

E/CRM

**Le Novità
della versione 7.8.2
rispetto alla 7.8.0**

Validità: settembre 2015

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

Le Novità della versione 7.8.2 rispetto alla 7.8.0

- easy** • ANAGRAFICHE
 - Ricerca estesa
- easy** • APPUNTAMENTI
 - Situazione Settimanale
- easy** • OFFERTE /ORDINI
 - Export Ordini e Dettagli
- easy** • MULTIMEDIA
 - Pausa Caffè/Telefonica
 - Manutenzione Avanzata Campagne
- easy** • COLLABORATION
 - Google Calendar Pubblico
 - CRM Outlook - Relazioni
- easy** • CARATTERISTICHE
 - Filtro per Abbinare

- Simple#** • SQL
 - Personalizzazione viste B.O.
- SCHEDULAZIONI
 - Forzata Uscita

ANAGRAFICHE

Ricerca Estesa

Ricerca tra le tue anagrafiche con regole flessibili!

Da Anagrafiche Ricerca Estesa è possibile ricercare le anagrafiche con i criteri di ricerca multipli e combinati tra di loro. I tipi di condizioni disponibili:

- **Aggiungi:** consente di aggiungere alla ricerca gli elementi che soddisfano la condizione data.
- **Filtra:** consente di escludere dalla ricerca gli elementi che soddisfano la condizione data.
- **Togli:** consente di sottrarre, dal risultato delle ricerche sovrastanti, la ricerca degli elementi che soddisfano la condizione data.

Ogni ricerca composta viene memorizzata per un facile richiamo e può essere modificata e cancellata.

Pulsanti di gestione/ uso ricerche

Ricerca anagrafiche estesa ...

The screenshot shows the 'Ricerca anagrafiche estesa' interface. At the top, there are buttons for 'Nuova', 'Modifica', and 'Esegui ricerca'. Below this is a table of search criteria with columns for 'ID', 'Descrizione', 'Condizione', and 'Filtro'. A callout points to the 'Condizione' and 'Filtro' columns, stating 'Inserisci e modifica le condizioni caricate per la ricerca selezionata'. Another callout points to the 'Descrizione' column, stating 'Elenco ricerche inserite'. A third callout points to the 'ID' column, stating 'Elenco condizioni caricate per la ricerca selezionata'. The table shows several rows of search criteria, including 'tutte le anagrafiche' and 'Non Bloccati'. At the bottom, there is a pagination bar showing '1 / 1' and a status bar with '28' and a refresh icon.

ID	Descrizione	Condizione	Filtro
37	tutte le anagrafiche	Aggiungi	((ISNULL(RichiestaPrivacy,0)=0) AND (ISNULL(Bloccato,
47	Non Bloccati	Aggiungi	IDCliente IN (SELECT IDCliente FROM CLIENTI WHERE

Elenco condizioni caricate per la ricerca selezionata

Elenco ricerche inserite

Inserisci e modifica le condizioni caricate per la ricerca selezionata

APPUNTAMENTI

Situazione Settimanale

Ecco il nuovo riepilogo Appuntamenti Settimanali!

La "Situazione Appuntamenti" di "B.O. Services", permette la visualizzazione degli appuntamenti presi nella settimana prescelta (0) raggruppandoli in vari modi e con possibilità di accesso ai relativi dettagli.

- 1. Raggruppamento per:** Agente, Operatore, Agenzia, Zona, Provincia, Città, CAP, Cliente, Stato Appuntamento e Provenienza.
- 2. Divisi per:** Giornata intera o per Mattino/Pomeriggio con possibilità di indicare l'ora di inizio del pomeriggio.
- 3. Visibilità:** anche degli Operatori senza appunt. nei raggruppamenti Agente, Operatore, Provenienza
- 4. Visibilità:** anche degli appuntamenti con Data/Ora Richiamo inserito.

Annotations: 1 (Raggruppamento), 2 (Suddividi), 0 (Data App. to Da), 3 (Anche quelli senza appuntamenti), 4 (Considera anche data/ora richiamo su appunt.).

Gruppo	Nulli	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
MIOAGENTE				1				
AP							1	
AGN00			1	1				
a.pr_a_ag					1			
006_ag2					1			
		1	2	2		1		

Callout: Click sul N° apre il dettaglio

Annotations: Raggruppamento Provenienza, Suddividi Matt/Pom: Nessuna, Data App. to Da: 13/05/2015, Anche quelli senza appuntamenti.

Gruppo	Nulli	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Non definita				1	1			
Gestionale							1	
Business Finder					1	2		

Callout: Esempio di raggruppamento per provenienza

OFFERTE/ORDINI

Export Ordini e Dettagli

Esporta gli ordini, con o senza dettaglio, con un semplice click!

Nella gestione "Offerte" o "Appuntamenti con Offerte" di Back Office è possibile effettuare l'export veloce degli Ordini selezionati.

Allo scopo vi sono due pulsanti:

- **Esporta Ordini** per avere in un file Excel solo i dati degli Ordini (testata)
- **Esporta Ordini/Dettagli** per avere in un file Excel anche le righe dell'Ordine (per ogni ordine si avranno tante righe quante sono le righe degli articoli presenti).

Le due query di esportazione possono essere personalizzate tramite le due procedure schedulate "Ordini Export Full" e "Ordini Export ". Da Menù Utility – Comandi personalizzati e Schedulazioni.

B.O. Offerte

Tasti Export Ordini e Ordini/Dettagli

Ordine senza articolo

Ordine con tre articoli

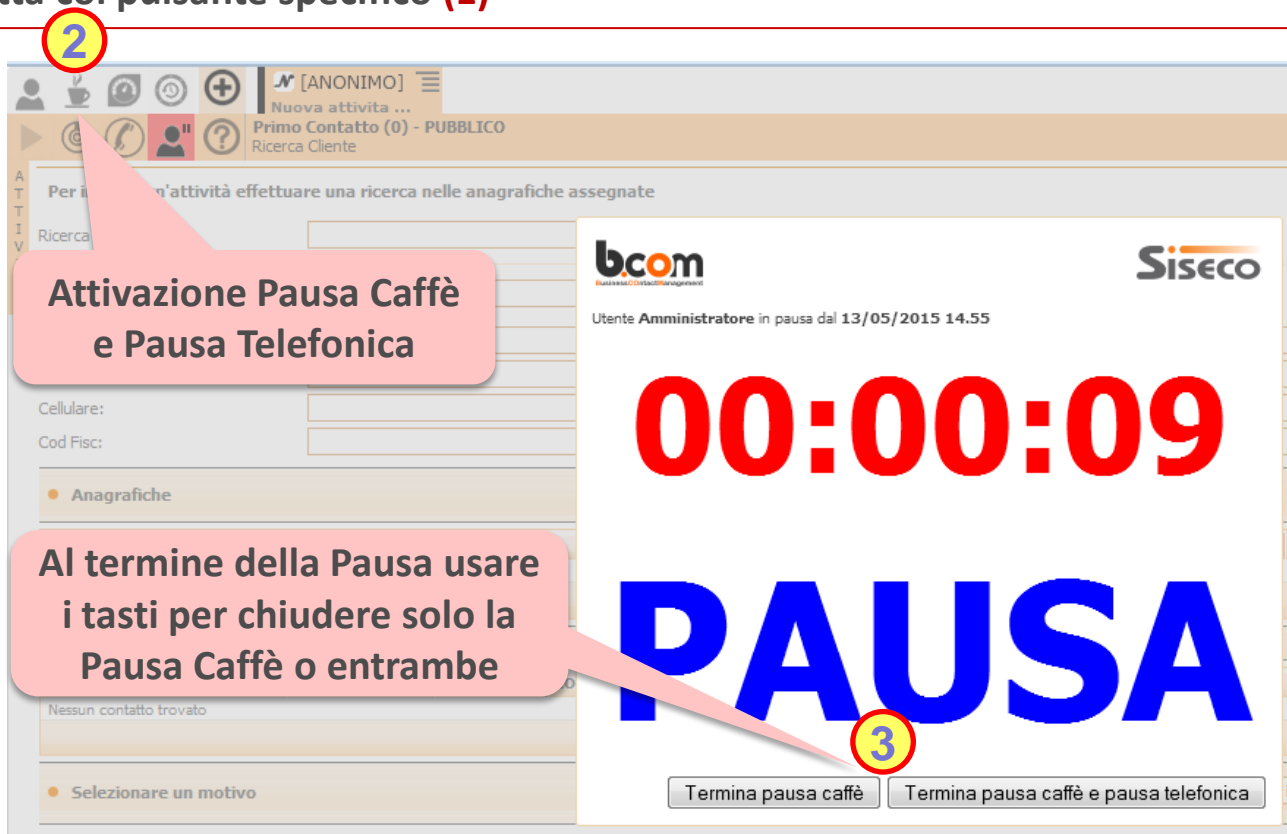
Es. export xls

AnnoOrdine	DataOrdine	ID Ordine	Numero Ordine	ID Dettagli Ordini	Num. Riga	Numero Ordine Riga	Prodotto	Descrizione	CAP
2015	11/05/2015 00.00	788	12_Admin-89700						47900
2015	13/05/2015 00.00	792	13_Admin-57707	537	5	7925	ABETE	Legno abete alpino	47900
2015	13/05/2015 00.00	792	13_Admin-57707	538	10	79210	3000102669	POLLO BUSTO FRESCO KG	47900
2015	13/05/2015 00.00	792	13_Admin-57707	545	15	79215	0808zerotto	0909zerove	47900

Più veloce la gestione della Pausa Caffè / Telefonica!

La Pausa Caffè attiva automaticamente anche la Pausa Telefonica, al termine permette la scelta se chiudere solo la Pausa Caffè o anche la Pausa Telefonica.

1. **Pausa Telefonica:** viene attivata mediante il pulsante relativo
2. **Pausa Caffè:** mediante il pulsante relativo viene attivata sia la Pausa Caffè che quella Telefonica.
3. **Termine Pausa:** all'uscita della Pausa vi è la scelta se chiudere anche la pausa telefonica. Se non chiusa questa verrà interrotta col pulsante specifico (1)



MULTIMEDIA

Manutenzione Avanzata

Campagne

Rel. 7.8.2 Pag.7 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice, rapida ed economica delle relazioni con i clienti e dei processi aziendali*

Ecco la manutenzione rapida di Campagne ed Elenchi!

Questo wizard permette di operare sui nominativi presenti nelle campagne per Manutenzioni massive con un'ampia flessibilità nei criteri di selezione e delle regole: Motivo, Operatore, stato, ...
In particolare i Nominativi sono selezionabili utilizzando i filtri: Clienti, Segnalazione/Contratti, Riepiloghi Call Center, Contatti InBound.

Funzioni:

- **Chiusura semplice:** chiude i nominativi nelle campagne riportandoli eventualmente in altre.
- **Aggiornamento:** aggiorna i nominativi nelle campagne, spostandoli eventualmente in altre.
- **Eliminazione:** elimina i nominativi dalle campagne e/o solo i contatti telefonici relativi.
- **Ricalcola:** dopo la manutenzione è possibile riallineare i dati della Campagna per: Stato, Operatore, N° Contatti, Date, ...

1 Selezione un'operazione ...

- Chiusura semplice
- Aggiornamento**
- Eliminazione
- Ricalcola

Operazione

2 OPERAZIONE DI AGGIORNAMENTO

Sposta nominativi da un Motivo/Campagna ad un altro

Motivazioni: **campagna FIBRA**
Motivazioni: **campagna RIENTRI**

Regole

Campi aggiornabili

- Operatore
- Data/Ora/Tipo Richiamo
- Data di chiusura
- Data ultimo Contatto
- Note Interne
- Note Esterne
- Dati Predictive
- Numero contatti

Nuovo stato per aggiornamento:

Delta: <selezione> Data: Ora: <selezione>

Filtro per stati:

3 Esegue Manutenzione su Motivi selezionati e sui nominativi selezionati mediante:

- Ricerca clienti
- Ricerca Segnalaz./Contratti
- Riepiloghi Call Center
- Contatti InBound

Totale clienti selezionati: **1596** Quali sono ...

Filtro Anagrafiche

4 Selezione Campagne

Visualizza solo Campagne Attive

Visualizza Tutte le campagne

Filtro Campagne

Tipo Portafoglio:

Tipo Motivo:

Oggetto Tratt.va:

ID	TIPO MOTIVO	DESCRIZIONE
69		BLABS con java con
68		BLABS prova workf

5 Manutenzione Motivi/Elenchi

Spostati [1469] nominativi da [campagna FIBRA] a [campagna RIENTRI]

Operazione conclusa.

100%

Elaborazione avviata da ADMIN il 22/06/2015 11:...

Risultato operazione

TeamSystem

Sincronizzazione del calendario pubblico di Google Calendar!

Per la gestione di un calendario unico tra l'Agenda CRM e il Calendario Pubblico di Google, es: per esigenze aziendali, è possibile attivare la sincronizzazione CRM – Google Calendar in modo di avere un calendario condiviso tra tutti gli utenti.

Configurazione sul CRM del Collaboration Account Google dal menu "Collaboration".

1. **Nome utente pubblico:** indirizzo web dell'agenda (rilevabile dalla pagina di amministrazione di Google Calendar)
2. **Per gli Appuntamenti:** impostare la modalità Pubblica per sincronizzare il calendario pubblico.

XML ICAL HT **1** (ID calendario: 38t6u4b2c17m4t3loa055ief1g@group.calendar.google.com)
Questo è l'indirizzo del tuo calendario. Nessuno può utilizzare questo link a meno che tu non abbia reso

Pagina Google Calendar - Dettagli Calendario Pubblico

Pagina CRM Collaboration - Collaboration Account Google

Collaboration Account

ID: Descrizione:

Attivo: Utente: Sincronizza a partire da: Indicare la data dalla quale si intende sincronizzare l'account con il CRM.

Tecnologia: Nome utente: Nome utente pubblico: **1**

Password:

Codice Autorizzazione: Verifica Autorizzazione **!** E' necessario autorizzare il servizio. Assicurarsi di essere autenticati con l'utente specificato.

Uri:

Selezionare la tipologia di Sincronizzazione

2 ... per gli Appuntamenti

Selezionare **Privato** se si desidera che l'entità venga inviata dal CRM al servizio di collaborazione tra gli appuntamenti/contatti/attività PRIVATI dell'utente.

Selezionare **Pubblico** se si desidera che l'entità venga inviata dal CRM al servizio di collaborazione in agenda pubblica, rubrica generale o attività pubbliche.

ATTENZIONE: questa modalità può consentire ad utenti del servizio di collaborazione (es. Exchange) di visualizzare delle anagrafiche che all'interno del CRM sarebbero invece riservate in funzione delle regole di visibilità imposte.

La sincronizzazione della posta elettronica avviene mediante IMAP configurando gli account relativi (Clicca qui)

COLLABORATION

CRM Outlook - Relazioni

Relazione automatica delle mail con Anagrafiche/Contatti!

In CrmOutlook vengono create automaticamente le relazioni delle mail con le Anagrafiche o i Contatti nei casi di invio, riposta e di inoltro. La selezione dei nominativi viene fatta tramite la ricerca. Nel caso il contatto dell'Anagrafica sia obsoleto questo non verrà presentato tra quelli selezionabili.

1 Mail Inviata

2 Inoltro mail

3 Tasto Relazione in Scheda Anagrafica

4 Relazione con Anagrafica

5 Spunta flag per vedere anche relazioni mail

Inoltro mail ad un destinatario selezionato tra le anagrafiche o i contatti

PRI	ATT	Ricevuto/Inviato	Da/A	Oggetto
		29/06/2015 14.44.16	SISECO test GC giuseppe.catania@siseco.it	I: relazione odierna 2...
		29/06/2015 13.53.53	SISECO Relazioni giuseppe.catania@siseco.it	
		22/06/2015 17.07.30	SISECO test GC giuseppe.catania@siseco.it	
		22/06/2015 16.10.06	SISECO test GC giuseppe.catania@siseco.it	
		22/06/2015 16.09.05	Topolino nome topolino g.catania@siseco.it	

CLIENTI -> SISECO RELAZIONI						
DATA	RELAZIONE DA	DESCRIZIONE	RELAZIONE A	ENTITA' A	DESCRIZIONE	TIPO
29/06/2015 13.47.10	Associata	SISECO Relazioni	Assoc	Clienti e Prospect	SISECO3	*
29/06/2015 13.53.09	Messaggio	SISECO Relazioni - relazione odierna	Collegato	Prospect	SISECO3	*

Le caratteristiche vengono ora filtrate per quelle Abbinate!

Le Caratteristiche associate alle varie entità (Clienti, Contatti, ...) sono ora visualizzabili in due modalità:

1. Visualizza tutte le Caratteristiche: Abbinate e non.
2. Visualizza solo le Caratteristiche Abbinate.

La seconda modalità permette una rapida consultazione di quelle già usate, specialmente nel caso vi siano molte caratteristiche presenti e non abbinare.

Tramite il parametro **CK6048** (Nasconde caratteristiche non abbinare) è possibile gestire la visualizzazione predefinita tra le due e tramite una checkbox si può passare da una modalità all'altra.

- **Entità con Caratteristiche:** Clienti, Contatti, Sedi, Appuntamenti, Opportunità, Articoli, Ordini, Dettaglio Ordini, Contratti, Segnalazioni, Attività.
- **Operatività:** solo da Back Office

Es. uso checkbox **1** con CK6048=SI (Nasconde Non Abbinate)

Flag non spuntata

Elenco sole caratteristiche abbinate per modifica o cancellazione abbinamenti

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTI VALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO
376	Semaforo	Testo	NO	Rosso	24/06/2013 20.59.50

Flag spuntata

elenco di tutte le caratteristiche e inserimento delle non abbinate

ID	CARATTERISTICA	TIPO DATO	MULTI VALORE	VALORE	DATA ABBINAMENTO
10	prezzo offerta	Te			
357	ConNote				
358	Contributore				
379	RicListaCompetenza				
381	multivatore				
383	bloccato_TestSimple				
384	OPERATORE RETE FISSA				
397	lista multivatore				
432	COSA VENDERE				
433	A CHI VENDERE				
434	NumeroReale				
435	NumeroRealeTest				
376	Semaforo				
282	Interessi Fisicali				

Personaliz. Viste B.O.

Le informazioni come le vuoi tu nelle viste B.O. del CRM!

IL CRM visualizza le informazioni nelle griglie secondo una struttura predefinita che però può essere personalizzata da personale esperto di SQL mediante la modifica delle viste associate.

Ogni vista è collegata ad una vista accessoria, con prefisso Columns in coda al nome, che definisce la dimensione e il titolo delle colonne. Elenco viste personalizzabili e menù da cui vengono richiamate:

1. **Listini_Grid**: menù "Anagrafiche CRM", "Anagrafica Prodotti e Servizi"
2. **OrdiniGrid**: menù "Backoffice Services", "Offerte/Ordini"
3. **OrdiniGrid_Opportunita**: menù "Backoffice Services", "Opportunità" Backoffice"
4. **OrdiniGrid_Appuntamenti**: menù "Backoffice Services", "Appuntamenti" o "Ricerca Avanzata"
5. **OrdiniGrid_OrdiniAppuntamenti**: menù "Backoffice Services", "Appuntamenti con Offerte"

Le viste da 2 a 5 sono usate anche dai menù "Backoffice Services": "Ricerca Avanzata Backoffice" e da **Appuntamenti / Opportunità / Offerte / Ordini**

La modifica della vista avviene accedendo al DB ed aggiornando il relativo codice (ad es. con Microsoft SQL ServerManagement o con comandi precompilati via Query Analyzer del CRM). Si veda CRM Help per le istruzioni.

ID	CODICE	DESCRIZIONE	GRUPPO(1)	GRUPPO(2)	GRUPPO(3)	GRUPPO(4)
7752	e/studio	e/studio la soluzione "internet" per gli sti SW		ESA	e	
7748	e/1	e/uno la soluzione semplice ed innovativ: SW		ESA	e	
7749	e/2	e/duè la soluzione gestionale "internet" ; SW			e	01
7750	e/3	e/tre la soluzione gestionale internet per SW			e	
125	A	Articolo A	PF			
126	ABETE	Legno abete alpino	CO			
7684	ANTINA	Antina per finestra	PI			
7685	ANTINA - ABET	Antina per finestra in Abete	PI			
7686	ANTINA - DOUG	Antina per finestra in Douglas	PI			
7687	ANTINA - HEML	Antina per finestra in Hemlok	PI	SER		01
7688	ANTINA - PINO	Antina per finestra in Legno di Pino	PI	SER		01

Personalizza la visualizzazione delle informazioni nelle griglie del CRM secondo le tue esigenze

Registro Ingressi/Uscite Utenti con Forzata Uscita Automatica.

Nel caso vi siano nel Registro Ingressi\Uscite dei record con "Mancata uscita", tramite una procedura schedulata giornaliera, viene impostata per ogni operatore l'ora di uscita corrispondente alla data dell'ultima telefonata.

Personalizzazioni presenti della procedura "Registro ingressi uscita - Impostazione - FORZATA USCITA" :

- **Intervallo di esecuzione:** di base 24h, può essere personalizzato
- **Messaggio nel campo Note:** modificabile all'interno della Query

NB: Per avviare il servizio "Forzata Uscita" occorre attivare la relativa Procedura Schedulata.

ID	UTENTE	OPERAZIONE	INGRESSO	USCITA	MINUTI	
386	ZAMM	LOGIN	26/03/2014 12:15:00	26/03/2014 12:15:00	0	
387	ZAMM	LOGIN	26/03/2014 12:30:00	26/03/2014 12:15:00	-15	
388	ZAMM	LOGIN	26/03/2014 12:30:00	26/03/2014 12:15:00	-15	
389	ZAMM	LOGIN	26/03/2014 12:30:00	26/03/2014 12:15:00	-15	
390	ZAMM	LOGIN	26/03/2014 12:30:00	26/03/2014 16:00:00	21	
396	ZAMM	LOGIN	31/03/2014 10:15:00	31/03/2014 14:30:00	255	
397	ZAMM	LOGIN	31/03/2014 14:45:00	31/03/2014 14:45:00	0	
398	ZAMM	LOGIN	31/03/2014 15:00:00	31/03/2014 15:00:00	0	FORZATA USCITA
394	ZAMM	LOGIN	28/03/2014 12:00:00	28/03/2014 12:00:00	0	FORZATA USCITA
401	ZAMM	LOGIN	01/04/2014 15:30:00	01/04/2014 15:30:00	0	

Ora di uscita impostata automaticamente all'ora dell'ultima telefonata con segnalazione nel campo Note