

**E/CRM**

---

**Le Novità  
della versione 7.8.7  
rispetto alla 7.8.6**

***Validità: Gennaio 2018***

---

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 7.8.7 rispetto alla 7.8.6

### easy • UTILIZZO

- Riavvio application pool

### easy • ANAGRAFICHE

- Ricerca per partita IVA e codice fiscale

### easy • AGENDA

- Visualizzazione dello stato sugli appuntamenti
- Accesso alla Sintesi CRM

### easy • POST-VENDITA

- Avviso utilizzo tipo segnalazione obsoleto
- Mancato invio mail per assenza template: nascondere avviso

### • MULTIMEDIA

- Personalizzazione griglie «Aperti» e «Richiami»

### easy • ELENCHI

- Tooltip con telefono e richiesta privacy

### easy • COLLABORATION

- Invio di SMS più lunghi con Sms.it

### easy • HI-SENDER

- Profili per utente/gruppo
- Invio anagrafiche a “pacchetti”
- Passaggio al processo di invio successivo in caso di errore
- Reset processo di invio

### • GOOGLE MAPS

- Posizionamento in base alla sede alternativa di offerte/appuntamenti

### • INTEGRATION

- Nomi dei file con le registrazioni delle telefonate di VOISPEED 6

## Riavvio application pool

### Possibilità di riavviare il CRM senza dover accedere al server!

easy

Nel menu «Amministrazione» del CRM si è aggiunta la possibilità di riavviare l'application pool con cui viene eseguito il CRM.



I pulsanti sulla pagina di gestione permettono di

1. Verificare che non ci siano utenti collegati al CRM.
2. Riavviare l'application pool.




Note:

- Tutti gli utenti eventualmente connessi al CRM vengono scollegati.
- Il riavvio viene registrato nel «Log delle Operazioni».
- L'utente di Windows con cui viene eseguito l'application pool deve avere i privilegi di sistema per riavviare l'applicazione.
- Dopo il riavvio dell'application pool, si viene riportati alla pagina di login al CRM.

Lista Utenti Online

Filtra:   

| IDSession                | IDUtente | Nome utente    | ConnectionName | NameDB        | ServerDB | Connesso alle       | UserIP        |
|--------------------------|----------|----------------|----------------|---------------|----------|---------------------|---------------|
| cv2g0sx4w2pzjoc44g43cel1 | ADMIN    | Amministratore | TESTCOMBO      | bComTestCombo | (local)  | 19/12/2017 11.00.31 | 192.168.1.200 |

1  (D) Records: 1  

1

Aggiorna Lista utenti

Sei sicuro di riavviare l'Application Pool **BComTestCombo**?  
(Tutti gli utenti saranno disconnessi e l'operazione verrà registrata nel [Log delle Operazioni])

2

Riavvia Application Pool

## Ricerca per partita IVA e codice fiscale

### Cerca i Clienti per partita IVA o codice fiscale!

**Nel campo «Cerca» della pagina con la griglia di clienti e prospect si può indicare la partita IVA o il codice fiscale delle anagrafiche che si vogliono trovare.**

**Griglia Anagrafiche**

File Azioni Strumenti ? Clienti e Prospect

Ricerca  Cerca

| ID           | Codice | Ragione Sociale          |
|--------------|--------|--------------------------|
| <u>16890</u> |        | CONDOMINIO PARCO MERG... |

Seleziona i record in cui almeno uno dei campi tra ID, Codice, Ragione sociale, Codice Fiscale, Partita IVA, Telefono 1, Telefono 2, Cellulare 1, EMail 1, Città, Portafoglio, Stato cliente, Nome o Cognome del referente inizia con il testo indicato (utilizzare \* e ? per ricerche parziali).

## Stato sugli appuntamenti

### Colpo d'occhio sull'esito degli appuntamenti!



**Lo stato dell'appuntamento viene riportato sia sull'agenda che nel tooltip con le informazioni dell'appuntamento:** in questo modo si può conoscere come procede la lavorazione senza dover aprire i dettagli dell'appuntamento.

Si devono configurare i parametri:

- CK6050:** indica se visualizzare lo stato tra le informazioni dell'appuntamento
- CK6043:** indica la sequenza delle informazioni visualizzate nell'anteprima dell'appuntamento

**Parametri della procedura - Per ulteriori informazioni cliccare qui HELP PARAMETRI**

Ripristina il default      Rimuovi la specializzazione

Ricerca Parametri  
 Utenti/Gruppi  Gruppo Parametro  Parametri diversi dal default   
 Data Ultima Modifica  a  Utente ultima modifica

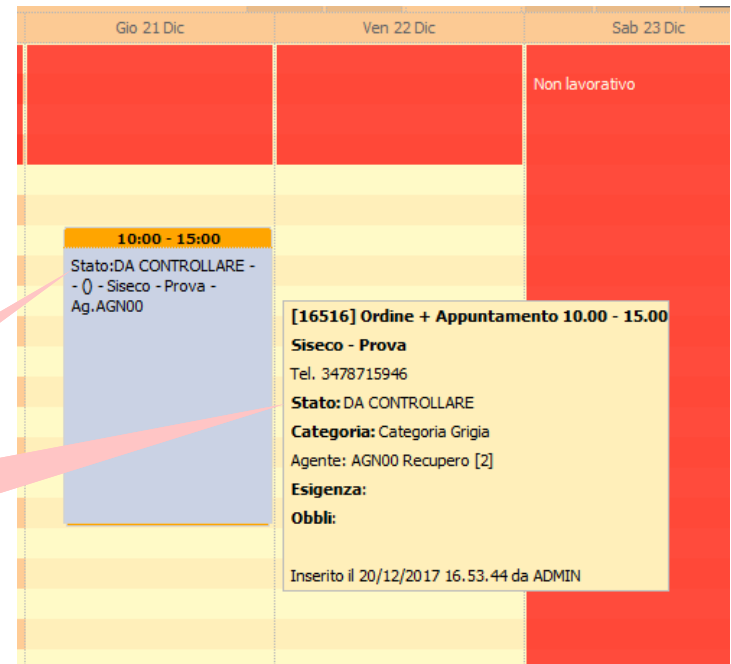
| CODICE | DESCRIZIONE PARAMETRO   | VALORE    | PAR. A LIVELLO UTENTE |
|--------|---|-----------|-----------------------|
| CK6043 | Agenda - Sequenza informazioni da visualizzare in anteprima = (A)nagrafica, a(G)ente, (C)itta, (P)rovincia, (S)tato | S,C,P,A,G | .                     |
| CK6050 | Agenda - Mostra lo stato nel tooltip e in anteprima. Gestione anteprima nel parametro CK6043.                       | SI        | .                     |

2

1

Configurazione dei parametri

Indicazione dello stato dell'appuntamento



[16516] Ordine + Appuntamento 10.00 - 15.00  
**Siseco - Prova**  
 Tel. 3478715946  
**Stato:** DA CONTROLLARE  
**Categoria:** Categoria Grigia  
 Agente: AGN00 Recupero [2]  
**Obbli:**  
 Inserito il 20/12/2017 16.53.44 da ADMIN

## Più informazioni sul Cliente direttamente dall'Agenda!

easy

**Alle informazioni dell'appuntamento è stata aggiunta la possibilità di accedere alla Sintesi CRM dell'anagrafica:** in questo modo si ha la visione completa della situazione del cliente/prospect senza lasciare l'Agenda.

Note:

- Nella Sintesi CRM vengono visualizzate le schede configurate per essere collegate agli appuntamenti e le schede generiche
- La Sintesi CRM viene aperta in una nuova scheda del browser

The screenshot displays the Agenda CRM interface. At the top, there are tabs for 'APPUNTAMENTI E RICHIAMI', 'TO DO', and 'ATTIVITÀ TT'. The date is set to '02/08/2016'. Below this, there are filters for 'Agenzia' (SMG Agenzia Base (AGENZIA)) and 'Agente'. A calendar view shows the dates 'Lun 1 Ago 2016' and 'Mar 2 Ago'. A 'Dettaglio Appuntamento' (Appointment Details) window is open, showing the date '01/08/2016' and time '13.00 - 14.00'. A callout box points to a document icon in the appointment details window, labeled 'Pulsante di apertura Sintesi CRM'.

## Tipi segnalazione obsoleti

### Avviso dell'utilizzo di dati obsoleti!



**Nella gestione Segnalazioni viene segnalato quando si sceglie un tipo di segnalazione obsoleto dal menu a tendina.**

**Nota: i tipi di segnalazione obsoleti vengono rimossi dal menu di scelta ad albero**

The screenshot shows the 'Help Desk - Segnalazioni' interface. At the top, there is a header with the title and navigation icons. Below the header, there are input fields for 'ID:', 'Numero:' (containing '0000002'), and 'Descrizione:'. A tabbed interface is visible with tabs for 'DATI', 'INTERVENTO', 'NOTE', and 'CARATTERISTICHE'. The 'DATI' tab is active, showing a 'Tipo:' dropdown menu with the selected value 'Hw - Monitor Guasto'. A dialog box is overlaid on the screen, displaying the message: 'Il tipo di segnalazione selezionato è obsoleto: utilizzarlo ugualmente?'. The dialog box has two buttons: 'OK' and 'Annulla'. Two callout boxes highlight key features: one points to the 'Tipo:' dropdown menu with the text 'Scelta del tipo di segnalazione dal menu a tendina', and another points to the dialog box with the text 'Avviso all'utente quando viene scelto un dato obsoleto'.

### Possibilità di nascondere l'avviso di mancato invio mail



Il CRM avverte l'utente quando non è configurato il template mail da utilizzare per:

1. **Apertura ticket:** questa segnalazione è controllata dal parametro **TT6003**
2. **Chiusura ticket:** questa segnalazione è controllata dal parametro **TT6004**



### Mostrare agli Operatori le informazioni più rilevanti!

La personalizzazione delle griglie «Aperti» e «Richiami» permette di mostrare le informazioni rilevanti per la scelta dei nominativi da lavorare. Impostando il parametro **CC0066Y = 0** le griglie vengono riempite mediante le *stored procedure* **MM\_Aperti\_Grid** e **MM\_Richiami\_GRID**, che possono essere personalizzate per mostrare i dati che sono più importanti per il proprio modo di lavorare.

1. **Configurazione parametro CC0066Y = 0** da Parametri della Procedura.
2. **Personalizzazione delle *stored procedure***: da SQL Server rispettando i vincoli indicati nella Guida On Line del CRM.

The image shows two screenshots. The left screenshot shows the CRM 'Parametri della procedura' interface. A red circle with the number '1' highlights the 'Rimuovi la specializzazione' button. Below it is a table with columns 'CODICE', 'DESCRIZIONE PARAMETRO', and 'VALORE'. The row for 'CC0066Y' has a value of '0'. A red callout bubble points to this row with the text 'Impostazione di CC0066Y = 0'. The right screenshot shows a SQL Server query editor window titled 'SQLQuery1.sql - NB...REA.Bcom (sa (59))\*'. A red circle with the number '2' highlights the 'Messages' tab. The SQL code is for altering the 'MM\_aperti\_grid' stored procedure. A red callout bubble points to the code with the text 'Modifica delle stored procedure'.

| CODICE  | DESCRIZIONE PARAMETRO  | VALORE |
|---------|--|--------|
| CC0066Y | Gestore Elenchi-Mod.Proposti: aumenta velocità da 1 a 5 (0=Gestione stored MM_Richiami_Grid) | 0      |

```
ALTER PROCEDURE [dbo].[Mm_aperti_grid] (@WhereSql VARCHAR(max),
                                         @TopSql VARCHAR(50) = 'TOP 500')
AS
BEGIN
    SET nocount ON;

    DECLARE @SelectSql VARCHAR(max)

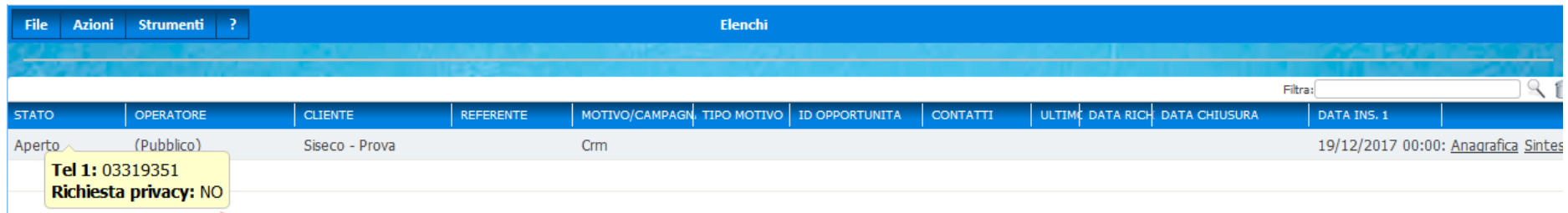
    SET @SelectSql = 'SELECT ' + @TopSql
                    +
                    ' Elenchi.IDElenco, Elenchi.IDAgenteT, (select [Tipo] from [Elenchi]
                    + @WhereSql

    EXEC(@SelectSql)
END
```

## Tooltip con più informazioni

### Telefono e richiesta privacy sulla situazione della campagna!

L'elenco dei nominativi nella campagna riporta in un tooltip il numero di telefono principale (Tel1) e lo stato della richiesta privacy.



| STATO  | OPERATORE  | CLIENTE        | REFERENTE | MOTIVO/CAMPAGNA | TIPO MOTIVO | ID OPPORTUNITA | CONTATTI | ULTIM | DATA RICH | DATA CHIUSURA | DATA INS. 1   |
|--------|------------|----------------|-----------|-----------------|-------------|----------------|----------|-------|-----------|---------------|---|
| Aperto | (Pubblico) | Siseco - Prova |           | Crm             |             |                |          |       |           |               | 19/12/2017 00:00: <a href="#">Anagrafica</a> <a href="#">Sintes</a> |

Tooltip content:  
Tel 1: 03319351  
Richiesta privacy: NO

- Telefono principale
- Richiesta privacy

## Invio di SMS più lunghi

### Invia messaggi più completi via SMS!

easy

Si è aggiornata l'integrazione del CRM con Sms.it per concatenare i messaggi più lunghi di **160 caratteri**: il testo inserito nel CRM viene ricevuto come un unico SMS invece che spezzato in diversi messaggi.



**Invio Messaggi**

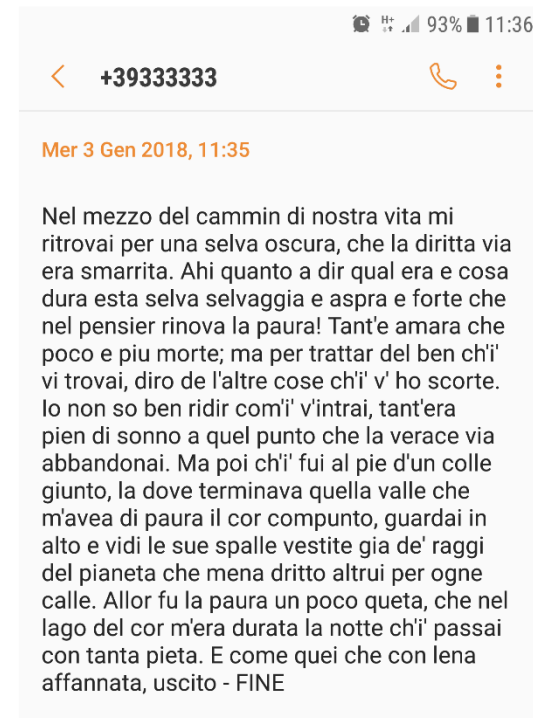
Tipo di Invio :  Email  Fax  SMS Invia

Account :  Tipo SMS :

Da :

A :

Testo :  
**Nel mezzo del cammin di nostra vita mi ritrovai per una selva oscura, che la diritta via era smarrita. Ahi quanto a dir qual era e cosa dura esta selva selvaggia e aspra e forte che nel pensier rinova la paura! Tant'e amara che poco e piu morte; ma per trattar del ben ch'i' vi trovai, diro de l'altre cose ch'i' v' ho scorte. Io non so ben ridir com'i' v'intrai, tant'era pien di sonno a quel punto che la verace via abbandonai. Ma poi ch'i' fui al pie d'un colle giunto, la dove terminava quella valle che m'avea di paura il cor compunto, guardai in alto e vidi le sue spalle vestite gia de' raggi del pianeta che mena dritto altrui per ogni calle. Allor fu la paura un poco queta, che nel lago del cor m'era durata la notte ch'i' passai con tanta pietà. E come quei che con lena affannata, uscito - FINE**



# HI-SENDER Profili per utente/gruppo

Rel. 7.8.7 Pag.12 *Soluzione web 2.0 per la gestione semplice,  
rapida ed economica delle relazioni con  
i clienti e dei processi aziendali*

## Ogni utente del CRM può avere la propria lista su Hi-Sender!

**Un profilo del servizio Hi-Sender possono essere assegnati a un utente o un gruppo di utenti, in modo che solo questi possano usarne le credenziali per accedere alla console o caricare anagrafiche:**  
quando un utente ha accesso a più profili di Hi-Sender, il CRM chiederà di selezionare quello da usare.  
Operatività:

- 1. Configurare i profili** dalla pagina di amministrazione del Service Broker.
- 2. Selezionare il profilo** con cui accedere alla console di Hi-Sender.
- 3. Scegliere il profilo da usare** al termine del wizard di invio anagrafiche ad Hi-Sender.

The screenshot illustrates the configuration process for Hi-Sender profiles. It is divided into three numbered steps:

- Step 1:** The 'Parametri CRM' section shows the 'Lista Amministratore' selected under 'Descrizione Configurazione'. A red circle with the number '1' highlights this area.
- Step 2:** The 'Parametri servizio' section shows 'HI-Sender' selected as the service. Under 'Utente/Gruppo', 'Amministratore [12345Bb]' is selected. A dropdown menu is open, showing 'ACCOUNT PRIVATO' selected. A blue arrow points from this dropdown to the 'VAI' button next to the 'Amministratore' profile in the table below. A red circle with the number '2' highlights the table area.
- Step 3:** The 'Wizard creazione newsletter - Impostazioni Hi-Sender' section shows the 'Invio anagrafiche HiSender del 18/12/2017 - ore 09.47 - Utente: admin' profile. A table below shows the profile details.

A red callout box on the left contains the text: **Assegnazione del profilo Hi-Sender a un utente/gruppo**. A blue arrow points from this box to the 'Amministratore [12345Bb]' selection in Step 2.

| Profilo        | Tipo             | VAI |
|----------------|------------------|-----|
| Amministratore | ACCOUNT PRIVATO  | VAI |
| (senza nome)   | TUTTI GLI UTENTI | VAI |

| ID | NOME PROFILO   | UTENTE/GRUPPO            | TIPO PROFILO     |
|----|----------------|--------------------------|------------------|
| 1  | Amministratore | Amministratore [12345Bb] | ACCOUNT PRIVATO  |
| 3  | (senza nome)   |                          | TUTTI GLI UTENTI |

### Carica le tue anagrafiche su Hi-Sender senza intoppi!

**Il caricamento su Hi-Sender di un elevato numero di anagrafiche è reso più fluido dal loro invio in «pacchetti».**

La dimensione predefinita di ogni «pacchetto» di anagrafiche è di 10.000 record, ma può essere modificata per adattare il caricamento su Hi-Sender alle prestazioni della propria connessione Internet, cambiando il valore della variabile **@cRecordDettaglio\_ValoreMassimo** nella *stored procedure* **HiSenderIntegration\_ManageHiPacket**.

**Nota:**

**Questa modifica richiede l'accesso al database del CRM e deve essere eseguita da personale qualificato per evitare danni alla procedura di invio delle anagrafiche ad Hi-Sender.**

## Passaggio al processo successivo in caso di errore

### Carica le tue anagrafiche su Hi-Sender senza intoppi!

easy

In caso di anomalie di un processo di invio anagrafiche ad Hi-Sender, il CRM passerà a gestire il **successivo**, evitando di bloccare tutta la coda di invii a causa di un unico processo con problemi.

Nota:

La nuova funzione di **Reset del processo di invio** permetterà di tentare nuovamente l'esecuzione del processo che si è bloccato.

## Reset processo di invio

### Recupera gli invii di anagrafiche non riusciti!

easy

In caso di anomalie nell'invio verso Hi-Sender, il pulsante **Reset-RiAvvia** permette di eseguire nuovamente il processo di caricamento senza dover rilanciare il wizard di invio anagrafiche.

The screenshot displays the Hi-Sender web application interface. At the top left is the Hi-Sender logo with the tagline 'ADVANCED MULTIMEDIA DIRECT MARKETING TOOL FOR PERSONALIZED'. Below the logo, the 'ID' is 4 and the 'Stato Invio' is 'Errori nell'invio verso HiSender.'. A red callout bubble points to a green 'Reset-RiAvvia' button. Other buttons include 'Aggiorna' and 'Abilitato' (with an unchecked checkbox). A navigation bar shows 'DETTAGLIO HISENDER' and 'ELENCO ANAGRAFICHE'. The page title is 'Invio anagrafiche HiSender del 14/12/2017 - ore 13.37 - Utente: admin'.

Pulsante di reset del processo di invio anagrafiche ad Hi-Sender

ID: 4 Stato Invio : Errori nell'invio verso HiSender. Reset-RiAvvia Aggiorna  Abilitato

DETTAGLIO HISENDER ELENCO ANAGRAFICHE

Riepilogo dati HiSender

Titolo Invio anagrafiche HiSender del 14/12/2017 - ore 13.37 - Utente: admin

## Posizionamento in base alla sede alternativa

### Offerte/appuntamenti sulla mappa secondo la sede alternativa

Il parametro **CK6052** permette di attivare il posizionamento sulla mappa delle offerte/appuntamenti in base alla sede alternativa.

Offerta/Ordine

|                    |                            |                      |                   |                        |          |
|--------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------|
| ID                 | 3401                       | Tipo                 | Ordine importante | N° doc. ERP            |          |
| Anno               | 2018                       | Data                 | 11/01/2018        | Numero                 | 1_ADMIN  |
| Versione           |                            | Stato                | ORDINE INSERITO   | Cliente                | SISECO3  |
| Periodo Chiusura   |                            | % Chiusura           |                   | Data evasione prev.    |          |
| Data validità      | 10/02/2018                 | Listino              | Listino           | Valuta                 | EURO     |
| Totale             | 0,00                       | Totale (Iva inclusa) | 0,00              | Totale da Pagare       | 0,00     |
| Sconto 1%          | 0                          | Sconto 2%            | 0                 | Cond. Pagamento Ordine | Contanti |
| Maggiorazione %    | 0                          | N° Doc. Cliente      |                   | Data Documento         |          |
| Oggetto trattativa | L'oggetto della trattativa |                      |                   |                        |          |

Funzioni aggiuntive | Sintesi CRM | Invia Mail | Genera revisione | Aggiorna totali

- Spese/Resi/Acconti
- Condizioni

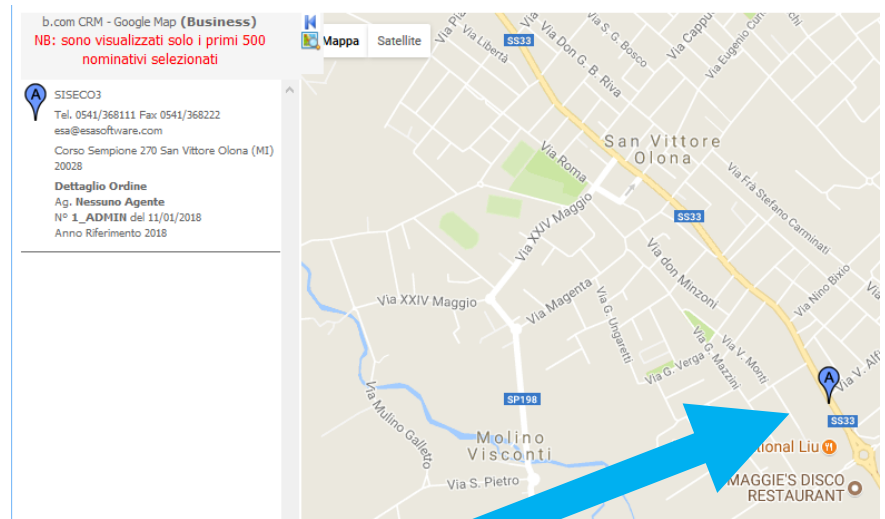
DATI SEZIONI PRODOTTI NOTE ESIGENZA/CONCORRENZA CARATTERISTICHE **SEDE OPERATIVA** DDT FATTURA

Luogo dove avviene l'installazione; compilare solo se diversa da quella indicata nel contratto.

Anagrafica

Indirizzo: **Corso Sempione 270** Num.

Cap: **20028** Città: **San Vittore Olona** Prv.: **MI**





## Nomi dei file con le registrazioni di VOISPEED 6

### Impostazione dal CRM dei nomi dei file con le registrazioni

I nomi dei file con le registrazioni delle telefonate richieste dall'interno del CRM riportano l'indicazione di:

- **IDCliente**
- **IDElenco**
- **IDUtente** che ha avviato la registrazione
- **Numero** di telefono dell'interlocutore
- **Data** (nel formato AAAAMMGG) della telefonata
- **Ora** (nel formato OOMMSS) della telefonata
- **CallID** del PBX

Il parametro **CC0112** permette di configurare per ogni campagna un prefisso del nome del file, in modo da rendere più agevole l'identificazione delle registrazioni.