

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

Gio 21 Dic	Ven 22 Dic	Sab 23 Dic
		Non lavorativo
	<p>10:00 - 15:00</p> <p>Stato:DA CONTROLLARE - - () - Siseco - Prova - Ag.AGN00</p>	<p>[16516] Ordine + Appuntamento 10.00 - 15.00</p> <p>Siseco - Prova</p> <p>Tel. 3478715946</p> <p>Stato: DA CONTROLLARE</p> <p>Categoria: Categoria Grigia</p> <p>Agente: AGN00 Recupero [2]</p> <p>Obbli:</p> <p>Inserito il 20/12/2017 16.53.44 da ADMIN</p>

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' window is open, showing the appointment 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:' field with the 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 provide context: one points to the 'Tipo:' field 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.

Parametri della procedura - Per ulteriori informazioni cliccare qui HELP PARAMETRI

Ripristina il default Rimuovi la specializzazione

Ricerca Parametri

Utenti/Gruppi _____ Gruppo Parametro _____

Data Ultima Modifica _____ a _____ Utente ultima modifica _____

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

Impostazione di CC0066Y = 0

SQLQuery1.sql - NB...REA.Bcom (sa (59))*

```
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

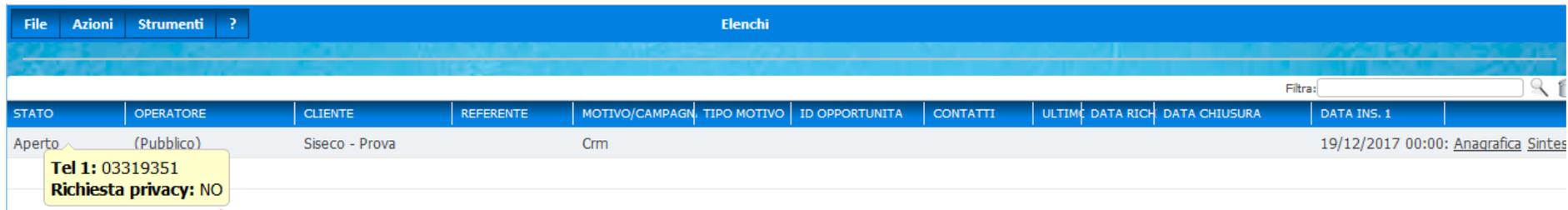
    EXEC(@SelectSql)
END
```

Modifica delle stored procedure

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: Anagrafica Sintes

Tooltip content:
Tel 1: 03319351
Richiesta privacy: NO

- Telefono principale
- Richiesta privacy

Invia messaggi più completi via SMS!

easy

Si è aggiornata l'integrazione del CRM con Ssms.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

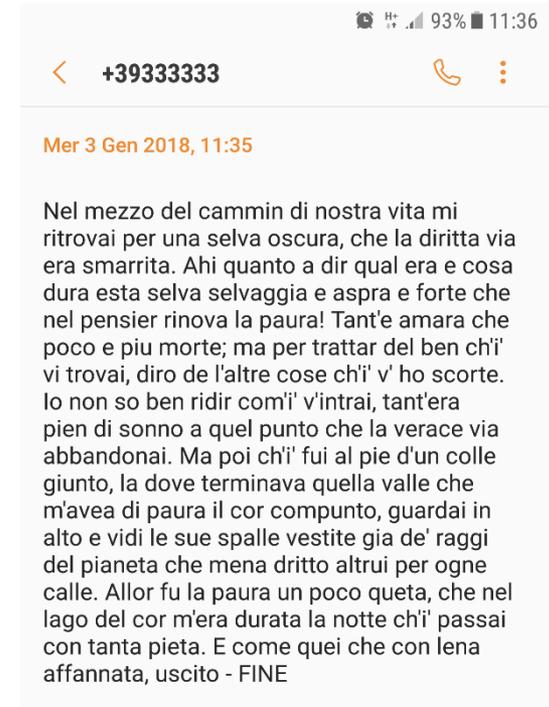
Tipo di Invio : Email Fax SMS Invia

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 in three steps:

- Step 1:** In the 'Parametri servizio' section, the 'Utente/Gruppo' dropdown is set to 'Amministratore [12345Bb]'. A blue arrow points from this selection to the 'VAI' button in the table below.
- Step 2:** The 'VAI' button is clicked, leading to a table of available profiles. The table has columns for 'Profilo' and 'Tipo', and a 'VAI' button for each row.
- Step 3:** The 'VAI' button is clicked for the 'Amministratore' profile, leading to the 'Wizard creazione newsletter - Impostazioni Hi-Sender' page.

Assegnazione del profilo Hi-Sender a un utente/gruppo

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

Wizard creazione newsletter - Impostazioni Hi-Sender

Indicare una Descrizione relativa a questa attività di invio, quindi selezionare una **Lista** ed uno o più **Gruppi**. Infine premere **Procedi**.
Possono anche essere creati "Nuovi gruppi" contestualmente a questa attività.

Descrizione:
Invio anagrafiche HiSender del 18/12/2017 - ore 09.47 - Utente: admin

Profilo:

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 contains '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

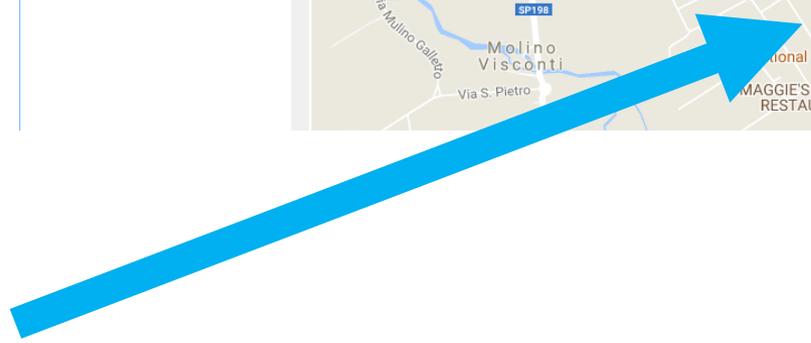
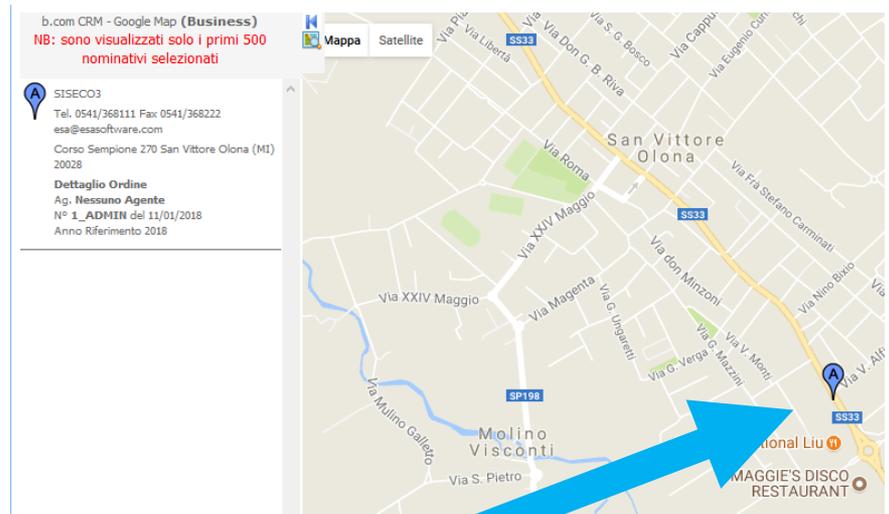
DATI SEZIONI PRODOTTI NOTE ESIGENZA/CONCORRENZA CARATTERISTICHE **SEDE OPERATIVA** DDT FATTURA

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.