSTALLO ?	10
2.2 INSTALLAZIONE	10
2.3 DISINSTALLAZIONE	11
2.4 INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI	12
3. CONFIGURAZIONE DELL'INTEGRAZIONE	14
3.1 CREAZIONE DEL DATABASE DI CONFIGURAZIONE	15
3.2 CONFIGURAZIONE DEI <i>WEB SERVICES</i>	16
3.3 IMPOSTAZIONI	17
3.4 TRANSCODIFICHE	23
3.4.1 VERIFICA DELLE TRANSCODIFICHE	28
3.4.2 MANUTENZIONE DELLE LISTE DA TRANSCODIFICARE	32
3.4.3 VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLE TRANSCODIFICHE	32
3.5 GESTIONE DEL LOG DELL'INTEGRAZIONE	35
4. GESTIONE DELL'INTEGRAZIONE	36
4.1 CONTROLLO DELLO STATO DEL SERVIZIO DI SINCRONIZZAZIONE	37
4.2 SINCRONIZZAZIONE MANUALE CON SALES HUB	37
4.3 LOG DELLE OPERAZIONI DI SINCRONIZZAZIONE	38
4.4 MODIFICA DELLA CONFIGURAZIONE	40
5. MAPPATURA DEI CAMPI TRA SALES HUB E CRM	41
6. IMPORTAZIONE DEI COMPENSI DA SALES HUB AL CRM	46
7. IMPORTAZIONE DEI DATI ULL DA SALES HUB AL CRM	50

1. Contesto di riferimento e Vantaggi

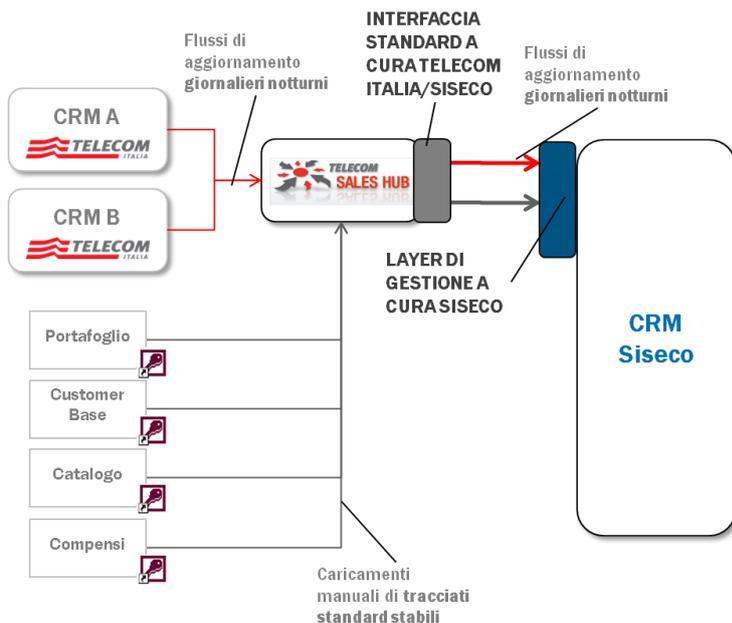
Questo modulo di integrazione del CRM Siseco riveste un ruolo importantissimo per le attività di tutti i partner Business di Telecom Italia e offre la possibilità di "risparmiare moltissimo tempo" nelle attività quotidiane legate al "BACKOFFICE" verso Telecom Italia.

L'attività quotidiana di caricamento degli ordini verso il CRM A ed il CRM B di Telecom Italia comportano una notevole mole di lavoro al back-office del partner.

Ancora maggiore è l'attività di verifica quotidiana per controllare se gli ordini caricati sono stati lavorati, emessi o annullati, al fine di intervenire prontamente verso i sistemi Telecom e verso la clientela.



- Doppie imputazioni
- Elevata manualità
- Molti sistemi da interrogare
- Difficoltà di incrocio dei dati
- Tempestività di aggiornamento dei dati



BENEFICI PER I PARTNER

Aggiornamento automatico CRM Siseco

- Nuovi ordini inseriti
- Stato degli ordini
- Dati dei clienti (PTF e CB)
- Aggiornamenti di Catalogo

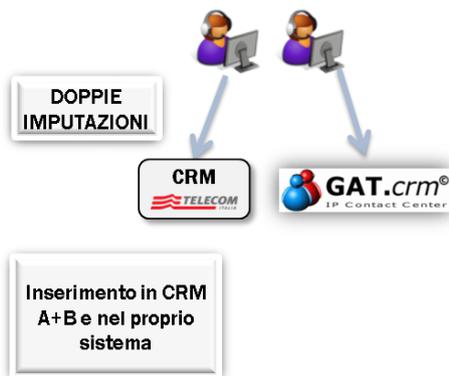
Calcolo più agevole dei compensi per singolo agente

Agevolazione nell'emissione Fatture verso rete di vendita

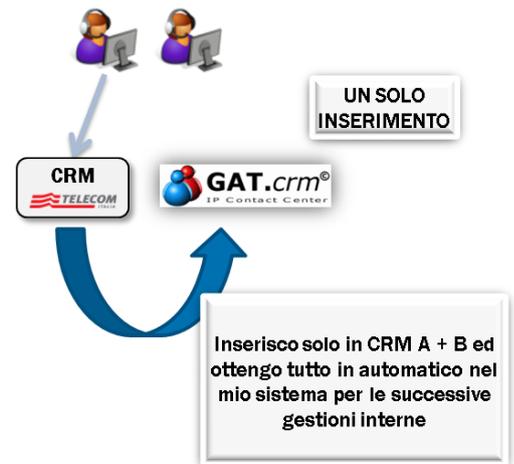
Nelle due immagini seguenti è possibile vedere in modo schematico i vantaggi nell'utilizzare questo modulo di integrazione tra i CRM di SISECO (GAT.crm o B.com CRM) con Sales Hub di Telecom Italia.

INSERIMENTO ORDINI

OGGI

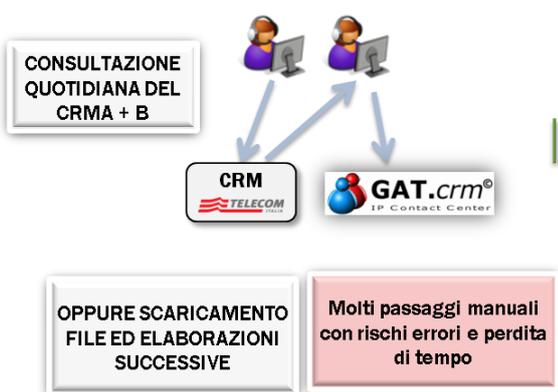


DOMANI



TRACKING E ALLINEAMENTO ORDINI

OGGI



DOMANI



1.1 A cosa serve e come si usa ?

Una volta installato e correttamente configurato (VEDI CAPITOLI SUCCESSIVI), si potrà operare essenzialmente con due modalità:

A) PRECARICAMENTO SU CRM SISECO e POI SU CRM TELECOM

B) CARICAMENTO SOLO SU CRM TELECOM

Le due modalità possono essere utilizzare contemporaneamente ed in funzione del tipo di contratto che giunge in agenzia.

E' consigliabile tuttavia adottare una sola delle due modalità (consigliamo la modalità (A)).

A) PRECARICAMENTO SU CRM SISECO e POI SU CRM TELECOM

Questa modalità di utilizzo prevede che il contratto venga protocollato appena giunge in AGENZIA inserendo SOLAMENTE LA TESTATA di un nuovo contratto nel CRM Siseco, ovvero lasciando vuote le righe. In questo caso se il contratto deriva da un appuntamento suggeriamo di cambiare lo stato dell'appuntamento stesso, eventualmente indicando nel campo OGGETTO TRATTATIVA cosa è stato venduto in forma "descrittiva". **Questa operazione dura pochi secondi** e offre il vantaggio di aver già protocollato tutti i contratti presenti in agenzia, anche se in una forma ridotta.

Esempio GAT

TESTATA

RIGHE

Numero riga	Codice articolo	Cod.Iva	Pz Unit. - F2	UM	Q.tà	Prezzo	Pz.IVA comp	Sconto	Stato Riga
0		20	0,00	UU	1,00	0,00		0,00%	Generico

Esempio b.com
CRM

TESTATA

RIGHE

DATI	SEZIONI	PRODOTTI	NOTE	ESIGENZA/CONCORRENZA	CARATTERISTICHE	SEDE OPERATIVA	COMMESSA	DDT	FATTURA
<p>• Anagrafica Cliente</p> <p>C.A. Lorenzetti Roberto PI/CF Provenienza PI/CF. Non presenti</p> <p>Cliente Siseco Manuale Portaf. CRM e VOIP</p> <p>Indirizzo Corso Sempione Num. 270 Tel. 0331935126 Fax. 0331935151</p>									

Quando poi ci saranno le condizioni per caricare l'ordine nel CRMA oppure nel CRMB di Telecom Italia si potrà procedere in tal senso, AVENDO CURA di riportare nel campo N Tratt.va evidenziato nell'immagine seguente, il numero univoco di trattativa rilasciato dal CRM di Telecom Italia.

Esempio GAT

Anno	N Tratt.va - F2	Data segnalazione
1	2008 N_0000001	sab 02/08/2008
1575		ACHILLE MELILLO

Esempio b.com CRM

N° doc. gest	<input type="text"/>	Data doc. g
Numero	G.2011.369	Revisione
Cliente	Siseco	Tipo Cliente
Data avvio prov	<input type="text"/>	

Nel caso del CRMA di Telecom Italia, le informazioni da riportare nel CRM Siseco sono quelle evidenziate nella figura seguente; in particolare, nel campo **N. Tratt.va** del CRM Siseco deve essere riportato il valore del campo **Codice Ordine** del CRMA:

Address: <https://crmaffari.telecomitalia.local/tbp/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&...>

File Edit View Navigate Query Tools Help

Ordini: > Richiesta di Servizio:

Contratti Home Storico Ordini Assets Clienti Esigenze Troubleshooting

Ordini | Richieste di Servizio

Codice Ordine: 7-8155062337 Denominazione Cliente: UN

Tipo Ordine: PRIMO ORDINE Tipo Cliente: BL

Sotto Tipo Ordine: LOTTO Codice Fiscale del Cliente: PT

Stato Ordine: RIFIUTATO Codice OT del Cliente: NC

Data Creazione Ordine: 13/02/2012 13:03:3 Partita IVA:

Magazzino: STANDARD Numero Contratto: 88

Quantità SIM: 8 Offerta: SC

Quantità Apparat: 2 Note:

Associazione di Categoria: NO CONVENZIONE A Marcaggio Cliente: BL

Codice Ordine Padre: Login:

Esito Controllo Documentazione: Data Aggiornamento:

Codice Doc SAP:

Richiesta di Servizio | Dati Spedizione | Documenti | Attività | Audit Trail

Salva Elimina Nuovo Servizio Altri Servizi Nuovo Sconto

Menu Modifica MSISDN OLO Verifica Iniziativa Allinea Dati OLO

Id richiesta	Profilo/Servizio
7-3QVBADI	TOP LINE UNLIMITED PIU
7-3QVB AH4	RICARICABILE BUSINESS
7-30VBAKN	RICARICABILE BUSINESS

Operando in questo modo il connettore sincronizzerà (la notte seguente) tutti i dettagli dell'ordine, inserendo automaticamente anche tutte le righe caricate nel sistema Telecom.

Da questo momento in poi l'ordine rimarrà sincronizzato con i sistemi Telecom seguendo il tracking di tutte le variazioni (es. Espletato, Emesso , Annullato, ...), ottenendo così un notevole risparmio di tempo dato che il CRM Siseco risulterà sempre aggiornato ed allineato agli stati di lavorazione presenti sui sistemi Telecom.

Nota: è possibile abbinare esplicitamente le righe d'ordine con le richieste di servizio del CRMA di Telecom Italia riportando nel campo **Num. Ord. Riga** del CRM Siseco il valore del campo **Id richiesta** del CRMA.

B) CARICAMENTO SOLO SU CRM TELECOM

Questa modalità è praticabile quando l'esigenza di protocollare immediatamente l'ordine giunto in agenzia sia eccessiva oppure se sussiste la possibilità di caricare immediatamente gli ordini sui sistemi Telecom.

In questo caso finché gli ordini sono da caricare sul CRM Telecom nessuna informazione sarà disponibile sul CRM Siseco.

La notte successiva al caricamento sui sistemi Telecom verranno scaricati gli **ordini completi** (Testata, Righe ed eventualmente l'anagrafica del cliente).

Anche in questa modalità, da questo momento in poi l'ordine rimarrà sincronizzato con i sistemi Telecom seguendo il tracking di tutte le variazioni (es. Espletato, Emesso , Annullato, ...).

1.2 Sincronizzazione con sistemi Telecom

La sincronizzazione con i sistemi di Telecom avviene (come valore predefinito all'atto dell'installazione) una volta al giorno (ogni 1440 minuti) intorno alle 4 del mattino (di notte).

1.3 Logiche di aggiornamento del CRM con i dati di Sales Hub

Nota importante a cura di Telecom Italia: i dati contenuti scaricati da Sales Hub relativamente al CRM A servono solo a fini statistici e di tracking. L'informazione Business Plan = SI, indica che l'offerta commercializzata è prevista nel Business Plan: ai fini del compenso effettivo valgono tutte le regole e condizioni vigenti e contenute nel Business Plan e la struttura di Compensi e i dati da loro prodotti sono gli unici validi a questo fine.

L'aggiornamento del CRM con i dati di Sales Hub richiede di identificare l'ordine da integrare con questi dati; in particolare, vengono aggiornati:

- stato delle singole righe degli ordini
- stato degli ordini
- i campi Numero1 e Numero2 delle righe degli ordini

Per il dettaglio dei campi che vengono aggiornati e/o inseriti si veda il paragrafo 5 **Mappatura dei campi tra Sales Hub e CRM**.

Gli ordini da aggiornare vengono identificati:

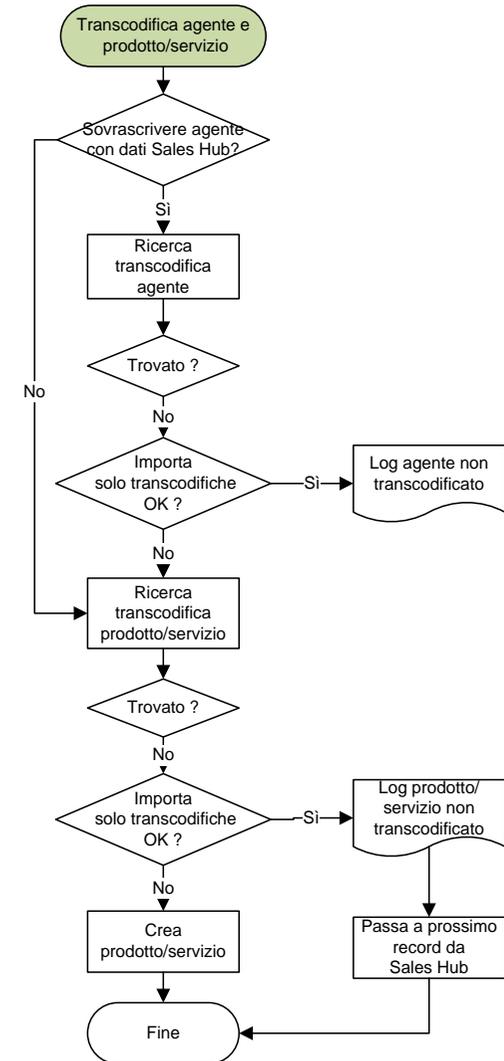
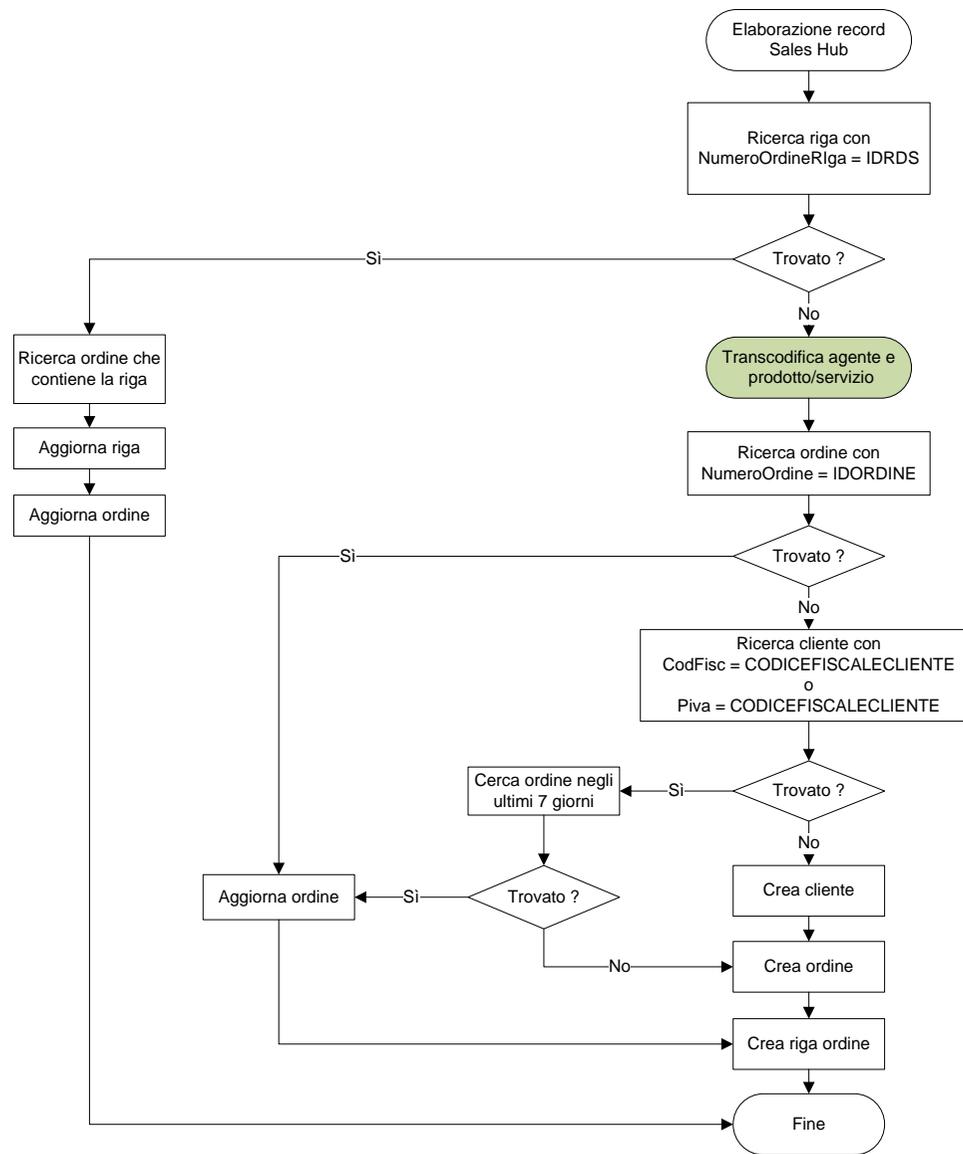
1. cercando la riga il cui campo **“NumeroOrdineRiga”** corrisponde al codice servizio di Sales Hub
2. cercando l’ordine il cui campo **“NumeroOrdine”** corrisponde al numero d’ordine di Sales Hub
3. cercando l’ultimo ordine degli ultimi 7 giorni per il cliente il cui codice fiscale o partita IVA (rispettivamente i campi **“CodFisc”** e **“Piva”** della tabella CLIENTI del CRM Siseco) corrispondono al campo codice fiscale o alla partita IVA presente nei dati di Sales Hub
4. inserendo un nuovo ordine con le corrispondenti righe ed, eventualmente, inserendo anche un nuovo cliente

I dati provenienti da Sales Hub devono essere trasformati in una codifica riconoscibile dal CRM. Per far questo è necessario configurare la procedura di integrazione con Sales Hub con le “traduzioni” dal “linguaggio Sales Hub” al “linguaggio CRM”; in dettaglio devono essere tradotti i valori di:

- stati di riga: la descrizione dello stato di Sales Hub deve essere transcodificata nell’ID dello stato **Dettagli_Ordini** del CRM
- stati di testata: la descrizione dello stato di Sales Hub deve essere transcodificata nell’ID dello stato **Ordini** del CRM
- prodotti/servizi: la descrizione del prodotto/servizio di Sales Hub deve essere transcodificata nel codice prodotto/servizio del CRM
- agenti: il codice agente di Sales Hub deve essere transcodificato nell’ID agente del CRM (solo se si intende sovrascrivere l’agente indicato sull’ordine del CRM con l’agente utilizzato per il caricamento dei dati sui sistemi Telecom)

Le procedure operative per definire queste traduzioni tra i dati di Sales Hub e il CRM si trovano nel paragrafo **3.4 Transcodifiche**.

L’algoritmo di aggiornamento dei dati del CRM è rappresentato nel diagramma seguente.



2. Installazione

2.1 Premessa: dove installo ?

Il programma va installato su un solo computer, possibilmente di classe Windows Server.

L'applicazione è composta da un servizio Windows, che dovrà essere "sempre operativo" ([soprattutto durante la notte](#)) e da un'interfaccia di configurazione, che verrà spiegata nel capitolo successivo.

ATTENZIONE !

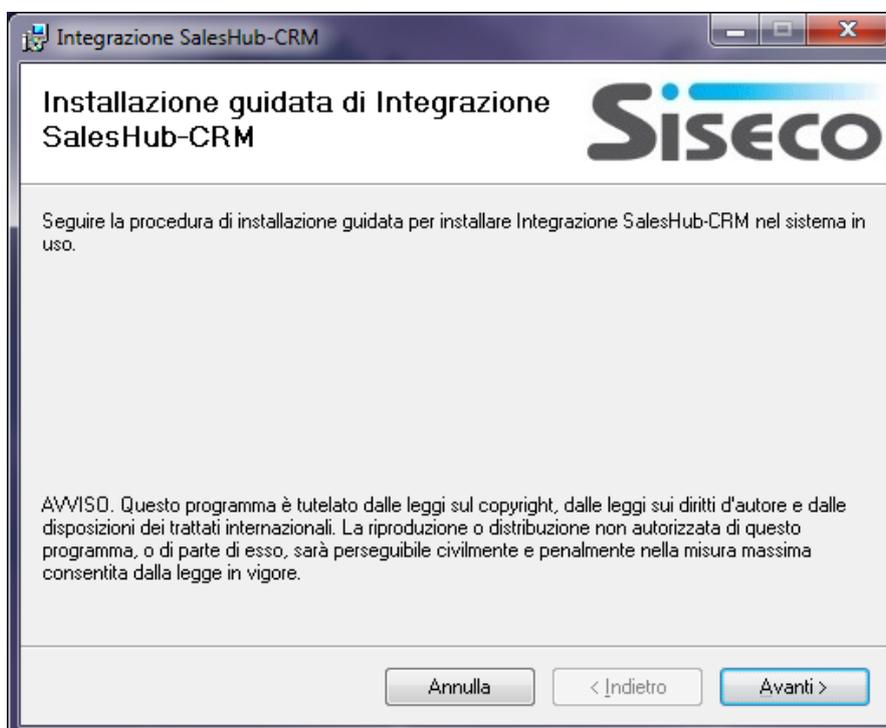
Il computer su cui si sceglie di installare l'applicazione dovrà poter accedere al sito:

- <http://services.saleshub.telecomitalia.it>

utilizzando un certificato che sarà fornito da Telecom Italia.

2.2 Installazione

Per installare il programma di integrazione tra Sales Hub e CRM, eseguire il file **Setup.exe** e seguire le indicazioni riportate a video.



2.3 Disinstallazione

Per rimuovere il programma di integrazione tra Sales Hub e CRM, utilizzare la funzione di gestione dei programmi presente nel Pannello di Controllo di Windows:



e, quindi, selezionare **Integrazione SalesHub-CRM** dalla lista dei programmi presenti sul computer e fare clic sul pulsante **Disinstalla**:

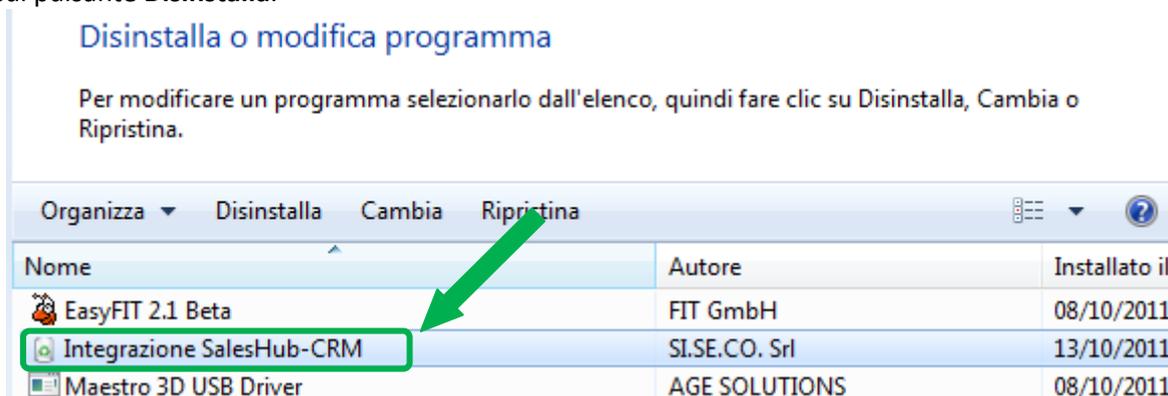


Figura 1 - Disinstallazione dal Pannello di Controllo di Windows

In alternativa, rieseguire il programma di setup e selezionare **Rimuovi Integrazione SalesHub-CRM**:

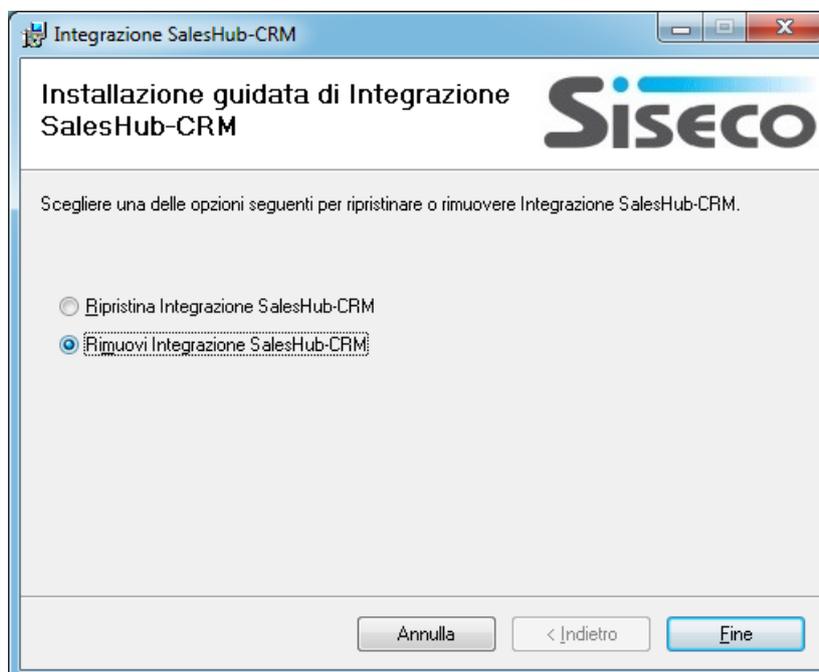


Figura 2 - Disinstallazione dal programma di setup

2.4 Installazione degli aggiornamenti

Per installare gli aggiornamenti del programma di integrazione tra Sales Hub e CRM che saranno distribuiti man mano che saranno disponibili nuovi servizi di Sales Hub con cui sincronizzare il CRM:

1. Arrestare il servizio **CRMSalesHub**
2. Eseguire il file **Setup.exe** dell'aggiornamento

Il servizio CRMSalesHub può essere fermato dal programma di gestione dell'integrazione (vedere il paragrafo **4.1 Controllo dello stato del servizio di sincronizzazione** più avanti), oppure dalla gestione dei servizi di Windows (raggiungibile da Pannello di Controllo, Strumenti di Amministrazione, Servizi):

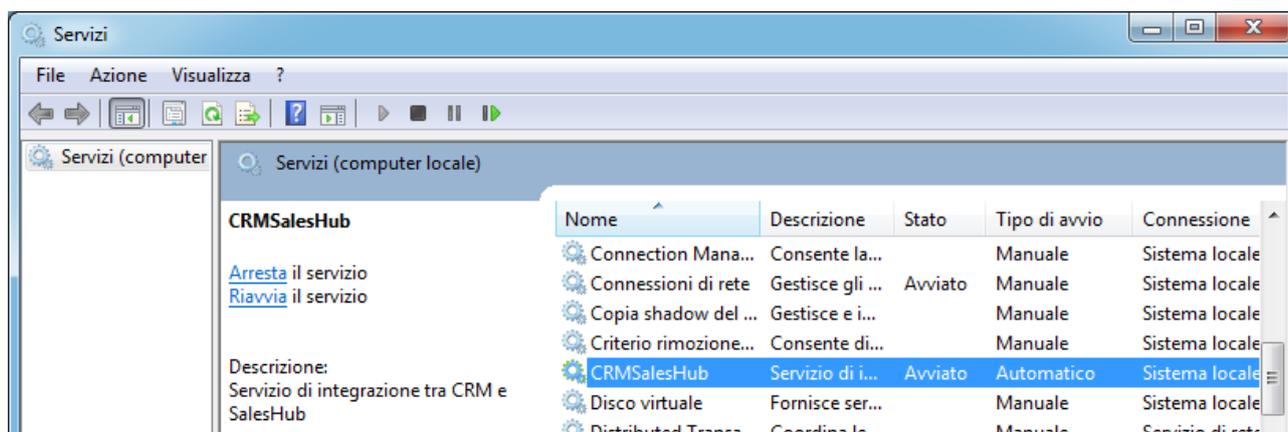


Figura 3 - Gestione del servizio CRMSalesHub da Windows

Se il servizio CRMSalesHub non viene arrestato prima dell'installazione dell'aggiornamento, il programma di setup segnalerà che un'applicazione blocca alcuni file e che è necessario fermare l'applicazione oppure servirà un riavvio del sistema per completare l'installazione:

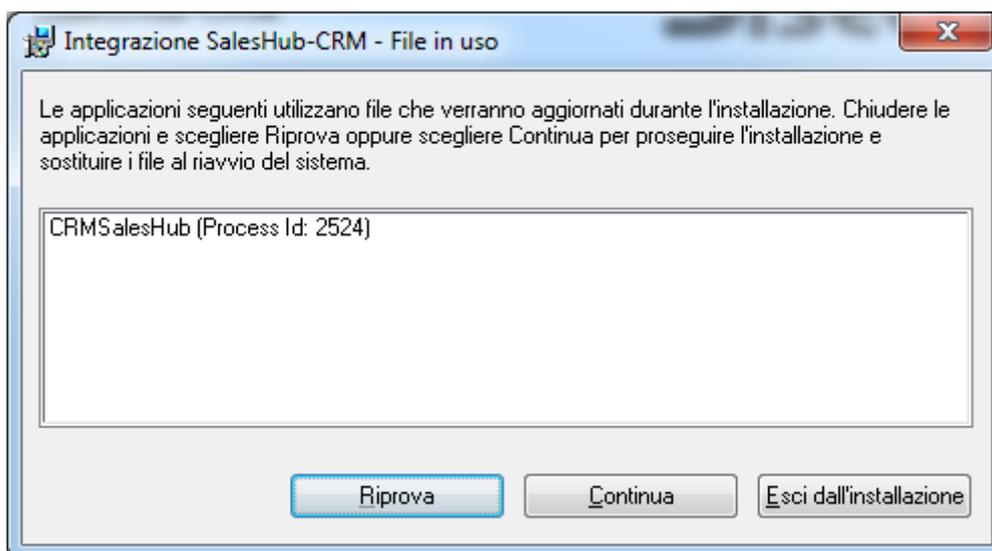


Figura 4 - Segnalazione di file in uso durante l'aggiornamento



Si consiglia di arrestare il servizio CRMSalesHub come sopra indicato e quindi fare clic sul pulsante **Riprova** per proseguire con l'installazione; facendo clic sul pulsante **Continua**, l'installazione verrà completata e poi verrà richiesto un riavvio del sistema.

Dopo l'installazione dell'aggiornamento, il servizio di sincronizzazione con Sales Hub dovrà essere avviato manualmente e si consiglia di farlo dal programma di gestione dell'integrazione, in modo da completare le impostazioni di configurazione già presenti sul computer con le eventuali altre informazioni richieste per l'utilizzo delle nuove funzionalità.

3. Configurazione dell'integrazione

Al primo avvio del programma di gestione dell'integrazione tra Sales Hub e il CRM, vengono mostrati due messaggi che segnalano che la configurazione è incompleta: si tratta di una situazione normale ed è sufficiente fare clic sul pulsante "OK" per chiudere le due finestre di messaggio.

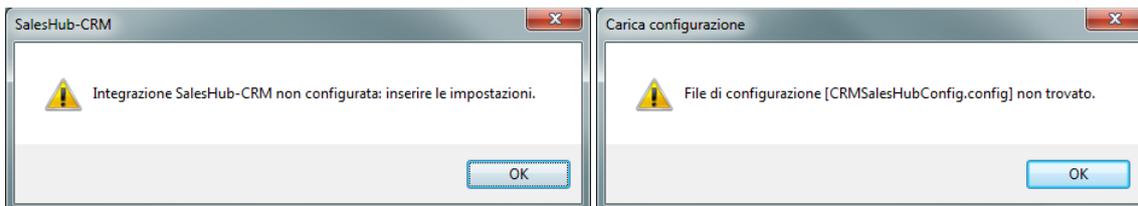


Figura 5 - Messaggi al primo avvio

Viene visualizzata la maschera di configurazione dell'integrazione tra Sales Hub e CRM.

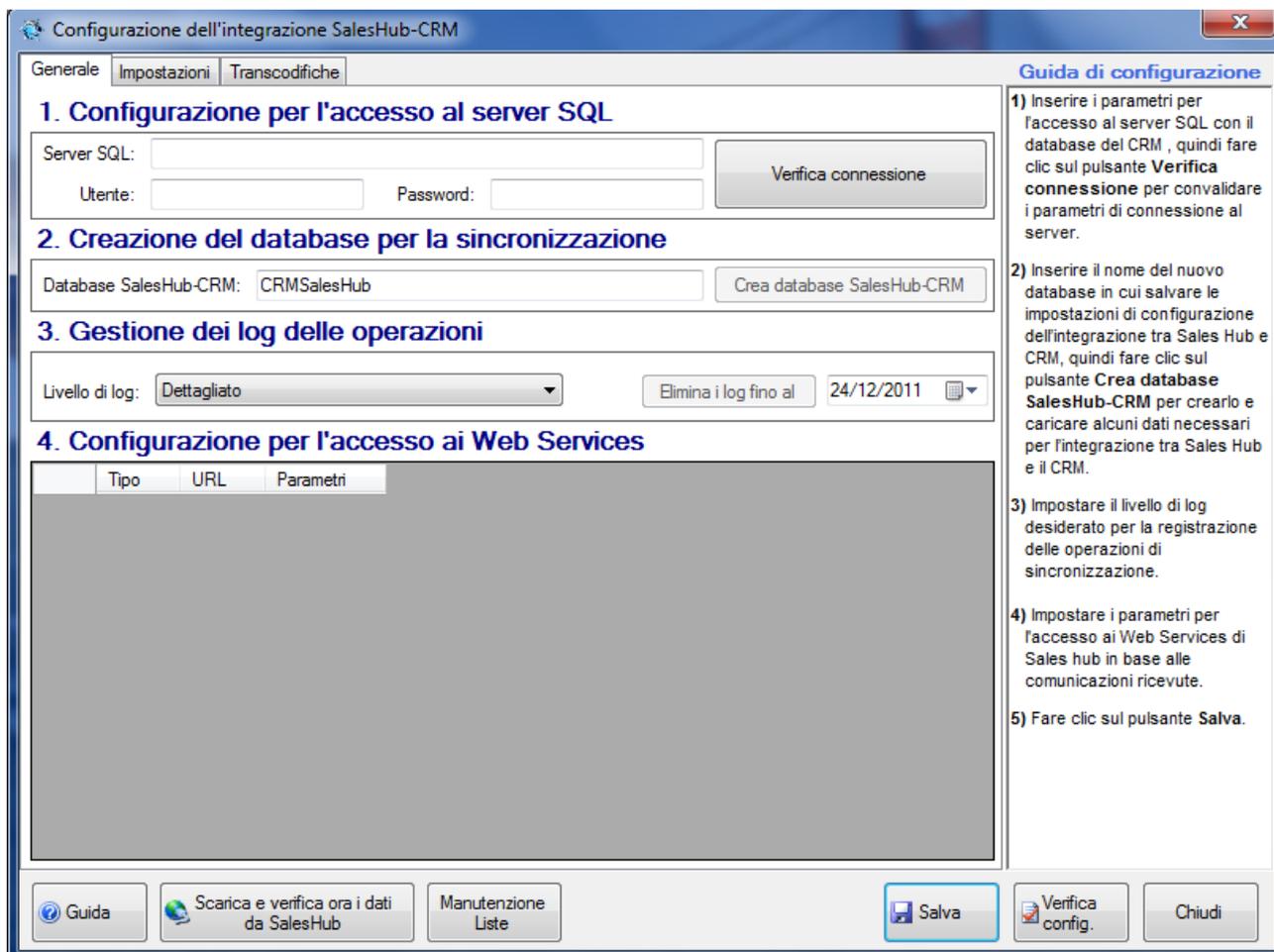


Figura 6 - Maschera di configurazione

3.1 Creazione del database di configurazione

Dopo aver inserito i parametri (nome o indirizzo del server, utente e password) per l'accesso al server di database (deve essere lo stesso server su cui risiede il database del CRM) e il nome del database in cui verranno salvate le impostazioni di configurazione dell'integrazione tra Sales Hub e CRM (non deve essere un database del CRM) e dopo averli convalidati facendo clic sul pulsante "Verifica connessione", il pulsante "Crea database Sales Hub-CRM" viene abilitato.

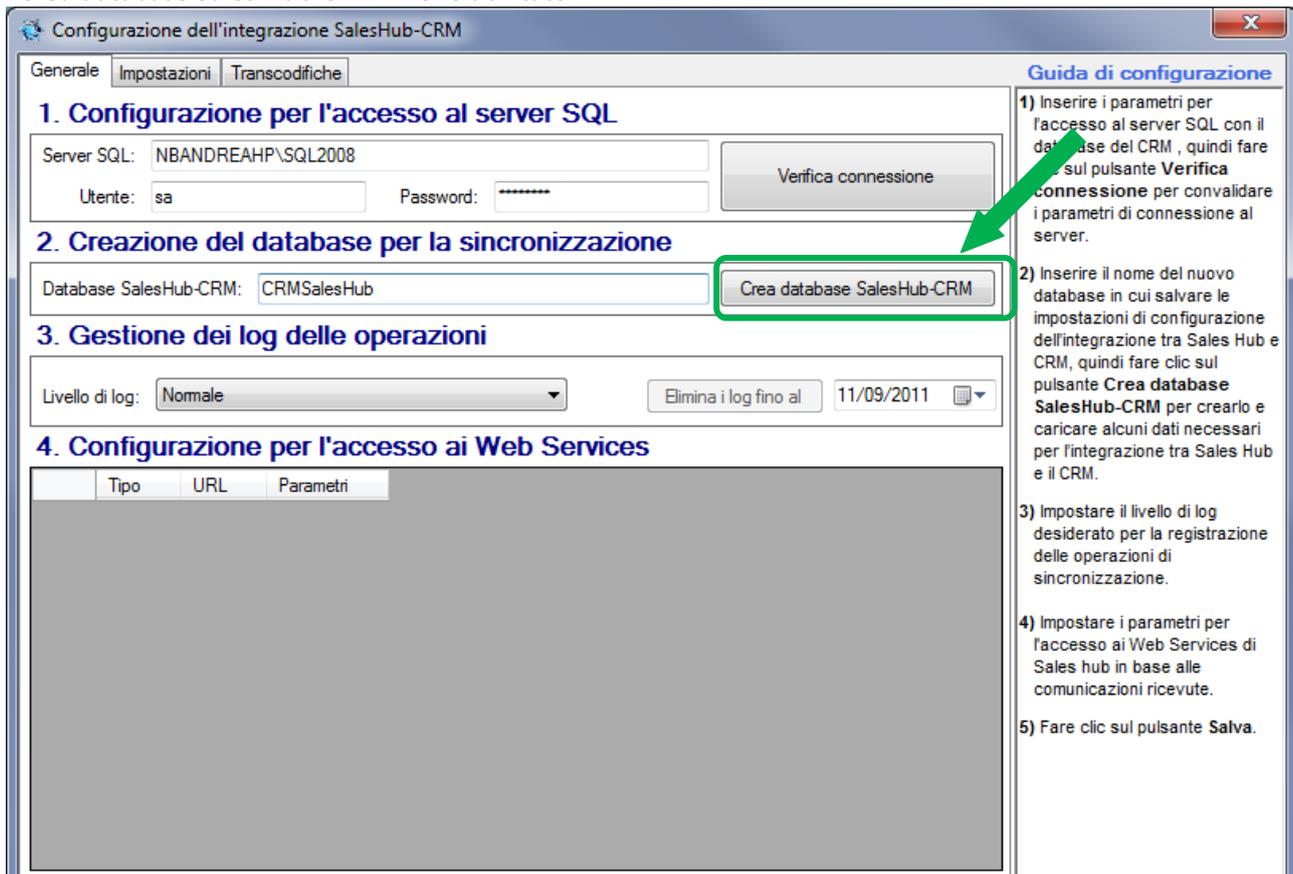


Figura 7 - Creazione database Sales Hub-CRM abilitata

In caso di problemi nell'accesso al server SQL con le credenziali impostate, verrà visualizzato il messaggio riportato nella figura seguente: dopo aver fatto clic sul pulsante "OK" controllare ed eventualmente correggere le impostazioni di connessione (nome o indirizzo del server, utente e password) nella maschera di configurazione e ripetere la verifica della connessione.

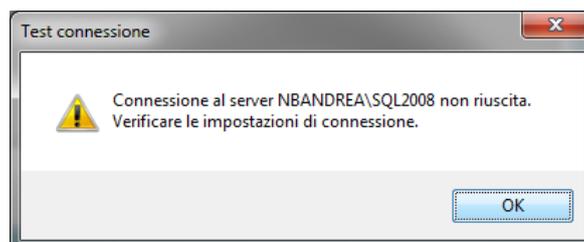


Figura 8 - Problemi con la connessione al server database

Facendo clic sul pulsante “Crea database Sales Hub-CRM”, sul server SQL viene creato un nuovo database con il nome indicato e vengono caricati alcuni dati necessari per l’integrazione tra Sales Hub e il CRM; al termine dell’operazione viene visualizzato il messaggio riportato nella figura seguente e vengono abilitate le schede “Impostazioni” e “Transcodifiche”.

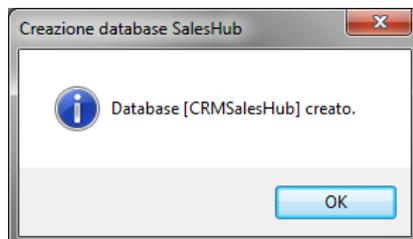


Figura 9 - Creazione del database di configurazione completata

Facendo clic sul pulsante “Salva” (è consigliato farlo prima di proseguire con la configurazione dell’accesso ai servizi di Sales Hub), verrà creato il file *CRMSalesHubConfig.config* contenente le informazioni per l’accesso al database di configurazione dell’integrazione. Dopo la conferma del corretto salvataggio della configurazione, verrà visualizzata una finestra che riporta le informazioni ancora da fornire per completare la configurazione dell’integrazione: in questo caso, viene segnalato che non è ancora stato indicato alcun database del CRM da integrare con Sales Hub (si veda la figura seguente).

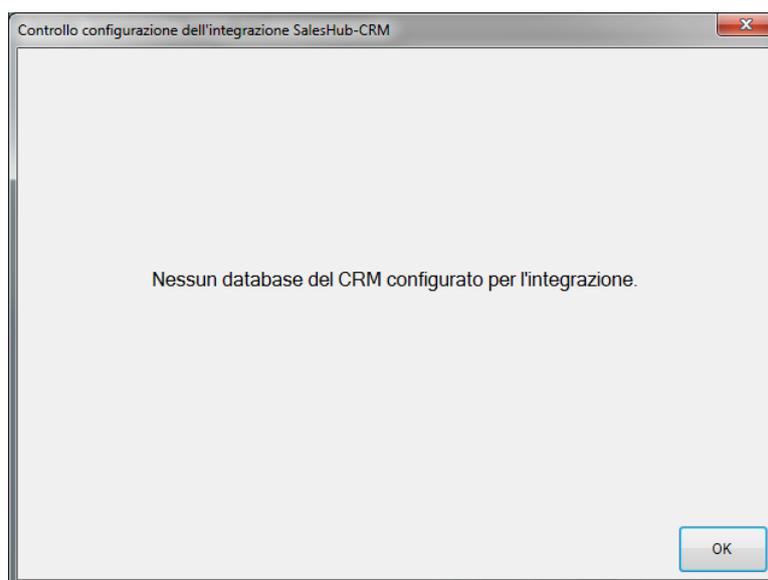


Figura 10 - Controllo del completamento della configurazione

3.2 Configurazione dei *web services*

Al termine della configurazione del database per l’integrazione, la lista degli URL per accedere ai *web services* messi a disposizione da Sales Hub per l’estrazione dei dati verrà popolata con i riferimenti ai *web services* disponibili.

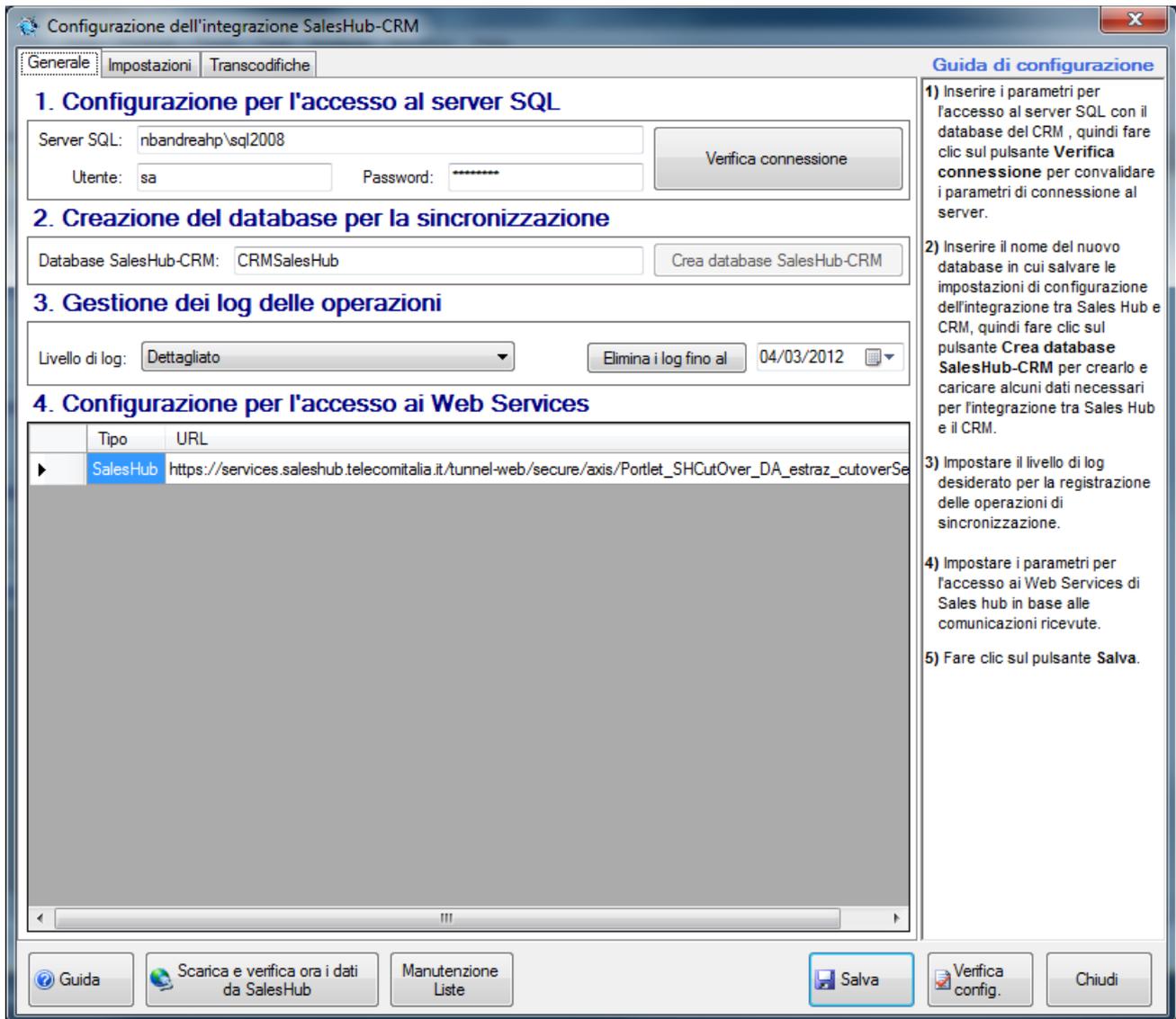


Figura 11 - Esempio di configurazione dell'accesso al *web service* di Sales Hub

Il “Tipo” e l’URL (l’indirizzo Internet) a cui raggiungere i *web services* vengono compilati dal programma e aggiornati a ogni accesso alla schermata di configurazione.

3.3 Impostazioni

Nella scheda “Impostazioni” si configurano i database e le agenzie del CRM per cui scaricare i dati da Sales Hub; è possibile configurare più database del CRM, ovvero più Agenzie all’interno dello stesso database per l’integrazione con Sales Hub.

La griglia superiore riporta le configurazioni già impostate, che possono essere modificate o eliminate, mentre la parte inferiore riporta i campi per l’inserimento o la modifica delle impostazioni. I pulsanti sotto la griglia permettono di gestire le funzioni di inserimento, modifica o eliminazione di una configurazione; i

pulsanti “Salva” e “Annulla” si abilitano durante l’inserimento o la modifica di una configurazione e permettono, rispettivamente, di salvare o scartare le modifiche apportate.

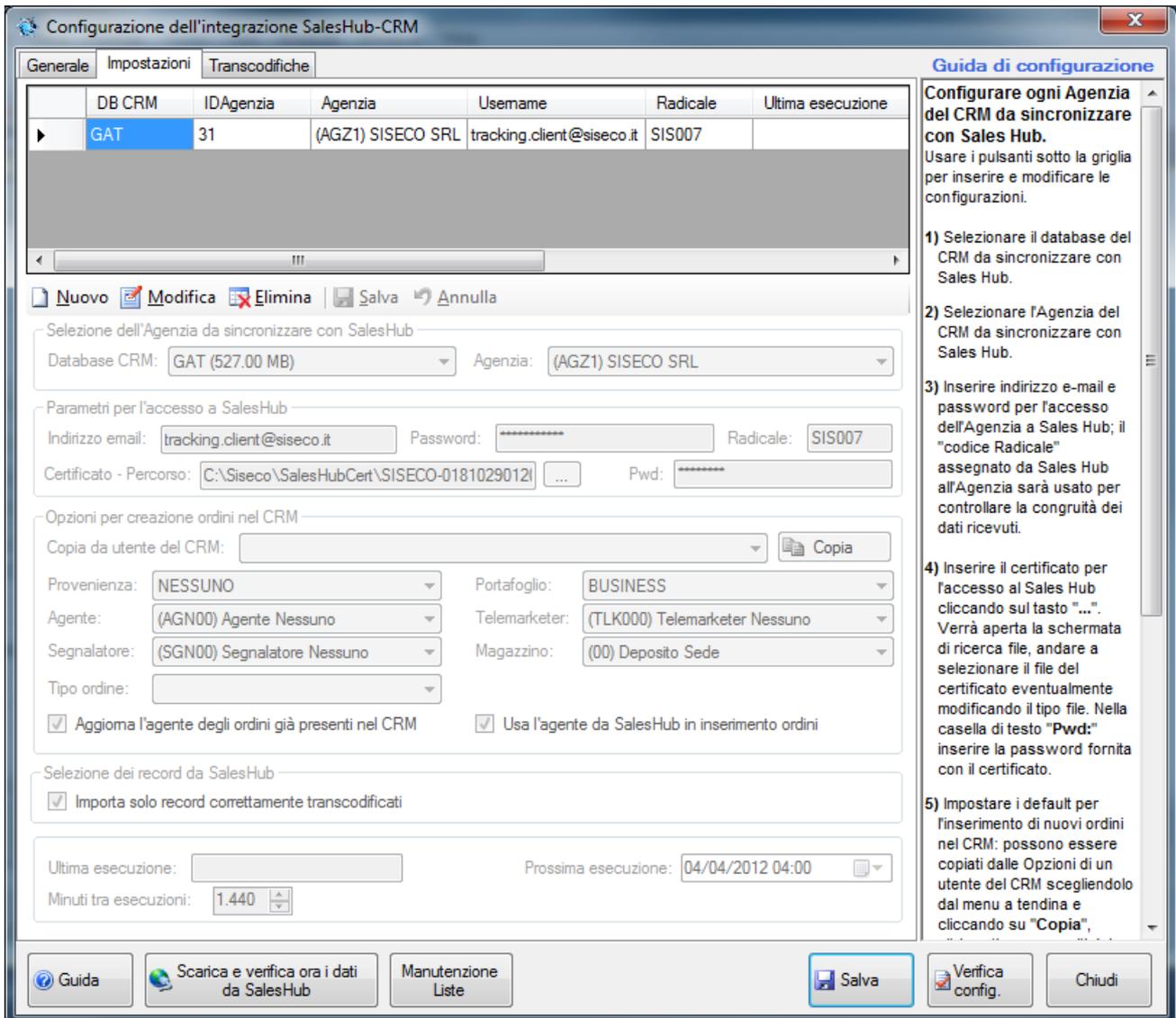


Figura 12 - Impostazioni della sincronizzazione

Le informazioni da fornire per configurare l’integrazione di un database/agenzia del CRM con Sales Hub sono:

- il **database del CRM**: deve essere selezionato da una lista dei database del CRM che il programma ha identificato sul server SQL configurato;
- l’**agenzia del CRM**: viene proposta una lista delle agenzie presenti nel database del CRM selezionato; se per la propria operatività non sono gestite agenzie, deve essere indicata l’ “AGENZIA Nessuno” presente di default nel database del CRM (se fosse stata rimossa, si deve creare una agenzia fittizia con il flag di “Agente Nullo” impostato);
- le **credenziali per l’accesso a Sales Hub** per l’agenzia: “User Name” e “Password” sono quelli usati per l’accesso al sito web di Sales Hub, mentre il “Radicale” è il codice assegnato all’agenzia su Sales

Hub; in caso di scadenza della password su Sales Hub, è fondamentale impostare la nuova password anche in questa configurazione; nel campo “Certificato - Percorso” andrà selezionato il file del certificato scegliendolo con il tasto “...”; nel campo “Pwd:” occorrerà inserire la password fornita insieme al certificato.

- le **informazioni necessarie al CRM per creare un nuovo ordine** e/o nuove righe d’ordine nel caso che i dati da Sales Hub non siano trovati nel CRM: si tratta delle stesse informazioni presenti nelle Opzioni degli utenti del CRM come default da usare per l’inserimento di nuovi ordini; è possibile copiare le impostazioni da un utente del CRM selezionandolo dalla lista e facendo clic sul pulsante “Copia”.

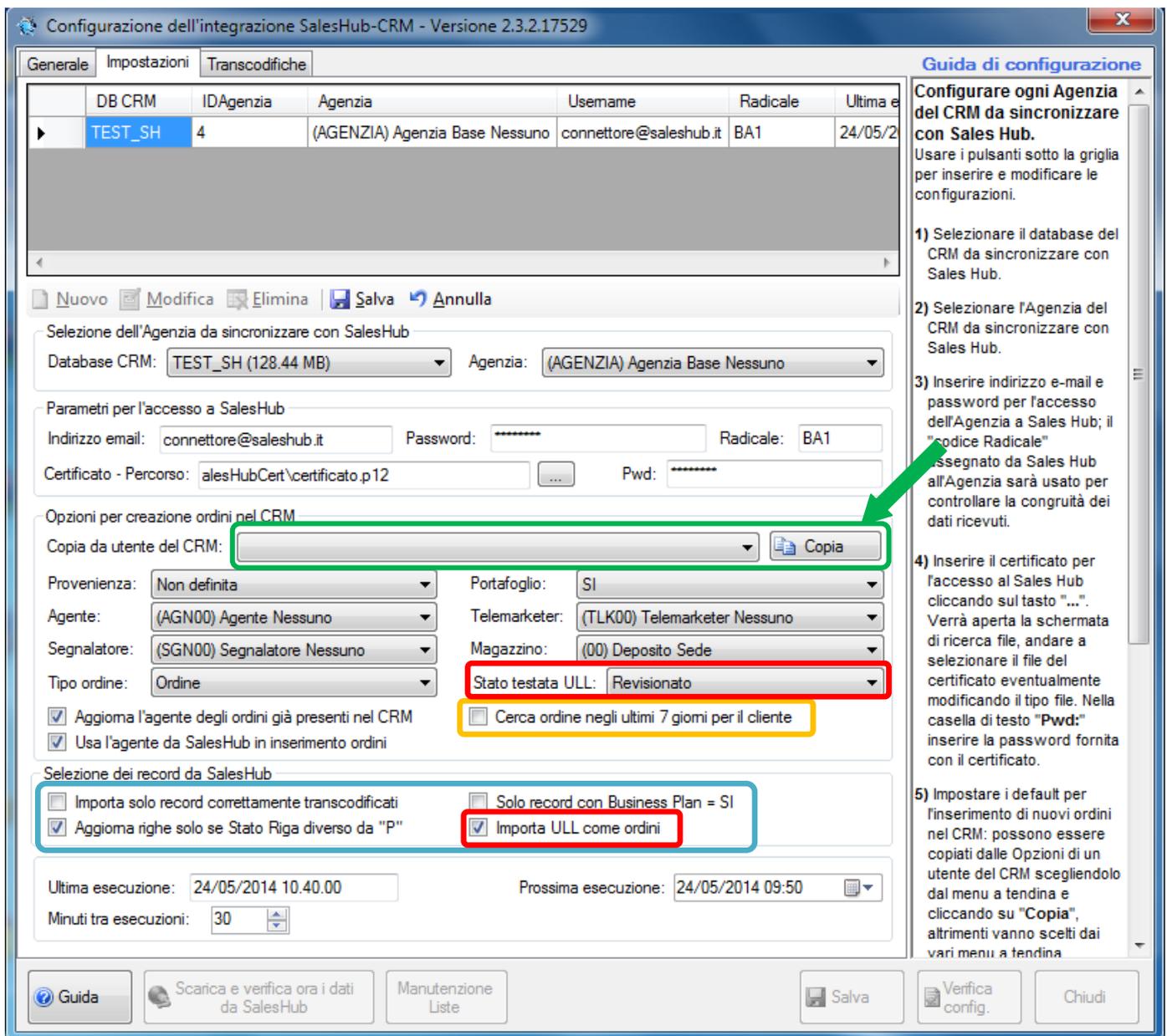


Figura 13 - Copia delle impostazioni da un utente del CRM

Nel caso dell'integrazione tra Sales Hub e b.com CRM, è necessario indicare anche il tipo di ordine che verrà eventualmente creato, selezionandolo dal menu a discesa; in caso di integrazione con GAT CRM, invece, questo dato non è gestito dal CRM e il menu a discesa è disabilitato;

- se provare **cercare un ordine dello stesso cliente negli ultimi 7 giorni** prima di creare un nuovo ordine nel CRM nel caso in cui non sia possibile identificare un ordine del CRM corrispondente all'ordine da Sales Hub (in arancione in **Figura 13 - Copia delle impostazioni da un utente del CRM**): se questa opzione è selezionata, le righe d'ordine provenienti da Sales Hub verranno collegate all'ultimo ordine registrato nel CRM per lo stesso cliente negli ultimi 7 giorni (solo se il cliente indicato nei record di Sales Hub viene trovato nel CRM)
- **le impostazioni per la valorizzazione del campo Agente** sugli ordini del CRM:
 - se aggiornare l'agente degli ordini già presenti nel CRM con l'agente indicato nei dati di Sales Hub
 - se usare l'agente presente nei dati di Sales Hub per l'inserimento di nuovi ordini nel CRM; qualora l'agente non sia presente nei dati di Sales Hub, ovvero non sia correttamente transcodificato, verrà utilizzato l'agente indicato nelle opzioni per la creazione degli ordini nel CRM
- **le impostazioni per la selezione delle righe di dati da Sales Hub da elaborare** (in azzurro in **Figura 13 - Copia delle impostazioni da un utente del CRM**):
 - se l'opzione **"Importa solo i record correttamente transcodificati"** è selezionata, il database del CRM viene aggiornato usando solo i record di Sales Hub in cui tutti i campi fondamentali risultano decodificati; i campi di cui viene controllata l'esistenza di una transcodifica sono:
 - stato di testata
 - stato di riga
 - prodotto/servizio
 - agente, se è stato scelto di utilizzare l'agente indicato da Sales Hub per l'inserimento e/o l'aggiornamento degli ordini nel CRM
 - se l'opzione **"Solo record con Business Plan = SI"** è selezionata, il database del CRM viene aggiornato usando solo i record di Sales Hub in cui il campo "Business Plan" ha valore "SI"
 - se l'opzione **"Aggiorna righe solo se Stato Riga diverso da "P""** è selezionata, vengono aggiornate soltanto le righe degli ordini del CRM il cui stato è di un tipo diverso da "P"; le righe che non vengono aggiornate sono riportate nel log del servizio
- **le impostazioni per l'elaborazione dei dati ULL** (in rosso in **Figura 13 - Copia delle impostazioni da un utente del CRM**):
 - se l'opzione **"Importa ULL come ordini"** è selezionata, i dati ULL verranno caricati come ordini del CRM secondo il tracciato riportato nella tabella del paragrafo **5 Mappatura dei campi tra Sales Hub e CRM**; altrimenti, i dati ULL verranno caricati nella tabella Siseco_SalesHub_ULL come indicato nel paragrafo **7 Importazione dei dati ULL da Sales Hub al CRM**. Se si sceglie di importare i dati ULL come ordini del CRM, si deve selezionare lo stato di testata degli ordini dal menu a tendina **"Stato testata ULL"**
- **le impostazioni per la sincronizzazione con Sales Hub:**

- o la data della prossima esecuzione della sincronizzazione: nel caso della prima configurazione dell'integrazione, questo campo viene usato per impostare la data e l'ora del primo collegamento con Sales Hub; in seguito, questo campo verrà automaticamente compilato con la data e ora previste per la prossima sincronizzazione in base all'ultima sincronizzazione automatica e all'intervallo impostato tra due sincronizzazioni;
- o ogni quanti minuti sincronizzare i dati di Sales Hub con il CRM (il valore consigliato è 1440 minuti, ossia un giorno, ma è possibile impostare intervalli minori);
- o è possibile impostare dalla maschera di configurazione dell'Agenzia da sincronizzare con Sales Hub la data da cui richiedere i dati già dalla prima sincronizzazione: se il campo "Ultima esecuzione" viene lasciato vuoto, vengono richiesti i dati correnti (ossia gli ultimi disponibili); se il campo viene valorizzato, questo valore viene passato a Sales Hub come data di ultima sincronizzazione riuscita. Normalmente, il campo viene aggiornato automaticamente a ogni sincronizzazione riuscita.

DB CRM	IDAgenzia	Agenzia	Username	Radicale	Ultima esecuzione
TEST_SH	4	(AGENZIA) Agenzia Base Nessuno	a.creti@galattika.it	SIS007	21/06/2012

Guida di configurazione

Configurare ogni Agenzia del CRM da sincronizzare con Sales Hub.
Usare i pulsanti sotto la griglia per inserire e modificare le configurazioni.

- 1) Selezionare il database del CRM da sincronizzare con Sales Hub.
- 2) Selezionare l'Agenzia del CRM da sincronizzare con Sales Hub.
- 3) Inserire indirizzo e-mail e password per l'accesso dell'Agenzia a Sales Hub; il "codice Radicale" assegnato da Sales Hub all'Agenzia sarà usato per controllare la congruità dei dati ricevuti.
- 4) Inserire il certificato per l'accesso al Sales Hub cliccando sul tasto "...". Verrà aperta la schermata di ricerca file, andare a selezionare il file del certificato eventualmente modificando il tipo file. Nella casella di testo "Pwvd:" inserire la password fornita con il certificato.
- 5) Impostare i default per l'inserimento di nuovi ordini nel CRM: possono essere copiati dalle Opzioni di un utente del CRM scegliendolo dal menu a tendina e cliccando su "Copia".

Figura 14 – Esempio di configurazione delle impostazioni di sincronizzazione



3.4 Transcodifiche

Nella scheda “Transcodifiche” si devono impostare i valori di alcuni campi del CRM da utilizzare in corrispondenza di valori passati da Sales Hub; questi dati vanno configurati per ogni database del CRM sincronizzato con Sales Hub.

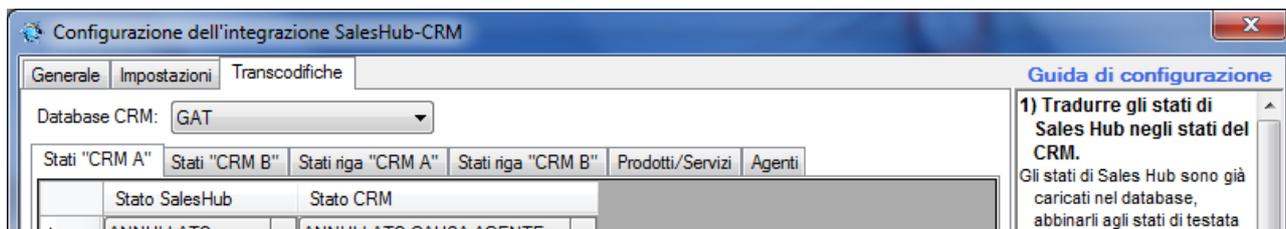


Figura 15 – Scheda Transcodifiche

Il menu a discesa “Database CRM” permette di selezionare il database del CRM per cui si impostano le transcodifiche; vengono proposti i database del CRM per cui è stata registrata almeno una configurazione nella scheda “Impostazioni”.

Le transcodifiche che è obbligatorio fornire per il corretto funzionamento dell’integrazione tra Sales Hub e CRM sono:

- Stati di testata dei tracciati CRM A (mobile) e CRM B (fisso) verso gli stati ordine del CRM
- Stati di riga dei tracciati CRM A (mobile) e CRM B (fisso) verso gli stati dettagli ordini del CRM

Opzionalmente, è possibile indicare le transcodifiche degli articoli (se non vengono fornite, il programma di sincronizzazione cercherà gli articoli nell’anagrafica prodotti/servizi del CRM in base ai campi “Codice” e “Codice Trilogy” qualora rilevi la necessità di creare una nuova riga d’ordine dai dati di Sales Hub) e dei codici agente (sono necessarie soltanto nel caso che si sia scelta l’opzione “Sovrascrivere Agente” nelle impostazioni della sincronizzazione) presenti nei tracciati di Sales Hub.

Le transcodifiche degli stati di testata e di riga sono “guidate” dal programma che propone una lista degli stati definiti in Sales Hub da abbinare a quelli definiti nel CRM (come si può notare nella **Figura 16 - Transcodifiche degli stati di Sales Hub**, lo *Stato Sales Hub* e lo *Stato CRM* devono essere selezionati da menu a tendina).

Configurazione dell'integrazione SalesHub-CRM

Database CRM:

Stati "CRM A" | Stati "CRM B" | Stati riga "CRM A" | Stati riga "CRM B" | Prodotti/Servizi | Agenti

Stato SalesHub	Stato CRM
ANNULLATO	ANNULLATO CAUSA AGENTE
APPROVATO	IN AMMINISTRAZIONE
EMESSO	OK
IN LAVORAZIONE	DA INSTALLARE ATTENZIONE
INSERITO	Controllo BO
LAVORATO	Controllo BO
RIFIUTATO	NO
SCARTATO	NO
SOSPEO FEBO	ANNULLATO SOSPEO
*	

Guida di configurazione

1) Tradurre gli stati di Sales Hub negli stati del CRM.
 Gli stati di Sales Hub sono già caricati nel database, abbinarli agli stati di testata e di riga del CRM.

1.a) Selezionare dai menu a tendina lo stato di Sales Hub e il corrispondente stato del CRM; uno stesso stato del CRM può essere abbinato a più stati di Sales Hub;

1.b) Fare clic su "Verifica config." per visualizzare un riepilogo degli stati di Sales Hub ancora da decodificare;

2) OPZIONALE. Tradurre gli articoli di Sales Hub negli articoli del CRM
 Usare i pulsanti sotto la griglia per inserire e modificare le associazioni.

2.a) Indicare l'articolo di Sales Hub;

2.b) Selezionare il corrispondente articolo del CRM;

2.c) Fare clic sul pulsante Salva sotto la griglia per aggiungere la configurazione alla lista:

Guida | Scarica e verifica ora i dati da SalesHub | Manutenzione Liste | Salva | Verifica config. | Chiudi

Figura 16 - Transcodifiche degli stati di Sales Hub

In maniera simile le transcodifiche dei prodotti/servizi richiedono di selezionare da un menu a tendina i prodotti/servizi definiti in Sales Hub e di abbinarli al corrispondente valore del CRM selezionabile da una griglia.

Figura 17 - Transcodifica di un articolo di Sales Hub

E' possibile indicare al connettore di ignorare i record di Sales Hub contenenti certi prodotti/servizi facendo clic sul pulsante "Non importare in CRM" dopo aver selezionato il prodotto/servizio di Sales Hub: in questo modo tutti i record di Sales Hub riferiti a quel prodotto/servizio verranno ignorati durante l'elaborazione (questa gestione verrà comunque registrata nel log dettagliato delle operazioni del connettore Sales Hub-CRM).

Configurazione dell'integrazione SalesHub-CRM

Database CRM:

Elenco di verifica

Stati "CRM A" | Stati "CRM B" | Stati riga "CRM A" | Stati riga "CRM B" | **Prodotti/Servizi** | Agenti

Articolo SalesHub	Codice art. CRM	Descrizione art. CRM
1 CENT SCATTO ZERO INTERCOM	1 CENT SCATTO ZERO INTERCOM	1 CENT SCATTO ZERO INTERCOM
1 DAY INTERNET E MAIL	1 DAY INTERNET E MAIL	1 DAY INTERNET E MAIL
BUNDLE WIFI GUGLIELMO 6 RATE	*** NON IMPORTARE ***	*** NON IMPORTARE ***

Articolo SalesHub:

Articolo CRM:

Codice	Descrizione	CodiceMac	CodiceMac	CodiceMac	CodiceMac
1 CENT CAFFE'	1 CENT CAFFE'				
1 CENT SCATTO ZERO	1 CENT SCATTO ZERO				
1 CENT SCATTO ZERO INTER...	1 CENT SCATTO ZERO INTER...				
1 DAY INTERNET E MAIL	1 DAY INTERNET E MAIL				
1CENT BIZ.TIME BASE	1CENT BIZ.TIME BASE				
1day Internet e Mail	1day Internet e Mail				
7SU7 NO TAX	7SU7 NO TAX				
7SU7MAGNUM SCATTO ZERO	7SU7MAGNUM SCATTO ZERO				
ACER LIQUID SMTC VALORE ...	ACER LIQUID SMTC VALORE ...				

Guida di configurazione

1) Tradurre gli stati di Sales Hub negli stati del CRM.
 Gli stati di Sales Hub sono già caricati nel database, abbinarli agli stati di testata e di riga del CRM.

1.a) Selezionare dai menu a tendina lo stato di Sales Hub e il corrispondente stato del CRM; uno stesso stato del CRM può essere abbinato a più stati di Sales Hub;

1.b) Fare clic su "Verifica config." per visualizzare un riepilogo degli stati di Sales Hub ancora da decodificare;

2) OPZIONALE. Tradurre gli articoli di Sales Hub negli articoli del CRM
 Usare i pulsanti sotto la griglia per inserire e modificare le associazioni.

2.a) Indicare l'articolo di Sales Hub;

2.b) Selezionare il corrispondente articolo del CRM;

2.c) Fare clic sul pulsante Salva sotto la griglia per aggiungere la configurazione alla lista;

2.d) Ripetere per tutti gli articoli da transcodificare;

3) OPZIONALE. Tradurre gli agenti di Sales Hub negli agenti del CRM

Figura 18 - Prodotto/servizio da non considerare nell'aggiornamento dei dati del CRM

Le transcodifiche degli agenti, invece, richiedono di inserire manualmente il codice agente di Sales Hub e di abbinarlo al corrispondente valore del CRM selezionato da una lista come in **Figura 19 - Transcodifica di un agente di Sales Hub**.

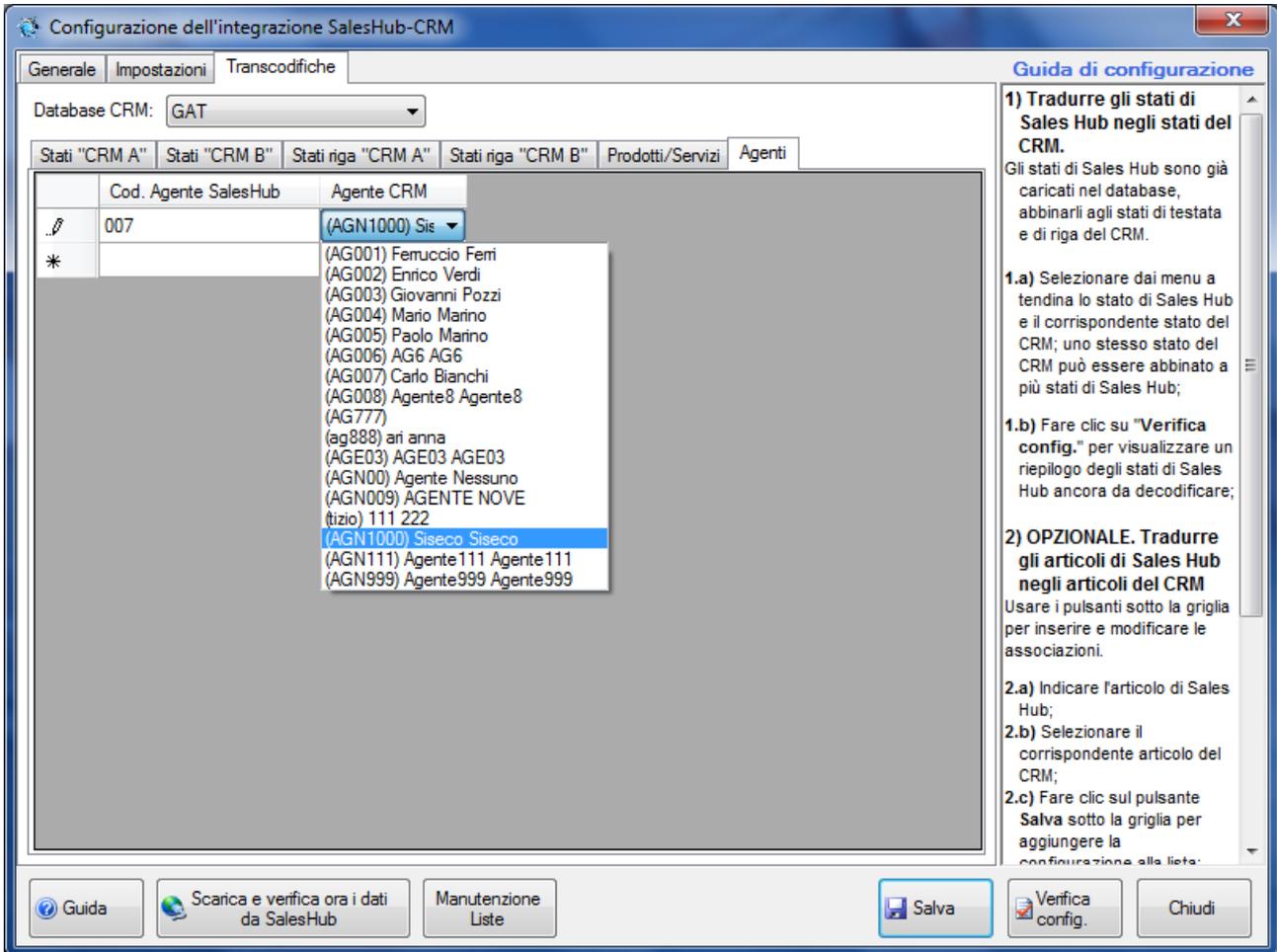


Figura 19 - Transcodifica di un agente di Sales Hub

3.4.1 Verifica delle transcodifiche

Per verificare che tutti i dati provenienti da Sales Hub siano transcodificati si può usare la funzione "Scarica e verifica ora i dati da SalesHub" dalla maschera di configurazione della procedura o dalla maschera di controllo del servizio.

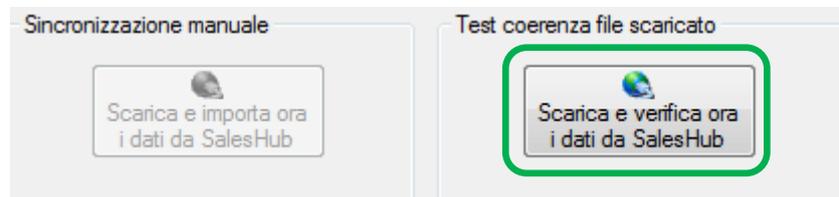


Figura 20 - Verifica delle transcodifiche dalla maschera di controllo del servizio

Il pulsante fa partire una finestra testuale (nel riquadro arancione di **Figura 21 - Verifica delle transcodifiche dalla maschera di configurazione**) che proverà a scaricare i dati da Sales Hub. La procedura non aggiornerà i dati del CRM, ma si limiterà a scaricare i dati degli ultimi 90 giorni e ad effettuare una verifica delle transcodifiche; questa procedura aggiornerà le tabelle con gli stati e i prodotti/servizi di Sales Hub inserendo gli eventuali nuovi valori presenti nei dati scaricati.

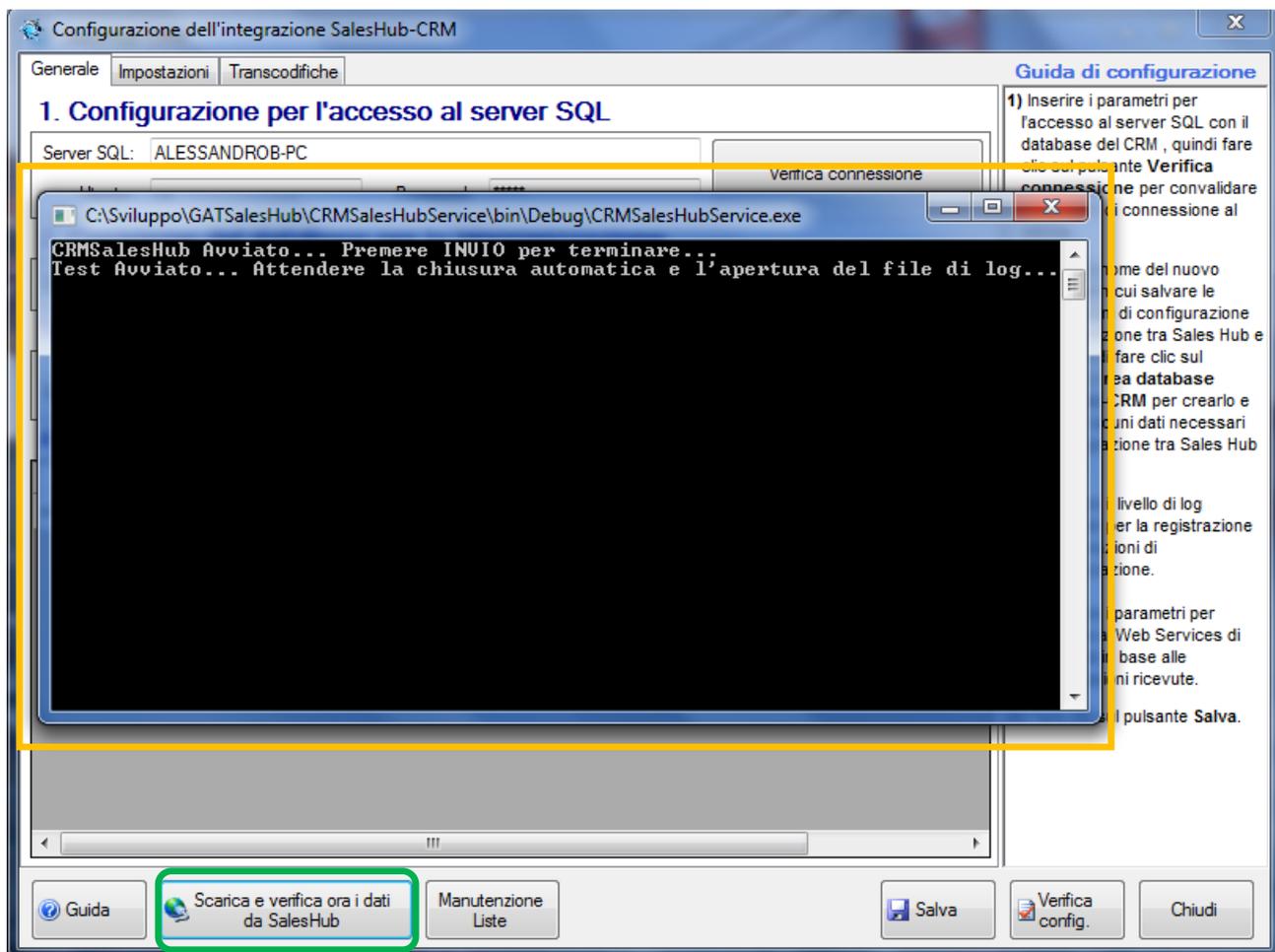


Figura 21 - Verifica delle transcodifiche dalla maschera di configurazione

Durante il download e la verifica del file occorre attendere la chiusura automatica di questa finestra. Al termine verrà aperto il file con il risultato dell'operazione.

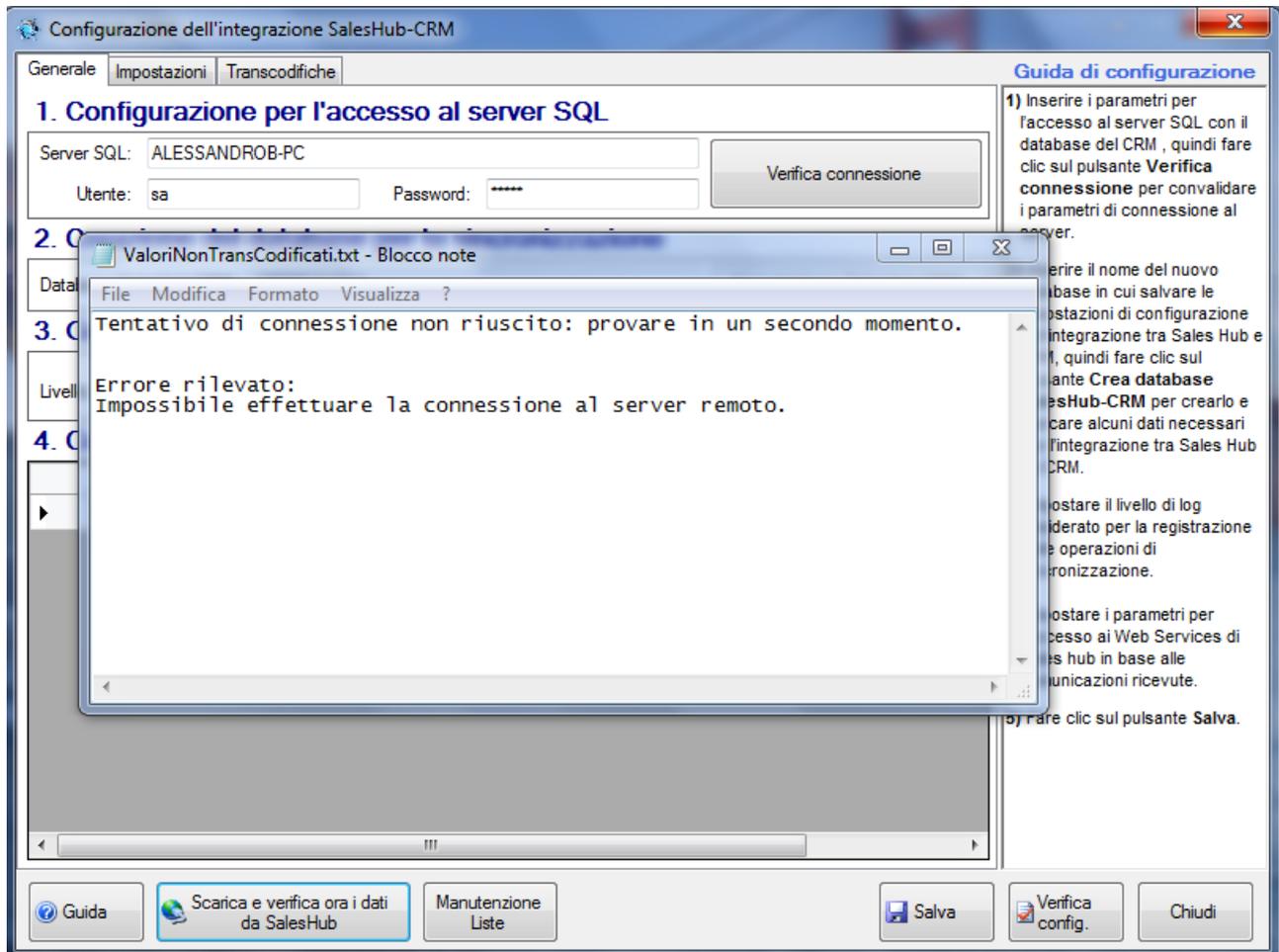


Figura 22 - Esempio di problema di connessione

Nella figura sopra riportata un esempio di errore: in questo caso la connessione non è riuscita. Si ricorda che eseguendo questo test di giorno potrebbero essere problemi di connettività a causa del traffico web ovviamente più intenso rispetto alla schedulazione notturna della procedura.

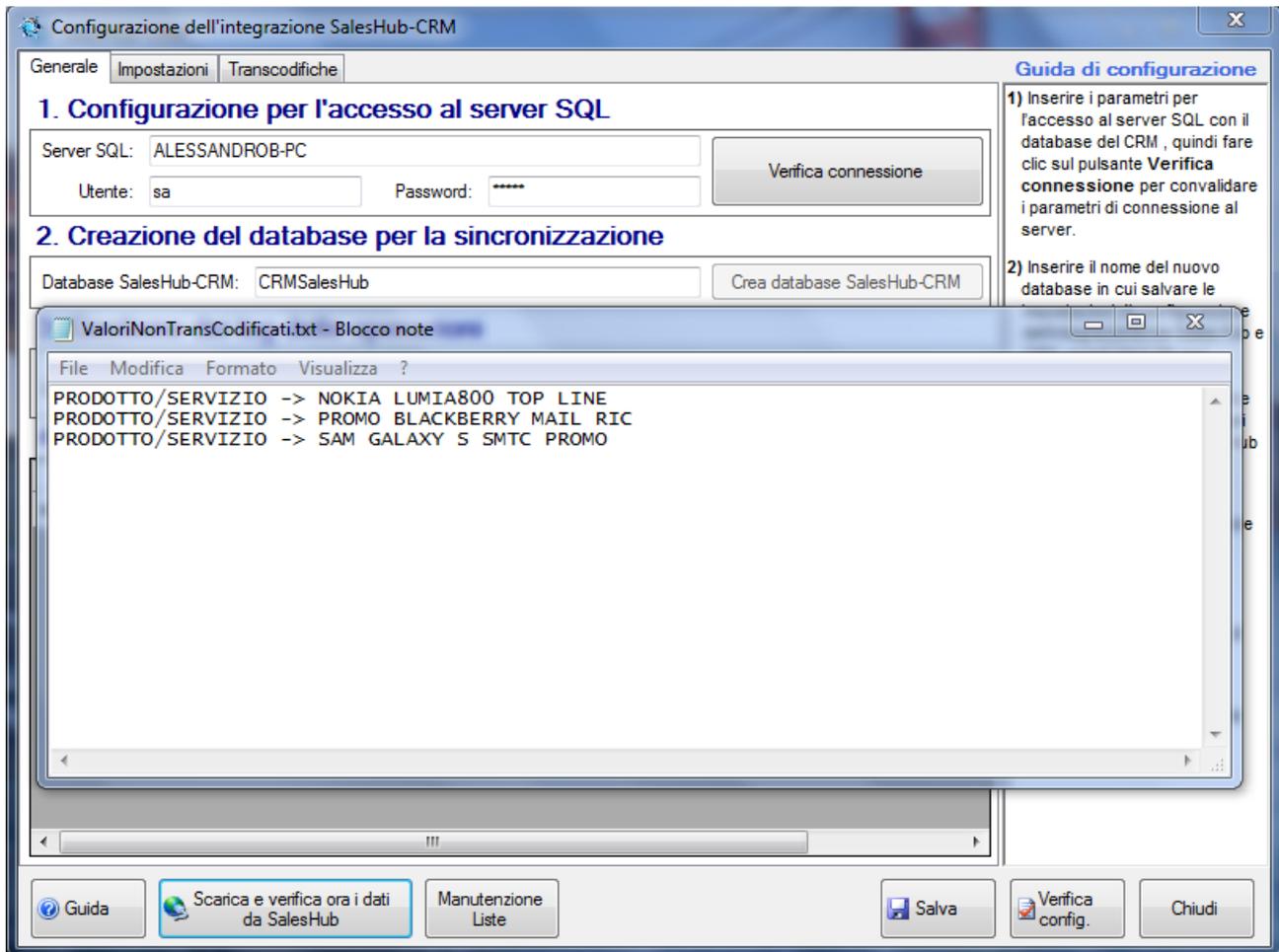


Figura 23 - Esempio di verifica effettuata con alcune mancanze di transcodifica

Nella figura sopra un esempio di segnalazione di prodotti/servizi non transcodificati. In questo caso i tre prodotti sono presenti nei dati scaricati da Sales Hub ma non nelle tabelle di transcodifica.

I messaggi possibili sono (dopo la “->” viene riportato il codice di Sales Hub non transcodificato):
 “STATO RIGA ->”

In questo caso si rileva la mancanza di uno stato di riga nell’apposita tabella delle transcodifiche.

“STATO TESTATA ->”

In questo caso si rileva la mancanza di uno stato di testata nell’apposita tabella delle transcodifiche.

“PRODOTTO/SERVIZIO ->”

In questo caso si rileva la mancanza di un prodotto/servizio nell’apposita tabella delle transcodifiche.

“PRODOTTO/SERVIZIO (trovato in db crm) ->”

In questo caso si rileva la mancanza di un prodotto nell’apposita tabella delle transcodifiche: tuttavia il prodotto è stato trovato nel database del CRM

“AGENTE ->”

Questo messaggio avviene solo se nei parametri vi è l’opzione di sovrascrivere l’agente altrimenti viene ignorato.

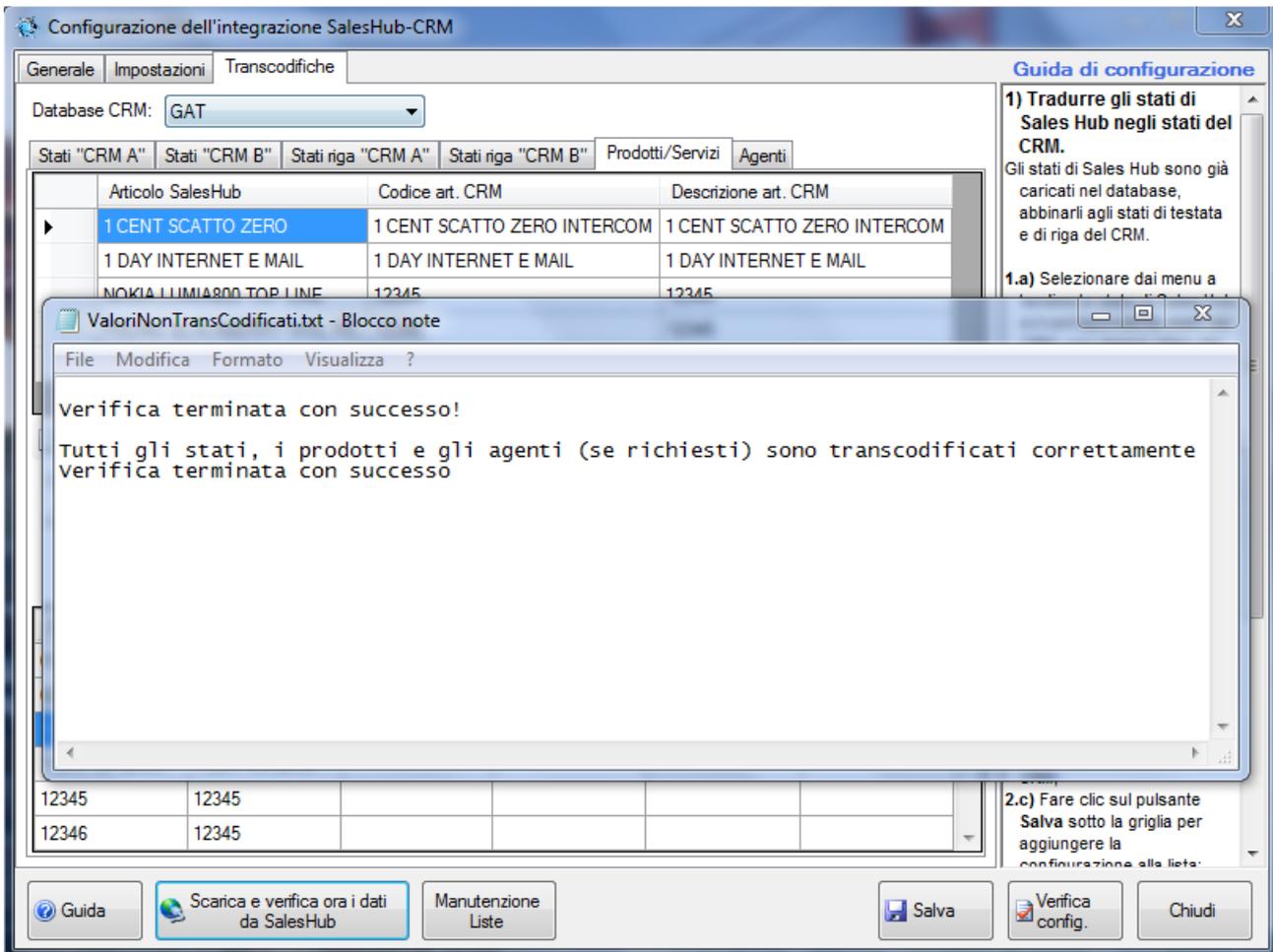


Figura 24 - Esempio di verifica effettuata con successo

Nella figura sopra un esempio di verifica portata a termine senza alcuna problematica.

3.4.2 Manutenzione delle liste da transcodificare

Il programma verifica a ogni sincronizzazione che gli stati e gli articoli di Sales Hub presenti nei dati di tracking scaricati siano presenti anche nelle liste utilizzate per preporre i valori di Sales Hub da transcodificare nei valori usati nel CRM Siseco; qualora uno stato o un articolo non sia presente nelle liste, il programma ve lo aggiunge automaticamente e segnala la mancata transcodifica (sempre nel caso degli stati di riga e testata; soltanto se è stata scelta l'opzione di importare solo i record correttamente transcodificati nel caso degli articoli).

Tramite un'apposita finestra è possibile mantenere le liste degli stati e degli articoli definiti in Sales Hub. In tale finestra sono presenti tre schede che permettono di aggiungere nuovi stati di testata, nuovi stati di dettaglio e nuovi prodotti/servizi. Per mantenere l'integrità dei dati non è possibile modificare o eliminare i dati già presenti. Questa finestra è richiamabile dal pulsante "Manutenzione Liste" come evidenziato nella **Figura 25 - Finestra Manutenzione liste**.

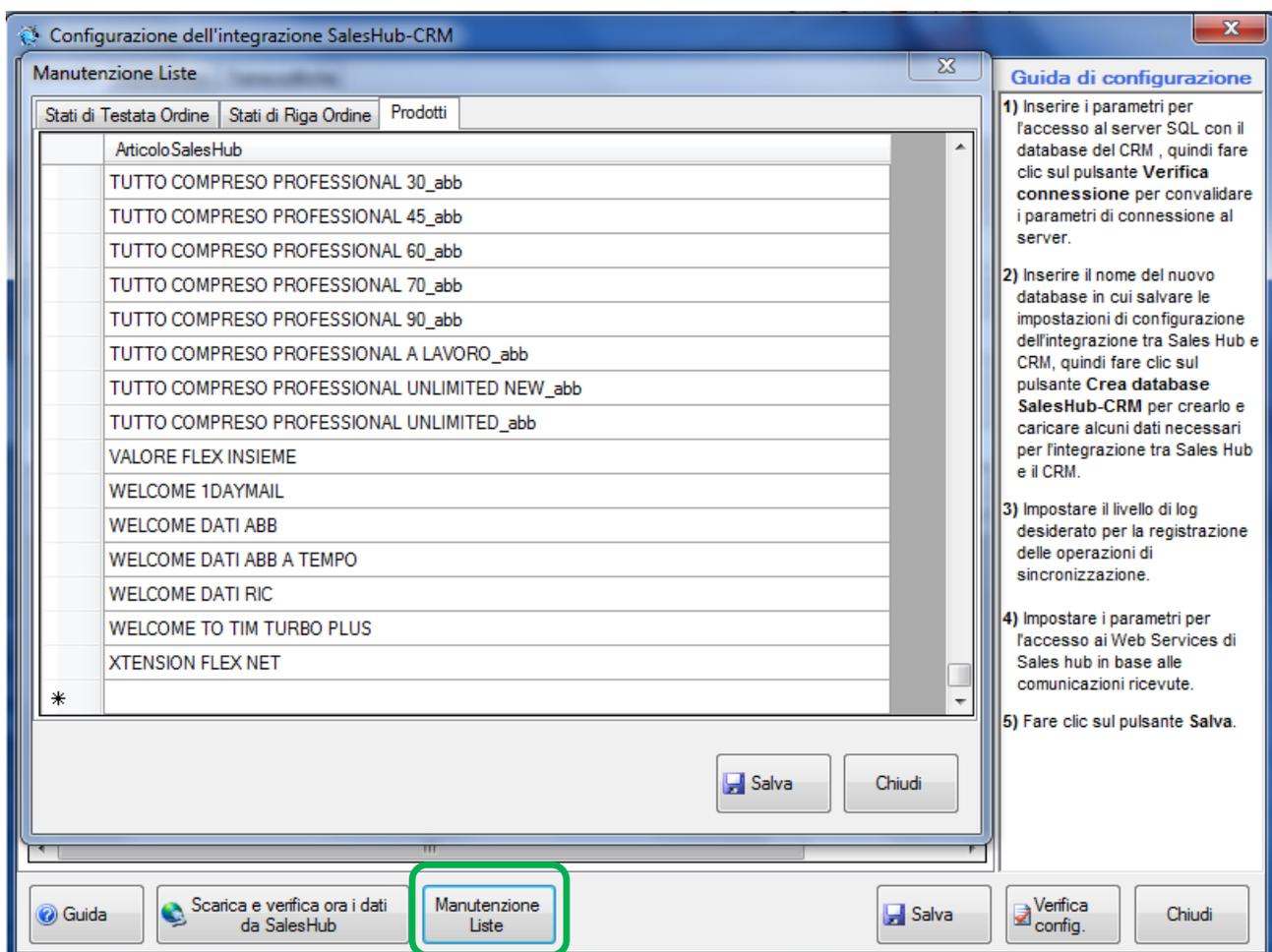


Figura 25 - Finestra Manutenzione liste

3.4.3 Verifica della configurazione delle transcodifiche

Facendo clic sul pulsante "Verifica config." è possibile controllare se l'integrazione tra Sales Hub e CRM è stata configurata correttamente, oppure se alcune informazioni devono ancora essere impostate.

Se non è ancora stato definito alcun database del CRM da integrare con Sales Hub, verrà visualizzata la schermata riportata in **Figura 10 - Controllo del completamento della configurazione**, altrimenti vengono elencati gli stati di testata e di riga di Sales Hub per cui non è stata fornita una transcodifica verso gli stati

del CRM, come illustrato nella **Figura 26 – Configurazione da completare con alcune transcodifiche**; facendo clic sul pulsante “Esporta in HTML” è possibile salvare una copia della tabella con le transcodifiche mancanti per utilizzarla come riferimento per il caricamento dei dati.

Se tutte le transcodifiche obbligatorie sono state impostate, viene visualizzata la schermata di **Figura 27 - Configurazione completa**.

Nota: se la propria agenzia lavora soltanto uno dei tracciati, è possibile ignorare le segnalazioni di mancata transcodifica degli stati relativi agli altri tracciati, sebbene questo possa provocare degli errori nella procedura qualora da Sales Hub arrivassero dei dati relativi a i tracciati non completamente configurati.

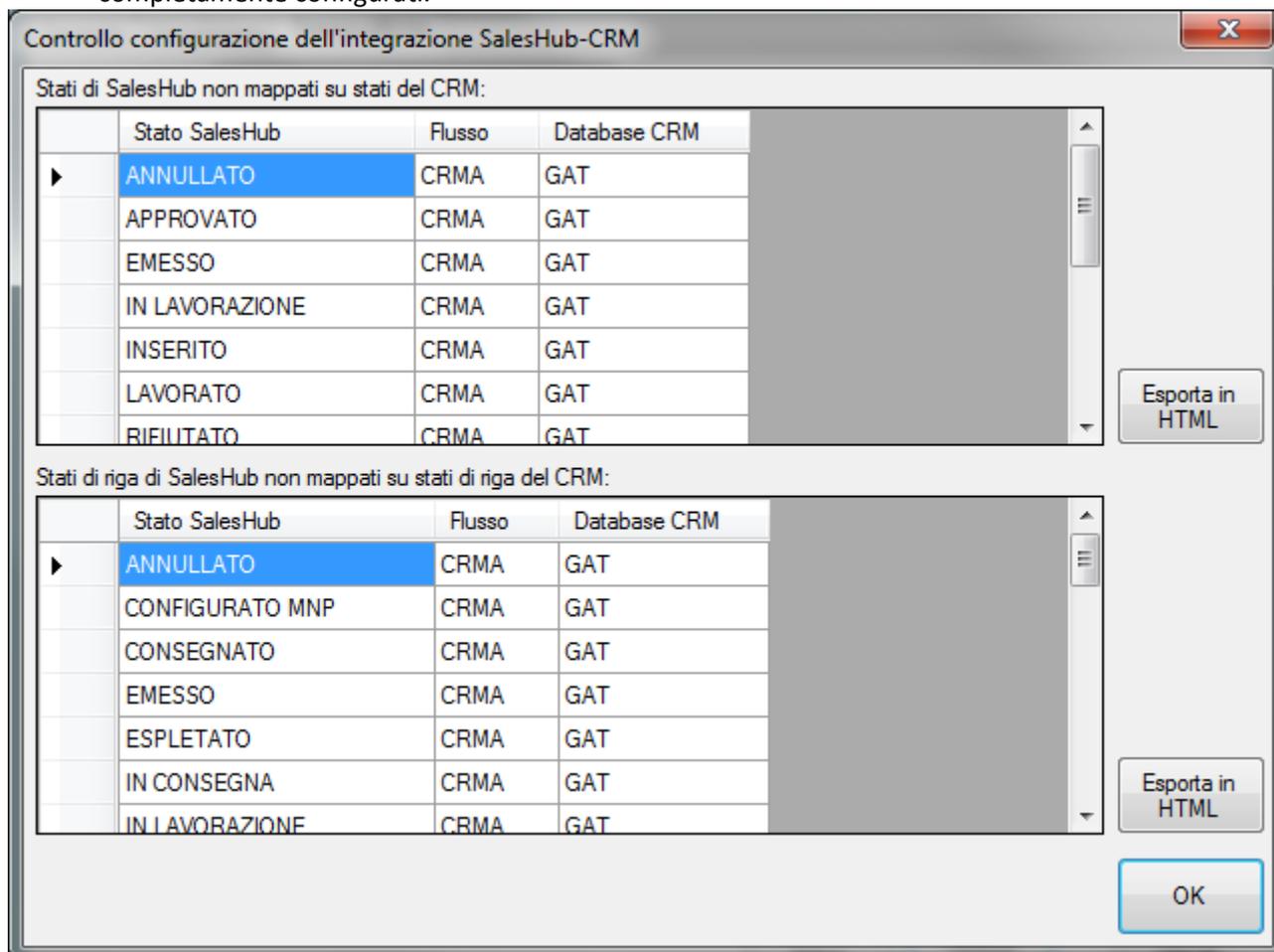


Figura 26 – Configurazione da completare con alcune transcodifiche



Figura 27 - Configurazione completa

Facendo clic sul pulsante “Elenco di verifica” è possibile ottenere la lista di tutte le transcodifiche impostate nella configurazione del connettore Sales Hub-CRM, in modo da controllare che gli abbinamenti siano corretti e se qualche valore di Sales Hub non sia stato transcodificato: verrà generato un file HTML contenente una tabella per ogni tipo di dato di cui è necessaria la transcodifica (ossia, stati di testata, stati di riga e prodotti/servizi), in cui i valori non transcodificati saranno evidenziati in **rosso**.

Elenco di verifica delle transcodifiche

Stati di testata

Valore da SalesHub	ID del CRM	Descrizione del CRM	Flusso
ANNULLATO	24	ANNULLATO	CRMA
APPROVATO	5	OK	CRMA
EMESSO	7	DA INSTALLARE ATTENZIONE	CRMA
IN LAVORAZIONE	8	IN AMMINISTRAZIONE	CRMA
INSERITO	26	ADERITO TELEFONICAMENTE	CRMA
LAVORATO	23	Controllo BO	CRMA
RIFIUTATO	28	KO CHIUSO DEFINIT.	CRMA
SCARTATO	24	ANNULLATO	CRMA
SOSPESO FEBO	14	RIFISSARE (CLIENTE ASSENTE)	CRMA
SOSPESO FMS RISK	25	ANNULLATO SOSPESO	CRMA
*ND	30	PROVALO	CRMB
ANNULLATO	24	ANNULLATO	CRMB
ATTIVO	5	OK	CRMB
Cessati	19	RESO	CRMB
Consegnato		Da transcodificare	CRMB
DOCUMENTO COMPLETO		Da transcodificare	CRMB

Figura 28 - Esempio di lista delle transcodifiche configurate

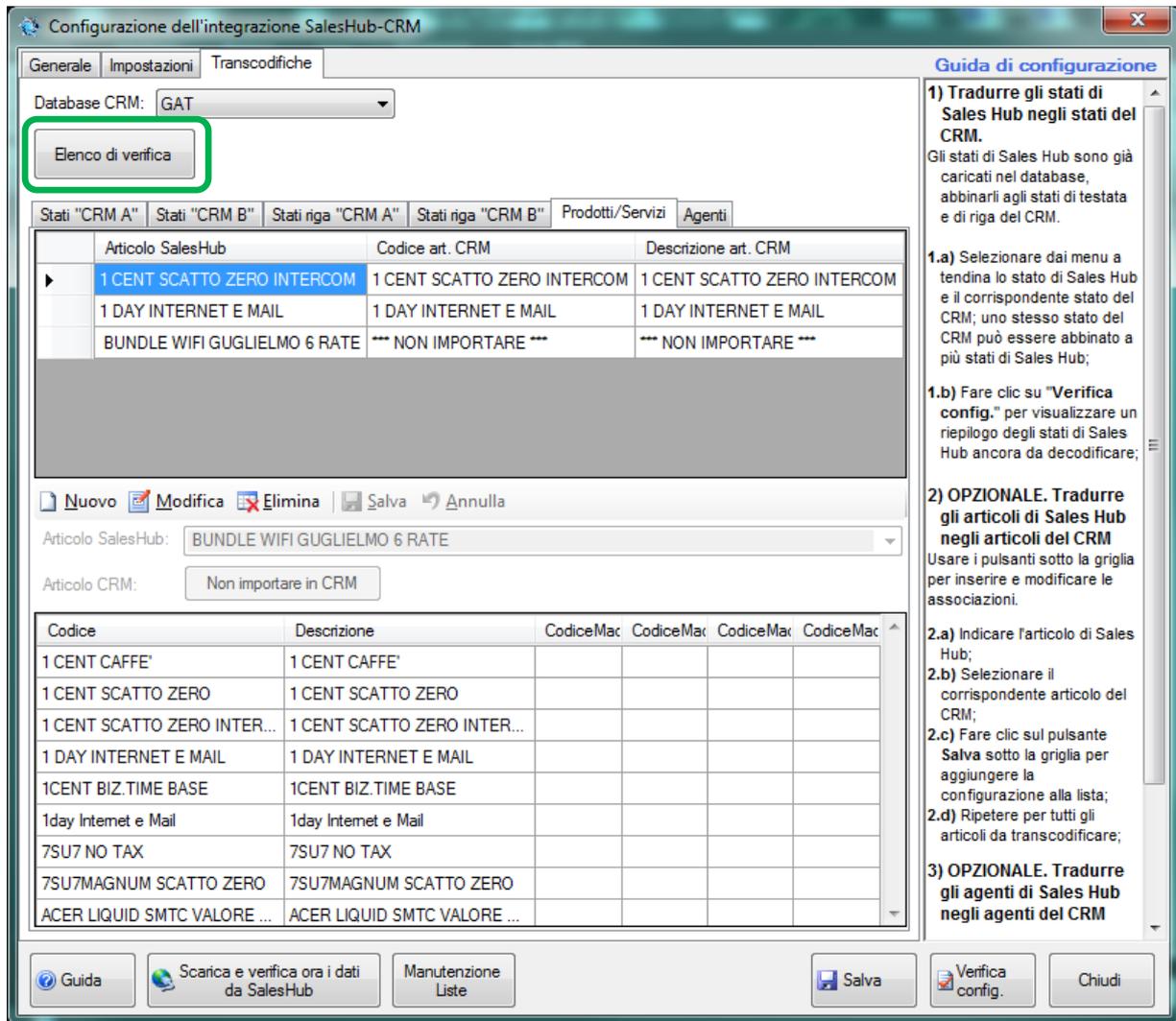


Figura 29 - Richiesta della lista delle transcodifiche

3.5 Gestione del log dell'integrazione

Dalla maschera di configurazione dell'integrazione è possibile impostare il livello di log delle operazioni desiderato (selezionandolo tra *Normale* e *Dettagliato*) e cancellare i log fino a una certa data.

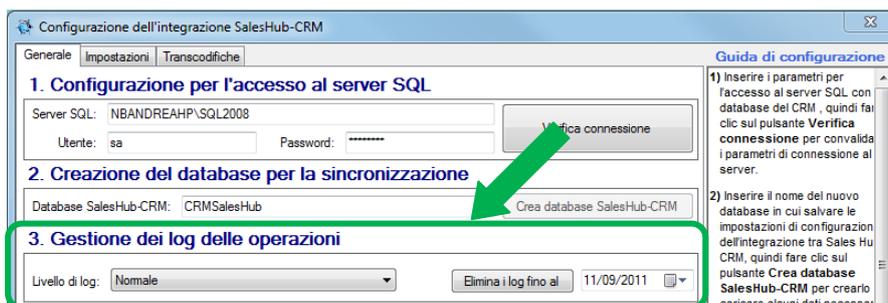


Figura 30 - Gestione del log dell'integrazione

4. Gestione dell'integrazione

La maschera principale della gestione dell'integrazione tra Sales Hub e CRM riportata nella figura seguente permette di:

- controllare lo stato del servizio di sincronizzazione;
- eseguire una sincronizzazione manuale dei dati da Sales Hub al CRM;
- consultare il log delle operazioni eseguite, eventualmente esaminando i dati ricevuti da Sales Hub;
- cancellare i log delle operazioni eseguite fino a una certa data;
- modificare la configurazione dell'integrazione.

Stato della sincronizzazione

Operazioni eseguite: Mostra tutto il log 06/01/2012

Data	Livello	Evento	Dati importati da SalesHub
05/01/2012 9.24	INFO	Servizio di sincronizzazione arrestato.	
05/01/2012 9.24	DEBUG	Richiesta dati dal 03/01/2012 a SalesHub.	
05/01/2012 9.24	INFO	Sincronizzazione database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	<input type="button" value="Mostra dati"/>
05/01/2012 9.24	INFO	Scaricati dati Mobile da SalesHub per il database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	
05/01/2012 9.24	DEBUG	Richiesta dati dal 03/01/2012 a SalesHub.	
05/01/2012 9.24	INFO	Sincronizzazione database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	<input type="button" value="Mostra dati"/>
05/01/2012 9.24	INFO	Scaricati dati Mobile da SalesHub per il database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	
05/01/2012 9.23	DEBUG	Richiesta dati dal 03/01/2012 a SalesHub.	
05/01/2012 9.23	INFO	Sincronizzazione database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	<input type="button" value="Mostra dati"/>
05/01/2012 9.23	INFO	Scaricati dati Mobile da SalesHub per il database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	
05/01/2012 9.23	DEBUG	Richiesta dati dal 03/01/2012 a SalesHub.	
05/01/2012 9.23	INFO	Sincronizzazione database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	<input type="button" value="Mostra dati"/>
05/01/2012 9.23	INFO	Scaricati dati Mobile da SalesHub per il database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	
05/01/2012 9.22	DEBUG	Richiesta dati dal 03/01/2012 a SalesHub.	

Figura 31 - Schermata di gestione dell'integrazione Sales Hub-CRM

Come impostazione di default verranno mostrati solo i log degli ultimi 7 giorni; per visualizzare il log di un lasso temporale differente occorrerà solamente digitare il nuovo numero di giorni nella casella "Giorni da mostrare" e premere il tasto "Aggiorna". Per vedere tutto il log occorrerà selezionare l'opzione "Mostra tutto il log" (verrà chiesta conferma poiché l'operazione potrebbe durare molto tempo).

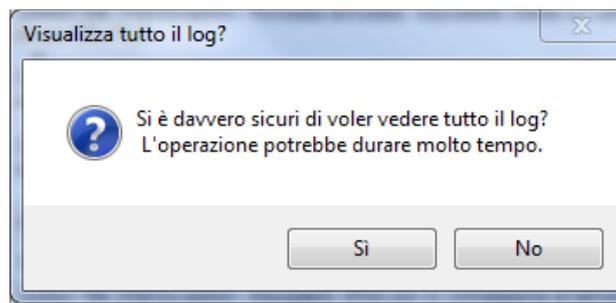


Figura 32 - Richiesta "Mostra tutto il log"

4.1 Controllo dello stato del servizio di sincronizzazione

Lo stato del servizio di sincronizzazione tra Sales Hub e CRM è riportato nella parte superiore sinistra della maschera di gestione, insieme a pulsanti per avviarlo, fermarlo, metterlo in pausa, riavviarlo e aggiornarne lo stato.

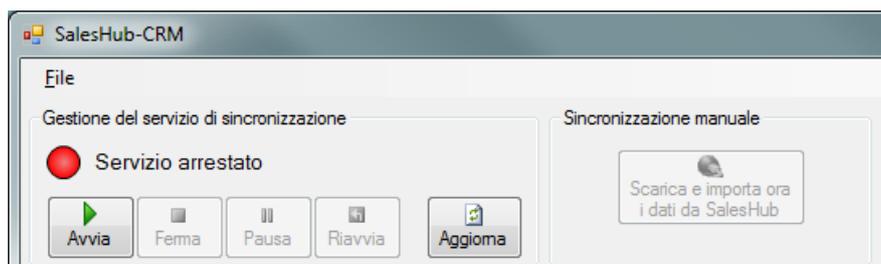


Figura 33 - Stato del servizio di sincronizzazione

4.2 Sincronizzazione manuale con Sales Hub

Quando il servizio di sincronizzazione è avviato, il pulsante per la "Scarica e importa ora i dati da Sales Hub" è abilitato, consentendo di inviare al servizio una richiesta di sincronizzazione con Sales Hub senza dover modificare la scadenza della pianificazione della sincronizzazione.

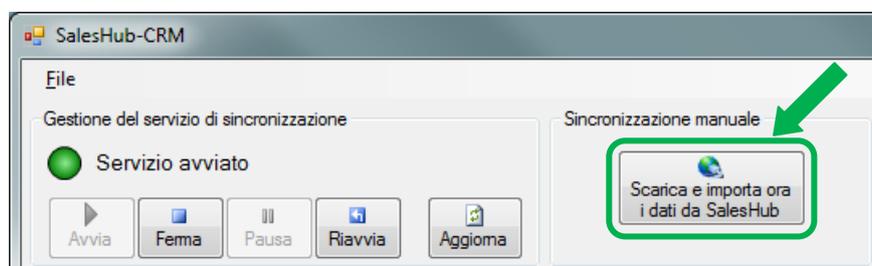


Figura 34 – Sincronizzazione manuale tra Sales Hub e CRM

4.3 Log delle operazioni di sincronizzazione

Le operazioni eseguite durante la sincronizzazione con Sales Hub e gli eventuali interventi sul programma di integrazione vengono riportati sulla maschera di gestione, come evidenziato nella figura seguente.

Il livello (*Normale* o *Dettagliato*) delle registrazioni è impostabile dalla maschera di configurazione dell'integrazione, mentre da questa maschera è possibile cancellare le registrazioni fino a una certa data: questa operazione viene registrata nel log delle operazioni.

Facendo clic sul pulsante "Esporta il log" è possibile esportare il log delle operazioni come file Excel per una successiva consultazione.

Connettore SalesHub-CRM Siseco - Versione 1.4.4.16229

File Cerca ?

Gestione del servizio di sincronizzazione

Servizio avviato

Avvia Ferma Pausa Riavvia Aggiorna

Sincronizzazione manuale

Scarica e importa ora i dati da SalesHub

Test coerenza file scaricato

Scarica e verifica ora i dati da SalesHub

Stato della sincronizzazione

Aggiorna Giorni da mostrare: 1 Mostra tutto

Esporta il log Elimina i log fino al 09/05/2012

DataOra	Livello	Evento	Dati da SalesHub
08/06/2012 10.47	FATAL	System.InvalidOperationException: ExecuteScalar richiede una oggetto Connection apert...	
08/06/2012 10.47	INFO	Servizio di sincronizzazione arrestato.	
08/06/2012 10.46	INFO	Dati Mobile da SalesHub importati nel database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	Mostra dati
08/06/2012 10.46	INFO	Richiesta dati Mobile correnti a SalesHub.	
08/06/2012 10.46	INFO	Sincronizzazione database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	
08/06/2012 10.44	INFO	Servizio di sincronizzazione avviato.	
08/06/2012 9.59	INFO	Servizio di sincronizzazione arrestato.	
08/06/2012 9.33	INFO	Dati CPS da SalesHub importati nel database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	Mostra dati
08/06/2012 9.33	INFO	Dati PCRateizzati da SalesHub importati nel database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	Mostra dati
08/06/2012 9.33	INFO	Dati TDInnovativa da SalesHub importati nel database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	Mostra dati
08/06/2012 9.32	INFO	Dati NIP da SalesHub importati nel database CRM [GAT], Agenzia [ID 31: (AGZ1) SISECO SRL]	Mostra dati
08/06/2012 9.32	ERROR	Agente [BA01001296.007] non transcodificato nel record 1292.	Mostra dati
08/06/2012 9.32	ERROR	Agente [MSBP001296.019] non transcodificato nel record 1265.	Mostra dati
08/06/2012 9.32	ERROR	Stato riga [*ND] non definito nelle transcodifiche.	
08/06/2012 9.32	ERROR	Stato riga [*ND] non definito nelle transcodifiche.	

Figura 35 - Log delle operazioni eseguite

Le operazioni relative all'importazione di dati da Sales Hub nel CRM presentano un pulsante "Mostra dati" che permette di visualizzare i dati XML trasmessi da Sales Hub al CRM, come mostrato nella figura seguente.

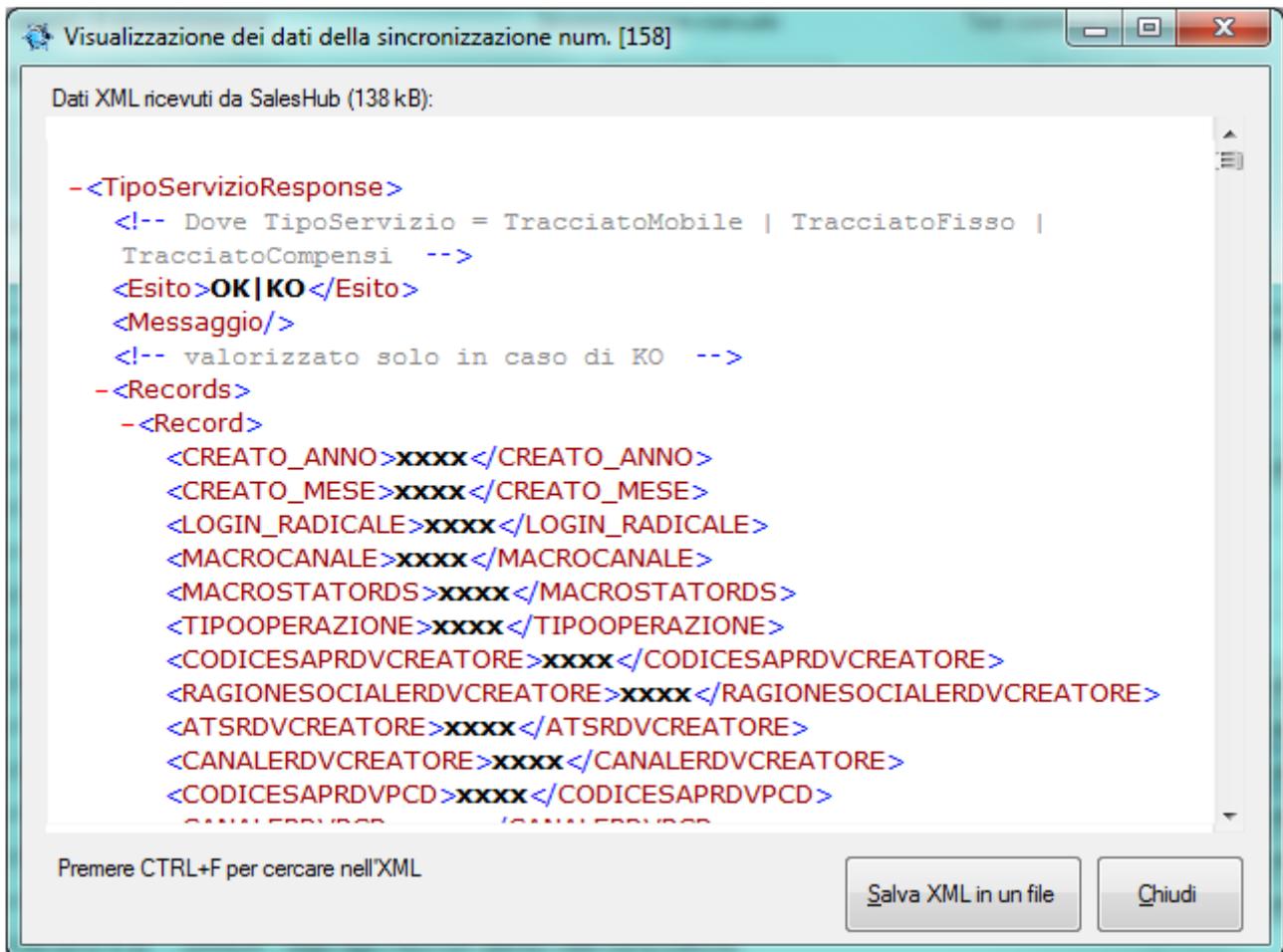


Figura 36 - Dettaglio dei dati XML trasmessi da Sales Hub al CRM

Premendo i tasti **CTRL+F** è possibile cercare all'interno dell'XML visualizzato, mentre utilizzando il menu "Cerca" è possibile ricercare un valore (ad esempio, un codice servizio o un prodotto/servizio) tra tutti i dati scaricati da Sales Hub.

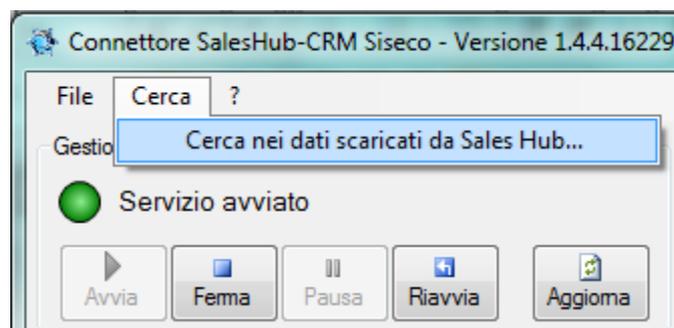


Figura 37 - Ricerca nei dati scaricati

Il risultato della ricerca sarà l'elenco di tutte le operazioni di sincronizzazione tra Sales Hub e il CRM in cui compare il testo da cercare, che possono essere ulteriormente analizzate facendo clic sul pulsante "Mostra dati" per visualizzare i dati scaricati da Sales Hub in formato XML.

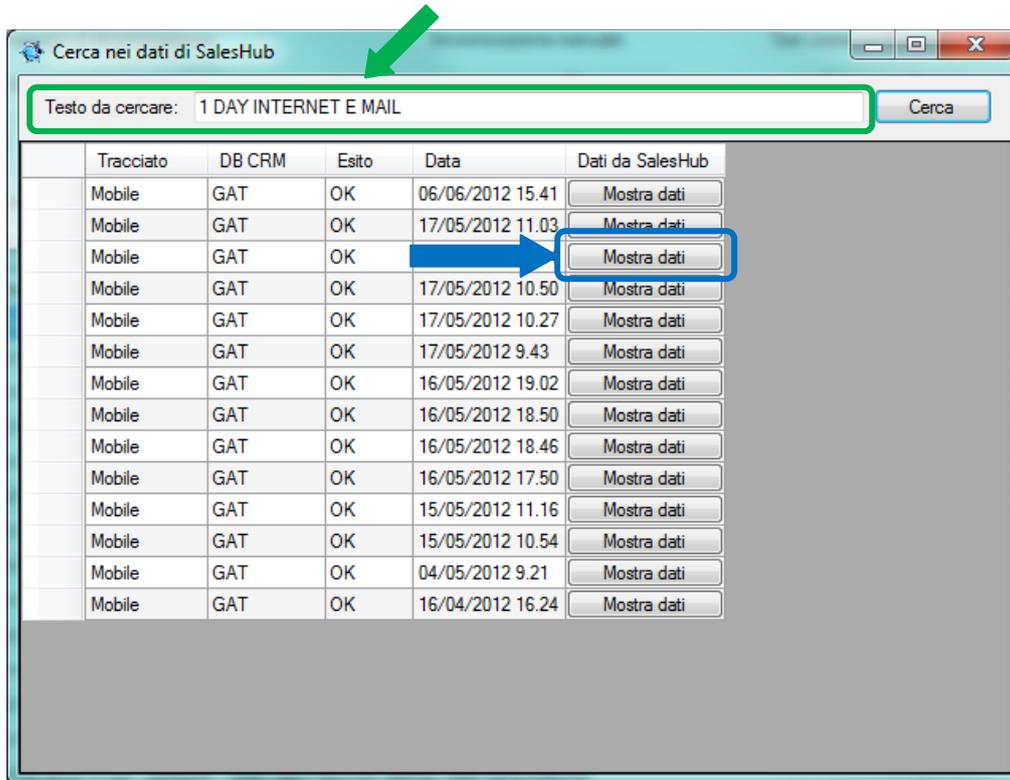


Figura 38 - Risultati della ricerca nei dati di Sales Hub

4.4 Modifica della configurazione

La maschera di configurazione dell'integrazione tra Sales Hub e CRM descritta nel capitolo **Configurazione dell'integrazione** può essere richiamata dal menu **File, Configurazione**.

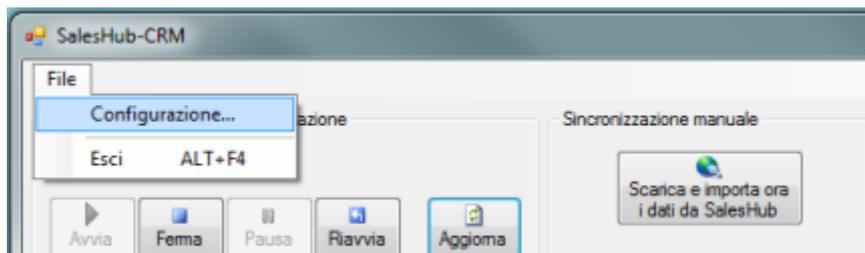


Figura 39 - Modifica della configurazione



5. Mappatura dei campi tra Sales Hub e CRM

I dati provenienti da Sales Hub verranno mappati sui campi del CRM come indicato nelle tabelle seguenti; la colonna **In inserimento** riporta le corrispondenze utilizzate quando si inserisce un nuovo record nel CRM, mentre la colonna **In modifica** riporta le corrispondenze utilizzate in caso di modifica di un record già presente nel CRM.

Il simbolo ⇨ indica il campo usato come chiave per identificare il record nel CRM

CRM Siseco	CRMA (Mobile)		ADSL	
	Inserimento	Modifica	Inserimento	Modifica
Articoli (tabella ListiFR)				
⇨ Codice	DESCRIZIONECATALOGO	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub	DESCRIZIONESERVIZIO	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub
Descrizione	DESCRIZIONECATALOGO		DESCRIZIONESERVIZIO	
DescrizioneEst	TIPOLINEASERVIZIO + OFFERTACONTRATTUALE + ACCORDO + FLAGSIMINMANO		FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL	
Clients (tabella CLIENTI)				
⇨ CodFisc	CODICEFISCALECLIENTE	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub	CODICE_FISCALE	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub
⇨ Piva	Ultimi 11 caratteri di CODICEFISCALECLIENTE		PARTITA_IVA	
RagSoc	RAGIONESOCIALEDENOMINAZIONE		RAGIONE_SOCIALE	
Tel1	NUMEROTELEFONICO		TELEFONO	
Ordini (tabella Ordini)				
⇨ NumeroOrdine	NUMEROORDINE		CODICE_ORDINE	
DataOrdine	DATACREAZIONE		DATACREAZIONEORDINE	
DataInsContratto	DATACREAZIONERDS	DATACREAZIONERDS	DATACREAZIONEORDINE	DATACREAZIONEORDINE
Stato	STATOORDINE	STATOORDINE	STATO	STATO
IDAgente	CODICEAGENTE	CODICEAGENTE	<i>Non presente nel tracciato</i>	<i>Non presente nel tracciato</i>
Revisione	CAUSALESTATOORDINE	CAUSALESTATOORDINE		
Righe ordini (tabella Dettagli_Ordini)				
⇨ NumeroOrdineRiga	IDRDS		CODICE_SERVIZIO	
IDStatoDett	STATORDS	STATORDS	STATO_PRATICA	STATO_PRATICA
NoteRiga	TIPOLINEASERVIZIO + OFFERTACONTRATTUALE + ACCORDO + FLAGSIMINMANO + CAUSALESTATORDS	TIPOLINEASERVIZIO + OFFERTACONTRATTUALE + ACCORDO + FLAGSIMINMANO + CAUSALESTATORDS	FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL	FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL
Numero1	NUMEROTELEFONICO	NUMEROTELEFONICO	TELEFONO	TELEFONO
Numero2	NUMEROOLO (se diverso da *ND)	NUMEROOLO (se diverso da *ND)		
DataConfermaRiga	DATAATTIVAZIONERDS	DATAATTIVAZIONERDS	DATAATTIVAZIONE	DATAATTIVAZIONE
DataAnnullaRiga	DATAANNULLAMENTO	DATAANNULLAMENTO	DATAANNULLAMENTO	DATAANNULLAMENTO
DataInstallaRiga	DATACREAZIONERDS	DATACREAZIONERDS	DATAESPLETAMENTO	DATAESPLETAMENTO
Descrizione_Commissa	TIPOLOGIA_LAVORAZIONE_CALCOLATA	TIPOLOGIA_LAVORAZIONE_CALCOLATA	TIPO_LAVORAZIONE	TIPO_LAVORAZIONE
Numero5	TIPOLOGIA_MNP_CALCOLATA	TIPOLOGIA_MNP_CALCOLATA		
Quantità	1	1	QTA	QTA

Il simbolo ⇨ indica il campo usato come chiave per identificare il record nel CRM

CRM Siseco	NIP		TDInnovativa	
	Inserimento	Modifica	Inserimento	Modifica
Articoli (tabella ListiFR)				
⇨ Codice	SERVIZIO	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub	DESCRIZIONE_SERVIZIO	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub
Descrizione	SERVIZIO		DESCRIZIONE_SERVIZIO	
DescrizioneEst	FAMIGLIA_SERVIZIO + DESCRIZIONE_SERVIZIO		FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL + DESCRIZIONESERVIZIO	
Clients (tabella CLIENTI)				
⇨ CodFisc	CODICE_FISCALE	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub	CODICE_FISCALE	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub
⇨ Piva	PARTITA_IVA		PARTITA_IVA	
RagSoc	RAGIONE_SOCIALE		RAGIONE_SOCIALE	
Tel1	NUMERO_DI_TELEFONO		NUMERODITELEFONO	
Ordini (tabella Ordini)				
⇨ NumeroOrdine	CODICE_ORDINE		CODICE_ORDINE	
DataOrdine	DATA_CREAZIONE_ORDINE		DATA_CREAZIONE_ORDINE	
DataInsContratto	DATA_CREAZIONE_ORDINE	DATA_CREAZIONE_ORDINE	DATA_CREAZIONE_ORDINE	DATA_CREAZIONE_ORDINE
Stato	STATO_ORDINE	STATO_ORDINE	STATO	STATO
IDAgente	CODICE_AGENTE	CODICE_AGENTE		
Righe ordini (tabella Dettagli_Ordini)				
⇨ NumeroOrdineRiga	CODICE_SERVIZIO		CODICE_SERVIZIO	
IDStatoDett	STATO_SERVIZIO	STATO_SERVIZIO	STATO_PRATICA	STATO_PRATICA
NoteRiga	FAMIGLIA_SERVIZIO + DESCRIZIONE_SERVIZIO	FAMIGLIA_SERVIZIO + DESCRIZIONE_SERVIZIO	FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL + DESCRIZIONESERVIZIO	FAMIGLIA + MACRO + PROFILO_ADSL + DESCRIZIONESERVIZIO
Numero1	NUMERO_DI_TELEFONO	NUMERO_DI_TELEFONO	NUMERODITELEFONO	NUMERODITELEFONO
Numero2				
DataConfermaRiga	DATA_ATTIVAZIONE	DATA_ATTIVAZIONE	DATAATTIVAZIONE	DATAATTIVAZIONE
DataAnnullaRiga	DATA_ANNULLAMENTO	DATA_ANNULLAMENTO	DATAANNULLAMENTO	DATAANNULLAMENTO
DataInstallaRiga	DATA_ESPLETAMENTO	DATA_ESPLETAMENTO	DATAESPLETAMENTO	DATAESPLETAMENTO
Descrizione_Commissa	TIPOLOGIA_LAVORAZIONE	TIPOLOGIA_LAVORAZIONE	TIPO_LAVORAZIONE	TIPO_LAVORAZIONE
Numero5				
Quantità	QUANTITA	QUANTITA	QTA	QTA

Il simbolo ⇨ indica il campo usato come chiave per identificare il record nel CRM

CRM Siseco	PC Rateizzati		CPS	
	Inserimento	Modifica	Inserimento	Modifica
Articoli (tabella ListiFR)				
⇨ Codice	PRODOTTO	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub	Valore fisso "CPS"	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub
Descrizione	PRODOTTO		Valore fisso "CPS"	
DescrizioneEst				
Clienti (tabella CLIENTI)				
⇨ CodFisc	CFPIVA	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub	CODICEFISCALE_PIVA	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub
⇨ Piva	Ultimi 11 caratteri di CFPIVA		Ultimi 11 caratteri di CODICEFISCALE_PIVA	
RagSoc	CLIENTE		NOMINATIVO	
Tel1	LINEA		TELEFONO	
Ordini (tabella Ordini)				
⇨ NumeroOrdine	ROWID		PROTOCOLLO	
DataOrdine	DATACREAZIONE		DATAFIRMACONTRATTO	
DataInsContratto	DATACREAZIONE	DATACREAZIONE	DATAFIRMACONTRATTO	DATAFIRMACONTRATTO
Stato	STATOORDINE	STATOORDINE	STATOVV	STATOVV
IDAgente	<i>Non presente nel tracciato</i>	<i>Non presente nel tracciato</i>	CODICE_AGENTE	CODICE_AGENTE
Righe ordini (tabella Dettagli_Ordini)				
⇨ NumeroOrdineRiga	ROWID		PROTOCOLLO	
IDStatoDett	STATOSINTETICO1	STATOSINTETICO1	STATOVV	STATOVV
NoteRiga	DOCUMENTODITRASPORTO + CAUSALE	DOCUMENTODITRASPORTO + CAUSALE	STATO_DMS + DESCRIZIONEMOTIVORIFIUTOVB	STATO_DMS + DESCRIZIONEMOTIVORIFIUTOVB
Numero1	LINEA	LINEA	TELEFONO	TELEFONO
Numero2				
DataConfermaRiga	DATACONSEGNA	DATACONSEGNA	DATAAGGIORNAMENTOVB	DATAAGGIORNAMENTOVB
DataAnnullaRiga	DATACHIUSURA	DATACHIUSURA	DATAAGGIORNAMENTOVB se DESCRIZIONEMOTIVORIFIUTOVB è valorizzata	DATAAGGIORNAMENTOVB se DESCRIZIONEMOTIVORIFIUTOVB è valorizzata
DataInstallaRiga	DATACONSEGNA	DATACONSEGNA	DATAAGGIORNAMENTOVB	DATAAGGIORNAMENTOVB
Descrizione_Commissa	TIPOLAVORAZIONE	TIPOLAVORAZIONE	OLO	OLO
Numero5				
Quantità	Q	Q		

Il simbolo ⇨ indica il campo usato come chiave per identificare il record nel CRM

CRM Siseco	ULL	
	Inserimento	Modifica
Articoli (tabella ListifR)		
⇨ Codice	TIPO_LINEA	L'anagrafica articoli non viene modificata con i dati di Sales Hub
Descrizione	TIPO_LINEA	
DescrizioneEst	DN1 + DN2 + DN3 + DN4 + DN5 + CRM_TIPOLOGIA_OL_IN_CATENA	
Clients (tabella CLIENTI)		
⇨ CodFisc	CODFISC_PIVA	L'anagrafica clienti non viene modificata con i dati di Sales Hub
⇨ Piva	Ultimi 11 caratteri di CODFISC_PIVA	
RagSoc	NOMINATIVO	
Tel1	K_TELEFONO	
Ordini (tabella Ordini)		
⇨ NumeroOrdine	K_ID_ESIGENZA	
DataOrdine	DATA_FIRMA_CONTRATTO	
DataInsContratto	K_DATA_CREAZIONE_ESIGENZA	K_DATA_CREAZIONE_ESIGENZA
Stato	<i>Definito nella configurazione del connettore</i>	<i>Definito nella configurazione del connettore</i>
IDAgente	CODICE_AGENTE	CODICE_AGENTE
Righe ordini (tabella Dettagli Ordini)		
⇨ NumeroOrdineRiga	K_ID_ESIGENZA	
IDStatoDett	K_ESITO_MPA_VENDITA	K_ESITO_MPA_VENDITA
NoteRiga	DN1 + DN2 + DN3 + DN4 + DN5 + CRM_TIPOLOGIA_OL_IN_CATENA + K_CAUSALE_SCARTO	DN1 + DN2 + DN3 + DN4 + DN5 + K_CAUSALE_SCARTO
Numero1	K_TELEFONO	K_TELEFONO
Numero2		
DataConfermaRiga	DATA_ESPLETAMENTO_COMMERCIALE	DATA_ESPLETAMENTO_COMMERCIALE
DataAnnullaRiga	K_DATACHIUSURA_KO_MPA	K_DATACHIUSURA_KO_MPA
DataInstallaRiga		
Descrizione_Commissa		
Numero5		
Quantità	1	1

6. Importazione dei compensi da Sales Hub al CRM

I dati dei compensi provenienti da Sales Hub verranno salvati nella tabella **Siseco_SalesHub_Compensi** del database del CRM; se vengono gestiti più mandati nello stesso database del CRM, i dati dei compensi delle diverse Agenzie verranno separati nella tabella in base al campo IDAgenteA, che riporterà l'ID di ogni Agenzia del CRM per cui è stata configurata un'integrazione con i dati provenienti da Sales Hub.

L'aggiornamento dei dati dei compensi verrà effettuato secondo le stesse modalità impostate per l'aggiornamento dei dati del tracking.

Il menu **Esporta** consente di esportare in un file Excel i dati dei compensi, filtrandoli per Agenzia e per una delle date disponibili nel tracciato:

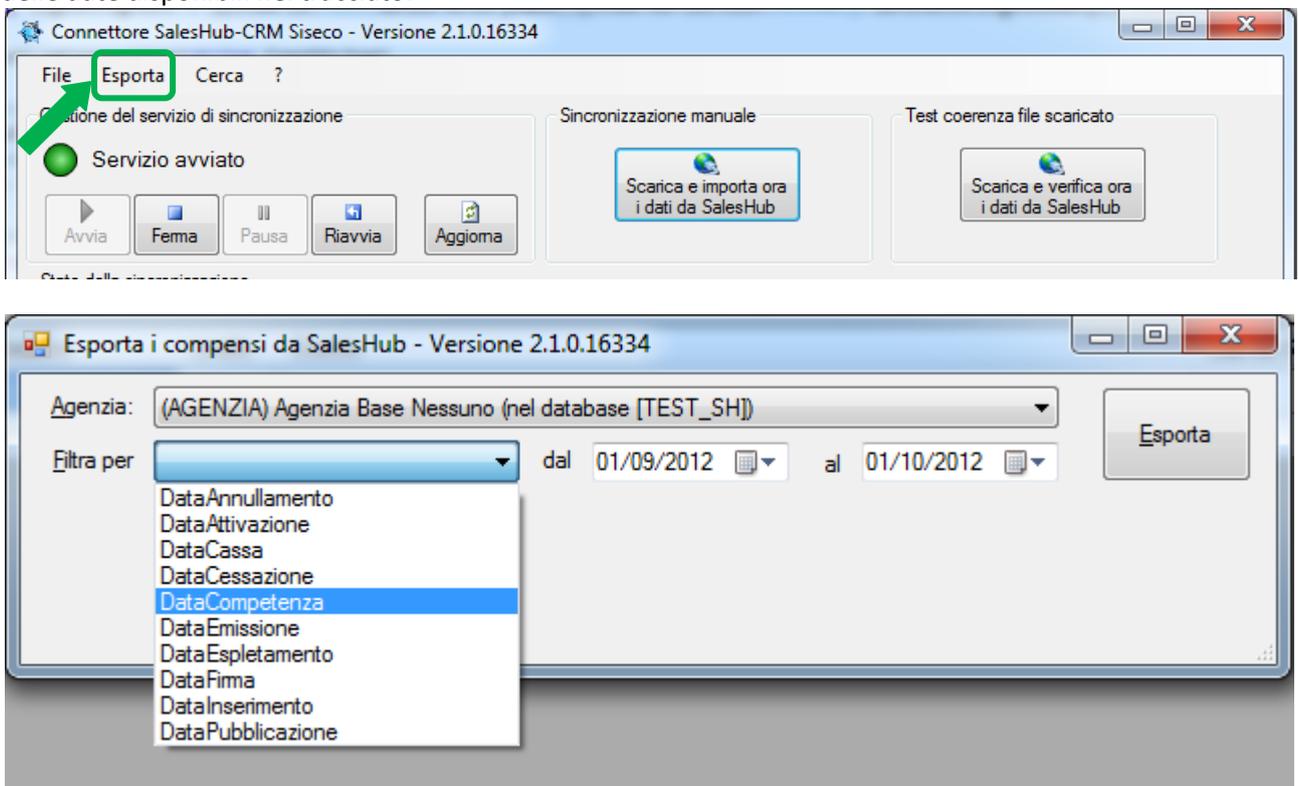


Figura 40 - Impostazione dei criteri per l'esportazione dei compensi

Se è stata configurata una sola Agenzia per la sincronizzazione con Sales Hub mediante il connettore, questa sarà automaticamente proposta nel menu a tendina "Agenzia"; se sono state configurate più Agenzie per la sincronizzazione con Sales Hub (sia in un unico database del CRM che usando un database del CRM dedicato per ogni Agenzia), dal menu a tendina si dovrà selezionare l'Agenzia per cui si vogliono esportare i dati dei compensi.

L'intervallo di tempo per l'esportazione che viene suggerito come impostazione predefinita è l'ultimo mese, ma può essere modificando impostando le date preferite nei campi "dal" e "al".



La struttura della tabella **Siseco_SalesHub_Compensi** è la seguente:

Nome campo	Tipo	Note
IDRecordSalesHub	int	Chiave univoca della tabella
IDAgenteA	int	ID dell'agenzia del CRM
IDDATICOMPENSI	varchar(30)	Parte della chiave univoca del record in Sales Hub (insieme a IDNOMEFILE)
NUMRIGA	int	
LOGINUNICA	varchar(8000)	
TIPOACQUISIZIONE	varchar(8000)	
ATS	varchar(8000)	
CANALE	varchar(8000)	
CODICEPARTNER	varchar(8000)	
CODICEPAGAMENTOPARTNER	varchar(8000)	
PARTNER	varchar(8000)	
CODICEFISCALEPARTNER	varchar(8000)	
PIVAPARTNER	varchar(8000)	
TIPOLOGIAVAR	varchar(8000)	
CODICEAGENTE	varchar(8000)	
ATTRIBUITAA	varchar(8000)	
CODICEFISCALECLIENTE	varchar(8000)	
PARTITAIVACLIENTE	varchar(8000)	
RAGIONESOCIALE	varchar(8000)	
CLUSTERPTF	varchar(8000)	
CLIENTEPRESIDIO	varchar(8000)	
CLIENTEPRESIDIOALTROPARTNER	varchar(8000)	
TELEFONO	varchar(8000)	
CODICECONTRATTO	varchar(8000)	
CODICEORDINE	varchar(8000)	
CODICEPROGETTO	varchar(8000)	
CODPROTDMS	varchar(8000)	
IDESIGENZA	varchar(8000)	
TIPOORDINE	varchar(8000)	
CODICESERVIZIO	varchar(8000)	
CODUNIVOCOCOMPONENTE	varchar(8000)	
STERILE	varchar(8000)	
TIPOCONTRATTO	varchar(8000)	
TIPOGRUPPO	varchar(8000)	
TIPO	varchar(8000)	
SOTTOTIPO	varchar(8000)	
BUNDLE	varchar(8000)	
AMBITOOFFERTA	varchar(8000)	
CLUSTER	varchar(8000)	
FAMIGLIA	varchar(8000)	
SERVIZIO	varchar(8000)	
COMPONENTE	varchar(8000)	
FASCIA	varchar(8000)	
OPZIONE	varchar(8000)	

DECOMMISSIONING	varchar(8000)	
ACCORDO	varchar(8000)	
OFFERTAMULTIBUSINESS	varchar(8000)	
MACROSTATO	varchar(8000)	
STATOSERVIZIO	varchar(8000)	
CAUSALEDISCARTO	varchar(8000)	
VALIDOPROVVBASE	varchar(8000)	
DATAINSERIMENTO	datetime	
DATAFIRMA	datetime	
DATAEMISSIONE	datetime	
DATAESPLETAMENTO	datetime	
DATAATTIVAZIONE	datetime	
DATAANNULLAMENTO	datetime	
DATACESSAZIONE	datetime	
QUANTITASERVIZIO	varchar(8000)	
FATTURATO	decimal(20, 7)	
VOLUMETRAFFICO	decimal(20, 7)	
PROCACCIAMENTORIVENDITA	varchar(8000)	
TIPOAGGIORNAMENTO	varchar(8000)	
SERVIZIOPROVENIENZA	varchar(8000)	
STATOPERBONUSVALORE	varchar(8000)	
PROVVIGIONEGETTONE	decimal(20, 7)	
PROVVIGIONEPERCENTUALE	decimal(20, 7)	
TETDOMASSIMOPROVV	varchar(8000)	
MAGGIORAZIONEPROVVPRESIDIO	decimal(20, 7)	
MAGGIORAZIONEPERCPRESIDIO	decimal(20, 7)	
PERCENTUALEPROCACCIAMENTORIVENDITA	decimal(20, 7)	
TOTPROVVTEORICA	decimal(20, 7)	
PERCSTORICAATTIVAZIONE	decimal(20, 7)	
PERCACCELERAZIONE	decimal(20, 7)	
PERCSTORICASILENZA	decimal(20, 7)	
PERCSTORICACHURN	decimal(20, 7)	
SOGLIATRAFFICO	varchar(8000)	
KPICOMPENSO	varchar(8000)	
PISTA	varchar(8000)	
DATACASSA	datetime	
DATACOMPETENZA	datetime	
DESCRIZIONEPAGAMENTO	varchar(8000)	
CODICEPAGAMENTO	varchar(8000)	
NOTE	varchar(8000)	
IMPORTOBONUS	decimal(20, 7)	
IMPORTOMALUS	decimal(20, 7)	
IMPORTOCOMPENSO	decimal(20, 7)	
TIPOLOGIACOMPENSO	varchar(8000)	
FASECOMPENSO	varchar(8000)	
STATOPAGAMENTO	varchar(8000)	
CODICELINK	varchar(8000)	

TIPORECORD	varchar(8000)	
IDNOMEFILE	varchar(8000)	Parte della chiave univoca del record in Sales Hub (insieme a IDDATICOMPENSI)
IDPUBBLICAZIONE	varchar(8000)	
DATAPUBBLICAZIONE	datetime	
STATO	varchar(8000)	
IDRECORD	varchar(8000)	
QUANTITAPONDERATA	varchar(8000)	
PUNTI	varchar(8000)	
ANNOCOMPETENZA	varchar(8000)	
MESECOMPETENZA	varchar(8000)	
QCOMPETENZA	varchar(8000)	
CANONEMESELORDO	decimal(20, 7)	
CANONEMESENETTOSCONTO	decimal(20, 7)	
CAUSALECESSAZIONE	varchar(8000)	
CODICEVOCECONTABILE	varchar(8000)	
COEFFICIENTECANONEMESE	decimal(20, 7)	
COMPOSIZIONECOMPENSI	varchar(8000)	
DATADOWNLOAD	datetime	
FATTURATOANNUOPONDERATO	decimal(20, 7)	
GETTONEUNITARIOLORDOSCONTI	decimal(20, 7)	
GETTONEUNITARIONETTOSCONTI	decimal(20, 7)	
INIZIATIVASTSISTANZA	varchar(8000)	
PERCSCONTO	decimal(20, 7)	
PERIODOCASSA	varchar(8000)	
QUANTITA	varchar(8000)	
RIGAFATTURA	varchar(8000)	
SCONTO	decimal(20, 7)	
SCONTOBONUS	decimal(20, 7)	

7. Importazione dei dati ULL da Sales Hub al CRM

Se non è stata scelta l'opzione "Importa ULL come ordini", i dati di ULL provenienti da Sales Hub verranno salvati nella tabella **Siseco_SalesHub_ULL** del database del CRM; se vengono gestiti più mandati nello stesso database del CRM, i dati di ULL delle diverse Agenzie verranno separati nella tabella in base al campo IDAgenteA, che riporterà l'ID di ogni Agenzia del CRM per cui è stata configurata un'integrazione con i dati provenienti da Sales Hub.

L'aggiornamento dei dati di ULL verrà effettuato secondo le stesse modalità impostate per l'aggiornamento dei dati del tracking.

Il menu **Esporta** consente di esportare in un file Excel i dati di ULL, filtrandoli per Agenzia e per una delle date disponibili nel tracciato:

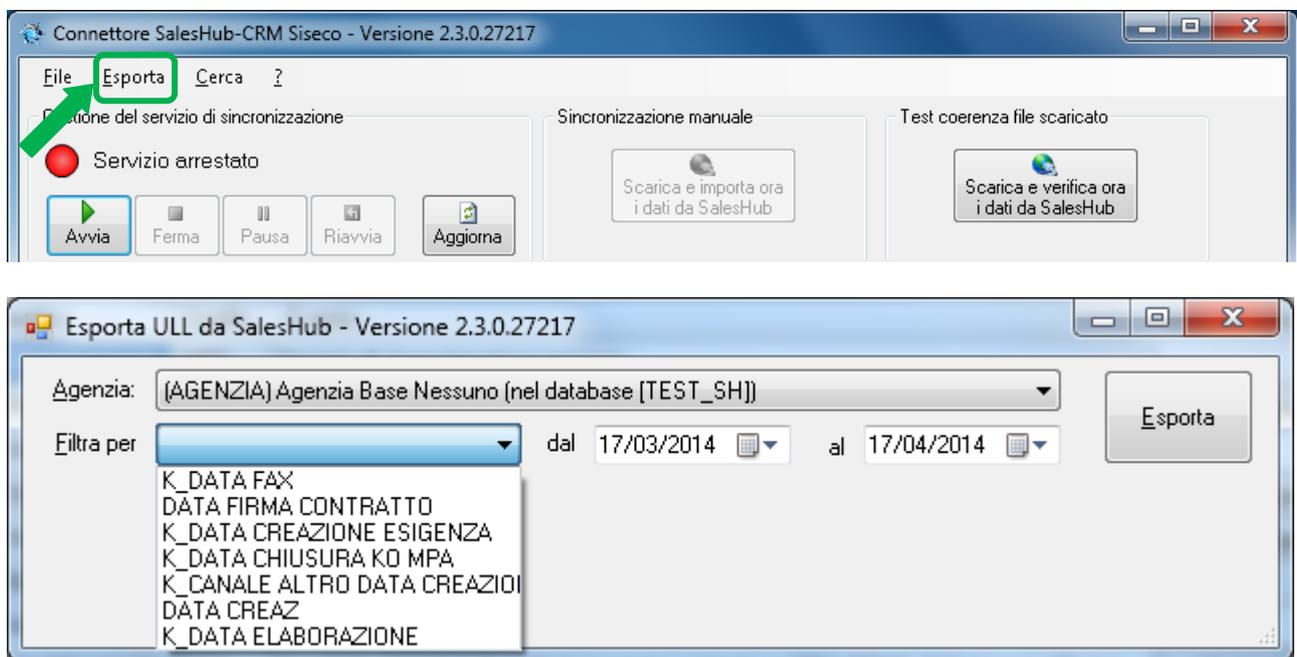


Figura 41 - Impostazione dei criteri per l'esportazione dei dati ULL

Se è stata configurata una sola Agenzia per la sincronizzazione con Sales Hub mediante il connettore, questa sarà automaticamente proposta nel menu a tendina "Agenzia"; se sono state configurate più Agenzie per la sincronizzazione con Sales Hub (sia in un unico database del CRM che usando un database del CRM dedicato per ogni Agenzia), dal menu a tendina si dovrà selezionare l'Agenzia per cui si vogliono esportare i dati di ULL.

L'intervallo di tempo per l'esportazione che viene suggerito come impostazione predefinita è l'ultimo mese, ma può essere modificato impostando le date preferite nei campi "dal" e "al".

La struttura della tabella **Siseco_SalesHub_ULL** è la seguente:

Nome campo	Tipo	Note
IDRecordSalesHub	int	Chiave univoca della tabella
IDAgenteA	int	ID dell'agenzia del CRM
RADICALE	varchar(8000)	
[PARTNER COMMERCIALE]	varchar(8000)	
[CODICE AGENTE]	varchar(8000)	
ATS	varchar(8000)	
K_MANDATO	varchar(8000)	
[NATIVO OLO]	varchar(8000)	
[OPERATORE NATIVO]	varchar(8000)	
[PROTOCOLLO DMS WEB LITE]	varchar(8000)	
K_PROTOCOLLO	varchar(200)	
[K_DATA FAX]	datetime	
K_TELEFONO	varchar(8000)	
NOMINATIVO	varchar(8000)	
[CODFISC PIVA]	varchar(8000)	
K_CS	varchar(8000)	
K_COR	varchar(8000)	
[K_COS TIPOLOGIA RIENTRO]	varchar(8000)	
DN1	varchar(8000)	
DN2	varchar(8000)	
DN3	varchar(8000)	
DN4	varchar(8000)	
DN5	varchar(8000)	
[DATA FIRMA CONTRATTO]	datetime	
[DMS ADSL PACCHETTI SI O NO]	varchar(8000)	
[DMS ADSL PROFILI SI O NO]	varchar(8000)	
[DMS PRODOTTI]	varchar(8000)	
[DMS PRICING SI O NO]	varchar(8000)	
[K_MOTIVO SCARTO CRM BUS]	varchar(8000)	
[K_MOTIVO SCARTO CRM RES]	varchar(8000)	
[K_ID ESIGENZA]	varchar(200)	
[K_DATA CREAZIONE ESIGENZA]	datetime	
[K_ESITO MPA VENDITA]	varchar(8000)	
[DATA ESPLETAMENTO COMMERCIALE]	datetime	
[TIPO LINEA]	varchar(8000)	
[K_DATA CHIUSURA KO MPA]	datetime	
[FASE SCARTO KO]	varchar(8000)	
[K_CAUSALE SCARTO]	varchar(8000)	
[CAUSALE RETE]	varchar(8000)	
[CAUSALE CC]	varchar(8000)	
[ARTIC NON COERENTE]	varchar(8000)	
TIPOLOGIA_RIENTRO	varchar(8000)	
[TIPOLOGIA ATTERRAGGIO]	varchar(8000)	
[STATO ATTERRAGGIO]	varchar(8000)	
[FLAG VENDIBILITA LIDO]	varchar(8000)	

[CRM TIPOLOGIA OL IN CATENA]	varchar(8000)	
[CRM STATO OL IN CATENA]	varchar(8000)	
[CRM ATTRIBUZIONE OL IN CATENA]	varchar(8000)	
[K_ATTRIBUZIONE MPA]	varchar(8000)	
[K_CANALE ALTRO DATA CREAZIONE]	datetime	
[K_CANALE ALTRO ESITO MPA]	varchar(8000)	
[DATA CREAZ]	datetime	
MULTIPLE	varchar(8000)	
[CANALE 2 ACQUISIZIONE]	varchar(8000)	
[CANALE 1 ACQUISIZIONE]	varchar(8000)	
[K_DATA ELABORAZIONE]	datetime	
[Codice Progetto]	varchar(8000)	
[Numero Richieste]	varchar(8000)	