



## CRM Salesforce di Edenred

---

### Knowledge Transfer verso QA

Versione	2.0
Data di modifica	03.11.2023

Questo documento e le informazioni in esso contenute sono di proprietà esclusiva di Edenred e non devono essere riprodotti o divulgati, in tutto o in parte, a terzi o utilizzati per scopi diversi da quello per cui è stato fornito, senza previo consenso scritto di Edenred. Edenred non sarà responsabile per eventuali errori od omissioni e non si assume alcuna responsabilità per perdite o danni di sorta derivanti dall'uso di questo documento.

## SOMMARIO

1.	Premessa .....	4
2.	Overview .....	4
2.1	Processi, Canali e Sistemi Legacy .....	4
2.2	Applicazioni, oggetti e Funzionalità della piattaforma .....	5
2.2.1	Applicazioni e oggetti Salesforce .....	5
2.2.2	Funzionalità standard di Salesforce .....	22
3.	Leads .....	37
3.1	Lead Cliente .....	38
3.1.1	Creazione Lead Cliente .....	40
3.1.2	Conversione Lead Cliente .....	44
3.1.3	Campaign Member .....	46
3.2	Lead Merchant .....	49
3.2.1	Creazione Lead Merchant .....	49
3.2.2	Gestione Lead Merchant .....	52
3.2.3	Creazione task sul calendario personale e gestione di una chiamata .....	55
3.2.4	Modifica Lead Merchant .....	61
3.2.5	Modifica Indirizzo Lead Merchant .....	61
3.2.6	Conversione Lead Merchant .....	63
4.	Opportunità .....	65
4.1	Opportunità Cliente .....	65
4.1.1	Opportunità di tipo Nuovo Contratto .....	66
4.1.2	Opportunità di tipo Amend .....	73
4.1.3	Opportunità di tipo Gara .....	80
4.1.4	Opportunità di tipo Omaggio .....	86
4.2	Opportunità Merchant .....	86
4.2.1	Creazione Opportunità Merchant .....	87
4.2.2	Gestione Opportunità Merchant .....	99
5.	Financial Center .....	112
5.1	Attivazione Financial Center .....	112
5.2	Aggiornamento automatico stato dell'Account .....	123
5.3	Visualizzazione anteprima campi Financial Center .....	125
5.4	Modifica Indirizzo tramite Financial Center .....	126
6.	Requests .....	127

7.	Cases .....	132
7.1	Gestione Caso.....	133
7.1.1	Creazione Casi.....	133
7.1.2	Smistamento Casi.....	137
7.1.3	Gestione casi tramite l’Omnichannel Routing .....	139
7.1.4	SLA e Knowledge Management per la gestione di un caso .....	147
7.1.5	Processo di invio notifica .....	148
7.2	Approfondimenti sulle tipologie di caso .....	150
7.2.1	Caso Cliente.....	151
7.2.2	Caso Merchant.....	159
7.2.3	Caso di supporto CRM.....	177
7.2.4	Caso di provisioning .....	177
7.2.5	Finance Case.....	185
8.	Procacciatori Edenred: Provider Commission e Convenzioni .....	192
8.1	Configurazione e gestione dei Provider Commission .....	192
8.2	Creazione di una Convenzione .....	197
8.3	File di estrazione dati .....	198
9.	Link a Portali esterni .....	201
9.1	Account Company .....	201
9.2	Financial Center Merchant.....	201
9.3	Store .....	202
9.4	Caso .....	202
9.5	Person Account .....	203
9.6	Employee.....	205

## **1. Premessa**

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere **processi, funzionalità e oggetti presenti nel CRM** di Edenred in tecnologia **Salesforce**, al fine di permettere il **Knowledge Transfer** verso il team di **Quality Assurance**.

## **2. Overview**

Salesforce è la piattaforma in cloud che Edenred ha adottato per il processo di Customer Relationship Management (CRM), ovvero per la gestione delle interazioni con i propri clienti.

### Vantaggi dell'utilizzo di Salesforce:

1. Salesforce fornisce tutta l'infrastruttura, le applicazioni e i servizi operativi utili per l'azienda in maniera innovativa e con continuità. Infatti, sebbene Salesforce abbia funzionalità standard, è possibile crearne di nuove personalizzate in base alle esigenze del Cliente.
2. Per l'utilizzo di Salesforce è sufficiente avere un browser e una connessione internet, senza scaricare componenti aggiuntive.
3. È accessibile anche da app mobile, con le stesse funzione dell'app web.

### Pagina di login

È possibile connettersi alla piattaforma Salesforce nel seguente modo:

- Navigando su <https://login.salesforce.com>
- Inserendo il nome utente che gli è stato fornito (il nome utente corrisponde ad un indirizzo e-mail ma non è detto che coincida con l'e-mail dell'utente) e la password scelta dopo la procedura di primo accesso.

Nei prossimi paragrafi si fornisce una panoramica generale sugli oggetti e le funzionalità di Salesforce.

### **2.1 Processi, Canali e Sistemi Legacy**

Nella Figura 1 si riportano i processi coinvolti in Salesforce, i canali (telefono, e-mail, chat, WhatsApp, app mobile, web e in futuro la Community) e i sistemi legacy a cui Salesforce è integrato per ricevere le informazioni (es. Salesforce visualizza gli ordini grazie all'integrazione con SGOP e SGOC, mentre può visualizzare le fatture grazie all'integrazione con KIWI).

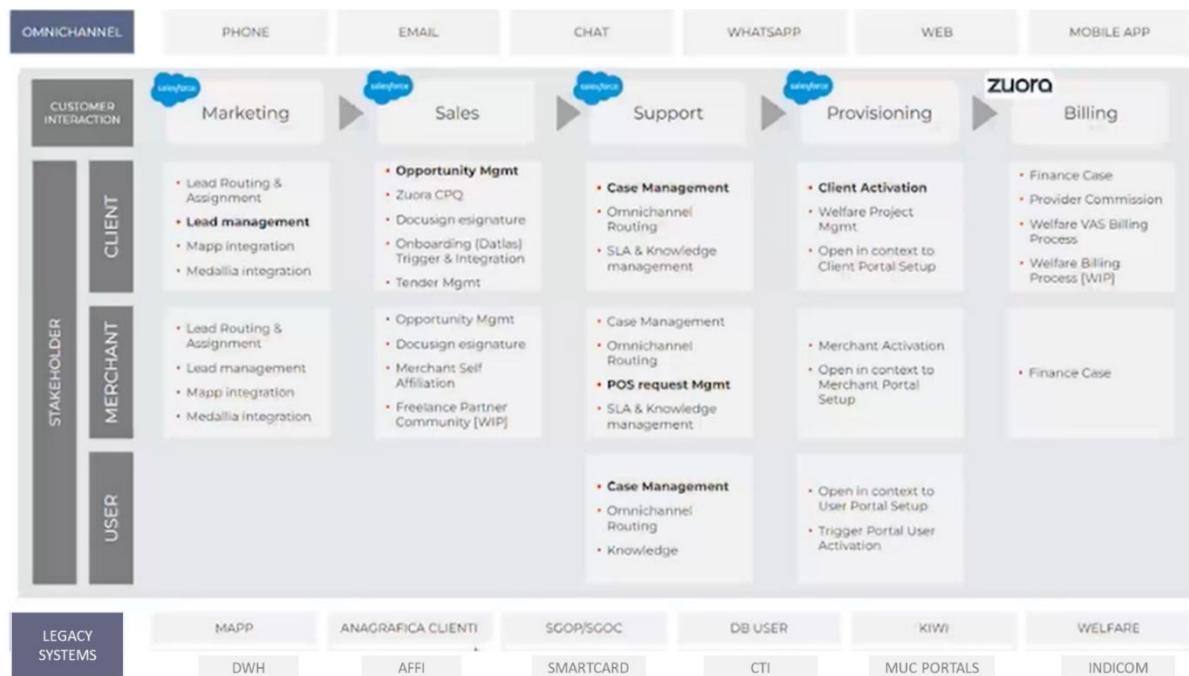


Figura 1 - Ambito: processi, canali e sistemi legacy

## 2.2 Applicazioni, oggetti e Funzionalità della piattaforma

I prossimi paragrafi si focalizzano su applicazioni, oggetti e funzionalità disponibili sulla piattaforma Salesforce di Edenred.

### 2.2.1 Applicazioni e oggetti Salesforce

Un'applicazione in Salesforce è un insieme di oggetti che svolgono una determinata funzione di business. È da specificare che un utente può accedere a più applicazioni in base alla sua mansione lavorativa.

Cliccando sul simbolo in Figura 2, è possibile visualizzare il **menu delle applicazioni** a cui l'utente può accedere (in genere vengono riportate quelle utilizzate recentemente, ma cliccando sulla voce *View All* si apre la finestra di destra della Figura 2 con tutte le applicazioni).

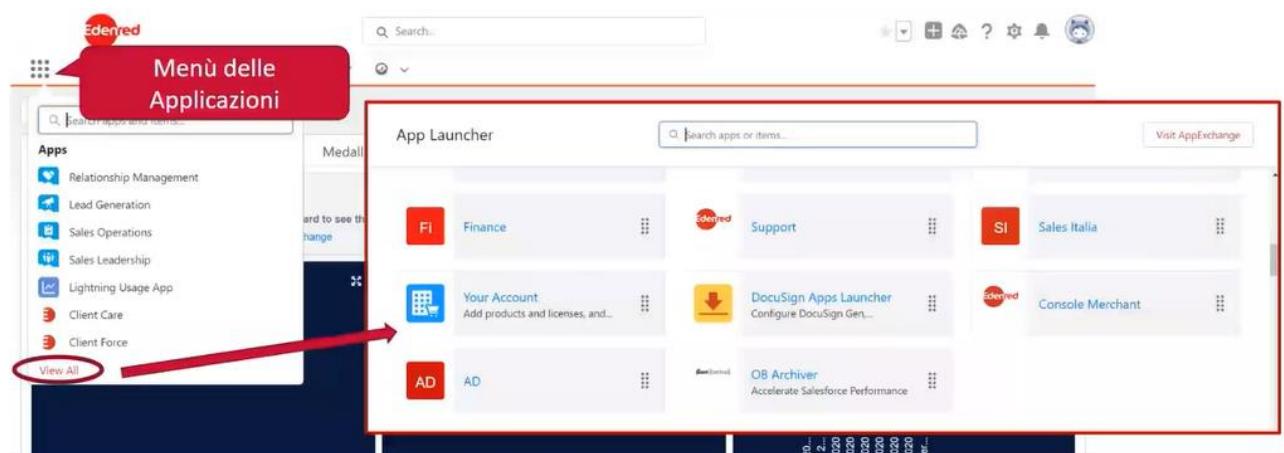


Figura 2 - Menu delle applicazioni

### Esempio Applicazione Sales Italia

Selezionando ad esempio l'applicazione Sales Italia (presa come riferimento nel presente documento), si apre la schermata in Figura 3 e la relativa pagina *Home*.

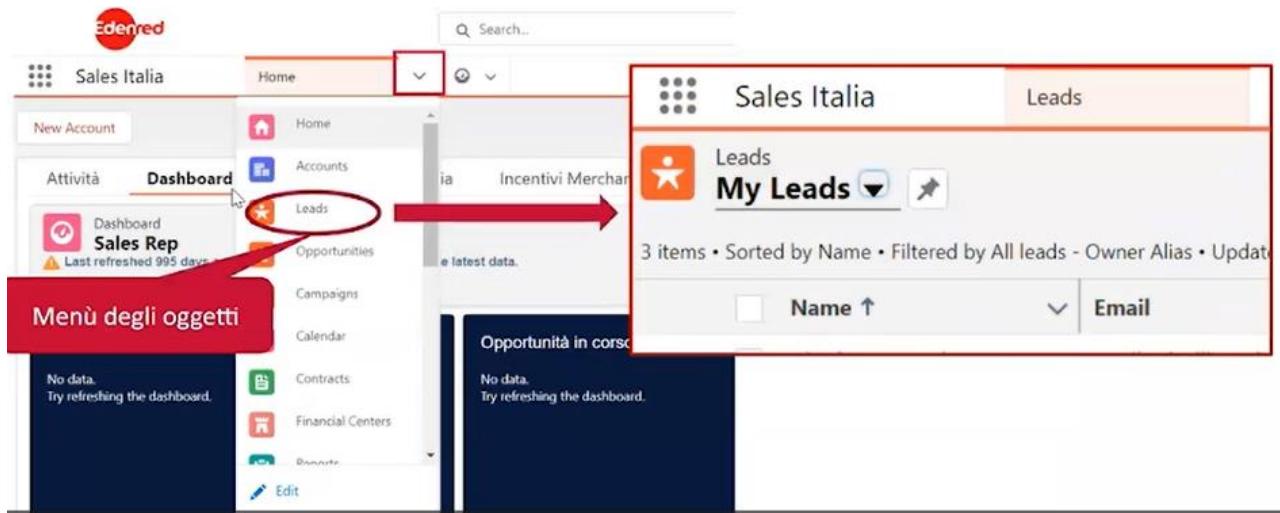


Figura 3 - Oggetti di un'applicazione

Cliccando sulla freccia accanto alla scheda *Home*, è possibile visualizzare tutti gli **oggetti** di cui è costituita l'applicazione. In questo esempio, sono disponibili i seguenti oggetti, alcuni dei quali verranno approfonditi nei prossimi paragrafi:

1. Home
2. Accounts
3. Leads
4. Opportunities
5. Campaigns
6. Calendar
7. Contracts
8. Financial Centers
9. Requests
10. Stores
11. Cases
12. Altri

#### Oggetto: Home

Dal menu degli oggetti è possibile accedere alla pagina iniziale (Figura 4), oppure *Home*, la cui struttura non è uguale per tutte le applicazioni. Infatti, può variare in base all'applicazione in uso o alle autorizzazioni fornite all'utente. È importante specificare che le pagine iniziali possono evolversi, aggiungendo nuove sezioni (es. reportistica).

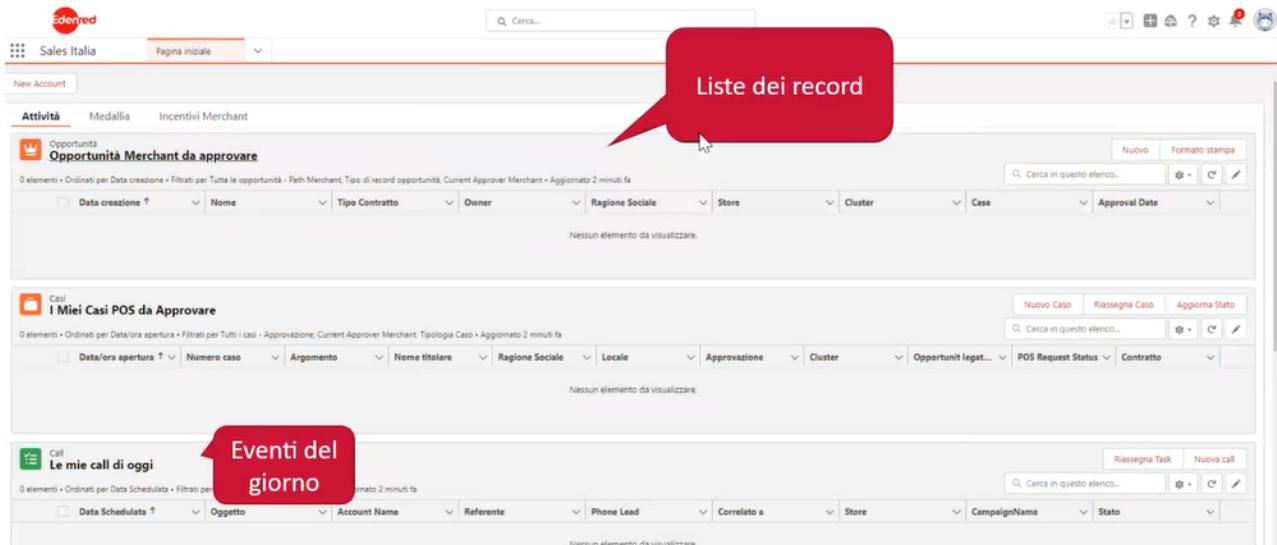


Figura 4 - Pagina iniziale applicazione Sales Italia

### Oggetto: Account

Un account è un Cliente (azienda o persona fisica) con cui Edenred ha un business consolidato e che può essere di tipo *Beneficiario, Merchant o Cliente*.

a) *Account Beneficiario*: in Figura 5 si riporta un esempio di un account di un beneficiario, o anche detto *Person Account* (solo per i beneficiari).

**Account: Informazioni di dettaglio**

**Account: Link esterni**

**Account: Assets**

**Account: Employees**

Figura 5 - Person Account (Beneficiario)

A sinistra della Figura 5 vi sono le informazioni personali, mentre a destra sono presenti:

- 1) **Link Esterni**: link per **accedere in maniera contestualizzata** ai sistemi legacy. Tale caratteristica permette all'utente di accedere al sistema legacy di interesse, in cui visualizzerà le informazioni relative all'Account da cui ha selezionato il link esterno su Salesforce.

- 2) **Assets (Individual):** informazioni relative ai prodotti Edenred a disposizione del Beneficiario.
- 3) **Employees (Individual):** informazioni relative al Beneficiario legate alla propria azienda di appartenenza. Quindi, in questo caso si tratta del dipendente con codice n°128 e cliccando su questo codice, si accede alla pagina con tutte le informazioni del beneficiario in quanto dipendente della propria azienda (Figura 6).

The screenshot shows the Edenred CRM interface. In the top navigation bar, there are tabs for Sales Italia, Leads, and several other modules like LUTECH, 862507, My Recyc..., Welfare, and a search bar. Below the navigation, a specific record for 'nicole di giuseppe' is selected, indicated by the number '128 | Em...'. The main content area displays 'Related List Quick Links' for 'Assets (1)' and 'Cases (10+)'. Under the 'Details' section, it shows Employee Full Name (128), Individual (nicole di giuseppe), Employee Code (128), AccountId (TENENGEN SRL), Circuit Code (I873), and Circuit. A green box highlights this section. To the right, a sidebar titled 'Account: Informazioni di dettaglio su Employees' contains a 'Link Esterno' button and a 'Selezione Portale' section with radio buttons for 'Portale Beneficiario', 'Portale Clienti', 'Dashboard UTA', 'Expendia', and 'Galitt'. A red arrow points from the text 'Figura 6 - Informazioni Employees' to this sidebar. At the bottom right of the sidebar is a 'Next' button.

Figura 6 - Informazioni Employees

In corrispondenza dell'*AccountId* (Figura 6), si può accedere all'account dell'azienda di appartenenza, in cui è possibile visualizzare la gerarchia della società (account padre e figli/società acquisite), cliccando sull'icona .

- b) *Account Merchant o Cliente:* per questi due tipi, è stato stabilito di mantenere un'unica pagina sia per i *Merchant* (nella sezione centrale della Figura 7 si visualizzerà una *M*) che per i *Clienti* (nella sezione centrale della Figura 7 si visualizzerà una *C*). Questa scelta è dipesa dal fatto che alcuni account possono essere sia di tipo *Merchant* che *Cliente* (es. Esselunga offre il servizio ai Beneficiari, quindi è un *Merchant*, ma anche ai propri dipendenti, quindi è un *Cliente*). Dunque, prendendo ad esempio il cliente *Lutech S.p.A.*, ricercando l'account di riferimento nella barra di ricerca in alto, si accede alla pagina in cui si possono visualizzare tutte le corrispondenti informazioni.

Nel dettaglio:

#### Sezione a sinistra

È possibile visualizzare indicatori (Figura 7) come:

The screenshot shows the Sales Italia application interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Sales Italia', 'Cases', and search/filter options. Below the navigation is a main content area divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains a 'Details' tab, a 'More' dropdown, and a 'Presta Consenso' button. It also displays 'Totale Beneficiari Full Digital' statistics: 'Beneficiari Full Digital Attivi: 0 - 0%' and 'Beneficiari NON Full Digital Attivi: 2.459 - 100%'. Below this are two dropdown menus for 'Membri Campagna': one with value '(0)' and another with value '(1)'.
- Central Area:** Shows a summary for 'LUTECH S.P.A.' with links to 'New Opportunity' and 'Merchant Opp.'. Below this is a list of categories: 'C - Financial Centers (10+)', 'Stores (0)', 'C - Opp Client (10+)', 'Opportunities (Merchant...)', 'M - Financial Centers (0)', and 'C - Casi (10+)'. A 'Show All (40)' link is also present.
- Right Sidebar:** Includes buttons for 'Modifica Indirizzo', 'Lince', 'Change VAT', and 'Aggiungi a Quadro'. Below these are sections for 'Activity', 'Legacy', and 'More', with sub-links for 'New Task', 'New Event', and 'Add'. There are also 'Filters' and 'Refresh' buttons.

A green box highlights the 'Account: Indicatori' section in the central area.

Figura 7 - Account: Indicatori

- *Extra UE FRM*: consenso alla lavorazione dei propri casi da parte del gruppo di supporto dell’Albania.
- *Totale beneficiari Full Digital*: indica il numero e percentuale di Beneficiari dell’azienda Cliente Lutech che utilizzano prodotti full digital. In questo caso i beneficiari utilizzano tutti dei prodotti cartacei.
- *Membri campagna*: indica il numero dei membri associati ad una o più campagne di marketing.
- *Indicatori Client*: sezione relativa agli stati del Cliente, suddivisa per Business Unit di Edenred:
  - *ERIT*: prodotti Edenred, al netto di EXIT e FMIT
  - *EXIT*: prodotti Expendia
  - *FMIT*: prodotti UTA e RTI Italia

Lo Stato Cliente viene calcolato in base allo stato del Financial Center di tipo Cliente (ovvero, l’oggetto che contiene tutte le informazioni di fatturazione dello specifico codice cliente), che si trova nell’account. Ogni Financial Center corrisponde a un prodotto (è possibile visualizzare la lista dei Financial Center del Cliente cliccando la voce *C-Financial Center* nella sezione dei link rapidi presente nella sezione centrale della scheda dell’account).

#### Possibili stati del Cliente/Account:

- **Inactive**: Se tutti i Financial Center di un determinato tipo di prodotto sono nello stato *Inattivo* allora lo stato dell’account per quel prodotto è **Inactive**;
- **Prospect**: Se esiste almeno un Financial Center con stato *In definizione* e tutti gli altri sono *Inattivi*, lo stato dell’account è **Prospect**
- **Active**: Se esiste almeno un Financial Center con stato *Attivo*, allora lo stato dell’account è **Active**.

- *Indicatori Merchant*

#### Sezione centrale

È possibile trovare le seguenti informazioni (Figura 8):

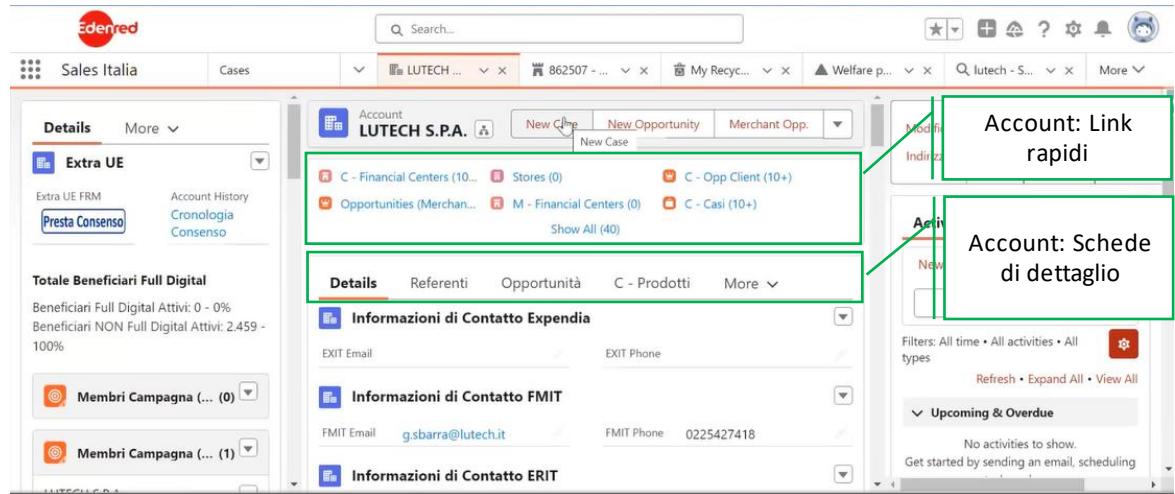


Figura 8 – Account: sezione centrale

- **Link rapidi:** sezione in cui l’utente può accedere in maniera rapida agli oggetti legati all’account, come ad esempio Financial Center, Stores, Casi (Figura 9). Attraverso la funzionalità *Mouse Over* (valida per tutta la piattaforma), Salesforce permette di visualizzare l’anteprima dei campi disponibili nel link (generalmente voci in blu) passandoci sopra con il mouse.

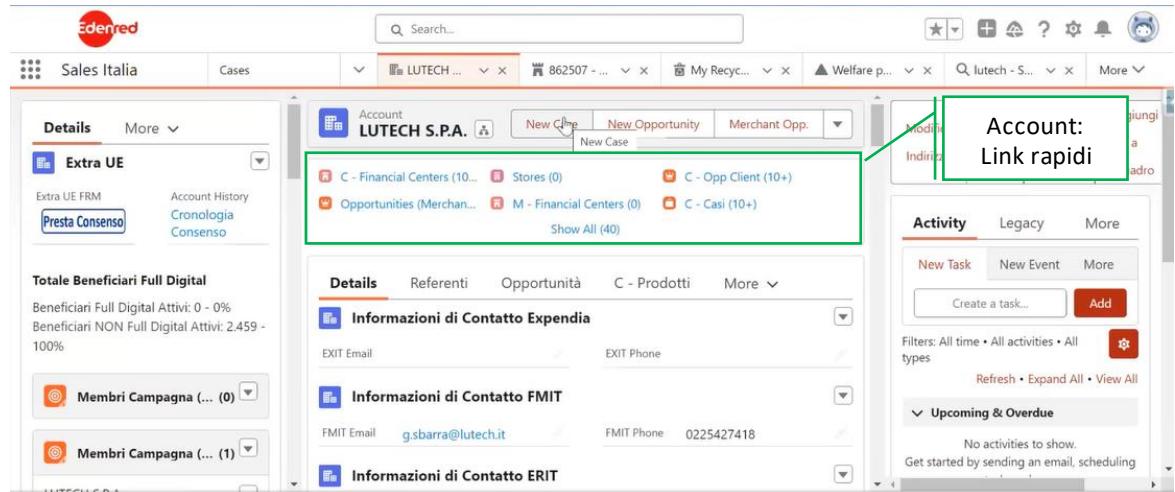


Figura 9 – Account: Link rapidi

- **Scheda Details:** in corrispondenza delle **informazioni di contatto**, sono riportati i dettagli del Cliente (es. Partita IVA, tipologia di Company, ecc.).

Figura 10 – Account: Details

- **Scheda Referenti:** informazioni relative ai **referenti dell'azienda Cliente per ogni Business Unit** (es. e-mail e telefono).

Figura 11 - Account: Referenti

Per maggiori dettagli, si può cliccare sulla voce *Apri*, così che si possa aprire la scheda relativa al referente e visualizzare ad esempio:

- la lista dei *casi e attività* aperti dal referente (Figura 12).

Figura 12 - Account: referenti - casi aperti

- *Ruoli Clienti*, che fornisce informazioni inerenti alle tipologie di comunicazioni per cui viene utilizzato il referente (Figura 13).

Account: Referenti - Ruoli Clienti

CASI E ATTIVITÀ	RUOLI CLIENTI	RUOLI MERCHANT	MEDALLIA
<b>RECAPITI CLIENTI (10)</b>			
Finanzi...   Tipo Re...   Recapito   Fatture   Ordini   Sut   Comunicazi...			
1 862214 - CO... Email a.misani@u... ✓ ✓ ✓			
2 862214 - CO... PEC lutechspa@u... ✓ ✓ ✓			
3 862213 - CO... Email a.misani@u... ✓ ✓ ✓			
4 862213 - CO... PEC lutechspa@l... ✓ ✓ ✓			
5 862212-FLE... Email a.misani@u... ✓ ✓ ✓			
6 862212-FLE... PEC lutechspa@u... ✓ ✓ ✓			
7 862221 - CO... Email a.misani@u... ✓ ✓ ✓			
8 862221 - CO... PEC lutechspa@l... ✓ ✓ ✓			
9 862220-FLE... Email a.misani@u... ✓ ✓ ✓			
10 862220-FLE... PEC lutechspa@u... ✓ ✓ ✓			

Figura 13 – Account: referenti - Ruoli Clienti

Ad esempio, il primo recapito viene utilizzato da Edenred per l’invio di fatture, ordini e comunicazioni generali legate al Financial Center presente nella prima colonna della tabella.

- **Scheda Opportunità:** lista delle opportunità legate all’account.
- **Scheda C-Prodotti:** lista dei prodotti con informazioni relative agli ordini (visualizzati grazie all’integrazione con SGOP e SGOC) e alle fatture (visualizzate grazie all’integrazione con KIWI).

Infine, nella sezione centrale accanto al nome dell’account, vi sono altre funzionalità (*New Case*, *New Opportunity*, *Merchant Opp*), che sono sia personalizzate che standard.

### Sezione a destra

È possibile trovare tre schede:

Account: Schede aggiuntive

Nome	Link	Title	Email	Ph...	Mo...	Sta...
ANDREA MISANI	Apri		a.misani...	022542...		Active
CRISTINA EMBOLI	Apri		g.sbarra...	049761...		Active
DEBORA BROCH	Apri		d.broch...	02 2542...		Active
EVANS ZAMBOR...	Apri	TITOLARE	segreter...	770270...	333244...	Active
FEDERICA ROMA...	Apri		fornitori...	027063...		Active
FEDERICA SARTO...	Apri		mzaggi...	020069...		Active
FRANCESCA CEC...	Apri		f.cecc...	022542...		Active
FRANCESCA MA...	Apri		g.sbarra...	022542...		Active
GIORGIA RAGGI	Apri		g.sbarra...	066930...		Active

Figura 14 – Account: Schede aggiuntive

- **Scheda Activity:** contiene eventi e task ( dette *attività* ), che servono per tracciare le interazioni che gli operatori hanno con il contatto/lead (sia dell’account padre che figli). In particolare, si distinguono:

- i. **Eventi:** attività pianificate con un contatto/lead ed ha sempre un inizio e una fine (es. riunione)
  - ii. **Task:** promemoria di un’attività da svolgere. Può essere relazionata a un oggetto e può avere una data di svolgimento (es. promemoria per chiamare un cliente).
- In questa sezione è possibile creare un nuovo evento o task (*New task*, *New Event*).

The screenshot shows the Edened software interface for managing accounts. The main window displays an account record for 'LUTECH S.P.A.'. On the left, there's a sidebar with various tabs like 'Details', 'Referenti', 'Opportunità', 'Prodotti', etc. The central area shows a list of contacts ('Elenco Referenti') and a detailed view of one contact ('Andrea Misani'). On the right, there's a large panel titled 'Activity' which lists tasks and events. A green box highlights the 'Create a task...' button at the bottom right of this panel.

Figura 15 – Account: Sezione Attività

- **Scheda Legacy:** accesso ai sistemi legacy (Figura 16), che è contestualizzato rispetto all’account da cui si parte (ovvero, cliccando sul sistema legacy, si va direttamente al record corrispondente all’account dal quale si è partiti). In questa sezione, è possibile ricercare anche il Financial Center che si desidera.

This screenshot shows the 'Legacy' section of the Edened software for the same account 'LUTECH S.P.A.'. The interface is similar to Figura 15, with a sidebar and a central area for contacts. However, the right-hand panel is specifically for 'Legacy' systems. It shows a list of available systems like 'C - Financial Centers', 'Stores', 'Opportunities', etc. A green box highlights the 'Financial Center' search field, which contains the identifier '450569 - TICKET RESTAURANT MAX'.

Figura 16 - Account: Sezione Legacy

- **Scheda Casi:** selezionando *More*, è possibile visualizzare la scheda *Casi*, ovvero la lista cronologica delle richieste correlate all’account.

The screenshot shows the Salesforce interface for the account 'LUTECH S.P.A.'. The main area displays various tabs like 'Details', 'Referenti', 'Opportunità', 'C - Prodotti', and 'More'. On the right, there's a sidebar with options like 'Modifica Indirizzo', 'Lince', 'Change VAT', and 'Aggiungi'. A green box highlights the 'Casi' tab under the 'Cases' section, which lists three cases with details such as case number, date created, status, and arguments. Another green box highlights the 'Account: Casi' button in the top right corner.

Figura 17 - Account: Sezione Casi

### Oggetto: Leads

Un Lead è una persona interessata a un prodotto o a un servizio. Quindi, convertire i leads in clienti fidelizzati consente all'azienda di ottenere buoni risultati.

Selezionando l'oggetto *Leads* dal menu degli oggetti, si apre la pagina con la lista dei leads, a cui sono applicati i filtri appartenenti alla *list view predefinita*, ovvero l'insieme dei criteri predefiniti di ricerca dei record.

The screenshot shows the Salesforce interface for the 'Leads' object. The top navigation bar includes 'Sales Italia' and 'Leads'. A red callout points to the 'List View dell'oggetto' button. A red speech bubble points to the 'Ricerca sui record estratti' search bar. The main area displays a table of leads with columns for Name, Company, Phone, Solution family interest, leadAfre..., and Owner Alias. Each row has a checkbox in the first column and a status indicator in the last column. A red box highlights the 'Owner Alias' column.

Figura 18 - Lista dei leads

In questa schermata, nella list view dell'oggetto è possibile ricercare solo i record estratti (ovvero che rientrano nei filtri della list view), mentre nella barra di ricerca in alto è possibile ricercare tutti i record presenti in Salesforce, senza vincolo del filtro selezionato.

Per maggiori dettagli relativi ai Leads, si faccia riferimento al paragrafo 3.

### Oggetto: Opportunità

L'oggetto **Opportunità** tiene traccia delle trattative in corso tra Edenred e i Merchant (Figura 19) o Clienti (Figura 20), sebbene con visualizzazioni differenti. Infatti, nelle opportunità Merchant non vi è la quote (combinazioni di prodotti e prezzi forniti al Cliente), ma sono presenti le condizioni economiche valide per i locali scelti.

Figura 19 - Esempio di opportunità di tipo Merchant

Figura 20 - Esempio di opportunità di tipo Cliente

Per maggiori dettagli relativi alle Opportunità, si faccia riferimento al paragrafo 4.

### Oggetto: Financial Center

Il Financial Center è l'oggetto che contiene le informazioni necessarie alla fatturazione del Cliente. Questo oggetto può essere ricercato sia nella lista degli oggetti di una determinata applicazione oppure direttamente nell'account di un Cliente. In quest'ultimo caso, tenendo in considerazione il caso d'uso *Lutech s.p.a.*, è necessario cliccare *C – Financial Center* tra i link rapidi. In questo modo, si accede alla lista dei Financial Center disponibili per l'account di riferimento.

L'oggetto del Financial Center consente di selezionare 5 schede di dettaglio e di utilizzare altre funzionalità, come illustrato nella Figura 21.

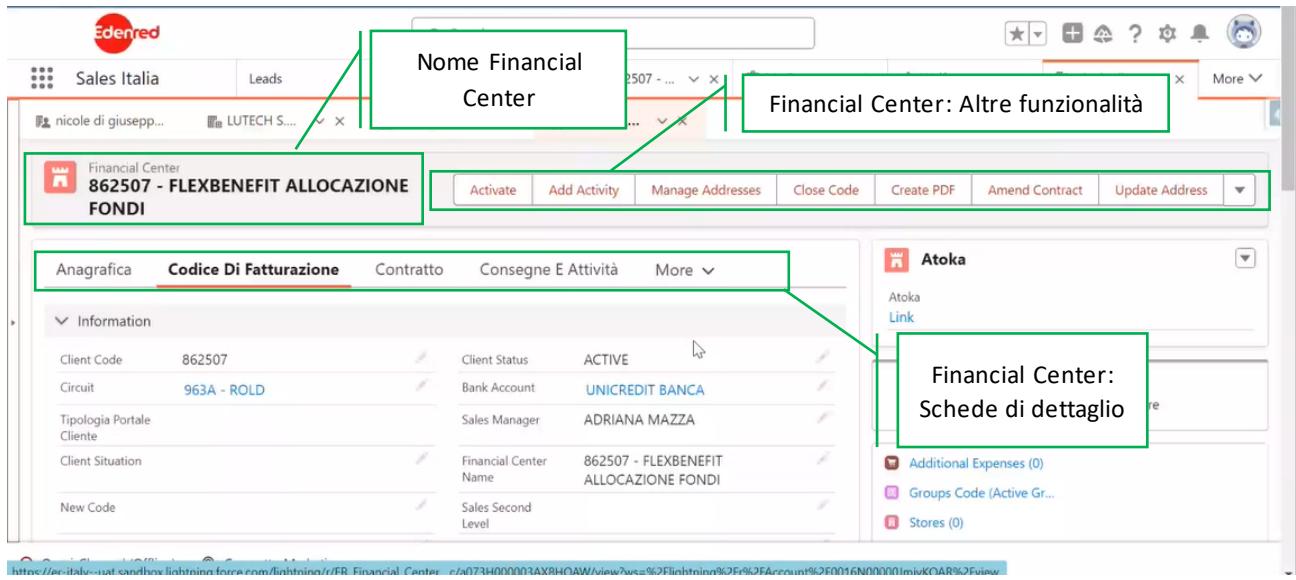


Figura 21 - Financial Center

1. **Scheda Anagrafica:** informazioni relative all'account, a cui l'utente fa principalmente riferimento (es. informazioni amministrative, indirizzo, gruppo IVA. Figura 21).
2. **Scheda Codici di Fatturazione** (Figura 22): informazioni relative ai codici di fatturazione (codice Cliente, codice circuito, stato, commerciale, banca, ecc.).

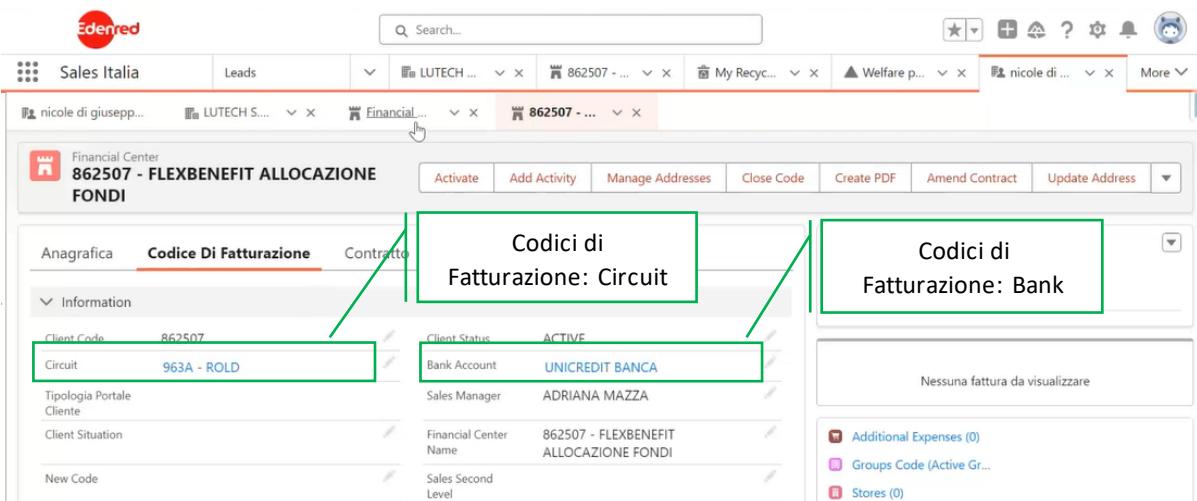


Figura 22 - Financial Center: Codice di Fatturazione

All'interno della scheda di *Codice Di Fatturazione* (Figura 22) sono presenti alcuni link (voci in blu), tramite cui l'utente può accedere alle informazioni di dettaglio. Ad esempio:

- **Bank Account:** cliccando sulla voce in blu (o link) in corrispondenza di questo campo (Figura 22), è possibile visualizzare tutte le informazioni relative alla banca associata all'account (Figura 23). In questa pagina, si può modificare l'IBAN o il codice della banca o eventualmente eliminare l'associazione con l'account.

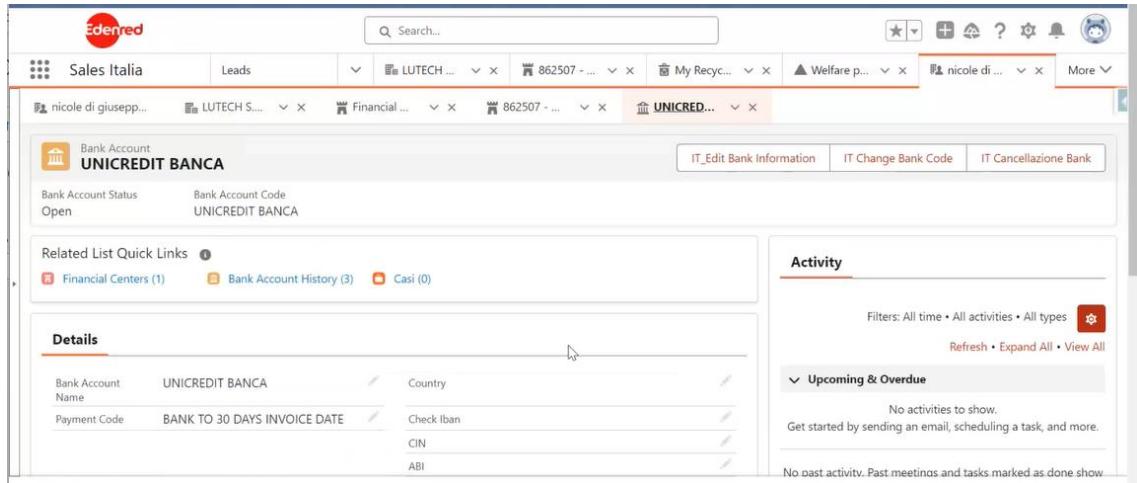


Figura 23 – Financial Center: Banca

- *Circuit:* cliccando su questo link (Figura 22), si visualizzano le informazioni generali relative al circuito e la lista dei livelli inclusi nel circuito. Tali informazioni provengono dal sistema Smartcard e non possono essere modificate su Salesforce (Figura 24).

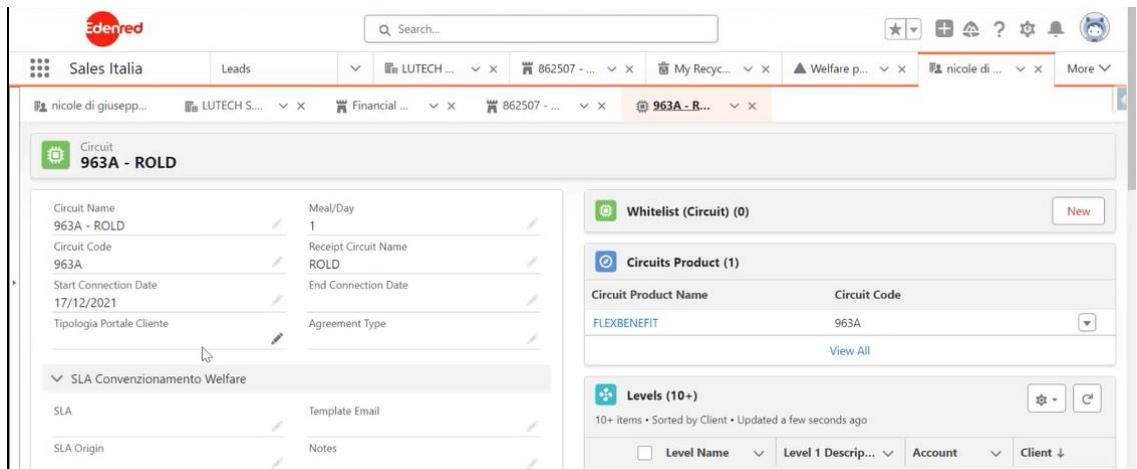


Figura 24 - Financial Center: Circuito

3. **Scheda Contratto:** informazioni relative al contratto, che sono suddivise in più sezioni per agevolare l'utente nella ricerca dei campi. Nel caso in cui si volesse ricercare un contratto vecchio, si deve selezionare la voce contratti nella sezione dei link rapidi e comparirà la lista di tutti i contratti legati al Financial Center.
4. **Scheda Referenti & Recapiti:** stessa vista dei recapiti presente nella sezione dell'account, ma con solo quelli relativi al Financial Center (Figura 25).

Figura 25 - Financial Center: Referenti & Recapiti

5. **Scheda SLA & Note:** area in cui è possibile aggiungere note relative al Cliente, non presenti nelle altre sezioni (Figura 26).

**NB.** Se stabilito dal contratto, è possibile definire anche gli SLA nella sezione Entitlement.

Figura 26 - Financial Center: SLA & Note

6. **Scheda Altri dettagli**, come Bank Accounts, Groups Code, Codice Padre/Figli, cronologia modifiche.

7. **Scheda Fatturazione**

8. **Scheda Dashboard UTA**

9. **Altre funzionalità:** accanto al nome del Financial Center è possibile utilizzare le seguenti funzionalità (Figura 27):

The screenshot shows the 'Financial Center' interface for account '862507 - FLEXBENEFIT ALLOCAZIONE FONDI'. The top navigation bar includes buttons for 'Activate', 'Add Activity', 'Manage Addresses', 'Close Code', 'Create PDF', 'Amend Contract', and 'Update Address'. A green box highlights the 'More' button in the top right of the main content area. A sidebar on the right is titled 'Financial Center: Altre funzionalità' and contains links for 'Atoka', 'Link', 'Nessuna fattura da visualizzare', 'Additional Expenses (0)', 'Groups Code (Active Gr...)', and 'Stores (0)'. The main content area displays 'Anagrafica' (Account Information) and 'Informazioni Amministrative' (Administrative Information) sections.

Figura 27 - Financial Center: Funzionalità

- **Activate:** attivazione clienti nello stato *In definizione*.
- **Add Activity:** permette di aggiungere un'attività, non relativa ai task ed eventi, ma a quella presente nella scheda **Consegne e attività** (Figura 28).

The screenshot shows the 'Financial Center' interface for account '862507 - ...'. The top navigation bar includes buttons for 'Search...', 'Sales Italia', 'Leads', and other accounts. A green box highlights the 'Consegne E Attività' tab in the main content area. The main content area displays 'Distribution Points (1)' and 'Delivery Sites (1)' tables. The sidebar on the right is titled 'Atoka' and contains links for 'Link', 'Nessuna fattura da visualizzare', 'Additional Expenses (0)', 'Groups Code (Active Gr...)', 'Stores (0)', 'Delivery Sites (1)', 'Distribution Points (1)', and 'Contract Line Items (1)'. The bottom right of the sidebar shows 'Show All (22)'.

Figura 28 - Financial Center: Consegne e Attività

- **Manage Address:** grazie a questa funzionalità è possibile visualizzare, ed eventualmente modificare, i seguenti indirizzi (Figura 29):
  - Sede legale corrente* dell'account
  - Sede di fatturazione corrente* legata al Financial Center

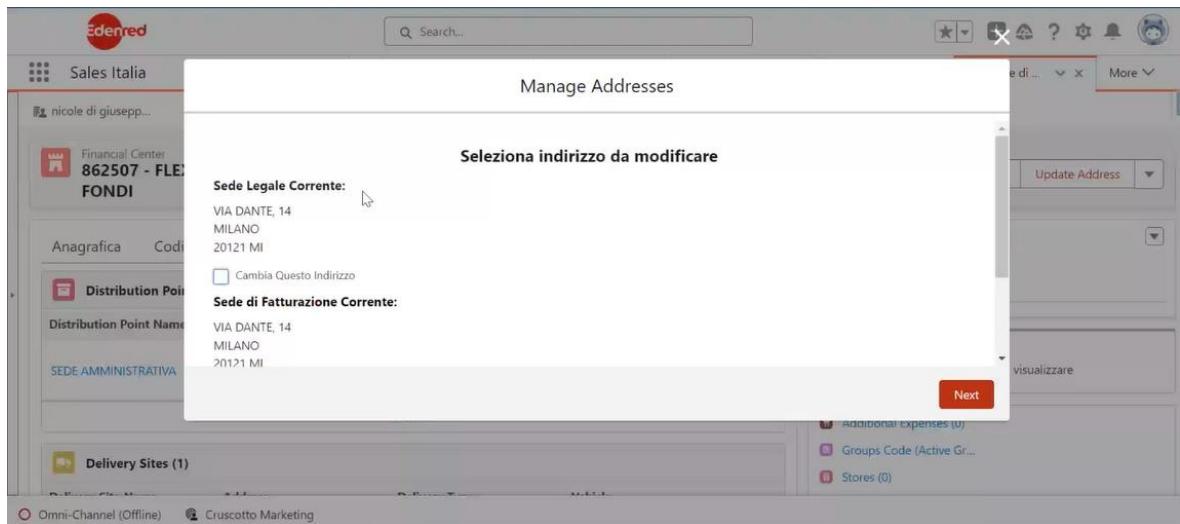


Figura 29 - Financial Center: Manage Address

Quindi, se si necessita modificare uno solo dei due indirizzi, è sufficiente selezionare la casella in corrispondenza della voce *Cambia Questo Indirizzo*; mentre se si vogliono aggiungere nuovi indirizzi, bisogna selezionare la casella in corrispondenza della voce *Nuovo Indirizzo*. In quest'ultimo caso, il nuovo indirizzo potrà essere associato sia alla sede legale, sia a quella di fatturazione, sia alla consegna che all'attività.

- *Close Code*: permette di modificare lo stato dei codici del Financial Center in *Chiuso* o *Da cancellare*. Questo può avvenire, per esempio, nel caso in cui un cliente non voglia più un determinato prodotto.
- *Create PDF*: permette di creare il PDF della lettera Sepa o della lettera Enti, in base ad alcune informazioni presenti nel Financial Center.
- *Amend Contract*: permette di riaprire i codici per i seguenti stati del cliente:
  - *Chiuso*, creando opportunità di riapertura codice.
  - *Attivo* per una proroga o modifica condizioni del contratto.
- *Update Address*: valgono le stesse logiche della funzionalità *Manage Address*, ma solo per i Financial Center dei Merchant.

Per maggiori dettagli relativi ai Financial Center, si faccia riferimento al paragrafo 5.

#### Oggetto: Requests

L'oggetto *Request* rappresenta una richiesta di modifica delle condizioni economiche di un Cliente e viene creata automaticamente a seguito della vincita di un'opportunità di tipo *Cambio condizioni* (o *Amend*).

Nella pagina principale dell'oggetto (Figura 30) sono presenti i dettagli della richiesta di modifica informazioni, i nuovi valori del Financial Center e quelli precedenti. Per confermare la modifica dei campi, è necessario cliccare *Confirm* (in alto a destra) e in automatico tutti i nuovi valori vengono riportati nel Financial Center corrispondente.

Le condizioni economiche si trovano sia nell'oggetto *Financial Center*, sia in quello del *contratto* che in quello della *banca*.

The screenshot shows the Edenred CRM interface with the following details:

- Request Name:** 894954 - FIDELIZZAZIONE
- Request Status:** REGISTERED
- Editing Reason:** Retention
- Accepted Request Date:** 09/07/2023
- Applicant User:** LGATTO
- User Authorization Code:** 117
- Reason:** test
- Financial Center:** 894954-FLEXBENEFIT
- Request Date:** 09/07/2023
- Authorization Date:** 09/07/2023
- Registration Date:** 09/07/2023
- Acceptance User:** INTEUSER
- Registration User:** INTEUSER
- Reopening Date:** (empty)

**Nuovi Valori Financial Center:**

- Client Code: 894954
- Beneficiary Type: (empty)

**Valori precedenti Financial Center:**

- Client Code: 894954
- Beneficiary Type: (empty)

Figura 30 – Request

Per maggiori dettagli relativi ai Financial Center, si faccia riferimento al paragrafo 6.

#### Oggetto: Stores

L'oggetto *Stores* è simile all'account, ma con informazioni differenti e relative ai locali dei Merchant (Figura 31).

The screenshot shows the Edenred CRM interface for a store record:

- Store Name:** 560001 - MIGROSS
- Store Code:** 560001
- Case:** (empty)
- Status:** Inactive
- Celiacs:** (empty)
- Ritenuta d'acconto:** (empty)

**Indicatori Devices:**

- POS: Total Invoice 0, Issue Volume FC 0,00
- Easy Check: Last Refund Smartpoint
- Last Refund Smartpoint: Total Invoice Smartpoint
- Clear Voucher: SP\_Reading\_Cost
- Last Refund Buonchiaro: Total\_Invoice\_Buono
- Last Refund: Total Invoice

**Related List Quick Links:**

- Acceptors (0)
- Opportunities (0)
- Activities (0)
- Cases (0)
- Contact Roles (1)
- Activity Hours (0)

**Link Esterni:**

- Selezione Portale
- Applicativo Affi
- Portale Affiliati

**Activity:**

- New Task
- New Event
- More
- Create a task...
- Add

**Filters:** All time • All activities • All

Figura 31 - Stores

#### Oggetto: Cases

L'oggetto *Cases* è una generica richiesta, detta *caso*, e possono esserci le seguenti tipologie:

- **Caso generato da un Cliente, beneficiario o merchant.**
- **Caso di supporto CRM**, generato da utenti Edenred per il team del supporto CRM.
- **Caso di provisioning** (lavorato dal gruppo incaricato di attivare nuovi prodotti e servizi per i clienti).
- **Finance Case**, relativo al supporto post-vendita in ambito finanziario

La struttura della pagina di un caso è uguale per tutti ed è simile a quella dell'account (Figura 32):

- **Al centro:** link rapidi e dettagli del caso
- **A sinistra:** dettagli tecnici del caso ed e-mail che lo ha generato (incluso e-mail di scambio con l'utente)
- **A destra:** link per accedere ai sistemi legacy e sezione Knowledge (a supporto dell'utente per assistenza).

The screenshot shows the Salesforce Case detail page for record ID 04120083. The page is titled 'errore nel attivazione 04120083'. It includes a 'Details' section with fields like Case Type (Internal), IVR Number / Email Address (AssistenzaCRM-IT@edenred.com), and CRM Case Reason (INFO PROCEDURE CRM). A 'Related List Quick Links' sidebar provides links to Related Cases, Case History, Case Comments, Files, and Approval History. To the right, there are three main sections: 'Caso: Dettagli tecnici ed e-mail di comunicazione con il Cliente' (Case: Technical details and communication emails with the Client), 'Caso: Link Rapidi' (Case: Quick links), and 'Caso: Link esterni e KM' (Case: External links and KM). The 'Caso: Link Rapidi' section contains links to 'Riassegna Caso', 'Change Record Type', and 'Processo di invio notifica'. The 'Caso: Link esterni e KM' section lists Portals such as Portale Intesa, JIRA, and Customer Portal.

Figura 32 - Esempio di struttura di un caso

Per maggiori dettagli relativi ai Cases, si faccia riferimento al paragrafo 7.

### 2.2.2 Funzionalità standard di Salesforce

#### Funzionalità: Creazione List View

La list view è una funzionalità di Salesforce che consente di creare delle liste di oggetti (es. casi) secondo filtri preconfigurati o personalizzabili così che l'utente possa avere una visualizzazione più congeniale alle attività da svolgere.

Per creare una nuova list view per i casi, è necessario partire dalla lista dei casi (Figura 33) disponibile cliccando *Cases* nel menu degli oggetti.

The screenshot shows the initial Cases list view page. The top navigation bar has 'Cases' selected. A green box highlights the 'Cases' button. The main area displays a table of 11 items, each with columns for Owner Name, Case Record Type, Case Number, and Date/Time Opened. A green box highlights the 'Owner Name ↑' column header. On the right side, there's a 'LIST VIEW CONTROLS' sidebar with options like New, Clone, Rename, Sharing Settings, Edit List Filters, Select fields to Display, Delete, and Reset Column Widths. A green box highlights the 'New' button. Another green box highlights the 'Opzione - Creazione nuova List view' (Option - Create new List view) button, which is located at the bottom of the sidebar. A green box also highlights the 'Accesso al menu gestione list view' (Access to list view management menu) button, which is located at the top right of the sidebar.

Figura 33 – Pagina iniziale dei casi: New List View

Per creare una nuova list view, è necessario cliccare la voce *Nuovo* del menu a tendina che si apre selezionando il simbolo (Figura 33). Successivamente, si apre la finestra nella Figura 34, in cui l'utente può inserire il nome della nuova list view e definire chi può visualizzarla. Automaticamente, il sistema imposta il campo *List API Name*.

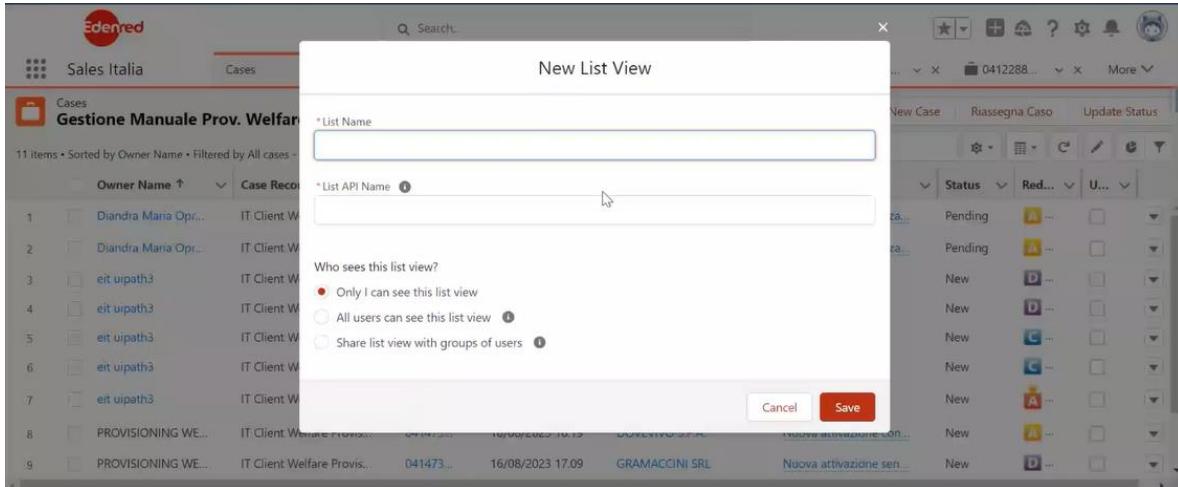


Figura 34 - Finestra di creazione nuova list view

Quindi, una volta creata la list view, è possibile **definire i filtri di interesse** nella sezione *Filters* a destra della pagina (Figura 35), che si apre cliccando sempre sul simbolo , ma selezionando *Edit List Filters*.

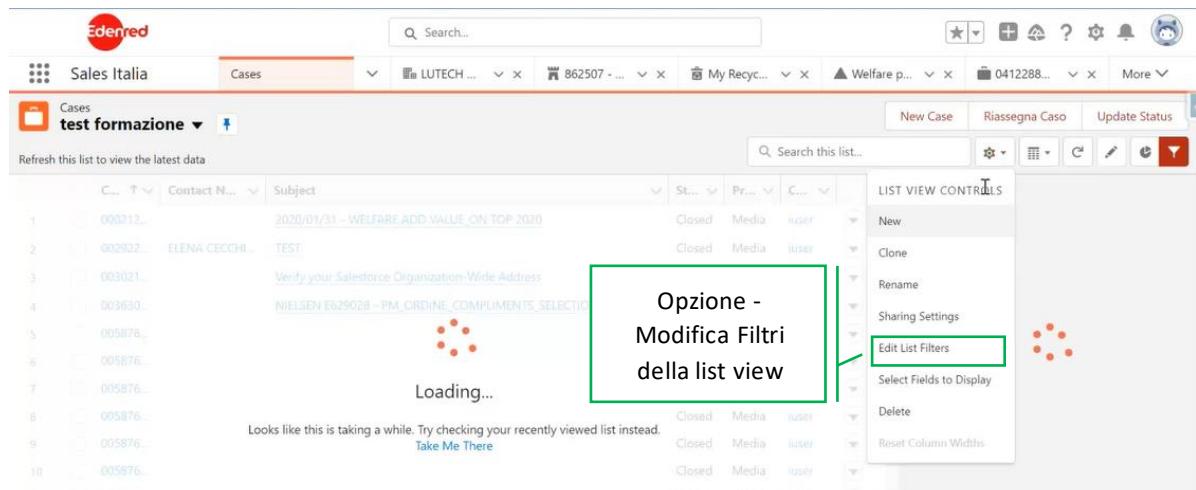


Figura 35 – Pagina iniziale dei casi: Edit List Filters

Ad esempio, se si è interessati ai soli casi che provengono dal canale telefonico, si procede nel seguente modo:

- In corrispondenza della voce *Filters by Owner* selezionare *All cases*.

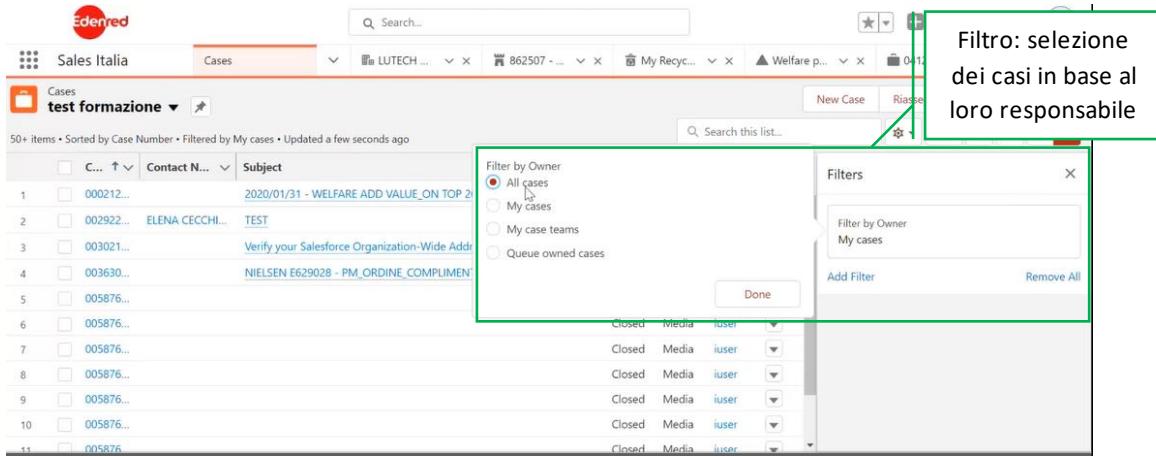


Figura 36 – Aggiungere Filtro: casi da telefono 1

- Aggiungere il filtro di interesse, cliccando *Add Filter*. Quindi, si apre la finestra in Figura 37.

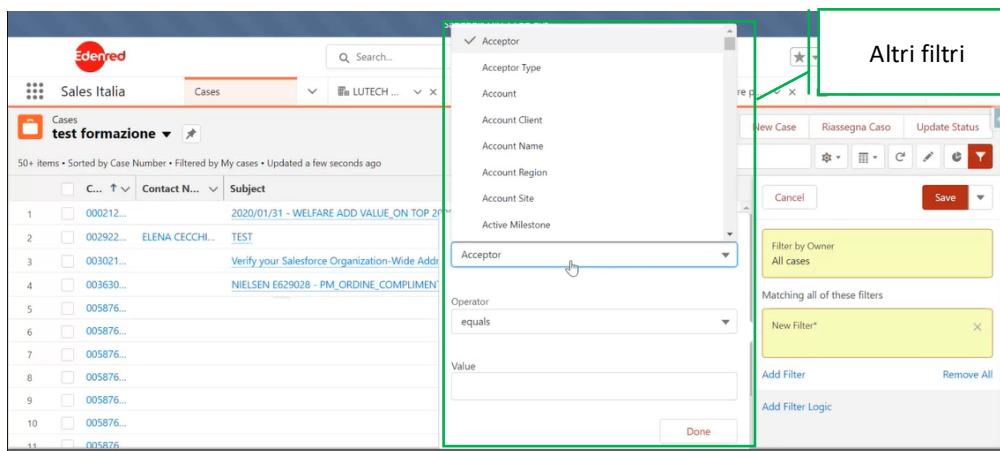


Figura 37 - Aggiungere Filtro: casi da telefono 2

- Selezionare *Case Origin*, ovvero il canale di provenienza del caso specificando che deve essere uguale a *phone* (telefono). Salvando il filtro, nella list view vengono visualizzati tutti i casi che provengono da telefono.

Per rendere la list view predefinita e quindi visualizzabile dall’utente ogni volta che si apre l’oggetto, è necessario selezionare il simbolo accanto al nome della lista.

Inoltre, cliccando sul nome della list view ( **test formazione** ), si apre un menu con tutte le list view disponibili e condivise con tutti gli utenti.

**NB.** Oltre a definire i filtri, è possibile **impostare i campi che si vogliono visualizzare nella list view**, selezionando *Select Fields to Display*, che compare nel menu a tendina cliccando sul simbolo (Figura 38).

Accesso al menu gestione list view

Opzione – Gestione visualizzazione colonne list view

Figura 38 – Pagina iniziale dei casi: Select Field to Display

Quindi, si apre la finestra in Figura 39, in cui si possono scegliere le colonne da visualizzare e il relativo ordine.

Figura 39 - Select Fields to Display

#### **Esercitazione: Creazione nuova list view**

Per creare una list view personalizzata, i passaggi da compiere sono:

1. Selezionare l'oggetto *Casi*.
2. Cliccare sul simbolo e selezionare la voce *Nuovo* nel menu che si apre (Figura 40).

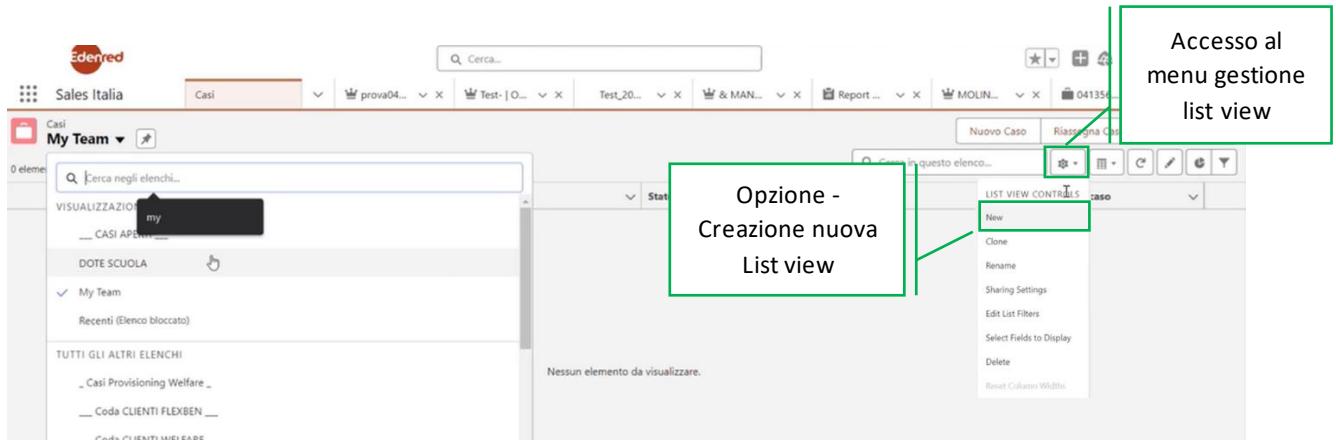


Figura 40 – Creazione nuova list view

3. Nella finestra che si apre successivamente, creare il nome elenco e scegliere chi è autorizzato a visualizzare la nuova list view (Figura 34).
4. Il passo successivo è quello di aggiungere i filtri alla nuova list view. Quindi, selezionare il simbolo in alto a destra (Figura 41).
5. Nella tendina che si apre, selezionare il campo *Case Origin*, che deve essere uguale a *e-mail*. Quindi, salvare il filtro cliccando sul tasto *Salva*.

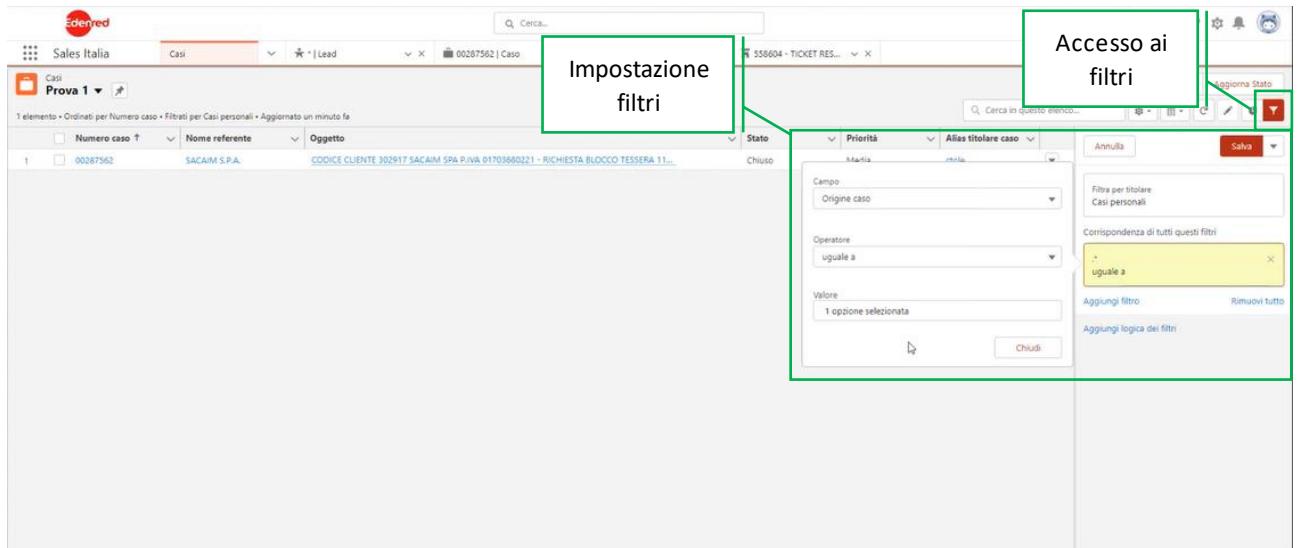


Figura 41 - Creazione nuova list view: aggiungere filtri

6. Per aggiungere l'altro filtro, ovvero lo stato del caso, selezionare nuovamente il simbolo in alto a destra (Figura 41).
7. Nella tendina che si apre, selezionare il campo *State*, che deve essere uguale a *Nuovo* e *In Lavorazione* (che corrispondono allo stato aperto). Quindi, salvare il filtro cliccando sul tasto *Salva*.
8. Per visualizzare tutti i casi, cliccare *Tutti i casi* nella tendina dei filtri, in corrispondenza della voce *Filtri per titolare*.
9. Per definire quali colonne visualizzare, cliccare sul simbolo e nella finestra che si apre selezionare il campo da visualizzare *Case Origin* (Figura 39). Successivamente, salvare così da vedere la nuova list view creata.

**NB.** Dopo aver creato la list view, è possibile anche indicare una logica per i filtri più complessi, compilando la casella a digitazione libera che si trova nella sezione *Filtri* e denominata *Logica dei filtri* (Figura 42).

The screenshot shows a list view titled "ASSISTENZA CARTACEO". The sidebar on the right contains a "Filtri" section with a "Logica dei filtri" input field. A green box highlights this field. Below it is another "Logica dei filtri" section with the expression "1 AND 2 AND 3". A second green box highlights this entire sidebar area.

Figura 42 - Logica dei filtri

**NB.** È anche possibile clonare una list view, selezionando *Clona* (Figura 43).

The screenshot shows a list view titled "My Team". The toolbar on the right has a "LIST VIEW CONTROLS" section with several options: "New", "Clone" (highlighted by a green box), "Rename", "Sharing Settings", "Edit List Filters", "Select Fields to Display", "Delete", and "Reset Column Widths". A second green box highlights the "Clone" button. A third green box highlights the "Accesso al menu gestione list view" button.

Figura 43 – Clona List view

Si apre così la finestra visibile in Figura 44, nella quale i campi contrassegnati da un asterisco sono obbligatori.

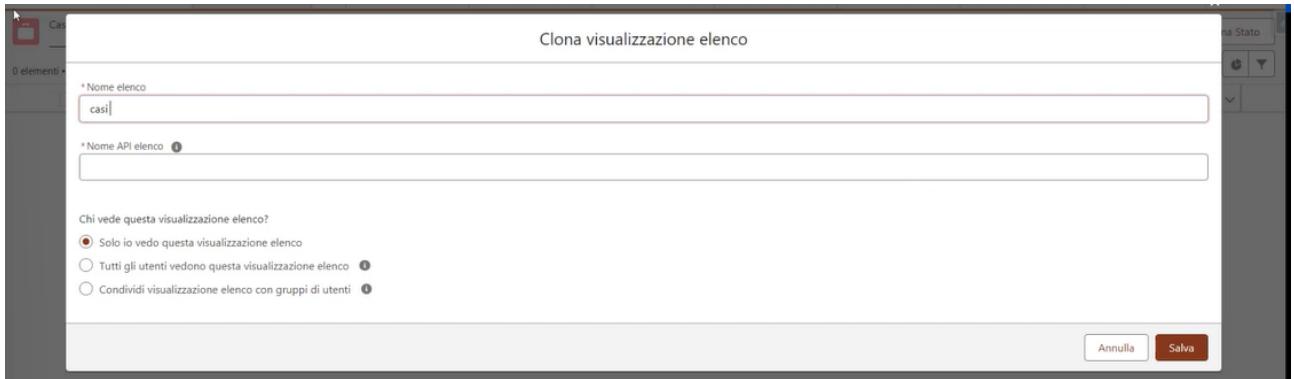


Figura 44 - Clona

Dopo aver cliccato su *Salva*, si apre la list view generata.

#### *Funzionalità: Gestione delle notifiche*

In Salesforce le notifiche possono essere inviate sia tramite e-mail che direttamente in piattaforma in corrispondenza del simbolo (Figura 45). Se è presente una notifica su Salesforce, è possibile cliccarci sopra e Salesforce rimanda l'utente direttamente al record oggetto della notifica.

Figura 45 - Gestione notifiche

#### *Funzionalità: Ricerca globale*

Per effettuare la ricerca in Salesforce si utilizza la barra di ricerca presente in alto in Figura 46.

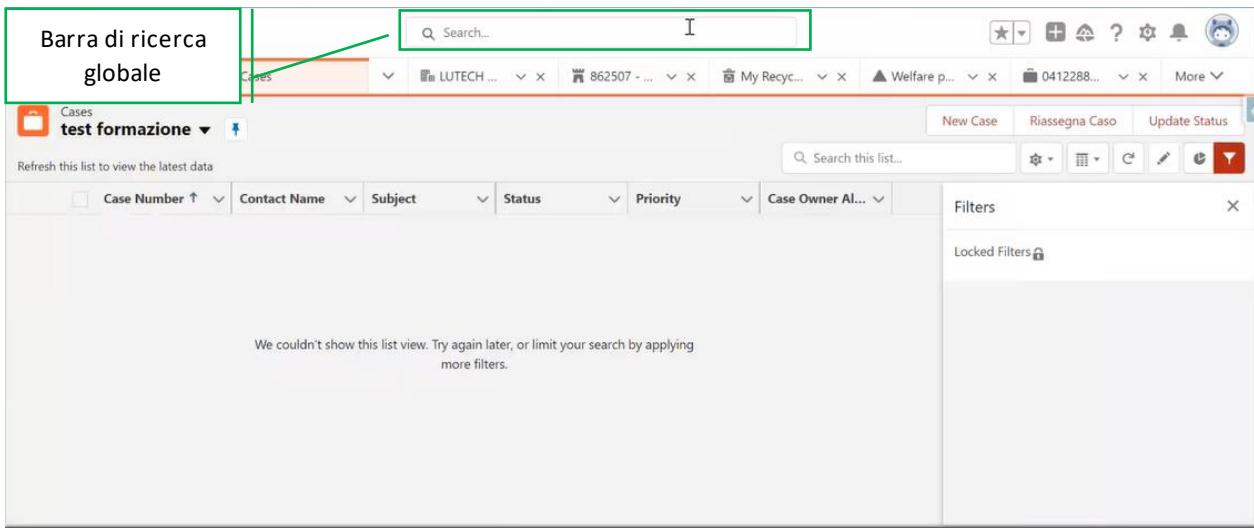


Figura 46 - Ricerca record

Esistono due tipologie di ricerche:

- a) **Ricerca specifica di una parola in un determinato attributo:** ad esempio, si vogliono trovare tutti gli account che contengono la parola *Lutech*. Quindi, si riporta la parola nella barra di ricerca e selezionando la freccia accanto alla voce *Search: All* (Figura 47), si seleziona *Account*. In questo modo verranno visualizzati tutti gli account che contengono la parola *Lutech*.

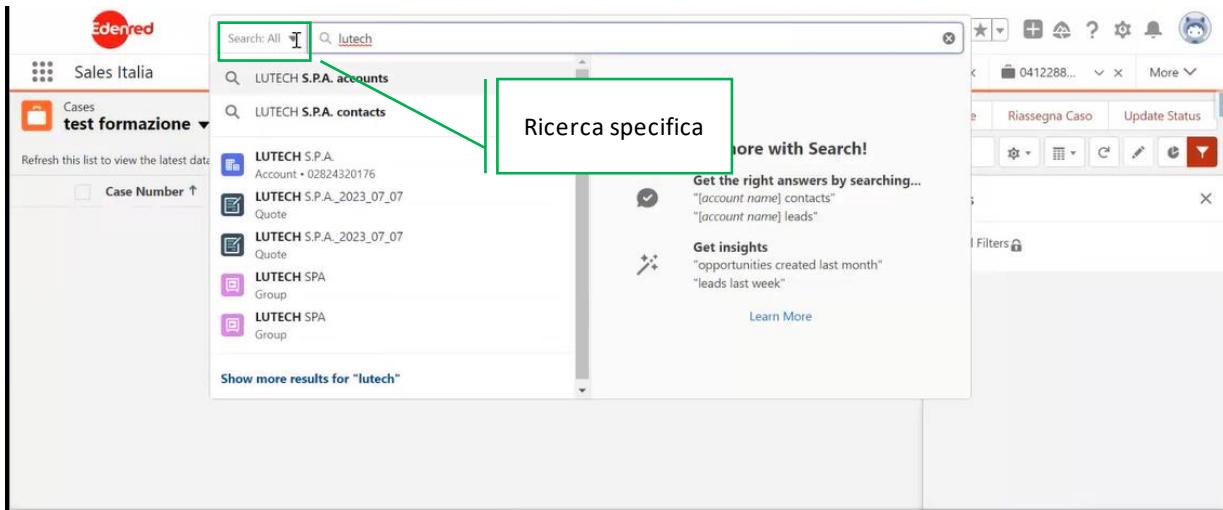


Figura 47 - Ricerca specifica

- b) **Ricerca generale di una parola in qualsiasi campo:** ad esempio, nel caso in cui si volesse trovare tutto ciò che contiene la parola *Lutech*, è sufficiente riportarla nella barra di ricerca globale senza specificare l'attributo come in Figura 47. Quindi, il sistema mostra i risultati nella sezione di sinistra (Figura 48). In questo esempio, sono stati trovati records in accounts, opportunities, quotes, ecc.

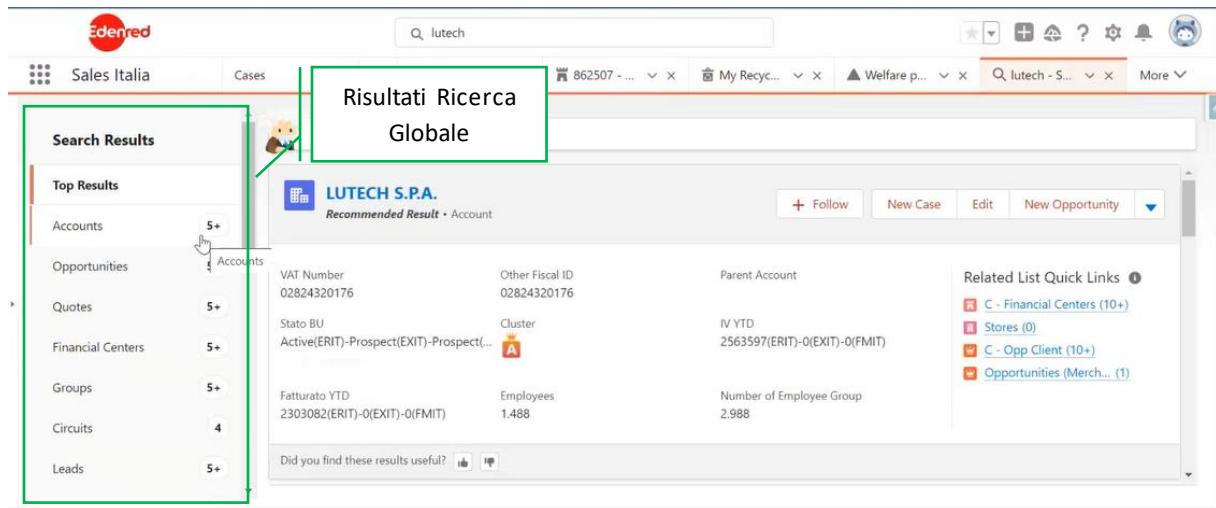


Figura 48 - Ricerca generale

### Funzionalità: Templates per le e-mail

In Salesforce è possibile impostare templates per le e-mail di scambio con il Cliente che richiede supporto di Edenred. Ad esempio, se si prende in considerazione un caso di supporto CRM di tipo Cliente (Figura 49), nella sezione *E-mail*, cliccando l'icona in basso , è possibile selezionare il template.

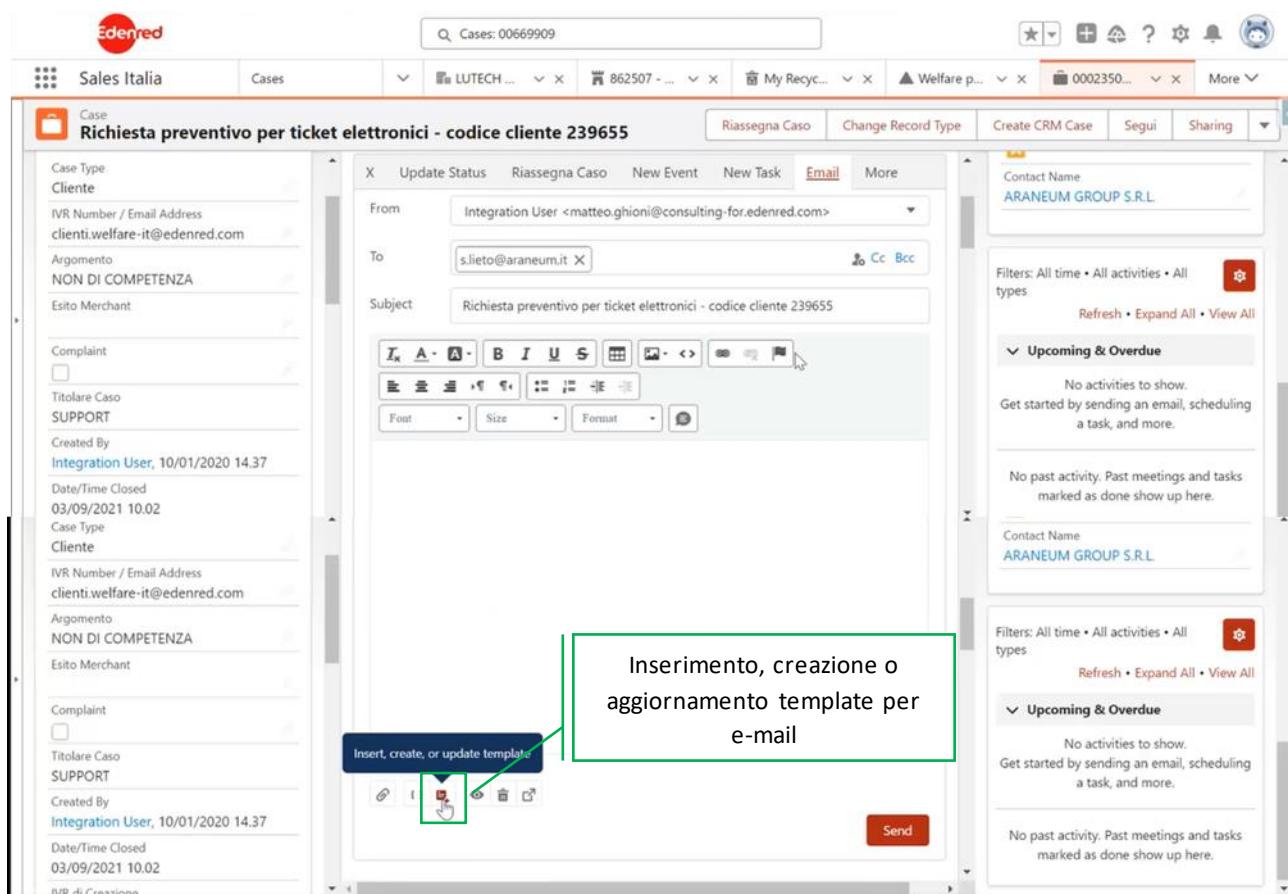


Figura 49 – Templates e-mail per caso di supporto di tipo Cliente

In questo modo, si apre una finestra in cui si può selezionare il template di interesse (Figura 50).

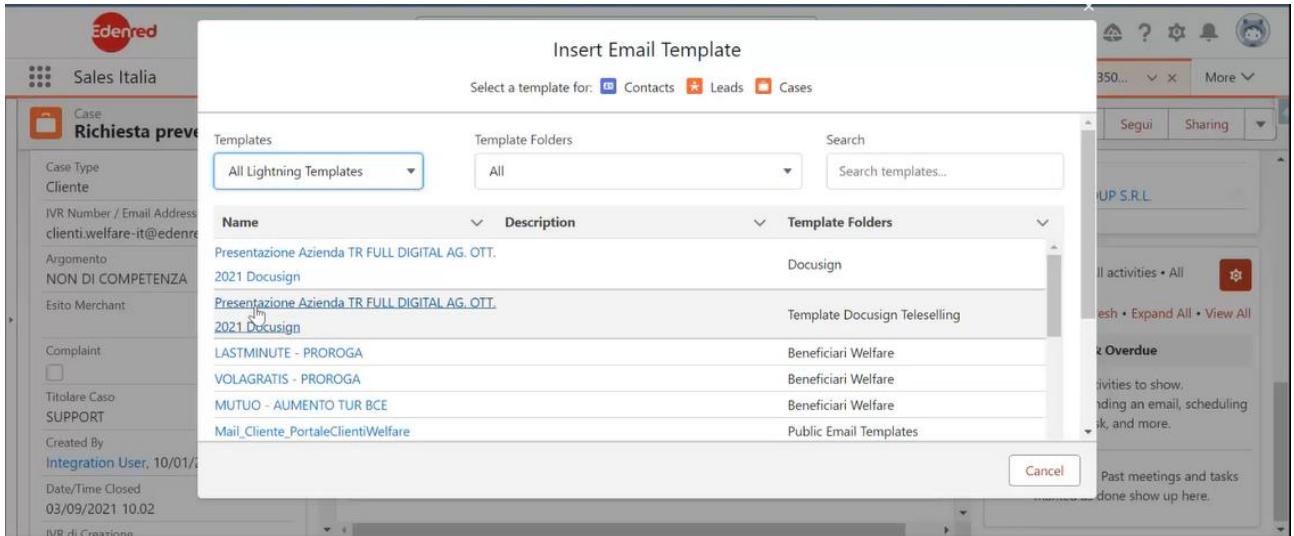


Figura 50 - Ricerca template e-mail

Quindi, nella pagina del caso appare il testo dell'e-mail selezionato (Figura 51), in cui le parti tra parentesi graffa (ovvero i metadati) verranno compilate automaticamente dal sistema (es. {{Sender Name}}) → il sistema inserisce automaticamente il nome dell'utente che sta inviando l'e-mail).

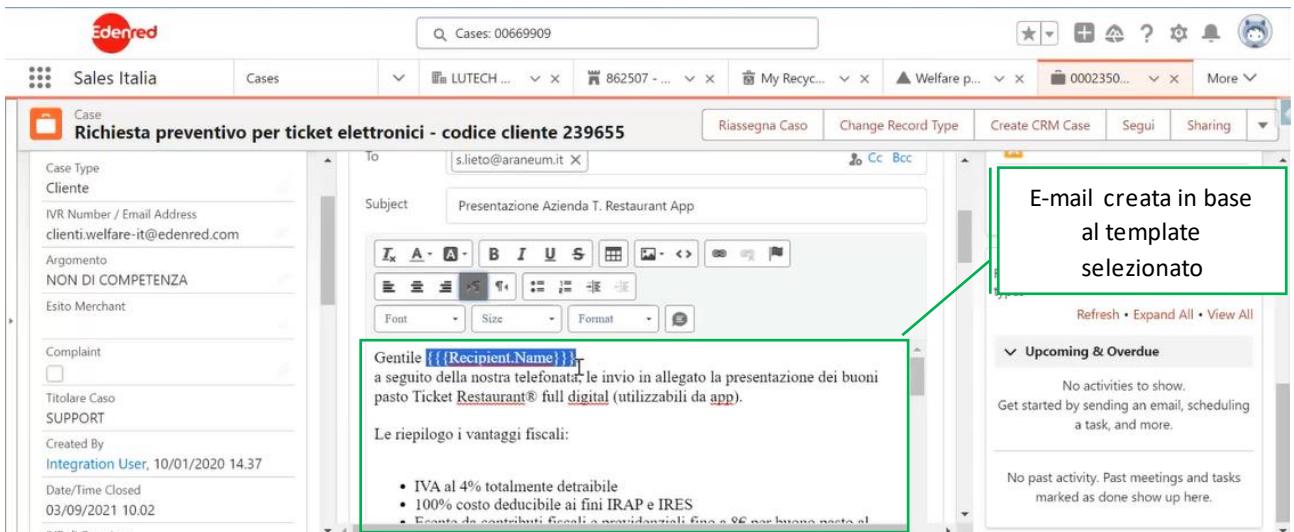


Figura 51 - E-mail creata in base a template

Inoltre, è possibile **creare nuovi templates per le e-mail**, andando a selezionare nel menu delle applicazioni la voce *e-mail templates* (Figura 52).

The screenshot shows the Sales Italia application interface. In the top navigation bar, there are several tabs like 'Cases', 'LUTECH...', '862507...', 'My Recyc...', 'Welfare p...', and '0002350...'. A search bar at the top right contains the text 'Cases: 00669909'. On the left, a sidebar titled 'Sales Italia' has a section for 'Email Templates' highlighted with a green box. The main content area shows a detailed view of an email template named 'Applicazione E-mail templates' (highlighted with a green box). The 'Details' tab is selected. The 'From' field is set to 'Integration User <matteo.ghioni@consulting-for.edenred.com>', 'To' is 's.lieto@araneum.it', and 'Subject' is 'Presentazione Azienda T. Restaurant App'. To the right, there's a sidebar for 'Upcoming & Overdue' activities.

Figura 52 - E-mail Template dal menu applicazioni

Quindi, cliccando su *New E-mail Template* nella nuova pagina (Figura 53), compare la finestra in Figura 54, in cui si può dare un nome al template, scegliere la cartella in cui trovarlo e infine definire il testo standard (sia in formato testo che in html).

The screenshot shows the 'Email Templates' page in Sales Italia. The left sidebar includes sections for 'Recent', 'Created by Me', 'Private Email Templates', 'Public Email Templates', and 'All Email Templates'. The main area displays a table of existing email templates, with columns for 'Email Template Name', 'Description', 'Folder', 'Last Modified By', and 'Last Modified Date'. Two specific templates are listed: 'Presentazione Azienda TR FULL DIGITAL AG. OTT. 2021 Docusign' and 'Presentazione Azienda TR FULL DIGITAL AG. OTT. 2021 Docusign'. At the top right of the table, there are buttons for 'New Email Template' (highlighted with a green box) and 'New Folder'. A callout box on the right side of the 'New Email Template' button states 'Funzionalità per creare un nuovo template'.

Figura 53 - Funzionalità New Template

Figura 54 - Creazione nuovo template per le e-mail

### Funzionalità: Report

In Salesforce, i reports sono riportati nel menu degli oggetti e sono aggregazioni di informazioni su cui svolgere delle analisi. Nella Figura 55, si riporta la lista dei reports che si visualizza in prima pagina.

Report Name	Description	Folder	Created By	Created On	Subscribe
Task Email Procacciatore		Task Email Procacciatore	Integration User	30/6/2021, 19:15	
NPS Report - Pulse		Medallia Edenred	Integration User	8/8/2022, 13:20	
NPS Report - CC		Medallia	Integration User	8/8/2022, 13:19	
NPS Report - All		Medallia	Integration User	8/8/2022, 13:17	
Provvigioni per Procacciatore		Report Procacciatori	Integration User	1/12/2020, 18:26	
Tracking Self Affiliation Report		Self Affiliation	Pietro Santochirico	22/6/2023, 17:43	
Accounts Receivable (Aging Report)		Zuora Reports	Integration User	20/4/2020, 16:32	
ZUORA - Send to Zuora		Public Reports	Integration User	10/7/2023, 13:04	
IL_rilasciati questo		Ticketing CRM Reports	Federica Perego	22/6/2022, 16:02	

Figura 55 – Lista dei Reports

È possibile **creare un nuovo report**, cliccando *New Report* in alto a destra della Figura 55 e in questo modo si apre la finestra in Figura 56, in cui si può selezionare l'oggetto sulla base del quale creare il report. Successivamente, si possono aggiungere filtri (*Filters* - Figura 57) e definire quali colonne visualizzare (*Outline* - Figura 58).

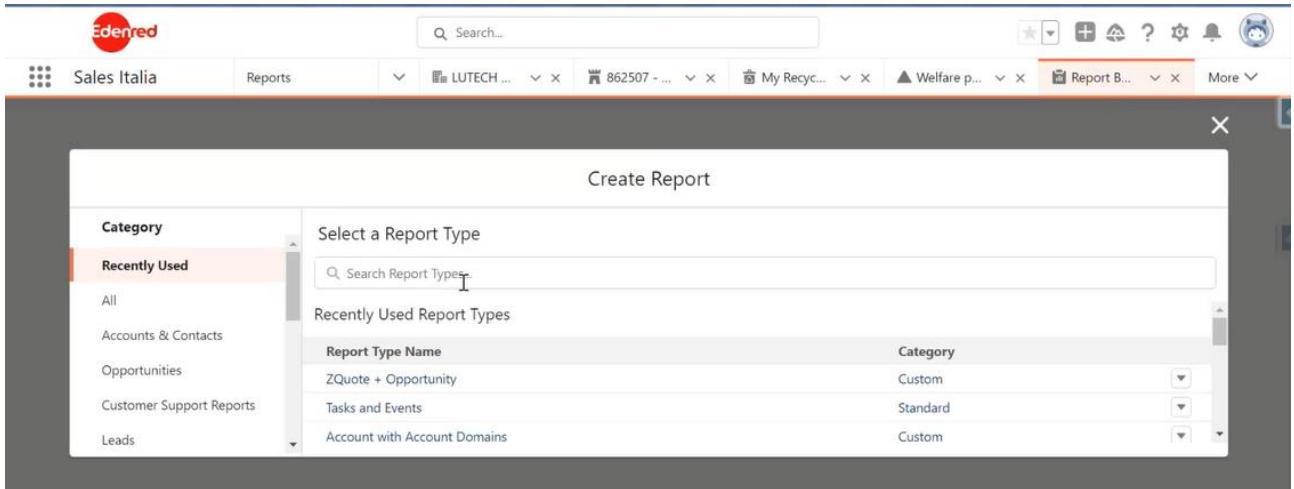


Figura 56 - Creazione nuovo report

Case Owner	Account Name	Subject
Case User	TBN MECCANICA S.R.L. UNIPERSONALE	I: INFO SU DOPPIO PAGAMENTO cod 488336
Giuseppe Pio Torraca	EDENRED ITALIA	Chiamata in Arrivo - 800133317-1-1-5
Case User	DIGITAL ENGINEERING S.R.L. NEXT SOFTWARE GENERATION	I: richiesta
Andrea Roberto Bovo	MAECO DI MAINETTI ANNA & C. SAS	Chiamata in Arrivo - 0 - ATTESA IN LINEA
Daniela Capardoni	AC AUTOMATION AND CONTROL S.R.L.	Chiamata in Arrivo - 388646 - 0 - ATTESA IN LINEA
Giulia Chiapperini	NUOVA ALGIS SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA	R: RICHIESTA - Ticket Restaurant Elettronico Circuito U371
Alice Sbarufatti	EDENRED ITALIA	Pianifica in modo smart le spese aziendali con Soldo
Maria Vittoria Martino	EDENRED	Nuova lead utilizzatore - 08/04/2022 12:30:04
SUPPORT	-	Mail/Fax n.14187908 non inviato

Figura 57 - Report: selezione filtri

Case Owner	Account Name	Subject
Case User	TBN MECCANICA S.R.L. UNIPERSONALE	I: INFO SU DOPPIO PAGAMENTO cod 488336
Giuseppe Pio Torraca	EDENRED ITALIA	Chiamata in Arrivo - 800133317-1-1-5
Case User	DIGITAL ENGINEERING S.R.L. NEXT SOFTWARE GENERATION	I: richiesta
Andrea Roberto Bovo	MAECO DI MAINETTI ANNA & C. SAS	Chiamata in Arrivo - 0 - ATTESA IN LINEA
Daniela Capardoni	AC AUTOMATION AND CONTROL S.R.L.	Chiamata in Arrivo - 388646 - 0 - ATTESA IN LINEA
Giulia Chiapperini	NUOVA ALGIS SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA	R: RICHIESTA - Ticket Restaurant Elettronico Circuito U371
Alice Sbarufatti	EDENRED ITALIA	Pianifica in modo smart le spese aziendali con Soldo
Maria Vittoria Martino	EDENRED	Nuova lead utilizzatore - 08/04/2022 12:30:04
SUPPORT	-	Mail/Fax n.14187908 non inviato

Figura 58 - Report: gestione colonne da visualizzare

## Funzionalità: Dashboard

In Salesforce, le dashboard sono riportate nel menu degli oggetti e sono la rappresentazione grafica dei dati aggregati provenienti da più reports. Le dashboards si creano allo stesso modo dei reports, ma quando si vanno a costruire si scelgono i reports da cui partire.

The screenshot shows the Salesforce interface with the 'Sales Italia' tab selected. In the top navigation bar, there is a search bar and several other open tabs. Below the navigation bar, the 'Dashboards' section is visible, with a sub-menu for 'Recent'. A table lists 11 recent dashboards, each with a title, folder, created by, and creation date. The columns are: DASHBOARDS, Dashboard Name, Description, Folder, Created By, Created On, and Subscribed.

DASHBOARDS	Dashboard Name	Description	Folder	Created By	Created On	Subscribed
Recent	Backoffice		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 19:23	
	MEDALLIA NPS totale Edenred - Pulse		Medallia	Silvia Ferrari	21/7/2023, 11:09	
Created by Me			Sales and Marketing Dashboards	Integration User	22/7/2020, 19:41	
Private Dashboards			Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 19:03	
All Dashboards	Sales Rep		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 16:26	
FOLDERS	Sales Team		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 15:14	
All Folders	Head of Sales - Multiprodotto Direttore		Marketing Folder	Laura Grignaschi	16/12/2022, 15:18	
Created by Me	Head of Sales - Welfare Direttore		Marketing Folder	Laura Grignaschi	16/12/2022, 15:18	
Shared with Me	Head of Sales - Multiprodotto AD		Marketing Folder	Laura Grignaschi	16/12/2022, 15:18	
FAVORITES						

Figura 59 - Lista Dashboards

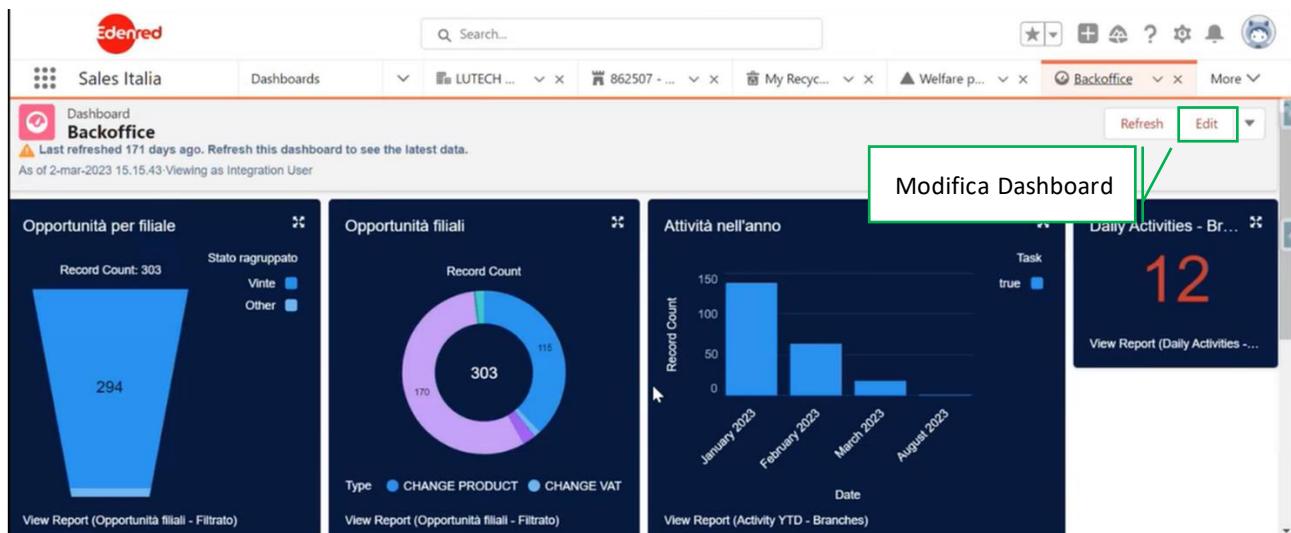


Figura 60 - Esempio di dashboard

È possibile scegliere la tipologia di grafico, andando a cliccare il tasto *Edit*, in alto a destra della Figura 60, e poi nei singoli grafici compare il simbolo della modifica - Figura 61).

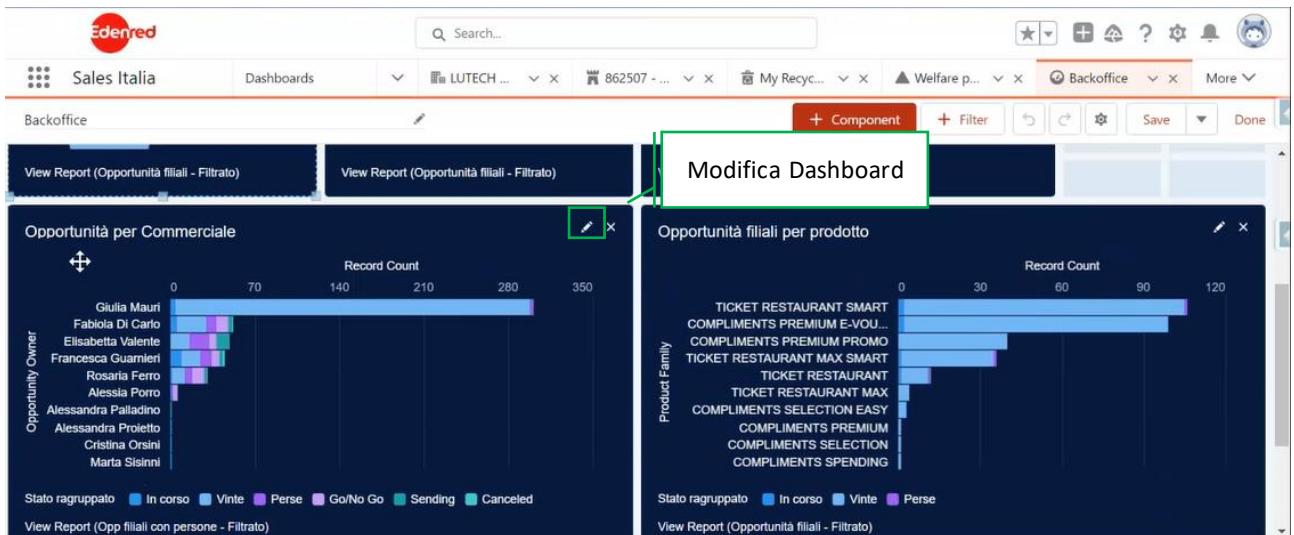


Figura 61 – Simbolo Modifica Dashboard

Cliccando su questo simbolo , si può visualizzare la finestra in Figura 62 che permette all’utente di modificare la tipologia di grafico.

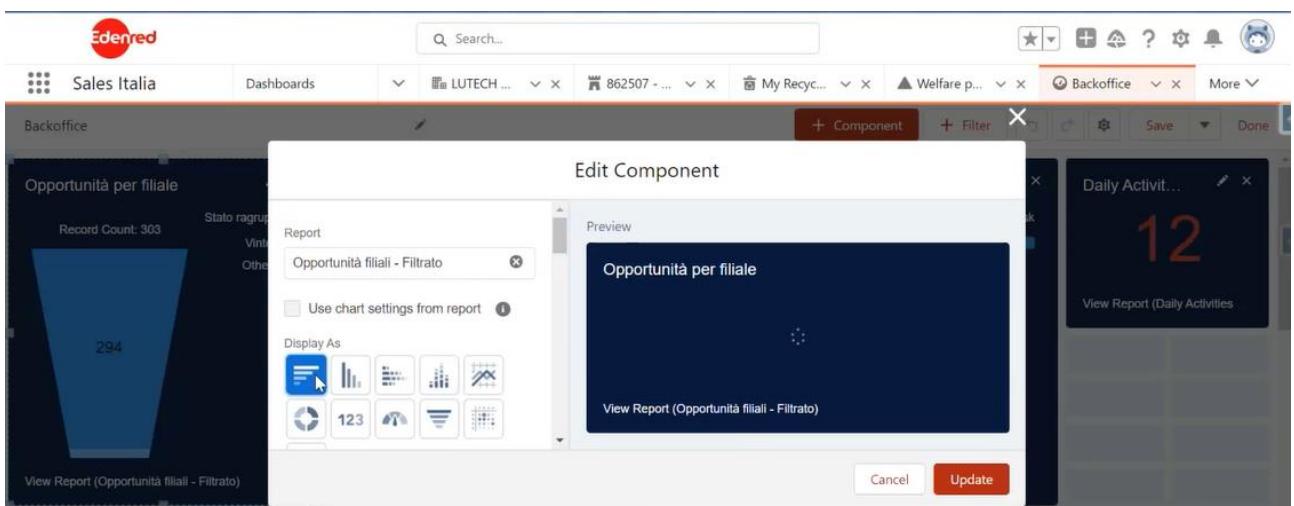


Figura 62 - Dashboards: modifica grafico

È da specificare che è possibile stabilire a quali utenti far visualizzare le dashboards.

#### *Funzionalità: Gestione delle impostazioni personali dell’utente*

Per poter accedere alle impostazioni personali dell’utente, è necessario cliccare sull’icona , corrispondente all’avatar dell’utente. Quindi, bisogna selezionare *Settings* in Figura 63, per poi accedere alle proprie impostazioni (Figura 64).



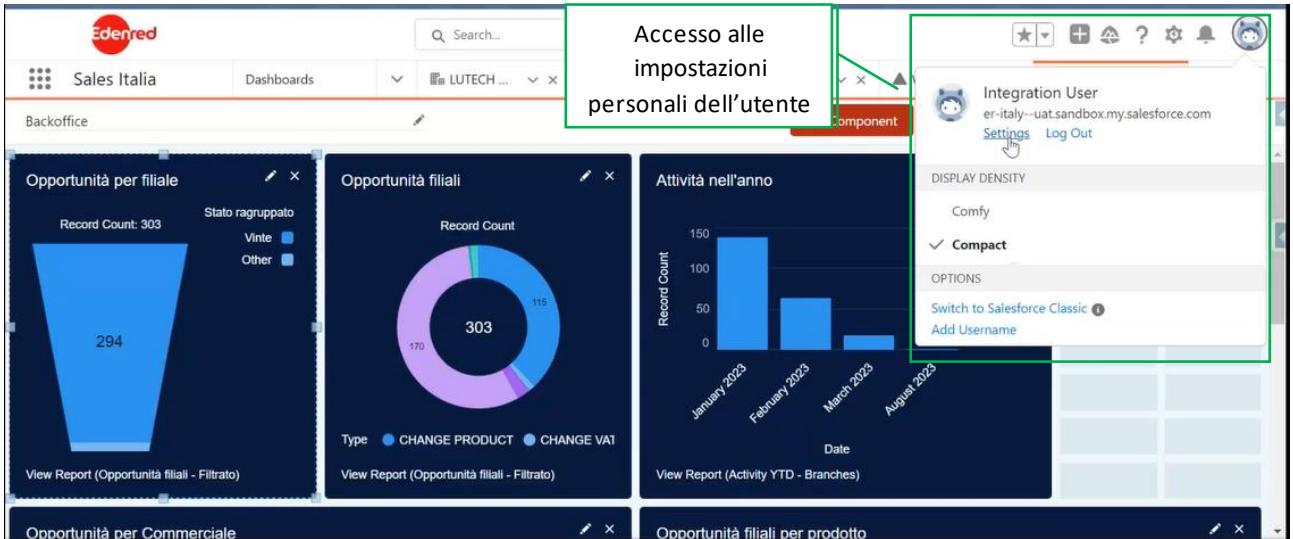


Figura 63 - Accesso alle impostazioni personali dell'utente

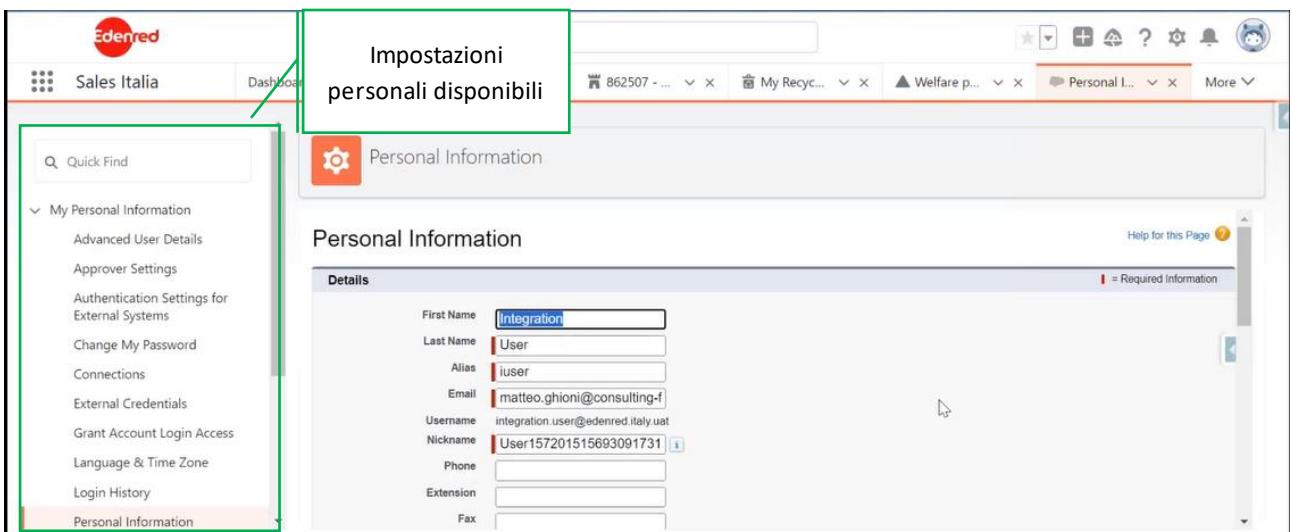


Figura 64 - Impostazioni personali dell'utente

Come si evince dalla sezione a sinistra della Figura 64, l'utente può modificare per esempio le informazioni personali (es. telefono), la lingua da utilizzare nella piattaforma e le impostazioni di approvazione (cambiare nome utente che deve approvare le richieste dell'utente stesso).

### 3. Leads

Come accennato nel paragrafo *Oggetto: Leads*, un Lead è una persona interessata a un prodotto o a un servizio. Questo paragrafo ha l'obiettivo di descrivere questo oggetto e i processi associati alla gestione delle due tipologie esistenti in Edenred:

- **Lead Client:** Lead dei potenziali Clienti interessati a uno o più prodotti Edenred, da offrire ai propri dipendenti (ovvero i potenziali Beneficiari). Questo tipo di lead viene trattato dal Teleselling.
- **Lead Merchant:** Lead relativi alle attività commerciali (es. ristoranti, mense, negozi, supermercati), che vogliono offrire il servizio di pagamento tramite buoni di Edenred ai propri clienti e rappresentano i potenziali Merchant.

I Lead possono essere creati tramite i seguenti **canali principali**:

- **Telefono:** gli operatori di Salesforce si collegano alla barra telefonica, in modo da ricevere le chiamate dai potenziali Clienti interessati.
- **Chat tramite web e WhatsApp:** canali non gestiti direttamente da Salesforce. L'utente Salesforce può solo vedere il prodotto finale, ossia il Lead che viene eventualmente creato tramite l'integrazione con EngHouse (fornitore che gestisce questi canali). L'unica chat ancora gestita da Salesforce è quella che si trova sull'app dei beneficiari.
- **Portale Beneficiario (per i Merchant) o portale H-Farm** (sia per i Merchant che per i Clienti): i Lead vengono automaticamente creati su Salesforce.

È possibile visualizzare il canale di origine di un Lead direttamente nella sezione *Details* della pagina del Lead di interesse (Figura 65) in corrispondenza della voce *Lead Source*. Le opzioni che possono essere visualizzate su Salesforce sono:

- **Internal:** il Lead proviene da telefono (processo manuale di creazione lead)
- **Chat:** il Lead proviene da chat (processo manuale di creazione lead)
- **WhatsApp:** il Lead proviene da WhatsApp (processo manuale di creazione lead)
- **WEB:** il Lead proviene da Portale H-Farm (processo automatico di creazione lead)
- **Beneficiary:** il Lead proviene dal Portale Beneficiari (processo automatico di creazione lead)

Figura 65 – Canale di origine di un Lead

### 3.1 Lead Cliente

Il Lead di un Cliente è *qualunque persona abbia mostrato interesse nei prodotti o servizi di un'azienda, senza aver portato a termine un acquisto. Sono i Clienti potenziali che non hanno completato alcun tipo di acquisto, ma che hanno dato motivo di credere che possa succedere in futuro* (fonte: [Salesforce](#)).

Per poter visualizzare i leads in Salesforce, è necessario selezionare innanzitutto l'applicazione di interesse dal menu delle applicazioni disponibile cliccando sul simbolo .

Prendendo come esempio l'applicazione *Sales Italia*, per visualizzare la lista dei leads disponibili, bisogna selezionare l'oggetto *lead* dal menu degli oggetti. In questo modo, compare la lista di quelli recentemente visualizzati (Figura 66).

The screenshot shows the Edenred software interface. On the left, there's a sidebar titled 'Sales Italia' with a 'Recenti' dropdown menu open. The 'Lead' option is highlighted with a green box and labeled 'Menu degli oggetti'. The main area displays a table of leads with columns for Nome e cognome, Lead, Numero di telefono, Email, Stato lead, Cognome, and Data creazione. The table contains three rows of data.

Nome e cognome	Lead	Numero di telefono	Email	Stato lead	Cognome	Data creazione
Mauro Lanza		04147343...	email@email.it	Qualified	Leone	22/08/2023 10.34
MARIO ROSSI		3213455789		Rejected	Oliva	17/10/2022 15.23
Claudia Farese		806501	claudia.farese@arcelormittal.com	New	Corti	20/04/2022 18.32

Figura 66 - Lista Leads recenti

Per accedere a una lista di leads differenti, ad esempio quelli creati dall’utente o quelli a disposizione di tutti gli utenti, è possibile selezionarli dal menu a tendina che si apre cliccando sulla freccia accanto alla voce *Recenti* (Figura 67).

The screenshot shows the 'Recenti' dropdown menu expanded. The 'Recenti (Elenco bloccato)' option is highlighted with a green box and labeled 'Lista Leads disponibili'. The menu also includes sections for 'VISUALIZZAZIONI ELENCO RECENTI' and 'TUTTI GLI ALTRI ELENCHI', listing various codes like 'Coda Affiliati', 'Coda Beneficiari', etc. The main area on the right shows a table of leads with the same columns as Figura 66.

Telefono	Cellulare	Email	Stato lead	Cognome	Data creazione
email@email.it			Qualified	Leone	22/08/2023 10.34
3213455789			Rejected	Oliva	17/10/2022 15.23
806501		claudia.farese@arcelormittal.com	New	Corti	20/04/2022 18.32

Figura 67 - Filtri ricerca Lead e Code

Inoltre, dal menu a tendina presente in Figura 67, è possibile selezionare anche le code di un lead, come ad esempio *TR GRUPPO TLS Hunter*, che è quella in cui finiscono tutti i lead del teleselling. Si specifica che la coda *TR GRUPPO TLS partner* esiste, ma non è mai stata effettivamente utilizzata da Edenred, quindi risulta vuota.

Dunque, selezionando la coda *TR GRUPPO TLS Hunter*, si accede all’elenco dei leads di questa coda (Figura 68).

Nome lista dei leads

Lista dei leads della coda  
TR GRUPPO TLS Hunter

Figura 68 - Elenco Lead coda TR GRUPPO TLS HUNTER

Dal momento che nell'ambiente di test (utilizzato nella presente attività di Knowledge Transfer) non vi sono utenti che gestiscono i leads, per far sì che l'ambiente funzioni e l'attività sui leads sia sempre attiva, EDG giornalmente effettua dei test inserendo un certo numero di leads.

### 3.1.1 Creazione Lead Cliente

In Salesforce l'utente può creare manualmente un **lead di un Cliente o di un Merchant**, cliccando il tasto *New Lead* (Figura 69) presente nella pagina della lista dei leads. Si specifica che è possibile creare un lead partendo da qualsiasi list view.

Creazione nuovo Lead

Figura 69 - Creazione nuovo Lead

Successivamente, compare la finestra in Figura 70 che permette all'utente di selezionare la tipologia di lead da creare. Nell'ambiente di riferimento per questa attività di Knowledge Transfer (UAT), come si evince dalla Figura 70, è possibile selezionare sia Cliente che Merchant. Si specifica che nell'ambiente di produzione l'utente visualizza solo le opzioni di leads che è autorizzato a creare (quindi non è detto che le veda entrambe).

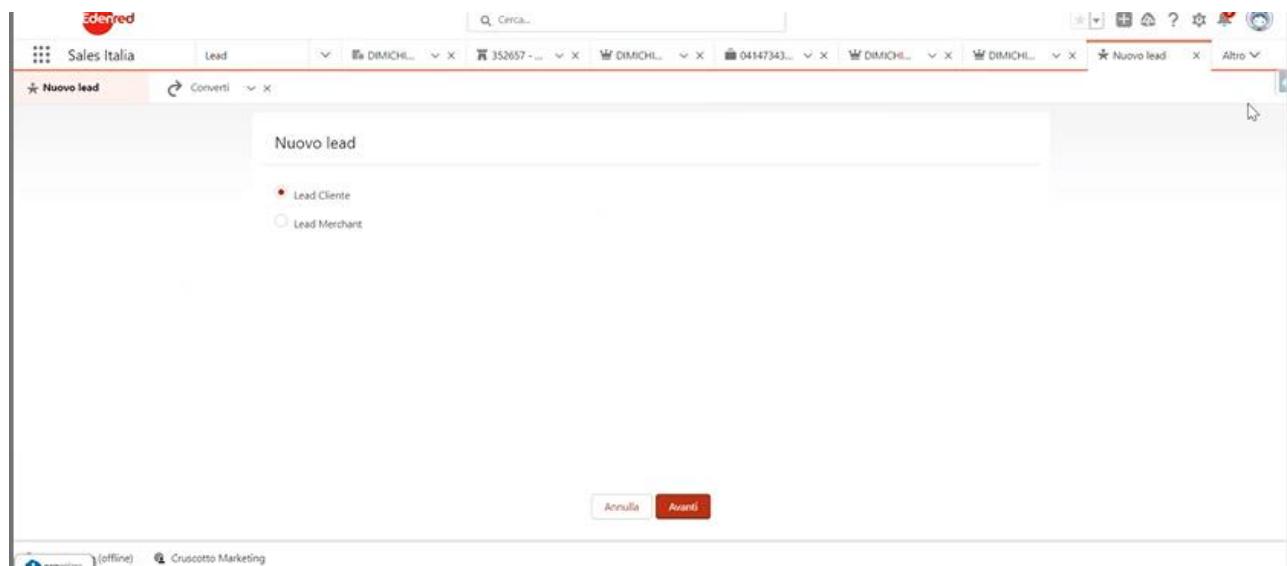


Figura 70 – Tipologia Lead da creare: Cliente o Merchant

Questo paragrafo si focalizza sul **processo di Creazione Lead Cliente**, che prevede le seguenti attività:

1. Inserimento informazioni lead Cliente
2. Modifica Indirizzo del Cliente

#### *1. Inserimento informazioni Lead Cliente*

Dopo che l'utente ha selezionato la tipologia di lead da creare (Figura 70), che in questo caso è quella di tipo Cliente, compare la finestra in Figura 71 in cui deve inserire le informazioni necessarie alla creazione del lead, come ad esempio:

1. **Canale Lead**: Cliente, Merchant, utente, fornitore di lead, ecc.
2. **Canale**: provenienza del lead (es. webform).
3. **Stato lead** (campo obbligatorio).
4. **Prodotto**: non è obbligatorio, ma è uno dei campi più importanti perché identifica a cosa è realmente interessato il Cliente.
5. **Ragione Sociale** (campo obbligatorio – senza caratteri speciali).
6. **Partita IVA**.
7. **Settore Merceologico**: ambito di cui si occupa l'azienda.
8. **Nome e Cognome** (campi obbligatori).
9. **E-mail**: non è obbligatoria in fase di inserimento informazioni, ma lo diventerà in fase di conversione del lead in opportunità.
10. **Indirizzo**: è consigliabile inserirlo in un secondo momento, con la funzionalità di *Modifica Indirizzo*, collegata allo stradario.

**Crea lead: Lead Cliente**

\* = Informazioni richieste

**Informazioni lead**

Canale Lead	Cliente	Tipo Lead	Cliente
Canale	Webform	Titolare lead	Pietro Braga
Fonte Lead Secondaria	--Nessuno--	Prodotto	TICKET RESTAURANT MAX
* Stato lead	New	Valutazione	--Nessuno--
Motivo di scarto	--Nessuno--	Divisione	Italy
Source		UTM	
Azione di Marketing	Cerca Azione di Marketing...	Provider	Cerca Account...
Note		Conversione	Cerca C - Contratti...

**Informazioni Società**

* Ragione Sociale	GIMA	N. di dipendenti	
Partita Iva		Codice Fiscale	
Company Type	--Nessuno--	Potenziale spesa annua drive	--Nessuno--
Forma Legale	--Nessuno--	Settore Mercologico	--Nessuno--
Activity Status	--Nessuno--	Ateco	
No Rea	<input type="checkbox"/>	Ateco Code	
		Ateco Descr.	

**Informazioni di Contatto**

* Nome e cognome	Titolo	Telefono	
	Sig.		
	Nome		
	Fabio		
	* Cognome		
	Brambilla		
Qualifica	--Nessuno--	Cellulare	
Email		Fax	

**Opportunity Information**

Probabilità		Data Prevista Partenza Servizio	
-------------	--	---------------------------------	--

**Informazioni indirizzo**

Indirizzo

Cerca l'indirizzo	
Via	
CAP	
Città	
Stato/Provincia	
Paese	

**Informazioni di sistema**

Progressivo

Assegna mediante regole di assegnazione attive

Annulla Salva e Nuovo Salva

itto Marketing

Figura 71 - Creazione Lead Cliente: inserimento informazioni

Quindi, una volta compilati i dati necessari, è possibile creare il lead cliccando sul tasto **Salva**. In questo modo, si apre la pagina del lead creato (Figura 72) con le informazioni precedentemente inserite. Come si evince dalla Figura 72, l'intestazione del lead riporta il nome e cognome del referente.

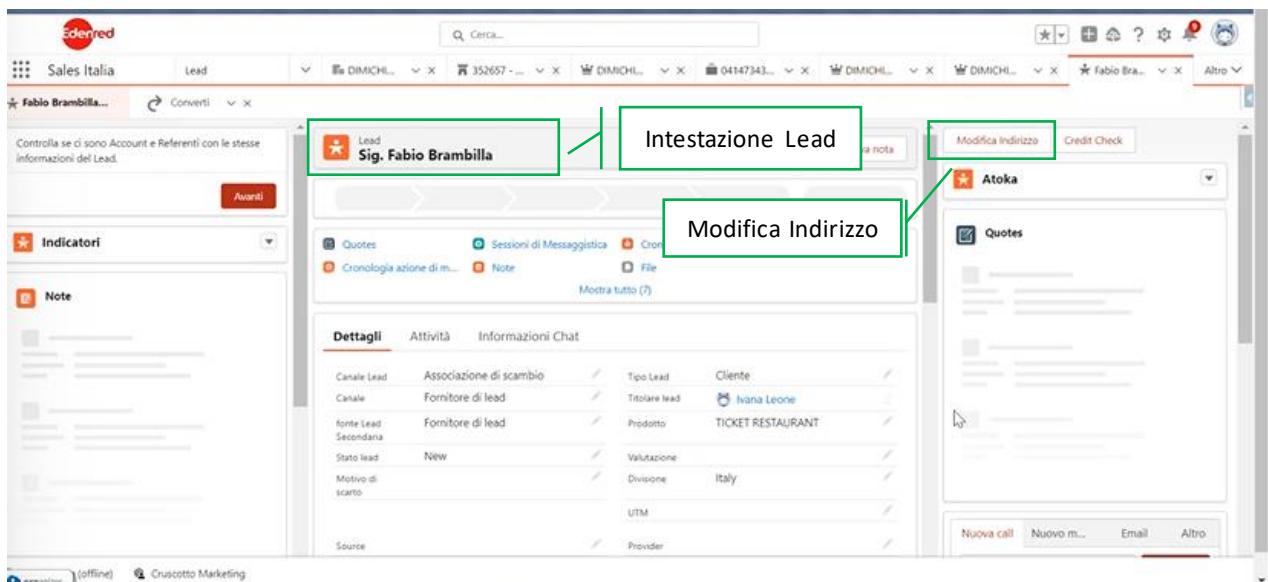


Figura 72 - Nuovo lead creato: esempio

## 2. Modifica indirizzo del Lead Cliente

Per completare il lead, bisogna procedere con la modifica del suo indirizzo. Quindi, cliccando sul tasto *Modifica Indirizzo* in Figura 72, si apre la finestra in Figura 73 che permette l'inserimento del nuovo indirizzo. L'utente può accedere alla lista delle città, province, vie, grazie alla **comunicazione tra Salesforce e lo stradario**.

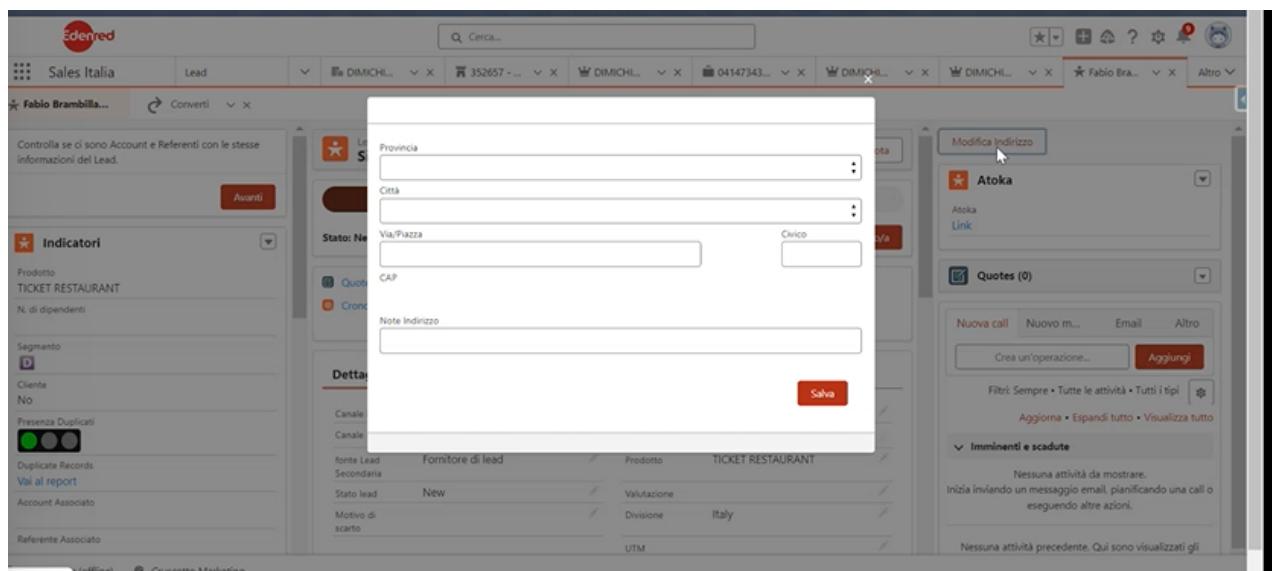


Figura 73 - Modifica indirizzo Lead Cliente

Una volta salvato il nuovo indirizzo, nell'apposita sezione della pagina del lead compare anche la posizione sulla mappa (Figura 74).

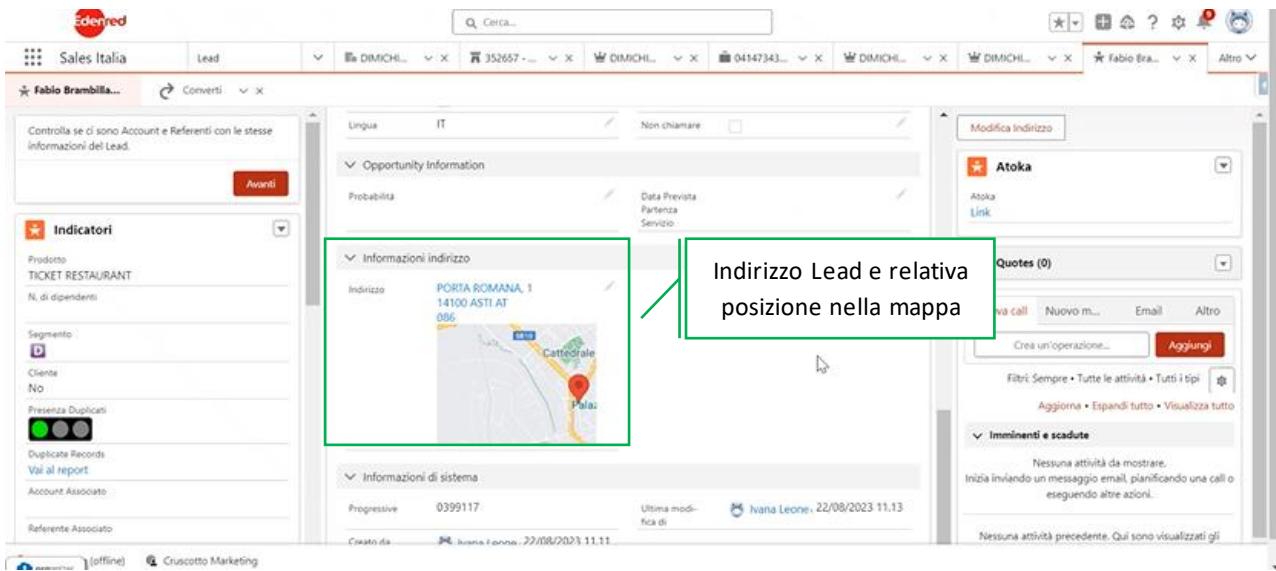


Figura 74 – Nuovo indirizzo lead Cliente

### 3.1.2 Conversione Lead Cliente

Affinché un lead possa essere convertito in opportunità, si procede cliccando il tasto *Converti* nella pagina del lead (Figura 75). Successivamente, nella finestra in Figura 76, l’utente procede inserendo ulteriori informazioni come il record dell’opportunità (nel caso del Cliente, deve essere uguale a *ER\_Client\_Zuora\_Opportunity\_RT*, mentre se si tratta di un Merchant corrisponde a *Merchant Opportunity*).

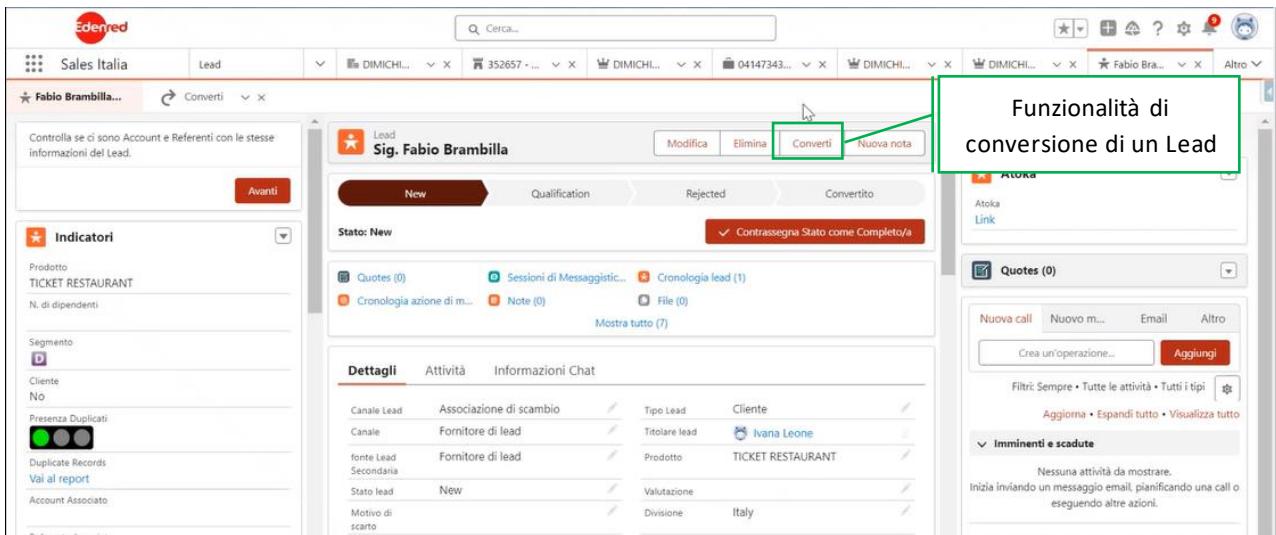


Figura 75 – Conversione Lead in opportunità

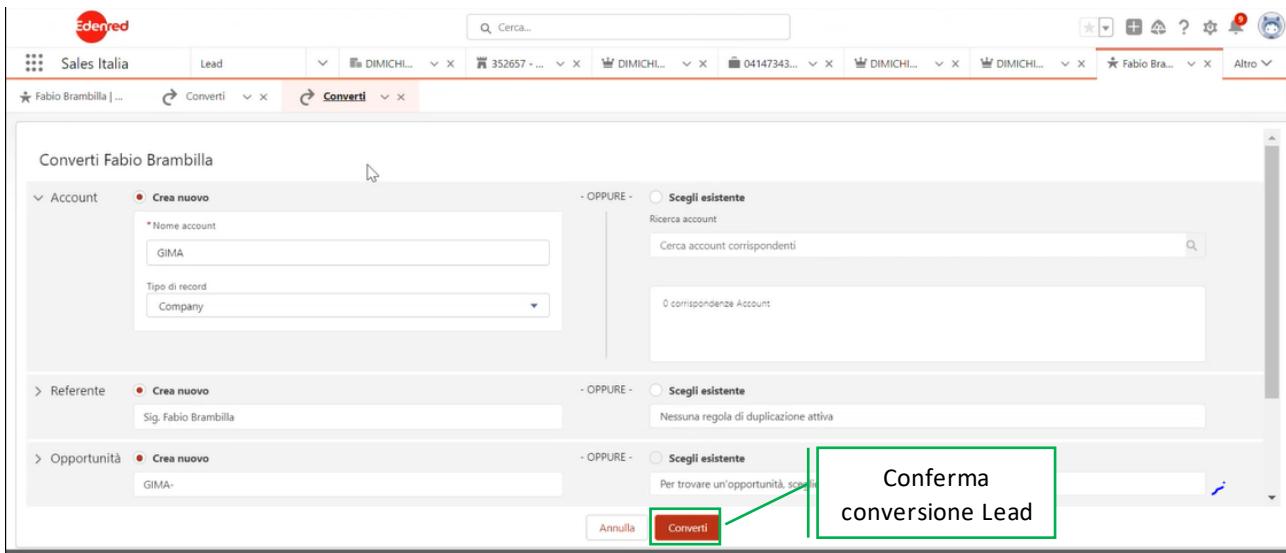


Figura 76 – Conversione Lead: Inserimento informazioni

Una volta che si ritiene di aver completato tutti i campi, si procede con la conversione cliccando il tasto *Converti*. Nel caso in cui non siano stati inseriti tutti i dati necessari, il sistema non permette all'utente di procedere e gli fornisce un messaggio di errore, che specifica i campi mancanti. Quindi, sulla base di questo messaggio, l'utente ritorna sulla pagina del lead, completa e salva le informazioni necessarie per proseguire. Successivamente, bisogna selezionare nuovamente il tasto *Converti* nella pagina del lead e rilavorare sulla finestra in Figura 76.

Se sono stati completati tutti i campi, cliccando sul tasto *Converti* il sistema fornisce un messaggio che comunica il successo della conversione (Figura 77) e i link agli oggetti creati grazie alla conversione del lead (Account, Referente e Opportunità).

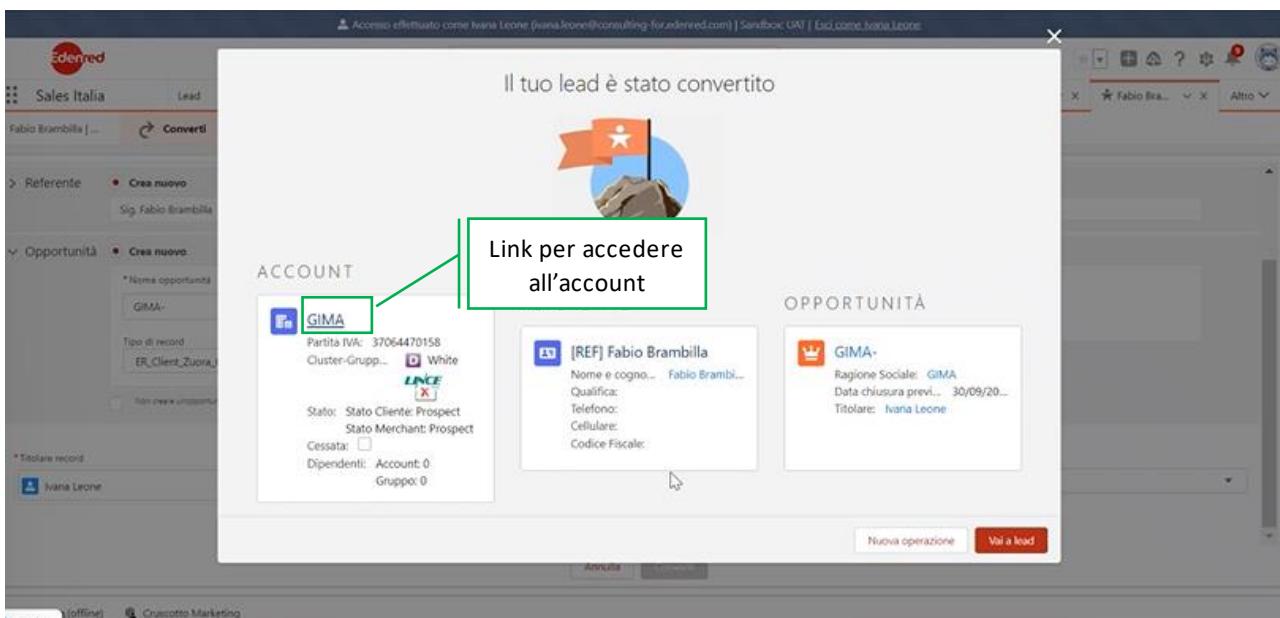


Figura 77 - Esito conversione lead

In questo esempio (Figura 77), è stato creato l'account *GIMA*, a cui è stato associato il referente *Fabio Brambilla* ed è stata creata una nuova opportunità, denominata *GIMA*. A questo punto, nel caso in cui si volessero visualizzare le informazioni relative all'account (Figura 78), è possibile accedervi direttamente dal link nella sezione *Account* in Figura 77.

The screenshot shows the Salesforce interface for creating a new account. The top navigation bar indicates the user is logged in as Ivana Leone. The main area displays the 'Account' screen for 'GIMA'. On the left, there's a sidebar with various filters and client information. The central part shows the account details for 'GIMA', including its name, address, and contact information. The right side shows activity logs and a section for 'Imminenti e scadute' (Upcoming & Due). A green box highlights the 'Membri Campagna' (Campaign Members) section on the left sidebar.

Figura 78 - Account creato da conversione lead

### 3.1.3 Campaign Member

In Salesforce una Campagna rappresenta e tiene traccia di una campagna di marketing, ad esempio una promozione tramite posta diretta, un webinar o una fiera commerciale (fonte: [Salesforce](#)) e quindi è possibile associare un lead o un contatto a una campagna, facendolo diventare un *Campaign Member*.

In questo paragrafo si prende come esempio l'account Webranking S.R.L. in Figura 79.

The screenshot shows the Salesforce interface for the account 'WEBRANKING S.R.L.'. The top navigation bar shows the user is logged in as Ivana Leone. The main area displays the account details for 'WEBRANKING S.R.L.', including its name, address, and contact information. The left sidebar shows a list of campaign members, with one item highlighted. A green box highlights the 'Membri Campagna' (Campaign Members) section on the left sidebar. The right side shows activity logs and a section for 'Upcoming & Overdue' tasks.

Figura 79 - Campaign Member: account Webranking S.R.L.

Grazie all'integrazione con il software **Mapp** (ambiente di analisi dati), periodicamente viene inserita in Salesforce una lista di account da contattare per le campagne di marketing. Si tratta di account di Clienti già presenti in Salesforce e quindi già conosciuti da Edenred (es. Clienti con contratti in scadenza, per cui Edenred ha intenzione di effettuare campagna pubblicitaria per promozione di un nuovo prodotto).

Se l'account fa parte della lista di record inserita in Salesforce, allora nella sezione *Membri Campagna* della pagina dell'account (Figura 79) ci sono delle informazioni che comunicano all'utente che l'account deve essere contattato per una determinata campagna (nell'esempio di riferimento, l'account deve essere contattato per la campagna *FV Cross TR*).

Quindi, gli utenti di Edenred dedicati alle campagne di marketing procedono contattando il referente dell'account, presente nella lista dei *Referenti* (Figura 80) e che è diventato membro della campagna. Un referente di un'azienda può essere membro campagna di una o più campagne attive, anche contemporaneamente.

The screenshot shows the Salesforce interface for the account 'WEBRANKING SRL'. On the left sidebar, there is a section titled 'Membri Campagna' with two sub-sections: 'Aperti' (highlighted by a green box) and 'Chiusi'. The main content area shows a table titled 'Elenco Referenti' with columns for Nome, Link, Qualifica, Email, Phone, Mobile, and Status. One row in the table is highlighted with a green box. On the right side, there is a sidebar with various tabs like 'Modifica', 'Lince', 'Change VAT', and 'Recupera Dati Cerved'. Below the sidebar, there is a 'Click To Whatsapp' button and an 'Activity' section showing upcoming tasks.

Figura 80 - Referenti account per campagna di marketing

Se l'utente seleziona la voce *Membri Campagna (Aperti)* (Figura 80), può accedere alla lista dei membri della campagna (Figura 81). Come si evince dalla Figura 81, l'account di riferimento *Webranking S.R.L.* risulta da contattare.

The screenshot shows the 'Membri Campagna (Aperti)' list for the account 'WEBRANKING SRL'. The table has columns for Name, Status, Campaign Name, and User. One row in the table is highlighted with a green box, showing the status 'DA CONTATTARE'. On the right side of the table, there is a 'Modifica informazioni membro campagna' button highlighted with a green box.

Figura 81 - Lista membri campagna di marketing

Quindi, l'utente seleziona l'account di interesse, in questo caso *Webranking S.R.L.*, in modo che possa recuperare i contatti da utilizzare, per poterlo chiamare e sponsorizzare la campagna. Una volta contattato il referente dell'account, l'utente deve modificare lo stato del membro campagna, cliccando sulla freccia ( in corrispondenza del referente-membro contattato (Figura 81). In seguito, nella finestra (Figura 82), che compare cliccando *Edit* nel menu a tendina, può procedere con la modifica dello stato.

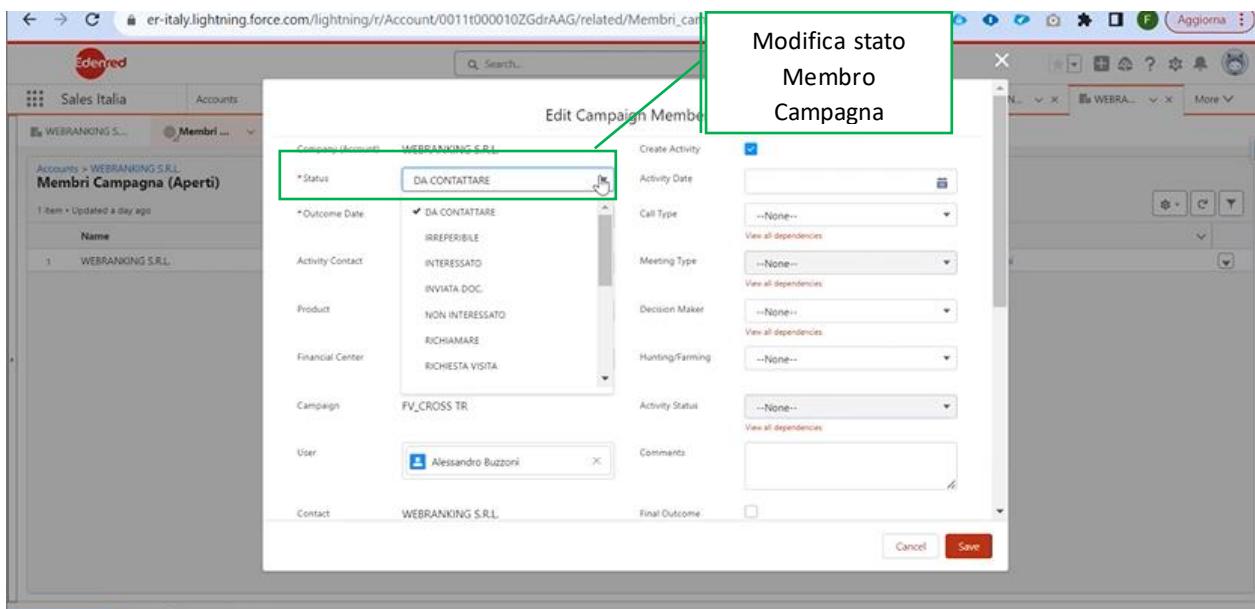


Figura 82 - Modifica stato membro campagna

Inoltre, l'utente può accedere alle informazioni di dettaglio relative a una campagna (es. Campaign Member, Status Member, ecc.) (Figura 83), selezionandola nella sezione *Membri Campagna (Aperti)*, in questo caso *FV\_CROSS TR*. Per esempio, il grafico a torta in Figura 83 rappresenta la distribuzione percentuale dei membri della campagna (es. membri da contattare, contattati, ecc.).

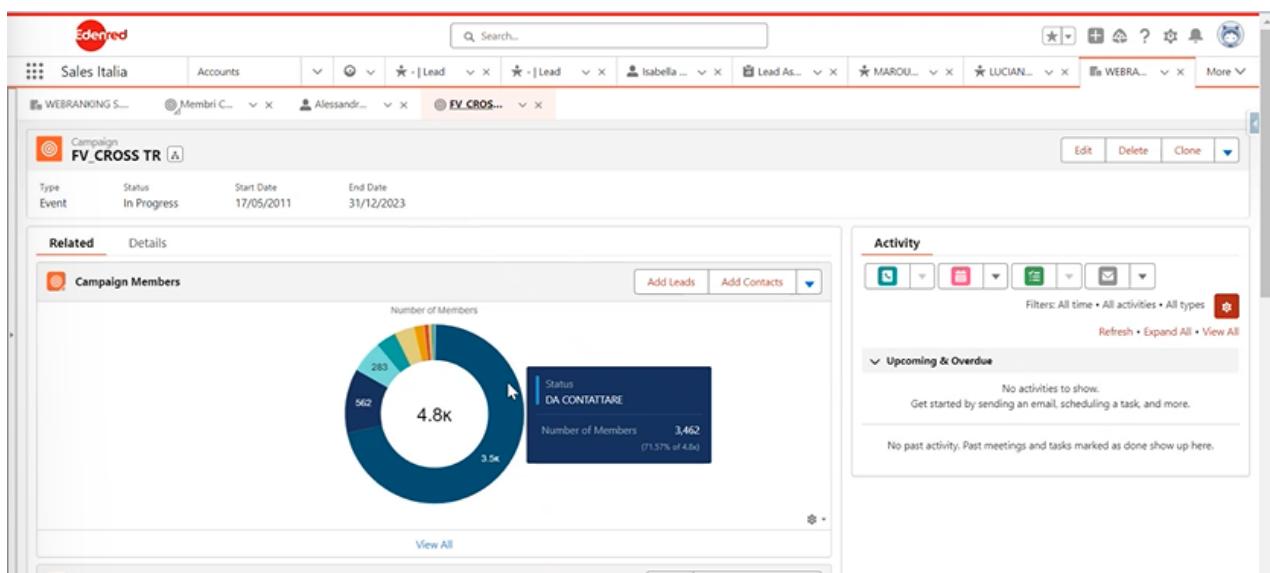


Figura 83 - Dettaglio campagna di marketing

### 3.2 Lead Merchant

Il Lead di un Merchant (o Affiliati) è una qualunque azienda che ha mostrato interesse nell'erogare i servizi Edenred ai propri Clienti. Anche in questo caso si tratta di potenziali Affiliati che non hanno completato alcun tipo di contratto, ma che hanno dato motivo di credere che possa succedere in futuro.

Come per i Lead di tipo Cliente, per poter accedere alla lista dei Lead Merchant è necessario selezionare innanzitutto l'applicazione di interesse dal menu delle applicazioni disponibile cliccando sul simbolo e poi l'oggetto *lead* dal menu degli oggetti.

In Figura 84 si riporta un esempio di un Lead Merchant, in cui è possibile trovare le informazioni correlate (es. Canale, Stato, Titola del Lead) e alcune funzionalità (es. *Modifica*, *Clona*, *Converti Lead*).

Figura 84 - Pagina Lead Merchant

Tra le informazioni presenti nella pagina del Lead Merchant, è presente un campo che identifica eventuali duplicati (ossia Lead con stessa partita IVA, stessa e-mail e stesso numero di telefono) ed è rappresentato dal simbolo di un semaforo ():

- **Semaforo verde:** il Lead non ha duplicati
- **Semaforo giallo:** il Lead, di tipo Merchant o Client, ha una delle informazioni uguali
- **Semaforo rosso:** non utilizzato

Tramite il campo *Duplicate Records*, cliccando il link *Vai al report* (Figura 84) è possibile accedere alla lista dei Lead che risultano essere i duplicati di quello di interesse.

Si specifica che se un Lead presenta la stessa partita IVA di un account a cui è associato un Cliente, verrà automaticamente associato all'account a prescindere dalle regole di smistamento.

#### 3.2.1 Creazione Lead Merchant

Per **creare un Lead di tipo Merchant**, partendo da una qualsiasi list view, bisogna selezionare l'opzione *New Lead* dal menu a tendina che si apre cliccando su (Figura 85).

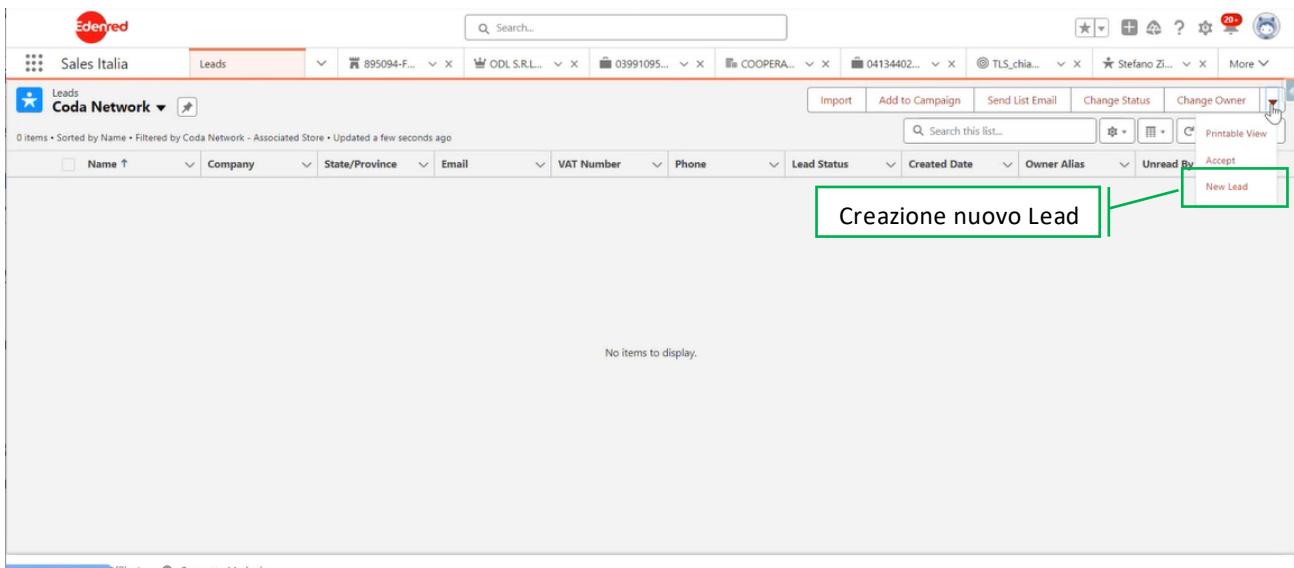


Figura 85 - Opzione New Lead

Quindi, nella successiva finestra (Figura 86), l’utente seleziona il tipo di Lead da creare, in questo caso *Merchant Lead*, e poi procede cliccando su *Next*.

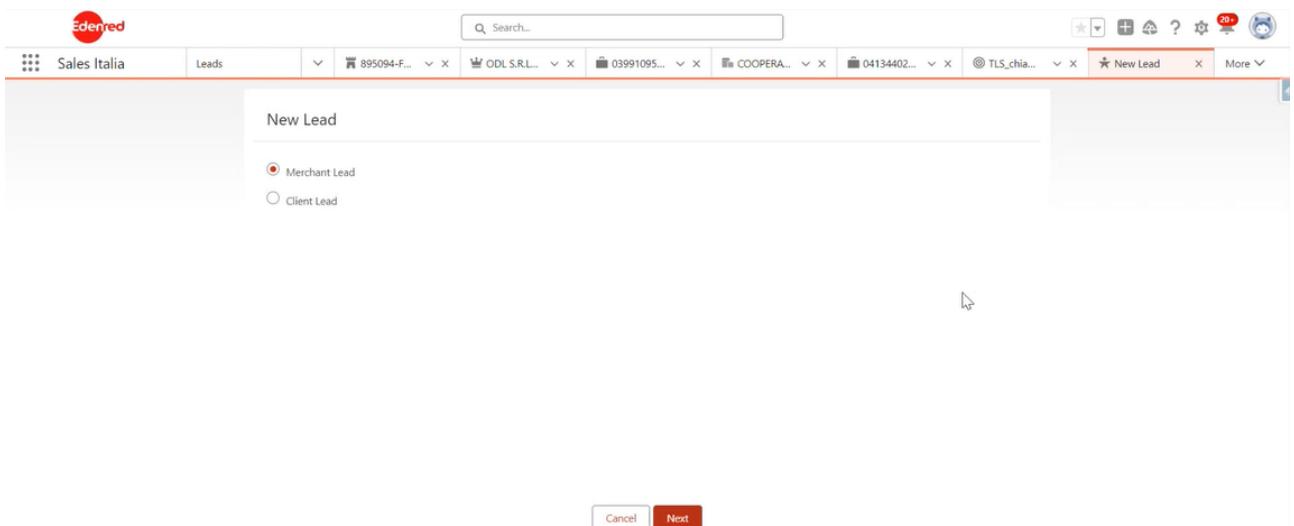


Figura 86 – Selezione tipologia di Lead da creare

Dopo aver selezionato la tipologia, è necessario compilare i campi relativi al Lead Merchant (Figura 87). Dal momento che viene creato manualmente, bisogna specificare che *Lead Channel* e *Lead Source* sono di tipo *Internal*. Invece, il campo *Lead Status* viene compilato automaticamente con l’opzione *New*.

Figura 87 - Campi Lead Merchant – Lead Information

Altre informazioni da inserire sono quelle relative all’azienda (Figura 88), come ad esempio *Company* e *VAT Number* (ovvero la Partita IVA per cui è necessario assicurarsi della sua effettiva esistenza).

Figura 88 - Campi Lead Merchant - Company Information

Dopo aver compilato le sezioni sottostanti, ossia *Contact Information*, *Merchant Information*, *Beneficiary*, *SLA* e *System Information*, è possibile procedere salvando le informazioni cliccando il tasto *Save* (Figura 88). Lo stato del portale nella pagina del Lead nella sezione *System Information* risulta così aperto (Figura 89).

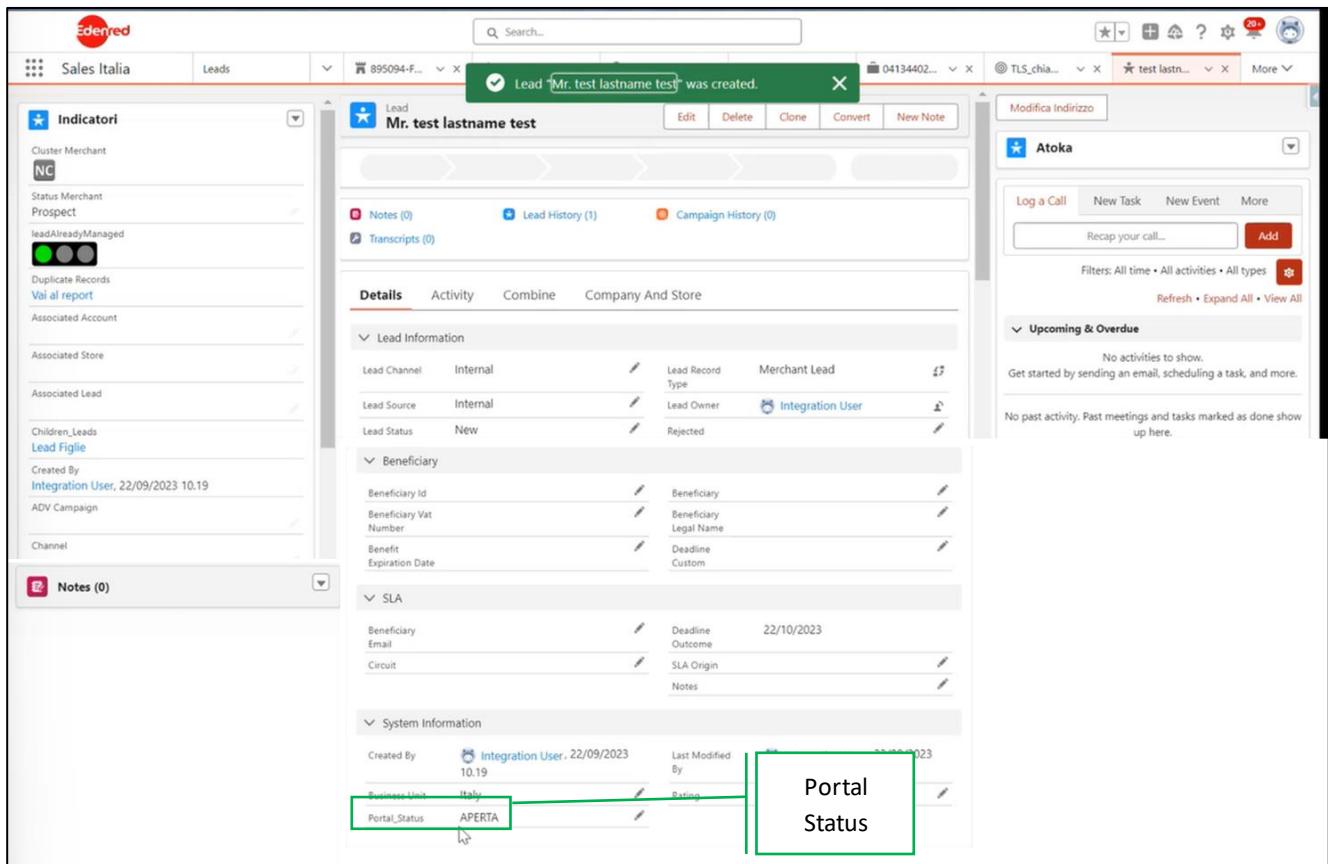


Figura 89 - Stato portale aperto

Si specifica che quando il Lead proviene dal Portale Beneficiari, quest'ultimo, ad ogni modifica dello stato del portale su Sales Italia, invia automaticamente una comunicazione di aggiornamento al beneficiario.

Quando viene creato un Lead, questo viene smistato nelle code che lo gestiranno, per cui è necessario tener conto che:

1. I Lead merchant provenienti dal Portale H-Farm o dal Portale Beneficiari vengono smistate nell'unica coda attualmente in produzione che accetta Lead Merchant, ossia la coda *Network*.
1. I Lead nelle code vengono poi smistati automaticamente ed equamente agli utenti online su Omnichannel negli orari lavorativi determinati da Edenred.
2. I Lead che entrano in coda durante l'orario lavorativo vengono smistati ad un utente istantaneamente se almeno uno di loro è online.

### 3.2.2 Gestione Lead Merchant

L'attività di gestione di un Lead di tipo Merchant consiste in due funzionalità:

- Combinazione con altri Lead
- Associazione di Account e Store al Lead.

#### Combinazione con altri Lead

Tramite la scheda *Combine* nella sezione centrale della pagina del Lead (Figura 90), è possibile combinare il Lead con un altro esistente. Se due Lead vengono combinati, al variare dello stato di

uno dei due, varierà anche quello dell'altro. Questa azione va svolta quando, ad esempio, diversi dipendenti inviano richieste separate di convenzionamento di uno stesso Merchant. Queste richieste multiple saranno quindi gestite e aggiornate di parallelamente. Nel caso in cui un Lead venisse combinato con un altro, si vedrebbe il nome del Lead associato, il cosiddetto Lead Padre, alla voce *Associated Lead* (Figura 90).

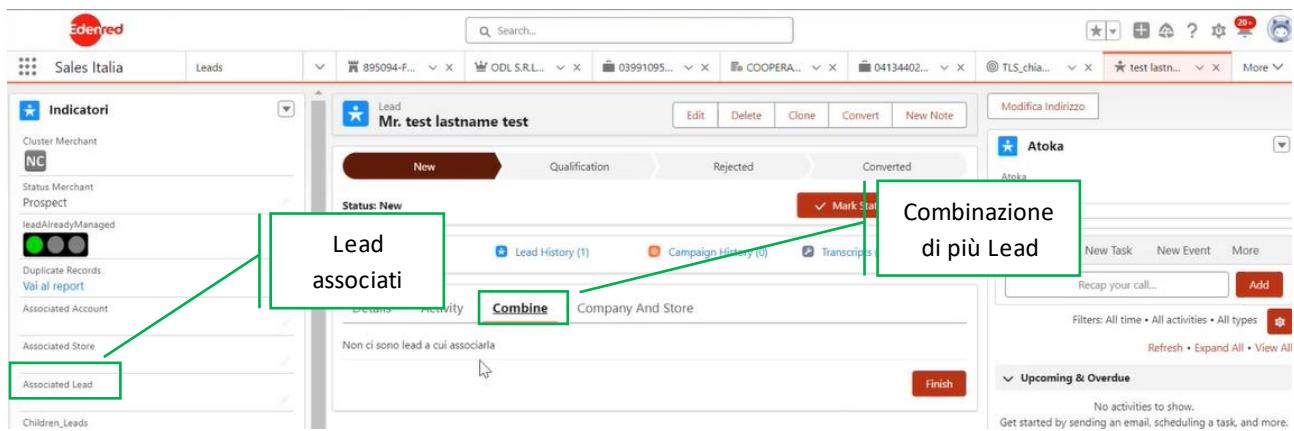


Figura 90 – Combinazione Lead - Lead

#### *Associazione di Account e Store al Lead*

La funzione *Company And Store* (Figura 91), invece, consente di associare al Lead stesso un account e uno store già esistenti. Ciò è utile perché in fase di conversione il Lead può essere associato direttamente ad un account esistente. Si specifica che la funzionalità di associazione a uno store è stata mantenuta per fini reportistici, sebbene l'informazione venga perduta in fase di conversione del lead.

Quindi, per effettuare l'associazione, è sufficiente che uno dei campi visibili in Figura 91, escluso il campo *Ragione Sociale*, sia popolato con le stesse informazioni del Lead.

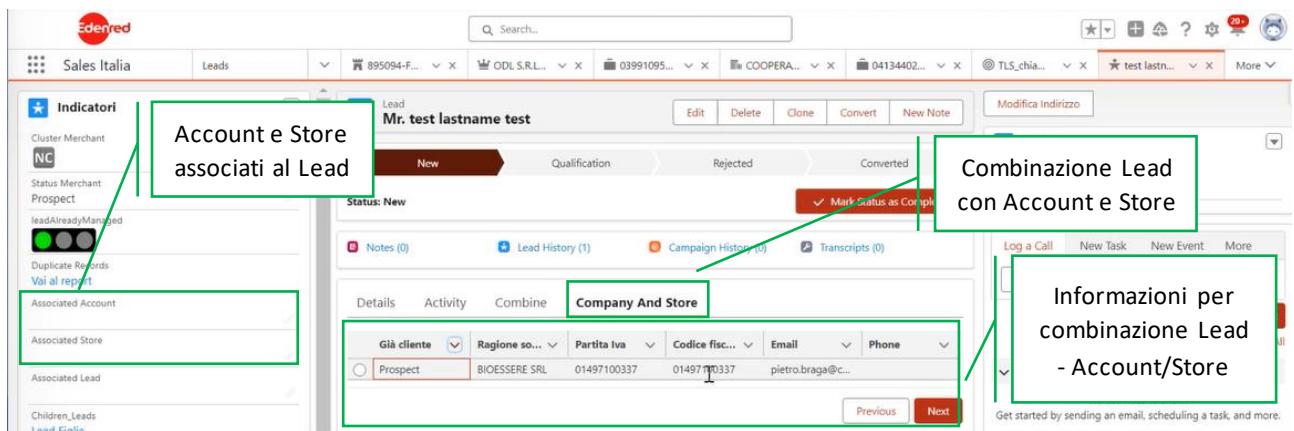


Figura 91 – Associazione Lead – Account e Store

Selezionando l'account da associare e cliccando su *Next*, si apre la schermata che consente di indicare la Ragione Sociale e l'e-mail da mantenere su Account e Lead (Figura 92). Si può scegliere, per entrambi i campi, di mantenere i dati del Lead o quelli dell'account.

**Scelta associazione Ragione Sociale ed e-mail al Lead e/o all'Account**

Figura 92 - Company and Store: associazione ragione sociale ed e-mail ad Account e Lead

Cliccando su *Next*, si apre l'elenco dei referenti associati all'account in questione (Figura 93), tra cui si potrà selezionare quello desiderato. Generalmente, si sceglie il referente che ha avuto contatti con il potenziale Merchant.

**Lista referenti associati**

Nome	Cognome	Email	Telefono	Cellulare	ID
FAUSTO	IORI	viola.montarulli...	0458918618	3290063672	0036N0000025...
LARA	BRADAMILLA	pietro.braga@c...	3515363221		0036N0000025...
GILIA	CAMPION	giulia.campion...	0458918673		0036N0000025...
-	-	0438/477416			0036N0000025...
LISA	MANTOAN	0458918611	3386855265		0036N0000025...
PIPPO	PLUTO	viviana.nacci@t...	345654645		0033H00000XA...
LISA	MANTOAN	0458918611	3386855265		0036N0000025...
NUOVO	REFERENTE				0036H00000eM...
LARA	BRADAMILLA	silvia.ferrari@t...	0438477416	3331391512	0036N0000025...
LISA	MANTOAN	0458918611	3386855265		0036N0000025...
LISA	MANTOAN	0458918611	3386855265		0036N0000025...
MONICA	DOTTICI	0360231071			0036N0000025...

Figura 93 - Elenco referenti associati all'account

Dopodiché, scorrendo in basso e cliccando *Next*, è necessario scegliere se si vuole mantenere il nome del referente che appare sul Lead o quello presente nell'account e cliccare *Next*. Infine, viene mostrata la seguente schermata che consente di associare uno store al Lead (Figura 94). Una volta selezionato lo store, cliccando su *Next* l'associazione è completata.

The screenshot shows the Sales Italia application interface. On the left, there's a sidebar with various filters and links. The main area displays a list of leads with columns for Nome Store, Indirizzo, Stato Store, Email, Partita Iva, and ID. A modal window titled 'Vuoi associare uno Store alla Lead?' (Do you want to associate a store to the lead?) is open, with 'SI' (Yes) selected. To the right, a separate window titled 'Atoka' shows a list of stores with their names and addresses. A green box highlights both the association dialog and the list of stores.

Figura 94 - Associazione dello Store al Lead

### 3.2.3 Creazione task sul calendario personale e gestione di una chiamata

#### Creazione di un task

A questo punto, l'operatore può creare un task cliccando sul link del numero di telefono del Potenziale Merchant, presente nella pagina del Lead al centro, nella sezione *Contact Information* (Figura 95). Ciò consente di accedere alla barra telefonica e far partire automaticamente una telefonata, creando quindi un task.

The screenshot shows the Sales Italia application interface. The central area displays contact information for a lead, including fields for Name, Email, and Phone number (3386855265). A green box highlights the phone number field. To the right, there's a sidebar with options like 'Modifica Indirizzo', 'Click To Whatsapp', and a call log. A green box also highlights the phone number in the sidebar.

Figura 95 - Numero di telefono Lead

Nel momento in cui parte la chiamata, si apre un'apposita finestra che permette la gestione della chiamata, come si evince dalla Figura 96.

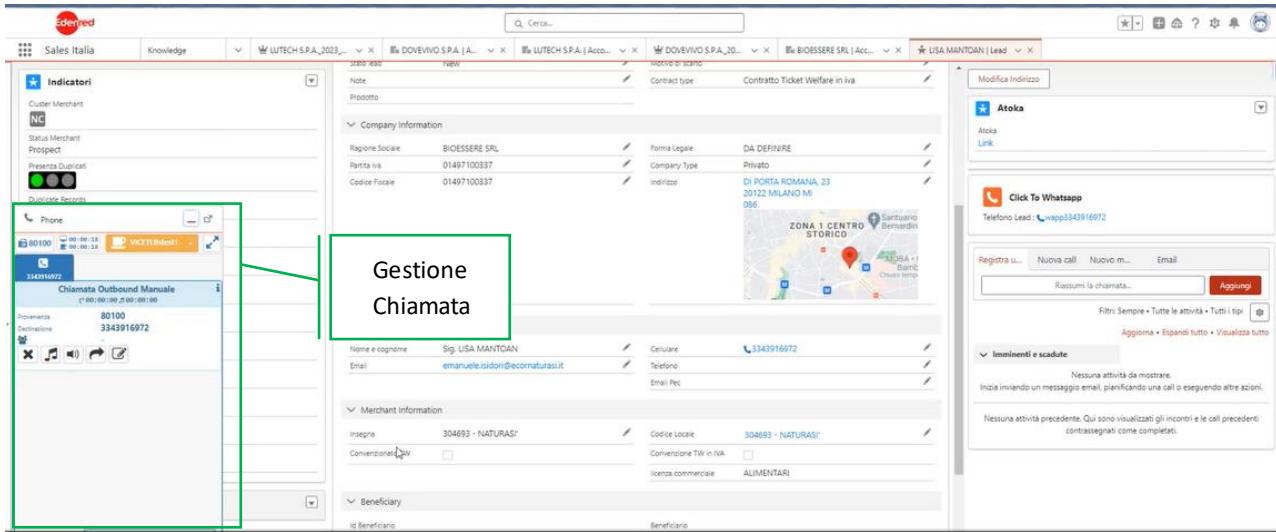


Figura 96 - Chiamata barra telefonica

Nel momento in cui la telefonata inizia, si apre automaticamente la pagina del task con alcune informazioni già compilate (Figura 97) mentre altri sono da inserire, come ad esempio il campo *Esito* nella sezione *Task information*. Se nel campo *Esito* si seleziona la voce *Accetta – solo APP* significa che la chiamata è andata a buon fine ed è possibile successivamente procedere con la conversione del Lead, come spiegato meglio nel paragrafo *Conversione Lead Merchant*.

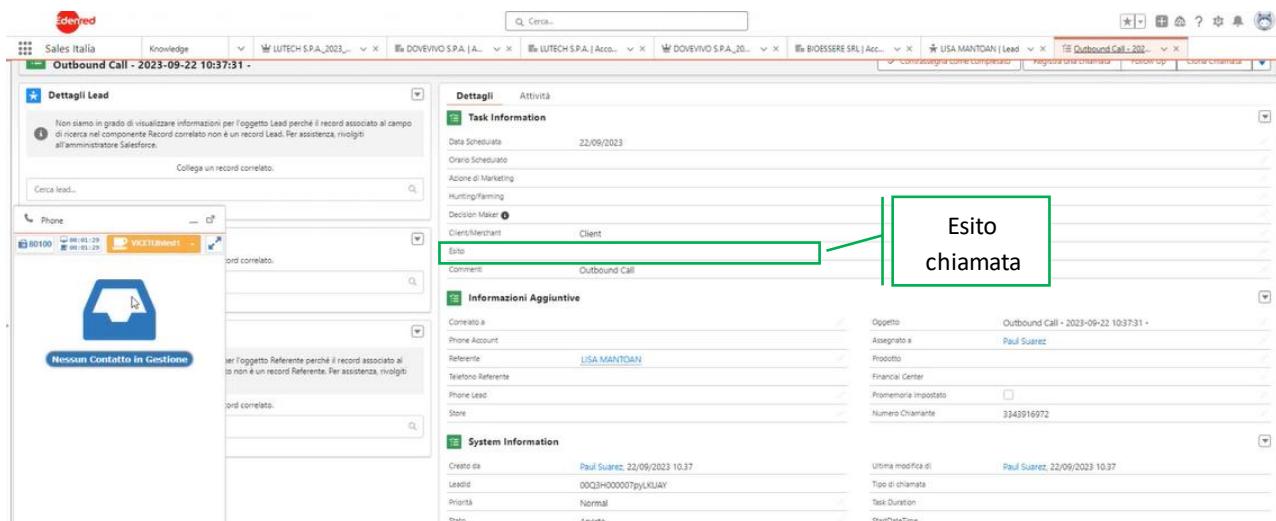


Figura 97 - Pagina del task

Le informazioni della chiamata vengono aggiunte al Lead associato; in particolare, nella pagina del Lead, la chiamata appena effettuata viene aggiunta all'elenco delle chiamate, e il Lead passa in stato *Qualification* (Figura 98), che indica che non deve più essere gestito come nuovo Lead.

Figura 98 - Elenco chiamate e stato Qualification

Al termine della chiamata, per completare il task è necessario:

- Inserire l'opzione *ACCETTA – SOLO APP* accanto alla voce *Esito* (Figura 97), cliccando sul simbolo che appare passando il mouse sulla voce *Esito*;
- Selezionare l'opzione *Merchant* cliccando sul simbolo accanto alla voce *Client/Merchant* (Figura 97);
- Infine, cliccare il tasto *Contrassegna come completato* in alto a destra nella Figura 97. Questo tasto si trasformerà nella voce *Completato* (Figura 99).

Figura 99 – Voce Completato

Inoltre, tornando nella pagina del Lead (identificato nella Figura 99 dal simbolo ) , le chiamate effettuate appaiono sbarrate (come si evince nella Figura 100).

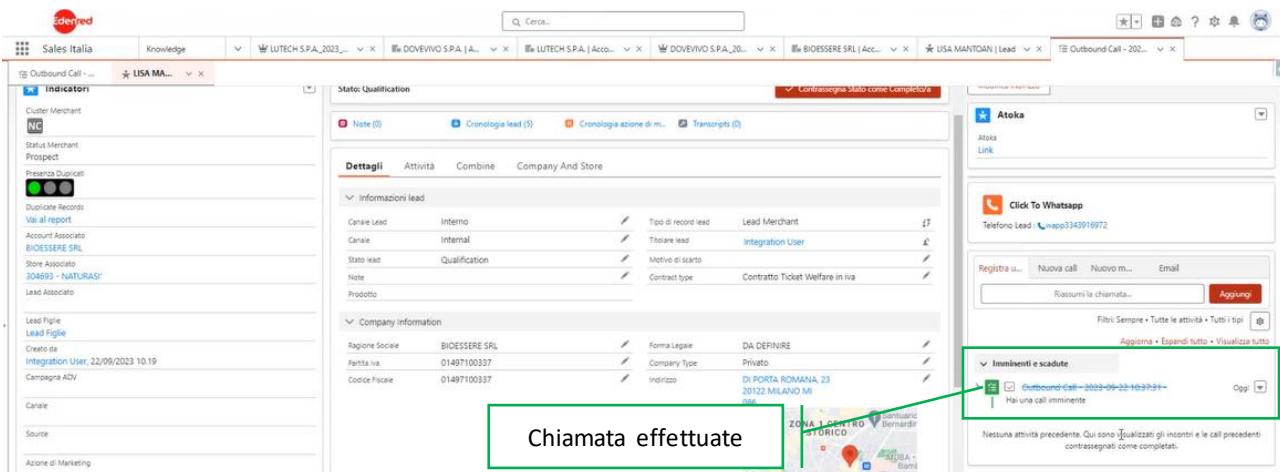


Figura 100 - Call cancellata

### Creazione di una copia della chiamata in data futura

Nella pagina del task, detta anche *pagina della call*, è possibile anche creare una copia della chiamata in questione per poi fissarla in una data futura, tramite il tasto *Clona chiamata* (Figura 101).

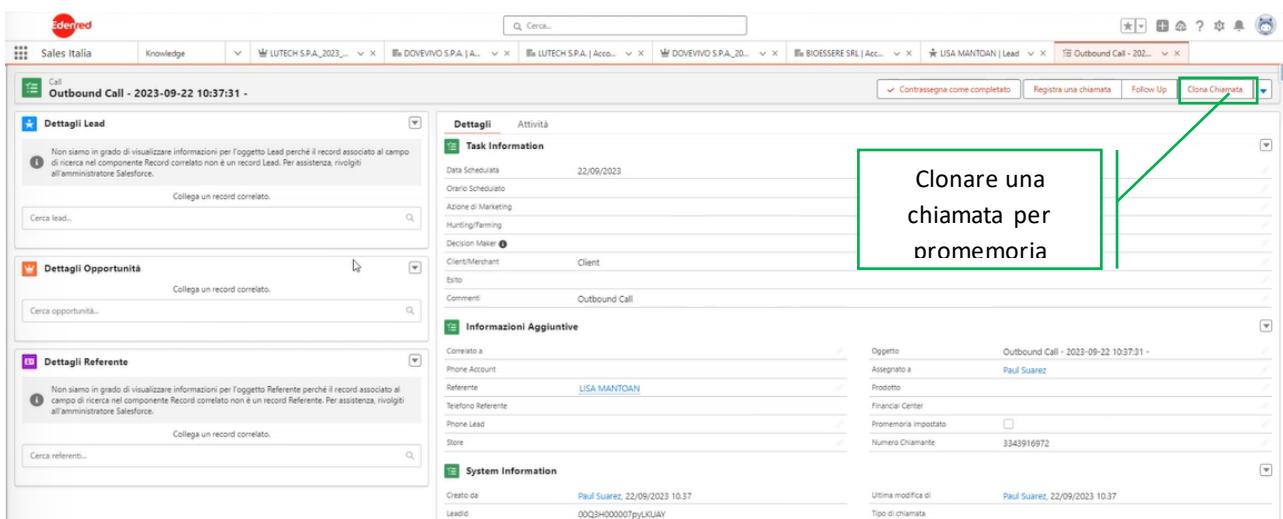


Figura 101 – Clona Chiamata

La configurazione dell'attività *Clona Chiamata* prevede di compilare i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco rosso ed eventualmente i campi facoltativi prima di cliccare *Salva* (Figura 102). Generalmente, anche se non è obbligatorio, si inserisce l'opzione *DA CONTATTARE* accanto alla voce *Esito* (Figura 102).

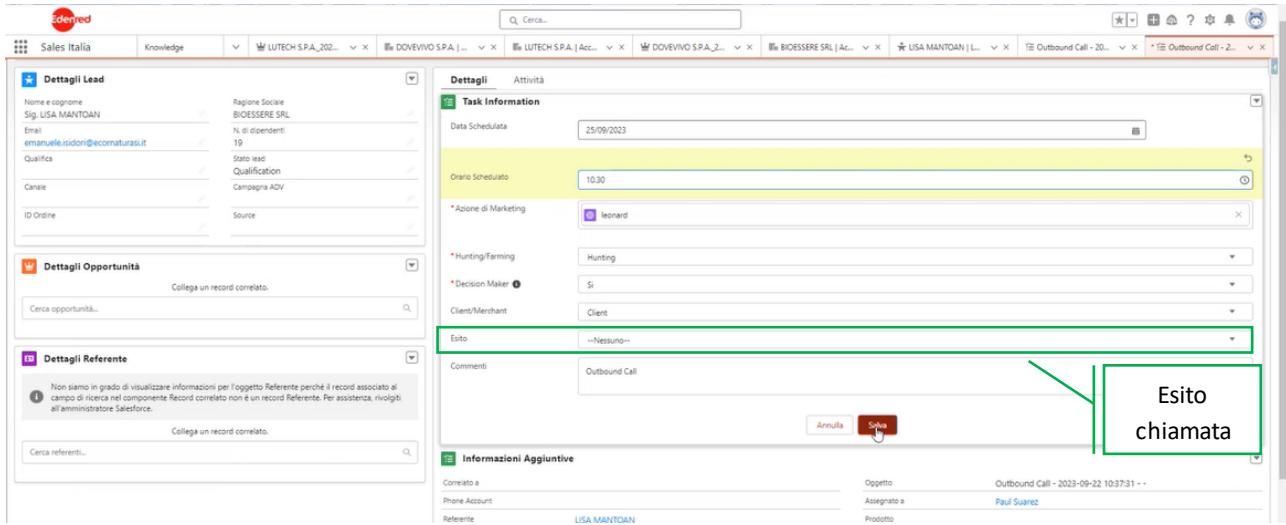


Figura 102 - Configurazione Clona Chiamata

Tale chiamata viene salvata nel calendario, qualora questo risulti configurato.

### Configurazione del Calendario

Per poter configurare il calendario è necessario:

- Aprire il calendario tramite il menu degli oggetti (Figura 103)

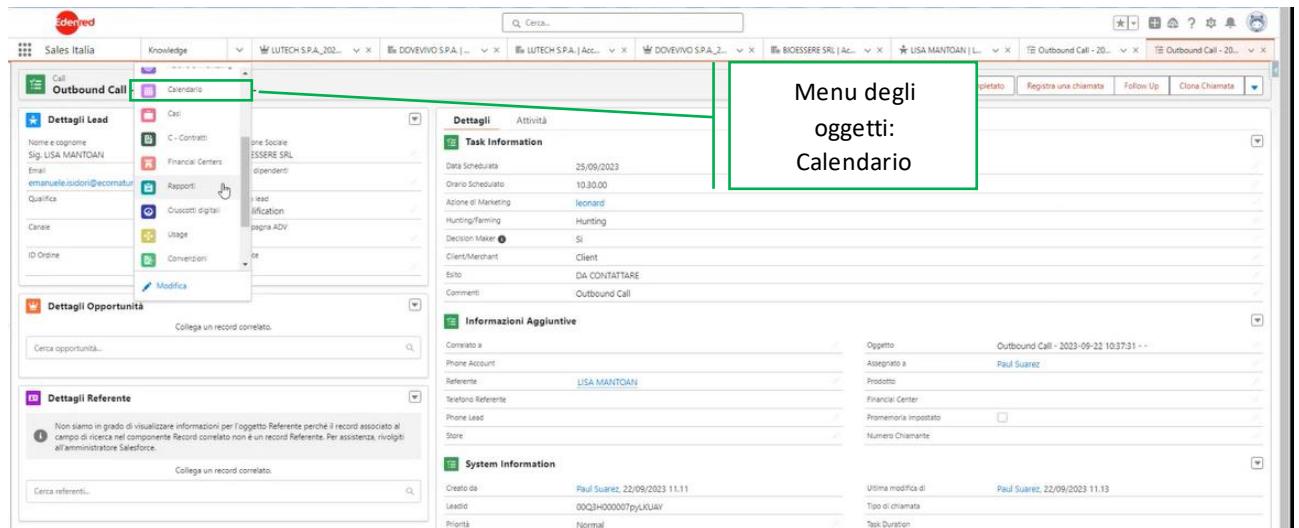


Figura 103 - Calendario

- Cliccare sul simbolo accanto alla voce *Calendari personali* (Figura 104);
- Selezionare l'opzione *Nuovo calendario* (Figura 104);
- Selezionare l'oggetto di interesse, in questo caso *Call*, e cliccare *Avanti* (Figura 104).

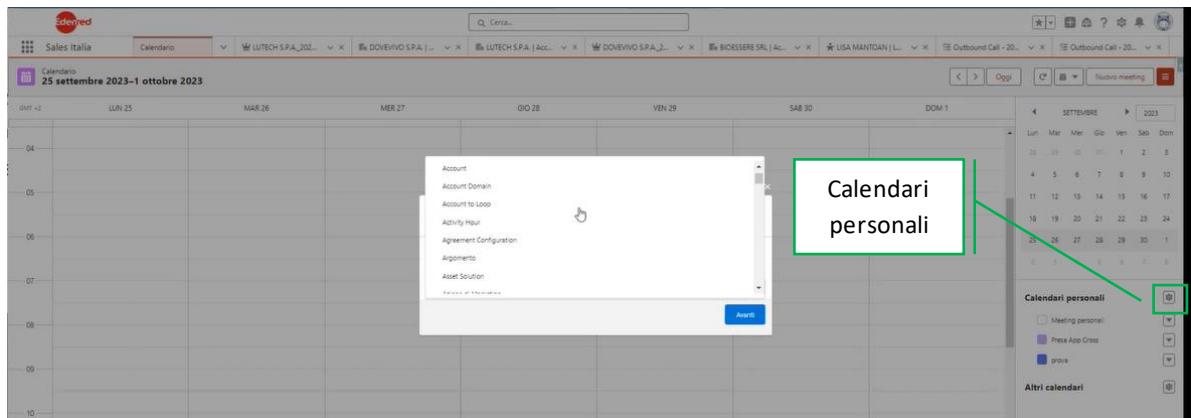


Figura 104 - Nuovo calendario – Fase 1 di 2

- compilare le successive voci richieste (in particolare il *Nome del Calendario* e le informazioni obbligatorie inerenti all'inizio e la durata delle voci di calendario) prime di cliccare *Salva* (Figura 105).

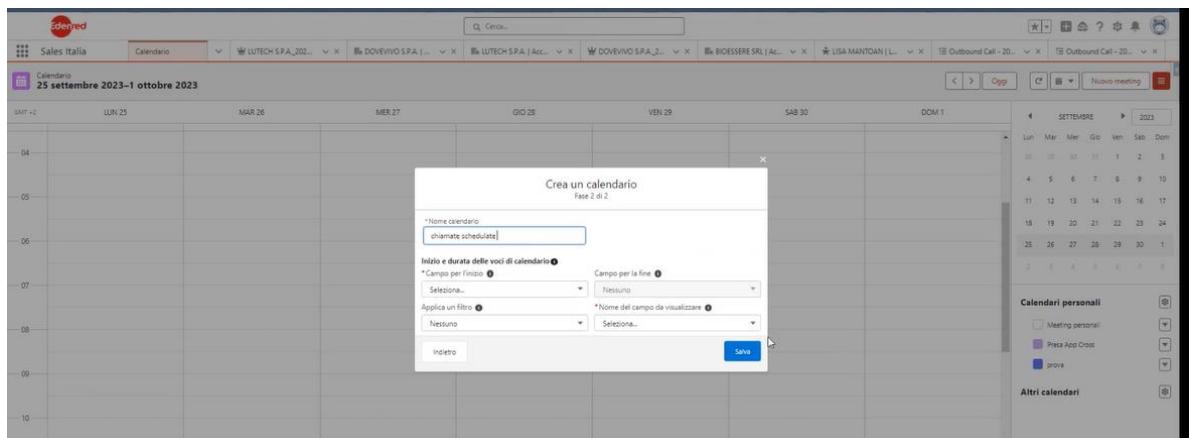


Figura 105 - Nuovo calendario - Fase 2 di 2

Una volta completata la configurazione, il calendario viene inserito nella sezione *Calendari personali* (Figura 106) e, selezionandolo, è possibile visualizzare la call creata in precedenza.

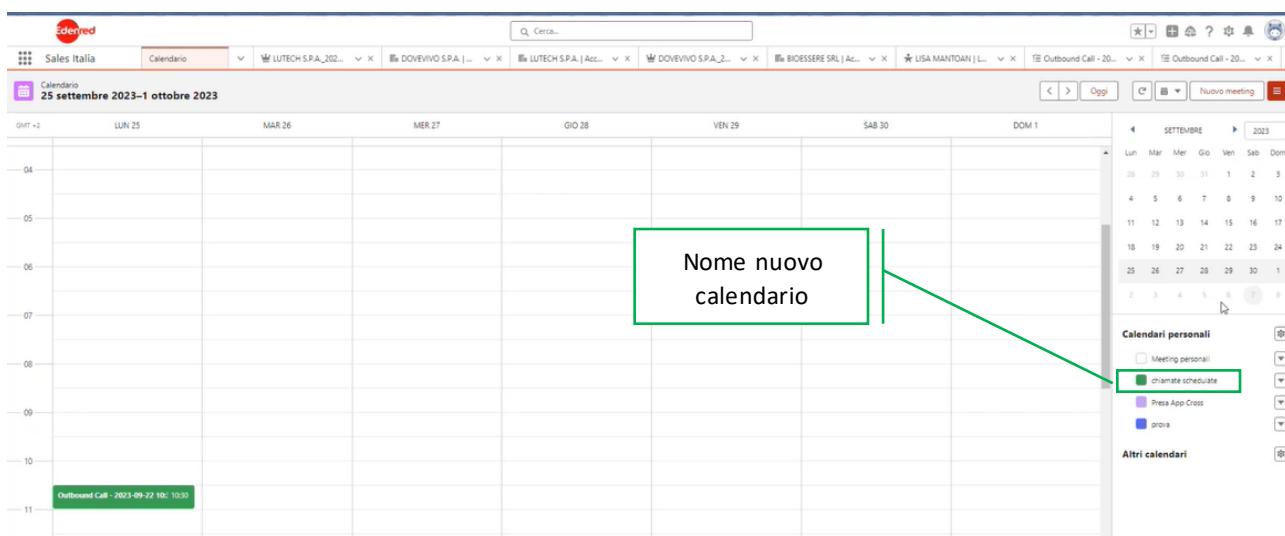


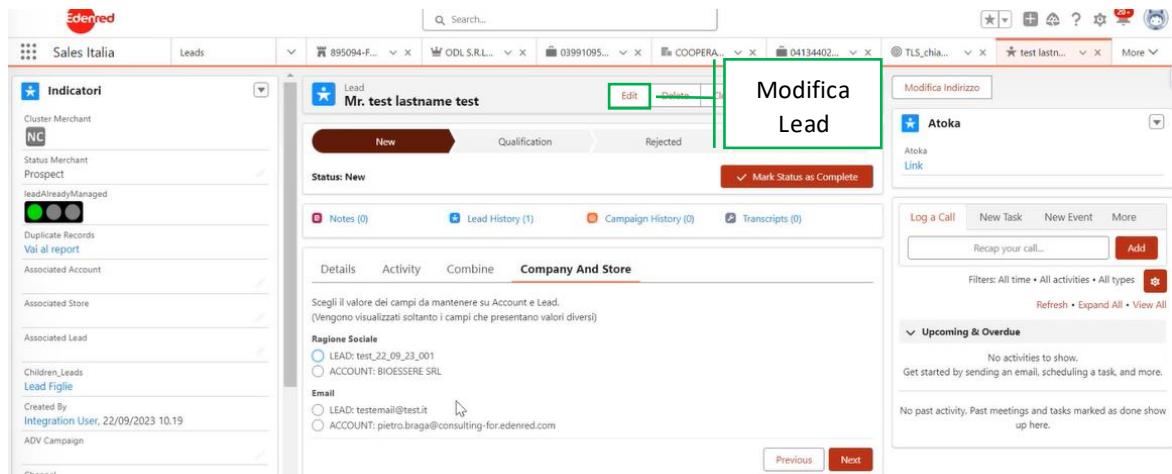
Figura 106 - Nuovo calendario creato

Si specifica che l'evento creato sul calendario non fa partire la chiamata in automatico, ma serve esclusivamente a inviare un promemoria all'operatore nella data e nell'orario fissati per la chiamata, che viene poi avviata manualmente.

### **3.2.4 Modifica Lead Merchant**

Per modificare le informazioni relative a un Lead di tipo Merchant è necessario:

- Aprire il Lead di interesse;
  - Cliccare *Edit* o *Modifica* nella pagina del Lead (Figura 107);



*Figura 107 – Funzionalità Modifica Lead*

- Modificare i campi desiderati presenti nella schermata (Figura 108) per poi salvare.

Modifica pietro braga

---

Canale Lead	<input type="text" value="Associazione di scambio"/>	Type Lead	<input type="text" value="Cliente"/>	* I Formulazione richieste			
Canale	<input type="text" value="Fornitore di lead"/>	Title lead	<input type="text" value="Paul Suarez"/>				
Fonte Lead Secondaria	<input type="text" value="Fornitore di lead"/>	Prodotto	<input type="text" value="TICKET RESTAURANT MAX"/>				
	<input type="text" value="Visualizza tutte le dipendenze"/>		<input type="text" value="Visualizza tutte le dipendenze"/>				
* Stato lead	<input type="text" value="New"/>	Valutazione	<input type="text" value="--Nessuno--"/>				
Segmento	<input type="text" value="--Nessuno--"/>	Divisione	<input type="text" value="Italy"/>				
Cliente No	<input type="text" value=""/>	UTM	<input type="text" value=""/>				
Presenta Ogni	<input type="text" value=""/>	Source	<input type="text" value=""/>				
Duplicate Rec Val ai report	<input type="text" value=""/>	Azione di Marketing	<input type="text" value="Cerca Azione di Marketing..."/>	<input type="button" value="Search"/>			
Account Assoc	<input type="text" value=""/>	Note	<input type="text" value=""/>				
Referenze Ass	<input type="text" value=""/>	Informazioni Società					
Creata da	<input type="text" value="Paul Suarez"/>	Ragione Sociale	<input type="text" value="pietro"/>	N. di dipendenti	<input type="text" value=""/>		
Campagna AD	<input type="text" value=""/>	Piazza	<input type="text" value=""/>	Codice Fiscale	<input type="text" value=""/>		
Atzione di Mar	<input type="text" value=""/>	Company Type	<input type="text" value="--Nessuno--"/>	Potenziale spesa annua	<input type="text" value="--Nessuno--"/>		
Canale	<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/> Assegna mediante regole di assegnazione attive			<input type="button" value="Annulla"/>	<input type="button" value="Salva e Nuovo"/>	<input type="button" value="Salva"/>
Comunicazioni	<input type="text" value=""/>						
Lead Scoring	<input type="text" value=""/>						

*Figura 108 - Modifica Informazioni di un Lead*

Si evidenzia che non è possibile modificare il tipo di Lead da Lead Client a Lead Merchant e viceversa. Dunque, in caso si debba effettuare tale modifica è necessario eliminare il Lead e crearne uno nuovo con la tipologia corretta.

### **3.2.5 Modifica Indirizzo Lead Merchant**

Per modificare l'indirizzo di un Lead Merchant è necessario:

- Aprire la scheda del Lead contrassegnata dal simbolo  (Figura 109) oppure selezionandolo dalla lista dei leads;

Scheda Lead

*Figura 109 - Scheda Lead*

- Cliccare sul simbolo accanto alla voce *Indirizzo* nella sezione centrale *Dettagli* (Figura 110), oppure sul tasto *Modifica Indirizzo*, per aprire una nuova finestra;

Sales Italia Knowledge LUTECH S.P.A.\_2023\_ DOVEVIVO S.P.A. | Acc... DOVEVIVO S.P.A.\_20... BIOESSERE SRL | Acc... USA MANTOAN | Lead Outbound Call - USA MA...

**Indicatori**

Custer Merchant  
NC

Status Merchant Prospect

Prenotazione Duplicati

Duplicate Records

Visualizza al report

Account Associate BIOESSERE SRL

Store Associate 304693 - NATURAS!

Lead Associate

Lead Figlie

Lead Figlia

Creata da Integration User 22/09/2023 10.19

Campagna ADV

Canale

Source

Azione di Marketing

**Note (0)**

**State: Qualification**

**Dettagli** Attività Combinare

**Dettagli Lead**

**Contrassegna Stato come Completo/a**

**Transcripts (0)**

**Modifica Indirizzo**

**Attnka**

**Altri**

**Link**

**Click To Whatsapp**

Telefono Lead +39334316972

**Registra u...** Nuova call Nuovo m... Email

**Modifica Indirizzo**

**Imminenti e scadute**

Outbound Call Hai una cell immagine

Nessuna attività precedente. Qui sono visualizzati gli incontri e le call precedenti contrassegnati come completati.

*Figura 110 - Modifica Indirizzo*

- Compilare i campi relativi all'indirizzo (Figura 111), per poi salvare le modifiche con il tasto *Salva*.

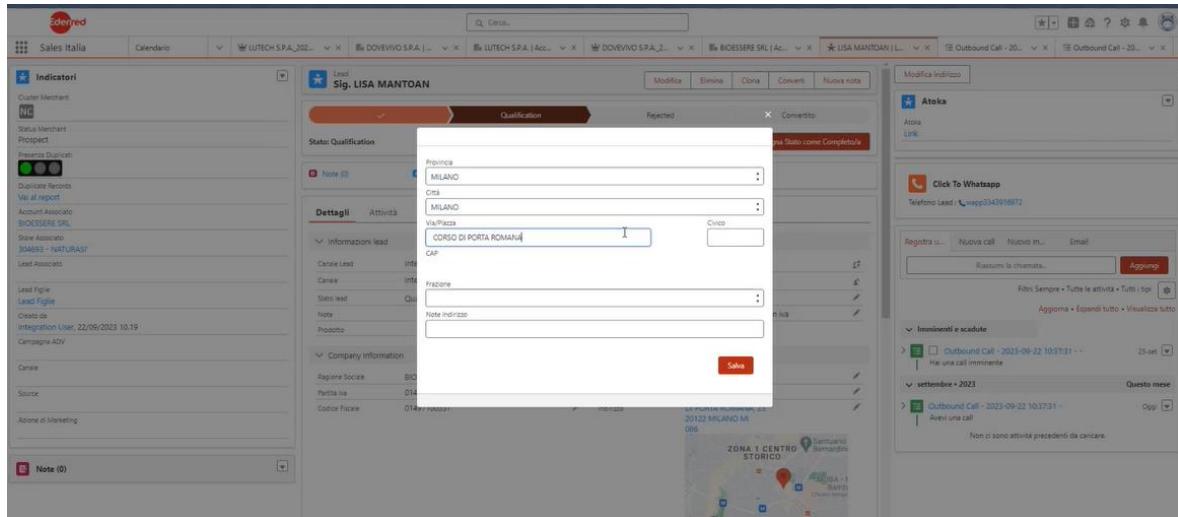


Figura 111 - Finestra Modifica Indirizzo

### 3.2.6 Conversione Lead Merchant

La conversione di un Lead di tipo Merchant permette di:

- Creare un Account (azienda), un Referente (rappresentante dell'azienda potenziale Cliente/potenziale Merchant di Edenred, ovvero la persona con cui Edenred si interfaccia per stipulare il nuovo contratto) e un'opportunità (oggetto per stipulare un nuovo contratto tra il potenziale Cliente/Merchant e Edenred).
- Mettere in comunicazione gli utenti che gestiscono i Lead con gli utenti che gestiscono, in un secondo momento, le opportunità, i Financial center, ecc.

Per poter procedere con la conversione del Lead è necessario cliccare su *Converti* (o *Convert*) nella pagina del Lead (Figura 112).

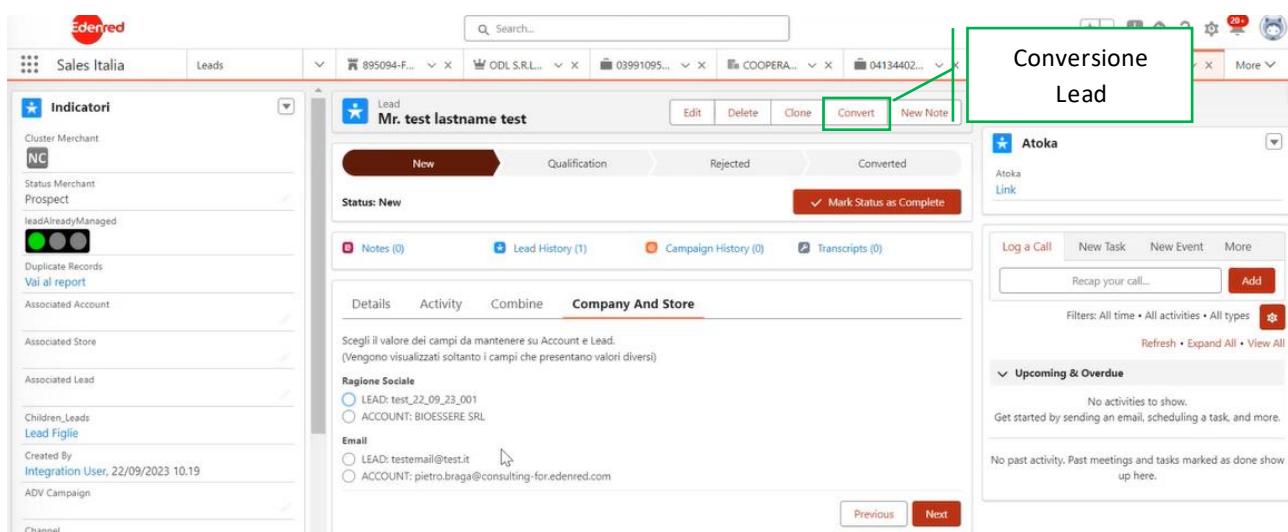


Figura 112 – Conversione Lead

In questo modo, si apre una finestra contenente tre sezioni di informazioni da compilare (Figura 113): Account, Referente e Opportunità. Tali sezioni sono a loro volta composte da due categorie di

campi da valorizzare in base alla specifica esigenza, ovvero: *Crea nuovo* o *Scegli esistente*, visibili e modificabili cliccando sul simbolo .

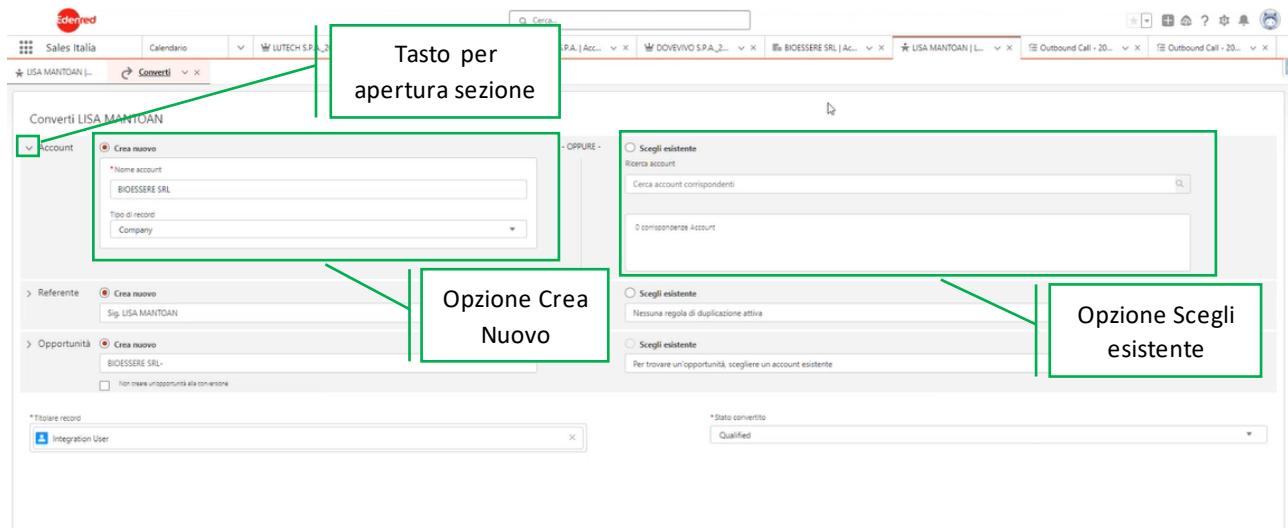


Figura 113 - Pagina Converti Lead

Nella sezione Account, si può selezionare la voce *Crea nuovo* e valorizzare, dunque, i campi sottostanti solo se la partita IVA di quell'account non è già stata registrata a sistema, poiché nei sistemi Edenred è previsto che ogni account abbia una partita IVA univoca. Altrimenti è possibile scegliere un account già esistente selezionando *Scegli esistente* nella pagina di conversione del Lead (Figura 113).

Si specifica che nella sezione Account il campo *Tipo di record* deve sempre riportare l'opzione *Company*. Inoltre, se si inserisce una partita IVA esistente a sistema, si riceve un messaggio di errore al momento della conversione (Figura 114).

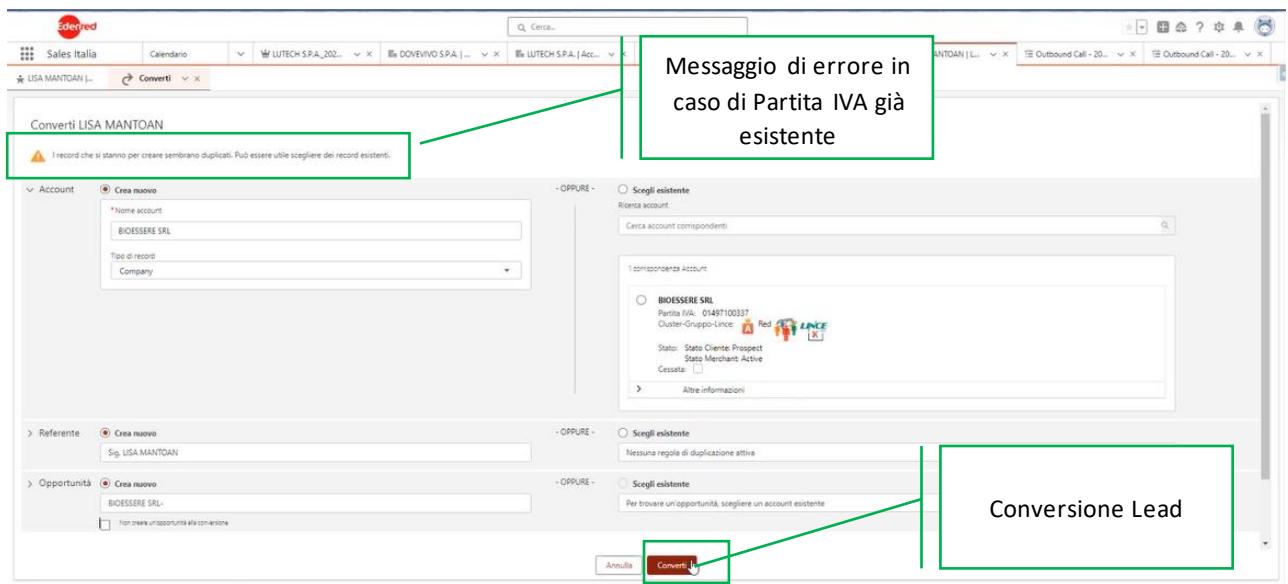


Figura 114 – Conversione Lead: Messaggio di errore partita IVA già esistente

In maniera analoga, il referente e l'opportunità possono essere creati o scelti tra quelli già esistenti. Dunque, cliccando su *Converti*, l'operazione sarà completata.

**NB.** L'entità *Opportunità* viene utilizzata sia per le opportunità di tipo Client sia per le opportunità di tipo Merchant. A seconda del tipo di opportunità i campi e i valori dei campi che deve contenere

sono diversi. Infatti, per esempio, per le opportunità Client ci sarà un campo che riguarda il prodotto, mentre per le opportunità Merchant ci sarà un campo che riguarda il contratto.

Una volta completata la conversione, nella pagina dedicata al referente scelto viene trasferito lo storico delle chiamate già avvenute e di quelle pianificate (Figura 115).

The screenshot shows the Salesforce interface for managing leads. On the left, there's a sidebar with sections like 'Informazioni referente', 'Informazioni Documenti', 'Poste', and 'Communication'. The main area displays a table titled 'CASO E ATTIVITÀ' with three rows of data. Below this, there's a section for 'Imminenti e scadute' (Upcoming and Due) which lists two scheduled outbound calls. A green box highlights the 'Cronologia chiamate avvenute e pianificate con il referente del Cliente' (History and scheduled calls made with the client reference) section.

Figura 115 – Storico chiamate effettuate al referente del Lead

Si sottolinea che contestualmente a ogni evolutiva, è importante che la funzionalità di conversione venga nuovamente testata.

#### 4. Opportunità

In Salesforce, un'opportunità è un oggetto che serve a tracciare e gestire potenziali trattative con i propri Clienti/Merchant.

A seconda delle parti coinvolte nelle trattative, le opportunità si dividono in due macrocategorie:

- **Opportunità Cliente:** trattative tra Edenred e Cliente.
- **Opportunità Merchant:** trattative tra Edenred e Merchant.

##### 4.1 Opportunità Cliente

L'opportunità di tipo Cliente può essere creata direttamente da un account o dalla conversione di un Lead.

In Edenred esistono quattro tipologie di opportunità:

- **Opportunità di tipo Nuovo Contratto:** trattative nuove
- **Opportunità di tipo Amend:** modifica di trattative già esistenti
- **Opportunità di tipo Gara:** trattative per gestire appalti
- **Opportunità di tipo Omaggio:** trattative in cui si inseriscono omaggi per il Cliente.

Generalmente, si può verificare il tipo di opportunità direttamente dal suo nome (Figura 116). Infatti, l'esempio riportato in Figura 116 riguarda la prima tipologia, dal momento che il nome dell'opportunità contiene la dicitura *New Contract*.

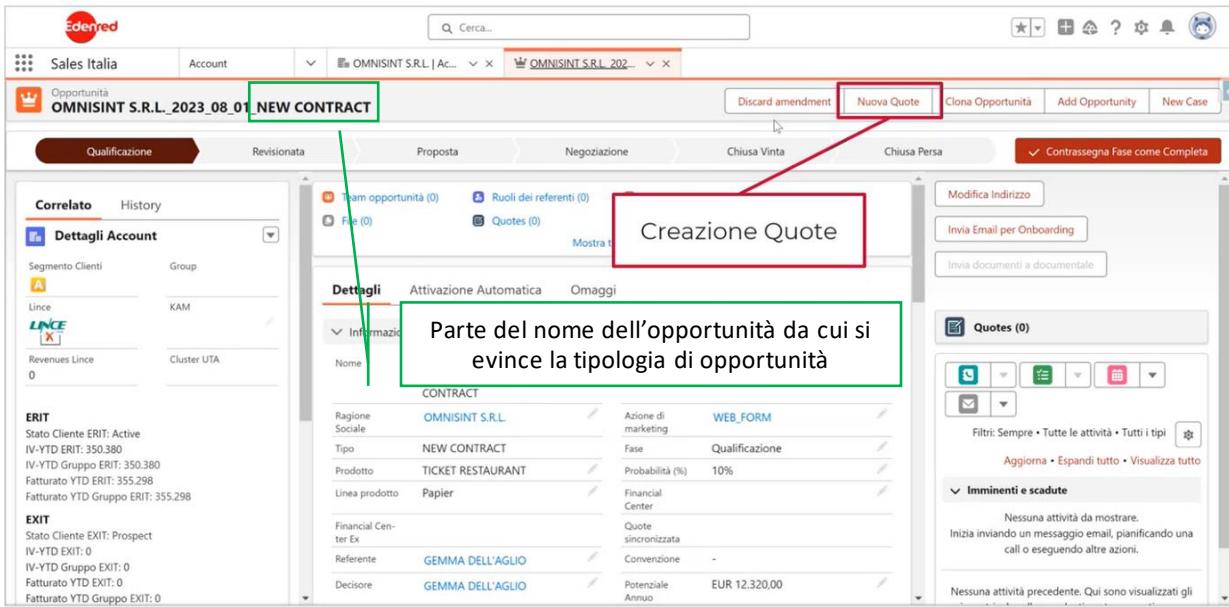


Figura 116 – Opportunità

Nei prossimi paragrafi si descrivono le tipologie di opportunità sopra elencate.

#### 4.1.1 Opportunità di tipo Nuovo Contratto

L'opportunità di tipo Nuovo Contratto rappresenta una trattativa tramite cui si gestisce un acquisto di nuovi prodotti da parte di un Cliente di Edenred. Le tipologie di opportunità dipendono dalla **linea di prodotto** da acquistare:

- Papier
- Expensive Management
- Incentive
- Card
- PSP
- Welfare
- Buoni Promozionali
- Omaggi fisici

Per poter creare un'opportunità, è necessario cliccare sulla funzionalità *Cliente Opp.* presente nella pagina dell'Account interessato all'acquisto di nuovi prodotti (Figura 117). In questo modo, si apre una finestra (Figura 117) in cui l'utente deve inserire le informazioni necessarie alla creazione della nuova opportunità (es. linea di prodotto, prodotto, data chiusura, referente, azione di marketing).

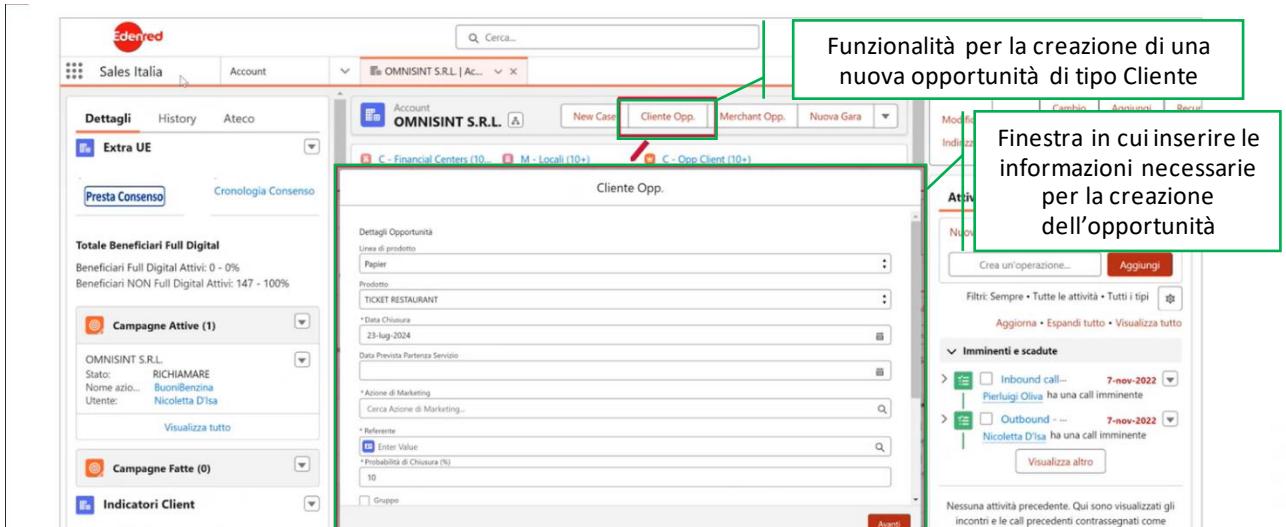


Figura 117 - Creazione opportunità di tipo nuovo contratto

Terminato l'inserimento dei dati, cliccando *Avanti*, viene creata automaticamente la nuova opportunità e l'utente viene rimandato alla pagina corrispondente (Figura 118).

Nella pagina dell'opportunità sono riportate ad esempio le informazioni inerenti all'Account a cui è associata (a sinistra di Figura 118), i dati relativi all'opportunità (sezione centrale), le funzionalità per la gestione dell'opportunità (es. Discard Amendment, Nuova Quote, Clona Opportunità) e le fasi di lavorazione.

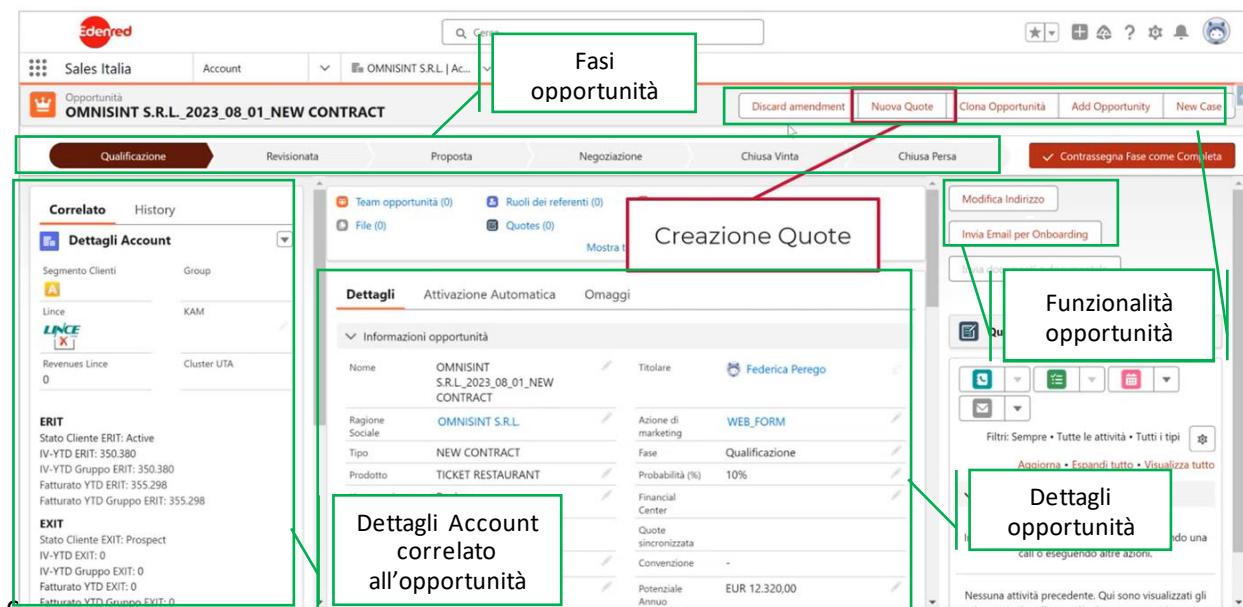


Figura 118 – Pagina di un'opportunità

A questo punto viene avviato il processo di gestione dell'opportunità che percorre le seguenti fasi di lavorazione:

- 1. Qualificazione:** creazione della *Quote*, cliccando il tasto *Nuova Quote* (Figura 118). In questo modo si apre la pagina in Figura 119, in cui si gestisce la quote.

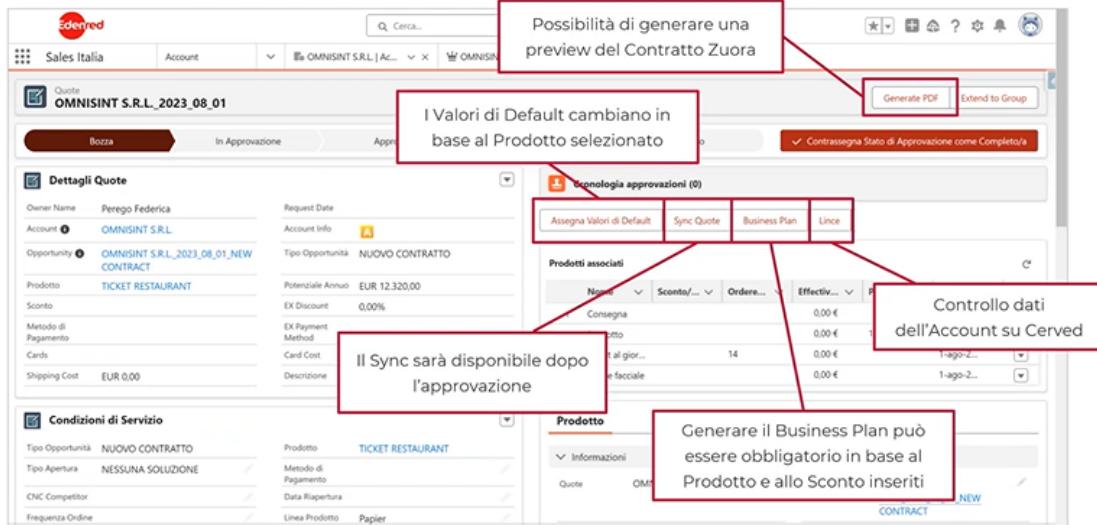


Figura 119 – Qualificazione opportunità: Creazione della quote

In Figura 119 è possibile utilizzare le seguenti funzionalità:

- **Assegna valori di Default**, che compila di default i campi della quote sulla base del prodotto selezionato.
- **Sync quote**, che permette di inserire i dati della quote nell'opportunità, per permettere la sua chiusura.
- **Business Plan**, che serve a generare un Business Plan in formato PDF, che ne sintetizza la proposta e i prodotti che sono in fase di vendita. Questo passaggio può essere obbligatorio in base al prodotto e allo sconto inserito.
- **Lince**, che avvia una chiamata verso un sistema esterno, il quale svolge un controllo sui dati inseriti.
- **Generate PDF**, che genera una preview del contratto che verrà generato in base alle informazioni impostate.

La quote si basa principalmente sulle informazioni riportate nel catalogo prodotti di Edenred presente su Salesforce, il quale viene sincronizzato con quello in Zuora (sistema di fatturazione).

Nel catalogo prodotti di Salesforce sono riportati i seguenti oggetti:

- **Product**: nome del prodotto
- **Product Rate Plan**: rappresenta la modalità con cui viene venduto il prodotto. Ad esempio, per il prodotto *Ticket Restaurant* si può avere la modalità “sconto” o “multi-sconto”.
- **Product Rate Plan Charge**: contiene i valori della trattativa che si intende concludere.

Tale struttura è valida anche per la quote:

- **Quote**
- **Quote Rate Plan**: contiene le modalità con cui viene venduto il prodotto.
- **Quote Rate Plan Charge**: contiene i valori della trattativa che si intende concludere.

Nella Figura 120, si riporta la struttura del catalogo dei prodotti in Salesforce, prendendo come esempio il *Ticket Restaurant*,

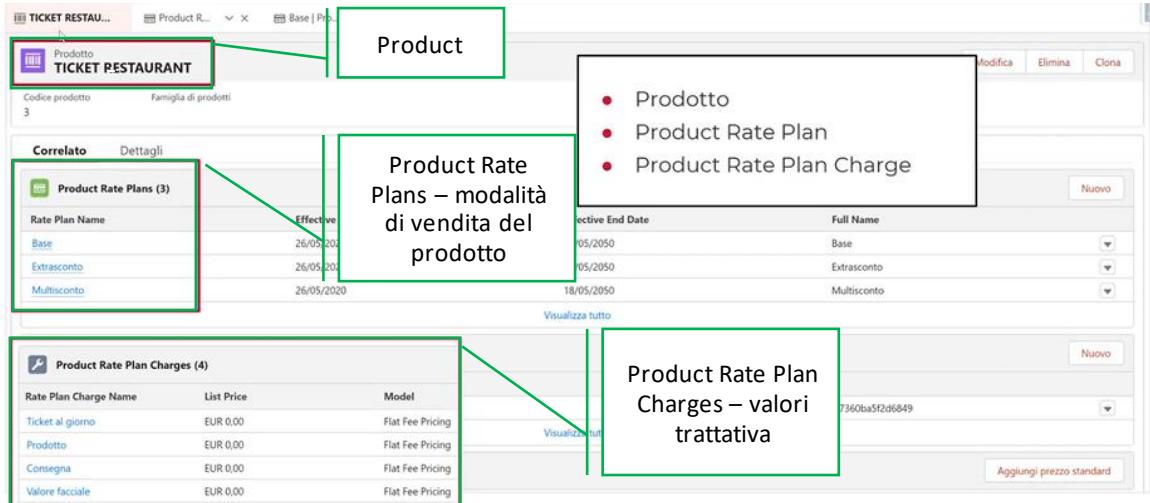


Figura 120 - Esempio catalogo prodotto in Salesforce

Quindi, una volta cliccato sul tasto *Nuova Quote*, questa attraversa **4 fasi di lavorazione** (Figura 121), che consentono di creare una proposta per il Cliente:

- **Bozza:** Il primo passo da fare è quello di assegnare valori di default, attraverso il tasto *Assegna valori di default* (Figura 121), in base al prodotto e alle condizioni presenti nel catalogo Zuora, sincronizzato con quello in Salesforce. Dunque, vengono inserite informazioni contrattuali (es. valore facciale, costi di consegna, sconti, data inizio e fine contratto, sconto/rinnovo, tipologia di pagamento e durata contratto) che possono eventualmente essere modificate dall'utente.

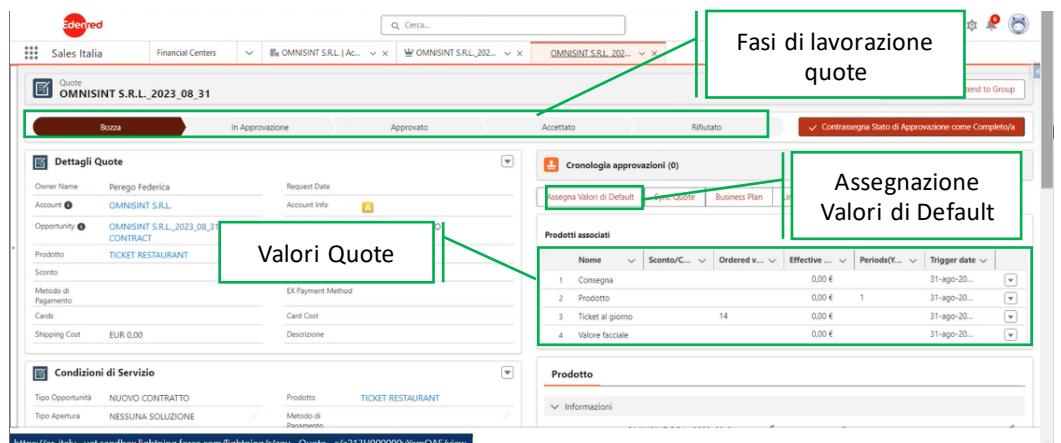


Figura 121 – Bozza Quote: Assegnazione valori di Default

- **In Approvazione:** Si procede mandando in approvazione la quote, cliccando su *Contrassegna stato di approvazione come completata* (Figura 122).

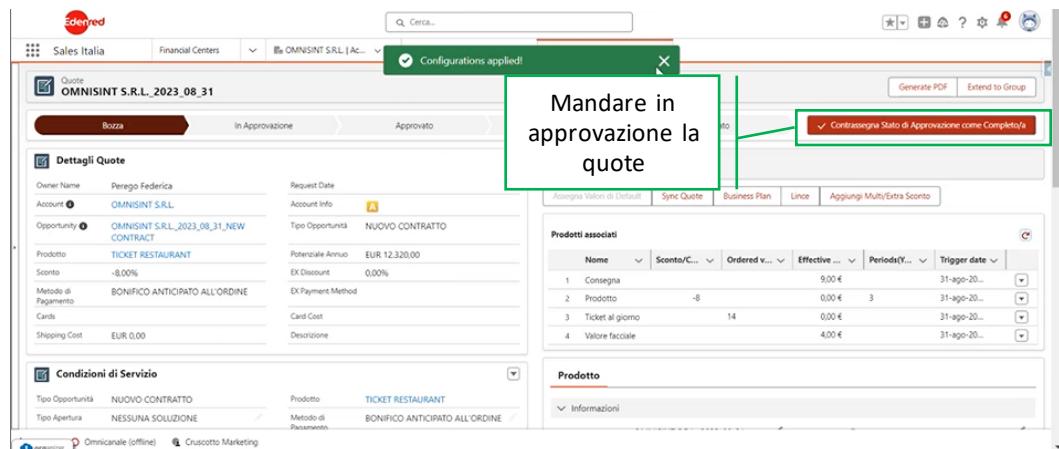


Figura 122 – Quote in approvazione

- Approvato:** La quote può essere approvata automaticamente oppure talvolta sono necessari ulteriori passaggi.
- Accettato o Rifiutato:** Una volta approvata, per accettare una quote, è necessario cliccare su Sync Quote (Figura 123). In questo modo, la quote va in fase Accettato.

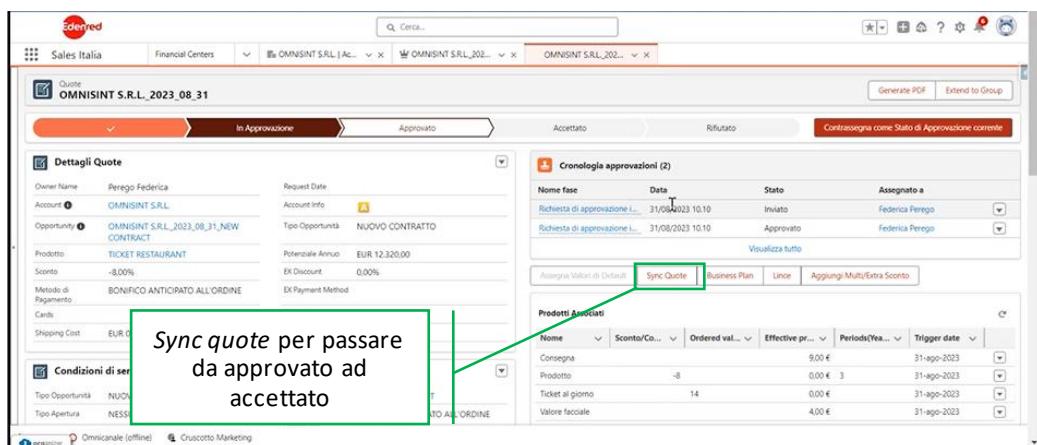


Figura 123 – Accettazione Quote

Quindi, il sistema fornisce l'esito dell'accettazione della quote (Figura 124) e lo stato dell'opportunità va in *Proposta*.

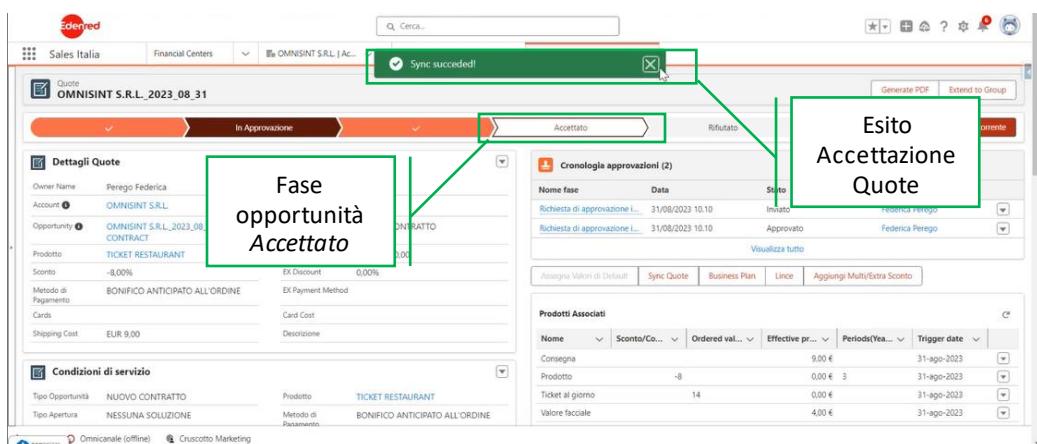


Figura 124 – Esito Accettazione Quote

2. **Revisionata:** eventuale revisione dell'opportunità.
3. **Proposta:** Una volta accettata la quote, è possibile procedere con la proposta e firma del contratto verso il Cliente (Figura 125).

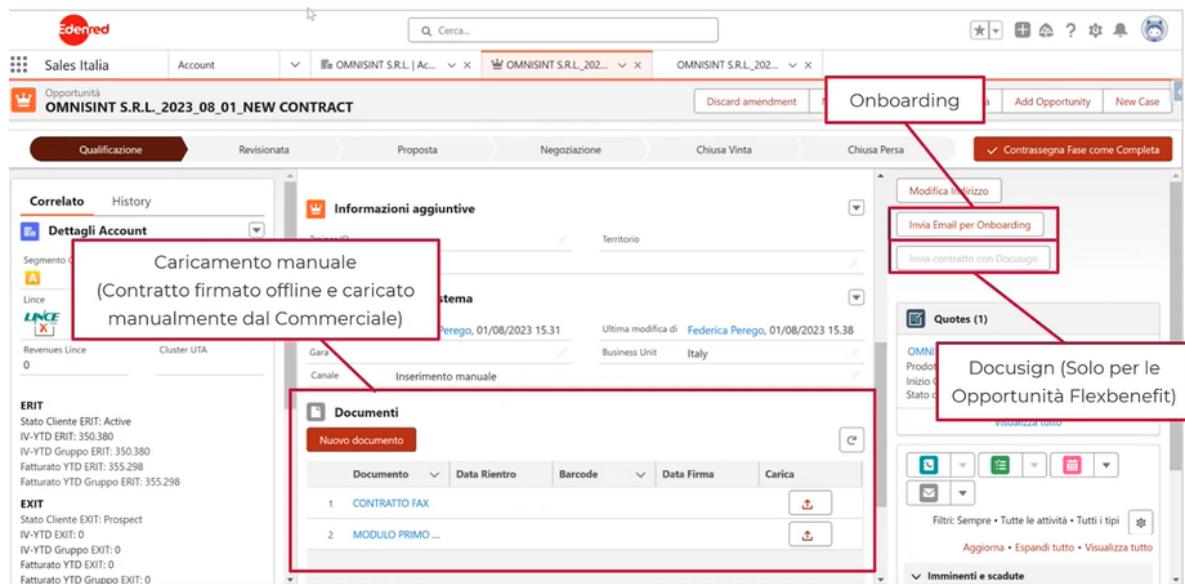


Figura 125 – Proposta Quote: Modalità di firma contratto

Nella Figura 125 è rappresentata la pagina di un'opportunità, in cui è possibile scegliere tra le seguenti modalità di firma del contratto:

- **Caricamento manuale:** il Cliente può firmare offline il contratto e il commerciale successivamente lo carica nella sezione *Documenti* dell'opportunità, cliccando *Nuovo documento* (Figura 125). Cliccando sul simbolo , si apre una finestra in cui è possibile inserire il documento cliccando *Carica File* (Figura 126).

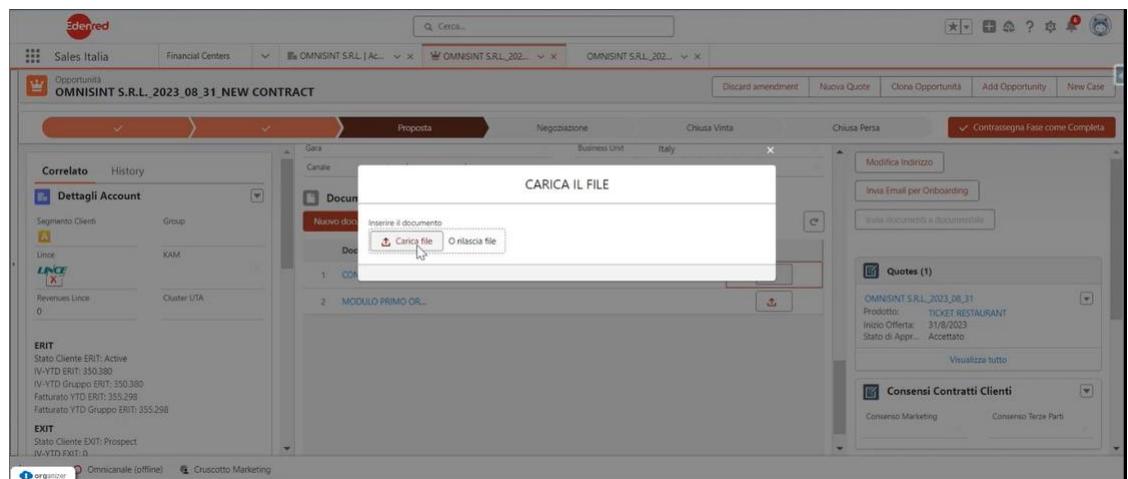


Figura 126 – Proposta Quote: Caricamento manuale contratto

In questo modo, il file del contratto viene caricato su Salesforce (Figura 127), che riporta informazioni come il Barcode (campo generato automaticamente), la data di caricamento del contratto (da inserire manualmente) e la data di firma dello stesso (da inserire manualmente). Quindi, si clicca su *Salva* per salvare il caricamento.



Figura 127 – Proposta Quote: Informazioni del contratto caricato

- **Invia e-mail per Onboarding:** Il Cliente riceve un'e-mail in cui è presente il contratto.
- **Invia contratto con DocuSign:** DocuSign è un servizio esterno che si installa su Salesforce e che consente di creare dei template di contratti in PDF, che si auto-compilano con i dati dell'opportunità e permettono di inviare il contratto al Cliente per apporre la firma elettronica. Per le opportunità di nuovo contratto questa funzione è prevista soltanto per le opportunità Flexbenefit.

**4. Negoziazione:** Eventuale fase di negoziazione con il Cliente.

**5. Chiusa Vinta/Chiusa Persa:** Una volta firmato il contratto e caricato su Salesforce, si può procedere con la chiusura dell'opportunità, posizionandosi sulla fase *Chiusa Vinta* e cliccando su *Contrassegna Fase come Completa* (Figura 128).

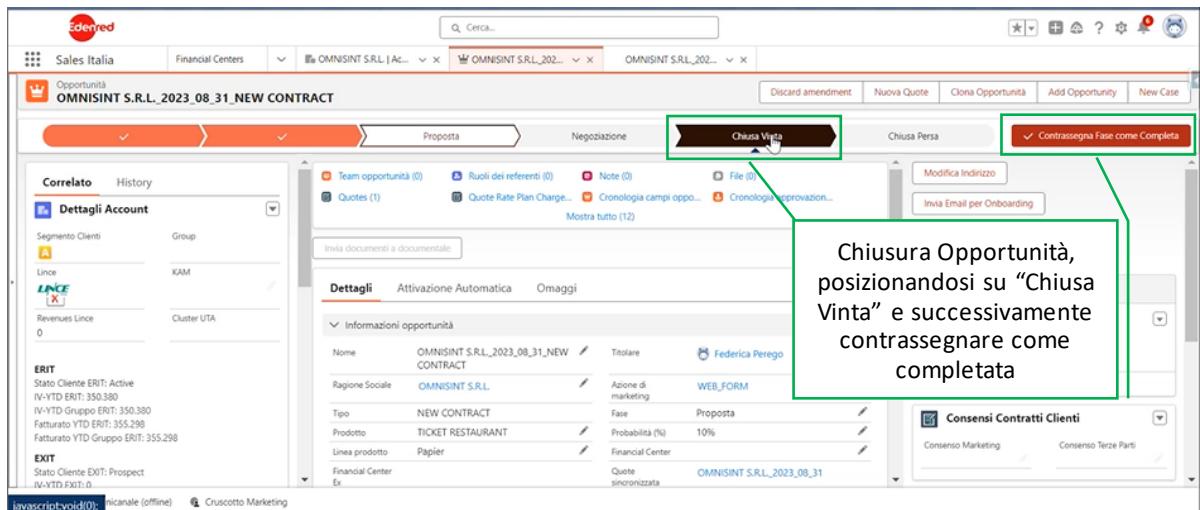


Figura 128 - Opportunità Chiusa Vinta

Successivamente, l'utente può scegliere di procedere con l'attivazione automatica del codice cliente/Financial Center (Figura 129).

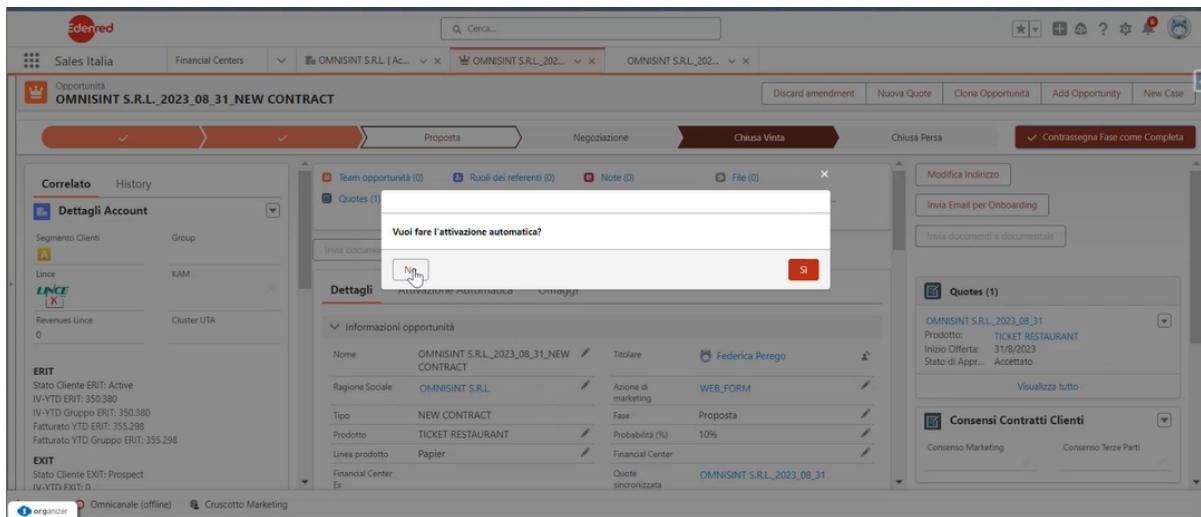


Figura 129 - Richiesta di procedere con l'attivazione automatica del Financial Center

Quindi, l'opportunità si può ritenere *Chiusa Vinta* (Figura 130) e le vengono associati il contratto firmato e il codice cliente, creato e inviato da Anagrafica Clienti. Nel caso in cui l'utente non abbia scelto di attivare automaticamente il codice cliente/Financial Center (Figura 129), dovrà procedere manualmente.

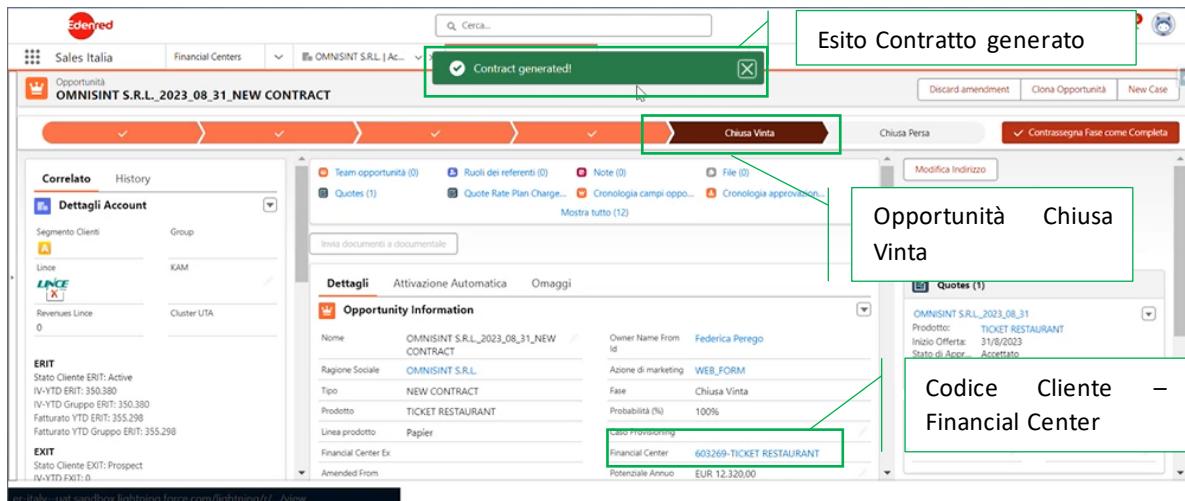


Figura 130 – Opportunità chiusa vinta

#### 4.1.2 Opportunità di tipo Amend

Un'opportunità di tipo Amend riguarda la modifica di un contratto già esistente. Di seguito, si riportano i principali motivi per cui si richiede la modifica di un contratto:

- Cambio prodotto
- Cambio condizioni economiche
- Cambio prodotto a parità di condizioni
- Proroga
- Rinnovo contratto a parità di condizioni
- Approvazione Multisconto
- Cambio partita IVA
- Cambio partita IVA a parità di condizioni
- Riapertura codice
- Riapertura codice a parità di condizioni

- Amend Flexbenefit

In questo tipo di opportunità, non si parte dall'Account (come per l'opportunità nuovo contratto), bensì da un Financial Center attivo. Quindi, prendendo come esempio il Financial Center in Figura 131, per creare un'opportunità di tipo Amend, si procede cliccando su *C-Amend Contract*. In questo modo, si apre una finestra in cui inserire le informazioni dell'opportunità (Figura 131):

- Motivo dell'Amend
- Referente
- Azione di marketing
- Indicare se il contratto è capo quadro.

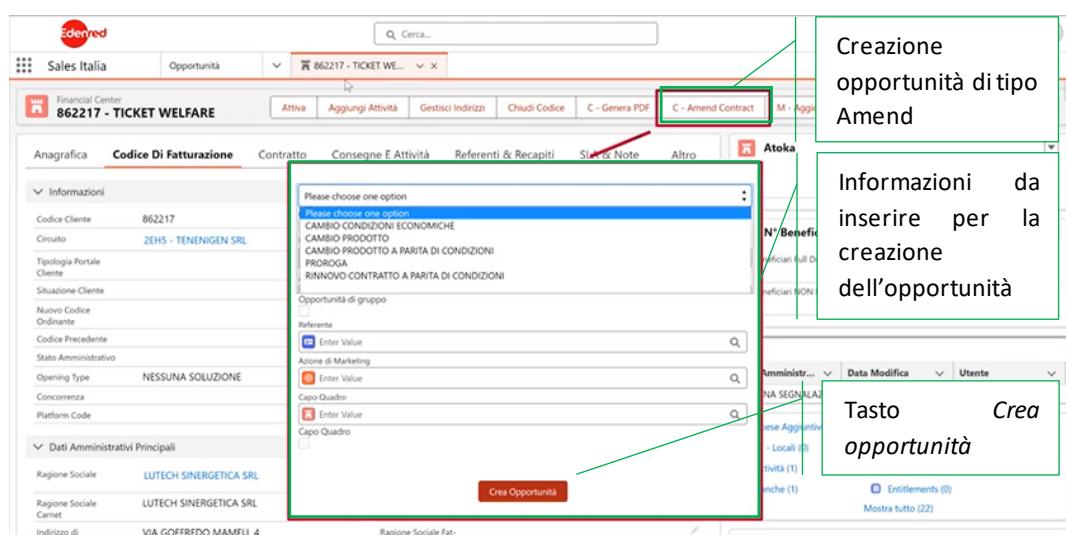


Figura 131 – Creazione Opportunità di tipo Amend

Quindi, cliccando su *Crea opportunità*, si apre automaticamente la pagina dell'opportunità appena creata. Si specifica che il Financial Center sarà già collegato alla nuova opportunità.

Differentemente dall'opportunità di tipo nuovo contratto, in questo caso la quote viene creata in automatico e compare sia nella sezione di destra o tra i link rapidi dell'opportunità (Figura 132).

Figura 132 - Opportunità Amend: quote

Per poter lavorare la quote, si clicca sul link riportato nella corrispondente sezione di Figura 132. In questo modo, si apre la pagina in Figura 133 che consente all’utente di elaborare la quote secondo le stesse fasi di lavorazione di quella di un’opportunità di tipo nuovo contratto:

- Bozza:** In questo caso, i valori di default sono assegnati in maniera automatica; quindi, l’utente deve solo verificarne la correttezza ed eventualmente modificarli. Inoltre, si può generare una preview del contratto (*Generate PDF*) o realizzare un business plan (*Business Plan*).

Figura 133 – Assegnazione automatica dei valori di default di una quote

- In Approvazione:** Si procede inviando la quote in approvazione, selezionando prima la fase *In Approvazione* e poi il tasto *Contrassegna come stato di Approvazione corrente*.

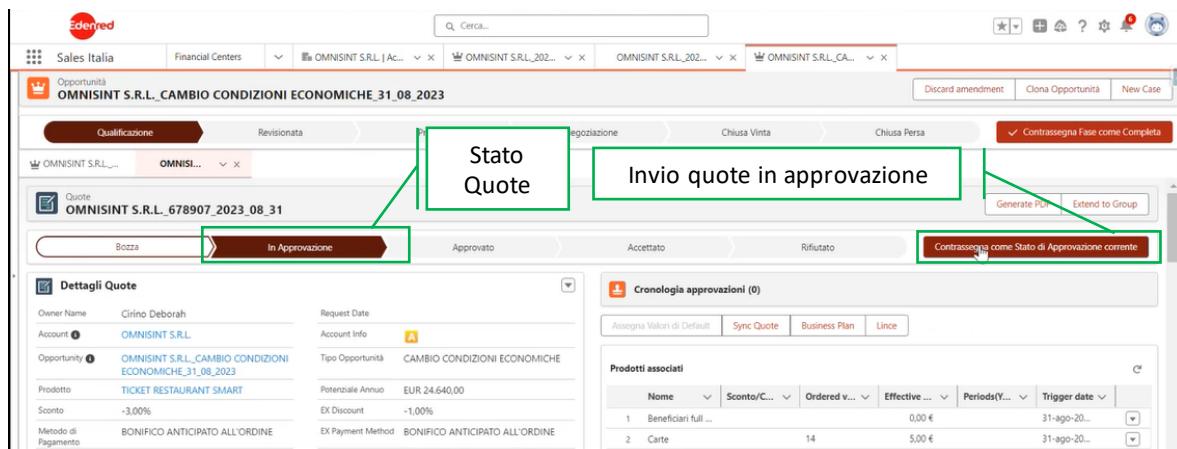


Figura 134 – Quote in Approvazione

3. **Approvato:** La quote può essere approvata automaticamente oppure talvolta sono necessari ulteriori passaggi.
4. **Accettato o Rifiutato:** Per accettare una quote, è necessario cliccare su *Sync Quote* come in Figura 123 (opportunità nuovo contratto) e la quote va in fase *Accettato*.

Come per l'opportunità di tipo nuovo contratto, dopo aver accettato la quote, si procede con la proposta del contratto verso il Cliente (Figura 135). Quindi, si può caricare manualmente il documento, inviarlo con una e-mail per Onboarding o con Docusign.

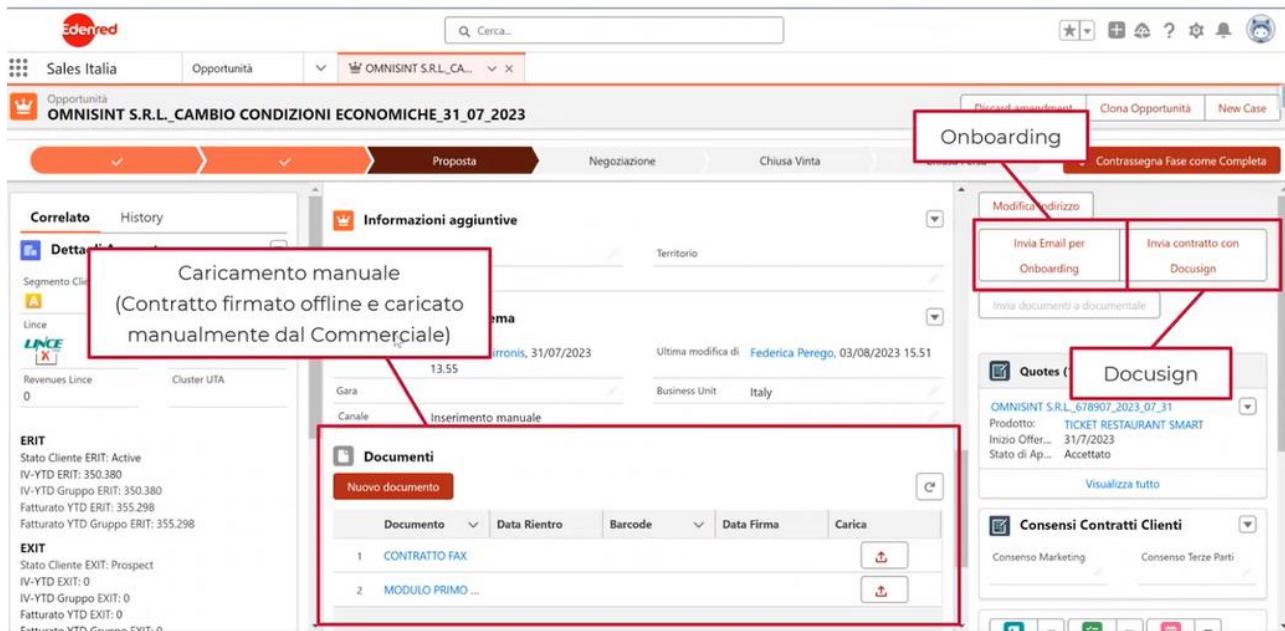


Figura 135 - Processo di firma contratto (cambio condizioni economiche)

Si prenda come esempio l'invio del contratto con Docusign. Prima di inviare il documento al Cliente, è necessario controllare che l'e-mail del suo referente sia associata all'e-mail dell'utente a cui è assegnata l'opportunità. Quindi, cliccando su *Invia contratto con Docusign* (Figura 135), si genera il contratto e si apre la pagina in Figura 136, in cui si procede con l'invio del documento verso il Cliente per apporre la firma. È possibile avere anche una preview del contratto o scaricarlo.

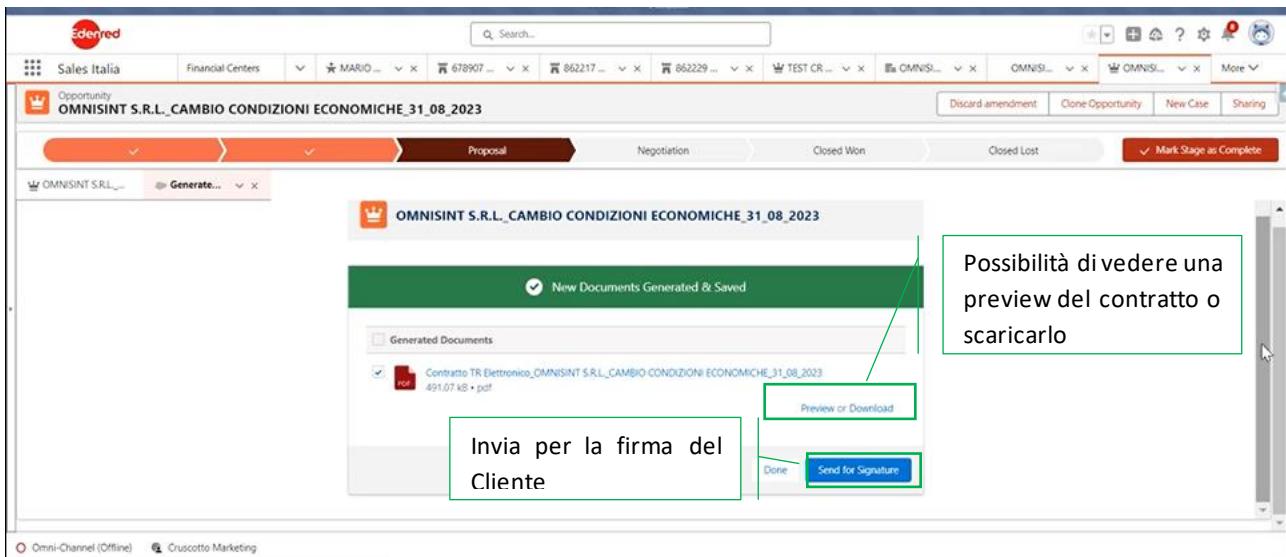


Figura 136 – Invio contratto con DocuSign

Successivamente, nella pagina che si apre cliccando *Send for Signature* (Figura 137), l’utente visualizza il destinatario, eventualmente ne aggiunge altri e poi procede con l’invio effettivo cliccando *Send*.

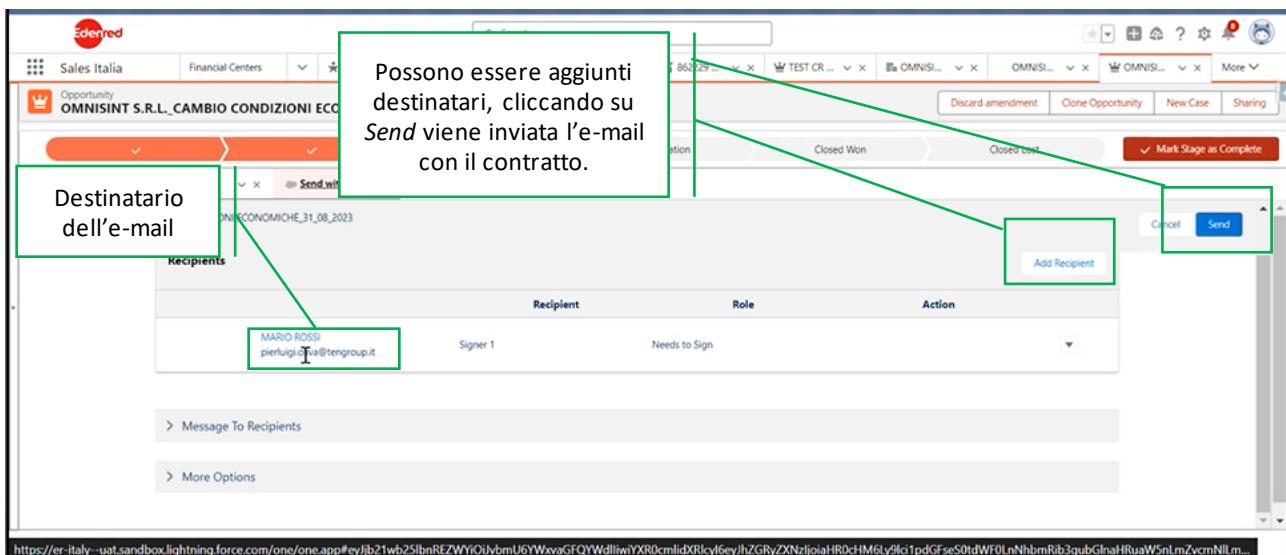


Figura 137 – Invio contratto al Cliente

A questo punto, tornando sull’opportunità nella sezione *DocuSign Envelope Status* (Figura 138), è possibile vedere che il contratto è stato inviato per la firma.

Sales Italia Financial Centers MARIO... 678907... 862217... 862229... TEST CR... OMNIS... OMNIS... More

Opportunity  
OMNISINT S.R.L.\_CAMBIO CONDIZIONI ECONOMICHE\_31\_08\_2023

Proposal Negotiation Closed Won Closed Lost

Modifica Indirizzo Send Onboarding Email Invia contratto con DocuSign

Quotes (1)  
OMNISINT S.R.L.\_678907\_2023\_08\_31 Product: TICKET RESTAURANT SMART Start Date: 31/08/2023 Approval Sta... Accepted View All

Consensi Contratti Clienti Marketing Consent Terze Parti

Fatturato YTD EXIT: 0 Fatturato YTD Gruppo EXIT: 0  
FATTI  
Stato Cliente FATTI: Active IV-YTD FATTI: 4.664 IV-YTD Gruppo FATTI: 4.664 Fatturato YTD FATTI: 4.811 Fatturato YTD Gruppo FATTI: 4.811

DocuSign Envelope Status Sent for Signature Pierluigi Oliva sent an envelope a few seconds ago View All Files (0) Upload Files Or drop files

Omni-Channel (Offline) Crucotto Marketing

Figura 138 - Docusign Envelope Status

Quindi, il Cliente riceve il contratto allegato in un'e-mail (Figura 139) e cliccando su *Rivedi documenti*, può aprire il contratto da firmare mediante Docusign.

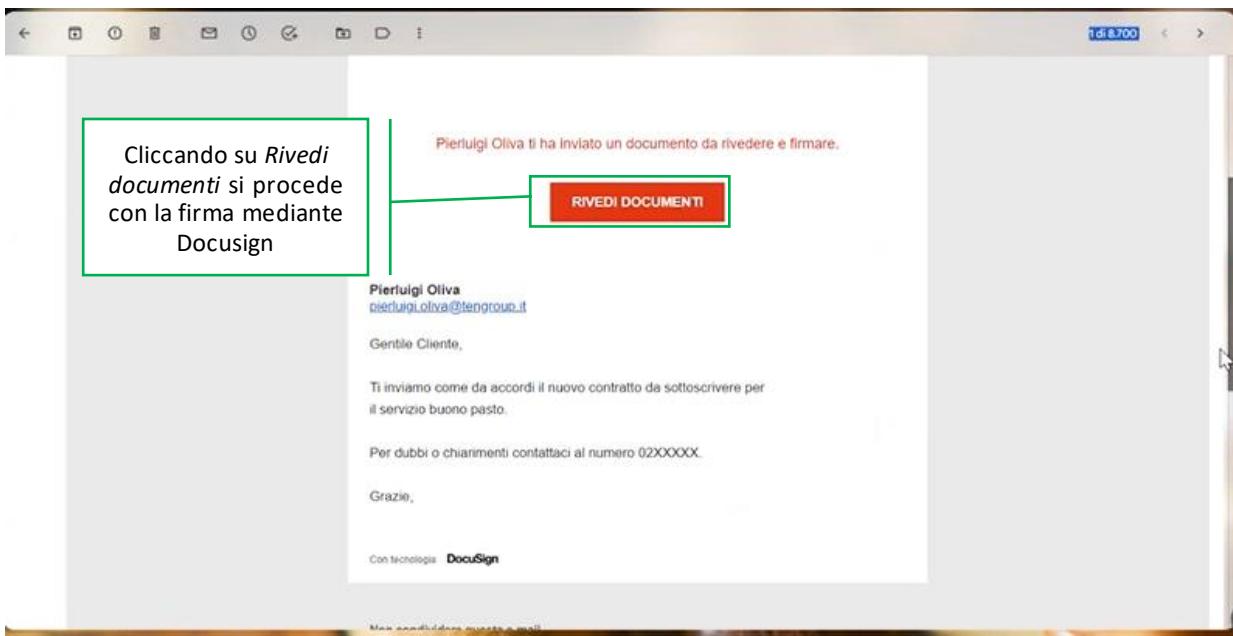


Figura 139 – E-mail ricevuta dal Cliente con contratto allegato

A questo punto, il Cliente apporta la firma e i consensi alla Privacy e di Marketing (Figura 140).

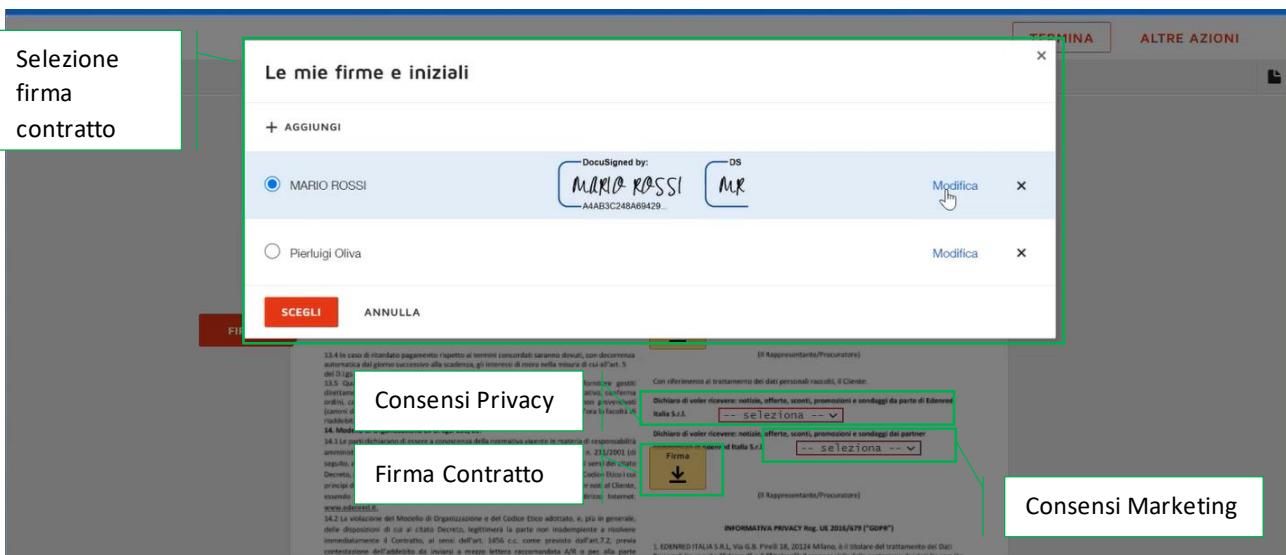


Figura 140 – Contratto ricevuto dal Cliente e da firmare

Nel contratto viene riportato anche il barcode che era presente sull’opportunità. Una volta firmato e prestato i consensi, il Cliente procede cliccando su *Termina* alla fine del contratto (Figura 141) ed Edenred riceve il documento firmato. Successivamente, al Cliente viene inviata un’altra e-mail con il contratto firmato e un documento contenente i metadati di DocuSign.

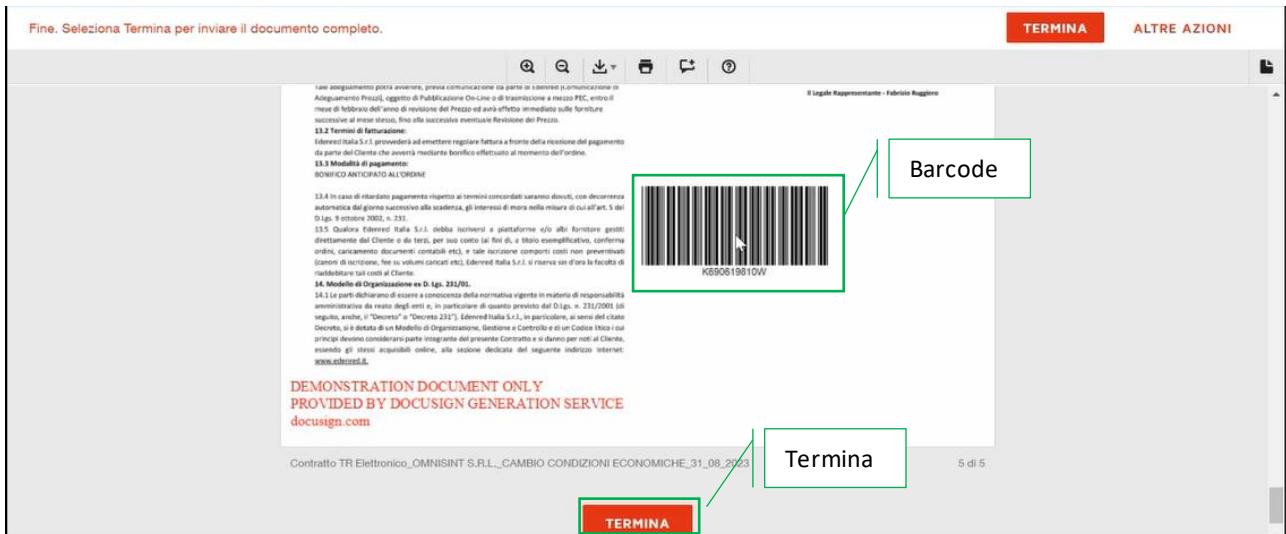


Figura 141 - Termina e invia contratto firmato

Quindi, una volta completato il processo di firma, il documento della trattativa firmato e la sua bozza sono visibili nella sezione *Documenti* dell’opportunità oppure tra il link rapidi sotto la voce *File*.

Successivamente, l’opportunità entra nella fase di *Negoziazione*, in cui non è più possibile inviare il contratto tramite DocuSign; infatti, al posto della funzionalità di DocuSign è riportata la voce *Contratto Inviato* (Figura 142).

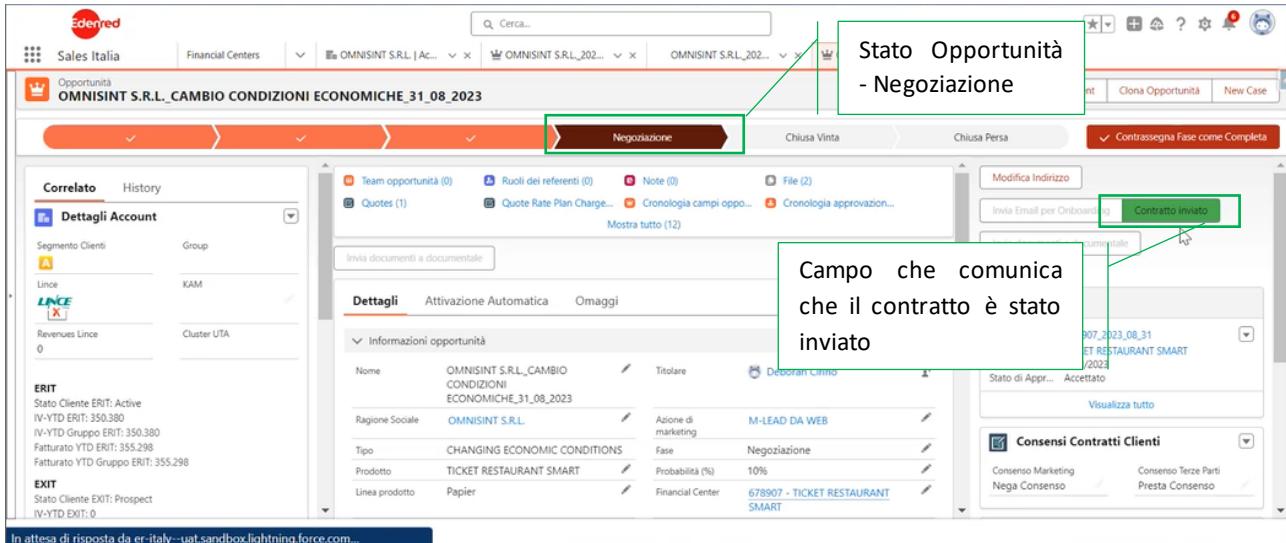


Figura 142 – Opportunità: Negoziazione

Una volta terminato il processo di firma, l’utente procede con la chiusura dell’opportunità come nel caso del nuovo contratto (Figura 143).

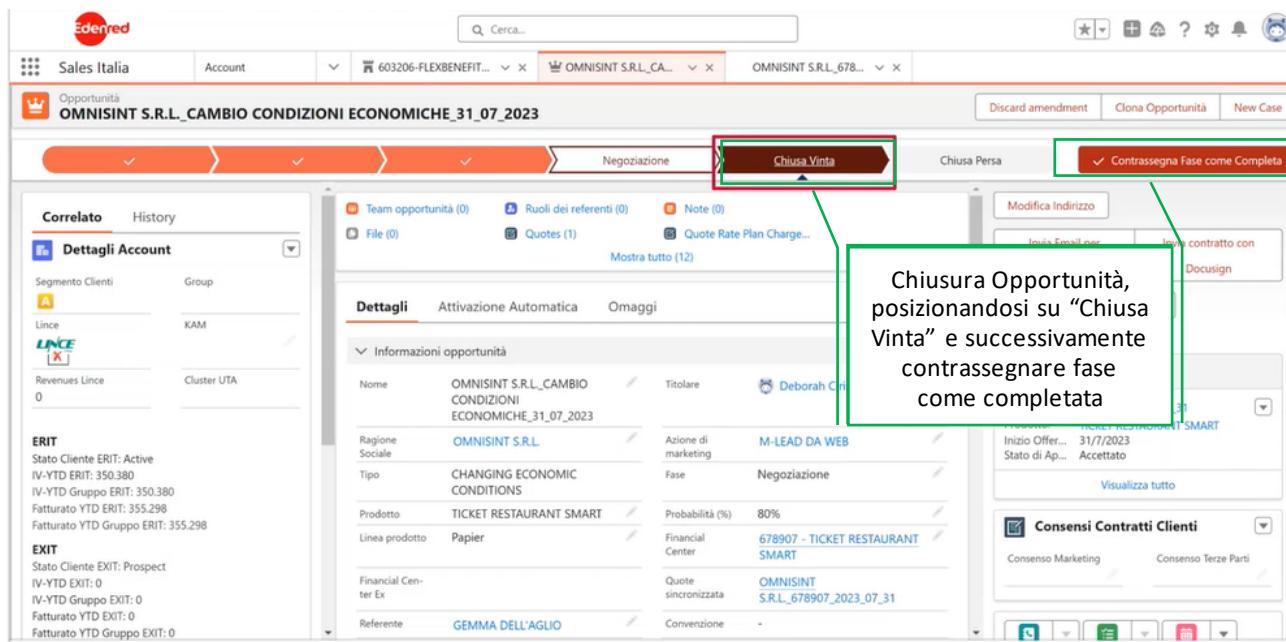


Figura 143 – Chiusura Opportunità Amend

#### 4.1.3 Opportunità di tipo Gara

Le opportunità di tipo Gara vengono create per gestire un appalto. Come per il nuovo contratto, questo tipo di opportunità si crea partendo dall’Account e cliccando su *Nuova Gara* (Figura 144). In questo modo, si apre la finestra in Figura 144, in cui inserire informazioni come la fase in cui si trova la gara e la data di chiusura prevista (entrambi i campi sono obbligatori).

The screenshot shows the Sales Italia application interface. In the center, there's a main window titled "OMNISINT S.R.L." with a sub-section "Nuova Gara". On the left, there's a sidebar with sections like "Dettagli", "History", "Ateco", "Extra UE", "Presta Consenso", "Campagne Attive (1)", "Campagne Fatte (0)", and "Indicatori Clienti". On the right, there's a sidebar with sections like "Modifica Indirizzo", "Attività", "Nuova call", and "Imminenti e scadute". A red box highlights the "Nuova Gara" button in the top right of the central window.

Figura 144 - Creazione di opportunità di tipo Gara

Quindi, cliccando *Avanti*, viene creata l'opportunità di gara, che fornisce le informazioni generali dell'appalto (Figura 145). Tra le varie informazioni, è presente il campo *Punteggio totale*, che indica una stima sulla possibilità di aggiudicarsi la gara.

The screenshot shows the Sales Italia application interface for a bidding opportunity. The main window title is "GO\_2023\_08\_02\_102...". It displays various tabs like "Qualificazione", "Analisi", "Go/No Go", "Risposta", "Invia", and "Chiuso". A green box highlights the "Aggiungi Prodotto" button in the top right. A red box highlights the "PUNTEGGIO TOTALE" field in the bottom right. A text box in the bottom left states: "Il Punteggio Totale è calcolato automaticamente e offre una stima della possibilità di chiudere con successo la Gara".

Figura 145 – Opportunità di tipo Gara

A questo punto, è necessario aggiungere all'opportunità il prodotto da proporre. Questo è possibile cliccando su *Aggiungi prodotto* (Figura 145), tramite cui si apre una finestra (Figura 146) in cui inserire le informazioni relative al prodotto di interesse (es. prodotto, linea di prodotto, data di chiusura, data prevista partenza servizio, azione di marketing (già popolata) e referente).

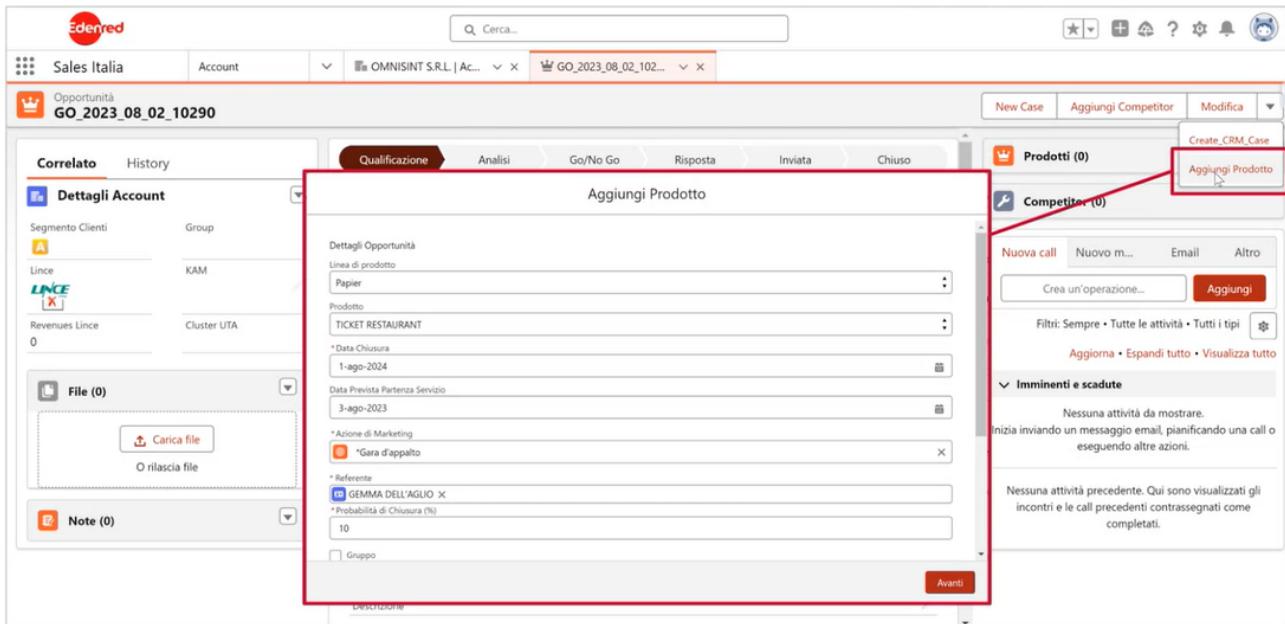


Figura 146 – Aggiungere prodotto all’opportunità di tipo gara

Quindi, cliccando **Avanti**, viene generata una nuova opportunità (Figura 147), che stavolta contiene le informazioni dei prodotti da proporre, mentre la precedente (Figura 145) forniva un quadro generale dell’appalto.

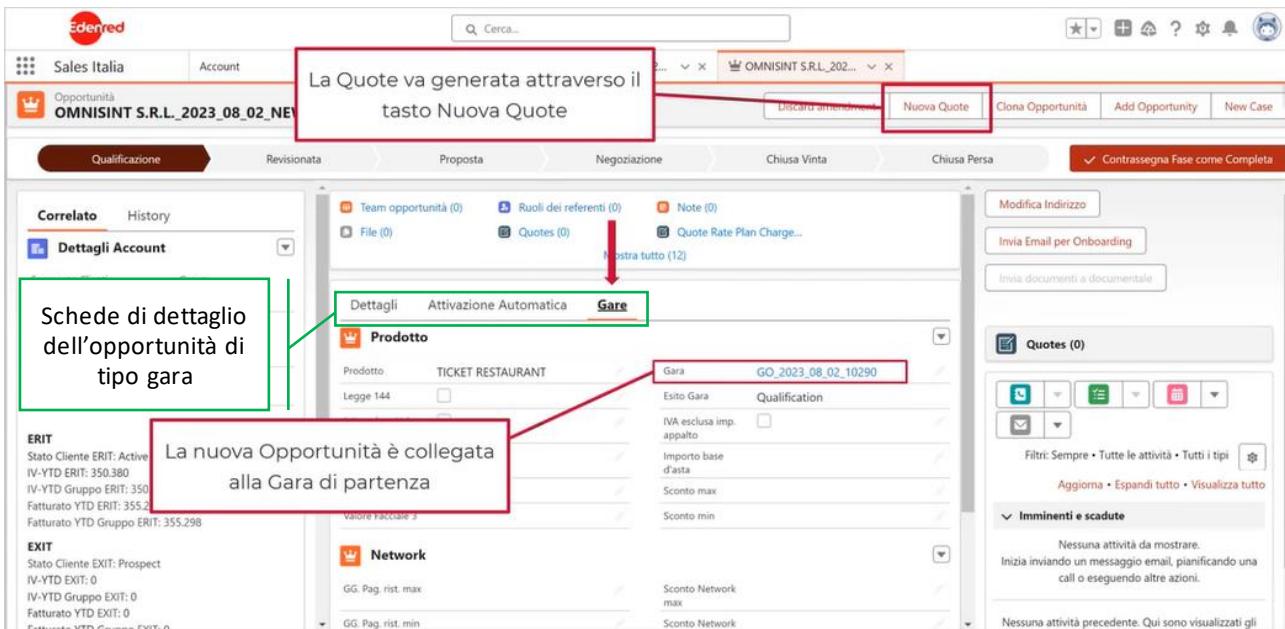


Figura 147 - Nuova opportunità di tipo gara con dettaglio prodotti

Nella sezione centrale della pagina dell’opportunità (Figura 147), sono presenti tre schede di dettaglio:

- Dettagli
- Attivazione Automatica
- Gare: specifica di questa tipologia di opportunità e in cui si può notare che questa nuova opportunità viene associata a quella relativa alla gara di partenza, come si evince dal campo **Gara** in Figura 147.

A questo punto, è necessario creare la quote cliccando su *Nuova quote* (Figura 147). In questo modo si apre la relativa pagina (Figura 148), in cui si gestisce la quote secondo le fasi previste anche nelle altre tipologie di opportunità:

1. **Bozza:** Innanzitutto, si clicca su *Assegna valori di default* (Figura 148), che assegna i valori di default alla quote.

**Figura 148 - Bozza Quote**

Nel caso delle gare, il Business Plan è di fondamentale importanza: cliccando sul tasto *Business Plan*, è possibile analizzare e definire sia i parametri contrattuali (Figura 149) che i costi (Figura 150).

**Figura 149 – Bozza Quote: Generazione Business Plan – Parametri Contrattuali**

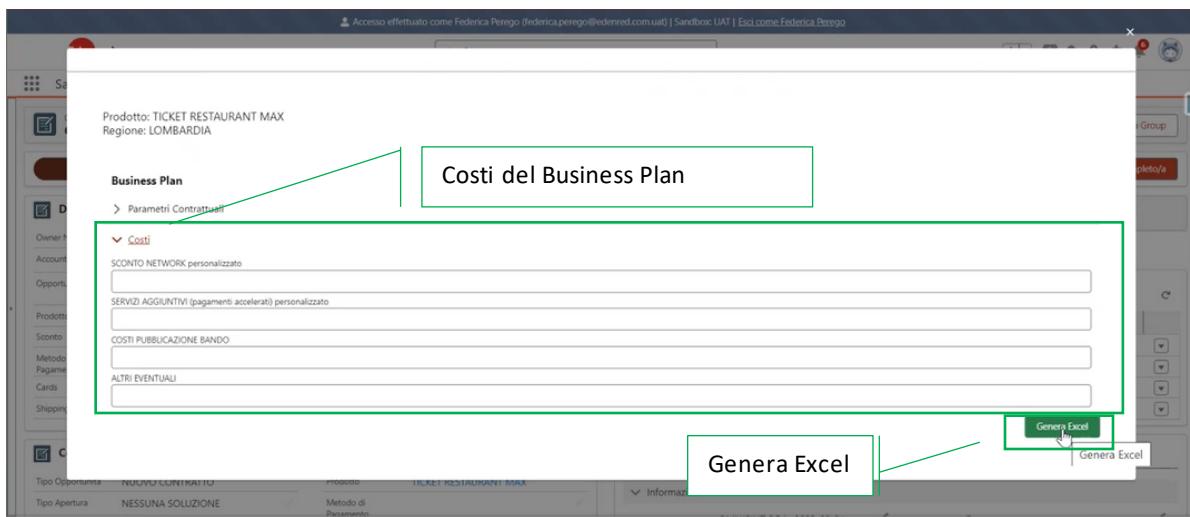


Figura 150 – Bozza Quote: Generazione Business Plan - Costi

Quindi, cliccando **Genera Excel** (Figura 150) viene creato sia un file Excel che un PDF, che riportano i dati della quote e della relativa opportunità (es. ragione sociale cliente, tipo offerta, segmento, n° gara, prodotto, valore facciale, ricavi, costi). Questi file diventano disponibili nella sezione *File* della quote (Figura 151).

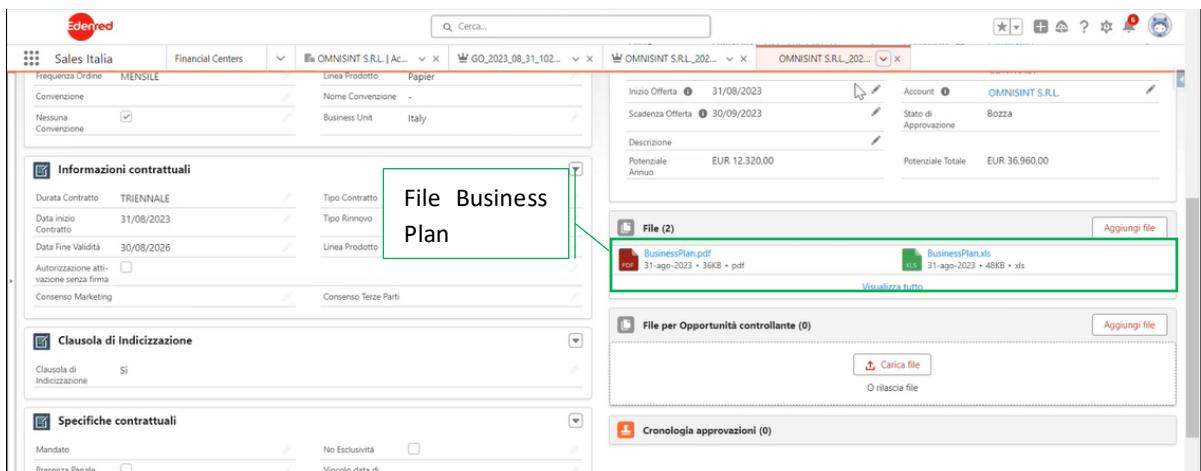


Figura 151 – Bozza Quote: Business Plan

PARAMETRI CONTRATTUALI	
PRODOTTO	TICKET RESTAURANT MAX
VALORE OPPORTUNITÀ/GARA IVA ESCLUSA	36900.00
NUMERO BUONI EMESSI	9240
VALORE FACCIALE IVA ESCLUSA	4.00
GIORNI VITA MEDIA	221
GIORNI INCASSO CLIENTE	0
GIORNI PAGAMENTO RISTORATORI	44
TASSO RENDIMENTO FONDI	0.00301
DURATA CONTRATTO (MESI)	36
NUMERO CARTE	14
NUMERO DIPENDENTI FULL DIGITAL	0
NUMERO POS DA INSTALLARE	0
TASSO ADESIONE FEE A TRANSAZIONE	0.00
NUMERO CONSEGNE PREVISTE	11
CAUZIONE PROVVISORIA	0.00
CAUZIONE DEFINITIVA	0.00
TIPO TESSERA	TESS.PLAST.BANDA MAGN.MONOCROMIA
BUONI SPESI IN MENSE AZIENDA	0.00

Figura 152 – Esempio Business Plan

2. **In Approvazione:** Quindi, si procede inviando la quote in approvazione, selezionando prima la fase *In Approvazione* e poi il tasto *Contrassegna come stato di Approvazione corrente*.
3. **Approvato:** La quote può essere approvata automaticamente oppure talvolta sono necessari ulteriori passaggi.
4. **Accettato o Rifiutato:** Per accettare una quote, è necessario cliccare su *Sync Quote* come in Figura 123 (opportunità nuovo contratto) e la quote va in fase *Accettato*.

Una volta accettata la quote, l'opportunità va in fase *Proposta* (Figura 153), in cui si invia il contratto al Cliente solo tramite e-mail per OnBoarding.

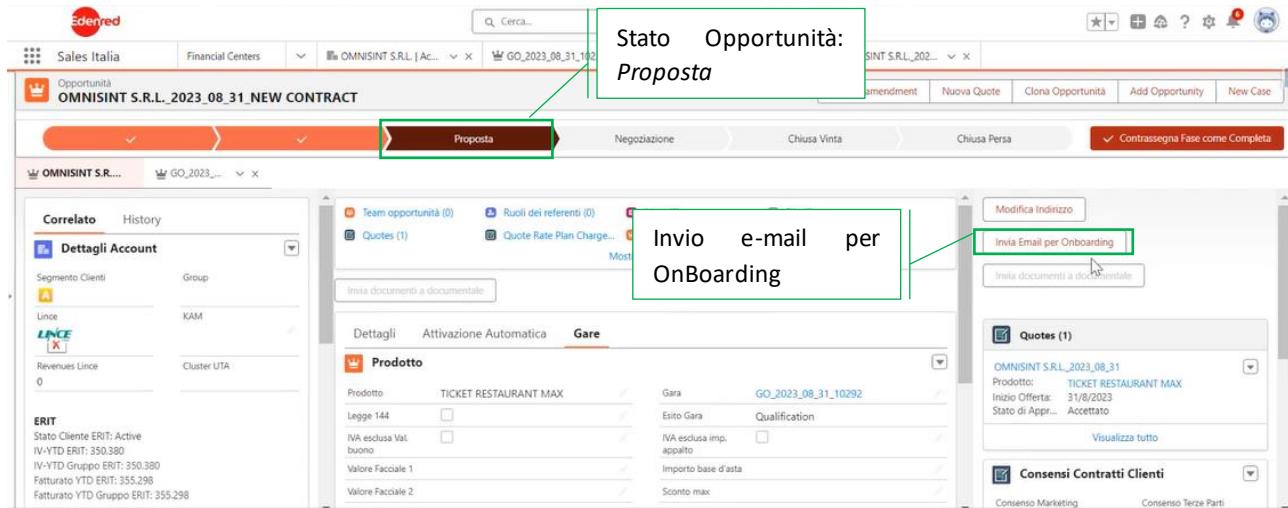


Figura 153 - Opportunità: Proposta

Infine, se viene vinta l'opportunità e quindi la gara, viene aggiornato lo stato dell'opportunità in *Chiusa Vinta*.

Parallelamente all'opportunità, il commerciale di Edenedred gestisce anche le fasi della gara (Figura 154): Qualificazione, Analisi, Go/No Go, Risposta, Inviata, Chiuso.

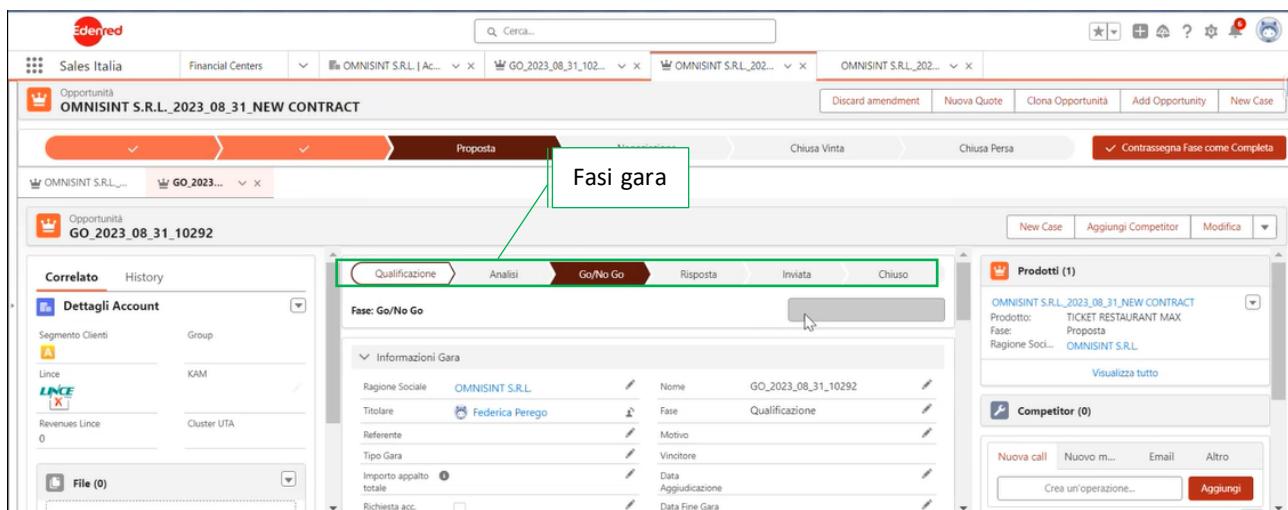


Figura 154 - Fasi della gara

Ad esempio, lo stato di *Go/No Go* (Figura 155) è lo stato in cui si posiziona l'opportunità di tipo Gara quando si è in attesa di sapere l'esito della partecipazione all'appalto.

Opportunità  
GO\_2023\_08\_02\_10290

**Correlato** History

**Fase:** Go/No Go

**Dettagli Account**

Segmento Clienti: OMNISINT S.R.L.

Lince: Federica Pereggi

Nome: GO\_2023\_08\_02\_10290

Fase: Go/No Go

Motivo:

Vincitore:

Data Aggiudicazione:

Data Fine Gara:

Partecipato:

Codice Univoco Ufficio:

Valore Prot. Ente Cig:

Trasf in gara:

**Note (0)**

**Prodotti (1)**

OMNISINT S.R.L.\_2023\_08\_02\_NEW CONTRACT

Prodotto: TICKET RESTAURANT

Fase: Qualificazione

Ragione So... OMNISINT S.R.L.

**Competitor (0)**

**Imminenti e scadute**

Nessuna attività da mostrare.  
Inizia inviando un messaggio email, pianificando una call o eseguendo altre azioni.

Nessuna attività precedente. Qui sono visualizzati gli incontri e le call precedenti contrassegnati come

Figura 155 – Stato Gara: Go/ No Go

#### 4.1.4 Opportunità di tipo Omaggio

L’opportunità di tipo omaggio fornisce ai Clienti Edenred linee di prodotto corrispondenti a *Buoni Promozionali* o *Omaggi Fisici* e prevede una gestione pressoché simile alle precedenti (dalla creazione fino alla chiusura), al netto della presenza della sezione *Omaggi* nell’opportunità (Figura 156). In questa sezione, l’utente indica il valore e la quantità degli omaggi da fornire al Cliente. Quindi, una volta inseriti, si clicca *Avanti* per procedere con l’approvazione.

Opportunità  
OMNISINT S.R.L.\_2023\_08\_31\_NEW CONTRACT

**Qualificazione** Revisionata Proposta Negoziazione Chiusa Vinta Chiusa Persa

**Dettagli Account**

Segmento Clienti: Group

Lince: KAM

Revenues Lince: Cluster UTA

**ERIT**  
Stato Cliente ERIT: Active  
IV-YTD ERIT: 350.380  
IV-YTD Gruppo ERIT: 350.380  
Fatturato YTD ERIT: 355.298  
Fatturato YTD Gruppo ERIT: 355.298

**EXIT**  
Stato Cliente EXIT: Prospect  
IV-YTD EXIT: 0

**Avanti**

**Sezione Omaggi**

**Buoni Promozionali**

Valore Omaggio Opportunità

Quantità Omaggi

Nome Evasore

Valore Omaggio

Note Evasore

Comments

Selezione 'Avanti' per richiedere l'Approvazione

**Quotes (0)**

**Imminenti e scadute**

Nessuna attività da mostrare.  
Inizia inviando un messaggio email, pianificando una call o eseguendo altre azioni.

Figura 156 – Opportunità: Sezione Omaggi

## 4.2 Opportunità Merchant

Le Opportunità di tipo Merchant sono oggetti che consentono di gestire potenziali contratti che verranno stipulati tra Edenred e i Merchant che intendono offrire ai propri clienti la possibilità di utilizzare i prodotti Edenred.

La gestione dell’opportunità di tipo Merchant prevede le seguenti azioni:

1. **Creazione opportunità**
2. **Gestione opportunità:** Fasi di lavorazione dell’opportunità:

- a. In lavorazione
- b. In Autorizzazione
- c. Approvata/Rifiutata
- d. Accepted Portal
- e. Inviata ad AFFI – doc mancanti
- f. Closed Won/Closed Lost

Le fasi relative alla gestione dell'opportunità sono visibili in Figura 157 e vengono avviate a valle della creazione.

The screenshot displays the Edeka CRM interface for creating a Merchant Opportunity. At the top, there's a navigation bar with tabs for Sales Italia, Pagina iniziale, and BIOESSERE SRL | Acc... (highlighted by a green box). Below the navigation is a toolbar with buttons for Modifica Opp., Cambia Intitola, New Case, and Clone Merchant Opportunity. The main workspace is divided into several sections:

- Nome dell'Opportunità:** A text input field containing "BIOESSERE SRL\_Contratto Unico" (highlighted by a green box).
- Funzionalità:** A horizontal bar with buttons for different opportunity stages: In Lavorazione, In Autorizzazione, Approvata, Accepted Portal, Inviata ad AFFI - doc mancanti, Closed Won, Closed Lost, Rifiutata, and Contrassegna Path Merchant come Completato/a (highlighted by a green box).
- Correlato:** A section showing correlations between the opportunity and a Merchant account (highlighted by a green box). It includes fields for Custer Merchant, GDO, Custer Dettaglio, DO, Afilato TDP, Utente Assegnato (Diego Paolo Ferlan), Operativa, and Riferuta d'account.
- Mercant:** A detailed view of the Merchant account, including Status Merchant (Active), Segmento (LARGE), Rimborso G. Societano YTD (4.104,240), Utente Gruppo Fatt. (1.630,645), Stato Attività (ATTIVA), and Store (LEO).
- Client:** A section showing correlations with a Client account, including Segmento Clienti (Group), Unit (KAM), and Revenue Line (19.782,349).
- Dettagli:** A tabbed section showing various details about the opportunity, such as Condizioni Economiche, Locali, Approvazione, Onboarding, and Referenti.
- Informazioni Opportunità:** A detailed form for entering opportunity information, including Name, Reason Social, Financial Center, Store, and Opportunity parent.
- Contratto:** A section for managing contracts, showing Type Contract (Contratto Unico), Version Contract (CGER\_DAL\_122022\_V1), and an Avanti button.

Figura 157 - Esempio Opportunità Merchant

#### 4.2.1 Creazione Opportunità Merchant

Un'opportunità di tipo Merchant può essere creata attraverso le seguenti tre modalità:

- **Sulla pagina dell'Account**, tramite il tasto *Merchant Opp.*;
- **Sulla pagina Store**, ossia la pagina dedicata ai locali fisici dei Merchant, tramite il tasto *Crea Opportunità Merchant*;
- **Sulla pagina del caso**, tramite il tasto *New Merchant Opportunity*;

Di seguito, si descrive il processo di creazione dell'opportunità tramite la pagina dell'account.

##### Creazione Opportunità Merchant attraverso la pagina dell'Account

Una delle modalità tramite cui è possibile creare un'opportunità di tipo Merchant consiste nel cliccare il tasto *Merchant Opp.* nella pagina dell'Account del Merchant di interesse (Figura 158).

Figura 158 - Pagina Account

Gli step operativi da eseguire per concludere con successo l'operazione variano a seconda dei seguenti casi:

1. Si prevede la creazione di un nuovo Financial center;
2. Si intende utilizzare un Financial Center già esistente.

**NB.** I Financial Center sono i centri di costo e nel caso si crei un nuovo Financial Center, è necessario anche creare un nuovo Store.

### 1. Caso Nuovo Financial Center

La creazione di una nuova Opportunità Merchant tramite la realizzazione di un nuovo Financial Center prevede inizialmente di selezionare tale scelta nella finestra visibile in Figura 159, che si apre dopo aver cliccato *Merchant Opp.* nella pagina dell'Account, e di indicare un'Azione Marketing dal menu a tendina sottostante (da tale campo dipende il tipo di contratto che è possibile selezionare successivamente).

Figura 159 - Crea o Seleziona Financial Center

In seguito, si prosegue scegliendo il tipo di contratto desiderato (Figura 160), in base al quale varia il formato del file in PDF del contratto stesso.

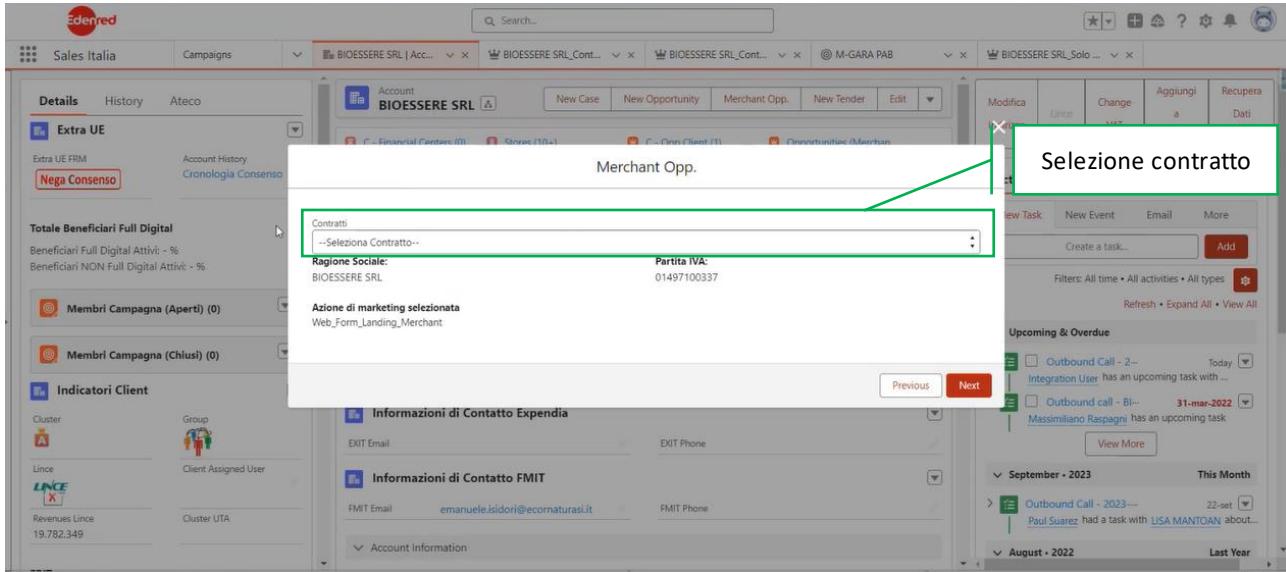


Figura 160 - Tipo di contratto

Avendo scelto di creare un Financial Center, è necessario inserire i dati del Financial Center stesso e cliccare avanti (Figura 161).

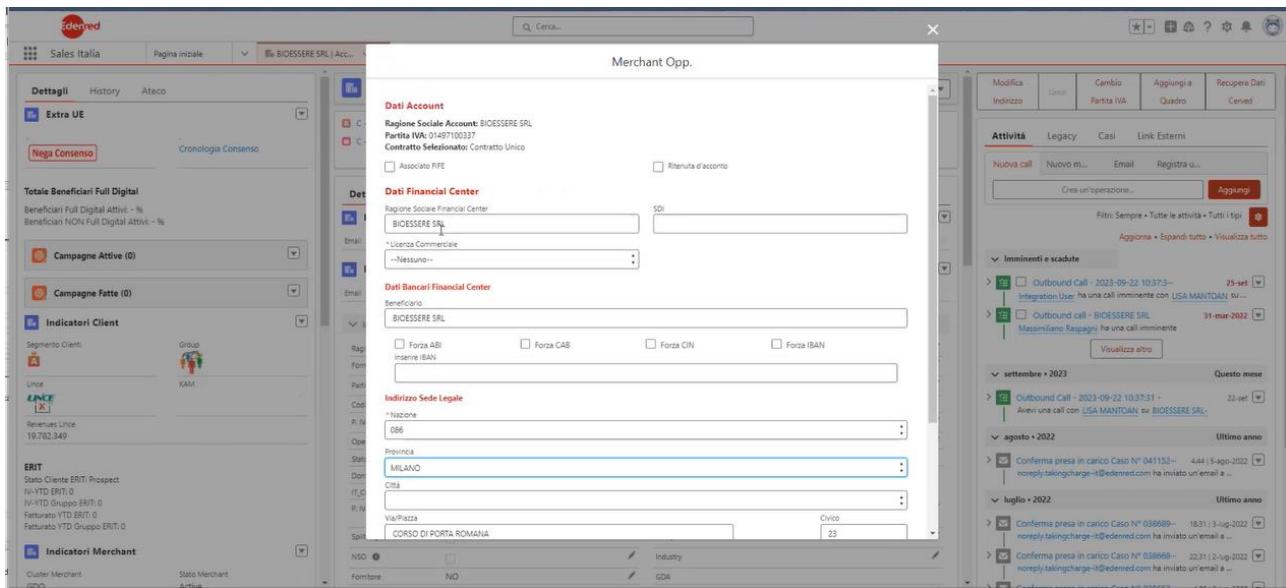


Figura 161 - Inserimento dati Financial Center

Proseguendo con la configurazione, è necessario inserire i dati relativi al locale principale del Merchant (Figura 162), di cui la licenza commerciale risulta obbligatoria.

Figura 162 - Inserimento dati Locale

Se l'indirizzo del locale inserito risulta associato ad altri locali sulla piattaforma, è possibile registrare l'avvenuto cambio di gestione come mostrato in Figura 163, altrimenti si può semplicemente cliccare su *Avanti* per procedere con i successivi step.

Figura 163 - Cambio Gestione

Dopo aver cliccato *Avanti*, si apre una finestra che consente di scegliere se si vuole creare un nuovo referente per il locale o selezionarne uno o più dall'elenco dei referenti esistenti correlati all'account (Figura 164), rispettando il vincolo per cui deve essere indicato un solo rappresentante legale per ogni opportunità.

**NB.** I referenti possono avere **quattro ruoli**: Legale Rappresentante, Referente Amministrativo, Referente Locale e Referente POS. Il più importante, nonché obbligatorio, è il rappresentante legale (abbr. Legale Rap.), che accetta le condizioni economiche e compare nella pagina dell'opportunità.

The screenshot shows the 'Merchant Opp.' section of the software. On the right, there is a modal window titled 'Referenti' with a table containing columns for 'Referente', 'Email', 'Telefono', 'Cellulare', and 'PEC'. To the right of the table, four specific roles are highlighted with a green border: 'Legale Rap.', 'Ref. Amministrativo', 'Ref. Locale', and 'Ref. Pos.'. A green arrow points from the text 'Ruoli referenti' to this highlighted area.

Figura 164 - Scelta referenti locale

Nel caso in cui si voglia selezionare un referente già esistente e qualora nella schermata visibile in Figura 164 non ci fosse qualcuno con un ruolo già definito, cliccando su *Avanti* è possibile selezionarlo dall'elenco dei referenti collegati all'account su cui si sta lavorando (Figura 165) e modificarne i dati (Figura 166), indicando che tipo di ruolo deve assumere tra i 4 precedentemente presentati.

**NB.** In questa sezione, il nome e cognome, il sesso, la cittadinanza, l'e-mail, il numero e il tipo di documento sono dati obbligatori.

The screenshot shows the 'Merchant Opp.' section of the software. A large modal window titled 'Scelti Referente' lists several names and their corresponding email addresses. The last entry in the list, 'Ivana Leone - ivana.leone@consulting-for-edenred.com', is highlighted with a green border. A green arrow points from the text 'Referenti collegati all'account' to this highlighted area.

Figura 165 - Referenti collegati all'account

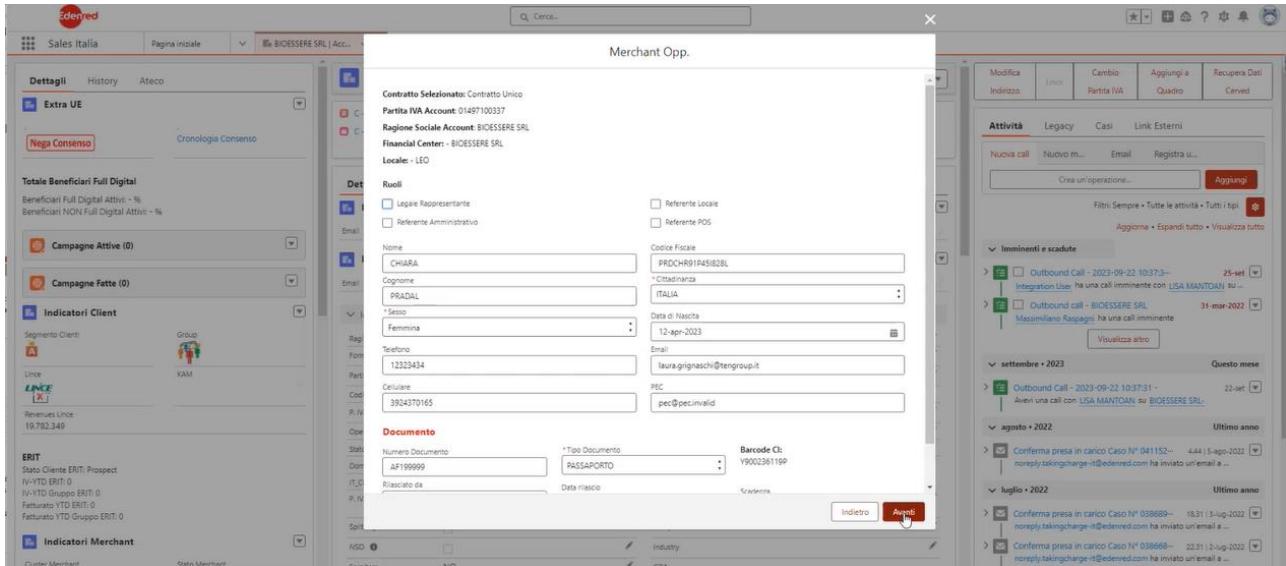


Figura 166 - Modifica dati referente

Inoltre, è possibile inserire gli indirizzi di ulteriori locali da aggiungere all'opportunità rispetto a quello principale, scegliendo l'opzione *Nuovo Locale* in Figura 167.

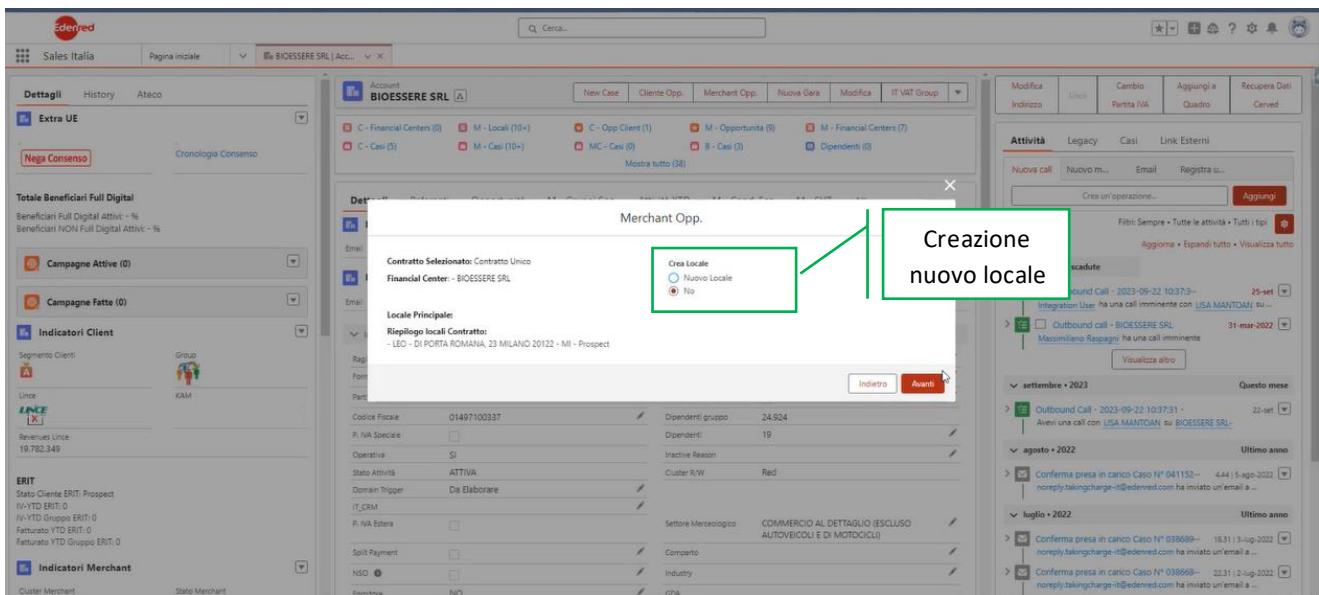


Figura 167 - Aggiunta nuovo locale

Successivamente, si gestiscono le condizioni economiche, le cui voci variano in funzione della tipologia di contratto selezionata. Nell'esempio in Figura 168 devono essere valorizzate 3 colonne: *Easy Check Plus*, *Tipo Pagamento* e *Opzioni Prefatturazione*.

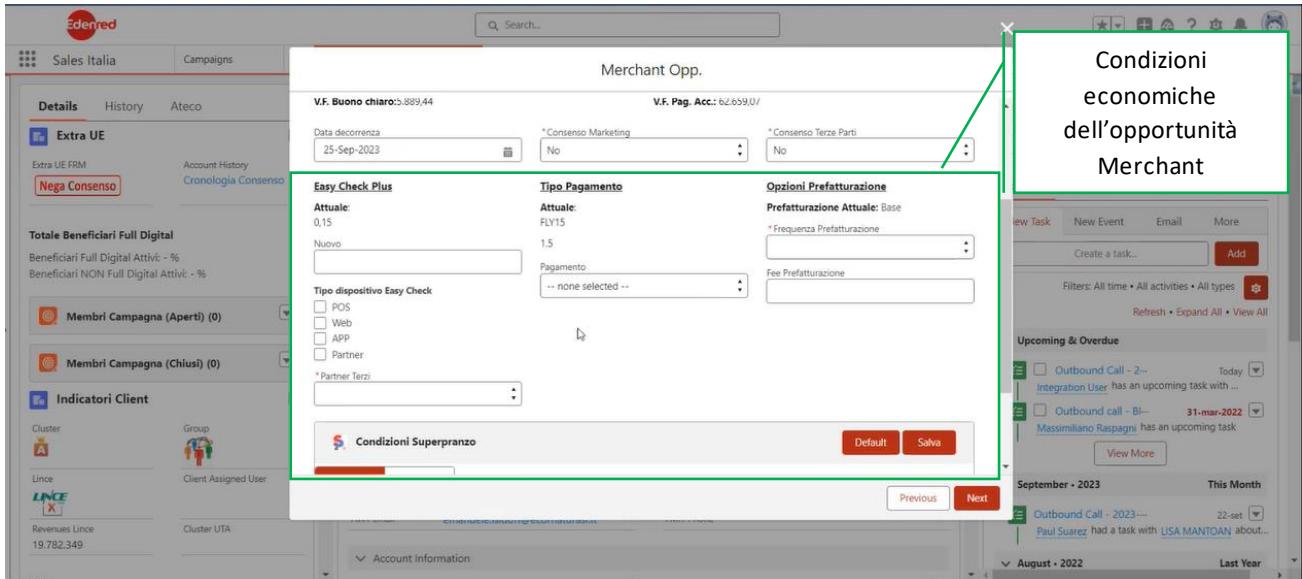


Figura 168 - Condizioni economiche

Nell'esempio riportato, qualora nella colonna Easy Check Plus si inserisca un valore nella casella *Nuovo* sotto al valore *Attuale*, è poi obbligatorio selezionare una delle quattro opzioni elencate in corrispondenza della voce *Tipo dispositivo Easy Check*. Inoltre, nel caso in cui si selezioni *Partner*, è obbligatorio specificare i *Partner Terzi* nell'apposito campo (Figura 168).

Analogamente, è possibile che selezionando determinate opzioni in corrispondenza della voce *Pagamento*, compaiano dei menu aggiuntivi da compilare. In ogni caso, è obbligatorio compilare i campi sotto la voce *Prefatturazione attuale*.

A seconda dell'azione di marketing selezionata inizialmente potrebbe essere necessario valorizzare la sezione *Condizioni Superpranzo*, che può compilarsi automaticamente nel momento in cui si apre la finestra in Figura 168. In tal caso, è fondamentale salvare i valori inseriti cliccando *Salva* prima di proseguire.

Inoltre, laddove necessario, è possibile compilare una finestra dedicata alle impegnative relative all'azione marketing selezionata (Figura 169). L'impegnativa è una tipologia di contratto semplificata, che si può utilizzare come unico documento dell'opportunità o, come in questo caso, può essere abbinata al contratto unico come documento aggiuntivo.

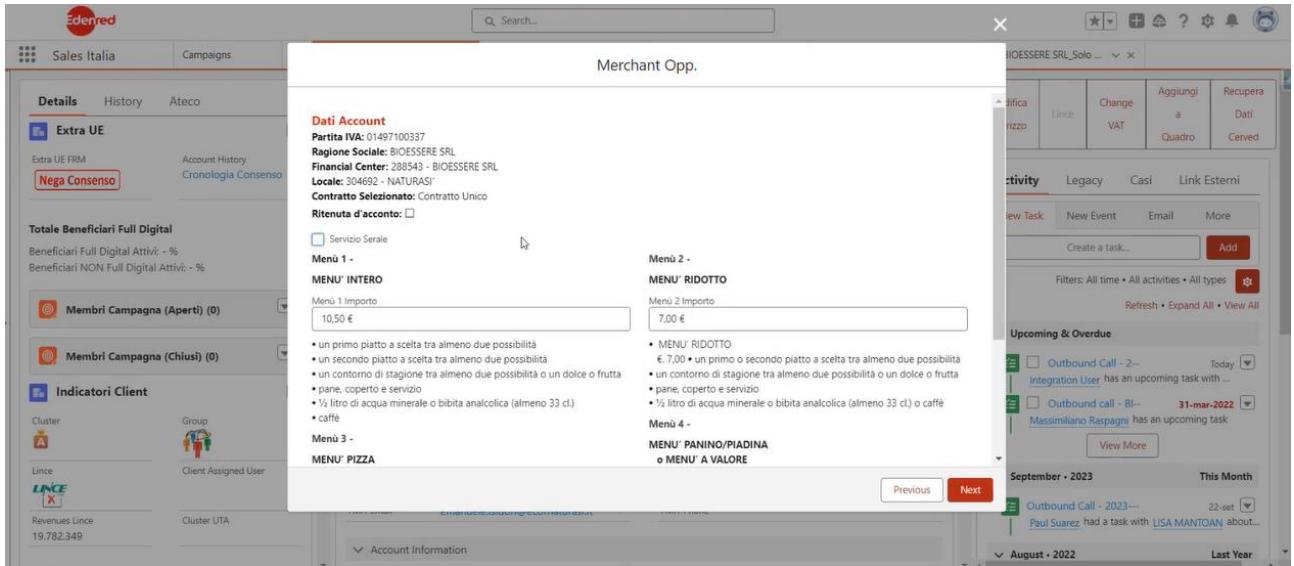


Figura 169 – Impegnativa

A seconda della tipologia di contratto selezionata, può essere necessario compilare ulteriori informazioni relative alle condizioni economiche (Figura 170), selezionando solo una tra le voci *POS*, *X-POS* e *Flag Terzi* e solo una opzione dalle voci *Nuovo* e *Rinegoziazione*. Quindi, si prosegue salvando tali modifiche e cliccando *Avanti* per completare la configurazione dell'Opportunità Merchant (Figura 171).

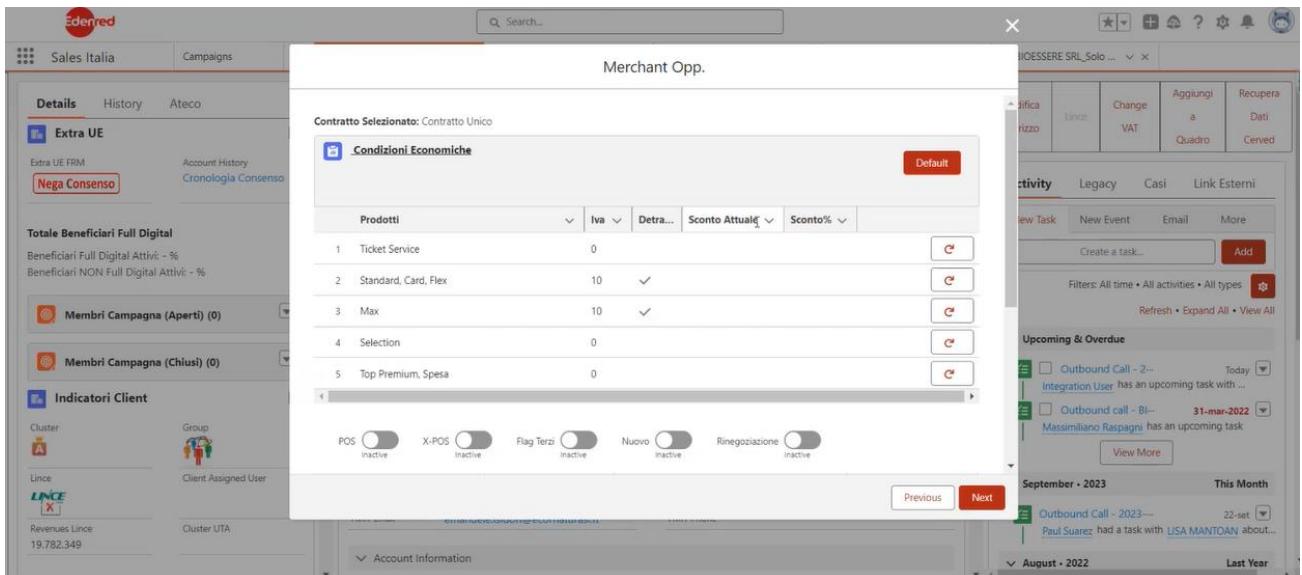


Figura 170 - Condizioni economiche POS

The screenshot shows the 'Merchant Opp.' configuration screen. At the top, there are several toggle switches: POS (Active), X-POS (Inactive), Flag Terzi (Inactive), Nuovo (Active), and Rinegoziazione (Inactive). Below these are six rows of data, each with columns for Soluzione (Altri condizioni), Prodotti (Pacchetto Premium City ...), Sconto Attuale (5), and Sconto% (5). In the bottom right corner of this window, there is a red 'Salva' button. To the right of this main window, a sidebar titled 'BIOESSERE SRL\_Solo...' shows activity logs and tasks, with another red 'Salva' button highlighted.

Figura 171 - Salvataggio Condizioni Economiche POS

Una volta completata la configurazione, si apre automaticamente la pagina dell’opportunità Merchant (Figura 172), dove è possibile visualizzare sia lo Store creato sia il nuovo Financial Center. Si specifica che in genere, un’opportunità viene nominata secondo una specifica *Naming Convention*, ovvero: *NOME DELL’ACCOUNT\_Tipo di Contratto* (Figura 172).

The screenshot shows the 'Opportunità' (Opportunity) screen for a Merchant. The top navigation bar includes 'Sales Italia', 'Pagina iniziale', and 'BIOESSERE SRL | Acc...'. The main area displays 'Correlato' (Merchant) information and 'Dettagli' (Details) for the opportunity. The 'Nome' field is highlighted with a green box and labeled 'Nome Opportunità in base alla Naming Convention'. The 'Financial Center' and 'Store' sections are also highlighted with green boxes and labeled 'Financial Center relativo al Merchant' and 'Store relativo al Merchant' respectively.

Figura 172 - Opportunità Merchant

Cliccando sulla voce in blu (link) in corrispondenza dello store, si apre la rispettiva pagina (Figura 173), in cui è riportato anche lo stato del Merchant, che rimane *Prospect* (ovvero inattivi) finché l’opportunità non sarà vinta.

The screenshot shows the Edenred software interface with the 'Sales Italia' tab selected. In the center, there's a detailed view of a 'Locale - LEO' record. On the right, a sidebar titled 'Link Esterni' contains a 'Stato Prospect' button, which is highlighted with a green box. Other buttons like 'Nuova call', 'Nuovo m...', and 'Registra u...' are also visible.

Figura 173 – Store

## 2. Caso Financial Center esistente

Anche in questo caso, per creare la nuova opportunità è necessario cliccare il tasto *Merchant Opp.* nella pagina dell'Account. Questa volta, nella finestra che si apre (Figura 174), l'utente deve selezionare un Financial Center esistente, che non sia in stato *Prospect*, e la relativa Azione Marketing (da tale campo dipenderà il tipo di contratto).

Si specifica che un Financial Center può essere nei seguenti stati: *Prospect*, *Attivo* o *Inattivo*. Sia i Financial Center che gli store possono essere *Prospect* e sono quelli che vengono creati da zero e sono riconoscibili perché, a differenza dei Financial Center in stato *Attivo*, non hanno il codice numerico assegnato da AFFI, ma solo la ragione sociale (Figura 174). Se un Merchant sta creando per la prima volta un'opportunità con Edenred, in questa finestra si vede solo il Financial Center in stato *Prospect*, che è quindi stato creato ma ancora mai associato a un'opportunità.

The screenshot shows the 'Crea o Selezione Financial Center' dialog box. It lists several options for creating or selecting a Financial Center. A green box highlights the 'Azione Marketing' field, which contains 'M - AUTOSTRADA DEL BRENNERO'. To the right, a 'Merchant Opp.' section is shown with a green box around the text 'Financial Center Prospect (codice numerico AFFI non' and 'Financial Center Attivo (codice numerico AFFI presente)'. A third green box highlights the 'Azione di Marketing' section.

Figura 174 - Crea o Selezione Financial Center

La selezione del Financial Center e dell'Azione Marketing consentono di scegliere il tipo di contratto desiderato (Figura 160), in base al quale varia il formato del file in PDF del contratto stesso. Successivamente, è necessario inserire i dati relativi al locale principale del Merchant (Figura 175), creando un nuovo locale oppure selezionandone uno esistente.

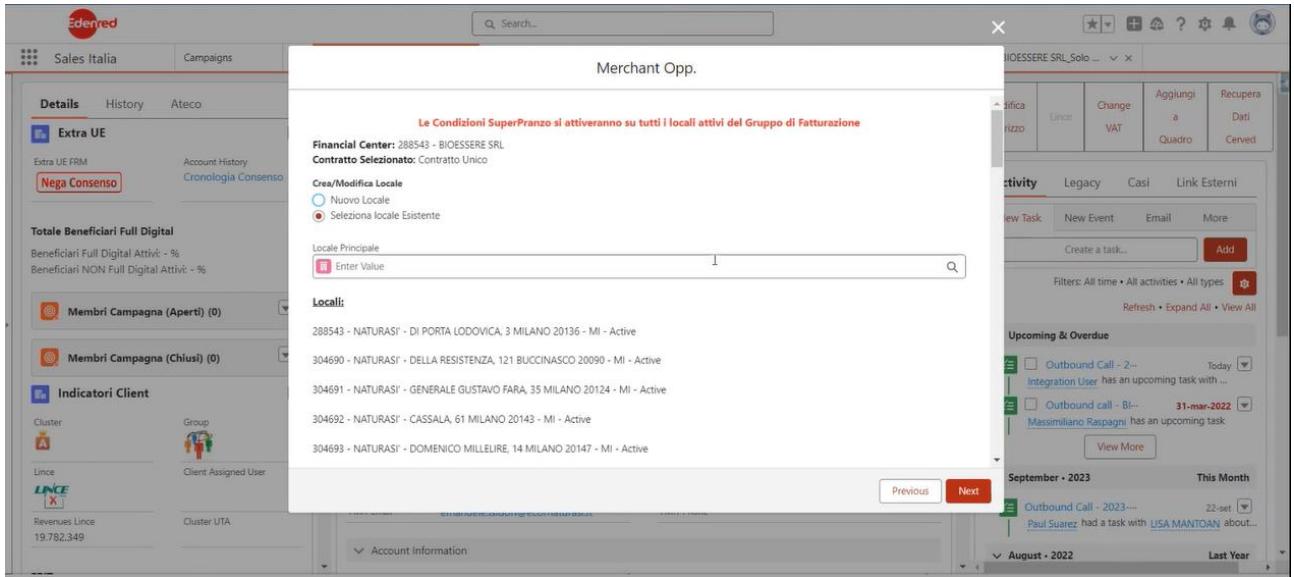


Figura 175 - Inserimento locale principale

Al termine di questa attività, si apre una finestra con un riepilogo dei dati del Financial Center, dove è possibile selezionare l'opzione *Modifica Account e Financial Center* (Figura 176) per modificare i campi relativi ad Account e Financial Center, come quelli riportati in Figura 161.

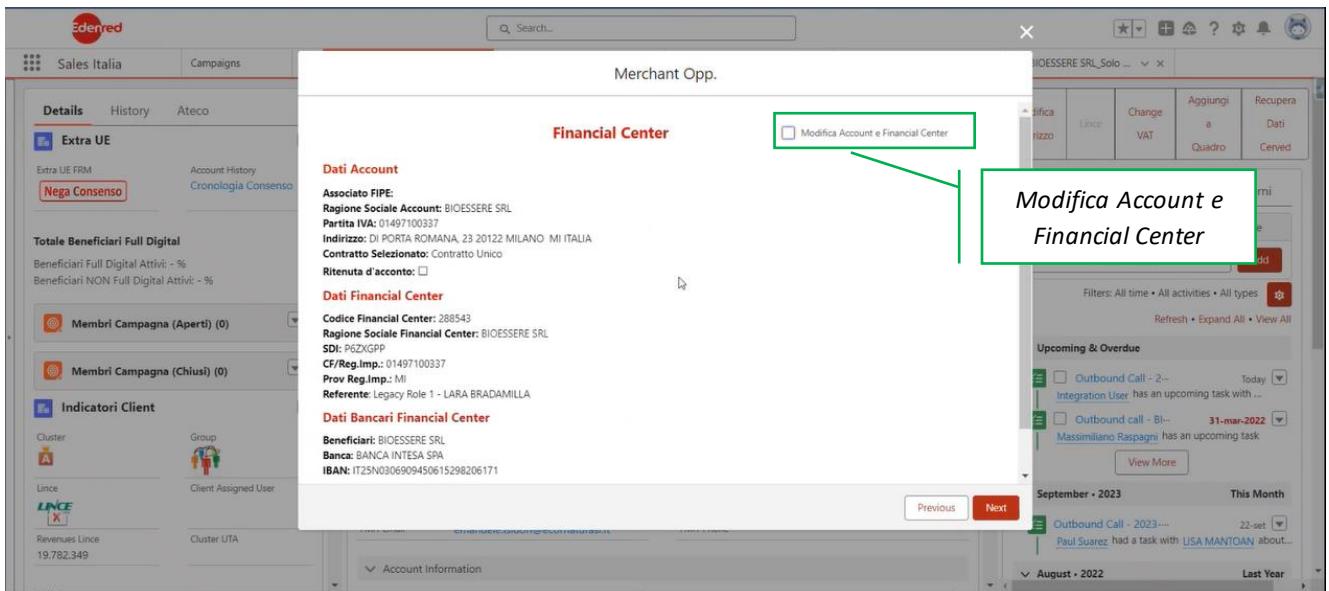


Figura 176 - Riepilogo dati Account e Financial Center

Segue la finestra di riepilogo dei dati relativi al locale principale (Figura 177), che include la casella *Modifica locale* nel caso in cui si volesse cambiare il locale principale del Merchant.

The screenshot shows the 'Merchant Opp.' section of the Edired software. On the left, there's a sidebar with various filters and links like 'Sales Italia', 'Campaigns', 'Details', 'History', 'Ateco', 'Extra UE', 'Nega Consenso', 'Totale Beneficiari Full Digital', 'Membri Campagna (Aperti)', 'Membri Campagna (Chiusi)', 'Indicatori Client', 'Locale', 'Dati Account', 'Dati Bancari Financial Center', and 'IRAN Locale (se diverse da G.E.)'. In the center, under 'Locale', there's a 'Modifica Locale' button. Below it, under 'Dati Account', there's a 'Modifica Locale' link. On the right, there's a timeline of activities with tasks like 'Outbound Call - 2...', 'Outbound call - BI...', and 'Outbound Call - 2023...'. The bottom right shows a date range from 'September - 2023' to 'Last Year'.

Figura 177 - Riepilogo dati Locale

A seguito di tali schermate, è necessario inserire i dati relativi ai referenti, come già visto precedentemente in Figura 164, Figura 165 e Figura 166, creandone di nuovi oppure selezionandoli tra quelli già esistenti.

**NB.** I 4 ruoli dei referenti (rappresentante legale, referente amministrativo, referente locale e referente POS) vengono associati automaticamente sulla base delle informazioni contenute nella pagina dell'Account nella sezione *Referenti* (Figura 178) qualora siano già presenti.

The screenshot shows the 'Referenti' section of the 'Account BIOESSERE SRL' page. On the left, there's a sidebar with various filters and links like 'Sales Italia', 'Financial...', 'Stores', 'Stores', 'Stores', 'Details', 'Referenti', 'Opportunità', 'M - Gruppi Soc.', 'Attività YTD', 'M - Cond. Eco', and 'More'. In the center, there's a table titled 'Elenco Referenti' with columns: Nome, Link, Title, Email, Phone, Mobile, and Status. The table lists several entries with 'Aprile' in the 'Link' column. On the right, there's a timeline of activities with tasks like 'Outbound Call - 2...', 'Outbound call - BI...', and 'Outbound Call - 2023...'. The bottom right shows a date range from 'September - 2023' to 'Last Year'.

Figura 178 - Account sezione Referenti

Prima di passare all'inserimento delle informazioni relative alle Condizioni Economiche, è possibile inserire locali aggiuntivi rispetto a quello principale, selezionandoli tra quelli già esistenti (Figura 179) oppure creandone uno nuovo come in Figura 167.

**NB.** Tutte le modifiche relative agli indirizzi e ai locali principali e secondari diventano visibili solo nel momento in cui l'opportunità risulta *Chiusa Vinta*.

The screenshot shows the Sales Italia application interface. On the left, there's a sidebar with sections like 'Sales Italia', 'Campaigns', 'Details', 'History', 'Ateco', 'Extra UE', 'Membri Campagna (Aperti) (0)', 'Membri Campagna (Chiusi) (0)', 'Indicatori Client', 'Cluster', 'Group', 'Lince', and 'Revenues Lince'. The main central area is titled 'Merchant Opp.' and shows a list of locations to be selected. A red box highlights the 'Locali selezionati' section. On the right, there's a sidebar titled 'BIOESSERE SRL\_Solo ...' with tabs for 'Attività', 'Legacy', 'Casi', and 'Link Esterni'. It also shows a list of tasks and activities.

Figura 179 - Selezione Locali secondari

I successivi step sulla configurazione delle schermate economiche sono analoghi al caso di creazione dell’Opportunità Merchant con creazione di un nuovo Financial Center.

#### 4.2.2 Gestione Opportunità Merchant

Una volta creata l’opportunità, è necessario procedere con la relativa gestione, che porta alla sua chiusura e che prevede le seguenti fasi:

- 1. In lavorazione**
- 2. In autorizzazione**
- 3. Approvata/Rifiutata**
- 4. Accepted Portal**
- 5. Inviata ad AFFI – doc mancanti**
- 6. Closed Won/Closed Lost**

**NB.** Alla fine di ogni fase, per tutti i tipi di contratto, è necessario cliccare su *Contrassegna Path Merchant come Completo/a* (in inglese *Mark Path Merchant as Complete*) (Figura 180), per indicare che la fase in corso, ad esempio *In lavorazione*, è terminata e si può procedere con la fase successiva.

The screenshot shows the Sales Italia application interface for managing opportunities. The top navigation bar includes 'Sales Italia', 'Página inicial', and 'BIOESSERE SRL | Acc...'. The main area shows an opportunity for 'BIOESSERE SRL, Contratto Unico' with tabs for 'In Lavorazione' (highlighted with a green box), 'In Autorizzazione', 'Approvata', 'Accepted Portal', 'Invitata ad AFFI - doc mancanti', 'Closed Won', 'Closed Lost', and 'Rifiutata'. A red box highlights the 'Contrassegna Path Merchant come Completo/a' button. A green box highlights the 'Completamento fase In Lavorazione' button. The bottom section shows detailed information about the opportunity, including 'Informazioni Opportunità' and 'Dettagli' tabs.

Figura 180 – Completamento fase

Di seguito, si descrivono le fasi di lavorazione della gestione dell'opportunità:

**1. In lavorazione:** In questa fase, se necessario, è possibile apportare modifiche all'opportunità cliccando sul tasto *Modifica Opp.* (Figura 181) nella pagina dell'opportunità.

Inoltre, si specifica che è possibile far firmare il contratto al Merchant fin da questo momento, sebbene tutte le modalità di firma del contratto saranno disponibili solo a partire dalla fase *Approvata* (motivo per cui si descriverà il processo di firma nella fase *Approvata*).

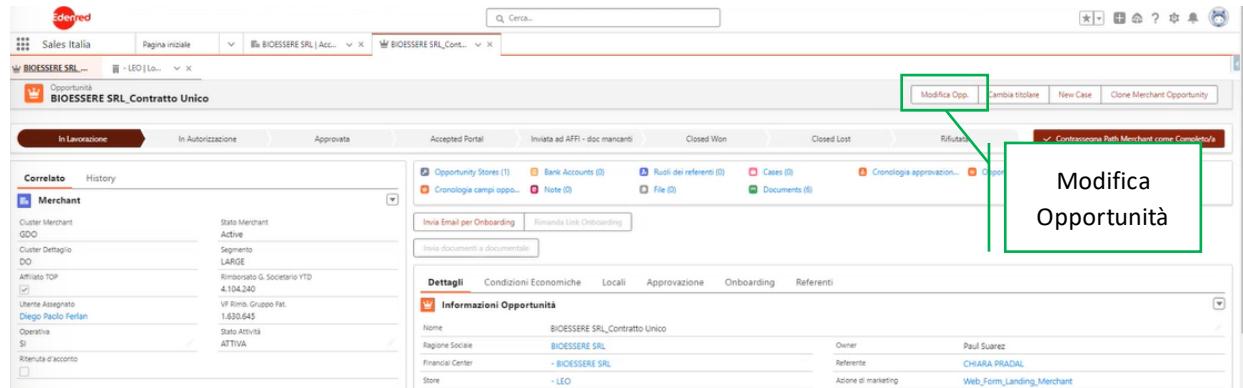


Figura 181 – In Lavorazione: Modifica Opportunità

**2. In Autorizzazione:** Per alcuni tipi di opportunità, è previsto un ulteriore passaggio per l'approvazione, nel quale è necessario cliccare *Approve* nella sezione *Approvazione* (Figura 182). Tuttavia, la maggior parte delle tipologie di opportunità, l'approvazione avviene automaticamente.

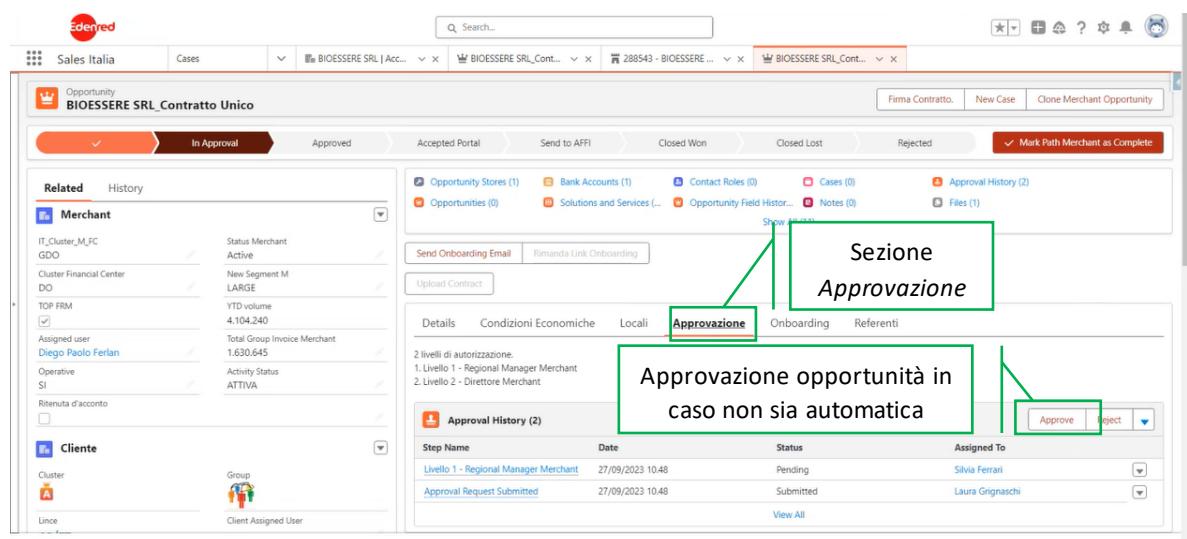


Figura 182 – In Approvazione

**2. Approvata:** Nel caso in cui l'opportunità non venga approvata, si passa direttamente dalla fase *In autorizzazione* a *Rifiutata* (o *Rejected*). Altrimenti, si procede facendo firmare il contratto al referente del Merchant, impostato in precedenza, e inviando successivamente i dati relativi al contratto firmato al sistema AFFI.

**3.1 Firma del contratto:** A seconda della modalità di invio del contratto e della sua tipologia, questa attività prevede passaggi diversi, spiegati nei prossimi paragrafi. Di seguito, si riportano le 3 modalità previste per l'invio del contratto da firmare:

- **Caricamento manuale del contratto** firmato su documento cartaceo, cliccando il simbolo  nella sezione *Documenti* della pagina dell'opportunità (Figura 183).

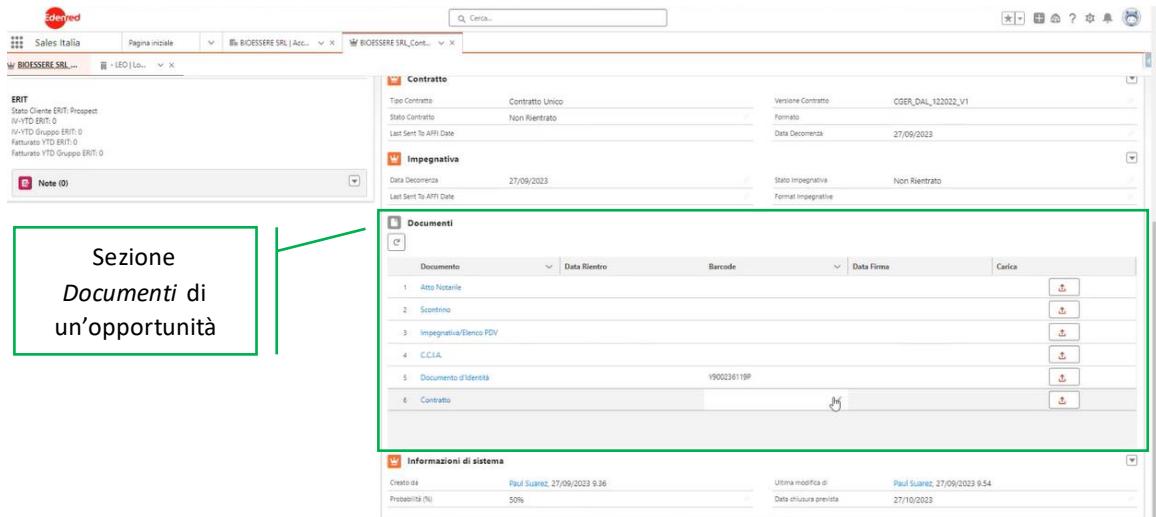


Figura 183 - Sezione Documenti di un'Opportunità

- **Invio E-mail per Onboarding:** Dalla pagina dell'Opportunità, è necessario cliccare sul tasto *Invia E-mail per Onboarding* (Figura 184).

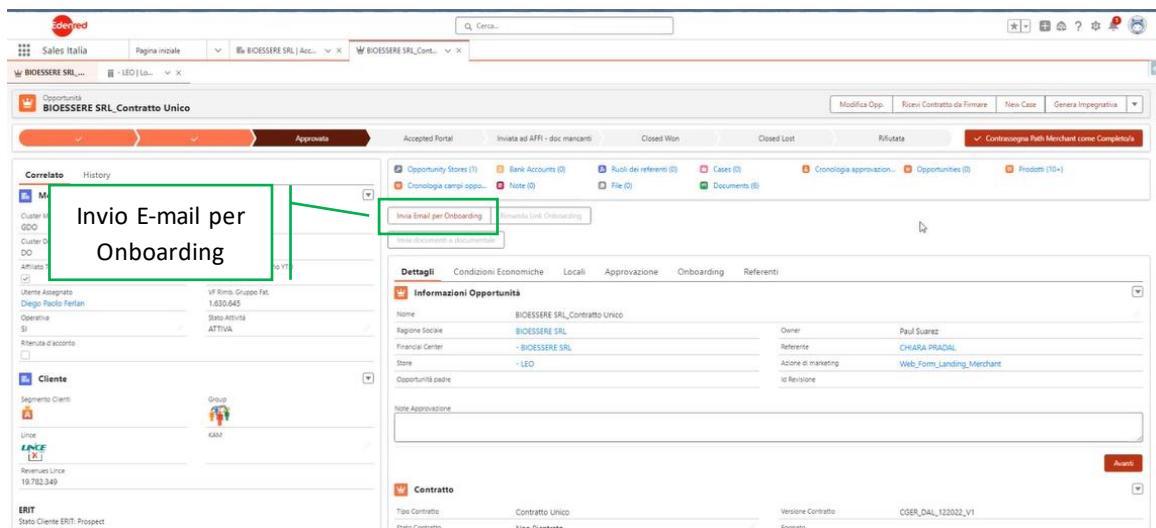


Figura 184 – Invio E-mail per Onboarding

A questo punto, il tasto diventa *Onboarding E-mail Inviata*, che indica che l'e-mail è stata inviata correttamente, e si attiva la voce *Rimanda Link Onboarding* (Figura 185).

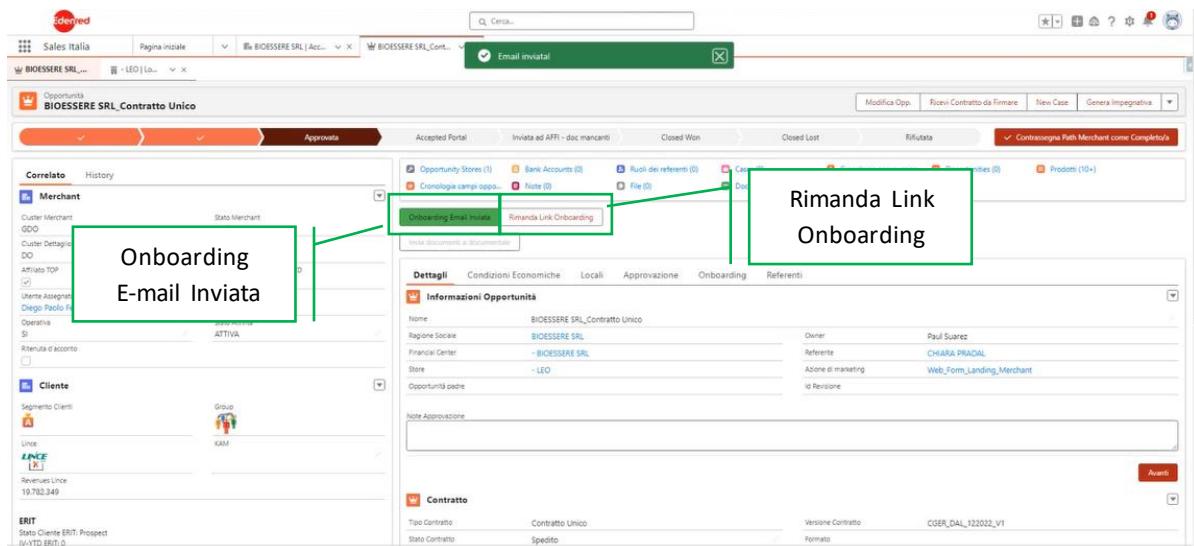


Figura 185 - Onboarding E-mail Invia

In questo modo, il referente del Merchant riceve l'e-mail di benvenuto nel mondo Edenred (Figura 186).



Figura 186 – E-mail ricevuta dal referente del Merchant con contratto da firmare

Cliccando il tasto **CLICCA QUI** (Figura 186), si apre la finestra che consente di completare la sottoscrizione a Edenred e in cui l'Affiliato deve inserire i propri dati (in 7 step) e caricare manualmente i documenti necessari (Figura 187 - Figura 188 - Figura 189).



Figura 187 - Sottoscrizione Edenred: Pagina Iniziale

**Step 1**  
Dati Decorrenza

**Step 2**  
Dati Azienda

**Step 3**  
Dati Referenti

**Step 4**  
Dati Bancari

**Step 5**  
Condizioni Economiche

**Step 6**  
Modulo FEA e Documenti

**Step 7**  
Riepilogo

**STEP 1 / 7**  
**Dati Decorrenza**

Inserisci negli appositi spazi i dati richiesti.

Codice Affiliato	Data decorrenza
Luogo	Data *
Milano	27-9-2023

\* Campi obbligatori

**Tasto Salva e Continua per ogni step previsto per l'inserimento dati**

**SALVA E CONTINUA**

Figura 188 - Sottoscrizione Edenred: Inserimento informazioni

**Sezione caricamento documenti**

Allora carica il tuo scontrino fiscale o il tuo documento di identità.

**UPLOAD**

**IMPORTA DOCUMENTO**

Il documento da caricare deve avere una dimensione massima di 6MB e formato png, jpeg e pdf.

**ANNULLA** **CONFERMA**

**Hai bisogno di aiuto?**  
Contatta il nostro call center

Figura 189 - Sottoscrizione Edenred: Caricamento Documenti

Dopo aver compilato tutti i campi e aver cliccato **SALVA E CONTINUA**, se l'indirizzo inserito è già collegato a un punto vendita, è possibile stabilire se si tratta di un cambio di gestione,

di un civico condiviso con il punto vendita già presente a sistema o di una modifica dell'indirizzo (Figura 190).

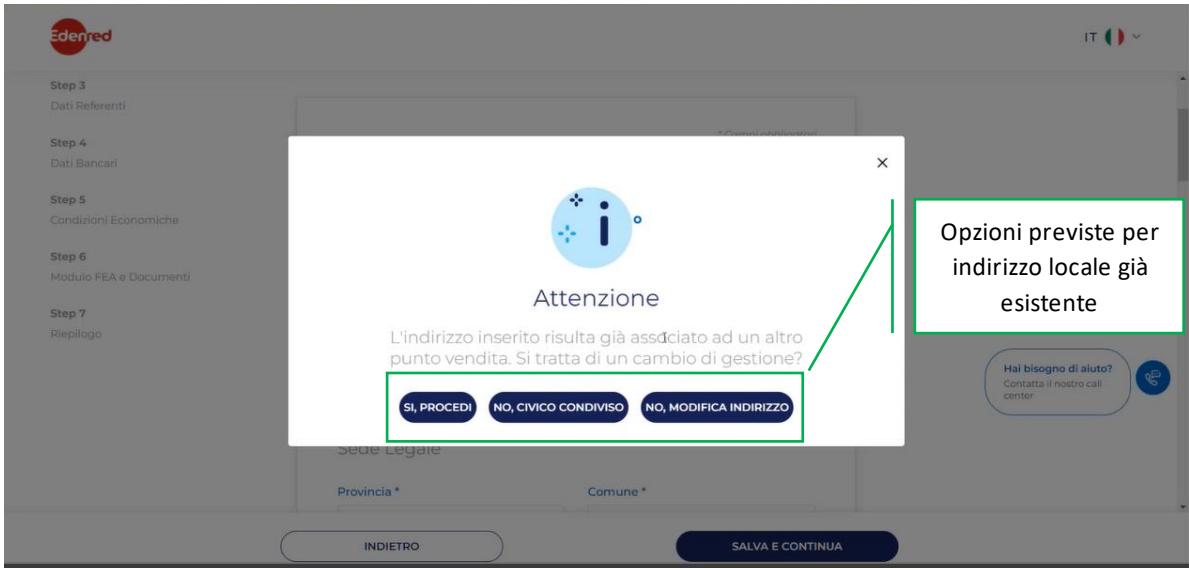


Figura 190 – Opzioni per indirizzo già esistente

Procedendo, l’Affiliato clicca **CONFERMA E FIRMA** e in questo modo gli viene inviato un SMS contenente un codice di conferma al numero di cellulare del suo referente indicato su Salesforce, che deve essere inserito nel browser (Figura 191).



Figura 191 - Codice di conferma browser

Una volta confermato il codice, il contratto risulta firmato e viene inviata un’e-mail al referente del Merchant, contenente il contratto firmato in PDF, come si evince dalla Figura 192.

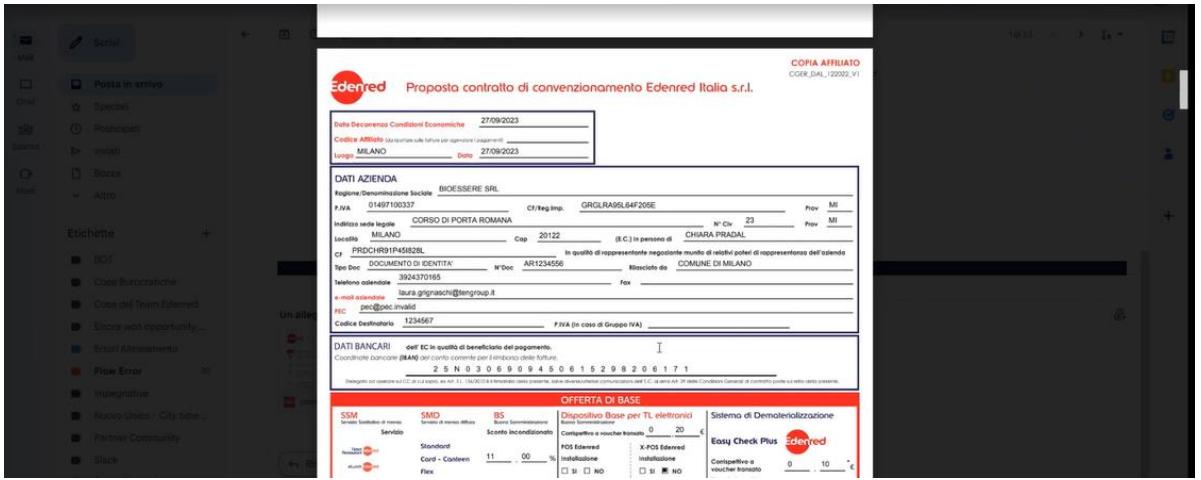


Figura 192 - Anteprima contratto firmato

A questo punto, tornando sulla pagina dell'Opportunità, si può visualizzare il contratto appena firmato tramite il link *Contratto* nella sezione *Documenti* (Figura 193).

Figura 193 – Opportunità: Documenti

Infine, sempre nella pagina dell'opportunità, nella sezione *Contratto* e in corrispondenza della voce *Format*, compare la scritta *Onboarding*, che indica le modalità con cui è stato inviato il contratto (Figura 194).

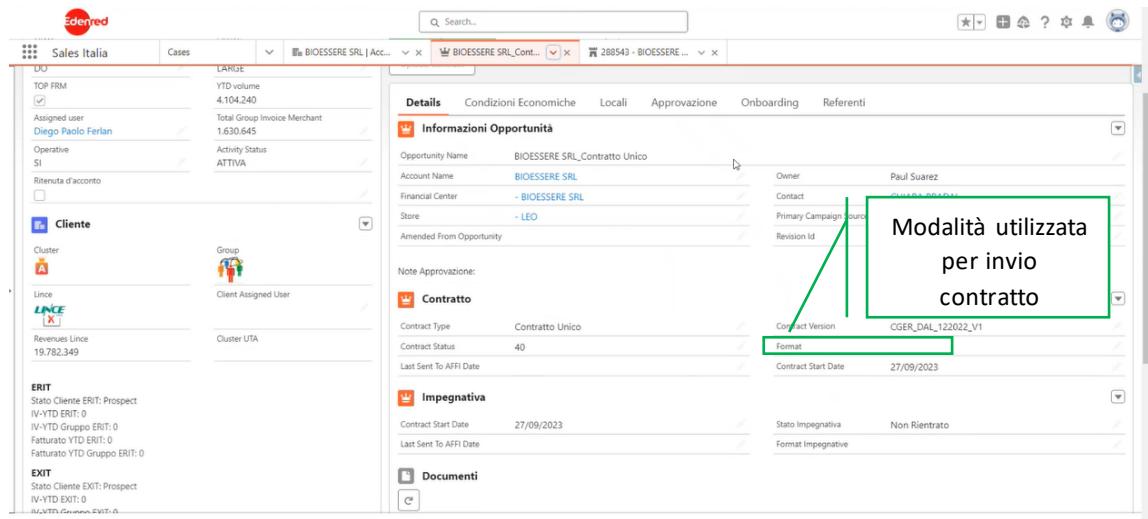


Figura 194 – Opportunità: modalità di invio contratto

- **Firma contratto con DocuSign:** Questa modalità permette di inviare il contratto al Merchant, consentendogli di apporre la firma digitalmente tramite DocuSign. DocuSign è un servizio esterno integrato con Salesforce, che consente di firmare template di contratto, che vengono creati da un apposito team di Edenred. Esistono tre modalità di firma del contratto:
  - 1) **Firma in presenza**
  - 2) **Firma tramite tasto *Ricevi contratto da firmare***
  - 3) **Firma tramite tasto *Genera impegnativa*.**

Le diverse modalità vengono descritte di seguito.

### 1) **Firma in presenza**

Nella modalità di firma in presenza, il responsabile (od owner) dell'opportunità inizia l'attività quando si trova in presenza del referente, premendo il tasto *Firma Contratto* sulla pagina dell'opportunità direttamente sul proprio tablet aziendale.

Si specifica che la funzionalità di firma è visibile solo se l'owner, ossia il dipendente Edenred a cui è assegnata la gestione dell'opportunità, è abilitato alla firma in presenza. Inoltre, tale funzionalità si chiama *Firma Impegnativa in presenza* se l'opportunità è relativa a un'impegnativa, e *Firma Contratto* (Figura 195) per ogni altro tipo di contratto.

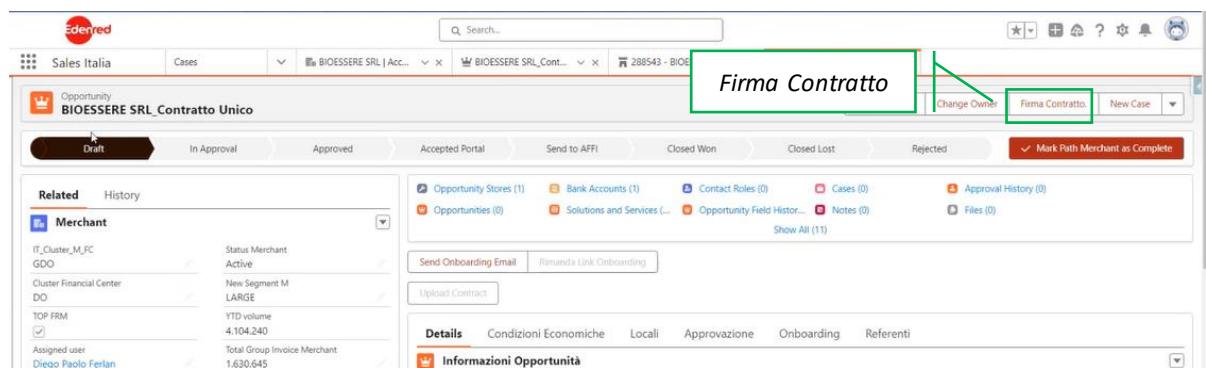


Figura 195 - Firma Contratto

Così facendo, appare una schermata riepilogativa dell'e-mail che l'owner intende inviare a sé stesso, che può visualizzare e modificare prima dell'invio (Figura 196).

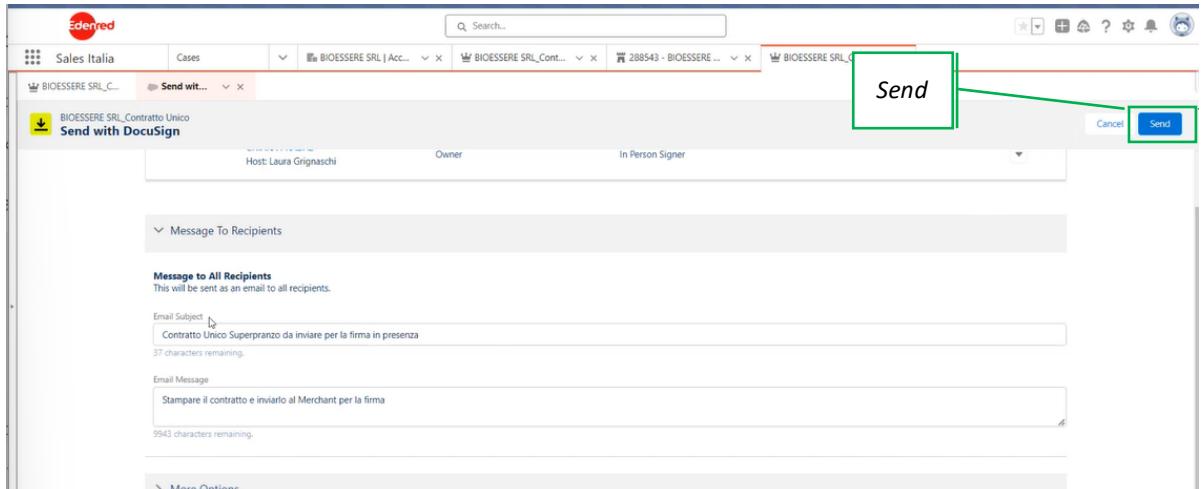


Figura 196 – Bozza E-mail Firma Contratto

Dopo aver inviato l'e-mail con il tasto *Send*, l'owner la visualizza sul tablet e lo trasferisce sul dispositivo che il referente ha davanti, per poi inserire la sua firma. Per fare ciò, l'owner dovrà ospitare una sessione di firma di persona cliccando sul link *RIVEDI DOCUMENTI* che compare nell'e-mail che l'owner ha inviato a sé stesso (Figura 197).

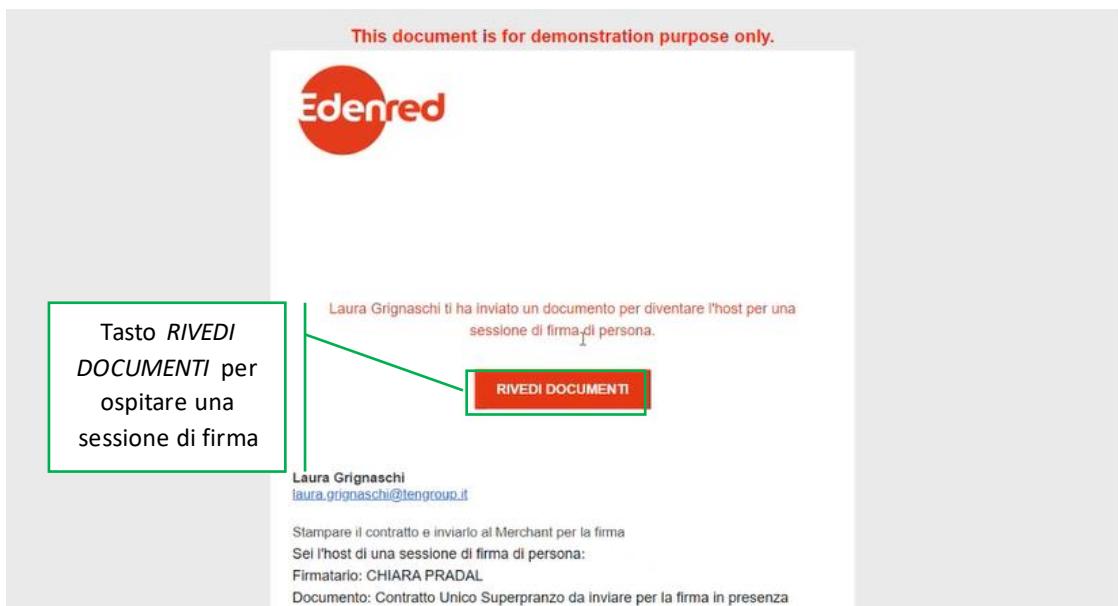


Figura 197 - E-mail per ospitare una sessione di firma

Si apre così il file del contratto con i dati automaticamente compilati, nel quale il referente clicca i tasti (Figura 198), così da poter firmare (Figura 199), e cliccare poi su *Termina* (Figura 198 – Figura 200).

**TERMINA**

Pulsanti per firmare il contratto digitalmente

Figura 198 - File del contratto

**TERMINA**

**SCEGLI E FIRMA**

Figura 199 - Firma contratto

**TERMINA**

**TERMINA**

Figura 200 - Tasto Termini processo di firma

A questo punto, arriva un'e-mail all'owner dell'opportunità che conferma che il documento è stato firmato e consente di scaricare il file (Figura 201).

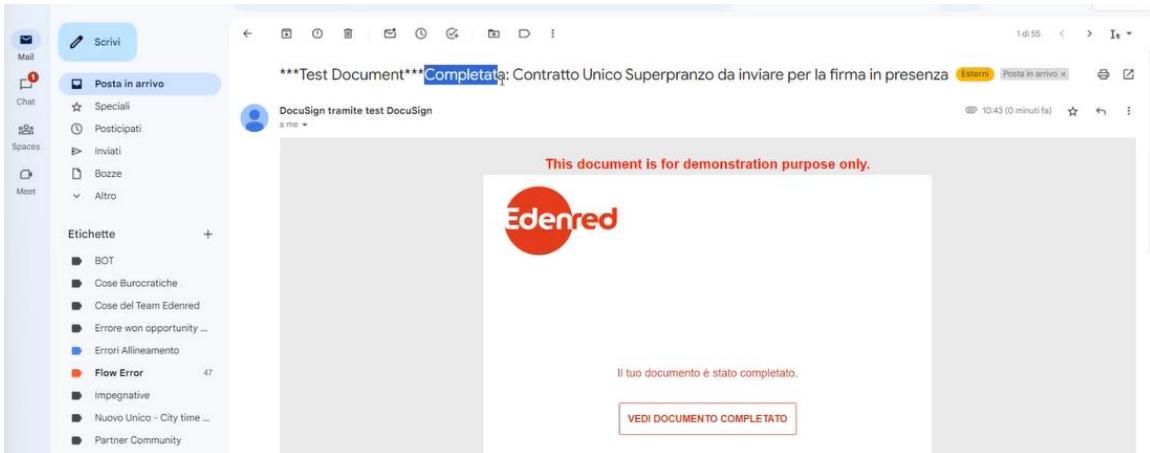


Figura 201 - E-mail conferma firma

A questo punto, tornando sulla pagina dell'opportunità (Figura 202), si può vedere che:

- I dati nella sezione *Documenti* accanto a *Contratto* si sono auto-compilati con la data di firma e il barcode. All'interno del contratto, anche le voci *Contract Status* e *Format* vengono auto-compilate
- Nella sezione *Files* appare un link che rimanda al file stesso
- Nella sezione *Notes* viene riportato un riepilogo delle azioni svolte su DocuSign

Si specifica che è stato configurato un processo automatico che, una volta ogni ora, riporta i contratti firmati dalla sezione *Files* alla sezione *Documenti* (Figura 202).

Documenti	Informazioni Contratto firmato
1 Atto Notarile	
2 Scontrino	Y900019711N
3 Impegnativa/Elenco PDV	
4 C.C.I.A.	
5 Documento d'identità	
<b>6 Contratto</b>	27 set 2023 C9000000302306N 27 set 2023

Figura 202 - Sezioni Files, Notes e Documenti

## 2) Firma tramite tasto *Ricevi contratto da firmare*

Per le opportunità con contratto non associato a un'impegnativa, è previsto che l'utente Edenred clicchi sulla funzionalità *Ricevi contratto da firmare* (Figura 203) per ricevere il contratto da far firmare.

Figura 203 - Ricevi Contratto da Firmare

Si apre così una scheda analoga a quella in Figura 196 (Figura 196), in cui bisogna cliccare *Send*. L'utente riceve quindi un'e-mail contenente il link per scaricare il contratto in PDF, che invia poi al referente. Quindi, il referente stampa il file, effettua la firma cartacea e lo invia all'utente, il quale lo carica manualmente sulla pagina dell'opportunità tramite il pulsante nella sezione *Documenti* (Figura 202).

### 3) Firma tramite tasto *Genera Impegnativa*

Nel caso in cui l'opportunità è associata a un'impegnativa, dopo l'approvazione dell'opportunità, l'utente Edenred deve cliccare sul tasto *Genera Impegnativa* invece che *Ricevi contratto da firmare*. Il resto del processo è analogo alla modalità *Firma tramite tasto Ricevi contratto da firmare*.

- 3.2. *Invio ad AFFI*:** A questo punto, a prescindere dalla modalità di firma utilizzata, è necessario procedere con l'invio dei dati del contratto relativo all'opportunità al sistema AFFI. Si specifica che l'apposita funzionalità, *Invio ad AFFI* (Figura 204), appare nella pagina dell'opportunità solo nel momento in cui l'Opportunità stessa è nello stato *Approvata*.

Figura 204 - Pagina dell'Opportunità Approvata - invio ad AFFI

In questo modo, si apre la finestra di riepilogo dei principali dati che si stanno inviando ad AFFI (es. opportunità, Account, Partita IVA, Financial Center) (Figura 205). Per procedere, è necessario cliccare Next.

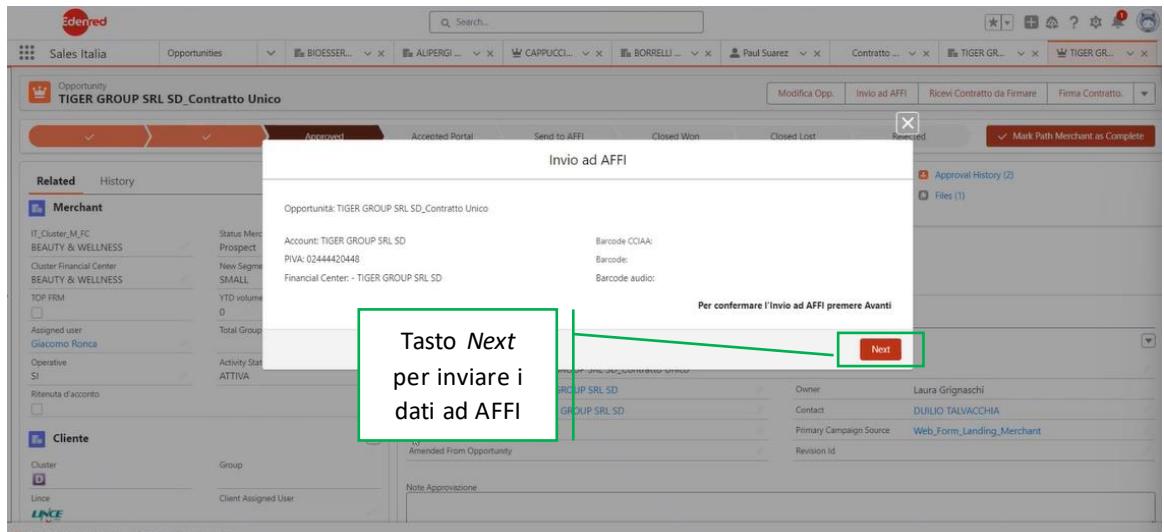


Figura 205 - Riepilogo dati di Invio ad AFFI

3. **Accepted Portal:** Tale fase viene automaticamente completata dal sistema, e l'utente può passare direttamente da *Approvata* (in inglese *Accepted*) a *Inviata ad AFFI – doc mancanti* (in inglese *Send to AFFI*).
4. **Inviata ad AFFI – doc mancanti:** Dopo l'invio dei documenti ad AFFI, vengono attivati l'Account, il Financial center e lo Store e viene aggiornata la pagina dell'opportunità, che passa alla fase *Inviata ad AFFI – doc mancanti* (in inglese *Send to AFFI*) (Figura 206). In tale fase occorre controllare che tutti i documenti siano presenti e che i dati siano corretti. Si può quindi anche notare che lo *Status Merchant* è *Active* (Figura 206), che indica che l'Opportunità è stata correttamente approvata e che i dati sono stati inviati ad AFFI. Inoltre, i campi *Financial center* e *Store* nella sezione *Informazioni Opportunità* si sono popolati con i rispettivi codici, a indicare che sono attivi e che si può visualizzare il dettaglio cliccando sulla voce in blu (Figura 206).

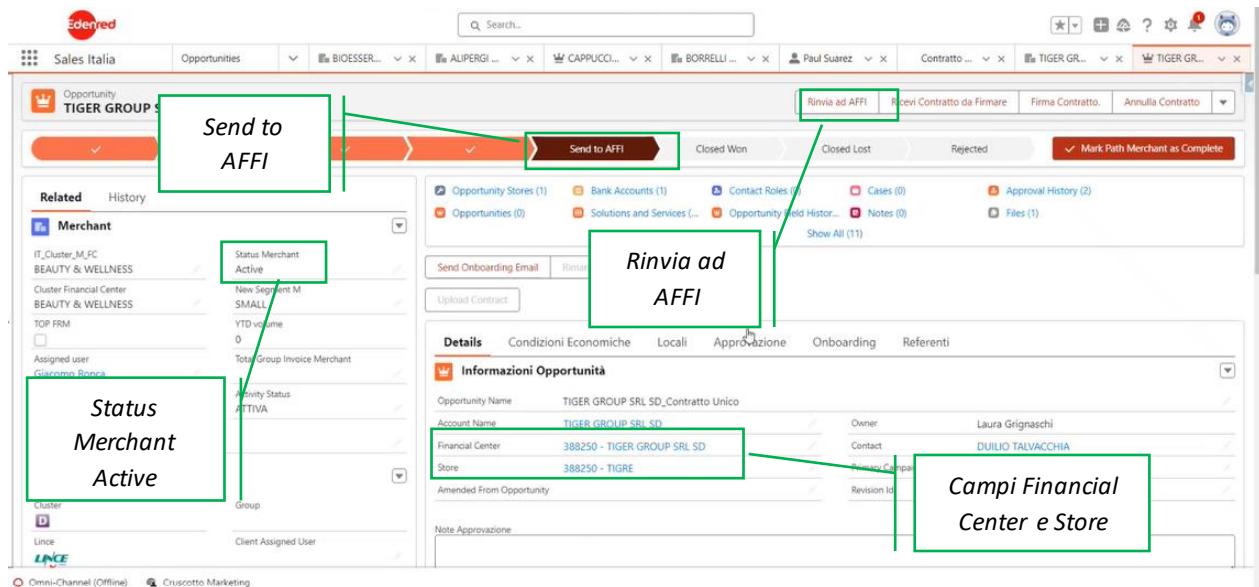


Figura 206 - Opportunità in fase Send to AFFI

Si specifica che nel caso in cui ci fossero delle anomalie nei dati relativi ai documenti, gli utenti che hanno accesso ad AFFI possono ricaricare i documenti scorretti o assenti su Salesforce. Dopodiché, cliccando su *Rinvia ad AFFI* (Figura 206), il sistema AFFI effettua un ulteriore controllo della correttezza dei dati inviati (es. verifica che tutti i campi obbligatori siano compilati). Se i controlli sono andati a buon fine, si può completare la fase.

## 5. Closed Won/Closed Lost: A questo punto, l'opportunità può essere chiusa nei seguenti modi:

- *Closed Won* (o *Chiusa Vinta*) se il Merchant ha accettato e firmato il contratto
- *Closed Lost* (o *Chiusa Persa*) se il Merchant non ha accettato e firmato il contratto.

## 5. Financial Center

Il Financial Center è l'oggetto che contiene le informazioni necessarie alla fatturazione del Cliente e che può essere ricercato sia nella lista degli oggetti di una determinata applicazione oppure direttamente nell'account di un Cliente.

Di seguito, si riportano alcuni processi legati ai Financial Center.

### 5.1 Attivazione Financial Center

Dopo aver vinto un'opportunità di tipo nuovo contratto, è necessario attivare il corrispondente Financial Center. Quindi, si accede all'opportunità di interesse, che si trova nello stato *Chiusa Vinta* (Figura 207).

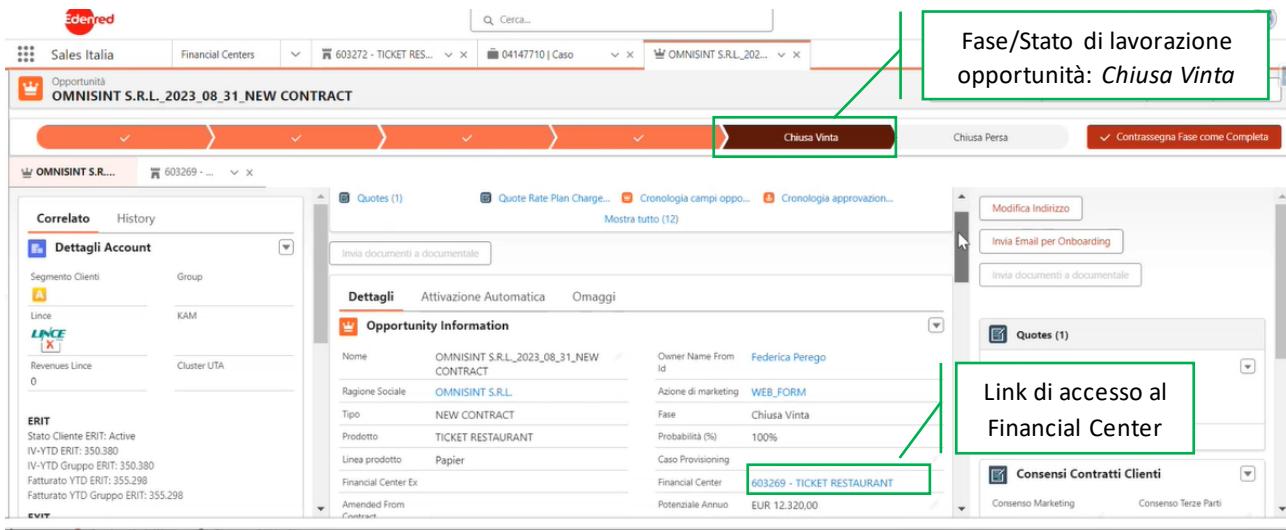


Figura 207 - Opportunità Chiusa Vinta

Quindi, l'utente può accedere al Financial Center creato per l'opportunità cliccando sul link in blu corrispondente alla voce *Financial Center*, presente nella sezione *Opportunity Information* in Figura 207. In questo modo, si può procedere con l'attivazione del Financial Center selezionato, il cui Cliente è ancora in stato *In definizione* (Figura 208).

**NB.** Salesforce riceve lo stato del *Financial Center* di un Cliente (codice del Cliente con lo stato *In definizione*) da parte di Anagrafica Clienti, tramite una chiamata automatica e asincrona.

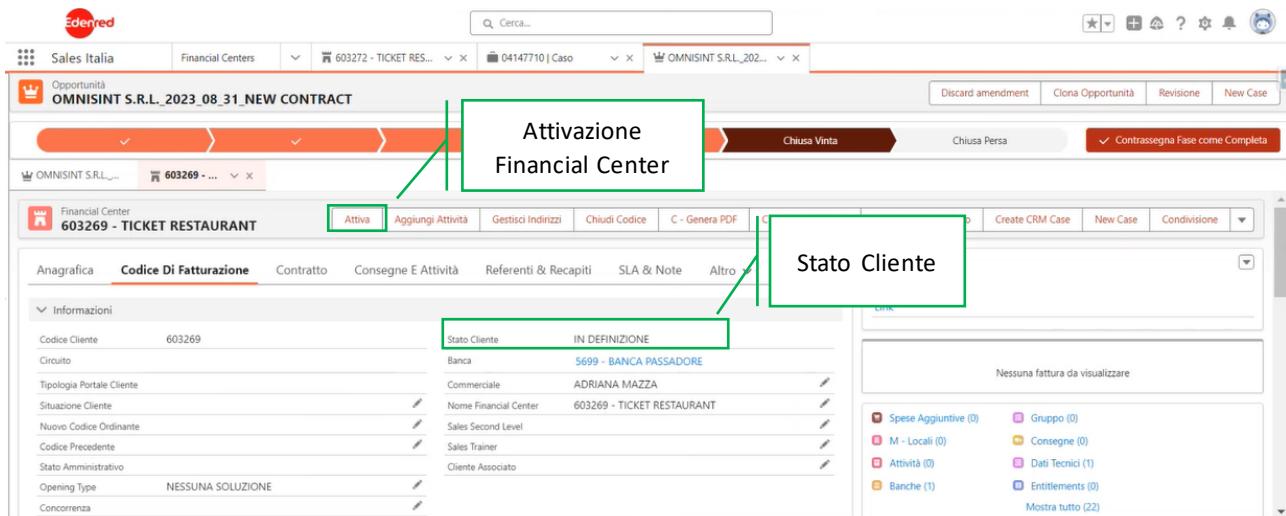


Figura 208 – Financial Center – stato *In definizione*

Quindi, si effettua l'attivazione tramite la funzionalità *Attiva* (Figura 208). In questo modo, si apre una finestra con l'elenco di codici da abbinare al Financial Center (Figura 209).

**NB.** Nel caso di un gruppo, si visualizzano tutti i codici appartenenti ad esso e se ne possono attivare più di uno.

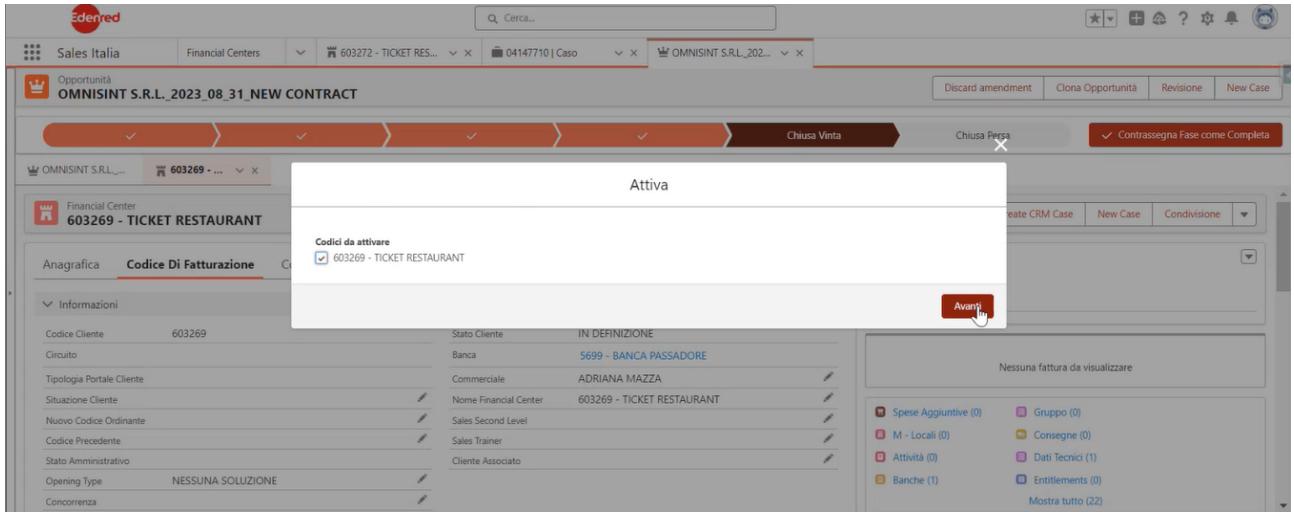


Figura 209 – Attivazione Financial Center: codici da abbinare

Successivamente, l’utente può modificare o confermare i seguenti dati (cliccando ogni volta il tasto **Avanti** nella finestra che compare):

### 1. Informazioni amministrative:

- Ragione Sociale
- Ragione Sociale Fatturazione Riga 1
- Ragione Sociale Fatturazione Riga 2
- Ragione Sociale Fatturazione Riga 3
- **Ragione Sociale Carnet**

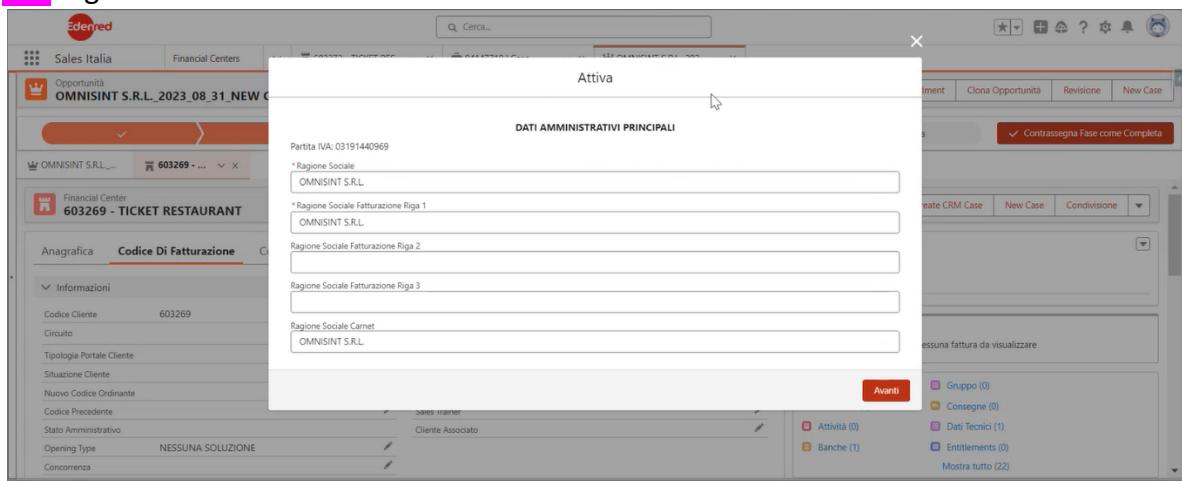


Figura 210 – Dati amministrativi principali

### 2. Indirizzi, da creare o modificare (Figura 211).

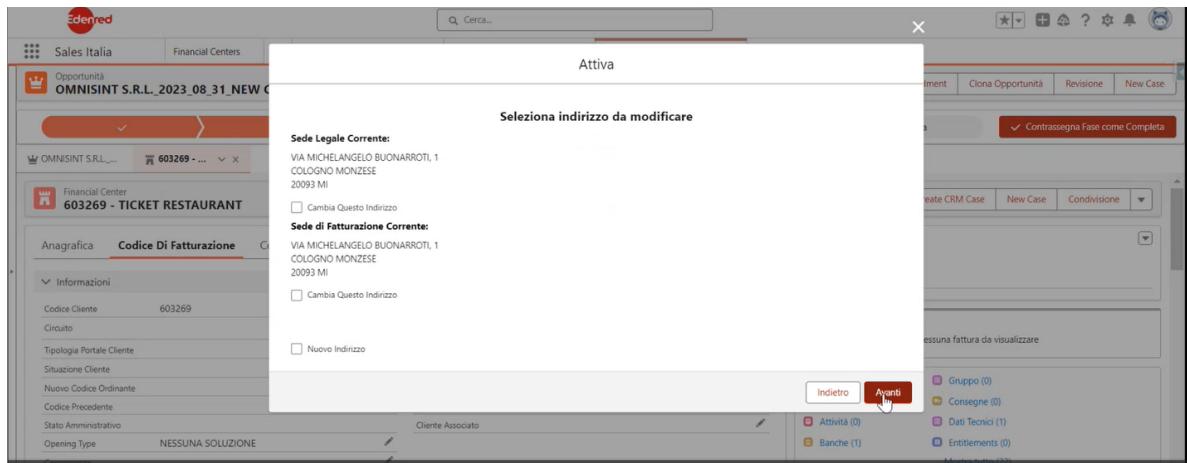


Figura 211 –Indirizzi relativi al Cliente

### 3. Informazioni contrattuali (Figura 212), tra cui:

- Dati precompilati e non modificabili:
  - Tipo Contratto**
  - Durata Contratto**
  - Tipo Rinnovo**
- Dati modificabili:
  - Data Inizio Contratto** (campo obbligatorio)
  - Data Invio alla Firma**
  - Data Firma del Contratto**
  - Autorizzazione contratto senza firma**: casella da spuntare. Se non si vuole inserire la firma per l'autorizzazione, non si dovranno riportare la *Data Invio alla Firma* e la *Data Firma del Contratto*.
  - Accetta Condizioni Privacy** (campo obbligatorio)

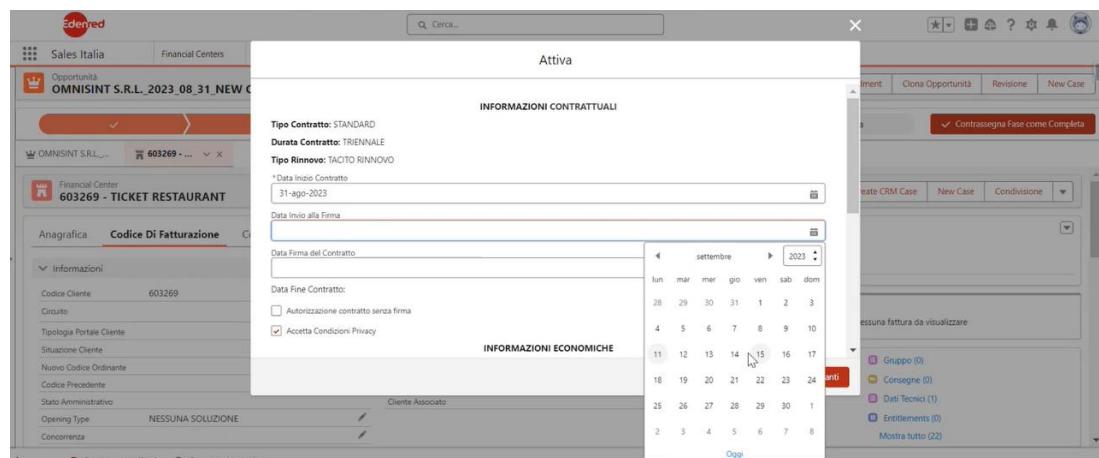


Figura 212 - Informazioni Contrattuali

- Dati economici**, come ad esempio le condizioni di pagamento (Figura 213 e Figura 214).

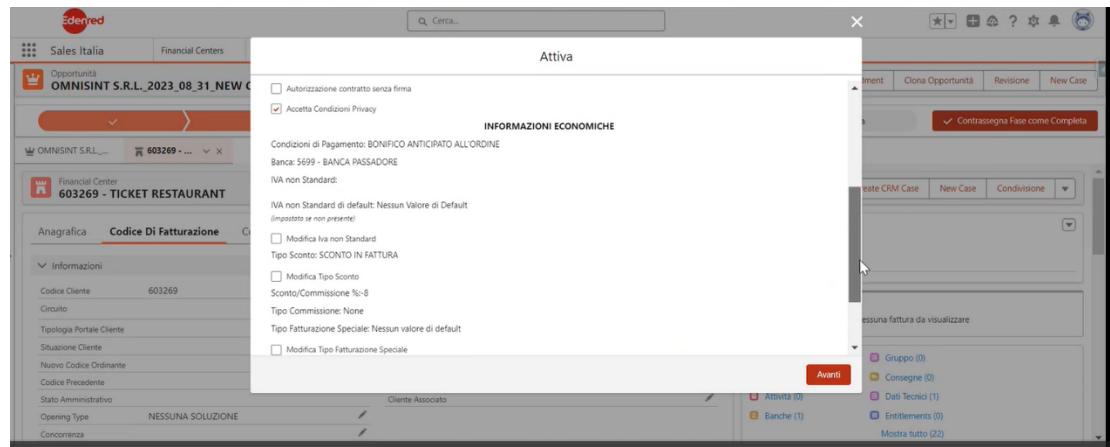


Figura 213 - Informazioni Economiche 1

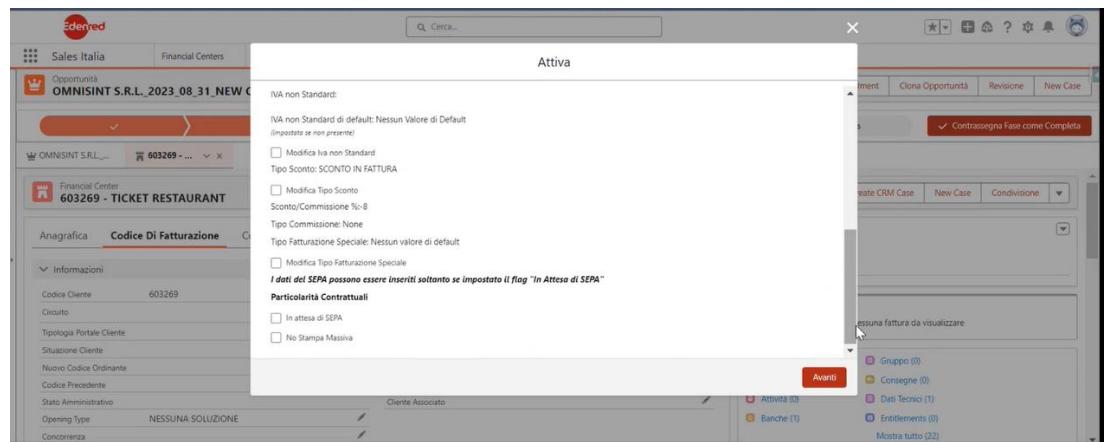


Figura 214 - Informazioni Economiche 2

4. **Consegne** (Figura 215), per cui è possibile selezionare tra quelle esistenti o creare una nuova. Nel secondo caso, bisogna selezionare *Crea nuova consegna*.

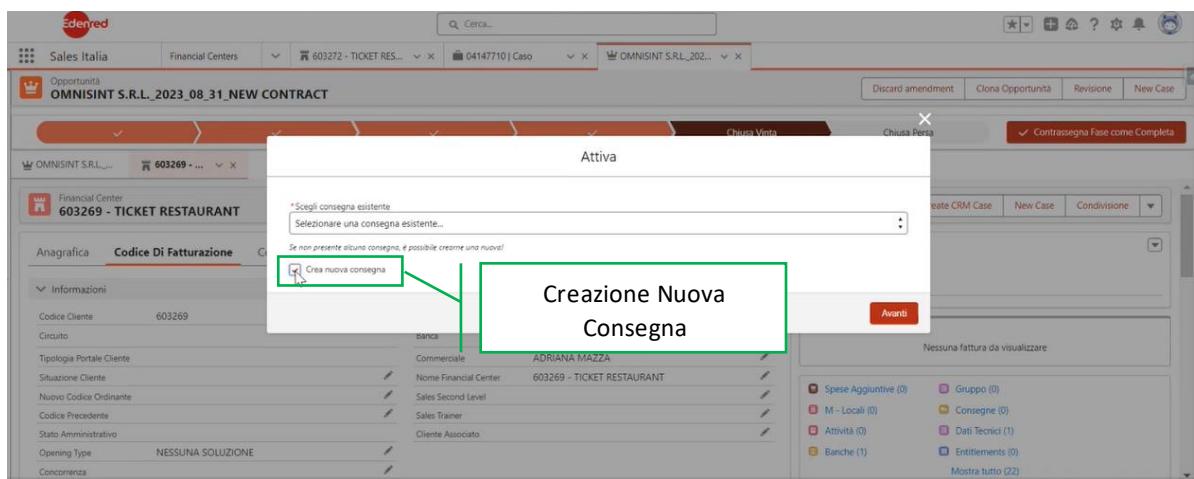


Figura 215 - Consegna

Spuntando la casella *Crea Nuova Consegna*, appare la finestra relativa ai dati della Consegna (Figura 216 e Figura 217). In questa sezione, i dati relativi all'indirizzo della sede legale che si vedono nella Figura 217 vengono compilati automaticamente e contestualmente all'inserimento dei dati precedenti.

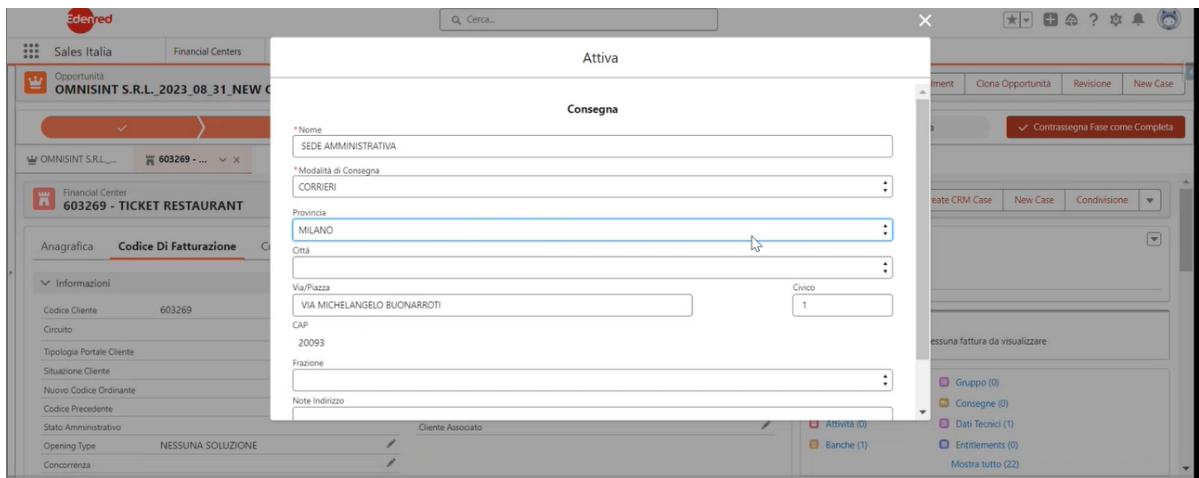


Figura 216 - Dati Nuova consegna 1

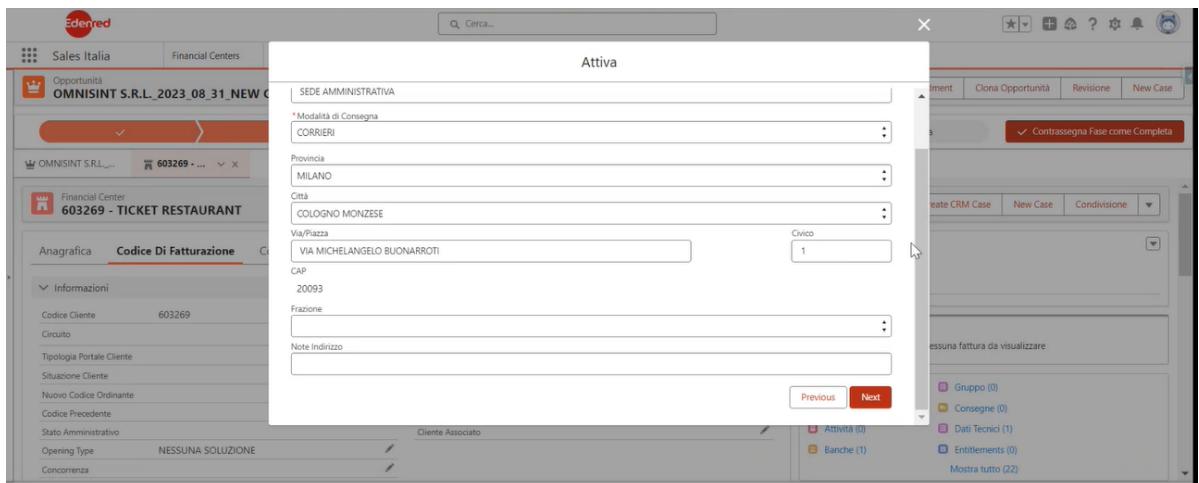


Figura 217 - Dati Nuova consegna 2

Successivamente, l'utente deve selezionare il vettore per la consegna (Figura 218).

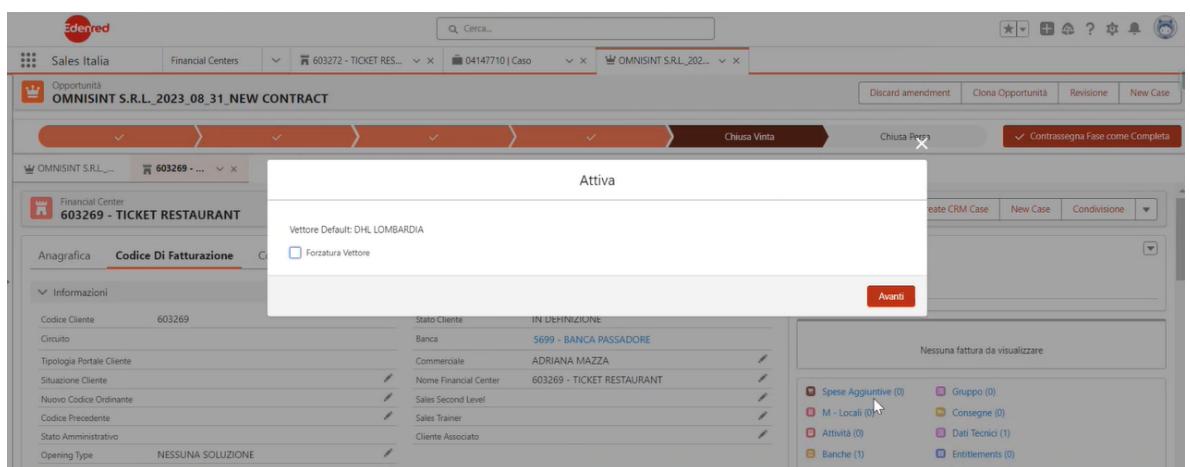


Figura 218 – Selezione Vettore Consegna

## 5. Attività (Figura 219 e Figura 220).

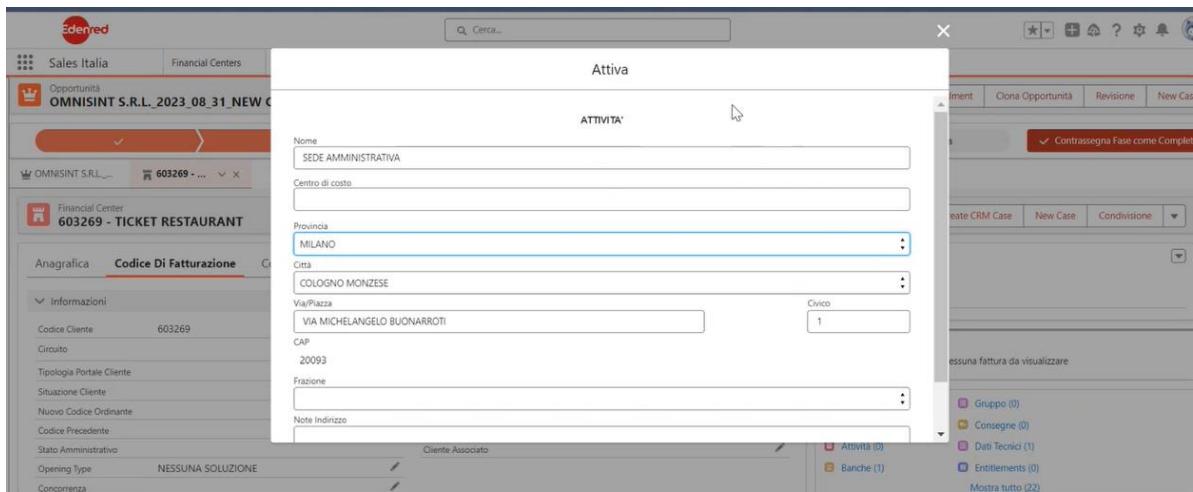


Figura 219 - Dati Sede attività 1

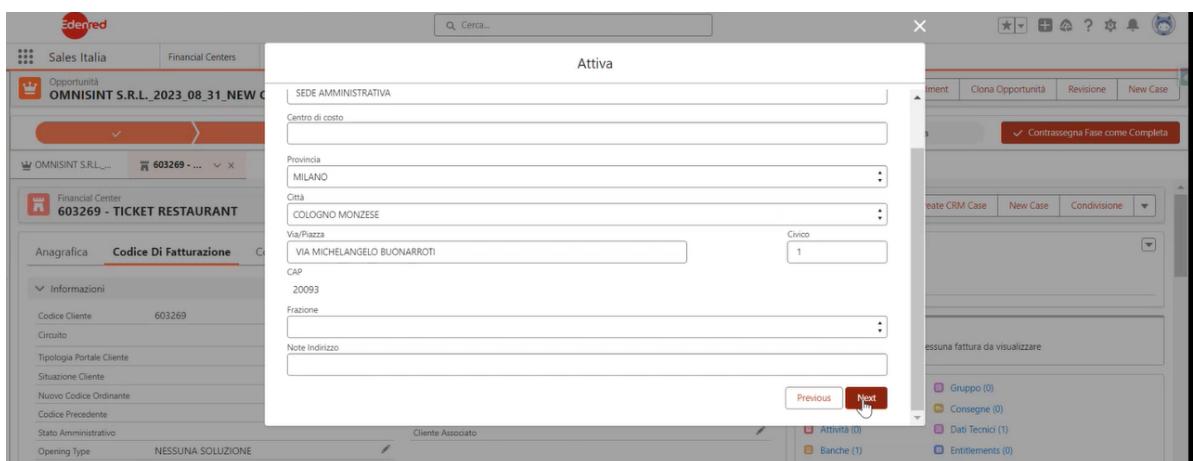


Figura 220 - Dati Sede attività 2

6. **Elenco recapiti del Cliente** (Figura 221), in cui è possibile creare un nuovo recapito se la casella *Crea Nuovo Recapito* è spuntata. Ai fini del processo, è obbligatorio che sul Financial Center ci sia almeno una e-mail che non sia certificata.

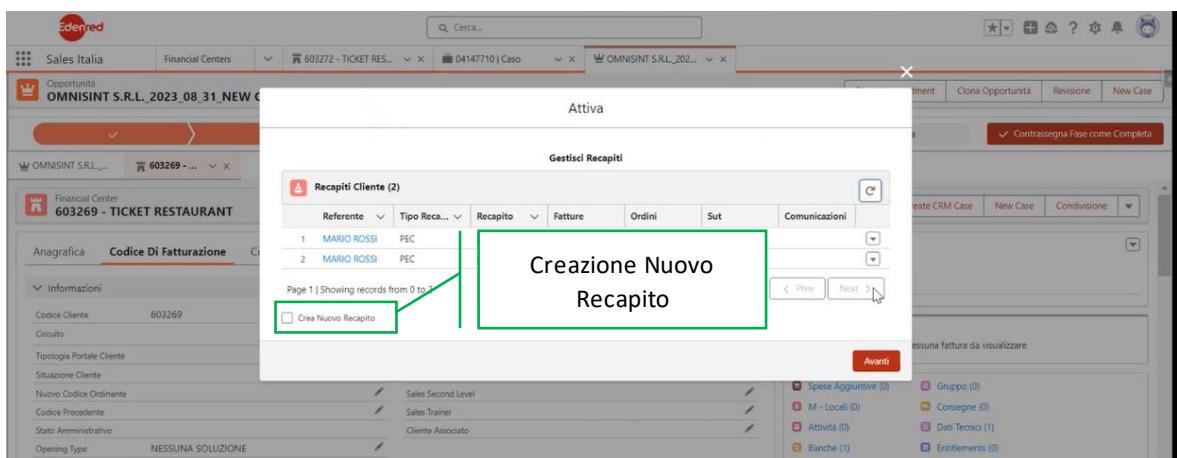


Figura 221 - Elenco Recapiti Cliente

Cliccando su *Crea Nuovo Recapito*, l'utente può selezionare il referente da associare al Financial Center (Figura 222).

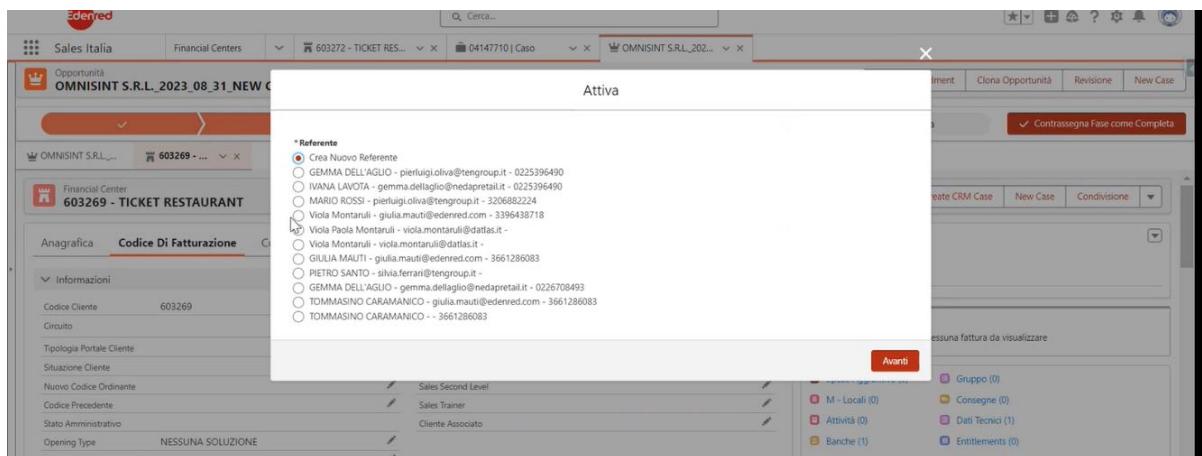


Figura 222 - Elenco Referenti disponibili

Successivamente, bisogna indicare il *Tipo recapito* e il *Ruolo/Utilizzo* del nuovo referente (Figura 223).

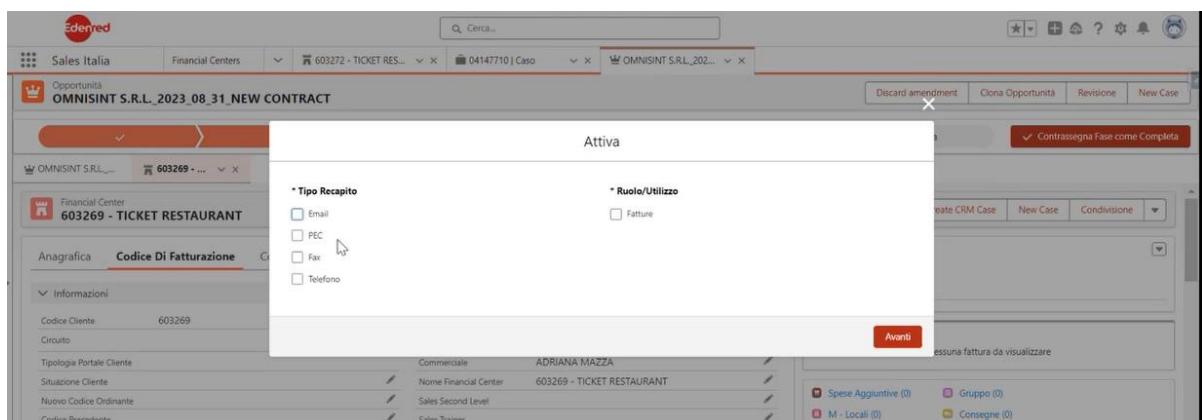


Figura 223 - Dati contatto Referente

Nel caso in cui si selezioni l'opzione *E-mail* come *Tipo recapito*, è possibile inserire manualmente l'indirizzo del referente (Figura 224). In questo modo, si modificano automaticamente le opzioni relative a Ruolo/Utilizzo.

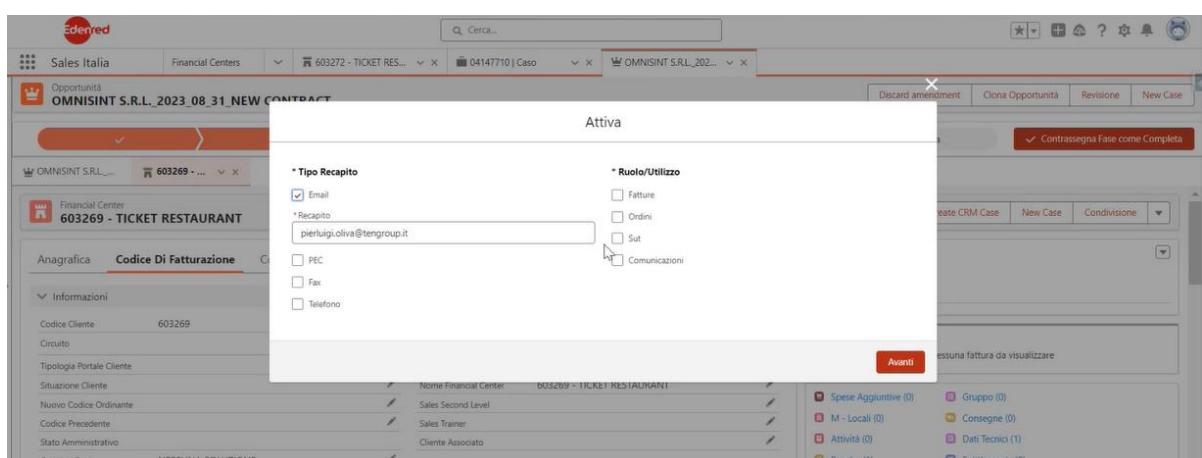


Figura 224 – Tipo recapito e Ruolo nuovo referente

Una volta aggiunto, l'elenco dei referenti risulta aggiornato (Figura 225).

The screenshot shows the CRM interface for Sales Italia. A modal window titled "Gestisci Recapiti" is open, displaying a table of three clients: MARIO ROSSI (PEC: prov@pec.it), MARIO ROSSI (PEC: ivana.lavota@...), and GEMMA DELL'... (Email: pierluigi.oliva...). Below the table, there is a link "Crea Nuovo Recapito". The background shows the opportunity details for OMNISINT S.R.L.\_2023\_08\_31\_NEW CONTRACT.

Figura 225 - Elenco Recapiti Cliente aggiornato

## 7. Dati per comporre la fattura elettronica (Figura 226).

The screenshot shows the configuration screen for electronic invoice data. It includes fields for "Aderisce nuovo sistema fatturazione" (checked), "Non inviare Nota Debito", "Codice Univoco Ufficio" (USALBPV), and "Email PEC" (ivana.lavota@nedapretail.it). The "Avanti" button is visible at the bottom right. The background shows the opportunity details for OMNISINT S.R.L.\_2023\_08\_31\_NEW CONTRACT.

Figura 226 - Dati per comporre fattura elettronica privati

Quindi, una volta modificate o confermate le informazioni sopra elencate, l'utente può confermare o rifiutare l'attivazione del codice relativo al Financial Center e indicare la data di inizio validità (Figura 227). Il sistema imposta come data di default quella corrente, ma se necessario è possibile posticiparla.

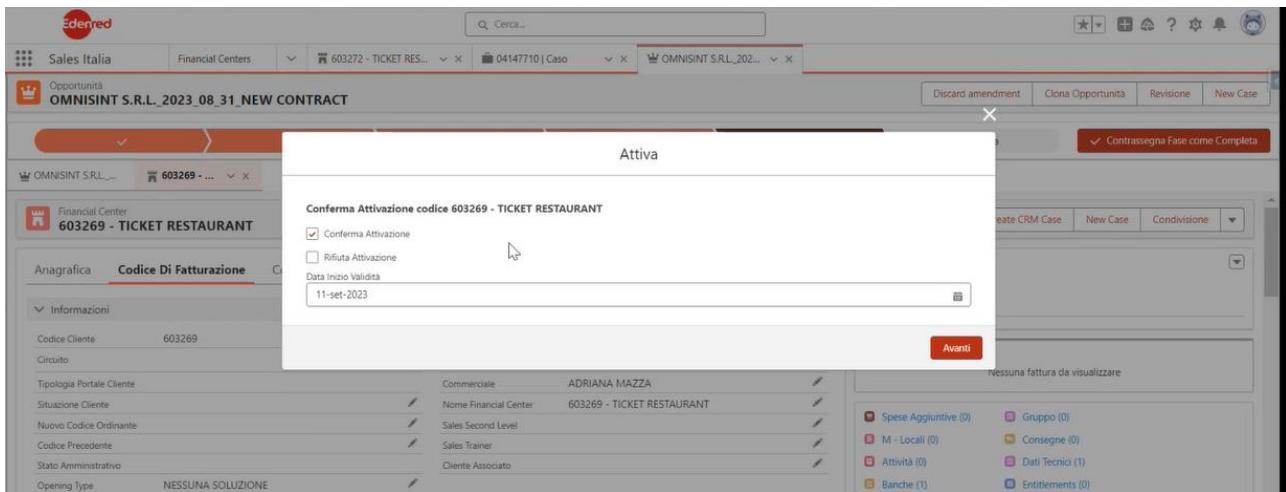


Figura 227 – Conferma attivazione Financial Center

A questo punto, cliccando *Fine*, il *Financial Center* si può ritenere attivato e lo stato del Cliente passa da *In definizione* (Figura 208) ad *Attivo* (Figura 228).

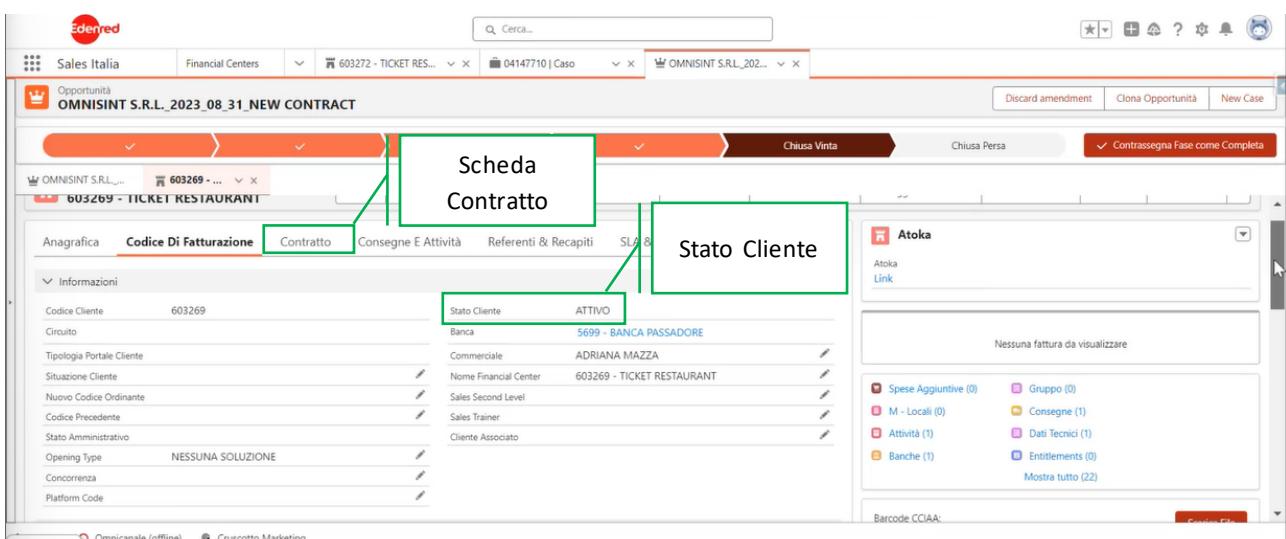


Figura 228 - Financial Center - Cliente in stato attivo

Selezionando la scheda *Contratto* del Financial Center (Figura 228), nella sezione *Informazioni documentazione*, è possibile visualizzare l'elenco dei contratti relativi al Financial Center (Figura 229).

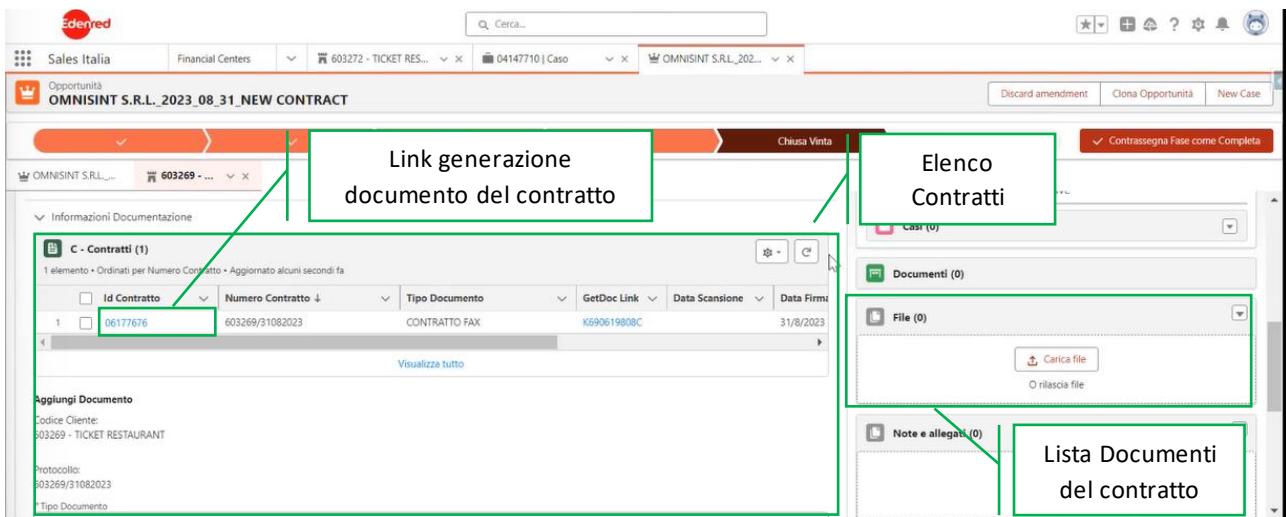


Figura 229 - Financial Center - Contratti

Quindi, cliccando sulla voce in blu in corrispondenza dell'*'Id Contratto'* (Figura 229), viene generato il file del contratto, visibile nella sezione *File* (Figura 230).

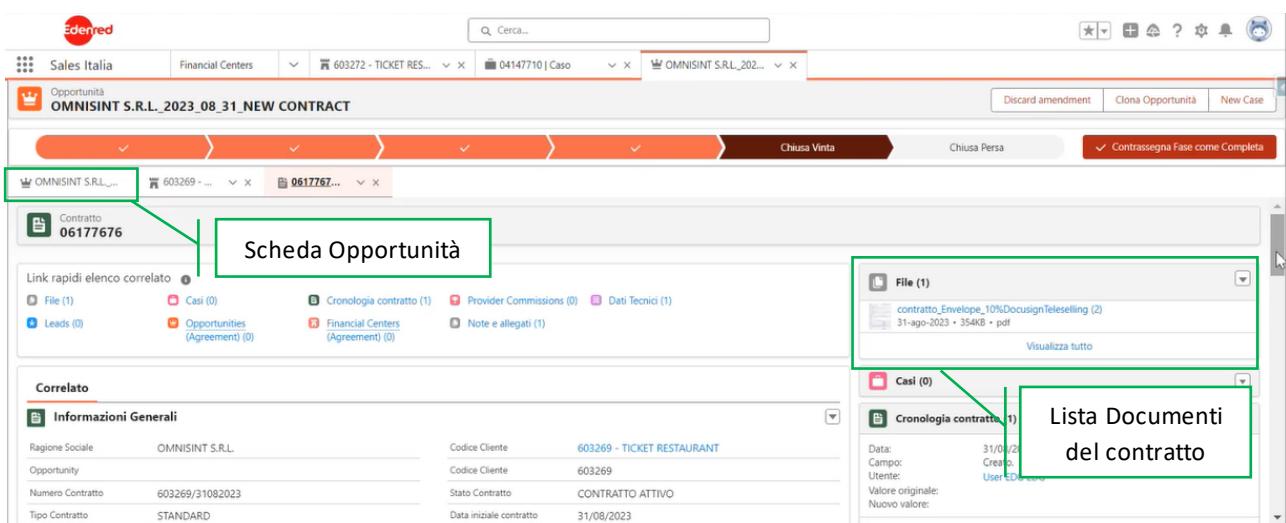


Figura 230 – Generazione contratto

Il documento appena creato è visibile anche nella sezione *Documenti* dell'opportunità (Figura 231), a cui vi si accede attraverso la scheda con il simbolo (Figura 230).

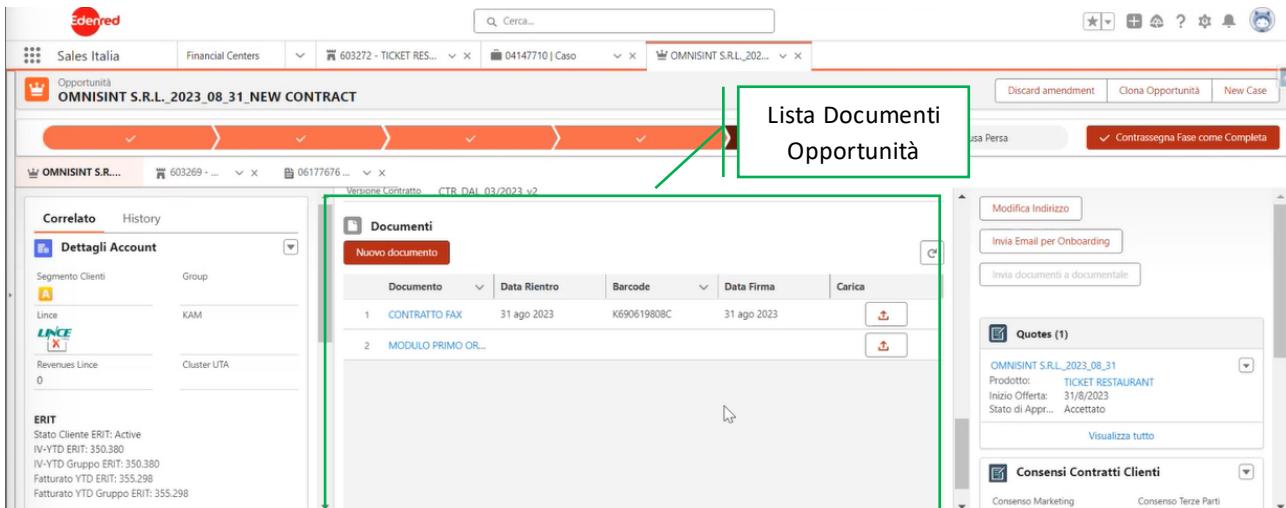


Figura 231 – Lista Documenti Opportunità

Selezionando il documento nella prima riga in Figura 231, si visualizzano le informazioni del contratto (Figura 232). Con l’attivazione del Financial Center, il file viene riportato automaticamente come contratto sul Financial Center.

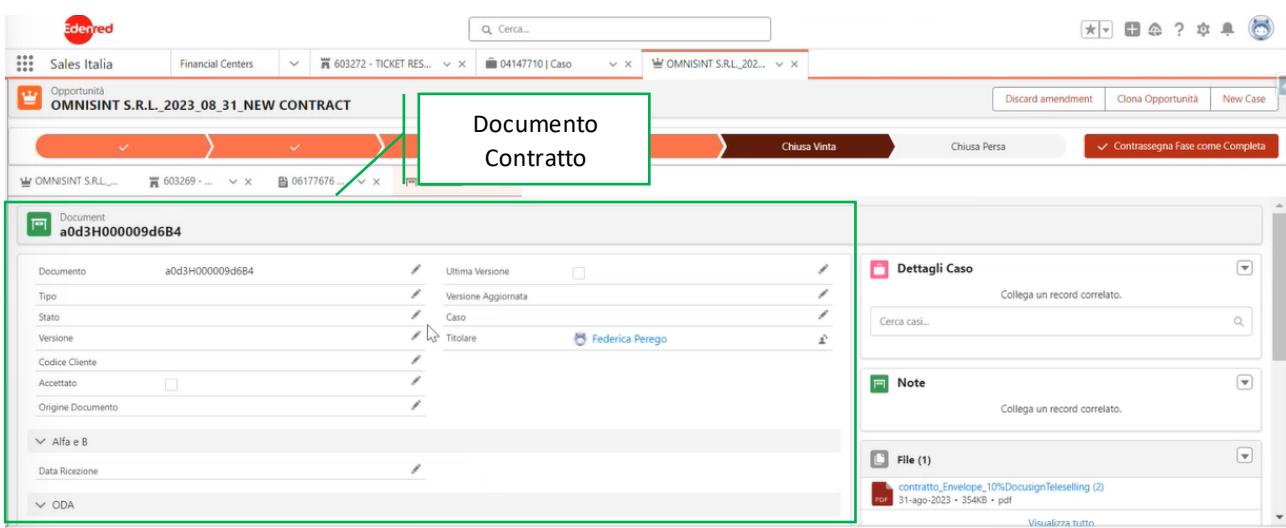


Figura 232 - File relativo al contratto

## 5.2 Aggiornamento automatico stato dell'Account

Questo processo serve a testare un’evolutiva riguardante l’aggiornamento automatico dello stato dell’Account in base allo stato dei Financial Center e consiste nel:

- Capire su che record e di quale oggetto modificare lo stato (→ l’oggetto di cui modificare lo stato è il Financial Center, dal momento che lo stato dell’Account dipende da quello del Financial Center)
- Capire come poter modificare lo stato
- Capire in che sezione guardare se lo stato dell’Account si è aggiornato correttamente

I passaggi necessari sono i seguenti:

1. Selezionare l’oggetto *Financial Center* nel menu degli oggetti di un’applicazione.

2. Selezionare il Financial Center di interesse e andare nella scheda *Codice Di Fatturazione*, in cui è riportato sia lo stato del cliente che l'account. Si prenda come caso d'uso il Financial Center in Figura 233.

Figura 233 - Financial Center

3. Nell'esempio di riferimento (Figura 233), lo stato del cliente è *ATTIVO*. Quindi, cliccare su *Chiudi Codice* e compare la finestra in Figura 234.

Figura 234 – Chiusura codice cliente

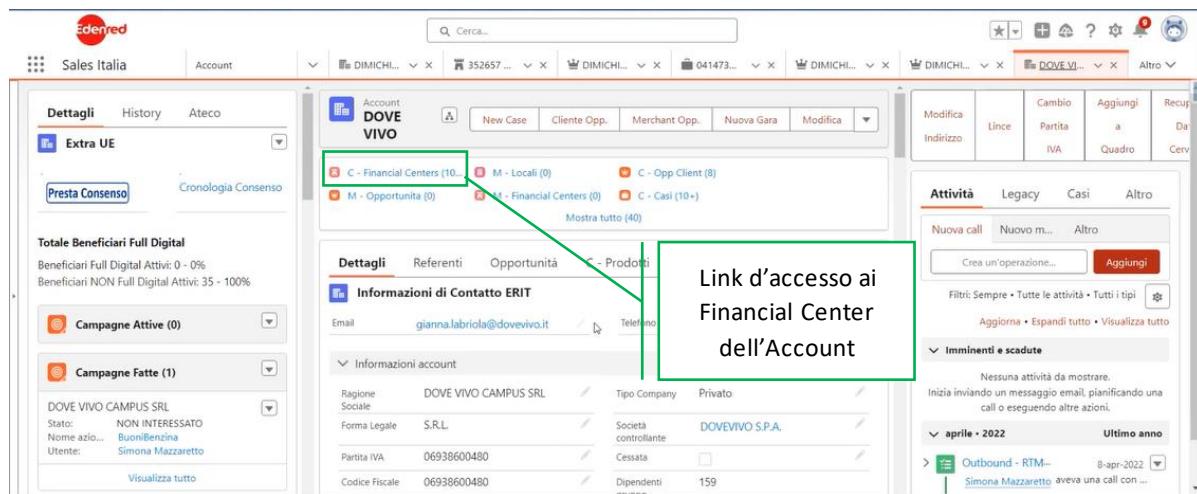
4. Inserire le seguenti informazioni nella finestra in Figura 234:
  - a. *Tipologia di chiusura contratto*: ad esempio *Cessata attività*.
  - b. *Data di fine contratto*: se si inserisce una data successiva a quella corrente, lo stato cambia solamente nella data indicata. Quindi, per l'esercitazione e per visualizzare nell'immediato la modifica dello stato, inserire la data corrente.
  - c. *Titolo Note* e *testo note*: eventuali note.
5. Una volta inserite tutte le informazioni, cliccare *Avanti*
6. Ricaricare la pagina e attendere qualche minuto per l'aggiornamento dello stato, perché lo stato *Chiuso* viene inviato da Anagrafica Clienti.
7. A questo punto, lo stato del cliente nel Financial Center corrisponde ad *Annullo*.

- Per visualizzare lo stato dell'account, andare nella sezione *Dati Amministrativi Principali* e cliccare sulla voce in corrispondenza della *Ragione Sociale* (è un link che riporta all'account).
- In questo modo, il sistema riporta all'account così che si possa visualizzare il suo stato nella sezione degli Indicatori Cliente.

### 5.3 Visualizzazione anteprima campi Financial Center

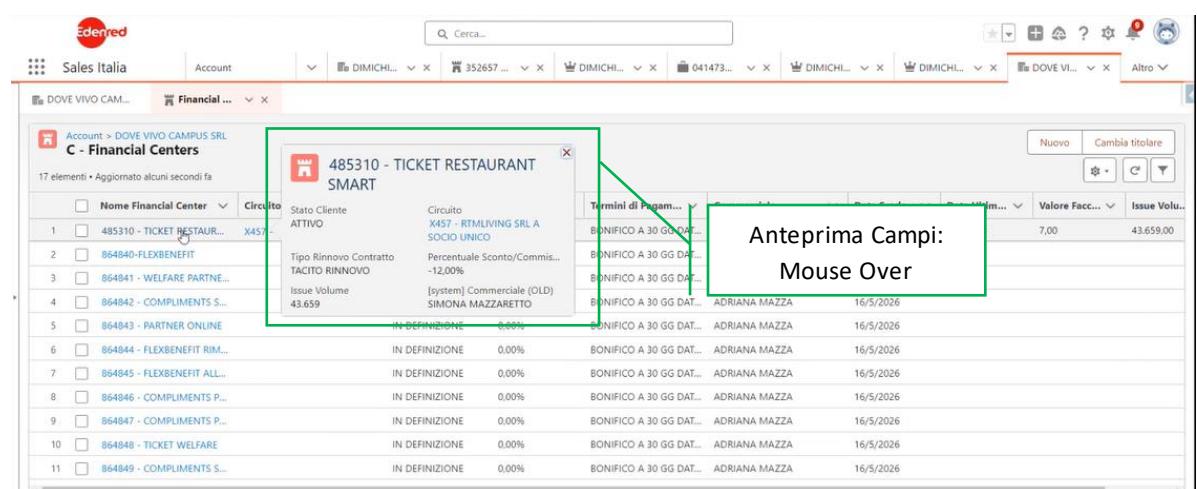
Questo processo consiste nel visualizzare con il Mouse Over i campi presenti nel Financial Center di tipo Client correlati a un account. Per fare ciò, bisogna:

- Nel menu degli oggetti, selezionare *Account* (  ) per visualizzare la lista degli account.
- Selezionare l'account di interesse, così che si apra la pagina dell'account (Figura 235).



**Figura 235 - Pagina dell'account**

- Cliccare sulla voce in blu *C – Financial Center*. In questo modo compare la lista dei Financial Center di tipo Client (C) legata all'account.
- Passando con il mouse su una voce in blu corrispondente al *Nome Financial Center* si visualizza un'anteprima dei campi disponibili (Funzionalità Mouse Over - Figura 236).



**Figura 236 – Anteprima dei campi: Mouse Over**

## 5.4 Modifica Indirizzo tramite Financial Center

Il paragrafo seguente illustra le azioni da svolgere per testare una fix relativa a un errore dovuto al tentativo di modificare un indirizzo di fatturazione:

1. Nel menu degli oggetti, selezionare Account (  Sales Italia ) per visualizzare la lista degli account.
2. Selezionare l'account di interesse, così che si apra la relativa pagina (Figura 237).

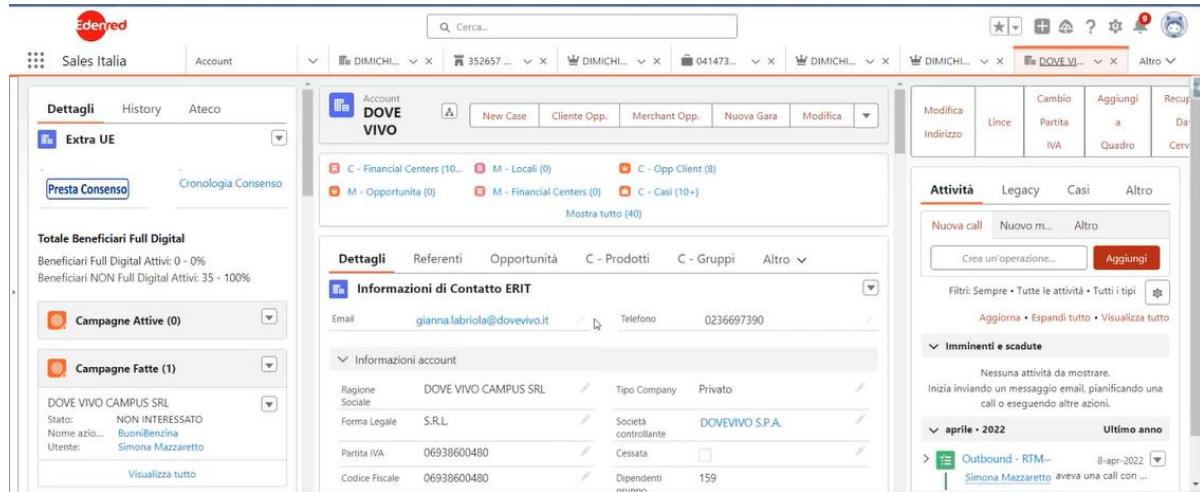


Figura 237 - Pagina dell'account

3. Cliccare sulla voce in blu *C – Financial Center*. In questo modo compare la lista dei Financial Center di tipo Client (C) legata all'account.
4. Cliccare sul Financial Center di interesse e nella pagina che si apre, selezionare il tasto *Gestisci indirizzi* (Figura 238).

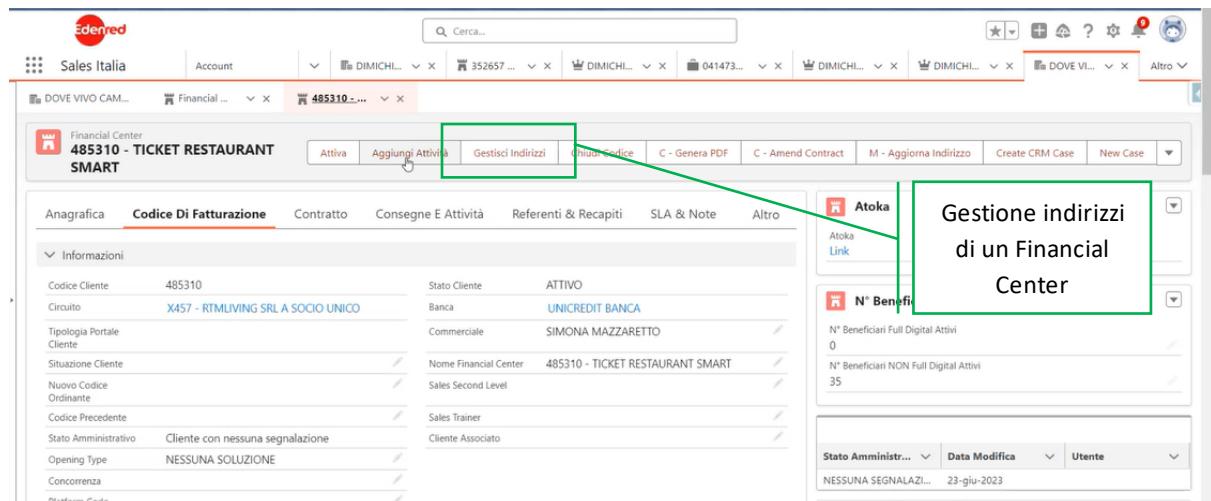


Figura 238 - Gestisci indirizzi

5. Per aggiornare l'indirizzo della sede di fatturazione, spuntare la casella *Cambia questo indirizzo* (Figura 239).

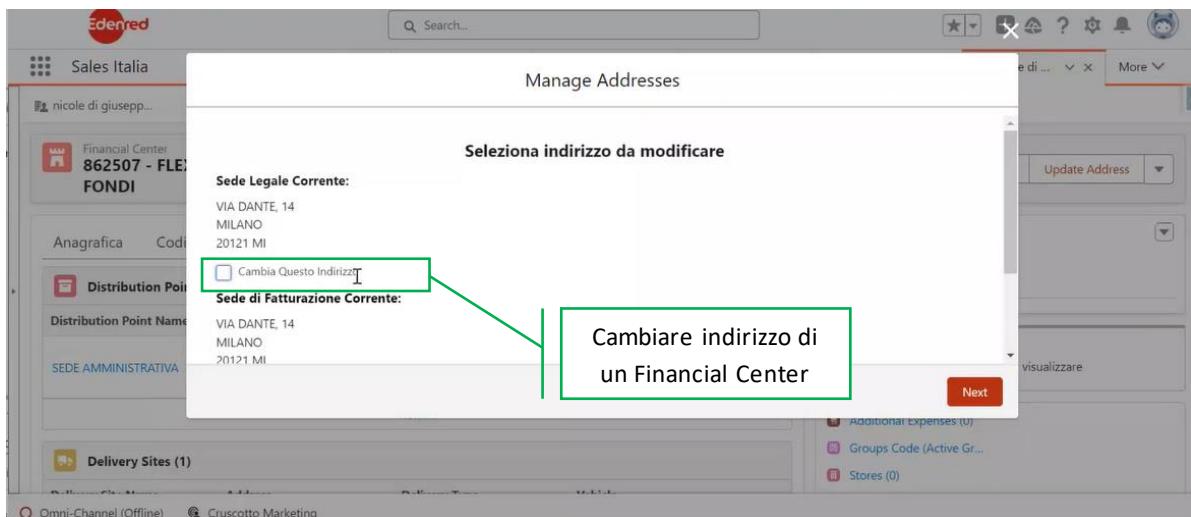


Figura 239 - Cambiare indirizzo della sede di fatturazione

6. Quindi, cliccare Avanti.
7. Inserire il nuovo indirizzo nella nuova finestra che si apre e infine cliccare Next (Figura 240).

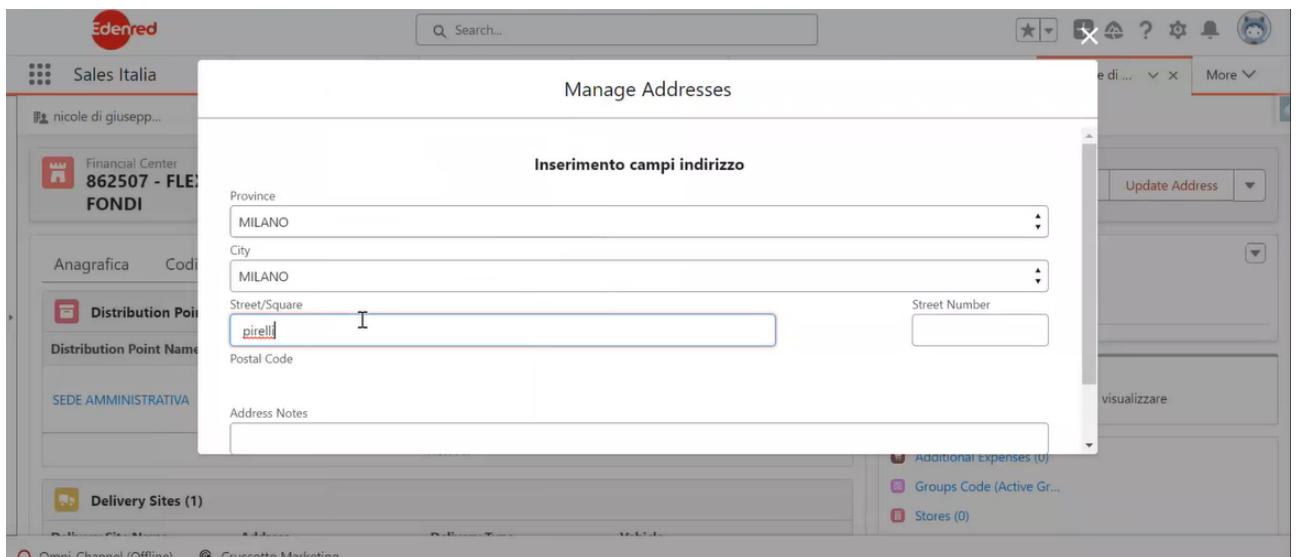


Figura 240 - Nuovo indirizzo

## 6. Requests

La richiesta di modifica condizioni contrattuali (o *Request*) viene creata automaticamente a seguito della vincita di un'opportunità di tipo *Cambio condizioni* (o *Amend*).

Si specifica che la richiesta di modifica delle condizioni contrattuali va effettuata anche nel caso in cui sia necessario riaprire un Financial Center con contratto scaduto o modificare le condizioni del contratto di un Cliente già consolidato.

Una volta vinta l'opportunità di tipo *Amend*, sul Financial Center appare il link per la *Richiesta Modifica Condizioni* nella sezione dei link correlati (Figura 241).

The screenshot shows the Sales Italia application interface. At the top, there's a header with the Edenred logo, a search bar, and various navigation icons. Below the header, a sub-header displays 'Financial Center 678907 - TICKET RESTAURANT SMART' and several buttons like 'Attiva', 'Aggiungi Attività', 'Gestisci Indirizzi', etc. The main content area has tabs for 'Anagrafica', 'Codice Di Fatturazione' (which is selected), 'Contratto', 'Consegne E Attività', 'Referenti & Recapiti', 'SLA & Note', and 'Altro'. On the right side, there's a sidebar titled 'N° Beneficiari Full Digital' with two sections: 'N° Beneficiari Full Digital Attivo' (0) and 'N° Beneficiari NON Full Digital Attivo' (17). Below this is a list of items with checkboxes, including 'Spese Aggiuntive (0)', 'M - Locali (0)', 'Ativita (1)', etc. A green box highlights the 'Ativita (1)' item. Further down is a section titled 'Richiesta Modifica Condizioni' with a green box around it. At the bottom of the sidebar, there's a 'Cronologia financial cent...' button.

Figura 241 – Link Richiesta modifica condizioni

Inoltre, nella sezione *Richiesta Modifica Condizioni*, è possibile visualizzare la lista delle richieste da lavorare (Figura 242).

This screenshot shows the same Sales Italia interface as Figura 241, but with more content visible. The left panel includes sections for 'Opening Type', 'Concordanza', and 'Platform Code'. Below these are sections for 'Dati Amministrativi Principali' (with fields for 'Ragione Sociale', 'Capitale', 'Indirizzo di Fatturazione') and 'Informazioni Contratto' (with fields for 'Servizio', 'Inviare Tabulato SUT', 'Non Inviare Nota', 'Debito'). A green box highlights the 'Dettaglio richiesta modifica condizioni' link. In the center, there's a large green box around the 'Visualizza tutto' link. To the right, there's a sidebar with a tree view of categories like 'Home (0)', 'M - Terminali (0)', 'C - Figli FlexBenefit (0)', etc., and a 'Richiesta Modifica Condizioni (Financial Center) (1)' section with details: '678907 - FIDELIZZAZIONE', 'Stato Richiesta: AUTORIZZATA', 'Data Autorizzazione: 31/8/2023', and 'Motivazione Modifiche: FIDELIZZAZIONE'. A red box highlights the 'Visualizza tutto' button in this section.

Figura 242 – Lista Richieste Modifica Condizioni

Cliccando sulla voce *Visualizza tutto* in Figura 242, si apre una finestra con l'elenco di tutte le richieste da lavorare (Figura 243).

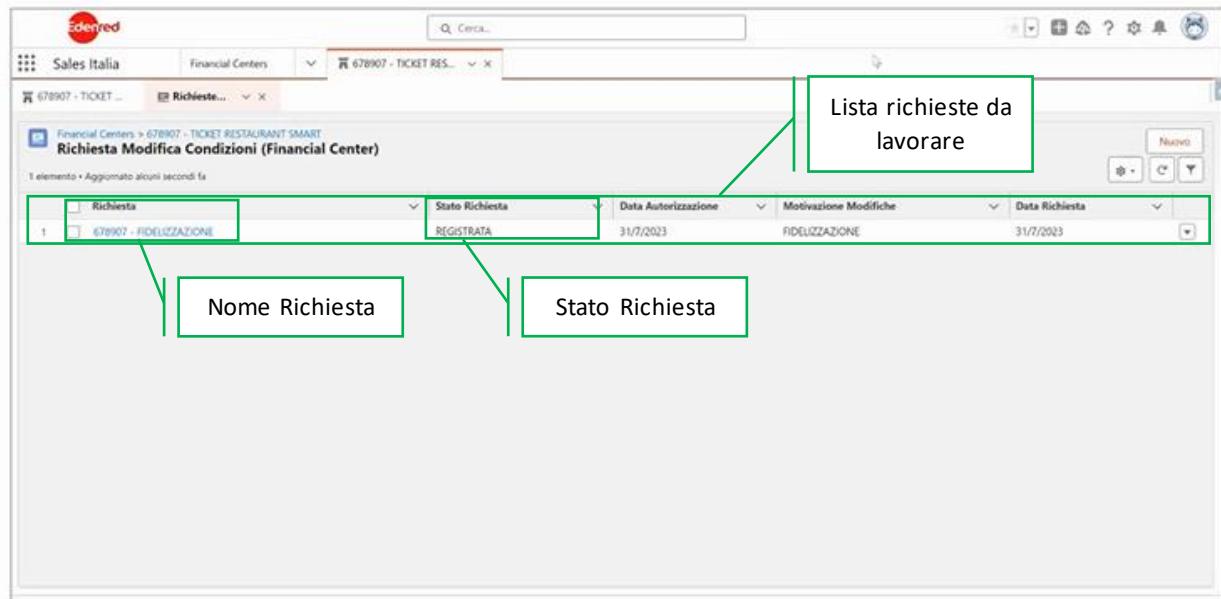


Figura 243 - Dettaglio Lista Richieste Modifica Condizioni

In questo caso, come si evince dalla Figura 243, è presente una sola richiesta da lavorare e si nota che si trova in stato *Registrata*, ovvero in attesa di conferma. Cliccando sul nome della richiesta in oggetto (voce in blu in Figura 243), si visualizzano i dettagli relativi alla richiesta di modifica condizioni (Figura 244). In particolar modo, sono disponibili i nuovi e precedenti valori così che l'utente possa effettuare un confronto.

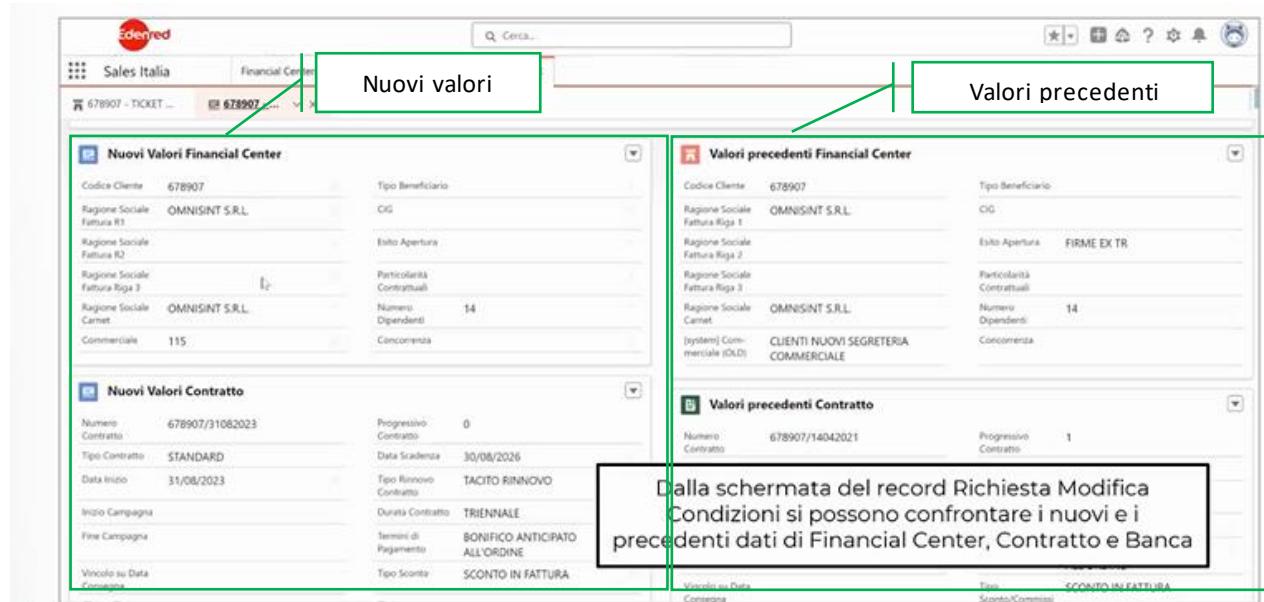


Figura 244 - Richiesta modifica condizioni

**NB.** È possibile che alcuni dati siano anche modificabili dall'utente. In tal caso, appare un'icona a forma di matita accanto al valore modificabile.

Dopo aver effettuato il controllo ed eventuali modifiche, si può procedere rifiutando la richiesta o modificando il codice banca tramite le funzionalità presenti in alto a destra in Figura 245. In caso i controlli siano andati a buon fine, l'utente può procedere con la conferma della richiesta cliccando il tasto *Conferma*.

Quindi, il sistema permette all'utente di inserire commenti, selezionare le date di firma del contratto e di invio alla firma del contratto (Figura 245). Se si vuole invece autorizzare la richiesta senza bisogno di una firma, si può spuntare l'opzione *Autorizzazione attivazione no firma* (Figura 245) senza inserire ulteriori informazioni, e poi cliccare il tasto *Avanti*.

Figura 245 – Conferma Richiesta modifica condizioni

Dopo aver confermato la richiesta di modifica condizioni, il suo stato passa da *registrata* ad *autorizzata*, come si evince dalla Figura 246, e le nuove informazioni contrattuali vengono riportate sul Financial Center.

Figura 246 - Cambio stato Richiesta modifica condizioni

Infine, è necessario verificare che le informazioni siano state riportate correttamente nel contratto. Quindi, la scheda *Contratti* del Financial Center di riferimento, nella sezione *Informazioni Documentazione* (Figura 247), permette di accedere alla lista dei contratti generati per il Financial Center (Figura 248).

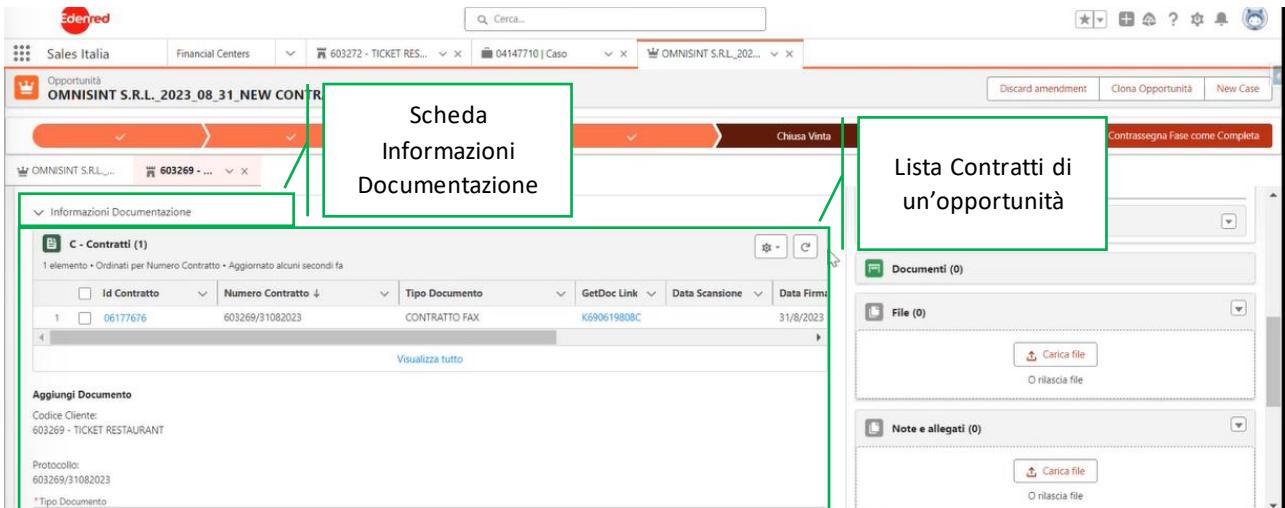


Figura 247 - Financial Center - Informazioni Documentazione

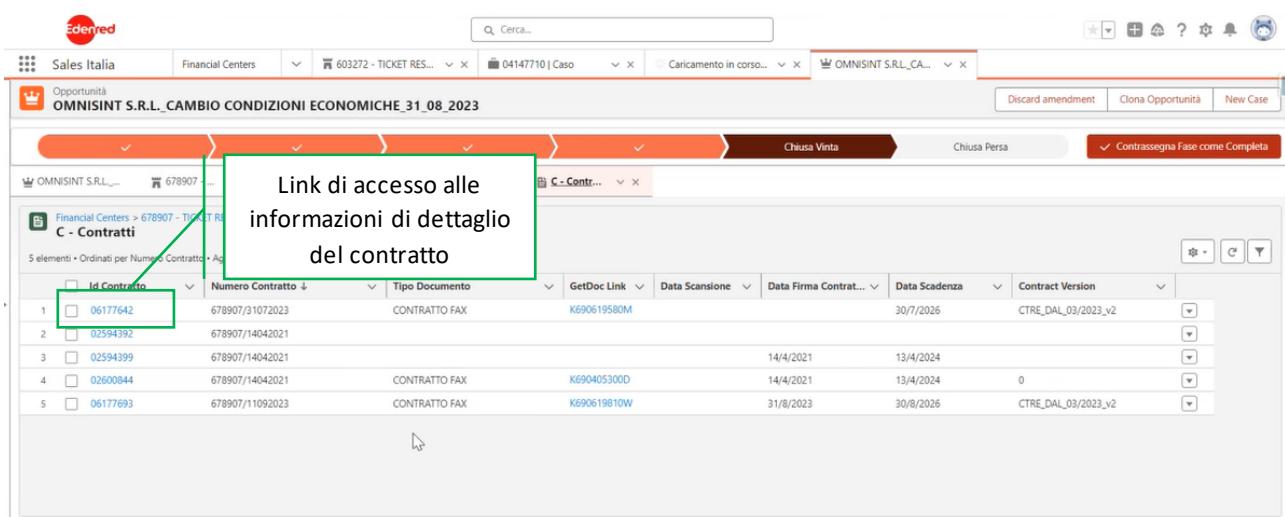


Figura 248 – Elenco versioni contratto

È possibile notare che l'ultimo contratto confermato riporta, nella colonna *Numero Contratto*, la data in cui è stato svolto il presente processo (Figura 248), che in questo esempio è 11092023. Quindi, aprendo il link relativo a tale contratto, si potranno vedere le informazioni corrispondenti (Figura 249), e nella sezione *File* compare il contratto (Figura 249).

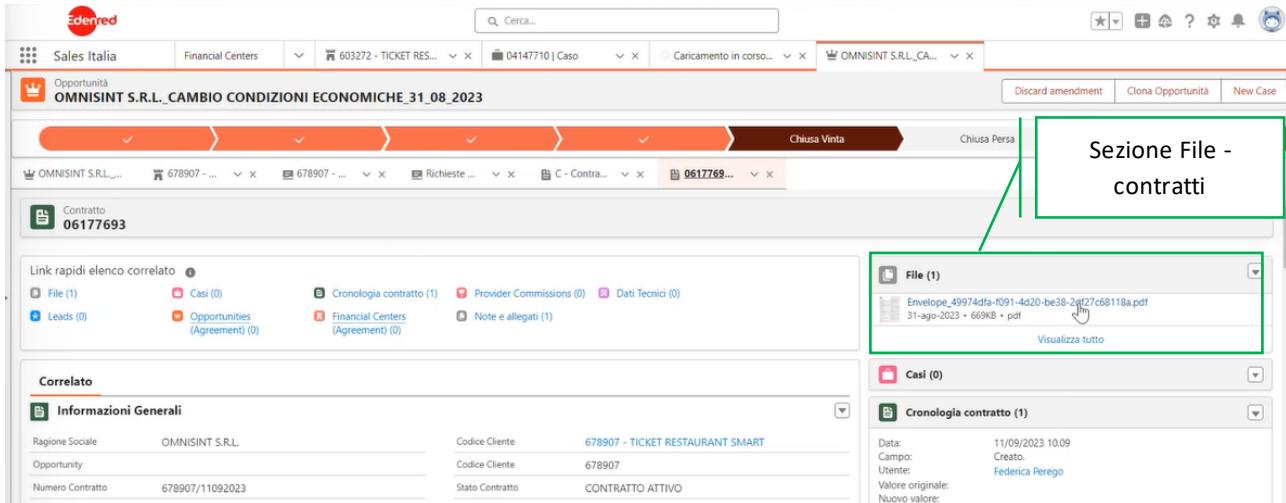


Figura 249 - File relativo al contratto dopo la modifica delle condizioni economiche

La Figura 250 mostra l'anteprima del contratto modificato, visualizzabile cliccando il link nella sezione *File*, visibile in Figura 249.

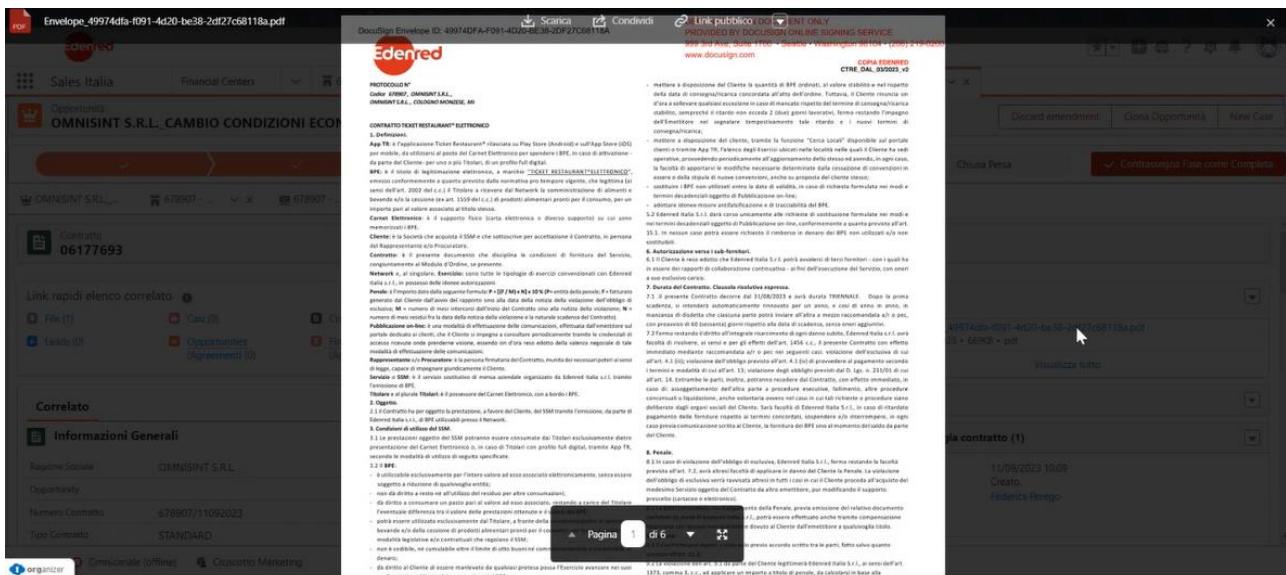


Figura 250 - Anteprima del file PDF del contratto

## 7. Cases

L'oggetto *Cases* è una generica richiesta, detta *caso*, che può essere di diverse tipologie:

- **Caso generato da un Cliente**
- **Caso generato da un Merchant**
- **Caso generato da un Beneficiario**
- **Caso di supporto CRM**, generato da utenti Edenred al team del supporto CRM.
- **Caso di provisioning** (lavorato dal gruppo incaricato di attivare nuovi prodotti e servizi per i clienti).
- **Finance Case**, relativi al supporto post-vendita in ambito finanziario.

Un utente può **visualizzare la lista dei casi**, selezionando l'oggetto *Cases* dal menu a tendina accanto alla voce *Home* su Sales Italia (Figura 251).

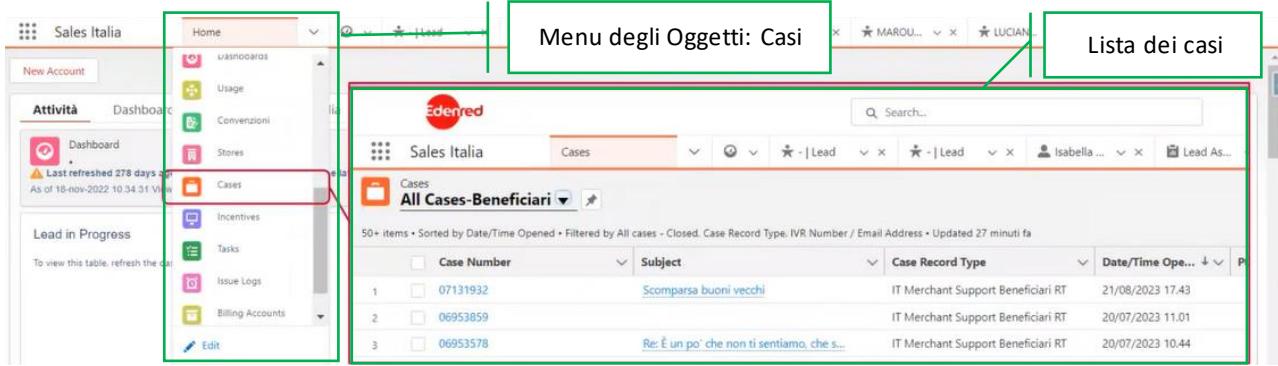


Figura 251 – Lista dei casi tramite menu degli oggetti

Per poter affrontare il tema della *gestione dei casi*, è importante introdurre i seguenti concetti:

1. **Metadati:** su Salesforce i metadati sono dati che definiscono le caratteristiche di altre informazioni o record. In particolare, molto spesso si utilizzano i metadati per Edenred quando viene richiesto di sviluppare una funzionalità che può essere gestita autonomamente dal Business.
2. **EWI:** Extra UE.

## 7.1 Gestione Caso

### 7.1.1 Creazione Casi

Un caso può essere creato secondo le seguenti **modalità**:

- a. Tramite la funzionalità dell'**Omnichannel**, che gestisce l'apertura dei casi su Salesforce, che a loro volta vengono assegnati alle code o agli utenti in base alle regole prestabilite.
- b. **Manualmente**
- c. **Da altro oggetto** (es. account): se il caso viene generato da un account, allora il caso viene automaticamente associato all'account.

E in base al **canale di provenienza**:

- a. **E-mail:** quando un Cliente invia una e-mail di supporto a Edenred, viene creato automaticamente un caso su Salesforce e smistato su una delle code disponibili per la gestione.
- b. **Telefono/CT7:** i casi provenienti da telefono vengono creati grazie all'integrazione con il software di EngHouse. Il caso viene creato nel momento in cui l'operatore risponde alla telefonata tramite la barra telefonica.
- c. **WhatsApp:** i casi provenienti da WhatsApp vengono creati grazie all'integrazione con il software di EngHouse.
- d. **Chat:** i casi provenienti dall'app dei beneficiari di Edenred vengono creati grazie all'integrazione con il software di EngHouse. La maggior parte delle chat è gestita da EngHouse, tranne quella dei casi dei Beneficiari.

#### *Creazione caso tramite E-mail*

Su Salesforce esiste una funzionalità denominata *E-mail to case*, che crea un caso in maniera automatica non appena qualcuno effettua una richiesta di supporto tramite e-mail. Attualmente, Edenred possiede e rende visibili ai suoi clienti all'incirca 30 indirizzi e-mail, ognuno corrispondente

a una coda di gestione dei casi. È possibile visualizzare l'indirizzo e-mail di Edenred a cui è arrivata la richiesta tramite il campo *IVR number/E-mail address* presente nella pagina del caso (Figura 252).

The screenshot shows a Salesforce page for a Support Case. The top navigation bar includes tabs for Sales Italia, Cases, and various case records. The main content area displays a case record for 'Caricamento automatico file 1RL6 FB02\_20230824EKIMPO\_CRC.csv del cliente 1RL6 - LVMH PROFUMI E COSMETICI ITALIA avvenuto correttamente'. The left sidebar shows fields like Case Type (Client), Case Number (1RL6 FB02\_20230824EKIMPO\_CRC), and Contact Information (flexben@processiautomatici.it). The right sidebar includes sections for Related Cases, Milestones, and Colleagues. The central area has tabs for Details, Finance, Circuito, and Informazioni Chat. The 'Details' tab is active, showing the 'E-mail di Edenred a cui è stata inviata la richiesta' field, which is highlighted with a green box. This field contains the email address 'clienti.flexben-it@edenred.com', also highlighted with a green box.

Figura 252 - Indirizzi e-mail di Edenred

Si specifica che per gestire gli indirizzi e-mail di Edenred (o code, tramite cui gestire i casi), è possibile effettuare la loro configurazione su Salesforce definendo i campi in Figura 253. Ad esempio, si può configurare la voce *Case Owner*, che rappresenta il nome della coda su cui viene smistato il caso, in base all'indirizzo del Cliente che ha chiesto supporto nella e-mail.

Action	Source	Routing Name	Case Owner	Email Address	Verification
Edit   Del	Email2Case	<u>IT BENEFICIARI</u>	<u>IT BENEFICIARI</u>	<u>beneficiari-it@edenred.com</u>	Verified
Edit   Del	Email2Case	<u>IT BENEFICIARI WELFARE</u>	<u>IT BENEFICIARI WELFARE</u>	<u>beneficiari.welfare-it@edenred.com</u>	Verified
Edit   Del	Email2Case	<u>IT APP BENEFICIARI</u>	<u>IT BENEFICIARI</u>	<u>appbeneficiari-it@edenred.com</u>	Verified

Figura 253 - Configurazione casi creati via e-mail

Quindi, quando viene creato un caso, questo viene associato a una tripletta, in base a chi ha effettuato la richiesta (Client, Merchant o Beneficiary).

Ad esempio, un caso di tipo Client viene identificato con Financial Center, Circuito e Account (Figura 254).

Caricamento automatico file 1RL6\_FBO2\_20230824EKIMPO\_CRC.csv del cliente 1RL6  
- LVMH PROFUMI E COSMETICI ITALIA avvenuto correttamente

Argomento - Livello 2

Argomento - Livello 3

Esito Merchant

Complaint

Titolare Caso SUPPORT

Created by Case User, 24/08/2023 9:46

Date/Time Closed 24/08/2023 9:46

IVR di Creazione clienti.flexben-it@edenred.com

**Internal Support**

User

**Details** Finance Circuito Informaz.

Update Status Riassegna Caso New Event Create new... Add

827346 - FLEXBENEFIT... 1RL6 - LVMH PROFU... LVMH PROFUMI E CO...

Insert Contact Name Search Insert Phone

Case Information

Case Number 07146454 Stato Chiuso

Financial Center 827346 - FLEXBENEFIT Account Name LVMH PROFUMI E COSMETICI ITALIA S.R.L.

Circuit 1RL6 - LVMH PROFUMI E VAT Number 11885710969

Miles No milestone

Premiere ava destinat

Collegar Infor

Account Nam LVMH PROF S.R.L.

VAT Number 118857109

Circuit 1RL6 - LVM

Figura 254 - Caso di tipo Client: tripletta identificativa

Invece, un caso di tipo Merchant viene associato a Store, Financial Center e Account (Figura 255).

Riassegna Caso Change Record Type Create CRM Case New Merchant Opportunity RIASSEGNA CASO AL NETWORK

Support Case

Case Type Merchant

IVR Number / Email Address assistenzarimborsi-it@edenred.com

Argomento VERIFICA PAGAMENTI

Esito Merchant

Complaint

Titolare Caso Antonietta Pascarella

Created by Integration User, 25/09/2020 18:42

Date/Time Closed 28/01/2021 15:54

IVR di Creazione

**Details** History More

Transcripts (0) Related Cases (0) Case History (10+)

Documenti Richiesti (0) Documenti Prodotti (0) Cases (0)

Show All (16)

Milestones No milestones to show.

di invio notifica: poter selezionare Template e notifiche personalizzate.

**Details** Finance Merchant POS Circuito A...

Update Status Riassegna Caso New Task New Event Email More

315838 - GATTERER 315837 - BACKEREI GA... PANIFICIO GATTERER S...

Select POS Search Select Contact Search Email: sekretariat@baeckerei-gatterer.it Phone:

Case Information

Case 00426623 Stato Chiuso

Collegamenti More

Informazioni Merchant

Account Name PANIFICIO GATTERER S.N.C. DI PAUL GATTERER & C.

VAT Number 01188590218

Store 315838 - GATTERER

Figura 255 - Caso di tipo Merchant: tripletta identificativa

Nel momento in cui viene creato un caso per una richiesta proveniente da e-mail, lì dove disponibili, Salesforce è in grado di identificare nell'e-mail le informazioni da associare al caso. Per esempio, se il Cliente avesse riportato il numero del Financial Center nell'oggetto dell'e-mail, Salesforce lo avrebbe assegnato automaticamente al caso.

Una volta creato il caso, questo viene smistato nell'apposita coda che deve gestirlo.

## Creazione caso tramite Telefono/CT7

Grazie alla **Utility Bar** presente in Salesforce (Figura 256) accedendo all'applicazione *Sales Italia*, l'utente può gestire le chiamate provenienti dal telefono, le richieste dal canale Omnichannel e accedere al cruscotto marketing.

**Utility Bar:** Barra che si trova in calce alla pagina di Salesforce. La Utility Bar può essere personalizzata per ogni applicazione. Per l'applicazione Sales Italia usata dalla maggior parte degli utenti Edenred contiene Omni-channel, Barra telefonica (Phone) e il Cruscotto Marketing.

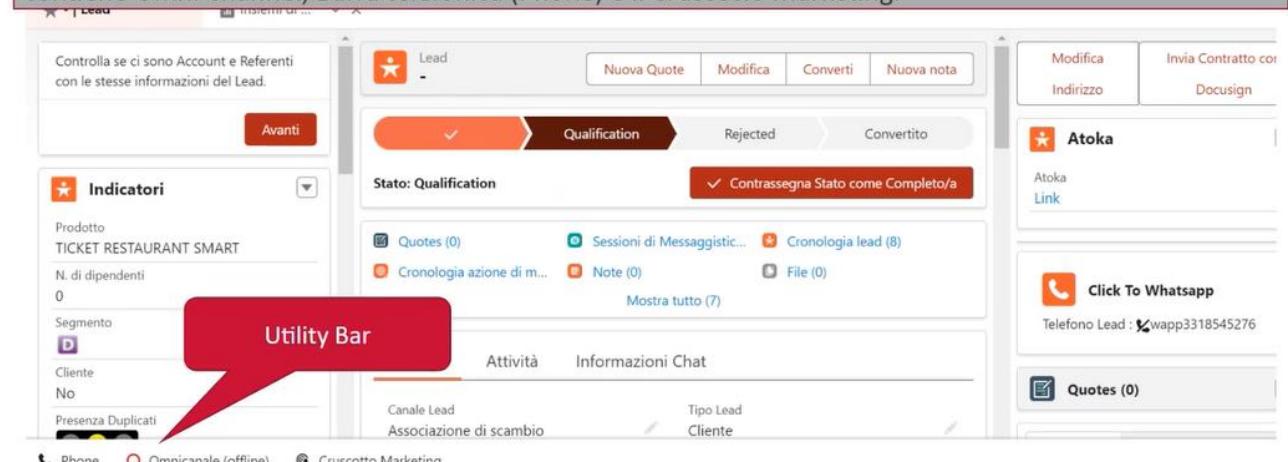


Figura 256 - Utility Bar

Quindi, se un utente è connesso in VPN Edenred e ha una licenza CT7, dalla Utility Bar di Salesforce può accedere al pop-up del telefono cliccando sul simbolo (Figura 256), dal quale può connettersi alla barra telefonica CT7 (Figura 257).

Le chiamate ricevute da CT7 possono essere relative sia a un lead che a un caso, ma l'utente riceve quelle per cui è stato autorizzato da EngHouse. Quindi, il sistema smista le chiamate in base alla configurazione dell'utente e nel momento in cui risponde, viene creato automaticamente un caso (o un Lead) su Salesforce.

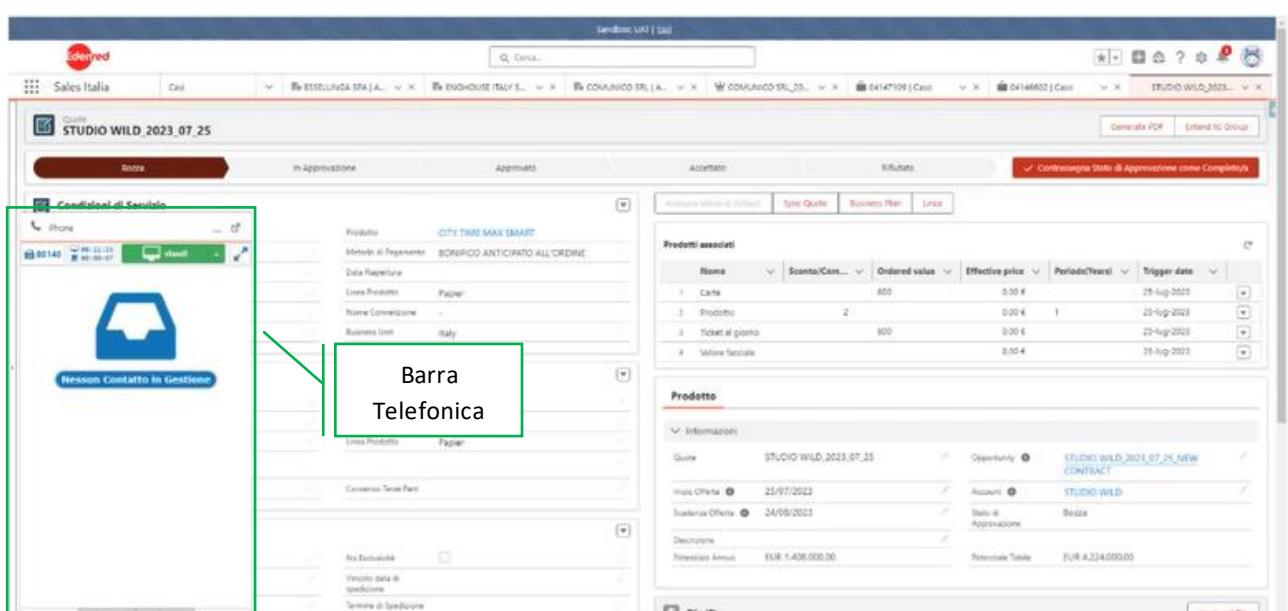


Figura 257 - Barra telefonica

Si specifica che la tipologia di caso o Lead che viene creata (Client o Merchant) dipende dalla coda in cui in cui è stata inserita la chiamata. La struttura, invece, è la stessa di un caso proveniente da e-mail, sebbene alcuni valori siano diversi (es. *IVR Number/E-mail Address* e *IVR di Creazione*). Ad esempio, se la richiesta proviene da un'e-mail, allora il campo *IVR Number/E-mail Address* viene popolato con un indirizzo e-mail, altrimenti con il numero di telefono di Edenred nel caso di richieste da telefono (campo che può subire variazioni in caso di riassegnazione a una coda differente).

Contestualmente alla creazione del caso o del Lead, il campo *IVR di Creazione* viene sempre popolato, non è mai modificabile e serve agli utenti a capire la provenienza della richiesta (specifica anche la tipologia di e-mail o telefono e non solo la tipologia di canale).

### 7.1.2 Smistamento Casi

Una volta creato il caso, questo viene smistato nelle specifiche code di Edenred, per essere risolto. Il processo di smistamento si basa sui seguenti parametri, definiti da Edenred e che sono visualizzabili nella pagina dell'Account (Figura 258):

- *Extra UE (EWI)*: da questa informazione presente nella pagina dell'Account (Figura 258) è possibile sapere se il Cliente ha prestato il consenso per la gestione del caso al di fuori dell'Unione Europea.
- *Cluster R/W*: questo dato, presente sempre nella pagina dell'Account (Figura 258), rappresenta il livello di importanza del Cliente per Edenred (es. in base al contratto che ha stipulato o ai prodotti acquistati). Esistono **3 gradi di importanza**:
  - *Gold*: i Clienti (Account) devono ricevere il supporto con **priorità 1**
  - *Red*: i Clienti (Account) devono ricevere il supporto con **priorità 2**
  - *White*: i Clienti (Account) devono ricevere il supporto con **priorità 3**

Account Name	BNP PARIBAS SA.	Company Type	Private
Legal Form	S.A.	Parent Account	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A. O IN FORMA CONTRATTA BNL S.P.A.
VAT Number	04449690157	Closed	<input type="checkbox"/>
Other Fiscal ID	04449690157	Number of Employee Group	19.357
Special VAT Number	<input type="checkbox"/>	Employees	275
Operative	<input type="checkbox"/>	Inactive Reason	Cluster R/W Red
Activity Status	ATTIVA	Industry	BUSINESS FINANCIAL (NO Assicuraz. AND FUNDS)
Domain Trigger	<input type="checkbox"/>		
Foreign VAT Number	<input type="checkbox"/>		

Figura 258 - Account: Extra UE e Cluster R/W

Grazie all'utilizzo dei metadati su Salesforce, che consentono di modificare automaticamente o raggruppare informazioni, ogni caso viene smistato in code ( dette anche *Aree di attesa*) gestite da utenti autorizzati. In Figura 259 si riporta un esempio di coda, denominata *Assistenza Cartaceo*, con i relativi dettagli.

Figura 259 – Esempio Metadati Salesforce

Prendendo come esempio la Figura 259, le richieste dei Clienti che scrivono per supporto alla casella e-mail [assistenza-it@edenred.com](mailto:assistenza-it@edenred.com) per l'Assistenza Cartaceo possono finire nelle seguenti code, in base a come vengono classificati:

- Assistenza Cartaceo Gold
- Assistenza Cartaceo Red
- Assistenza Cartaceo Red Ewi
- Assistenza Cartaceo White
- Assistenza Cartaceo White Ewi

Di seguito, si riportano alcuni metadati presenti in Figura 259:

- **Coda IT\_ASSISTENZA\_CARTACEO\_closed**, visibile a destra nella Figura 259, serve a raccogliere tutti i casi chiusi.
- **IVR included**, visibile sulla sinistra nella Figura 259, contiene tutti gli IVR corrispondenti al metadato e permette di identificare in quale coda è attualmente gestito un caso.
- I campi denominati **Time Management Generic**, **Time Management\_Gold**, **Time Management\_Red** definiscono il tempo ideale entro il quale il caso andrebbe gestito.
- **Escalation**: se un caso non viene risolto entro i tempi stabiliti, è possibile che si proceda con l'escalation verso il manager che gestisce i casi del gruppo in esame.

Inoltre, in questa sezione di dettaglio di una coda (Figura 259) è possibile selezionare quali code dovranno essere attive (caselle con spunta subito dopo i campi relativi a Label e Case\_Queue\_Name), ossia utilizzabili dai servizi di Salesforce per smistare i casi.

Si specifica che la risoluzione dei casi segue il criterio F.I.F.O. (First In, First Out), ossia: tra i casi con la stessa priorità, i primi ad essere ricevuti saranno i primi ad essere gestiti. Non è detto che la data di entrata nella coda corrisponda con la data di creazione. Ad esempio, se un caso viene riaperto, rientrerà nella coda e si avrà quindi una data di inserimento nella coda che differisce dalla data di creazione.

La coda generata nell'esempio di riferimento, ovvero *Assistenza Cartaceo*, diventa una tipologia di casi che può essere gestita. Infatti, selezionando l'oggetto *Cases* dal menu degli oggetti, è possibile visualizzare la lista dei casi assegnati e gestiti dalla coda *Assistenza Cartaceo* (Figura 260). Come si evince dalla Figura 260, il campo *Cluster* (terza colonna) assegna un livello di importanza/priorità al Cliente/Account.

Case ...	Account Na...	Cl...	Argomento	Subject	Case Sta...	Priority	Owner Name	Date/Time Opened	Contact Na...
1 05855958	WIN WIN S.R.L.	NON IDENTIFIC...	l reclamo_Win Win srl		In attesa	●	Maria Jose Torres	02/03/2023 17.14	
2 06008343	COMPAGNIA V...	COPIA CONOSC...	Rerrato addebito pasti mese di dicembre		Riaperto	●	Pasquale Lautieri	21/03/2023 16.16	
3 06764949	QUALITROL ITA...	D	Order June 22 - 321967		Riaperto	●	Alessandra Pinto	26/06/2023 13.43	ELLY VAN LOON
4 06829225	IL GIARDINO D...	D	Codice cliente 229989		Riaperto	●	Alessia Saturnino	04/07/2023 7.51	KATIA PAOLUCCI
5 06842861	PFANNENBERG ...	B	Fattura C10951		In attesa	●	Elena Iannello	05/07/2023 9.32	CINZIA BUEMI
6 06847474	DREAM SRL TR...	D	l problema fatturazione codice cliente 892114 sleg...		In attesa	●	Barbara Vinci	05/07/2023 13.52	MARIO MANERA
7 06884022	ESA SERVICE S...	A	ERRATA RICHIESTA DI RESTITUZIONE TICKET COM...		In attesa	●	Barbara Vinci	10/07/2023 13.08	PAOLO CORTESI

Figura 260 - List view casi Assistenza Cartaceo

### 7.1.3 Gestione casi tramite l'Omnichannel Routing

L'Omnichannel Routing è una funzionalità presente nella Utility Bar di Salesforce (nella sezione in basso di Figura 261) che consente all'utente di gestire i casi provenienti da qualsiasi canale. Infatti, accedendo a questa funzionalità si apre una finestra che permette all'utente di rendersi disponibile, cambiando il suo stato in *Available – Chat* o *Online* (Figura 261).

Figura 261 – Omnichannel

Quando viene ricevuta una richiesta, Salesforce crea automaticamente un caso con le informazioni che il Cliente ha riportato nel testo dell'e-mail iniziale (es. numero di telefono, Partita IVA, numero di circuito, numero del Financial Center) e, grazie a questi dati, lo associa agli oggetti già presenti in Salesforce (Account e Financial Center). Se dovessero mancare delle informazioni, l'utente le integra contattando il Cliente che ha effettuato la richiesta.

Quindi, una volta creato un caso, questo viene smistato verso la coda e l'utente che può gestirlo. A questo punto, si procede individuando la presenza di un nuovo caso da risolvere nella sezione

*Omnicanale (online) – Nuovo (1)* (Figura 262), che bisogna accettare tramite il tasto  . Così facendo, le voci diventano: *Nuovo (0)* e *Il mio lavoro (1)*.

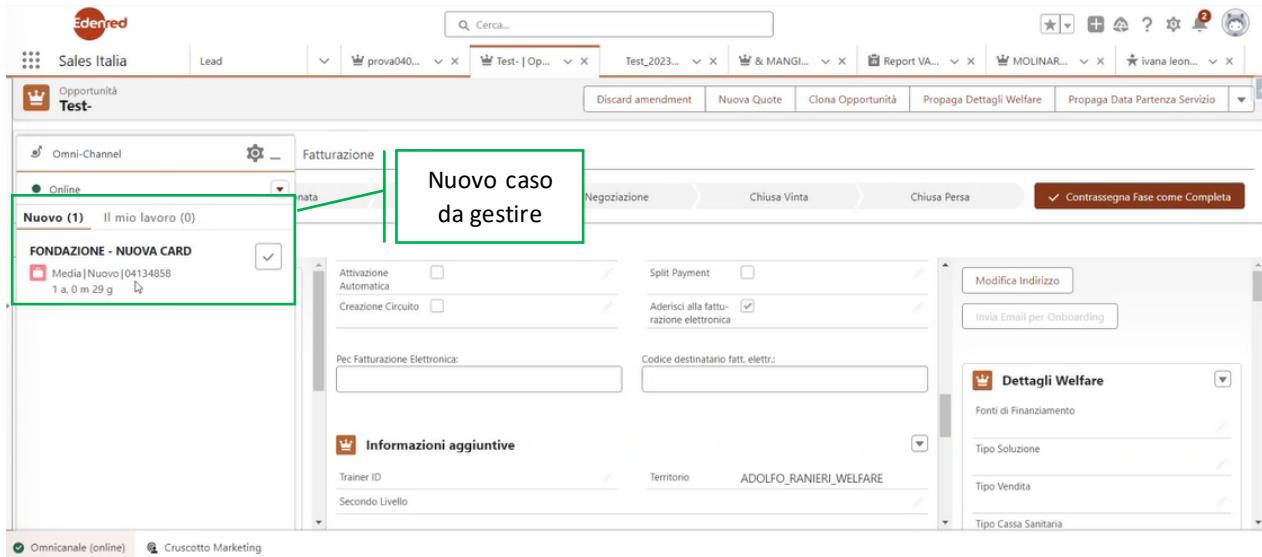


Figura 262 - Nuovo caso da accettare

In questo modo, si apre automaticamente la pagina del caso da gestire (Figura 263).

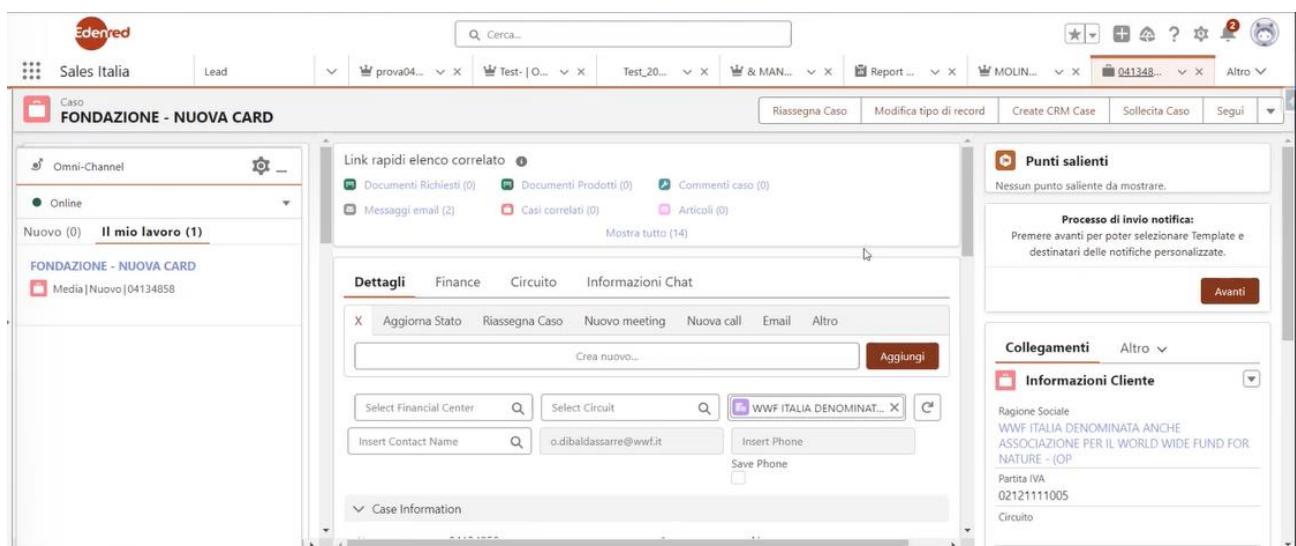


Figura 263 - Pagina del caso

Si specifica che finché la scheda del caso è aperta, l'utente risulta occupato, ossia in stato *Busy*, e non può ricevere altri casi se non tramite *Riassegna Caso*, dal momento che è previsto che possa gestirne uno alla volta.

Inoltre, se un utente invia un caso senza oggetto e senza informazioni all'interno dell'e-mail, viene inserito in una coda priorità bassa (Categoria White).

La pagina relativa al caso è suddivisa in diverse sezioni (Figura 264).

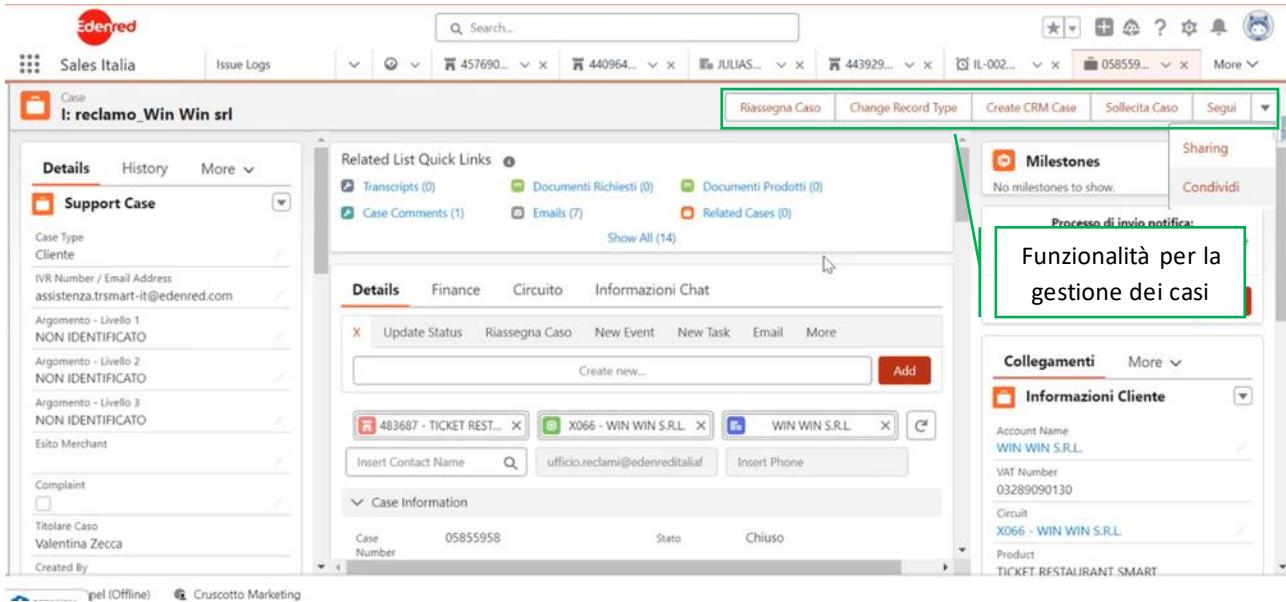


Figura 264 - Esempio di un caso: Funzionalità

- **Nella sezione in alto a destra** (Figura 264), si trovano le seguenti funzionalità:
  - **Riassegna Caso**, che consente di cambiare l'utente che deve gestire il caso. È possibile riassegnare un caso anche a un utente che in quel momento è impegnato nella risoluzione di un altro (quindi è in stato *Busy*).
  - **Change Record Type**, per cambiare il tipo di record da *Cliente* a *Merchant* e viceversa.
  - **Create CRM Case**, che consente di creare casi CRM se un utente ritiene che ci siano dei problemi con la piattaforma o con il processo. Viene così creato un caso nella coda relativa al CRM.
  - **Sollecita Caso**, utilizzabile dal manager o dagli operatori se il caso non è stato risolto dall'utente entro i tempi stabiliti e visualizzabili nel dettaglio della coda (Figura 259) in corrispondenza dei campi relativi al Time management, per sollecitarne la risoluzione.
  - **Segui**, se l'operatore desidera vedere come verrà risolto il caso.
  - **Sharing e Condividi** disponibili selezionando il simbolo  e che consentono all'utente di condividerne il caso con altri utenti.
- **Nella sezione di sinistra** (Figura 265) si trovano alcune informazioni di sintesi relative al caso.

The screenshot shows the Salesforce interface for a case titled 'I: reclamo\_Win Win srl'. The left sidebar contains sections for 'Details', 'History', and 'More'. The main content area has a header 'Related List Quick Links' with links to 'Transcripts (0)', 'Documenti Richiesti (0)', 'Documenti Prodotti (0)', and 'Related Cases (0)'. Below this is a 'Informazioni Chat' section with buttons for 'Update Status', 'Riassegna Caso', 'New Event', 'New Task', 'Email', and 'More'. A green box highlights the 'Schede di sintesi' section. To the right are sections for 'Milestones' (empty), 'Sharing' (empty), and 'Collegamenti' (with 'Informazioni Cliente' sub-section showing details for WIN WIN S.R.L.).

Figura 265 - Esempio di un caso: Schede di sintesi

Qui è possibile vedere:

- **Scheda Details:** dettagli sul caso e in particolare:
  - **Il tipo di caso (Case Type)**, che può essere *Cliente* o *Merchant*.
  - **L'IVR Number/E-mail address**, ossia il contatto del referente della coda a cui gli utenti Edenred possono rivolgersi per aprire i casi.
  - **L'IVR di creazione**, ossia il contatto del referente della coda a cui è stato assegnato inizialmente il caso, che può non coincidere con l'IVR Number se il caso è stato riassegnato a una diversa coda o riaperto dopo essere stato creato e/o gestito.
- **Scheda History**, dalla quale è possibile accedere alla lista delle operazioni effettuate sul caso (*Case History*), come si evince dalla Figura 266.

The screenshot shows the Case History page for case number 05855958. The top navigation bar includes 'Sales Italia' and 'Issue Logs'. The main content area shows a table titled 'Cases > 05855958 Case History' with columns for Date, Field, User, Original Value, and New Value. The table lists 25 items, sorted by date, with the most recent entry being 'Updated a few seconds ago'. The table shows various status changes and ownership shifts over time.

Figura 266 - Case History

- **Scheda More o Altri casi (Figura 267)**, in cui è possibile effettuare le seguenti operazioni:
  - **Collega ad altro caso**, che consente di associare manualmente il caso in esame a un altro caso, nel caso in cui Salesforce non sia in grado di riconoscere che fossero collegati perché creati dallo stesso Cliente sullo stesso argomento.

- **Caricamento Casi POS Massivi**, che consente di caricare i casi POS tramite un file.

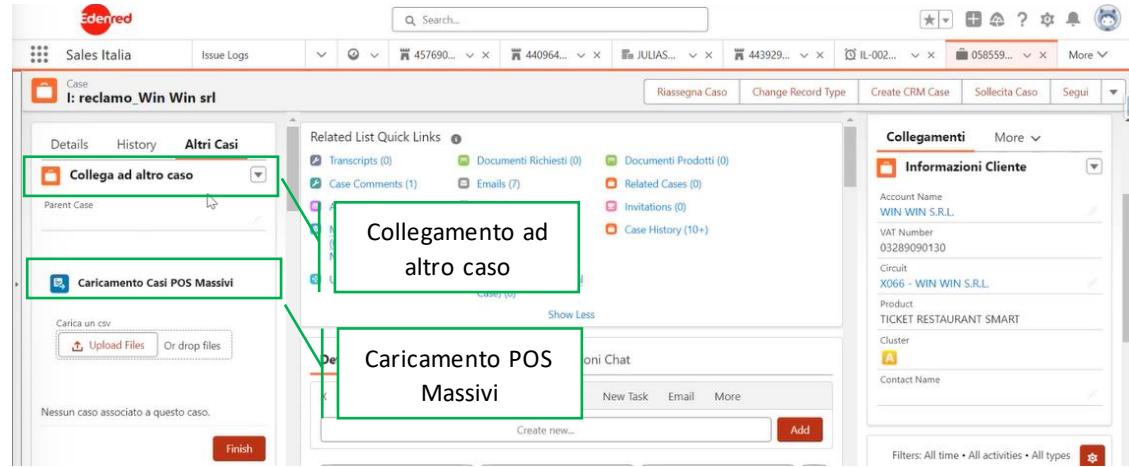


Figura 267 - Scheda Altri Casi

- **Nella sezione centrale (Figura 268), è possibile accedere alle schede di dettaglio:**

Figura 268 - Esempio di un caso: Link Rapidi, Schede di dettaglio e triplette di un caso

- **Link rapidi** ai record correlati al caso (es. documenti, e-mail, casi associati)
- **Details** con le seguenti schede:
  - **Update Status**, che consente di scegliere, tra le opzioni *Stato: In Lavorazione, In attesa, Chiuso* (Figura 269).

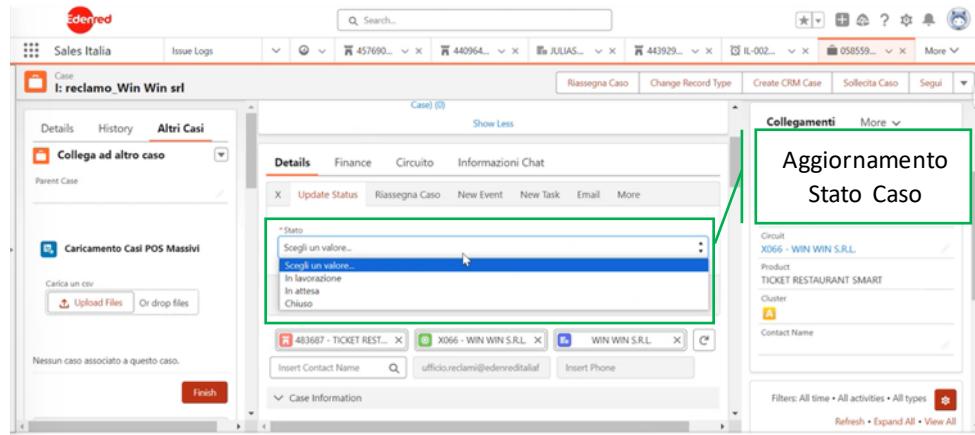


Figura 269 - Scheda Update Status

- **Riassegna Caso**, che consente di cambiare il titolare del caso e riassegnarlo a una coda o a un utente (Figura 270); se si riassegna un caso a un utente, bisogna anche scegliere l'IVR corrispondente.

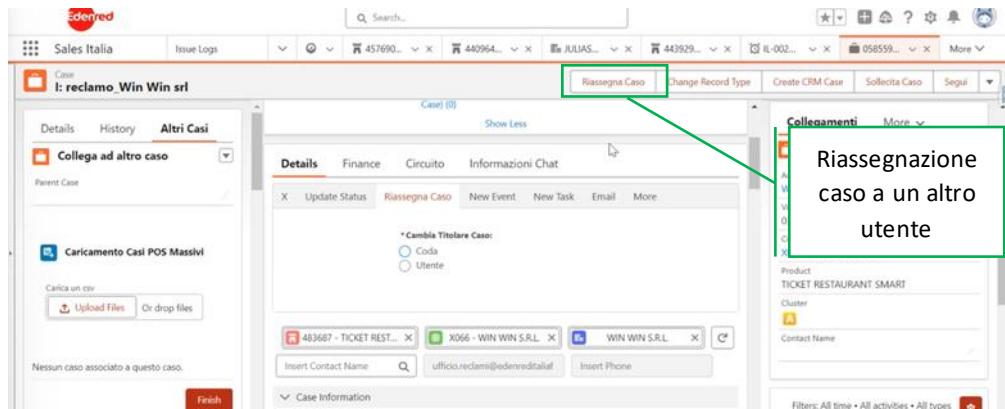


Figura 270 - Scheda Riassegna Caso

- **New Event e New Task**, che consentono di creare nuovi Eventi e nuovi Task (Figura 271 - Figura 272), ad esempio per fissare una chiamata relativa al caso.

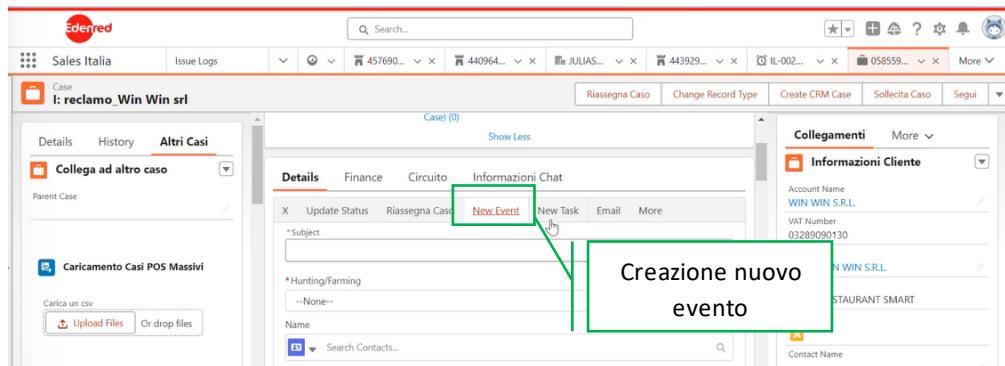


Figura 271 - Scheda New Event

Figura 272 - Scheda New Task

- **E-mail** (Figura 273), che consente di inviare una e-mail al Cliente. L'utente può, tramite l'opzione *New Issue Log*, segnalare al team di Salesforce che il caso in esame richiede il suo supporto.

Figura 273 - Scheda E-mail

- **Tripletta**, riconoscibile in Figura 268 grazie ai simboli , e , che rappresentano rispettivamente Financial Center, Circuito e Account e sono i campi più importanti del caso, che Salesforce può associare automaticamente al caso in fase di creazione se trova le informazioni nell'e-mail iniziale, nell'Account e nel Financial Center.
- **Nella sezione di destra** (Figura 274) si possono vedere:

The screenshot shows the Edenred CRM interface for a case titled "I: reclamo\_Win Win srl". The main area displays case details like Case Type (Client), Case Number (0585598), and Status (Chiuso). Several tabs are visible: Details, History, More, Support Case, Details, Finance, Circuito, Informazioni Chat, and Case Information. A green box highlights the "Milestones per risoluzione caso" section. Another green box highlights the "Processo di invio notifiche" (Notification sending process) section. A third green box highlights the "Altre schede" (Other tabs) section. To the right, there are panels for "Milestones" (empty), "Processo di invio notifica" (with instructions to click Next), and "Collegamenti" (Informazioni Cliente).

Figura 274 - Esempio di un caso: Milestones, Invio notifiche, altre schede

- **Milestones** (o SLA) per la risoluzione del caso.
- **Il processo per inviare notifiche personalizzate** ad altri utenti legati al caso.
- **Nella scheda More**, le opzioni *Portali Esterni*, *Link esterni* e *Knowledge*, che consentono all'utente di accedere a informazioni utili e ai portali esterni con cui Edenred interagisce.
- **Nella sezione Upcoming & Overdue**, le attività associate al caso (Figura 275).

The screenshot shows the "Upcoming & Overdue" section in the Edenred CRM. It displays a list of activities with columns for DA (Date), A (Activity), and Prodotto (Product). One activity is highlighted with a green box and labeled "Attività del caso". To the right, a timeline view shows past activities for August 2023, March 2023, and the last month. A green box highlights the "Upcoming & Overdue" section.

Figura 275 - Attività associate al caso

Se, dopo aver chiuso la scheda relativa a un caso, si desidera visualizzarlo nuovamente o continuare a modificarlo, bisogna cliccare su *Casi* tramite il menu degli oggetti. Si apre così l'elenco dei casi recenti (Figura 276), denominato *List view*, che rappresenta un sotto-insieme di tutti i casi.

Numero caso	Oggetto	Stato	Data/ora apertura	Alias titolare caso
1. 04135720	CODICE CLIENTE 683863 e P.IVA 03949000289	Nuovo	08/08/2022 18.16	ileon
2. 04135627	Richiesta assistenza per n° 1 carta smarrita - codice cliente 147566 - Circuito 95R6	Nuovo	08/08/2022 17.51	ileon
3. 04135083	URGENTER	Chiuso	08/08/2022 16.53	ileon
4. 04134658	FONDAZIONE - NUOVA CARD	In lavorazione	08/08/2022 16.30	ileon
5. 03368552	Registrazione contratti multiservizio - IKEA 02992760963	Chiuso	19/04/2022 11.28	mcars

Figura 276 - Elenco Casi recenti

È da sottolineare che la list view *Recenti* non è l'unica visualizzabile in quest'area. È infatti possibile selezionare diverse categorie di list view tramite il tasto ▾ (Figura 277).

Figura 277 – Esempi di List view

#### 7.1.4 SLA e Knowledge Management per la gestione di un caso

Per fornire un servizio di qualità ai clienti, per la risoluzione di un caso un utente deve rispettare i cosiddetti **Service Level Agreement** (SLA). Uno SLA rappresenta il tempo in cui un utente deve prendere in carico e risolvere una richiesta.

In Salesforce, gli SLA vengono **monitorati tramite gli Entitlement e le Milestone**, strumenti tramite cui l'utente può visualizzare sulla pagina del caso le tempistiche di presa in carico e agire per tempo. In particolare, le **Milestone** rappresentano il tempo mancante per risolvere un caso secondo quanto previsto dagli SLA e vengono riportate sia nella pagina del caso (Figura 278) che nella list view dei casi (terza colonna Assignment nella Figura 279 - il simbolo ⏳ significa che il caso è scaduto e va quindi risolto il prima possibile. Invece, 📁 significa che il caso non è ancora stato visto o lavorato).

Inoltre, possono essere impostate operazioni automatiche che permettono di gestire eventuali criticità come il superamento di una Milestone (es. in caso di mancata risoluzione entro gli SLA, viene inviata un'e-mail di escalation verso il responsabile dell'utente che doveva risolvere il caso).

A sostegno dell'utente nella risoluzione di un caso, su Salesforce è presente la scheda *Knowledge* (Figura 278), che permette di accedere alla **Knowledge Base di Edenred** (ovvero lista di articoli consultabili per una risoluzione efficiente delle richieste), la quale può essere continuamente aggiornata.

The screenshot shows a CRM application interface with three main panels:

- Case Details:** Shows a case titled "copia bonifico --Comunicazione importante:sospensione momentanea del servizio carte carburante UTA di Edenred 807406 DRCELR". It includes sections for Support Case (Client, IVR Number / Email Address, Argomento VARIE, Estro Merchant), Internal Support (User), and Case Information (Case Number 07001887, Financial Center 807406 - CARTA UTA, Circuit, Tipologia Portale Clienti, Product CARTA UTA, Financial Partner ATTRIB).
- Related List Quick Links:** A sidebar with links to Transcripts (0), Documenti Richiesti (0), Documenti Prodotti (0), Case Comments (0), Emails (1), Related Cases (0), Articles (0), and Files (2).
- Milestones:** A panel titled "Milestone per la gestione tempestiva di un caso" (Milestone for timely case management) showing a list of milestones like "IT Closing" (1 year 9 months 26 days) and "Processo di invio notifica" (Premiere avanti per poter selezionare Template e destinatari delle notifiche personalizzate).
- Knowledge Management:** A panel titled "Sezione di Knowledge Management a supporto della risoluzione di un caso" (Knowledge Management section to support case resolution) showing a search bar, filter button, and a list of suggested articles.

Figura 278 – Milestone e Knowledge Management

The screenshot shows a list view of cases under the "IT BENEFICIARI" filter:

	Case Number	Account Name	SLA
1	06936176	SONDARIO S.R.L.	⌚
2	07147612	SCIARA SRL	⌚
3	07147596		⌚
4	07137272	SOLUZIONI PRODOTTI SIST...	⌚
5	07112625	CBRE SRL	⌚

The right side of the screen shows a detailed view of a case with the title "SLA per la gestione dei casi" (SLA for case management) and a list of recent activities.

Figura 279 – List view casi: SLA

### 7.1.5 Processo di invio notifica

Il processo di invio notifica consiste nell'inviare a un destinatario un'e-mail con il link del caso e le informazioni correlate (ad esempio per richiedere supporto a un altro collega per la risoluzione di un caso), tramite l'apposita sezione nella pagina di un caso (Figura 280).

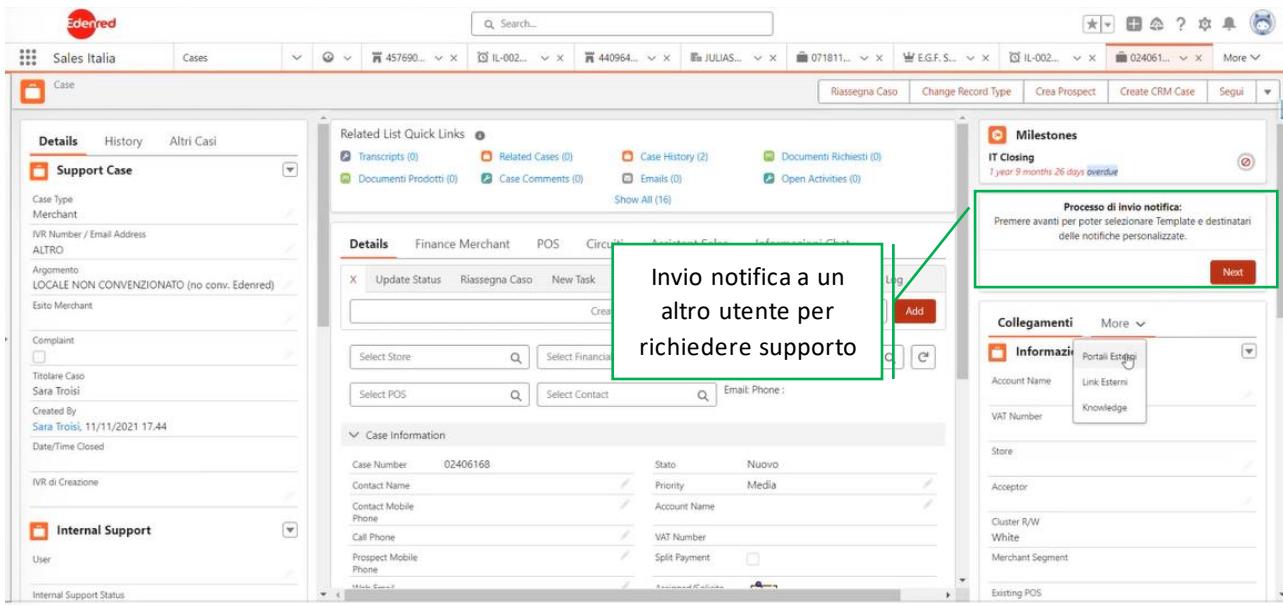


Figura 280 – Processo di invio notifica

Per procedere con l'invio della notifica, è necessario cliccare *Next* nell'apposita sezione e successivamente, scegliere uno dei template disponibili per il testo della notifica e i destinatari a cui si vuole inviarla (Figura 281).

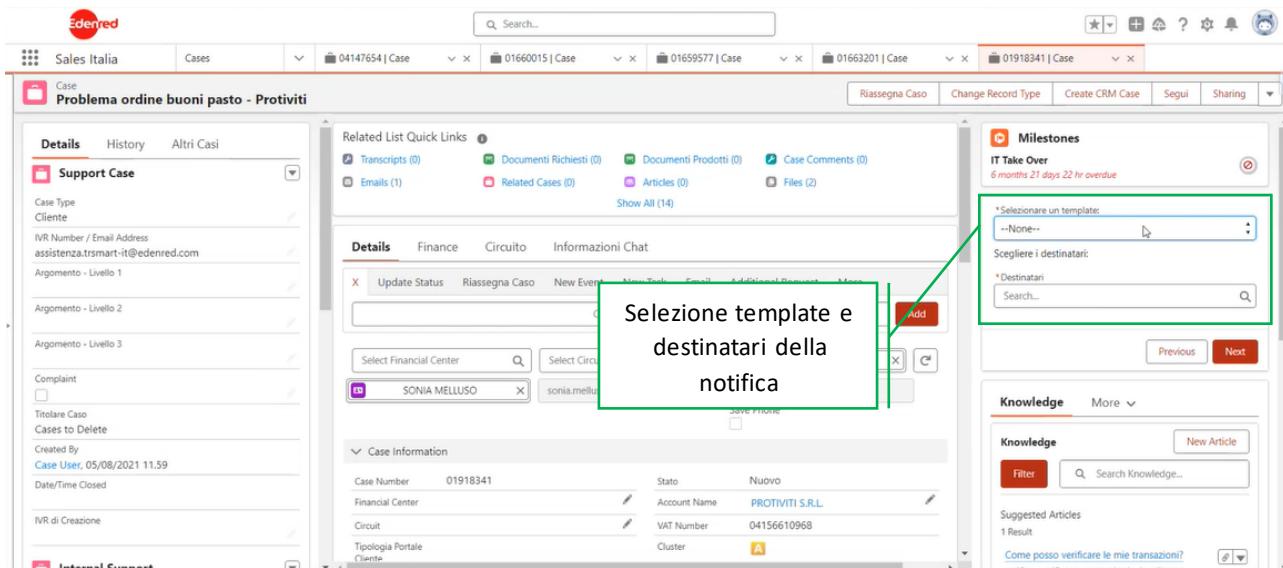


Figura 281 - Selezione template e destinatario notifica

Dopodiché, il sistema permette di visualizzare la bozza del messaggio di notifica e di modificarne il testo prima di inviarlo ai destinatari scelti (Figura 282).

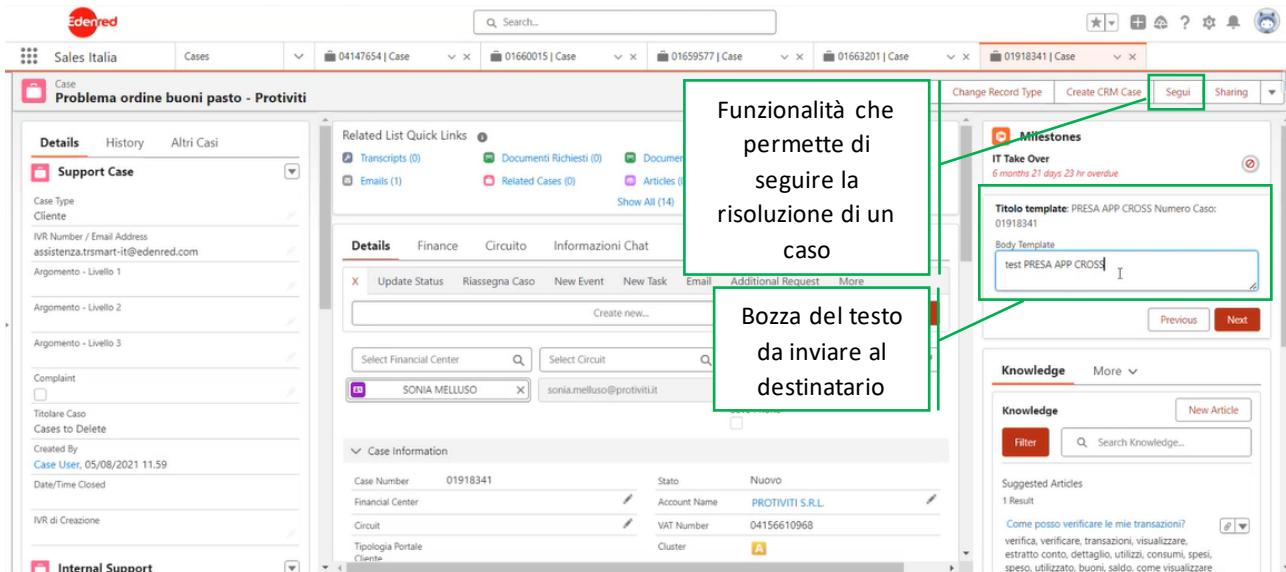


Figura 282 - Invio di una notifica

Gli utenti ai quali è stata inviata la notifica possono visualizzarla tramite il simbolo (Figura 283) e se clicca su quella di interesse, allora può accedere direttamente alla pagina del caso associata ad essa.

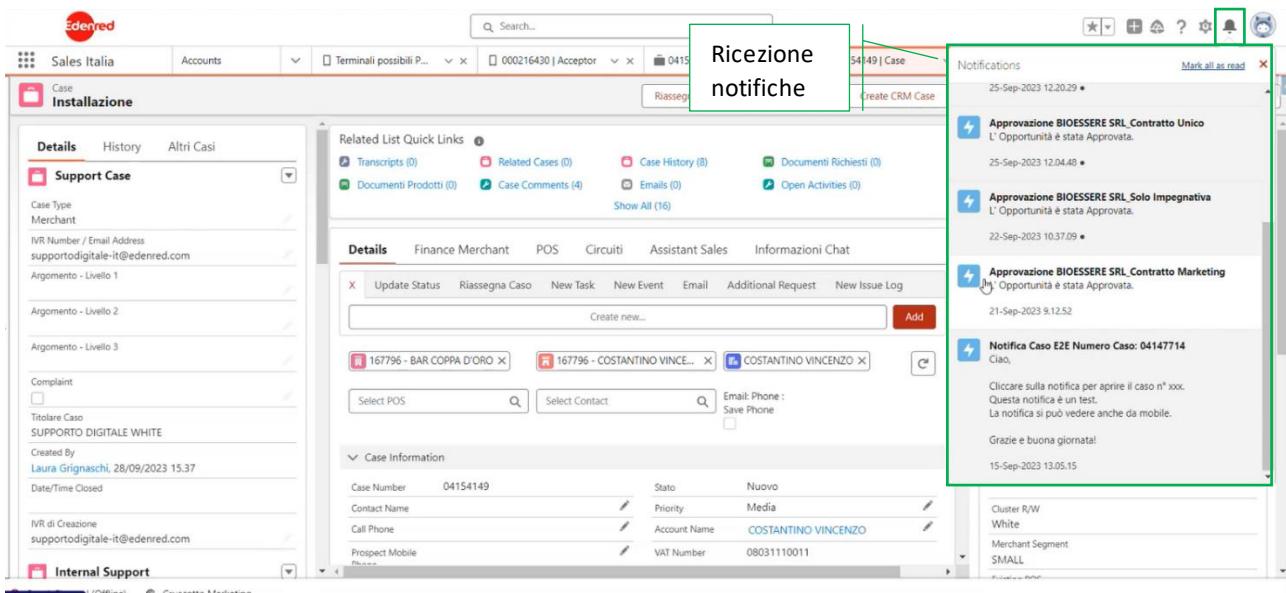


Figura 283 – Ricezione delle notifiche

Infine, accedendo al caso, un utente ha anche la possibilità di seguire la sua risoluzione cliccando il tasto *Segui* (Figura 282).

## 7.2 Approfondimenti sulle tipologie di caso

Di seguito, vengono descritte alcune aspetti peculiari delle tipologie di caso, elencate all'inizio del paragrafo 7.

### 7.2.1 Caso Cliente

Si definisce Caso Cliente qualsiasi richiesta di supporto proveniente da un Cliente Edenred. Quando un caso viene chiuso, allora Edenred invia un sondaggio tramite un servizio esterno, denominato *Medallia*, al fine di monitorare la qualità del servizio.

#### *Client Medallia Survey*

*Medallia* è un servizio esterno presente tra le applicazioni di Salesforce e consente di inviare, previa autorizzazione, le *Survey* (ovvero sondaggi, che non rientrano in spam) ai Clienti di Edenred. Di seguito, si riporta una lista dei termini utilizzati per questo servizio:

1. **Invitation**: oggetto custom Salesforce presente nel pacchetto Medallia, che rappresenta l'invio della Survey. Quindi, quando si invia un sondaggio ai Clienti Edenred, si crea automaticamente un record dell'oggetto *Invitation*.
2. **Response**: oggetto custom Salesforce presente nel pacchetto Medallia, che rappresenta la risposta alla Survey. A volte può essere indicato come *Medallia Feedback*. Quindi, quando il Cliente riceve la Survey e invia a sua volta la risposta, si crea automaticamente un record dell'oggetto *Response* correlato alla *Invitation*.
3. **Pulse**: prima tipologia di Survey ed è un invio massivo delle survey a 1/12 degli Account presenti su Salesforce e che hanno dato l'autorizzazione. L'invio viene effettuato in backend una volta al mese (batch, senza intervento diretto dell'utente Salesforce) ed è monitorabile da reportistica.
4. **Customer Care (CC)**: seconda tipologia di Survey inviata da Medallia volta a identificare il livello di soddisfazione dei Clienti. Si parte da un caso e viene inviata in base a determinati requisiti. Come per la prima tipologia di sondaggio, questa attività è monitorabile da reportistica.

Per inviare una Survey di tipo *Customer Care*, è necessario partire da un caso disponibile selezionandolo dalla lista dei *Cases*.

Le **Invitation** e i **Medallia Feedback** si trovano tra i **link rapidi** nella sezione centrale della pagina (Figura 284).

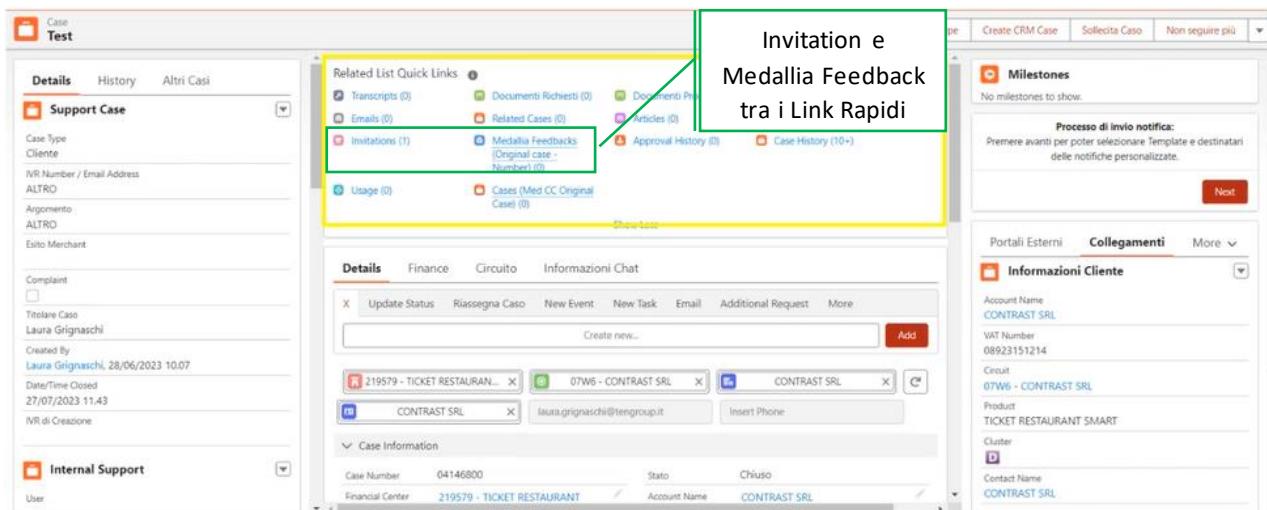


Figura 284 - Caso: *Invitation & Medallia Feedback*

Le caratteristiche dell'*Invitation* variano in base all'origine del caso:

1. **E-mail:** dopo la chiusura di un caso proveniente da un'e-mail, si avvia un processo di controllo per capire se è possibile inviare una Invitation al Cliente, che ha aperto il caso. Per poterlo fare, è necessario che siano valide le seguenti **condizioni** (informazioni verificabili direttamente nella pagina del caso):
  - a. Lo stato del caso è *Chiuso*.
  - b. L'account non è Edenred.
  - c. L'e-mail di chi richiede di aprire un caso non ha il dominio di Edenred, ovvero che non si tratti di un dipendente stesso di Edenred, così che non possa ricevere una Survey relativa alla propria azienda.
  - d. Il caso chiuso ha il contatto (*contact*) di riferimento.
  - e. L'account e il contact correlati al caso non appartengono alla blacklist di Edenred
  - f. Se è presente un Financial Center, il prodotto a cui è associato deve avere un flag specifico, denominato *Send Survey*, con spunta su *True*. Questo autorizza Edenred a inviare le Survey al Cliente.
  - g. Non sono presenti determinati valori, stabiliti dal Business di Edenred, nel campo *IVR number/e-mail address* nella pagina del caso
2. **SMS:** l'Invitation viene inviata in base alle disposizioni del Business di Edenred (es. il Business può decidere che se un determinato valore, come *address*, è popolato con la voce *altro* allora il Cliente non deve ricevere la Survey).
3. **Telefono/IVR:** se il caso proviene da una richiesta effettuata tramite canale IVR, non è necessario che sia chiuso. Per questa tipologia di casi, è stata creata una survey automatica che il Cliente al telefono riceve a valle del supporto ottenuto da Edenred. Gli viene chiesto se vuole partecipare alla Survey e in caso affermativo viene sottoposto a quattro domande. Le risposte verranno salvate in Salesforce, che crea l'Invitation e la Response in base a quanto fornito dal Cliente.

Cliccando sulla voce *Invitation* presente tra i link rapidi della pagina del caso (Figura 284), è possibile accedere alla lista delle Invitation inviate. Nella Figura 285, si riporta la struttura con i relativi campi di una delle Survey inviate.

The screenshot shows two main components. On the left is a detailed view of an 'Invitation' record with ID 00153550. The fields include: Invitation Id (00153550), Date To Send (13/12/2022 12:39), Account (SMART SYSTEM SAS DI ZAHARIA IOAN & C.), Contact (IOAN ZAHARIA), Case (05082826), Invitation Delivered Date (13/12/2022 12:39), Medallia Service (cc\_b2b\_b2c\_update\_survey\_sfdc\_italy), Invitation Creation Date (13/12/2022 12:39), Created by (Fabio Coppola, 13/12/2022 12:39), and Last modified by (Medallia User, 13/12/2022 12:52). On the right is a list of 'Medallia Feedback' entries. One entry is highlighted with a green box and labeled 'Medallia Feedback (1)'. It shows: Record - Creation date: 13/12/2022 12:39, Account Id: 0011000001EligBAAR, and a 'Visualizza tutto' button. A callout box points to this feedback entry with the text: 'L'Invitation racchiude i dati relativi alla Survey e mostra a destra l'Account a cui è collegata, il Caso da cui è partita. Nella sezione a destra Medallia Feedback è presente la Response.' Another callout box points to the 'Informazioni Invitation' section with the text: 'Informazioni Invitation'.

Figura 285 - Invitation e Medallia Feedback

Quindi, si possono trovare informazioni come il contatto a cui è stata inviata la Survey, il caso di riferimento, il canale di origine e anche il Medallia Feedback (sulla destra), se il Cliente ha risposto. Si specifica che Salesforce permette di inviare un'ulteriore Invitation solo dopo un tempo stabilito da Edenred. In questo modo le e-mail contenenti le survey non vengono definite come spam dalla piattaforma utilizzata dal Cliente per le e-mail.

Inoltre, nella sezione *Medallia Feedback* (Figura 285), è possibile accedere al Response cliccando sul codice in blu. In questo modo, l'utente può visualizzare i dettagli della risposta del Cliente alla Survey (Figura 286).

The screenshot shows the 'Response' page for a specific survey record. At the top, it displays the survey ID: a3D6N000000oUpT. The page is divided into several sections:

- General Information:** Includes fields like 'Account' (SMART SYSTEM SAS DI ZAHARIA IOAN & C.), 'Id referente' (IOAN ZAHARIA), and 'Caso di origine' (05083826).
- Alert Details:** Shows 'Record - Status' as 'Completata' and 'Invitation' as '00153550'.
- Survey Scores:** A table showing scores for various survey questions, such as 'Soddisfazione generale Cu...' (0), 'Facilità di contatto' (0), and 'Cortesia' (0).
- Customer Care:** A table showing satisfaction levels for different aspects of customer service, such as 'Soddisfazione sull'operatore' (0) and 'Comprensione della tua richiesta' (0).
- Information System:** Displays creation and modification details: 'Creato da' (Medallia User, 13/12/2022 12:52) and 'Ultima modifica di' (Medallia User, 13/12/2022 12:52).
- Cases (Response) (1):** A link to view the associated case.

Figura 286 - Medallia Feedback: dettagli Response

Nel caso in cui nel Response ci fossero voti negativi ( $\leq 7$ ), si crea automaticamente un nuovo caso, chiamato *Medallia Alert Case* o *casi detrattori* (Figura 287) e visualizzabile nella pagina del Response (Figura 286). L'utente deve quindi contattare il Cliente per comprendere le problematiche riscontrate, al fine di migliorare il servizio fornito da Edenred.

The screenshot shows the Sales Italia interface with a focus on a 'Medallia Alert Case'. The main area displays the 'Details' tab of the case, which includes fields like 'Subject' (Medallia Alert Case), 'Status' (Escalated), and 'Priority' (Media). A green box highlights the 'Milestones' section, which shows a reminder: 'IT\_Med\_Reminder 2 days 3 hr overdue'. Another green box highlights the 'Response' section, which lists the account information (DOVE VIVO CAMPUS SRL) and contact details (GIANNA LABRIOLA). A third green box highlights the 'Case History' section, which shows a single entry from 21/08/2023 at 17:15. The right side of the screen shows links to 'Riassegna Caso', 'Change Record Type', 'Link Esterni', and 'Knowledge'.

Figura 287 - Medallia Alert Case

Nel *Medallia Alert Case*, è possibile visualizzare il Response associato (Figura 287), così da poter osservare le valutazioni fornite dal Cliente e discuterne al momento in cui l'utente lo contatta.

Inoltre, la gestione di questi casi è associata alle Milestone, ovvero agli SLA, visualizzabili nella sezione a destra nella Figura 287, in cui viene comunicato all'utente quanto tempo rimane per risolvere il caso o se si è superato il tempo limite di risposta. Infatti, quando viene generato il caso, l'utente a cui viene assegnato ha un determinato tempo (definito dagli SLA) per prenderlo in carico e risolverlo. Allo scadere di questo tempo, il caso viene riassegnato automaticamente a un suo superiore (*escalation*) e successivamente vengono inviate una e-mail, in cui viene comunicato all'utente che il caso è in escalation.

### ***Esercitazione: Gestione di una invitation***

**Obiettivo:** gestire l'invitation, verificando se si è creata dopo la chiusura di un caso originato da una e-mail, e la relativa Response, ricevuta a valle della risposta alla Survey inviata al Cliente (in questo caso, la relatrice del KT).

#### **Procedimento:**

1. Selezionare il caso di interesse dalla lista dei casi disponibili cliccando la voce *Cases* dal menu degli oggetti.
2. Prendendo come esempio il caso in Figura 288, controllare nella sezione *Case Description* che l'origine del caso sia una e-mail.

The screenshot shows the CRM interface for managing cases. The main window displays a case detail page with various tabs like Dettagli, Finance, Circuito, and Informazioni Chat. A green box highlights the 'Titolare Caso' (Case Owner) section, which includes fields for 'Ragione Sociale' (Business Reason), 'Partita Iva' (VAT number), 'Città' (City), 'Cluster', 'Priorità' (Priority), 'Email Web' (Email Web), 'Titolare Caso' (Case Owner), and 'Assigned/Sorcelli' (Assigned/Sorcelli). Another green box highlights the 'Origine Caso' (Case Origin) section, which lists 'Email' as the source. A third green box highlights the 'Ragione Sociale' section in the 'Informazioni Clienti' (Customer Information) panel, which lists 'CONTRAST SRL' as the business reason. The top navigation bar shows multiple tabs for different records, and the right side has a sidebar with links like 'Rassegna Caso', 'Modifica tipo di record', 'Create CRM Case', 'Seleziona Caso', and 'Segui'.

Figura 288 - gestione survey: caso di riferimento

3. Controllare che l'account non sia in blacklist, cliccando sul nome del Cliente in corrispondenza della ragione sociale (Figura 288). In questo modo si apre la pagina relativa all'account (Figura 289) e nella sezione centrale, in corrispondenza della voce *Blacklist* non deve esserci alcuna spunta.

The screenshot shows a CRM application window for a case titled 'Role Play 1 KT per QA'. On the left, there are several sections like 'Presta Consenso', 'Campagne Attive (0)', 'Campagne Fatte (0)', 'Indicatori Client', 'ERIT', and 'Indicatori Merchant'. The main central area displays 'Informazioni di sistema' with fields for 'Custer Merchant' (set to 'NC'), 'Business Unit' (Italy), 'Type' (Client), and 'Origine account' (Reseller). To the right, there's a 'Blacklist' section with two checkboxes: 'Blacklist' (checked) and 'Blacklist UTA'. A red arrow points to the 'Blacklist' checkbox, and a green box highlights the entire row with the label 'Blacklist Account'.

Figura 289 - Controllo blacklist

4. Ritornando sul caso, verificare che il *Nome referente* sia presente (sezione centrale della Figura 288).
5. Controllare che il referente non sia in blacklist, cliccando direttamente sul contatto in corrispondenza della voce *Nome referente*. In questo modo, si apre la finestra in Figura 290 e nella sezione *Communication* non deve esserci alcuna spunta in corrispondenza della blacklist.

The screenshot shows a CRM application window for a case titled 'Role Play 1 KT per QA'. On the left, there are sections like 'Communication' (with checkboxes for 'Non contattare', 'Non chiamare', 'Non inviare email', 'Fuori list', and 'Blacklist'), 'Informazioni indirizzo' (with a map of Italy and a specific location highlighted), and 'Informazioni di sistema' (with details like 'Creato da' and 'Ultima modifica'). A green box highlights the 'IT\_blacklist' checkbox in the 'Communication' section. Another green box highlights the 'Blacklist' checkbox in the same section. A green box highlights the 'Blacklist' checkbox in the 'Informazioni Indirizzo' section. A green box highlights the 'Blacklist' checkbox in the 'Informazioni di sistema' section. A green box highlights the 'Blacklist' checkbox in the 'Informazioni di sistema' section again.

Figura 290 - Controllo blacklist referente account

6. Ritornando sul caso, è importante che, essendo in ambiente di test, il *Titolare caso* Medallia sia Andrea Frimaio (Figura 288).
7. Nella sezione di sinistra del caso (Figura 288) sono presenti i campi *Argomento - Livello 1*, *Argomento - Livello 2*, *Argomento - Livello 3*, che vanno popolati, altrimenti non è possibile chiudere il caso.
8. Chiudere il caso, cambiando il suo stato in *Chiuso* nella sezione del caso *Aggiorna Stato* (o *Update Status*) in Figura 291. Quindi, cliccare *Avanti*.

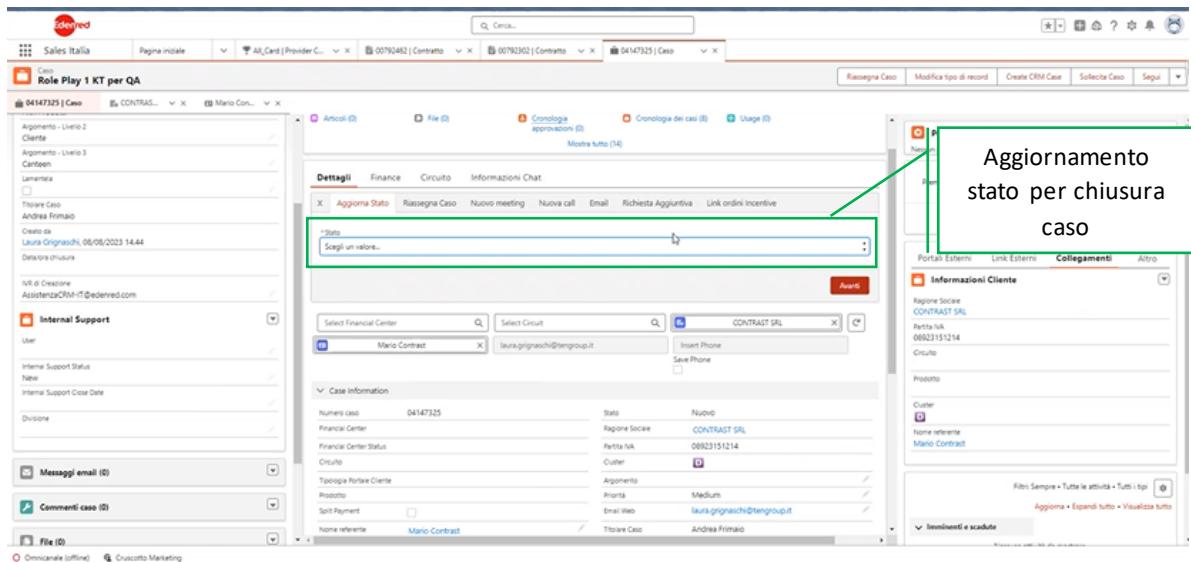


Figura 291 - Chiusura caso

9. Controllare se è arrivata l'Invitation nella sezione dei link rapidi, che è in alto sempre nella pagina del caso (Figura 292) e che dovrebbe essere stata creata in automatico a valle della chiusura di un caso.

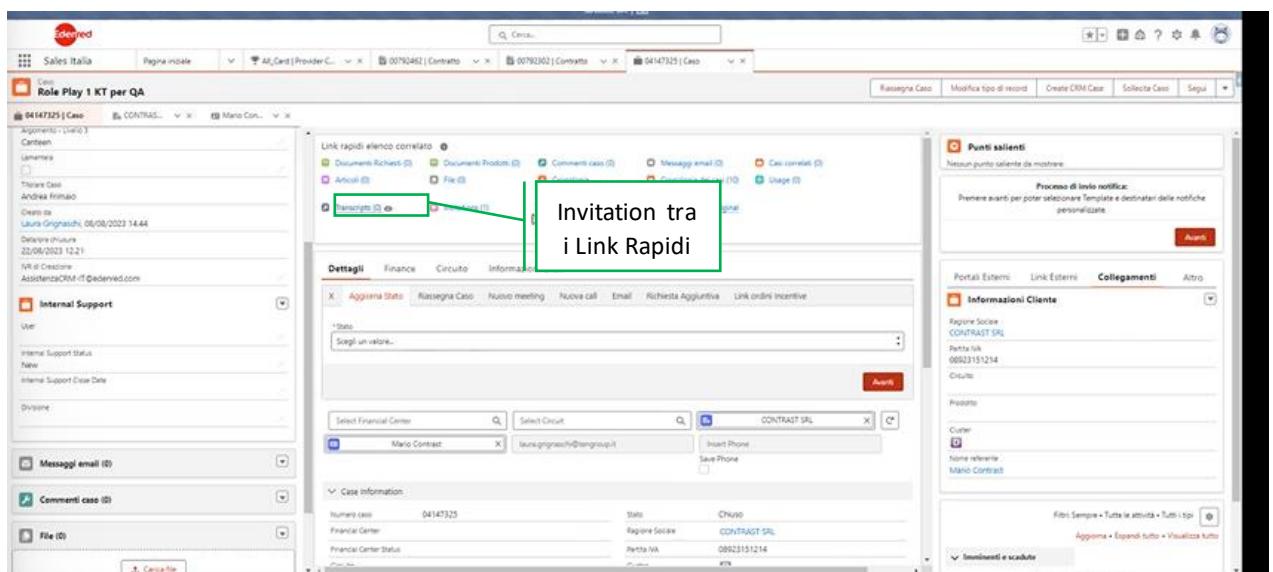


Figura 292 - Link rapido Invitation

10. Cliccare sul link rapido relativo alla Invitation. In questo modo, si visualizza la lista delle Invitation create (Figura 293).

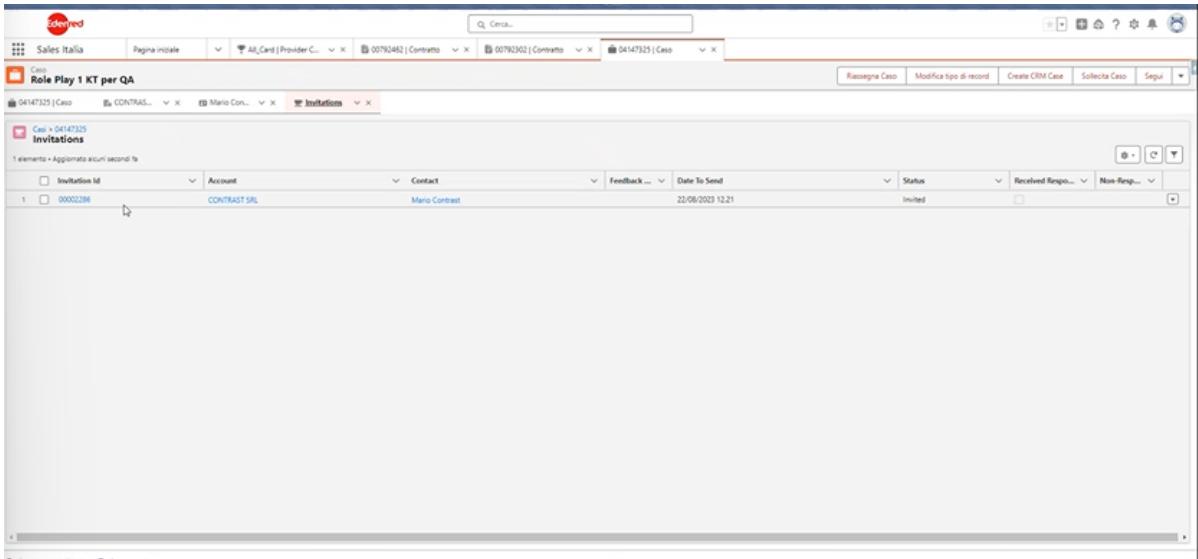


Figura 293 - Lista Invitation create

- Cliccare sulla Invitation, così da poter visualizzare il dettaglio (Figura 294). Da notare che non è ancora presente il Medallia Feedback, perché la survey è stata appena inviata e il Cliente non ha ancora risposto.

Invitation Id	00002286	To Name	Paul Suarez
Date To Send	22/08/2023 12:21	Medallia Out Out	
Assureur	CONTRAST SRL	Medallia Service	cc_b2b_b2c_update_survey_ifpc_italy
Contact	Mario Contrat	Medallia Feedback	IT_medalliaOutbound_createSurvey
Case	04147325	Report Id	
Feedback Program		Is Generic	<input checked="" type="checkbox"/>
Status	Invited	Invitation Creation Date	22/08/2023 12:21
Invitation Delivered Date	22/08/2023 12:21	Non-Respondents	
Medallia Internal Id	38870427	Record Id	50034000000LjjeQAH
Invitation Payload	<pre>{   "invitationId": "a393h0000001z079QAM",   "Owner_Name": "Andrea Frimai",   "Owner_Email": "andrea.frimai@ideared.it",   "IT_Last_Medallia_Client_Segment_c": "D",   "IT_Last_Medallia_Line_Product_c": "",   "IT_Last_Medallia_Target_Segment_c": "Client",   "IT_Last_Medallia_Business_Preference_c": "",   "IT_Last_Medallia_Order_Date_c": "",   "IT_Medallia_Reason_for_contact_c": "",   "IT_Medallia_Years_of_Contract_c": "1",   "IT_Medallia_Business_Unit_c": "Email",   "IT_Medallia_Premium_Non_Premium_c": "White",   "IT_Medallia_Survey_Type_c": "Customer Care",   "IT_Medallia_Date_Contract_Subscription_c": "",   "IT_Medallia_Business_Brand_c": "2021-11-06 00:00:00",   "IT_Medallia_Business_Unit_c": "Italy EB",   "IT_Medallia_Business_Line_c": "EMPLOYEE BENEFITS",   "IT_Medallia_Brand_c": "Tidemark",   "IT_Last_Medallia_Line_Product_Detail_u": "",   "Contract_IT_Web_Mile_Created": "1990-01-01 00:00:00" }</pre>		

Figura 294 - Dettaglio invitation

- Non appena il Cliente risponde alla survey, è possibile visualizzare la sua risposta nella sezione **Medallia Feedback** a destra dell'Invitation (Figura 295).

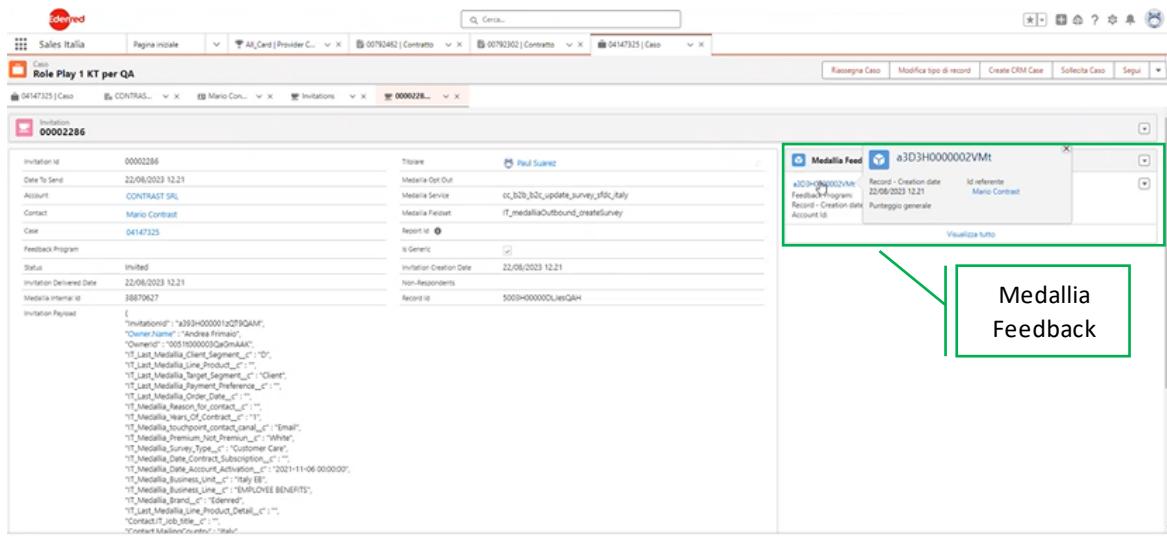


Figura 295 - Medallia Feedback

13. Cliccare sul codice in blu presente nella sezione *Medallia Feedback*, così da visualizzare il dettaglio della risposta (Figura 296).

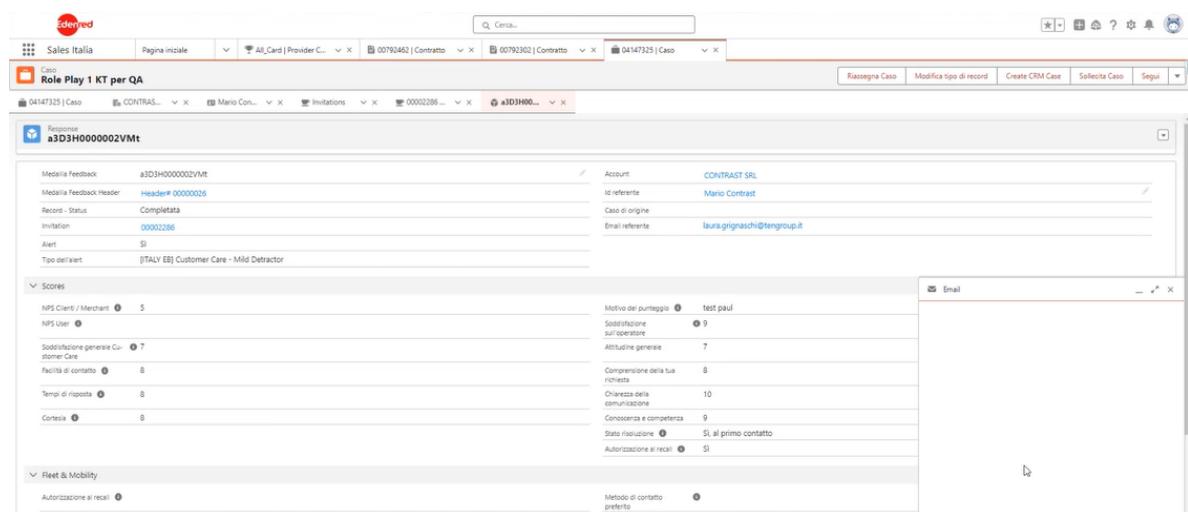


Figura 296 – Medallia Feedback: Dettaglio Response

14. Come si evince dalla Figura 296, il Cliente ha dato un voto  $\leq 7$  in corrispondenza della *Attitudine Generale*. Quindi, procedere contattando il Cliente.

#### *Dashboard relative alle Survey*

Le dashboard relative alle Survey sono degli strumenti di analisi dei dati creati per monitorare gli andamenti delle Invitation e dei Response. Quindi, per accedervi bisogna selezionare l'oggetto *Dashboard* nel menu degli oggetti dell'applicazione così da visualizzare l'elenco delle dashboard disponibili (Figura 297).

Dashboards						
DASHBOARDS		Dashboard Name	Description	Folder	Created By	Created On
Recent		Employee		DBUser	Integration User	18/2/2021, 18:31
Created by Me		MEDALLIA NPS totale Edenred - Pulse		Medallia	Integration User	14/2/2023, 11:18
Private Dashboards		MEDALLIA Callback Customer Care		Medallia	Integration User	22/2/2023, 11:34
All Dashboards		AMS - IPI		Private Dashboards	Integration User	26/6/2023, 17:05
		Issue Log Dashboard		Private Dashboards	Integration User	10/3/2022, 10:45
FOLDERS		Attività Network Sona	Attività Network Sona	Sales Network	Antonella Mamone	13/5/2021, 12:40
All Folders		-		Sales and Marketing Dashboards	Integration User	22/7/2020, 19:41
Created by Me		Head of Sales - Welfare Direttore		Marketing Folder	Integration User	10/1/2023, 17:58
Shared with Me		Head of Sales - Multiprodotto AD		Marketing Folder	Integration User	10/1/2023, 17:58
FAVORITES		Head of Sales - TLS		Marketing Folder	Integration User	10/1/2023, 17:57
All Favorites		TEMP NPS UTA- Home		Temp UTA	Integration User	1/12/2022, 16:51
		Backoffice		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 19:23
		Sales Rep		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 19:03
		Sales Team		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 16:26
		Head of Sales - Multiprodotto Direttore		Marketing Folder	Integration User	24/10/2020, 15:14
		Dashboard Cavalli		Marketing Dashboard	Alberto Cavalli	7/9/2020, 16:12
		test		Private Dashboards	Integration User	25/7/2023, 11:11
		TICKETING_DASHBOARD CRM		TICKETING CRM	Integration User	10/2/2021, 18:15
		MEDALLIA NPS totale Edenred -		Medallia	Integration User	23/2/2023, 10:02

Omni-Channel (Offline) Crucotto Marketing

Figura 297 - Elenco Dashboard

In Figura 298 si riporta un esempio di una dashboard relativa al servizio Medallia.

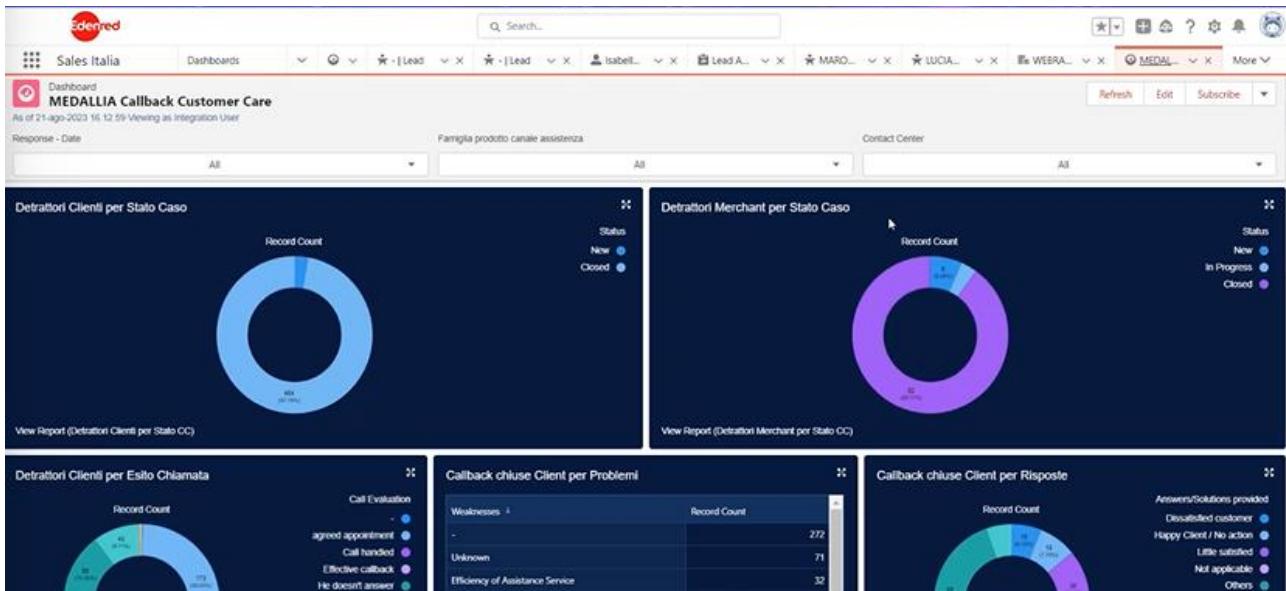


Figura 298 – Dashboard MEDALLIA Callback Customer Care

### 7.2.2 Caso Merchant

Un caso Merchant è una richiesta di supporto da parte di un Merchant di Edenred, che può provenire da e-mail, telefono, SMS o altri canali.

In Figura 299 si riporta un esempio della struttura di un caso di questo tipo, che è simile a quella di tipo Cliente e in cui è possibile trovare informazioni come le Milestones (o SLA) per la risoluzione del caso, i link di accesso rapido agli oggetti collegati al caso e funzionalità per la gestione del caso (es. Riassegna caso, Nuova opportunità di tipo Merchant, ecc). Si specifica che la scheda POS nella sezione centrale è presente esclusivamente nei casi di tipo Merchant.

**Funzionalità per gestione del caso**

**Schede di sintesi**

**Schede di dettaglio**

**Milestones**

**Link di accesso rapido agli oggetti legati al caso**

Figura 299 - Caso Merchant

Di seguito, vengono descritte le seguenti tematiche che sono legate a un caso Merchant:

1. **Merchant POS Request Management**
2. **Finance Merchant**
3. **Merchant Medallia Survey**

#### *Merchant POS Request Management*

Per poter accettare i Ticket Restaurant da parte dei Beneficiari, i Merchant (o Affiliati) devono possedere un POS (o Terminale) installato da Edenred. Pertanto, l’Affiliato deve effettuare necessariamente una richiesta verso Edenred per l’installazione di un POS.

Come precedentemente accennato, nella pagina di un caso Merchant (Figura 300) l’utente ha a disposizione funzionalità (es. riassegna caso) e informazioni (es. tipo caso) per la gestione della richiesta. Tra queste ultime, è presente il campo *Select POS*, che permette la ricerca dei POS disponibili per il Merchant in questione.

**Campo in cui è possibile selezionare i POS di un Merchant, se disponibili**

Figura 300 – POS disponibili per il Merchant

Un Affiliato può effettuare le seguenti richieste sui POS:

## 1. Installazione:

- Con Device:** nel caso in cui un Merchant non abbia alcun POS o ne vuole uno nuovo, può richiedere a Edenred di inviare e installare un nuovo dispositivo.
- Senza Device:** nel caso in cui il Merchant abbia già a disposizione un POS fornito dalla Banca, può richiedere a Edenred di installare il servizio dei buoni pasto direttamente sul POS che possiede.

## 2. Sostituzione

## 3. Manutenzione

## 4. Disinstallazione.

Tali richieste vengono tracciate su Salesforce tramite un caso, ma vengono gestite da un sistema esterno chiamato **GESPOS**.

Si prenda ad esempio la **richiesta di installazione di un nuovo POS**, sebbene il processo che si andrà a descrivere sia pressocché equivalente per la sostituzione, manutenzione e disinstallazione.

Quando un Merchant effettua una richiesta di un nuovo POS per il proprio locale (o Store), l'utente procede accedendo alla pagina dello store e apre uno caso di tipo Merchant cliccando sulla voce **New Case** (Figura 301).

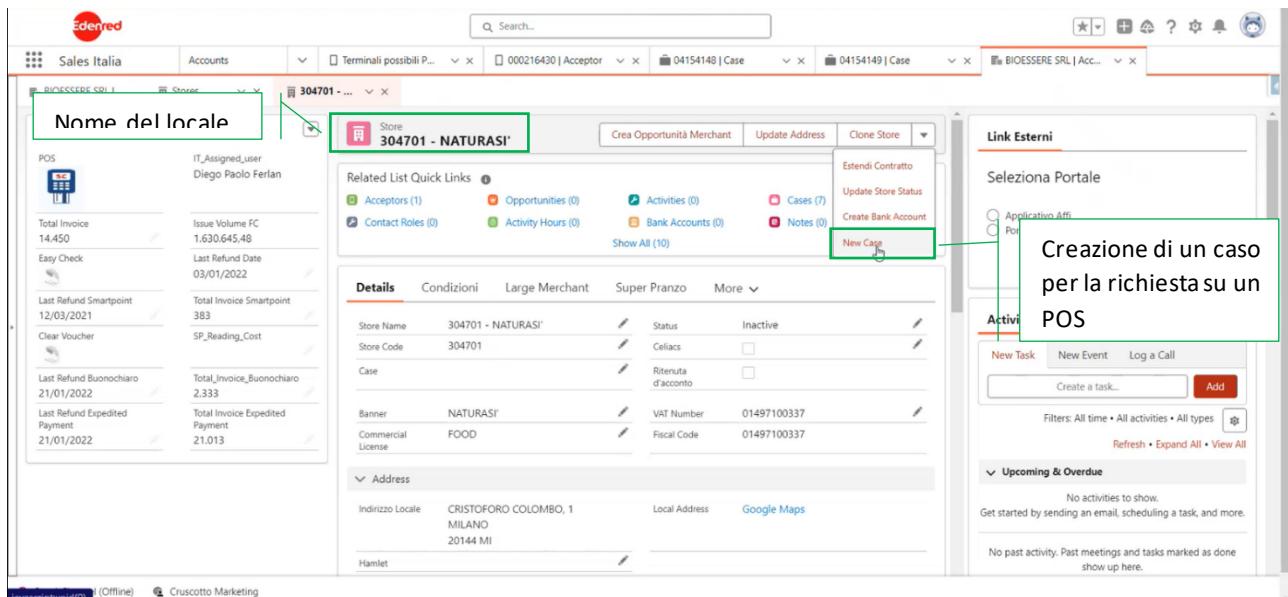


Figura 301 - Pagina di uno Store: Apertura caso per richieste sui POS

Nella finestra che si apre (Figura 302), è necessario selezionare la tipologia di caso da aprire, ovvero **Merchant-Supporto**.

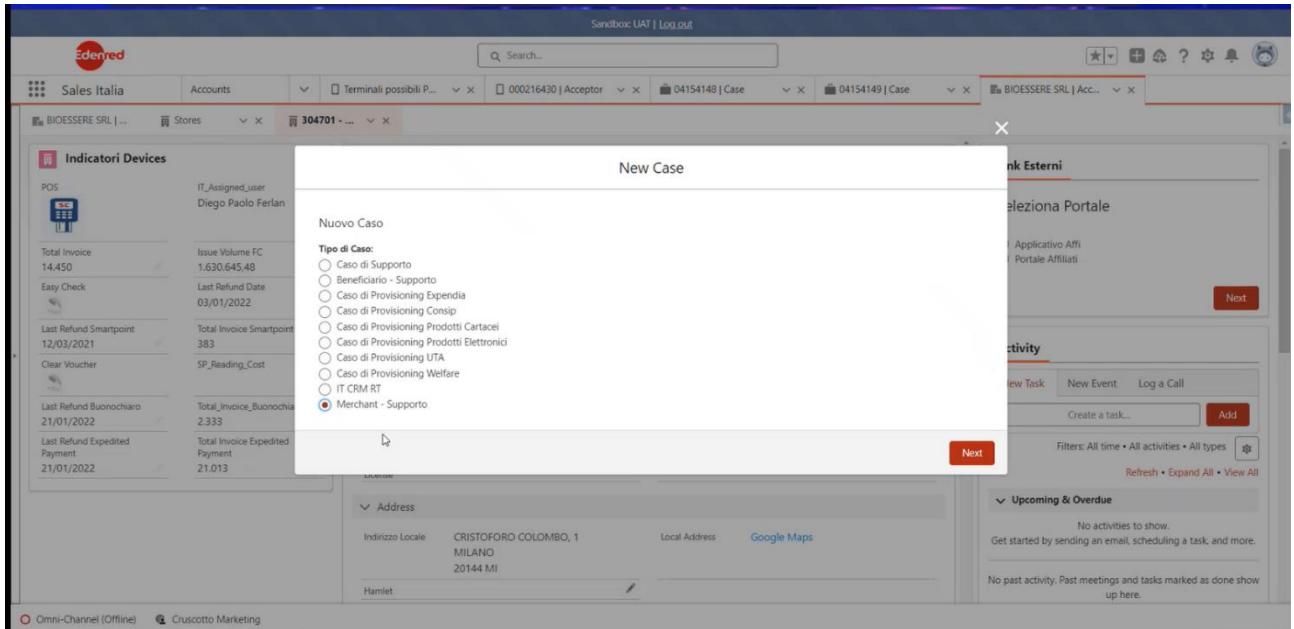


Figura 302 – Tipologia caso da aprire

Successivamente, si inseriscono informazioni come l'oggetto (in questo esempio si tratta di installazione POS), la descrizione e la priorità (Figura 303).

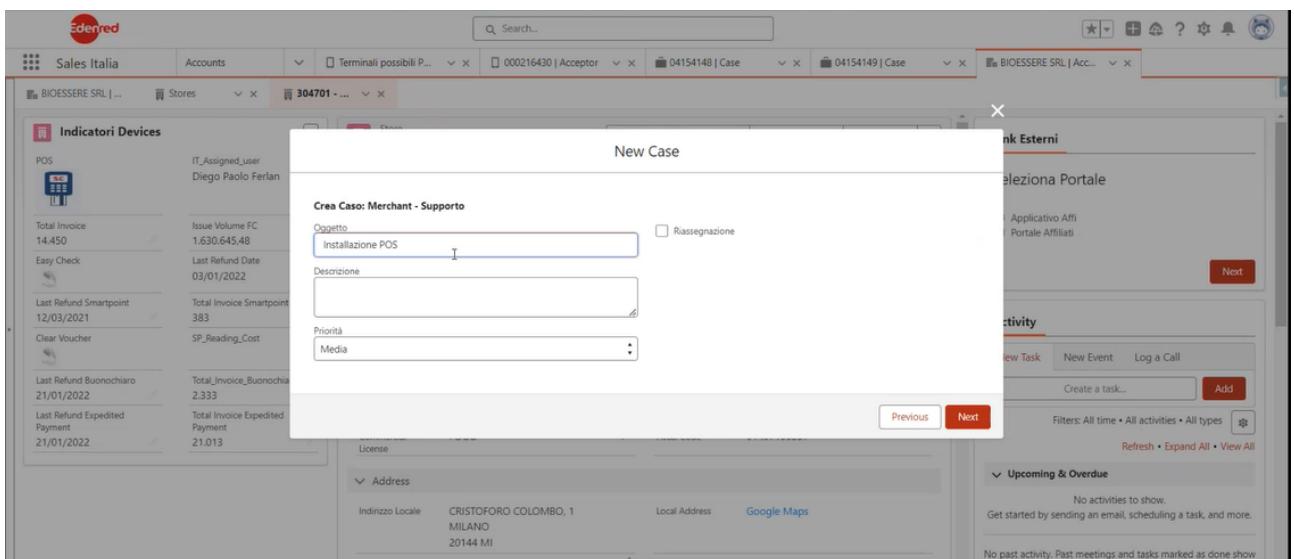


Figura 303 - Inserimento informazioni sul nuovo caso

In questo modo, viene creato un caso di tipo Merchant per la richiesta di installazione di un nuovo POS (Figura 304). Per questa tipologia di caso, le informazioni principali per la gestione dei POS sono contenute nelle seguenti sezioni della scheda POS:

1. *Intervento GESPOS* che permette l'invio delle richieste verso GESPOS
2. *Storico Richieste* che consente di visualizzare la cronologia delle richieste effettuate.

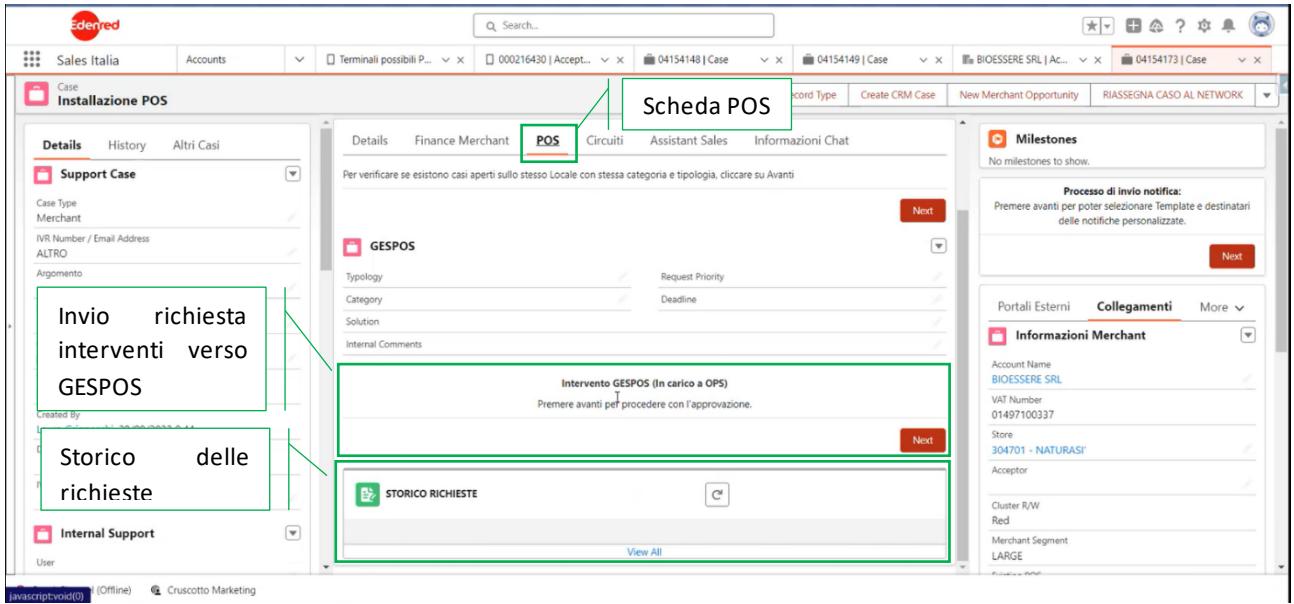


Figura 304 – Scheda POS per la gestione delle richieste verso GESPOS

Per procedere con la richiesta di un nuovo POS verso GESPOS, l’utente procede con la richiesta di approvazione verso i suoi responsabili, cliccando sulla voce *Next* nella sezione dedicata all’invio della richiesta interventi verso GESPOS (Figura 304). In questo modo, si apre un’altra sezione in cui sono disponibili informazioni come il numero del caso, l’assegnatario, lo store e altre specifiche (Figura 305). Nel caso di installazione di un nuovo POS, l’utente deve spuntare la casella *Richiesta installazione* (nel caso di installazione SENZA device) oppure *Richiesta installazione con Device* (nel caso di installazione CON device). Per le richieste di sostituzione o manutenzione di un POS già esistente, bisogna selezionare il dispositivo nel campo *Terminale*.

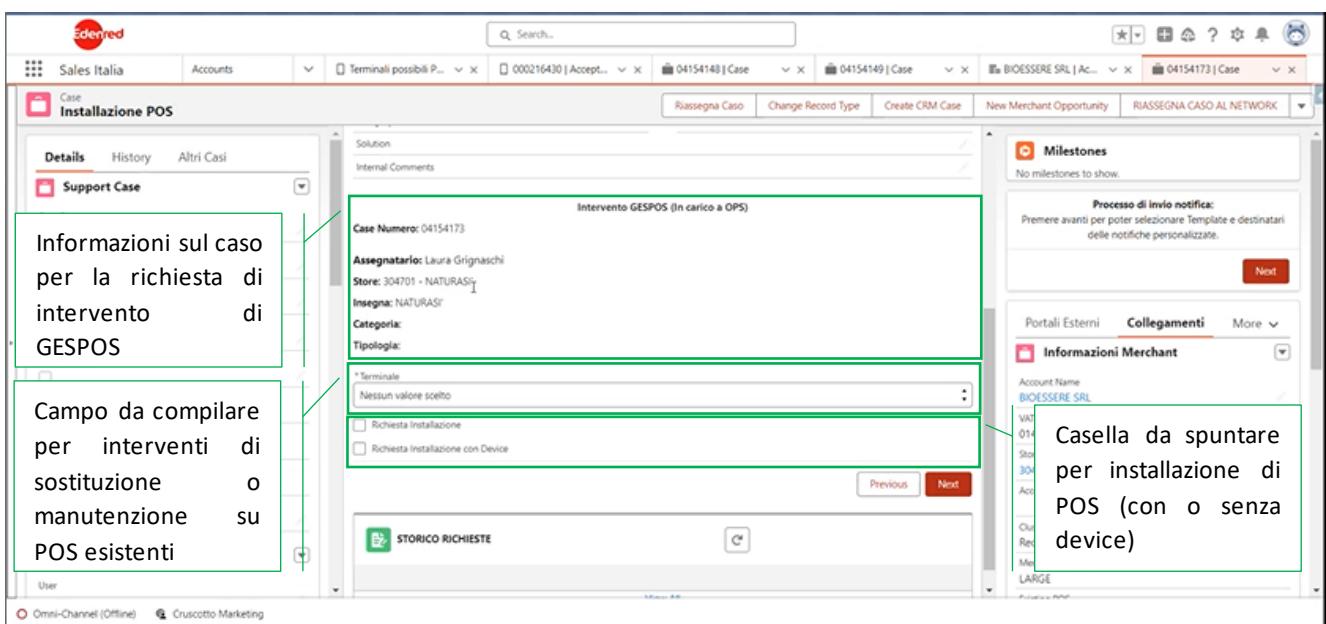


Figura 305 - Installazione POS: richiesta di approvazione per intervento GESPOS

Successivamente, nella sezione che si apre cliccando *Next*, si seleziona il modello del terminale che si desidera ordinare (Figura 306).

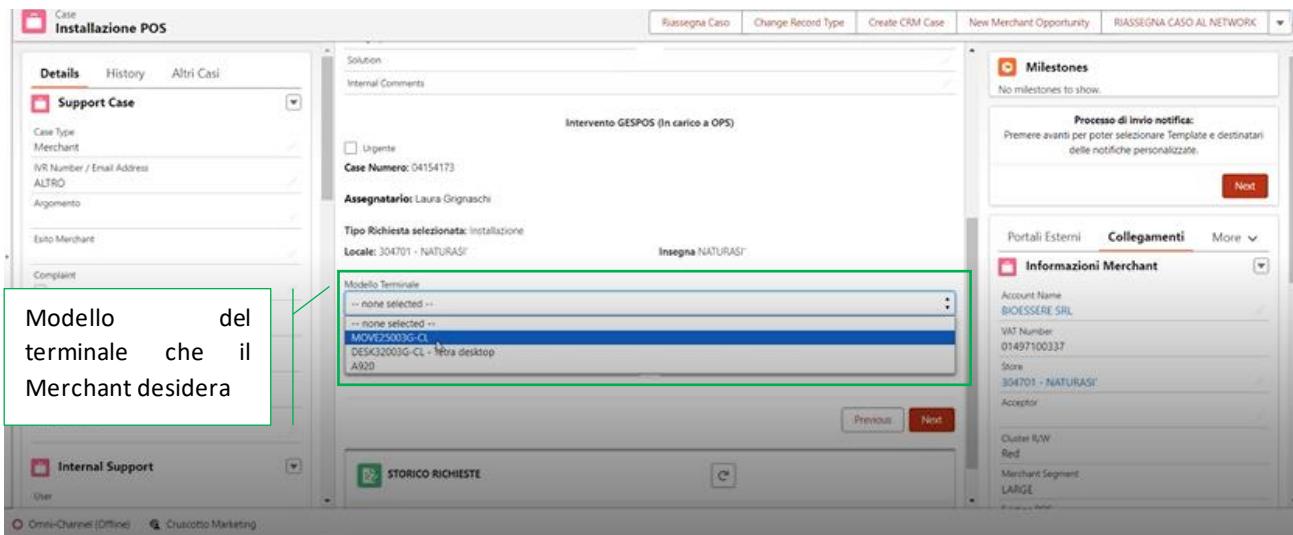


Figura 306 - Scelta Modello Terminale

In base al modello richiesto si può scegliere tra i tipi di connessione ed eventualmente riportare alcune note (*Note Intervento* sono obbligatorie e siccome il Knowledge Transfer viene effettuato in ambiente di test, bisogna scrivere nella nota che si tratta di test) (Figura 307). Quindi, l'utente procede cliccando *Next*.

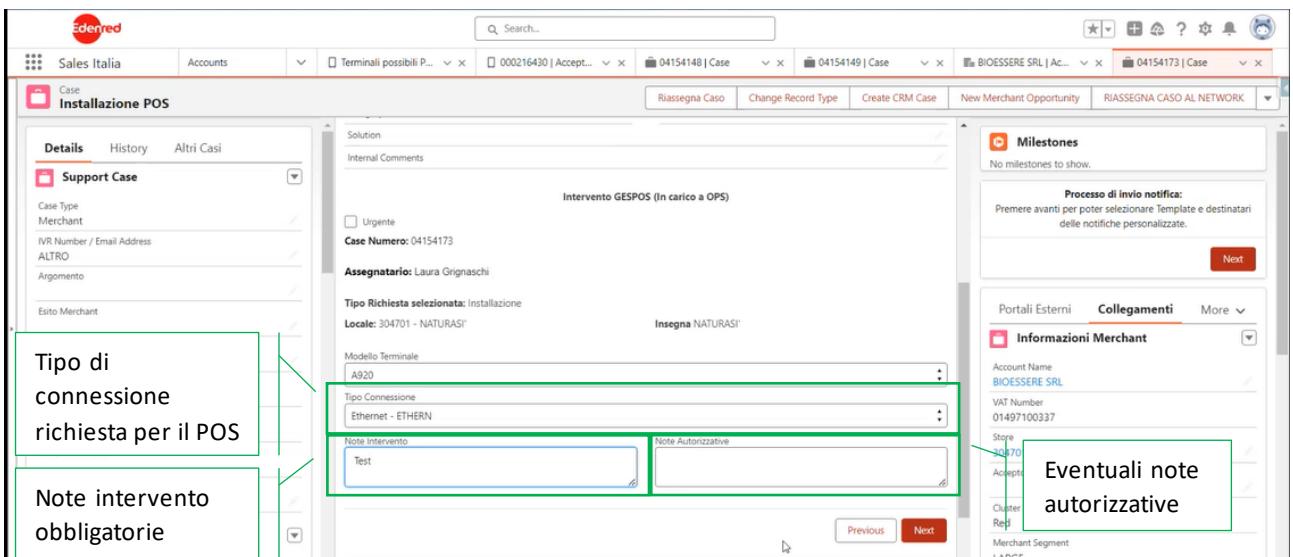


Figura 307 – Ulteriori informazioni per l'installazione di un POS: Tipo di connessione ed eventuali note

Nel caso non fossero state impostate le condizioni economiche durante la creazione del locale in fase di opportunità, il sistema restituisce il seguente messaggio di errore “Il locale collegato non ha le condizioni Fee: procedere prima con il contratto” (Figura 308).

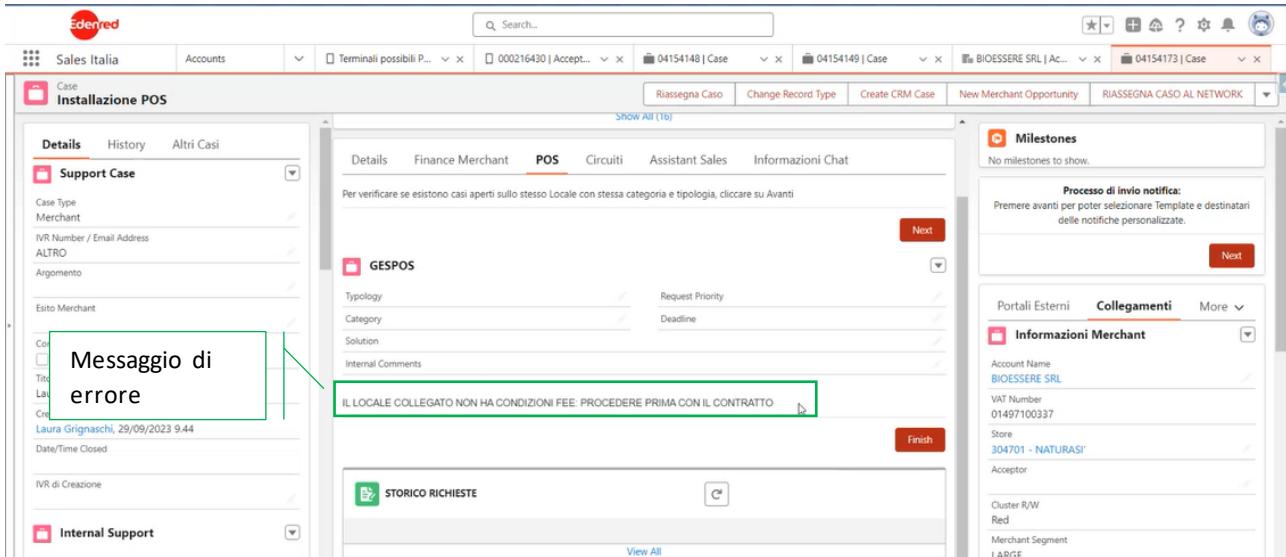


Figura 308 - Richiesta POS: Messaggio di errore per mancate condizioni economiche

Per poter ovviare a questo problema, è necessario innanzitutto analizzare le condizioni economiche relative allo store di riferimento. Quindi, si ritorna sulla pagina dello store e si seleziona la scheda *Condizioni* (Figura 309). Come si evince dalla Figura 309, nella sezione *Fee Base* viene riportato il messaggio *No Data Found*, che ha portato all'errore di cui in Figura 308.

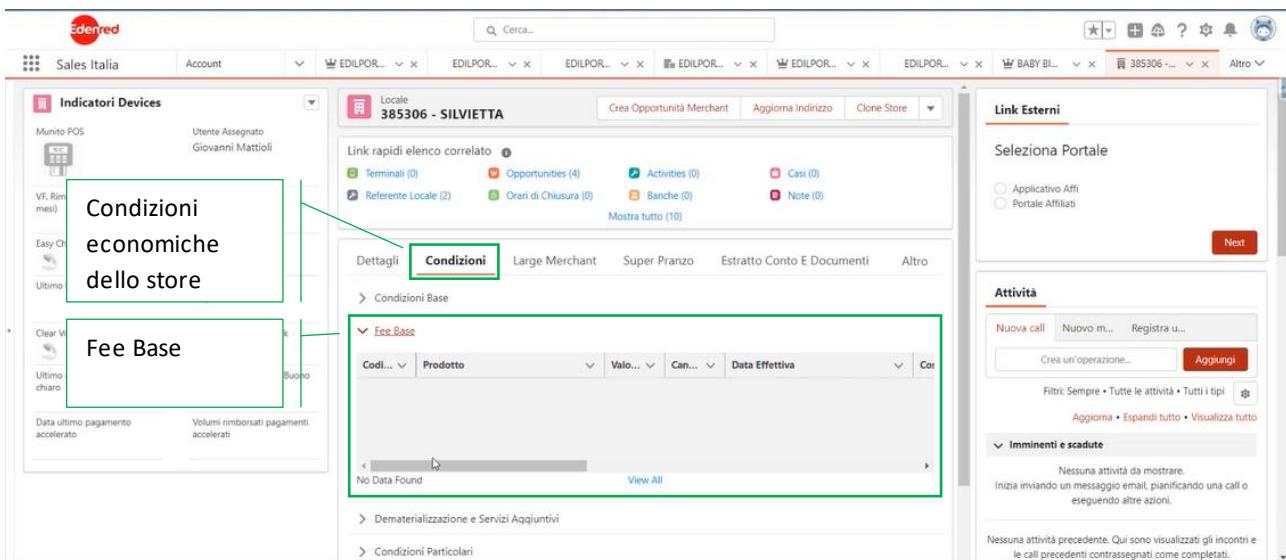


Figura 309 - Store - Condizioni economiche: No Data Found

Quindi, si procede aprendo una caso di tipo Merchant cliccando sulla voce *New Case* (Figura 310).

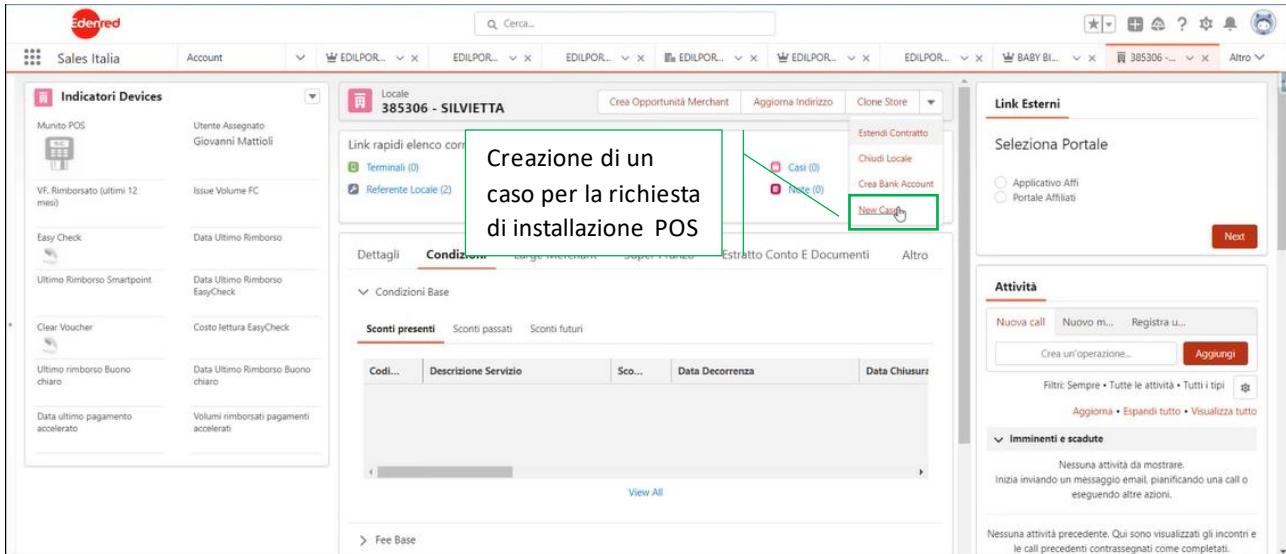


Figura 310 – Store: Creazione caso per installazione POS

A questo punto, l'utente inserisce le informazioni per la creazione del caso come in Figura 303 e quindi si crea automaticamente il caso per l'installazione del POS (Figura 311).

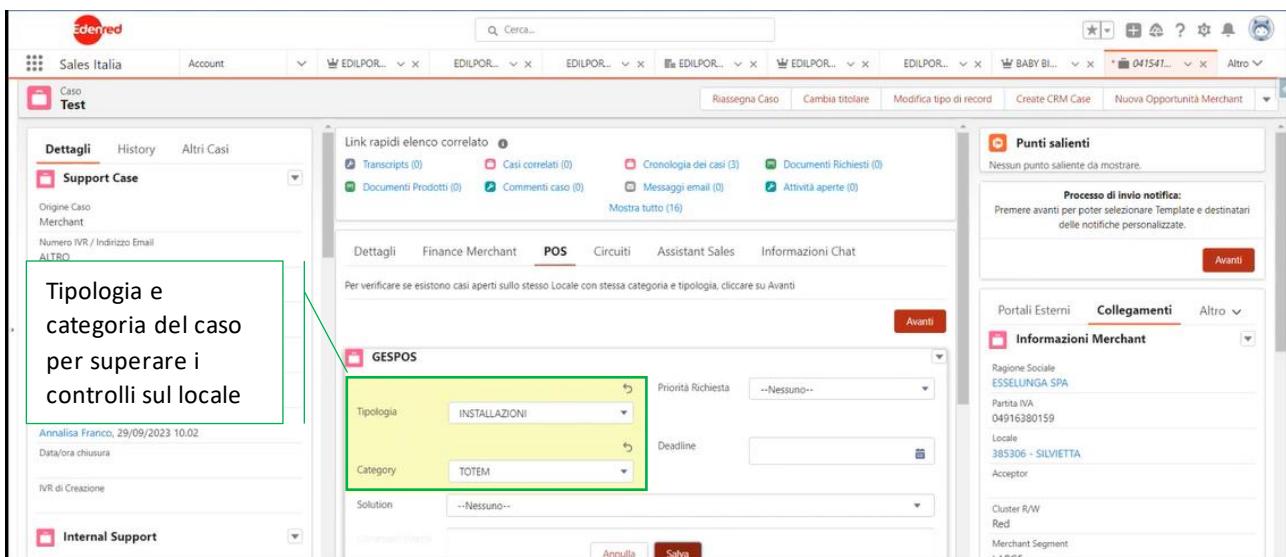


Figura 311 – Pagina caso creato per installazione POS

Dunque, per superare l'errore in Figura 308, nella sezione *GESPOS* presente nella scheda *POS*, si inserisce come tipologia *Installazioni*, mentre come categoria *Totem* e poi si salvano le informazioni. In questo modo, viene superato il controllo sul locale e sulle condizioni economiche.

A questo punto, l'utente procede come da Figura 304 a Figura 307, con l'unica differenza che la tipologia e la categoria dell'intervento sono corrispettivamente *Installazioni* e *Totem*. Cliccando *Avanti*, viene avviato il processo di approvazione interno a Edenred che permetterà di inviare la richiesta a *GESPOS* per l'installazione del terminale nello store di riferimento.

Una volta approvata la richiesta (visibile nella sezione *GESPOS* della scheda POS di un caso Merchant - Figura 312), viene inviata automaticamente la richiesta a *GESPOS* e il titolare del caso diventa *IT Installatore (GESPOS)*, perché presa in carico dal gestore dei POS.

**Dettaglio richiesta (Installazione POS Approvata)**

**GESPOS**

**Case Details**

Request Type	Installation	Approval	Approvata
Installer	SIA P4C	POS Request Status	Sospeso Edenred
Acceptor Type	A920	IT POS Request Notes	Simona 3335946835
Connection Type	Ethernet - ETH[EN]		

**Stato richiesta**

Figura 312 – Richiesta di installazione approvata e presa in carico da GESPOS

In questo modo, GESPOS procede installando il POS nello store e nell’istante in cui viene terminata l’attività, vengono aggiornati i sistemi di Edenred, tra cui Salesforce in cui il titolare del caso diventa *IT EVASA GESPOS*. Infatti, ricercando la lista dei casi il cui titolare è *IT EVASA GESPOS*, si ottiene l’elenco di quelli che sono stati evasi da GESPOS (Figura 313).

**Barra di ricerca dei casi**

Figura 313 – Lista dei casi evasi da GESPOS

Selezionando il caso di interesse, si apre la pagina in Figura 314 in cui nella sezione *GESPOS* presente nella scheda *POS* si può notare che il titolare del caso è *IT EVASA GESPOS* e lo stato della richiesta è *Evasa* (in questo caso è una richiesta di disinstallazione, ma è valido per tutte le tipologie di richiesta).

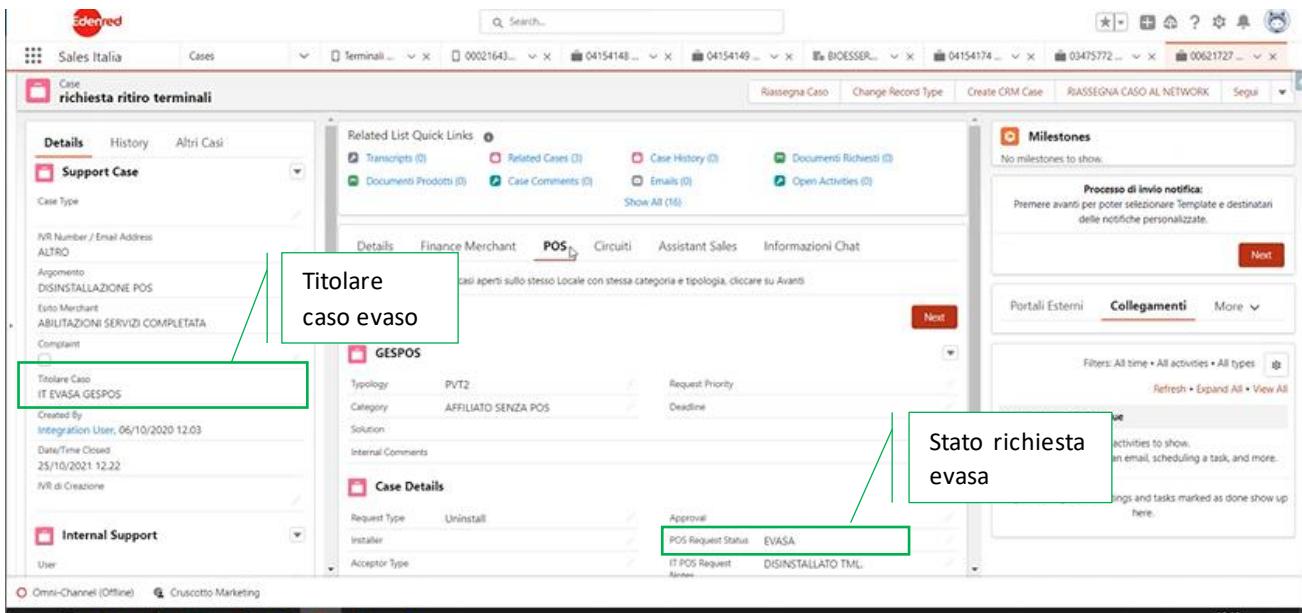


Figura 314 – Caso di richiesta POS evasa

Nel caso in cui un Affiliato avesse bisogno di effettuare una **sostituzione, manutenzione o disinstallazione di POS già installati** (visualizzabili cliccando sulla voce *Terminali* nella sezione dei link rapidi dello store di riferimento - Figura 315), l’utente accede alla scheda *POS* del caso (Figura 316) e procede inviando la richiesta di intervento a GESPOS cliccando il tasto *Avanti*.

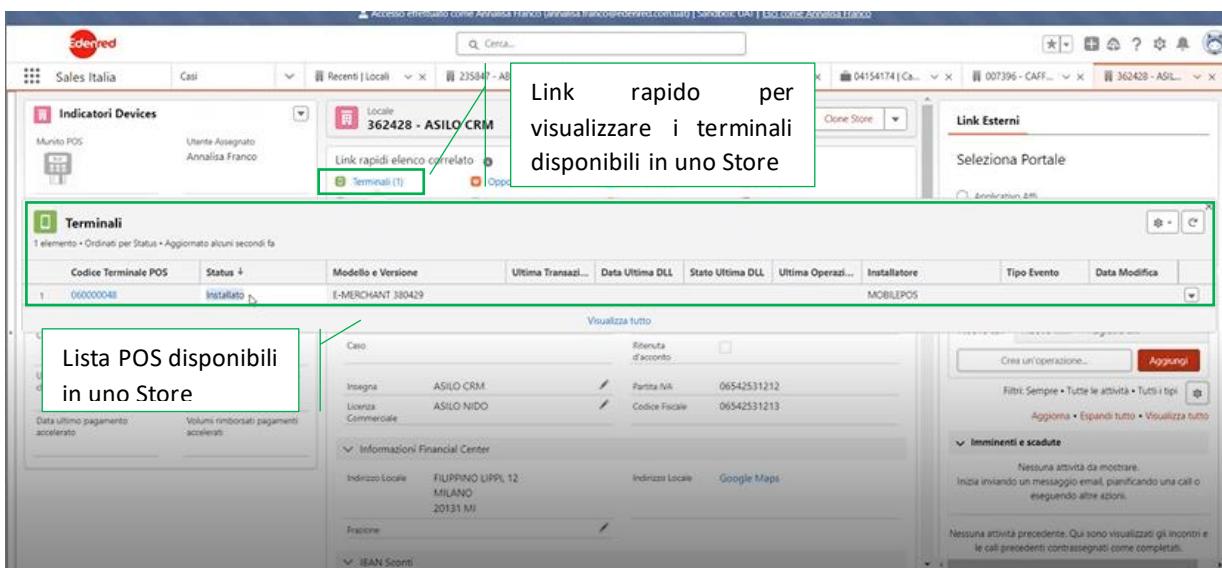


Figura 315 - Lista POS di uno Store

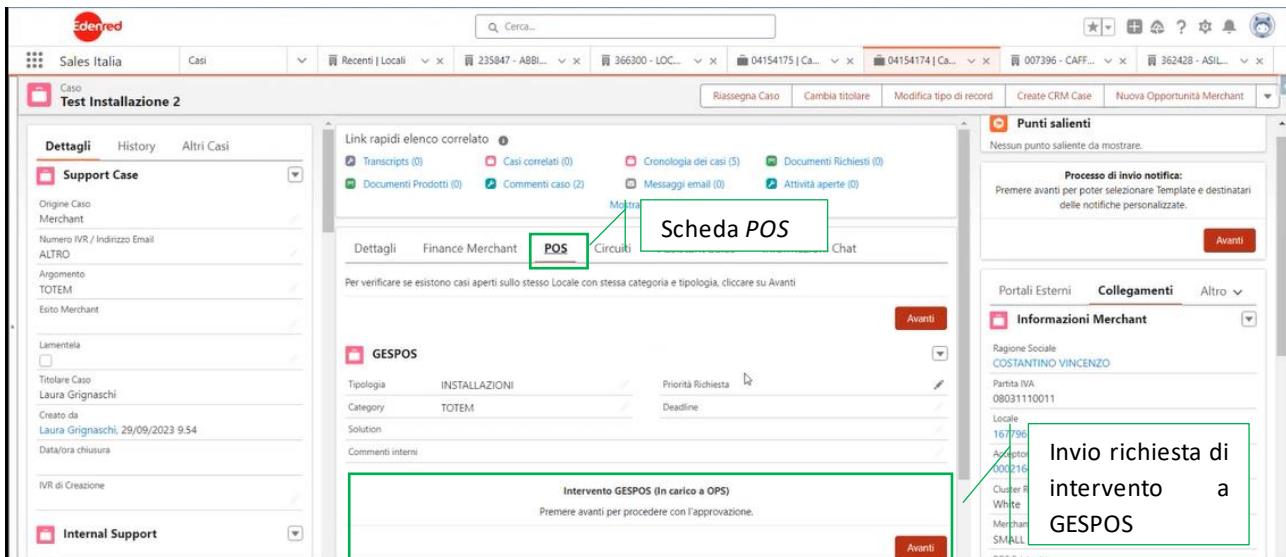


Figura 316 - Richiesta intervento GESPOS per POS già installati

A questo punto, l'utente procede con l'inserimento di informazioni come la tipologia di richiesta (Figura 317). Si specifica che GESPOS svolge controlli sul terminale selezionato e nel caso in cui vi fossero già presenti richieste aperte, non permette di procedere con ulteriori richieste. Altrimenti, l'utente può procedere con la selezione della tipologia di richiesta, con l'inserimento di note e l'invio verso GESPOS<sup>1</sup>.

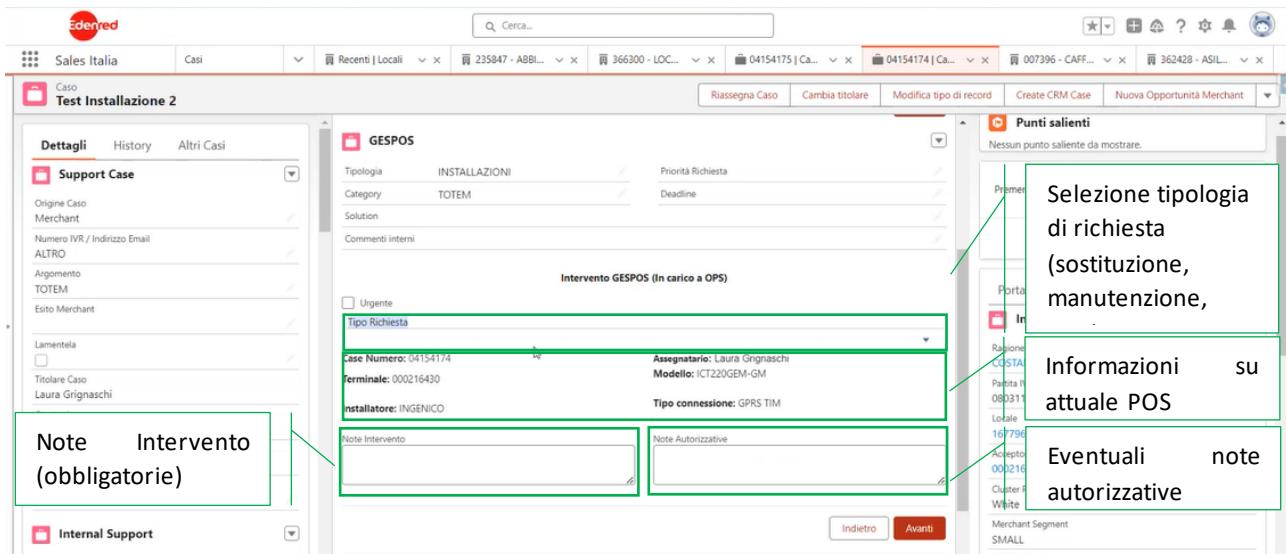


Figura 317 – Inserimento informazioni richiesta per GESPOS

Nel caso di sostituzione del POS, si inserisce il nuovo modello (diverso dal precedente) e il tipo di connessione.

Quindi, una volta effettuati i controlli sulle Fee del locale, se superati (altrimenti il sistema fornisce l'errore in Figura 308), si procede con la richiesta di approvazione. Se il caso viene approvato, scatta una richiesta sottostante che manda la richiesta a GESPOS.

<sup>1</sup> Non è possibile riportare le schermate di tutto il processo, dal momento che ci sono stati problemi nella ricerca di terminali in UAT per cui non vi fossero richieste già aperte su POS esistenti.

## Finance Merchant

Per alcuni casi di tipo Merchant è necessario effettuare la gestione finanziaria (es. per installazione del POS), che si trova nella scheda *Finance Merchant* del caso stesso (Figura 318).

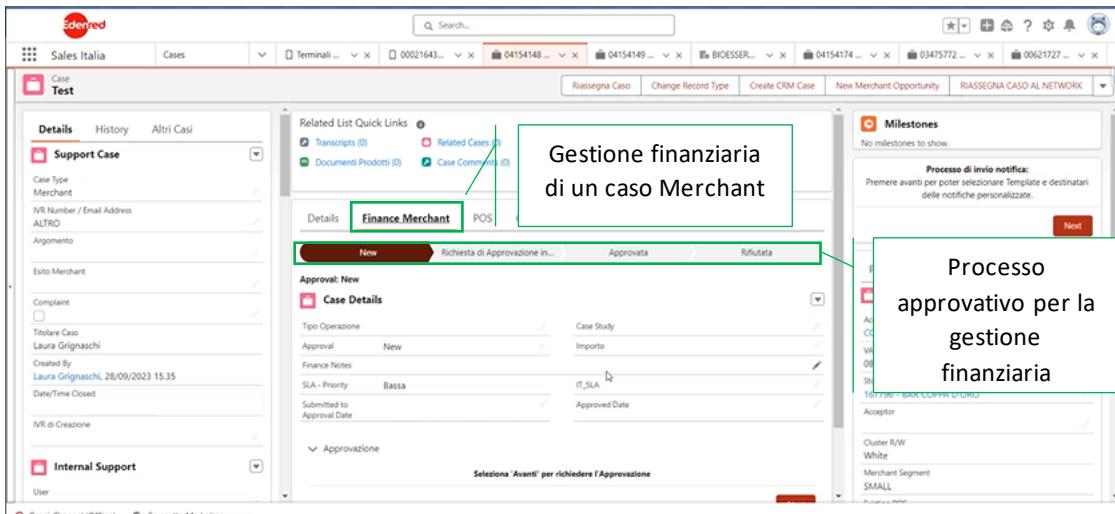


Figura 318 – Finance Merchant: Gestione finanziaria

La gestione finanziaria dipende principalmente da un **processo approvativo** (Figura 318), che prevede 3 fasi:

1. *New*
2. *Richiesta di approvazione inviata*
3. *Approvato o Rifiutato*.

Durante la prima fase *New*, nella sezione *Dettagli Caso* (Figura 319) si inseriscono informazioni come il tipo di operazione (nell'esempio di riferimento “registrazione fattura”), la casistica e l'importo. In base all'importo sono previsti differenti processi approvativi (es. per importi inferiori a 50.000 € si ha un processo approvativo standard composto da due livelli, mentre per importi superiori è previsto un terzo ulteriore livello).

Figura 319 – Finance Merchant: Processo approvativo – fase New

Per poter memorizzare i dati nella pagina, è necessario ricaricarla.

Dunque, si può procedere con la richiesta di approvazione, compilando il campo dei commenti (Figura 320).

The screenshot shows the 'Edred' software interface for managing cases. The main window displays a case titled 'Caso Test'. On the left, there's a sidebar with sections like 'Support Case' and 'Internal Support'. The central area shows the 'Richesta di approvazione in...' (Approval Request) screen. A green box highlights the 'Commenti' (Comments) input field, which contains placeholder text: 'Commenti: | Compila questo campo.' Below this is a red 'Avanti' (Next) button. To the right, there's a sidebar with sections like 'Punti salienti' (Key Points) and 'Processo di invio notifica' (Notification sending process). A green box also highlights the 'Cronologia approvazioni (0)' (Approval history (0)) section.

Figura 320 Richiesta di approvazione

Una volta inseriti i commenti e cliccato il tasto *Avanti*, viene inviata un'e-mail al responsabile che deve approvare la richiesta e il caso entra nella seconda fase *Richiesta di approvazione inviata* (Figura 321), in cui è possibile vedere la cronologia delle approvazioni.

The screenshot shows the 'Edred' software interface after the approval request has been sent. The main window displays a case titled 'Caso Test'. The central area shows the 'Richesta di approvazione inviata' (Approval Request sent) screen. A green box highlights the 'Cronologia approvazioni (2)' (Approval history (2)) table, which lists two entries: 'Sonia Porto' (29/09/2023 10:26, In sospeso, Assegnato a Sonia Porto) and 'Richiesta di approvazione ...' (29/09/2023 10:26, Invia, Assegnato a Annalisa Franco). Below the table is a red 'Avanti' (Next) button. To the right, there's a sidebar with sections like 'Punti salienti' (Key Points) and 'Processo di invio notifica' (Notification sending process). A green box also highlights the 'Cronologia approvazioni' (Approval history) section.

Figura 321 – Richiesta di approvazione inviata: Cronologia approvazioni

A questo punto, la richiesta può essere:

1. **Rifiutata:** la fase del processo approvativo risulta in *Rifiutato* e quindi, è necessario ricominciare con il processo approvativo.
2. **Approvata:** la fase del processo approvativo risulta in *Approvato* (Figura 322).

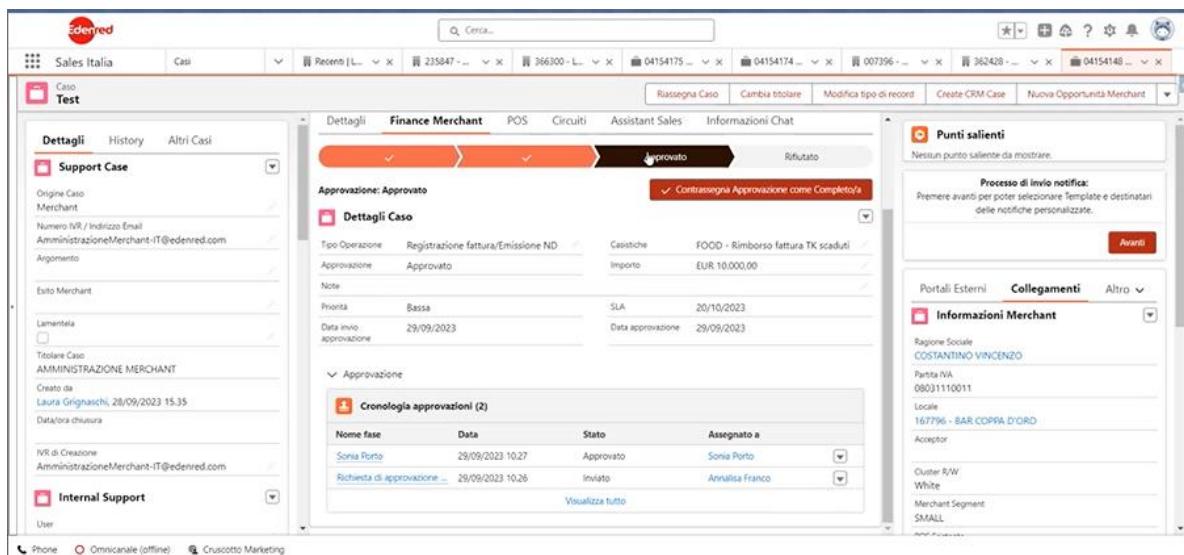


Figura 322 - Richiesta approvata

### *Merchant Medallia Survey*

Come descritto per i casi di tipo Cliente (Paragrafo *Client Medallia Survey*), *Medallia* è un servizio esterno presente tra le applicazioni di Salesforce e consente di inviare, previa autorizzazione, le *Survey* (ovvero sondaggi, che non rientrano in spam) ai Merchant di Edenred.

A differenza del *Client Medallia Survey*, nel *Merchant Medallia Survey* i sondaggi vengono inviati ai Merchant. Inoltre, mentre per il Client Medallia Survey è necessario effettuare un controllo sul prodotto presente nel Financial Center (per Lead proveniente da e-mail), per il Merchant Medallia Survey non è possibile effettuare questo controllo, dal momento che i Merchant non hanno prodotti associati.

A seconda dell'origine del caso, le caratteristiche necessarie per inviare una survey variano. Il caso può avere le seguenti origini:

1. **E-mail:** se un Merchant ha inviato a Edenred una richiesta di supporto tramite mail, allora a valle della chiusura del caso il Merchant riceve una survey (o *Invitation*) di tipo Merchant all'e-mail con cui ha effettuato la richiesta. Prima di inviare un sondaggio, l'utente che gestisce il caso deve effettuare i seguenti **controlli**:
  - a. Lo stato del caso è *Chiuso*.
  - b. L'account è in stato *Attivo* ed è di tipo Merchant o Merchant/Client e non è Edenred.
  - c. L'e-mail di chi richiede di aprire un caso non ha il dominio di Edenred, ovvero che non si tratti di un dipendente stesso di Edenred, così che non possa ricevere una Survey relativa alla propria azienda.
  - d. Il caso chiuso ha il contatto (contact) di riferimento.
  - e. L'account e il contact correlati al caso non appartengono alla blacklist di Edenred.
  - f. Non sono presenti determinati valori, stabiliti dal Business di Edenred, nel campo */VR number/E-mail address* nella pagina del caso (Figura 323). Se tali valori, che sono preimpostati in un custom metadata, sono presenti nel campo */VR*, allora l'*invitation* non potrà essere inviata.

Figura 323 - Pagina del caso - campo IVR number/E-mail address

2. **SMS:** l'unica condizione per i casi di origine SMS è, analogamente alla condizione dei casi di origine e-mail, che non siano presenti determinati valori nel campo *IVR number/E-mail address*, che vengono preimpostati attraverso il custom metadata.
3. **Telefono/IVR:** si tratta di casi che sono stati creati tramite barra telefonica a seguito di una chiamata volta a risolvere un problema riscontrato da un Merchant. La condizione per l'invio della survey, in questo caso, è che durante la telefonata l'Affiliato acconsenta a riceverla. Quindi, dopo aver prestato il consenso, il Merchant viene sottoposto ad alcune domande registrate, alle quali è necessario rispondere tramite il tastierino numerico del proprio telefono. La barra telefonica crea automaticamente l'Invitation con i voti dichiarati. Dopodiché, l'utente invia i dati della survey a Medallia, che crea il corrispondente Response.

Dopo aver effettuato questi controlli, è possibile inviare una survey con un procedimento simile a quello dell'invio di una Survey relativa ad un Client Medallia Survey. Quando la Survey viene inviata per e-mail, il Merchant visualizza le domande come in Figura 324 e Figura 325.

→ Obbligatorio

Considerando la tua recente esperienza, con quale probabilità consiglieresti Edenred a colleghi o contatti professionali?

Sicuramente No — Sicuramente Sì

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Powered by **Medallia**

Copyright © 2023 Assistenza per il questionario Altre informazioni di contatto Informativa sulla privacy

Figura 324 - Survey tramite e-mail

Nel complesso, quanto sei soddisfatto/a dell'esperienza che hai avuto con Edenred?

Per niente soddisfatto	—	Absolutamente soddisfatto
0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10		

Quanto sei soddisfatto/a dell'Assistenza ricevuta per i seguenti aspetti:

	Completemente insoddisfatto										Assolutamente soddisfatto										N/D
Facilità di contatto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>									
Tempi di risposta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>									
Cortesia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="radio"/>									

Hai ottenuto la risposta che cercavi:

- Sì, al primo contatto
- Sì, ma non al primo contatto
- No, non ho ottenuto la risposta che cercavo

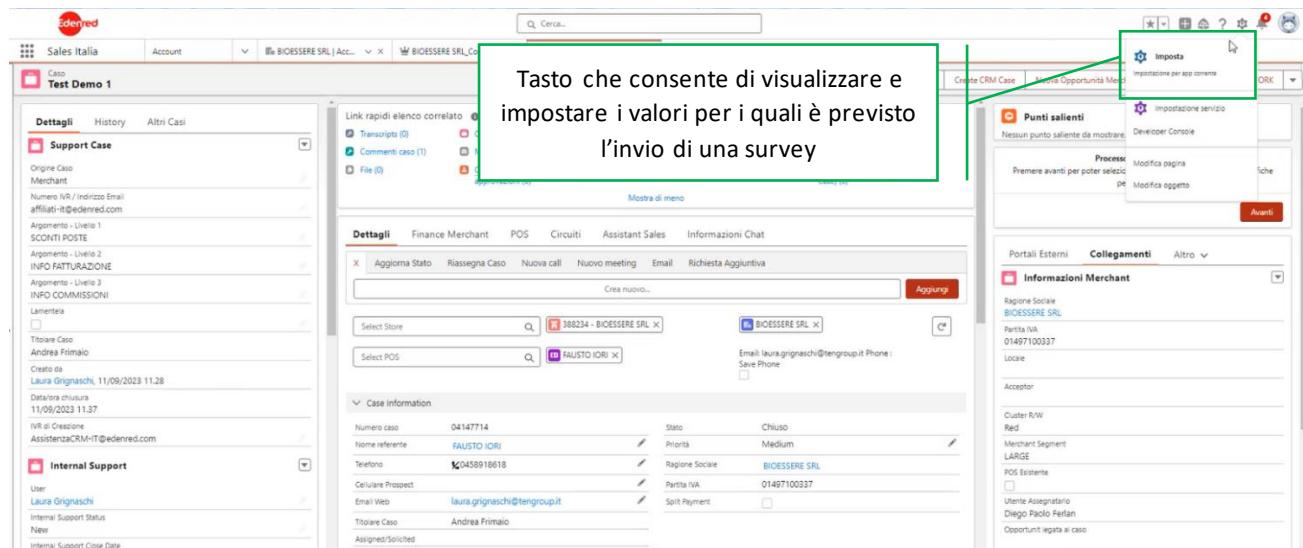
→ Obbligatorio

Possiamo ricontattarti per eventuali chiarimenti?

- Sì
- No

Figura 325 - Survey tramite e-mail 2

Si specifica che per quanto riguarda i controlli relativi alla presenza di determinati valori nel campo *IVR number/E-mail address* per l'invio di Survey, Salesforce permette di visualizzare nel custom metadata quali valori sono stati definiti dal Business. Quindi, l'utente deve cliccare sul simbolo  e poi sulla voce *Imposta* in alto a destra nel Caso (Figura 326).

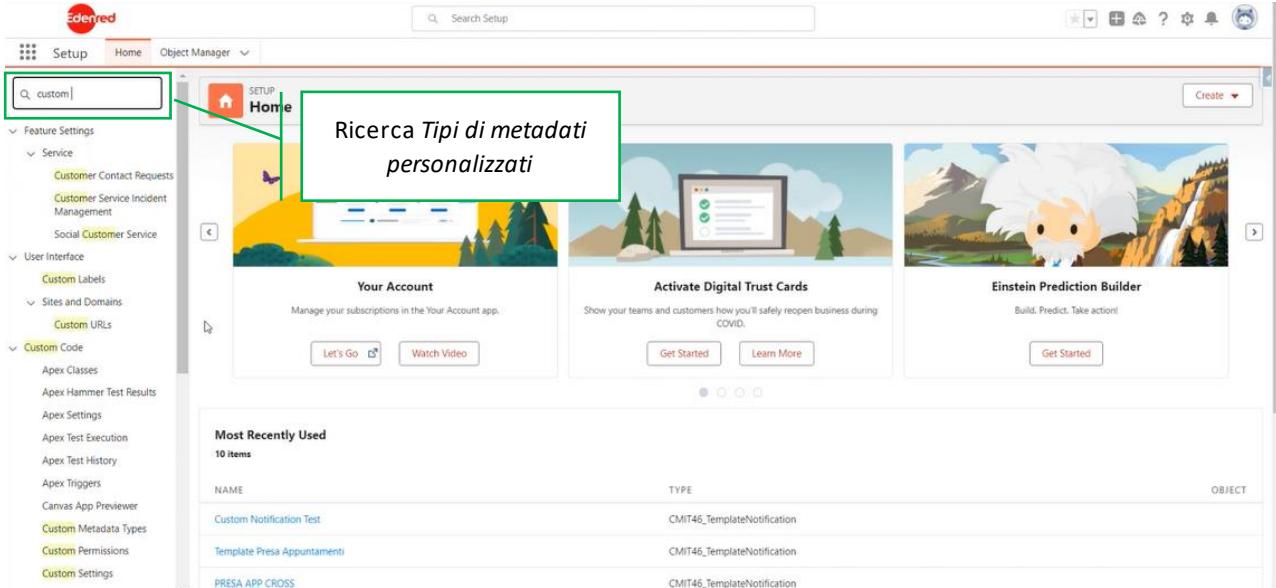


Tasto che consente di visualizzare e impostare i valori per i quali è previsto l'invio di una survey

Imposta

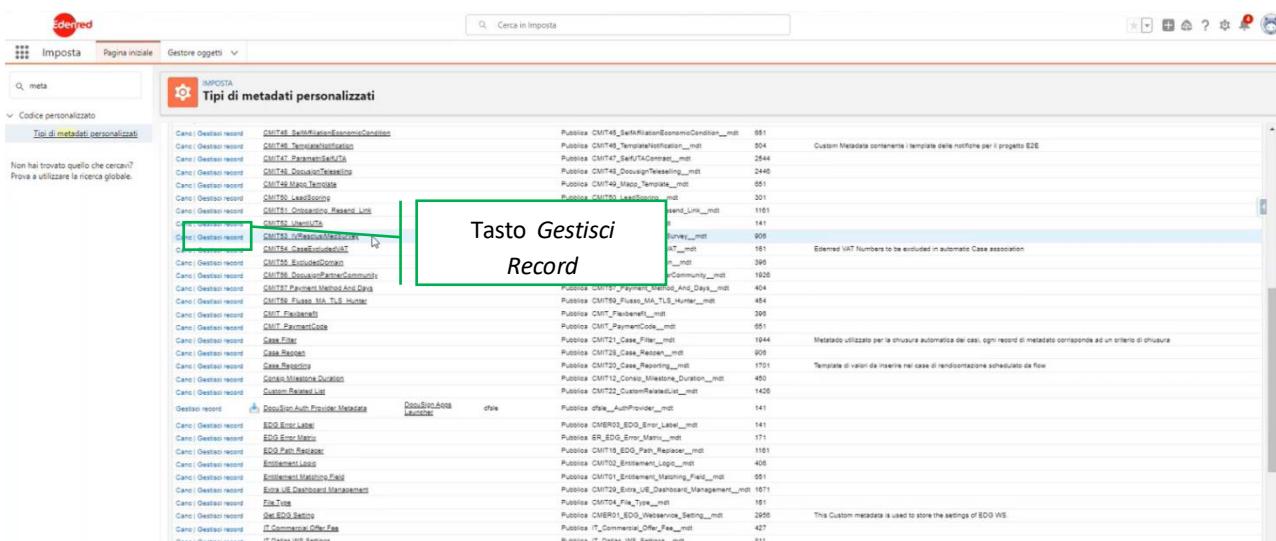
Figura 326 - Impostazioni Financial Center per accesso al custom metadata

Cliccando sulla voce *Imposta*, si accede alla barra di ricerca in cui digitare *Tipi di metadati personalizzati* (o *custom metadata*) (Figura 327).



*Figura 327 - Ricerca Tipi di metadati personalizzati*

Si apre così l'elenco visibile in Figura 34, che comprende tutti i tipi di metadati personalizzati.



*Figura 328 - Elenco metadati personalizzati*

A questo punto, è necessario cercare nell'elenco in Figura 34, l'elemento denominato *CMIT53\_IVResclusiMedSurvey*, ossia quello relativo al campo *IVR number/E-mail address*. Cliccando sulla voce *Gestisci record* che si trova accanto al nome dell'elemento (Figura 328), si apre la pagina dedicata al metadato (Figura 329).

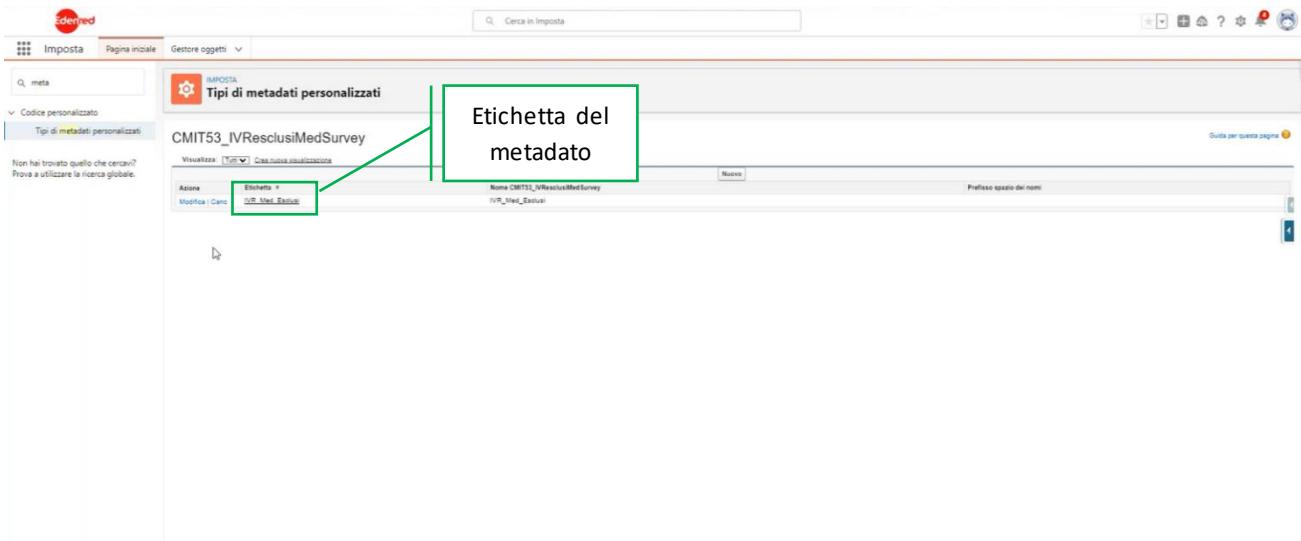


Figura 329 - Pagina del metadato

Cliccando sul link in corrispondenza della voce *Etichetta*, si apre la pagina di dettaglio del metadato con i valori definiti dal team del CRM. Ad esempio, si può notare il campo *IT\_IVResclusi1* che rappresenta il valore per cui, se presente nel campo *IVR Number/E-mail Address* di un caso, non è possibile inviare l'Invitation al Merchant/Cliente (Figura 330).



Figura 330 - Pagina metadato IVResclusiMedSurvey

Cliccando sul tasto *Modifica*, l'utente può modificare i valori relativi al metadato, tra cui *IT\_IVR\_exclusi1*, e poi cliccare *Salva* per aggiornare le informazioni del metadato (Figura 331).

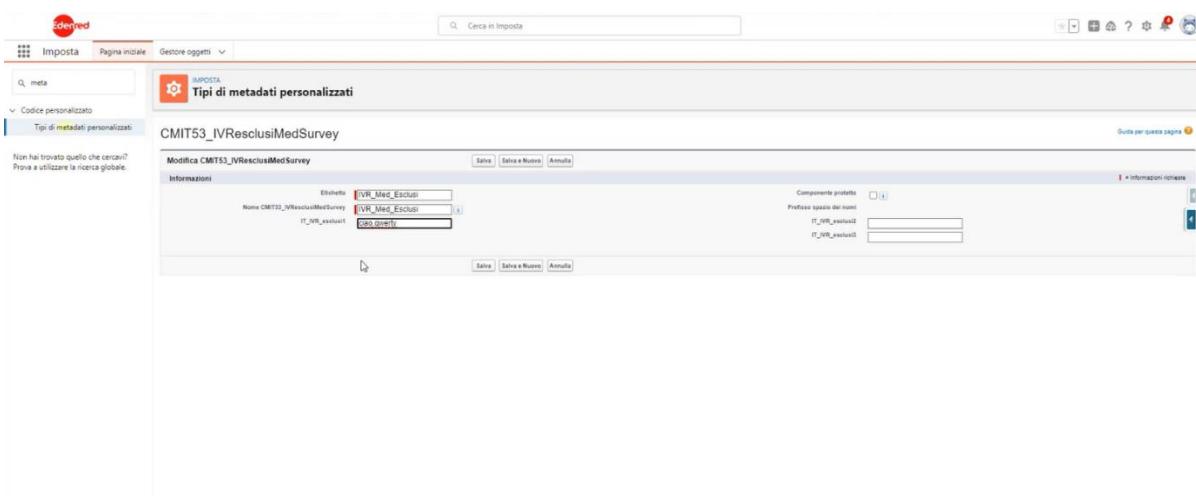


Figura 331 – Modifica valori del metadato IVResclusiMedSurvey

### 7.2.3 Caso di supporto CRM

Per quanto riguarda i **casi di supporto CRM** (Figura 332), si tratta di richieste di supporto per prodotti o servizi già venduti da Edenred al Cliente (attività in post-vendita).

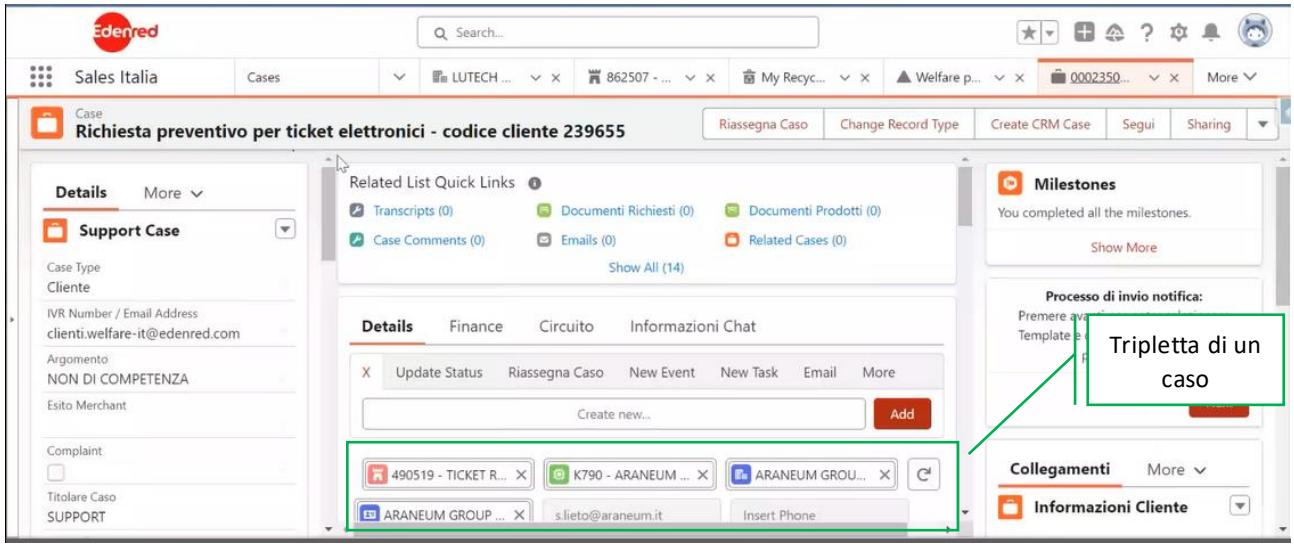


Figura 332 - Caso di supporto CRM

Ad ogni caso di supporto CRM, che può essere di tipo Cliente, Merchant o Beneficiario, possono essere associate diverse **triplette** a seconda della tipologia:

- **Caso di supporto CRM – tipo Cliente:** Financial Center ( ), Circuito ( ), Account ( ), Nome referente ( ), Indirizzo e-mail ( ) e Telefono ( ).
- **Caso di supporto CRM – tipo Merchant:** Locale ( ), Gruppo di fatturazione ( ), Account ( ), POS ( Select POS ), Referente ( PEC ARUBA GENER... ), Indirizzo e-mail ( )
- **Caso di supporto CRM – tipo Beneficiario:** Nome e Cognome ( ), tipo di prodotto oggetto della richiesta ( ), Account ( ), Asset (insieme dei prodotti che il beneficiario ha - Select Asset > Circuito, Circuito-Tessera, Tessera, Tessera (spazio) Cognome, Circ.(spa: ) ). In questo caso, informazioni come l'indirizzo e-mail, il telefono, il referente e account vengono popolati in automatico grazie al riconoscimento del numero chiamante o dell'indirizzo e-mail (se censiti nell'account).

Le triplette vengono compilate automaticamente se i valori sono presenti nella richiesta, altrimenti l'utente può effettuare l'operazione manualmente, considerando che i campi sono filtrati (es. nel campo *Prodotto*, l'utente visualizzerà i soli prodotti acquistati dal Cliente).

### 7.2.4 Caso di provisioning

I casi di Provisioning riguardano le richieste gestite dal gruppo Operations incaricato di attivare nuovi prodotti e servizi per i potenziali Clienti Edenred. Ne esistono **cinque tipologie**:

- Caso di Provisioning Prodotti Cartacei
- Caso di Provisioning Prodotti Elettronici
- Caso di Provisioning UTA

- Caso di Provisioning Expendia
- Caso di Provisioning Consip

Le principali differenze fra queste cinque tipologie sono nella fase di configurazione del nuovo Cliente, perché ogni prodotto che deve essere configurato richiede processi diversi. Tuttavia, l'attività comune a tutti i casi è quella di creazione del caso tramite il tasto *New Case*, presente nella pagina dal Financial Center di interesse, come si può evincere dalla Figura 333.

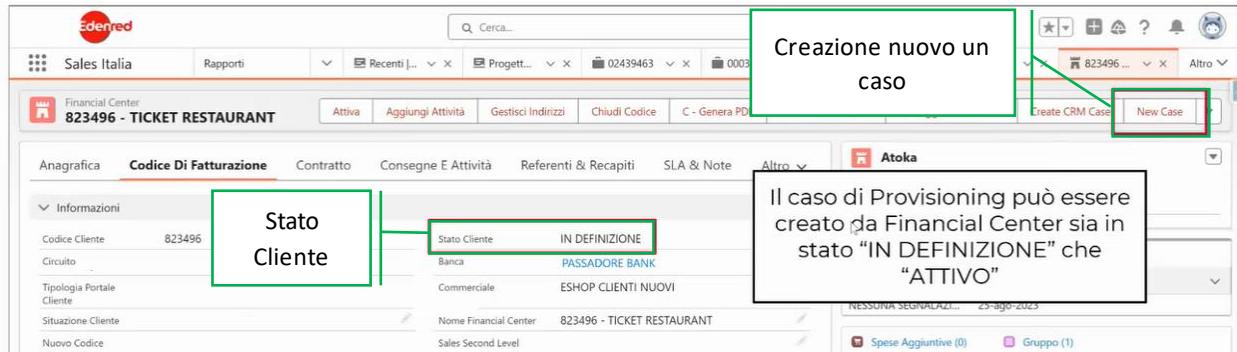


Figura 333 - Gestione Caso di Provisioning su Financial center

Si specifica che la creazione del caso di Provisioning può essere effettuata a prescindere che lo stato Cliente sul Financial Center sia *In definizione* o *Attivo*.

Quindi, si apre una finestra che consente di scegliere il tipo di caso che si vuole creare (Figura 334).

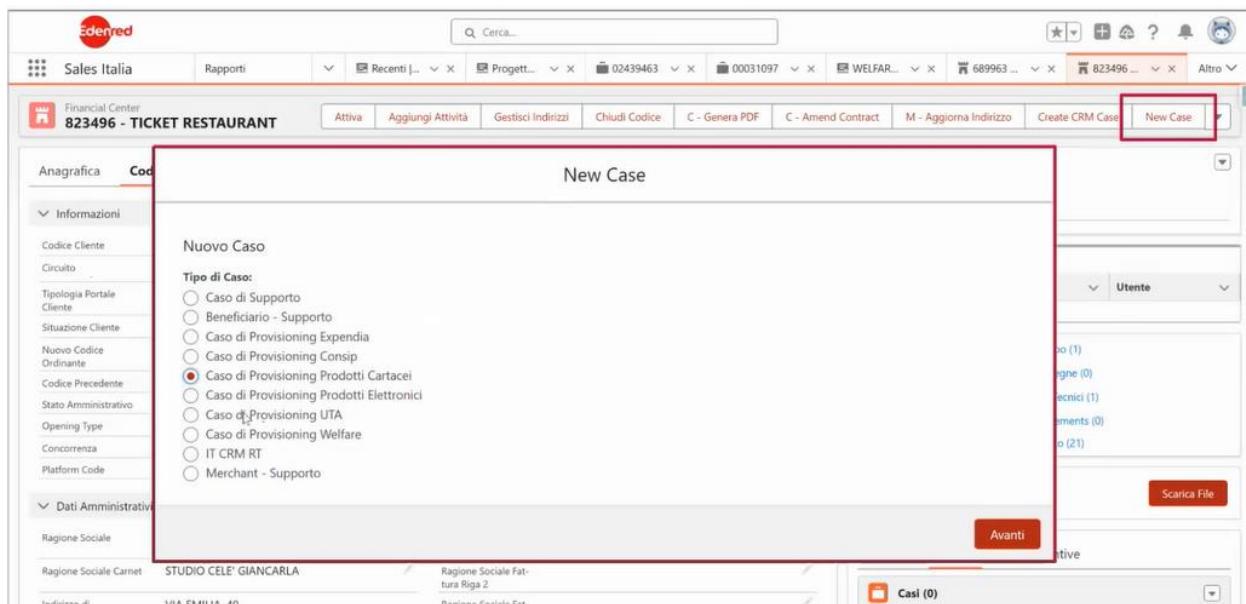


Figura 334 - Finestra di creazione New case

Creando, ad esempio, un **Caso di Provisioning di Prodotti Cartacei**, una volta cliccato il tasto *Avanti*, la finestra successiva permette di inserire le informazioni necessarie alla creazione (es. oggetto, descrizione, priorità del caso e spunta alla casella *Riassegnazione*) (Figura 335).

Figura 335 – Inserimento informazioni relative al Caso

Cliccando **Avanti**, viene creato un nuovo caso, i cui campi relativi al Financial Center e all'Account vengono popolati automaticamente (Figura 336).

Figura 336 – Nuovo caso creato

A questo punto, si procede con le **fasi di lavorazione del caso**, alcune delle quali variano a seconda del tipo di caso di Provisioning in esame:

- **Verifica kit di attivazione** (fase uguale per tutte le tipologie): in questo passaggio, l'operatore controlla che il caso contenga tutte le informazioni corrette, in modo che possa attivare l'anagrafica del Cliente. Quindi, cliccando su *Verifica Kit di attivazione* in alto a sinistra in Figura 337 è possibile visualizzare i campi chiave (Financial Center e Ragione Sociale), che sono diversi in base alla fase o stato di lavorazione e che devono essere controllati dall'utente per procedere con la lavorazione del caso.

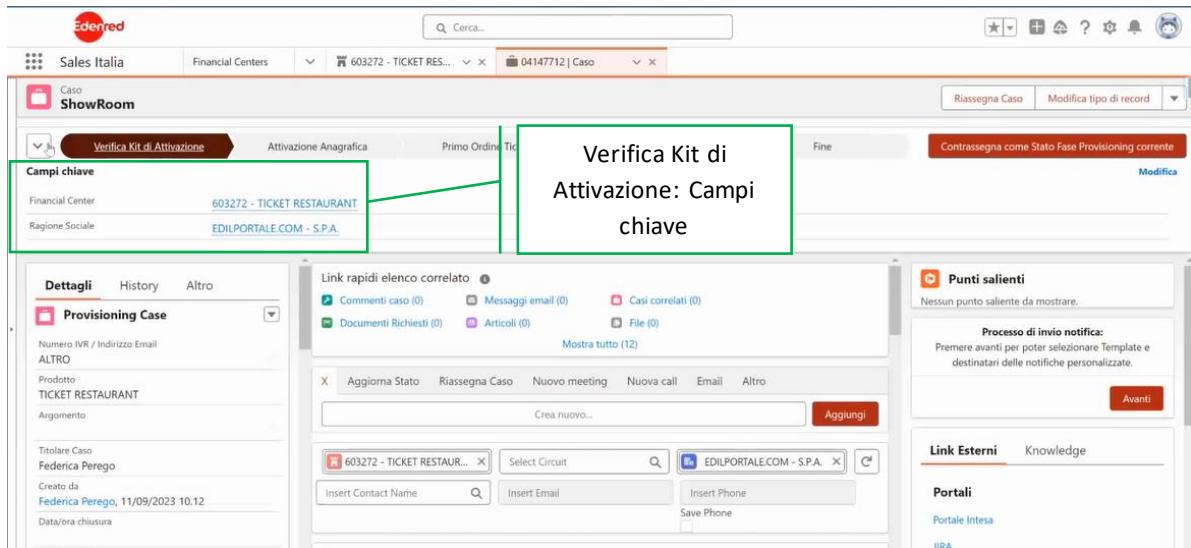


Figura 337 - Verifica kit di Attivazione: campi chiave

Una volta effettuati i dovuti controlli, è necessario cliccare **Contrassegna come Stato Fase Provisioning Corrente** per completare l'attività e passare alla fase successiva.

- **Attivazione Anagrafica del Cliente** (fase uguale per tutte le tipologie): questa fase prevede l'apertura del Financial Center, campo chiave disponibile selezionando la relativa fase (Figura 338). Qualora il Financial Center non fosse già attivo, fare riferimento al capitolo 5.1. Dopodiché, si può procedere cliccando *Contrassegna Stato Fase Provisioning come Completo/a* per andare alla fase successiva.

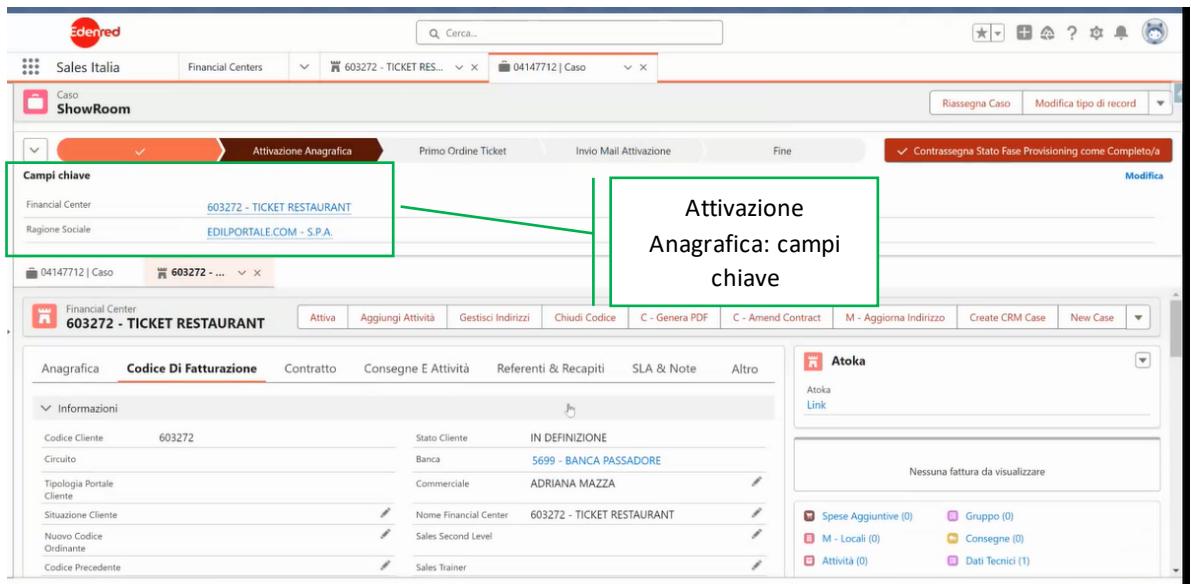


Figura 338 - Attivazione Anagrafica: campo chiave Financial Center

Anche in questo caso, appare la finestra di esito (Figura 339) e il caso viene abilitato alla fase successiva di lavorazione, che nell'esempio in questione corrisponde a *Primo Ordine Ticket*.

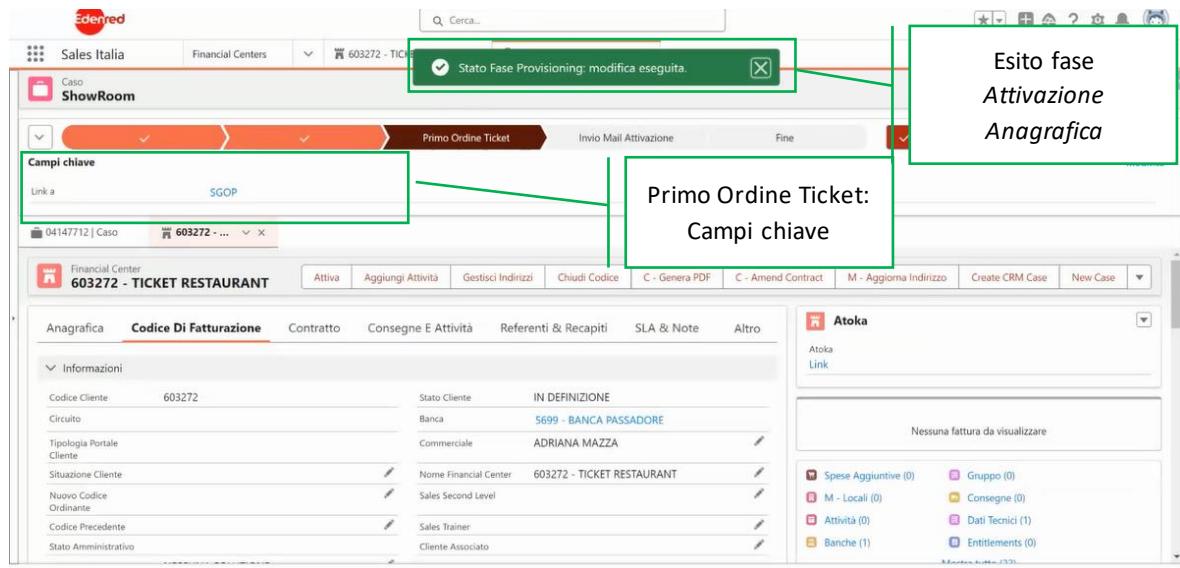


Figura 339 - Stato Primo Ordine Ticket

- **Primo ordine ticket** (fase che varia in base alla tipologia del caso): In questa fase, l'operatore può accedere al sistema SGOP tramite i link della sezione *Campi Chiave*, così da poter configurare i dettagli per l'invio del primo ordine. Quindi, per concludere l'attività e procedere con la fase successiva, l'utente deve proseguire cliccando su *Contrassegna Stato Fase Provisioning come Completo/a*. Anche in questo caso, il sistema comunica l'esito della fase di lavorazione.
- **Invio dell'e-mail di attivazione** (fase uguale per tutte le tipologie): questo passaggio serve per inviare un'e-mail al referente del Cliente per la conferma del completamento dell'attivazione dei prodotti richiesti. Infatti, cliccando sulla fase, l'utente ha a disposizione una bozza di e-mail con i campi relativi al destinatario e all'oggetto già compilati (Figura 340).

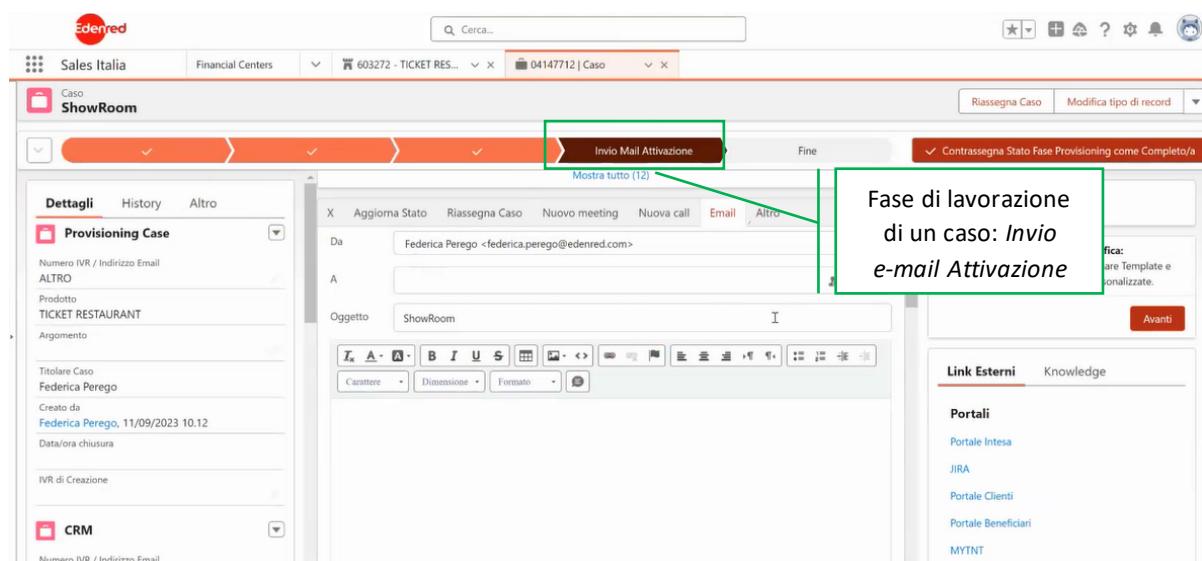


Figura 340 - Invio e-mail Attivazione

Inoltre, cliccando sul simbolo (Figura 341), è possibile accedere ai template di e-mail, che variano in base alla tipologia del caso. In questo modo, appare l'opzione *Inserisci un modello*

(Figura 341), che permette di accedere all'elenco di template preconfigurati e adattati in base al tipo di caso (Figura 342).

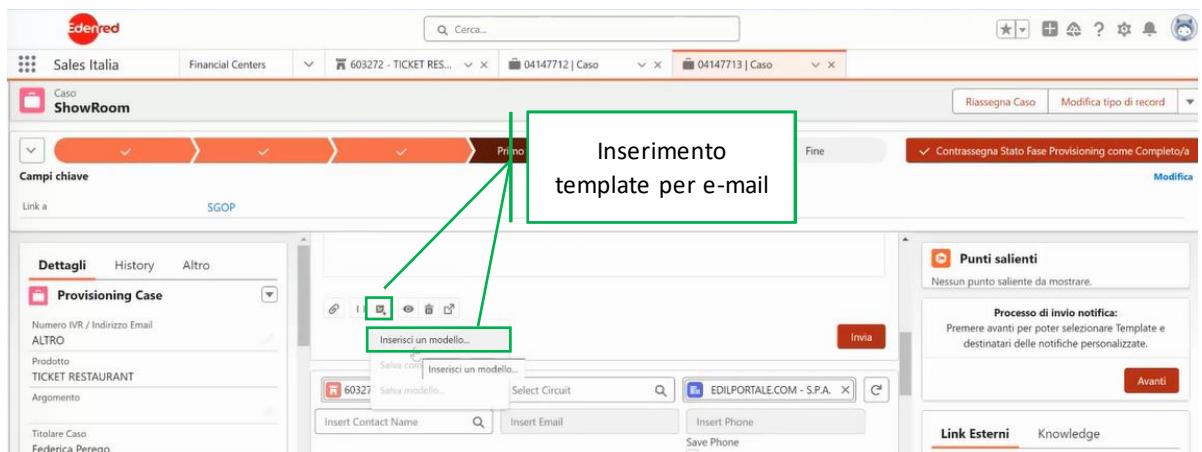


Figura 341 – Invio E-mail Attivazione: template e-mail

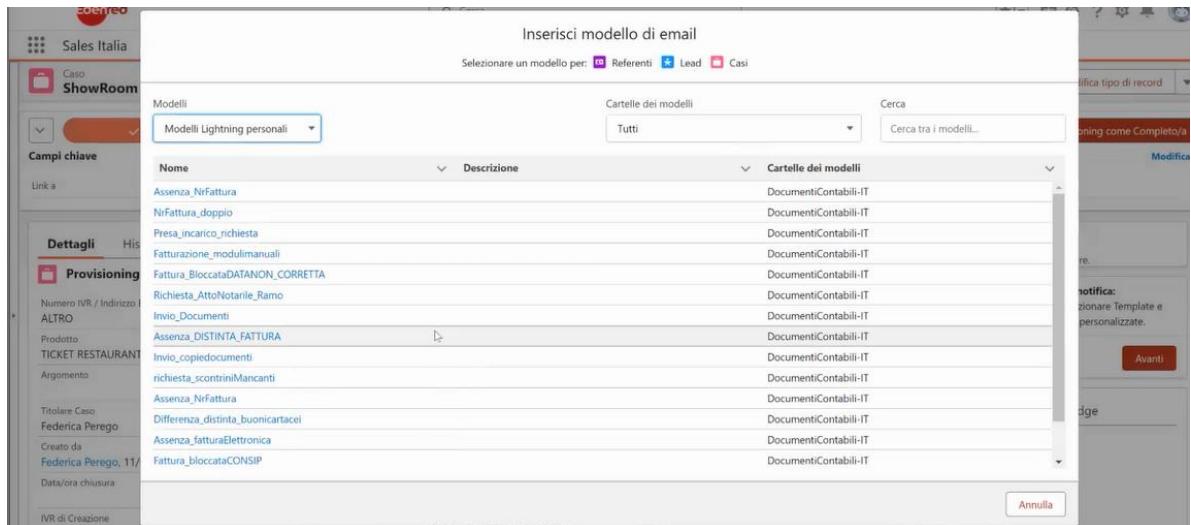


Figura 342 - Elenco template e-mail

Dopodiché, cliccando *Contrassegna Stato Fase Provisioning come Completo/a*, si procede con la fase successiva di chiusura del caso.

- **Fine** (fase uguale per tutti i casi): in questa fase finale, il caso risulta completato e chiuso (Figura 343).

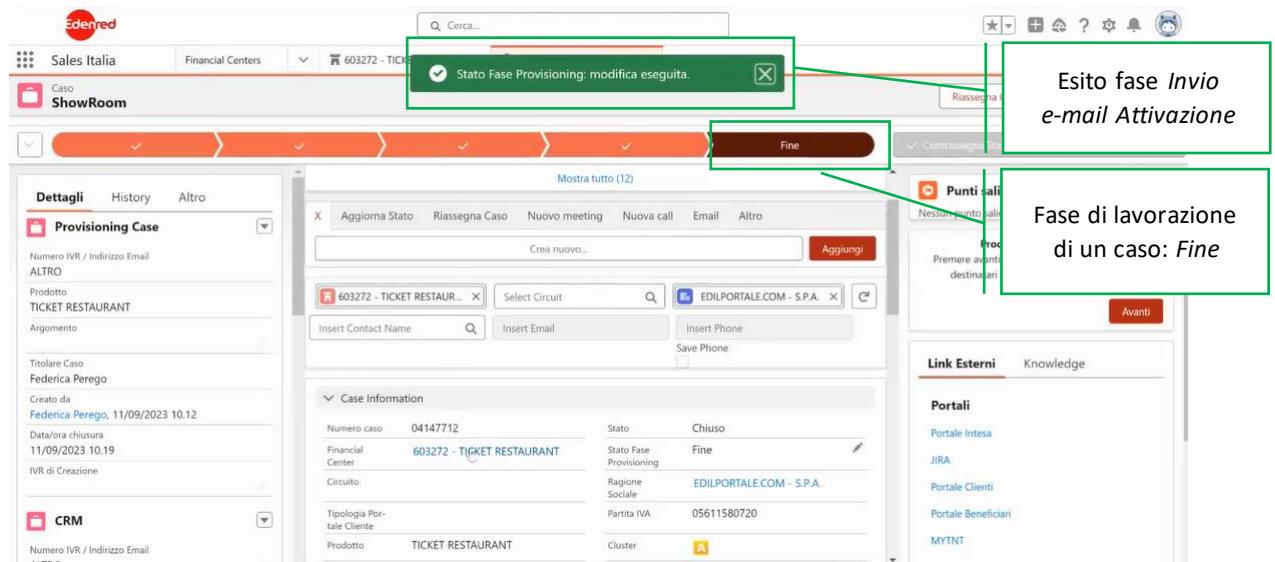


Figura 343 - Fine

Durante la gestione di un caso di provisioning è possibile riassegnare un caso a un altro utente/coda oppure cambiare la tipologia del caso tramite le apposite funzionalità in Figura 344.

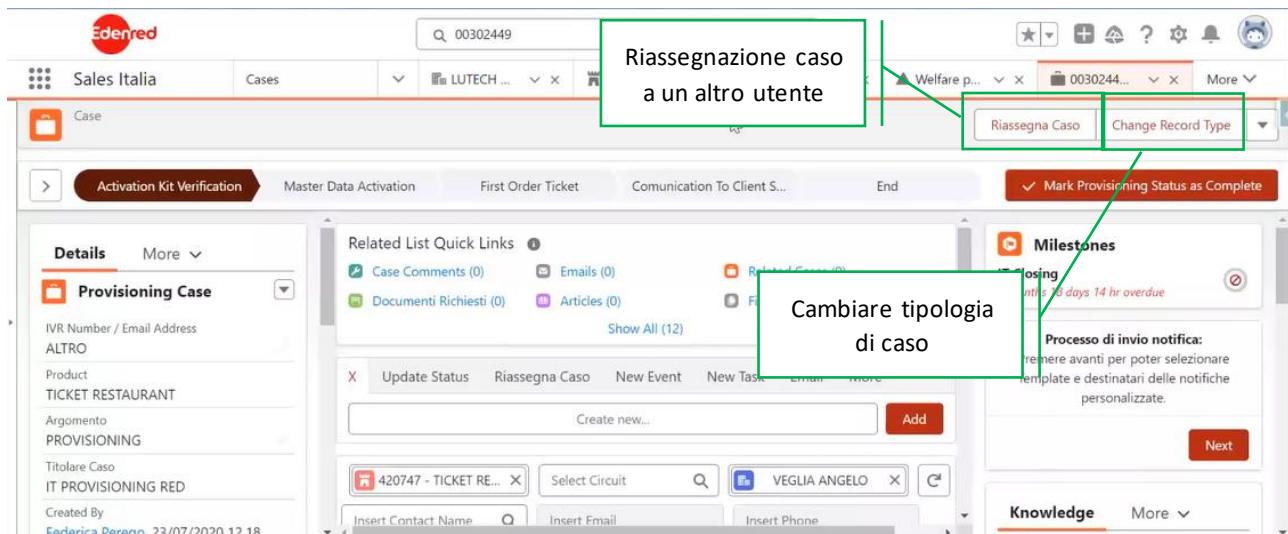


Figura 344 – Caso di provisioning: Riassegnazione e cambiamento tipologia del caso

Nel caso in cui si volesse riassegnare il caso, è necessario cliccare il tasto **Riassegna Caso** (Figura 344) e selezionare nella finestra successiva (Figura 345) a chi assegnare il caso (coda o utente). Quindi, all'utente arriva automaticamente una notifica di assegnazione del caso.

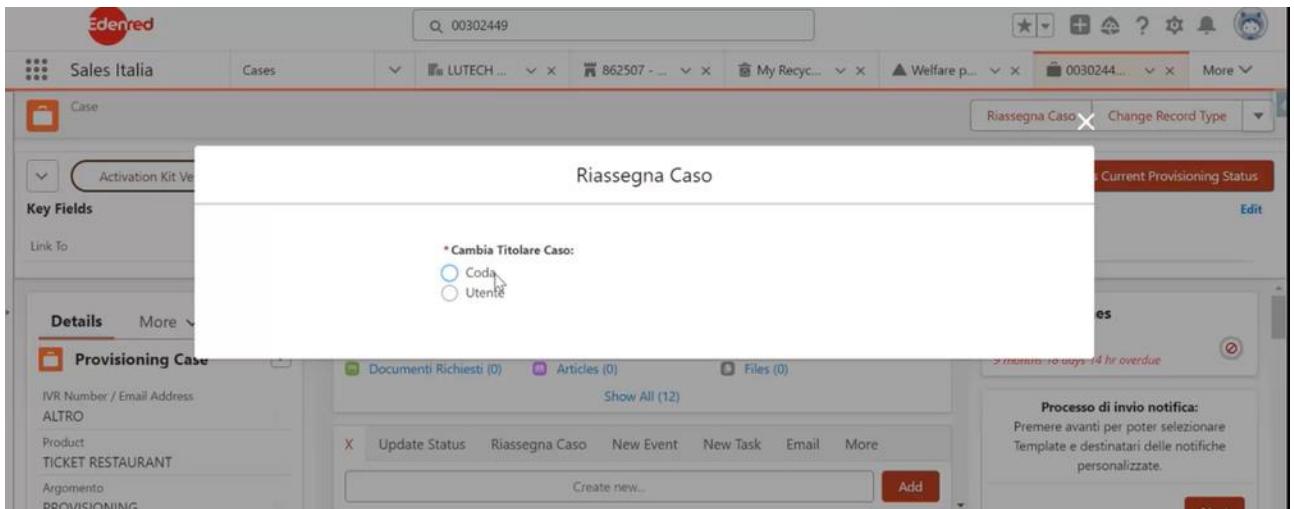


Figura 345 - Caso di provisioning: Riassegna Caso

Invece, se si volesse cambiare la tipologia del caso, è necessario cliccare il tasto *Change Record Type* (Figura 344), che permette all’utente di selezionare quale caso si addice maggiormente alla situazione (Figura 346).

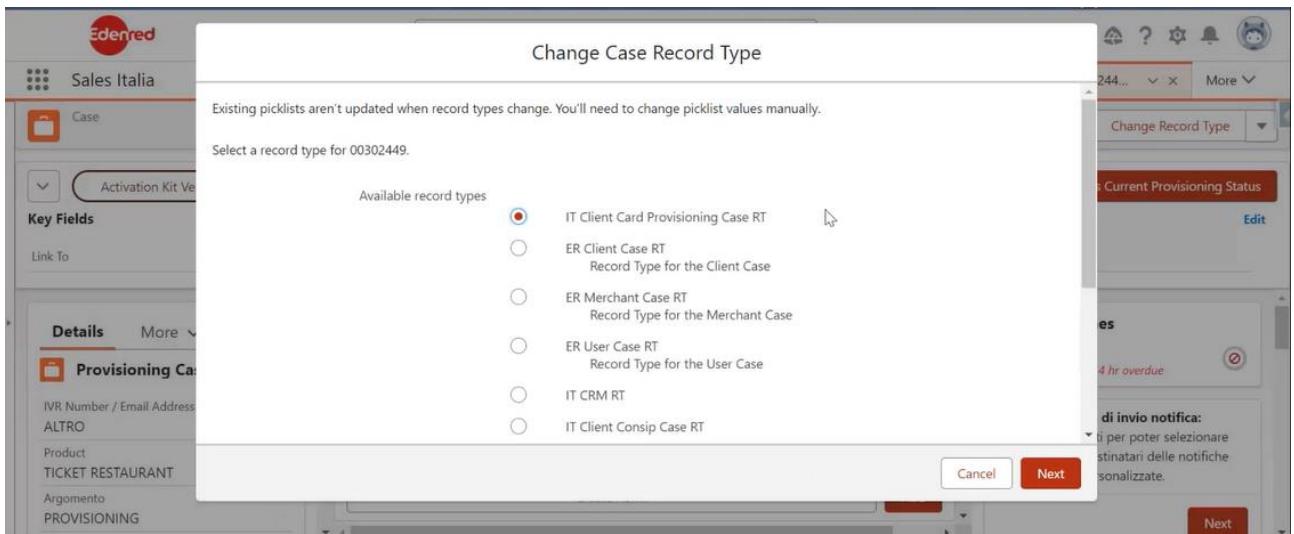


Figura 346 - Caso di provisioning: Change Record Type

In aggiunta, l’utente può aggiornare lo stato del caso (stati disponibili: *In attesa*, *In lavorazione*, *Chiuso*), selezionando la voce *Update Status* nella sezione centrale (Figura 347).

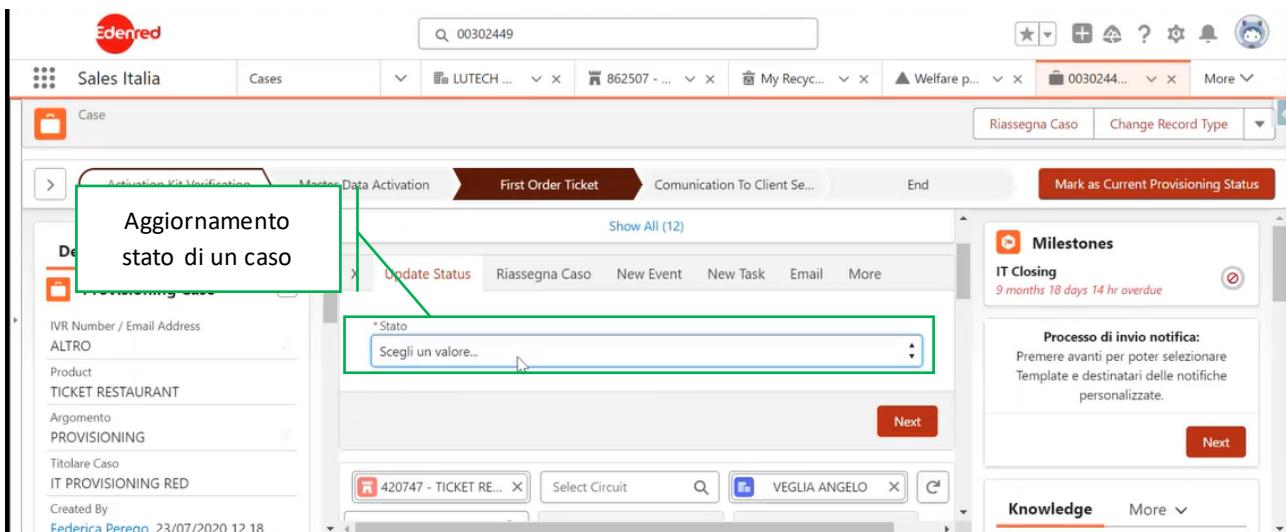


Figura 347 - Caso di provisioning: Update status

### 7.2.5 Finance Case

I Finance Case sono dei casi di supporto aperti da Clienti consolidati che usufruiscono già di prodotti o servizi di Edenred. Si tratta quindi di casi relativi al supporto post-vendita in ambito finanziario, che gli operatori non possono gestire autonomamente e che richiedono, infatti, l'approvazione dei superiori. Alcuni esempi di Finance Case sono: rimborsi, fatturazione, acconti, ecc.

Nei prossimi paragrafi, verranno descritti i principali processi legati al Financial Case:

- Creazione di un Finance Case
- Invio della richiesta di approvazione

#### *Creazione di un Finance Case*

Per poter creare un Finance Case, è necessario individuare il Financial Center per cui bisogna aprire una richiesta di supporto. Quindi, si seleziona l'oggetto *Financial Center* dal menu degli oggetti, in modo che l'utente possa scegliere quello di interesse.

Una volta aperto il Financial Center e verificato che il suo stato sia *Attivo*, l'utente può creare il *Finance Case* cliccando il tasto *New Case*, in alto a destra nel Financial Center (Figura 348). Di conseguenza, si apre una finestra che consente di scegliere il tipo di caso da creare, che in questo caso corrisponde a *Caso di Supporto*.

Figura 348 - New Case

Successivamente, l'utente definisce un nome per caso e la corrispondente priorità, che di default viene impostata su *Medium* (Figura 349).

Figura 349 - New Case: nome e priorità del caso

In questo modo, si crea il nuovo caso, come si può vedere nella Figura 350.

Figura 350 - Pagina del caso

Si specifica che la differenza tra un Finance Case e le altre tipologie di altri casi è relativa alla presenza della scheda *Finance* (Figura 350). Inoltre, nonostante non siano contrassegnati dall'asterisco rosso, i campi *Tipo Operazione* e *Casistiche* sono indispensabili per far sì che il caso creato sia di tipo Finance.

I casi Finance non possono essere gestiti autonomamente dall'utente, ma richiedono l'approvazione di un superiore. L'approvazione viene fornita dopo la creazione e l'invio di una richiesta di approvazione da parte dell'utente.

#### *Creazione e invio di una Richiesta di Approvazione*

Solamente a valle della creazione del Finance Case, si può procedere con la creazione e l'invio di una richiesta di approvazione del caso, attraverso la scheda *Finance* (Figura 351).

Da notare che se si seleziona l'opzione *Origine Commerciale* nella scheda *Finance* del caso (Figura 351), è sempre l'utente che sta lavorando sul caso a inviare la richiesta, ma, come mittente della richiesta, appare il nome del commerciale di riferimento del Financial Center.

Solo alcuni tipi di operazione possono essere indicati con la spunta *Origine Commerciale*, ossia:

- Storno totale documento
- Storno parziale
- Solo Emissione Nota Credito (es. per differenza sconto)
- Solo Emissione Fattura (es. fattura no fat.)
- Rimborso nota credito (TR, Welfare, UTA)

**Scheda Finance**

**Origine Commerciale**

Figura 351 – Finance Case: scheda Finance

È possibile visualizzare il commerciale di riferimento nella scheda *Codice di Fatturazione* del *Financial Center* accanto alla voce *Commerciale* (Figura 352).

**Commerciale di riferimento**

Figura 352 - Referente Commerciale

A questo punto, ritornando nel *Finance Case* l'utente può inserire un nuovo documento, avere un riepilogo dei documenti inseriti e inserire la richiesta di approvazione (Figura 353).

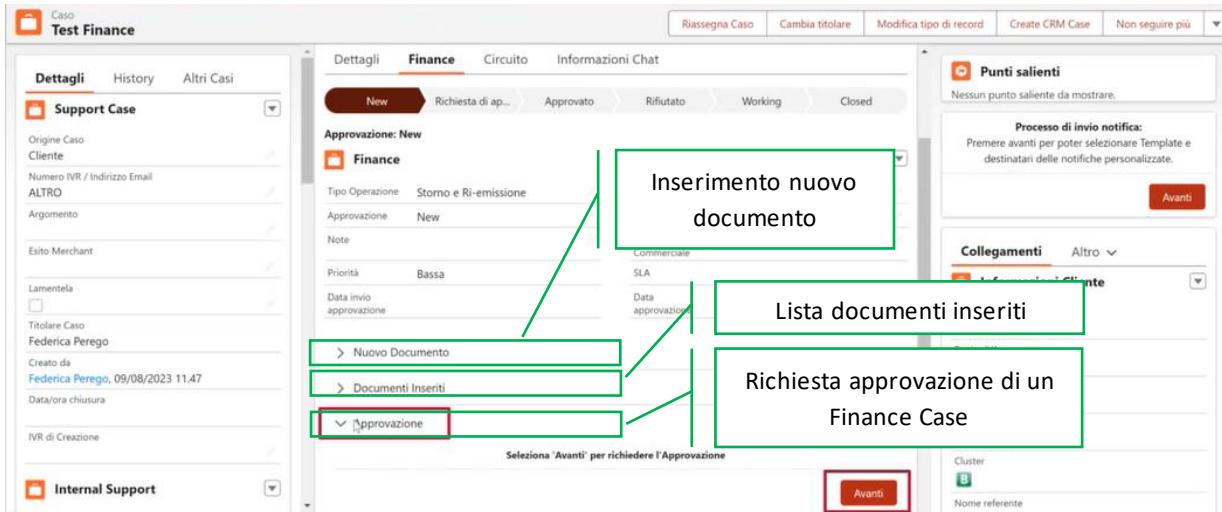


Figura 353 – Finance Case: nuovo documento, documenti inseriti e approvazione

Il primo passo è l'**inserimento della documentazione** ai fini dell'approvazione nella sezione *Nuovo Documento* (Figura 353), come ad esempio Fattura, Nota di Credito, FCI ... (Figura 354).

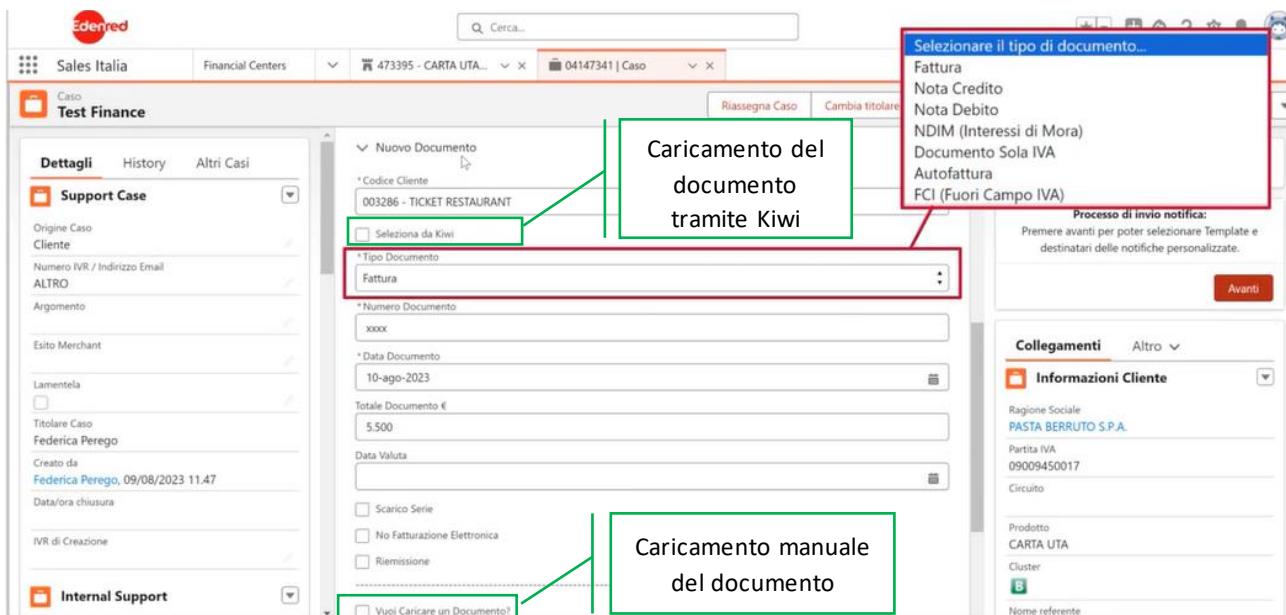


Figura 354 - Inserimento Documentazione Finance Case

Ci sono due modi per inserire i documenti nel sistema:

- **Manualmente**, inserendo le informazioni relative al documento e selezionando la casella *Vuoi caricare un Documento?* (Figura 354).
- **Tramite Kiwi**, cliccando la casella *Selezione da Kiwi* (Figura 354 sopra la voce *Tipo Documento*), per poi scegliere i documenti da caricare dalla lista che si apre (Figura 355).

The screenshot shows the Kiwi application interface for managing cases. On the left, there's a sidebar with sections like 'Dettagli', 'History', 'Altri Casi', 'Support Case', and 'Internal Support'. The main area is titled 'Approvazione: New' under the 'Finance' tab. It shows fields for 'Tipo Operazione' (Storno Totale), 'Approvazione' (New), 'Casistica' (with 'Importo' highlighted), and 'Costo carte'. Below this is a table titled 'Nuovo Documento' showing various documents with their details. A large green box highlights the 'Importo' field in the Casistica section and the total amount 'Importo Totale - 3.506,44€' in the table. To the right, there's a sidebar for 'Informazioni Cliente' with fields for 'Ragione Sociale' (PASTA BERRUTO S.P.A.), 'Pantia IVA' (09009450017), 'Circuito', 'Prodotto' (CARTA UTA), 'Cluster' (B), and 'Nome referente'. At the bottom right, there are buttons for 'Indietro' and 'Avanti'.

Figura 355 - Inserimento documento tramite Kiwi

A questo punto, una volta caricata la documentazione, l’utente può vedere nella sezione centrale della pagina caso che la voce *Importo* si è aggiornata automaticamente con la somma degli importi dei documenti appena caricati (Figura 356).

This screenshot shows the same Kiwi application interface as Figura 355, but with the 'Importo' value in the 'Casistica' section updated to 'EUR 1.534,50'. A large green box highlights this updated value. To the right, a sidebar titled 'Punti salienti' contains a message: 'Importo aggiornato post-caricamento documentazione'. The rest of the interface is identical to Figura 355, including the 'Nuovo Documento' table and the 'Informazioni Cliente' sidebar.

Figura 356 - Importo aggiornato

Nella sezione *Documenti inseriti* del Finance Case (Figura 353), è possibile visualizzare il riepilogo dei documenti caricati.

Dunque, dopo aver caricato la documentazione necessaria, l’utente può procedere con la **richiesta di approvazione** tramite la sezione *Approvazione* (Figura 353). Questa richiesta viene inviata agli approvatori di riferimento della Business Unit (BU) di colui che ha effettuato la richiesta.

In questa sezione, è obbligatorio inserire i commenti relativi alla richiesta (Figura 357) e cliccando *Avanti*, è possibile visualizzare la *Cronologia Approvazioni* (Figura 358).

The screenshot shows the software interface for managing cases. On the left, there's a sidebar with sections like 'Dettagli', 'History', and 'Altri Casi'. The main area is titled 'Finance' and shows details of a case: Tipo Operazione (Storno Totale), Approvazione (New), Note (Priorità Bassa), and financial details (Importo EUR 1.534,50). Below this is a section for 'Approvazione' with a 'Richiesta di Approvazione' button. A green box surrounds this button. To the right, there's a 'Punti salienti' (Key Points) panel and a 'Cronologia approvazioni (0)' panel. A green box also surrounds the 'Cronologia approvazioni' panel. At the bottom right, there's a red 'Avanti' (Next) button.

Figura 357 – Richiesta Approvazione di un Finance Case

This screenshot shows the same software interface as Figura 357, but the 'Cronologia approvazioni' section is now highlighted with a green box. It displays a table with columns: Nome fase, Data, Stato, and Assegnato a. Two rows are shown: 'Livello 2' (Data 14/09/2023 9:56, Stato In sospeso, Assegnato a Salvatore Cavallere) and 'Richiesta di approvazione invia...' (Data 14/09/2023 9:56, Stato Invito, Assegnato a Ramona Martini). A red 'Avanti' button is visible at the bottom right.

Figura 358 - Cronologia approvazioni

Nella cronologia delle approvazioni si visualizza la lista delle approvazioni richieste per il caso di riferimento. In particolare, possono esserci **tre livelli/fasi di approvazione**:

- Livello 1 – Richiesta di approvazione inviata:** la prima fase prevede l'invio della richiesta di approvazione. Nel caso preso come esempio, era stata selezionata la casella *Origine Commerciale* (Figura 351) e quindi, la richiesta approvativa non risulta inviata dall'operatore ma da un commerciale del Financial Center, come si evince dalla voce *Assegnato a* dall'elenco *Cronologia approvazioni* (Figura 358).
- Livello 2:** la richiesta viene assegnata al **primo approvatore**, che è il responsabile della stessa Business Unit del commerciale, che risulta come mittente della richiesta.
- Livello 3:** la richiesta viene inviata e assegnata al **secondo approvatore**, che può visualizzare il dettaglio sugli importi. Nell'esempio di riferimento, il livello 3 non è previsto e quindi non è presente nella cronologia delle approvazioni (Figura 358).

**NB.** Per ogni livello di approvazione, esistono delle **impostazioni specifiche** (Figura 359). In particolare:

- **Il primo step di approvazione:**
  - Se l'opzione **Origine Commerciale** NON È spuntata, è detto *Primo livello* e sarà svolto dall'operatore che sta lavorando al caso. Dopodiché, si passerà direttamente al secondo step di approvazione (non ci sarà la voce *Secondo Livello*).
  - Se l'opzione **Origine Commerciale** È spuntata, è detto *Secondo Livello* (non ci sarà la voce *Primo Livello*) e sarà svolto dal responsabile della Business Unit del Financial Center collegato al Finance Case.
- **Il secondo step di approvazione** è detto *Terzo Livello* e sarà svolto dal secondo approvatore, il quale, a seconda delle impostazioni specifiche di ogni tipo di operazione, potrebbe essere:
  - Sempre necessario
  - Mai necessario
  - Necessario solo al di sopra di un determinato importo
  - Necessario solo al di sotto di un determinato importo

Tipo Operazione	Necessaria Approvazione	1° approvatore(se presenti più approvatori, vale la prima approvazione ricevuta)	FLAG COMMERCIALE --> SI	Driver 2° livello	2° approvatore (se presenti più approvatori, viene richiesta l'approvazione di tutti i soggetti)
Storno e Ri-emissione	No	-		-	-
Storno totale documento	Si	Tinella	VEDI TABELLA SOTTO	Importo < 50K€ Importo >= 50K€	De Bourgues
Storno parziale	Si	Tinella	VEDI TABELLA SOTTO	Importo < 50K€ Importo >= 50K€	De Bourgues
Emissione documento solo IVA	Si	Tinella		-	-
NDIM	Si	De Bourgues		-	-
Solo Emissione Nota Credito (es: per differenza sconto)	Si	Tinella	VEDI TABELLA SOTTO	Importo < 50K€ Importo >= 50K€	De Bourgues
Solo Emissione Fattura (es: fattura no fat)	Si	Tinella	VEDI TABELLA SOTTO	sempre	Giulia Ballerio
Rimborso account	No	-	VEDI TABELLA SOTTO	Importo >=50K	Luciana Auletta
Rimborso nota credito	No	-	VEDI TABELLA SOTTO	sempre	Giulia Ballerio
				Importo >=50K	Luciana Auletta
		TITOLARE CASO	FLAG PRESENTE	FLOW	BU COMMERCIALE DEL CODICE CHI AUTORIZZA
Caso 1	UTENTE FINANCE	NO		primo approvatore + (se serve) secondo approvatore	
Caso 2	UTENTE FINANCE	SI		responsabile del commerciale del financial center collegato al caso finance + (se serve) secondo approvatore	TLS UTA EXPENDIA TEAM LEADER REGIONAL MANAGER REGIONAL MANAGER

Figura 359 - Livelli approvativi

Quindi, per svolgere l'approvazione di un Finance Case, bisogna innanzitutto tenere conto del tipo di operazione. Dopodiché, la seconda variabile da considerare è la presenza della spunta **Origine Commerciale**, a seconda della quale si ha un primo approvatore differente. Il secondo step di approvazione, invece, è svolto dal secondo approvatore, se i vincoli relativi agli importi, riportati nella Figura 359, nella colonna *Driver 2° livello*, lo prevedono.

Il processo di approvazione è riportato nel diagramma nella Figura 360.

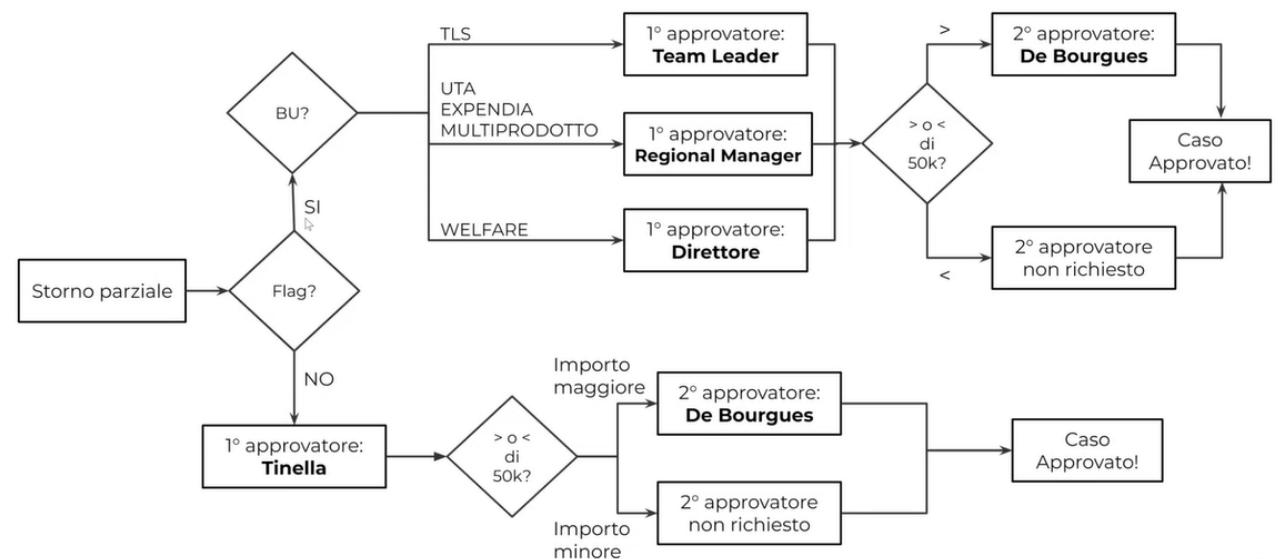


Figura 360 – Processo di approvazione

Quindi, se lo si ritiene opportuno, si procede con l'approvazione della richiesta cliccando su *Approva* (Figura 358). In questo modo la fase *Livello 2* passa in stato *Approvato* e al caso viene assegnato un *Titolare Caso*, che corrisponde al nome di una coda (Figura 361).

Figura 361 - Richiesta in Stato Approvato

## 8. Procacciatori Edened: Provider Commission e Convenzioni

I paragrafi seguenti definiscono i concetti di Procacciatore, Provider Commission e Convenzioni.

### 8.1 Configurazione e gestione dei Provider Commission

Il Procacciatore è un rappresentante di Edened che si occupa di individuare potenziali Clienti e che viene retribuito se un Cliente firma un nuovo contratto.

I rapporti con i Procacciatori vengono gestiti tramite:

- **Convenzione:** contratto personalizzato che racchiude le informazioni necessarie al pagamento periodico dei Procacciatori.
- **Provider Commission:** oggetto custom di Salesforce che elenca le commissioni dovute, pagate o ancora da pagare al Procacciatore.

La **Convenzione** è un contratto che viene generato e gestito da utenti Edenred e che regolamenta il pagamento verso i Procacciatori (es. definisce il range in cui ogni Provider Commission dev'essere pagata, quando e per quanto tempo). In Figura 362 si riporta un esempio di Convenzione (Contratto), che permette la configurazione, visualizzazione e modifica delle informazioni.

**Details** Condizioni Procacciatore Related

Flusso per assegnare i valori standard delle commissioni da pagare ai procacciatori

**Frequenza di pagamento dei compensi**

**Dettagli Convenzione**

Contract Name: VW CONCIA  
Agreement Code: K00047  
Contract Start Date: 01/01/1900  
Contract End Date:  
Description:  
Agreement:     
Aggregator:  
Partnership:  
Created By: Integration User, 29/07/2020 14:00  
Last Modified By: Valentina Zambon, 07/07/2021 12:34

**Codice della convenzione. Identifica la tipologia per BU.**  
KO = Multiprodotto  
KW o EW = Welfare  
KU= UTA

**Identifica i Contract che sono dedicati ai conteggi dei compensi per i procacciatori**

**Tipologia Contratto**

Is Provider:   
Lead Generation:   
Agency:

**Riferimenti Convenzione**

Nome Commerciale: Saul Cremona

VICENZA WELFARE S.R.L.  
Payment Frequency: QUARTERLY  
Contract Renewal Type:  
Contract Activity Status: Active  
Products In The Agreement: TR - TC  
Provider:  Convenzione Principale

Sotto tipologia della convenzione, serve ad identificare la tipologia di accordo che c'è con il procacciatore

Figura 362 – Esempio 1: Convenzione o Contratto

Di seguito, si riportano alcune informazioni presenti nella scheda *Details* della Convenzione (contratto), in Figura 362:

1. **Agreement Code:** BU di riferimento
  - a. **Multiprodotto:** codice KO ...
  - b. **Welfare:** codice KW ... o EW ...
  - c. **UTA:** codice KU ...
2. **Provider:** un utente può stabilire che un contratto è di tipo *Convenzione* se la casella accanto a *Provider* è spuntata.
3. La frequenza di pagamento (*Payment frequency*) del Procacciatore, che può essere:
  - Mensile
  - Bimestrale
  - Trimestrale
  - Semestrale
  - Annuale

Per inserire valori di default di una Convenzione, si utilizza il tasto *Assegna valori di default* sulla pagina del contratto (Figura 363), che può portare a due possibili scenari (Figura 364):

1. **Se ci sono già delle condizioni impostate per la Convenzione,** apparirà un alert e, cliccando *Next*, le condizioni precedenti saranno eliminate e si passerà alla schermata di scelta della linea di prodotto.
2. **Se non ci sono ancora delle condizioni impostate per la Convenzione,** si aprirà la schermata che consente di scegliere su quale linea di prodotto si vuole aggiungere la Convenzione, per poi cliccare *Next*. Le opzioni corrispondono alle macrocategorie di prodotti Edenred.

Figura 363 – Esempio 2: Convenzione o Contratto



Figura 364 - Possibili scenari Assegnazione Valori Convenzione

Nella scheda *Condizioni Procacciatore* della Convenzione (Figura 365) è possibile visualizzare le informazioni di pagamento del Procacciatore per ogni linea di prodotto, singolo prodotto o UTA (es. sconto, compensi per ogni anno, durata pagamento).

Flusso per creare una transazione manuale → Crea Transazione Manu.

**Informazioni correlate alla convenzione**

Tabella per identificare l'entità percentuale o in euro del compenso dovuto, in base al range di sconto/commissione applicato dal procacciatore al cliente e la durata per la quale viene riconosciuta. Suddivisione per le 3 possibili tipologie di convenzione. Multiprodotto e welfare condividono i primi due tab, UTA invece ha il suo tab specifico perchè ha criteri molto diversi.

LINEA PRODOTTO	PRODOTTO	SCONTO DA	SCONTI A	COMPENSI	COMPENSI ANNO 2	COMPENSI ANNO 3	APPLICA SU FEE	DURATA PAGAMENTO
Card		-7	-6.00001	2.91				PER SEMPRE
Card		-8	-7.00001	1.94				PER SEMPRE
Card		-9	-8.00001	0.97				PER SEMPRE
Card		-99	-9.00001	0				PER SEMPRE
Card		-6	-5.00001	4.61				PER SEMPRE
Card		0	99	9.7				PER SEMPRE

Figura 365 - Condizioni Procacciatore

Nel caso in cui sia necessario modificare le condizioni esistenti, a causa di compensi non adeguati al periodo di fatturazione o ad altre circostanze, l'utente può inserire manualmente le transazioni

cliccando *Crea Transazione Manuale* (Figura 366). Quindi, si apre la finestra in Figura 367, che permette l'inserimento delle informazioni necessarie per la creazione della transazione (es. data o mese di fatturazione scelto, importo).

The screenshot shows a software interface for managing contracts. At the top, there's a toolbar with various icons and a search bar. Below the toolbar, a navigation bar includes 'Sales Italia', 'Convenzioni', and several dropdown menus. A specific contract is selected, labeled '00792462'. In the center, there's a section titled 'Creazione Transazione Manuale' which is also highlighted with a green box. Below this, there are tabs for 'Dettagli', 'Condizioni Procacciatore', and 'Correlato'. Under 'Dettagli', there's a table for 'Linee Di Prodotto' with columns for 'PRODOTTO', 'SCONTO DA', 'SCONTO A', 'COMPENSI', and 'DURATA PAGAMENTO'. The table contains several rows for different products like 'Papier'. At the bottom right of the main window is a red 'Avanti' button.

Figura 366 - Crea Transazione Manuale

This is a modal dialog box titled 'Nuova Transazione Manuale'. It contains fields for 'Data' (with a red border indicating it's required), 'Importo' (also with a red border), and 'Descrizione'. At the bottom right is a red 'Avanti' button.

Figura 367 - Creazione Transazione Manuale

Nella scheda *Related* della Convenzione (Figura 368), si potranno vedere gli oggetti correlati alla Convenzione, ossia:

- **Opportunità:** racchiude le condizioni del contratto potenziale, che potrà poi entrare in stato *Chiusa Vinta* se le condizioni vengono accettate sia da Edenred che dal Cliente.
- **Financial Center:** creata quando si vince il contratto e contiene le informazioni per la fatturazione.
- **Provider Commission:** contiene le informazioni relative alle transazioni effettuate da un Procacciatore.

**Opportunità vinte che usano le condizioni di questa convenzione**

Opportunity Name	Account Name	Close Date
ORGANO FLU S.R.L._CAMBIO CONDIZIONI ECONOMICHE_30_03_2021	ORGANO FLU S.R.L.	28/12/2022
LEATHER HOME,CAMBIO CONDIZIONI ECONOMICHE_21_04_2021	LEATHER HOME S.R.L.	27/04/2021
I.C._CAMBIO CONDIZIONI ECONOMICHE_30_04_2021	I.C. S.R.L.	29/12/2022
ANTARES_2021_05_13_NEW CONTRACT	ANTARES SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA	13/05/2021
LC_CAMBIO CONDIZIONI ECONOMICHE_04_06_2021	LC S.R.L.	7/6/2021
DAL MASO GROUP_2021_06_09_NEW CONTRACT	DAL MASO GROUP SRL	9/6/2021

**Financial center che contengono le info di fatturazione sui prodotti venduti**

Financial Center Name	Account Name	Type	Billing City
266616 - COMPLIMENTS PREMIUM	PREALPINA S.R.L.	Client	CHIAMPO
269053 - COMPLIMENTS SELECTION	DOGI INTERNATIONAL SRL	Client	CHIAMPO
281813 - COMPLIMENTS PREMIUM	ADRIANO S.R.L.	Client	TRISINO
296729 - COMPLIMENTS PREMIUM	CONCERIA TRE EMME S.R.L.	Client	ZERMIGHEDO
298827 - COMPLIMENTS PREMIUM	C.P. LEATHERS S.R.L.	Client	ARZIGNANO
364446 - COMPLIMENTS PREMIUM	CONCERIA PASUBIO S.P.A.	Client	ARZIGNANO

**Righe di procacciamento**

Provider Commission	Document Date	Document Number	Net Amount
00016080	8/6/2020	T80054	EUR 29.117,85
00018120	7/1/2020	451996	EUR 1.832,40

Figura 368 - Scheda Related

In particolare, nella sezione *Provider Commissions*, si possono visualizzare le **transazioni effettuate dal Procacciatore**, che possono essere raggruppate in diverse list view. Le principali sono:

- **All\_Card:** mostra tutte le carte UTA che sono state vendute.
- **Manual Transaction:** mostra le transazioni inserite manualmente al fine di sistemare alcuni conteggi.
- **Provider Fattura:** mostra le transazioni di procacciamento per le quali ci sono i dati di vendita di prodotti Edenred.
- **Transient Card:** mostra tutte le carte UTA attive raggruppate per Financial Center e sono utilizzate per conteggiare le provvigioni UTA.

Di seguito, si riportano alcuni esempi della sezione *Provider Commission* (Figura 369 Figura 370).

**Esempio di Provider Fatturato**

Provider	ASSOCIAZIONE COMPAGNIA DELLE OPERE DI MILANO E PROVINCIA
Agreement	02729289
Convention Description	CDO MILANO
Paid	<input type="checkbox"/>
Flexible Circuit	NO
New provider	<input type="checkbox"/>
<b>IT Document Information</b>	
Document Number	U30413
Document Date	08/05/2023
Amount	EUR 190,12
<b>IT Client Information</b>	
Financial Center	B39067 - CARTA UTA
First Won Date	05/12/2022
<b>System Information</b>	
Discount Amount	EUR 0,00
Commission Amount	EUR 2,85
Net Amount	EUR 192,97
Discount/Commission	1,50%
Commercial	GIUSTINIANI MAURO

Figura 369 - Esempio di Provider Fatturato

**N.B.** I tasti *Exclude* e *Include* (Figura 369) servono a determinare se la commissione debba essere pagata subito o meno. Se, ad esempio, si vuole rimandare il pagamento perché l'importo è talmente basso da poter essere accorpato a un pagamento successivo, basterà premere *Exclude* e *Save* e il

pagamento andrà temporaneamente in standby. Per togliere un importo dallo stato di standby, bisognerà premere *Include* e *Save*.

Provider Commission 00016645		Esempio di Carta UTA		Exclude	Include
Provider	RENTAL PLUS SRL	Card Number	63620050420894308		
Agreement	02973586	Card Status	ATTIVA		
Convention Description	UTA - AMINA RENTAL PLUS	Card Type	Light Fleet card		
Commercial Offer	OFFERTA UTA F15C00	Creation Date	05/10/2020		
Billing Segment	B	Activation Date	10/10/2020		
Card Value	00	First Transition Date	02/03/2022		
<b>IT Client Information</b>					
Financial Center	481787 - CARTA UTA	Discount/Commission			
First Won Date		Commercial	CALLE MARINA		
<b>System Information</b>		Created By	Integration User, 30/12/2020 11:07		
Provider Commission	00016645	Last Modified By	Integration User, 27/07/2023 8:23		
Standby	<input type="checkbox"/>				

Figura 370 - Esempio di Carta UTA

**NB.** Per calcolare l'importo dovuto al Procacciatore, si utilizzano le seguenti formule (il risultato cambierà in base alla casistica):

- **Se la Commissione è in %:**

$$\text{Importo dovuto al Procacciatore (\%)} = \text{Tot. Fatturazione} * \text{Commissione}$$

- **Se la Commissione è in €:**

$$\text{Importo dovuto al Procacciatore (\$)} = \text{Commissione}$$

## 8.2 Creazione di una Convenzione

Su Salesforce è possibile **creare un nuova convenzione**, sulla base degli accordi stipulati tra Edenred e il Procacciatore, e associarla a una o più linee di prodotto di Edenred.

Selezionando la voce *Convenzioni* dal menu degli oggetti, si accede alle convenzioni attive (Figura 371), ovvero quelle in cui la casella *Provider* nel contratto è spuntata.

Contract Name	Contract Number	Agreement Code	Account Name	Contract Activi...	Contract Start Date	Contract End D...
1 A.B.A.S.	00792462	K00111	ADMINISTRATIVE BUSINESS ACCOUNT SERVICES S.R.L CON SIGLA A.B.A.S. S.R.L	Active	01/01/1900	
2 AB2B	00792302	K00161	AB2B SRL	Active	07/11/2019	
3 AC TRENTO CALCIO	00892612	P00022	Executive	Active	01/01/1900	
4 ACERBI	00792469	K00122	STUDIO ASSOCIATO ACERBI	Active	25/01/2019	
5 ACRIB	00892635	M00006	Executive	Active	01/01/1900	
6 ACTA	00892466	C00035	Executive	Active	01/01/1900	
7 ACTION GROUP	00892532	K00059	ACTIONGROUP S.R.L	Active	04/07/2017	

Figura 371 – Convenzioni Attive

Quindi, cliccando la funzionalità *Nuova Convenzione* (Figura 371), l'utente può creare una nuova convenzione, inserendo le informazioni di dettaglio richieste (Figura 372). Una volta definite tutte le informazioni, può procedere cliccando *Next*.

Figura 372 - Dettagli Nuova Convenzione

Inoltre, è possibile anche **aggiungere una Linea di Prodotto** a una convenzione già esistente. Quindi, selezionando il contratto di interesse, nella sezione *Linee di Prodotto* (Figura 373) della scheda *Condizioni Procacciatore*, è necessario cliccare sul simbolo **+**, così da poter inserire i dati richiesti (Figura 373). Nella stessa sezione, è possibile eliminare o modificare la linea di prodotto, o modificare un prodotto specifico.

Figura 373 – Aggiungere Linea di prodotto

Si specifica che nei campi *Sconto da* e *Sconto a* (Figura 373) è necessario inserire rispettivamente il numero più basso e il più alto, e non viceversa. In caso di errore, la piattaforma non lo segnalerà, quindi è consigliabile prestare particolare attenzione.

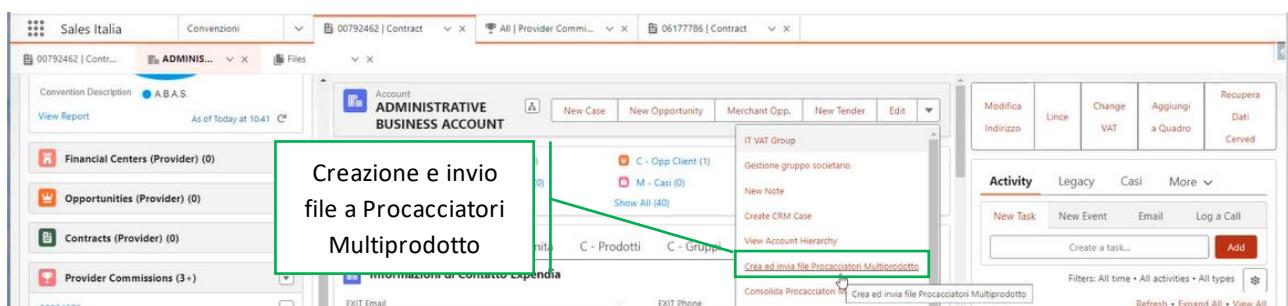
### 8.3 File di estrazione dati

La piattaforma offre anche la possibilità di **scaricare i file che riepilogano i dati sulle commissioni relative ai Procacciatori**. Questi file sono in formato Excel e sono utili ai fini del monitoraggio delle attività e per la fatturazione. Dopo averli scaricati, i file vengono inviati ai Procacciatori.

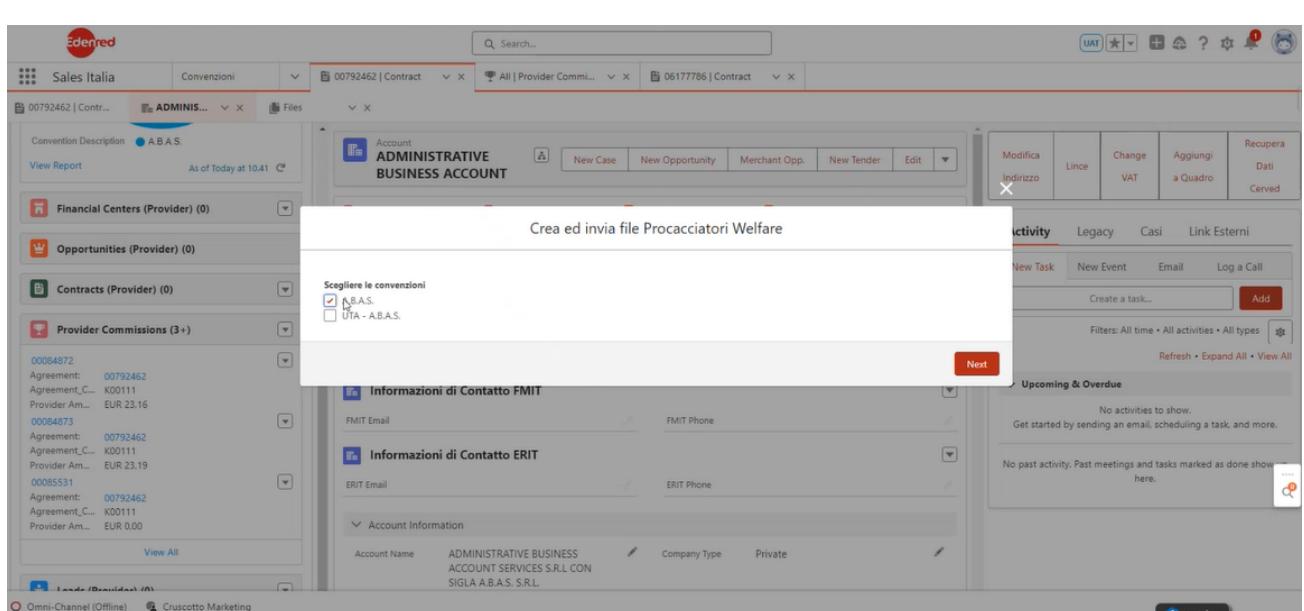
Gli step per svolgere l'estrazione sono i seguenti:

- L'utente deve creare un file Excel** contenente una o più Convenzioni legate all'Account, includendo i Provider Commission che risultano da pagare, con il totale delle commissioni da pagare al Procacciatore. Il file sarà associato all'account contestualmente alla sua creazione e potrà poi essere inviato al Procacciatore tramite e-mail o tramite la piattaforma.
- Il Procacciatore deve verificare la correttezza dei dati contenuti nel file ed emettere una fattura Edenred.**
- Dopo che la fattura è stata pagata, **l'utente deve consolidare i Provider Commission su Salesforce** in modo che risultino pagati.

Quindi, innanzitutto, bisogna aprire la pagina dell'Account e selezionare l'opzione *Crea ed invia file Procacciatori Multiprodotto*, come in Figura 374.



Successivamente, si apre una finestra in cui l'utente deve scegliere le convenzioni di cui si vogliono estrarre i dati (Figura 375) e cliccare *Next*.



Una volta scelta la Convenzione di cui effettuare l'estrazione, è necessario indicare il periodo di riferimento per l'estrazione dei dati e cliccare *Next* (Figura 376).

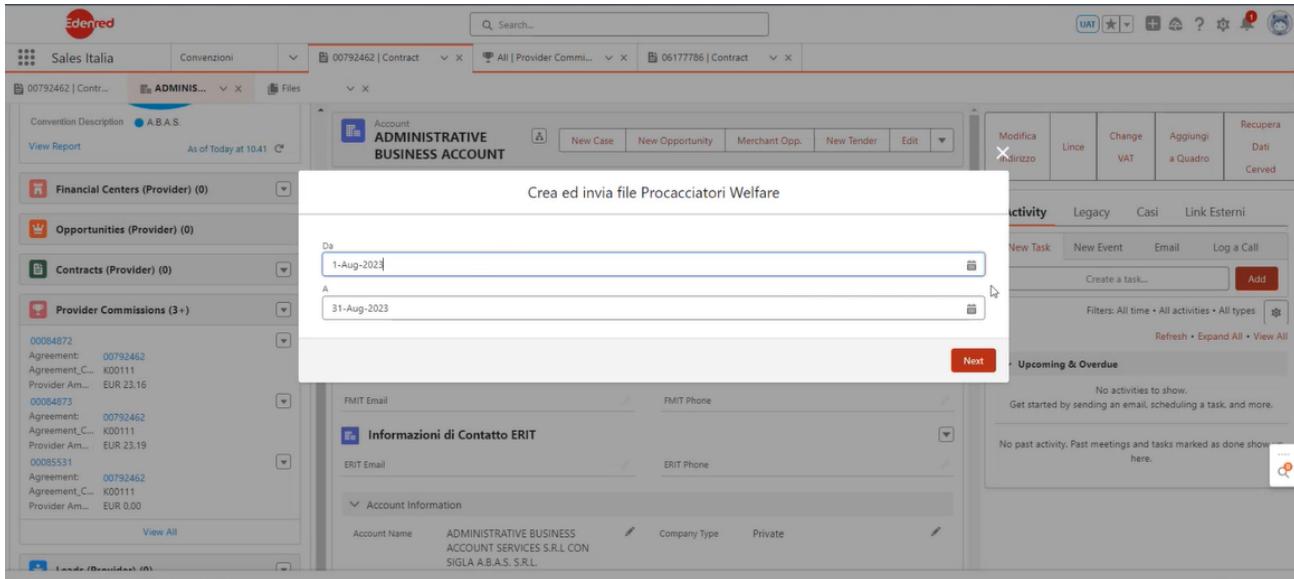


Figura 376 - Selezione periodo di riferimento

In questo modo viene creato il file e cliccando il link nella sezione *Files* dell'Account, si può visualizzare il documento appena generato (Figura 377).

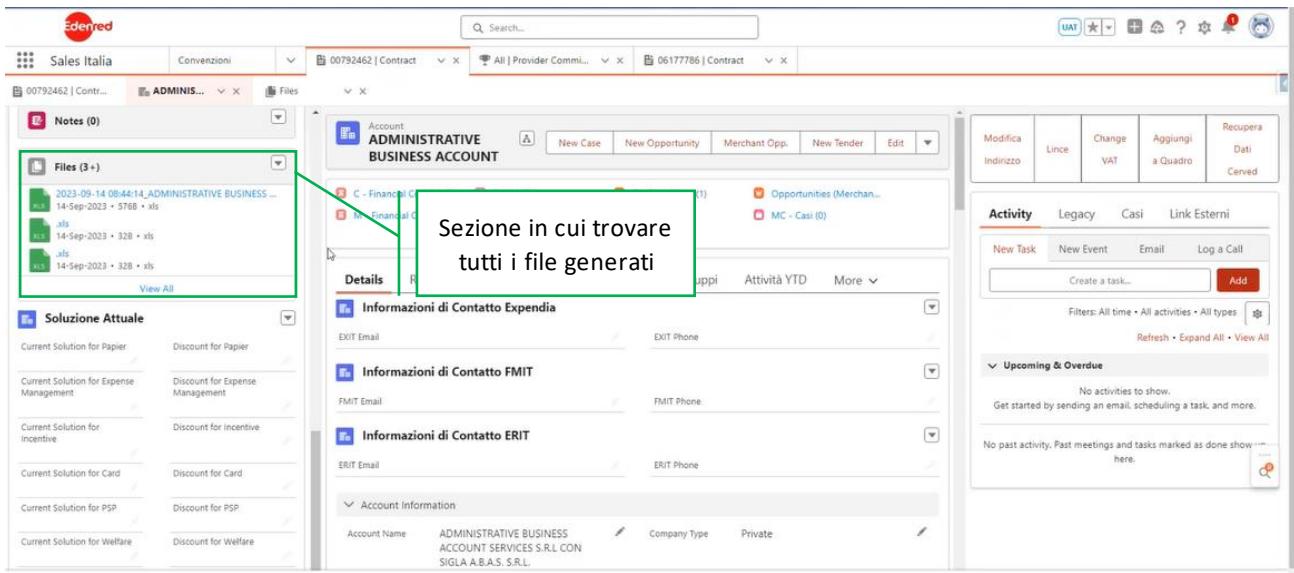


Figura 377 - File di un account

Nella Figura 378, viene riportato un esempio di estrazione dati dell'Account.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Ragione Sociale	Partita Iva	Codice Convenzione	Nome Convenzione	Codice Cliente	Nome Prodotto	Numerico Documento	Data Documento	Importo Documento	Importo Sconto	Importo Commissione	Percentuale Sconto/Commissione	Importo Compensi	Percentuale Compensi
229 MEDICO CHIAMPO SPA	00675230247	K00027	VICENZA WELFARE	578138	COMPLIMENTS FUEL	M04825	29/11/22 5.00	0.00	5.00	5.00	0.17	3.40	
230 TAMAS S.R.L.	02447640240	K00027	VICENZA WELFARE	578182	COMPLIMENTS PREMIUM	780982	08/11/22 120.00	0.00	120.00	4.00		2.92	2.43
231 F.M. S.R.L.	02907370247	K00027	VICENZA WELFARE	641694	COMPLIMENTS PREMIUM	CS2079	30/11/22 21600.00	0.00	0.00	3.00		315.36	1.46
232 TRADE S.R.L.	02404690247	K00027	VICENZA WELFARE	400850	COMPLIMENTS PREMIUM	786493	22/11/22 168.00	0.00	168.00	4.00		4.08	2.43
233 PROTECH S.p.A.	02802880243	K00027	VICENZA WELFARE	375059	COMPLIMENTS PREMIUM	CS2078	20/11/22 100.00	0.00	0.00	3.00		12.08	1.46
234 PROTECH S.p.A. UNIPE	02802880243	K00027	VICENZA WELFARE	375059	COMPLIMENTS PREMIUM	780920	29/11/22 0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00
235 G & G S.R.L.	03584400244	K00027	VICENZA WELFARE	375161	TICKET RESTAURANT SMART-469412	03/11/22 294.00	0.00	0.00	0.00			28.53	9.70
236 W.P.S S.R.L.	03553460244	K00027	VICENZA WELFARE	399985	TICKET RESTAURANT SMART-491118	10/11/22 743.20	0.00	0.00	0.00			72.09	9.70
237 A.T.I. - APPALICAZIONI	01274900248	K00027	VICENZA WELFARE	641668	COMPLIMENTS PREMIUM	780956	30/11/22 147.00	0.00	147.00	3.00		2.15	1.46
238 F.LU NALON SOCIETA'	01402550287	K00027	VICENZA WELFARE	391720	COMPLIMENTS PREMIUM	G68395	18/11/22 4200.00	0.00	0.00	3.00		61.32	1.46
239 BARBERIO MARMI E GI	01778740249	K00027	VICENZA WELFARE	426740	TICKET RESTAURANT SMART-488067	09/11/22 112.00	0.00	0.00	0.00			10.86	9.70
240 ITALMECC SRL	00884490244	K00027	VICENZA WELFARE	428720	TICKET RESTAURANT SMART-480740	07/11/22 837.42	0.00	16.42	2.00			81.23	9.70

Figura 378 - Esempio di file di estrazione dati dell'Account

Si sottolinea che se i dati non sono ancora stati inviati da Power BI per il mese corrente, il file risulta vuoto.

## 9. Link a Portali esterni

Il seguente paragrafo ha l'obiettivo di illustrare le integrazioni tra Salesforce e i Portali Edenred. Grazie a Salesforce e al collegamento tramite VPN, l'utente può accedere ad altri Portali Edenred con modalità *Single-Sign-On* (unico accesso - via preferenziale e protetta), al fine di svolgere controlli, recuperare informazioni o effettuare altre attività specifiche.

Tramite la sezione *Link Esterni* di ogni oggetto, l'utente può accedere ai portali esterni, che variano a seconda dell'oggetto di riferimento.

Di seguito, si riportano alcuni esempi di Portali che si visualizzano in base alla tipologia di oggetto.

### 9.1 Account Company

Facendo riferimento all'**oggetto Account di tipo Company** (Figura 379), si può accedere ai seguenti portali attraverso la sezione *Link Esterni*:

- Applicativo Affi
- Portale Affiliati
- Portale Beneficiario

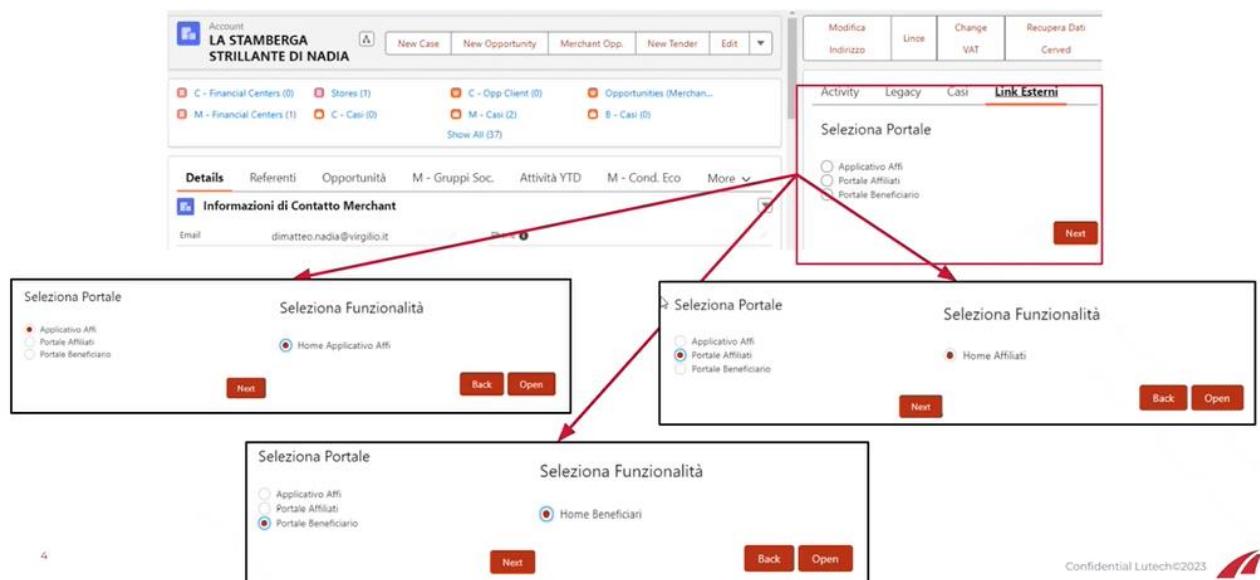


Figura 379 - Link a Portali esterni in un Account Company

### 9.2 Financial Center Merchant

Per l'**oggetto Financial Center di tipo Merchant** (Figura 380), sono disponibili i seguenti portali:

- Applicativo Affi
- Portale Affiliati

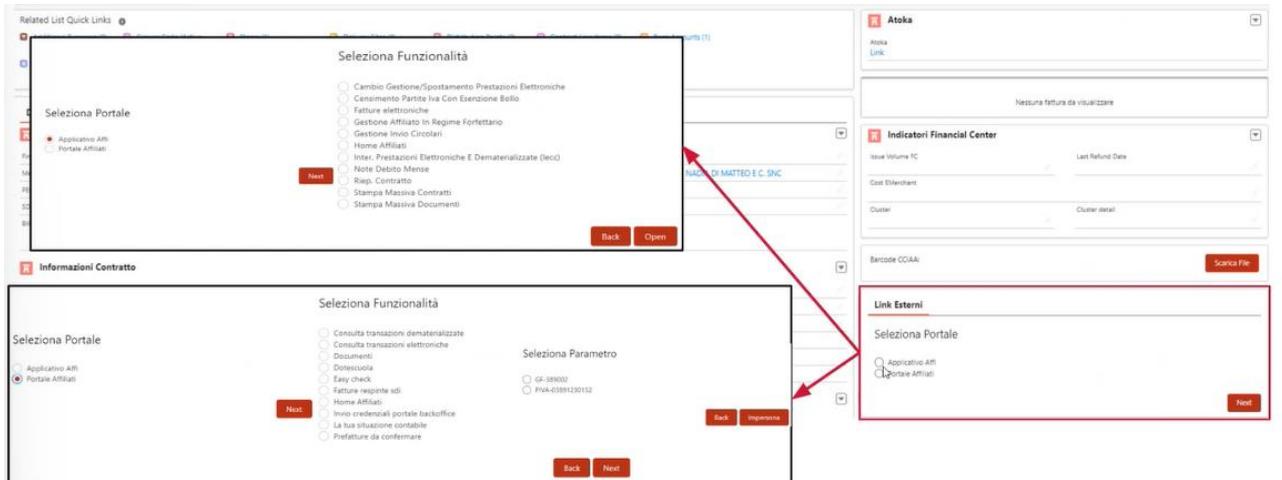


Figura 380 - Link a Portali esterni in un Financial Center Merchant

**NB.** In base al Portale che si seleziona, è possibile visualizzare e selezionare opzioni differenti. Nel caso del Portale Affiliati, l'utente può scegliere la *Funzionalità* e il *Parametro* (GF – gruppo di fatturazione del Financial Center e PIVA – Partita IVA dell'Account).

### 9.3 Store

I link possono trovarsi anche nell'**oggetto Store** relativo al Merchant (Figura 381) e rimandano ai seguenti portali:

- Applicativo Affi
- Portale Affiliati

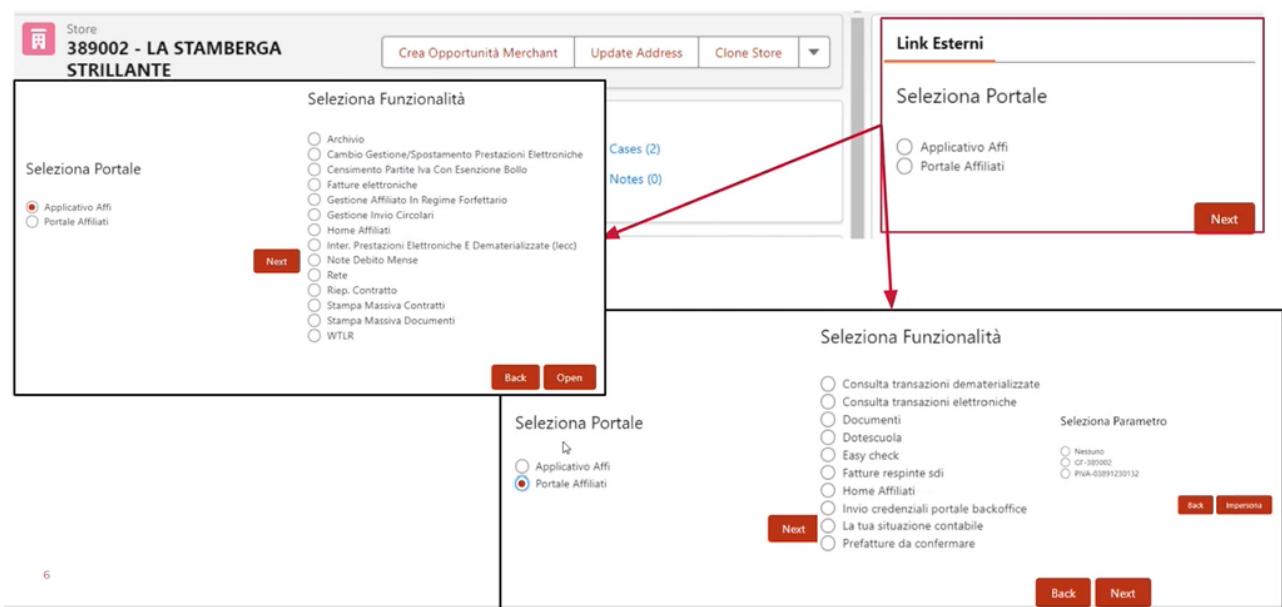


Figura 381 - Link a Portali esterni in uno Store

### 9.4 Caso

È possibile accedere ai Link esterni anche tramite l'**oggetto Caso** (Figura 382), in cui si può scegliere tra i seguenti portali:

- Applicativo Affi
- Portale Affiliati

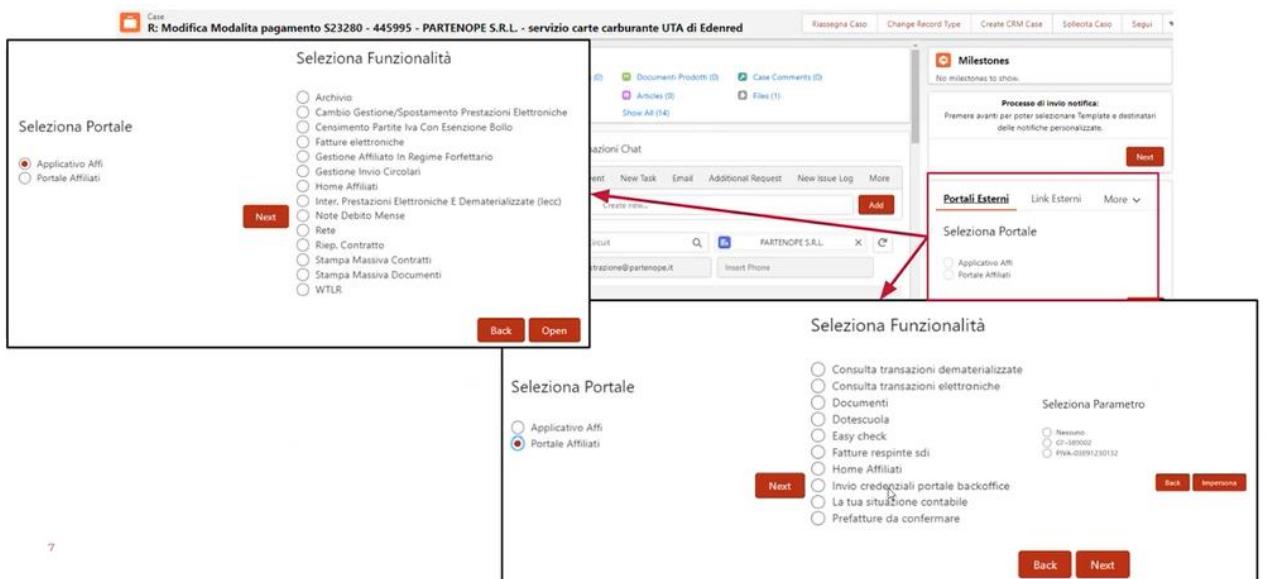


Figura 382 - Link a Portali esterni in un Caso

## 9.5 Person Account

Nell'oggetto **Person Account**, la sezione *Link Esterni* contiene i seguenti Portali (Figura 383):

- Portale Beneficiario
- Portale Clienti
- Dashboard UTA
- Expendia
- Galitt

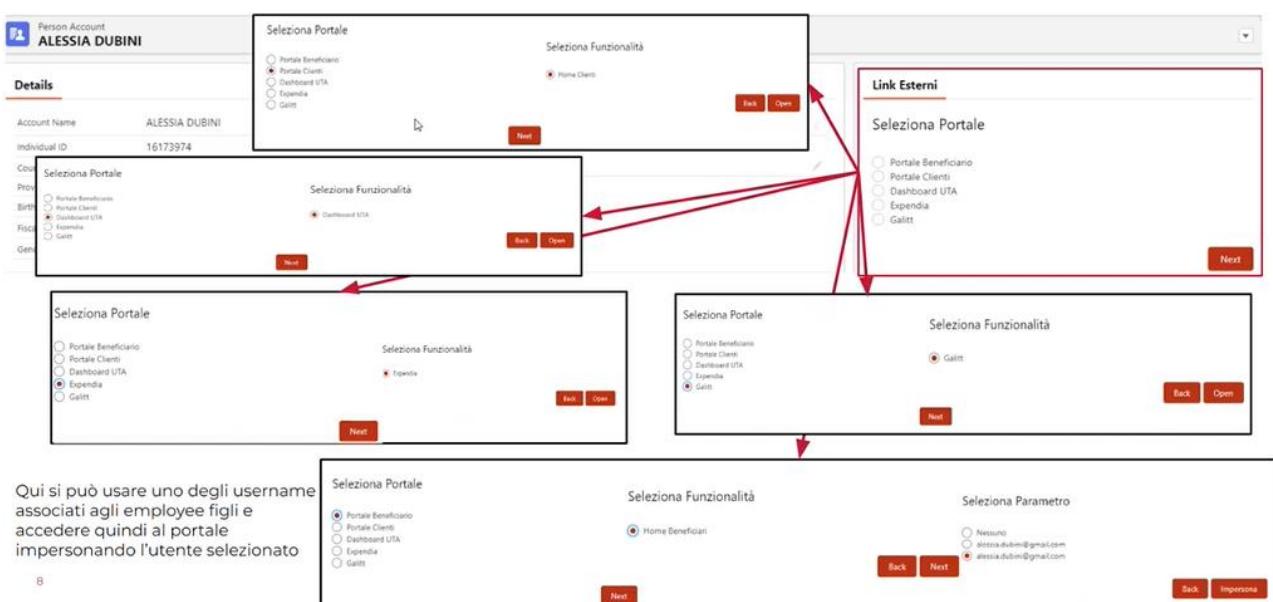


Figura 383 - Link a Portali esterni in un Person Account

**NB.** Se si è interessati a entrare nel Portale Beneficiari, è possibile selezionare l'indirizzo e-mail (username) con cui accedere, tramite il campo *Selezione Parametro*. È plausibile che possano essere disponibili più indirizzi, dal momento che potrebbe capitare che un Person Account abbia dovuto creare più di uno (es. a causa di un cambio d'azienda).

Generalmente, gli username di un Person Account sono disponibili nella sezione *Employees* (Figura 384) nella pagina del Person Account stesso. Nel caso si volesse visualizzare la lista degli username (Figura 385) è necessario cliccare sulla voce *Employees*.

The screenshot shows the Odoo interface for a Person Account named 'MARIA DEL LORETO GARCIA ONATE'. The 'Employees di un Account' section is highlighted with a green box. This section displays a list of employees associated with the account, including their names, roles, and contact information.

ID	Nome	Cognome	Role	Email
1	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	loregarcia178@hotmail.com
2	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	maria.loreto@user.it
3	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	
4	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	
5	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	

Figura 384 - Employees Person Account

The screenshot shows the Odoo interface for a Person Account named 'MARIA DEL LORETO GARCIA ONATE'. The 'Employees' section is highlighted with a green box. This section displays a list of employees associated with the account, including their names, roles, and contact information.

ID	Nome	Cognome	Role	Email
1	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	loregarcia178@hotmail.com
2	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	maria.loreto@user.it
3	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	
4	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	
5	GRCMDL64P70Z131V		REGGIANE LOMBARDIA	

Figura 385 - Elenco Username di un Person Account

È da specificare che cliccando uno username dalla lista in Figura 385, nella sezione *Link Esterni* sarà possibile selezionare solo lo username da cui si è partiti (Figura 386). Ad esempio, se si selezionasse il primo username presente nella lista in Figura 385, [loretogarcia178@hotmail.com](mailto:loretogarcia178@hotmail.com), si aprirebbe la pagina relativa al dipendente associato all'indirizzo e-mail e nella sezione *Link Esterni* sarebbe possibile accedere al portale solamente tramite l'indirizzo [loretogarcia178@hotmail.com](mailto:loretogarcia178@hotmail.com).

Se si accede alla pagina di un singolo dipendente, è possibile accedere ai link esterni solo con l'e-mail del dipendente selezionato.

**Sezione Link Esterne**

Figura 386 - Sezione Link Esterne Pagina Dipendente

## 9.6 Employee

Sulla pagina *Employee*, ossia la pagina che raccoglie le informazioni relative al singolo dipendente di un'azienda Cliente di Edenred (Figura 387), i Portali disponibili sono:

- Portale Beneficiario
- Portale Clienti
- Dashboard UTA
- Expendia
- Galitt

L'unica differenza con l'individual è che qui c'è solo l'username presente su questo employee e non tutti quelli a disposizione per l'individual a cui è associato

**Selezione Portale**

**Selezione Funzionalità**

**Selezione Parametro**

Figura 387 - Link a Portali esterni Employee

**NB.** Se un utente non è abilitato all'accesso ai Link Esterne tramite VPN, provando a selezionare qualsiasi opzione in *Link Esterne*, riceverà il seguente messaggio di errore (Figura 388).

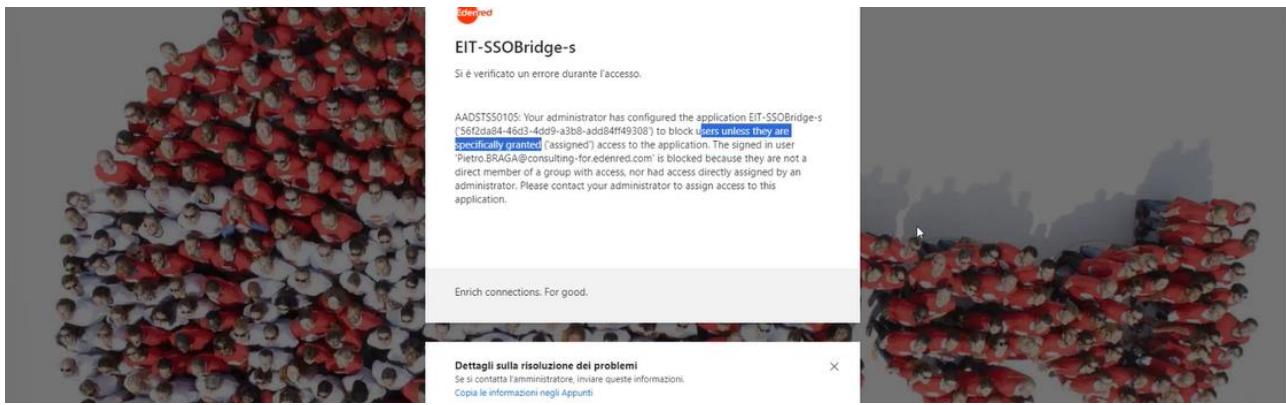


Figura 388 - Messaggio di errore accesso Link esterni

**NB.** Quando si seleziona uno username specifico a cui accedere, il nome della persona a cui corrisponde l'account è visibile nel testo del link che riporta al Portale esterno selezionato (Figura 389).

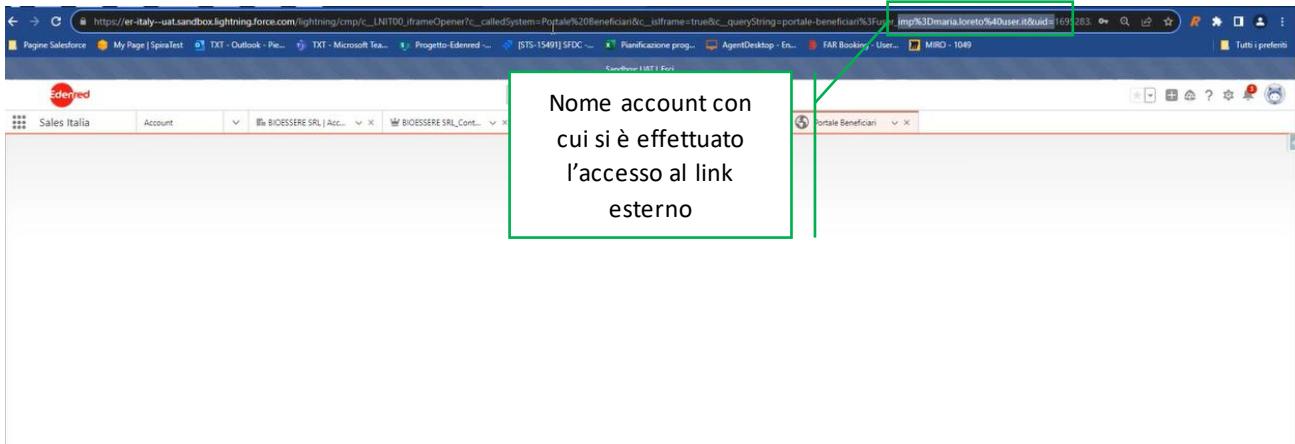


Figura 389 - Link al Portale esterno - nome account