

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali



Le Novità della versione 7.7.0

Validità: Gennaio 2014

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

INDICE (1)

• UTENTI:

- Duplica Profili
- Opzioni Eventi

easy

• ANAGRAFICHE:

- Scheda - Stati e Relazioni
- Sede - Stati e Mappa
- Contatti - Stati e Sede di riferimento
- Azioni – Nuove funzioni
- Ricerca - Privacy Contatti
- Import - Caratteristiche e Deduplica

Simple#

• Rubrica integrata VoIP

easy

• AGENDA:

- Ricerca per contiene
- Filtri per Agenti
- Visibilità Appuntamenti

easy

• BACK OFFICE:

- Gestione Obsoleti
- Ordinamento Obsoleti
- Ricerca con Filtro Import

easy

• MULTIMEDIA:

• Ricerca Articoli Offerte

- Campagne su Contatti
- Interfaccia Smart

Simple#

Simple#

• Geo-TeleMarketing

• Controllo Attività in corso

- Ricerca Articoli nel Carrello
- Monitoring Attività Trouble Ticket
- Call Routing Flessibile
- Miglioramento prestazioni
- Gestione Documenti
- Rilavora Motivo

easy

• MONITOR:

- Più sicurezza

• PREDICTIVE:

- Più performante

Simple#

• Analisi Attività

INDICE (2)

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

- easy** • **POST VENDITA:**
 - Più informazioni
- easy** • **COLLABORATION:**
 - Newsletter verso Social
 - Email con Office 365
- easy** • **REPORT**
 - Business Intelligence Call center
 - Metodi di Stampa
 - Simple#** • Call Center - Conformità CCN
 - Elenco Telemarketing
- **SCHEDULAZIONI**
 - Conferma d'Ordine
- easy** • **CRM MOBILE VIA WEB**
 - Simple#** • Mobile Login
 - Simple#** • Servizi in Mobilità
- easy** • **APP CRM MOBILE**
 - Simple#** • Personalizzazioni

- easy** • **SIMPLE#:**
 - Simple#** • Griglia Estesa potenziata
 - Simple#** • Campi Modulo per i Contatti
- **WIZARD:**
 - Simple#** • Gestione Interviste
- **SERVICE BROKER:**
 - Gestione Storico
 - Deduplica e Privacy
 - Gestione Tabelle Custom
- **SINCRONIZZAZIONE CON ERP**
 - Integrazione con ERP generico
- easy** • **CONFIGURAZIONE CRM**
 - Nuovi Modelli
- easy** • **CRM HELP**
 - Nuovi contenuti

UTENTI

Duplica Profili

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Più completa la duplica dei profili utenti!

easy

La duplica dei profili agisce, oltre che su Funzioni e menù, Opzioni e Impostazioni Agenda, anche su:

- **Utente:** per scegliere se riportare anche i dati utente modello con la possibilità di modifica.
- **Gruppi:** per inserire il nuovo utente /i negli stessi gruppi dell'utente modello.
- **Opzioni:** aggiunto il campo per la scelta se duplicare anche i parametri d'uso per gli Eventi

The screenshot shows a web interface for duplicating user profiles. At the top, there are two tabs: "Paolo Rossi" (selected) and "Andrea Pravet". Below the tabs, there are several sections:

- Utente:** A section with a yellow background. It contains a checkbox "Esegue aggiornamento tabella utenti" (checked). Below it, a note states: "In questa sezione verranno caricati i valori dell'utente modello (sarà possibile modificare tali valori). Durante l'aggiornamento degli utenti destinatari, saranno utilizzati i valori indicati nella sezione sottostante." There are three columns of checkboxes: "Amministratore" (unchecked), "Disabilitato" (checked), "Ruolo Utente" (set to "Commerciale"), "Power user" (unchecked), "Utente Visibile in Login (CRM)" (checked), "Tema Grafico" (set to "Azure"), "Cambia Password al primo accesso" (unchecked), "Utente in Sola lettura (Web Portal Light)" (unchecked), and "Lingua" (set to "Italiano").
- Gruppi:** A section with a checkbox "Rendi utenti di destinazione membri degli stessi gruppi dell'utente modello" (checked).
- Funzioni e menu:** A section with a checkbox "Menu utente" (checked).
- Opzioni:** A section with checkboxes for "Generale" (checked), "Posta elettronica" (unchecked), "CTI" (checked), "Impostazioni" (set to "Da utente finale"), "SMS" (checked), "Registro IN/OUT" (checked), "Eventi in scadenza" (unchecked), and "Home Page" (checked).
- Impostazioni agenda:** A section with a checkbox "Copia Orari Agenda (solo per Agenti)" (unchecked).

At the bottom, there is an "Avvia" button. The interface is annotated with several callouts:

- "Utente Modello" points to the "Paolo Rossi" tab.
- "Utente/i destinatario/i" points to the "Andrea Pravet" tab.
- "Sezione per scelta dati utente da riportare" points to the "Utente" section.
- "Sezione per riportare anche i Gruppi" points to the "Gruppi" section.
- "Possibilità di modifica dei singoli campi" points to the "Opzioni" section.
- "Duplica dei parametri d'uso per gli Eventi" points to the "Eventi in scadenza" checkbox.

UTENTI

Opzioni Eventi

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Preconfigura le regole di gestione degli Eventi in Scadenza!

easy

Tra le Opzioni dell'Utente è possibile preconfigurare i campi per gli eventi in scadenza:

- **Tipo di Eventi:** Appuntamenti, Richiami, ToDo e Segnalazioni Post vendita
- **Timer di verifica:** globale o specifico per singolo evento.

Opzioni

Utente: ADMIN Amministratore

GENERALI IMPOSTAZIONI CTI EMAIL/SMS PARAMETRI PROCEDURA LOG OPE. UTENTI REGISTRO IN/OUT **EVENTI IN SCADENZA** SIMPLE# HOMEPAGE

• Gestione avvisi eventi in scadenza

Timer per verifica Banner/Promemoria: 0 = nessuna verifica

Abilita eventi in scadenza per Appuntamenti:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Richiami:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Todo:	<input checked="" type="checkbox"/>	Numero minimo minuti per scatto dell'intervallo (da 1 a 600)	<input type="text" value="60"/>
Abilita eventi in scadenza per Segnalazioni Post vendita:	<input checked="" type="checkbox"/>		

Selezione degli
eventi da
monitorare

Selezione
Intervallo per
singolo evento

ANAGRAFICHE

Scheda - Stati e Relazioni

Stato Lavorazione Anagrafica e Relazioni con gli Articoli.

Nuove funzioni nella Scheda Anagrafica:

- **Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare un ulteriore stato di avanzamento della lavorazione dell'anagrafica.
- **Sintesi CRM:** in modalità nuova scheda è disponibile il pulsante per il richiamo della Scheda Anagrafica
- **Relazione Anagrafica/Articoli:** è possibile relazionare l'anagrafica ad uno o più articoli di specifico interesse.

Anagrafica

Funzioni Aggiuntive Sintesi CRM Cerca... Esporta vC

ID 78 Codice

Stato Lavorazione Fase 1 effettuata

DATI ANAGRAFICA INDIRIZZI PRIVACY ALTRI

Migliorate Relazioni per:

- Gestione fornitori obsoleti
- Gestione relazione obsoleto
- Ampliamento associazione mail a anagrafiche che non possiedono l'indirizzo e-mail.

Gestione Relazioni

Elenco Relazioni

CLIENTI -> SISECO3 Relazioni fino al 2° livello (**)

DATA	RELAZIONE DA	DESCRIZIONE	RELAZIONE A	ENTITA'
Nessun record presente				

Crea Relazioni

Relazione: **Interessato a** Interesse a Entità: Ana

DESCRIZIONE DA	ENTITA' DA	DESCRIZIONE A	ENTITA' A
Associata	Clienti	Associata	Clienti
Genitore di	Clienti	Figlio di	Clienti
Interessato a	Clienti	Interessa a	ListiFr
Per il cliente	Clienti	ricordarsi di	Promemoria

Crea Relazione

Stato Lavorazione Sede e Mappa della Sede.

Nuove funzioni per gli Indirizzi Aggiuntivi delle sedi:

- **Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare uno stato di avanzamento della lavorazione per la Sede.
- **Apertura Scheda Anagrafica:** è disponibile il pulsante per il richiamo della Scheda Anagrafica
- **Mappa indirizzo sede:** viene visualizzata in automatico la mappa relativa all'indirizzo indicato.

Indirizzi Aggiuntivi

ID: 78 Stato: Ragione Sociale

ID: Stato Lavorazione **chiusa**

Cod. Sede Descrizione

Indirizzi Aggiuntivi

ID Cliente: 78 Stato: Ragione Sociale: SISECO

Apri anagrafica

ID: 52 Stato Lavorazione: chiusa

Cod. Sede: 1 Descrizione: Sede commerciale lomabardia

Cod. alt. Sede: Pubblico: No Predefinita: Disabilitato: Tipo Sede: Sede diversa

Indirizzo \N.Civ.: via Sempione 250

CAP: 20100 Città: MILANO

Provincia: MI Paese: ITALIA

Telefono: Secondo tel.: Terzo tel.:

Fax: Secondo fax:

E-Mail: E-Mail 2:

URL:

Valore 1: Valore 2: Valore 3:

Localizzazione Geografica Ricalcola posizione

Mappe: Mappa Satellite

Map data ©2013 Google. Termini e condizioni d'uso Segnala un errore nella mappa

Stato Lavorazione Contatto e Sede di riferimento.

Nuove funzioni nei Contatti dell'Anagrafica:

- Campo Stato Lavorazione:** permette di identificare uno stato di avanzamento della lavorazione per il Contatto.
- Apertura Scheda Anagrafica e Sintesi CRM:** sono disponibili i pulsanti di richiamo delle funzioni.
- Sede di riferimento:** è possibile associare il contatto ad una delle sedi presenti nell'Anagrafica.

Contatti Dettaglio | di 1 | x2 | [Icone]

ID Cliente: 78 Stato: Ragione Sociale: SISECO **2** Apri anagrafica Sintesi CRM

ID Contatto: 60 **1** Stato Lavorazione: **in ottima salute** Calcola Data Nascita Obsoleto

Cognome: Rossi Nome: Paolo Abbr. Nome: Titolo: Dott. Carica: Capo reparto Reparto: Acquisti

Tel. abitazione: 0202020202 Tel. cellulare: 3353353353 Tel. ufficio: 0203030303

Ind. posta elettr.: Paolo.Rossi@mail.it Numero fax: Codice Fiscale: Data di nascita: Città di nascita: Sesso: <seleziona>

CAP comune di nascita: Prov. di Nascita: Paese di Nascita: Data riferimento: 22/10/2013 Data ultimo incontro: Presentato da: **3** Sede di riferimento: **1 Sede commerciale Lombardia**

Gestione Operatore Richiamata e Visibilità Newsletter inviate.

Nuove funzioni nelle Azioni per l'Anagrafica:

- **Visibilità Newsletter:** le e-mail inviate con la funzione newsletter integrata nel CRM sono visualizzate nell'albero delle azioni.
- **Gestione Operatore a cui assegnare la Richiamata:** richiamando Nuovo Contatto Telefonico, se si inserisce una recall, è possibile impostare, in funzione dei parametri CC0040 e CC0041, il tipo di richiamo: pubblico o privato o assegnarlo ad altro operatore.

Anagrafica

Funzioni Aggiuntive Sintesi CRM Crea... Esporta vCard

ID 78 Codice Rag Soc Nome

Stato Lavorazione

DATI ANAGRAFICA INDIRIZZI PRIVACY ALTRI DATI CONTATTI

Azioni su [SISECO]

- In Bound
- Motivo 35 - prova gruppi
- Motivo 3 - Relazioni con i clienti
- Andrea Prave - Andrea Prave - 0012372 - Sw - Suggerimenti obsoleto - vzi
- Motivo 44 - Relazioni con i clienti 1010
- Andrea Prave - 22/10/2013 - REF. Rossi Paolo - Chiarimenti su of**
- Motivo 45 - Relazioni con i clienti 1111
- Motivo 46 - Relazioni con i clienti 1212
- Motivo 47 - Relazioni con i clienti 1313
- Motivo 48 - Relazioni con i clienti 14
- Motivo 50 - Relazioni con i clienti 1515

Nuovo Contatto Telefonico

Chiamata effettuata Chiamata ricevuta

Cliente SISECO Telefono 3353353353 Chiama

Contatto Dott. Paolo Rossi

Data/Ora Tel. 22/10/2013 10.36

Motivo Relazioni con i clienti 1010

Stato Telefonata Ricontattare

Operatore **Andrea Prave (a.pr,a_op)**

Data Richiamo

Conversazione

NOME COMPLETO

- Andrea Prave (a.pr,a_op)
- Computex (000006_op)
- ESA Software SPA (Esa3_op)
- Nessuno Telemarketer (TLK00)
- Rossi Piero (000010_op)
- Ugolini Rolando (000003_op)

(D) Records: 6

Filtri per invio newsletter ai Contatti nel rispetto della privacy!

Nuove funzioni nella ricerca avanzata dei Contatti:

- 1. Ampliamento ricerca contatti:** inserito filtro per “Tipo Consenso” e “Obsoleto” allo scopo di permettere la scelta delle anagrafiche a cui inviare newsletter nel rispetto della Privacy.
- 2. Questi nuovi campi si aggiungono a quelli già presenti ed al “filtro su caratteristiche dei contatti”** consentendo un’ampia flessibilità nell’estrazione dei nominativi.

The screenshot displays a web interface for advanced contact search. It is divided into two main sections: 'Informazioni Generali - Filtri base' and 'Contatti Anagrafica'.

Informazioni Generali - Filtri base: This section contains various search filters. A red circle '1' highlights the 'Tipo consenso' dropdown menu, which includes an 'Obsoleto' option. Other filters include 'Nominativi visualizzati' (set to 10000), 'ID Anagrafica', 'Codice', 'Rag. soc.', 'Cod.fisc/P.Iva', 'Cognome referente', 'Nome referente', 'Ruolo referente', 'Titolo referente', 'Stato Anagrafica', 'Tipo Anagrafica', 'Provenienza / Fonte', 'Settore attività', 'Numero tel. 1', 'Numero cel. 1', 'Altri N°Tel.', 'Indirizzi Email', 'Richiesta Privacy', 'Consenso Infor.', and 'Email vuota (nulla)'. There are also buttons for 'Avvia Ricerca Ordini' and 'Avvia Riepilogo Call Center'.

Contatti Anagrafica: This section is highlighted in yellow and contains a table for defining search criteria. A red circle '2' highlights the 'Caratteristiche Contatti Anagrafica' column. The table has the following columns: 'Caratteristiche Contatti Anagrafica', 'Condizione', 'Operatore Multivalore', 'Valore', 'Data Abb.to '>='', and 'Annullamento filtro'. The table contains four rows for defining filters, each with a 'Cancella filtro' button.

Caratteristiche Contatti Anagrafica	Condizione	Operatore Multivalore	Valore	Data Abb.to '>='	Annullamento filtro
(1) <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cancella filtro (1)
(2) <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cancella filtro (2)
(3) <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cancella filtro (3)
(4) <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cancella filtro (4)

ANAGRAFICHE

Import caratt. e Deduplica

Import Contatti con info aggiuntive e deduplica Contatti e Sedi!

Nuove funzioni nell'importazione dei Contatti e delle Sedi delle Anagrafiche:

- **Import caratteristiche dei contatti:** la struttura di trasposizione è stata ampliata per permettere l'inserimento di informazioni nelle caratteristiche dei Contatti; in fase di Import è possibile scegliere se importare o meno le caratteristiche dei contatti e impostare la Data di Riferimento.
- **Deduplica e aggiornamento del Contatto:** con "Indirizzo posta elettronica" (Email1) come chiave di deduplica.
- **Deduplica e aggiornamento degli Indirizzi Aggiuntivi:** con il campo "Telefono" della sede come chiave di deduplica.

Struttura di trasposizione

Pagina "CRM Maintenance" per Import dati nel CRM

Codice Struttura **Import Contatti-Car**

ID	Colonna File Import	Tabella	Campo Tabella CRM	Chiave
308	Cognome	Contatti	Cognome	<input type="checkbox"/>
309	Nome	Contatti	Nome	<input type="checkbox"/>
310	Tel	Contatti	TelefonoUfficio	<input type="checkbox"/>
311	Mail	Contatti	Email1	<input checked="" type="checkbox"/>
312	Sport	Caratteristica Contatti	[Caratteristica_Contatto]	<input type="checkbox"/>

Tipo di elaborazione: **Importazione**

Stato Servizio: **Run** Stop

Selezione il file da processare: Nessun file selezionato.
Dimensione massima consentita : 32 Mb

Struttura di trasposizione: **Import Contatti-Car**

Priorità (min=1, max=10): **10**

Data/Ora Schedulazione:

Passi da eseguire per effettuare l'importazione

1. Selezionare il file CSV da processare e cliccare su "Upload".
2. Selezionare la struttura di trasposizione (se non è presente, cliccare su "Crea da file").
3. Verificare le impostazioni avanzate ed avviare il processo.
4. Una volta completato, verificare l'esito del processo.
5. Se il processo è stato completato con successo, cliccare su "Stop".
6. Selezionare i dati da importare ed avviare il processo.

Indirizzi Aggiuntivi in Anagrafica: Contatti Anagrafici (Referenti) Storico Appuntamenti Opportunità

Portafoglio: Utilizza le opzioni di:

Non viene più registrato il primo record duplicato

Importa eventuali nuove anagrafiche

Data di riferimento: **22/10/2013**

Verifica P.IVA / Cod.Fiscali Registra in un file TXT l'esito dettagliato dell'operazione

Importa le caratteristiche (selezionare se esistono). Anche per anagrafiche già presenti. Data di riferimento delle caratteristiche: **22/10/2013**

In automatico tutte le info relative al N° che ti sta chiamando!

easy

Ad ogni chiamate entrante vengono visualizzate in automatico le info collegate al N° chiamante:

- **Informazioni su Anagrafica:** con i dati più di interesse con la possibilità di aprire l'anagrafica, la Sintesi CRM e la Mappa Azioni.
- **Informazioni sui Contatti:** l'elenco dei contatti con le info principali e la possibilità di aprire la scheda Contatti.
- **Storico Attività su Anagrafica:** l'elenco delle attività svolte con la possibilità di aprire la singola scheda: appuntamento, opportunità, offerta, ...

La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni ed è modificabile tramite il linguaggio Simple#.

Dettagli
Ragione
Sociale del
chiamante

Contatti
collegati

Storico
Attività

RUBRICA INTEGRATA VOIP

Amministratore, ecco la ricerca sul numero 02123456

NOMINATIVI RICERCATI CON 02123456

Nominativo	Nome	Cognome	TEL2	TEL3	CELL1	EMAIL1	
Ugo & Paolo S.r.l.	Ugo	Mengotti	123333444	2223333325555	02020203030303	mail@mail.com	Sintesi Mappa

1 / 1

CONTATTI ANAGRAFICA Ugo & Paolo S.r.l.

Nome	Cognome	TEL2	TEL3	CELL1	Email1
Paolo	Rossi	04040404040	010101020202	333535353535	mailpaolo@mail.com

1 / 1

STORICO ATTIVITA'

data	Tipo	tipo1	oggetto	note	soggetto	mc...	stato
04/10/2012 14:55:53	Appuntamento		Trattativa che preferisci		Nessuno Agente	Relazioni con	TRATTATIVA
24/06/2011 00:00:00	Opportunità		Trattativa di tipo B		Nessuno Agente	Relazioni con	SOSTITUITA
24/06/2011 00:00:00	Ordine		Trattativa di tipo B		Nessuno Agente	Relazioni con	TRATTATIVA

Apri
Anagrafica,
Sintesi CRM e
Mappa Azioni

Apri
Scheda Contatto

Apri
Scheda Attività

AGENDA

Ricerca per contiene

Semplificazione uso Dettaglio Appuntamento!

Nuove funzioni nel modulo Agenda:

- Ricerca per "CONTIENE":** antepoendo al testo il carattere % alla ricerca dell'anagrafica si ricerca il testo all'interno della Ragione Sociale. Senza opera la normale ricerca per "INIZIA CON".
- Visualizzazione N° Civico :** viene fatta anche nel caso in cui il numero civico non sia insieme al campo indirizzo.

Ricerca per
"CONTIENE"
con uso %

Vai a data

Dettaglio Appuntamento

Tipo Appuntamento: Lavorativo To Do

Data/Ora App. : -

Note :
B I U

Anagrafica:

DATI APPUNTAMENTO

Referente :
Sede diversa :
CAP/Città/Prov :

Indirizzo/ N. Civ. :

Tel/Fax :

Cell/Email :

Numero Civico

AGENDA

Filtri per Agenti

Presenza appuntamenti con scelta agente per Agenzia o Zona!

L'agenda nella nuova modalità Agente presenta gli agenti secondo il filtro Zona o Agenzia:

- Filtro per Agenzia:** vengono proposti i soli agenti appartenenti all'Agenzia selezionata per una scelta più rapida dell'agente a cui assegnare l'appuntamento.
- Filtro per Zona:** vengono proposti i soli agenti appartenenti alla Zona selezionata per una scelta più rapida dell'agente a cui assegnare l'appuntamento.

Le funzionalità su indicate sono anche disponibili nello step Agenda della Multimedia.

The screenshot displays the Siseco agenda interface. At the top, there are tabs for 'APPUNTAMENTI E RICHIAMI', 'TO DO', and 'ATTIVITÀ TT'. The date is set to '20/11/2013'. Below the tabs, there are input fields for 'Agenzia' and 'Agente'. A 'Filtri' dropdown menu is set to 'VARESE 001'. There are also checkboxes for 'Blocchi', 'App. di lavoro', and 'Richiami'. A 'Filtro zona per' section includes radio buttons for 'Zona non assegnata', 'Zona', 'Agenti', and 'Appuntamenti', with 'Agenti' selected. A search bar is labeled 'Libero'. The main area is a calendar grid for '20 Nov 2013' with columns for 'Agenti', 'Giorno', 'Settimana', 'Mese', 'Agenda', 'Timesheet Op.', and 'Timesheet Contr.'. The grid shows appointment slots for agents: Abbiati Paolo, Bastianelli Stefano, Bruzzechesse Ilaria, and Massara Marco. Specific appointment slots are highlighted with orange boxes: 08:40 - 11:10 for '(MI) - ZND BEAM S R L - Ag_A_ABBPA', 11:00 - 14:25 for 'POZZALLO - () - Abbondo Salvatore - Ag_A_BASST', and 13:45 - 17:35 for 'BOLOGNA - (BO) - A.C.M.A. SPA - Ag_A_MASMA'. Two callout boxes provide additional information: one on the left says 'Selezione del filtro per Agenzia o per Zona' pointing to the filter dropdown, and one on the right says 'Visualizzazione Agenti della sola Agenzia o Zona' pointing to the agent names in the calendar header.

Limitazione su visibilità contenuto Appuntamenti di altri!

Mostra il contenuto solo degli Appuntamenti dell'utente nascondendo il contenuto degli appuntamenti di altri utenti.

- **L'Utente:** vedrà solo i contenuti dei propri appuntamenti; degli altri appuntamenti manterrà soltanto la visibilità del nome dell'agente e della durata.
- **L'Amministratore:** vedrà comunque il contenuto degli appuntamenti di tutti.

La funzionalità è controllata dal parametro CK6046.

APPUNTAMENTI E RICHIAMI TO DO Vai a data 14/01/2014

Agenzia [] Agente [] Visualizza [] Blocchi [] App. di lavoro [] Richiami []

Filtri [] Filtro zona per [] Zona non assegnata Zona [] Agenti [] Appuntamenti [] Libero []

Oggi 13 Gen 2014 - 19 Gen 2014

	Lun 13 Gen	Mar 14 Gen	Mer 15 Gen	Gio 16 Gen
07:00				
08:00				
09:00				
10:00		10:15 - 15:50 Appuntamento di 000031_ag Giorgetti	10:00 - 12:30 Alfa Lum - Ag.000010_ag - Serravalle RSM - 0	[626] Appuntamento di Installazione 10.00 - 12.30 Alfa Lum Via Dogana, 211 Serravalle RSM Tel. 000000000 Cel. 000000000 Agente: 000010_ag Rossi [23] AppTo: Ordine di riferimento: verificare se il budget è stato allocato per l'acquisto dell'applicazione Inserito il 13/01/2014 18.42.29 da Admin Ultima modifica il 13/01/2014 18.46.03 da p2
16:00				
17:00				
18:00				
19:00				

Normali Esitato positivo Esitato negativo Scaduto Recal. Ag. Recal. TLK To Do To Do creati da me Appuntamento/To Do altri Utenti

Appuntamento non proprio: solo nome agente e durata

Appuntamento proprio: visibilità completa con possibilità di modifica

BACK OFFICE

Gestione Obsoleti

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Visualizzazione anche i campi con valori divenuti Obsoleti !

Gestione Obsoleti Ricerca: viene mantenuta la visualizzazione delle Combo di Opportunità (es. tipo Documento), Offerte e Appuntamento anche per gli stati/tipi posti obsoleti ; è il caso di lavorazioni antecedente alla modifica dello stato/tipo in Obsoleto. Sarà possibile cambiare lo stato/tipo con uno non obsoleto. In ogni caso non sarà possibile selezionare stati/tipi Obsoleti.

The screenshot shows the 'Opportunità' web application interface. The main header is 'Opportunità'. Below it, there are search filters: ID (605), Anno (2013), and a search bar. A dropdown menu is open, showing a list of items: 'TEST OBSOLETO', '6 Grande Opportunità', '8 TEST OBSOLETO', and '2 Opportunità'. A red arrow points from the 'TEST OBSOLETO' item in the dropdown to a second screenshot on the right. In the second screenshot, the dropdown is closed, and the selected item is 'Grande Opportunità'. Below the dropdown, there are buttons: 'Funzioni aggiuntive', 'Gestione CRM', 'Genera revisione', and 'Invia Mail'.

Il Tipo divenuto Obsoleto viene comunque visualizzato

Prima del cambio di stato nella Combo viene presentato anche l'obsoleto

Dopo il cambio di stato, l'obsoleto non è più presentato

Stati e Tipi attivi più facilmente selezionabili !

easy

Ordinamento Obsoleti: la visualizzazione delle Combo di Opportunità (es. tipo Documento), Offerte e Appuntamento avviene lasciando gli stati/tipi obsoleti/disabilitati per ultimi; questo permette una verifica degli stati/tipi presenti nel sistema semplificando la selezione degli stati attivi.

Opportunità

ID: 606 Tipo: Grande Opportunità N° doc. ERP: Anno: 2013 Data: 14/06/2013 Numero: 605_163440730 Stato: TRATTATIVA Cliente: SISECO test GC

Periodo Chiusura: Settembre 2013 % Chiusura: Cod. IVA: iva al 99%

Funzioni aggiuntive Sintesi CRM G

DESCRIZIONE	CON	ESP	IMP	SCA	NEG	BLO	DISABILITATO	PRIORITA'	TIPO	RIPORTA IN ELENCO
Revisionato	V	V	F	F	V	V	NO	0	OPPORTUNITÀ	
TRATTATIVA	F	F	F	F	F	F	NO	1	GENERICO	
IN FIRMA	V	V	V	F	F	F	NO	2	GENERICO	
VINTA	V	V	F	V	F	V	NO	3	GENERICO	
PERSA	F	F	F	F	V	F	NO	5	GENERICO	
ANNULLATA	F	F	F	F	V	F	NO	6	GENERICO	
SOSTITUITA	F	F	F	F	V	V	SI	4	GENERICO	
persa obsoleto	F	F	F	F	V	F	SI	5	GENERICO	

(5) Records: 8

Obsoleti e Disabilitati visualizzati per ultimi

Appuntamenti e Opportunità con ricerca per sessione di import.

- Ricerca per sessione di import:** la funzionalità di import Appuntamenti e Opportunità è completata dal filtro in Ricerca Avanzata Backoffice che permette di filtrare anche all'interno delle importazioni effettuate scegliendo tra tutti i record importati o solo quelli aggiornati o aggiunti.

The screenshot shows the 'Informazioni Generali - Filtri base' section of the Siseco Back Office search interface. The interface is divided into several sections for filtering search results. A callout box points to the 'Importazione' field, which is set to 'nomefile', with the text 'Scelta del file di import da cui filtrare'. Another callout box points to the 'Tipo Importazione' dropdown menu, which is open and shows options: 'Tutti', 'IMPORTAZIONE', 'Tutti', 'Aggiunti', and 'Modificati'. The text 'Filtro per Tipo importazione: Tutti, Aggiornati, Aggiunti' is displayed. A third callout box points to the 'Tipo Documento' field, which is set to 'OPPORTUNITÀ', with the text 'Opportunità o Appuntamenti'. The interface also includes fields for 'Nominativi visualizzati' (set to 10000), 'Numero segn/contratto', 'Anagrafica (Simile)', 'Codice Fiscale/Partita Iva', 'Portafoglio Anagrafica', 'Agente', 'Operatore TeleMarketing', 'Zona', 'Ordinamento', 'Numero Protocollo', 'Anagrafica', 'Stato', 'Portafoglio contratto', 'Gruppo agente', 'Gruppo operatore TeleMarketing', 'CAP', 'Tipo Documento', 'Tipologia', 'Oggetto Trattativa', 'Provenienza', 'Agente', 'Seg', 'Qu', 'Den', 'Campi Note', and 'Codice Magazzino'. At the bottom, there are buttons for 'Gestione filtri', 'Esegui ricerca', 'Annulla tutti i campi', 'Salva e Chiudi', 'Esporta', 'Genera XML Guida', 'Anteprima', and 'Analizza ricerca'. The user is logged in as 'Admin'.

Scegliere l'articolo per l'offerta in modo semplice e immediato!

easy

Ricerca Articoli: nella funzione Offerta del Back Office è presente una maschera di ricerca in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche: i risultati della ricerca vengono mostrati nella parte bassa della maschera da cui selezionare l'articolo da riportare sulla riga dell'offerta.

1. Tasto attivazione maschera di ricerca articolo
2. Campi da ricercare (uno o più) e tasto ricerca (anche con Invio da tastiera)
3. Risultati ricerca e selezione record
4. Tasto riporta articolo in Offerta
5. Articolo selezionato riportato in offerta

Righe dettaglio d'ordine

Ordine: 32_Admin Anno Ordine: 2013 Cliente: SISECO test GC Sezione: Nessuna sezione

Riga: 10 Num. Ord. Riga: 6075 Prodotto: 3000102669 POLLO BUSTO FRESCO KG 1,1 Stato: prova

Ricerca avanzata prodotti ...

Codice: [] Descrizione: pollo Variante: [] Annulla Cerca Riporta

Gruppo(1): [] Gruppo(2): [] Gruppo(3): [] Gruppo(4): []

Caratteristiche prodotto	Condizione	Operatore Multivalore	Valore	Data Abb.to '>='	Annullamento filtro
(1) []	[]	AND OR	[]	[]	Cancello filtro (1)
(2) []	[]	AND OR	[]	[]	Cancello filtro (2)
(3) []	[]	AND OR	[]	[]	Cancello filtro (3)
(4) []	[]	AND OR	[]	[]	Cancello filtro (4)

Cerca: []

CODICE	DESCR.	Gruppo1	Gruppo2	Gruppo3	Gruppo4
0808zerotto	0909zerove				
0u0z	1u1u				
123456	456789	GEN			
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1.1	009	003		
A	Articolo A	PF	PAN	01	01

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Records: 228

Multimedia

Campagne su Contatti

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Ora le Campagne mirate sui contatti dei tuoi Prospect/Clienti!

Campagne sui Contatti: nella selezione dell'anagrafica, su base parametro, viene visualizzata anche la griglia dei contatti per la successiva lavorazione in campagna. La lavorazione dei Contatti può essere avviata anche a partire da un DeskTop Operativo o inserendo i nominativi in Campagna da Ricerca Avanzata Anagrafica-Contatti.

Ricerca globale:

Rag. Soc:

Portafoglio:

Tel(1): Tel(2):

Cellulare: Email:

Cod Fisc: P.iva:

AND OR

Anagrafiche

ID	RAG SOC	TEL1	TEL2	CELL	COD FISC	P.IVA	CITTA'	EMAIL	Aspett
78	SISECO	0541368111		0541368111	01234567890	01234567890	RIMI		
1646	SISECO test GC	0541368111		0541368111	01234567890	01234567890	RIMI		
1728	SISECO3	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIMI		
1773	SISECO #02.12	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIMI		
1796	SISECO3	0541/368111		0541/368111	01234567890	01234567890	RIMI		

Contatto dell'Anagrafica selezionata da lavorare in Campagna

Contatti

IDCONTATTO	TITOLO	NOME	COGNOME	CARICA	REPARTO	EMAIL	CELLULARE	TEL.UFF.	NOTE	CODFISC
60	Dott.	Paolo	Rossi	Capo reparto		Paolo.Rossi@mail.it	3353353353	020303030303		

Selezionare un motivo

Ottimizzazioni e semplificazioni per l'uso della Multimedia!

Miglioramenti nel layout e semplificazioni nell'uso della Multimedia ora anche da Tablet:



- easy** • **Ottimizzazione spazi nella pagina:** funzioni menù di sinistra compattate, spazio workflow usato in modo dinamico (es: se messaggio introduttivo vuoto sparisce relativo box).
- easy** • **Semplicità nell'uso:** tasti funzione base sempre disponibili e spostamento rapido all'esito del workflow (linguetta ad hoc). Uso parametro CC6021 per nascondere il workflow all'ingresso in multimedia che sarà quindi visibile solo all'interno della Campagna.
- easy** • **Velocità di esecuzione:** rivisitazione dell'algorithm di renderizzazione dello workflow e di scorrimento su di esso. Viene evitato il loading quando si passa da uno step ad un altro.

Minor ingombro per le funzioni

Precedente Form Multimedia

Nuova Form Multimedia

Maggior spazio per
l'area di lavoro

Vista della nuova pagina Multimedia

easy

ATTIVITÀ

Attività 00:00:00 **Chiamata** 00:00:00

Area di Lavoro Corrente

In questa area troverai le pagine del processo/campagna marketing corrente.

Per iniziare a lavorare premi il tasto indicato e seleziona la campagna.

(NB: il tasto potrebbe essere disabilitato in base al parametro CC6010)

Area "Prossima attività" ...

In questa area si trovano due attività:

DESKTOP OPERATIVO (visibile solo se CC6030=SI)
Il Desktop Operativo è una scrivania in cui è possibile trovare tutti gli strumenti, elenchi mirati, ecc. per lavorare meglio.
I Desktop Operativi possono essere diversi e sono completamente personalizzabili; sono disponibili in base al parametro CC6010.
Ogni desktop operativo è realizzato mediante l'utilizzo del linguaggio Simple# - ULTERIORI INFORMAZIONI

ELENCHI per TELEMARKETING (dopo aver selezionato le campagne)
Si tratta di due elenchi (griglie) di nominativi relativi alle campagne selezionate, suddivisi tra

Multimedia - Legenda ...

- Operatore**
Apri la scheda dell'operatore corrente.
- Pausa operatore**
Attiva la pausa dell'operatore memorizzando riferimenti nel registro Ingressi e uscite. Per abilitarne la gestione vedi in Opzioni Utente | Registro In/Out.
- Attività precedenti**
Visualizza l'elenco delle Ultime attività svolte (In base al parametro CC0032)
- Quadro rendimento**
Apri la statistica: "Quadro Rendimento Operatore"
- Nuova attività**
Inizia una nuova attività su un'anagrafica. (Vedi anche parametro CC6011 per nascondere questo tasto)
- Attiva chiamata**
Se attiva l'integrazione telefonica consente di effettuare la chiamata telefonica.
- Controlli chiamata**
Durante la conversazione telefonica, rispettivamente: mette in pausa la conversazione, chiude la chiamata, attiva la registrazione della chiamata. (Vedi parametri ELU015).
- Propone i nominativi**
Propone le prossime azioni. Ovvero i prossimi nominativi da contattare, in base alla modalità selezionata. (Vedi tasto successivo)
- Gestione elenchi**
Seleziona le campagne su cui lavorare, impostandone la modalità ed eventuali filtri. (Vedi parametro CC6010 per nascondere questo tasto)
- Auto response**
Attiva la modalità "Auto-response". (Vedi Opzioni Utente | CTI e parametro CC6007)
- Pausa telefonica**
Attiva/Disattiva la pausa telefonica. (Vedi Opzioni Utente | CTI e parametro CC6007)
- Chiudi attività**
Consente di chiudere la singola attività già in corso.

Help con dettaglio
delle funzioni dei tasti
della Multimedia

Nuovo menù funzioni semplificato

Menù corrente

Operatore TLMKTG

gcatania_op (0) **X**

Giuseppe **1**

Catania **A**

2 Pausa Operatore

3 Utilità

Modalità: **3** Gruppi

3 Proponi nominativi

4 Gestore Elenchi

5 Nuova Attività

6 Attività Precedenti

7 Attività (0)

8 Strumenti

9 Auto Risp

Z Pause ||

Z Help Desk

Nuovo menù con tooltip

1 **2** **6** **5**

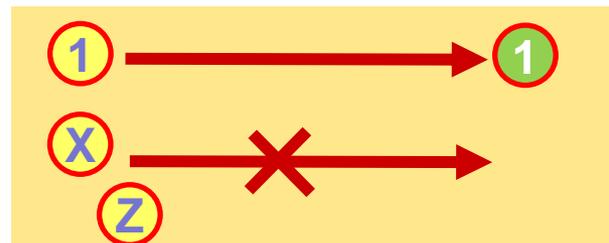
3 **4** **8** **9**

7

A

con link diretto al parametro che controlla la funzione (solo Admin)

Nuova funzione personalizzabile
Quadro Rendimenti



Nuova Gestione Workflow

Workflow corrente

1 2 3 4 X Y 5 7

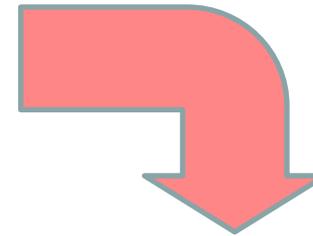
2030405060707 Attività 00:06:11 Chiamata 00:00:00

6 Workflow

Step del Workflow

Esito

NB: è possibile reimpostare il CRM per l'uso della Multimedia col layout precedente mediante il parametro specifico presente nell'area "Registro di Sistema" del server CRM.



Nuovo Workflow

1 2 3 4 5

01123657874 Attività 00:03:48 Chiamata 00:00:00 X

6 7

WORKFLOW

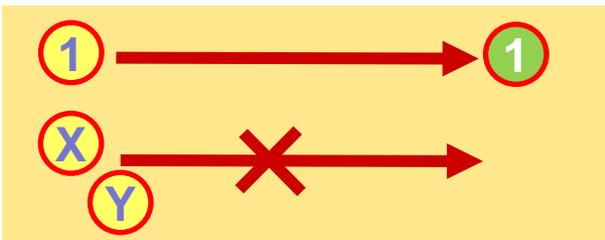
Step del Workflow

ESITO

Esito

Tab per mostra / nascondi Workflow

Nuovo tab per richiamo veloce step Esito



Controllo e segnalazione delle attività in corso nella Multimedia!

Le attività in corso tramite la Multimedia vengono tracciate in tempo reale per:

- **Segnalare l'apertura di attività già in lavorazione:** se si cerca di aprire un nominativo che è già aperto da un altro operatore viene data un'opportuna segnalazione (bloccante o non bloccante in funzione dei parametri relativi: CC6043 e CC6043A).
- **Riepilogare la situazione delle attività in corso:** il report fornisce informazioni per ogni attività indicando Operatore, Campagna e Cliente; permette inoltre di accedere ai relativi dettagli: Sintesi CRM, Scheda Anagrafica e Campagna. La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni.

Segnalazione
attività già
in corso

Elenco attività in corso con accesso ai
dettagli e possibilità di sblocco Attività
(sblocco solo per Admin e Supervisor)

Situazione attività attualmente in corso

Attività attualmente in corso da parte degli utenti in tutte le campagne.

(Per regolare questo comportamento vedi i parametri CC6043 e CC6043A)

Elenco attività in corso ...

IDElenco	IDCliente	Utente	Campagna	Anagrafica	Data inizio attività	
20555	18	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	Alf...im	05/12/2013 18:09:33	Sit. Campagna Apri campagna
20556	1606	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	...EMI SRL	05/12/2013 18:10:41	Sit. Campagna Apri campagna
20557	1739	Amministratore	Relazioni con i clienti zona	Ug...do	05/12/2013 18:10:47	Sit. Campagna Apri campagna

Multimedia

Ricerca Articoli nel Carrello

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Scegliere l'articolo nel carrello in modo semplice e immediato!

easy

Ricerca Articoli: nella selezione degli articoli per il "carrello" è presente una maschera di ricerca in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche. I filtri della maschera vengono riportati nel carrello e sono utilizzati per filtrare la lista degli articoli disponibili per la selezione.

Offerta n° 36_Admin del 29/10/2013
Imponibile: 0,00 - Totale offerta: 0,00

Offerta validata correttamente.

PRODOTTI DISPONIBILI CARRELLO

Lista dei prodotti disponibili a listino

CODICE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE_VARIANTE	PREZZO	CODICEMACRO	CODICEMACRO2	CODICEMACRO3	CODICEMACRO4
3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG 1,1		0,0000	009	003		

1. Filtro avanzato

4. Articolo filtrato

Cerca: []

(D) Records: 1

- Articoli
- Condizione Offerta
- Riepilogo Offerta
- Invio Email
- Email
- Agenda
- Agenda
- Dati Appuntamento
- Assegnazione
- Esito Appuntamento
- Esito

1. Tasto apertura maschera Filtro Avanzato
2. Campi da ricercare
3. Tasto riporta filtro in Carrello
4. Articolo filtrato

Ricerca avanzata prodotti ...

Codice [] Descrizione [pollo] Variante []

Gruppo(1) [] Gruppo(2) [Prodotto finito di base] Gruppo(3) [] Gruppo(4) []

Caratteristiche prodotto

	Caratteristiche prodotto	Condizione	Operatore Multivalore	Valore	Data Abb.to '>='	Annullamento filtro
(1)	dataartbase	Uguale	AND OR	09/01/2013		Cancella filtro (1)
(2)			AND OR			Cancella filtro (2)
(3)			AND OR			Cancella filtro (3)
(4)			AND OR			Cancella filtro (4)

2. Campo da ricercare

3. Tasto riporta filtro in Carrello

Monitoring delle attività TT svolte usando il Workflow !

- **Creazione di un collegamento tra attività TT svolte ed esitazione campagna:** nello step esito, in funzione del parametro CC6040, è possibile creare o meno un collegamento con l'attività TT/HELP DESK svolta tramite il workflow. L'informazione permette di realizzare report sull'efficacia degli Operatori sulle attività di Help desk. Si può così verificare che la creazione del ticket si contestuale alla chiamata del cliente.

Attenzione. In fase di esitazione verrà legata l'attività alla segnalazione : 0012374 - Segnalazione su autocarro

Esito

inserita nuova segnalazione

Conversazione

- Ordine
- Condizioni Ordine
- Riepilogo Ordine
- Gestione Messaggi
- Email
- **Trouble Ticket**
- Gestione
- FAQ
- **Esito**

In fase di esitazione viene data indicazione di collegamento dell'attività della campagna all'attività Trouble Ticket svolta . (CC6040=SI)

Il collegamento viene esposto nel TAB Azioni dell'Anagrafica lavorata.

Motivo 36 - Relazioni con i clienti 22222 - TT

Andrea Prave - Andrea Prave -

Andrea Prave - Andrea Prave - 0012374 - Hardware - test

Andrea Prave - 30/10/2013 - inserita nuova segnalazione

Andrea Prave - inserita nuova segnalazione

Ticket (assistenza) (Andrea Prave - 30/10/2013 10.54.48)

Numero Ticket: 0012374

Tipo Ticket: Hardware

In carico a: Rossi Piero [000010_ag]

Descrizione: test

Stato: Da Fare

Soluzione:

Call Routing personalizzabile per singola campagna!

- Instradamento chiamate telefoniche per specifica campagna:** tramite l'uso della funzione Least Cost Routing (impostazione del prefisso LCR per il motivo) è possibile gestire al meglio le spese telefoniche generate dalla specifica campagna. Verso BRI/PRI o VOIP di uno o più operatori telefonici, scelta linee con "IDChiamante" oscurato. La funzione è compatibile con gli altri servizi Power Dialing e Predictive del CRM.

Gestione Campagne

Codice Motivo: N° Nominativi:

Data rif. inizio: Data rif. fine: Priorità:

Descrizione:

Tipo Motivo: Oggetto Trattativa:

ATTENZIONE: definire nella pagina Workflow il processo della campagna, selezionando e personalizzando modelli già reimpostati. Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)

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

Solo se disponibile il modulo VOIP per le chiamate automatiche

Prefisso LCR per le chiamate che vengono effettuate collegate a questa campagna (si somma all'eventuale prefisso del servizio Predictive)

Nuovo campo per codice LCR che verrà anteposto al numero da chiamare

Sempre più funzioni per l'uso ottimale della Multimedia!

Ampliamento delle funzioni disponibili in Multimedia:

- **Filtro richiami in base ai motivi:** tramite il parametro CC6023B si imposta se nella griglia dei richiami vengono mostrati solo i nominativi inseriti nella campagna di cui si fa parte a livello di gruppo o se vengono mostrati i nominativi inseriti in tutte le campagne.
- **Gestore Elenchi:** migliorata leggibilità maschera, tolta la necessità di dare la conferma sul "Proponi" e rinominati alcuni pulsanti per migliorare la comprensibilità:
 - "Gestore Elenchi" in "SELEZIONA CAMPAGNE",
 - "Salva impostazioni e chiudi" in "INIZIA ATTIVITA'"
 - Velocizzazione uso Gestore Elenchi tramite soppressione conteggio dei nominativi nelle campagne proposte (parametro CC0087A)

Sono visibili le liste di tutti gli operatori

Modalità di lavoro: **Gruppi**

Selezionare una o più campagne su cui si desidera operare. Non selezionare nulla per

Tipo Portafoglio

Tipo Motivo

Oggetto Tratt.va

Velocizzazione Elenchi tramite soppressione della conteggio nominativi nelle campagne

TIPO	DESCRIZIONE	PRIORITA	NR	NPORTAFOGLIO	FILTRO
Motivo 53	Relazioni con i clienti 1818	0	X	1	
Motivo 54	Relazioni con i clienti 1919	0	X	1	
Motivo 55	Relazioni con i clienti 2020 -motivo 55	0	X	1	
Motivo 56	Relazioni con i clienti 2121	0	X	1	
Motivo 57	Relazioni con i clienti 2323 GC	0	X	1	
Motivo 57	Relazioni obsoleta	0	X	1	

1 2

Riepilogo odierno operatore Esporta Chiudi

INIZIA ATTIVITA'

(D) Records: 26

Gestione Documentazione per singola campagna!

- **Gestione dei documenti preparatori della campagna:** possono essere archiviati in una cartella su file system, il cui percorso sarà inserito nella TAB Documenti della Gestione Campagna (occorre che l'utente usi un PC che può accedere a quel percorso); il nome della cartella sarà creato dal CRM in base a un parametro (specializzabile per campagna) che conterrà il percorso base sul server associato all'ID della campagna.
- **Visualizzazione di tutti i documenti associati alla campagna:** nel TAB Documenti della Gestione Campagna è presente l'elenco dei documenti usati per la creazione della stessa e di quelli che dovranno essere disponibili ai commerciali e/o i clienti: associati alla campagna tramite Megabiblos o come allegati al modello di messaggio del TAB E-MAILING.

CODICE	NOME	DATA	UTENTE MODIFICA	DIM(KB)	TIPO
0	Config_SISECO.reg	04/09/2013 12.24.57		22120	Allegato mail
0	ima-icona-newsletter.jpg	04/09/2013 12.24.57		11273	Allegato mail
0	Kopie von TRN_Strings_20110323.bt	10/06/2013 13.27.35		377731	Allegato mail
0	MOTIVIIIIII.bt	04/09/2013 12.24.57		17006	Allegato mail

Pulsanti per gestione del link al File System: modifica ed uso

Visualizzazione tutti i documenti in uso per la campagna con indicazione del tipo di documento (Su File System, su E-mail, su Megabiblos)

MULTIMEDIA

Rilavora Motivo

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

In Gestione Campagna la funzione per rilavorare i Nominativi!

Nella Gestione Campagne è possibile impostare il Rilavora Motivo con diverse modalità.

1. Libera nominativi ed elimina telefonate:

- a) Rimette i nominativi in stato di aperto e cancella Operatore (su Elenchi).
- b) Azzera Note Interne/Esterne, Richiami, Data Chiusura, Data Ultimo Contatto (su Elenchi).
- c) Cancella le relative Telefonate.

2. Libera nominativi: come 1. senza c)

3. Mantieni operatori ed elimina telefonate: come 1. senza cancellare l'operatore.

4. Mantieni operatori: come 1. senza cancellare l'operatore e senza c)

NB: è operativo solo per i nominativi con esiti "non POSITIVO".

The screenshot shows the 'Gestione Campagne' interface with the following details:

- Header:** Gestione Campagne
- Form Fields:**
 - Codice Motivo: 58
 - Outbound/Inbound: Outbound/Inbound
 - N° Nominativi: 10
 - Quali Sono?: Quali Sono?
 - Filtro: 0
 - Obsoleto / Terminato:
 - Data rif. inizio: 01/01/2010
 - Data rif. fine: 31/12/2100
 - Priorità: 0
 - Modalità di Lavoro: Per al
 - Descrizione: Relazioni con i clienti 22222 offerta
 - Tipo Motivo: Motivo 36
 - Oggetto Trattativa: Motivo 36
- ATTENZIONE:** definire nella pagina Workflow il processo della campagna, selezionando e personalizzando modelli già reimpostati. Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)
- Navigation:** A grid of buttons for various campaign management functions: GENERALE, WORKFLOW, RICHIAMI / APP.TI, OPZ.AVANZATE, DOCUMENTI, MARKETING, VOIP, PREDICTIVE, GRUPPI, AGENTI / PRODOTTI, MESSAGGIO INTRODUTTIVO, E-MAILING, ALTRO, INBOUND, CAMPI PERSONALIZZATI.
- Callout:** A yellow callout box titled 'Rilavora' lists four options:
 - Rilavora Motivo - libera nominativi ed elimina telefonate
 - Rilavora Motivo - libera nominativi
 - Rilavora Motivo - mantieni operatori ed elimina telefonate
 - Rilavora Motivo - mantieni operatori
- Annotation:** A pink callout box points to the 'Rilavora' menu with the text: 'Modalità di rilavorazione Motivo/Campagna'.

MONITOR

Più sicurezza

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Più funzioni, più sicurezza, più semplicità ... anche in Cloud!

Ampliamento delle funzioni disponibili nel Monitor e operatività anche in Cloud:



- **Monitor:** ottimizzazione della gestione delle Opzioni, ora più esplicative e controllate.
- **Servizio Inbound:** la gestione delle “chiamate in attesa di essere inoltrate agli operatori” è ora più versatile con la definizione delle soglie di intervento per la classificazione degli abbandoni.
- **Sicurezza:** controllo della coerenza della configurazione verso ANS Cache e blocco della modifiche della impostazioni base della piattaforma Monitor (possibile solo per l'Amministratore).

easy

Servizi non
modificabili da
Operatore

Monitor Predictive Inbound Avanzate...

Queste impostazioni sono attive solamente sulla postazione dove gira il servizio PREDICTIVE

Prefisso Generale (LCR) Opzionale: verrà applicato a tutte le chiamate fatte dal PD. Attenzione alla compatibilità con LINE TYPES. Ignorato da LCR PD.

Fattore K predefinito E' un moltiplicatore per aumentare la pressione del predictive oltre al fattore di over booking che viene determinato in automatico

Debug Autocomposiz. Gruppi Chiamate Priv. su Pausa

Timer Chiamate (s)	<input type="text" value="5"/>	Timer Statiche Brevi (s)	<input type="text" value="180"/>
Timer Chiamate Private (s) *	<input type="text" value="2,5"/>	Timer recupero ANS (s)	<input type="text" value="4"/>
Timer Refresh Motivi Pred.(s)	<input type="text" value="300"/>	Timer Refresh Code Pbx (s)	<input type="text" value="0"/>
Timer Refresh Settings (s)	<input type="text" value="300"/>	Overbooking massimo	<input type="text" value="4"/>
Timer Refresh Private Calls (s)	<input type="text" value="600"/>	Pausa chiamate WebVoip (ms)	<input type="text" value="50"/>

Ricordarsi di mettere il Gruppo di ricezione chiamate PD (coda predictive) in modalità squillo = ACD ed attivare l'opzione ACD > Attiva Pausa dopo chiamata

* = se messo a ZERO oppure il parametro CC0117='M' manuale i richiami privati saranno gestiti manualmente dall'operatore

PREDICTIVE

Più performante

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Più funzioni, più velocità nell'uso del Predictive!

Ampliamento delle funzioni disponibili nel Predictive:

- **Motore Predictive:** potenziato il processo di estrazione nominativi ora gestito in modalità caching ed aumentate le performance del 55%.
- **Utilizzo in CLOUD:** migliorata la gestione servizi PD e PBX: con l'aggiunta possibilità di avvio del servizio Predictive e riavvio del servizio PBX anche quando utilizzato in modalità CLOUD (sono necessari gli opportuni permessi di amministrazione)
- **Gestione MultiTrunk:** Gestione configurazione con Trunk ISDN BRI/PRI e SIP di più operatori e gestione WAN per reti private di centralini.
- **Least Cost Routing per campagna:** viene gestito il codice Least Cost Routing della campagna per instradare le chiamate in Predictive secondo le regole impostate sul PBX per il codice specifico.



+ 55%



Per le Campagne in Predictive lo storico per singolo cliente!

Analitico attività Predictive: Visualizzazione delle statistiche storiche dell'attività Predictive. Partendo dalla selezione della campagna dettaglia progressivamente le attività svolte fino ad esporre quelle per il singolo nominativo. La funzione è disponibile sotto Personalizzazioni.

Selezione Campagna

Situazione campagna: a zone e non

Dettaglio chiamate per i nominativi

Dettaglio chiamate per singolo nominativo

Analitico Attività Predictive

CAMPAGNE PREDICTIVE ATTIVE (doppio click apre la Gestione Campagna)

IDMotivo	Tipo Motivo	Descrizione Campagna	Predictivetype	Attivo
1709	GIOF	20130628	AUTO	NO
1740	GIOF	20131029 LOTTO 6132	AUTO	SI
1741	GIOF	20131104 LOTTO 6126	AUTO	SI
1747	ITD	20131116	AUTO	SI

SITUAZIONE CAMPAGNA

Numeri disponibili | Aperti | Richiami | Vergini | Richiami Scaduti | Privati

SITUAZIONE CAMPAGNA ZONE

Numeri disponibili | Stato | Aperti | Richiami | Vergini | Richiami Scaduti | Privati

DETTAGLIO 20131104 LOTTO 6126 (selezione)

Nominativo	StatoAttuale	IDElenco	FirstCall	LastCall	NextCall	LastIDStato	LastIDChiamata	LastTel	TotCall	Priority	NTRetry	SEGRRet	FAXRetn	NERRR
AL	Pd Altro	14467747	05/11/2013 13:33:55	08/11/2013 11:29:58	08/11/2013 12:29:59	38	6065089	0424828929	2	0	1	0	0	0
AL	Pd Altro	14463841	12/11/2013 13:30:35	12/11/2013 13:30:35	12/11/2013 14:30:38	38	6099275	3486121325	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Altro	14467124	12/11/2013 14:49:26	14/11/2013 14:33:24	14/11/2013 15:33:26	38	6120449	038557240	2	-3	0	0	0	0
AL	VA Pd Altro	14478711	13/11/2013 17:11:59	13/11/2013 17:11:59	13/11/2013 18:12:02	38	6107594	3407496302	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt	14466452	08/11/2013 11:10:11	14/11/2013 13:39:39	14/11/2013 13:54:55	37	6117920	035595193	2	-3	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt	14471400	07/11/2013 14:32:55	15/11/2013 13:00:50	13/11/2013 16:41:07	37	6126664	069581352	3	-6	0	0	0	0
AL	Pd non ris	14474574	07/11/2013 10:32:37	11/11/2013 18:24:07	12/11/2013 02:25:10	35	6087509	090223056	3	0	3	0	0	0
AL	Pd Abbatt	14462202	08/11/2013 13:36:00	14/11/2013 10:57:22	08/11/2013 13:51:27	36	6113302	0921428336	2	-4	0	0	0	0
AL	Pd Altro	14477741	15/11/2013 14:51:30	15/11/2013 14:51:31	15/11/2013 15:51:34	38	6130343	3386340490	1	0	0	0	0	0
AL	Pd Abbatt	14470087	09/11/2013 12:32:24	09/11/2013 12:32:25	09/11/2013 12:47:43	37	6076207	055877058	1	-3	0	0	0	0

DETTAGLIO CHIAMATE PD su ALGERI ROSA

DataOrains	IDStato	ResultTypeld	IDChiamata	Tel	ISDNResult	EsitoPD
08/11/2013 11:10:11	1	98	6064307	035595193		callResultNormalCallProgress
08/11/2013 11:10:13	38	4	6064307	035595193	0813623311	callResultNumeroInesistente
14/11/2013 13:39:39	1	98	6117920	035595193		callResultNormalCallProgress
14/11/2013 13:39:55	37	3	6117920	035595193	GROUP779	callResultAbbattutoOperatore

Help

POST VENDITA

Più informazioni

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Sempre più informazioni nella gestione Contratti!

- Pagina Elenco Contratti personalizzabile:** per permettere la personalizzazione del contenuto della griglia contratti è ora disponibile la nuova vista TT_Contratti_Elenco_Grid.
- Selezione cliente del Contratto:** migliorata la scelta del cliente con l'aggiunta della colonna Codice del Cliente.

Help Desk - Contratto

ID: Obsoleto: Cliente: **Amati S.p.A**

DATI NOTE PRODOTTI RINNOVI CARATTERISTICHE

Numero Contratto: Descrizione: **Contr. Ordine**

Data prima sottoscrizione: Data inizio Forn.:

Cliente: **Amati S.p.A**

Tipo di contratto: **Supporto Base**

IDCLIENTE	CODICE	RAGIONE SOCIALE	CITTÀ	TEL1
1796	SIS3	SISECO3	RIMINI	0541/368111
1727	SIS2	Azienda dimostrativa e/due	RIMINI	0541/368111
1726	P_VETR	FORNITURE VETRI & AFFINI SRL	PREGNANA MILANESE	00000000

Selezione cliente con uso colonna Codice

Newsletter Multicanale ampliata con funzioni Post sui Social!

Il modulo Newsletter migliora le sue funzioni per la parte Hi-Sender:

- easy** • **Canale Social:** le funzioni multicanale si arricchiscono della modalità Social con Post verso LinkedIn, Twitter e Facebook. Possibilità di programmare l'invio differito dei Post.
- easy** • **Statistiche ottimizzate:** accorpate le statistiche "Controllo Antispam e Tasso 'Deliverability'" e "Email Lette e Click"
- easy** • **Modelli Newsletter:** sono ora disponibili oltre 400 modelli per le newsletter

CRM Newsletter	CRM Newsletter	HI-Sender
	Compresa nel CRM base	Modulo Aggiuntivo
	Email	Email - Sms - Fax - Social
Funzionalità		
Multicanale	NO	SI
Controllo Anti-Spam e Tasso 'Deliverability'	NO	SI
Modelli già pronti	NO	Oltre 400 modelli
Gestione Automatica dei Bounce (email errate) per pulizia liste di indirizzi	NO	SI
Triggered Email Consente di creare regole per invii automatici multicanale: email, sms, fax	NO	SI
Statistica Email Lette e Click	NO	SI
Gestione Privacy completa (iscrizione con double Opt-In, disiscrizione)	NO	SI
Anteprima Email su più dispositivi	NO	SI
Richiede un proprio SMTP	NO	NO (gestione automatica della reputazione del mittente)
Statistiche Evolute	NO	SI

Invio di Post Social verso LinkedIn, Twitter e Facebook

Oltre 400 modelli

Report migliorati

COLLABORATION

Email con Office 365

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Servizio Email integrato con Office 365 via START TLS!

Supporto della funzione START TLS per permettere l'integrazione su connessione sicura dell' Email CRM con Office 365:

- **Attivazione:** START TLS opera in congiunzione con la selezione della connessione SSL/TLS.

The screenshot shows the 'Gestione Email Account' interface. It is divided into several sections:

- Informazioni utente:** Includes fields for 'Codice' (1), 'Descrizione' (CRM24 Response), 'Email' (test4@siseco.it), and 'Utente/Gruppo' (EVERYONE).
- Informazioni posta in ingresso (POP/IMAP):** Shows settings for 'Abilita lo scaricamento della posta', 'Tipo account' (IMAP), 'Server' (imap.siseco.it), 'Nome utente' (test4@siseco.it), and 'Password'. The 'Conn. sicura (SSL/TLS): Usa START TLS:' checkbox is checked. A callout box labeled 'Attivazione SSL/TLS' points to this checkbox.
- Informazioni posta in uscita (SMTP):** Shows settings for 'Server' (smtp.siseco.it), 'Nome utente' (gat@siseco.it), 'Password', and 'Porta' (465). The 'Conn. sicura (SSL/TLS):' and 'Usa START TLS:' checkboxes are checked. A callout box labeled 'Attivazione START TLS' points to the 'Usa START TLS:' checkbox.

Additional callouts include 'Puoi utilizzare' and 'Per Office 365 selezionare SSL/TLS e START TLS'.

Ora anche la Business Intelligence Call Center sul tuo spreadsheet!

Con la funzione GetCrMInfo del CRM nuove funzioni di Business Intelligence su tabelle Excel:

- **B.I. Call Center:** Un modello per la Business Intelligence sulle attività del Call Center , è scaricabile dal menù di Amministrazione del CRM. Disponibile in versione Excel 2003 e 2007
- **XML in formato ridotto:** per semplificare l'uso dei servizi GETCRMINFO da Excel o da altri fonti web.



Nuovo report di Esempio per
Business Intelligence Call Center
(in Excel 2003 o 2007 integrati via GetCrMInfo)

CRM - Business Intelligence con EXCEL

URL del CRM (es. http://crm.nomeazienda.it/crm24)	http://serverCRM/crm/
Connessione (es. nomeazienda)	nome connessione CRM
IDutente DEL CRM (es. ADMIN)	ADMIN
Password di accesso (default 12345Aa!)	
ID o Codice Comando	533F0DC1-0685-4298-9142-BC976D63D124

E' il Codice Comando o ID Comando impostato all'interno del CRM - vedi documentazione [GetCrMInfo.pdf](#) - (è un GUID)



**DOPIO CLICK
QUI PER
CONNETTERE I
DATI IN UN
NUOVO FOGLIO**

Nuovi metodi di stampa per compilare form con i dati del CRM!

Ad ogni modulo del CRM (appuntamenti, offerte, ...) possono essere associate stampe che raccolgono informazioni dal CRM e le presentano nel layout richiesto.

I metodi per realizzare tale reportistica sono:

- **Crystal report:** tool di composizione che crea modelli di report da caricare sul CRM. Alla sua esecuzione (es: lista appuntamenti) accede ai dati del CRM e genera l'output nel formato richiesto: PDF, RPT, DOC, XLS, RTF.
- **Stampa unione PDF:** metodo per la compilazione dei campi di file PDF predisposti per essere completati con dati inseriti dall'utente. In questo caso la compilazione del modulo sarà fatta automaticamente usando le informazioni presenti sul CRM. Questo metodo utilizza il servizio Siseco Cloud Print tramite appositi Web Service: controllo utente, invio PDF e verifica campi compilabili, esecuzione della compilazione e restituzione del PDF compilato.
- **Stampa unione RTF:** come sopra, ma per formati RTF e con possibilità di gestione di tabelle nel documento.

Utilizzo della funzione Stampa Unione PDF

Percorso per la compilazione automatica del PDF (analogo per RTF):

- 1. Generazione PDF Compilabili:** se non già disponibili possono essere creati con vari tool di mercato (ad esempio Acrobat XI Pro).
- 2. Caricamento del PDF compilabile sul CRM:** dal menù Analisi e Reporting – Configurazione stampe. Crearne una nuova e selezionare in “Definizione reportistica” Stampa Unione PDF e caricare il file PDF.
- 3. Creare la query di compilazione campi:** attivare la query di default presente nella pagina e effettuare la verifica campi. Verrà restituito l’elenco dei campi del modulo evidenziando quelli ancora da compilare tramite l’adeguamento della query sui campi CRM.

Form di inserimento nuovo
report Stampa unione

Elenco campi
modulo con
esito verifica

Utilizzo della funzione Stampa Unione PDF

Percorso per la compilazione automatica del PDF (analogo per RTF):

4. **Salvare il report CRM:** completare i vari campi del report associandolo ad utenti, modulo, ... e nominarlo (ad es: "Compila PDF")
5. **Eeguire il report:** ad esempio da anagrafica, selezione uno o più record e avviare la stampa scegliendo il Report "Compila PDF" ed eseguirlo.
Nel caso di stampa di più record sarà generato un file compresso (ZIP) contenente i diversi file PDF.

Campi compilati in automatico
tramite report Stampa Unione

DATI DEL CLIENTE (COMPILARE IN STAMPATELLO MAIUSCOLO)																	
COGNOME E NOME *	Paolo Rossi											SESSO *	M	F			
CODICE FISCALE *														DOCUMENTO D'IDENTITÀ *	<input type="checkbox"/> CARTA D'IDENTITÀ	<input type="checkbox"/> PATENTE	<input type="checkbox"/> ALTRO _____
NUMERO DOCUMENTO *	01010101010						RILASCIATO DA (ENTE) *		DATA DI RILASCIO *	/	/	/					
TELEFONO	02020202020						CELLULARE *	035035035035			E-MAIL	paolo.rossi@mail.it					
INDIRIZZO FORNITURA *	VIA *											NUMERO *		ABITAZIONE DI RESIDENZA	SI	NO	
	CAP *						COMUNE *					PROVINCIA *					

CONFORMITA' AL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE.

Il contratto Collettivo Nazionale per i Collaboratori Telefonici Call Center prevede che l'azienda possa fornire un report agli interessati con informazioni su:

- **Contatti Utili degli operatori:** di almeno 60 secondi e con dettaglio per singolo operatore su durata/media delle conversazioni (con esito positivo o negativo)
- **Dettagli delle Conversioni:** elenco dei nominativi contattati con data/ora durata ed Esito.

Report telefonate in rispetto del contratto collettivo nazionale

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI RIFERIMENTO PER I COLLABORATORI TELEFONICI DEI CALL CENTER CHE SVOLGONO ATTIVITA' DI VENDITA DIRETTA DI BENI E DI SERVIZI E ATTIVITA' AD ESSE CONNESSE ED ACCESSORIE, IN MODALITA' OUTBOUND ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, l. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella legge n. 134/2012) PER MAGGIORI INFORMAZIONI CONSULTARE IL SEGUENTE LINK

ID Operatore	Operatore	Contatti Utili	Durata totale (Secondi)	Durata totale (Orario)	Durata media (Secondi)	Durata media (Orario)
242	An...ola	20	7295	2h 01.35	364	0h 06.04
146	An...ia	219	62834	17h 27.14	286	0h 04.46
125	Arz...e	322	34449	9h 34.09	106	0h 01.46
204	Be...ssio	127	23888	6h 38.08	188	0h 03.08
138	Be...ca	154	45448	12h 37.28	295	0h 04.55
132	Cal...esca	4	1099	0h 18.19	274	0h 04.34
141	Car...ra	2	1867	0h 31.07	933	0h 15.33
203	Car...cardo	168	31595	8h 46.35	188	0h 03.08
148	Cap...chela	71	21653	6h 00.53	304	0h 05.04
18	Cat...cian	2	1885	0h 31.25	942	0h 15.42

Contatto Utile: contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito:

1. Contatto positivo, Telefonate con tipo stato (P,C,T)
2. Contatto negativo.

Campagna	Cliente	Quando	Durata (Secondi)	Durata(Orario)	Esito Contatto	
ULL RICHIAMI PERSONALI	FRIS	17/06/2013 17:09:51	105	0h 01.45	Negativa	
ULL RICHIAMI PERSONALI	SAN	/ANNA	17/06/2013 17:51:44	66	0h 01.06	Negativa
ULL RICHIAMI PERSONALI	GIUL	/RANCO	17/06/2013 19:47:26	78	0h 01.18	Negativa
ULL RICHIAMI PERSONALI	MAR	/IDE	17/06/2013 19:56:54	74	0h 01.14	Negativa
OPT-OUT PV003977.FE63357 (18/06/2013)	CUSI	/O	18/06/2013 15:01:52	870	0h 14.30	Negativa
ULL RICHIAMI PERSONALI	FUSC	/NCESCO	18/06/2013 15:29:06	70	0h 01.10	Negativa
OPT-OUT PV003978.FE63358 (18/06/2013)	DAL	/BERTO	18/06/2013 15:36:11	115	0h 01.55	Negativa
OPT-OUT PV003978.FE63358 (18/06/2013)	GRA	/PE	18/06/2013 15:51:40	360	0h 06.00	Negativa
OPT-OUT PV003979.FE63359 (18/06/2013)	CARI	/	18/06/2013 16:21:41	68	0h 01.08	Negativa
OPT-OUT PV003979.FE63359 (18/06/2013)	RICC	/	18/06/2013 16:28:22	83	0h 01.23	Negativa

Riepilogo Contatti Utili operatori.

Dettagli delle conversazioni per operatore.

REPORT

Elenco Telemarketing

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Report dei nominativi da lavorare nella Gestione Campagna!

Da Gestione Campagna è richiamabile il report Elenco Telemarketing con informazioni su:

- Operatore, Cliente, Motivo, Richiami, Esiti e Data chiusura

All'avvio del report, viene chiesto se stampare solo i nominativi ancora da contattare oppure tutti quelli presenti nella campagna.

ELENCHI TELEMARKETING

Totale stampati 23

Operatore Telemark.	Priorita	Ragsoc	Motivazione	Data Ins.	Data2	DataRecall	OraRecall	Tipo Richiamo	DataChiusura	Stato
	Città	Indirizzo	Campo 1 disp.	Campo 2 disp.	Campo 3 disp.	Campo 4 disp.		Flag 1 - 4	PDLOCK	Conferma
	Tel2	NumeroFax1	Cod_Zona	NoteInterne	NoteEsterne					IDElenco
Nessuno Telemarketer	0	AGAZZANI S.R.L.012345678901234	test proponi nominativi	27/10/2010		28/10/2010	13:00:00	X X X X		Lead
	CARPI	VIA MINGHETTI, 13	IT						0	20511
	0596222511									X X
Nessuno Telemarketer	0	Ugolini Daniele	test proponi nominativi	08/09/2010				X X X X		Suspect
	RIMINI	Via Ugo Bassi 787	IT						0	20512
	3383478234									X X
Ugolini Rolando	0	g	test proponi nominativi	01/09/2010				X X X X		Lead
	ABRIOLA	Via Ugo Bassi 17	IT						0	20513
	3383478234									X X
Rossi Piero	0	Ugolini Piero	test proponi nominativi	23/09/2010				X X X X		Suspect
	RIMINI	P.zza Tre Martiri, 29	IT						0	20514
										X X
Andrea Prave	0	hhh	test proponi nominativi	14/09/2010		22/11/2012	10:00:00	X X X X		Lead
	ACATE	via col vento	IT						0	20515
	089898933									X X
										27/12/2012

Operatore

Dati
Cliente

Info
Motivo

Richiami

Data
Chiusura

Esiti

Mail ad Agente per la comunicazione di Ordine Confermato!

Comando schedato predisposto per l'invio all'agente della conferma di un'offerta. Regole:

- **Cambiamento di stato dell'ordine:** quello definito per la conferma d'ordine da parte del cliente.
- **Data inizio invio:** vengono inviate solo le offerte confermate dopo questa data.

All'invio della mail viene memorizzata la data e la notifica dell'invio nell'Archivio Storico.

NB: Il Comando Schedato va personalizzato secondo le esigenze per la notifica richiesta.

Buongiorno **[[Agente]]**.

L'amministrazione ha appena confermato l'offerta **[[NumeroOrdine]]**
del **[[DataOrdine]]** per un valore complessivo di **[[TotImp]]** (Iva esclusa).
Trattasi dell'offerta al cliente **[[Cliente]]** relativa a: **[[OggettoTrattativa]]**.

Grazie 1000 da **Amministrazione**.

Con i nostri più cordiali saluti

Esempio modello
Mail Conferma
d'Ordine

CRM MOBILE VIA WEB

Mobile Login

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali



Più semplice l'accesso al CRM via WEB con SmartPhone e Tablet!

- easy** • **Mobile Login:** è disponibile una pagina di login semplificato per l'accesso via WEB al CRM. Effettuato il Login ci si ritrova in una Home Page Mobile personalizzabile.
- easy** • **Home Page Mobile:** nel CRM è già presente un esempio di Home Page da cui accedere in modo semplificato alle informazioni del CRM in mobilità. Si usano Pagine Personalizzate facilmente modificabili con l'utilizzo del linguaggio Simple#.
- **Accesso a Multimedia:** mediante l'uso della stringa di Autologin o dalla Mobile Home Page si può accedere ai DeskTop Operativi e alle Campagne della Multimedia (solo dal Tablet).

MOBILE LOGIN

Non viene richiesta la connessione, si inserisce solo Utente e Password.

CRM - Mobile Login - Tutti I Diritti Riservati

Crm

Informazioni Accesso

Utente

PassWord

Login Reset

Messaggi

Buona Sera, Lunedì 4 Novembre

MOBILE HOME PAGE

Web tablet desktop operation

Crm

Buongiorno Amministratore

Anagrafiche

Commesse

Appuntamenti

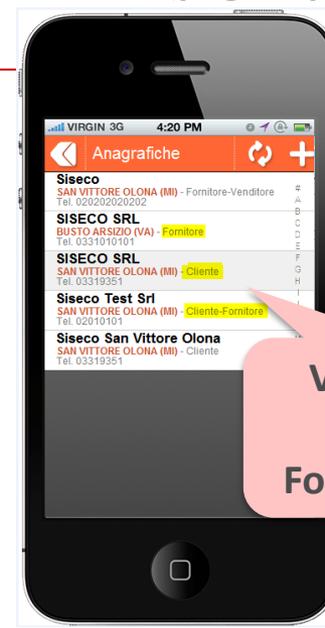
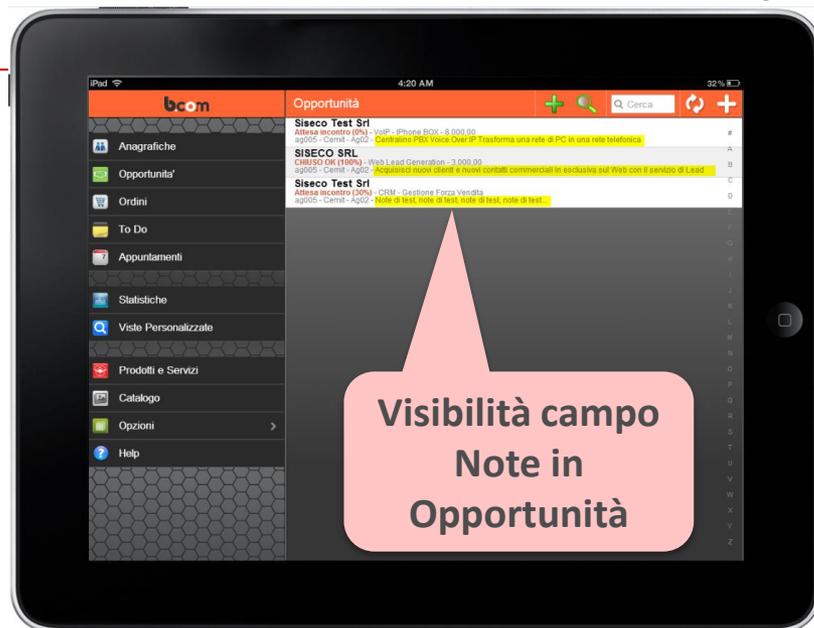
Prodotti

Richiamo Multimedia

Più informazioni sul tuo Tablet e SmartPhone!

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

- easy** • **Elenco delle opportunità:** è stato aggiunta la visualizzazione del campo note per permettere di gestire informazioni aggiuntive per dettagliare maggiormente l'oggetto trattativa (solo per dispositivi Tablet, su SmartPhone non è visibile per le ridotte dimensioni dello schermo).
- easy** • **Anagrafica in modalità lista:** è stato aggiunto il campo "tipo anagrafica" per clienti e fornitori
- easy** • **Allega foto:** le foto scattate dal terminale mobile e quelle della gallery possono essere allegate alle varie entità del CRM: anagrafiche, prodotti, opportunità, ...
- **Uso delle Mappe:** ricerca del cliente sulla mappa e supporto alla navigazione verso la sua sede
- easy** • **Viste Personalizzate:** visualizzazione su mobile dei report creati ad hoc tramite "Configurazione Viste Personalizzate APP Mobile" nel menù "Analisi e reporting del CRM" (pagine personalizzate in Simple#).



Griglia Estesa potenziata (1)

Funzioni per inserimento e modifica semplificato dei record!

Nel linguaggio Simple# si sono ampliate le funzioni della Griglia Estesa con i campi:

- **Js per Nuovo:** per indicare il nome della funzione javascript da eseguire in fase di inserimento nuovo record
- **Js per Apertura:** per Indicare il nome della funzione javascript da eseguire in fase di modifica del record selezionato.

easy

Ricerca estesa dettaglio ...

Clients \ Contatti
Competenza
TipoAttivita
Attivita
Linee
Moduli
Tipo cessione
Escludi insoluti

<seleziona> ▼

Esegui ricerca

Riporta & Salva

Esci

Esempio d'uso di "JS per apertura"
Modulo semplificato per la modifica
di un record della griglia

Griglia Estesa potenziata (2)

Filtri di colonna operativi anche su data e in AND.

Nel linguaggio Simple# si sono ampliate le funzioni dei filtri su colonne:

- Filtri su data e ora:** è possibile filtrare per data uguale, maggiore, minore o nell'intervallo di tempo.
- Filtri in AND:** è possibile impostare il filtro in modalità AND su più colonne contemporaneamente per avere selezioni avanzate sui record della griglia.

Filtro impostato su
valore > di 80000

Filtro impostato
su intervallo
data e ora

Titolo											
COLORE	IDOrdine	In carico a	Cliente	Anno	N. opportunità	Importo	*	% Chius.	Chius. prevista	Stato	▲ dataordine
0	33	Nessuno /	Ugolini2010	33_1840256	150000,90	10	Luglio 2010	TRA1	18/05/2010 00:00:00		
0	34	Nessuno /	TELEC2010	34_1913331	90000,87	10	Giugno 2010	VINT	18/05/2010 00:00:00		
0	32	Nessuno /	Ugolini2010	32_1814583	90000,00	10	Giugno 2010	TRA1	18/05/2010 00:00:00		

*
 A ↓ Sort Ascending
 Z ↓ Sort Descending
 A ↓
 Filters
 < 19/05/2010 23:59:59
 > 17/05/2010 00:00:00
 = gg/mm/aaaa hh:mm:ss
 Applica

Campi per i Contatti

All'interno delle pagine Simple# ora i Campi Modulo per i contatti!

E' disponibile nei seguenti moduli la possibilità di selezionare i Campi Modulo [[xxx]] per i Contatti:

- **Step Campagna:** per avere i dati del Contatto da visualizzare o per l'operatività della Query.
- **Sintesi CRM:** per avere i dati del Contatto da visualizzare o per l'operatività della Query.
- **Modelli messaggi:** per compilare con i dati del Contatti il corpo della mail da inviare.

The screenshot shows a web editor toolbar at the top with various icons for text formatting (bold, italic, underline, list, link, unlink, image, HTML), font settings (font size, font family), and a 'Simple#' dropdown. Below the toolbar is a window titled 'Manuale Simple#' with a close button (indicated by a red arrow). The window contains a list of contact fields under the heading 'CONTATTO':

[[Contatto_IDContatto]]	ID del contatto selezionato.
[[Contatto_NomeCompleto]]	Titolo, nome e cognome del contatto.
[[Contatto_Cognome]]	Cognome del contatto.
[[Contatto_Nome]]	Nome del contatto.
[[Contatto_AbbreviazioneNome]]	Abbr. Nome del contatto.
[[Contatto_Titolo]]	Titolo del contatto.
[[Contatto_Carica]]	Carica del contatto.
[[Contatto_CodReparto]]	Codice Reparto (Codice dominio [Reparto]).
[[Contatto_TelefonoAbitazione]]	Tel. abitazione del contatto.
[[Contatto_TelefonoCellulare]]	Tel. cellulare del contatto.
[[Contatto_TelefonoUfficio]]	Tel. ufficio del contatto.
[[Contatto_Email1]]	Ind. posta elettr. del contatto.
[[Contatto_NumeroFax]]	Numero fax del contatto.
[[Contatto_Codfisc]]	Codice fiscale del contatto.

Campi Modulo per
i Contatti

Gestione Interviste (1)

Progetta le tue interviste, esegui e usa/analizza i dati raccolti!

easy

Il Wizard di configurazione guidata permette anche di creare e gestire interviste guidate. Funzioni:

- Raccolta di informazioni diversificate tramite pagine molto semplici (create con SIMPLE#)
- Realizza percorsi diversificati in funzione delle risposte dell'utente.

The screenshot shows the 'Config. Wizard personalizzati' interface. At the top, the title 'Config. Wizard personalizzati' is highlighted in yellow. Below it, there are fields for ID (2), CODICE (CompPriv), and GUID (9B39AA4D-F87E-4ED9-BD28-E18831881F82). A 'Stato' dropdown is set to 'In Esecuzione', with an 'Anteprima' button highlighted in yellow. A callout bubble points to this area with the text 'L'anteprima del wizard durante la progettazione.' Below the form, there are buttons for 'Crea Link' and 'Visualizza'. A table at the bottom lists the wizard steps:

	Titolo	Tipo	Condiz	Ingresso	Comando SQL
16	1	Introduzione - Format telefonata cliente	Raccolta dati		
17	2	Documentazione pensionati	Raccolta dati	SELECT 1 WHERE '[[Occu	
18	3	Documentazione Dipendenti	Raccolta dati	SELECT 1 WHERE '[[Occu	
19	4	Termine fase Compliance	Esecuzione		

Other callouts include: 'Passi del Wizard dell'intervista (Simple #)' pointing to the table, and 'Esecuzione passi condizionati' pointing to the 'Condiz' column.

Gestione Interviste (2)

Progetta le tue interviste, esegui e usa/analizza i dati raccolti!



- Al termine visualizza all'utente il riepilogo delle informazioni inserite.
- Per il Supervisore, permette di vedere la griglia con tutte le risposte raccolte da ogni utente con la possibilità di export dei dati.

Il Wizard salva ogni esecuzione che viene fatta e riprende dall'ultimo punto in cui si è arrivati.

Compliance Privati

Per il servizio offerto il consulente le ha chiesto compenso/Provvigione SI Confermo

Le hanno consegnato i fogli informativi SI Confermo

Le hanno fatto sottoscrivere la privacy SI Confermo

Durante la fase di consulenza le sono state fornite ampie informazioni sul mutuo che stava richiedendo SI Confermo

Confermo di aver allegato nei documenti back office a uso collaboratore i controlli effettuati tra cui l'estratto conto INPS. SI Confermo

Confermo di aver verificato che tutta la documentazione è allegata correttamente. CheckBox

Confermo di aver verificato la presenza, la completezza e la conformità di tutta la documentazione prevista dalla check list documentale.

Confermo di aver verificato la presenza, la completezza e la corretta compilazione dei documenti relativi a privacy, informativa precontrattuale, antiriciclaggio e mandato del gruppo.

OCCUPAZIONE

- DESCRIZIONE
- Amministrativo
- Assistente
- Centralinista
- Consulente fiscale
- Capo reparto
- Direttore
- Fattorino
- Magazziniere

Una pagina dell'intervista

Situazione risposte già raccolte con possibilità di export (per Supervisore)

Dati Interviste Wizard																			
File	Azioni	Strumenti	?																Filtra:
NOMEUTEN	AMMINISTR	POWERUSE	AGENTE	OPERATORE	TABELLA	ID	ckAllegatiCc	ckCompensi	ckDipAnomi	ckDipCC	ckDocumenti	ckEstrattoIn	ckFogliInfo	ckInfoMutuc	ckListaDoc	ckPensAnor	ckPensCC	ckPrivacy	
prova 2	NO	NO			UTENTI	p2	true	false	false	false	true	true	false	false	false	true	true	false	
Amministra	SI	SI		Andrea Pra	UTENTI	ADMIN	true	false	false	false	false	true	false	true	false	true	true	true	

SERVICE BROKER

Gestione Storico

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

Con lo Storico hai i dati per l'analisi sulla provenienza dei Lead!

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi:

- **Storico ingressi in campagna:** per permettere analisi sulla provenienza dei singoli lead nel CRM, vengono memorizzate le informazioni relative a tutti i lead importati. Nella pagina di configurazione del servizio vi è il pulsante **Storico Service Broker** che apre la griglia dello storico con la possibilità di selezionare il singolo record e avere le informazioni del Lead visualizzate nella tabella sottostante (incluso il codice XML ricevuto).

File Azioni Strumenti ? Storico Service Broker Chiudi Ricerca

Ricerca Cerca

IC IDLEAD DESCRIZIONE CONFIGURAZIONE SERVIZIO MOVIVO IDELENCO CLIENTE OPERAZIONE PROVENIENZA STATO ELENCO DATA/ORA INS

Nessun record presente ...

▼ ID IDLEAD DESCRIZIONE CONFIGURAZIONE SERVIZIO MOVIVO IDELENCO CLIENTE OPERAZIONE PROVENIENZA STATO ELENCO DATA/ORA INS

Nessun record presente ...

● Configurazione Service Broker

Descrizione: Servizio:
Stato elenco: Portafoglio:
Operatore: Mantieni Assegnaz.:

● Dati inseriti nel CRM

ID Lead: Motivo/Campagna: Stato elenco:
Portafoglio: Provenienza: Elenco:
Cliente: Ordine: Tipo Operaz.:
Data/Ora Ins.: Criterio dedup:
XML:

Possibilità di filtrare per colonna e esportare i record presenti

Tabella storico con l'elenco dei record importati dal Service broker

Dettagli del record con tutte le informazioni dell'import ed il file XML ricevuto

SERVICE BROKER

Deduplica e Privacy

Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,
rapida ed economica delle relazioni con
i clienti e dei processi aziendali

I criteri di Deduplica e di Privacy per i Lead raccolti!

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi (SiLeads , siti web, ...):

- **Configurazione del criterio di deduplica:** nella pagina di configurazione del Service Broker è possibile impostare una query con i criteri di deduplica durante l'acquisizione dei lead.
- **Configurazione del consenso privacy:** nella pagina di configurazione del Service broker è possibile inserire i parametri PRIVACY che verranno gestiti come default durante l'acquisizione dei lead.

Gestione configurazione - (Versione mappatura campi e servizi: [105])

ID: Connessione:

Parametri CRM

Descrizione Configurazione

Motivo

Relazioni con i clienti

Stato Elenco

Suspect

Portafoglio

SI

Provenienza

Non definita

Assegnazione Mantieni Assegnaz. Crea opportunità

Delta Refresh Ultimo Check Attivo

Consenso privacy per canale di comunicazione

Generale

Codice consenso privacy

Web Email Sms

Telefono fisso Telefono mobile Altro

Parametri servizio (forniti dal gestore del servizio)

Servizio

ContactBox

Login:

Password:

Id Progetto:

Criterio di deduplica

Impostazione default per i campi Privacy

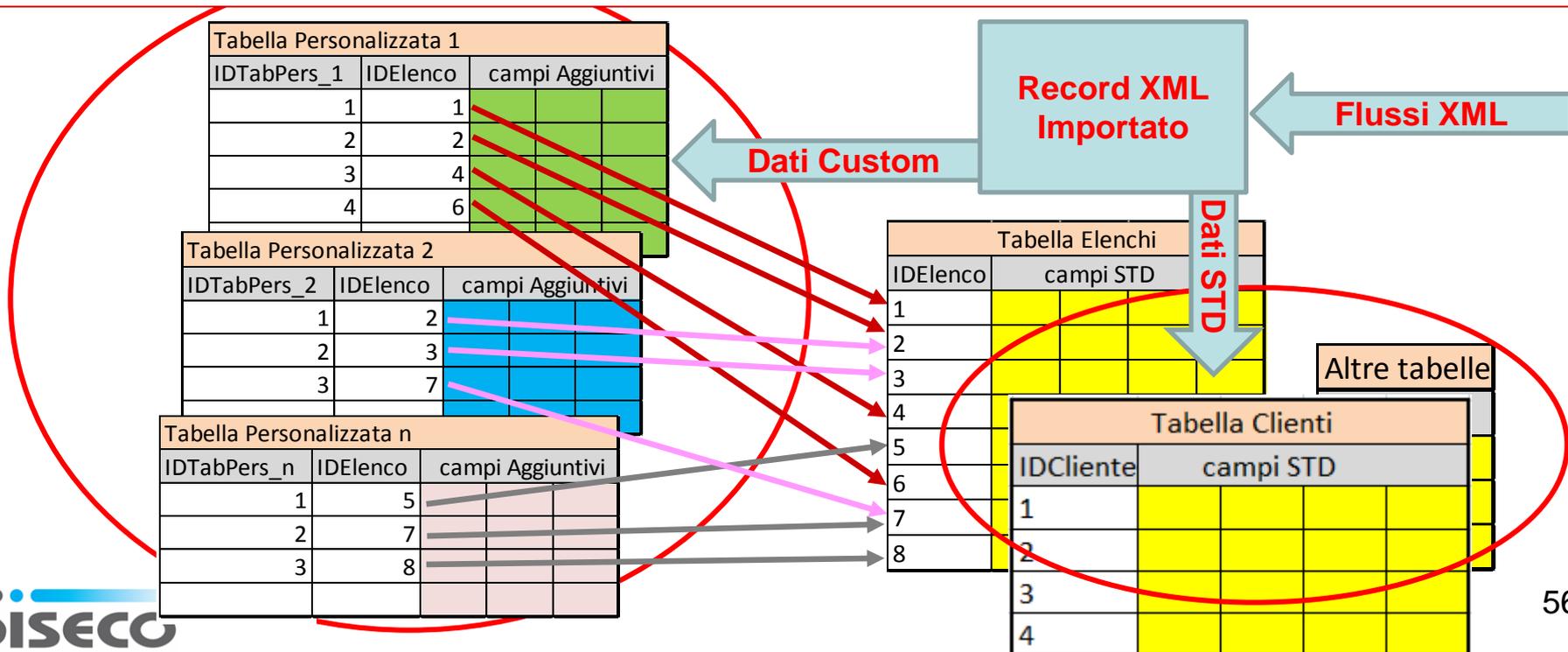
Query in cui inserire i criteri di deduplica

SiLeads

è un servizio FREE per l'Acquisizione e Gestione dei LEAD, propedeutico all'inserimento degli stessi all'interno dei processi di CRM. Il CRM, attraverso il proprio servizio "Service Broker", si occupa di sincronizzare ad intervalli di tempo regolare le informazioni presenti in SILEADS per inserirle nella campagna specifiche secondo i criteri impostati.

Estensione dei servizi CRM Broker via flussi XML da altri sistemi.

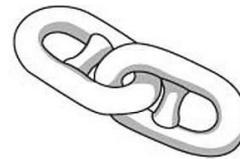
- **Import in Tabella Custom:** è possibile importare nel CRM dati specifici presenti in flussi XML provenienti da server esterni. Ciò avviene tramite l'associazione tra la Tabella Elenchi e le Tabelle Personalizzate create ad hoc che conterranno i dati aggiuntivi (criterio 1:1 su base IDElenco). Il singolo record XML può contenere il riferimento a campi di una o più Tabelle Personalizzate in cui ognuna avrà l'ID associato ad un singolo IDElenco.
- **Dati STD del flusso XML:** si ricorda che questi dati possono essere già importati oltre che nella Tabella Elenchi anche ad altre tabelle del CRM: Clienti, Caratteristiche clienti, Opportunità, ...



Ampliata la flessibilità per l'Integrazione del CRM con altri ERP!

CRM Sincro ampliato per sincronizzazione campi tra CRM ed un ERP generico:

- Nella pagina di configurazione del servizio CRMSincro è stato gestito il caso di sincronizzazione delle anagrafiche con gestionale generico . Tale gestione è stata integrata anche in fase di creazione dell'azienda nello step relativo all'integrazione con ERP.
- Il sistema ERP ed IL CRM potranno essere allineati nelle anagrafiche gestite (clienti, sedi, contatti in primis) per avere informazioni sempre aggiornate e complete.



Nuovi modelli DB per la Creazione Azienda/Connessione!

easy

Ampliato il numero di modelli disponibili per semplificare e velocizzare l'avvio del CRM:

- **Download dei modelli:** nuova sezione su CRM HELP per la scelta ed il download dei modelli.
- **Documentazione modello:** preview della descrizione del modello e link al manuale relativo.

Modelli:

- Azienda Base
- Azienda Full
- Contatti
- Offerte e Opportunità
- Teleselling
- Agent
-

The screenshot shows the 'CRM Database' configuration page. On the left is a navigation menu with options: 'Crea Azienda/Connessione', 'Modifica Connessione', 'Elimina Connessione', 'Utenti connessi', 'Google Maps', 'Cambia password', and 'Logout'. The main content area is titled 'Creazione Azienda/Connessione' and contains instructions for creating a new company or connecting to an existing one. A callout bubble points to the 'Nuova Azienda' section, labeled 'Preview descrizione modello'. Another callout bubble points to the 'Modello di azienda:' dropdown menu, labeled 'Scelta del modello'. A third callout bubble points to a PDF icon with a download arrow, labeled 'Link al manuale del Modello'. The dropdown menu currently shows 'ModContatti.bak'. Below the dropdown, there is a section titled 'Guida al Modello' with a note that the descriptive file is not present and a link to click the PDF icon for more details. At the bottom, there are radio buttons for 'Crea nuova azienda' (selected) and 'Collega azienda esistente', along with a field for 'Azienda da collegare:'.

Sempre più ricco il CRM HELP, o meglio, la CRM Wikipedia!

easy Il CRM HELP si arricchisce di nuovi contenuti:

- **Help:** allineamento ai contenuti delle ultime Novità 7.7.0
- **Documentazione:** tutti i manuali del CRM sempre aggiornati e nuova sezione su casi applicativi.
- **Ricerca:** sempre più flessibile

Ricerca nella
CRM
Wikipedia

Nuova
sezione Casi
Applicativi

Ultime
novità

Tutti i TIP per un
efficace uso del
CRM HELP

The screenshot shows the CRM HELP website interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text '-Cerca-'. Below the search bar is a navigation menu with the following items: Argomenti, Indice analitico, Glossario, IL CRM, FUNZIONALITA' CRM, ACCESSO AL CRM, USO DEL CRM, CONFIGURARE IL CRM, PERSONALIZZARE IL CRM, ESTENSIONE CRM MOBILE, INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI, AVVIO DEL CRM, MANUTENZIONE DEL CRM, FAQ, DOCUMENTAZIONE, CASI APPLICATIVI (highlighted in yellow), CUSTOMER RETENTION & LOYALTY, INTELLIGENT ACCOUNTING, TELEMARKETING, RIFERIMENTI, USO DELL'HELP (highlighted in yellow), NOTE DI RILASCIO (highlighted in yellow), DISCLAIMER, and VAI AL CRM MOBILE HELP. The main content area displays the 'NOTE DI RILASCIO' section, which includes the title 'NOTE DI RILASCIO', a sub-section 'Ultimi aggiornamenti inseriti in CRM HELP' with two bullet points: 'Nuovo caso Applicativo TELFMARKETING: 4-ott-2013' and 'Aggiornamento Griglia Estesa Simple#: 19-set-2013'. Below this is a section 'Cosa fare sul browser per essere certi di vedere l'ultimo aggiornamento di CRM HELP' with two bullet points: 'fare il refresh della pagina' and 'se si ha il dubbio di non vedere tutti gli aggiornamenti (es: ... dell'help ridotti) svuotare anche la cash del browser.' There are also sections for 'Link HELP per CRM' (with links for 'CRM HELP per Desk Top' and 'CRM HELP per Mobile') and 'Link HELP per CRM MOBILE' (with link for 'CRM MOBILE HELP per Tablet - SMARTPHONE'). A section titled 'Struttura delle informazioni di supporto per l'uso del CRM' lists several bullet points: 'Informazioni sull'uso all'interno delle pagine web del CRM', 'Informazioni aggiuntive tramite Tooltip all'interno delle pagine web', 'Informazioni in pagine web specifiche all'interno del CRM', 'Richiami diretti dalle pagine web alla sezione specifica del CRM HELP', 'Richiami diretti dalle pagine web al manuale specifico', 'Richiamo al CRM Help dal menù del CRM', 'Accesso diretto al CRM Help che è visibile anche via internet senza necessità di login sul CRM', and 'Accesso diretto al CRM Help Mobile (come sopra ma per utenti dotati di SmartPhone o Tablet, accessibile anche da PC)'. At the bottom, there is a contact information section: 'Per ogni suggerimento su CRM HELP scrivere a info@siseco.it', 'Siseco SRL Corso Sempione 270, 20028 San Vittore Olona (MI)', 'Tel. 0331-9351 - Fax. 0331-935151 - P.IVA 01810290120'.