

**E/CRM**

---



**Le Novità  
della versione 7.8.8  
rispetto alla 7.8.7**

***Validità: Maggio 2018***

---

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.

## Le Novità della versione 7.8.8 rispetto alla 7.8.7

- **GDPR – regolamento UE 679/2016**
  - Link GDPR READY sulla pagina di accesso
  - Altri adeguamenti CRM (parametri, crittazione password servizi)
- **INTEGRATION**
  - IFM #Phones
-  • **POST-VENDITA**
  - Visibilità dei prodotti
  - Visibilità “revisione”
-  • **ORDINI**
  - Modifica motivo collegato



# AGGIORNAMENTO GDPR

## INFORMATIVA DI SERVIZIO

**LA SOLUZIONE**

**PER IL GDPR**



**OBBLIGO DI ADEGUAMENTO  
ENTRO IL 25 MAGGIO 2018  
PER TUTTE LE AZIENDE  
SANZIONI FINO al 4% del fatturato**



# SANZIONI

- In caso di inadempimenti e violazioni al Regolamento, in aggiunta alle misure preventive e di richiamo/ingiunzioni (art. 58), l'Autorità di controllo può infliggere una sanzione amministrativa pecuniaria in misura **sino a 10 milioni di Euro o al 2% del fatturato mondiale annuo e nei casi più gravi sino a 20 milioni di Euro e al 4% del fatturato mondiale annuo del titolare nell'esercizio precedente.**
- E' lasciata poi ai singoli Stati membri la facoltà di stabilire ed adottare sanzioni relative a violazioni non espressamente coperte da sanzioni amministrative.
- Tali sanzioni dovranno essere in ogni caso effettive, proporzionate e **dissuasive.**

# REGOLAMENTO UE 2016/679

*RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE  
FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI  
DATI PERSONALI, NONCHÉ ALLA LIBERA  
CIRCOLAZIONE DI TALI DATI*

Il **25 maggio 2018** troverà piena applicazione il nuovo **Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR)**, che introduce importanti novità in materia.

Al seguente link

[http://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_it.htm)

è disponibile una panoramica sulle principali novità introdotte dal GDPR.

**SISECO** sta aggiornando le proprie soluzioni software per aiutarti a soddisfare i requisiti di *compliance* previsti dal GDPR.



1. Procedure di **autenticazione** per identificare univocamente il soggetto che accede agli applicativi.
2. Criteri di **generazione e protezione delle password conformi** alle *best practice* di sicurezza.
3. Sviluppo di funzionalità per il **tracciamento dei log degli accessi** e delle attività svolte.
4. Eventuali misure di **strong authentication** per l'accesso ai dati che richiedono un elevato livello di protezione.
5. Funzionalità dedicate alla attività di **monitoraggio da parte del titolare sull'attività svolta dagli utenti**.
6. Tecniche di **pseudonimizzazione e crittografia**, in base alla natura dei dati e alle caratteristiche del trattamento.



# GDPR READY

Sulla pagina di login del CRM è presente un link che indirizza alla pagina informativa del GDPR NAVIGATOR.

<https://shop.siseco.com/products/gdpr-navigator>

ECRM - v. 7.8.8.18052111 Tutti i diritti riservati

E/CRM

TeamSystem®



Seleziona la connessione



Nome utente



Password

ACCEDI

Buon Giorno, Martedì 22 Maggio

**GDPR READY**

Modalità InProc

Secondo la Legge sulla Privacy si informa che:

- Tutti gli accessi sono registrati. In particolare indirizzo IP e data di accesso.
- Le registrazioni includono anche tutti i tentativi di accesso illegali.
- L'utilizzo del sistema implica l'automatica accettazione delle [condizioni di licenza d'uso](#).

- Il tuo attuale indirizzo IP è...

::1

## Adeguamento CRM

### **Password account:**

- Crittografia password degli account mail: Collaboration / Email Impostazioni Account.
- Crittografia password Servizi Collaboration: Collaboration / Collaboration Account Exchange, Google e Office 365.

### **Amministrazione / Gestione Utenti**

Opzione “Cambia Password al primo accesso”. Selezionandola dopo aver creato l’utente, al primo accesso quest’ultimo verrà invitato a modificare la propria password.

In **Utilità / Parametri della procedura** sono presenti questi parametri che regolano diversi aspetti:

- ELU002 Visualizza elenco utenti maschera accesso → consigliato a NO (per accedere al CRM si dovrà digitare manualmente il proprio nome utente).
- ELU004 Privacy: numero minimo caratteri password → minimo 8 caratteri.
- ELU005 Privacy: abilita conformità Password ai requisiti di complessità (a-z,A-Z,0-9,!£\$%...) → si consiglia di creare password che non possano essere facilmente carpite (es. non usare il nome della moglie, del marito, dei figli, dell’animale domestico, date di anniversari, compleanni, targhe automobilistiche, ecc).
- ELU006 Privacy: disabilita utente a seguito di N tentativi di accesso errati (0=Nessun limite) → consigliato a SI. In caso di accessi fraudolenti, l’utente viene disabilitato.

## Adeguamento CRM

(segue Parametri della Procedura)

- ELU007 Export: consenti esportazione dati → da mettere a NO per tutti salvo ADMIN.
- ELU009 Privacy: impedisce utilizzo delle ultime N password (0=Nessun limite) → consigliato minimo a tre. Dopo il terzo cambio si potrà usare di nuovo una delle password già utilizzate.
- ELU013 Privacy: richiedi cambio password obbligatorio dopo N giorni (0=Nessun limite) → consigliato un minimo di 30 giorni.
- **Mascheramento dei valori dei parametro ELU015A ed ELU015B dopo l'inserimento.**
- ELU021 Cronologia accesso Entità: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni → consigliato 30 giorni.
- ELU022 Log delle operazioni: mantieni solo eventi degli ultimi N giorni → consigliato 30 giorni.

## Adeguamento CRM

Si consiglia inoltre di:

- non salvare alcuna password sul browser, soprattutto se la postazione pc si trova in locali pubblici o se è usata anche da altri utenti all'interno dell'ufficio.
- controllare e curare che vengano eseguite ciclicamente le copie di backup del database. Questo per avere una copia di dati integri e disponibili.
- conservare una copia di backup anche su un'altra macchina che non sia il server. Questo è consigliato perché nel caso in cui il server si guasti e sia totalmente irrecuperabile, avremo un'altra copia aggiornata disponibile.

## Integrazione con IFM #Phones

L'integrazione del sistema telefonico al CRM permette di velocizzare le operazioni di comunicazione col cliente, evitando il dispendio di tempo e interagendo direttamente con i dati del cliente stesso.

Il CRM può essere integrato con la telefonia mediante diverse soluzioni IP PBX, con diversi livelli di integrazione e sicurezza.

**A partire da questa versione in CRM è integrato anche con IFM #Phones.**

Viene utilizzato un'interfaccia semplice ma efficace, che contiene tutti gli strumenti essenziali.

Quando l'utente entrerà nella Multimedia, il CRM e #Phones risulteranno integrati.

Può essere usato per attività di Outbound, Inbound e per la gestione Content Provider.

### REQUISITI NECESSARI PER IL FUNZIONAMENTO

- Installazione di #Phones lato server, con creazione di apposito database.
- Installazione dell'applicativo sui pc client.
- Sistemazione di quanto necessario del CRM.
- Creazione e impostazione delle campagne nel CRM.

### REQUISITI RICHIESTI SUL CLIENT:

- Presenza di Framework 4.5.
- Cuffie o telefoni certificate da Infomaster.

Per la lavorazione con sistemi predittivi come Content Provider, è necessario:

- Attivazione del modulo predittivo in CRM.
- Download e settaggio dei Servizi di #Phones sul server.
- Creazione e gestione di apposita campagna predittiva.



## Setup IFM #Phones e impostazioni sul CRM

### Download del setup client #Phones

Il setup può essere scaricato direttamente dal CRM e va installato sui client che utilizzeranno l'integrazione. Entrare nel CRM e, sulla toolbar in alto, premere la voce "VoIP". Quindi "INSTALLA IFM #PHONES INTEGRATION". La voce è presente anche sulle toolbar degli operatori.

### Sistemazione "Opzioni" degli Utenti

Per utilizzare l'integrazione con IFM #Phones, è fondamentale selezionare questa opzione agli utenti utilizzatori. Si trova in Utilità / Opzioni, sotto il tab CTI. Vanno indicati:

- URL: digitare l'URL completo (inclusa la dicitura http://) da utilizzare per connettersi a #Phones. Es. <http://localhost:8088/>. Attraverso un websocket, la pagina del CRM e la componente #Phones riescono a colloquiare.
- Utente: inserire il nome dell'utente. All'apertura di #Phones dalla Multimedia l'utente risulterà già collegato. Se questo dato manca nelle Opzioni, all'apertura di #Phones l'utente dovrà inserirle per collegarsi.
- Cognome: inserire il cognome dell'utente (come sopra).
- Password: è la password di connessione a #Phones. Attenzione: non si tratta della password del CRM né dell'interno, è la password di accesso a #Phones. Come indicato sopra, se viene inserita qui, all'apertura della Multimedia l'utente si troverà direttamente collegato e subito operativo.
- Server #Phones: digitare l'indirizzo o il nome del server #Phones (facoltativo).
- Interno: digitare l'interno dell'utente (facoltativo).
- Prefisso: inserire l'eventuale prefisso per uscire con la linea, es. 0 oppure 9, ecc. (facoltativo).

## Le campagne sul CRM (1)

### Impostazioni per campagna Outbound a Gruppi con chiamate manuali

La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI.

Posizionarsi sul tab VOIP. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente SERVIZIO/CAMPAGNA di #Phones. Come divisore si utilizza la barra.

Il nome del Servizio da utilizzare lo si trova sul Server dove è installato #Phones.

Questa impostazione è obbligatoria: se manca, la campagna non può essere lavorata.

Sul server di #Phones si trova un'alberatura dove sono indicati i SERVIZI.

Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire *OUT TEST/Operatori*.

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

**Servizio/Campagna #Phones Infomaster (Es : OutBound/Operatori)**  
N.B. Attivo solo nel caso di integrazione con #Phones di Infomaster (Verificare su opzioni utente - Tab CTI).

Solo se disponibile il modulo VOIP per le chiamate automatiche

Prefisso LCR per le chiamate che vengono effettuate collegate a questa campagna  
N.B. Si somma all'eventuale prefisso del servizio Predictive

#phones

#phones Modifica Servizio Visualizzazioni Str

Folders

- #phones (Server: 192.168.1.16, Utente
  - Agenti
  - Linee
  - Campagne globali
  - Servizi
    - IN TEST
    - Inizio
    - OUT TEST
      - Operatori**
        - Agenti
        - Linee



## Le campagne sul CRM (2)

### Impostazioni per campagne Inbound

La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI  
Posizionarsi sul tab INBOUND. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente SERVIZIO/CAMPAGNA di #Phones. I valori sono divisi da una barra.

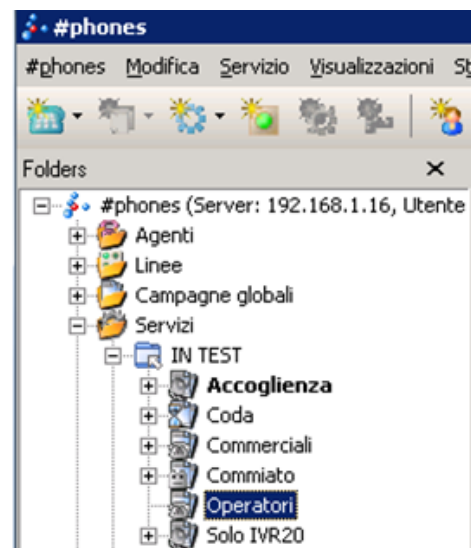
Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire *IN TEST/Operatori*.

|                        |           |                 |                |
|------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| GENERALE               | WORKFLOW  | RICHIAMI/APP.TI | OPZ.AVANZATE   |
| MARKETING              | VOIP      | PREDICTIVE      | GRUPPI         |
| MESSAGGIO INTRODUTTIVO | E-MAILING | ALTRO           | <b>INBOUND</b> |

● Parametri Telefonate Inbound

Numeri Telefonici, gruppi di risposta gestiti o servizi collegati :

- IphoneBox - Es: 800800800;0331341917
- Voispped6 - Es: 800800800;0331341917 oppure 'Assistenza'
- WildIX - Indicare 'wildix'
- #Phones - Es : 'InBound\Operatori'



## Le campagne predittive sul CRM

### Impostazioni per campagne predittive CONTENT PROVIDER

La gestione della campagna predittiva ha una gestione che necessita il perfezionamento di alcuni punti.

Il motivo si crea nei modi consueti. Sulla campagna si indicano la modalità di lavoro “Predictive” e l’application “Infomaster”.

Posizionarsi sul tab PREDICTIVE e compilare manualmente il campo indicato, inserendo rispettivamente il nome del Servizio e la Campagna #Phones, questa volta divisi da una virgola.

Per la lavorazione predittiva, è necessaria l’impostazione di un particolare file (si rimanda alla documentazione).

The screenshot displays the 'Gestione Campagne' (Campaign Management) interface. Key elements include:

- Header:** 'Gestione Campagne' with navigation icons and a date range 'di 1'.
- Form Fields:**
  - Codice Motivo: 110 Outbound
  - N° Nominativi: 0
  - Data rif. inizio: 23/02/2018
  - Data rif. fine: 23/02/2020
  - Descrizione: INFOMASTER CONTENT PROVIDER
  - Modalità di Lavoro: Predictive (R)
  - Application: Infomaster
- Navigation Tabs:** GENERALE, WORKFLOW, RICHIAMATI/APP.TI, OPZ.AVANZATE, DOCUMENTI, MARKETING, VOIP, PREDICTIVE (highlighted), GRUPPI, AGENTI/PRODOTTI, MESSAGGIO INTRODUTTIVO, E-MAILING, ALTRO, INBOUND, CAMPI PERSONALIZZATI.
- Configuration Section:** 'Linee Predictive ATTIVATE [10]' with various settings for different line types (e.g., Non Trovato/Non Risponde, Fax, Segreteria, Risposta IVR, etc.).
- Service and Campaign Selection:** A dropdown menu for 'IDServizio\_IDCampagna #Phones' is highlighted with a red box, showing the value 'Srl0003,Cpl0005'.

### Visibilità prodotti nei Contratti Post-Vendita (nuovo parametro)

easy

Col CRM posso inserire dei Contratti di assistenza Post-Vendita coi clienti finali.

Da questa versione è possibile mostrare o meno i prodotti disabilitati grazie ad un nuovo parametro.

Nota bene: il nuovo parametro lavora di concerto con il "TT0010 Help Desk - Contratti: seleziona i prodotti da listino".

Quando il TT0010 è impostato a SI (quindi seleziono i prodotti oggetto di assistenza da un listino) posso scegliere se mostrare anche i disabilitati o renderli invisibili.

**TT0010A:** Help Desk - Se TT0010=SI nasconde i prodotti disabilitati (Default: NO)

- se il parametro è a NO, vedo anche i prodotti disabilitati.
- se il parametro è a SI, vedo solo i prodotti attivi.

Help Desk - Contratto

ID: 2 Obsoleto: Cliente: BRAINWAVE SRL

DATI NOTE PRODOTTI RINNOVI CARATTERISTICHE

Prodotti/servizi coperti dal contratto

| CODICE             | DESCRIZIONE             | PROGR. | VA |
|--------------------|-------------------------|--------|----|
| ABITO              | ABITO MODELLO "AA" base | 1      | AE |
| ABITO              | ABITO MODELLO "AA" base | 2      | CO |
| BFSHOP_ABBONAMENTO | BusinessFinderShop      | 1      |    |
| CAM                | CAMICIA UOMO X          | 2      | BU |

Inserimento contratto:selezione Prodotti/Servizi

Prodotti/servizi disponibili

| CODICE                                | DESCRIZIONE           | VARIANTE              | COD. MACRO 1 | COD. MACRO 2    | MATRICOLO  |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|-----------------|------------|
| 00000                                 |                       |                       |              |                 | Nuova mat. |
| 001                                   | Monitor LCD           | Monitor LCD           |              | Articoli Dettag | Nuova mat. |
| 001MIO PROD IL MIO PRODOTTO PREFERITO |                       |                       |              |                 | Nuova mat. |
| 06_contatti                           | tracciato 06 Contatti | tracciato 06 Contatti |              |                 | Nuova mat. |
| 1                                     |                       |                       |              |                 | Nuova mat. |
| 123                                   | PRODOTTO 123          | PRODOTTO 123          | ADSL         | ADSL seconda    | Nuova mat. |
| 123123123                             |                       |                       |              |                 | Nuova mat. |

Aggiungi prodotti

## Numero ordine con eventuale revisione

easy

Quando si crea un nuovo Contratto Post -Vendita per un Cliente, questo contratto di assistenza si può riferire ad un particolare ordine caricato sul Cliente stesso.

Se su questo ordine è stata fatta una revisione, da questa versione del CRM si potrà vedere. Si noti la sintassi che include “numero di ordine / revisione”.

The screenshot displays the 'Help Desk - Contratto' interface. The main form shows contract details for 'BRAINWAVE SRL' with contract number '0000048' and start date '16/05/2018'. A table of orders is visible, with the entry 'N\_0007386/2' highlighted by a red box. A callout box points to this entry with the text 'Si vede l'eventuale revisione'. Below the main form, a table lists orders with columns for 'NUMERO', 'OGGETTO', and 'DATA'.

| ID    | Anno | Numero          | R |
|-------|------|-----------------|---|
| 13036 | 2018 | N_0007386       | 2 |
| 7386  | 2017 | N_0007386       |   |
| 6821  | 2013 | 6820_154507134  |   |
| 5775  | 2010 | 5775_121150741  |   |
| 2469  | 2008 | 2178_2008613205 |   |

| NUMERO          | OGGETTO              | DATA       |
|-----------------|----------------------|------------|
| N_0007386/2     |                      | 04/05/2018 |
| N_0007386       |                      | 07/07/2017 |
| 6820_154507134  | Trattativa di tipo A | 09/01/2013 |
| 5775_121150741  | Trattativa di tipo A | 25/11/2010 |
| 2178_2008613205 |                      | 13/06/2008 |

# ORDINI

## Modifica motivo collegato

### Modifica motivo collegato

easy

Quando un ordine o un appuntamento vengono generati da una telefonata, nella parte inferiore dell'entità stessa si può leggere la Campagna dove è stato generato.

L'appuntamento o l'ordine possono essere modificati dagli utenti che hanno i permessi per farlo. Se un utente non possiede questi permessi di modifica, non può modificare, aggiungere o rimuovere l'eventuale campagna collegata.

| Offerta/Ordine             |                                    |                         |                           |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| ID                         | 13002                              | Tipo                    | Ordine                    |
| Anno                       | 2018                               | Data                    | 01/02/2018                |
| Versione                   |                                    | Stato                   | APPUNTAMENTO ACCETTATO    |
| Dati documento             |                                    |                         |                           |
| Operatore                  | Balducci Daniele (O_BALDA)         | Agente                  |                           |
| Agenzia                    | Agenzia Base Agenzia Base (AGZ000) | Segnalatore             |                           |
| Mot. Rifiuto (1)/(2)       |                                    |                         |                           |
| Nostro Rif.                |                                    | Magazzino               |                           |
| Qualità esito              | Nessuno                            | Data Q. n.              |                           |
| Data inserimento Contratto |                                    | Confermato il           |                           |
| Collegamenti documento     |                                    |                         |                           |
| Motivo/Campagna            | [0] SOLO OFFERTE e ORDINI(t)       | Apri campagna collegata | Modifica Motivo Collegato |

Il tasto è spento se l'utente non può modificare l'entità