



Infinity CRM

Release 4.2



INFINITY ZUCCHETTI

Copyright 2024 Zucchetti S.p.A.

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione contiene informazioni protette da copyright. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, trascritta o copiata senza il permesso dell'autore.

Responsabilità

Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che l'utente possa, o terzi possano, in alcun modo subire, derivanti dall'uso o dal mancato uso della procedura e da errori della stessa.

Ultima Revisione

Gennaio 2024

Pagina lasciata intenzionalmente vuota



Sommario

CRM Prevendita	6
Marketing	7
Liste	8
Scheda lista	10
Manutenzione Lista	11
Aggiungi nominativi	12
Crea trattative	15
Messaggi	16
Scheda Messaggio	21
Monitor Messaggi	22
Scheda Statistica Messaggio Telefonico	25
Scheda Statistica Messaggio Mail	26
Sales	32
Trattative	34
Scheda trattativa	41
Offerte	43
RECAPITI	47
COMMERCIALI	47
PAGAMENTO	47
AMMINISTRATIVI	47
SPEDIZIONE	47
Scheda Documento Crm	50
PRINCIPALE	50
Ordini	51
RECAPITI	53



COMMERCIALI	54
PAGAMENTO	54
AMMINISTRATIVI	54
SPEDIZIONE	54
 Campagne	57
PRODOTTI	57
SOGGETTI	57
AVANZAMENTO	57
Scheda Campagna	59
Gestione azienda	60
Gestione persona	66
Nominativi	70
Scheda Nominativo	75
Dashboard marketing	77
Dashboard Trattative	80
Dashboard Documenti	85
App Crm Sales	157
Inserimento rapido azienda e persona	196
Generazione documento di vendita da documento CRM	197
Gestione spese in ambito CRM	199
Editor HTML Grapes nei modelli messaggio	206
Utilizzo di viste su Profilo Liste CRM	229
 CRM Postvendita	236
Support	237
MyCrmPostvendita	238
Richiedenti	242
Operatori	243



Tickets	246
Glossario	361



CRM Prevendita

Infinity CRM (Customer Relationship Management) Prevendita è il software CRM ideale per governare tutte le informazioni legate ai contatti e alle opportunità commerciali che coinvolgono il marketing e le vendite.

Puoi gestire un contatto in maniera completa, classificarlo con le informazioni che ritieni rilevanti (profilo, attività, settore, informazioni finanziarie ecc.) e disporre in qualsiasi momento del suo "storico" (azioni eseguite, opportunità generate ecc.).

Quando un contatto diventa cliente interessato, puoi monitorare ogni fase della trattativa: realizzare stime e previsioni di vendita, analizzare il ritorno delle campagne di marketing, monitorare la concorrenza, raccogliere informazioni sul mercato e offrire ai commerciali uno strumento di guida nel lavoro di tutti i giorni.

Il sistema Crm prevendita consente di:

- Dare al **Top management** un'immagine dettagliata ed accurata di tutte le attività di vendita e marketing;
- Eliminare la possibilità di **"smarrire"** clienti ed opportunità;
- Gestire in modo veloce ed accurato il **follow-up delle trattative** e le richieste dei clienti;
- **Personalizzare l'offerta** di prodotti da sottoporre ad ogni cliente;
- Raccogliere tutte le **informazioni "critiche"** relative ad ogni cliente;
- Reagire prontamente alle **variazioni del mercato**;
- Identificare i cardini più importanti dei processi di vendita, onde **migliorare la capacità aziendale**;
- Consentire al commerciale di lavorare con un **metodo razionale** che lo aiuti nello svolgimento delle sue funzioni;
- **Aumentare il fatturato** per venditore e ridurre i costi per trattativa;



Marketing

Il modulo **CRM Marketing** consente di gestire le **campagne commerciali** su un insieme di "nominativi" (siano essi riferiti ad aziende conosciute o sconosciute) a cui poter inviare comunicazioni in modo massivo secondo diversi canali: telefono, mail e sms.

La comunicazione da inviare può essere basata su modelli predisposti al cui interno possiamo inserire *immagini, link e soprattutto campi variabili* che in fase di invio vengono sostituiti con i dati dei nominativi destinatari similmente alla classica "stampa unione" di MSOffice.

I messaggi di tipo telefonico (es. questionari) possono essere abbinati a liste di nominativi che tramite regole di smistamento vengono presentati nella dashboard marketing in cui gli operatori, esempio di un call center, possono eseguire le azioni predisposte e necessarie al fine di memorizzare i vari **esiti**.

È disponibile un Monitor dei messaggi all'interno del quale è possibile prendere visione dell'andamento delle campagne commerciali (lettura delle mail, click dei link, fase di lavoro degli operatori telefonici ecc..) ed eventuale eseguire analisi ed estrazioni di record per poter eseguire azioni "mirate".

Esempio creazione massiva di **Trattative commerciali** per tutti quei nominativi che hanno cliccato su un determinato link inserito nel messaggio marketing.

Le azioni di marketing sono tutte quelle attività (telemarketing, promozioni, giri visite, mail, demo prodotti, etc..) che vengono fatte dalle aree commerciali dell'azienda (interni, agenti, collaboratori..) e che coinvolgono sia semplici nominativi (prospect/clienti potenziali), sia i clienti già acquisiti.

In sintesi si può definire, a titolo di esempio, il seguente flusso lavorativo:

- Si crea una nuova lista importando nominativi da una base dati esterna (esempio un foglio di excel) o conosciuta (esempio aziende)
- Si associa la lista ad un messaggio mail commerciale indicandone la campagna di appartenenza
- Si pianifica la spedizione del Messaggio
- Si prende visione nel Monitor dei messaggi della situazione statistica (stati lettura, click del link ecc...)
- Si crea una nuova lista utilizzando il profilo import LOG MESSAGGI al fine d'importare i nominativi che hanno letto e/o cliccato un determinato link all'interno del messaggio marketing
- La lista si associa ad un messaggio telefonico della stessa campagna
- Si pianifica la suddivisione tra i diversi operatori di call center
- Ogni operatore di call center vede nella propria dashboard marketing i nominativi ed esegue le azioni specifiche (mail, appuntamento, questionario...)
- Se l'interesse è confermato si esegue azione di Promozione a Trattativa. Il nominativo passa al commerciale di **competenza dell'area Sales**, in base alle regole di smistamento/assegnazione automatica, lavorando sulla trattativa tramite le azioni Causali (mail, documenti, appuntamenti, attività...) al fine di chiuderla



Liste

La lista è l'insieme di nominativi che diventa l'oggetto di lavoro per le campagne commerciali avendo modo di specificare per ognuna il canale di comunicazione predefinito.

Le Liste di distribuzione permettono di organizzare i tuoi contatti (clienti, nominativi, prospect ecc..) al fine di contattarli massivamente (esempio inviandogli una mail oppure un Sms).

Le azioni di riga presenti nello zoom sono:

- **Scheda** = apertura della scheda che raccoglie le informazioni che si possiedono riguardanti la lista
- **Aggiungi nominativi** = azione tramite la quale è possibile, tramite la selezione dei profili di import, inserire i nominativi all'interno della lista
- **Crea trattativa** = azione tramite la quale è possibile, data la creazione e l'inserimento dei record nella lista, creare massivamente delle Trattative Commerciali

PRINCIPALE

Codice e Descrizione: identificativo della lista

Categoria: identifica l'eventuale categoria di appartenenza della lista indirizzi

Tipo lista: la combo consente la selezionare di due valori

- **Dinamica** la procedura **memorizza** i profili, con i **relativi filtri** utilizzati, in fase di creazione della lista.

Sospendi nominativi che non rispettano i filtri: la tipologia lista dinamica abilita l'opzione che consente, attivandola, di sospendere in automatico i nominativi che non rispettano più i filtri selezionati / indicati nella lista.

Indicando quindi una lista come dinamica la procedura **salva** i filtri utilizzati, per la sua creazione, evitando così di aggiungere nominativi manualmente rilanciando l'apposito wizard. L'aggiornamento della lista, in aggiunta o in sospensione dei nominativi, avviene tramite il processo **gsck_flista_update_sched - Import automatico nominativi in lista**.

Il **messaggio marketing** associato alla lista, se dinamico, invierà messaggi mail oppure aggiungerà nominativi da contattare telefonicamente ogni qualvolta verranno aggiunti nuovi nominativi alla lista, senza più la necessità di creare un nuovo messaggio abbinato ad una nuova lista.

- **Statica** l'eventuale *aggiornamento* della lista è **manuale** e andranno lanciati di volta in volta i wizard indicando i **profili** e i **filtri** di selezione.

L'indicazione dello stato "Dinamica" non è vincolante, quindi, si potrà sempre modificarlo facendo tornare la lista "Statica", e viceversa.

CANALI DI COMUNICAZIONE

Account e-mail/fax/sms: Identifica i canali di comunicazione utilizzati dalla lista nominativi evitando errori in fase di invio mail marketing.

Esiste una priorità di "lettura" dell'account mail mittente :



1. **singolo messaggio** di marketing dove è possibile **specificare account smtp** per l'invio delle comunicazioni
2. inserimento nella **lista**
3. per tutte le liste/messaggi nelle quali non è stato specificato l'account e-mail questo viene letto dalle **impostazioni globali del marketing**

"Controllo univocità nominativi per azienda": se attivo il check, ogni nominativo proveniente da query su anagrafiche conosciute non viene duplicato all'interno della lista in quanto la procedura ne controlla la **presenza** mediante il codice anagrafico presente sul nominativo (Codice 1 = codice anagrafica azienda/persona). Dunque controlla che, nel momento in cui si popoli la lista, il codice dell'anagrafica azienda sia presente una sola volta sia sul codice 1 (Persona) sia sul codice 2 del nominativo (Azienda). In sintesi, il messaggio commerciale sarà inviato una sola volta a quella entità azienda/persona.

Senza l'attivazione del check invece è possibile avere sia l'indirizzo di un'azienda sia gli N indirizzi delle persone collegate alla stessa azienda anche sulla singola lista. In questo caso, il messaggio commerciale sarà inviato N volte a quell'entità azienda/persona.

FILTRI DA PROFILI

Indicando la lista come **Dinamica** comparirà un nuovo tab "Filtri da profili", in cui si potranno consultare e visualizzare i profili e relativi filtri utilizzati per la creazione della stessa.

A livello di **zoom** delle liste sono presenti delle colonne informative sul loro contenuto.

Tipo Lista:

- vuota (non contiene elementi)
- nominativi (contiene record di tipologia solo nominativi)
- anagrafiche (contiene record di tipologia solo record anagrafici)
- mista (contiene record di nominativi e anagrafiche)

Numero dei record:

- n.nominativi (info su record di tipologia solo nominativi "non conosciuti")
- n.anagrafiche (info su record di tipologia nominativi "conosciuti")
- totale (info sul totale dei record presenti nella lista)



Scheda lista

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti la lista.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

Nella sezione di sinistra vengono riportate le informazioni principali.

Le azione di testata richiamabili dall'icona tre puntini sono:

Aggiungi nominativi = consente di lanciare il wizard per l'inserimento dei nominativi nella lista ([aggiungi nominativi](#))

Manutenzione = consente di effettuare azioni mirate (Dissocia, Elimina, Sospendi) sui nominativi che compongono la lista ([Manutenzione lista](#))

Configurazione = configurazione ed impostazioni delle pagine

Aggiorna da azienda/persona = azione che consente di tenere aggiornate le informazioni dei nominativi qualora essi siano collegate ad anagrafiche di Infinity (nominativi "conosciuti"). Al termine dell'elaborazione la procedura riporterà il numero dei record aggiornati e di quelli non aggiornati

In fase di creazione di una nuova lista, quando all'interno delle impostazioni globali del marketing è attivo il relativo check Aggiorna nominativi associati ad anagrafica, l'aggiornamento avviene automaticamente.

Crea trattativa = l'azione tramite la quale è possibile, data la creazione e l'inserimento dei record nella lista, creare massivamente delle Trattative Commerciali ([Crea trattativa](#))

Aggiungi tramite profili = azione d'importazione automatica dei nominativi secondo i filtri salvati. L'aggiornamento avverrà puntualmente sulla lista di proprio interesse la quale andrà a leggere i profili e filtri salvati e aggiungerà i nuovi nominativi.

Al termine dell'elaborazione, se sono presenti nuovi contatti rispondenti ai filtri precedentemente salvati, la procedura riporterà a video il messaggio di esecuzione operazione.

Azione visibile ed editabile solo nel caso in cui la lista è di tipo **Dinamica**

Nella sezione centrale si trovano i gadget organizzati in pagine, attraverso i quali è possibile consultare ma anche personalizzare le attività, gli oggetti oppure ulteriori specificazioni.

Nella nostra impostazione iniziale la scheda azienda è organizzata nel seguente modo:

INFORMAZIONI

Viene riportato l'elenco dei nominativi che formano la lista.

MARKETING

Messaggi: visualizzazione dei messaggi marketing collegati alla lista

Dettaglio messaggi: visualizzazione del dettaglio delle operazioni eseguite sul messaggio marketing (esempio i nominativi che hanno letto).



Manutenzione Lista

La manutenzione lista permette di effettuare delle azioni mirate sui nominativi, che la compongono, tramite un wizard di elaborazione.

L'operazione è visibile e richiamabile dalla [scheda della lista](#).

SELEZIONI

Impostazione dei Filtri:

Azione: nella combo è possibile selezionare:

- Dissocia nominativo = esegue la dissociazione del nominativo dalla lista selezionata
- Dissocia ed elimina nominativi = esegue la dissociazione del nominativo dalla lista selezionata e prova ad effettuare la cancellazione
- Sospendi nominativi = esegue la sospensione del nominativo che quindi rimane a far parte della lista ma avrà lo stato **Sospeso**

Insieme di altri campi per filtrare solo determinati nominativi (provincia, regione, classificazione, ecc...).

E' possibile inoltre filtrare l'insieme dei nostri nominativi oppure uno o più rapporti nello specifico. Questo ci permetterà di dissociare ad esempio dalla mia lista solamente i nominativi che hanno un rapporto cliente.

NOMINATIVI

Insieme dei nominativi che formano la lista o che sono condizionati dai filtri impostati nella selezione.

RISULTATI

La procedura riporterà il risultato dei dati elaborati con i relativi stati in base all'azione selezionata in precedenza.

Esempio:

Dissociati non eliminati (box arancione) e Dissociati (box verde).



Aggiungi nominativi

Questa azione permette d'inserire i nominativi all'interno della lista in due modalità:

1 - Automatica (Schedulata)

L'aggiornamento delle liste avviene attraverso il processo schedulato chiamato **gsck_flista_update_sched** (*Import automatico nominativi*).

Tale processo, per poter funzionare correttamente, necessita dell'indicazione della/delle azienda/e di portale, nel tab Esegue su aziende, in quanto aziendale.

L'aggiornamento riguarderà massivamente tutte le liste di tipologia **Dinamica**.

Ogni volta che viene aggiunto un nuovo contatto in Infinity, sia che si tratti di un nuovo Nominativo o di una nuova anagrafica Persona o Azienda, se il contatto rispetta i filtri indicati nella lista dinamica, all'attivarsi del presente processo, verrà effettuato l'Import in modo automatico.

Dal log del processo, accessibile dalla sua scheda, si potrà prendere visione dei nominativi aggiunti alla lista di volta in volta nelle varie schedulazioni.

Suggerimento:

Per non appesantire troppo la procedura si consiglia di attivare il processo schedulato con una frequenza di un paio di volte al giorno (es: da eseguire ogni 5 Ore).

2 - Manuale

- *Azione di Aggiungi tramite profili* = azione presente sulla [Scheda lista](#). L'aggiornamento avverrà puntualmente sulla lista, di proprio interesse, la quale andrà a leggere i profili e filtri salvati e aggiungerà i nuovi nominativi.

Azione visibile ed editabile solo nel caso in cui la lista è di tipo **Dinamica**

- *Wizard Aggiungi nominativi* = il wizard aggiunge nominativi all'interno della lista. Di seguito le informazioni sugli step che lo compongono

SELEZIONE PROFILO

All'interno del primo step è necessario selezionare il [profilo import](#) desiderato.

La combo **Aggiungi da** permetterà di selezionare tra i profili import, messi a disposizione, tra cui quelli relativi alle: Trattative, Persone, Aziende, XLS , Risposte questionario ecc...

Se nel campo "Aggiungi da" si seleziona "File XLS", è necessario scegliere lo specifico profilo di import e il relativo file di upload.

FILTRI



Se nel tab SELEZIONE PROFILO si è scelta la voce **Clienti** o in generale una voce relativa ad uno dei rapporti presenti (*Forza vendita, Fornitore, Spedizioniere, Dipendente collaboratore, Vettore*), è possibile attraverso i check Escludi Aziende o Persone:

- creare un elenco di Rapporti (es: Clienti) definiti solo su Aziende o Persone.

Ad esempio escludere i clienti derivati dal B2C che sono clienti privati (persone),

- creare in alternativa una lista per contattare solamente clienti privati che hanno rapporto cliente su Persona.

I due check sono a scelta singola (Radio button) ciò significa che la selezione di uno è esclusiva, non permette quindi di selezionare anche l'altro.

Selezionando un profilo import, basato su query, la procedura riporta una serie di filtri parametrici associati ad essa.

Ogni profilo import avrà un set di **filtri parametrici specifici** al fine di poter effettuare ricerche e selezioni mirate.

Esempio: il profilo Aziende ha filtri come *Origine, Classificazioni, Prodotti in uso*, quello delle Persone ha filtri come *Qualifica*.

In alcuni filtri i nominativi possono essere ricercati per codice oppure per descrizione (utilizzando l'operatore logico OR):

- codice località o descrizione località
- codice regione o descrizione regione
- codice nazione o descrizione nazione
- codice origine o descrizione origine
- codice classificazioni o descrizione classificazioni

Ad esempio nel campo località si potrà ricercare Aulla sia per codice (0000007216) che per descrizione (Aulla).

NOMINATIVI

In base ai filtri prescelti dall'utente la procedura recupera i nominativi.

Da questo elenco di record l'utente può decidere di:

- *Selezionare solo alcuni record* (confermando saranno riportati in lista solo i nominativi selezionati)
- *Selezionare i record della pagina corrente visualizzata* (confermando saranno riportati in lista solo i nominativi della pagina selezionati)
- *Non effettuare nessuna selezione* (confermando saranno riportati in lista tutti i nominativi)

Nel caso in cui la lista è stata impostata come Dinamica la procedura riporta il campo "Descrizione Importazione". Tale campo è **obbligatorio** per poter memorizzare i filtri e successivamente prenderne visione all'interno della lista nel tab filtri da profili.

Escludi rapporto



In **presenza** di un profilo di import "Aziende", quindi se nel tab SELEZIONE PROFILO si è selezionata la voce **Azienda**, è possibile attraverso i check presenti in questo layer gestire le esclusioni di rapporti/contatti. I check box dei Rapporti: Clienti, Fornitori, Forza vendita, Vettori, Spedizionieri, Dipendenti Collaboratori permettono di: - Creare un elenco di Aziende che non hanno alcun Rapporto in essere. Ad esempio tutti i Contatti che sono stati inseriti solamente dal CRM o che sono stati importati dalla tabella dei contatti di "MAGO". In questo caso andranno accessi tutti i check; - Creare un elenco di Aziende che non sono clienti. Ad esempio tutte le Aziende senza rapporto ma anche con rapporto Fornitori, Agenti,. In questo caso andrà acceso il check specifico (uno o più).

Non accendendo alcun check il comportamento rimane quello attuale e cioè saranno inclusi nell'import tutti i tipi di rapporto in essere.

Informazioni azienda di lavoro

In **presenza** di un profilo di import "Persone", quindi se nel tab SELEZIONE PROFILO si è selezionata la voce **Persona**, è possibile attraverso i 6 check dei Rapporti presenti in questo layer gestire le esclusioni/inclusioni dei rapporti dell'Azienda per cui lavora una Persona.

Selezionando la voce "*Escludi rapporto*" sarà possibile: - Creare un elenco di Persone che hanno sull'Azienda di lavoro solamente Rapporto Cliente e che hanno una determinata Qualifica. Ad esempio tutti gli Amministrativi dei miei Clienti, tutti i Commerciali dei miei Clienti, tutti i commerciali dei miei Fornitori,.; - Creare un elenco di Persone che non hanno sull'Azienda di lavoro alcun Rapporto. Ad esempio tutte le persone dei miei "Contatti Aziende" esclusi i Clienti, Fornitori, Agenti,..

Selezionando invece la voce "*Includi rapporto*" è possibile creare un elenco di persone che lavorano per Aziende con quel singolo rapporto indicato (in base all'accensione del relativo check), escludendo tutti gli altri, soprattutto le aziende senza alcun rapporto.

Articolo: questo campo risulta particolarmente importante da un punto di vista funzionale nell'ottica di dare maggiore importanza al legame Persona – Azienda di lavoro, consente infatti di ricercare Persone la cui Azienda di lavoro ha acquistato un determinato prodotto (Articolo).

RISULTATI

Lo step finale riporta i risultati dell'elaborazione. I risultati saranno raccolti in tre box:

- *Elaborati* = numero di nominativi elaborati
- *Scartati* = numero di nominativi scartati (esempio già presenti nella lista)
- *Importati* = numero di nominativi importati/aggiunti nella lista



Crea trattative

Quest'azione consente, data la creazione e l'inserimento dei record nella lista, la creazione massiva delle Trattative Commerciali intestate ad Aziende/Persone "conosciute", quindi censite come Anagrafica o a Nominativi.

NOMINATIVI

L'insieme dei nominativi che formano la lista. La procedura permette la selezione puntuale oppure , non effettuando nessuna selezione specifica, la totalità dei nominativi.

CREA TRATTATIVE

Inserimento dei parametri:

Descrizione: campo libero che diventerà la descrizione delle trattative

Fase: combo tramite la quale selezionare la fase (Lead, Potenziale o Opportunità) da attribuire alle trattative.

Esiste un unico vincolo: per i Nominativi (contrassegnati dall'icona della "bustina") è possibile creare SOLO trattative in fase Lead.

Tipo assegnazione: indicazione della tipologia di assegnatario:

- da parametrizzazione, l'assegnatario verrà letto dalle impostazioni globali o dalle regole automatiche
- persona, sarà possibile indicare una persona specifica
- gruppo, sarà possibile indicare un gruppo specifico

Campagna: inserimento dell'informazione dell'eventuale campagna da associare alle trattative

Gli eventuali interessi presenti nella campagna verranno inseriti in automatico nella trattativa.

Origine: inserimento dell'informazione dell'eventuale origine da associare alle trattative

Interessi aggiuntivi: sezione che consente di specificare eventuali interessi di tipologia articoli/liberi/descrittivi al fine di riportarli in automatico sulla trattativa.

RISULTATI

L'elaborazione si conclude con un messaggio di completamento riportando l'informazione di quante trattative sono state create.



Messaggi

In questa gestione si definisce il messaggio marketing che dovrà essere creato per poi inviarlo.

Nello zoom vengono riportate le informazioni principali del messaggio tra le quali campagna, tipologia e stato.

Tra le azioni di riga presenti troviamo:

Storicizza/Rendi obsoleto = azione che permette di storicizzare il messaggio passandoci in automatico lo stato obsoleto.

Il messaggio con stato obsoleto potrà essere oggetto dell'elaborazione della procedura schedulata di eliminazione log. Per consentire l'eliminazione dei dati bisogna settare nelle [impostazioni globali marketing](#) il flag "Cancellazione log dei messaggi" ed impostare il criterio di cancellazione (impostando il numero di giorni); oltre ovviamente ad aver attivato la funzione di schedulazione gsck_foperazsch_deleted nella gestione Schedulazione Processi.

Test invio = funzionalità di "Test invio" gestibile direttamente dall'elenco dei messaggi marketing di tipo mail. Utile solamente per visualizzare l'impaginazione del messaggio, tramite questa azione non verranno effettuate le traduzioni dei campi link e non verranno intercettate letture (in quanto non è un invio reale).

Nella struttura del messaggi marketing, in testata, abbiamo le azioni di:

Test invio = funzionalità d'invio direttamente dal messaggi di tipo mail. Utile solamente per visualizzare l'impaginazione del messaggio, tramite questa azione non verranno effettuate le traduzioni dei campi link e non verranno intercettate letture (in quanto non è un invio reale).

Anteprima = in modifica del messaggio la procedura consente di visualizzarne l'anteprima.

Editor avanzato GrapesJS = Per maggiori approfondimenti in merito cliccare [qui](#).

I 2 editor, semplice ed avanzato, possono essere utilizzati assieme.

Tutte le logiche conosciute fino ad ora e inerenti le funzionalità proprie del nostro crm marketing restano invariate.

Le funzionalità relative ai componenti, style manager, ecc sono proprie dell'editor Grapes (<https://grapesjs.com/>), pertanto si rimanda eventualmente ad un approfondimento delle singole opzioni.

Nella *composizione* del messaggio troviamo questi campi:

Codice = la procedura inserisce in questo campo il codice sequenziale del messaggio all'apertura del nuovo messaggio.

Dinamico = il check, se attivo, da la possibilità di rendere, così come lista, il messaggio "Dinamico" in modo tale da permettere continuativamente l'invio di messaggi ai nuovi contatti aggiunti alla lista e quindi non chiudere totalmente il messaggio.

Descrizione = campo obbligatorio, può contenere fino a 250 caratteri, ed è l'oggetto del messaggio marketing

Tipo = Mail, Sms, Fax, Contatto telefonico

Nel caso in cui il tipo messaggio è **Contatto telefonico** viene visualizzato il campo:

Questionario = dove si potrà associare il messaggio ad un Questionario

I questionari visibili e selezionabili sono quelli con stato Attivo.



Nel caso in cui il tipo messaggio è **Mail** vengono visualizzati i campi:

Richiesta notifica lettura = check se attivo abilita la richiesta per la notifica lettura (gestione legata alla posta)

Lo stato di lettura del messaggio, monitor messaggi, NON è collegato a questo check ma è **NATIVO** del crm marketing.

Account e-mail = dà la possibilità di specificare su ogni singolo messaggio di marketing uno **specifico account smtp** per l'invio delle comunicazioni.

Tale account "vince" su quanto indicato negli altri punti applicativi (lista di nominativi, impostazioni marketing e impostazioni applicazione).

Per una corretta gestione degli invii di mail dal marketing è consigliato accendere, sull'account mail utilizzato per gli invii, il check "Salva una copia dei messaggi inviati nella cartella Posta inviata". Questo perché nel caso in cui ci fossero problematiche in fase di invio (account disabilitato, disconnessione dal mail server,...), le mail verrebbero "parcheggiate" in "posta in uscita" fino a che l'account non riprenderà a funzionare correttamente.

Campagna = selezione ed indicazione della [campagna](#) per la quale il messaggio viene creato

Crea da = può assumere i seguenti valori

1. **Modello** il messaggio viene compilato sulla base di un modello preesistente
2. **Messaggio** il messaggio viene creato copiandone il contenuto da un altro messaggio
3. **File** il messaggio viene creato importando un file *html* predisposto in modo adeguato.

Si consiglia di memorizzare le eventuali immagini presenti nel messaggio in una *cartella Pubblica* all'interno del DMS di Infinity in modo da consentire che queste siano accessibili/visibili all'interno del messaggio letto dal destinatario con qualsiasi client di posta elettronica.

Note = campo libero in cui inserire note

Cartella immagini = permette di **rimappare in automatico il percorso delle immagini presenti nell'HTML** di un messaggio importato da file, con le corrispondenti immagini presenti nel DMS.

La funzionalità, richiamabile dai tre puntini, di "**Aggiorna percorso immagini**" si occuperà della sostituzione, in tutti i percorsi, delle immagini presenti nella cartella del DMS indicata direttamente sul BO del messaggio stesso, nel campo "Cartella immagini".

Se la cartella indicata **è pubblica** le immagini saranno inserite in modalità ABSOLUTE, se invece la cartella **non è pubblica** le immagini saranno inserite in modalità INLINE, come ricordato dal warning generato dalla procedura al lancio di tale funzione.

È necessario, ai fini di una corretta mappatura, che le immagini all'interno della cartella DMS abbiano lo stesso identico nome presente nel percorso del file HTML (ad esempio: link "**img/img_1.jpg**" e



immagine "img_1.jpg").

Non avverranno sostituzioni se i link alle immagini all'interno dell'HTML rimandano a siti esterni (ad esempio: http://www.zucchetti.it/portale/web/img/InfoReader_001.jpg).

Stato: l'operatore potrà selezionare dalla combo questi due valori

- **Provvisorio** il messaggio resta in stand by per le necessarie correzioni
- **Definitivo** il messaggio è pronto per l'invio e alla prima schedulazione può essere inviato

Il messaggio una volta **elaborato** potrà assumere questi altri stati:

- **Inviato** il messaggio è stato inviato e non sarà più modificabile

L'operazione di aggiornamento dello stato, da parte della procedura, è sottoposta all'attivazione del processo schedulato *Crm marketing - gestione invio messaggi* (processo aziendale).

- **Inviato e Chiuso** il messaggio è stato inviato e consultato/chiuso dalla gestione [monitor messaggi](#)
- **Obsoleto** azione di riga del messaggio "storicizza/rendi obsoleto". Il messaggio con stato obsoleto potrà essere oggetto dell'elaborazione della *procedura schedulata di eliminazione log*

Per consentire l'eliminazione dei dati bisogna settare nelle [impostazioni globali marketing](#) il flag "Cancellazione log dei messaggi" ed impostare il criterio di cancellazione (impostando il numero di giorni); oltre ovviamente ad aver attivato la funzione di schedulazione `gsck_foperazsched_deleted` nella gestione Schedulazione Processi.

MESSAGGIO

All'interno del messaggio marketing sulla toolbar dell'editor possono essere inseriti [campi variabili](#) e [link](#).

Ciao %CI__NOME% %CICOGNOM%

Premere per accedere all'area demo Adhoc Infinity.

L'utilizzo dei **campi variabili** ricopre un aspetto fondamentale per "eludere/diminuire" il problema



dello SPAM in quanto consente l'invio di messaggi marketing "univoci".

L'utilizzo dei **link** è fondamentale per intercettare lo stato di "letto e cliccato" e poter eseguire verifiche ed analisi sui soggetti che hanno visitato il sito, scaricato un pdf ecc...

ALLEGATI

Sezione visibile solo nel caso in cui il messaggio è di tipologia Mail e consente di aggiungere degli allegati al messaggio marketing.

Il file così caricato sarà memorizzato all'interno della cartella del DMS definita all'interno delle impostazioni Globali del Marketing.

PIANIFICAZIONE

Consente di associare il messaggio ad una o più liste e di pianificarne l'invio in modalità **Immediata o Schedulata**.

In entrambi i casi comunque l'operazione è sottoposta all'attivazione del processo schedulato *Crm marketing - gestione invio messaggi (gsck_foperazsched)*.

Tale processo elabora la lista e crea un record per ogni nominativo che potrà essere visualizzato nel monitor [dei messaggi](#) e lavorato, se di tipologia *contatto telefonico*, dall'apposita [Dashboard marketing](#).

È fondamentale per una corretta elaborazione del processo schedulato *Crm marketing - gestione invio messaggi (gsck_foperazsched)* che sia attivo e sia presente , nel tab esegue su aziende, l'azienda.

MESSAGGIO	+	PIANIFICAZIONE	■	ASSEGNAZIONE	+			
LISTA		TIPO		DATA	ORA MIN	UNIVOCI	TOTALE	⋮
Lista interna marzo		Immediato	▼	23-04-2019	14 : 40	4	4	⚠
LISTA ZUCCHETTI		Schedulato	▼	24-04-2019	06 : 30	30	33	⚠

Inoltre vengono messi a disposizione delle informazioni utili come:

Univoci = è l'insieme dei nominativi univoci nella lista rispetto al totale

Il concetto di univocità dei nominativi è legato al controllo sull'indirizzo mail (messaggi mail) o , nel caso di messaggi contatti telefonici, al controllo sul numero di telefono.



Informazioni aggiuntive = messaggio di warning per il controllo sulla mancanza di dati fondamentali (esempio indirizzo mail, numero telefono ecc...) dei nominativi legati alla lista

ASSEGNAZIONE

Questa sezione è presente solo se il messaggio è di tipo "**Contatto Telefonico**", e permette di assegnare i nominativi agli **operatori telefonici** o ad un gruppo.

L'assegnazione può avvenire **Manualmente o Tramite liste**.

Nell'**assegnazione manuale** le opzioni configurabili sono:

Assegnazione ad Utenti: assegnazione diretta agli operatori i quali potranno agire sui nominativi a loro assegnati attraverso la dashboard marketing.

I nominativi assegnati appariranno ai rispettivi assegnatari con stato "in carico".

Assegnazione ad un gruppo: può avvenire in due modalità

1. CONDIVISIONE (modalità Libero) > in questo caso i nominativi non saranno assegnati (in carico) ma con stato libero. Di fatto l'indirizzo è condiviso e visibile solo agli operatori telefonici che fanno parte del gruppo selezionato;
2. ASSEGNAZIONE (In carico) > togliendo il check libero, si abilita il layer Operatori, per la gestione delle singole persone del gruppo, lasciando così la possibilità di definire, per ciascun operatore, le percentuali di riferimento.

Nell'**assegna tramite liste** la procedura consente di assegnare direttamente l'operatore alla lista, precedentemente inserita nel tab pianificazione.

Esempio:

Operatore Carducci avrà associato la lista Toscana

Operatore Pascoli avrà associato la lista Liguria

Eventuali indirizzi non assegnati appariranno a tutti gli operatori abilitati a lavorare sulla campagna con stato "libero".

Sino a quando lo stato resta "libero" di fatto l'indirizzo può essere condiviso tra più operatori. Tramite l'apposita azione è possibile prendere in carico il lavoro sull'indirizzo.



Scheda Messaggio

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti il messaggio.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

Nella sezione di sinistra vengono riportate le informazioni principali.

Nella sezione centrale si trovano i gadget organizzati in pagine, attraverso i quali è possibile consultare ma anche personalizzare le attività, gli oggetti oppure ulteriori specificazioni.

Nella nostra impostazione iniziale la scheda azienda è organizzata nel seguente modo:

INFORMAZIONI

Ai fini di un controllo globale delle statistiche marketing legate ad un messaggio, nel primo tab della scheda sono presenti i grafici delle statistiche totali (comprese di tutte le liste che possono farne parte) e l'insieme di tutti i nominativi presenti nelle diverse liste legate al messaggio.

MARKETING

Nel secondo tab sono presenti dei gadget con il dettaglio delle statistiche.

Il *Gadget statistiche aggregate* consente di visualizzare i nominativi suddivisi in base alle azioni che hanno intrapreso sul messaggio ed è eventualmente possibile aggiungerli ad una nuova lista.

Il gadget *Statistiche feedback questionario* elabora le informazioni legate al questionario telefonico con la gestione attiva dei *feedback*.

Il gadget mette a disposizione una visualizzazione di Riepilogo(grafico) e Dettagliata (elenco).



Monitor Messaggi

Il monitor messaggi consente all'utente di prendere visione dello stato dei [messaggi](#) inviati, consultare il log ed eventualmente di eseguire azioni immediate.

Sul messaggio è disponibile anche l'accesso alla situazione consuntiva riportante i dati di sintesi (statistici).

IN LINEA

Insieme dei messaggi marketing "attivi/validi" (stato del messaggio definitivo o inviato).

La videata è suddivisa in due sezioni: nella parte superiore è presente l'elenco dei messaggi che è possibile consultare per le valutazioni statistiche; nella sezione in basso è riportato il dettaglio degli indirizzi a cui è stato inviato/associato il messaggio selezionato, nonché il relativo stato di lavorazione.

All'interno della gestione ci sono una serie di campi informativi Messaggio, Lista, Campagna, tipologia ecc...

Vediamo di seguito le funzionalità disponibili sulla riga di ciascun messaggio elaborato:



Scheda statistica del messaggio = tramite il pulsante è possibile richiamare una maschera dei dati statistici relativi ai messaggi mail o telefonici ([Scheda statistica messaggio](#)).



Report "Dettaglio messaggi inviati", "Dettaglio messaggi telefonici" = tramite il pulsante è possibile riprodurre una stampa sintetica dei dati statistici del singolo messaggio o contatto telefonico. La stampa è composta di diverse sezioni, vediamo brevemente le principali:

- *Statistiche di invio:* Numero totale dei messaggi, numero in stato Inviato, Da inviare, Con errori, Letto.
- *Link premuti:* Sezione in cui sono presenti i link premuti con il dettaglio del numero di Utenti e il numero di click effettuati;
- *Visualizzazione utenti e link premuti:* Riporta il dettaglio dei link selezionati dall'indirizzo.



Esposta in CSV = tramite l'icona è possibile esportare i risultati presenti nel Monitor Messaggi in formato CSV, per consentire elaborazioni avanzate dei dati.



Storicizzazione del messaggio = tramite l'icona "Premere per chiudere e storicizzare il messaggio" è possibile storicizzare il singolo messaggio, che sarà dunque immediatamente portato a stato "Inviato e chiuso".

Nella maschera ci sono alcuni campi che possono assumere valori diversi e si aggiornano.

Stato di ogni messaggio di tipo mail/fax/sms/telefonico può assumere il valore:

- Inviato (tutti i record hanno ricevuto il messaggio mail/sms/fax o tutti i contatti telefonici sono stati lavorati)
- In corso (alcuni messaggi mail/sms/fax devono ancora essere spediti ai destinatari o i contatti telefonici sono



ancora in lavorazione)

Lo *Stato* di ogni singolo messaggio associato al nominativo può assumere il valore:

- In elaborazione
- Pronta per l'invio
- Inviato

La colonna *Fase*, associato al singolo messaggio nominativo, riporterà i valori:

- Messaggio Inserito
- Messaggio Preparato
- Messaggio Inviato

- Inserimento nella tabella di preparazione invio (ck_agestioneinvio)
- Preparazione merge del messaggio (Sostituzione delle variabili)
- Invio schedulato del messaggio che terrà conto comunque del parametro

Nel caso di Messaggi Marketing di tipo diverso da quello Mail (esempio Contatto Telefonico) la fase non viene valorizzata e aggiornata

Per i messaggi marketing di **tipologia Mail** è presente l'azione di riga **Invio massivo** essa richiama un wizard per re-inviare il messaggio a tutti o determinati nominativi.

Nella sezione in basso l'informazione che ha maggiore importanza è quella legata alla **Gestione Stato ed Esito del messaggio**

Il dettaglio del messaggio selezionato riporta i seguenti dati, esposti come colonne:

A) *Apertura N.*: Numero di Azioni eseguite sul record (Apertura dell'email/Azioni eseguite dalla [Dashboard marketing](#));

B) *Stato*: nel caso di invio Mail/Sms il valore potrà essere:

- Inviato,
- Non Inviato (Da Inviare),
- Errore,

Nel caso di messaggio Telefonico i valori possono essere:

- Da Lavorare (messaggio call center 1 step),
- In Lavorazione (eseguita almeno un'azione da parte dell'operatore),
- Lavorato (chiusura positiva o negativa).

C) *Esito*: riporta l'ultima azione eseguita. Nel caso di invio email il valore varia in base allo Stato.

Se lo stato è Inviato, l'esito potrà assumere i valori Mail:

- Mail Non letta
- Mail letta
- Mail letta e cliccata

Per una corretta intercettazione degli stati di lettura e click è necessario impostare correttamente, nelle impostazioni applicazione, l'*Url Pubblico*.



Per una corretta gestione degli invii di mail dal marketing è consigliato accendere, sull'account mail utilizzato per gli invii, il check "Salva una copia dei messaggi inviati nella cartella Posta inviata". Questo perché nel caso in cui ci fossero problematiche in fase di invio (account disabilitato, disconnessione dal mail server,), le mail verrebbero "parcheggiate" in "posta in uscita" fino a che l'account non riprenderà a funzionare correttamente.

Nel caso di messaggio telefonico, le azioni effettuate dagli operatori nel gadget call center vengono tracciate e gli esiti corrispondono alle operazioni eseguite (esempio telefonata, promozione a potenziale, chiusura positiva ecc...).

Premendo l'icona è possibile richiamare il log del messaggio per verificare quali azioni sono state compiute a riguardo; cosa è successo in caso di errore per esempio o quali link sono stati premuti.

Inoltre sempre a livello di riga del dettaglio è possibile eseguire delle **Azioni**.

Per quanto riguarda il messaggio **Contatto Telefonico**: Esegui Azioni tramite il pulsante, se in possesso del ruolo **crm_mkt_chief**, si possono eseguire le [azioni](#).

Per quanto riguarda il messaggio **Mail**: Rispedire il messaggio attraverso il pulsante è possibile inviare immediatamente il messaggio.

Esiste come azione di riga, del messaggio tipologia mail, la medesima funzionalità di re-invio massivo del messaggio gestito con un wizard.

STORICO

Insieme di tutti i messaggi aventi stato "Inviato e chiuso" oppure "Obsoleto" .

La procedura permette di visualizzare i dati storizzati ed eventualmente di riaprire e rimettere in linea un messaggio andando ad agire sull'icona "premere per riaprire e riportare in linea il messaggio.



Scheda Statistica Messaggio Telefonico

Tramite il pulsante  è possibile richiamare una maschera dei dati statistici relativi ai messaggi marketing.

In testataabbiamo le "*informazioni base e metriche*".

Per quanto riguarda i messaggi telefonici sono presenti ulteriori dati utili a fini statistici: chiusura positiva e chiusura negativa.

Nella sezione sottostante troviamo le informazioni sull'**operatore**, le informazioni generali relative ai nominativi assegnati nel messaggio (Totale/Da lavorare/In lavorazione/Lavorate) e il dettaglio dei nominativi assegnati/visibili nella [dashboard marketing](#).

Nella scheda è presente il tasto **Aggiungi** per consentire la *creazione di liste o aggiunta di nominativi* a liste già presenti.



Scheda Statistica Messaggio Mail

Tramite il pulsante è possibile richiamare una maschera dei dati statistici relativi ai messaggi marketing.

In testata abbiamo le "*informazioni base e metriche*".

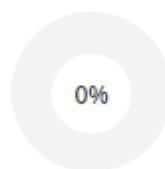
Per quanto riguarda i messaggi mail sono presenti ulteriori dati utili a fini statistici: *Tasso di errore*, *Tasso di apertura* e *Tasso di click*.

VISUALIZZA MESSAGGIO

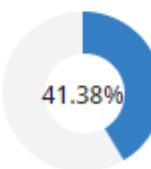
Informazioni base e metriche

Tot. messaggi: 29
Inviati: 29
Da inviare: 0
N° non letti: 17

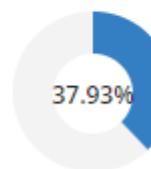
Con errore: 0



N° letti: 12



N° click: 11



Nelle sezioni sottostanti sono presenti l'elenco dei nominativi che hanno *letto il messaggio*, quali *link* sono stati premuti e quante volte, oppure per i messaggi di tipologia contatti telefonici il numero di nominativi da lavorare, lavorati, ecc.

LINK VISITATI			
LINK	N° UTENTI	N° CLICK	
http://adhoc.infinity.zucchetti.it/	3	3	

NOMINATIVI CHE HANNO PREMUTO IL LINK			
<input type="checkbox"/>	NOMINATIVO	RECAPITO	N° CLICK
<input checked="" type="checkbox"/>	Hammad Giulio - HIL Market		1
<input type="checkbox"/>	Salvatore Francesco - STU Studio		1
<input type="checkbox"/>	Xavi Pedros - QWERTY	...	1

AGGIUNGI

In questo modo è possibile eseguire *creazione di liste* o *aggiungere i nominativi*, a liste già presenti, per tutte le combinazioni :

"Aggiungi nominativi con lettura mail a lista": nella sezione "**Nominativi con Lettura Mail**" dove è riportato il dettaglio della persona/Azienda e il Numero di aperture delle mail

"Aggiungi nominativi che hanno premuto link a lista": nella sezione "**Link visitati**" e nella seguente "**Nominativi che hanno premuto il link**" dove è riportato il dettaglio della persona/Azienda e il Numero di click effettuati per ciascun campo link presente nel messaggio.

"Aggiungi nominativi senza lettura mail a lista": nella sezione "**Nominativi senza lettura mail**" dove è riportato il



dettaglio della persona/Azienda



Domanda

In questo archivio vengono memorizzate tutte le domande che possono essere inserite in uno o più [Questionari](#).

Importante evidenziare che quando una domanda con le sue relative possibili risposte viene inserita in un questionario, viene "fotografata" in quel momento, consentendo poi successivamente di poter modificare la domanda stessa per questionari futuri ma senza influenzare quelli già compilati che resteranno con le impostazioni precedenti.

Vediamo i principali campi della gestione accessibile da utenti che hanno almeno il ruolo ***crm_mkt_chief***.

Codice = codifica libera e proposta automaticamente in base al valore autonumber presente in archivio

Ultima domanda = questo check definisce se si tratta di ultima domanda. Questa informazione è necessaria qualora il questionario sia strutturato con domande filtro. Le domande filtro permettono di saltare uno o più quesiti successivi se sono verificate alcune condizioni. Quando viene incontrata la domanda con questo check attivo, non ci sono passaggi successivi e il questionario può essere chiuso.

Descrizione = valorizzazione libera (è il dato che sarà visualizzato nei vari zoom di ricerca)

Domanda = rappresenta la domanda vera e propria che apparirà all'operatore nell'attività di call center

Suggerimento = permette di indicare un eventuale help contestuale alla domanda

Classificazione = consente di classificare la domanda in base ad una struttura libera (nodo\foglia). Si appoggia al sistema standard di classificazione che consente di raggruppare in modo omogeneo le domande per poter creare strutture di questionari in base a tali raggruppamenti.

RISPOSTA

Tipologia risposta = consente di definire la modalità in cui verranno visualizzate le possibili risposte in modo che venga digitato dall'operatore il dato corretto (*Memo*, *Carattere*, *Numerico*, *Data*, *Timestamp*, *Valori predefiniti - Combobox*, *Valori predefiniti - Radiobutton*, *Valori predefiniti Checkbox*)

In base alla selezione della tipologia la procedura riporta:

Nr. caratteri = è possibile definire lunghezza dei caratteri

Risposte = il layer compare se la tipologia è basata su valori predefiniti (*Combobox*, *Radiobutton*, *Checkbox*) e permette di indicare il set dei valori possibili che assumeranno la forma di check, combo o option button.

Punteggio = campo in cui è possibile inserire il punteggio che sarà letto nel caso in cui il questionario avrà attivo l'opzione "Gestione [feedback](#)".

Risposte	DESCRIZIONE
	eMail
	Telefono
	Sito web



Questionario

Il questionario è lo strumento di misura utilizzato per raccogliere le informazioni sul fenomeno di interesse, in modo tale che i dati raccolti siano confrontabili. Attraverso questo archivio si ha la possibilità di legare, ad un messaggio telefonico, un eventuale questionario per consentire agli "operatori di call center", in base alle attuali logiche di assegnazione dei nominativi, di procedere alla lettura delle domande e alla relativa memorizzazione delle risposte.

Il termine "tecnico" utilizzato è **CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)**, questa modalità permette di effettuare interviste telefoniche nelle quali l'intervistatore legge le domande all'intervistato e registra le risposte. Produrre interviste avvalendosi di questo sistema permette una documentazione precisa dei dati elementari ed esclude ogni possibilità di errore sistematico durante il rilevamento dei dati, in quanto il questionario statistico è contenuto nel computer per cui le domande vengono poste esattamente come compaiono sul video e le risposte sono registrate direttamente su un dispositivo di memorizzazione. Le strutture dei questionari vengono memorizzate e, a seconda delle necessità, abbinate alle domande e alla sequenza più idonea. Il risultato della rilevazione è influenzato dal modo in cui sono poste le [domande](#) e previste le risposte.

Il questionario ha diverse valenze e fini: estrazioni dei dati, creare liste, ricerche, reportistica ecc...

L'iter completo comprendono questi passaggi:

1. Gestione delle [domande](#)
2. Gestione dei questionari
3. Associazione del questionario al [messaggio telefonico](#)
4. Compilazione, da parte di un operatore telefonico, del questionario nella [dashboard marketing](#)

Vediamo i principali campi della gestione accessibile agli utenti:

Codice = codifica libera e proposta automaticamente in base al valore autonumber presente in archivio

Descrizione = valorizzazione libera (è il dato che sarà visualizzato nei vari zoom di ricerca)

Gestione feedback = il check abilita il tab per la gestione dei [feedback](#)

Creato il = rappresenta la data/ora in cui è stato creato il questionario

Stato = può assumere il valore Provvisorio (il questionario non può essere utilizzato per associazioni a messaggi); Attivo (stato di default per l'utilizzo nei messaggi) e Obsoleto (in questo stato il questionario non risulta utilizzabile nelle associazioni con i messaggi).

Tipo = consente di presentare l'elenco delle domande in base a 3 layout predefiniti:

- [Mostra domande in base alla classificazione](#), il questionario sarà proposto raggruppando le domande in base alla classificazione; l'ordine della classe di domande sarà indicata dal dettaglio "ordinamento su classificazione" e le singole domande proposte in base alla singola sequenza data. All'interno delle domande si dovrà inserire la categoria d'appartenenza. All'interno del questionario nella sezione Ordinamento Classificazione si dovrà inserire l'ordine di visualizzazione delle categorie. La visualizzazione delle domande nel questionario sarà quindi dinamico e condizionato all'appartenenza della classificazione.
- [Mostra domande in base alle risposte](#), le domande saranno proposte all'operatore una alla volta (in una sorta di workflow) e la sequenza potrebbe essere definita non solo dal codice di ordinamento indicato ma anche dalle risposte date (es. se rispondi 1 vai a domanda 5; se rispondi 2 vai a domanda 10). Nel dettaglio delle singole domande verranno inserite le possibili risposte e l'eventuale domanda successiva.

L'operatore visualizzerà la prima domanda: se la risposta sarà **SI** il questionario continuerà con la domanda successiva, se la risposta sarà **NO** si chiuderà il questionario con l'ultima domanda.

- [Mostra domande in base alla sequenza](#), le domande saranno proposte all'operatore in un'unica pagina elencate in



base alla sequenza indicata nel questionario.

Note = annotazioni libere che saranno visualizzate nella testata del questionario in fase di compilazione

DOMANDE

Dettaglio delle domande che vengono riportate e la loro sequenza che determinerà la loro visualizzazione all'interno del questionario.

Ogni singola riga della domanda inserita avrà a disposizione questi campi:

- Check *Obbligatoria* tutte le domande obbligatorie devono essere consuntivate dall'operatore di call center altrimenti il questionario non può essere terminato/completato;
- *Domanda* gestione della descrizione della domanda singola con possibilità di apportare modifiche puntuali;
- *Suggerimento* gestione del suggerimento con possibilità di apportare modifiche puntuali
- *Classificazione* gestione della classificazione della domanda
- *Possibili risposte* consente l'inserimento del set di risposte messe a disposizione e l'eventuale gestione della domanda successiva
- *Punteggio* consente di visualizzare e/o di inserire il punteggio della singola risposta. Opzione gestita abilitando la gestione **feedback** del questionario

Esempio di gestione con possibili risposte e domande successive

POSSIBILI RISPOSTE	DOMANDA SUCCESSIVA
Si	// In azienda tenete la contabilità
No	// Terminare il questionario

Nella modalità di gestione con domande successive vanno inserite prima tutte le domande, salvata la sequenza, e poi andando in modifica inserire le possibili risposte successive.

Ordinamento: consente d'inserire le categorie classificazioni ed è gestito solo con il questionario di tipo **domande in base alla classificazione**. Il questionario sarà proposto raggruppando le domande in base alla classificazione.

CLASSIFICAZIONI

Consente di classificare il questionario in base a struttura libera (nodo\foglia). Sono dati informativi su cui non viene eseguita nessuna elaborazione.

Premendo sul link della *descrizione* è possibile accedere al dettaglio dello specifico questionario aprendolo in sola lettura mentre tramite l'azione di riga *Copia* lo stesso questionario può essere copiato su altra riga.

GEST. FEEDBACK

Tab visibile attivando il check gestione **feedback** permettendo di specificare i range di valutazione automatica che saranno letti dalle risposte date dall'intervistato.

I campi messi a disposizione sono:

- *Punteggio risposte*. La combo permette di selezionare i valori *Visible o Non Visible*. La selezione dell'opzione *Visible* permetterà all'utente(operatoro telefonico), in fase di compilazione del questionario, di visualizzare i punteggi delle



singole risposte.

- La Visibilità del punteggio risposte abilita la combo con valore *Modificabile* e *Non modificabile*. Se l'opzione selezionata nella combo è il valore Modificabile sarà possibile per l'operatore telefonico , che stà compilando il questionari, modificare i punteggi delle risposte.

Nella maschera sottostante è possibile inserire i parametri di valutazione che determineranno i range di punteggio relativi al risultato totale delle risposte fornite dall'intervistato. I campi messi a disposizione sono:

- 1- *Descrizione* = campo libero in cui inserire il nome del range
- 2- *Da...A* = valore minimo e massimo del range
- 3- *Immagine* = possibilità di associare al dettaglio del range un'immagine

Esempio di configurazione del **feedback** sul questionario riportanti 3 range di valutazione:

DESCRIZIONE	DA	A	IMMAGINE
Detrattore	0	10	
Neutrale	11	18	
Promotore	19	25	

La visualizzazione delle domande dipende dal Tipo di questionario configurato. Ci sono però alcune caratteristiche comuni:

- L'asterisco (*) sulla domanda significa che è obbligatoria è quindi necessario, per concludere il questionario, inserire la risposta
- La domanda viene visualizzata con carattere in grassetto fino a quanto non viene inserita l'eventuale risposta, questa metodologia consente di avere a "colpo d'occhio" le domande ancora da registrare
- Icona Questionario per completare il questionario telefonico
- Note operatore campo memo in cui l'operatore può inserire informazioni
- Il questionario di tipo domande in base alle risposte prevede la **presenza** di frecce per visualizzare domanda precedente e/o domanda successiva. Inoltre è presente un indicatore del totale domande presenti nel questionario e quante hanno registrato una risposta
- La domanda finale visualizzerà, oltre che all'icona per tornare alla domanda precedente, anche l'icona per completare il questionario telefonico

In fase di chiusura del questionario telefonico la procedura effettuata un controllo sull'avvenuta risposta di tutte le domande obbligatorie:

- se l'esito è positivo il questionario non più essere modificato
- se la procedura si accorge che le riposte, alle domande obbligatorie, non sono state inserite riporterà un messaggio di Warning con dettaglio

Il questionario se **concluso/chiuso** viene visualizzato con colorazione verde mentre se è da finire/terminare è visibile con colorazione gialla .



Sales

Il modulo **CRM Sales** consente di monitorare ogni fase della trattativa (attività di prevendita, invio di ipotesi di offerta, analisi della concorrenza, ecc.) perché, oltre ad offrire al commerciale un valido strumento per guidare la gestione della trattativa, la memorizzazione di queste informazioni consente all'azienda la realizzazione di stime e previsioni di vendita, l'analisi dell'efficacia del processo di pre-vendita e di vendita, l'analisi del ritorno di campagne di marketing e comunicazione, il monitoraggio della concorrenza e la raccolta di informazioni sul mercato.

Le trattative possono essere salvate in queste Fasi: Lead/Potenziale/Opportunità.

Le **Lead** sono l'unica fase del flusso commerciale in cui è possibile intestare la trattativa ad un **Nominativo**. In questa fase è possibile eseguire una serie di attività (causalì CRM) al fine conoscere, pianificare e registrare le informazioni.

Il passaggio alle fasi successive Potenziale e Opportunità richiede, nel caso in cui l'intestatario sia una Nominativo non censito come Anagrafica, la creazione del contatto (Anagrafica Azienda e/o Persona).

Le **Potenziali Opportunità** rappresentano la prima fase concreta della trattativa, i commerciali eseguono i primi contatti di scrematura, verifica e integrazione dei dati, dopodiché è possibile schedulare a calendario una serie di attività future (invio dépliant, telefonate, visite, etc..), e prendere nota della loro esecuzione.

Le **Opportunità** rappresentano la fase più evoluta della trattativa (in qualsiasi momento la potenziale opportunità può passare a opportunità), vengono messe a disposizione maggiori informazioni e partendo da quelle raccolte nella fase precedente è possibile portare a termine positivamente o negativamente la trattativa.

In ogni occasione possono essere visionate tutte le informazioni legate alla trattativa, richiamando la scheda di riferimento, raggruppandole per i diversi classificatori commerciali (settore operativo, mercato, situazione aziendale in termini di fatturato, dipendenti, strumenti della concorrenza utilizzati, etc..).

Le trattative (indipendentemente dalla fase) possono essere assegnate a un utente (agente) / gruppo di commerciali in modo puntuale o tramite regole di assegnazione (es. prodotti di interesse, zona commerciale, valore della trattativa).

Per meglio comprendere l'area CRM Sales vi riportiamo un brevissimo **glossario** delle principali informazioni/terminologie utilizzate:

Campagna commerciale: attraverso questo archivio è possibile definire gli obiettivi, profilare gli utenti coinvolti e i prodotti/servizi da proporre. Alla campagna possono essere abbinati dei messaggi e degli indirizzi e-mail, fax, sms o chiamata telefonica pianificandone l'invio; studiare messaggi e grafiche accattivanti sono solo alcune delle attività di marketing necessarie per determinare il successo di una campagna.

Lead: prima fase ipotetica del flusso commerciale. Solitamente questa fase ha come intestatario un nominativo che ha espresso un primo interesse (promozione da dashboard marketing, nominativi importati da foglio XLS).

Potenziale opportunità: è un contatto che ha espresso interesse nei prodotti o nei servizi della società; è possibile immettere manualmente le potenziali opportunità, oppure queste possono essere assegnate all'utente. Le potenziali opportunità assegnate richiedono una valutazione per determinare se hanno la possibilità di generare fatturato per la società.

Opportunità: è una transazione che genera un fatturato potenziale e che, a un certo punto nel processo di vendita, viene inclusa nella previsione di vendita. Per creare una nuova opportunità, è possibile convertire/promuovere un lead o potenziale qualificata oppure creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente o a un contatto esistente.

Azienda CRM: è una azienda presente all'interno dell'archivio anagrafico comune per la quale è stato attribuito un Titolare e/o Condivisore o per la quale è stata aperta/chiusa una trattativa.

Persona CRM: è la persona "referente" per la quale è stato attribuito un Titolare e/o Condivisore o per la quale è stata aperta/chiusa una trattativa.

Titolare: è la persona o gruppo "responsabile" dell'azienda CRM e/o persona CRM che può accedere ai dati anagrafici e operare sulle opportunità, nonché eseguire riassegnazioni dei dati.

Condivisione: è la persona o gruppo "responsabile" dell'azienda CRM e/o persona CRM che può accedere ai dati anagrafici e operare sulle opportunità, nonché eseguire riassegnazioni dei dati.



Assegnatario: è la persona o gruppo a cui viene assegnata una opportunità.

Responsabile: è la persona che nella organizzazione aziendale ha la possibilità di navigare sui dati assegnati alle persone/gruppi a lui sottoposte.



Trattative

Il termine trattativa è quella che possiamo definire un'opportunità commerciale. La trattativa, più correttamente, è la fase in cui, fatta una prima proposta, si effettuano i rilanci di aggiustamento per arrivare agli accordi finali (esempio d'ordine).

Questa gestione consente di creare una **trattativa**.

La prima voce della gestione è un hyperlink che consente di creare la trattativa selezionando la **fase** desiderata ed inserendo una **descrizione**.

- **Lead:** rappresenta un prospect (esempio un biglietto da visita) quindi una persona o un'organizzazione che ha espresso un interesse verso i prodotti o i servizi dell'azienda e una certa propensione all'acquisto ma con la quale siamo in uno stato "embrionale" della vera e propria trattativa commerciale.

Esempio si genera un lead attraverso un'iniziativa di marketing: l'operatore telefonico, dalla **dashboard marketing**, potrà ottenere informazioni utili al fine di creare un primo contatto commerciale.

La fase lead è l'unica fase in cui l'intestatario della trattativa potrà essere un **nominativo**.

- **Potenziale:** un'opportunità potenziale identifica un interesse espresso da un *potenziale cliente* nei confronti dei prodotti o dei servizi della società con il quale si è giunti ad individuare un obiettivo specifico. La fase potenziale è dunque uno stato **intermedio** tra il Lead e l'Opportunità.
- **Opportunità:** un'opportunità è una transazione che genera un fatturato potenziale e che in un determinato stadio del processo di vendita viene inclusa nella previsione di vendita. Per creare una nuova opportunità, è possibile convertire un'opportunità potenziale qualificata oppure creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente o a un contatto esistente.

L'utilizzo delle tre fasi non è obbligatorio. Sarà fondamentale disegnare e configurare correttamente il flusso commerciale in modo da poter gestire ed utilizzare solo le fasi necessarie (esempio lead e opportunità).

Origine: questo campo consente di selezionare l'evento che ha dato origine alla trattativa (Anagrafica **origine**). Il menu contestuale di riga (3 puntini verticali) consente di importare in automatico le informazioni di origine specificate all'interno del Tab Info CRM dell'azienda/persona e nel Tab Informazioni del nominativo. Accanto al campo potrebbe essere presente un'icona che identifica l'eventuale **presenza** di una trattativa collegata a seguito di una operazione di copia.

Campagna: definisce la **campagna** nell'ambito della quale si è creata la trattativa.

Il **Tipo intestatario** è una hyperlink che consente di selezionare il tipo di intestatario della trattativa scegliendo tra:



- Azienda
- Persona
- Nominativo

Il tipo di intestatario Nominativo è selezionabile solamente nelle fasi Lead delle trattative

All'inserimento dell'intestatario vengono eseguiti dei controlli che potrebbero evidenziare alcuni box di alert (notifiche) come ad esempio: Esistenza di trattative aperte per lo stesso contatto; contatto assegnato ad altri operatori; azienda collegata ad altro contatto (Gruppo / Holding) mediante la valorizzazione del campo *azienda collegata* sulla gestione del contatto azienda.

Per quanto riguarda il caricamento di una anagrafica è possibile, cliccando sull'icona dei tre puntini, accedere all'azione di *crea azienda/persona/nominativo*.

L'inserimento rapido consentirà di creare i contatti anagrafici in maniera semplice e veloce.

L'anagrafica inserita, con la creazione rapida, riporterà in automatico il titolare valorizzato dall'utente che ha caricato il record.

Allo stesso modo è possibile richiamare il controllo di eventuale pre-esistenza trattative intestate allo stesso soggetto (se attivato il controllo nelle impostazioni globali dell'area CRM Sales) anche in altre aziende di portale diversa da quello su cui l'utente è loggato.

Persona azienda: questo campo è presente solo selezionando il tipo Azienda e permette di selezionare una persona di riferimento legata all'azienda specificata nel campo soprastante .

Sulla parte destra della gestione è presente un box che consente di prendere visione, a colpo d'occhio, dei dati di base della trattativa:

Stato: definisce lo stato di lavorazione della trattativa. I dati di assegnazione selezionabili variano a seconda del tipo di trattativa scelto (Lead, Potenziale, Opportunità) e vengono definiti nella relativa gestione delle [Impostazioni globali sales](#)

Motivo: questo campo specifica, dove abilitato, la motivazione per cui è stato selezionato un determinato stato.

Aperta il/Chiusa il/Prevista: riportano le date di apertura, chiusura prevista ed effettiva.

IL campo *Chiusa il*: viene valorizzato in automatico con la chiusura della trattativa.

Assegnata a: è la persona assegnataria della trattativa.

Esempio:

- l'assegnatario potrebbe essere valorizzato in automatico con il titolare dell'intestatario azienda della trattativa
- l'assegnazione potrebbe essere valorizzata con l'utente che ha inserito la trattativa (regola automatica di assegnazione e controllo)

Nella sezione sottostante viene specificato il **dettaglio dei prodotti** oggetto della trattativa.

L'interesse può essere inserito con tre tipologie specifiche:



- **Libero** = la selezione permette di accedere alla struttura gerarchica creata liberamente dall'utente ([CATEGORIA INTERESSE](#));
- **Descrittivo** = campo libero. Non è agganciato a nessuna anagrafica "conosciuta";
- **Articolo** = la selezione permette di accedere agli articoli della logistica (stock, servizi a valore ecc...).

In quest'ultimo caso premendo l'azione di riga (tre puntini) è possibile richiamare la "*Selezione articoli da catalogo*" per visualizzare, selezionare ed inserire un articolo da catalogo eCommerce.

Nel documento CRM, le righe riportate, con i valori **Libero e Descrittivo** assumeranno il valore Servizio a valore o servizio descrittivo configurati all'interno delle [Impostazioni globali sales](#) nel tab parametri documenti CRM.

Nel dettaglio degli interessi è esposto:

- **Data** = data inserimento interesse
- **Tipo** = selezione della tipologia dell'interesse desiderato (libero/descrittivo/articolo)
- **Interesse** = selezione ed identificativo dell'interesse

Nel caso in cui l'interesse è di *tipologia Articolo* sono presenti due azioni di riga (tre puntini):

- Listino = info sul listino di vendita applicato
- Visualizza scheda articolo

- **Listino** = prezzo della singola unità (prezzo derivante da listino per articolo o prezzo indicativo per Interessi Liberti)
- **Prezzo** = "prezzo finale" derivante dal listino con possibilità d'inserimento % di margine/sconto
- **U.M.** = unità di misura
- **Quantità** = Quantità richiesta nella trattativa
- **Importo** = calcolo derivante dal Prezzo moltiplicato per la quantità

Inoltre sono presenti due check di riga:

- **Prodotti in uso** = se attivo l'interesse sarà considerato in uso dall'azienda e viene valorizzato il campo *chiuso per*

Il check in oggetto viene inserito in automatico alla chiusura positiva della trattativa ed è un punto di aggancio per poter gestire *liste marketing* sui prodotti in uso (prodotti acquistati) dalle aziende o per determinare l'accesso ad un *centro servizi* (CRM post-vendita).

- **Escludi interesse/articolo in documento CRM** = se attivo l'interesse non sarà trasferito al documento CRM non sarà quindi inserito nel dettaglio degli interessi.

ALTRI DATI

In questa sezione si potranno inserire alcuni *dati contabili* riguardanti Commessa, Tipo di pagamento e la Modalità di spedizione scegliendo dalle selezioni.



Nel caso in cui l'intestatario sia un cliente il pagamento viene inserito automaticamente quando è valorizzato nell'anagrafica del rapporto.

I dati gestiti all'interno della sezione vengono "copiati/riportati" all'interno dell'eventuale documento crm (esempio commessa).

CLASSIFICAZIONI

Consente di aggiungere "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale, ecc., in base alla propria organizzazione commerciale ([Categorie classificazione](#)).

"Nel menù contestuale di riga, tre puntini, la procedura permette di eseguire il "*Importa classificazione da azienda/persone/nominativo*" che consente di importare in automatico le informazioni di classificazione specificate all'interno del Tab *crm sales* dell'anagrafica azienda/persone o all'interno del Tab *Informazioni* dell'anagrafica nominativo."

ATTORI

In questa sezione è possibile visualizzare l'elenco delle persone "coinvolte" nella trattativa come attori. È possibile indicare un'azienda e/o una persona e la relativa funzione nella trattativa.

Le funzioni nella trattativa per gli attori sono dei Valori con lista.

CONCORRENTI

Tramite questa sezione è possibile visualizzare l'elenco delle persone "coinvolte" nella trattativa come Concorrenti. È possibile indicare una azienda e/o una persona o semplicemente una descrizione generica e l'eventuale funzione nella trattativa. È possibile inoltre indicare l'eventuale vincitore della trattativa e, per ognuno, indicare, in relazione al prodotto presente nella trattativa, i punti deboli e forti.

Le funzioni nella trattativa per i concorrenti sono dei valori con lista.

ASSEGNETARI

Tramite questa sezione è possibile prendere visione dei soggetti della trattativa:

Creata da = specifica l'utente creatore

Assegnata da = specifica l'utente di "prima assegnazione"

Assegnata a = specifica l'utente o il gruppo organizzativo assegnatario

La valorizzazione dell'assegnatario può avvenire:

Automaticamente

1. *Regole automatiche* di assegnazione e controllo



2. *Abilita assegnazione automatica trattativa a titolare contatto* (check nelle impostazioni globali sales)

Manualmente (fondamentale la presenza del ruolo *crm_assign*)

1. Inserendo direttamente sulla gestione l'informazione della persona o del gruppo
2. Utilizzando, al salvataggio della trattativa, una *causale CRM di Assegnazione*

L'abilitazione alla modifica e l'inserimento delle informazioni, contenuto nel tab, sono collegate all'attivazione del check *Abilita modifica dati assegnazione, visibilità e stato nella gestione* presente nelle **Impostazioni globali sales**.

Condividi con = all'interno del box potrà essere specificato l'informazione della Persona o Gruppo di condivisione della trattativa specificato.

La valorizzazione della condivisione può avvenire:

Automaticamente

1. *Regole automatiche* di assegnazione e controllo
2. *Abilita condivisione automatica trattativa a titolare contatto* (check nelle impostazioni globali sales)

Manualmente (fondamentale la presenza del ruolo *crm_assign*)

1. Inserendo direttamente sulla gestione l'informazione della persona o del gruppo

La navigabilità delle informazioni (trattativa) viene definita/consentita da quanto specificato a livello di **manutenzione utenti**.

Per ogni utente, il gruppo di appartenenza di default per l'ambito CRM , consente la navigazione e l'accesso alle proprie informazioni in termini di Trattativa , Aziende e Persone assegnate.

L'accesso ai dati è determinata quindi da una *assegnazione diretta* oppure derivante dall'appartenenza ad un gruppo organizzativo di *livello superiore*.

Il concetto della **Condivisione** permette di dare l'accesso ai dati anche ad utenti che occupano una posizione inferiore nella gerarchia aziendale o che fanno parti di gruppi organizzativi "paralleli".

Nello **Zoom** delle trattative le informazioni principali sono:

Trattative							
Elenco	DATA APERTURA	AZIENDA/NOMINATIVO	PERSONA	ASSEGNATO A	FASE	TIPO STATO	STATO
Progetto Cliente	29-04-2019	Bburago		Da Vinci Leonardo	Opportunità	In corso	Ordine
Visualizza Modifica Rimuovi Scheda Copia ...							
Progetto Fiera Milano 2019	24-04-2019	Amati modellismo		Da Vinci Leonardo	Opportunità	In corso	Offerta Emissa
Visualizza Modifica Rimuovi Scheda Copia ...							
Commessa Toscana	23-04-2019	ADAMCO S.A.		Da Vinci Leonardo	Opportunità	In corso	Offerta Emissa
Visualizza Modifica Rimuovi Scheda Copia ...							

Trattativa = hyperlink della descrizione della trattativa

Azienda/Nominativo = informazione del soggetto intestatario della trattativa



Persona = informazione dell'eventuale persona inserita sulla trattativa

Assegnato a = soggetto(utente) a cui è assegnata la trattativa

Fase = informazione della fase (lead/potenziale/opportunità) della trattativa

Stato = informazione dello stato in cui si trova la trattativa

Info Intestatario = l'icona a forma di "omino" identifica la natura dell'intestatario della trattativa. I valori, riscontrabili maggiormente, potranno essere:



Nominativo



Contatto Conosciuto(Anagrafica senza rapporto)



Cliente



Situazione documenti collegati alla trattativa = riporta l'elenco dei documenti crm prodotti



Trattativa condivisa = icona identificativa della **presenza** dei dati di condivisione sulla trattativa



Trattative aperte per il medesimo contatto = questa impostazione permette di visualizzare dall'icona l'elenco delle trattative intestate al medesimo contatto. Cliccando sull'icona verrà aperto un elenco riportante le aziende di portale presenti con accanto il numero delle trattative aperte e chiuse intestate al medesimo contatto (Azienda o Persona, non verranno invece considerate trattative intestate a soli nominativi); premendo sul link dell'azienda apparirà il dettaglio con le specifiche della:

- Data Apertura Trattativa
- Descrizione
- Assegnato A
- Fase

Di default lo zoom mostra sia le trattative aperte sia le trattative chiuse.

Le logiche di visualizzazione vengono ereditate e gestite dalla combo *Controllo presenza trattative* (*Mai, Si solo warning, Si con dettaglio*) e dal check di controllo su solo trattative in stato aperte o meno, presente nelle impostazioni globali sales.

Le azioni di riga specifiche, che la procedura mette a disposizione, sono:

Scheda = apertura della **scheda trattativa**

Aziende simili = azione che permette di ricercare ed eventualmente "mergiare" aziende simili a quella intestataria della trattativa per evitare di avere inutili duplicati in archivio. I dati che vengono controllati per determinare la **presenza** di una azienda simile sono la Ragione sociale (compreensive delle stringhe di depurazione); la Partita Iva/Codice Fiscale; Numero Telefono; indirizzo email. La funzione permetterà di selezionare i dati da aggiornare nell'anagrafica principale; le casistiche riscontrabili in fase di merge dipendono dalla stato di rapporto relativo all'azienda principale e a quella simile, per dettagli vedere **Ricerca contatti simili**



Quando l'azienda simile viene accorpata in quella principale, si spostano su questa anche tutte le relazioni in termini collaborativi eventualmente presenti come ad esempio persone anagrafiche legate all'azienda simile di riferimento (la sede associata sarà quelle principale); documenti o mail; appuntamenti e attività di agenda; pratiche. L'azienda accorpata sarà eliminata o resa obsoleta a seconda se sarà possibile eliminarla o meno dall'archivio contatti azienda.

Causali Crm = la procedura riporta l'insieme delle [causali crm](#), operazioni parametriche di consuntivazione e pianificazione, valide ed applicabili in quel momento (fase, stato, utente che le esegue ecc...).



Scheda trattativa

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti la trattativa.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

Nella sezione di sinistra oltre ai dati anagrafici, dell'intestatario della trattativa, troviamo una serie di informazioni generiche relative alla trattativa (fase, stato, campagna ecc...).

L'azione di testata è:

Causali = visualizzazione delle [Causali](#) di consuntivazione e pianificazione utile per poter operare direttamente dalla scheda.

INFORMAZIONI

In questa pagina sono state raggruppate tutte quelle informazioni riguardati:

Interessi: rappresentazione degli interessi specificati ed inseriti nella trattativa. E' possibile inserire direttamente dal gadget l'interesse andando a selezionarne una della 3 tipologie:

- Libero e in questo caso la selezione permette di accedere alla struttura gerarchica creata liberamente dall'utente
- Descrittivo (descrizione libera)
- Articolo (articolo codificato)

Appuntamenti/Attività: consente di richiamare l'elenco delle attività e degli appuntamenti targhetizzati per la trattativa (ovviamente sempre tenendo conto delle sicurezze impostate sulla voce di agenda).

Informazioni trattativa: campo libero in cui poter inserire informazioni/appunti/ecc...

Documenti: l'elenco dei documenti CRM (offerte e ordini) creati. E' possibile inoltre creare documenti direttamente da tale gadget.

Note aggiuntive: permette di richiamare l'elenco delle annotazioni libere, create dai diversi operatori interni per le più svariate motivazioni.

ALTRI DATI

Attori: è possibile visualizzare l'elenco delle persone "coinvolte" nella trattativa come Attori. E' possibile indicare una azienda e/o una persona e la relativa funzione nella trattativa.

Classificazioni: insieme degli "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale, ecc.

Concorrenti: è possibile visualizzare l'elenco delle persone "coinvolte" nella trattativa come Concorrenti. E' possibile indicare una azienda e/o una persona o semplicemente una descrizione generica e l'eventuale funzione nella trattativa. E' possibile inoltre indicare l'eventuale vincitore della trattativa e, per ognuno, indicare, in relazione al prodotto presente nella trattativa, i punti deboli e forti.

Attributi relazionati: mostra con quali altre entità è relazionata la scheda, consentendo di prendere visione dei metadati associati al record in modo diretto.

Attributi relazionati da: mostra da quali altre entità è stata relazionata la scheda, riportando l'elenco dei record che hanno un determinato valore come attributo, se specificato un attributo di tipo relazione.

Condividi con: mostra la [presenza](#) di soggetti (persone/gruppi) inseriti nella condivisione della trattativa.

Trattative collegate: evidenzia le trattative create a seguito di una operazione di copia.

I dati nei gadget possono essere in *visualizzazione*, in quanto caricati precedentemente sulla trattativa, o in "nuovo" caricandoli tramite il tasto +.

**ALLEGATI**

La pagina contiene l'elenco di tutta la documentazione (documenti, immagini, mail, ...) correlata alla trattativa (abilitato solo se installato il modulo DMSA).

STORICO

Operazioni: vengono riportati tutti i log generati dalle azioni eseguite dalle Causali CRM.

Storico interessi: consente di prendere visione di tutte le modifiche apportate sugli interessi (cancellazione, modifiche ecc...).



Offerte

La gestione delle offerte è integrata all'interno del CRM prevendita, in quanto si colloca logicamente tra le opportunità di una tentata vendita.

L'offerta CRM può nascere da una:

- **Trattativa** = tramite l'utilizzo di una [causale CRM](#), configurata correttamente, è possibile creare un'offerta intestata a cliente oppure ad un prospect riportando l'eventuale dettaglio degli interessi specificati sulla trattativa.

Trattative

Elenco	+	Filtri	Riduci				
TRATTATIVA	DATA APERTURA ¹	AZIENDA/NOMINATIVO	PERSONA	ASSEGNATO A	FASE	TIPO STATO	STATO
Progetto Fiera Milano 2019	24-04-2019	Amati modellismo		Da Vinci Leonardo	Opportunità	In corso	Offerta Emessa
Commessa Toscana							Offerta Emessa
Prospect							Da Contattare
Contatto Marketing	NUM. REG. ²	SERIE	DATA REG. ¹	INTESTATARIO	DESCRIZIONE	NUM. REVISIONE	SCADENZA
TEST	47		24-04-2019	Amati modellismo	Offerta CRM		30-04-2019
							Da Contattare

- **Spot** = sono offerte "libere" che non nascono da una trattativa, non sono collegate ad un flusso commerciale. Vengono create direttamente dal BO delle offerte utilizzando le [causal document CRM](#).

Nello zoom delle Offerte CRM le informazioni principali sono:

Offerte CRM	?											
Elenco	+	Filtri	Riduci	...								
NUM. REG. ²	SERIE	DATA REG. ¹	INTESTATARIO	DESCRIZIONE	NUM. REVISIONE	ASSEGNAZIONARIO	TRATTATIVA	SCADENZA	REVISIONE	TOTALE DOC.	STATO	DOC. GESTIONALE
47	24-04-2019	Amati modellismo		Offerta CRM		Da Vinci Leonardo	Progetto Fiera Milano 2019	30-04-2019	Iniziale	405,35	In corso	
45	16-04-2019	Bburago		Offerta CRM		Da Vinci Leonardo		30-04-2019	Iniziale	-959,99	In corso	Rif. ordine: 58 del 16-04-2019
44	12-04-2019	Bburago		Offerta CRM		Da Vinci Leonardo	OFFERTA CAMPIONARIA	30-04-2019	Iniziale	1.175,00	Chiuso positivamente	Rif. ordine: 56 del 12-04-2019

Num.reg = numero registrazione dell'offerta. Premendo sul numero si apre il documento

Intestatario = informazione del soggetto intestatario del documento

I soggetti che possiamo trovare sono:

- Cliente
- Azienda
- Persona
- Nominativo

Descrizione = informazione della causale documento CRM utilizzata

Assegnatario = informazione commerciale del soggetto assegnatario del documento CRM (corrisponde alla Forza Vendita dei documenti di vendita)

Le logiche di applicazione dell'assegnatario nel documento CRM sono:



1. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "*Da creatore documento*", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'utente logato, se ha un rapporto forza vendita in essere (nel caso in cui il creatore del documento NON ha un rapporto forza vendita sarà letta la forza vendita specificata a livello di rapporto cliente)
2. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "*Da Forza Vendita sede cliente*", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'anagrafica del rapporto cliente
3. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "*Da assegnatario trattativa*", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'assegnatario della trattativa

Info Intestatario = le icone a forma di "omino" identifica la natura dell'intestatario. I valori riscontrabili potranno essere:



Nominativo



Contatto (Anagrafica senza rapporto)



Cliente

Nel caso in cui l'intestatario dell'offerta sia un *Nominativo* o un *Contatto* cliccando sull'icona la procedura permetterà di lanciare l'azione di **promozione contatto**

La promozione da contatto a cliente avviene anche in automatico all'atto della creazione di un Ordine crm a partire da un'Offerta CRM.

Promozione contatto

Codice nuovo rapporto	Modello rapporto	Inserisce su tutti i documenti	CREA CLIENTE								
Elenco clienti associati all'azienda/persona											
CODICE AZIENDA	RAGIONE SOCIALE	TIPO SEDE	LOCALITÀ	INDIRIZZO	PROVINCIA	RECAPITO	E-MAIL	PARTITA IVA	COD.FISCALE	REGIONE	NAZIONE
↑↓ Nessun dato											

Trattativa = informazione dell'eventuale collegamento dell'offerta ad una trattativa

Revisione = informazione del numero di revisioni a cui è stata sottoposta l'offerta

Stato = informazione dello stato dell'offerta

Gli stati che possiamo trovare sono:

- Iniziale
- In corso



- Chiusura positiva
- Chiusura negativa
- Sospeso

Doc.generato = riporta l'informazione dei riferimenti del documento gestionale che è stato creato. Cliccando sul riferimento si apre la scheda della [tracciabilità documento](#) oppure il riferimento al Documento Ordine CRM che ha evaso l'offerta.

Il documenti storizzati o inviati al gestionale (esempio preventivo di vendita o ordine di vendita) non possono essere modificati.

Le **azioni di riga** specifiche, che la procedura mette a disposizione, sono:

Scheda: apre la [scheda del documento](#) tramite la quale è possibile prendere visione della storizzizzazione.

Azioni: le azioni disponibili sono

- *Storizza documento* = la funzione provvede a storizzare il documento selezionato generando un nuovo documento.
- *Genera documento* = la funzione provvede a generare il documento di vendita associato alla [causale documento crm](#).

Storizza documento; premere per generare una nuova versione del documento

La funzione provvede a storizzare [il documento](#) selezionato generando [un nuovo documento](#) con successivo numero di revisione: 1

Genera documento; premere per generare il documento di vendita

La funzione provvede a generare [il documento di vendita](#) associato al [documento CRM](#) con [causale: 075](#)

Genera documento alla data odierna

Nel caso in cui l'offerta crm è in stato *chiuso positivamente* l'azione di Storizziazione documento viene sostituita dall'azione di:

- *Genera ordine crm da offerta crm* = la funzione provvede a storizzare l'offerta crm selezionata generando l'ordine crm. Inoltre, se l'Offerta crm è intestata a contatto, verrà creato contestualmente ed in automatico il rapporto cliente.



Genera ordine CRM da offerta CRM: premere per generare il documento di ordine CRM

La funzione provvede a storicizzare l'offerta CRM selezionata generando un ordine CRM

Le azioni di riga sono utili e fondamentali per "consuntivare/revisionare" e gestire il flusso delle offerte crm (soprattutto quelle "spot").

La maschera della **gestione** delle Offerte Crm si presenta con queste informazioni principali:

Causale = informazione della causale documento di tipologia offerta crm.

Nel caso in cui sulla causale documento crm è attivo il check default questa informazione viene inserita automaticamente.

Trattativa = informazione dell'eventuale trattativa collegata al documento

Intestatario = combo tramite la quale selezionare i soggetti intestatari del documento

- Cliente
- Azienda
- Persona
- Nominativo

Nel caso in cui la scelta dell'intestatario sia un contatto azienda/cliente la procedura da la possibilità di specificare ed inserire anche una persona.

Nel caso in cui la selezione dell'intestatario è un'Azienda o una Persona, premendo sui tre puntini, viene richiamata la funzionalità di **inserimento rapido Azienda e Persona direttamente nelle Offerte CRM**. La funzione permette di creare:



- un contatto Persona
- un contatto Azienda
- un contatto Azienda e Persona

I contatti Azienda e/o Persona creati da questo punto applicativo, e cioè direttamente dal documento offerta crm, avranno come titolare l'utente creatore del contatto (visibile dal tab CRM Sales del contatto stesso).

Box Informazioni documento = la procedura riporta al suo interno informazioni sul documento come il numero, la data, riferimento N, scadenza e lo stato.

RECAPITI

Dati gestionali: il soggetto a cui si riferiscono di dati gestionali è il riferimento da cui la procedura rileva tutte le condizioni contabili e commerciali (contropartite e listini).

Invio fattura a: tale recapito viene valorizzato con il soggetto di fatturazione (nel caso di cliente quello indicato in anagrafica rapporto).

COMMERCIALI

Nei dati commerciali confluiscono le informazioni commerciali legate all'intestatario del documento oppure lette dalle impostazioni della [causale documento crm](#).

Esempio la lettura dello sconto commerciale oppure lo sconto finanziario sul pagamento.

PAGAMENTO

Nei dati del pagamento confluiscono l'eventuale pagamento impostato a livello di rapporto .

AMMINISTRATIVI

In questa sezione vengono riportati i dati contabili di testata del documento. Di seguito i campi di principale rilevanza:

Valuta = valuta del documento (esempio euro)

Lingua documento = lingua del documento letta dall'anagrafica dell'intestatario

Commessa = inserimento e gestione della commessa

Campagna = inserimento e gestione della campagna

Nel caso in cui sulla trattativa i *dati commessa e campagna* sono valorizzati questi vanno a popolare automaticamente le informazioni sul documento offerta.

SPEDIZIONE

I dati di spedizione accolgono il soggetto di consegna e la relativa sede e i dati relativi al trasporto (vettore, modalità di



spedizione ecc...).

Nelle **righe documento** l'utente può inserire gli articoli desiderati/richiesti con relativa quantità , prezzo e sconto di riga.

Nelle azioni di **riga dell'articolo** , tramite i 3 puntini, sarà disponibile un menù per accedere alle informazioni delle **ultime vendite e degli ultimi acquisti** che contemplano l'articolo inserito.

Gli elenchi sono ordinati per Data registrazione ma possono essere ordinati in base a proprie preferenze e filtrate ad esempio per ottenere un elenco per il solo intestatario del documento. Mediante gli hyperlink esposti sullo zoom si possono richiamare le corrispondenti gestioni/schede.

La visualizzazione dei documenti è basata sull'attivazione o meno del check "Visualizza in ultime vendite/acquisti" all'interno delle Causali Documento di vendita nel tab Aziendali > Automatismi.

All'interno delle *azioni di riga del documento* è presente il **copia righe**.

La possibilità di copiare righe da altri documenti è pilotata dall'apposito flag "copia righe" presente sulla Causale Documenti CRM.

Prendo il link si apre una maschera riportanti tutte le offerte emesse, nella loro ultima revisione e indipendentemente dallo stato (quindi anche quelle trasformate in ordine, dove ho generato il documento gestionale ecc.).

In basso c'è il dettaglio righe dell'offerta selezionata, dando la possibilità di selezionare uno o più righe degli interessi.

Documenti CRM

Da A

DATA	NUMERO 45	1 <input type="button"/>	SERIE	CAUSALE	INTESTATARIO	TRATTATIVA	SCADENZA	COMMESSA	TOTALE DOC.	STATO
<input type="checkbox"/> 29-04-2019	48		Offerta CRM prospect	Amati modellismo			29-04-2019		120,500	Chiuso positivamente
<input type="checkbox"/> 24-04-2019	47		Offerta CRM	Amati modellismo		Progetto Fiera Milano 2019	30-04-2019		405,350	In corso
<input type="checkbox"/> 23-04-2019	46	...	Offerta CRM	Amati modellismo		Commessa Toscana	30-04-2019		147,010	In corso
<input type="checkbox"/> 16-04-2019	45		Offerta CRM	Bburago			30-04-2019		-959,990	In corso

Documento N.: 48 Del 29-04-2019 - Offerta CRM prospect - Intestatario: Amati modellismo

<input type="checkbox"/> N. RIGA	ARTICOLO	DESCRIZIONE	U.M.	QTA	PREZZO	1°SCONTO	2°SCONTO	3°SCONTO	4°SCONTO	NETTO RIGA
<input type="checkbox"/> 1	223122	COMBAT SPITFIRE ARF	N	1,000	117,500	0,000	0,000	0,000	0,000	117,500
<input type="checkbox"/> 2	Incasso	Spese di incasso		1,000	3,000	0,000	0,000	0,000	0,000	3,000

Copia prezzi/sconti Inserisci riferimento nelle note di riga

Risultato elaborazione

Nella parte bassa, della stessa maschera di selezione, ci sono due *opzioni*:

- **Copia prezzi e sconti** = riporterà i prezzi e gli sconti della offerta di origine senza eseguire nessun ricalcolo.

Verrà impostato il flag di prezzo forzato sulla riga del documento



- **Inserisci riferimento nelle note di riga:** nella descrizione aggiuntiva di riga verrà inserito un riferimento alla offerta da cui è stata copiata la riga.

Premendo il bottone **“Copia righe”** le righe di offerta selezionate vengono inserite sull'offerta di origine, eventualmente complete di prezzi e sconti.

Non viene salvato nessun legame tra offerta di origine e destinazione e non c'è nessuna limitazione sul fatto di non copiare righe già inserite in altre offerte, si tratta solo di una agevolazione nella compilazione dell'offerta, ben diversa dal concetto di catena documentale e di evasione presente sui documenti gestionali.



Scheda Documento Crm

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti il documento crm specifico.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

Nella sezione di sinistra vengono riportate le informazioni principali : numero protocollo, data documento, causale, intestatario ecc.

Nella nostra impostazione iniziale la scheda storizzazone documento è organizzata nel seguente modo:

PRINCIPALE

Viene riportato il gadget "situazione documento storizzati" in cui è possibile prendere visione degli eventuali documenti revisionati.

storicizzazioni documento **Reg. 40 Del 29-04-2019**
Modifica Rimuovi ...

PRINCIPALE

Situazione documenti storizzati ▾

REVISIONE	NUM. ³	SERIE ²	DATA ¹	SCADENZA	CAUSALE	INTESTATARIO	TOTALE DOC.
Iniziale	27		08-03-2019	31-03-2019	Offerta CRM	Bburago	562,75
Prima	27		29-04-2019	30-04-2019	Offerta CRM	Bburago	562,75

Numero protocollo
27
Data documento
29-04-2019
Numeri riferimento
Causale
Offerta CRM (075)
Intestatario
Bburago
Indirizzo
Piazza Italia,3 - 20100 MILANO(MI)

link_text

I documenti storizzati non possono essere modificati.



Ordini

La gestione degli ordini crm è integrata all'interno del crm prevendita, in quanto si colloca logicamente tra le opportunità di una tentata vendita.

L'ordine Crm può nascere da una:

- **Trattativa** = tramite l'utilizzo di una [causale crm](#), configurata correttamente, è possibile creare un ordine "diretto" oppure d'evasione dell'offerta crm

Trattative

Elenco								Nuovo +	Filtri	...	
TRATTATIVA	DATA APERTURA	1 AZIENDA/NOMINATIVO	PERSONA		ASSEGNATO A	FASE	TIPO STATO	STATO			
Progetto Cliente	29-04-2019	Bburago				Da Vinci Leonardo	Opportunità	In corso	Ordine		
Progetto Fiera Milano 2019	24-04-2019	Amati modellismo							Offerta Emissa		
Commessa Toscana	23-04-2019	Amati modellismo							Offerta Emissa		
Prospect	18-04-2019	Verdi Simone							Da Contattare		
Contatto Marketing	18-04-2019	ABC Corporation	NUM. REG. 2	SERIE	DATA REG. 1	INTESTATARIO	DESCRIZIONE	NUM. REVISIONE	SCADENZA		
			22	29-04-2019	Bburago	Conferma ordine a cliente			01-05-2019		

- **Spot** = sono ordini "liberi" che non nascono da una trattativa e non sono collegati ad un flusso commerciale.

Vengono creati direttamente dal BO degli ordini utilizzando le [causal documenti crm](#).

- **Revisione offerta** = sono ordini che derivano da revisione delle offerte crm (vedi azioni di riga nello zoom delle [offerte crm](#)).

Nello zoom degli ordini crm le informazioni principali sono:

Ordini CRM												...			
Elenco												Nuovo +	Filtri	Riduci	...
NUM. REG.	SERIE	DATA REG.	1 INTESTATARIO	DESCRIZIONE	NUM. REVISIONE	ASSEGNAZIONARIO	TRATTATIVA	SCADENZA	REVISIONE	TOTALE DOC.	STATO	DOC. GESTIONALE			
22	29-04-2019	Bburago	Conferma ordine a cliente		Da Vinci Leonardo	Progetto Cliente	01-05-2019	Iniziale	117,50	Chiuso positivamente	Rif. ordine: 61 del 29-04-2019				
21	29-04-2019	Amati modellismo	Conferma ordine a cliente		Da Vinci Leonardo		01-05-2019	Iniziale	120,50	Chiuso positivamente	Rif. ordine: 60 del 29-04-2019				
20	23-04-2019	Amati modellismo	Conferma ordine a cliente		Da Vinci Leonardo	Commessa Toscana	01-05-2019	Iniziale	147,01	Chiuso positivamente	Rif. ordine: 59 del 23-04-2019				
19	12-04-2019	amati	Conferma ordine a cliente		Da Vinci Leonardo	Ordine CRM	01-05-2019	Iniziale	226,55	Chiuso positivamente	Rif. ordine: 55 del 12-04-2019				

Num.reg = numero registrazione dell'ordine. Premendo sul numero si apre il documento

Intestatario = informazione del soggetto intestatario **cliente** del documento

Rispetto alle offerte crm gli ordini crm possono essere intestati solo ad anagrafiche aventi rapporti clienti.

Descrizione = informazione della causale documento crm utilizzata

Assegnatario = informazione commerciale del soggetto assegnatario del documento CRM (corrisponde alla Forza Vendita dei documenti di vendita)

Le logiche di applicazione dell'assegnatario nel documento CRM sono:

1. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "Da creatore documento", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'utente loggato, se ha un rapporto forza vendita in essere (nel caso in cui il creatore del documento NON ha un rapporto forza vendita sarà letta la forza vendita specificata a livello di rapporto cliente)



2. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "*Da Forza Vendita sede cliente*", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'anagrafica del rapporto cliente

3. Seleziono da combo "Valorizzazione forza vendita" il valore "*Da assegnatario trattativa*", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'assegnatario della trattativa

Trattativa = informazione dell'eventuale collegamento dell'ordine ad una trattativa

Revisione = informazione del numero di revisioni a cui è stata sottoposto l'ordine

Stato = informazione dello stato dell'ordine

Gli stati che possiamo trovare sono:

- Iniziale
- In corso
- Chiusura positiva
- Chiusura negativa
- Sospeso

Doc.generato = riporta l'informazione dei riferimenti del documento gestionale che è stato creato. Cliccando sul riferimento si apre la scheda della [tracciabilità documento](#).

I documenti storizzati o inviati al gestionale (esempio l'ordine di vendita) non possono essere modificati.

Le **azioni di riga** specifiche, che la procedura mette a disposizione, sono:

Scheda: apre la [scheda del documento](#) tramite la quale è possibile prendere visione della storizzazzione.

Azioni: le azioni disponibili sono

- *Storicizza documento* = la funzione provvede a storizzare il documento selezionato generando un nuovo documento.

- *Genera documento* = la funzione provvede a generare il documento di vendita associato alla [causale documento crm](#).



Storicizza documento; premere per generare una nuova versione del documento

La funzione provvede a storicizzare il documento selezionato generando un nuovo documento con successivo numero di revisione: 1

Genera documento; premere per generare il documento di vendita

La funzione provvede a generare il documento di vendita associato al documento CRM con causale: 002

Genera documento alla data odierna

La maschera della gestione degli Ordini Crm si presenta con queste informazioni principali:

Causale = informazione della causale documento di tipologia ordine crm

Nel caso in cui sulla causale documento crm è attivo il check default questa informazione viene inserita automaticamente.

Trattativa = informazione dell'eventuale trattativa collegata al documento

Intestatario = è il soggetto cliente intestatario del documento

Box Informazioni documento = la procedura riporta al suo interno informazioni sul documento come il numero, la data, riferimento N, scadenza e lo stato.

RECAPITI

Dati gestionali: il soggetto a cui si riferiscono di dati gestionali è il riferimento da cui la procedura rileva tutte le condizioni contabili e commerciali (contropartite e listini).

Invio fattura a: tale recapito viene valorizzato con il soggetto di fatturazione (nel caso di cliente quello indicato in anagrafica rapporto).



COMMERCIALI

Nei dati commerciali confluiscono le informazioni commerciali legate all'intestatario del documento oppure lette dalle impostazioni della [causale documento CRM](#).

Esempio la lettura dello sconto commerciale oppure lo sconto finanziario sul pagamento.

PAGAMENTO

Nei dati del pagamento confluiscono l'eventuale pagamento impostato a livello di rapporto .

AMMINISTRATIVI

In questa sezione vengono riportati i dati contabili di testata del documento. Di seguito i campi di principale rilevanza:

Valuta = valuta del documento (esempio euro)

Lingua documento = lingua del documento letta dall'anagrafica dell'intestatario

Commessa = inserimento e gestione della commessa

Campagna = inserimento e gestione della campagna

Nel caso in cui sulla trattativa i *dati commessa e campagna* sono valorizzati questi vanno a popolare automaticamente le informazioni sul documento offerta.

SPEDIZIONE

I dati di spedizione accolgono il soggetto di consegna e la relativa sede e i dati relativi al trasporto (vettore, modalità di spedizione ecc...).

Nelle **righe documento** l'utente può inserire gli articoli desiderati/richiesti con relativa quantità , prezzo e sconto di riga.

Nelle *azioni di riga dell'articolo* , tramite i 3 puntini, sarà disponibile un menù per accedere alle informazioni delle **ultime vendite e degli ultimi acquisti** che contemplano l'articolo inserito. Inoltre, è presente l'azione **listini consigliati** che visualizza a titolo informativo eventuali dettagli prezzo di listini di tipologia "consigliato" presenti per l'articolo inserito.

Su installazioni I.mago l'azione nel menù tre puntini prende il nome di "**prezzi consigliati**" e mostra gli eventuali prezzi validi (alternativi a quello prioritario già proposto sulla riga) che sono presenti nel gestionale Mago4 (interrogato in tempo reale tramite webservice).

NB: Per il corretto funzionamento di tale interrogazione, Mago4 deve essere allineato almeno alla versione 3.3.

Gli elenchi sono ordinati per Data registrazione ma possono essere ordinati in base a proprie preferenze e filtrate ad esempio per ottenere un elenco per il solo intestatario del documento. Mediante gli hyperlink esposti sullo zoom si possono richiamare le corrispondenti gestioni/schede.

La visualizzazione dei documenti è basata sull'attivazione o meno del check "Visualizza in ultime



vendite/acquisti" all'interno delle Causali Documento di vendita nel tab Aziendali > Automatismi.

All'interno delle *azioni di riga del documento* è presente la funzione **copia righe**.

La possibilità di copiare righe da altri documenti è pilotata dall'apposito flag "copia righe" presente sulla Causale Documenti CRM.

Prendo il link si apre una maschera riportanti, di default, tutti gli ordini emessi nella loro ultima revisione e indipendentemente dallo stato (quindi anche quelle trasformate in ordine, dove ho generato il documento gestionale ecc.).

Nel caso in cui stia compilando un Ordine CRM, è presente un flag "**Mostra offerte**" che mostra oltre agli Ordini CRM anche tutte le offerte.

In basso c'è il dettaglio righe dell'offerta selezionata, dando la possibilità di selezionare uno o più righe degli interessi.

Documenti CRM

Da A Mostra offerte

DATA 29-04- 2019	1	NUMERO 2^	SERIE	CAUSALE	INTESTATARIO	TRATTATIVA	SCADENZA	COMMESSA	TOTALE DOC.	STATO
		21		Conferma ordine a cliente	Amati modellismo		01-05-2019		120,500	Chiuso positivamente
		22		Conferma ordine a cliente	Bburago		Progetto Cliente	01-05-2019	117,500	Chiuso positivamente
		27		Offerta CRM	Bburago		Trattativa M.Terenzoni	30-04-2019	562,750	Chiuso positivamente
		48		Offerta CRM prospect	Amati modellismo			29-04-2019	120,500	Chiuso positivamente
		49		Offerta CRM	Bburago		Progetto Cliente	30-04-2019	117,500	In corso

Documento N.: 21 Del 29-04-2019 - Conferma ordine a cliente - Intestatario: Amati modellismo

N. RIGA	ARTICOLO	DESCRIZIONE	U.M.	QTA	PREZZO	1°SCONTO	2°SCONTO	3°SCONTO	4°SCONTO	NETTO RIGA
1	223122	COMBAT SPITFIRE ARF	N	1,000	117,500	0,000	0,000	0,000	0,000	117,500
2	Incasso	Spese di incasso		1,000	3,000	0,000	0,000	0,000	0,000	3,000

Copia prezzi/sconti

Inserisci riferimento nelle note di riga

Risultato elaborazione

COPIA RIGHE

Nella parte bassa, della stessa maschera di selezione, ci sono due *opzioni*:

- **Copia prezzi e sconti** = riporterà i prezzi e gli sconti dell'offerta di origine senza eseguire nessun ricalcolo.

Verrà impostato il flag di prezzo forzato sulla riga del documento

- **Inserisci riferimento nelle note di riga**: nella descrizione aggiuntiva di riga verrà inserito un riferimento al documento da cui è stata copiata la riga.



Premendo il bottone **"Copia righe"** le righe dei documenti selezionate vengono inserite sull'ordine , eventualmente complete di prezzi e sconti.

Non viene salvato nessun legame tra i documenti d'origine e destinazione e non c'è nessuna limitazione sul fatto di non copiare righe già inserite, si tratta solo di una agevolazione nella compilazione dell'ordine, ben diversa dal concetto di catena documentale e di evasione presente sui documenti gestionali.



Campagne

La **campagna** è un progetto in cui si desidera pianificare, gestire e registrare delle informazioni. La campagna è un concetto trasversale che può essere adottata nell'ambito di iniziative marketing (attività di mailing, un seminario, un annuncio pubblicitario ecc...) ma anche in ambito sales (trattative per fiere, progetti, commesse ecc..).

Nella gestione della campagna, in testata, sono presenti dati essenziali quali ad esempio: *Descrizione*, *Commessa*, *Obiettivi* e lo *Stato della Campagna* (Da pianificare, Attiva, Chiusa, Sospesa, Obsoleta) nonché il campo *Creato il* dove viene inserita in automatico la [data di creazione della campagna CRM](#).

The screenshot shows the 'Campagna' creation screen. At the top, there are buttons for 'Visualizza Campagna', 'Chiudi', 'Modifica', and 'Rimuovi'. Below this, the form fields include:

- Codice:** 0000000009
- Descrizione:** Gestionali ERP
- Commessa:** (with a link icon)
- Obiettivi:** Piccole e medie aziende - Gestionali client server
- Stato:** Attiva
- Creato il:** 06-04-2018 09:59:52

Below the main form, there are three tabs: PRODOTTI, SOGGETTI, and AVANZAMENTO. The PRODOTTI tab is selected, displaying a table with two rows:

TIPO	INTERESSE	PREZZO	NOTE
Libero	▼ Ad Hoc Enterprise	8.000,00 €	
Libero	▼ Ad Hoc Revolution	4.500,00 €	

Nei tab della gestione troviamo:

PRODOTTI

In questa tabella vengono indicati i prodotti oggetto della campagna, la valuta di riferimento ed i relativi prezzi. I prodotti che possono essere inseriti sono *libero* e *articolo*. Gli eventuali prodotti/interessi associati alla campagna potranno essere eventualmente proposti automaticamente in fase di trattativa.

SOGGETTI

Consente di definire i riferimenti alle persone/aziende che sono chiamate ad avere un ruolo all'interno della campagna. Tra questi troviamo:

- *Commissionato da:* Indicazione della persona/gruppo e Azienda per i quali è stata definita la campagna.
- *Responsabile:* è la persona che nella organizzazione aziendale ha la possibilità di navigare sui dati assegnati alle persone/gruppi a lui sottoposte.
- *Assegnatario:* è la persona o gruppo a cui viene assegnata la campagna.

AVANZAMENTO

Avanzamento Previsto / Effettivo: Permette di confrontare l'avanzamento/andamento della campagna previsto e l'effettivo, in termini di durata, costo, numero delle vendite ed importo delle vendite.



Ogni campagna può essere consultata aprendo la specifica [scheda campagna](#) in modo da prendere visione dei *dati di sintesi* o delle diverse informazioni relazionate ad essa (trattative, messaggi marketing, ecc..)

campagna Beta Experience

INFORMAZIONI
ALLEGATI
CRM SALES
CRM MARKETING

Modifica
Rimuovi
...

Dati di sintesi

AVANZAMENTO	PREVISTO	EFFETTIVO	TRATTATIVE	MESSAGGI
Data inizio 01-05-2018			Totalle 2	Totalle 7
Data fine 31-12-2018			In corso 0	Da fare 0
Costo 20.000,00	0,00		Chiuse 2	Invitati/chiusi 2
Numero vendite 5	2		Positivamente 2	Errori (solo mail) 0
Importo vendite 50.000,00	23.500,00	(trattative)	Negativamente 0	Lavorati 7
				0 (documenti)

Dati di sintesi

Obiettivi
Campagna commerciale telefonica per acquisire nuovi clienti.

Stato

Attiva

Data creazione
14-07-2010

Commissionato da
Bianchi Matteo - Cartolibreria Bianchi

Responsabile
Da Vinci Leonardo - Azienda dimostrativa

Assegnatario
Forza vendita

58

CRM PREVENDITA



Scheda Campagna

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti la campagna.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

The screenshot shows the 'campagna Beta Experience' card. On the left, there's a green circular icon with 'BE'. Below it, the 'INFORMAZIONI' section lists campaign details like objectives, state, creation date, responsible person, and assignee. The main area contains four tabs: 'INFORMAZIONI' (selected), 'ALLEGATI', 'CRM SALES', and 'CRM MARKETING'. The 'INFORMAZIONI' tab displays a summary table with columns for AVANZAMENTO (Pre visto vs Effettivo), TRATTATIVE (Total, In corso, Chiuse), and MESSAGGI (Totale, Da fare, Invia chiusi, Errori). A blue circular progress bar indicates 100% completion.

Nella sezione di sinistra troviamo una serie di informazioni specifiche relative alla campagna (Obiettivi, stato, data creazione ecc...).

INFORMAZIONI

In questa pagina sono state raggruppate tutte quelle informazioni riguardanti i dati di sintesi (confronto tra dati in pianificazione e consuntivazione), gli appuntamenti / attività relazionate all'entità in oggetto, eventuali note aggiuntive e i prodotti oggetto della campagna.

ALLEGATI

La pagina contiene l'elenco di tutta la documentazione (documenti, immagini, mail, ...) correlata alla campagna (abilitato solo se installato il modulo DMSA).

CRM SALES

La pagina contiene tutte le trattative e i documenti crm (offerte / ordini) relazionati alla campagna.

CRM MARKETING

La pagina contiene i messaggi marketing e il dettaglio relazionati alla campagna.



Gestione azienda

Questo archivio rappresenta il patrimonio informativo aziendale ed è condiviso per le informazioni puramente anagrafiche tra tutte le aziende di portale. Ogni azienda di portale è poi in grado di gestire le proprie informazioni specializzate tramite il concetto di "rapporto".

La tabella "aziende" è quindi condivisa a livello di installazione ed in essa vengono memorizzate tutte le aziende gestite nell'applicativo ("contatti"). Il contatto assume all'interno dell'azienda di portale diversi tipi di rapporto in base ai quali può assumere diversi stati a seconda delle azioni eseguite. I rapporti definiscono ciò che rappresenta quel contatto per l'azienda, per cui una azienda può essere:

- Cliente
- Fornitore
- Agente
- Vettore
- Dipendente / collaboratore
- ecc.

Il contatto è multaziendale, i rapporti sono aziendali.

La gestione consente di lavorare con le aziende indipendentemente dal rapporto (documento intestato all'agente, al dipendente o al fornitore). Anche aziende o persone che non hanno rapporti "gestionali" con la / le aziende confluiranno nell'anagrafico, si pensi, ad esempio, al produttore di un articolo che l'azienda acquista da un grossista. Il grossista è il fornitore con il quale l'azienda si interfaccia, mentre il produttore serve solo come dato gestionale.

L'elenco aziende presenta i record contenuti nell'archivio aziende in base ai criteri di ordinamento precedentemente salvati. I dati possono essere rappresentati mediante zoom a lista o a griglia. Nella modalità "Zoom a Lista" l'hyperlink sulla ragione sociale permette un accesso diretto alla gestione azienda, mentre espandendo la riga (cioè cliccando sulla riga di ogni azienda), comparirà il menù azioni che permette, agendo sui rispettivi hyperlink, di accedere alla scheda, alla gestione dell'azienda come alla sua modifica o rimozione. Nello stesso spazio comparirà inoltre l'icona con i tre puntini che consente di accedere ai filtri di ricerca. Dall'hyperlink sul recapito infine è possibile, attraverso il servizio Voip inoltrare una chiamata oppure da hyperlink sull'indirizzo mail spedire una mail. Nella modalità "Zoom a Griglia" i dati sono rappresentati come piccole schede con le relative informazioni di dettaglio. Anche in questa modalità è possibile eseguire dei filtri o accedere alla corrispondente scheda o gestione.

Per le azioni sull'elenco si rimanda alla sezione dedicata agli [Zoom](#).

PRINCIPALE

Un contatto anagrafico (in quanto insieme di dati puramente descrittivi come Ragione Sociale, Forma giuridica, Valuta ...) è comune a tutte le aziende di portale, il rapporto, anche quello commerciale, con tutte le sue informazioni specializzate è legato all'azienda di portale.

Al contatto è possibile associare informazioni di carattere trasversale (documenti, attività, mail); tali informazioni saranno disponibili anche su altre aziende di portale sempre che l'utente abbia accesso a tali informazioni.

Al rapporto sono associate informazioni specializzate e quindi visibili solo nell'azienda di portale selezionata.

In ogni contesto sono accettati solo determinati tipi rapporto.

Per ogni codice azienda possono esistere più codici rapporto validi alla data. La modifica delle informazioni replicate non è ammessa da questa gestione, ma avviene tramite apposite procedure.

Tra le informazioni legate all'azienda è necessario porre particolare attenzione su:

Codice fiscale e Partita IVA: Il controllo formale sulla partita iva è presente sia per le partite iva italiane che per quelle estere:

- Creando un'azienda con relativa sede italiana verrà effettuato un controllo formale sulla partita iva: inserendo una partita iva di lunghezza corretta di 11 caratteri, utilizzando però caratteri casuali, la procedura segnalera: "



PARTITA IVA (ITA) NON CONFORME: Se invece inserissimo una partita iva più corta di 11 caratteri, esempio di 8, la procedura segnalerebbe "PARTITA IVA (ITA) Lunghezza errata (8). Deve essere 11 cifre".

- Creando un'azienda con relativa sede estera al momento del salvataggio verrà eseguito il controllo di congruenza sulla **Lunghezza della Partita IVA** che ci avvertirà se stiamo inserendo un dato sbagliato. Il controllo della Partita IVA avviene sulla sede che è stata definita con attivo il check **Domicilio fiscale**, ricordando che se non esplicitamente specificato, il check viene posto come attivo per la sede principale.

Questo risulta fondamentale per le nazioni che non hanno attivo il check **Nazione UE** nella Scheda della Nazione e tramite l'utilizzo del campo **Lunghezza P.I.** (massimo 3 lunghezze utilizzabili per ogni Nazione). In questa scheda è inoltre possibile gestire i Paesi che come prefisso per la Partita IVA non utilizzano il loro codice **ISO2**, ma quello di altri Paesi. Un esempio per questa casistica è fornito dal Principato di Monaco, che nei documenti utilizza il codice ISO2 della Francia anziché il suo. Per gestire questi casi è necessario riempire il campo Prefisso P.I. che, se non vuoto, viene letto prioritariamente e quindi sostituisce il codice ISO2. Nella stampa di un documento intestato ad un'azienda di quel Paese, accanto alla partita IVA dovrà quindi essere presente il Prefisso P.I. e non il codice ISO2, come invece avviene per tutte le nazioni che utilizzano il proprio codice ISO2.

Bottone "*Ricerca/Aggiorna*": Una volta che è stata indicata la Partita Iva nell'apposito campo, premendo questo bottone oltre ad aggiornare i dati per la partita iva è possibile accedere alla funzione di ricerca dei dati anagrafici di un soggetto giuridico titolare di un identificativo fiscale italiano, attraverso un web service collegato.

Per poter accedere al servizio è necessario ottenere preventivamente un codice di autorizzazione che viene fornito dopo la fase di registrazione ed è disponibile solo per i soggetti che hanno attivato il servizio DHZ (Digital Hub Zucchetti).

L'operazione preliminare per usufruire del servizio di ricerca anagrafica è quella del reperimento del codice per l'autorizzazione servizi P.Iva per l'azienda interessata alla funzionalità.

Tale codice viene valorizzato nel campo "Autorizzazione servizi P.Iva" nelle Impostazioni dell'[Azienda installata](#).

Una volta ricevuto il codice di autorizzazione e salvato nei dati azienda l'utente può usufruire del servizio di ricerca dei dati anagrafici.

Si accede alla funzione di ricerca in modalità "Nuovo" e "Modifica", attraverso l'indicazione della Partita Iva nell'apposito campo per cui si vuole effettuare la ricerca delle informazioni anagrafiche, premendo il bottone "Aggiorna" disponibile accanto alla Partita Iva.

La funzionalità di ricerca espone in una apposita maschera (Ricerca da partita Iva) i dati anagrafici recuperati dal servizio web per quella specifica Partita Iva.

Nel caso in cui la Partita Iva inserita non trovasse corrispondenza alcuna nell'archivio, la procedura ne avvisa l'utente attraverso un messaggio di warning.

L'utente viene informato anche qualora la Partita Iva risulti dismessa.

Nei casi citati precedentemente non sarà possibile quindi salvare i dati reperiti dal servizio e, nella maschera di Ricerca, non sarà presente a tal proposito il tasto "Salva".

Per maggiori informazioni in merito al servizio di Ricerca partita iva cliccare [qui](#).

Bottone "Salva": attraverso questo bottone risulta possibile aggiornare i dati anagrafici dell'archivio di Ad Hoc Infinity, nello specifico Ragione sociale, Codice fiscale, Località, Indirizzo, Cap, Provincia e Mail, con le informazioni recuperate dal programma di ricerca.

Confermando l'aggiornamento tramite questo tasto la procedura ne fornisce avviso tramite specifico messaggio.

Qualora si effettui l'aggiornamento di un'anagrafica azienda con un rapporto in essere (ad esempio Cliente) e non si sia preventivamente proceduto alla funzione di storizziazione della relativa anagrafica, la procedura fornisce avviso tramite specifico messaggio.

L'avviso è restituito in quanto è consigliabile procedere preventivamente alla storizziazione dell'anagrafica prima di aggiornarne i dati.

La funzionalità di ricerca può risultare non disponibile per i seguenti motivi: Utente con data di validità del servizio scaduta; Soggetto non Autorizzato al servizio; Codice di autorizzazione non valido o mancante; La Partita Iva del soggetto che effettua la ricerca non è stata trovata tra gli autorizzati. In questi casi è opportuno verificare la validità del codice di autorizzazione attribuito dal servizio, presente nell'[Azienda installata](#), tab Impostazioni. Inoltre la funzionalità di ricerca non è disponibile per le anagrafiche Persona di tipologia Persona Fisica (per le Imprese individuali invece, essendo equiparate alle Aziende, è presente). DA RICORDARE: In modalità "Nuovo" il bottone della funzionalità di ricerca partita iva compare solamente se il campo Partita Iva viene valorizzato.

Tipo azienda: attraverso questa combo è possibile specificare il tipo di azienda scegliendone uno dalla selezione (Singola, Multinazionale, NoProfit, etc...);

Immagine: specifica il logo aziendale;



Cartella aziendale: cartella di default utilizzata per il D.M.S. e sfruttata per eventuale divulgazione dati da altre applicazioni;
Azienda collegata: informazione utilizzata per avere viste correlate di più soggetti quando un soggetto è "nato" da un altro; ad esempio una volturazione.

Accedendo in modifica e selezionando dall'apposita icona con i tre puntini in alto a destra la voce **Storicizzazione**, si accede alla gestione della "Storicizzazione rapporti" che consente di aggiornare i dati anagrafici dell'azienda salvaguardando la struttura dei rapporti già in essere (Cliente, Fornitori...) con i vecchi dati e/o creandone di nuovi con le informazioni aggiornate. Ovviamente la storicizzazione deve essere eseguita quando si modificano gli elementi anagrafici che hanno "impatto" sulla parte gestionale come ad esempio la modifica della ragione sociale, della forma giuridica, partita IVA, o l'indirizzo se usato per la fatturazione ... non è necessario fare questa operazione per i dati puramente informativi come ad esempio modifica di un telefono, delle note aggiuntive. Se non viene eseguita la storicizzazione, la modifica dei dati anagrafici aggiorna automaticamente TUTTI i rapporti in essere (attivi o obsoleti) con le nuove informazioni.

Codice convergenza IHUB:

PRIVACY

Consente di specificare le "scelte" dell'azienda in termini di trattamento dei dati personali e delle eventuali comunicazioni commerciali; è possibile inoltre specificare la fonte dei dati ed inserire eventuali note nel relativo campo.

Codice autorizzazione: Codice univoco utilizzabile per verificare/autenticare l'azienda, ad esempio viene richiesto in fase di auto-registrazione di una nuova persona che dichiara di avere l'azienda come azienda di lavoro. Se il codice non combacia (insieme a Ragione Sociale e Partita IVA) l'azienda esistente non viene associata alla nuova persona.

Il codice di autorizzazione viene valorizzato:

- tramite generazione manuale sulla singola anagrafica;
- in fase di registrazione dell'azienda da portale;
- in fase di creazione massiva login utente (viene generato ed inviato contestualmente).

Oltre a questi tab possono esserne attivati altri, disponibili se in possesso dei relativi moduli tra i quali ad esempio:

CRM SALES [Pagina presente se attivo il modulo CRM Sales]

In questa pagina possono essere memorizzate informazioni in ambito CRM. Le informazioni aggiuntive inserite potranno essere utili per eseguire ricerche e classificazioni, relative a:

Fatturato: è possibile impostare un valore preciso o una classe e indicare note accessorie

Dipendenti: è possibile impostare un valore preciso o una classe e indicare note accessorie

Origine (es. Diretta, Fiera, Autogenerato, Campagna) è una specifica categoria di origine (in base alla tipologia es. Fiera SMAU, Registrazione da Sito Zucchetti.it). Le origini sono personalizzabili da parte dell'utente avendo modo di definire anche una struttura gerarchica (ad albero).

Titolare: Il campo in oggetto può essere valorizzato manualmente o automaticamente (vedi operazione di servizio "Assegna e condividi contatto") È possibile inserire una Persona o un Gruppo Organizzativo presente tra quelli appartenenti alla Forza Vendita. Il titolare può essere equiparato, come logica di visibilità ed appartenenza, alla Forza Vendita presente nell'anagrafica cliente ed è per questo che tendenzialmente viene gestito per:

- poter visualizzare le Aziende CRM
- poter valorizzare automaticamente l'assegnatario della trattativa leggendolo direttamente dal titolare dell'anagrafica

L'account potrà essere visibile anche agli utenti che nella Catena Organizzativa dell'azienda appartengono ad un gruppo superiore a livello gerarchico o che sono responsabili dello stesso gruppo. L'utente indicato come Titolare (manualmente o



tramite procedura di aggiornamento massivo) viene automaticamente riportato anche nel tab Gruppi organizzativi dell'anagrafica rapporto.

Quando si inserisce o si modifica il titolare possono essere attivate delle notifiche di sistema. Per il corretto funzionamento delle Notifiche è indispensabile avere attivo lo SCHEDULER di Infinity con il processo *sogsfr_bnotify_broker* e aver indicato l'*Url predefinito* (percorso pubblico a cui risponde l'applicazione Infinity) per abilitare eventuali hyperlink alle gestioni applicative all'interno dei messaggi di notifica, nella sezione impostazioni applicazione.

Condividi con: Condivisione dell'anagrafica » Persona / Gruppo specificato a livello di Anagrafica Azienda e Persona. Esiste un livello di *sicurezza assegnazione* parametrico che prevede controlli rigidi sul sistema di assegnazione.

Classificazioni: è possibile aggiungere "attributi" relativi al settore mercato, all'area commerciale, al tipo di contatto, etc in base alle proprie organizzazioni commerciali.

Storico titolare: in base alle impostazioni definite in CRM prevendita > Servizi > Sales > "Assegna e condividi contatto", dove è possibile assegnare o riassegnare il Titolare (come persona o gruppo) del contatto azienda e/o persona, specificandone anche l'eventuale condivisione di gruppi o persone; è possibile in questo tab tenere traccia dello storico del titolare, così da poter identificare l'account commerciale nei diversi periodi temporali.

Per la spiegazione dettagliata di questa sezione si rimanda alla sezione specifica del modulo.

CRM SUPPORT [Pagina presente se attivo il modulo CRM Post-Vendita]

In questa pagina possono essere indicati alcuni dati utili per il modulo CRM Post Vendita, quali il *Centro servizi di default*, il *Dominio riconoscimento mail* (informazione utilizzata per il riconoscimento del mittente delle richieste di assistenza) ecc.

Per la spiegazione dettagliata si rimanda alla sezione specifica del modulo.

PRODOTTI IN USO [Pagina presente se attivo il modulo CRM Post-Vendita]

In questa pagina possono essere memorizzate informazioni in ambito CRM relativamente ai prodotti in uso/assistenza/blocco. Per la spiegazione dettagliata si rimanda alla sezione specifica del modulo.

Tipo: (articolo, libero, descrittivo) rende possibile l'utilizzo della classificazione basata su categorie o articoli per specificare i prodotti; potendo anche agganciare il prodotto all'archivio articoli dell'area gestionale. Sono disponibili sia la selezione tramite zoom standard che tramite navigazione a treeview.

AZIONI SU DOCUMENTI [Pagina presente se attivo il modulo Document Management System]

In questo tab è possibile specificare quali persone possono essere destinatarie di eventuali *Azioni* presenti nei [Processi Documentali](#) (**Stampa, Mail, Archiviazione**) per stampe intestate all'azienda, come ad esempio la stampa offerta. Un'azione può essere valida per una specifica classe documentale, oppure, se non specificata, valida per tutte.

A fronte dell'azione **Mail** possibile selezionare anche l'opzione Mail, per poi poter inserire nel campo successivo uno specifico indirizzo mail di destinazione a cui inviare il report elaborato con processo documentale. Questa opzione, prevista per l'azione Mail, permette di identificare uno specifico indirizzo, ad esempio di posta elettronica certificata, a cui inviare i documenti prodotti ed appartenenti ad una certa classe. Per specificare più destinatari è necessario inserire più righe di azione mail. In assenza di uno o più indirizzi specifici, il processo documentale utilizza l'indirizzo mail specificato sulla sede principale dell'anagrafica.

L'azione **Archiviazione** viene utilizzata anche per determinare quali documenti documenti appartenenti alla classe documentale specificata, possano essere visualizzati tramite opportuni gadget in [Mydesk](#) dalle persone o gruppi indicati (devono essere persone che hanno come azienda di lavoro quella a cui si riferiscono i documenti, ovvero relazionati al contatto o ai rapporti in essere). In questo caso il check a fine riga deve essere attivo.

SEDI

I dati anagrafici contenuti in questo tab possono differire a seconda che si lavori con un determinato stabilimento, con un determinato recapito, etc ... deve comunque sempre esistere un recapito principale.

In fondo al layer riportanti le sedi dell'anagrafica, dopo le icone relative all'info di dettaglio e alla storicitazione, è presente l'icona per richiamare la *reperibilità della sede* utilizzata nel calcolo del giro visita.



Esclusione giro visite: il flag consente (se attivato) di gestire l'esclusione dell'anagrafica dal calcolo del giro visite.

L'attivazione del flag blocca l'inserimento delle informazioni sottostanti.

Visita ogni: numero di giorni che devono passare per poter rimettere in "gioco" l'anagrafica. E' un valore di frequenza per determinare dopo quanti giorni il record viene abilitato/attivato per il calcolo del giro visita.

Nel caso in cui non è valorizzato viene letto, se presente, il valore inserito nelle impostazioni generali del giro visita.

La **frequenza** verrà calcolata dall'ultimo appuntamento/attività dell'anagrafica.

Disponibilità: la disponibilità può essere gestita a 3 livelli (dall'elemento macro al dettaglio)

- giorni della settimana (da lunedì a domenica)
- con i seguenti valori (Tutto il giorno/Mattina/Pomeriggio/No)
- fascia d'orario (dalle ore alle ore)

e@Mail: per evitare la digitazione di un indirizzo di posta elettronica non conforme alle "specifiche", che potrebbe determinare problemi in alcune procedure applicative di Infinity Zucchetti (come ad esempio nell'invio di notifiche), è stato predisposto un controllo sul formato dell'indirizzo mail digitato in fase di caricamento. Le verifiche sul valore del campo prevedono quanto segue:

- l'eliminazione degli spazi alle due estremità dell'indirizzo;
- il conteggio del numero di @ presenti nell'indirizzo;
- la verifica della **presenza** di eventuali caratteri non validi, come ad esempio delle parantesi, il punto e virgola, la virgola e gli spazi aggiuntivi al centro dell'indirizzo;
- la verifica della correttezza @zucchetti. anziché @zucchetti.it.

Coordinate GPS: in questo sezione verranno inserite *Latitudine* e *Longitudine* per l'identificazione della posizione geografica nel mondo reale delle aziende, in base alle informazioni riportate sui Riferimenti Sedi dell'Azienda. All'inserimento di una nuova sede, o alla modifica dell'indirizzo di una sede esistente, risulta visibile il bottone "*Calcola*", per la valorizzazione automatica dei suddetti campi.

Premendo le voci "*Mappa*" e "*Percorso*" si potrà visualizzare la posizione della sede oppure visualizzare il percorso per raggiungere la sede su Google Maps, ciò permetterà per esempio di gestire il "giro visite" per gli agenti commerciali.

Per maggiori informazioni circa il servizio di geolocalizzazione, si rimanda alla sezione [Server esterni](#).

CONSERVAZIONE DIGITALE [Pagina presente se attivo il modulo DMSA e attivo il servizio di Conservazione Digitale]

Questa scheda è disponibile nelle anagrafiche Azienda delle sole aziende installate. Richiamando l'anagrafica azienda dell'azienda di portale con cui si è loggati e accedendo alla scheda Conservazione Digitale è necessario definire le informazioni necessarie ad accedere al portale di conservazione digitale

Indirizzo CODI: contiene l'indirizzo comunicato tramite lettera di attivazione: <https://conservazionedigitale.zucchetti.it/codi>

Tramite l'hyperlink presente sul campo, è possibile accedere alla pagina di login del servizio stesso.

URL Web Services CODI: contiene l'indirizzo utilizzato per l'invio dei documenti da inviare al servizio di conservazione: https://conservazionedigitale.zucchetti.it/infinitycodizucchetti/services/ws_as_servizio

Mediante l'apposito pulsante è possibile verificare se l'url dei servizi web è raggiungibile dall'applicazione.

Durante il test NON vengono controllate le credenziali di accesso ma solo che il servizio sia raggiungibile. La **presenza** di eventuali proxy o regole aziendali attive sulle connessioni potrebbe



determinare un non corretto funzionamento.

User: Username servizi web per accedere alla Conservazione Digitale.

Password: Password servizi web per accedere alla Conservazione Digitale.

Cartella salvataggio ZIP: è necessario indicare una Cartella (logica) del DMS di Infinity nella quale vengono salvati i file ZIP delle spedizioni, contenenti i documenti preparati per l'invio al servizio.

Per una trattazione completa sull'argomento è possibile consultare la sezione [Integrazione con Servizio di Conservazione Digitale](#).



Gestione persona

In questa sezione sono presenti i record contenuti nell'archivio persone in base ai criteri di ordinamento precedentemente salvati.

Una persona può essere:

- Dipendente
- Addetto al magazzino
- Servizio clienti
- Recupero crediti
- ecc.

L'intestatario o assegnatario di una qualsiasi attività può essere una qualsiasi persona. Si pensi ad un rapporto di intervento di un operaio su una commessa, oppure alla scheda contabile del dipendente.

Il rapporto tra una azienda/persona ed un'altra azienda/persona viene identificato come una *relazione*.

Sono esempi di relazioni:

- Servizio clienti - persona che segue un'azienda come cliente: mette in relazione più clienti di una azienda di portale con una persona
- Responsabile acquisti - persona che segue un fornitore per gli acquisti: mette in relazione più fornitori di un'azienda di portale con una persona
- Commerciale - persona o azienda che segue commercialmente un cliente: mette in relazione più clienti di una azienda di portale con una persona o azienda
- Aziende concorrenti: mette in relazione più aziende (senza specificare il rapporto con una azienda di portale) con altre aziende.

L'elenco delle persone contiene quindi tutte le anagrafiche relative agli utenti dell'applicativo ed alle persone facenti parte della rubrica aziende. I dati possono essere rappresentati mediante zoom a lista o a griglia. Nella modalità "Zoom a Lista" l'hyperlink sul nome contatto permette un accesso diretto alla gestione della persona, mentre espandendo la riga (cioè cliccando sulla riga di ogni persona), comparirà il menù azioni che permette, agendo sui rispettivi hyperlink, di accedere alla scheda, alla gestione della persona come alla sua modifica o rimozione. Nello stesso spazio comparirà inoltre l'icona con i tre puntini che consente di accedere ai filtri di ricerca. Dall'hyperlink sul recapito infine è possibile, attraverso il servizio Voip inoltrare una chiamata oppure da hyperlink sull'indirizzo mail spedire una mail. Nella modalità "Zoom a Griglia" i dati sono rappresentati come piccole schede con le relative informazioni di dettaglio. Anche in questa modalità è possibile eseguire dei filtri o accedere alla corrispondente scheda o gestione.

Per le azioni sull'elenco si rimanda alla sezione dedicata agli [Zoom](#).

PRINCIPALE

In questa pagina si inseriscono tutte le informazioni anagrafiche di base riguardanti la persona e le relative specificità, quali: Titolo, Stato civile, Attitudine, ecc ... L'immagine riporta la fotografia di un dipendente che apparirà nella scheda della persona.

Tra le informazioni legate alla persona, poniamo particolare attenzione su:

Codice fiscale e Partita IVA: Il controllo formale sulla partita iva è presente sia per le partite iva italiane che per quelle estere:

- Creando una gestione persona con relativa sede azienda italiana, verrà effettuato un controllo formale sulla partita iva: inserendo una partita iva di lunghezza corretta di 11 caratteri, utilizzando però caratteri casuali, la procedura segnala: "**PARTITA IVA (ITA) NON CONFORME**". Se mettiamo una partita iva più corta di 11 caratteri, esempio di 8, la procedura segnala "PARTITA IVA (ITA) Lunghezza errata (8). Deve essere 11 cifre".
- Creando una gestione persona con relativa sede azienda estera, al momento del salvataggio verrà eseguito il controllo di congruenza sulla **Lunghezza della Partita IVA** che ci avverrà se stiamo inserendo un dato sbagliato. Questo risulta fondamentale per le nazioni che, nella Scheda della Nazione, non hanno attivo il check **Nazione UE** insieme con l'utilizzo del campo **Lunghezza P.I.** (massimo 3 lunghezze utilizzabili per ogni Nazione). In questa scheda è inoltre possibile gestire i Paesi che come prefisso per la Partita IVA non utilizzano il loro codice **ISO2**, ma quello di altri Paesi. Un esempio per questa casistica è fornito dal Principato di Monaco, che nei documenti utilizza il



codice ISO2 della Francia anziché il suo. Per gestire questi casi è necessario riempire il campo Prefisso P.I. che, se non vuoto, viene letto prioritariamente e quindi sostituisce il codice ISO2. Nella stampa di un documento intestato ad un'azienda di quel Paese, accanto alla partita IVA dovrà quindi essere presente il Prefisso P.I. e non il codice ISO2, come invece avviene per tutte le nazioni che utilizzano il proprio codice ISO2.

AZIENDA

In questo tab si trovano tutte le informazioni legate all'azienda di lavoro della persona e la qualifica ricoperta al suo interno. L'informazione riguardante l'azienda di lavoro viene utilizzata per garantire un accesso ai dati relativi all'azienda presso cui la persona svolge attività lavorativa. I dati anagrafici riportati nella Sede possono differire a seconda che si lavori con un certo stabilimento, con un certo recapito, ecc ...

PRIVACY

Consente di specificare le "scelte" della persona in termini di trattamento dei dati personali e delle eventuali comunicazioni commerciali; è possibile inoltre specificare la fonte dei dati ed inserire eventuali note nel relativo campo.

FAMILIARI

In questo tab si possono inserire i dati anagrafici relativi ai familiari della persona, potendo aggiungere per ognuno eventuali note attraverso il campo memo sottostante.

CRM SALES [Pagina presente se attivo il modulo CRM Sales]

In questa pagina vengono memorizzate informazioni in ambito CRM. Le informazioni inserite potranno essere utili per eseguire ricerche e classificazioni, relative a:

Origine: (es. Diretta, Fiera, Autogenerato, Campagna) è una specifica categoria di origine (in base alla tipologia es. Fiera SMAU, Registrazione da Sito Zucchetti.it). Le origini sono personalizzabili da parte dell'utente avendo modo di definire anche una struttura gerarchica (ad albero).

Titolare: Il campo in oggetto può essere valorizzato manualmente o automaticamente (vedi operazione di servizio del CRM prevendita "Assegna e condividi contatto"). È possibile inserire una Persona o un Gruppo Organizzativo presente tra quelli appartenenti alla Forza Vendita. Il titolare può essere equiparato, come logica di visibilità ed appartenenza, alla Forza Vendita presente nell'anagrafica cliente ed è per questo che tendenzialmente viene gestito per: - poter visualizzare le Aziende CRM - poter valorizzare automaticamente l'assegnatario della trattativa leggendolo direttamente dal titolare dell'anagrafica L'account potrà essere visibile anche agli utenti che nella Catena Organizzativa dell'azienda appartengono ad un gruppo superiore a livello gerarchico o che sono responsabili dello stesso gruppo. L'utente indicato come Titolare (manualmente o tramite procedura di aggiornamento massivo) viene automaticamente riportato anche nel tab Gruppi organizzativi dell'anagrafica rapporto.

Quando si inserisce o si modifica il titolare possono essere attivate delle notifiche di sistema. Per il corretto funzionamento delle Notifiche è indispensabile avere attivo lo SCEDULER di Infinity con il processogsfr_bnotify_broker e aver indicato l'*Url predefinito* (percorso pubblico a cui risponde l'applicazione Infinity) per abilitare eventuali hyperlink alle gestioni applicative all'interno dei messaggi di notifica all'interno della sezione impostazioni applicazione.

Condividi con: Condivisione dell'anagrafica > Persona / Gruppo specificato a livello di Anagrafica Azienda e Persona. Esiste un livello di sicurezza assegnazione parametrico che prevedere controlli rigidi sul sistema di assegnazione.

Classificazioni: è possibile aggiungere ulteriori caratteristiche relativi ad esempio al settore mercato, alla area commerciale, tipo di contatto, ecc.... in base alle proprie organizzazioni commerciali.

Storico titolare: in base alle impostazioni definite in CRM prevendita > Servizi > Sales > "Assegna e condividi contatto", dove è possibile assegnare o riassegnare il Titolare (come persona o gruppo) del contatto azienda e/o persona specificandone anche l'eventuale condivisione di gruppi o persone; è possibile in questo tab tenere traccia dello storico del titolare, così da poter identificare l'account commerciale nei diversi periodi temporali.

Per la spiegazione dettagliata di questa sezione si rimanda alla sezione specifica del modulo.

PRODUZIONE [Visibile solamente se è presente il relativo modulo]



All'interno di questa sezione è possibile inserire le squadre operative per i cicli di lavorazione e indicarne la preferenziale.

CRM SUPPORT [Pagina presente se attivo il modulo CRM Postvendita]

In questa pagina possono essere indicati alcuni dati utili per il modulo CRM Postvendita, quali il *Centro servizi di default*, il *Dominio riconoscimento mail* (informazione utilizzata per il riconoscimento del mittente delle richieste di assistenza), stabilire il canale di comunicazione preferenziale ecc.

È inoltre presente il check *Amministratore del centro servizi* utilizzato per identificare, a parità di azienda [richiedente](#), la persona che è il titolare/amministratore di quell'azienda. Tale identificazione consente anche di gestire la visibilità dei ticket aziendali per gli altri operatori del [richiedente](#) (vedere approfondimento a questo [link](#)).

Per la spiegazione dettagliata si rimanda alla sezione specifica del modulo.

PRODOTTI IN USO [Pagina presente se attivo il modulo CRM]

In questa pagina possono essere memorizzate informazioni in ambito CRM relativamente ai prodotti in uso/assistenza/blocco. Per la spiegazione dettagliata si rimanda alla sezione specifica del modulo.

Tipo: (Articolo, Libero, Descrittivo) rende possibile l'utilizzo della classificazione basata su categorie o articoli per specificare i prodotti; potendo anche agganciare il prodotto all'archivio articoli dell'area gestionale. Sono disponibili sia la selezione tramite zoom standard che tramite navigazione a treeview.

RECAPITI

I dati anagrafici contenuti in questo tab possono differire a seconda che si lavori con un determinato stabilimento, con un determinato recapito, etc ... deve comunque sempre esistere un recapito principale.

In fondo al layer riportanti le sedi dell'anagrafica, dopo le icone relative all'info di dettaglio e alla storicitizzazione, è presente l'icona per richiamare la *reperibilità della sede* utilizzata nel calcolo del giro visita.

Esclusione giro visite: il flag consente (se attivato) di gestire l'esclusione dell'anagrafica dal calcolo del giro visite.

L'attivazione del flag blocca l'inserimento delle informazioni sottostanti.

Visita ogni: numero di giorni che devono passare per poter rimettere in "gioco" l'anagrafica. E' un valore di frequenza per determinare dopo quanti giorni il record viene abilitato/attivato per il calcolo del giro visita.

Nel caso in cui non è valorizzato viene letto, se presente, il valore inserito nelle impostazioni generali del giro visita.

La **frequenza** verrà calcolata dall'ultimo appuntamento/attività dell'anagrafica.

Disponibilità: la disponibilità può essere gestita a 3 livelli (dall'elemento macro al dettaglio)

- giorni della settimana (da lunedì a domenica)
- con i seguenti valori (Tutto il giorno/Mattina/Pomeriggio/No)
- fascia d'orario (dalle ore alle ore)

- *e@Mail*: per evitare la digitazione di un indirizzo di posta elettronica non conforme alle "specifiche" e che potrebbe quindi determinare problemi in alcune procedure applicative di Infinity Zucchetti (come ad esempio nell'invio di notifiche), è stato predisposto un controllo sul formato dell'indirizzo mail digitato in fase di caricamento. Le verifiche sul valore del campo prevedono quanto segue:

- l'eliminazione degli spazi alle due estremità dell'indirizzo;
- il conteggio del numero di @ presenti nell'indirizzo;



- la verifica della [presenza](#) di eventuali caratteri non validi, come ad esempio delle parentesi, il punto e virgola, la virgola e gli spazi aggiuntivi al centro dell'indirizzo;
- la verifica della correttezza @zucchetti. anziché @zucchetti.it.

- *Coordinate GPS*: in questo campo verranno inserite *Latitudine* e *Longitudine* per l'identificazione della posizione geografica nel mondo reale delle aziende in base alle informazioni riportate sui Riferimenti Sedi dell'Azienda. All'inserimento di una nuova sede, o alla modifica dell'indirizzo di una sede esistente, risulta visibile il bottone "*Calcola*", per la valorizzazione automatica dei suddetti campi.

Premendo le voci "*Mappa*" e "*Percorso*" si potrà visualizzare la posizione della sede oppure visualizzare il percorso per raggiungere la sede su Google Maps, ciò permetterà per esempio di gestire il "giro visite" per gli agenti commerciali.

Per maggiori informazioni circa il servizio di geolocalizzazione, si rimanda alla sezione [Server esterni](#).

Quando una persona ha un riferimento ad una azienda di lavoro (nel tab Azienda della sezione PRINCIPALE), cliccando sull'icona (tre puntini) posta a fianco del campo Recapito, appare un hyperlink "[Copia da sede azienda](#)" che consente di inserire come recapito personale quello associato all'azienda di appartenenza. In altro modo la sede avrebbe la tipologia lavoro.



Nominativi

Il **Nominativo** è il soggetto fondamentale di una [lista marketing](#) e un elemento iniziale di una probabile trattativa commerciale (prospect).

L'archivio contiene informazioni anagrafiche necessarie allo svolgimento delle prime azioni commerciali, in particolare ci si pone l'obiettivo di capire, per ogni nominativo, se è interessato o meno ai nostri prodotti o servizi mediante azioni mirate (mail, fax, sms...) svolte dagli operatori dell'area Marketing e che possono essere eseguite anche nell'ambito di una campagna commerciale. In base a queste prime valutazioni è possibile trasformare dei dati grezzi in profili chiari e definiti e nei casi più ottimistici aprire una trattativa commerciale.

Possiamo raggruppare i nominativi in due macro-categorie:

- **Conosciuti** sono i nominativi collegati ad Anagrafiche Aziende o Persone che vengono creati dalla procedura, AUTOMATICAMENTE, nel momento in cui vengono gestite le liste di distribuzione basate su query ([profili import](#)).

Lo zoom presenta le seguenti icone dei nominativi:



Nominativo collegato ad anagrafica azienda



Nominativo collegato ad anagrafica persona

Il nominativo collegato a persona potrebbe essere identificativo di una persona fisica oppure potrebbe essere una persona che lavora per un'azienda.

- **Non Conosciuti** sono i nominativi (indirizzi, biglietti da visita...) non collegati ad un'anagrafica. Solitamente questi nominativi vengono importati massivamente da una banca dati esterna (esempio tramite import da XLS).

Lo zoom dei nominativi presenterà la seguente icona identificativa:



nominativo "libero" senza collegamenti con la parte contatti anagrafici

L'anagrafica del nominativo riporta una serie di informazioni:

In testata sono presenti campi che riportano informazioni strettamente anagrafiche come: cognome, nome, azienda, codice fiscale, etc... In alto a destra sono riportate le informazioni relative al nominativo promosso e l'eventuale associazione all'anagrafica collegata.

Esempio



Nominativo promosso

Persona	0000000000000046	Amati Giuseppe
Azienda	0000000000000014	Amati modellismo

SEDE E RECAPITI

Informazioni relative alle sede e recapiti del nominativo. Soprattutto i recapiti, esempio l'e@mail, diventano informazioni fondamentali per l'invio dei messaggi marketing.

In base all'indirizzo/località è possibile gestire e calcolare le **Coordinate GPS**.

I campi *Latitudine* e *Longitudine*: dove verranno inserite le informazione delle coordinate per l'identificazione della posizione geografica in base alle informazioni riportate sui Riferimenti Sedi. Premendo le voci "Mappa" e "Percorso" si potrà visualizzare la posizione della sede oppure visualizzare il percorso per raggiungere la sede sul servizio impostato (esempio Google Maps).

INFORMAZIONI

Nel layer la procedura riporta *Origine*, *Fatturato*, *Dipendente* e *Titolare*.

Nel caso in cui il nominativo sia **Conosciuto** le informazioni vengono lette DIRETTAMENTE dall'anagrafica collegata.

PRIVACY

Informativa sulla privacy legata alle comunicazioni commerciali.

In questa sezione la procedura riporta *Consenso trattamento dati*, *Consenso comunic.commerciali* e *Consenso cessione a terzi*.

Nel caso in cui il nominativo sia **Conosciuto** la privacy viene letta DIRETTAMENTE dall'anagrafica collegata.

CLASSIFICAZIONI

La procedura mette a disposizione tre campi per le Classificazioni.

Nel caso in cui il nominativo sia **Conosciuto** le classificazioni vengono lette DIRETTAMENTE dall'anagrafica collegata.



ALTRI CONTATTI

È possibile specificare fino a tre contatti persone andando a specificare Nome+Cognome eventuale qualifica e data di nascita.

Nel caso in cui il nominativo venga promosso ad anagrafica le persone aggiuntive saranno create nella tabella dei contatti con la relativa azienda di riferimento.

LISTE

In questa sezione vengono riportate le liste in cui è presente l'associazione con il nominativo.

Se l'informazione *Stato Associazione* è valorizzata a "**Sospeso**", il nominativo viene escluso dalle azioni d'invio marketing effettuate verso la lista associata:

SEDE E RECAPITI	INFORMAZIONI	ALTRI CONTATTI	LISTE		
CODICE	DESCRIZIONE	STATO ASSOCIAZIONE	DAL	AL	⋮
0000000001	Lista Infinity	Sospesa	18-04-2019	18-04-2019	
0000000007	Customer care	Attiva			

Lo *stato di sospensione* può essere impostato MANUALMENTE oppure AUTOMATICAMENTE dalla procedura quando il nominativo stesso richiede la cancellazione dalla lista premendo l'apposito **hyperlink di Cancellazione o Nega consenso** presente nei messaggi ([Campi link](#)).

Tra le azioni di riga c'è la possibilità del **crea contatto**. Questo permette la promozione di un nominativo a contatto anche senza appartenere ad una lista ([promozione massiva](#)).

Premendo sull'apposita azione di riga la procedura presenta una maschera in cui è mostrato l'elenco degli eventuali contatti già presenti in archivio con similitudini e viene data possibilità di creare il relativo contatto.

Ricordiamo che i Controlli di dati simili vengono eseguiti sui campi:

- Ragione Sociale;
- Partita Iva/Codice Fiscale;
- Indirizzo Mail;
- Nome e Cognome Persone.

A questo punto è possibile agire nei seguenti modi:

- icona "ingranaggio", operazione di "Assegna contatto" per collegare l'indirizzo all'anagrafica già censita;
- icona "Crea persona", la procedura permetterà di creare la persona principale ed eventualmente gli altri riferimenti presenti sull'indirizzo;
- tasto "Crea contatto", permetterà la creazione del relativo contatto.



Elenco contatti già presenti in archivio con similitudini

CREA CONTATTO

CONTATTI	LOCALITÀ	RECAPITO	TIPO SEDE	E-MAIL	COD. FISCALE	PARTITA IVA	
Abbi Federica - ABC Corporation	LA SPEZIA	Tel.	Principale	infinity.sviluppo@gmail.com			
ABC Corporation	LA SPEZIA	Tel.	Principale	infinity.sviluppo@gmail.com			
Hammad Giulio - ABC Corporation	LA SPEZIA	Tel.	Principale	infinity.sviluppo@gmail.com			

Il nominativo verrà promosso nelle seguenti tipologie di contatti in base a quanto censito nei dati anagrafici:

- se indico Nome e Cognome sul nominativo, il contatto creato sarà di tipologia Impresa individuale;
- se indico Nome, Cognome e nel campo Forma giuridica indico "Persona Fisica", il contatto creato sarà di tipologia Persona;
- se indico Nome, Cognome e Azienda, verrà creato un contatto Azienda ed un contatto Persona (che avrà quell'azienda come azienda di lavoro);
- se indico Azienda, il contatto creato sarà di tipologia Azienda (srl come forma giuridica).

A conclusione dell'operazione un messaggio a video ne confermerà l'esito.

Durante la fase di promozione di un *nominativo* a *contatto* vengono gestire anche le eventuali NOTE inserite. Le note sul nominativo possono essere caricate sia all'interno del corrispondente campo della *gestione nominativi* che, eventualmente, all'interno del campo "*Profilo*" accessibile dalla scheda nominativo nella sezione TAB *Altri dati*.

Tali annotazioni durante la fase di promozione, che può essere eseguita in diverse modalità sia singola che massiva da procedura di servizio, vengono memorizzate all'interno del campo "*Profilo*" del contatto, visibile anch'esso nella propria scheda nel TAB *Altri dati*, con la sintassi:

Promozione nominativo eseguita in data data esecuzione operazione

Da: operatore esecuzione operazione

Note: Contenuto del campo note sulla gestione nominativi

Informazioni: Contenuto del campo Profilo sulla scheda dei nominativi

Tutte le logiche sopra elencate sono le medesime della promozione nominativo a contatto tramite lista.

REPERIBILITÀ'

In questo layer è possibile inserire e gestire le informazioni per la gestione del giro visita.

Esclusione giro visite: il flag consente (se attivato) di gestire l'esclusione del nominativo dal calcolo del giro visite.

L'attivazione del flag blocca l'inserimento delle informazioni sottostanti.



Visita ogni: numero di giorni che devono passare per poter rimettere in "gioco" l'anagrafica. E' un valore di frequenza per determinare dopo quanti giorni il record viene abilitato/attivato per il calcolo del giro visita.

Nel caso in cui non è valorizzato viene letto il possibile valore inserito nelle impostazioni generali del giro visita.

La frequenza verrà calcolata dall'ultimo appuntamento/attività del nominativo.

Disponibilità: la disponibilità può essere gestita a 3 livelli (dall'elemento macro al dettaglio)

- giorni della settimana (da lunedì a domenica)
- con i seguenti valori (Tutto il giorno/Mattina/Pomeriggio/No)
- fascia d'orario (dalle ore alle ore)



Scheda Nominativo

La scheda è il raccoglitore delle informazioni che si possiedono riguardanti il nominativo.

Le schede sono completamente personalizzabili dalla creazione delle pagine all'organizzazione dei gadget che le compongono.

Nella sezione di sinistra oltre ai dati anagrafici e le informazioni di geolocalizzazione è possibile, attraverso il rispettivo hyperlink accedere all'eventuale anagrafica collegata.

Le azione di testata richiamabili dall'icona tre puntini sono:

Aggiorna nominativo = azione che consente di tenere aggiornate le informazioni del nominativo qualora esso sia collegato ad anagrafica (nominativi "conosciuti")

In fase di creazione nuova lista, quando all'interno delle impostazioni globali del marketing, è attivo il relativo check di aggiorna nominativi associati ad anagrafica l'aggiornamento avviene automaticamente.

Configurazione = configurazione ed impostazioni delle pagine

Nella sezione centrale si trovano i gadget organizzati in pagine, attraverso i quali è possibile consultare ma anche personalizzare le attività, gli oggetti (ad esempio documenti, immagini, ecc) oppure ulteriori specificazioni anagrafiche correlate all'azienda.

Nella nostra impostazione iniziale la scheda nominativo è organizzata nel seguente modo:

INFORMAZIONI

In questa pagina sono state raggruppate tutte quelle informazioni riguardati:

Appuntamenti/Attività: consente di richiamare l'elenco delle attività e degli appuntamenti targettizzati per il nominativo (ovviamente sempre tenendo conto delle sicurezze impostate sulla voce di agenda)

ALTRI DATI

In questa pagina sono state riportate le specificazioni del record che esulano dalle informazioni standard, cioè i dati di base che ogni record deve possedere, ma che costituiscono dati personalizzati che però sono fondamentali per il rapporto con il nominativo:

Profilo: consente di richiamare un editor di testo per l'inserimento di note o immagini descrittive dell'azienda.

Attributi relazionati: mostra con quali altre entità è relazionata la scheda, consentendo di prendere visione dei metadati associati al record in modo diretto.

Attributi relazionati da: mostra da quali altre entità è stata relazionata la scheda, riportando l'elenco dei record che hanno un determinato valore come attributo, se specificato un attributo di tipo relazione.

Note aggiuntive: permette di richiamare l'elenco delle annotazioni libere, create dai diversi operatori interni per le più svariate motivazioni.

ALLEGATI

La pagina contiene l'elenco di tutta la documentazione (documenti, immagini, audio, ...) correlata al nominativo (abilitato solo se installato il modulo DMSA):



CRM PREVENDITA

La pagina consente di accedere a tutti i dati necessari per le operazioni CRM di prevendita dell'azienda:

Documenti: l'elenco dei documenti CRM creati

Trattative: insieme delle trattative intestate al nominativo

Operazioni: il "LOG" di tutte le operazioni CRM che sono state eseguite per la trattativa.

Liste: elenco delle liste in cui vi è l'associazione con il nominativo

Messaggi: elenco dei messaggi marketing

Statistiche mail: visualizzazione dei dati statistici relativi ai messaggi mail del marketing

Statistiche contatto telefonico: visualizzazione dei dati statistici relativi ai messaggi contatti telefonici del marketing

I gadget statistiche (mail e contatto telefonico) hanno due modalità di visualizzazione dei dati: **Lista e Grafico**.

Inoltre hanno due modalità di visualizzazione dei record nello zoom:

- **Default** permette l'analisi dei dati relativi ai messaggi con stato Inviato (aperti)
- **Completo** permette l'analisi dei dati relativi ai messaggi con stato Inviato più i messaggi con stato Inviato e Chiuso (storicizzati).



Dashboard marketing

La Dashboard è uno strumento interattivo di raccolta, monitoraggio e visualizzazione dei dati e delle informazioni inerenti ai *messaggi marketing di tipologia contatto telefonico*.

La dashboard marketing visualizza l'elenco dei nominativi su cui è possibile operare relativamente alla campagna e al messaggio selezionato.

Sulla parte sinistra presenta la sezione **Filtri** che si compone di due combo:

Campagna permette di selezionare la campagna con stato attivo

La visualizzazione delle campagne è condizionata:

1. dallo *stato*: saranno visibili solo quelle con stato attivo
2. dalla *presenza* di messaggi in cui il soggetto che sta effettuando la ricerca è "operatore"

Messaggio permette la selezione del messaggio marketing

La visualizzazione dei messaggi è condizionata:

1. messaggi marketing collegati alla campagna
2. messaggi marketing con stato inviato (validi/aperti)

Selezionando la campagna, ed eventualmente il messaggio specifico, la dashboard riporta una serie di statistiche inerenti "**allo stato di lavorazione**" dei nominativi:

- Da lavorare
- In lavorazione
- Chiusura positiva
- Chiusura negativa



I box degli **esiti di lavorazione** possono essere utilizzati anche come filtro andando a selezionare/de-selezionare quelli desiderati.

L'operatività viene gestita andando a selezionare una delle azioni presenti sulla riga espansa del nominativo:



NOMINATIVO	TELEFONO	CELLULARE	ESITO <small>^</small>	ASSEGNAZIONE
Paglia Roberto - LH Line Hardware	0187401019	338001130	-	In carico
Scheda operativa ■ Scheda ■ Inizio questionario ■ Invio Mail ■ ...				

- *Scheda operativa*: punto di accesso in cui l'operatore telefonico potrà visualizzare le informazioni principali ed effettuare azioni direttamente dalla [scheda operatore](#)
- *Scheda*: richiama la [scheda nominativo](#)
- *Azioni*: visualizzazione delle azioni marketing configurate (esempio Inizio questionario, Invio mail ecc...) per permettere all'utente di procedere con l'operatività

L'esecuzione delle azioni da parte degli operatori telefonici permetterà di visualizzare, direttamente sulla dashboard:

- gli **ESITI** (descrizione dell'ultima azione eseguita)
- le eventuali **chiusure positive o negative** delle chiamate con icona specifica
- l'elaborazione del **questionario** e il suo stato (chiuso o in esecuzione)

Esempio:

NOMINATIVO	TELEFONO	CELLULARE	ESITO <small>^</small>	ASSEGNAZIONE
AC Sport Millenum			Chiusura negativa	In carico
GIGI BAR	328110021	328110021	Chiusura positiva	In carico
Jakkan franco - jk transporter	328110015	328110015	Chiusura positiva	In carico
AC Sport Millenum			Fissa Impegno d'Agenda	In carico
Barani Edmondo - GS Group Solution	0187401012	338001123	Inizio questionario	In carico
Pedini Aldo - MNA Computer	0187401015	338001126	Inizio questionario	In carico



Scheda operativa

Punto di accesso, per l'operatore telefonico, in cui potrà visualizzare le informazioni principali.

Nella sezione di sinistra oltre ai dati anagrafici e le informazioni di geolocalizzazione è possibile, attraverso il rispettivo hyperlink, accedere all'eventuale anagrafica collegata.

Nelle azioni di testata troviamo:

Azioni insieme delle [azioni](#) marketing configurate e utilizzabili dall'operatore (esempio Questionario, invio mail, task d'agenda ecc...)

Aggiorna nominativo (richiamabili dall'icona tre puntini)= azione che consente di tenere aggiornate le informazioni del nominativo qualora esso sia collegato ad anagrafica (nominativi "conosciuti")

In fase di creazione nuova lista, quando all'interno delle impostazioni globali del marketing, è attivo il relativo check di aggiorna nominativi associati ad anagrafica l'aggiornamento avviene automaticamente.

Configurazione = configurazione ed impostazioni delle pagine

Nella sezione centrale si trovano i gadget organizzati in pagine.

Nella nostra impostazione iniziale la scheda nominativo è organizzata nel seguente modo:

INFORMAZIONI

In questa pagina sono state raggruppate tutte quelle informazioni riguardati:

Messaggio: informazioni sullo stato, esito ecc...del messaggio elaborato

Note nominativo: annotazioni libere

ALTRI DATI

In questa pagina sono state raggruppate tutte quelle informazioni riguardati:

Appuntamenti/Attività: consente di richiamare l'elenco delle attività e degli appuntamenti targettizzati per il nominativo (ovviamente sempre tenendo conto delle sicurezze impostate sulla voce di agenda)

Log azioni: consente di visualizzare l'insieme dei log legati alle azioni che sono state compiute dall'operatore telefonico sul messaggio.



Dashboard Trattative

La Dashboard trattative è uno strumento interattivo di raccolta, monitoraggio e visualizzazione dei dati e delle informazioni inerenti alle trattative commerciali.

La dashboard sales risponde a domande e quesiti come: Il team di vendita sta raggiungendo i propri obiettivi? Le trattative commerciali sospese o chiuse negativamente quante sono? Si eseguono puntualmente le proprie attività quotidiane? Quante trattative sono assegnate al commerciale Toscana? Quante trattative sono scadute?

Dashboard **sales**
Ricerca in trattative ...

Filtri

Trattative

Tutte

Stato

Aperto

Aperte dal al

Chiuse dal al

Aziende

FORZA VENDITA

Agente Mario

Carducci Giosuè

Da Vinci Leonardo

Manzoni Alessandra

74 Trattative di cui scadute (1)	11 Lead € 7.168,67	22 Potenziale € 136.465,97	41 Opportunità di cui scadute (1) € 1.036.440,45
-------------------------------------	-----------------------	-------------------------------	--

Trattative	Voci di agenda	Contatti
Elenco		
DESCRIZIONE	DATA	AZIENDA/NOMINATIVO
Fiera Parma	20-03-2019	Costruire
Commercio	31-01-2019	Amati modellismo
Vendita progetto Fiera 2019	14-01-2019	Rossini Antonio
New Prospect	14-01-2019	Azienda DEMO Pasquali Benedetta
Commessa 125-02	14-01-2019	Rossini Antonio
Progetto Insieme Tato	07-01-2019	Amati modellismo
Prospect 2019	07-01-2019	JK Transporter

La dashboard sales fornisce una rapida panoramica di tutte le informazioni che si considerano importanti e fondamentali:

- Dare un'immagine dettagliata ed accurata di tutte le attività di vendita
- Visualizzare e Gestire in modo veloce ed accurato il **follow-up** delle trattative
- Visualizzare i documenti aperti o scaduti
- Raccogliere tutte le informazioni "critiche"

L'utente appartenente all'organizzazione di vendita (esempio capo-area, manager, commerciale ecc...) può avere bisogno periodicamente di rispondere a questo tipo di richieste andando a consultare le informazioni messe a disposizione, sarà quindi sufficiente configurare opportunamente le dashboard per ottenere il riepilogo dei dati necessari.

Il cruscotto della Dashboard Operativa sarà a questo punto visibile e navigabile nelle sue informazioni in base al *ruolo organizzativo* che assume l'utente corrente (navigabilità dei dati in base all'appartenenza del gruppo organizzativo di default). Il cruscotto messo a disposizione dalla dashboard è utilizzato per monitorare le prestazioni degli utenti/agenti commerciali per fornire una panoramica rapida e semplice delle loro performance di business e per poter operare sulle proprie trattative commerciali in modo rapido sfruttando le azioni standard delle causal CRM.

Di seguito le principali caratteristiche della Dashboard Trattative.

Ricerca: Nella parte centrale in alto è disponibile la sezione della ricerca basata su *Infinity Search*.

La suddetta ricerca consente di visualizzare **solo** le informazioni CRM (appuntamenti, attività , info trattative ecc.) relative al



modulo sales.

Il sistema di ricerca agisce sia sulle trattative che sui contatti, in pratica digitando una stringa all'interno dell'apposita finestra saranno evidenziati come risultati sia quanto rappresentativo di contatti (azienda, cognome, nome ...) che trattative (descrizione, interessi, note

La dashboard può essere suddivisa in due parti principali:

SIDE BAR DI SINISTRA formata da *Filtri* e *Gruppo Organizzativo*.

FILTRI:

The screenshot shows the 'Filtri' (Filters) section of the CRM interface. It includes a dropdown menu for 'Trattative' (Options: Tutte, Condivise, Assegnate), a dropdown for 'Stato' (Options: Aperto, Chiuso), two date range pickers ('Aperte dal ... al...' and 'Chiuse dal ... al...'), and a search bar for 'Aziende' with a magnifying glass icon.

- *Trattative* = combo per poter condizionare la visibilità delle trattative, dando la possibilità di selezionare questi valori Tutte/Condivise/Assegnate
- *Stato* = combo che permette la selezione dello stato delle trattative, dando la possibilità di selezionare questi valori Tutti/Aperto/Sospeso/Chiuso
- *Aperte dal ...al...* = campo periodo per poter effettuare ricerche per intervalli di date
- *Chiuse dal...al...* = campo periodo per poter effettuare ricerche per intervalli di date

I campi periodo apertura / chiusura saranno abilitati in base allo stato selezionato: nel caso di Stato Aperte e/o Sospese sarà possibile eseguire ricerche periodo data apertura da » a. Nel caso di Stato Chiuse sarà possibile eseguire ricerche periodo data apertura da » a. L'introduzione dei campi data permetteranno di effettuare ricerche specifiche.

- *Combo Contatti* = combo per poter effettuare una ricerca mirata su un contatto specifico. La combo permette di selezionare tra Aziende Crm, Persone Crm e Nominativi



GRUPPO ORGANIZZATIVO:

Utente	Azione
Agente Mario	
Carducci Giosuè	
Da Vinci Leonardo	Ed.
Manzoni Alessandra	
Montale Eugenio	Ed.
Ottavi Marco	
Pascoli Marianna	
Rini Gianluca	
Verdoni Paolo	Ed.

Gruppo organizzativo di navigazione definito all'interno delle [Impostazioni globali sales](#).

La procedura da la possibilità di esplodere e navigare i gruppi subalterni nell'elenco e le relative persone che ne fanno parte.

Ogni utente corrente , in base a quanto specificato nella *manutenzione utenti*, sarà:

- "posizionato" all'interno del proprio *gruppo definito come default* specificato
- avrà una visualizzazione *Completa / Gruppo di default / Senza navigazione*

Navigando sulla struttura organizzativa si ottiene l'aggiornamento degli utenti sottostanti e della relativa sezione centrale con visualizzazione di tutte le informazioni legate alle trattative intestate solamente al gruppo e/o agli utenti che ne fanno parte.

La navigabilità, la ricerca e l'interrogazione delle informazioni può essere eseguita anche sui **singoli Utenti** CRM selezionandoli con il check di riga o con il Selezione tutti.

Nella lista degli utenti accanto all'utente può essere visibile l'icona che identifica l'appartenenza diretta al gruppo selezionato; gli altri utenti appartengono invece ai gruppi sottostanti.

La treeview della visualizzazione degli Utenti, per l'interrogazione delle informazioni, rispecchia le logiche della *navigabilità e della visibilità* tipiche del CRM Sales: ogni UTENTE visualizza i propri dati e tutti quelli che appartengono ad utenti associati a lui sottoposti o informazioni condivise.

Il tasto di Refresh è stato introdotto per poter rileggere i gruppi di appartenenza dell'utente loggato, in quanto potremmo mantenerli "congelati" (in chace) per un tot di tempo grazie ai parametri



presenti nelle Impostazioni globali sales.

PARTE CENTRALE

In base a quanto selezionato ed impostato nei filtri la procedura riporta dei **risultati** che saranno visualizzati in box con colorazioni diverse, visibili nella **parte centrale** della dashboard.



Nel primo box viene riportato il dettaglio relativo a **Tutte** le trattative: **Numero e Valore presunto di vendita** ed eventuale **presenza di trattative scadute**.

Le scadute si basano sulla data di presunta chiusura e la data corrente. La data di presunta chiusura è un'informazione presente nell'elenco delle trattative all'interno del layer di riga.

Nei **Box successivi** vengono riportati i dettagli divisi per **Fase** (Lead/Potenziale/Opportunità).

La navigazione dei dati ha un'ulteriore livello "**intermedio**" cliccando infatti su un box è possibile aprire la visualizzazione delle trattative raggruppate per **Fase** e per **Stato**.

L'ultima navigazione può avvenire su un livello "**dettaglio**". Eseguendo il click sul box della singola Fase della trattativa, esempio **Potenziale**, con il dettaglio degli Stati e cliccando sul singolo Stato la procedura esplode tutte le informazioni, **To do list** e **Dettaglio**, legate alla selezione.

Grazie ai parametri presenti nella Manutenzione Utenti (CRM Prevendita > ... > Servizi > Sales > Manutenzione utenti) e nelle Impostazioni personali utente, è possibile definire se i box verranno presentati "visibili" oppure collassati.

E' utile mantenere i box collassati per una questione di tempo di caricamento della Dashboard molto più rapido, nell'ottica di una struttura organizzativa della forza vendita molto corposa e strutturata.

TRATTATIVE

Le selezioni effettuate (esempio fase, stato ...) permettono la visualizzazione delle trattative per poterle consuntivare.

In base alla selezione del Box specifico (indipendente dalla Fase propositiva indicata nelle [Impostazioni globali sales](#)) è possibile gestire l'inizializzazione della fase delle trattative, vale a dire aprire una nuova trattativa nella fase selezionata attraverso il box.

Lo zoom delle trattative riporta queste informazioni:

Descrizione = hyperlink della descrizione della trattativa

Data = data di apertura della trattativa

Azienda/Nominativo = informazione del soggetto intestatario della trattativa

Persona = informazione dell'eventuale persona inserita sulla trattativa



Prevista chiusura = data di prevista chiusura della trattativa

Info Intestatario = l'icona a forma di "omino" identifica la natura dell'intestatario della trattativa. I valori, riscontrabili maggiormente, potranno essere:



Nominativo



Contatto Conosciuto(Anagrafica senza rapporto)



Cliente

Le azioni di riga specifiche, che la procedura mette a disposizione, sono:

Scheda = apertura della [scheda trattativa](#)

Causali Crm = la procedura riporta l'insieme delle [causali crm](#), operazioni parametriche di consuntivazione e pianificazione, valide ed applicabili in quel momento (fase, stato, utente che le esegue ecc...).

VOCI DI AGENDA

Elenco dei task d'agenda (appuntamento/attività), condizionati dai filtri selezionati, legati a trattative commerciali.

CONTATTI

Visualizza tutti i contatti (aziende/persone/nominativi) cui l'utente corrente può accedere in base ai filtri impostati o alle regole di navigazione della struttura forza vendita.



Dashboard Documenti

La Dashboard Documenti è uno strumento interattivo di raccolta, monitoraggio e visualizzazione dei dati e delle informazioni inerenti ai documenti (esempio offerte commerciali, ordini di vendita).

La dashboard documenti risponde a domande e quesiti come: Il team di vendita sta raggiungendo i propri obiettivi? I documenti generati nell'ultimo mese quanti e in che stato sono? Quante offerte sono seguite dal commerciale Toscana? Quante offerte sono in stato scadute?

La dashboard documenti fornisce una rapida panoramica di tutte le informazioni che si considerano importanti e fondamentali:

- Dare un'immagine dettagliata ed accurata di tutte le attività di vendita
- Visualizzare e Gestire in modo veloce ed accurato il **follow-up** dei documenti
- Visualizzare i documenti aperti o scaduti
- Raccogliere tutte le informazioni "**critiche**"

Di seguito le principali caratteristiche della Dashboard Documenti.

Ricerca: Nella parte centrale in alto è disponibile la sezione della ricerca "semplice".

Il sistema di ricerca non si basa sull'infinity search. La ricerca consente di ricercare per intestatario del documento o per descrizione della causale documento crm o di vendita.

La dashboard può essere suddivisa in due parti principali:

Sider di Sinistra formata da *Filtri* e *Gruppo Organizzativo Forza Vendita*.

- *Documenti* = la combo permette di filtrare i documenti consentendo di vederli tutti (default) oppure solo quelli assegnati direttamente
- *Periodo* = possibilità di selezionare un valore di periodo (esempio ultimi 7 giorni, ultimi 30 giorni ecc...)
- *Aperti dal ... al* = campo periodo per poter effettuare ricerche per intervalli di date
- *Combo Clienti* = combo per poter effettuare una ricerca mirata su un contatto specifico. La combo permette di selezionare tra Clienti, Aziende, Persone e Nominativi

Gruppo organizzativo di navigazione, definito all'interno delle [Impostazioni globali sales](#), fa visualizzare tutti gli utenti appartenenti al **Gruppo** e che hanno un rapporto **Forza Vendita**.

Il rapporto forza vendita può essere sulla persona, collegata all'utente, oppure può essere sull'azienda di lavoro.

La visibilità della treeview viene condizionata da quanto specificato nella *manutenzione utenti*:

- visualizzazione *Completa / Gruppo di default / Senza navigazione*

La configurazione della visualizzazione della dashboard consentirà di parametrizzare le diverse esigenze e consentire di:

– se agente, visibilità senza navigazione, si vedrà solo lui e potrà visualizzare i documenti



a lui assegnati

- se responsabile, visibilità completa, vedrà tutti i suoi sottoposti con possibilità filtrare e ricercare

Inoltre la visibilità dei documenti crm sarà soggetta a queste logiche:

- Documenti area CRM collegati a trattativa → la visibilità sarà condizionata dall'assegnatario della trattativa ;
- Documenti spot crm e documenti di vendita → la visibilità sarà "aperta" dandola possibilità, se desiderata, di attivare il filtro sui dati per limitarla.

Parte centrale

In base a quanto selezionato ed impostato nei filtri la procedura riporta dei **risultati** che saranno visualizzati in box con colorazioni diverse.

Nel primo box viene riportato il dettaglio relativo a **Tutti** i Documenti: **Numero e Valore presunto di vendita/venduto**.

Nei **Box successivi** vengono riportati i dettagli divisi per **Tipologia** (*Offerte e Ordini*).

Nella visualizzazione dei box delle causali delle offerte viene riportato anche l'eventuale dettaglio delle offerte aperte (stato in corso/iniziale) scadute basate sulla data scadenza presente nel documento.

La navigazione dei dati ha un'ulteriore livello. Cliccando infatti su un box della tipologia documento è possibile visualizzare il dettaglio delle causali documento crm e/o documento di vendita.

I documenti che saranno contemplati nella visualizzazione della dashboard sono:

- 1- *Offerte Crm*
- 2- *Ordini Crm*
- 3- *Preventivi di vendita*
- 4- *Ordini di vendita*

Per la visibilità dei **documenti di vendita** (preventivi e ordini), nella dashboard documenti, sarà necessario abilitare nella causale di vendita la combo **Offerta/ordine CRM** (Tab aziendali / Altri).

I documenti visibili dalla dashboard saranno le **Offerte valide** (no evase) e gli **Ordini**.

L'elenco, sottostante ai box , riporterà l'insieme dei documenti per poterli consuntivare ed eseguire eventuali **Azioni** di riga (revisione, creazione ordine crm ecc..) o nel caso di documenti di vendita di richiamare la tracciabilità.

Selezionando direttamente il box delle Offerte o degli Ordini la dashboard consentirà anche la creazione di un **nuovo** documento Crm.

Per il nuovo documento crm la procedura andrà a leggere la causale con il check default.



Report su liste nominativi

La procedura mette a disposizione dei report predefiniti di tipo:

- aziende
- persone
- nominativi
- trattative

Consentono di produrre un file (in formato csv) con i campi presenti nella griglia delle liste, utilizzando gli stessi filtri presenti per le diverse tipologie di query, al fine d'inviarlo per email, archiviarlo su DMS, scaricarlo ecc...



Controllo per assegnatario

Il report di controllo per assegnatario è stato realizzato al fine di poter consultare/elaborare un report sintetico per prendere visione del numero di trattative, raggruppate per Tipo stato e Stato, assegnate alla Forza Vendita.

La procedura mette a disposizione una serie di filtri per effettuare ricerche il più possibile mirate (da data a data / origine / campagna ecc...).

A seguito dell'elaborazione riporterà l'informazione dell'Assegnatario raggruppando le informazioni per Tipo Stato (Iniziale, In corso ecc...) e poi per Stato (Da rivedere, Offerta, ecc...), come nell'esempio seguente:

Assegnatario: Da Vinci Leonardo
8 Assegnazioni nel periodo
2 Iniziale
2 Da qualificare
4 In corso
1 Potenziale offerta
1 Da rivedere
2 Offerta
2 Chiuso positivamente
1 Vinta
1 Vinta e consuntivata
0 Chiuso negativamente
0 Sospeso



Stampa trattative

Sono disponibili due stampe per le trattative commerciali:

- **la stampa sintetica**
- **la stampa dettagliata**

Le due stampe presentano i medesimi filtri di ricerca relativi alle caratteristiche della trattativa commerciale (stato, assegnazione, origine ecc...), degli Articoli/Interessi ed eventuali Classificazioni.



Aggiornamento coordinate GPS nominativi

In questa sezione si potranno aggiornare le Coordinate GPS in *modalità massiva*, in modo tale che per un certo numero di nominativi verranno aggiornati i campi Latitudine e Longitudine per l'identificazione della posizione geografica nel mondo reale delle aziende in base alle informazioni riportate sui Riferimenti Sedi dell'Azienda.

L'aggiornamento delle coordinate GPS sedi può avvenire anche in modalità specifica agendo direttamente sul Nominativo nella gestione Nominativi.

SELEZIONI

Attraverso questa gestione è possibile utilizzare i filtri (Nominativi, Qualifiche, Località, Nazioni, etc...) per effettuare ricerche mirate al fine di aggiornare le coordinate desiderate.

Nella maschera dell'aggiornamento coordinate GPS nominativi è presente un opzione "*Calcola coordinate per sede principale azienda/persona associata a nominativo*". se attiva, riporta le coordinate GPS sia sull'anagrafica che sul nominativo collegato, se non attivo il calcolo viene effettuato solo sul nominativo.

RISULTATI

Alla conferma la procedura lancerà l'elaborazione e riporterà i risultati:

- Elaborazione corretta inserisce pallino verde (coordinate calcolate positivamente)
- Elaborazione non corretta (o non riuscita) riporta icona pallino rosso con il dettaglio esempio "Nessuna coordinata trovata per l'indirizzo..."

Limiti di utilizzo

L'API di Google Geocoding ha i seguenti limiti in vigore:

- 2.500 richieste al periodo di 24 ore.

Google Maps API per i clienti business hanno limiti più alti:

- 100.000 richieste al periodo di 24 ore.

Questi limiti, che vengono applicati per prevenire gli abusi e/o il riutilizzo delle API Geocoding, possono essere modificati in futuro senza preavviso. Se si supera il limite di 24 ore o altrimenti si abusa del servizio, il vostro API Geocoding potrebbe smettere temporaneamente di funzionare. Se si continua a superare questo limite, l'accesso alle API di geolocalizzazione potrebbe essere bloccato.

Generare Api Key

Per generare correttamente una API KEY, occorre seguire i seguenti passi:

- essere in possesso di un account Gmail
- recarsi all'indirizzo: <https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/usage-and-billing> abilitare un piano di fatturazione
- una volta abilitata la fatturazione su un progetto, abilitare l'API GEOCODING
- generare la chiave da Credenziali > Crea credenziali > Chiave API



Per il corretto funzionamento è necessario indicare la Google Api Key generata con restrizione IP nel campo *Valore parametro* della maschera di configurazione del servizio di geolocalizzazione.



Assegna chiamate telefoniche

Questa procedura consente di selezionare un set di nominativi al fine di effettuare la sostituzione o l'inserimento dell'operatore call center.

SELEZIONI

Nello step è necessario selezionare la Campagna e il Messaggio marketing al fine di ricercare i nominativi desiderati.

Questa funzionalità può essere utile per:

1. sostituzione o **riassegnazione** ad un nuovo operatore
2. **assegnazione dei nominativi , appartenenti ad un messaggi telefonico, con Stato Libero** (non assegnati). Una sorta di "*prima-assegnazione massiva*"

I messaggi telefonici, oggetto di revisione sugli operatori, sono solo quelli con Stato Aperto/In linea (Stato Inviati) quindi non quelli storicizzati (Stato Inviati&Chiusi o Obsoleti). La visibilità per effettuare la Riassegnazione è limitata solo a quei Record che hanno lo stato da Lavorare o In Lavorazione, vengono quindi esclusi quelli Lavorati (Chiusura positiva o negativa).

NOMINATIVI

Assegna a: in questo campo dovrà essere riportato l'utente operatore Call Center al quale si vuole assegnare i record.

E l'insieme dei nominativi che viene elaborata a seguito della selezione precedente (Campagna / Messaggio).

RISULTATI

Nell'ultimo step saranno riportati i risultati con l'indicazione di quanti nominativi sono stati assegnati e a quale operatore.

Esempio:

Assegnazione di 50 nominativi a operatore Alighieri Dante eseguita correttamente.

Queste operazioni di servizio verranno comunque tracciate a livello di esito "Assegnazione chiamata telefonica" e all'interno dei log di riga.

È fondamentale prestare la massima attenzione nel caso di riassegnazione dei record in quanto la visibilità della Dashboard Marketing effettua un controllo sugli operatori specificati nella sezione Assegnazione degli Indirizzi riportato nel Messaggio Marketing.

Nella procedura di Servizio per l'Assegna chiamate telefoniche, gli utenti che ne hanno accesso vedranno tutte le Campagne.



Controllo nominativi

Mediante questo wizard è possibile ricercare all'interno dei nominativi eventuali dati, mancanti o parziali, che potrebbero invalidare il corretto invio della comunicazione marketing.

La funzionalità di controllo nominativi è utile, e consigliata, nella fase precedente all'invio mailing al fine di limitare e contenere i possibili errori per la mancanza di dati fondamentali sui nominativi (mail, numero cellulare ecc...)

Gli step dello wizard si compongono da:

Filtri

In questo step è possibile definire l'azione da eseguire sui nominativi che rispetteranno i filtri:

Dissocia nominativi -> esegue la dissociazione del nominativo

Dissocia ed elimina nominativi -> esegue la dissociazione del nominativo e prova ad effettuarne la cancellazione

Sospendi nominativi -> esegue la sospensione del nominativo che quindi rimane a far parte della lista ma avrà lo stato Sospeso

E' possibile poi selezionare il Messaggio marketing desiderato, tra quelli *Provvisori*, ed anche una Lista di nominativi.

I vari canali predisposti per le comunicazioni marketing Mail, Telefono, Cellulare sono esposti come tab all'interno dei quali sarà possibile ricercare per dato mancante ed errato a seconda del canale.

Se non verrà selezionato un messaggio e/o una lista le azioni sopra citate verranno applicate per tutte le liste/messaggi cui il nominativo fa parte.

Se un nominativo non appartiene ad alcuna lista sarà possibile eseguire solo l'azione di *dissocia ed elimina*.

La funzione di controllo mail presenta le seguenti caratteristiche:

- mail errata > verifica sia nominativi con mail vuote che con mail errate
- mail mancante > verifica solo nominativi con mail mancante

Nominativi

Verranno presentati i nominativi che rispettano i precedenti filtri e sui quali verrà eseguita l'azione.

Risultati

In questo step verranno presentati i risultati delle elaborazioni.



Manutenzione messaggi

La funzionalità di servizio consente di **storicizzare i messaggi** per assegnargli lo stato "Inviato e chiuso".

IN LINEA

La gestione riporta dunque l'elenco dei messaggi "In linea" che potranno essere storicizzati. L'operazione potrà essere eseguita in modalità singola o massivamente (selezionando più record).

STORICO

È possibile inoltre "*switchare*" tra le modalità Visualizza dati storici e Visualizza dati in linea attraverso gli appositi tab.

La manutenzione dei messaggi potrà consentire anche di rimettere un messaggio storicizzato in linea attraverso il link "*Rimetti in linea*", che riporterà lo stato del messaggio ad "Inviato".

L'operatività descritta è disponibile anche nel monitor messaggi a livello di riga del singolo messaggio.



Promozione ad anagrafica

Servizio che permette la promozione massiva dei nominativi ad anagrafica.

Accanto alla promozione eseguita dalla dashboard del marketing da parte di un utente, operazione che viene eseguita manualmente ed individualmente per record, è possibile dunque tramite questa funzionalità effettuare azioni massive in grado di creare delle anagrafiche. All'atto della creazione la procedura eseguirà i medesimi controlli di similitudine per impedire il duplicarsi delle anagrafiche.

La procedura di promozione richiede la compilazione di questi campi:

Lista: in questo campo è necessario specificare il nome della lista sulla quale sarà elaborata la promozione;

Stato: combo tramite la quale poter impostare dei valori (Tutti, Da Verificare, Da promuovere) per effettuare visualizzazioni dei nominativi più mirate.

Oltre la ricerca "semplice" la gestione mette a disposizione la funzionalità di **Ricerca in modalità asincrona**.

E altresì presente la funzione di **Promozione in modalità asincrona**.

Le lavorazioni in modalità asincrona potrebbero creare qualche rallentamento nella procedura, in quanto il DB "è impegnato".

La routine asincrona permette di eseguire un'elaborazione senza attenderne il risultato. Di fatto è possibile proseguire nel lavoro e consultare il risultato prodotto dall'elaborazione solo quando questo è disponibile. La conclusione dell'elaborazione, quindi la disponibilità del risultato, verrà mostrata sulla funzionalità a questo dedicata. L'esecuzione di elaborazioni in modalità asincrona è indicata nei casi in cui ci sia la necessità di eseguire elaborazioni massive che possono durare nel tempo per cui diventa critica la persistenza e il mantenimento della sessione utente. Quando si sarà lanciata l'elaborazione asincrona, effettuando la ricerca viene specificato l'ID relativo all'elaborazione e il link tramite il quale richiamare l'istanza di elaborazione.

Una volta effettuata l'esplosione la procedura riporta i record con un'icona che ne identifica immediatamente lo stato:

- Verde nominativo associato ad azienda/persona già censite;
- Giallo nominativo senza Similitudini quindi "nuovi" e "Da Promuovere" i quali saranno oggetto della promozione Massiva;
- Rosso nominativi per i quali sarà necessario verificare le similitudine (Stato "Da Verificare") rilevate dalla procedura (mail, partita iva, codice fiscale ecc..).

Promozione ad Anagrafica

Lista 0000000022		Promozione	Stato	Tutti	RICERCA	RICERCA IN MODALITÀ ASINCRONA
Totale nominativi 3	● Anagrafiche 1	● Da promuovere 1	● Da verificare 1			
<input type="checkbox"/>	NOMINATIVO	COD. FISCALE	PARTITA IVA	E-MAIL	INDIRIZZO	LOCALITÀ
<input checked="" type="checkbox"/>	Mini Francesco - MNO Group			andrea.ercolini@hotmail.it	Via Dei Carpani	La Spezia
<input checked="" type="checkbox"/>	Rossi Pierlucandrea - Rossi Pierlucandrea			info@ced.it	...	
<input checked="" type="checkbox"/>	Jakkam Franco - JK Transporter			infinity.sviluppo@gmail.com	Via Alfieri	La Spezia
PROMUOVI AD ANAGRAFICA						

I record nominativi evidenziati con il pallino rosso (Stato "Da verificare") necessitano di una verifica puntuale per analizzare se la similitudini, trovate dalla procedura, è valida e di conseguenza collegarli ad un'anagrafica già conosciuta oppure crearla ex-novo.



La procedura permetterà per i nominativi senza Similitudini, Stato "Da promuovere" di eseguire:

- la **promozione massiva**;
- la **promozione per selezione**;

Premendo su "Promuovi anagrafica" verranno promossi tutti i nominativi presenti mentre selezionando i Nominativi desiderati sarà possibile procedere con promozione "per selezione".

Ricordiamo che i Controlli di dati simili vengono eseguiti sui campi:

- Ragione Sociale, tenendo conto anche delle possibili regole di depurazione;
- Partita Iva/Codice Fiscale;
- Indirizzo Mail;
- Nome&Cognome Persone.

I casi riscontrabili a seguito di verifiche similitudini possono essere:

1. "*Associa Similitudine*" per collegare l'indirizzo nominativo all'anagrafica già censita. L'azione in oggetto consentirà riportare / salvaguardare il dato desiderato (esempio dati privacy) in modo che i dati del nominativo aggiornino l'anagrafica. Al termine dell'associazione il record avrà valorizzato il pallino verde;
2. "*Crea anagrafica*" creerà un nuovo contatto Azienda riportando tutti i dati presenti sull'indirizzo ed eventualmente creando la/e Persona/e presenti;
3. "*Crea persona*" la procedura permetterà di creare la persona principale ed eventualmente gli altri riferimenti presenti sull'indirizzo dando la possibilità poi di eseguire l'azione di associazione similitudine;

Riportiamo qui di seguito le varie combinazioni relative ai nominativi, importati ad esempio tramite file XLS, in fase di promozione:

1. Nominativo con Nome + Cognome + No Forma Giuridica > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
2. Nominativo con Nome + Cognome + Forma Giuridica Persona Fisica > Crea un contatto di tipo Persona Fisica;
3. Nominativo con Nome + Cognome + Forma Giuridica Impresa Individuale > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
4. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica Vuota > Crea due contatti, l'Azienda con forma giuridica inserita quella di default e la Persona Fisica che avrà valorizzata l'Azienda di Lavoro;
5. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica specificata Persona Fisica/S.r.l./S.p.a. Ecc.. > Crea due contatti, l'Azienda con forma giuridica specificata e la Persona Fisica che avrà valorizzata l'Azienda di Lavoro;
6. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica Impresa Individuale > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
7. Nominativo con Azienda + Forma Giuridica specificata Persona Fisica/S.r.l./S.p.a. Ecc.. > crea il contatto Azienda.



Ricerca nominativi simili

Questa gestione consente di ricercare ed eventualmente modificare i nominativi che presentano similitudini.

SELEZIONI

Criterio di confronto: tramite questa funzionalità sarà possibile selezionare in testata il criterio di confronto (Cognome, Azienda, Partita Iva, Mail, Località ecc....) per il quale si desidera eseguire il controllo di similitudine con la possibilità, per ottimizzare i risultati della ricerca, di utilizzare uno o più filtri anagrafici (es. Località, P.Iva ecc...) analogamente a quanto già eseguibile con la funzione di ricerca delle Aziende Simili richiamabile da Anagrafiche Archivi comuni Servizi Aziende simili.

NOMINATIVI

La ricerca riporta l'insieme dei nominati che soddisfano le selezioni indicate in precedenza.

Inoltre viene data la possibilità di selezionare, tramite una combo, un *Criterio* di priorità:

- **Presenza** in Anagrafica all'interno del Nominativo;
- **Presenza** P.I. o C.F. all'interno del Nominativo;
- **Presenza** mail all'interno del Nominativo;
- Non specificato nessun valore prende il nominativo con data di ultima modifica

Di default, al criterio eventualmente impostato, si aggiunge la data ultima modifica del nominativo quindi a parità di dati, esempio **presenza** della mail, viene preso come Nominativo Principale quello con la data di ultima modifica più aggiornata.

MERGE

La ricerca effettuata riporterà i risultati in modo da poter eseguire:

Merge Singolo/Dettagliato: selezionando a livello di riga un solo nominativo o al massimo due per mergierli al fine di eliminare (se possibile) l'eventuale record "superfluo". La funzionalità permette di selezionare i dati da aggiornare nel nominativo principale tenendo conto che il nominativo simile sarà eliminato o disattivato. Nel momento in cui il nominativo viene accorpato in quello principale si spostano su quest'ultimo anche tutte le relazioni in termini collaborativi/documentali/crm sales:

- documenti o mail allegati
- appuntamenti e attività di agenda
- note
- liste Marketing
- trattative commerciali

Merge Massivo: il merge in oggetto ottiene il solito risultato finale, la depurazione di record doppi, però ha alcune differenze rispetto al precedente:

1. In base al Criterio di priorità selezionato la procedura avrà un Nominativo Principale e sarà quest'ultimo a rimanere l'unico Record Attivo;
2. L'operazione potrebbe interessare più nominativi quindi non abbiamo più un rapporto 1:1 ma 1:N nominativi;

La procedura riporterà il risultato della Ricerca nominativi simili.

RISULTATI



Lanciando il merge la procedura riporterà il messaggio con i record elaborati.

L'operazione permetterà di tenere un unico Nominativo all'interno del quale vengono "spostate" tutte le informazioni presenti nei nominativi mergiati:

- documenti o mail allegati
- appuntamenti e attività di agenda
- note
- liste Marketing
- trattative commerciali

Alla conferma la procedura lancerà l'elaborazione e riporterà nell'ultimo step i risultati. I nominativi elaborati possono assumere questi valori:

- Eliminati (rosso) i nominativi con tutte le informazioni vengono completamente eliminati
- Obsoleti (arancione) nel caso in cui siano presenti relazioni con vincoli d'integrità, che non permettono la cancellazione, il nominativo viene reso obsoleta mediante apposizione della data odierna e del stato Record NON attivo
- Corretti (verdi) insieme dei nominativi validi ed univoci

Rimangono escluse dal merge alcuni dati presenti nell'area CRM Marketing. L'eventuale [presenza](#) di informazioni legate a messaggi Mail/Contatti Telefonici (Stati di lettura, Risposte Questionari ecc...) non vengono riportati all'interno del Nominativo Principale.



Aggiornamento privacy e stato liste

L'aggiornamento privacy e stato liste è una procedura di servizio, nell'ambito marketing, utile per sincronizzare il dato sulla privacy presente nelle anagrafiche aziende e persone sui rispettivi nominativi e ne gestisce l'eventuale aggiornamento dello stato liste.

Esempio negato consenso delle comunicazioni commerciali sull'anagrafica va a sospendere l'associazione del nominativo in tutte le liste a cui appartiene.

SELEZIONI

Nello step è necessario definire:

- il tipo consenso (Consenso trattamento dati, Consenso comunic.commerciali e Consenso cessione a terzi) e valore;

Inoltre sono presenti due filtri per restringere la selezione:

Inizio e fine validità dove si ha la possibilità di indicare una data di inizio e una data di Fine relativa alla validità;

Solo nominativi differenti da anagrafica collegata check che permette di estrarre solo i nominativi che hanno differenze con l'anagrafica collegata;

NOMINATIVI

In questo step oltre a selezionare i nominativi che rispettano i filtri precedentemente impostati, si può definire l'*Azione* da eseguire:

- **Sincronizza privacy:** sincronizzare il dato sulla privacy presente nelle anagrafiche aziende e persone sui rispettivi nominativi;
- **Sincronizza privacy e aggiorna stato liste:** Sincronizzare il dato sulla privacy e aggiorna stato liste quindi permette oltre alla sincronizzazione della privacy l'eventuale aggiornamento dello stato liste.

RISULTATI

Al termine dell'elaborazione la procedura restituirà l'esito dell'aggiornamento.

ESEMPIO 1: Se nei filtri si indica Negato Consenso e viene lanciata l'azione di **Sincronizza privacy** il risultato dell'elaborazione sarà quello di aver aggiornato il dato sulla privacy dei nominativi collegati all'anagrafica.

ESEMPIO 2: Se nei filtri si indica Negato Consenso e viene lanciata l'azione di **Sincronizza privacy e stato liste** il risultato sarà quello di aver aggiornato il dato sulla privacy dei nominativi collegati alle anagrafiche e la sospensione del nominativo da tutte le liste cui appartiene.



Assegna nominativo a titolare

Il servizio assegna nominativo a titolare consente di assegnare o riassegnare massivamente il Titolare (come persona o gruppo) del nominativo.

SELEZIONI

Nei filtri del wizard sarà possibile inserire dei dati al fine di ricercare/filtrare determinati nominativi. Esempio i nominativi di una certa regione, provincia o stato, i nominativi già relazionati a determinate persone/gruppi o senza alcun riferimento presente.

NOMINATIVI

Successivamente sarà possibile specificare il nuovo Titolare (Persona/Gruppo) da attribuire ad uno o più nominativi che verranno selezionati. Nel caso in cui non venisse selezionato alcun nominativo la procedura assegnerà massivamente il Titolare a tutti i nominativi.

Assegna nominativo

1 Informazioni ————— 2 Selezioni ————— 3 Nominativi ————— 4 Risultati

Titolare

Ad elaborazione terminata avremo un riepilogo con l'esito dei nominativi Elaborati dal servizio.



Aggiornamento cambi e importi trattative

L'azione di servizio permetterà d'eseguire un Aggiornamento cambi in maniera massiva o "specifica". Sarà possibile andare ad inserire dei filtri per determinare aggiornamenti specifici/mirati, per esempio un determinato periodo di tempo, oppure di aggiornare in maniera massiva l'importo in valuta estera che non aveva un cambio specificato.

SELEZIONI

Nelle selezioni sarà possibile inserire una serie di filtri:

- Da data a data
- Valuta
- Fase
- Tipo stato
- Stato
- Solo Aperte (si/no)

RISULTATI

L'esecuzione dell'aggiornamento riporterà dei risultati con l'elenco delle trattative che soddisfano i filtri precedentemente impostati.



Aggiornamento dati controllo trattative

L'azione di servizio permette di eseguire un aggiornamento dei dati di sintesi, per ogni azienda di portale, relativi ai soggetti intestatari delle trattative. I dati si aggiornano automaticamente in base all'inserimento, cancellazione, modifica delle trattative; ma è comunque possibile eseguire liberamente questa procedura per allineare i dati alla data odierna qualora si riscontrino dei "disallineamenti" o si abbiano dati pregressi non ancora elaborati.



Assegna e condividi contatto

Il servizio Assegna e condividi titolare consente di assegnare o riassegnare massivamente il **Titolare** (come persona o gruppo) del contatto azienda e/o persona e l'eventuale **Condivisione** (come gruppi o persone) del contatto azienda e/o persona.

SELEZIONI

Nei filtri del wizard sarà possibile inserire dei dati al fine di ricercare/filtrare determinati contatti. Esempio le aziende di una certa regione o stato, le aziende con rapporto clienti e forza vendita agente X ecc...

CONTATTI

Successivamente sarà possibile specificare il titolare e/o condivisione che saranno riportati all'interno dell'anagrafica nel tab "info CRM".

Assegna e condividi contatto

1 Informazioni ————— 2 Selezioni ————— 3 Contatti ————— 4 Risultati

Titolare	Person	0000000000000005	Carducci Giosuè	i
Condividi con	Gruppo	0	+	
TIPO		PERSONA / GRUPPO		
Gruppo	Linea indiretta			■

Questa procedura consente inoltre di tenere traccia dello Storico del titolare, così da rendere possibile identificare l'account commerciale nei diversi periodi temporali.

Il wizard permette di gestire l'assegna e condividi contatto in *maniera manuale* ma esiste anche una *modalità automatica*.

Attivando il processo schedulato "**CRM sales - Imposta titolare da FV cliente**", la procedura inserisce automaticamente nell'anagrafica azienda e persona, nel tab info CRM, **il titolare** e la **condivisione** (scelta opzionale) andando a leggere le informazioni della Forza Vendita specificata nel rapporto cliente.

La configurazione del processo schedulato "gscm_binstitol-CRM sales imposta titolare da FV cliente" richiede:

- l'inserimento nel tab esegue su aziende del dettaglio (**processo aziendale**)
- all'interno del tab parametri programma è presente il parametro **pCondivisione**. Di default ha valore 0 quindi con l'aggiornamento non verranno elaborate le forze vendita delle sedi secondarie impostando il valore a 1 la procedura considererà le forze vendite di tutte le sedi del cliente inserendo nell'anagrafica la condivisione

Le logiche di aggiornamento del titolare e della condivisione, nelle Anagrafiche Aziende e Persone, nel caso in cui la



PERSONA (utente) è collegata **DIRETTAMENTE ALLA FORZA VENDITA** segue queste logiche:

- Titolare Azienda l'anagrafica azienda sarà aggiornata inserendo nel campo Titolare l'utente collegato alla forza vendita presente nella sede di default del suo rapporto cliente;
- Condivisione Azienda l'anagrafica azienda sarà aggiornata inserendo nel campo Condivisione gli utenti collegati alla forza vendita presenti nelle altre sedi del suo rapporto cliente;

Le logiche di aggiornamento del titolare e della condivisione, nelle Anagrafiche Aziende e Persone, nel caso in cui la **PERSONA** (utente) **LAVORA per l'AZIENDA** che ha il **RAPPORTO FORZA VENDITA** segue queste logiche:

- Titolare Azienda l'anagrafica azienda sarà aggiornata inserendo nel campo Titolare l'utente che lavora per l'azienda che ha rapporto forza vendita presente nella sede di default del suo rapporto cliente. È necessario quindi che si sia un rapporto 1 a 1 cioè una sola persona collegata all'azienda;
- Condivisione Azienda nel caso in cui ci sono più persone che lavorano per l'azienda che ha rapporto forza vendita (esempio agenzie) l'anagrafica azienda sarà aggiornata inserendo nel campo Condivisione tutti gli utenti collegati ;

L'assegnazione del titolare è molto utile perchè permette di "uniformare" l'utente che è specificato, all'interno del rapporto cliente, come forza vendita. Questo consente di avere un'uniformità dei dati fondamentale, per esempio, nel caso in cui ci siano attivi i filtri sui dati (esempio clienti dell'agente, contatti crm , documenti ecc.).

RISULTATI

I risultati dell'elaborazione possono assumere questi valori:

- Invariati (box rosso) = viene definito la motivazione (esempio titolare invariato)
- Aggiornati parzialmente (box arancione) = viene definito la motivazione (esempio solo condivisione aggiornata)
- Aggiornati (box verde) = insieme dei record che sono stati aggiornati completamente



Eliminazione condivisione contatto

Il servizio Eliminazione condivisione contatto consente di disassegnare massivamente le persona e/o i gruppo presenti all'interno del detail di condivisione dell'azienda e/o persona.

SELEZIONI

Nei filtri del wizard sarà possibile inserire dei dati al fine di ricercare/filtrare determinati contatti. Esempio le aziende di una certa regione o stato, le aziende con rapporto clienti e forza vendita agente X ecc...

CONTATTI

Successivamente sarà possibile specificare l'azione da eseguire:

1 - *Rimuovi tutta la condivisione*. La rimozione riguarderà la totalità dei soggetti presente nel detail della condivisione dell'anagrafica;

2- *Rimuovi persona/gruppo selezionati*. Consentirà di specificare i soggetti (persona/gruppo) che verranno rimossi nel detail della condivisione dell'anagrafica;

RISULTATI

I risultati dell'elaborazione possono assumere questi valori:

- Invariati (box arancione) = viene definito la motivazione (esempio condivisione invariata)
- Aggiornati (box verde) = insieme dei record che sono stati aggiornati completamente



Wizard generazione preventivi/ordini da documenti crm

Il wizard della generazione documenti consente di generare massivamente i documenti offerte/ordini di vendita da documenti CRM. Il wizard si compone di questi step:

SELEZIONI

Nella selezione della generazione documenti si impostano i filtri, definendo in particolare:

- data elaborazione
- data registrazione da documento origine / unica
- la **causale documento**

SELEZIONE

Terminata la ricerca si procede con la selezione dei documenti crm validi cioè dei documenti che soddisfano i criteri definiti in precedenza.

La procedura effettuerà quindi tutti i controlli, sui documenti, previsti dalla causale selezionata e al termine dell'elaborazione verrà riportato l'elenco dei documenti generati con evidenza dello stato generazione.

Nel caso in cui la procedura abbia effettuato delle generazione provvisorie o con errore sarà possibile nel layer di riga analizzare il dettaglio delle incongruenze relativamente alle generazioni provvisorie o mancate.

RISULTATI

Lanciando l'elaborazione la procedura effettuerà quindi tutti i controlli sui documenti previsti dalla causale selezionata.

Al termine dell'elaborazione verrà riportato l'elenco dei documenti generati con queste specifiche:

- Corretti (box verde) = generazione terminata correttamente
- Da verificare (box arancione) = documento generato in provvisorio. Viene riportato il risultato a livello di riga
- Errati (box rosso) = generazione fallita. Viene riportato il risultato a livello di riga.



Scheda generazione documenti crm

La scheda della generazione documenti riporta il dettaglio dell'elenco dei documenti generati.

Cliccando sul link del **Num. reg** e sul **Num.Reg. CRM** la procedura apre il riferimento al documento di vendita o al documento del CRM.



Manutenzione utenti

Questa funzionalità è rivolta ad un utente amministratore e consente di attribuire ai vari utenti di CRM il rispettivo gruppo di appartenenza per garantire una corretta navigazione in base alla catena commerciale impostata.

Poiché ogni utente può essere presente in più punti della propria organizzazione aziendale, questa informazione si rende necessaria per specificare, per ogni utente, il gruppo di appartenenza di default per l'ambito CRM e consentire in base a quanto impostato, la navigazione e l'accesso alle proprie informazioni in termini di Potenziali, Opportunità, Aziende e Persone assegnate; agli eventuali utenti definiti come responsabili nello stesso gruppo e agli utenti appartenenti ai gruppi "padre" (superiori) a quello definito.

Step per la corretta configurazione sono:

- inserire la catena commerciale (gruppo organizzativo) della forza vendita
- inserire il "gruppo padre" all'interno delle impostazioni globali del sales
- la manutenzione utenti riporterà tutti gli utenti, appartenenti ai gruppi della forza vendita, con il gruppo "non specificato"

Attraverso il tasto "**Modifica selezionati**" o tramite l'icona "**matita**" si potrà procedere all'[aggiornamento della manutenzione utenti](#).

Per meglio comprendere come agisce il sistema di visibilità sui dati CRM facciamo il seguente esempio con una Forza Vendita così strutturato

Gruppo Forza vendita

- | - Utente - Leonardo da Vinci (definito come responsabile del gruppo Forza Vendita)
- | - Utente - Manzoni Alessandro

Gruppo Area Manager

- | - Utente Alighieri Dante (definito come responsabile del gruppo TM)
- | - Utente Carducci Giosuè

Gruppo Agenti

- | - Utente Pascoli Giovanni (definito come responsabile del gruppo AM)
- | - Utente Leopardi Giacomo

L'utente Leonardo da Vinci potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Manzoni Alessandro e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti;

L'utente Manzoni Alessandro potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti (NON potrà vedere quelli di Leonardo da Vinci);

L'utente Alighieri Dante potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Carducci Giosuè e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti e così via.

Rielabora gruppo delle trattative

La procedura di servizio "**Rielabora gruppo delle trattative**" va ad abbinare alle trattative commerciali Aperte il gruppo di default impostato in precedenza all'interno delle Impostazioni utente, questo permette di tenere "aggiornata" la



navigabilità dei dati.

La procedura di rielaborazione del gruppo delle trattative è utile nel caso in cui un commerciale venga assegnato a un altro gruppo organizzativo. La rielaborazione permette infatti di aggiornare e uniformare il gruppo di appartenenza delle trattative aperte.



Aggiorna manutenzione utenti

Questa gestione consente l'inserimento o la modifica di :

Gruppo di default: deve essere specificato il gruppo di appartenenza dell'utente (esempio Commerciali Toscana)

Modalità visualizzazione dashboard: viene data la possibilità di definire la modalità di visualizzazione dashboard per gli utenti

Codice listino per utente: viene data la possibilità di specificare un listino per l'utente

check "*Listino lordo*": la procedura applica listini al lordo o al netto in base alla valorizzazione del check

Contatori dashboard: viene data la possibilità di scegliere se avere subito visibili i box nella Dashboard, al suo accesso, oppure renderli collassati

Visualizzazione trattative: viene data la possibilità di scegliere a monte un filtro temporale per la visualizzazione delle trattative nella Dashboard.

L'utente amministratore potrà specificare il gruppo in modalità massiva, per tutti gli utenti selezionati, oppure puntualmente.

UTENTE	GRUPPO	VISUALIZZAZIONE DASHBOARD	LISTINO
Agente Mario	Non specificato	Completa	
Alighieri Dante	Linea indiretta	Completa	



Operazioni CRM

Le operazioni CRM sono una sorta di LOG di tutto quello che è stato eseguito per la trattativa, visibili sia da menù che su apposito gadget predisposto in MyDesk o nella scheda trattativa.

La registrazione sulle Operazioni CRM avviene solo con l'uso delle causali CRM sales.

Su alcune Causali CRM sarà presente un link per richiamare in maniera diretta il record (mail, preventivo, appuntamento ecc....) per accedere e visualizzare le informazioni il più rapidamente possibile.

Le Causali CRM che riportano il link nella descrizione sono:

Pianificazione Appuntamento/Attività il link apre il task d'agenda

Documento DMS il link apre la gestione del documento con tutte le specifiche (Nome, Classe documentale, Attributi, ecc...)

Email il link apre la mail relazionata alla trattativa

Documenti Contabili (Offerte/Revisioni/Ordini) il link apre i documenti contabili collegati alla trattativa

Se all'interno delle impostazioni globali sales il check "*Abilita composizione note automatica su causali*" è attivo, in base alle operazioni svolte, viene compilata automaticamente la registrazione di prima nota con dati automatici.

In fase di cancellazione della Primanota dell'operazione CRM è possibile scegliere se ripristinare i dati precedenti (**Fase/Stato/Assegnazione**).

La procedura riporterà il messaggio: "*Si desidera ripristinare i dati precedenti alla trattativa...?*" Selezionando il SI oltre alla cancellazione dell'Operazione CRM saranno ripristinati i valori precedenti relativi all'Assegnazione, alla Fase e allo Stato.

La modifica o cancellazione delle informazioni di log sono consentite solo se l'utente dispone dell'apposito ruolo *crm_operations*.

Fondamentale per la correttezza dell'operazione sono:

1. Utente con il **Ruolo Crm_operations**;
2. Cancellazione delle operazioni CRM deve avvenire in ordine "**temporale**" quindi dall'ultimo log.



Generazione preventivi/ordini da documenti crm

Nella visualizzazione della generazione preventivi/ordini da documenti crm la procedura consente in testata di effettuare una **Nuova generazione**, lanciando il [wizard generazione documenti](#), e di prendere visione di quanto già elaborato.

Cliccando sul **num. reg.** (numero di elaborazione della generazione) la procedura apre la [scheda della generazione](#).



Visualizzazione documenti crm

Attraverso questa funzione possono essere visualizzati i documenti crm. La procedura permette di impostare una diversificata serie di filtri in modo da riportare solamente i documenti che effettivamente interessano e quindi procedere alla loro visualizzazione.

L'operatore può anche decidere di ricercare solo documenti di un certo tipo che abbiano per oggetto un ben determinato codice articolo con riferimento ad un certo codice cliente.

Ad esempio, si potrebbero ricercare tutte le Offerte Crm di un certo articolo relative ad un intervallo di tempo.

La gestione della visualizzazione documenti è strutturata su due diverse maschere che riportiamo ed andiamo a commentare.

Tipo visualizzazione: permette di definire se l'elenco deve visualizzare solo le informazioni di testata dei documenti oppure il dettaglio delle righe di ogni documento.

Tipo documento: identifica le causali crm che devono essere considerate nella ricerca dei documenti.

Causale: Una volta impostato il valore del tipo documento è anche possibile scegliere una ben determinata causale in modo da raffinare ulteriormente la ricerca.

Data registrazione da: intervallo di date.

Intestatario: la combo permette d'inserire uno specifico intestatario.

Articolo/servizio: codice articolo/servizio.

Tramite il pulsante Estendi è possibile accedere ad ulteriori parametrizzazioni (esempio Valuta, Stato documento, Agente ecc...).

Al termine dell'inserimento dei filtri è necessario premere sul pulsante OK per visualizzare a video dell'elenco documenti che saranno consultabili ed eventualmente stampabili.

**Categorie liste**

Identifica la categoria di appartenenza della lista marketing.

È possibile specificare per le liste una categoria di appartenenza per poter poi eseguire associazione con i nominativi.



Profili di import

Tramite questa gestione è possibile definire dei profili di import dati che dovranno essere utilizzati nella gestione di creazione [liste](#). In particolare è possibile definire un import attraverso **file XLS** oppure tramite apposita **Query** definitiva a livello implementativo, in questo caso l'estrazione dei dati potrà essere condizionata dall'inserimento di alcuni parametri.

I profili basati su query vengono forniti già di default nell'applicazione e consentono di estrarre i nominativi direttamente dal BO selezionato.

Esempio utilizzo del profilo import clienti per l'estrazione di tutti i clienti della regione Toscana.

I profili basati su tipo file **XLS** invece devono essere configurati in base alle esigenze. Vediamo, qui di seguito, i principali campi e caratteristiche.

Ignora la prima riga del file: se attivo la procedura in fase d'import non tiene in considerazione della prima riga del file

Controllo preesistenza nominativo: se attivo in fase di import del foglio XLS la procedura esegue controlli di preesistenza del nominativo

Il controllo di preesistenza è utile e consigliato nel caso in cui si voglia tenere pulita l'anagrafica dei nominativi e limitare il problema di duplicazioni dei record.

Attivando il *controllo di preesistenza* si attivando una serie di check su :

- controllo sul campo partita iva
- controllo sul campo codice fiscale
- controllo sul campo mail
- controllo su campo azienda
- controllo sul campo nome-cognome
- controllo sul campo telefono/cellulare

I controlli di preesistenza ragionano in AND. Maggiori saranno quelli con check attivo nel profilo e più la procedura effettua controllo al fine di intercettare possibili nominativi già presenti all'interno della procedura.

Azione da eseguire: nel momento in cui viene effettuato l'import da foglio XLS e viene rilevata la preesistenza del Record Nominativo la procedura andrà ad effettuare

- Scarta nominativo xls : il nominativo viene ignorato/scartato
- Aggiorna nominativo già presente e inserisci nella lista: il nominativo viene importato nella lista e aggiornato
- Inserisci nominativo nella lista senza aggiornarlo: il nominativo non viene ne scartato ne aggiornato ma verrà importato nella lista (in questo modo posso fare l'import di uno stesso foglio XLS in diverse liste)

I campi destinazione (esempio CRM-Azienda, CRM-email, CRM-Partita iva....) permettono di ricreare le strutture dei fogli XLS impostando i campi desiderati con il riferimento del Numero colonna.

Esempio di configurazione:



Campi destinazione	DESCRIZIONE	N° COL.	LUNGH. OBBL.	⋮
CRM-Partita iva		1	0	<input type="checkbox"/>
CRM-Azienda		2	0	<input type="checkbox"/>
CRM-Città		3	0	<input type="checkbox"/>
CRM-Regione		4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I parametri lunghezza e obbligatorietà, presente nelle righe dei campi destinazione, ad oggi non sono gestiti.



Azioni

Le azioni rappresentano ciò che l'operatore di call center potrà fare all'interno della dashboard marketing per i messaggi di tipologia contattato telefonico.

La gestione delle azioni si compongono di questi campi:

1. **Descrizione** = campo libero sarà la descrizione riportata a livello di riga della dashboard marketing
2. **Campagna** = le azioni possono essere "globali" oppure associate solo ad una particolare campagna commerciale
3. **Azione** = la combo mette a disposizione un set di azioni che permettono
 - *Email/SMS/Fax*: potrà essere eseguita la relativa azione, utilizzando l'account specificato e il messaggio oppure il numero di telefono/fax;
 - *Chiamata Telefonata/Chiamata Skype*: potrà essere eseguita l'azione di telefonata, nel primo caso potrà essere integrato un sistema TTI (ad oggi non ancora predisposto); nel secondo viene attivata la chiamata skype verso il destinatario;
 - *Impegno*: consente di inserire una sorta di promemoria per l'operatore (es. Richiamare);
 - *Voce di agenda*: per dare la possibilità di creare un appuntamento/attività di agenda su Infinity. Oltre ad aggiornare l'esito, nella dashboard marketing riporterà la Data e Ora della voce di agenda;
 - *In carico*: consente di definire l'accesso al contatto, tutti o solo l'assegnatario;
 - *In Lavorazione*: aggiorna la situazione delle chiamate assegnate, impostando lo stato "In Lavorazione"
 - *Lavorato*: aggiorna la situazione delle chiamate assegnate, impostando lo stato "Lavorato" ed esito "Chiusura positiva";
 - *Promuovi a trattativa lead*: consente l'apertura di trattative commerciali in fase lead;
 - *Promuovi a trattativa potenziale* : consente l'apertura di trattative commerciali in fase potenziale;
 - *Promuovi a trattativa opportunità*: consente l'apertura di trattative commerciali in fase opportunità;
 - *Chiuso negativamente*: visualizza nell'elenco degli indirizzi da contattare un'icona di chiusura negativa, inoltre aggiorna la situazione delle chiamate assegnate;
 - *Aggiorna consenso com. commerciali*: l'operatore selezionando questa azione potrà Inserire/Aggioriare le date del Consenso per le comunicazioni commerciali del Nominativo (o nel tab Privacy del Contatto).
 - *Promuovi a contatto*: consente la promozione del nominativo a contatto
 - *Questionario*: quest'azione dovrà essere selezionata prima di procedere all'esecuzione/compilazione del questionario telefonico.
 - *Passaggio a operatore*: questa voce consente di passare un nominativo da un operatore telefonico ad un altro direttamente dalla Dashboard Marketing e/o dal Monitor messaggi, quindi utilizzando l'azione di riga dalla Dashboard Marketing oppure tramite la Scheda operativa, presente sia nella Dashboard che nel Monitor messaggi.
Lanciando l'azione si aprirà la maschera con l'elenco degli operatori tra cui sarà possibile scegliere quello desiderato.

L'utilizzo della presente azione è sottoposta al ruolo crm_mkt_assign.

4. **Account** = consente d'inserire un account di posta per l'invio delle azioni mail
5. **Messaggio** = consente d'inserire un messaggio marketing già inviato
6. **Sequenza** = consente di definire una sequenza per condizionare la visibilità delle azioni
7. **Immagine** = consente d'inserire un'immagine da definire sull'azione

Le azioni per essere utilizzate dall'utente/operatore dovranno essere **Attive**.

Le azioni marketing vengono memorizzate oltre che su campo memo anche su tabella specifica del database **CK_DGESTIONEINVIO_LOG** (per i messaggi in linea).



Campi link

La gestione mette a disposizione una tabella per la memorizzazione degli hyperlink da inserire all'interno di messaggi e/o modelli messaggi.

Proposta url: indica il tipo di campo link da utilizzare nei modelli messaggi; i valori disponibili sono:

- *Generico:* valore disponibile per definire link generici ad URL esterni; per definire ad esempio un link al sito Zucchetti, nel successivo campo URL è necessario utilizzare la seguente sintassi:

```
<a href="http://zucchetti.it/">Premere per accedere al nostro sito istituzionale.</a>
```

- *Crm - Cancellazione lista:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, di gestire la cancellazione automatica della singola Newsletter. Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://2">Per cancellarsi cliccare qui</a>
```

- *Crm - Visualizza messaggio:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, di far visualizzare il messaggio di marketing ricevuto nel proprio browser di riferimento:

```
<a href="http://1">Se non riesci a leggere correttamente questo messaggio puoi cliccare qui</a>
```

- *Crm - Nega consenso:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing, consente all'utente, attraverso un click, di cancellare automaticamente dalle iscrizioni a tutte le Newsletter e di aggiornare i Dati Privacy della propria anagrafica, negando il consenso. Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://3">Per negare il consenso alle comunicazioni commerciali cliccare qui</a>
```

- *CRM- Dato consenso:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing, consente all'utente, attraverso un click, la registrazione dello stato e della data del dato consenso alle comunicazioni commerciali. Il destinatario del messaggio mail di marketing, cliccando il link, avrà aggiornata nella sezione Privacy il consenso alle comunicazioni commerciali (consenso dato) e la data di inizio validità (data dell'avvenuto click sul messaggio). Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://4">Dato consenso alle comunicazioni commerciali</a>
```

- *Crm - Dato consenso trattamento dati:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, la registrazione dello stato e della data del dato consenso al trattamento dati. Il destinatario del messaggio mail di marketing, cliccando il link, avrà aggiornata nella sezione Privacy il consenso al trattamento dati (consenso dato) e la data di inizio validità (data dell'avvenuto click sul messaggio) Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://16">Dato consenso trattamento dati</a>
```

- *Crm - Nega consenso trattamento dati:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, la registrazione dello stato e della data del negato consenso al trattamento dati. Il destinatario del messaggio mail di marketing, cliccando il link, avrà aggiornata nella sezione Privacy il consenso al trattamento dati (consenso negato) e la data di inizio validità (data dell'avvenuto click sul messaggio) Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://17">Nega consenso trattamento dati</a>
```



- *Crm - Dato consenso cessione a terzi:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, la registrazione dello stato e della data del dato consenso alla cessione dei propri dati a terzi. Il destinatario del messaggio mail di marketing, cliccando il link, avrà aggiornata nella sezione Privacy il consenso alla cessione a terzi (consenso dato) e la data di inizio validità (data dell'avvenuto click sul messaggio) Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://18">Dato consenso cessione a terzi</a>
```

- *Crm - Nega consenso cessione a terzi:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Marketing; consente all'utente, attraverso un click, la registrazione dello stato e della data del negato consenso alla cessione dei propri dati a terzi. Il destinatario del messaggio mail di marketing, cliccando il link, avrà aggiornata nella sezione Privacy il consenso alla cessione a terzi (consenso negato) e la data di inizio validità (data dell'avvenuto click sul messaggio) Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://19">Nega consenso cessione a terzi</a>
```

- *Support - Link a ticket:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Postvendita, consente all'utente di aprire direttamente il ticket a cui il messaggio mail fa riferimento. Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://9">Premere qui per accedere al ticket</a>
```

- *Support - Conferma chiusura:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Postvendita, consente all'utente di confermare la chiusura del ticket comunicatagli via mail. Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://14">Si. Confermo la chiusura del ticket</a>
```

- *Support - Richiesta riapertura ticket:* valore da utilizzare solo in **presenza** del modulo CRM Postvendita, consente all'utente, a fronte della comunicazione di chiusura ticket, di riaprirlo. Nel successivo campo URL viene automaticamente riportata la seguente sintassi:

```
<a href="http://15">No. Il ticket non è risolto. Deve essere riaperto</a>
```

URL: in questo campo viene specificato l'URL che deve essere richiamato a fronte del testo link inserito nel messaggio mail.

In **presenza** dei moduli CRM Marketing e CRM Postvendita, le tipologie campi link descritti sopra vengono caricati in automatico. Seppure tali link non devono essere modificati per garantirne il corretto funzionamento, il campo URL risulta comunque editabile in quanto è possibile modificare e così personalizzare la parte testuale.



Campi variabili

Questa anagrafica contiene i campi variabili che si possono utilizzare per compilare i [Modelli messaggi](#) al fine di ottenere un testo specifico con i dati effettivi di ciascun destinatario.

Dal momento che i modelli messaggi vengono utilizzati trasversalmente nella procedura e vi sono specifiche elaborazioni (routine) che si occupano di convertire il campo variabile in testo specifico, esistono campi specifici per ogni ambito, ecco perché la *Descrizione* contiene un prefisso che identifica la gestione in cui questi possono essere utilizzati:

- *DMS* ad indicare il modello messaggio utilizzato per comunicare le notifiche relative alle [Cartelle](#) del DMS;
- *Documento CRM* ad indicare il modello messaggio utilizzato per comunicare la conferma ordine eCommerce;
- *Contattaci e Registrazione* ad indicare i modelli messaggio rispettivamente associati ai gadget *Form di contatto* e *Form di Registrazione del sito* presenti nel CMS;
- *Creazione login* ad indicare il modello messaggio dell'ambito Framework, utilizzato per comunicare la conferma di [Creazione login](#) agli utenti;
- *Recupero password* ad indicare la funzionalità di recupero password disponibile sia sul CMS sia sulla pagina di login dell'applicativo;
- *Log applicativo* ad indicare il modello messaggio utilizzato per le notifiche relative ai log applicativi
- *Collab* ad indicare il modello messaggio utilizzato per le notifiche in ambito collaborativo agenda;
- *CRM* ad indicare il CRM Marketing e i [Modelli messaggi](#) che vengono utilizzati per gli invii massivi di mail; in questo ambito l'invio di messaggi con dati specifici risulta particolarmente importante, in quanto permette di limitare i problemi di SPAM;
- *Sales* ad indicare il CRM Sales e i modelli messaggio associabili alle [Causali CRM](#);
- *Support* ad indicare il CRM Post-vendita e i [Modelli messaggi](#), così come i [Modelli di risposta](#) utilizzati per mail e risposte automatiche;

La maggior parte dei campi variabili vengono precaricati in fase di startup; inserendo ad esempio in un modello messaggio marketing i campi `%CICOGNOM%` e `%CI_NOME%`, verranno sostituiti rispettivamente con Cognome e Nome (es. Rossi Mario) del contatto elaborato.

Questa gestione viene utilizzata anche per la firma dinamica in fase di invio e-mail per account condivisi. Il campo variabile per la firma deve avere le seguenti caratteristiche:

Codice: Inserire il valore `%ACCOUNTUSER%`

Descrizione: Inserire una descrizione come ad esempio "Posta-Nome completo utilizzatore account di posta".

Ordine: Mantenere il valore 0

Tipologia: Selezionare il valore "Carattere"

Il suddetto campo variabile deve venire dichiarato nelle impostazioni di firma dell'[Account](#) di posta elettronica.



Operatori telefonici

All'interno della gestione è possibile definire gli utenti di Infinity che avranno il ruolo/compito di **operatore Telefonico** quindi la gestione dei messaggi di tipo "Chiamata Telefonica".

Tale operatore avrà modo di vedere i nominativi a lui assegnati all'interno della dashboard del marketing per eseguire le Azioni preposte.

I nominativi che la dashboard mette a disposizione all'utente sono quelli associati ai messaggi di tipo telefonici in cui è presente come operatore telefonico.



Categorie modelli

Le categorie modelli consentono di organizzare i modelli di messaggi (esempio per i messaggi marketing).

In questa sezione oltre al codice, alla Macro categoria e alla descrizione, troviamo i campi:

Check Disponibile solo per ricerca: se è attivo la categoria non è disponibile come valore attribuito ma solo come filtro per la ricerca.

Categoria padre: Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione/treeview di Categorie modello.



Modelli messaggi

Le categorie modelli consentono di organizzare i modelli d'invio o di risposta.

In questa sezione oltre al codice, alla Macro categoria e alla descrizione, troviamo i campi:

Check Disponibile solo per ricerca: se è attivo la categoria non è disponibile come valore attribuito ma solo come filtro per la ricerca.

Categoria padre: Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione/treeview di Categorie modello.



Classificazioni

Le [domande](#) e i [questionari](#) possono essere classificate in base all'utilizzo di un sistema di rappresentazione di categorie ad albero.

Oltre al *Codice* e alla *Descrizione*, troviamo i campi:

Categoria padre: tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di categorie ad albero, selezionando la categoria padre attraverso l'icona.

Check Disponibile solo per ricerca: Se attivo, si definisce che la categoria non sarà disponibile come valore da inserire nella gestione ma potrà essere utilizzata solamente nelle ricerche.

Note: in questo campo è possibile apporre eventuali note relative alla categoria.



Impostazioni

In questa maschera vengono definite una serie di proprietà fondamentali per la corretta gestione del marketing.

Cartella root per area Marketing: la prima informazione permette di definire la **cartella del DMS di default** per la memorizzazione della documentazione allegata ai messaggi da inviare via e-mail e comunque tutta la documentazione (immagini, brochure, schede prodotto...) eventualmente allegata.

Cancella log messaggi più vecchi di: è inoltre possibile specificare l'eventuale cancellazione dei log relativi ai messaggi (mail o telefonici) legati alle campagne commerciali più vecchi di tot giorni, mesi o anni.

Per la cancellazione dei log in base al numero di giorni trascorso impostati è fondamentale abilitare il processo **schedulato gsck_foperazschd_deleted (Crm marketing - cancellazione log messaggi)**. Il processo cancella in maniera definitiva tutti i log dei messaggi marketing che hanno stato Obsoleto e che hanno data invio più vecchia dei giorni impostati.

"Numero di messaggi da inviare durante la schedulazione": consente di indicare il numero massimo di messaggi da inviare ad ogni esecuzione del processo schedulato per l'invio.

L'impostazione del numero di messaggi da inviare durante l'esecuzione del processo schedulato è fondamentale per *limitare il problema dello SPAM* in quanto uno dei controlli, eseguiti dai server mail, è il numero di mail inviate simultaneamente.

"Aggiorna nominativi associati ad anagrafica in automatico": Se attivo, qualora venga creata una nuova lista o vengano aggiunti indirizzi su lista già presente, con indirizzi provenienti da anagrafiche comuni e già presenti in tabella (quindi già estratti in precedenza), questi vengono aggiornati automaticamente (saranno aggiornati i dati anagrafici del nominativo in base a quelli presenti nel corrispettivo record anagrafico).

"/Rendi univoco il messaggio": Se attivo esegue un controllo che permette l'invio una sola volta del messaggio Mail o del record nel gadget Call Center, nel caso in cui il codice nominativo sia già presente all'interno di altre liste, evitando così un fastidioso invio multiplo della mail oppure il rischio, nel caso di messaggio call center, di contattare più volte lo stesso contatto. Allo stesso modo impedisce l'invio della stessa "comunicazione/messaggio marketing" a nominativi diversi ma che hanno il medesimo indirizzo mail. Quindi sull'Indirizzo E-MAIL o sul Numero SMS/TELEFONO/FAX esiste anche un controllo in base alla tipologia del messaggio, presente sul nominativo al fine di rendere univoco l'invio del messaggio.

In base alla tipologia del messaggio Marketing verranno effettuate questi controlli d'univocità sul Nominativo:

- MAIL controllo sull'indirizzo e-mail
- CONTATTO TELEFONICO controllo sul Numero Sms e/o Telefono
- SMS controllo sul Numero Sms
- FAX controllo sul Numero Fax

Invio messaggi senza sostituzione link: Attivando il check la procedura, all'esecuzione dell'invio delle mail del marketing , non andrà ad effettuare nessuna sostituzione / elaborazione dei link e l'aggiunta dell'immagine nascosta (fondamentale per tracciare lo stato della lettura).

L'attivazione dell'opzione in oggetto è consigliata per le installazioni che non hanno un URL esposto/pubblico.

Con l'attivazione dell'opzione in oggetto non sarà intercetta la lettura e i click delle mail del marketing.



Account e-mail: tramite questo campo si può specificare l'account mail che verrà applicato per tutte le liste nelle quali non è stato specificato l'account e-mail.

TARGET VOCE DI AGENDA

Contiene campi attraverso i quali sarà possibile specificare i vari target voce di agenda:

- Target Campagna » valore da inserire CAMPAGNA
- Target Azienda » valore da inserire COMPANY
- Target Persona » valore da inserire PERSON
- Target Nominativo » valore da inserire NOMIN

La parametrizzazione dei target è fondamentale per fare in modo che eseguendo le Azioni di tipologia Voce di agenda dal gadget "Lista Nominativi da contattare" nel task d'agenda Appuntamento / Attività siano valorizzati in automatico i Target.

EDITOR HTML

Nel layer sarà possibile attivare la *Modalità* di html desiderata (esempio avanzata), il carattere predefinito e la dimensione carattere.



Automatismi

Consente di configurare regole automatiche con due tipologie:

- **Da eventi.** Regola che consente, nel momento in cui si verificano le condizioni, di eseguire azioni (causali CRM);
- **Automatica.** Regola che viene gestita al verificarsi di determinate condizioni predefinite quindi secondo schedulazione;

Per il corretto funzionamento delle regole automatiche deve essere attivo il processo schedulato *gscm_fexec_automa - Esecuzione azioni automatiche*. Il processo deve essere aziendale (codice dell'azienda di portale nel tab Esegue su aziende).

Per l'esecuzione delle azioni automatiche sarà necessario abilitare preventivamente il check nelle impostazioni globali sales "Abilita regole automatiche".

In testata troviamo i seguenti campi:

- Descrizione campo libero informativo
- Priorità campo numerico in cui poter gestire ed inserire un valore. L'applicazione delle regole partirà dal controllo della regola con priorità più alta
- Classificazione si basa sul sistema di classificazione standard e consente una miglior organizzazione delle regole e ottimizzazione nelle ricerche

FILTRI TRATTATIVA

Nella sezione si possono andare ad impostare alcune condizioni, della trattativa, per le quali la regola trova applicazione. Ad esempio sul tipo assegnatario, sulla fase e/o sullo stato, origine, numero di giorni senza operazioni, solo attività aperte, classi di valore e di budget, interesse, campagna ecc.

FILTRI CONTATTO

Nella sezione la procedura offre invece la possibilità di filtrare in base ad alcuni dati relativi alle aziende, quali località, nazione, fatturato ecc.

Per quanto riguarda i filtri su Località, Provincia, Nazione, Classificazione azienda, Classe fatturato, Classe dipendenti la procedura consente di indicare più valori per il rispettivo campo oppure di specificare un range di valori per quanto riguarda i campi Interesse, Articoli e Classificazione e Classificazione azienda. Il range di valori è definito attraverso gli operatori logici AND o in OR che verranno applicati ai diversi criteri di ricerca. Ad esempio: Assegnazione Classificazione Area Sud » la regola sarà applicata andando a controllare in primis la classificazione AREA SUD per poi andare a controllare il criterio di ricerca OR, specificato nelle regioni con i record Calabria, Sicilia, Puglia...

Nel caso in cui venga specificato un valore sul campo principale, per esempio la classificazione, questo viene sempre controllato per poi andare nel detail e applicare il criterio di ricerca specificato (AND o OR).

I valori inseriti nel singolo detail lavorano in OR, e in AND tra più detail eventualmente valorizzati nella medesima regola.



FILTRI NOMINATIVO

La sezione è disponibile solo se la regola di assegnazione e controllo si applica a trattative in fase **Lead**.

La sezione offre la possibilità di filtrare in base ad alcuni dati relativi ai nominativi, quali località, provincia, regione, nazione ecc.

ALTRI FILTRI

La sezione è disponibile solo se la regola è di **tipologia Automatica**.

Sarà possibile gestire il tempo trascorso da:

1. *Data apertura trattativa*
2. *Data assegnamento trattativa*
3. *Data chiusura trattativa*
4. *Data ultimo aggiornamento (data ultima operazione crm salvata)*
5. *Data prevista chiusura trattativa*

Successivamente bisognerà inserire la logica temporale per determinare il calcolo (ore/giorni , calendario lavorativo o solare, ecc...).

Tempo trascorso dalla data ultima operazione maggiore di 5 giorni Lavorativi.

OPERAZIONI

Nella sezione sarà possibile specificare le azioni (causalì Crm) che saranno eseguite **automaticamente** nel momento in cui i filtri vengono soddisfatti.

Inserendo la causale crm la procedura consentirà di modificare "**solo**" i campi specifici letti proprio dalla configurazione di quest'ultima.

Inserendo la causale di assegnazione, esempio per la regola di auto-assegnazione della trattativa all'agente, sarà possibile modificare solo la combo Assegna inserendo il valore "Utente corrente".

Selezionando la causale di tipologia *Email* vengono abilitati i seguenti campi:

1 - **Mittente**. La combo permette di specificare il soggetto preposto all'invio della mail. I valori selezionabili sono *Assegnatario* (soggetto assegnatario della trattativa), *Ultimo Operatore* (soggetto che ha compiuto l'ultima causale crm) e *Altro operatore* (consente d'inserire e specificare mail).

2- **Testo**. La combo permette di specificare se il testo della mail sarà basato su *Modello* o *Libero*.

Esempio Inviare Mail al Prospect, intestatario della trattativa aperta, dopo 30 giorni dalla creazione dell'offerta crm.

Vengono escluse dalla selezione le causalì Email con l'abilitazione del check comunicazione interna.



All'interno delle operazioni, delle regole di assegnazione e controllo, è presente il check "**Abilità condivisione**".

La valorizzazione del check permette di condividere la trattativa con gruppi e/o persone contestualmente all'assegnazione e in maniera automatica.

Attivando questo check si abiliterà un layer di **Condivisione**, che permetterà di scegliere con chi condividere la trattativa, selezionando una voce dalla combo box *Tipologia*.

Le voci disponibili sono:

- Persona (o più di una)
- Gruppo (o più di uno)
- Gruppo di appartenenza di default (gruppo di appartenenza di default dell'utente specificato a livello di Manutenzione utenti)
- Gruppo specificato nella trattativa (gruppo dell'utente assegnatario specificato sulla trattativa)
- Titolare contatto (titolare del contatto intestatario della trattativa).

È presente una notifica specifica all'atto della condivisione di una trattativa.

Per rendere operative tali notifiche è necessario attivare il topic denominato "TRATT_COND" per il publisher CRM Prevendita.

La regola di assegnazione e controllo ha una propria scheda specifica dove è possibile visualizzare il suo stato di elaborazione(già applicata o non applicata) e l'eventuale elaborazione "puntuale" del record.

Regole generali di applicazione:

- nel caso in cui ci sono più regole " valide" la procedura applica quella con priorità più alta;
- la procedura consente , in maniera contestuale, di applicare una regole di consuntivazione e una di pianificazione. Questo per impedire una problematica di applicazione "infinita" delle regole (loop delle regole)
- la medesima regole può essere applicata solo una volta



Causali Crm

La causale CRM è un'entità introdotta per consentire l'utilizzo di operazioni parametriche nell'ambito delle trattative commerciali.

Di seguito commentiamo i campi principali della gestione:

Codice: inserimento di un codice identificativo

Descrizione: inserimento della descrizione della causale

Tipo causale: Le causali CRM si possono distinguere in 2 macro tipologie Tipo Consuntivazione e Pianificazione.

Consuntivazione:

- eMail - abilita la gestione dell'invio del messaggio di posta L'azione email determina la visualizzazione del campo Archiviazione posta su documentale consentendo la scelta tra :
 - Non consentita
 - Consentita. Questa scelta determina la visualizzazione del campo **classe documentale propositiva** per poter gestire l'archiviazione e la classificazione delle mail

La classificazione della posta (in uscita ed in entrata) sul DMS avviene previa configurazione **delle regole di posta** come di seguito descritto:

DESCRIZIONE	CRM USCITA
Aplica a	Posta in uscita
Esegui se	Soddisfa tutte le condizioni

CONDIZIONI DA VALUTARE	
CODICE	CONDIZIONE
38	Procedura per classificare mail da CRM

AZIONI DA ESEGUIRE	
CODICE	AZIONE
12	Classifica Mail CRM

La condizione "Procedura per classificare mail da CRM" controlla la sintassi dell'oggetto o la [presenza](#) nell'html delle mail del carattere cancelletto seguito da un codice della trattativa (esempio #000000086/001#) se soddisfatta scatta l'azione di Classifica Mail CRM che permette di archiviare e classificare la posta sul documentale, in base a quanto specificato all'interno della classe documentale impostata sulla causale.

Solita logica dovrà essere utilizzata per le mail in entrata.

Attivando il check "Abilita comunicazione interna" l'invio della mail sarà rivolto a soggetti interni (esempio attori della



trattativa, titolare dell'anagrafica ecc...).

Sarà infatti fruibile un detail in cui poter specificare:

1 - **Soggetti destinatari** della mail. Combo che permette di selezionare questi valori Libero/Assegnatario/Attori/Condivisori/Persona/Gruppo/Titolare;

Il commerciale (assegnatario della trattativa) chiede al tecnico installatore (attore della trattativa) informazioni utili per poter redigere correttamente l'offerta. Nel detail inserirà quindi come destinatari mail il valore Attori.

2- Ogni singolo destinatario specificato potrà essere inserito nella mail in **A/CC/CCN**;

Nell'oggetto delle comunicazioni interne le mail hanno cablato una sintassi predefinita [COM.INTERNA]. Il "marcatore" ha la finalità d'intercettare correttamente l'invio e la ricezione delle mail, esempio le mail in risposta alla comunicazione, in modo da salvaguardare l'archiviazione, la classificazione e la corretta scrittura del log dell'operazione crm.

- Documentale - abilita la gestione documentale consentendo all'utente di selezionare, importare, ecc.. un documento dal DMS

L'azione documentale determina la visualizzazione del campo **classe documentale propositiva** per poter gestire l'archiviazione e la classificazione del documento nel DMS

È fondamentale per una corretta registrazione dell'operazione crm di archiviazione documentale aver inserito tutte le classi documentali nell'apposita sezione sottostante.

Classe documentale propositiva	Offerta	Offerta Commerciale
CODICE	DESCRIZIONE	
Classi documentali	DOCUMENTI_CRM	Documenti CRM
Offerta	Offerta Commerciale	

- Registrazione CRM - abilita una gestione generica che consente di eseguire azioni di cambio stato, visibilità e assegnazione delle trattative, nonché di gestire la creazione di offerte, ordine e la registrazione di nuovi rapporti cliente direttamente a partire da un'opportunità.

Le causali di registrazione CRM , a differenza delle altre che sono "specifiche" in quanto richiamano una gestione (mail, dms, agenda ecc...), devono essere impostate e configurate per una logica di utilizzo seguendo il flusso commerciale della trattativa.

- Promozione a contatto - da utilizzare nel caso in cui una Trattativa intestata a Nominativo (quindi in fase Lead) debba essere promossa in Potenziale o Opportunità.



Il contatto creato (Azienda, Persona oppure Azienda+Persona) avrà indicato come titolare l'utente che sta eseguendo l'operazione.

- Chiusura positiva - abilita una gestione generica che consente di indicare i dati di chiusura della trattativa e in base ai parametri globali di memorizzare i dati all'interno delle informazioni CRM dell'azienda intestataria.
- Chiusura negativa - aggiorna lo stato della trattativa.
- Copia trattativa - consente di copiare la trattativa, all'interno della stessa azienda di portale o tra aziende diverse, se attivo il corrispondente check, riportando sulla nuova trattativa copiata tutte le informazioni ad eccezione di:
 - Data di apertura sarà proposta con la data del giorno in cui viene effettuata la copia
 - Data di prevista chiusura e di Chiusura effettiva saranno vuote
 - lo Stato sarà quello proposto di default per la fase in cui ci si trova in modalità Nuovo
 - i dati di assegnazione, anche se presenti, saranno vuoti in quanto l'utente che effettua la copia potrebbe non avere l'apposito ruolo "crm_assign"
 - il Creatore sarà l'utente corrente che effettua l'operazione di copia
 - la Descrizione sarà identica alla trattativa originaria con anteposta la dicitura "Copia_"
 - gli Interessi con check "chiuso per" acceso saranno riportati con tale check spento
 - non verranno riportate le operazioni crm o altri dati relazionati
 - se presenti documenti crm (Offerta/Ordine) essi non saranno riportati
 - se la copia avviene tra aziende di portale diverse non saranno copiati gli attori, interessi, assegnatari e dati di classificazione

Tale operazione crea anche un legame tra le due trattative (origine e destinazione) visibile tramite apposita icona presente accanto al campo origine della gestione o nel gadget "trattative collegate" nel tab *Altri Dati* della scheda.

Ricordiamo che su una trattativa derivata dalla copia NON può essere eseguita una ulteriore azione di copia. Mentre è possibile copiare più volte una trattativa origine.

- Ticket - consente di creare, dalla trattativa, un ticket nel support.

La causale di tipologia ticket è utilizzabile e configurabile in [presenza](#) del modulo CRMPOV.

All'esecuzione della causale, nella maschera dell'operazione crm, l'operatore potrà:

- 1- specificare il centro servizi (campo obbligatorio). L'elenco visibile sarà depurato e mostrerà solo i centri servizi in cui l'intestatario della trattativa ha accesso;
- 2- Codice Articolo. Consente di selezionare il prodotto da riportare sul ticket.

Il campo codice articolo è visibile ed editabile se il centro servizio, inserito nell'operazione crm, ha la combo prodotti supportati.

Lo zoom dell'elenco degli interessi articoli ha **due versioni**:

- *Default* (mostrerà i prodotti inseriti sulla trattativa e validi per il centro servizi);
- *Centro servizi* (mostrerà tutti i prodotti gestiti sul centro servizio);

Pianificazione:

- Appuntamento - abilita la gestione degli appuntamenti all'interno dell'agenda



La causale di appuntamento determina la visualizzazione del campo **Voce di agenda propositiva** per poter gestire ed inserire la voce di agenda proposta in automatico

- Attività - abilita la gestione delle attività all'interno dell'agenda

La causale di attività determina la visualizzazione del campo **Voce di agenda propositiva** per poter gestire ed inserire la voce di agenda proposta in automatico

È fondamentale per una corretta registrazione dell'operazione crm, di appuntamento e attività, aver inserito tutte le voci di agenda eventualmente utilizzabili.

Voce di agenda propositiva 0000000011		Visita Commerciale	
CODICE	DESCRIZIONE	CONTROLLO	
Voci di agenda 0000000011	Visita Commerciale	<input checked="" type="checkbox"/>	
0000000025	Eventi	<input type="checkbox"/>	

check Controllo: se attivo, per le voci di agenda, considererà queste voci anche nei dati di sintesi di un particolare Gadget per visualizzare una sorta di GANTT di controllo.

Ordinamento: Consente di condizionare l'ordinamento delle causali all'interno delle azioni di riga, elenchi di selezione;

Applica a: è possibile specificare a quale fase applicare la causale:

1. Lead
2. Potenziale
3. Opportunità
4. Lead e Potenziale
5. Lead e Opportunità
6. Potenziale e Opportunità
7. Lead, Potenziale e Opportunità
8. Assegnazione e controllo: la visualizzazione e l'applicazione saranno circoscritte solo all'interno delle regole automatiche di Assegnazione e Controllo CRM (non saranno selezionabili dai cruscotti operativi della mydesk o delle schede/elenchi potenziali/opportunità).

Campo note: sulla causale è possibile configurare l'inserimento obbligatorio o facoltativo delle note

L'impostazione inserita a livello di causale va a determinare **l'inserimento obbligatorio o facoltativo** delle note a livello d'informazione nella maschera. Se le note sono obbligatorie la procedura riporterà il messaggio "Note:campo obbligatorio" altrimenti consentirà il salvataggio anche senza specificare niente.

Immagine: è possibile specificare delle immagini (icone) alle causali per facilitare il riconoscimento all'interno degli elenchi e visualizzazioni.



Sulla parte destra dell'anagrafica della causale sono presenti una serie di **check** che determinano cosa scaturisce dall'esecuzione dell'azione e sono legati alla tipologia selezionata:

Abilita cambio stato: abilita la combo *stato propositivo* consente di modificare lo stato (ma anche la fase) della trattativa.

Stato propositivo : combo all'interno della quale poter selezionare ed indicare lo stato propositivo della causale crm

Gli stati proposto effettuano un controllo sulle fasi a cui applicare la causale, per cui vedremo tra gli stati propositivi selezionabili quelli della fase in oggetto ed eventualmente le successive.

Esempio:

- Se viene indicata la fase Lead, verranno visualizzati gli stati da Lead fino ad Opportunità;
- Se viene indicata la fase Potenziale, verranno visualizzati gli stati da Potenziale fino ad Opportunità;
- Se viene indicata la fase Opportunità, verranno visualizzati solamente gli stati di tale fase.

Stato propositivo obbligatorio: il check introduce la possibilità di rendere obbligatorio uno stato (non più quindi propositivo).

Il check *Stato propositivo obbligatorio* è visibile e attivabile solamente quando viene scelta una **fase specifica** a cui applicare la causale (e quando è attivo il check "Abilita cambio stato").

L'abilitazione per il cambio stato è stata inserita all'interno della causale di tipo **Promozione a contatto**. Questo può permettere, se configurato opportunamente, di effettuare l'azione di promozione a contatto di un nominativo e contestualmente di effettuare un cambio Stato. Esempio Trattativa intestata a Nominativo Fase Lead: A seguito dell'azione di Creazione Contatto il nominativo è stata "promosso" ad anagrafica azienda, fase Opportunità e Stato Necessaria analisi.

Prevede notifica: abilita l'invio di una notifica a utenti/gruppi sulla base dell'eventuale modello di messaggio impostato in relazione all'azione eseguita.

Sarà ora possibile indicare i seguenti soggetti:

- Assegnatario
- Persona
- Gruppo

Modello messaggio notifica: Selezionando il check abilita notifica la procedura permetterà di indicare il modello messaggio notifica da utilizzare.

Abilita assegnazione: consente di assegnare agli utenti/gruppi la trattativa commerciale.

La causale che abilita l'assegnazione sarà visibile ed utilizzabile da SOLO gli utenti che hanno il ruolo **crm_assign**.

L'abilitazione dell'assegnazione comporterà la visualizzazione di queste due impostazioni:

Disassegna: Se attivo, l'utilizzo della causale elimina l'assegnatario.

Aggiorna titolare con assegnatario: la combo può assumere i valori:



- No
- Solo se non presente (permette di aggiornare il Titolare dell'azienda con l'assegnatario dell'Opportunità solo quanto questo non è ancora specificato nelle info CRM)
- Si, sempre (aggiorna sempre il Titolare dell'azienda con l'assegnatario dell'Opportunità)

Se combinato il valore "Si sempre" con il check Disassegna, la procedura non solo disassegna la trattativa commerciale ma andrà anche ad aggiornare il record del titolare sbiancandolo.

Abilita nuovo rapporto: se attivo, la causale può essere utilizzata per la creazione di un nuovo rapporto di tipologia cliente. Una volta attivato questo check, la procedura mette a disposizione un campo per poter definire un modello rapporto da utilizzare in fase di generazione rapporto.

Modello rapporto: è utilizzabile solo con causali di tipo **Registrazione CRM** e diventa editabile se è attivo il check "*Abilita nuovo rapporto*". In questo campo è possibile definire un rapporto modello di default sulle causali di creazione rapporto. Selezionando un rapporto modello, questo verrà proposto come default all'esecuzione di una causale di creazione nuovo rapporto.

Importa tutte le sedi contatto: è utilizzabile solo con causali di tipo **Registrazione CRM** e diventa editabile se è attivo il check "*Abilita nuovo rapporto*". L'attivazione consente di riportare tutte le sedi del contatto azienda sul rapporto cliente.

Abilita cambio visibilità: consente di definire se la trattativa commerciale è privata.

Abilita aggiornamento relazioni dei rapporti: Se attivo, riporta in automatico la persona assegnataria all'interno del tab Relazioni del rapporto. Il tab relazioni del cliente sarà popolato riportando il gruppo organizzativo e la persona.

Questa configurazione diventa importante nel caso in cui sia attivo il filtro sui dati Clienti dell'agente dove le logiche della visibilità lavorano sulle relazioni.

Azioni documento CRM: questa combo si compone dei seguenti valori per la realizzazione dei documenti CRM:

- Nessuna operazione: la causale non produrrà nessun tipo di documento CRM
- Genera nuovo documento: questa causale andrà a generare un nuovo documento di tipologia **offerta o ordine** in base a quanto inserito nel campo Causale documento CRM. In questo caso comparirà il check "Importa articoli da Interessi" che se valorizzato realizzerà il documento gestionale proponendo, nelle righe del documento, l'elenco attuale degli interessi presenti all'interno della trattativa commerciale.

The screenshot shows the configuration interface for 'Azioni documento CRM'. It includes dropdown menus for 'Stato propositivo' (Opportunità: Offerta Emessa), 'Azioni documento CRM' (Genera nuovo documento), and 'Causale documento CRM' (075). To the right, there are three checkboxes: 'Stato propositivo obbligatorio' (unchecked), 'Abilita aggiornamento relazioni dei rapporti' (unchecked), and 'Importa articoli da interessi' (checked).

- Revisione documento: attraverso questa causale si potrà gestire la **revisione** dell'offerta storiciando la precedente e creandone una nuova
- Stampa documento: la causale andrà a creare la stampa del documento "offerta commerciale". Il documento, impostando la classe documentale, sarà archiviato e classificato automaticamente alla trattativa



Azioni documento CRM **Stampa documento**

Classe documentale **Offerta** **Offerta Commerciale**

Modifica interessi **Non consentita**

- Archiviazione stampa: in [presenza](#) del DMS Converter verrà abilitata la presente combo, la quale permette di creare ed archiviare in automatico la relativa stampa anche in formato PDF. I valori che la combo può assumere sono:
 - Da causale doc. CRM. Viene mantenuto il comportamento attuale andando a leggere quanto impostato sulla causale documento CRM, tab Report;
 - File convertito in PDF. Viene stampata ed archiviata la versione in PDF di quanto impostato sulla causale documento CRM (odt/docx);
 - Completa (da causale doc. CRM/PDF). Viene archiviato quanto impostato sulla causale documento CRM più la rispettiva versione in PDF.

Archiviazione stampa	Completa (da causale doc. CRM/PDF)
Classe documentale	Da causale doc. CRM
Modifica interessi	File convertito in PDF
	Completa (da causale doc. CRM/PDF)

Se nella causale documento CRM è stato indicato come default il formato PDF, selezionando qualsiasi dei tre suddetti valori verrà generato sempre un solo PDF.

- Genera ordine da revisione offerta: attraverso questa causale si potrà creare l'ordine CRM storizzando l' Offerta CRM

La generazione del rapporto cliente, nel caso in cui non sia presente, contemporaneamente alla creazione del documento CRM è resa possibile abilitando il check abilità creazione rapporto e specificando il modello rapporto. In questo modo la procedura andrà a creare il rapporto e contemporaneamente genererà l'ordine intestato al Cliente.

Modello rapporto **CLIITA** **Modello cliente Italia**

Azioni documento CRM **Genera ordine da revisione offerta**

Causale doc. per Ordine CRM **002** **Conferma ordine a cliente**

Per la creazione dell'ordine CRM la procedura necessita:

1. la [presenza](#) di un rapporto cliente
2. la trattativa deve essere in uno stato potenziale o opportunità (no lead)



3. essendo "un'evasione" è necessario che ci sia almeno un'offerta crm

Le causali di creazione Offerta Crm sono abilitate (di default) per tutte le fase della trattativa Lead, Potenziale ed Opportunità. Sarà quindi possibile creare e gestire le offerte commerciali "intestate" anche a semplici nominativi. Questa modalità è comoda per tutti quei CRM che non hanno dietro una concezione di "Azienda gestionalistica", pensiamo ad esempio ad un flusso di call-center che terminata la gestione dei questionari telefonici possa aprire la trattativa in fase lead e già formulare il preventivo da inviare via mail. Per garantire questa funzionalità è sufficiente, all'interno della gestione causale CRM, impostare la combo "**Applica a**" definendo le fasi a cui applicare la causale.

Abilita modifica interessi: consente di accedere alla gestione prodotti/servizi di interesse della trattativa.

Elenco stati : Questa sezione permette di specificare l'elenco degli stati "**che abilitano**" o "**che disabilitano**" la visualizzazione e l'utilizzo della causale CRM.

Per la trattativa commerciale, avente stato Offerta, sarà possibile condizionare le azioni successive da eseguire (Revisione, Stampa offerta, Ordine, Chiusura positiva e Chiusura negativa).

Una corretta configurazione, dell'elenco Stati sulle causali CRM, permetterà di creare sistemi di workflow per flussi / processi commerciali e decisionali.

Autorizzazioni operatori: In questa sezione è possibile indicare gli utenti/gruppi abilitati all'utilizzo della causale corrente.

La logica di utilizzo è "esclusiva" se andiamo ad inserire:

1- **Utente**. Solo quest'ultimo avrà visibilità e accesso alla causale;

2- **Gruppo** abilitando il check "*Abilita l'utilizzo della causale al solo gruppo specificato*";

Nel caso in cui viene specificato un gruppo organizzativo, ma non viene abilitato il check di riga per limitare la visibilità, la causale sarà visibile anche ai gruppi gerarchicamente superiori.

L'utilizzo e la visibilità delle causali crm è condizionato da queste variabili:

Ruoli di sicurezza = i ruoli determinano la visibilità delle causali (esempio collab_employee determinerà la visualizzazione dell'agenda ma anche di tutte le causali di pianificazione che creano Appuntamenti e Attività) mentre il ruolo Crm_assign abilita la visibilità delle causali che hanno attivato il check "abilita assegnazione" ma tutti .

Autorizzazione Operatore = è possibile indicare gli utenti/gruppi abilitati all'utilizzo della causale corrente.

Applica a = permette di specificare la/e Fase/i in cui la causale sarà visibile ed applicabile.

Elenco stati = permette di specificare gli stati che abilitano o disabilitano la visibilità.



Stato trattativa

La trattativa viene identificata in base a 3 fasi principali: **Lead**, **Potenziale** e **Opportunità** dove per ognuna di questa l'utente può definire gli **stati** che vanno a descriverla e specializzarla.

Descrizione: campo libero in cui viene specificata la descrizione che assumerà lo stato

Tipo: Può essere valorizzato con una delle seguenti tipologie di sistema :

- Iniziale
- In corso
- Chiuso positivamente
- Chiuso negativamente
- Sospeso

Tali tipologie funzionano come una sorta di raggruppamento degli stati sopra evidenziati in modo da facilitarne l'utilizzo e le ricerche nei diversi ambiti applicativi. Ad esempio in fase di *Promozione lead a nuova opportunità* saranno selezionabili solo i valori di tipo *Chiuso positivamente*.

Applica a fase: per ogni stato dovrà essere specificata la fase (Lead, Potenziale, Opportunità) di utilizzo.

Ordinamento: è possibile attribuire un ordinamento degli stati che saranno rappresentati nella combo di selezione.

Default: se attivo il check, indica il valore di default, della combo di selezione dello.

Richiedi motivo: se attivo indica se lo stato selezionato necessita dell'inserimento obbligatorio di una motivazione (valori con lista).

Check "Abilitato su gestione offerte": se attivo, lo stato può essere attribuito alla causale CRM di tipologia Offerta/Ordini crm. Sono gli stati che possono essere utilizzati in fase di creazione del documento CRM.

Check "Abilita controllo selezione stati successivi": Se attivo, abilita la sezione sottostante "Stati successivi", in cui indicare gli stati consentiti ai fini del controllo avanzamento.

All'interno dello stato Offerta potrei abilitare il controllo stati successive al fine di poter selezionare e visualizzare solo un determinato set (esempio Revisione Offerta, Ordine e Chiusura Negativa)



Classi dipendenti

Questa gestione consente di inserire le classi dipendenti da abbinare alle aziende che saranno oggetto di campagne/trattative commerciale. Sulla gestione azienda potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

È possibile inserire oltre alla descrizione un valore minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione azienda.

In fase di gestione azienda in base al numero dipendenti digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.

Personalizzato: Se attivo, garantisce all'utilizzatore di poter contrassegnare i record come personalizzati, salvaguardandone il contenuto in fase di aggiornamento della procedura.

**Classi fatturato**

Questa gestione consente di inserire le classi fatturato da abbinare alle aziende che saranno oggetto di campagne/trattative commerciale. Sulla gestione azienda potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

È possibile inserire oltre alla descrizione un importo minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione azienda.

In fase di gestione azienda in base all'importo digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.

Personalizzato: Se attivo, garantisce all'utilizzatore di poter contrassegnare i record come personalizzati, salvaguardandone il contenuto in fase di aggiornamento della procedura.



Classi importi

Questa gestione consente di inserire le classi importi da abbinare alle opportunità. Sulla gestione opportunità potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

È possibile inserire oltre alla descrizione un importo minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione opportunità.

In fase di gestione opportunità in base all'importo digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.

Personalizzato: Se attivo, garantisce all'utilizzatore di poter contrassegnare i record come personalizzati, salvaguardandone il contenuto in fase di aggiornamento della procedura.



Categorie origini

Le categorie consentono di avere a disposizione un sistema di memorizzazione e classificazione dati libero e gerarchico in base ad una rappresentazione ad albero (nodo padre -> enne nodi figli...). Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

Categoria padre : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di categorie ad albero

Check Disponibile solo per ricerca: Se attivo, si definisce che la categoria non sarà disponibile come valore dell'attributo nell'associazione ma potrà essere solo utilizzata nelle ricerche.

Questo sistema consente di rappresentare ad esempio le origini dei contatti CRM e delle opportunità; o il settore di business dell'azienda e così via.

Ad esempio potremmo creare categorie per classificare le aziende in base a:

- Fiere

| - Fiera del Levante

| - Smau

| - Meeting

- Registrazione

| - Sito

| - Mail

- Campagna Marketing

| - Pubblicità Quotidiano

| - Inserto Volantino

..... e così via

In alto a destra sopra l'elenco è disponibile anche il tasto per passare alla modalità di visualizzazione/caricamento [Treeview](#).



Categorie interesse e classificazioni

I prodotti di interesse che saranno oggetto delle valutazioni / richieste sulle trattative o più in generale per rappresentare la fotografia aziendale di un account in termini di prodotti in uso.

Possono essere quelli effettivamente gestiti in ambito gestionale (magazzino) dalla nostra azienda di portale oppure essere inseriti liberamente basando il sistema su una rappresentazione a categorie ad albero.

Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

Categoria padre : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di categorie ad albero

Check Disponibile solo per ricerca: Se attivo, si definisce che la categoria non sarà disponibile come valore da inserire nella gestione ma potrà essere solo utilizzata nelle ricerche.

Valuta: Rappresentativa dell'importo indicato nel campo prezzo indicato

Prezzo indicativo: Valore attribuito al prodotto

Potremmo creare categorie per classificare prodotti in base all'area di appartenenza :

- Mercato Italiano (categoria padre disponibile solo per le ricerche)
 - Gestionali
 - Adhoc Windows
 - Adhoc Revolution
 - Adhoc Enterprise
 - WEB Application
 - Infinity Portale
 - Infinity Application Framework

.. e così via

In alto a destra sopra l'elenco è disponibile anche il tasto [Struttura](#) per passare alla modalità di visualizzazione/caricamento tramite treeview.



Impostazioni Sales

Nella maschera delle impostazioni globali possono essere memorizzate proprietà che definiscono la valorizzazione di default di alcuni campi o l'abilitazione o meno di alcune funzionalità.

Gruppo partenza catena di vendita: consente di definire il **gruppo organizzativo** dell'organizzazione aziendale commerciale.

Gli zoom e le Treeview all'interno delle gestioni CRM considereranno come gruppo di partenza quanto specificato. In pratica agisce come filtro nelle varie selezioni.

Una volta selezionato e salvato il gruppo di partenza della catena di vendita è fondamentale specificare nella manutenzione utenti il gruppo di default di ogni singolo utente della forza vendita.

Stato propositivo per fase Lead/Potenziale/Opportunità: è possibile indicare lo stato iniziale di ogni nuova fase della trattativa.

Fase propositiva: attraverso la selezione di una fase propositiva (Lead, Potenziale, Opportunità) è possibile definire a livello di Impostazioni la fase di default con cui verranno aperte tutte le trattative commerciali. Questo risulta utile nel momento in cui si creano trattative dallo zoom, dalla [Dashboard Sales](#) e dai vari gadget inerenti le trattative.

TARGET VOCE DI AGENDA

Tale impostazione consente, al momento della creazione di un task di Agenda da Causali CRM di pianificazione (o direttamente sulla gestione per le voci che sono contemplate comunque sulla causale), la creazione e la valorizzazione automatica del target (e dunque della relazione) per la trattativa, il nominativo, il contatto azienda e il contatto persona.

ATTRIBUTO DI RELAZIONE PER DMS

Il primo (attributo per trattativa) definisce quale attributo di relazione viene utilizzato per determinare la relazione tra un documento (anche mail) e la trattativa commerciale.

Il secondo attributo (per offerta gestionale) è necessario al fine di garantire il corretto abbinamento del documento "office" (offerta commerciale) al documento gestionale, tipicamente sarà valorizzato con l'attributo che riporta il campo chiave della tabella dei documenti gestionali.

DATI PRIMANOTA CRM

Abilità modifica dati assegnazione, visibilità e stato nella gestione: Se attivo viene consentita la possibilità di cambiare i dati non solo tramite causale CRM ma anche direttamente all'interno della gestione opportunità tramite apposita icona. Ricordiamo che comunque i dati di assegnazione potranno essere modificati solo se l'utente possiede il ruolo specifico.

Abilità assegnazione automatica trattativa a titolare contatto: Se attivo, la procedura abilita l'assegnazione automatica della trattativa al titolare del contratto.

Abilità valorizzazione dati di condivisione trattativa con dati contatto: consente il caricamento automatico dei dati di condivisione relativo al contatto all'interno di una nuova trattativa (così come già avviene per il titolare).

Abilità regole automatiche: se attivo, alla memorizzazione del record, la procedura leggerà la [presenza](#) delle regole di assegnazione e controllo.

Abilità selezione articoli e cataloghi prodotti: abilitando questo check sarà possibile inserire, sulla trattativa commerciale, gli articoli del gestionale direttamente dallo zoom oppure tramite l'azione di "seleziona articoli da catalogo" navigare la treeview delle categorie e selezionando l'articolo desiderato (modalità "cms").

Abilità trasferimento automatico interessi: Se attivo consente in fase di chiusura positiva dell'opportunità di trasferire all'interno dell'azienda i dati degli interessi chiusi.

Abilità composizione note automatica su causali: se attivo in base alle operazioni svolte viene anche compilata automaticamente la registrazione di prima nota con dati automatici.



Nascondi riferimento codice trattativa nelle mail inviate: se attivo l'oggetto della mail della trattativa riporterà solo la descrizione senza la visualizzazione del codice (esempio #0000000101/001#). La Mail si presenta completamente vuota anche se la procedura inserirà nell'html la sintassi relativa alla trattativa commerciale (esempio #0000000101/001#).

La condizione "Procedura per classificare mail da CRM" controllerà:

- la sintassi dell'oggetto delle mail (check spento)
- la sintassi "nascosta" nell'html del messaggio mail (check acceso)

Facendo scattare l'azione di "Classifica Mail CRM" che permette di archiviare e classificare la posta sul documentale in base a quanto specificato all'interno della classe documentale impostata sulla causale.

Default tipologia interesse: essa permette di selezionare la tipologia di default dell'interesse inizializzato sulla trattativa.

Controllo articoli inibiti : la combo permette di definire il tipo di controllo sugli articoli inibiti, scegliendo se effettuare *Nessun controllo*, *Controllo bloccante* o *Controllo non bloccante*.

Il check *solo aperte* consente di eseguire il controllo solo sulle trattative in stato aperta e quindi non verranno considerate trattative in stato chiuso.

Controllo presenza trattative (Mai, Si solo warning, Si con dettaglio): Questa impostazione permette, se attiva, di poter visualizzare dall'icona o dal menù "tre puntini accanto al campo azienda/persona della gestione, l'elenco delle trattative intestate al medesimo contatto. Cliccando verrà aperto un elenco delle aziende di portale con accanto il numero delle trattative aperte e chiuse intestate al medesimo contatto (Azienda o Persona, non verranno invece considerate trattative intestate a soli nominativi) con le specifiche della:

- Data Apertura Trattativa
- Descrizione
- Assegnato A
- Fase

Il controllo *presenza* trattative viene gestito anche a livello di App del sales con le medesime logiche (warning o con dettaglio) nel:

- 1- Caricamento nuova Trattativa
- 2- Zoom delle trattative
- 3- Tab trattative, scheda contatto, con la visibilità delle trattative per azienda corrente o visualizzazione multiccompany.

Controllo fido: attraverso questa combo è possibile comunicare all'operatore che il cliente con cui sta aprendo una trattativa è fuori fido.

Se si valorizza la combo con la voce "Controllo non bloccante", sulla trattativa verrà visualizzato un messaggio di Warning, ma sarà comunque possibile salvarla.

Se invece si valorizza con "Controllo bloccante", sulla trattativa verrà comunque visualizzato un messaggio, ma non sarà possibile salvarla.

PARAMETRI DOCUMENTI CRM

In questa sezione è necessario e fondamentale definire **il servizio a valore ed il servizio descrittivo** da utilizzare in fase di generazione offerta, al fine di tramutare gli interessi di tipo "liberi" e "descrittivi" della trattativa in articoli.

Gli interessi liberi e descrittivi non sono per loro natura articoli del gestionale (stock, servizio a valore, kit ecc...). Per poterli gestire, all'atto della creazione del documento CRM, sulle righe è necessario che siano "conosciuti" è per questo che la procedura riporterà nelle righe il codice del servizio, specificato



nei parametri, mentre riporterà la descrizione utilizzata sulla trattativa.

Inserimento sede trattativa nel documento CRM: attivando il check la procedura forza la valorizzazione della sede sul documento CRM leggendola direttamente dalla trattativa.

La valorizzazione delle sedi, sul documento CRM, riguardano :

- sede dati gestionali
- sede dati di spedizione

Valorizzazione Forza Vendita: le logiche di applicazione dell'assegnatario nel documento CRM (Assegnato a) sono:

- Selezionando dalla combo il valore "**Da creatore documento**" l'assegnatario sarà letto direttamente dall'utente loggato, se ha un rapporto forza vendita in essere (nel caso in cui il creatore del documento NON ha un rapporto forza vendita sarà letta la forza vendita specificata a livello di rapporto cliente);
- Selezionando dalla combo il valore "**Da Forza Vendita sede cliente**", l'assegnatario sarà letto direttamente dall'anagrafica del rapporto cliente;
- Selezionando dalla combo il valore "**Da assegnatario trattativa**", nelle impostazioni globali del sales, l'assegnatario sarà letto direttamente dall'assegnatario della trattativa.

Esponi azioni di riga: se attivo le varie azioni che si possono attuare sui documenti crm, ad esempio Revisione oppure Creazione Documento di vendita, saranno direttamente esposte a livello di riga e non saranno più racchiuse all'interno del bottone "Azioni".

LISTINI E CATALOGHI CRM

Questa sezione è visibile solo se il check "*Abilita selezione articoli e cataloghi prodotti*" risulta attivo.

Codice listino default: Se specificato presuppone l'utilizzo di quel solo listino nel calcolo prezzi; viceversa viene data la possibilità di utilizzare la routine standard per la determinazione del listino più idoneo (in base ad esempio se l'azienda intestataria dell'opportunità ha in essere un rapporto cliente, verrà applicato il listino appropriato) specificando anche se la ricerca deve considerare i listini al netto o al lordo.

Check listino lordo (per intestatari non clienti): Applica listini al lordo o al netto se non è specificato un codice listino (per intestatari non clienti).

Applicazione listino: attraverso questa combo è possibile definire a quali intestatari (nominativi/contatti/clienti) verrà applicato il listino indicato come default. La combo può assumere i seguenti valori:

- **Tutti:** mantiene il comportamento precedente, cioè applica forzatamente i prezzi di questo listino indipendentemente dall'intestatario della trattativa (se è cliente, se è nominativo, etc).
- **Intestatari non clienti:** la procedura utilizza questo listino solo come default per applicare i prezzi a intestatari che NON sono in possesso di un rapporto cliente. Viceversa, se l'intestatario della trattativa è un cliente, la procedura applica le logiche del gestionale andando a verificare i listini validi per quel cliente ed applicando poi il listino prioritario tra quelli validi (ignorando quindi il listino indicato nelle Impostazioni globali).

Se, invece, *NON è presente nessun listino di default*, il comportamento della procedura è il seguente:

- se l'intestatario non è cliente, controlla il flag del listino al lordo ed applica il listino prioritario tra quelli al lordo o al netto, in base appunto allo stato acceso/spento del check.
- se l'intestatario è cliente, anche in questo caso applica le logiche del gestionale.

Possiamo schematizzare come segue:

Se è *presente un listino di default* nelle impostazioni globali sales, la combo "*Applicazione listino*" può essere valorizzata con:

A) "**Tutti**": La procedura applica il listino di default a tutti indipendentemente dal possesso di un



rapporto cliente o meno e senza fare alcuna verifica sulla gestione dell'iva al netto/lordo (nel caso di rapporto cliente).

B) "*Intestatari non clienti*": La procedura applica il listino di default solo a contatti e nominativi. Se l'intestatario della trattativa è un cliente, la procedura verifica il listino prioritario tra

quelli validi per quello specifico cliente (controlla i criteri di classificazione, la gestione iva del rapporto ecc).

Se non è presente un listino di default nelle impostazioni globali sales, il check "Flag listino lordo" può essere:

A) *Attivo*: La procedura applica il listino prioritario tra quelli al Lordo iva, indipendentemente dal possesso di un rapporto cliente o meno.

B) *Disattivo*: La procedura applica il listino prioritario tra quelli al Netto iva, indipendentemente dal possesso di un rapporto cliente o meno.

Le logiche descritte in precedenza sono applicate anche nel caso in cui viene caricato un documento crm "slegato" da trattativa.

Ricordiamo che per quanto concerne l'applicazione dei listini in ambito CRM si può avere l'impostazione:

- nelle **Impostazioni globali Sales**
- nelle **Impostazioni personali dell'utente**
- nella singola **Causale documento CRM**

In questo caso l'ordine di priorità di queste configurazioni è il seguente:

- Se presente, utilizza il listino specificato nella causale documento CRM;
- Se non è presente sulla causale, controlla le impostazioni personali dell'utente CRM ed applica quell'impostazione;
- Se non è presente a livello di impostazioni personali, controlla le impostazioni globali Sales ed applica quell'impostazione.

Per quanto riguarda il listino presente sulla causale documento CRM la procedura lo applica indipendentemente dal possesso di un rapporto cliente o meno e senza fare alcuna verifica sulla gestione dell'iva al netto/lordo (nel caso di rapporto cliente).

Il caso 1 si può applicare solo nel caso di documento Offerta/Ordine slegato da trattativa, infatti nel caso di documenti generati da trattativa il prezzo non è derivato da causale documento ma è sempre quello della trattativa.

Per quanto riguarda le Impostazioni personali e globali (**casi 2 e 3**) invece è possibile definire a quali intestatari (nominativi/contatti/clienti) verrà applicato il listino come default.

Evidenzia prezzi al netto sulle trattative (per intestatari non clienti): indica se il prezzo calcolato ed espresso sul documento debba essere 'nettizzato' dei soli sconti in percentuale (esclusi dal calcolo quindi sconti/maggiorazioni in valore). In caso affermativo, eventuali sconti applicati verrebbero utilizzati al fine di abbassare il prezzo unitario.

Esempio:

Articolo "123" definito nel listino "XY" con prezzo 300 e sconto di -50.

Con il check acceso vedrò direttamente 150 e 150.

Con il check spento vedrò 300 -50 150 (quindi con indicazione dello sconto visibile).

NOTA BENE:



Per una corretta applicazione/visualizzazione dei prezzi **si rende necessario accendere** (oppure spegnere) anche il check sulle causali documento crm di offerta.

In caso di incongruenze nell'accensione dei suddetti check i calcoli dei prezzi subiranno dei calcoli non corretti.

Quanto definito sul rapporto cliente vincerà sempre su ogni altra indicazione data (ovvero su qualsiasi altro check acceso o spento).

Cataloghi: Specifica l'insieme dei cataloghi che possono essere navigabili in ambito CRM.

Selezione articoli: Tramite la presente combo è possibile scegliere se poter selezionare tutti gli articoli presenti in Infinity oppure solamente quegli articoli presenti nel/nei cataloghi definiti nella sezione soprastante "Cataloghi".

IDENTIFICATORI CODICE TRATTATIVA

Identifieri che permettono alla procedura di riconoscere il riferimento al codice della trattativa. Se non definiti, viene applicato il default, ovvero il carattere " # ".

Esempi:

0000000326/001, dove 0000000326/001 è il codice trattativa;

[**'0000000326/00'**], è possibile inserire fino a 10 caratteri per gli identifieri.

Tale possibilità viene data nel momento in cui ho spento il check "Nascondi riferimento codice trattativa nelle mail inviate".

Se invece decido di nascondere il codice della trattativa dall'oggetto della mail, non potrò avere la possibilità di modificare gli identifieri, in quanto nel corpo html della mail, i caratteri potrebbero essere formattati e pertanto fallirebbe la classificazione.

ASSOCIAZIONE UTENTE A STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Poiché in una struttura organizzativa della Forza vendita "**complessa e corposa**" la lettura dei gruppi di appartenenza richiedeva diversi secondi in quanto "pesante", è stata messa in cache la query e aggiunto un nuovo parametro per mantenerla valida e inalterata.

Non viene riletta quindi la struttura organizzativa quando si accede alle funzionalità del CRM per tot minuti/ore/giorni(default).

Sarà comunque possibile fare un refresh, direttamente sulla dashboard trattative, per poter far rileggere alla procedura eventuali modifiche apportate alla struttura organizzativa (la quale resterebbe altrimenti inalterata fino al passare dei giorni indicati).



Causali documento crm

PRINCIPALE

Le causali documento crm permettono di gestire e creare Offerte e Ordini dell'area Crm prevendita.

L'obiettivo è quello di:

1. Svincolarsi dal mondo "gestionale" per avere una maggiore flessibilità e diminuire la complessità/vincoli presenti nella precedente gestione (configurazioni, impostazioni ecc...)
2. Facilitare la configurazione/impostazione dell'area documenti CRM
3. Documenti più "easy e smart"
4. "Il nuovo che preserva il passato" in quanto pur ridisegnando la gestione sia la procedura di conversione, da eseguire, che la possibilità di generare automaticamente i documenti (ciclo documentale) preservano le logiche precedenti

I Vantaggi possono essere tradotti come segue:

1. Una nuova gestione studiata apposta per il mondo CRM
2. Offerte Intestate a Nominativi /Aziende / Persone legate a trattative
3. Offerte "spot" Intestate a Nominativi /Aziende / Persone quindi soggetti non clienti e senza l'obbligo di creare una trattativa sales

In testata del tab Principale della causale documento crm troviamo questi campi:

Codice e descrizione sono campi liberi

Tipo documento: può assumere il valore **Offerta e Ordine**

Intestatario: la combo, visibile solo se il tipo documento è Offerta, permette di selezionare l'intestatario (cliente/azienda/persona/nominativo) inizializzato sul documento crm.

Alfa documento: rappresenta la numerazione progressiva esempio OFF / ORD che verrà riportato sul documento CRM.

Stato documento CRM: è lo stato del documento CRM. La combo permette di settare uno di questi stati

- iniziale
- in corso
- chiuso positivamente
- chiuso negativamente
- sospeso

Causale CRM di agg. positiva: è la causale crm che verrà eseguita in automatico nel momento in cui il documento crm (offerta/ordine) sarà salvato in stato **chiuso positivamente**

Causale CRM di agg. negativa: è la causale crm che verrà eseguita in automatico nel momento in cui il documento crm (offerta/ordine) sarà salvato in stato **chiuso negativamente**

Stato propositivo: sarà lo stato di "destinazione" della trattativa

Causale CRM di agg. positiva	004	Chiusura Positiva
Stato propositivo	_OPP_00011 *	Trattativa Vinta
Causale CRM di agg. negativa	005	Chiusura Negativa



In base alla tipologia del documento la procedura mette a disposizione dei campi/gestioni specifiche:

- se la causale di tipologia **Offerta** consentirà d'impostare i seguenti campi:

Causale CRM di revisione offerta (Per offerte collegate a trattativa CRM): è la **causale sales** che permette di censire l'operazione CRM di revisione all'interno dello storico della trattativa collegata

Causale CRM di creazione ordine (Per offerte collegate a trattativa CRM): è la **causale sales** che trasforma l'offerta in ordine con la successiva registrazione CRM

Causale doc. CRM di creazione ordine (Per offerte non collegate a trattativa CRM): è la **causale documento CRM** che storizza l'offerta e crea l'ordine CRM

Stato ordine CRM: combo in cui inserire lo stato per il documento ordine CRM

Copia sedi da offerta: l'attivazione del check consente di riportare le sedi specificate/inserite sull'offerta CRM nell'ordine CRM.

Servizio descrittivo per rif.offerte: è possibile inserire un servizi descrittivi per poter visualizzare il riferimento del documento evaso.

Nell'ordine CRM, che ha evaso l'offerta CRM, sarà riportata la riga del servizio descrittivo con i riferimenti.

Abbiamo quindi due casistica di comportamento legato alla valorizzazione dello stato del documento CRM:

- se l'ordine viene generato a partire da un'offerta CRM, l'ordine avrà lo stato indicato nella causale documento CRM di offerta, nel campo *Stato ordine CRM*;
- se l'ordine creato è "spot", l'ordine avrà lo stato indicato direttamente sulla sua causale documento CRM di ordine, nel campo *Stato documento CRM*.

- se la causale di tipologia **Ordine** e **Offerta** (intestata a cliente) consentirà d'impostare il seguente campo:

Fido: permette di impostare il controllo del fido sul cliente intestatario del documento CRM. La combo può assumere questi tre valori

- *Nessun controllo:* anche se il cliente ha un importo di fido nullo, negativo oppure ha una data di blocco del fido, non verrà generato alcun warning;
- *Controllo non bloccante:* se il cliente ha un blocco del fido oppure importo nullo o negativo sarà sempre possibile chiudere positivamente il documento CRM ma sarà visibile un warning indicante che il cliente è Fuori fido con la data di blocco;
- *Controllo bloccante:* se il cliente ha un blocco del fido oppure importo nullo o negativo verrà impedito di salvare il documento CRM con stato **Chiuso positivamente** e sarà visibile un doppio warning.

Provando a salvare il documento CRM con stato Chiuso positivamente la procedura cambierà in automatico lo stato inserendo In corso.

Eseguendo l'azione di riga di *generazione documento di vendita* sarà visualizzato a video un messaggio in cui riporta l'informazione di cliente fuori fido e che non sarà possibile generarlo.

Nella parte alta della causale documento CRM sono presenti questi 3 **check**:

Default: se attivo, causale utilizzata come default nei documenti

Copia righe: se attivo permette di copiare le righe da uno o più documenti CRM

Aggiorna interassi su trattativa: se attivo introduce la possibilità di mantenere sempre allineati gli interessi aggiunti nei documenti di Offerta CRM con la relativa trattativa.



Abilità trasferimento automatico interessi: se attivo prevede la possibilità di riportare i prodotti presenti nei documenti CRM tra i prodotti in uso dell'azienda. È possibile quindi riportare gli interessi per i documenti CRM chiusi positivamente, slegati da trattative.

Per evitare che il check sia acceso sia sulla causale offerta CRM che sulla causale ordine CRM collegata, cosa che potrebbe portare alla duplicazione degli articoli inseriti nei prodotti in uso, se sulla causale offerta CRM è indicata la causale documento CRM di chiusura, il check per la migrazione degli articoli non viene visualizzato.

I documenti CRM collegati a trattativa non saranno soggetti a questa logica quindi l'aggiornamento avverrà sempre tramite la chiusura positiva della trattativa, per evitare duplicazioni di articoli (se acceso il check nelle impostazioni globali sales "Abilità trasferimento automatico interessi").

Righe da non trasferire: utile al fine di non riportare nel tab prodotti in uso ad esempio le spese oppure i servizi come nostro/vostro riferimento. I valori selezionabili nelle righe da non trasferire saranno esattamente quelli che troviamo nello zoom righe da non stampare del ciclo vendite.

Gli interessi saranno inseriti all'interno del tab Prodotti in uso dell'azienda con l'indicazione della data odierna di inserimento.

Inoltre, per evitare il ripetersi degli stessi interessi, viene effettuato un controllo sul codice, descrizione e prezzo. Se uno dei 3 dati sopracitati differisce da quanto già presente nel tab, l'interesse sarà aggiunto, altrimenti no.

COMMERCIALI

All'interno della sezione possono essere inserite e definita una serie di valori che verranno utilizzati al momento della **generazione del documento CRM**.

Alcuni esempi:

- listini differenti per la gestione di prezzi e sconti;
- codice pagamento per la gestione delle scadenze;
- percentuali di primo e secondo sconto di piede;
- sconto di piede a valore;
- impostazioni per il calcolo della data di scadenza dell'offerta basato sulla data di offerta più i giorni aggiuntivi ed un eventuale giorno fisso nel mese, oppure sulla fine del mese in cui è stata generata l'offerta, più eventuali giorni aggiuntivi;
- commessa
- modalità di spedizione

Importante ed interessante è l'utilizzo del check **check "Ricalcola scadenza"**. Se attivo, in fase di revisione dell'offerta, aggiornare la data di scadenza dei documenti CRM consentendo di definire come inizializzare la data, compresi eventuali giorni aggiuntivi.

Casistiche:

- Nel caso di check **spento** la procedura in fase di revisione del documento CRM aggiorna la data documento e mantiene fissi il numero documento e la data di scadenza;
- Nel caso di check **attivo** la procedura in fase di revisione del documento CRM aggiorna la data del documento e la data di scadenza, mantenendo inalterato il numero documento.



"Evidenzia prezzi al netto": indica se il prezzo calcolato ed espresso sul documento debba essere 'nettizzato' dei soli sconti in percentuale (esclusi dal calcolo quindi sconti/maggiorazioni in valore). In caso affermativo, eventuali sconti applicati verrebbero utilizzati al fine di abbassare il prezzo unitario.

Esempio:

Articolo "123" definito nel listino "XY" con prezzo 300 e sconto di -50.

Con il check acceso vedrà direttamente 150 e 150.

Con il check spento vedrà 300 -50 150 (quindi con indicazione dello sconto visibile).

NOTA BENE:

per una corretta applicazione/visualizzazione dei prezzi **si rende necessario accendere** (oppure spegnere) anche il corrispettivo check sulle impostazioni globali sales.

In caso di incongruenze nell'accensione dei suddetti check i calcoli dei prezzi subiranno dei calcoli non corretti.

Quanto definito sul rapporto cliente vincerà sempre su ogni altra indicazione data (ovvero su qualsiasi altro check acceso o spento).

AMMINISTRATIVI

All'interno della sezione sarà possibile inserire e definire una serie di opzioni (check, combo) fondamentali sia per il calcolo delle **parametrizzazioni** (esempio lingua documento, classe contropartite, spese, sconti ecc...) sia per la **creazione del documento del ciclo vendite**.

I documenti CRM (offerte / ordini) potranno creare i rispettivi documenti del ciclo vendite andando a configurare questi campi:

Causale documento di vendita: è la causale del ciclo vendita che consentirà di creare il documento "gestionale"

Generazione documento di vendita: la generazione del documento delle vendite potrà avvenire in due modalità

- Automatica scatta nel momento in cui il documento crm assume lo stato di chiusura positiva
- Manuale dovrà essere gestita puntualmente sul documento crm

COMMERCIALI	<input type="button" value=""/>	AMMINISTRATIVI	<input type="button" value=""/>	ALTRI	<input type="button" value=""/>
Causale documento di vendita <input type="text" value="002"/> <input type="button" value=""/> Conferma ordine a cliente					
Serv. descrittivo per rif. doc. CRM <input type="text" value="001"/> <input type="button" value=""/> Nostro riferimento					
Generazione documento di vendita <input type="text" value="Automatica"/>					

Ser.descrittivo per rif.doc.crm: è possibile inserire un servizi descrittivi per poter visualizzare il



riferimento del documento crm evaso

Per maggiori dettagli sulle logiche per la creazione del documento del ciclo vendite da crm consultare il capitolo [Generazione documento di vendita da documento CRM](#) nella sezione approfondimenti.

ALTRI

Un'altra sezione di configurazione per consentire la possibilità di parametrizzarla liberamente ed impostare il calcolo spese, sconti , controlli quantità minima ecc...sul documento CRM.

NOTIFICHE

Attraverso questa sezione è possibile avvisare un utente o un gruppo di utenti sull'eventuale emissione di un nuovo documento di Offerta/Ordine CRM, oppure della scadenza o prossimità della scadenza degli stessi.

Nuovo documento

Oltre a definire la *persona* o il *gruppo* al quale inviare la notifica è anche possibile definire nell'apposito campo un eventuale *modello messaggio di notifica*. A tale proposito esiste un topic nel [Publisher](#) denominato NEW_DOC_CRM che, come per le altre tipologie di notifica, consente di decidere se riceverle o meno e se riceverle via email, solamente nell'applicativo oppure in entrambi i modi.

Per rendere il messaggio di notifica maggiormente esplicativo devono essere inseriti nei [Modelli messaggio](#) 3 campi variabili: - "Documento CRM – Intestatario documento"; – "Documento CRM – Numero documento"; – "Documento CRM – Totale documento"

L'invio della notifica avviene al salvataggio del documento stesso.

Documento in scadenza/scaduto

E' presente la possibilità di attivare le notifiche per i documenti *scaduti*, oppure quelli *in scadenza*. In quest'ultimo caso è possibile definire anche *quanti giorni prima* della scadenza essere notificati.

La notifica può essere inviata a *Persona*, *Gruppo* oppure all'*Assegnatario* del documento stesso (campo Assegnato a = Forza Vendita).

Introdotto il topic nel [Publisher](#) denominato DOC_CRM_SCAD che, come per le altre tipologie di notifica, consente di decidere se riceverle o meno e se riceverle via email, solamente nell'applicativo oppure in entrambi i modi.

Per rendere il messaggio di notifica maggiormente esplicativo possono essere inseriti nei [Modelli messaggio](#) altri 2 campi variabili (oltre ai 3 sopraindicati): - "Documento CRM – Data Registrazione documento"; – "Documento CRM – Data Scadenza documento";

Per poter gestire tali notifiche, è necessario in primis attivare il processo *schedulato "gsba_fnotifyscad_docbas - AHBASE - Invio notifiche documenti scaduti/in scadenza"*, di default rilasciato con l'indicazione di un'esecuzione sola ogni 24 ore.

E' importante mantenere un'esecuzione giornaliera, in modo tale da non ricevere notifiche ad ogni schedulazione del processo (es: esegui ogni 3 min, si riceveranno notifiche, le stesse, ogni 3 minuti).

Nei *Parametri Programma*, è presente il parametro "**pDataReg**".

Se non indicato niente la procedura andrà a leggere, e quindi notificare, dal primo documento salvato in poi.

Questo è utile per poter definire da quale data in poi andare a "leggere" i documenti scaduti (es:



pDataReg = 01/11/22, saranno presi in esame i documenti a partire da novembre compreso).

Le notifiche ricevute saranno una per ogni documento (es: 100 documenti scaduti, si riceveranno 100 notifiche).

Per evitare un proliferare di mail è molto importante quindi definire a priori l'arco temporale da far prendere in esame dal processo e indicare utenti che realmente debbano ricevere la notifica.

Se si sceglie di inviare notifiche ad un Gruppo, è importante definire un gruppo piatto e soprattutto con utenti al suo interno che abbiano accesso al crm e che possano vedere quelle informazioni.

A tal proposito si consiglia l'utilizzo dei gruppi di condivisione (creati eventualmente adhoc).

Verranno esclusi dal conteggio dei documenti (e quindi non si riceverà notifica) quelli in stato *Sospeso*, *Chiuso positivamente* e *Chiuso negativamente*.

Permessi

La causale documento crm può essere sottoposta a sicurezza andando a specificare utente e/o gruppo.

Nel caso in cui non sia presente nessun permesso la causale sarà visibile a tutti.

L'inserimento di utenti o gruppi renderà esclusivo l'utilizzo della causale documento crm ai soggetti specificati.

REPORT

È la sezione dedicata alla configurazione dei report da utilizzare per i documenti CRM.

In testata vengono riportati i campi:

Esecuzione stampa: differita o immediata

Nome file di stampa: è l'espressione che determina il nome file di stampa. L'espressione si compone dei campi della tabella ba_docbas_m

Per determinare l'espressione del nome file di stampa è possibile utilizzare le **funzioni** messe a disposizione:

- *_GETINTESTATARO* per la decodifica della ragione sociale intestatario del documento crm
- *_GETCAUSALE* per la decodifica della descrizione della causale documento crm

Configurare il nome file della stampa dell'offerta crm in modo da poter visualizzare

Offerta(descrizione) + Intestatario Offerta + Numero offerta crm + data dell'offerta crm.

Per ottenere , quanto specificato sopra, sarà necessario introdurre i campi all'interno dell'espressione



The screenshot shows the 'modifica Causale documento CRM' (Modify Sales Document CRM) screen. In the center, a modal window titled 'Editor espressioni' (Expression Editor) is displayed. The expression being edited is: 'Offerta'[CONCAT]_[_GETINTESTATARIO()]['CONCAT'] 'Num.'[CONCAT] [RTRIM([STR(ba_docbas_m.DONUMPRO))]] 'CONCAT' 'del' [CONCAT] [RTRIM([DTOC(ba_docbas_m.DODATREG))]]'. The modal has three tabs: 'Campi della tabella ba_docbas_m' (Fields of table ba_docbas_m), 'Funzioni' (Functions), and 'Operatori' (Operators). The 'Campi della tabella ba_docbas_m' tab lists various fields like Chiave primaria (GUID) (DOSERIAL), Update timestamp (cupdtmps), Codice forza vendita di supporto (DOAGESUP), Sufisso Numerazione protocollo (DOALFPRO), Anagrafica Soggetto di Consegnna (ba_contact) (DOANACON), Anagrafica Soggetto per invio fattura (ba_contact) (DOANAFAT), Anno/Esercizio per numerazione protocollo (DOANNPRO), and Flag applica spese di incasso (DOAPPINC). The 'Funzioni' tab lists functions like _GETINTESTATARIO, CONCAT, STR, RTRIM, T, TRANSLATE, DTOC, and GLOBALVAR. The 'Operatori' tab lists operators like =, <, >, <=, >=, like, AND, OR, and NOT.

In questo modo eseguendo la stampa dell'offerta(causale crm) o eseguendo l'invio mail da print system il nome del documento sarà rielaborato

The screenshot shows a Microsoft Word document window. At the top, there is an address bar with 'infinity.sviluppo@gmail.com' and a subject line '#0000000085/001# CRM: Offerta Prospect'. Below the address bar, a PDF file is embedded, titled 'OffertaCarsonNum.5del30-06-2022.pdf (71 KB)'. The Word ribbon is visible at the top, with the 'Home' tab selected. The 'Home' tab includes icons for bold (B), italic (I), underline (U), alignment (left, center, right, justify), font (Paragraph, Arial), size (X-Small), and other standard word processing tools like font color (A), underline style (A), and various icons for text, tables, and images.

Righe da non stampare: inserimento di righe specifiche che non devono essere riportate sulla stampa

Tipi di note da stampare: In elenco sono disponibili le "Note correlate" presenti in testata del documento crm (BO documento > 3 puntini > note correlate) e l'utente può determinare, dalla causale documento crm, quali tipologie riportare in stampa dello stesso, in modo che siano visibili al destinatario della stampa

Nella sezione sottostante dovranno essere riportati i report che potranno essere elaborati dalla procedura.

Esempio di configurazione del report:



TIPO / FORMATO	OUTPUT	ORDINE DI STAMPA	PRINCIPALE	MERGED	
Output di stampa ODT	gsba_pdocbas Stampa offerta	Documenti BASE Seriale documento	Principale Principale	Gruppo 1 Gruppo 1	
Output di stampa ODT	gsba_pdocbas Stampa offerta dettagliata	Documenti BASE Seriale documento	Principale	Gruppo 1	
Output di stampa PDF	gsba_pdocbas Offerta	Documenti BASE Data reg. - n°reg. - codice intestatario - valuta - seriale	Default	Gruppo 2	
Documento DMS PDF	Catalogo2010.PDF Offerta	Data reg. - n°reg. - codice intestatario - valuta - seriale	Default	Gruppo 2	
Output di stampa PDF	gsba_pdocbas Offerta	Documenti BASE Data reg. - n°reg. - codice intestatario - valuta - seriale	Secondario	Gruppo 3	
Documento DMS PDF	15_09_05_datamanager.pdf	Data reg. - n°reg. - codice intestatario - valuta - seriale	Secondario	Gruppo 3	

**Gruppo 1 utilizzato dalla causale
crm di Stampa per poter allegare
l'output di stampa mergeato
alla trattativa**

**Il raggruppamento di Default
verrà utilizzato dalla Stampa
"veloce" direttamente sul
documento crm**

*Tutti i raggruppamenti (comprensivi anche
del Gruppo 1 e del raggruppamento di Default)
saranno utilizzabili dalla Stampa Avanzata
direttamente sul documento crm*

Nell'esempio di configurazione, riportato sopra, la procedura permetterà di creare:

1. tramite la causale crm di **stampo offerta** un documento ODT unico (mergiato) tramite la *nuova indicazione* del GRUPPO 1 (solo il gruppo 1 darà questa possibilità)
2. oppure passando dalla print system ora avremo:
 - Stampa veloce: il raggruppamento di Default permette di effettuare una stampa "rapida" già mergeata
 - Stampa avanzata: avremo la possibilità di scegliere tra i vari raggruppamenti creati



App Crm Sales

Premessa

Il presente aggiornamento introduce la possibilità di utilizzare l'applicazione Infinity Zucchetti nella modalità mobile online per le funzionalità di CRM Sales.

CRM Sales è l'app per le aziende che vogliono gestire i rapporti con clienti e potenziali direttamente dai propri dispositivi mobile.

Un'applicazione intuitiva che semplifica e automatizza le attività di vendita grazie a comode funzioni a portata di touch: caricare nuovi potenziali clienti, seguire le trattative e consultare i documenti collegati, gestire appuntamenti e contatti non è mai stato così facile.

Con CRM Sales le informazioni non sono più confinate all'interno dell'azienda ma sono accessibili e condivise dal proprio dispositivo mobile. Viceversa le informazioni che spesso rimangono sul dispositivo del commerciale vengono aggiornate in tempo reale e vanno ad arricchire il patrimonio informativo aziendale.

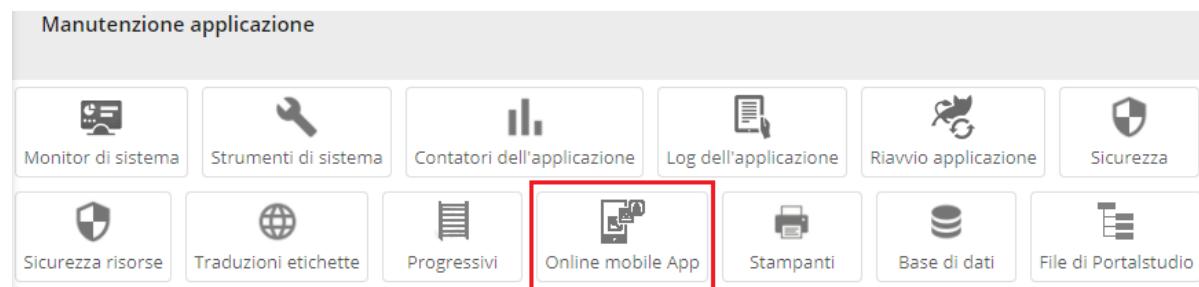
Grazie all'agenda di CRM Sales non dimentichi le scadenze o le cose da fare (to do list): note, attività, memo, appuntamenti sono disponibili nel calendario e sono relazionati alle diverse entità. Funzioni di geo-localizzazione e molti altri automatismi consentono un notevole risparmio di tempo, per potersi concentrare di più sui propri obiettivi di vendita.

Contestualmente a questo aggiornamento vengono inoltre rese disponibili le funzionalità necessarie alla gestione delle Online Mobile App nel backoffice di Infinity.

Trattandosi di una nuova modalità operativa che si basa sulle logiche standard delle funzionalità applicative, per l'apprendimento di queste ultime si rimanda alla documentazione specifica del modulo CRM Sales. La presente documentazione ha lo scopo di presentare ed illustrare la nuova app mobile da un punto di vista di usabilità e di funzionalità presenti.

BackOffice

Accedendo al backoffice di Infinity, in Pannello di controllo > Sistema > Manutenzione, è disponibile l'icona "Online mobile App".



Attraverso tale icona, è possibile accedere alla gestione e configurazione delle app mobile associate al contesto Infinity. La gestione si suddivide in due parti:

- Online mobile app di sistema: qui troveremo tipicamente le app ufficiali rilasciate da Zucchetti, che rappresentano veri e propri moduli tecnici (pertanto controllati dalla licenza).
- Online mobile app di installazione: in questa sezione vengono raggruppate le app create dall'utente direttamente sull'installazione. Ogni app è costituita da un menù (file vmn) e da uno skin (layout), più eventuali portlet appositamente creati per specifiche funzionalità (per dettagli si rimanda ai necessari approfondimenti tecnici).

Nella prima sezione, "Online mobile app di sistema", dopo aver installato il presente aggiornamento sarà dunque disponibile l'appcrmsales_mobile.



Online mobile App						
+	TYPE	STATO	CODICE	TITOLO	PUBBLICATO	MENU
:			0000000001	Crm Sales mobile	<input type="checkbox"/>	Appcrmsales_mobile

Inizialmente l'app sarà contraddistinta da una icona rossa a fine riga: tale icona è infatti presente per ciascuna app e consente di verificare la corretta installazione ed allineamento database-webapps, vediamo perché.

Al momento della creazione/installazione di una nuova app, la procedura deve creare una corrispondente cartella (denominata come l'app stessa) all'interno della root della webapps. Questa cartella contiene due jsp, uno per la login e uno per la home, e viene creata premendo sul bottone rosso (una volta terminato, l'icona diventa verde).

Il bottone sarà dunque rosso solo al primo accesso. In seguito, potremmo invece trovare questa icona di colore giallo, vediamo in quali casi:

- dopo l'installazione di Fast Patch che aggiornano l'app di sistema, per indicare che è nuovamente necessario un allineamento;
- se, ad esempio, viene collegato un db in cui è già presente il record dell'app, ad un contesto in cui non è presente la corrispondente cartella su filesystem (dunque deve essere generata).

Tramite l'icona è possibile accedere alle impostazioni dell'app:

modifica Online mobile App

APP MOBILE ONLINE	QUICK MENU	PERMESSI
Codice 0000000001	<input type="checkbox"/> Pubblicat	<input checked="" type="checkbox"/> Profilata
<u>Nome app/menu</u> Appcrmsales_mobile		
Titolo Crm Sales mobile		
Descrizione Applicazione per la gestione delle attività CRM Sales da dispositivo mobile		

Qui sarà possibile attivare il check "Profilata" che abilita il tab relativo ai permessi consentendo di indicare i gruppi/utenti che potranno accedere come "utenti mobile".

La sezione Quick menù rappresenta una predisposizione infrastrutturale per l'inserimento di url personalizzati (che possono essere interni alla stessa app, o link esterni) che saranno poi visualizzati nel footer dell'app, come collegamenti rapidi. Questa è una modalità a livello funzionale, naturalmente è possibile tecnicamente indicare questi url agganciandoli direttamente al menu principale dell'app (appcrmsales_mobile.vmn) mediante l'hyperlink Nomeappmenù agendo, con lo strumento PortalStudio, con l'opportuna configurazione e sintassi.

Note sulla gestione Licenze

A livello commerciale è disponibile l'acquisto di UTENTI MOBILE. Tale acquisto aggiunge in licenza il modulo tecnico APPCRMSALES, che sarà poi controllato per l'accesso all'app.

A livello di gestione delle utenze in licenza, gli utenti di tipologia Mobile sono considerati una estensione della normale licenza desktop. Ciò significa che l'accesso di un utente mobile all'app, "consuma" (a livello di utenze concorrenti) sia la corrispondente utenza mobile, sia l'utenza



collaborativa standard.

Numero *utenti collaboration* concorrenti 3

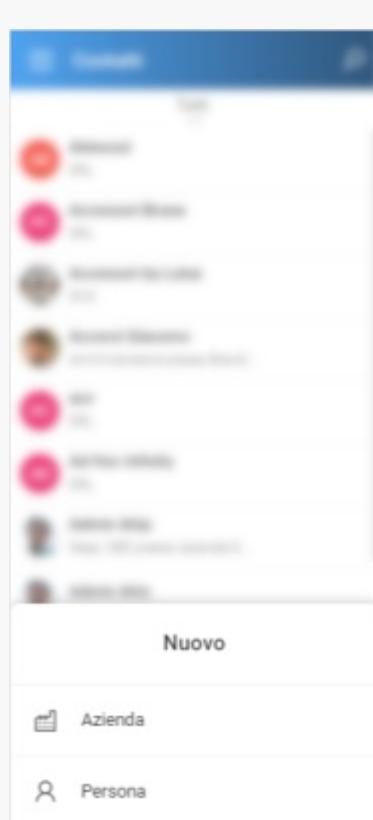
Numero *utenti mobile* concorrenti 3

Entrano due utenti su mobile, ed un utente collaboration solo in area desktop. Al tentato accesso del terzo utente su mobile, viene restituito l'errore per limite utenti concorrenti (in quanto sarebbe ancora libera una licenza mobile, ma non la corrispondente utenza collaboration).

Logica operativa

Prima di analizzare nel dettaglio le funzionalità presenti, indichiamo brevemente alcune note in merito alla logica operativa ed all'utilizzo dell'interfaccia:

-  Apre / collassa il menù di spalla sinistra che riporta le voci applicative
-  Nuovo. In ciascuna vista dell'app è sempre presente in basso a destra un tasto che consente di caricare rapidamente tutte le entità gestibili (trattative, contatti, task di agenda ecc) in modo contestualizzato in base alla gestione di "partenza"



Esempio di caricamento da zoom dei contatti .



- **Modifica** Apri in modifica del BO
- **Rimuovi** Elimina del BO
- Nelle diverse aree applicative (dove presente) consente di:

Negli **Zoom** richiamare opzioni di Filtri, Estendi e Aggiorna;

Nelle **Schede** invece consente l'accesso ad altre funzionalità, come ad esempio nella scheda trattativa consente di selezionare l'operazione Crm da eseguire, ovvero la causale Crm, oppure nelle schede dei documenti Crm consente di selezionare le azioni da eseguire sul documento (es. revisione documento e creazione documento gestionale).

- Il click sull'icona consente di aprire, dalla home, la ricerca tramite *solr mentre negli zoom lancia la ricerca veloce*



Nello spazio di ricerca che viene aperto è possibile digitare la stringa in base alla sintassi standard

Nome	Dettagli
Amati Giuseppe	Addetto public relation presso Amati modellis...
Amati modellismo	SRL
Marroni Matilde	Addetto public relation presso MarronGlace

E' consentito scrivere anche parzialmente il nome dell'entità desiderata, senza necessità di indicare il valore "%".

Per annullare la ricerca e poterne eseguire una nuova sarà sufficiente premere sul pulsante x , per uscire invece del tutto cliccare su Annulla.

- Box collassabili e il riferimento del numero di record presenti



Commerciali



Classificazioni 3



Prodotti in uso 3



Sedi 1



Altri dati



- La presente icona permette di richiamare una serie di filtri, preimpostati, utili per ricercare quei campi chiave nei diversi zoom (a titolo di esempio Ragione sociale Indirizzo nei Contatti, Fase e Intestatario nelle Trattative).

The screenshot shows the 'Contatti - Tutti' (Contacts - All) screen. At the top, there's a search bar with the placeholder 'Ragione Sociale' (Business Reason). Below the search bar, there's a summary section with '23 Nodi' (23 Nodes) and an address 'Via alfiero 12 BERGAMO (BG)'. To the right of this summary is a blue button labeled 'Cliente' (Client). Below this, there are two contact entries: 'Accessori by Luisa' with an address 'Via Roma 111 LIVORNO (LI)' and 'Accorsi Giacomo' with an address 'Via Cavour 74 CESENA (FC)'. Each entry has a small profile picture to the left and a blue 'Cliente' button to the right.

- Attraverso questa icona è possibile richiamare le diverse "viste alternative" sui diversi zoom

Nello zoom delle trattative, ad esempio possono essere visualizzate in modo semplice e veloce Tutte le trattative, oppure quelle in scadenza o caricate nell'ultima settimana.



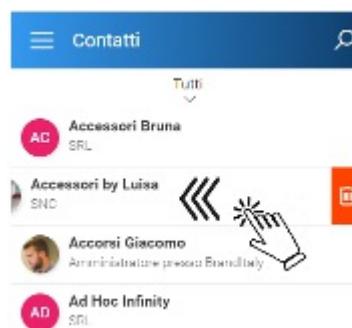
- Icônes présentes dans l'onglet Contact et l'onglet Négociation qui permettent d'appeler des fonctions propres du dispositif mobile:



"Mail" ouvrira l'éditeur mail d'infinity valorisant l'account émetteur par rapport à celui par défaut de l'utilisateur.
 de la messagerie électronique indiquée comme par défaut sur le propre appareil;
 "Téléphone" donnera la possibilité de appeler directement le contact;
 "Web" appellera le site web du contact;
 "Mappa" ouvrira par exemple Google maps, pour donner la possibilité de voir où est localisé le contact.

Le actions seront éditable et exécutable si les informations relatives sont spécifiées dans l'anagraphe.

- Action de swipe (défilement avec l'index vers la gauche) est possible pour activer l'action Supprimer, utile pour supprimer rapidement les entités (où il n'y a pas de contraintes d'intégrité).



- Action de "pull-to-refresh": c'est un geste qui consiste à toucher l'écran et à le tirer vers le bas avec l'index, puis à le relâcher. Au relâchement, il se déclenchera une mise à jour de l'affichage de l'application (qui a été introduite dans l'application Contacts, Négociations, Offres et Commandes).



Pour faciliter et rendre le chargement de données plus "utilisateur friendly" ont été introduits deux éléments:

1. À l'intérieur des documents Crm (offres et commandes) les données sont organisées et insérées dans des onglets spécifiques pour faciliter l'insertion et la navigation "logique"



Riferimenti

Trattativa

Intestatario

Sede principale

Legale - Principale - Piazza Italia 3 - MILANO 20100 (MI)

Informazioni Commerciali Articoli Riepilogo

1. Nelle diverse gestioni (BO) i dati sono stati raggruppati ed inseriti in box specifici spesso chiusi di default che possono essere aperti puntualmente per inserire e/o visualizzare il dettaglio

Attori (1)

Bacci Daniele

Aggiungi attore

Concorrenti (1)

Bartolini Mario

Aggiungi concorrente

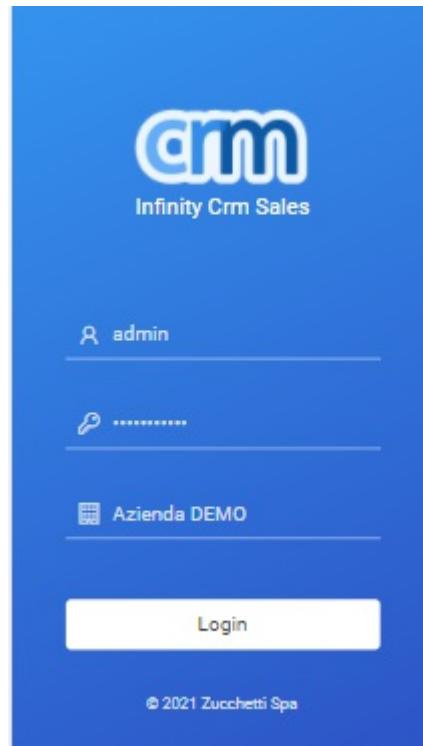
Classificazioni (3)

Accesso ed utilizzo

Una volta configurata correttamente, l'app è raggiungibile online tramite il link così costruito:

http://Indirizzo_pubblicazione/Nome_contesto/Appcrmsales_mobile/

Viene presentata la maschera di login, in cui l'utente può inserire le proprie credenziali di accesso (le stesse utilizzate per accedere all'area riservata in modalità desktop).



All'accesso, viene presentata la Home page composta di quattro tab, divisi per aree applicative Agenda/Commerciale/Archivio e Notifiche, i quali conterranno appositi gadget:



The screenshot shows the Infinity CRM mobile application interface. At the top, there is a blue header bar with a menu icon (three horizontal lines), the text "Home", and a search icon (magnifying glass). Below the header, the main content area is divided into two sections: "To do list" and "Attività scadute".

To do list

Mercoledì 30 Dicembre 2020

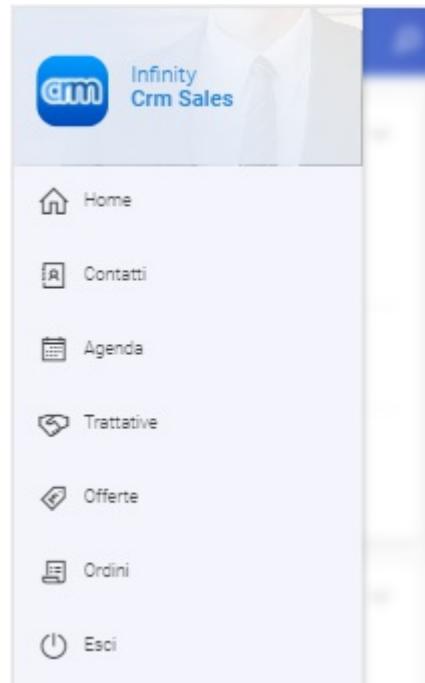
- Commerciale 30**
Appuntamento Generico
09:00 - 14:00
- Installazione**
Attività Generica
16 Dicembre 2020 - 6 Gennaio 2021
- Bburago**
Appuntamento Generico
10:00 - 11:18

Attività scadute

- Progettazione**
Progettazione e sviluppo
09:00 - 14:00
- Intervento Tecnico**
Intervento tecnico
10:30 - 12:30

At the bottom of the screen, there is a navigation bar with five icons: "Agenda" (calendar), "Commerciale" (clock), a central blue button with a white plus sign, "Archivio" (file folder), and "Notifiche" (bell).

Tramite l'Icona a "panino" abbiamo la visualizzazione delle voci di menù dell'app:



L'interfaccia dell'App è ottimizzata per l'utilizzo tramite device di tipo smartphone.

Analizziamo di seguito le funzionalità disponibili.

HOME

All'accesso, viene presentata una sorta di MyDesk composta di quattro tab principali (attualmente fissi, in futuro i tab presenti saranno parametrizzabili direttamente dal backoffice) che riportano:

1. Agenda
2. Commerciale
3. Archivio
4. Notifiche

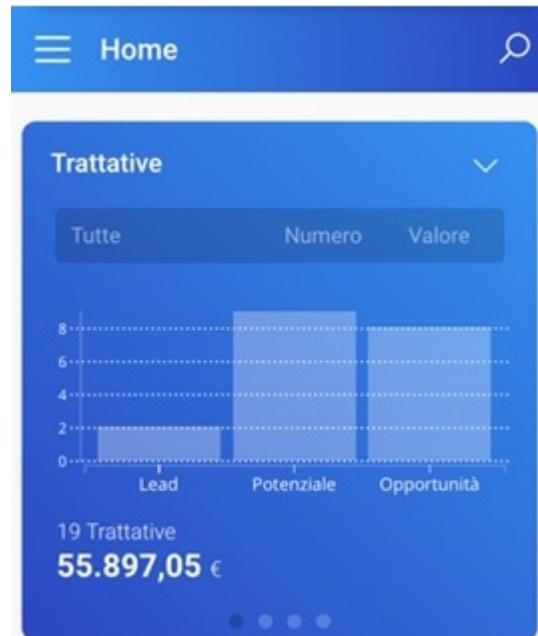
Nel tab **Agenda** la procedura mette a disposizione due gadget:

- *To do list* -- > indica una lista di task d'agenda da fare alla data selezionata;
- *Attività scadute* -- > vengono riportate tutte le attività scadute alla data corrente;

Tramite l'azione di swipe è possibile completare l'attività scaduta.

Nel tab **Commerciale** la procedura mette a disposizione due gadget:

- *Trattative* visualizzazione delle trattative **assegnate** direttamente all'utente in navigazione. In testata l'utente potrà filtrare per *Tutte/Ultima settimana/Ultimo mese* con una visualizzazione per *Numero o Valore*.



Tramite lo swipe sul gadget la procedura mostra la visualizzazione per Fasi con dettaglio degli stati con visualizzazione grafico a torta.

- *Offerte* visualizzazione delle offerte CRM **assegnate** direttamente all'utente in navigazione. In testata l'utente potrà filtrare per *Tutte/Ultima settimana/Ultimo mese*.



Tramite lo swipe sul gadget la procedura mostra la visualizzazione con dettaglio degli stati dell'offerta CRM con rappresentazione a grafico a torta.



Nel tab **Archivio** la procedura mette a disposizione due gadget:

- *Scrivania documenti* -- > è il gadget per la lettura dei documenti che sono stati posti all'attenzione dell'utente, sia tramite le funzioni di protocollazione che tramite apposita azione di inoltro predisposta sul menù azioni della gestione documentale. L'utente potrà evadere il documento;

Sono visibili solo i documenti ancora da "evadere".

Tramite lo swipe di riga della riga del gadget è possibile evadere (completare) il documento.

- *Documenti personali* -- > Il gadget Documenti personali riporta i documenti che sono presenti all'interno della propria cartella personale dell'area DMS;

Nel Tab **Notifiche** la procedura riporta l'elenco delle notifiche relative alle impostazioni personali dell'utente.

L'eventuale [presenza](#), sull'icona della notifica, di un puntino rosso significa che sono presenti delle notifiche da leggere.

Restando sempre nella home, in alto a destra, la procedura mette a disposizioni un'altra funzionalità: **la ricerca tramite Solr**

La ricerca sfrutta il motore di ricerca Infinity Search (solr). Lato App, non è possibile selezionare un ambito di ricerca, ma viene sempre utilizzato l'ambito specifico rilasciato come "**APP_CRMSALES**" che ricerca su *Dms*, *Mail* e *Trattative*.



Ricerca

costruire ×

TUTTI DMS TRATTATIVE

Sono stati trovati 6 risultati

Costruire.bmp	//Profili/Aziende/ • 30-03-2018 16:05:34
Fattura_Costruire_25Marzo.pdf	//Amministrazione/Fornitori/ • 08-12-2008 18:16:51
Sistemi informativi del 01-12-2020	Costruire - Cossu Maria - Opportunità - Da qualificare
15_09_05_datamanager.pdf	//Vari/ • 08-04-2018 16:00:12

CONTATTI

Riporta i contatti Aziende e Persone visibili all'utente corrente.

Tramite la selezione della vista alternativa l'utente in navigazione potrà visualizzare i record desiderati. Le viste alternative disponibili sono:

default - riporta tutte le anagrafiche aziende e persone

I miei - riporta le anagrafiche aziende persone in cui è presente un collegamento nell'ambito commerciale "diretto o indiretto".

I contatti saranno soggetti alle regole di visibilità "*diretta*" del mondo CRM:

- titolare dell'anagrafica
- condivisore dell'anagrafica
- assegnatario/condivisore nella trattativa intestata all'anagrafica

O della visibilità "*indiretta*" cioè condizionata dal posto in cui l'utente è inserito nell'organizzazione gerarchica aziendale (criterio di navigabilità del dato). Rappresenta la visualizzazione delle Aziende e Persone CRM.

Tramite il tasto + la procedura permette d'inserire una **nuova anagrafica** Azienda / Persona.



Azienda

Salva

Informazioni

Ragione Sociale

Forma giuridica

S.r.l.

Partita Iva

A circular button with a camera icon is positioned above the 'Ragione Sociale' input field.

Premendo sul riquadro che rappresenta l'immagine del contatto, se questa non è presente, è possibile eseguire queste azioni:

1. *Scatta* direttamente una nuova foto tramite la fotocamera del dispositivo;
2. *Archivio* permette di selezionare una immagine già presente sul DMS;
3. *Sfoglia* permette di selezionare un'immagine tra quelle presenti nella propria libreria del cellulare;
4. *Elimina* permette di eliminare quanto inserito in precedenza;

Le nuove foto acquisite vengono caricate sul DMS all'interno della cartella selezionata dall'utente, e saranno quindi presenti anche sul Backend.

Come indicato in precedenza per facilitare l'inserimento e successiva visualizzazione dei dati l'anagrafica si compone di una serie di box (collassabili): *Informazioni*, *Sedi*, *Commerciali*, *Condividi con*, *Classificazioni* e *Prodotti in uso*.

L'utente potrà procedere con l'inserimento dei dati aggiungendo le informazioni in suo possesso



< Azienda Salva

Informazioni

Sedi (1)

Legale - Principale ★
☒ Via igino cocchi 11
54011 AULLA (MS)

⊕ Aggiungi sede

Commerciali

Classificazioni (3)

Ambientale ☒ Costruzioni ☒
Energia ☒

⊕ Aggiungi classificazione

Qualora venga caricato un nuovo contatto dal dispositivo, questo sarà associato come titolarità all'utente corrente valorizzando in automatico il campo apposito.

Per i contatti Azienda (e Persone di tipologia "impresa individuale") è presente il servizio di Ricerca Partita IVA.

Inserendo un valore nel campo Partiva Iva comparirà l'icona di una rotella, da utilizzare per interrogare il servizio.

Per maggiori approfondimenti in merito al servizio di Ricerca premere [qui](#).

Tramite il touch sullo zoom delle anagrafiche l'app apre la *Scheda del contatto*.

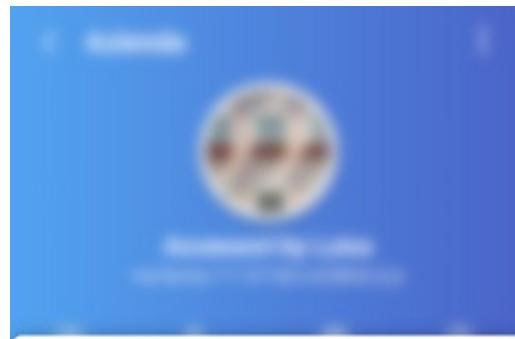
Nella **"testata"** della scheda vengono riportate le informazioni generali del contatto (Indirizzo della sede principale, [presenza](#) di un rapporto cliente, ecc...)



The screenshot shows a mobile application interface for a company named 'Accessori by Luisa' located at 'Via Roma 111 57100 LIVORNO (LI)'. The interface includes a circular profile picture of a building, contact icons for Mail, Telefono, Web, and Mappa, and tabs for Informazioni, Trattative, Agenda, Allegati, and Offerte. The 'Informazioni' tab is currently selected.

Le azioni, che permettono di richiamare funzioni proprie del dispositivo mobile, saranno editabili ed eseguibili se, le relative informazioni, sono specificate nell'anagrafica.

Tramite l'icona è possibile richiamare le azioni che possono essere gestite direttamente dalla scheda dell'anagrafica



Allega

Appuntamento

Attività

Trattativa

Offerta

Ordine

Persona

Modifica Rimuovi

Allega : l'azione consente di inserire/creare un documento targhetizzato all'anagrafica.

Dopo aver premuto su "Allega" verrà aperta la navigazione del DMS, con possibilità quindi di selezionare file presenti al suo interno.



< Allega documento

2

AAA

Amministrazione
Documenti amministrativi

Archivio_Documenti_APP

Banner

Benedetta prova

Bucket SP26

Cartelle utenti

Centri servizi Support

Commerciale
Annotazioni commerciali

Comunicazioni Dipendenti
Circolare-Cedolini/Presenze-Buste Paga

+

Tramite il tasto + sarà invece possibile caricare nuovi file all'interno del dispositivo e del DMS.

Le azioni disponibili sono 2:

- Scatta: possibilità di scattare una fotografia con il proprio dispositivo;
- Sfoglia: possibilità di selezionare un file presente all'interno del proprio dispositivo.

Una volta selezionato il file desiderato saremo riportati al tab Allegati della scheda in cui ci troviamo.

Cliccando sul nome del file questo verrà aperto/scaricato sul proprio dispositivo, inoltre possiamo effettuare l'azione di swipe verso sinistra per eliminare il file, oppure l'azione di swipe verso destra per poter andare in modifica di esso oppure effettuare l'azione d'invio mail:



Azienda
Accessori by Luisa

Informazioni Persone Agenda Allegati Trattativ

Catalogo prodotti FST
06-04-2018 1 PDF

Doc. N. 312 - Prot. 1_xweklekli...
10-04-2014 19:22 PDF //Marketing/

Un'altra operazione gestita a livello di documenti è la multisezione. Essa viene attivata andando ad eseguire l'azione di *long press*.

Azienda Cliente
Amati modellismo

Informazioni Persone Agenda Allegati Trattativ

Brochure2021.pdf
10-09-2021 10:54 PDF

Catalogo_prodotti.pdf
12-04-2018 19:30 PDF //

Doc. N. 2 - Protocollo A_22.odt
13-10-2015 10:53 ODT //Marketing/

Una volta effettuata la selezione dei documenti desiderati l'utente potrà eseguire l'invio della mail con l'inserimento di quest'ultimi come allegati.

L'azione d'invio mail aprirà la mail con la valorizzazione automatica dell'indirizzo del destinatario , letto dall'anagrafica, e del documento inserito come allegato



< **Nuovo Messaggio** >

Da **Leonardo Da Vinci (Demo)**

A **Accessoriluisa@mail.com**

Oggetto

PDF Catalogo prodotti FSTYLE.pdf (42 KB)

File area

Entrando invece in modifica del file verrà aperto il BO (semplificato) del documento appena caricato.



< Documento Salva

Nome
Offerta38_Amati.png

Descrizione
Offerta crm

Note
offerta numero 38, accettata

Classe documentale
Offerta Commerciale

Percorso
//Marketing/

Attributi 1 ▾
Contatto: Accessori by Luisa ×

+ Aggiungi attributo

Opzioni ▾
 Eredita i permessi dalla cartella padre
 Provvisorio
 Gestione automatica delle versioni

Created da
Da Vinci Leonardo

Modificato da
Da Vinci Leonardo

Versione attuale
1.0

Oltre ad alcuni dati informativi, come nome, classe documentale e cartella, è presente la sezione Attributi, in cui è possibile inserire e valorizzare gli attributi di relazione, e la sezione Opzioni.

NB:

Questa azione è presente anche in fase di utilizzo di una causale crm di tipologia Allega documento sulle trattative ed è presente anche nelle schede Offerta e Ordine.



Appuntamento: l'azione consente di creare un appuntamento targhetizzato all'anagrafica.

Attività: l'azione consente di creare un'attività targhetizzata all'anagrafica.

Trattativa: l'azione consente di creare una trattativa intestata all'anagrafica.

Offerta: l'azione consente di creare un'offerta crm intestata all'anagrafica.

Ordine: l'azione consente di creare un ordine crm intestato all'anagrafica con rapporto cliente.

Vediamo alcuni scenari che potrebbero riscontrarsi in fase di creazione ordine crm:

1- Anagrafica con rapporto cliente l'ordine sarà intestato in automatico a questo.

2- Persona che lavora per un'azienda la quale ha già in essere un rapporto cliente l'ordine sarà intestato in automatico a quest'ultimo.

3- Anagrafica Azienda o Persona Fisica (no azienda di lavoro) senza rapporto cliente la procedura , prima di creare l'ordine crm , proporrà la **Promozione contatto**.

Nella promozione potrà essere inserito un codice da associare ad un nuovo rapporto, selezionare un modello rapporto e gestire, tramite check, l'importazione di tutte le sedi presenti sul contatto.

Persona: l'azione è presente solo se stiamo navigando su una scheda azienda e consente di creare un'anagrafica persona che avrà come default l'azienda di riferimento valorizzata (azienda di lavoro).

Le ultime due azioni sono di "sistema" e permettono di andare in *Modifica* dell'anagrafica o di *Eliminarla*.

Sotto la testata sono presenti i **Tab**



- *Informazioni*: vengono riportate tutte le informazioni principali (esempio sedi, altri dati) e commerciali (esempio classificazione, prodotti in uso, condivisione ecc...) dell'anagrafica all'interno di box.
- *Persone*: vengono mostrate tutte le persone che lavorano per l'azienda che stiamo consultando.
- *Agenda*: vengono visualizzati tutti i task d'agenda (appuntamenti e attività) targhetizzati all'anagrafica che stiamo consultando.
- *Allegati*: vengono riportati tutti i documenti classificati con l'entità anagrafica che stiamo consultando.
- *Trattative*: vengono visualizzate tutte le trattative intestate all'anagrafica che stiamo consultando.

Nel caso in cui fosse attivo il controllo [presenza](#) trattative, [Impostazioni globali sales](#), con il valore *Si solo warning* o *Si con dettaglio*, si abiliterà una combo per poter prendere visione anche delle trattative in ambiente multiccompany.

La visualizzazione, con opzione "si solo warning", permetterà di vedere l'elenco delle aziende di portale con accanto il numero delle trattative aperto e chiuse (opzionale) intestate al medesimo contatto.

La visualizzazione, con opzione "si con dettaglio", permetterà di aprire l'elenco delle trattative e visualizzare le specifiche (Descrizione, Fase, Soggetto Assegnatario e Data Apertura)

- *Offerte*: vengono riportate tutte le Offerte Crm e i Preventivi di vendita, nella loro ultima versione valida, intestate all'anagrafica che stiamo consultando.
- *Ordini*: vengono riportati tutti gli Ordini Crm e gli Ordini di vendita, nella loro ultima versione valida, intestati all'anagrafica che stiamo consultando.

Negli ZOOM dei documenti (offerte e ordini), le causali di vendita visibili saranno quelle che avranno nel TAB Aziendali Altri il check Offerta/Ordini crm . Trattasi della solita logica utilizzata nella Dashboard dei documenti Crm.

Il tab Persone è presente solo nelle schede delle anagrafiche Aziende.



I dati possono essere solo in consultazione (esempio i dati commerciali) altri possono essere visualizzati eseguendo il touch per essere aperti nella scheda di riferimento (esempio documenti CRM, trattative ecc...).

- *Altri documenti*: tab visibile per le aziende con rapporto cliente. In esso troviamo i documenti, intestati al cliente, diversi dai documenti CRM (offerte e ordini CRM), ordini di vendita e preventivi di vendita.
- *Scadenze*: tab visibile per le aziende con rapporto cliente. In esso vengono riportate le partite aperte del cliente scadute o in scadenza.

AGENDA

Consente l'accesso all'agenda per poter visualizzare i task d'agenda.

The screenshot shows the Infinity CRM agenda interface. At the top, there's a blue header with the word "Agenda". Below it is a calendar for December 2020, with days from Monday to Sunday. The 30th of December is highlighted with a blue circle. The days 1 through 29 are marked with small dots. The 31st is also present. Below the calendar, there's a section titled "Attività chiusura | 0%" which lists an activity named "Attività Generica" from 30-12-2020 10:39 to 30-12-2020 18:39. Another section below it is titled "Amati" and lists an appointment named "Appuntamento Generico" from 30-12-2020 10:31 to 30-12-2020 11:31. An icon in the top right corner of the agenda screen allows for more options.

I giorni sul calendario contraddistinti dal pallino significano che sono presenti, in base alle opzioni di visibilità dei calendari, dei task.

L'icona, presente in alto a destra, apre la visualizzazione con una serie di opzioni:



The screenshot shows the Infinity CRM agenda interface for December 2020. At the top, there are three icons: a left arrow, a right arrow, and a magnifying glass. Below them is a blue header bar with the word "Agenda". On the right side of the header is a settings icon. The main area displays the month "Dicembre 2020" and a weekly grid from Monday to Sunday. Below the grid are two toggle switches: one for "Mostra le voci su ogni calendario" (Show tasks on every calendar) and another for "Mostra le voci a cui non partecipo" (Show tasks I am not involved in). A section titled "Miei calendari:" lists seven calendar categories, each with a checked checkbox and a colored square: Da Vinci Leonardo (red), Progetto Alfa (brown), Progetto Beta (blue), Corsi interni (orange), Uscite/Corsi Esterni (light blue), Software ERP (yellow), and Scadenze Fiscali (grey).

Interruttore "*Mostra le voci su ogni calendario*". Se è acceso, lo stesso task, associato a più calendari può essere riportato più volte con le diverse colorazioni dei diversi calendari di appartenenza.

Interruttore "*Mostra le voci a cui non partecipo*" se è attivo escludere dalla visualizzazione dei task le voci a cui l'utente non partecipa.

Sotto i due interruttori troviamo la *visualizzazione dei calendari disponibili* dando la possibilità all'utente di selezionare quelli desiderati per la vista corrente.

Per cambiare il mese si potrà switchare a destra o sinistra direttamente sul calendario o cliccare sul mese / anno in testata

Selezionando il giorno desiderato, nella sezione sottostante al calendario, la procedura riporta tutti i task mettendo in evidenza colorazione del calendario, informazioni principali e se si trattava di appuntamenti o di attività.

Tramite il tasto + la procedura permette d'inserire una **nuova Attività o Appuntamento**.



< Attività Salva

Oggetto

Voce di agenda

Inizio

Fine

Durata

L'introduzione delle informazioni sull'anagrafica nei task segue le logiche descritte in precedenza andando ad utilizzare una serie di box (collassabili): *Dati di testata*, *Opzioni personali*, *Partecipanti*, *Risorse* e *Target*.

L'utente potrà procedere con l'inserimento dei dati aggiungendo le informazioni desiderate (esempio risorse, target, partecipanti ecc...)

Alcuni dati, dopo essere stati inseriti nel task, possono essere visualizzati e modificati.

Esempio cliccando sul *Partecipante* è possibile scegliere il tipo di partecipazione

X Modifica Parteci... Conferma

Tipo partecipante

Partecipante

Tipo di partecipazione

Oppure cliccando sulla *Risorsa* inserita è possibile apportare delle modifiche o visualizzare le info correlate.

Tramite il touch sul task l'app apre la *Scheda del task d'agenda*.



Nella "**testata**" della scheda vengono riportate le informazioni generali (Descrizione, Stato, organizzatore, giorno e data ecc...)

Tramite l'icona è possibile richiamare le azioni di Modifica ed Elimina del Task.

Nel caso in cui viene specificato il luogo, sul task d'agenda, saranno visibili l'azione *Mappa e Percorso*.

Sotto la testata sono presenti i **Tab**

- *Informazioni*: vengono riportate tutte le informazioni principali del task d'agenda (Partecipanti, Risorse e Altri Dati)

Nella scheda del partecipante la procedura riporterà, nel caso in cui richiesta, la combo per determinare la partecipazione



Attività Salva

Visita commerciale

Attività Generica

Confermato

Gio 21 Gennaio 2021 14:45 > Gio 21 Gennaio 2021 16:45

Aula

Partecipazione Assegnatario

Accetto

Avanzamento

Da iniziare 0 %

Consuntivo

La scelta della partecipazione (esempio accettazione) sarà visibile con un'etichetta colorata sulla scheda del task principale

Attività

Visita commerciale

Attività Generica

Confermato

Gio 21 Gennaio 2021 14:45 > Gio 21 Gennaio 2021 16:45

Aula

Uscite/Corsi Esterni

Informazioni Target

Partecipanti

Pascoli Marianna

- *Target:* vengono riportati gli eventuali target collegati al task;



- *Consuntivo*: viene riportato il consuntivo persona (note personali, stato di avanzamento e percentuale nel caso in cui si tratti di un'attività).

TRATTATIVE

Riporta le trattative visibili all'utente corrente.

Tramite la selezione della vista alternativa l'utente in navigazione potrà visualizzare i record desiderati. Le viste alternative disponibili sono:

default - riporta tutte le trattative visibili all'utente in navigazione

Chiuse - riporta tutte le trattative chiuse assegnate all'utente in navigazione

In chiusura - riporta tutte le trattative aperte assegnate all'utente in navigazione con ordinamento alla data scadenza (data prevista chiusura) più vicina

Le mie - riporta tutte le trattative assegnate all'utente in navigazione

Ultima settimana - riporta tutte le trattative assegnate all'utente in navigazione caricate nell'arco di tempo della settimana corrente

Ultimo mese - riporta tutte le trattative assegnate all'utente in navigazione caricate nell'arco di tempo del mese corrente

Le informazioni delle trattative riportate sullo zoom sono:

- *Banda colorata laterale* legata alla fase della trattativa (verde-lead, arancione-potenziale e viola-opportunità)
- *Intestatario* della trattativa
- *Descrizione* trattativa
- *Fase* trattativa
- *Assegnatario* trattativa
- *Data apertura* trattativa
- *Stato* della trattativa
- *Scadenza* eventuale data di scadenza specificata sulla trattativa
- Icona *warning* (triangolo)

Nel caso in cui fosse attivo il controllo **presenza** trattative nelle **Impostazioni globali sales**, con il valore *Si solo warning* o *Si con dettaglio*, e l'intestatario avesse già delle trattative caricate sarà presente l'icona warning.

La visualizzazione, con opzione "si solo warning", permetterà di vedere l'elenco delle aziende di portale con accanto il numero delle trattative aperte e chiuse (opzionale) intestate al medesimo contatto.

La visualizzazione, con opzione "si con dettaglio", permetterà di aprire l'elenco delle trattative e visualizzare le specifiche (Descrizione, Fase , Soggetto Assegnatario e Data Apertura)

Tramite il tasto + la procedura permette d'inserire una **nuova trattativa**.

L'inserimento dei dati e la loro successiva visualizzazione è stato ordinato in una serie di box (collassabili): *Intestazione, Interessi, Attori, Concorrenti, Classificazioni, Condividi con e Altri Dati* .



Opportunità

Intestazione

Opportunità
Opportunità

Indirizzo
Azienda

Indirizzo

Persona
Persona

Stato
Da qualificare

Motivo

Aperta il 04/01/2021 Chiusura prevista il gg/mm/aaaa

Interessi (0)

Attori (0)

L'utente potrà procedere con l'inserimento dei dati.

Alcuni dati, dopo essere stati inseriti, possono essere richiamati per la modifica o per la visualizzazione dei dettagli cliccandoci sopra (*Esempio Attori, Concorrenti, Interessi ecc...).*

Gli **articoli** (Interessi) possono essere aggiunti tramite tre modalità:

Da *Elenco* apre lo zoom degli articoli per poter effettuare una selezione multipla

Singolo apre la maschera per l'inserimento puntuale dell'articolo

D a *Catalogo* visualizzazione degli articoli stile catalogo. La gestione permette di visualizzare, selezionare ed inserire un articolo da catalogo eCommerce.

Tramite lo swipe sulla riga di selezione dell'articolo è possibile richiamare ed aprire la **scheda dell'articolo**.

E' possibile attivare la **multisezione** degli articoli andando ad eseguire l'azione di *long press*.

L'opzione da catalogo è visibile quando nelle impostazioni globali del sales è specificato il catalogo;



Cliccando la descrizione dell'articolo, inserito nella trattativa o in un documento crm, l'app mette a disposizione una serie di campi (esempio quantità, prezzo, data consegna concordata, note ecc...)

X Modifica Interesse Conferma

Interesse
1:10 GP 4WD MFR

Prezzo Margine
185,00 0,00

Unità di misura
N

Quantità
5

Tramite il touch sullo zoom della trattativa l'app apre la *Scheda del trattativa*.

Nella "**testata**" della scheda vengono riportate le informazioni generali (*Descrizione, Data apertura, Soggetto intestatario, Totale ecc...*)

Opportunità

Aulla style
del 04/01/2021

New Prospect

Da visitare

Scadenza
22/01/2021

Totale
4.993,43 €

Mail Telefono Web Mappa

Informazioni Agenda Offerte Ordini Allegati

Le azioni saranno editabili ed eseguibili se, le relative informazioni, sono specificate nell'anagrafica intestataria della trattativa.

L'eventuale mail o telefonata non vengono registrate come operazioni crm in quanto "dissociate"



dalla logica delle causali crm.



Tramite l'icona è possibile richiamare le causali crm configurate e le azioni di sistema *Modifica* e *Rimuovi*.

La visualizzazione delle causali crm seguirà le medesime logiche presenti nell'area desktop: Fase, Autorizzazioni, Ruoli ecc...

Sotto la testata sono presenti i **Tab**

- *Informazioni*: vengono riportate tutte le informazioni principali della trattativa(esempio, interessi, pagamento, origine, compagna ecc...) e commerciali (esempio classificazione, attori, concorrenti ecc...) all'interno di box.

Premendo la descrizione dell'interesse (articolo)la procedura apre la sua scheda.

- *Agenda*: vengono visualizzati tutti i task d'agenda (appuntamenti e attività) targhetizzati alla trattativa che stiamo consultando.
- *Offerte*: vengono riportate tutte le Offerte Crm, nella loro ultima versione valida, collegate alla trattativa che stiamo consultando.
- *Ordini*: vengono riportati tutti gli Ordini Crm, nella loro ultima versione valida, collegate alla trattativa che stiamo consultando.
- *Allegati*: vengono riportati tutti i documenti classificati con l'entità trattativa che stiamo consultando.
- *Storica*: vengono riportati tutti i log generati dalle azioni eseguite dalle Causali CRM (Operazioni crm).

Alcuni dati, all'interno della scheda, sono solo in consultazione (esempio i dati nel tab informazioni) altri possono essere visualizzati ed eseguendo il touch sull'elemento aperti(esempio documenti crm, task d'agenda ecc...).

OFFERTE

Riporta le offerte crm ed eventuali preventivi di vendita visibili all'utente corrente.

Tramite la selezione della vista alternativa desidera o l'utilizzo dei filtri l'elenco delle offerte crm potrà cambiare consentendo agli utenti di visualizzare i record desiderati. Le viste alternative disponibili sono:

Default - visibilità di tutte le offerte accessibili all'utente

In scadenza - visibilità delle offerte assegnate all'utente valide, non evase, con ordinamento cronologico decrescente da quelle che scadono prima

Le mie - visualizzazione di tutte le offerte assegnate all'utente

Scadute - visualizzazione di tutte le offerte assegnate all'utente, non evase, con ordinamento decrescente da quelle scadute da più tempo

Ultima settimana - visualizzazione di tutte le offerte caricate nell'ultima settimana assegnate all'utente



Le informazioni delle offerte riportate sullo zoom sono:

- *Intestatario* del documento crm
- *Numero documento*, eventuale *suffisso* e *descrizione* della causale documento
- *Stato* del documento
- Soggetto Assegnato a del documento
- *Data apertura* del documento
- *Totale* documento
- *Data scadenza* documento
- *Label* riportante informazione se offerta collegata a trattativa
- *Riferimento documento di evasione* riporta l'informazione del documento crm o documento di vendita che ha evaso il documento in consultazione

I riferimenti dei documenti (esempio ordine crm) è un link che permette di aprire direttamente la scheda.

Nel caso in cui si apra la scheda di un documento di vendita questa sarà solo in consultazione.

Tramite il tasto + la procedura permette d'inserire una **nuova offerta crm**.

L'offerta crm si aprirà con la causale documento valorizzata automaticamente, se presente lato desktop, con il check default.

L'inserimento dei dati e la loro successiva visualizzazione è stato ordinato in una serie di **tab** suddivisi al loro interno da box.

Intestazione riporta tutti i dati di testata del documento Causale, Numero ed eventuale prefisso, Stato, Date di apertura e scadenza e i riferimenti dell'intestatario

Commerciali riporta tutti i dati inerenti all'aspetto commerciale dell'offerta come il pagamento, eventuali sconti da applicare, soggetto e sede di consegna, spedizioniere ecc...

Nel tab commerciali è presente un box collassato *Altre informazioni*. Al suo interno sono riportati ulteriori informazioni come lo scorporo su piede, i listini di testata e i soggetti creatore ed assegnatario dell'offerta.

Articoli nel tab in oggetto è possibile aggiungerli o modificarli. Eseguendo l'aggiungi articolo la procedura mette a disposizione tre modalità d'inserimento:

Da *Elenco* apre lo zoom degli articoli per poter effettuare una selezione multipla



Singolo apre la maschera per l'inserimento puntuale dell'articolo

Da Catalogo visualizzazione degli articoli stile catalogo. La gestione permette di visualizzare, selezionare ed inserire un articolo da catalogo eCommerce.

E' possibile attivare la multiselezione degli articoli andando ad eseguire l'azione di *long press*.

L'opzione da catalogo è visibile:

- nelle **trattative** quando nelle impostazioni globali del sales è specificato il catalogo;
- nelle **causali documenti crm** è associato il catalogo;

Nelle varie funzionalità di navigazione/selezione dell'articolo, tramite l'azione di swipe di riga, è possibile richiamare la sua scheda.



The screenshot shows a mobile application interface titled "Catalogo". At the top, there is a blue header bar with a back arrow icon and the word "Articolo". Below the header, there are two product cards. The first card features an image of two wall-mounted lamps and is labeled "Lampade da muro". The second card features an image of an outdoor applique light fixture mounted on a brick wall and is labeled "Applique da esterno" with the code "777440" below it.

La Scheda dell'articolo si compone di una "testata" dove vengono riportate le informazioni generali (Codice articolo, descrizione ed eventuale immagine).



Tramite l'icona è possibile richiamare l'azione Galleria Immagini per prendere visione dell'immagini relative al prodotto.

La Galleria immagini può essere richiamata anche cliccando l'immagine in testata.

Sotto la testata sono presenti i Tab:

Informazioni: vengono riportate tutte le informazioni principali dell'articolo (prezzo di listino unitario, unità di misura, dati aziendali, descrizione supplementare ecc...).

Allegati: vengono riportati tutti i documenti classificati con l'entità articolo che stiamo consultando.

Alla selezione degli articoli l'app riporterà il dettaglio di quanto inserito

The screenshot shows a mobile application interface titled "Offerta". At the top, there is a blue header bar with a back arrow icon and the word "Salva". Below the header, there is a list of three items. Each item has a red circle with a minus sign, a product code, a product name, quantity selection buttons (minus, neutral, plus), and a price. The items are:

Item	Code	Name	Quantity	Price
1	223119	COMBAT CORSAI...	1 N	85,00
2	223120	COMBAT P40 WA...	1 N	115,00
3	112352	AEROFLY PRO DE...	7 N	784,00

At the bottom of the list, there is a blue button labeled "Aggiungi articolo" with a plus sign icon.



L'articolo potrà essere visualizzato per la consultazione o eventuale modifica cliccando sulla descrizione

Riepilogo nel tab in oggetto vengono riportate, in maniera sintetica, tutte le principali informazioni inserite in precedenza. Il tab si compone di 3 box *Articoli/Riepilogo/Altri dati*

Offerta		Salva
Articoli		
223119 COMBAT CORSAIR ARF	N 1	85,00
223120 COMBAT P40 WARHAWK ARF	N 1	115,00
112352 AEROFLY PRO DELUXE USB ...	N 7	784,00
Riepilogo		
Totali merce:	984,00	
Sconti/maggiorazioni:	0,00	
Spese:	0,00	
Totali imposta:	0,00	
Prepagato:	0,00	

Il touch sull'icona matita, box altri dati nel riepilogo, permette di richiamare automaticamente l'informazione che si vuol modificare facilitando l'operatività dell'utente (esempio modificare la modalità di pagamento).

Tramite il touch sullo zoom dell'offerta l'app apre la sua **Scheda**.

Nella "testata" della scheda vengono riportate le informazioni generali (Intestatario, Data apertura, stato, Totale ecc...)



Le azioni veloci (mail, telefono ecc...) saranno editabili ed eseguibili se, le relative informazioni, sono specificate nell'anagrafica intestataria dell'offerta.

Tramite l'icona è possibile richiamare le azioni eseguibili sull'offerta e le azioni di sistema *Modifica* e *Rimuovi*.

Le azioni gestite sul documento offerta crm possono essere:

- **Revisione** azione visibile quando lo stato del documento è Iniziale o In corso

Eseguendo la revisione dell'offerta la procedura aprirà in edit il documento per poterlo modificare copiando tutti i dati presenti nell'offerta.

- **Genera ordine CRM** azione visibile quando lo stato del documento è chiuso positivamente

Oltre allo stato di chiusura positiva è necessario la corretta configurazione della casuale documento crm lato desktop.

Eseguendo la creazione dell'ordine crm la procedura aprirà in edit il documento riportando tutti i dati presenti nell'offerta per poterlo modificare.

- **Genera documento di vendita** l'azione creerà il documento di vendita (preventivo o ordine) specificato nella causale documento crm. L'applicazione riporterà a video un messaggio relativo alla generazione.

Nel caso in cui l'offerta crm è intestata ad un contatto, senza rapporto, prima di creare l'ordine crm o il documento di vendita l'app consentirà la creazione del rapporto cliente tramite la sua promozione.

- **Stampa** lancia la print system



Entrando nella scheda di un'offerta che è stata **evasa** da un documento crm o documento di vendita sarà riportato il *Riferimento del documento di evasione*.

Il riferimento del documento è un link che permette di aprire direttamente la scheda.

- **Allega** permette di archiviare e classificare un documento già presente nel DMS o gestire lo Scatta/Sfoglia.

Per l'offerta evasa o storicizzata e per il documento di vendita preventivo non vedrà più nessuna azione in quanto "congelata/storicizzata" se non le azioni di stampa e di allega.

La gestione e le logiche di visibilità delle azioni sul documento crm sono le medesime dell'area backoffice.

Sotto la testata sono presenti i **Tab**

- *Informazioni*: vengono riportate tutte le informazioni principali dell'offerta partendo dagli articoli, i dati commerciali (pagamento, consegnare a, spedizioniere ecc..) e altri dati (soggetto assegnatario,soggetto crea ecc...).
- *Allegati*: vengono riportati tutti i documenti classificati con l'entità offerta crm che stiamo consultando.
- *Documenti storizzati*: vengono riportati i documenti storizzati dell'offerta crm. Tab visibile solo per i documenti crm.

ORDINI

Riporta l'elenco degli ordini crm e ordini di vendita.

Tramite la selezione della vista alternativa desidera o l'utilizzo dei filtri l'elenco degli ordini crm potrà cambiare consentendo agli utenti di visualizzare i record desiderati. Le viste alternative disponibili sono:

Default - visibilità di tutti gli ordini accessibili all'utente

In scadenza - visibilità degli ordini validi, non evasi, assegnati all'utente in navigazione con ordinamento cronologico decrescente da quelli che scadono prima

I miei - visualizzazione di tutti gli ordini assegnati all'utente in navigazione

Scadute - visualizzazione di tutti gli ordini assegnati all'utente in navigazione, non evase, con ordinamento decrescente da quelli scaduti da più tempo

Ultima settimana - visualizzazione di tutti gli ordini caricati nell'ultima settimana assegnate all'utente in navigazione

Le informazioni sullo *zoom* e *l'inserimento dei dati* e la loro successiva visualizzazione seguono le medesime logiche viste nel paragrafo precedente relativo alle Offerte.

Tramite il touch sullo zoom dell'ordine crm l'app apre la sua **Scheda**.

Nella "testata" della scheda vengono riportate le informazioni generali (Intestatario, Data apertura, stato, Totale ecc...)



Tramite l'icona è possibile richiamare le azioni eseguibili sull'ordine e le azioni di sistema *Modifica* e *Rimuovi*.

Le azioni possono essere:

- **Revisione** azione visibile quando lo stato del documento è Iniziale o In corso



Eseguendo la revisione dell'offerta la procedura aprirà in edit il documento per poterlo modificare copiando tutti i dati presenti nell'offerta.

- **Genera documento di vendita** l'azione creerà il documento di vendita (ordine) specificato nella causale documento crm. L'applicazione riporterà a video un messaggio relativo alla generazione.
- **Stampa** lancia la print system
- **Allega** permette di archiviare e classificare un documento già presente nel DMS o gestire lo Scatta/Sfoglia.

Entrando nella scheda dell'ordine evaso o l'ordine di vendita non vedrà più nessuna azione in quanto "congelato/storicizzato" se non le azioni di stampa e di allega.

La gestione e le logiche di visibilità delle azioni sul documento crm sono le medesime dell'area backoffice.



Inserimento rapido azienda e persona

La presente gestione permette l'inserimento rapido di azienda e persona, della sola azienda o della sola persona.

A seconda della scelta, vengono esposti i dati necessari alla creazione di una nuova anagrafica.

Dati azienda

Per la creazione rapida di un'azienda deve essere obbligatoriamente indicata la *Ragione sociale* e la *Località* della sede principale. Possono inoltre essere indicati:

- forma giuridica;
- valuta;
- partita IVA (possibilità di utilizzare il servizio di [Ricerca partita iva](#));
- codice fiscale;
- descrizione sede;
- indirizzo;
- nazione;
- lingua;
- indirizzo email;
- recapito telefonico.

Dati persona

Per la creazione di una persona devono essere obbligatoriamente indicati Nome e Cognome. Nel caso di creazione della sola persona è inoltre necessario indicare la *Località*.

Possono inoltre essere indicati

- indirizzo email;
- recapito telefonico;
- qualifica;
- codice fiscale;
- tipo sede;
- indirizzo;
- nazione;
- lingua.

Informazioni aggiuntive

In questa sezione è possibile indicare alcune informazioni aggiuntive CRM:

- per l'azienda *Importo fatturato* e *Numero dipendenti*;
- per la persona *Origine* del contatto e *Classificazioni*.



Generazione documento di vendita da documento CRM

Il documento CRM è, per scelta, una gestione semplificata rispetto ai documenti gestionali di ad hoc Infinity.

La gestione "documenti CRM" è rivolta / più adatta all'utilizzo da parte della forza commerciale in termini di semplicità d'uso ed ha lo scopo di censire tutti gli accordi che la forza commerciale formalizza con i prospect e i clienti.

Non facendo parte della catena documentale di ad hoc Infinity non è possibile parametrizzare i valori che devono essere letti dal documento CRM di origine oppure ricalcolati sul documento gestionale di destinazione.

Viene fatta una scelta a priori, seguendo la logica sopra accennata:

- per tutti i valori ricadenti nella "sfera commerciale" intesa in senso ampio, cioè tutti gli accordi presi col cliente, verranno mantenuti nel documento gestionale i valori presenti sul documento CRM;
- per i valori ricadenti nella "sfera amministrativa", ad esempio il codice Iva di esenzione o dati analoghi, viene invece seguito il criterio del ricalcolo sul documento di destinazione in quanto il gestionale potrebbe avere dati aggiuntivi che comportano una differenza di calcolo (nell'esempio, la [presenza](#) di una lettera di intento valida per il cliente).

Per i valori parametrizzabili a livello di causale documento, si ricorda la necessità di una parametrizzazione coerente tra causale documento CRM e causale del documento gestionale ad esso collegato. Ad esempio se nel documento CRM inserisco le spese di trasporto da addebitare al cliente, nella causale del documento gestionale collegato dovrà inibire il calcolo delle spese che altrimenti saranno conteggiate due volte. Se indico che lo sconto commerciale è ripartito tra le righe, è opportuno ripartirlo sia sul documento CRM che sul documento gestionale.

Di seguito vengono dettagliati i campi mantenuti dal documento CRM e quelli ricalcolati sul documento gestionale di destinazione.

Campi mantenuti invariati dal documento CRM

- Codice Rapporto Intestatario
- Recapiti intestatario, consegna e fatturazione
- Valuta
- Riferimento contratto
- Business Unit
- Unità Operativa
- Lingua Documento
- Dettaglio rate/scadenze (viene alzato il flag di non ricalcolo delle rate scadenze)
- Importo prepagato
- Agente (Forza Vendita)
- Ruolo Agente
- Capo area (Forza vendita di supporto – questo campo verrà ricalcolato se vuoto)
- Ruolo Capoarea (questo campo verrà ricalcolato se vuoto)
- Pagamento
- Dal (data inizio gg pagamento)
- Nostro c/c
- Banca di Appoggio
- Scorporo su piede
- Listino prezzi (testata)
- Sconti commerciali (testata)
- Sconti finanziari (testata)
- Prezzo (riga – viene alzato il flag di non ricalcolo del prezzo)
- Netto di riga
- Flag Prezzo forzato



- Listino prezzi (riga)
- Listino sconti (riga)
- Sconto a valore (riga)
- Flag Attiva promozioni
- Tipologia riga
- Estremi di consegna

Campi presenti nel documento CRM e ricalcolati sul documento gestionale

- Data registrazione
- Nr registrazione
- Nr protocollo
- Alfa protocollo
- Codice IVA Esenzione
- Stato provvisorio/confermato
- Capo area (Forza vendita di supporto – questo campo verrà ricalcolato se vuoto)
- Ruolo Capoarea (questo campo verrà ricalcolato se vuoto)
- Valori per l'aggiornamento dati di riga (saranno vuoti nel documento di destinazione)
- Codice IVA di riga e contropartite contabili/analitica
- Gestione colli
- Flag Applica spese incasso (default vuoto, legge causale).
- Valore articoli ripartito
- Sconti di piede ripartiti
- Valore spese ripartito
- Flag partecipa alla ripartizione (Valore articoli, spese, sconti)
- Flag articolo/servizio ripartito
- Tipo Distinta di riga articolo se valorizzata su causale di vendita (se invece non valorizzata rimarrà Default, consigliato)



Gestione spese in ambito CRM

In questo approfondimento riepiloghiamo le configurazioni necessarie per la gestione delle **spese accessorie** con l'obiettivo di poter definire i dati minimi necessari alla corretta gestione e valorizzazione delle informazioni, anche nello scenario dell'importazione di documenti crm.

Introduzione

Di seguito le indicazioni per una completa configurazione dei documenti crm (offerte crm e ordini crm) al fine di poter gestire le spese accessorie. Con spese accessorie si intendono le spese che vengono calcolate in automatico dalla procedura all'interno di un documento sempre e solo nel caso in cui la configurazione e parametrizzazione sia verificata e valida; le spese accessorie nello specifico sono:

- spese di incasso;
- spese per bolli;
- spese di trasporto;
- spese di imballo;
- spese di arrotondamento;
- altre spese.

Per ognuna delle spese sopra elencate deve essere:

- definito il servizio di tipo spesa;
- abilitato il calcolo a livello di causale;
- definito come calcolare il valore della spesa (da listino o a valore);
- configurata la parametrizzazione delle spese sui documenti crm.

Definizione delle spese accessorie

La definizione del servizio, per ciascuna spesa, avviene dal menù Logistica > ... > Impostazioni > Articoli > Articoli di servizio > Spese.

Deve essere definito un articolo di servizio per ciascuna tipologia di spesa che si desidera gestire ed eventualmente differenziare in termini di informazioni collegate (es. classe contropartita diversa).

Per ogni servizio spesa definito risulta importante indicare il "Tipo spesa" (Trasporto, Incasso, Altra spesa...) in quanto tale impostazione condiziona la possibile valorizzazione e parametrizzazione della procedura.



nuovo Spesa

Codice	<input type="text"/>
Classe	Spesa a valore ▾
Modello	<input type="text"/>
Tipo spesa	Trasporto ▾
Descrizione	Trasporto Incasso
U.M. principale	Imballo
Spesa utilizzata ai fini intra	Altra spesa Bollo esente Arrotondamento
Servizio intra	No ▾

Oltre ai dati obbligatori (il Tipo spesa che può essere valorizzato come servizio a valore oppure servizio a quantità, e la Classe di spesa) suggeriamo debba essere definita almeno la Classe contropartita in modo tale che, automaticamente, possano essere definiti nel dettaglio del documento tutti i dati necessari al corretto calcolo e salvataggio del documento stesso.

Configurazione causale documento CRM

Per ogni causale documento CRM deve essere definito che vengano applicate le spese generiche in fase di creazione e gestione del documento stesso. In particolare, deve essere abilitato il calcolo delle spese generiche in automatico o manuale.

Consigliamo di impostare il calcolo come automatico per far sì che, anche a seguito dell'import di un documento CRM, possa scattare la valorizzazione di eventuali spese generiche inviate sul documento.

Dunque sulla causale, nella sezione "Altri", deve essere impostato a **Calcolo automatico** il valore del campo **Gestione spese generiche**, come evidenziato nell'immagine sottostante.

La valorizzazione di tale combo concorre al calcolo delle spese:

- trasporto
- imballo
- altre spese

Per abilitare il calcolo delle spese di incasso è invece necessario valorizzare la combo "**Applica spese di incasso**" a "Sì"; idem per il calcolo delle spese di bollo deve essere valorizzata la combo "**Spese bollo**" ad esempio con "Aggiungi a totale documento".



modifica Causale documento CRM
Ordine Cliente

PRINCIPALE REPORT

Codice ORDINE

Descrizione

Tipo documento

Alfa documento

Stato documento CRM

Fido

Causale CRM di aggiornamento Chiusura automatica da ordine

Stato Offerta Emessa

COMMERCIALI [+] AMMINISTRATIVI [+] **ALTRI [+]** NOTIFICHE [+]

Gestione spese generiche

Aplica spese di incasso

Spese bollo

Sconto comm.su pagamento

Definizione calcolo delle spese (da listino o valore)

In questo paragrafo viene definita la modalità di calcolo per ogni classe di spesa che possa essere applicata a livello di documento CRM.

Allo stato attuale il presente paragrafo non è significativo per gli ordini che arrivano da MAGO4 in quanto il valore della spesa viene calcolato in MAGO4 e solo trasferito su I.mago, ma mai ricalcolato. Ad ogni modo la definizione del calcolo delle spese può essere utile qualora si voglia permettere a livello di I.mago di poter avere dei propri criteri di valorizzazione delle spese (anche differenti da MAGO4), pertanto in futuro potrà essere abilitata per I.mago la possibilità di valorizzare prezzi di listino per le spese e quindi di valorizzarle come di seguito descritto.

Per determinare un calcolo delle spese di **trasporto, imballo, altre spese** è sufficiente utilizzare i listini di Infinity secondo le modalità standard della gestione listini. I listini dedicati al calcolo delle spese sono identificati dal check attivo "Utilizzo per calcolo spese".



Deve quindi essere predisposto un dettaglio listino che preveda una spesa di classe trasporto, imballo o altre spese.

The screenshot shows two windows of the Infinity CRM application:

- Top Window (modifica Listino prezzi di vendita):**
 - Codice: SPESE_EC
 - Ultima revisione: 06-06-2011
 - Checkboxes: Utilizzato per calcolo spese (checked) and Utilizzato per calcolo IVA (unchecked)
- Bottom Window (modifica Dettaglio listino):**
 - Listino: SPESE_EC
 - Priorità: 1000000
 - Valido dal: 01.01.1900 to 31.12.2099
 - Tipo: Servizio a valore
 - Chiave di ricerca: IMB_EC
 - Code articolo: IMB_EC
 - Spese di imballo eCommerce
 - ARTICOLO, ATTRIBUTI, CRITERI, VALORI tabs
 - Parametri: Arrotondamento: 0, Parametro iniziale: 0,0000000, Parametro finale: 999.999.999,0000000

Per le **spese di incasso** esiste la possibilità sia di definire una spesa predefinita ed associata al pagamento, sia di prevedere degli appositi listini per spese di incasso; nell'immagine di seguito vediamo la spesa di incasso associata al pagamento.

The screenshot shows the configuration of a payment method:

- Top Window (modifica Pagamento):**
 - Codice: 001
 - Descrizione: Bonifico
 - Codice esterno: [empty]
- Bottom Window (RATA N. TIPO PAGAMENTO):**
 - RATA N.: 001, TIPO PAGAMENTO: Bonifico, GG.SCADENZA INIZIO: 30, Data Documento: Data Documento, FINE MESE: Non gestito, G.RISSO: 0, G.EFFETTIVI: 0, TIPO RATA: Normale, NETTO: 1, IVA: 1, SPESE: 1
- Bottom Window (COMMERCIALI):**
 - Commerciali: [selected]
 - ESCLUSIONI: [empty]
 - ECOMMERCE: [empty]
 - FATTURAZIONE ELETTRONICA PA: [empty]
 - Inputs: % Sconto finanziario: 0,00, Valore sconto finanziario: 0,00, % Sconto commerciale: 0,00, Spese di incasso: 1,50 (highlighted with a red box), Limite min. di applicazione: 0,00, Modalità di incasso: Bonifico

Per le **spese bolli** la parametrizzazione avviene a livello di Dati IVA e quindi in ambito gestionale, pertanto non è una



configurazione a livello di I.mago (non vengono calcolate sui documenti CRM); pertanto se a fronte di import viene comunque passato un valore per la spesa bolli, se presente il servizio di spesa associato, la procedura scrive comunque correttamente il valore sul documento CRM.

Parametrizzazione delle spese

Per la configurazione delle spese di trasporto, imballo ed accessorie deve essere definita una parametrizzazione valida; questo permette di poter discriminare l'applicazione o meno di criteri di spesa differenti per tipologie di documento differenti (meccanismo equivalente all'applicazione di IVA ed altri dati).

Deve essere quindi definita una parametrizzazione spesa valida in Logistica > ... > Impostazioni > Archivi di base > Vendite e acquisti > Regole di calcolo > Parametri documenti > Spese.

All'interno della sezione "Dati" devono essere definiti i servizi di spesa che si desidera gestire tra trasporto, imballo e altre spese.

TIPO	COMPONENTE	DESCRIZIONE
Servizio a valore	Spesa Trasporto	Spesa Trasporto da MAGO
Servizio a valore	Spesa imballo	Spesa imballo da MAGO

Mentre per configurare correttamente l'applicazione di spese di incasso e bolli all'interno di offerte e ordini devono essere dichiarati i relativi servizi all'interno dei parametri di logistica, in Logistica > ... > Impostazioni > Logistica > Parametri, sezione "Dati aziendali".

**RIGHE SCONTI SUL PAGAMENTO**

Sconto commerciale

 Sconto commerciale Sconto commerciale

Sconto comm.su pagamento

 Sconto commerciale Sconto commerciale

Sconto finanziario



Tipo pagamento

**RIGHE SPESA BOLLO DOCUMENTI**

Spesa bollo

 bol_MAGO bol_MAGO

Servizio per storno

**RIGHE SPESA INCASSO DOCUMENTI**

Spesa incasso

 inc_MAGO inc_MAGO**SERVIZIO PER ANTICIPO**

Anticipo



Proporciona acconti

 Nessuna proporzione**Servizi spese a partire da MAGO4**

Al fine di garantire una corretta integrazione tra MAGO4 ed Infinity CRM per quanto inerente l'ambito di gestione delle spese che possono essere definite, configurate e calcolate all'interno di una offerta crm e/o ordine crm è stata predisposta in MAGO4 una gestione chiamata "Parametri sincronizzazione". In questa gestione vengono definiti e dichiarati dei valori che la procedura MAGO4 in ambito integrazione utilizza per rendere congruenti i documenti offerte e ordini che da MAGO4 vengono pubblicati in Infinity crm.

Nell'immagine sotto riportata la gestione dei Parametri di sincronizzazione che a partire da MAGO4 crea le opportune voci corrispondenti di servizi di tipologia spesa già opportunamente tipizzate che possono essere poi utilizzare per la parametrizzazione in Infinity crm.



Home Parametri Sincronizzazione

Cerca

Informazioni di Sincronizzazione

Utente applicativo: sa
Password utente applicativo: ***
Uri WebService: http://zaMAGOINFINITY-VM/Mago4

In caso di errore di validazione: Ignora il blocco sulla validazione

Impostazioni tipi spese:

Tipo spesa di incasso	inc_MAGO
Tipo spesa di spedizione	spe_MAGO
Tipo spesa di imballo	imb_MAGO
Tipo spese accessorie	acc_MAGO
Tipo spesa Bolli	bol_MAGO

Tipi Righe:

Nota	not_MAGO
Sconto	dis_MAGO
Descriptive	des_MAGO
Riferimento	rif_MAGO
Merce non censita	art_MAGO
Servizio non censito	ser_MAGO
Unità di misura non censita	duoM

Tipo spesa di incasso:
Tipo spesa di incasso utilizzata in fase di export dell'ordine di vendita in Infinity.

Stato sincronizzazione

State Validation

State Sincronizzazione

Ora e Data Ultima Sincronizzazione: 05/02/2020 17:18

Direzione: In uscita

Copia Testo

Sincronizzazione completata con successo!

Dettagli Tecnici Sincronizzazione Dati

Copia Testo

CRMinfinity: Questo elemento è stato sincronizzato.
DMSinfinity: Questo elemento è stato sincronizzato.



Editor HTML Grapes nei modelli messaggio

Premessa

In affiancamento al già esistente editor HTML TinyMCE, in Infinity è stato integrato un nuovo **editor avanzato HTML**: GrapesJS.

L'editor è stato introdotto sia nei modelli messaggio, quindi in modo trasversale nel framework, sia nel messaggio marketing, quindi in fase di preparazione ed invio delle comunicazioni commerciali.

Il nuovo editor, trattandosi comunque di un editor HTML, seppur di più facile utilizzo e maggiormente intuitivo rispetto al precedente, si rivolge ad un utente in possesso di conoscenze, anche minime, di linguaggio HTML.

Tutte le logiche conosciute fino ad ora e inerenti le funzionalità proprie del nostro crm marketing restano invariate.

Lo **scopo** del presente editor è quello di **agevolare** in particolar modo la *modifica di un markup HTML esistente*, a partire da un modello (rilasciato da noi oppure importato direttamente nel messaggio tramite l'import di un html esterno, specialmente i template forniti una web agency), oppure da un messaggio precedentemente inviato, a cui vogliamo ad esempio modificare un colore, aggiungere/rimuovere delle sezioni oppure duplicarne delle esistenti.

Inoltre vengono rilasciati nella procedura 6 template, da poter utilizzare come base di partenza per i propri modelli/messaggi.

Le funzionalità relative ai componenti, style manager, ecc sono proprie dell'editor Grapes (<https://grapesjs.com/>), pertanto si rimanda eventualmente ad un approfondimento delle singole opzioni.

Sarà altresì possibile *creare da zero* un nuovo modello o messaggio utilizzando i tool messi a disposizione dall'editor GrapesJS, senza dover scrivere codice HTML, tenendo comunque presente che:

- sono necessarie *conoscenze maggiori* delle dinamiche del linguaggio HTML nonché delle regole per poter impaginare e formattare un messaggio in maniera strutturata e corretta;
- **l'HTML prodotto interamente** da GrapesJS su Infinity potrebbe *non essere fruito in maniera ottimale* da tutti i programmi di posta elettronica, in particolar modo quelli client. L'esempio più lampante è **Outlook client**, prodotto tecnologicamente meno avanzato rispetto ai client web, il quale non è in grado di interpretare correttamente tutte le tipologie di tag html generati e presenti all'interno del proprio messaggio.



Verrebbe invece interpretato, nella maggior parte dei casi, correttamente nei client web come per esempio Gmail oppure Outlook web.

A tal proposito è disponibile, tra i nostri link rilasciati di default, un link utile per poter far aprire la mail ricevuta su web (**Se non visualizzi correttamente il messaggio clicca qui**), dove verrebbe interpretato e visualizzato correttamente.

E' importante anche in ottica di **modifica** di un modello esistente, attenersi quanto più possibile alla *struttura definita di partenza*, soprattutto a livello di *contenuti testuali*, per non incorrere in ridimensionamenti non idonei dei loro box di contenimento, sempre nell'ottica di una ricezione su client di posta non web (evitando, per fare un esempio, copia e incolla che possono "contenere" formattazioni non congrue oppure scrivere parole/frasi eccessivamente lunghe senza "andare a capo").

Editor struttura della pagina

Di seguito daremo evidenza delle principali funzionalità e tool propri dell'editor GrapesJS.

L'editor si compone di diverse aree:

- Sidebar sinistra, presenta 4 tab principali:
 - Style manager, consente di effettuare impostazioni di stile per il componente selezionato (approfondito in seguito);
 - Settings, riporta alcune proprietà che variano da componente a componente e che devono essere eventualmente definite;
 - Layer manager, visualizzazione ad albero di tutti i componenti presenti nella pagina. Consente di effettuare drag&drop, simulare la rimozione di un componente inserito (tasto nascondi) ecc.
 - Catalogo "gadgets", riporta tutti gli elementi utilizzabili, organizzati in sezioni logiche (approfondito in seguito).
- Toolbar:
 - attiva/disattiva la visualizzazione delle linee tratteggiate relative ai diversi componenti;
 - schermo intero;
 - visualizzazione del codice;
 - import del codice html e modifica dello stesso;
 - undo / redo;
 - simulazione modalità desktop / tablet / smartphone.

La sezione Layer Manager è importante e utile per poter modificare in maniera "puntuale" il modello, in termini di cambi di colore e copia degli elementi, in quanto riusciamo a "navigare" la struttura completa di esso, riuscendo a individuare e selezionare tutti i box (e/o tabelle) e sotto-box che compongono i vari elementi del modello.

Le funzionalità relative ai componenti, style manager, ecc sono proprie dell'editor Grapes (<https://grapesjs.com/>), pertanto si rimanda eventualmente ad un approfondimento delle singole opzioni.



Catalogo "gadgets" e integrazione con Infinity

Gli elementi gadgets che compongono la sidebar sono stati raggruppati in modo logico in 3 macroaree, nella sezione (open blocks):

- Struttura;
- Campi;
- Dms.

1. La sezione **Struttura** è la prima, in quanto è quella che consente di impaginare/strutturare la mail con gli elementi messi a disposizione da GrapesJS.

E' possibile quindi inserire Box, Tabelle, sezioni Testuali, Griglie e Liste, Bottoni e sezioni di Link;

The screenshot shows the 'Struttura' (Structure) section of the sidebar. At the top, there are two tabs: 'COMPLETO' (which is selected) and 'NOTE'. Below the tabs is a toolbar with icons for edit, settings, list, and grid. The main area contains a grid of 9 items:

- 1 COLUMN**: Represented by a single square icon.
- 2 COLUMNS**: Represented by two adjacent vertical rectangles.
- 3 COLUMNS**: Represented by three adjacent vertical rectangles.
- 2 COLUMNS 3/7**: Represented by two adjacent vertical rectangles with a blue border on the right side.
- GRID ITEMS**: Represented by a 3x3 grid of small squares.
- LIST ITEMS**: Represented by a list icon with horizontal lines.
- TEXT**: Represented by a large capital letter 'T'.
- TEXT SECTION**: Represented by a list icon with horizontal lines.

2. La sezione **Campi** prevede la possibilità di:



- inserire i nostri **campi link** (*visualizza messaggio su web, cancellazione, nega/dai consenso privacy...*, oltre a quelli che possiamo creare in autonomia liberamente dalle impostazioni marketing);
- inserire i nostri **campi variabili**, ovvero quei campi letti direttamente dal DB che vengono sostituiti in automatico dalla procedura ad invio effettuato (esempio i campi %CINOME% e %CICOGNOM%, utili per poter personalizzare il messaggio con il nome e cognome effettivo dei nominativi presenti nella lista);

The screenshot shows a software interface with a blue header bar containing the text 'COMPLETO' and a note icon. Below the header is a toolbar with icons for edit, settings, list, and grid. A sidebar on the left has sections for 'Struttura' and 'Campi'. Under 'Campi', there are two items: 'CAMPO LINK' represented by a link icon and 'CAMPO VARIABILE' represented by a percentage sign icon.

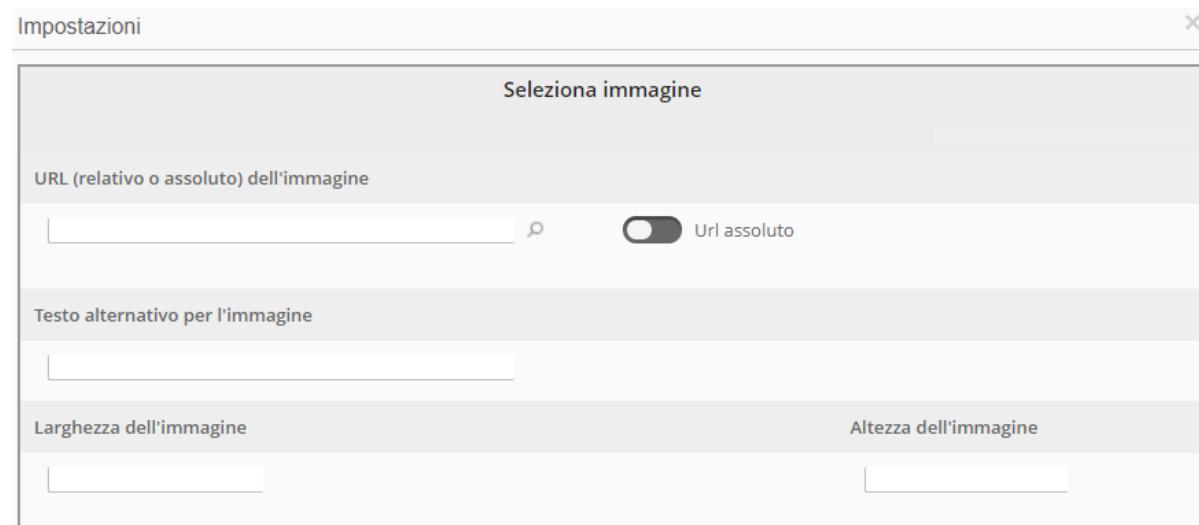
3. La sezione **DMS** contiene 2 plug-in per effettuare l'import di Immagini e Documenti dal proprio DMS.

The screenshot shows a software interface with a blue header bar containing the text 'COMPLETO' and a note icon. Below the header is a toolbar with icons for edit, settings, list, and grid. A sidebar on the left has sections for 'Struttura' and 'Campi'. Under 'Campi', there is a section for 'Dms'. Under 'Dms', there are two items: 'IMMAGINE' represented by a camera icon and 'DOCUMENTO' represented by a chain-link icon.



Il plug-in **Immagine** consente di inserire immagini, nel messaggio, prelevate dal proprio DMS.

Restano invariate le precedenti funzionalità, come la possibilità di inserire l'immagine con Url assoluto (absolute) oppure non assoluto, quindi avere l'immagine in linea (inline).



Quali sono le differenze tra url absolute e inline?

Un URL assoluto è l'URL completo, incluso il protocollo (http/ https), il sottodomainio (ad esempio www), il dominio (example.com) e il percorso. Gli URL assoluti aiutano ad "alleggerire" la mail in quanto le immagini non sono presenti "fisicamente" nel corpo del messaggio, ma viene risolto il proprio url una volta scaricate le immagini presenti al suo interno. Il check Absolute infatti aggiunge l'URL definito nelle impostazioni dell'azienda di portale. L'URL deve corrispondere a quello di utilizzo (attenzione a maiuscole/minuscole). Necessario in questa casistica che il contesto sia *Esposto* su internet e la cartella del DMS che contiene le immagini sia *Pubblica*.

Un'immagine inline invece è definita all'interno del corpo della mail.

Se non definito diversamente all'interno di un template/modello, le immagini inserite tramite questo gadget andranno ad autoadattarsi rispetto alle dimensioni del proprio contenitore (soluzione preferibile in ottica di un design responsivo), in alternativa è sempre possibile definire una dimensione fissa in pixel.

Le dimensioni (in pixel) invece indicate direttamente sul presente gadget "vincono" rispetto a quanto definito nelle dimensioni nella spalla sinistra.

Il plug-in **Documento** consente di inserire documenti, nel messaggio, prelevati dal proprio DMS, al cui click scatterà il download di esso.



Impostazioni



Selezione documento

Link (relativo o assoluto) del documento



Url assoluto

Descrizione

Titolo

Target

▼**Alcuni cenni sullo Style Editor ed esempi applicativi**



COMPLETO NOTE +

Classes + State -

Selected `#idyh`

▼ Dimension

Width Height
auto auto

Max width Min height
auto auto

Margin
Top Right
0 px 0 px
Bottom Left
0 px 0 px

Padding
Top Right
5 px 5 px
Bottom Left
5 px 5 px

▼ Typography

▼ Decorations

Una volta trascinato il gadget desiderato (tra quelli presenti in Struttura, Campi o DMS) all'interno del corpo della mail, cliccando sull'elemento vedremo attivarsi nella spalla sinistra lo Style Editor, ovvero le sezioni dedicate alla modifica degli elementi (Box, Griglie, Tabelle, Immagini..) in termini di:

- **Dimensioni:** tutto quello che riguarda il ridimensionamento di un elemento, comprendente anche i margini e il padding ("imbottitura");
- **Tipografia:** tutto ciò che riguarda la formattazione testuale, ad esempio modifica del colore del testo, delle sue dimensioni oppure del font stesso (contiene maggiori funzionalità rispetto alla "barra testuale" che compare



direttamente nelle sezioni testuali);

- **Decorazioni:** sezione dedicata alle modifiche di un elemento in termini di colore di sfondo e utile per poter definire bordi in una sezione e renderli eventualmente "arrotondati". Sezione da utilizzare ad esempio per la creazione di un "bottone".

Esempio di ridimensionamento:

The screenshot shows the Infinity CRM visual editor interface. On the left, there's a sidebar with icons for brush, gear, list, and grid, followed by sections for 'Classes' and 'Selected #ib9a'. Below these are three main configuration groups: 'Dimension', 'Margin', and 'Padding', each enclosed in a red box. The 'Dimension' group contains fields for 'Width' (auto), 'Height' (auto), 'Max width' (60%), and 'Min height' (auto). The 'Margin' group contains fields for 'Top' (auto), 'Right' (auto), 'Bottom' (auto), and 'Left' (auto). The 'Padding' group contains fields for 'Top' (10%), 'Right' (10%), 'Bottom' (10%), and 'Left' (10%). To the right is a large blue-bordered container representing a button. Inside, the text 'Insert title here' is bolded, and below it is placeholder text: 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua'. At the bottom right of the editor are icons for up, down, plus, minus, and delete.

Esempio di una modifica del testo:



The screenshot shows a rich text editor interface. At the top, there are icons for font style, font size, alignment, and other settings. Below this, a 'Classes' section shows 'Selected #iqbk'. A dropdown menu for 'State' is open. The main area contains the placeholder text 'Insert your text here'.

Dimension

Typography

Font: Arial

Font size: medium

Weight: Normal

Letter spacing: normal

Font color: #0000ee (highlighted with a red box)

Line height: normal

Text align: (options: left, center, right, justify)

Text decoration: (options: none, underline, strike-through)

Font style: (options: A, I) (highlighted with a red box)

Vertical align: baseline

Text shadow: +

Decorations

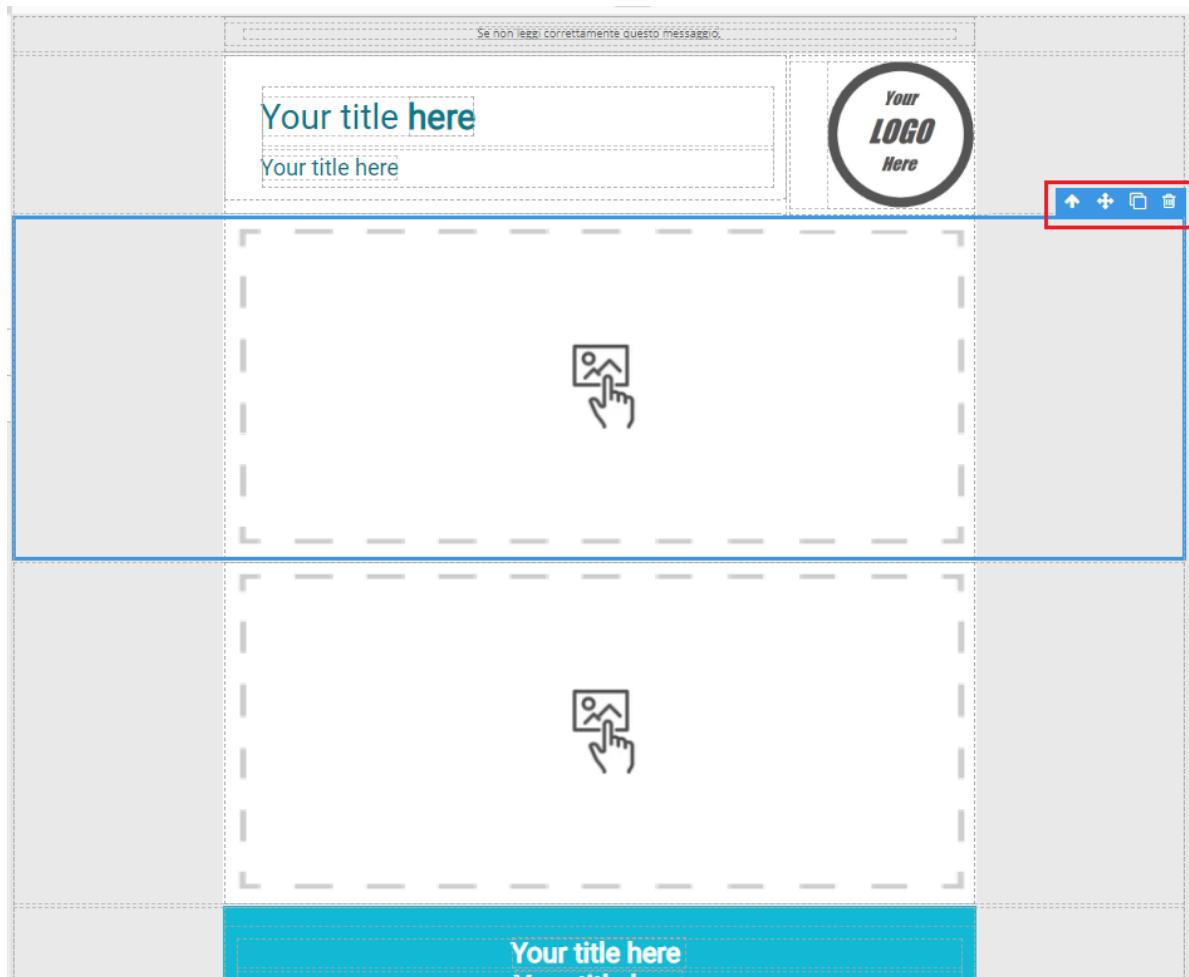
Esempio modifica di una decorazione di un bottone:



The screenshot shows the GrapesJS editor interface. On the left, there's a sidebar with icons for edit, settings, and more. Below it, a 'Classes' section lists 'button' with a plus sign to add more. A 'Selected .button' message is displayed. A tree view on the right shows 'Dimension', 'Typography', and 'Decorations' sections. The 'Decorations' section is expanded, revealing three main panels: 'Background' (color #e64d0f), 'Border collapse' (set to 'No'), and 'Border radius' (top-right and bottom-left both set to 35%). Below these are 'Border' settings (width 11px, style solid, color #f1e50e). A 'Background' panel is partially visible at the bottom. On the right side of the editor, a preview window shows a red button with the word 'Button' inside, surrounded by a yellow border and a blue rounded rectangle. Below the preview are standard UI controls: up, down, plus, minus, copy, and delete.

Un elemento molto utile dell'editor GrapesJS è la possibilità, direttamente dal corpo della mail, di poter **Copiare**, **Spostare** ed **Eliminare** un blocco che ho inserito.

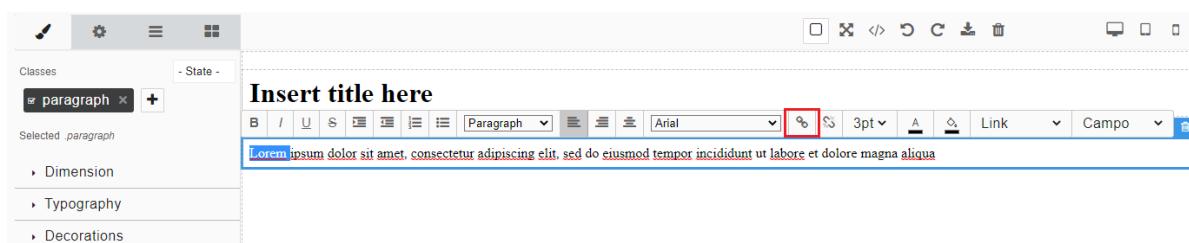
Questo può essere interessante nel momento in cui ho definito alcuni blocchi e voglio "ripeterli" senza doverli ricreare ogni volta da zero. Utile soprattutto nell'ottica di partenza da un modello messaggio, perché mi permette di apportarvi modifiche senza stravolgerne la struttura. Se nel mio modello di partenza, ad esempio, ho 2 sezioni predefinite per i banner ma nel caso specifico me ne servisse solamente una, tramite l'icona del cestino posso rimuoverla con un click.



Di seguito verranno indicati *alcuni suggerimenti* per poter agevolare l'utente anche meno esperto nell'utilizzo dell'editor, cercando di venire incontro alle possibili richieste applicative:

Come posso creare un link?

Un link si può creare grazie alla "barra di formattazione testuale", la quale compare quando viene utilizzata una sezione atta ad ospitare del testo, ovvero Text e Text Section.



Sarà sufficiente evidenziare la parola (o le parole) desiderata e premere sull'icona relativa al Link nella suddetta barra di formattazione.

A questo punto, per indicare il sito verso cui vogliamo puntare, dovremo cliccare sulla parola appena trasformata in link e successivamente su "Component Settings" nella spalla di sinistra.

Nella sezione dedicata al link, ovvero "Href", il sito andrà scritto proprio come nell'esempio presente



nel campo stesso, ovvero: "<https://www.google.it>", comprensivo quindi del protocollo **http** o **https**.

The screenshot shows the 'Component settings' dialog for a Link component. It includes fields for 'Title' (eg. Text here), 'Href' (eg. <https://google.com>), and 'Target' (This window). To the right, a preview area displays the text 'Insert your [Link](#) here' with a blue 'Link' button.

La "barra di formattazione testuale" compare ogni volta che si preme su di una sezione testuale.

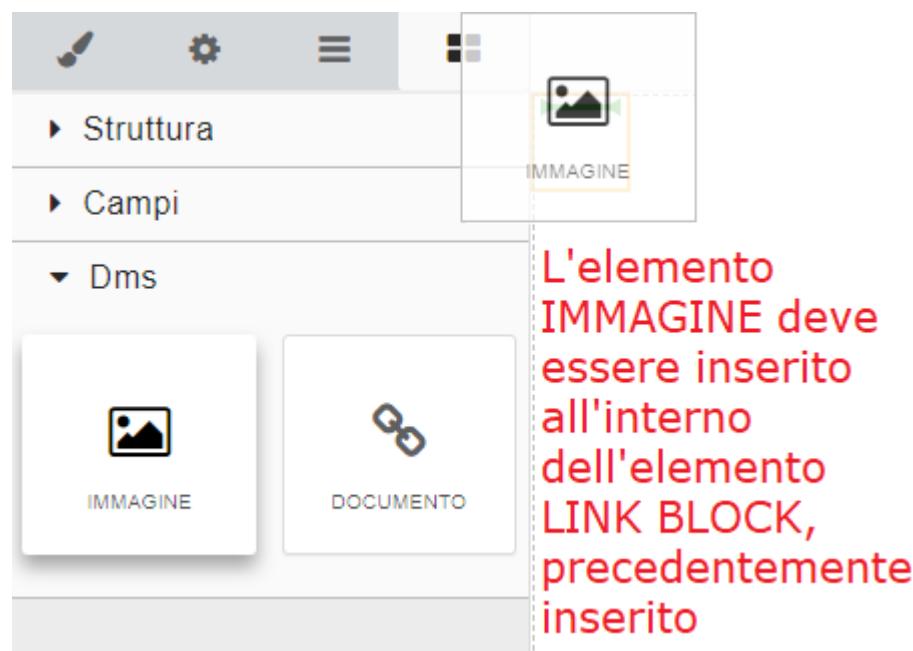
Sarà sufficiente premere un qualsiasi tasto per poterla far spostare in alto e avere modo di scrivere.

Come posso creare un link associato ad un'immagine?

Per poter "abbinare" un link ad un'immagine, quindi far sì che al click su di essa si venga reindirizzati al sito desiderato, si rende necessario l'utilizzo dell'elemento **Link Block**.

The screenshot shows the element library with various options like GRID ITEMS, LIST ITEMS, TEXT, TEXT SECTION, LINK BLOCK (which is highlighted with a red box), and 1 SECTION.

Bisogna inserire prima tale elemento (per come settare un link vedere il punto "Come posso creare un link?") e poi al suo interno inserire il nostro plug-in presente in DMS: Immagine.



Come posso centrare gli elementi presenti nel corpo della mia mail?

Possono essere diverse le strade per raggiungere tale obiettivo, diverse in base alle proprie conoscenze del mondo HTML.

Un suggerimento che potrebbe risultare utile è quello di definire, **per tutti gli elementi che stiamo utilizzando**, che siano essi Box o Tabelle (e relativi sotto box/tabelle) nella sezione Dimension la proprietà **Auto** (da definirsi anche nelle sezioni Margin e Padding).



▼ Dimension

Width	Height
auto	auto
Max width	Min height
auto	auto

Margin

Top	Right
auto	auto
Bottom	Left
auto	auto

Padding

Top	Right
10 px	10 px
Bottom	Left
10 px	10 px

Un altro metodo per poter centrare gli elementi all'interno di un box è quello di utilizzare la funzione di "Text align" presente all'interno della sezione *Typography* nello Style Manager.



▼ Typography

Font	Font size		
Arial	medium		
Weight	Letter spacing		
Normal	normal		
Font color			
black			
Line height			
normal			
Text align			
Text decoration			

Come posso cercare di rendere responsivo il mio modello?

Anche in questo caso il suggerimento per *cercare* di rendere responsivo il mio modello, ovvero far sì che si auto-adatti per i dispositivi tablet e smartphone, è quello di indicare le immagini in particolar modo (*ma non solo*) con le dimensioni espresse in **percentuale** anziché in pixel, perché in quest'ultimo caso verrebbe data una dimensione *fissa* (che prescinde quindi dallo strumento su cui sto visualizzando).

▼ Dimension

Width	Height
auto	auto
Max width	Min height
100 %	auto
Margin	
Top	Right
0 px	0 px

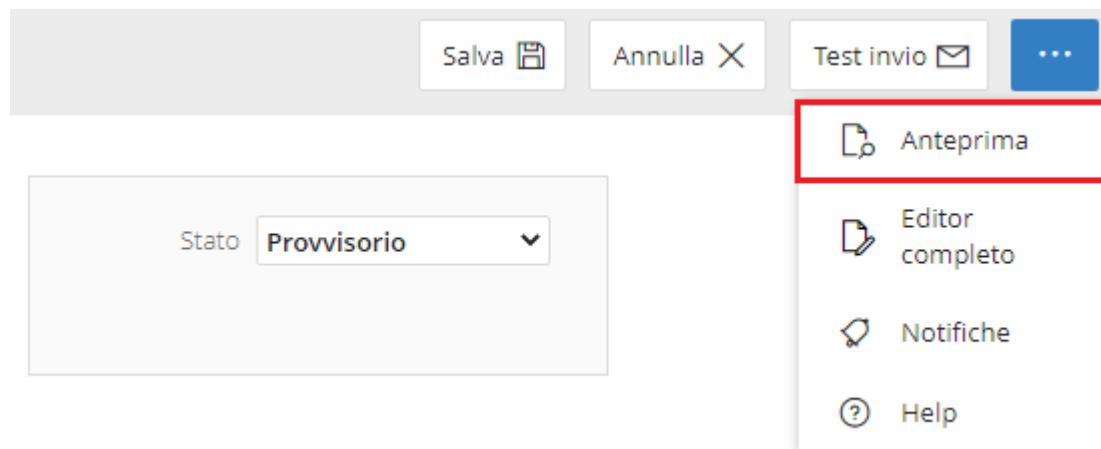
Come posso verificare che il mio messaggio venga visto così come lo sto creando?

Come definito nella premessa della presente documentazione, l'**HTML prodotto/modificato interamente** da GrapesJS su Infinity potrebbe non essere fruito in maniera *ottimale* da tutti i programmi di posta elettronica, in particolar modo quelli client. L'esempio più lampante è **Outlook client**, prodotto tecnologicamente meno avanzato rispetto ai client web, il quale non è in grado di interpretare correttamente tutte le tipologie di tag html generati e presenti all'interno del proprio messaggio.



Per cercare quindi di capire come potremmo ricevere il messaggio il suggerimento è quello di utilizzare l'**anteprima**, presente nel modello/messaggio, **in alto a destra**.

E' consigliato aprire a tutto schermo l'anteprima, tramite il tasto Maximize, in modo tale da verificare se la mail è effettivamente centrata oppure se si espanderà anch'essa a tutto schermo.

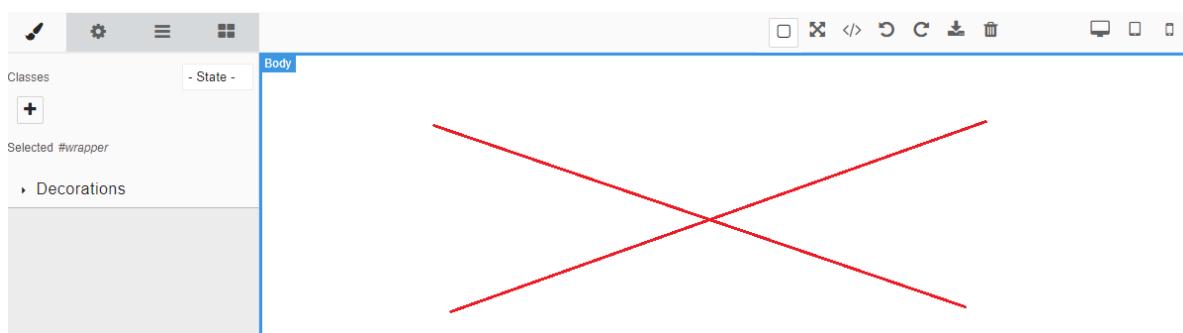


Resta sempre valida la buona norma di crearsi una lista di nominativi "interni" all'azienda cui effettuare invii di prova ("passando" però tramite il processo del marketing, per cui simulando un invio reale) dove abbiamo possibilità di visualizzare il risultato dell'invio effettivo su diversi client.

Importante:

Se si inizia a lavorare partendo da zero è *assolutamente necessario* indicare almeno un Box (o Tabella) come "base di partenza" per il proprio lavoro e *al suo interno inserirvi annidati* i vari box con relativi gadget.

Non è corretto inserire i vari elementi direttamente nel **Body**, in quanto non si riuscirebbe a gestire ad esempio una giusta impaginazione, oppure un colore di sfondo.



Cosa sono e a cosa servono le classi?



The screenshot shows the Infinity CRM interface with the class selection panel open. The 'Classes' section contains three selected classes: `img-container`, `right`, and `fixedwidth`. Below this, a list of selected CSS classes is shown: `.img-container.right.fixedwidth`. The interface includes tabs for 'Dimension', 'Typography', and 'Decorations'.

Le classi CSS sono un *insieme di proprietà* che vengono utilizzate per definire lo stile di visualizzazione di un particolare elemento. Tutti gli elementi che hanno la stessa classe avranno lo stesso identico stile (visualizzazione).

Apportando pertanto una modifica ad un elemento, con la visualizzazione delle classi attive (con check acceso quindi), tali modifiche verranno ereditate da tutti gli elementi con tale classe definita.

Se vogliamo agire in maniera "puntuale" su di un elemento nello specifico si rende necessario rimuovere tali classi, tramite il tasto X.

The screenshot shows the Infinity CRM interface with the class selection panel open. The 'Classes' section contains three selected classes: `img-container`, `center`, and `fixedwidth`. The 'Background' section shows a color swatch for `#d27272`. The 'Border collapse' section has 'No' selected. Red lines point from the 'img-container' class in the panel to four specific elements in a 2x2 grid of message models. The top-left model's 'img-container' class is highlighted with a red box, indicating it is being modified.

Modelli Messaggio

Ai fini di una maggiore agevolazione nel preparare i messaggi marketing, sono stati rilasciati nella procedura 6 template da utilizzare come modello di partenza per i nostri messaggi.

I template rilasciati coprono le aree principali in termini di comunicazioni marketing:



- **Dem:** è l'invio tramite mail di un'offerta commerciale specifica;
- **Newsletter/Webinar:** è un mezzo di comunicazione prettamente informativo inviato tramite mail;
- **Coupon:** strategia di marketing che sfrutta la propensione dei clienti a risparmiare sugli acquisti, proponendo *codici, voucher e sconti* che attraggono nuovi clienti e mantengono fedeli quelli esistenti;
- **Ecommerce:** è un mezzo tramite il quale possiamo mettere in evidenza determinati prodotti e/o servizi (es. una specifica categoria, prodotti in offerta, prodotti in esaurimento scorta...) come se fosse una "vetrina" e invitando l'utente all'acquisto.

Quali sono le differenze tra DEM e Newsletter?

La *Newsletter* è un aggiornamento informativo periodico che l'azienda invia (via email) ai propri utenti riguardo le proprie attività. Essa può contenere anche messaggi pubblicitari (prevalentemente sotto forma di banner) ed iniziative promozionali, ma la maggior parte dello spazio è riservato ai contenuti (notizie, aggiornamenti, etc.), in quanto lavora nell'ottica di fidelizzazione dell'utente, legandosi quindi ad una periodicità dell'invio (settimanale, quindicinale, mensile, etc.). Una newsletter contiene in genere molta più informazione rispetto a una DEM, che invece deve colpire – soprattutto graficamente – in pochi istanti per convogliare gli utenti sulle call to action.

Possono anche essere utilizzate per poter invitare un utente ad iscriversi ad un evento.

La *DEM* ha invece un focus più commerciale, in quanto solitamente contiene un messaggio pubblicitario (sconto, incentivo, offerta, vetrina aziendale, etc.) con l'obiettivo di convogliare gli utenti ad una call to action (es. acquistare un prodotto, iscriversi ad una promozione, ottenere uno sconto o un'offerta promozionale, etc.). E' infatti uno dei principali strumenti del Direct Marketing e può avere sia lo scopo di fidelizzare i propri clienti sia di acquisirne di nuovi.

I modelli in oggetto possono comunque essere *indistintamente* utilizzati per uno scopo piuttosto che per un altro.

E' molto importante in ottica di **modifica** di un modello esistente attenersi quanto più possibile alla *struttura definita di partenza*, soprattutto a livello di *contenuti testuali*, per non incorrere in ridimensionamenti non idonei dei loro box di contenimento, sempre nell'ottica di una ricezione su client di posta non web (evitando, per fare un esempio, copia e incolla che possono "contenere" formattazioni non congrue oppure scrivere parole/frasi eccessivamente lunghe senza "andare a capo").

E' infine altrettanto importante cercare di utilizzare immagini definite, *dipartenza*, con una *dimensione congrua* al contesto del modello mail utilizzato (es: se un box è di dimensioni 50*50 sarebbe corretto utilizzare immagini delle stesse dimensioni, a prescindere dal ridimensionamento che poi viene fatto in automatico dalla procedura).

Per evitare che i suddetti modelli vengano sovrascritti dagli aggiornamenti procedurali di Infinity è bene o accendere il check "Personalizzato" oppure crearsi subito una copia di essi e lavorare su queste.

Può essere comoda l'ultima opzione in quanto senza l'accensione del check, i modelli rilasciati da noi nel tempo potrebbero essere soggetti a modifiche/sistemazioni e in questo caso verrebbero quindi recepite.

Informazioni utili per la modifica di un modello (in ottica di visualizzazione su Outlook Client)

Alcuni client di posta, Microsoft Outlook Client in particolar modo, non sono allineati agli standard HTML e CSS.

I client in stile Outlook hanno un motore di rendering abbastanza obsoleto che non interpreta correttamente tutti gli elementi "moderni" che possono essere messi all'interno della pagina, in termini di stili e markup.



Per poter produrre una mail visualizzabile in maniera corretta anche su questo tipo di client è necessario inserire tutta una serie di **commenti condizionali** che permettono di interpretare elementi differenti a seconda del motore di visualizzazione.

I commenti condizionali sono lo strumento più utile proprio ad adattare le email alle versioni di Outlook, perché consentono di riconoscere il client e di poter aggiungere del codice apposito.

Di seguito un esempio:

```
<!--[if mso]>
<v:roundrect xmlns:v="urn:schemas-microsoft-com:vml" xmlns:w="urn:schemas-microsoft-com:office:word" style="height:48px;width:156px;v-text-anchor:middle;
" arcsize="30%" stroke="false" fillcolor="#fc7318"><w:anchorlock/>
<v: textbox inset="10px,10px,10px,10px"><center style="color:#######; font-family:Arial, sans-serif; font-size:16px">
<![endif]-->
```

Esempio di definizione di un "bottone" in ottica Outlook client.

Questa tipologia di commenti condizionali non viene prodotta automaticamente ma deve essere inserita all'interno del codice. Per quanto riguarda i modelli rilasciati da noi, questi concetti sono già presenti all'interno del codice HTML, a seconda del modello (potrebbero essere presenti anche nei modelli prodotti esternamente ed importati su Infinity).

Essendo modelli predefiniti, all'interno dei commenti condizionali è indicato un codice *coerente* con quanto stiamo visualizzando, che non potrà essere variato dalle modifiche che effettuiamo a "runtime" (modifiche valide per i client web ad esempio, o altri differenti da Outlook Client).

Per poter eventualmente modificare un colore, oppure una dimensione di un box, utile in ambito Microsoft Office (quindi definito nei commenti condizionali), sarà sufficiente, tramite apposito tasto, aprire il codice ed effettuare la modifica nella sezione desiderata.

Di seguito un esempio:

```

8     <!--[if mso]><v:roundrect xmlns:v="urn:schemas-microsoft-com:vml" xmlns:w="urn:schemas-
    microsoft-com:office:word" style="height:48px;width:156px;v-text-anchor:middle;" arcsize="30%
    stroke="false" fillcolor="#fc7318"><w:anchorlock/><v: textbox inset="10px,10px,10px,10px"><center
    style="color:#######; font-family:Arial, sans-serif; font-size:16px"><![endif]-->
    <div id="iwarc" style="box-sizing: border-box; text-decoration: none; display: inline-
    block; color: #fff; background-color: #fc7318; border-radius: 20px; width: auto; border-top: 1px
    solid #fc7318; font-weight: undefined; border-right: 1px solid #fc7318; border-bottom: 1px solid
    #fc7318; border-left: 1px solid #fc7318; padding-top: 6px; padding-bottom: 6px; font-family:
    Arial,Helvetica Neue,Helvetica,sans-serif; text-align: center; mso-border-alt: none; word-break:
    keep-all;">
    <span id="iql3a" style="box-sizing: border-box; padding-left: 50px; padding-right:
    50px; padding-top: 6px; padding-bottom: 6px; font-size: 20px; display: inline-block; letter-spacing:
    normal;"><span id="ix94z" style="box-sizing: border-box; font-size: 20px; line-height: 2; word-break:
    break-word; mso-line-height-alt: 32px;">SHOP NOW<br id="isygt" style="box-sizing: border-box;">
    </span></span>
    </div>
    <!--[if mso]></center></v: textbox></v: roundrect><![endif]-->

```

Import

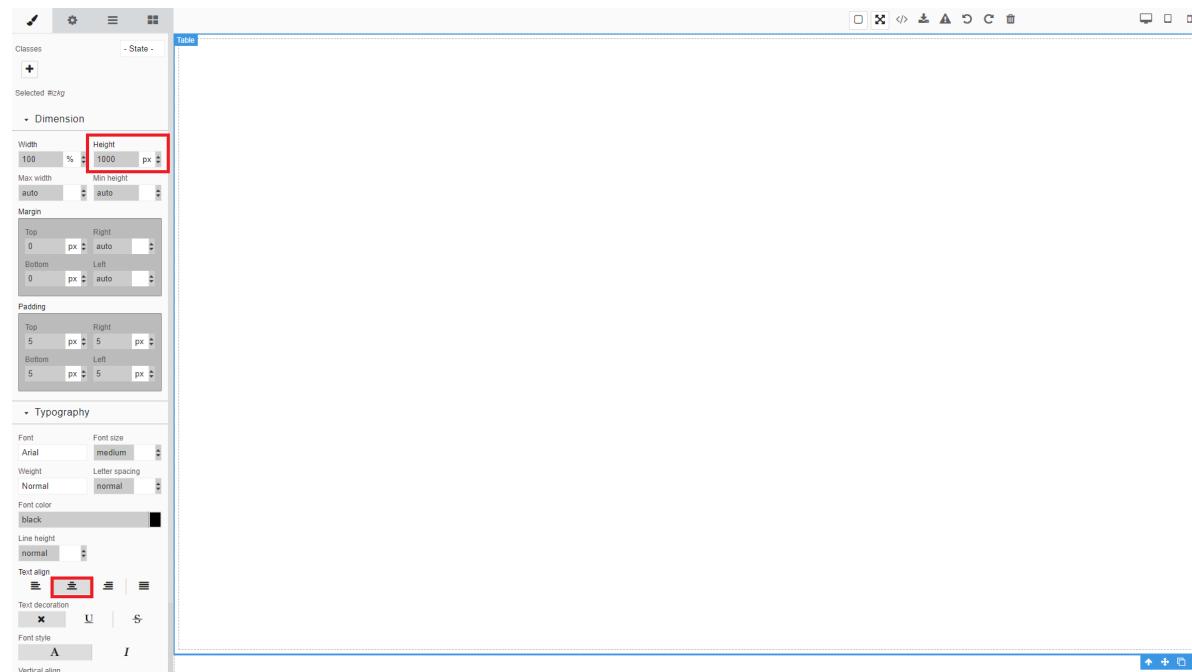


Informazioni utili per la creazione di un template partendo da zero

Come precedentemente definito, quando si vuole creare un modello partendo da zero, è assolutamente sbagliato inserire gli elementi direttamente nel Body. Così facendo si andrebbe a perdere sicuramente l'impaginazione definita, oltre a non riuscire a gestire un colore di sfondo e tutte quelle caratteristiche legate agli stili.

Per prima cosa quindi è necessario inserire almeno una tabella, da vedere come una "base di partenza", per iniziare a costruire il nostro modello. Per comodità visiva, possiamo definire per la tabella una Height (altezza) ad esempio di 1000 pixel. In questo modo avremmo la tabella adattata all'intera nostra pagina e sarà più "comodo" lavorare. E' però importante ricordarsi, a lavoro finito, di rimuovere l'indicazione dei pixel e lasciare la proprietà **"auto"** (così facendo si adatterà automaticamente alla lunghezza del nostro modello).

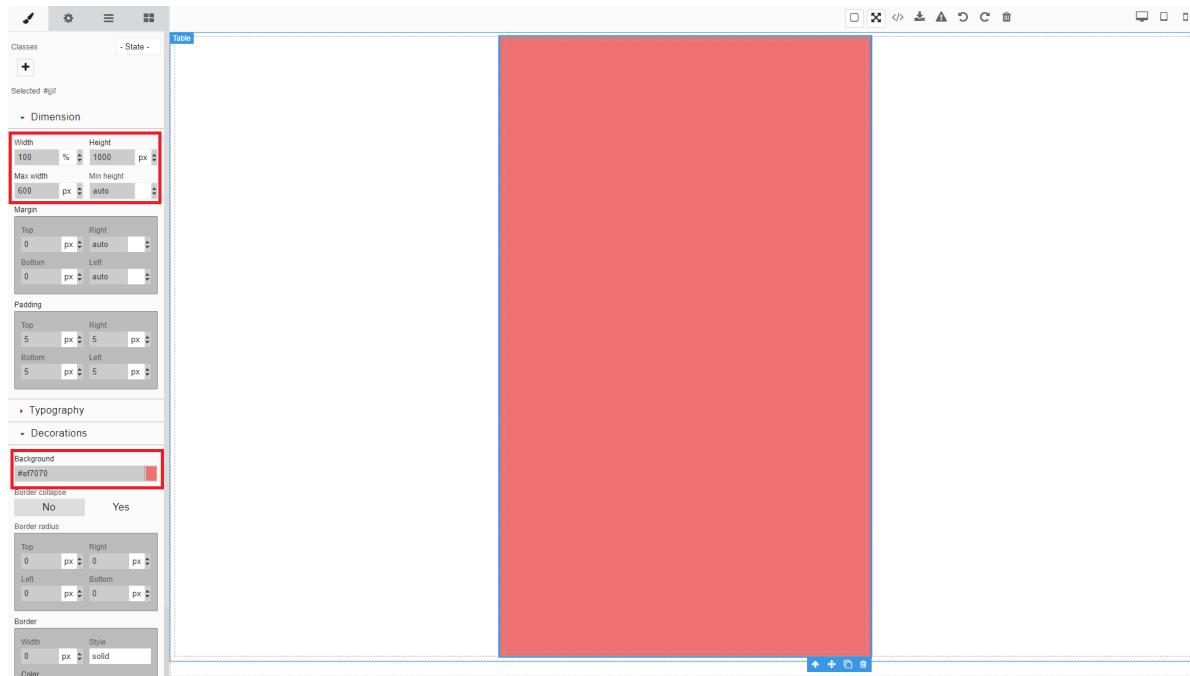
Possiamo definire già ora, dalla sezione Typography, la proprietà **Text align** a **"center"**, che ci permetterà di avere centrata (*soprattutto in fase di visualizzazione di una mail ricevuta su client*) l'altra tabella che inseriremo al suo interno e di cui parleremo di seguito.



Il secondo step prevede l'inserimento di un'altra tabella, la quale sarà il *corpo* effettivo del nostro modello. Anche in questo caso, come sopra, per comodità possiamo definire un'altezza (height) elevata (da rimuovere a lavoro finito).

Se vogliamo un'impaginazione centrale, e non a tutta pagina, è importante impostare la larghezza del layout (**Max-width**) tra i **550** e i **600 px**, così da garantire una visualizzazione completa della newsletter, specie tramite i dispositivi mobile.

A questa tabella possiamo indicare un colore di sfondo per esempio, arrotondarne i bordi, aumentare o diminuire i margini e il padding ("imbottitura"),...



Arrivati a questo punto abbiamo l'intelaiatura del modello in cui sarà possibile inserire tutti i gadget presenti nel catalogo a seconda delle nostre necessità e del target di riferimento/tipo di comunicazione che vogliamo mettere in atto.

E' sempre bene inserire prima una tabella e poi al suo interno aggiungervi il gadget desiderato, sia esso un link, una sezione testuale oppure un'immagine. Così facendo possiamo sempre agire sulle proprietà della tabella che lo contiene per avere un maggiore "controllo" degli elementi che poi vorremmo andare effettivamente ad utilizzare, come un colore di sfondo diverso, un accentramento o meno degli elementi, una bordatura e un margine differente e così via.

Se tutti gli elementi del nostro modello dovranno avere le stesse caratteristiche, può essere comodo definirle nella prima tabella e poi *Copiarla* e replicarla N volte grazie allo strumento di Grapes.

E' possibile copiare l'intera tabella, posizionandosi sulla parte più esterna (con dicitura "table"), oppure il suo interno, posizionandosi sul corpo di essa (con dicitura "table cell").



The screenshot shows a web-based email editor interface. On the left, there is a sidebar with various styling options:

- Dimension:** Width: 100%, Height: 250px, Max width: auto, Min height: auto.
- Margin:** Top: 0px, Right: auto, Bottom: 0px, Left: auto.
- Padding:** Top: 5px, Right: 5px, Bottom: 5px, Left: 5px.
- Decorations:** Background color: #9ee876.
- Border radius:** Top: 0px, Right: 0px, Bottom: 0px, Left: 0px.
- Border:** Width: 0px, Style: solid.

The main area displays a template with three colored sections: green at the top and bottom, and blue in the middle. A red-bordered box highlights the top blue section. In the bottom right corner of the blue section, there is a small toolbar with four icons: a plus sign, a double plus sign, a circular arrow, and a question mark.

Nell'immagine di esempio seguente siamo andati a definire:

- il link per poter visualizzare la mail su browser;
- un logo;
- un banner;
- una sezione testuale;
- una lista ed una griglia, utili per promuovere dei prodotti/servizi;
- un footer.



Se non riesci a leggere correttamente questo messaggio puoi cliccare qui

B-STYLE
BY ZUCCHETTI



Insert title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua



Title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt



Title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt



Title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt



Title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt

Insert title here

 **ZUCCHETTI**

Insert title here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua



Utilizzo di viste su Profilo Liste CRM

Vista su database "esterno"

Introduzione

Nel presente documento sono riportati i passi necessari per poter realizzare una "VISTA" su un database esterno a quello di Infinity Zucchetti (es: vista SQL su database del gestionale Zucchetti MAGO) e quindi utilizzare questa vista direttamente in Infinity CRM Zucchetti per produrre una query che identifichi una Lista di elementi (Profilo CRM) da utilizzare/lavorare funzionalmente all'interno del CRM; **potendo di fatto utilizzare informazioni che risiedono su un database esterno ad Infinity Zucchetti per la popolazione/manutenzione delle liste dinamiche del CRM.**

La soluzione si basa sulla possibilità di realizzare delle VISTE a livello di database (linguaggio SQL) e poterle quindi utilizzare all'interno di PortalStudio per interrogazioni multidatabase.

A titolo di esempio implementeremo la necessità di inviare una newsletter (messaggio mail dal CRM Marketing) ad un elenco di clienti che appartengono ad una lista di clienti con determinate caratteristiche desumibili dal database del gestionale Mago (es: elenco clienti che non acquistano da un numero di giorni oppure clienti che hanno acquistato un determinato prodotto per un determinato valore, ecc..).

Requisito

Come **requisito** è necessario che i due database (quello del gestionale MAGO, ad esempio, e quello di Infinity CRM) risiedano sul medesimo database server Microsoft SQL Server.

Se il requisito è soddisfatto allora è necessario come **prima cosa** creare, sul database di Infinity Zucchetti, una **vista** a livello di SQL che possa estrarre le informazioni desiderate dal database del gestionale MAGO.

Realizzare Vista di tabelle

La vista viene definita nel database di Infinity Zucchetti e risulta così tecnicamente come "presente" all'interno dello stesso database di Infinity Zucchetti; questa caratteristica è fondamentale per permettere di poter realizzare delle istruzioni di JOIN con altre tabelle di Infinity Zucchetti stesso.

In termini applicativo/funzionali ciò significa poter fare delle JOIN per garantire l'utilizzo delle funzionalità delle LISTE standard del CRM Marketing; sostanzialmente la VISTA rende disponibili i dati di MAGO4 all'interno di Infinity Zucchetti.

Vediamo di seguito, operativamente, come creare ed utilizzare la VISTA in Infinity Zucchetti.

A titolo di esempio riportiamo sotto una query realizzata sul nostro ambiente di verifica (database di Infinity CRM e database di gestionale MAGO, nell'esempio il database di Mago è identificato come DBMAGO41.dbo).

Nello specifico esempio, la query estrae tutti i CLIENTI di MAGO4 che hanno effettuato un ordine di vendita maggiore od uguale ad un importo di mille euro (≥ 1.000 euro).

Tramite la query sottostante abbiamo realizzato la vista sul database di Infinity Zucchetti (vedi immagine).

Query per realizzare la VISTA:

```
SELECT      DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.Customer,
MAX(DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.TotalAmount) AS TotalAmount
FROM        DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrd INNER JOIN
DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary ON DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.SaleOrderId =
DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.SaleOrderId
WHERE       (DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.TotalAmount >= 1000) AND
(DBMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.CustSuppType = '3211264')
GROUP BY    CDIMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.Customer
```



The screenshot shows the SQL Query window in SSMS. The left pane shows the object browser with the view 'ZAMAGOFINITYS_CLIENTI_MAXORD' selected. The main pane shows the query definition:

```

SELECT Customer, MAX(CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.TotalAmount) AS TotalAmount
FROM CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrd INNER JOIN
CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary ON CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.Customer = CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.SaleOrderId
WHERE CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrdSummary.TotalAmount >= 1000 AND (CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.CutSuppType = 3211264)
GROUP BY CDMAGO41.dbo.MA_SaleOrd.Customer
  
```

The results grid shows the following data:

Customer	TotalAmount
0003	4453,45
0004	2379,5
0006	5710,01
0007	3688,62
0011	5430.709999999999
0014	2393,76
0015	61670,31
0023	5105,66
0025	1830
0026	246587
0028	1355,43
0031	3101,23
0033	8508,19
0034	1005,85

Nella vista SQL inseriamo anche il codice del cliente di Mago che, essendo un dato sincronizzato, è riconosciuto come stesso valore anche in Infinity CRM; ciò permette di effettuare delle istruzioni di JOIN su Aziende/Sedi/Nominativi/Rapporti che sono tutte tabelle che vengono "coinvolte" nella gestione delle LISTE dinamiche di Infinity CRM.

Utilizzare una vista sql di tabelle

Una volta realizzata la vista è possibile all'interno del progetto Infinity CRM renderla disponibile al tool PortalStudio al fine di poterla utilizzare nella realizzazione delle QUERY; nel nostro specifico caso di esempio per realizzare un Profilo di Lista CRM basato su query (file vqr).

Nell'immagine sottostante è illustrato come rendere disponibile la vista sql realizzata alla procedura Infinity CRM tramite l'utilizzo della funzionalità standard di Infinity CRM chiamata **Table Extender**.

Ricordiamo che la funzionalità Table Extender è disponibile in area applicativa Pannello di Controllo / Applicazione / Manutenzione / Base di Dati e da questa gestione deve essere definito il Database Server (quello che ospita il gestionale Mago) e successivamente definita la Vista come illustrato nell'immagine.



The screenshot shows the 'Table Extender' interface within the Infinity CRM PortalStudio. A red box highlights the 'Add' button in the top right corner of the main table list. Another red box highlights the 'Save & Admin' button in the top right corner of the 'Fields of MAGO4_CLIENTI_MAXORD' section. A third red box highlights the 'Add' button in the 'Indexes of MAGO4_CLIENTI_MAXORD' section. A fourth red box highlights the 'Add' button in the 'Relations of MAGO4_CLIENTI_MAXORD' section. A fifth red box highlights the 'MAGO4_CLIENTI_MAXORD' table entry in the bottom navigation bar.

Una volta effettuata l'aggiunta della vista è necessario effettuare l'operazione di **Salva e Genera** (Save&Admin) quindi da elenco delle tabelle, ricercare la vista appena inserita, e provvedere ad associarla al Database Server di Mago e premere il dischetto in basso a destra che identifica il salvataggio delle impostazioni fatte.

A questo punto è necessario procedere con il riavvio del contesto di Infinity CRM in modo tale che il pool delle connessioni al database di Infinity CRM erediti anche questa nuova connessione all'avvio del contesto (potendo indirizzare opportunamente le interrogazioni sui database di riferimento).

Il risultato ottenuto è quindi quello illustrato nell'immagine sottostante dove si può verificare come la vista sql viene utilizzata all'interno del tool PortalStudio al pari di tutte le altre tabelle del database di Infinity CRM.

The screenshot shows the 'Tables' section of the PortalStudio interface. A red box highlights the 'MAGO4_CLIENTI_MAXORD' table entry in the list. Below the table list, a red box highlights the 'Relations of MAGO4_CLIENTI_MAXORD' section. At the bottom, a red box highlights the 'Query' tab in the navigation bar, which is currently active. The 'Tables' tab is also highlighted with a red box.

Profilo per gestione Lista CRM Marketing (basato su query)



Eseguiti i passaggi illustrati nei precedenti punti al fine di "rendere disponibili anche dei dati del database esterno" alla procedura Infinity CRM, è possibile ora utilizzare la funzionalità standard del profilo CRM basato su query.

In particolare, è ora possibile realizzare una query purché sia associata/definita su un nuovo Profilo al fine di aggiungere gli elementi alla lista.

Nell'esempio specifico viene realizzata una query di Profilo che utilizza la vista sql (ad esempio: elenco dei clienti che hanno fatto un ordine maggiore di 1.000 euro); ecco che a partire dalla vista sql viene quindi realizzata la specifica query in modo tale che possa contenere tutti i campi che lo wizard standard prevede debbano essere presenti. In buona sostanza questo è il motivo per il quale è necessario avere la vista sql che possa essere messa in JOIN con le tabelle di Infinity CRM.

Di seguito un'immagine di esempio che illustra la realizzazione della query, dalla quale si evince la logica sopra descritta con utilizzo sia della vista sql che delle tabelle della base dati di Infinity CRM.

The screenshot shows the Infinity CRM Query builder interface. It consists of two main sections: 'Fields' and 'Query'.

Fields Tab:

- Tables:** A list of database tables and their columns, such as 'ba_clients' (with columns like 'id_clienti', 'name', 'surname', etc.), 'ba_contacts' (with columns like 'id_contacti', 'name', 'surname', etc.), and various system tables like 'anbase_plan', 'anbase_plan', etc.
- Module:** A list of modules corresponding to the tables.
- Fields:** A detailed table showing the relationship between fields, descriptions, names, types, and IDs.

Query Tab:

- Tables:** A list of tables used in the query, including 'MAGO4_CLIENTI_MAXORD' (alias 'ba_contact'), 'ba_keylog', 'ba_offices', 'ba_city', and 'ba_nation'.
- Temp Table:** A list of temporary tables.
- Join:** A section where joins are defined between tables.
- Filter Parameters:** A section for defining filter parameters.
- Access:** A section for defining access levels.
- Note:** A section for notes.

Nella immagine sottostante, per la medesi-ma query, è rappresentata la sezione **fields** della query dove sono presenti tutti i campi che devono essere previsti al fine di utilizzare l'infrastruttura standard dei Profili query CRM; tecnicamente, infatti, lo wizard presente in ambito CRM si aspetta determinati campi esposti dalla query al fine di permettere le funzionalità standard.



The screenshot shows the PortalStudio interface. On the left, there's a 'Query' editor with a table list and a 'Fields, Group By and Order By, Pivot' tab selected. It contains a list of fields and their descriptions, such as 'Codice Azienda', 'Ragione Sociale', 'Se Persona - Contatto', etc. On the right, there's a results grid with columns for 'Alias' and 'Type'. A red box highlights the first 15 rows of the grid, which correspond to the fields listed in the query editor. The grid also includes a 'Group By Des' and 'Order By Des' section.

Come passaggio di implementazione successivo, indipendentemente dalla vista sql (questo è richiesto ai fini di implementare lo wizard di Profilo CRM per la gestione delle liste dinamiche basato su query) è necessario realizzare una **Mask Parameter** (file con estensione *.vdm) che abbia lo stesso nome della query.

Nel nostro specifico esempio la maschera risulta essere priva di filtri (perché non li abbiamo previsti), viceversa potrebbero essere esposti dei filtri, nell'immagine sottostante la maschera realizzata con PortalStudio.

The screenshot shows the 'Mask-Parameters' editor for the 'imago_clienti_View.MAGO4' mask. The left sidebar has tabs for 'Generic', 'Layout', 'Action', and 'Advanced'. Under 'Customization', there's a 'Mask name' field set to 'imago_clienti_View.MAGO4'. Below it are sections for 'Description', 'Calculations', 'Actions', and 'Fields'. The 'Fields' section is expanded, showing a list of fields: 'COCOMPANYID', 'COTITLE', 'COCOMPREF', 'COCODIAF', 'COCODLAV', 'CTLOCAL', 'CTPROV', 'OFSTATE', 'CTCAP', 'OFADDRESS', 'OFMAIL', 'OPPHONE', 'OPPHONE2', 'OPPHONE3', 'OPPHONE4', 'IMAGE', 'CODICEFISCALE', 'PARTITAIVA', 'AZIENDA', 'INDIRIZZO', 'FLGNOMIN', and 'PERSONA'. The 'Search' section at the bottom allows filtering by whole word or case sensitive search.

Come messo in evidenza anche in alcuni passaggi di cui sopra, è utile sottolineare come i passaggi descritti per la realizzazione query e maschera da utilizzare nel Profilo Lista di Infinity CRM, siano indipendenti dalla realizzazione basata sulle viste sql.

Come ultime immagini di seguito il risultato che si ottiene con implementazione descritta in questi paragrafi utilizzando lo



wizard di manutenzione del Profilo per le liste di Infinity CRM.

The screenshot shows the 'Aggiungi nominativi' (Add Recipients) wizard in the Infinity CRM interface. The current step is 'Selezione profilo' (Select Profile). A red box highlights the dropdown menu 'Aggiungi da | Lista Query (su MAGO4)' (Add from | Recipient List (on MAGO4)). The wizard consists of five steps: 1. Informazioni, 2. Selezione profilo, 3. Filtri, 4. Nominativi, and 5. Risultati. At the bottom are 'INDIETRO' (Back) and 'AVANTI' (Next) buttons.

The screenshot shows the 'Aggiungi nominativi' (Add Recipients) wizard in the Infinity CRM interface. The current step is 'Filtri' (Filters). A message at the top states: 'I DATI SONO LETTI DIRETTAMENTE DA MAGO4 E NON SONO PERMESSI FILTRI AGGIUNTIVI' (The data is read directly from MAGO4 and no additional filters are allowed). The wizard consists of five steps: 1. Informazioni, 2. Selezione profilo, 3. Filtri, 4. Nominativi, and 5. Risultati. At the bottom are 'INDIETRO' (Back) and 'AVANTI' (Next) buttons.



The screenshot shows the Infinity CRM interface with the title "Aggiungi nominativi". The process is divided into five steps: 1. Informazioni, 2. Selezione profilo, 3. Filtri, 4. Nominativi (which is highlighted in blue), and 5. Risultati. Step 4 displays a list of prospects with columns: CONTATTO, COD.FISCALE, PARTITA IVA, INDIRIZZO, LOCALITÀ, PROVINCIA, CAP, and E-MAIL. The first record in the list is Villa Sport Srl.

CONTATTO	COD.FISCALE	PARTITA IVA	INDIRIZZO	LOCALITÀ	PROVINCIA	CAP	E-MAIL
Villa Sport Srl	03339810097	03339810097	Via Scarpini 155, n°	GENOVA	GE	16100	villa@pn.it
Ciclismo Sas	02099170100	02099170100	Piazza Duca Degli Abruzzi 12, n°	GENOVA	GE	16100	
At.mil. Spa	03098170108	03098170108	Via Legrari 12, n°	LEGNANO	MILANO	20025	
Sedoroli Cicli Srl	03085170106	03085170106	Via Cesari 12, n°	GENOVA	GE	16100	
Bagnasco Francesco	BGNFRA49M05D969G	098880170106	Via Bagnoli 12, n°	ARQUATA SCRIVIA	AL	15061	
Codan Srl	09877676654	09877676654	Via Armonia 45, n°	SANTA MARGHERITA LIGURE	GE	16038	
Bike Easy	998801087099	998801087099	17, Kelly Street, n°	LONDON			beanom@bikeeasy.uk
Bicilissima Di Gianni Sarini	02099170101	02099170101	Viale Italia 12, n°	LA SPEZIA	SP	19100	
A.c. Marassi	065544332111	065544332111	Corso Sardegna 12, n°	GENOVA	GE	16100	
Comune di Sestri Ponente	1005006453	00225480100	Via Sestri 12, n°	GENOVA	GE	16100	info@sestrip.it
Vélo Flandre sa	665435437542	665435437542	Boulevard Bouvet 12, n°	NICE			info@vflandre.fr

Sopra la rappresentazione dei dati estratti tramite la query di estrazione multi-database.



CRM Postvendita

Il software CRM Postvendita ti consente di definire, registrare e assegnare tutte le informazioni successive alla vendita relative al cliente, per offrire all'area commerciale e al servizio assistenza clienti una visibilità completa sullo storico contatti e sulle operatività connesse: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, contratti di garanzia, assistenza commerciale e amministrativa ecc.

La visione globale ti offre la possibilità di suddividere le attività e di monitorare i carichi di lavoro del personale preposto, per una corretta pianificazione delle attività future.

Il software ti permette inoltre di elaborare statistiche per valutare i tempi di risoluzione delle problematiche e migliorare eventualmente l'assistenza.



Support

L'attività di una azienda non si esaurisce al momento della consegna dei prodotti, ma prosegue con diverse attività post-vendita: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, contratti di garanzia, assistenza commerciale, assistenza amministrativa, etc..

Il modulo **CRM Post Vendita (Support)** consente la gestione di tutte le attività successive alla vendita intercorse con il cliente. Permette di definire, registrare e assegnare tutte le problematiche (**tickets**) aperte dal cliente consentendo la pianificazione, la consultivazione, l'analisi e la definizione di regole automatiche per definire e tracciare tutte le attività.

Il sistema di gestione dei ticket permette la definizione di più "**Centri servizi**", ognuno dei quali dedicato ad una specifica tematica: ogni centro servizi può essere ad accesso libero o riservato e consente una serie di parametrizzazioni sulle modalità di gestione dei ticket (es. utilizzo o meno di classificazioni multilivello, associazione a prodotti anche mediante l'uso di appositi cataloghi, integrazione con il sistema di posta di Infinity, attivazione del sistema di notifiche, ecc.).

L'operatore del centro servizi ha a disposizione alcune **dashboard operative** che facilitano e guidano il suo lavoro: ticket in lavorazione, da prendere in carico (assegnato al gruppo in attesa di assegnazione nominale), in lavorazione nei gruppi di lavoro (per avere una visione, nei limiti del proprio profilo di sicurezza, dei tickets in carico a tutto il gruppo di lavoro), tickets da assegnare (nel caso si adotti una politica manuale di assegnamento dei tickets in ingresso). A queste dashboard di default possono esserne aggiunte in altre in modo completamente parametrico, per organizzare al meglio i cruscotti di lavoro a disposizione degli operatori. L'operatore di assistenza ha inoltre la possibilità di costruire una MyDesk appositamente strutturata con gadgets pensati per agevolare la registrazione dei tickets, il monitoraggio degli stessi, e l'attività di supporto in genere.

I responsabili dei centri servizi possono inoltre utilizzare alcune **dashboard di controllo** aggiuntive, che permettono di visualizzare in modo rapido la situazione delle problematiche aperte ed i carichi per i vari operatori e gruppi di operatori, analizzandoli in base al periodo, ai clienti del centro servizi, ecc.

Alla gestione dei ticket si affiancano alcuni sottosistemi:

- Gestione **regole di assegnamento**, è possibile assegnare i ticket in ingresso ai vari operatori (o a gruppi di operatori) in base a regole parametriche (es.: in base all'argomento del ticket o al prodotto a cui si riferisce, al livello di supporto, ecc.).
- Gestione **mail in ingresso**, il Support si integra con il sistema di gestione delle mail di Infinity, sia per le mail in ingresso (tramite un'apposita dashboard è possibile generare ticket direttamente da mail dirette al centro servizi, allegare le stesse ai ticket, ecc.) che per quelle in uscita (in base al canale di comunicazione scelto dal Cliente, è possibile inviare risposte del centro servizi direttamente come mail).
- Gestione **notifiche**, alle classiche notifiche di sistema, si affianca un sistema di gestione notifiche parametrico (es. alla chiusura di un ticket ad alta priorità avvisare il commerciale di riferimento del cliente, al caricamento di un ticket su un cliente bloccato avvisare il responsabile del centro servizi, ecc.).
- **Portale CMS di supporto**, si tratta di un portale basato su Infinity Cms che permette al cliente di accedere ai centri servizi ai quali è abilitato. Nella sua area personale, il Cliente del centro servizi può visualizzare i ticket aperti/chiusi che lo riguardano, può amministrare alcune impostazioni di configurazione, può caricare nuovi ticket e visualizzare alcuni cruscotti di analisi e sintesi dell'attività svolta dal centro servizi in merito alle sue problematiche.
- Gestione **Centralino**, il sottosistema permette di gestire un centralino in integrazione con la suite Infinity Communication, permettendo l'accesso ai centri servizi tramite linea telefonica tradizionale o voice-mail (casella vocale). Il centralino gestisce le classiche politiche di distribuzione delle chiamate ai vari operatori (tutti gli operatori disponibili, a turno circolare e basato su priorità a più livelli, operatore chiamato meno recentemente, quello chiamato di meno, un operatore a caso, ecc.) affiancate da politiche basate su regole di distribuzione parametriche (es. trasferisci la chiamata di un certo cliente ad un certo operatore). Inoltre consente una completa integrazione delle rubriche, costantemente aggiornate. L'operatore in questo scenario ha a disposizione strumenti quali gli info-balloons e la landing page riportanti informazioni sul contatto chiamante.
- **Knowledge Base** (base di conoscenza aziendale), permette la costruzione di una base di conoscenza del centro servizi, destinata ad uso degli operatori interni e/o dei Clienti del centro servizi stesso. La base di conoscenza viene alimentata dal sistema dei ticket e/o manualmente mediante l'inserimento di apposite schede, alle quali è possibile allegare documenti anche multimediali. La base di conoscenza è accessibile mediante un apposito motore di ricerca.
- **Valutazione prestazioni**: il sottosistema permette la definizione e la valutazione dei Livelli di servizio (**SLA**) del centro servizi, affiancato da un sistema di alert che permette di notificare tempestivamente le criticità temporali nella risoluzione delle varie tipologie di problematiche. Consente inoltre l'analisi delle prestazioni del centro servizi (**KPI**) attraverso l'utilizzo di appositi gadgets e grafici, di andamento o aggiornati in tempo reale.



MyCrmPostvendita

MyDesk dell'area applicativa Crm Post-vendita, per maggiori info sulla creazione/condivisione di pagine, inserimento di gadget ecc, fare riferimento al capitolo [MyDesk](#).

Per l'area applicativa Crm Post-vendita sono disponibili alcuni **gadget** specifici, che andiamo a descrivere di seguito:

Flusso Crm postvendita: grafico rappresentativo di un flusso operativo relativo all'area Crm Support. È disponibile l'assistente virtuale **Trinity** che guida l'utente in una sorta di tutorial di base. Ciascuna icona, inoltre, fa da hyperlink/scorciatoia per la funzionalità specifica.



Gadget cliente

- **Contatori ticket per argomento** - Riporta i contatori relativamente agli [Argomenti](#) dei tickets, filtrando su centro servizi.
- **Contatori ticket per tipologia** - Riporta i contatori relativamente alla [Tipologia](#) dei tickets, filtrando su centro servizi.
- **Elenco centri di servizio**
- **Elenco centri di servizio disponibili** - Riporta l'elenco dei centri servizi abilitati per il cliente corrente, visualizzando per ciascuno i recapiti di default, l'immagine, eventuali note, e le azioni disponibili (apri nuovo ticket ecc).
- **Elenco tickets**
- **Situazione ticket per centri di servizio** - Visualizza l'elenco dei centri servizi abilitati per il cliente corrente, indicando il centro servizi di default e riportando alcuni dati di riepilogo relativi al numero di tickets aperti/chiusi/presi in carico.

Gadget controllo

- **Log elementi tickets**
- **Riepilogo tickets per cliente**
- **Riepilogo tickets per operatore**
- **Riepilogo tickets per gruppo**
- **Tickets scaduti e dormienti**



Gadget operatore

- **Contatori tipologie tickets**
- **Elenco richiedenti in assistenza** - Elenco delle persone/aziende abilitate all'assistenza, per centro servizi. Si tratta di una visualizzazione ridotta dell'[Elenco richiedenti](#).
- **Tickets** - In base alla configurazione, consente di visualizzare una qualsiasi [Configurazione Dashboard operatore](#) (es. tab In lavorazione, tab Mail in ingresso, ecc).
- **Contatori stati per cliente (per sidebar)**
- **Contatori stati per operatore (per sidebar)**
- **Richiedenti bloccati (per sidebar)** - Questo gadget dà immediata visibilità dei richiedenti attualmente in stato di assistenza bloccata, o che dunque non sono abilitati per ricevere supporto sul centro servizi.
- **Riepilogo gruppi (per sidebar)** - Visualizza dati di riepilogo dei tickets in carico a tutti i gruppi visibili all'operatore corrente. Questo gadget visualizza le icone relative al carico di lavoro del centro servizi (pallino verde, giallo e rosso) determinate dai livelli di allerta impostati sul [Centro servizi](#). La descrizione di ogni Dashboard è inoltre un hyperlink che consente l'accesso diretto al corrispondente tab della [Dashboard operatore](#).

I gadget Riepilogo gruppi e Riepilogo operatori erediteranno le modifiche applicate sul gadget Parametri di selezione, nel caso in cui sia presente all'interno della MyDesk, in due modalità differenti:

- Se nel configuratore del gadget non è specificato l'ID di parametrizzazione relativo ai Parametri di selezione, i filtri saranno comunque visibili e modificabili.
- Nel caso in cui sia configurata una parametrizzazione (ID dei Parametri di selezione specificato all'interno del configuratore del gadget), i filtri non saranno visibili ed erediteranno direttamente quelli del gadget Parametri di selezione.

Indicatori prestazioni

Si tratta di gadgets per le funzionalità [KPI](#).

- **Andamento Backlog nel tempo** - Visualizza il valore del backlog (arretrato) con due rette a confronto: la retta in rosso corrisponde all'andamento rivisto come valore medio mobile (SMA) a N giorni (dove N è il numero dei giorni indicato nelle [Impostazioni globali](#)), la retta grigia rappresenta il backlog effettivo (si noti infatti come l'andamento della retta grigia sia molto più "sensibile" alle variazioni rispetto al medesimo andamento ricalcolato invece come dato medio).
- **Andamento percentuale SLA nel tempo** - Questo gadget prende in esame lo [SLA](#) relativo agli eventi trascorsi. Dunque, se si tratta ad esempio della tipologia [SLA](#) "Tempo di risoluzione ticket", i ticket conteggiati saranno quelli per cui l'evento monitorato (la risoluzione) è trascorso, quindi quelli risolti. La colorazione di ciascuna barra del grafico evidenzia e suddivide i ticket per i quali lo [SLA](#) è stato Rispettato, Rispettato in soglia di avviso o Violato, e lo rappresenta come valore percentuale. Il grafico riporta una o più colonne in base alla configurazione dei parametri.
- **Andamento tickets nel tempo (con SLA)** - Questo gadget prende in esame lo [SLA](#) relativo agli eventi trascorsi, e lo rappresenta su più colonne suddivise tramite la colorazione per evidenziare il numero di ticket per i quali lo [SLA](#) è stato Rispettato, Rispettato in soglia di avviso o Violato.
- **Elementi discussione lavorati nel periodo** - Riporta il numero di elementi lavorati nel periodo in esame, suddivisi in base al flusso (elementi ricevuti, inviati, o interni).
- **Indice di carico ore di assistenza** - Il grafico visualizza l'indice di carico delle ore di assistenza, cioè il rapporto tra il numero di ore lavorate (ore dichiarate sui tickets) e il numero di ore disponibili secondo il calendario lavorativo (es. dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, quindi 8 ore giornaliere). Il risultato di questo calcolo dà un valore che può essere interpretato come il numero di operatori che, idealmente, sono sufficienti a coprire il carico di lavoro del centro servizi. "Idealmente" in quanto dovrebbero essere operatori "a capacità infinita", cioè in grado di evadere N richieste contemporanee e per l'intera durata della giornata di lavoro.
- **Ore assistenza nel periodo** - Visualizza il numero di ore lavorate (quindi dichiarate sui tickets) nel periodo in esame.
- **Parametri di selezione** - Tale gadget è in grado di controllare la visualizzazione e l'aggiornamento dei dati di tutti gli altri gadget ad esso collegati eventualmente presenti nella stessa pagina o in pagine diverse. Nel configuratore del gadget è possibile definire i parametri di default per l'inizializzazione all'apertura della pagina. È inoltre possibile, nel campo "ID", indicare un codice univoco necessario per definire quali gadgets saranno collegati ai parametri correnti, e ne erediteranno i filtri.



Se su un gadget è presente l'ID di una parametrizzazione indicato nel formato #ID#, significa invece che la parametrizzazione viene ereditata una volta sola alla prima apertura della pagina. Viene dunque "ignorato" l'intervallo di refresh, questo è utile per gadgets di periodo il cui ricalcolo in tempo reale sarebbe "pesante".

La configurazione di uno o più dati eventualmente indicata sul singolo gadget, se presente, prevale su quanto definito nel gadget dei Parametri di selezione.

- **Situazione sintetica** - Riporta la situazione di un determinato Centro servizi o [raggruppamento](#) di Centri servizi, in merito all'evento che si va a monitorare (definito dal gadget dei parametri o nel configuratore del gadget stesso). Viene riportata l'informazione del backlog, il dettaglio della situazione odierna e viene di conseguenza calcolato il dato attuale, consentendo di desumere se l'andamento è positivo o negativo. Il calcolo matematico è semplicemente: Backlog – Risolti Backlog + Nuovi – Risolti.
- **Situazione SLA tickets** - Il gadget visualizza la situazione dello [SLA](#) per l'Obiettivo di servizio definito nel gadget dei parametri o nel configuratore del gadget stesso. Viene rappresentato il dato relativo agli eventi non trascorsi, quindi nel caso di Risoluzione ticket vediamo rappresentati i ticket appunto "Non risolti". I ticket vengono suddivisi in base all'attuale stato [SLA](#), quindi ticket non risolti ma ancora in tempo, non risolti in scadenza, e ticket che ormai hanno già violato gli obiettivi, dunque non risolti e in ritardo.
- **Suddivisione tickets per canale/per tipologia** - Entrambi i gadgets visualizzano un grafico a torta che indica, sul numero totale dei tickets, la percentuale relativa rispettivamente ai [canali di comunicazione](#) utilizzati o alla tipologia. Per ogni suddivisione è indicata la relativa percentuale, sotto il grafico è presente una Legenda che rende più semplice la lettura del grafico attraverso i colori di rappresentazione.
- **Ticket lavorati nel periodo** - Visualizza il numero di tickets lavorati nel periodo in esame.
- **Tickets per operatore** - Confronta gli operatori del Centro servizi in merito all'evento indicato in configurazione quindi viene riportato, per ciascun operatore, il numero di tickets non risolti (se l'evento è ad esempio la risoluzione) in carico. In questo indicatore non viene preso in esame lo [SLA](#), quindi si tratta solo del numero di tickets senza ulteriori valutazioni relative al rispetto delle scadenze.
- **Tickets per operatore (con SLA)** - Questo gadget è simile al precedente, ma ha in aggiunta anche il dato relativo allo [SLA](#). Viene dunque preso in esame il numero di tickets non risolti per operatore ma la colorazione della barra indica anche il rispetto delle scadenze per questi tickets.

Se dal gadget senza [SLA](#) possiamo verificare che l'operatore DaVinci ha incarico 3 tickets che non sono ancora risolti, dal gadget con [SLA](#) possiamo anche sapere che di questi 3 tickets 2 sono già fuori soglia [SLA](#), e 1 è ancora in tempo.

- **Tickets per gruppo/per gruppo (con SLA)** - Gadgets equivalenti ai due precedenti, ma con visualizzazione per gruppo di operatori invece che per singolo operatore.
- **Tickets/Elementi trattati nel giorno** - Gadget relativo all'analisi della giornata corrente, consente di visualizzare i dati del numero totale di tickets/elementi di tickets lavorati nella giornata, oltre al tempo di lavorazione totale e medio, ed il numero di operatori/richiedenti intervenuti.

Communication

- **Ticket del contatto chiamante** - Gadget che può essere inserito nella MyDesk configurata per essere utilizzata come "Landing page" nell'integrazione con Infinity Communication. Al momento della ricezione della chiamata, se il mittente viene riconosciuto il gadget viene automaticamente inizializzato con la visualizzazione del ticket del contatto chiamante, per agevolare l'operatore in assistenza nel reperire tutte le informazioni nel minor tempo possibile.



Scheda del richiedente per Centro servizi

La scheda del [richiedente](#) si presenta con una spalla sinistra che riporta le informazioni di riepilogo/contatto del centro servizi selezionato correntemente, una toolbar con accesso alle [Impostazioni globali](#) ed alle [preferenze personali](#), la possibilità di creare un [Nuovo operatore](#) (nuova persona dipendente del [richiedente](#)) e due tab:

INFORMAZIONI

Questo tab contiene informazioni sui ticket aperti/chiusi per il centro servizi corrente. I box consentono di filtrare l'elenco sottostante, inoltre viene riportato un elenco di tickets suddivisi per stato.

OPERATORI

Consente, in particolare all'utente indicato come ADM "amministratore" del [richiedente](#) (check "Amministratore centri servizi" attivo in anagrafica Persona, tab Crm Support), di gestire le abilitazioni per i suoi dipendenti (le altre persone che hanno la stessa azienda di lavoro) e definirne la visibilità rispetto ai tickets aziendali.

Il link nella colonna "Visibilità" è un menù contestuale che per ciascun utente prevede i valori:

- *completa*: è il default, consente di mantenere le logiche attuali (tutte le persone aventi una determinata azienda di lavoro possono vedere tutti i tickets intestati all'azienda, indipendentemente dalla persona specifica presente sul ticket);
- *gerarchica*: simile alla modalità completa, consente di vedere tutti i tickets intestati all'azienda di lavoro ad esclusione di quelli aperti direttamente dall'utente amministratore dell'azienda (ADM);
- *limitata*: consente di indicare che la persona in oggetto può visualizzare solo i ticket che in cui ha partecipato almeno una volta;
- *personale*: consente di indicare che la persona in oggetto può visualizzare solo i ticket che ha aperto direttamente.

L'utente identificato come ADM non può avere visibilità diversa da Completa.

Tramite il check "*Solo persone in possesso di login utente*" è possibile filtrare l'elenco dei dipendenti per verificare solo quelli che hanno una login utente (se, ad esempio, l'utente ADM desidera gestire la visibilità dei ticket per i suoi dipendenti può filtrare l'elenco in modo da evitare di visualizzare coloro che, in ogni caso, non hanno accesso). Il dettaglio sul possesso o meno di una login è presente anche a fine riga, tramite l'icona pallino verde/rosso.

Lo stesso pannello di configurazione è disponibile anche lato Cms, dove l'utente amministratore del [richiedente](#) ha il dettaglio con le stesse opzioni anche nella propria area personale.



Richiedenti

Visualizza l'elenco dei richiedenti di tutti i centri servizi riportando un riepilogo dei tickets aperti/chiusi e totali.

Accedendo alla modalità di visualizzazione [Pivot](#) è possibile analizzare le informazioni di dettaglio per centro servizi e/o [richiedente](#).



Operatori

Da questa gestione è possibile visualizzare e modificare gli utenti che risultano essere operatori di almeno un centro servizi. Sopra l'elenco è possibile filtrare per centro servizi e gruppo.

Per ciascuno, tramite l'icona è possibile accedere alla gestione "[Configurazione utente](#)".

La gestione è disponibile solo per utenti crmpov_chief o superiore.



Configurazione utente

La gestione consente di definire per ciascun utente operatore alcune informazioni necessarie alla funzionalità di [Assegnamento automatico tickets](#).

Attivazione presenza: combo relativa alla gestione dell'attivazione della [presenza](#) in assistenza per l'utente corrente, ai fini dell'[assegnamento automatico dei tickets](#). Può assumere i valori:

- *Attivo per tutti i centri servizi*: in automatico alla login al sistema, l'operatore viene considerato attivo in assistenza per tutti i centri servizi di lavoro; dovrà dunque gestire manualmente l'eventuale logout da uno o più centri servizi;
- *Non attivo per tutti i centri servizi*: l'operatore, anche se loggato al sistema, non è considerato presente sui centri servizi cui ha accesso; in questo caso l'eventuale "aggancio" in [presenza](#) dovrà essere gestito manualmente dall'operatore stesso;
- *Attivo per i centri servizi selezionati*: all'accesso l'operatore è automaticamente considerato presente in assistenza ma limitatamente ai centri servizi indicati nella tabella di dettaglio (sotto-insieme dei centri servizi di lavoro).

Check "Disattivare presenza al logout": se attivo, al logout dall'applicativo l'operatore viene anche automaticamente disattivato da tutte le code di assistenza. Viceversa, la disattivazione dell'assistenza dovrà essere effettuata manualmente oppure tramite schedulazione (è presente il processo schedulato "gspv_fexec_logout - Crm postvendita - Esecuzione logout automatico" che si occupa di disattivare dalla coda di assistenza eventuali utenze rimaste erroneamente attive).

Per tutti i nuovi operatori il default è "Attivazione [presenza](#)" = "Attivo per tutti i centri servizi" e "Disattivare [presenza](#) al logout" attivo.

NUMERO TICKETS

In questo campo è possibile indicare il numero massimo di tickets che possono essere in carico all'operatore, relativamente alla funzionalità di assegnamento automatico. In sintesi, se i tickets in carico all'operatore sono già uguali o maggiori a questo valore, la procedura non assegna in automatico ulteriori tickets all'operatore che viene considerato già "carico".

Naturalmente l'assegnamento manuale resta sempre possibile indipendentemente dal numero di tickets già in carico all'operatore.

COMPETENZE

Nella tabella di dettaglio è possibile inserire le competenze dell'operatore. Le competenze possono essere argomenti e/o prodotti (filtrati per centro servizi), ciascuna riga ha come riferimento uno dei centri servizi di lavoro dell'operatore ed è inoltre gestita la data di inizio/fine validità della [competenza](#).

Le competenze di tipo "Argomento" sono visualizzate in treeview, le voci non selezionabili (argomenti che non hanno il check "[Competenza](#)" attivo) sono visualizzate in grigio.

Le competenze possono dunque essere definite una ad una in questa gestione, oppure è possibile accedere alla funzionalità di servizio di [Manutenzione competenze](#) per una visione d'insieme e per agevolare l'utente amministratore del sistema nella gestione delle competenze del gruppo.



Manutenzione competenze

[?](#)

Filtri

Centro servizi Gruppi Competenze

Supporto funzionale ▾ Tutti i gruppi Includi sottogruppi Argomenti ▾

Elenco

Conferma

Competenza → Operatore ↴	Acquisti	Agenda	Barcode	Catalogo	Cespiti	CMS	Contatti	Framework	Logistica	Magazzino
Admin Ahip										
Admin Ahis										
Admin Collab										
Admin Crm										
Agente Mario										
Alighieri Dante										

La modalità massiva è accessibile anche da menù *Crm Postvendita > Servizi > Manutenzione > Competenze*.



Tickets

Con il termine **ticket** viene indicata l'apertura di una problematica, la quale ha un referente ed un assegnatario e viene gestita da un [Centro servizi](#) dedicato all'assistenza.

Tutte le operazioni effettuate sui ticket vengono tracciate tramite le [causalì](#), azioni che prevedono diverse tipologie di comunicazione tra il centro servizi e il [richiedente](#) e viceversa (o eventualmente tra il centro servizi e soggetti terzi definiti come "Consulenti").

Da questo elenco è possibile prendere visione dell'elenco dei tickets relativi al centro servizi corrente, visibile nella barra di ricerca presente al centro della maschera. È eventualmente possibile togliere il filtro sul Centro servizi, ottenendo un elenco completo, oppure aggiungere ulteriori filtri tramite l'icona della ricerca.

Il tasto *Nuovo* permette di accedere alla maschera di caricamento di un [nuovo ticket](#).

La vista a elenco, inoltre, mette immediatamente a disposizione dell'operatore alcune informazioni relative a ciascun ticket:

- codice ticket (fa da link per l'apertura della [scheda del ticket](#))
- data di apertura
- oggetto
- [richiedente](#)
- assegnatario (operatore che ha in carico il ticket)
- stato corrente del ticket

Ulteriori informazioni sono disponibili nella modalità Estesa.

L'icona presente a fine riga indica se l'utente corrente è [Osservatore](#) del ticket. Per maggiori chiarimenti vedere il capitolo [Osservatori del ticket](#).

Tramite l'icona è possibile attivare/disattivare la visualizzazione della [preview](#) del ticket.

Accedendo alla modalità di visualizzazione [Pivot](#) è possibile analizzare le informazioni di dettaglio per [richiedente](#) / assegnatario / argomento / stato ecc.



Ticket o Elemento del ticket

Richiedente: dati del [richiedente](#) intestatario del ticket. L'obbligatorietà di questi dati è pilotata dalla configurazione del [Centro servizi](#). Nel menù contestuale dei campi Persona/Azienda è disponibile la funzionalità di [caricamento rapido](#) di un nuovo contatto.

Operatore/Gruppo: vengono inizializzati con l'operatore corrente. In base alla configurazione della causale utilizzata possono essere o meno assegnatari del ticket.

Check referente: se attivo, indica che l'operatore indicato è assegnatario del ticket.

In base alla causale utilizzata mittente e destinatario possono assumere valori diversi riferendosi all'operatore o al [richiedente](#).

Il numero del ticket, progressivo che lo identifica univocamente, è riportato nella barra del titolo della maschera.

Nel **box** a destra sono presenti ulteriori informazioni di riepilogo:

Centro servizi: ineditabile, indica il Centro servizi corrente.

Stato: [stato](#) corrente del ticket. L'editabilità della combo dipende dalle impostazioni della causale utilizzata, che potrebbe ad esempio impostare uno stato specifico non modificabile dall'operatore.

Canale: [canale di comunicazione](#) utilizzato per l'elemento corrente del ticket.

Check "Invia mail": presente solo se l'elemento ha tipologia mail e flusso verso l'esterno. Se attivo, al salvataggio dell'elemento viene creata in automatico la mail attraverso il sistema di Posta elettronica integrato in Infinity Zucchetti.

Data/Ora: Data e ora di creazione dell'elemento corrente, sono inizializzate in automatico con la data e ora di sistema ma sono eventualmente editabili.

Durata: Durata, espressa in minuti, impiegata dall'operatore per l'attività oggetto del ticket (ad esempio diagnostica, redazione mail, ecc). La durata può essere calcolata manualmente o automaticamente (funzionalità Timer) secondo quanto impostato nell'anagrafica del [Centro servizi](#).

La durata viene sempre inizializzata ad 1 minuto, se si desidera valorizzarla a partire da un valore diverso è possibile indicarlo sulla singola causale, nel tab delle preimpostazioni.

Nella **toolbar** in alto sono presenti le seguenti funzionalità:

- Osserva: definisce che l'utente corrente è [Osservatore](#) del ticket. Per maggiori chiarimenti vedere il capitolo [Osservatori del ticket](#).
- Confermato/Provvisorio: status del ticket. I Ticket in stato Provvisorio hanno numerazione 0. In particolare, a seguito di creazione automatica nuovi ticket da mail, se il ticket viene creato in status provvisorio per poterlo gestire occorre effettuare prima una operazione di conferma del ticket con conseguente assegnazione di un ID univoco.
- Centro servizi: consente di cambiare il centro servizi di [competenza](#) del ticket che si sta caricando.
- Causale: consente di cambiare la causale utilizzata per il caricamento dell'elemento.
- Knowledge Base: se attiva la gestione della [Knowledge base](#), consente di accedere alla ricerca di un articolo di Kb collegato al centro servizi corrente.
- Importa/Esporta modello: vedere il capitolo [Gestione dei modelli di risposta](#).

PRINCIPALE



Tipologia: [tipologia](#) della richiesta;

Argomento: Campo presente se previsto dalle impostazioni del centro servizi; viene proposta la treeview relativa agli [argomenti](#) disponibili;

Prodotto: Campo presente se previsto dalle impostazioni del centro servizi; viene proposto l'elenco dei prodotti gestiti dal centro servizi (eventualmente filtrati in base ai prodotti in uso del [richiedente](#));

Matricola: Se il prodotto è gestito a matricole viene proposto l'elenco delle matricole assegnate al [richiedente](#);

Oggetto: Oggetto della richiesta di assistenza;

Check Proponi a KB: se attivo, indica che il ticket corrente sarà proposto a valutazione per diventare un nuovo articolo di Knowledge Base. La verifica ed approvazione dei nuovi contenuti di KB avviene tramite una apposita [Dashboard KB](#).

AVANZATE

Riporta alcuni dati relativi al [richiedente](#), come il rapporto ed eventuali riferimenti.

Num. Cliente: Campo libero utilizzabile per indicare un eventuale codice identificativo del ticket del [richiedente](#);

Priorità: [priorità](#) assegnata al ticket.

In questa sezione vengono eventualmente riportati anche i campi relativi ad Attività di progetto (in [presenza](#) del modulo Gestione progetti), Commissa ed attività di commessa (in [presenza](#) del modulo Contabilità analitica) se abilitati a livello di centro servizi.

CLASSIFICAZIONI

Eventuali categorie di classificazione abbinate al ticket. Tali classificazioni possono essere ad esempio sfruttate in ricerca o nelle regole automatiche.

OSSESSATORI

Riporta gli operatori che stanno osservando il ticket corrente. Vedi anche [Osservatori del ticket](#).

ELEMENTO

Testo dell'elemento del ticket.

Se l'elemento è di tipo Mail e flusso verso l'esterno, al salvataggio il testo indicato viene automaticamente riportato nella mail predisposta per l'invio.

ALLEGATI

Tab presente solo se attiva la gestione del caricamento rapido degli allegati a livello di anagrafica Centro servizi. In questa maschera è possibile:

- uploadare i file da allegare tramite drag&drop
- uploadare i file da allegare tramite selezione da file system
- selezionare i file da allegare da DMS

Una volta caricati, sul relativo documento archiviato nel DMS viene valorizzato automaticamente l'attributo di relazione al ticket, indicato nelle [Impostazioni globali](#) del Support.



Scheda ticket

La scheda del ticket rappresenta tutto lo storico del ticket, dalla sua apertura al momento attuale, sotto forma di conversazione.

The screenshot shows the 'ticket 21 / SF - Gestione Infinity in cirillico' window. On the left, there's a sidebar with 'INFORMAZIONI' selected, displaying details about the ticket: 'Cartolibreria Bianchi' (Customer), 'Da Vinci Leonardo (Supporto funzionale)' (Operator), '08/02/2018' (Creation Date), and so on. The main area shows a threaded conversation:

- Bianchi Matteo: "Buonasera, è possibile abilitare l'applicativo per il supporto dei caratteri dell'alfabeto cirillico? Si tratta di una configurazione solo applicativa, o anche a livello di database e/o tomcat?"
- Da Vinci Leonardo: "Conferma e assegna - Bianchi Matteo"
- Da Vinci Leonardo: "Conferma ticket"
- Da Vinci Leonardo: "Risposta a cliente - Bianchi Matteo"
- Bianchi Matteo: "Abbiamo preso in carico le sua richiesta, le risponderemo appena possibile."

At the bottom, there's a rich text editor and a timestamp '1:38'. A blue button 'RISPOSTA DA CLIENTE' is visible.

Nella spalla di sinistra sono riportati i dati del [richiedente](#) e i dati di riepilogo del ticket:

- Centro servizi
- Stato corrente
- Operatore/Gruppo assegnatario
- Ultima modifica
- Priorità
- Tipologia
- Argomento
- Prodotto
- Stato di [storicizzazione](#)
- Status Provvisorio/Confermato
- Dati di [split](#) (vedere anche l'approfondimento [Split ticket](#))
- Durata totale

In alto vengono riportati l'ID univoco del ticket e l'oggetto, inoltre sono presenti i tasti per la modifica (apertura del singolo elemento), la selezione della [causale](#) e la gestione dell'[osservazione](#). È inoltre presente l'accesso alla funzionalità di [Manutenzione ticket](#).

Nella visualizzazione della scheda da parte di utente [richiedente](#) è eventualmente disponibile anche il bottone "[Feedback](#)", tramite il quale il cliente può accedere alla [maschera di votazione del feedback](#) per lasciare il suo giudizio circa il servizio di assistenza ricevuto. Il bottone è presente solo per i ticket chiusi. Se il [richiedente](#) ha espresso il suo [feedback](#), lato operatore questo è rappresentato tramite la [presenza](#) di una icona visualizzata sul primo elemento del ticket.

Per maggiori dettagli rimandiamo all'approfondimento sulla [Gestione del feedback](#).

INFORMAZIONI

La vera e propria conversazione, ordinata dall'elemento di apertura del ticket fino agli elementi più recenti. Per ciascuno è



presente l'informazione di mittente e destinatario, con l'immagine del soggetto e la timeline. La data è indicata tramite etichetta es. "Un mese fa", "4 ore fa", ecc.. ma posizionandosi sull'etichetta con il mouse viene visualizzato un tooltip che riporta data ed ora precise.

Nelle [Impostazioni personali support](#) è presente un parametro, "Visualizza timeline", che consente di definire se mantenere la visualizzazione della data con etichetta (default) oppure visualizzare la data in formato DD-MM-AAAA direttamente sulla timeline.

Sempre sul singolo elemento è presente l'indicazione della causale e, sul lato destro del box, la rappresentazione del canale di comunicazione (eventualmente, se l'elemento non è stato creato manualmente da un operatore ma è generato da un [automatismo](#), viene visualizzata una ulteriore icona che è anche un hyperlink per il [log dei filtri](#) dell'azione automatica).



Esempio:

Se sono presenti allegati, l'icona viene visualizzata nell'angolo in alto a destra del singolo elemento e, al click, consente di visualizzarli/scalarli. Nello stesso punto possono essere visualizzate anche icone rappresentative di altre funzioni, come la [presenza](#) di task di agenda collegati, documenti (crm o gestionali), o elementi ancora da leggere.

In coda alla scheda è presente il box di **risposta smart**, che consente di creare ulteriori elementi della conversazione direttamente da questa visualizzazione.

Il campo Da/A viene inizializzato in base al flusso previsto dalla causale utilizzata. Nel menù contestuale del campo sono inoltre presenti le funzionalità per l'apertura dell'anagrafica della persona, apertura della scheda della persona e [caricamento rapido](#) di una nuova persona.

L'operatore può digitare direttamente il testo dell'elemento che desidera creare, selezionando la [causale](#) dall'apposito tasto che, inoltre, propone già la causale "più probabile" in base allo stato corrente del ticket. Lo stato ed il canale possono essere modificati direttamente prima del salvataggio, che avviene premendo il bottone della causale.

Nella toolbar sopra l'editor sono presenti alcuni tasti e funzioni:

- Modifica: apre il singolo elemento, in alternativa alla registrazione da box smart.
- Allegati: consente di aggiungere un allegato secondo tre possibili modalità.
 - Da dms
 - Da file system
 - Da conversazione
- Esporta/Importa modello: consente di accedere alle funzionalità relative alla gestione dei [modelli di risposta](#).
- Importa ultima risposta: importa nel testo dell'elemento il testo dell'ultima richiesta ricevuta di tipo mail (con flusso operativo da cliente a operatore).
- Knowledge Base: consente di accedere alla ricerca di articoli di [KB](#) per supportare l'operatore nell'evasione della richiesta.

**ALLEGATI**

Elenco delle mail e degli allegati di tutti gli elementi che compongono il ticket.

ALTRI DATI

Visualizza alcuni gadgets relativi a:

- tickets collegati (tickets relativi alla funzionalità di [Split del ticket](#))
- eventuali [tickets relazionati](#) al ticket corrente
- appuntamenti/attività: task di agenda che hanno come target il ticket corrente
- eventuali [Osservatori](#) del ticket
- obiettivi di servizio ([SLA](#))
- classificazioni libere del ticket



Preview del ticket

Dall'elenco tickets e/o dalle dashboard operative è disponibile la funzionalità di attivazione della **preview** del ticket.

La preview consente di prendere visione della storia del ticket in modo rapido e compatto, per agevolare l'operatore nell'identificazione dello stato di una determinata problematica e delle prossime operazioni da eseguire.

L'attivazione di questa funzionalità avviene tramite l'icona "Mostra/Nascondi anteprima" presente in alto a destra. Una volta attiva, l'anteprima resta aperta anche spostandosi tra ticket diversi presenti nell'elenco.

Come avviene per la scheda del ticket, anche la preview si apre in modalità compatta cioè visualizzando solo il primo e l'ultimo elemento della storia. Gli ulteriori elementi sono collassati al centro e possono essere richiamati all'occorrenza. In alto, prima degli elementi, è presente una barra che riporta i dati di testata principali ([richiedente](#), centro servizi, ecc).

Anche il testo di elementi particolarmente lunghi è collassato, in modo da consentire sempre una visualizzazione agevole del primo e dell'ultimo elemento del ticket (in caso contrario l'ultimo non sarebbe visibile). Se il testo è collassato, per visualizzarlo interamente è possibile utilizzare l'icona .

L'ordinamento degli elementi (dal primo al più recente, o viceversa) è pilotato dalla configurazione della combo "Ordinamento elementi preview" presente nelle [impostazioni personali](#) dell'utente. Nella stessa maschera di configurazione è possibile anche definire se la timeline visualizzerà, per ciascun elemento, l'etichetta descrittiva (un giorno fa, tre mesi fa...) o la data/ora specifica.

Nella visualizzazione dell'anteprima sono riportate tutte le informazioni principali del ticket, mentre nella toolbar in alto a destra sono presenti le azioni di selezione di una causale Support (le azioni che, con preview disattivata, sarebbero visualizzate nel menù di riga). A parte queste azioni, **si tratta comunque di una modalità principalmente di consultazione pertanto l'operatività completa è demandata alla scheda ticket tradizionale.**

Tramite il bottone "Scheda" presente in alto nella toolbar è possibile dunque accedere direttamente alla [scheda del ticket](#) in modo rapido.

La "linguetta" presente al centro della preview (sulla linea di divisione a sinistra) consente di stringerla o allargarla in base alle esigenze.



Impostazioni globali richiedente

Accessibile dalla [Scheda del richiedente](#), consente all'utente **richiedente** di definire alcune impostazioni valide per la propria azienda:

Centro servizi preferenziale

Canale di comunicazione preferenziale

Dominio di riconoscimento mail



Votazione feedback

In questa maschera l'utente [richiedente](#) può direttamente esprimere il suo giudizio in merito al servizio di assistenza ricevuto e, se abilitato, lasciare un commento.

Esprimere una votazione per il ticket

[Invia voto ✓](#)



Negativo



Neutro



Positivo

Se lo desidera può lasciare qui un commento:

Per maggiori dettagli rimandiamo all'approfondimento a questo [link](#).



Dashboard operatore

Ciascun tab di questa Dashboard permette di visualizzare le problematiche filtrandole secondo diversi criteri, che possono essere parametrizzati nella [Configurazione Dashboard operatori](#).

Sulla riga del ticket si hanno diverse informazioni e funzionalità:

- letto/non letto
- da rispondere
- Id ticket (codice univoco che fa anche da accesso alla [scheda](#) del ticket)
- data di apertura
- oggetto
- [richiedente](#)
- scadenza
- ecc..

Al click sulla riga, viene visualizzato il menù delle azioni che comprende sia le classiche azioni di visualizza/modifica, sia le [causalì](#) utilizzabili sul ticket.

Come default la Dashboard operatore si presenta composta di 6 tab:

- In lavorazione (visualizza i ticket aperti in carico all'operatore, o in carico ad altri operatori ma sulla quale l'operatore corrente ha lavorato);
- In lavorazione nei miei gruppi (Visualizza i ticket in lavorazione che sono in carico ad altri operatori dello stesso gruppo di lavoro);
- Da prendere in carico (visualizza i ticket aperti che non sono ancora in carico ad un particolare operatore, ma che sono stati assegnati al gruppo);
- Da assegnare (in questo tab vengono elencate le problematiche aperte che non solo non sono in carico a nessun operatore, ma che non sono neppure assegnate ad un gruppo di lavoro);
- Chiusi (propone l'elenco dei ticket lavorati dall'operatore e dagli altri operatori del gruppo di lavoro, attualmente in stato di base Chiuso);
- Mail in ingresso (corrisponde alla visualizzazione della [Dashboard mail in ingresso](#))

Nell'area "di testata" della gestione, sono inoltre disponibili alcune funzionalità comuni a ciascun cruscotto tra le quali:

- barra di ricerca globale (sfrutta l'indicizzazione di Infinity search);
- selezione del centro servizi corrente;
- selezione di un gruppo;
- Nuovo ticket

Tramite l'icona è possibile attivare/disattivare la visualizzazione della [preview](#) del ticket.



Dashboard mail in ingresso

Questo cruscotto rappresenta la "casella postale" del [centro servizi](#), relativa all'indirizzo di posta elettronica (configurato su Infinity) utilizzato per le richieste di assistenza.

La Dashboard delle mail in ingresso può essere utilizzata come tab della [Dashboard operatore](#) oppure esposta come voce a menù indipendente a patto che l'utente sia in possesso del ruolo **crmpov_maillash**.

In testata sono presenti la barra di ricerca di Infinity Search ed una icona che consente di cambiare centro servizi o gruppo. Inoltre, è presente una toolbar che riporta le seguenti funzionalità:

Importa mail: tasto disponibile solo per utenti aventi il ruolo *crmpov_chief* o superiore (*_admin*), permette di forzare il controllo e l'import di mail nel cruscotto. La funzionalità può essere lanciata in modalità Manuale (con selezione della cartella dell'account da controllare) o Automatica (in questo caso importa nel cruscotto le mail da tutte le cartelle censite come INBOX per tutti gli account configurati sul Centro servizi).

Si tratta di una funzionalità di servizio da utilizzare solo in determinate casistiche in cui si renda necessario importare forzatamente le mail all'interno del cruscotto, occorre dunque fare attenzione in quanto in questa modalità vengono saltati tutti i controlli relativi alla precedente evasione di tali mail pertanto potrebbero essere re-importati record già presenti o facenti riferimento a mail già evase da ticket.

Ricordiamo dunque che la normale operatività standard non prevede l'uso di tale bottone, ma sfrutta le regole configurate sull'account di posta (o eventualmente il processo sniffer in caso di multazienda). Per maggiori dettagli consultare il capitolo "Regole di posta" qui di seguito.

Rimuovi: consente di eliminare massivamente i messaggi selezionati;

Crea/Aaggiungi: consente di creare massivamente i ticket / nuovi elementi di ticket per i messaggi selezionati (eventualmente saranno creati provvisori se mancano informazioni obbligatorie);

Controllo mail: forza il controllo per il riconoscimento del mittente per i messaggi selezionati.

Per ciascuna mail ricevuta, la procedura infatti esegue un controllo che consente il riconoscimento automatico del mittente (in base agli indirizzi presenti in anagrafica) e l'associazione automatica di una nuova mail ad un ticket già esistente (attraverso la [presenza](#) del codice del ticket nell'oggetto).

Riconoscimento del mittente

In base al riconoscimento del mittente, la mail può essere contrassegnata con:

- pallino **rosso**: Il mittente non è stato ricondotto a nessun cliente presente in anagrafica. È dunque possibile:
 - associare manualmente la mail ad un soggetto già noto, cliccando sull'icona o sull'indirizzo del mittente ed accedendo alla maschera di [Associa recapito a contatto](#);
 - associare la mail ad un nuovo soggetto in [caricamento rapido](#);
 - inviare in risposta una mail di richiesta identificazione, se configurata sul centro servizi.
- pallino **giallo**: Il mittente è stato parzialmente riconosciuto tramite il dominio, che ha ricondotto all'Azienda ma non alla specifica persona. È dunque possibile:
 - associare manualmente la mail ad una persona già nota per l'azienda, cliccando sull'icona o sull'indirizzo del mittente ed accedendo alla maschera di [Associa recapito a contatto](#);
 - associare la mail ad una nuova persona caricata contestualmente per l'azienda riconosciuta, tramite la funzione di [caricamento rapido](#);
 - inviare in risposta una mail di richiesta identificazione, se configurata sul centro servizi.
- pallino **verde**: Il mittente è stato completamente riconosciuto, perciò le colonne "Azienda mail" e "Persona mail"



saranno già valorizzate. In questa condizione, sono possibili tutte le azioni previste per creare ticket/elementi del ticket ecc.

- pallino **grigio**: Indica che il recapito mail è già presente nella procedura su più anagrafiche contatto persona/azienda. In questo caso per poter gestire la mail deve essere effettuata l'operazione di Associazione mail a contatto. La maschera di associazione propone l'elenco dei contatti che hanno già il recapito in anagrafica, per consentire di selezionare quello desiderato caso per caso. Presente anche un Check "Visualizza tutti i contatti": per default disattivo, che se viene attivato consente all'operatore di vedere l'elenco completo dei contatti e quindi poterne selezionare uno che non ha ancora la mail tra i propri recapiti. In alternativa è anche possibile accedere al caricamento rapido di un nuovo contatto.
- icona **operatori**: Indica che la mail proviene da un contatto riconosciuto come operatore del centro servizi stesso.

Nel caso in cui più di una persona, associata alla medesima azienda, abbia lo stesso indirizzo mail in anagrafica, la procedura associa la mail all'azienda (da dominio) ma non associa la persona, lasciando dunque all'operatore la definizione del **richiedente** in una fase successiva. In questo caso l'icona è di colore grigio.

Regole di posta

Per ottenere automaticamente nel cruscotto la sincronizzazione delle mail ricevute sull'account di riferimento, è necessario configurare sull'account stesso due **regole di posta**, per le quali sono presenti due specifiche azioni:

- *gspv_bclass_mail_send*: effettua automaticamente la classificazione al momento dell'invio di una mail associata ad un ticket;
- *gspv_fget_mail_in*: carica automaticamente i messaggi in arrivo, riconosciuti come appartenenti ad un ticket, nel cruscotto mail in ingresso.

Per il corretto funzionamento è necessario che sulle azioni *gspv_bclass_mail_send* e *gspv_fget_mail_in* NON sia attivo il check "Di Sistema"; inoltre, il processo schedulato per l'invio/ricezione posta deve essere aziendale.

Dunque sull'account di posta desiderato devono essere create le due regole, ponendo come condizione che siano sempre applicabili, come di seguito schematizzato:

Regola A

Applica a: Posta in entrata

Esegui se: Incondizionatamente

Azioni: *gspv_fget_mail_in*

Regola B

Applica a: Posta in uscita

Esegui se: Incondizionatamente

Azioni: *gspv_bclass_mail_send*

Nel caso in cui si abbia un contesto **multi-azienda** NON devono essere utilizzate le regole di posta sopra descritte, ma deve essere attivato il processo schedulato **gpsv_fsniffer_mail** (uno per ciascun account gestito su centro servizi). Il processo prevede l'attivazione aziendale (codice azienda nel tab Esegue su aziende) e la configurazione di due parametri: codice account e codice della cartella INBOX.

Evasione delle mail

Per la corretta gestione dei tickets e delle mail di risposta successive è necessaria la **presenza** di una particolare stringa che renda possibile il riconoscimento delle mail (in ingresso/uscita) come già appartenenti ad un ticket esistente. Tale stringa,



parametrica a livello di centro servizi, viene inserita nell'oggetto di tutte le mail in uscita dal centro servizi e deve essere univoca, per cui è possibile gestire anche un suffisso alfanumerico.

#1234, dove 1234 è il codice numerico assegnato come ID del ticket;
 #1234/XX, dove 1234 è il codice numerico del ticket e XX è il suffisso (se definito sul Centro servizi).

Le funzionalità presenti nel menù delle azioni di riga sono quelle di volta in volta abilitate per la riga selezionata; vediamo di seguito le principali:

- "Crea nuovo ticket": consente di creare un Nuovo ticket da una mail riconosciuta e valida per il Centro servizi. Questa voce non è disponibile quando la mail è già agganciata ad un ticket esistente.
- "Associa a ticket/Associa a ticket forzata": consente di associare manualmente una mail ad un ticket esistente (relativo o meno allo stesso **richiedente**). Nello step successivo è possibile selezionare il ticket, e poi confermare la semplice associazione oppure selezionare l'ulteriore azione "Associa e aggiungi" per registrare contestualmente il nuovo elemento del ticket.
- "Aggiungi elemento a ticket associato": azione presente quando la mail è stata riconosciuta dal sistema come appartenente ad un ticket già in corso, grazie al codice ID ticket presente nell'oggetto della mail. Consente dunque di registrare questa mail come nuovo elemento del ticket.
- "Cambia centro servizi": consente lo spostamento di una mail nel cruscotto mail in ingresso di un altro Centro servizi.

L'icona della bustina presente a inizio riga permette di accedere al messaggio originale, così come l'hyperlink sull'oggetto.

La sigla "**CC**" presente sulla riga indica che la mail non è stata inviata direttamente al centro servizi, che è solo in CC, appunto. Questa indicazione visiva aiuta gli operatori nell'assegnare una priorità di gestione alle mail ancora da lavorare.

Oltre al CC, viene effettuato un controllo sulla eventuale **presenza** della medesima mail su più centri servizi: in questo caso, se da un centro servizi si cerca di creare un ticket per una mail che è già stata trattata da un altro centro servizi (in quanto indirizzata ad entrambi), viene visualizzato un messaggio di avviso (non bloccante) all'operatore.

Gestione delle comunicazioni da Consulente

Nel caso di mail da **Consulente**, la gestione segue le logiche descritte di seguito:

- **CASO A – Creazione automatica ticket attiva:** Se la creazione automatica ticket è attiva, le mail ricevute (con mittente riconosciuto) vengono direttamente registrate come elemento utilizzando la causale idonea in base al mittente.
 1. ID ticket presente nell'oggetto
 - I. se il mittente è un operatore del centro servizi corrente la mail viene gestita come Comunicazione interna;
 - II. se il mittente è un operatore di un altro centro servizi la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica);
 - III. se il mittente è riconosciuto come **richiedente** e corrisponde al **richiedente** del ticket corrente, la mail viene gestita come Risposta da cliente;
 - IV. se il mittente è riconosciuto come **richiedente** ma non corrisponde al **richiedente** del ticket corrente, la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica);
 - V. se il mittente è un soggetto generico che non rientra nei punti precedenti la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica).
 2. ID ticket NON presente nell'oggetto
 - La mail viene gestita come accade di solito, eventualmente restando nel cruscotto mail in ingresso se non riconosciuta. Nel momento in cui viene associata ad un ticket esistente rientra nelle logiche del punto 1.
- **CASO B – Creazione automatica ticket NON attiva:** Se la creazione automatica ticket non è attiva, le mail restano nel cruscotto mail in ingresso. In questo caso le consulenze vengono identificate da una icona specifica.



Gestione di più account sul centro servizi

Nel caso in cui sul medesimo centro servizi si gestiscano più account mail Infinity, alla creazione del ticket (registrazione della mail) viene salvata l'informazione dell'account di ricezione della mail, in modo che in seguito venga utilizzato tale account per l'invio della risposta, anche se non identificato come account di default.

Nel caso invece di apertura ticket non da mail ricevuta, ad esempio a seguito di una telefonata, nel momento in cui l'operatore effettua un'azione che comprenda l'invio di mail l'account proposto sul ticket è quello identificato come predefinito, con possibilità di modifica da parte dell'operatore.

Nel cruscotto mail in ingresso, nella casistica di un Centro servizi con più account, la funzionalità "Cambia centro servizi" consente anche di spostare una mail da un account ad un altro restando all'interno del medesimo centro servizi. La maschera di selezione del centro servizi per lo spostamento visualizza infatti il centro servizi n volte, una per ciascun account associato.

L'informazione relativa all'account di ricezione delle mail può essere sfruttata anche in fase di Ricerca tickets per restringere la ricerca filtrando sui tickets di un Centro servizi che hanno avuto come canale di comunicazione (su almeno un elemento) un particolare account tra quelli disponibili, oppure nella definizione di regole automatiche.

Gestione account di tipo PEC

Se l'indirizzo è già censito all'interno di un'azienda/persona, la [presenza](#) del "Per conto di" non influenza l'associazione della mail al mittente. Se non è censito, la procedura consente comunque l'associazione andando a leggere il mittente reale presente all'interno dell'eml, e non il valore presente all'interno del campo mittente che corrisponderebbe all'ente certificatore e non al mittente reale.

La creazione del Ticket da mail di tipo PEC naturalmente riporta nel testo il testo della mail originale contenuta nella "busta", e non riporta la busta stessa (che corrisponde semplicemente alla notifica della PEC).

Gestione Voice mail

I messaggi provenienti da casella vocale (Voice Mail) sono gestiti nel cruscotto Mail in ingresso con riconoscimento del mittente tramite numero di telefono e trascrizione automatica del testo (*funzionalità al momento non disponibile*).

Una volta abilitata la gestione, se viene ricevuta una mail che rispetta i formalismi del Centro servizi, nel Cruscotto Mail in ingresso avremo il riconoscimento automatico del mittente tramite il numero telefonico (se non viene riconosciuto, è possibile effettuare manualmente l'associazione così come avviene per gli indirizzi mail), e la possibilità di scaricare il wav direttamente senza necessità di aprire la mail. Nella colonna Recapito, se il messaggio è vocale, viene riportato il numero di telefono derivato dagli identificatori presenti nell'oggetto della mail; come accade per le email, se il recapito è già presente in una anagrafica il mittente viene automaticamente riconosciuto, in caso contrario è possibile associarlo manualmente.



Dashboard SLA

Dashboard di controllo per gli **SLA** (Service Level Agreement), consente di monitorare lo Stato **SLA** dei tickets per Centro servizi, raggruppamento, o filtrando su uno specifico gruppo di operatori.

Dashboard SLA - Supporto funzionale

Ricerca in ticket ...

Filtri	Prima risposta	Tempo di assegnazione ticket	Tempo di risoluzione ticket
Eventi Non trascorsi	6	27	41 ✓
Periodo Ultimo anno	In tempo 0	In scadenza 0	Scaduti 41
Da data a 17-12-2017 a 17-12-2018			
Richiedente			
Tickets			
<input checked="" type="checkbox"/> SUPPORTO FUNZIONALE			
<input checked="" type="checkbox"/> Da Vinci Leonardo			
<input checked="" type="checkbox"/> Alighieri Dante			
<input checked="" type="checkbox"/> Carducci Giosuè			
<input checked="" type="checkbox"/> Operatore Impresa Individuale			
<input checked="" type="checkbox"/> Pascoli Marianna			

Elenco ▾

Estendi □ Stampa □

TICKET	OGGETTO	RICHIEDENTE	ASSEGNAZIONARIO	RESIDUO	DATA RIFERIMENTO	SCADENZA
6/SF	① Schedulazione Stampa Situazione Scaduto A Scadere	Amati modellismo	Da Vinci Leonardo		08-02-2018 16:14	10-04-2018 15:08
7/SF	① Etichette sito multilingua	Amati modellismo	Da Vinci Leonardo		08-02-2018 16:09	10-04-2018 15:15
9/SF	① BPM	Cartolibreria Bianchi	Carducci Giosuè		08-02-2018 15:23	10-04-2018 15:22
0	① Info	Cartolibreria Bianchi			08-02-2018 15:21	13-02-2018 15:21
11/SF	① Messaggio marketing	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo		08-02-2018 15:16	10-04-2018 15:22
16/SF	② Indicizzazione DMS	Cartolibreria Bianchi	Carducci Giosuè		08-02-2018 12:57	10-04-2018 15:29
14/SF	③ Problema permessi utente	Cartolibreria Bianchi	Carducci Giosuè		08-02-2018 10:11	10-04-2018 15:23
17/SF	④ Gestione SLA	Cartolibreria Bianchi	Pascoli Marianna		08-02-2018 09:50	10-04-2018 15:30

Nella prima parte della pagina, è presente la barra di ricerca globale che sfrutta il motore di indicizzazione Infinity Search.

Qui è dunque possibile effettuare direttamente una ricerca specifica sul testo dei ticket (la porzione di testo indicata sarà ricercata in oggetto e testo di ogni testata/elemento di dettaglio dei ticket); in base al risultato della ricerca si avrà l'aggiornamento della sezione sottostante, che riporterà dunque i dati sullo Stato dei tickets filtrando per i criteri ricercati.

Ulteriori filtri sono disponibili nella spalla di sinistra (filtro su **richiedente**, date, operatori/gruppi ecc) e subito sotto la barra di Infinity Search, dove si hanno i box relativi agli **obiettivi di servizio SLA** gestiti sul centro servizi. Cliccando un singolo box, si ha un ulteriore dettaglio sullo stato **SLA** dei ticket "in tempo", "In scadenza" o "Scaduti".



Dashboard di controllo

Consente di visualizzare dati di riepilogo per centro servizi, gruppo e operatore, organizzati per raggruppamento di centri servizi. Vengono riportati il numero di ticket totali, tempo di lavorazione totale e medio, percentuale di SLA ecc.

Inoltre, selezionando un singolo operatore, è possibile anche visualizzare i dati relativi ai tickets da lui lavorati, suddivisi per richiedente.

Dashboard controllo

Periodo	Elenco	TICKET RICEVUTI	TEMPO LAVORAZ. (ORE)	TEMPO CHIUSURA (ORE)	% SLA	INDICE CARICO
Ultimo anno	OPERATORE					
Da data	Alighieri Dante	1	0,02	355,11	0,0	0,0
17-12-2017	Carducci Giosuè	5	0,04	2,04	20,0	0,0
a	Da Vinci Leonardo	12	0,04	190,45	16,7	0,0
17-12-2018	Pascali Marianna	4	0,03	84,09	0,0	0,0
	Modellismo					
	Modelismo					
	Supporto funzionale					
	Supporto funzionale					
	Admin Ahp					
	Admin Ahis					
	Admin Crm					
	Alighieri Dante					
	Carducci Giosuè					
	Da Vinci Leonardo					
	Pascali Marianna					
	Supporto tecnico					

Per quanto riguarda la corretta valorizzazione dei dati nella Dashboard di controllo, è fondamentale che sul Centro servizi sia indicato un calendario lavorativo correttamente popolato (in anagrafica centro servizi, tab Altri dati).

Tempo di lavorazione e tempo di chiusura sono valori calcolati come media di quanto presente sui ticket.

%SLA: valore presente solo se è attiva la gestione degli SLA. In generale il valore rappresenta la percentuale di ticket che hanno rispettato positivamente gli SLA rispetto al totale dei ticket sottoposti a valutazione.

Indice di carico: è un valore calcolato confrontando il tempo di lavorazione dichiarato sui ticket rispetto al tempo totale disponibile (calcolato sul calendario) agli operatori. Il significato di questo indice serve a capire se, ad esempio, il carico di lavoro è adeguato al numero di risorse in assistenza (es. se ci sono 4 operatori e l'indice di carico è 5,20 significa che il carico di lavoro sarebbe per 5 persone, quindi per ottimizzare si dovrebbe probabilmente aumentare il numero di risorse dedicate al supporto).



Dashboard presenze

Consente di monitorare, per i vari operatori del centro servizi, il fatto che siano attualmente loggati al sistema di support, la data/ora di attivazione/disattivazione dall'assistenza, lo stato di [presenza](#) attuale, ecc...

L'utente supervisore ha anche facoltà di attivare/disattivare "forzatamente" lo stato di [presenza](#) in assistenza di un operatore.

Al click sul nome di un operatore vengono mostrate ulteriori informazioni di dettaglio ([Log operatore](#)) tra cui il fatto che l'utente si sia attivato in modo autonomo in assistenza o sia invece stato attivato "forzatamente", l'orario, ecc.

Inoltre sulla riga è presente anche il collegamento rapido alla gestione di [Configurazione utente](#), per verificare rapidamente le impostazioni relative a login/logout dell'assistenza.



Dashboard Feedback

Consente di consultare i **feedback** ricevuti dai clienti in merito al servizio di assistenza ricevuto.

Dashboard feedback

Filtri

Centro servizi: Supporto funzionale

Periodo: Ultimo anno

Da data: 20-07-2022 a 20-07-2023

Richiedente:

Seleziona tutti

Carducci Giosuè
 Pascoli Marianna
 Admin Ahis
 Admin Ahip
 Admin Crm
 Alighieri Dante
 Da Vinci Leonardo

Elenco

TICKET	OGGETTO	RICHIEDENTE	ASSEGNOTARIO
35/SF	Fattura del 15/06	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
33/SF	Info processo scheduling	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
43/SF	Urgente - info assistenza	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
42/SF	Richiesta invio fattura	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
41/SF	Contabilizzazione assistita - dubbi	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
38/SF	Richiesta assistenza ahi	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
37/SF	Errore visualizzazione dati personali	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
36/SF	Info accesso portale hr	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
32/SF	Contratti commerciali	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo
34/SF	Processo documentale scheduling	Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo

Ricerca in ticket ...

Dettagli | Stampa | ...

La dashboard prevede una sidebar di sinistra con alcuni filtri, pre valorizzati in base all'utente corrente (es. centro servizi di default già selezionato, centri servizi selezionabili filtrati in base a quelli di lavoro..) oltre a filtri su **richiedente**, argomento / prodotto, operatore assegnatario ecc.

Nella parte superiore sono presenti box con contatore per:

- Tickets con **feedback** ricevuto
 - Ricevuto negativo
 - Ricevuto neutro
 - Ricevuto positivo
- Tickets idonei al **feedback** ma in attesa di voto



Se la configurazione del **feedback** sul centro servizi prevede anche il commento, sulla riga di ciascun ticket sono presenti anche una icona e la relativa azione per accedere alla visualizzazione del commento lasciato dal cliente.

Per maggiori dettagli rimandiamo all'approfondimento sulla **gestione del feedback** a questo [link](#).

**Associa recapito a contatto**

In questa gestione è possibile associare manualmente un recapito mittente ad un contatto già noto.

Di default l'elenco riporta solo i contatti che, in base alle regole del centro servizi, risultano abilitati all'assistenza. È comunque possibile visualizzare tutti i contatti attivando l'apposito check, questo per gestire ad esempio la casistica del mittente di tipo consulenziale (soggetto "terzo" che non è né operatore né [richiedente](#) del centro servizi).



Log operatore

Log di dettaglio delle informazioni di [presenza](#)/assistenza di un operatore. Mostra in particolare:

- orario di attivazione [presenza](#) in assistenza
- modalità di attivazione (manuale/automatica) e autore (se l'utente è diverso e la modalità Manuale, significa che l'attivazione è stata forzata da quell'utente)
- orario di disattivazione [presenza](#) in assistenza
- modalità di disattivazione (manuale/automatica) e autore (se l'utente è diverso e la modalità Manuale, significa che è stata forzata da quell'utente; se la modalità è Automatica e l'autore è l'utente di servizio, significa che l'assistenza è stata disattivata tramite il [processo schedulato](#) gspv_fexec_logout - Crm postvendita - Esecuzione logout automatico).

Esempio

Vediamo un esempio di log per l'operatore Da Vinci Leonardo:

INIZIO ASSISTENZA	ESEGUITO DA	MODALITÀ	FINE ASSISTENZA	ESEGUITO DA	MODALITÀ
09:32:30	Da Vinci Leonardo	Automatica	10:45:52	Da Vinci Leonardo	Manuale

Quali informazioni possiamo ottenere dal log?

Vediamo che l'utente Da Vinci Leonardo si è loggato ad Infinity alle 09:32 e che è stato attivato automaticamente in assistenza (infatti la modalità di attivazione è automatica).

Vediamo inoltre che l'utente alle 10:45 si è disattivato manualmente dalla coda di assistenza.

"Incrociando" queste informazioni con lo stato attuale di login al sistema (visibile nell'elenco degli operatori), il responsabile può ad esempio verificare che l'operatore Da Vinci in questo momento è connesso ad Infinity ma non attivo in assistenza.

In [presenza](#) di multilogin attiva, per gli utenti operatori che hanno la disattivazione automatica della [presenza](#) al logout si potrebbero verificare incongruenze.



Stampe tickets

Sono presenti due report per l'area CRM Supporto:

Tickets (sintetica)

In base ai filtri impostati restituisce un elenco di tickets riportando:

- numero
- stato
- oggetto
- [richiedente](#)
- assegnatario
- argomento
- prodotto
- tipologia
- priorità
- Durata (di riga e totale)

Tickets con dettaglio

In base ai filtri impostati restituisce un elenco di tickets riportando per ciascuno le informazioni di testata (numero, stato, oggetto, [richiedente](#), argomento ecc) ed il dettaglio degli elementi che compongono il ticket stesso.

Consente inoltre di avere un totalizzatore della Durata di ciascun ticket.



Manutenzione ticket

Funzionalità disponibile solo per utenti in possesso dello specifico ruolo di sicurezza **crmpov_service**, che consente di andare a manutenere due tickets esistenti.

La maschera consente di selezionare appunto due tickets e li propone affiancati per agevolare l'identificazione degli elementi che si desidera modificare. I tickets possono essere di richiedenti e centri servizi diversi.

Le operazioni consentite sono:

Copia: consente di copiare l'elemento di un ticket A duplicandolo nell'altro ticket B.

Eliminazione: elimina un elemento dalla storia del ticket. L'eliminazione dell'elemento di creazione di un ticket comporta l'eliminazione dell'intero ticket.

Spostamento: consente di eseguire una sorta di merge tra tickets (ad esempio a seguito di erronea registrazione da parte degli operatori di più tickets per la stessa problematica/richiesta).

Per quanto riguarda lo spostamento, è possibile spostare solo elementi aventi data/ora successivi alla data/ora di creazione del ticket di destinazione.

Le azioni di Copia e Spostamento prevedono la selezione di una causale da utilizzare sull'elemento copiato/spostato, questo in quanto, nel caso di due Centri servizi, le causali disponibili potrebbero essere diverse.

Nel caso in cui tra i due tickets ci fossero differenze relative al tipo di dati obbligatori, la copia e lo spostamento avvengono comunque ma l'elemento copiato/spostato sarà generato in modalità provvisoria.

La funzionalità è raggiungibile anche dalla [scheda del ticket](#), tramite apposita azione della toolbar, oppure dalle azioni di riga presenti sull'elenco tickets. Il lancio della funzionalità da questo hyperlink comporta l'apertura della gestione con i dati del primo ticket già valorizzati.



Manutenzione richiedenti

Questa funzionalità di servizio consente di sostituire massivamente un certo contatto con un altro, in tutti i ticket in cui esso compare. Questo può risultare utile quando ad esempio lo stesso **richiedente** è stato erroneamente caricato più volte nelle anagrafiche, e si vuole dunque andare a "bonificare" il dato.

È possibile aggiornare il contatto anche su tickets storizzati, attivando l'apposito check opzionale "*Aggiorna anche tickets storizzati*".

Inoltre attivando il check "*Elimina il contatto sostituito*" è possibile, a seguito della sostituzione, mantenere solo l'anagrafico corretto ed eliminare del tutto l'anagrafica di quello errato/sostituito.

Esempio:

Ipotizziamo che siano state erroneamente create due anagrafiche per lo stesso contatto: Bianchi Matteo e Bianchi Mattia.

Il contatto corretto è Bianchi Matteo, pertanto si va a sostituire massivamente nel campo "Sostituisci" il nome Bianchi Mattia in tutti i tickets in cui è stato utilizzato e lo si sostituisce nel campo "Sostituisci con" col nome Bianchi Matteo. L'anagrafica di Bianchi Mattia verrà infine cancellata dagli archivi.

La funzionalità è disponibile solo per utenti aventi ruolo **crmpov_chief** o **crmpov_admin**.



Manutenzione competenze

La funzionalità di **manutenzione competenze** consente di visualizzare e modificare in modo agevole le competenze degli operatori, potendo avere una visione d'insieme dell'intero gruppo di lavoro.

Manutenzione **competenze** ?

Filtri Ok ✓

Centro servizi	Gruppi	<input checked="" type="checkbox"/> Includi sottogruppi	Competenze	Argomenti	
Supporto funzionale	Tutti i gruppi				

Elenco Conferma

Competenza → Operatore :	Acquisti	Agenda	Barcode	Catalogo	Cespiti	CMS	Contatti	Framework	Logistica	Magazzino
Admin Ahip										
Admin Ahis										
Admin Collab										
Admin Crm										
Agente Mario										
Alighieri Dante										

Nella barra orizzontale è presente il filtro su centro servizi e su gruppo (con la possibilità di includere anche gli utenti di eventuali sotto-gruppi), inoltre è possibile impostare la visualizzazione di argomenti (default) o prodotti.

Una volta impostata la selezione desiderata, premendo il bottone "Ok" la dashboard mostra una matrice che incrocia in verticale gli operatori e in orizzontale le competenze. I blocchi colorati in verde indicano che quella **competenza** è attiva per l'operatore mentre l'assenza di colorazione indica una **competenza** non attiva.

Da questa vista è possibile attivare/disattivare massivamente le competenze direttamente cliccando sui blocchi, i quali saranno evidenziati in blu (se si stanno per attivare) o in rosso (se precedentemente attivi e si stanno per disattivare). La selezione è provvisoria fino al salvataggio tramite il tasto "Conferma" presente in alto a destra, che consente appunto di aggiornare le competenze applicando le nuove impostazioni.

Le competenze (argomenti/prodotti) possono anche essere gestite per il singolo operatore tramite la funzionalità di servizio di [Manutenzione operatori](#).



Azioni massive

Questa funzionalità di servizio consente di effettuare delle azioni massive su un insieme di ticket, selezionato in base ai parametri di filtro impostati.

FILTRI

Nella selezione filtri occorre indicare le selezioni da applicare per determinare l'insieme dei ticket a cui applicare l'azione massiva.

In particolare vengono identificati tre raggruppamenti

- Filtri, campi di selezioni generici del ticket
- Filtri Assegnatario, campi di selezione relativi all'assegnatario
- Filtri [Richiedente](#), campi di selezione relativi al [richiedente](#) del ticket

ELENCO

Terminata la ricerca si procede con la selezione dei ticket che soddisfano i criteri definiti in precedenza, ai quali verrà applicata l'azione definita nello step successivo AZIONI.

AZIONI

Occorre indicare le informazioni che saranno utilizzate per inserire il nuovo elemento ai ticket selezionati in precedenza, in particolare:

- Causale
- Mittente
- Destinatario (eventuale operatore)
- Stato
- Tipologia
- Priorità

RISULTATI

In questo ultimo step sarà possibile visionare i ticket selezionati in elenco con il dettaglio del resoconto derivante dall'applicazione dell'azione, in particolare verranno identificati tre stati:

- Corretti (box verde) = azione eseguita correttamente
- Da verificare (box arancione) = azione non eseguita con dettaglio dei problemi individuati a livello di configurazione.
- Errati (box rosso) = ticket ai quali non è stato possibile applicare l'azione.

La funzionalità è disponibile solo per utenti aventi ruolo **crmpov_service**.



Inserimento dashboard operatori

Questa procedura consente di inserire le dashboard operatore di default sui centri servizi che ne risultino sprovisti.

Se sono già presenti delle dashboard per il centro servizi elaborato, la procedura non effettua alcun aggiornamento.

Check "Esegui per centro servizi": consente di selezionare un centro servizi specifico da elaborare. Viceversa se non si attiva il check verranno verificate ed eventualmente caricate le dashboard di default su tutti i centri servizi presenti.

Al termine dell'elaborazione viene proposto un log che riporta il dettaglio delle operazioni eseguite.



Manutenzione URL pubblico

Questa funzionalità di servizio permette di aggiornare, in caso venga variato, l'url pubblico delle immagini presenti all'interno dei ticket. Non effettuando questa operazione le immagini presenti all'interno degli elementi del ticket precedentemente alla variazione non risulterebbero visibili.



Ricalcolo dati di riepilogo

Questa procedura consente di ricalcolare i dati di riepilogo dei ticket: creazione, apertura, assegnamento, risoluzione, chiusura. Le nuove informazioni di testata possono essere gestite sui ticket senza essere visibili sulla gestione.

In particolare dopo aver definito il [Centro servizi](#), lo Stato di base (Solo aperti, Solo chiusi, Tutti) e intervallo di date di apertura, potranno essere aggiornati tra gli altri i seguenti dati:

- data di apertura dei Ticket
- data di assegnamento;
- data prima risposta;
- data di risoluzione;
- data di chiusura;
- oggetto ticket;
- tempi di intervallo tra gli elementi del ticket.

Il check "Oggetto" indica se la procedura di servizio deve ricostruire o meno, sulla base della storia del ticket, l'oggetto del ticket considerando l'ultimo elemento di discussione presente relativo ad una [causale support](#) con check di "aggiorna oggetto" attivo.



Obiettivi di servizio (SLA)

Consente di ricalcolare lo [SLA](#) per i ticket aperti/chiusi in un determinato intervallo di date di apertura ticket. Naturalmente sono presi in esame solo i ticket aventi data di apertura uguale o successiva alla data di validità indicata negli [obiettivi di servizio](#).

Questa funzionalità può essere utile in fase di startup, sia per calcolare gli obiettivi di servizio per i ticket in essere, sia per eseguire un ricalcolo su ticket eventualmente già chiusi ma che si vuole comunque andare a riconsiderare. Può essere inoltre utilizzata nel caso in cui vengano apportate modifiche alle parametrizzazioni.

La procedura consente di ricalcolare gli obiettivi di servizio ([SLA](#)) per i ticket che rientrano nelle condizioni sotto riportate:

Tipo selezione: (Nessuna, Centro servizi, Raggruppamento)

Stato di base: (Solo aperti, Solo chiusi, Tutti)

Da data apertura.. a data apertura.



Snapshot (KPI)

Questa procedura consente di aggiornare i dati di sintesi ([snapshot](#)) necessari per la valutazione degli indicatori di prestazione ([KPI](#)) dell'area Support.

L'elaborazione è disponibile in due modalità:

- Aggiornamento [snapshot](#)
- Ricostruzione completa [snapshot](#)

**Ricalcolo totalizzatori storico**

Questa procedura consente di aggiornare i totalizzatori dei tickets storicizzati del centro servizi selezionato. I totalizzatori consentono un accesso ottimizzato ai dati relativi ai [tickets storicizzati](#).



Storicizzazione

Consente di storicizzare i tickets del centro servizi selezionato fino alla data impostata come filtro. Vengono storicizzati solo i tickets chiusi alla data indicata come inizio elaborazione. Eventualmente è possibile anche filtrare per specifico [richiedente](#), andando così a storicizzare tutti i tickets intestati ad un determinato contatto azienda.

Questa procedura può essere utilizzata per "snellire" il caricamento delle dashboard, contatori ecc andando ad archiviare tickets ormai chiusi da tempo.

Tramite la combo "*Stato di destinazione*" è possibile definire lo stato per tutti i ticket sottoposti a storicizzazione (la combo mostra solo gli stati averti stato di base Chiuso).

L'operazione di storicizzazione tickets **NON È REVERSIBILE**.

Una volta storicizzati i tickets non sono più presenti nei cruscotti (a meno di specifica configurazione a livello di [configurazione dashboard operatore](#)); possono solo essere visualizzati da ricerca tickets, in alcuni gadget di riepilogo e, anche se disponibili, non possono più essere nè riaperti nè modificati.



Centri servizi

Un **centro servizi** può essere definito come un ufficio logico, oppure un gruppo di persone, abilitato a dare assistenza a determinati clienti su determinati prodotti / servizi. Il centro servizi si pone all'esterno attraverso dei [canali di comunicazione](#), ad esempio telefono, email, ecc.

Ogni centro servizi è organizzato attraverso una struttura a gruppi, che ne identifica i partecipanti (operatori) e la gerarchia; l'identificazione gerarchica del gruppo dei responsabili è inoltre utilizzata per determinare quali operatori possono compiere determinate azioni sui [tickets](#), come ad esempio l'assegnazione e la visualizzazione.

Al salvataggio di un nuovo centro servizi, per poterlo visualizzare ed utilizzare è necessario effettuare logout-login.

Una volta definito il centro di servizi principale è necessario impostare il centro servizi di Default all'interno delle [Impostazioni globali support](#).

Il centro servizi può essere attivo o non attivo, in base alla gestione delle date di validità. È possibile anche salvarlo come "bozza", per completare le configurazioni in seguito. A questo proposito, consultare l'approfondimento [Validità del centro servizi](#).

L'anagrafica dei centri servizi è composta da alcuni tab che andiamo di seguito ad esaminare nel dettaglio:

PRINCIPALE

Descrizione per richiedente: In questo campo è possibile indicare una descrizione alternativa per il centro servizi specifica per la visualizzazione da parte del [richiedente](#) in area riservata MyDesk e/o in area pubblica cms;

Suffisso numerazione: codice alfanumerico opzionale che può essere impostato per identificare i tickets del centro servizi;

Data storico tickets: data dell'ultima [storicizzazione](#) effettuata sui tickets del Centro servizi;

Sigla breve: sigla identificativa (opzionale) del centro servizi, utilizzata in alcuni gadgets/grafici;

Priorità visualizzazione: valore utilizzato per dare ordinamento ai centri servizi nelle combo di selezione;

Numerazione ticket per anno: se attivo, il progressivo di numerazione dei ticket viene "azzerato" al variare dell'anno. Il progressivo viene visualizzato nella scheda del ticket, sul bo, negli elenchi ecc... con il formato:

Ticket [#1\SF-2021]

dove:

[#..] è l'identificatore per l'oggetto delle mail impostato sul Centro servizi, tab Mail;

1 è il codice/ID del ticket;

SF è il suffisso del centro servizi (es. Supporto Funzionale), se gestito;
2021 è l'anno corrente, letto dalla data di sistema.

OPERATORI

Responsabili: gruppo che identifica gli operatori responsabili del centro servizi può essere selezionato da zoom o da treeview, viene utilizzato per la definizione degli alert relativi alla violazione degli obiettivi di servizio ([SLA](#)).

Operatori: gruppo organizzativo di riferimento che identifica gli operatori del centro servizi, può essere selezionato da zoom o da treeview;

Associazione utenti a gruppi: tramite questa tabella è possibile indicare, per ciascun operatore, il gruppo organizzativo da



considerare come gruppo di default tra gli N gruppi di appartenenza.

Regole attribuzione gruppi di lavoro

In questa sezione è possibile definire i parametri (e la loro priorità) desiderati per attribuire il gruppo all'operatore sugli elementi del ticket, tra gli N gruppi di appartenenza.

I parametri disponibili sono:

- Nessuna regola
- Eredita gruppo da elemento precedente operatore corrente: verifica se l'operatore è già intervenuto sul ticket corrente, se si riporta lo stesso gruppo che era stato indicato precedentemente per quell'operatore;
- Gruppo di default operatore corrente: controlla se è presente un gruppo di default per l'operatore corrente (la configurazione dei gruppi di default è presente nella tabella "Associazione utenti a gruppi" presente nella stessa maschera).
- Mantiene ultimo gruppo lavoro ticket: verifica l'ultimo gruppo indicato sul ticket, e lo riporta anche per l'operatore corrente;

Questi tre parametri possono essere indicati nelle combo nell'ordine desiderato, ciò permette di definire quindi quale tipo di controllo deve fare la procedura per primo, e quali successivamente (se il primo non è verificato).

Quindi ad esempio: controlla il gruppo di default > se non è definito, inserisci il gruppo usato precedentemente da quell'operatore > se non è mai intervenuto nel ticket, allora mantieni il gruppo già presente sull'ultimo elemento.

Possono essere indicati da uno a tutti e tre i parametri, o eventualmente può non essere indicato alcun parametro (caso in cui la procedura inserirà sul ticket genericamente uno dei gruppi di appartenenza dell'operatore corrente).

RECAPITI

Consente di indicare i recapiti (canali di comunicazione) disponibili per il centro servizi corrente. Possono essere:

- telefono (*n.b.: solo informativo*)
- mail (*n.b.: solo informativo*)
- fax (*n.b.: solo informativo*)
- instant messaging (*n.b.: solo informativo*)
- web (*n.b.: solo informativo*)
- account mail Infinity (account mail configurato in Infinity Framework)
- centralino Infinity (centralino integrato con Infinity)

Nella tabella è possibile elencare i vari canali di comunicazione disponibili, definendo per ciascuno la tipologia (mail, fax, telefono ecc), il relativo recapito/account e la descrizione. Il check "Visibile in area CMS" a fine riga indica che il recapito sarà visibile nella scheda del centro servizi presente su sito pubblico CMS.

Cartella mail in ingresso: nel caso in cui la tipologia sia Account mail Infinity, viene richiesta anche la mappatura di alcune cartelle dell'account, in particolare della INBOX (dato obbligatorio).

Cartella mail processate/scartate/respinte: cartelle dell'account (integrato in Infinity) in cui si desidera spostare rispettivamente la mail in ingresso già elaborate, scartate o respinte;

É possibile gestire più account mail Infinity su un centro servizi. Per maggiori dettagli circa il comportamento della procedura in questa casistica, rimandiamo all'apposito paragrafo nel capitolo riguardante la [Dashboard mail in ingresso](#).

Ricordiamo che, per il corretto funzionamento del sistema, É FORTEMENTE SCONSIGLIATO utilizzare l'account di posta su più centri servizi (centro servizi ed account devono essere in rapporto 1:1). Per questo motivo è presente un controllo (non bloccante) sull'associazione dell'account mail al centro servizi, per agevolare l'operatore nella configurazione evitando di utilizzare lo stesso account su più centri servizi.



PRODOTTI

Prodotti supportati: Definisce su quali prodotti è abilitata l'assistenza per il centro servizi corrente. La combo può assumere i seguenti valori:

- Nessuno: I prodotti non vengono gestiti (es. centro servizi amministrativo);
- Tutti: Tutti i prodotti (configurati nel menu Articoli) sono disponibili per l'assistenza;
- Da catalogo: I prodotti abilitati al Centro servizi sono quelli inseriti all'interno del [catalogo](#) che viene indicato nel campo sottostante;
- Query: Vengono gestiti i prodotti estratti dalla query indicata nel campo sottostante (la query può essere editata accedendo a PortalStudio).

REGOLE ACCESSO

Accesso riservato a: Definisce "chi" può richiedere assistenza sul centro servizi corrente. La combo può assumere i seguenti valori:

- Accesso libero: Il Centro servizi è abilitato ad ogni tipologia di [richiedente](#);
- Rapporti abilitati: Il Centro servizi è disponibile solo per quei richiedenti che hanno come rapporto una delle tipologie indicate nel campo sottostante;
- Rapporti relazionati: Il Centro servizi è abilitato solo per quei richiedenti che hanno in anagrafica rapporto, nel tab "Relazioni", l'indicazione del gruppo di lavoro del centro servizi stesso;
- Query: Il Centro servizi è abilitato per i richiedenti estratti dalla query indicata nel campo sottostante (la query può essere editata accedendo a PortalStudio).

Check "Filtra accessi su prodotti in uso": Il check è editabile solo se la combo "Accesso riservato" è valorizzata con "Rapporti abilitati" o "Rapporti relazionati"; se attivo, al momento del caricamento di un nuovo ticket vengono filtrati solo i prodotti in uso al cliente indicato (i prodotti in uso sono quelli presenti nell'apposito tab dell'anagrafica del contatto).

Modalità blocco clienti: Indica la modalità di blocco dei clienti eventualmente applicata per questo Centro servizi. La combo può assumere i seguenti valori:

- Non attivo: il blocco dei clienti non è attivo;
- Attivo, solo avviso: al momento della selezione del [richiedente](#), l'operatore ottiene un messaggio di avviso circa il suo stato di assistenza, ma può comunque salvare;
- Attivo, con blocco: al momento della selezione del [richiedente](#), l'operatore ottiene un messaggio bloccante circa lo stato di assistenza e non può portare a termine l'operazione.

Nascondi a richiedente: Definisce se il centro servizi è disponibile o meno per l'accesso dei richiedenti in autonomia, tramite MyDesk in area riservata e/o portale cms. Il check di default è spento, pertanto la logica è che un [richiedente](#) avente diritto all'assistenza ha anche diritto ad accedere alla visualizzazione / caricamento di nuovi tickets tramite area riservata e/o pubblica.

OPZIONI

In questa sezione si possono attivare una serie di check opzionali che possono impattare sull'operatività e sulle caratteristiche del centro servizi:

Attiva filtri visibilità secondo gerarchie gruppi operatori: se attivo, filtra i ticket visibili all'operatore in base ai gruppi di appartenenza, abilitando la visualizzazione gerarchica dei tickets in base al gruppo di appartenenza dell'operatore corrente.

Esempio:

Di seguito riportiamo un esempio di struttura di un centro servizi, "Assistenza Infinity":

- gr.1 Supporto Infinity
 - gr.2 Supporto 1° livello
 - gr.3 Supporto 2° livello



Se il check è attivo, gli operatori appartenenti al gruppo 3 potranno visualizzare solo i tickets assegnati a quel gruppo, mentre gli operatori del gruppo 1 visualizzano tutti i tickets e gli operatori del gruppo 2 accedono ai tickets dei gruppi 2 e 3. Se il check non è attivo, gli operatori di ciascun gruppo potranno indifferentemente visualizzare tutti i tickets del Centro servizi.

Nasconde nomi operatori a clienti centro servizi: Mostra/nasconde i nomi degli operatori sul dettaglio (storico) del ticket nelle comunicazione verso il cliente finale. Se il check è attivo, dunque, i clienti del Centro servizi non potranno visualizzare il nome dello specifico operatore che ha in carico/ha evaso la problematica, ma verrà visualizzata solo la generica indicazione del gruppo di lavoro.

Consente modifica/aggiunta di elementi su ticket chiusi: se attivo permette la modifica e l'aggiunta di nuovi elementi su ticket precedentemente chiusi. Se il check non è attivo, una volta chiuso un ticket non può più essere modificato e non possono esservi aggiunti ulteriori elementi (non può essere riaperto).

Consente modifica/cancellazione di elementi della storia tickets ad operatore creatore: se attivo consente la modifica della storia del ticket all'operatore creatore (anche se l'elemento non è l'ultimo registrato). L'operatore che ha in carico il ticket può invece modificare in qualsiasi momento anche elementi intermedi dello stesso. Se non attivo, viene eseguito un controllo che definisce che solo tickets non chiusi, in carico all'operatore corrente e senza una risposta possono essere modificati.

Disabilita modifica data/ora elemento ticket per le mail in ingresso: se attivo disabilita la possibilità di modificare la data/ora dell'elemento ticket per le mail in ingresso. Il check è di default spento, può essere attivato all'occorrenza ad esempio se si gestiscono SLA sui tempi di assegnazione/prima risposta e si vuole evitare che l'operatore possa effettuare modifiche che potrebbero inficiare la valutazione globale o comunque falsare lo storico del ticket.

Utilizza timer per calcolo automatico della durata dell'elemento ticket: se attivo, viene automaticamente valorizzato il campo "Durata" sugli elementi del ticket, tramite l'utilizzo di un timer. Questa funzionalità è disponibile in due modalità:

- Calcolo attivabile dall'operatore (avvio manuale del timer)
- Timer automatico

In questo modo l'operatore può ottenere in automatico un calcolo il più fedele possibile del tempo impiegato per le attività collegate all'elemento che sta registrando.

Se il check non è attivo, per default sarà semplicemente presente l'automatismo di calcolo a fianco al campo durata del ticket, che consente all'operatore di ottenere in maniera automatica la valorizzazione del campo, basata sulla differenza tra l'orario del caricamento dell'elemento e l'orario attuale.

Una volta attivato, si rendono editabili i due check sottostanti, che consentono di specificare ulteriormente il tipo di automatismo che si vuole attivare:

Avvia automaticamente timer in caricamento nuovo elemento: se attivo, al caricamento di un nuovo elemento il timer si avvia in automatico, partendo dal numero di minuti indicato come default sulla [causale](#). Se disattivo, il timer potrà essere avviato manualmente dall'operatore.

Avvia automaticamente timer in variazione elemento esistente: se attivo, determina che anche alla modifica di un elemento già salvato il timer si avvii in automatico andando ad incrementare il tempo precedentemente salvato. Se disattivo, anche in questo caso si aprirà con il timer in pausa e potrà essere eventualmente avviato a mano.

Il campo Durata resta comunque editabile anche manualmente, in ogni tipo di configurazione.

Storicizza tickets più vecchi di: parametro utilizzato nella storicizzazione schedulata tickets. E' possibile indicare un arco temporale definito in Giorni, Mesi e Anni, al fine di definire dopo quanto tempo dovranno essere storicizzati i tickets in automatico.

Per la storicizzazione tickets automatica si rende necessaria l'accensione del processo schedulato "gspv_fstortickets_sched".



REGOLE AZIENDALI

In questa sezione è possibile gestire l'abilitazione degli [automatismi](#) per il centro servizi corrente:

Attiva regole aziendali di assegnamento (azioni da eventi / triggers): per attivare azioni di assegnamento che possono scattare al verificarsi di determinate condizioni ed all'inserimento/variazione/cancellazione record. Se attivo, abilita l'elaborazione di regole [trigger](#) limitatamente all'assegnamento automatico in base a particolari filtri e proprietà dei tickets (le regole [trigger](#) di notifica vengono abilitate nel tab di configurazione "Notifiche").

Attiva regole aziendali per aggiunta osservatori (azioni da eventi / triggers): attiva l'esecuzione di regole [trigger](#) relative all'aggiunta di osservatori sui tickets. Per approfondimenti sulla gestione, vedere anche il capitolo [Osservatori](#).

Attiva regole aziendali di automazione (azioni automatiche): per attivare azioni che possono scattare periodicamente (quindi secondo schedulazione) e che vengono applicate a ticket che si trovano in determinate condizioni predefinite. L'attivazione di questo check abilita anche la sezione "Regole di assegnamento automatico tickets".

Per il corretto funzionamento delle regole automatiche deve essere attivo il processo schedulato "**gspv_fexec_automa - Esecuzione azioni automatiche**". Il processo deve essere aziendale (codice dell'azienda di portale nel tab Esegue su aziende) e l'utente di servizio associato allo scheduler, oltre ad appartenere al gruppo 1 Admins, deve appartenere al gruppo degli operatori del centro servizi.

Attiva regole aziendali di valutazione obiettivi di servizio (SLA): definisce se attivare o meno la valutazione degli [Obiettivi di servizio SLA](#) per quel Centro servizi. Se attivo, è necessario inoltre indicare la Tipologia [SLA](#) tra tutte quelle eventualmente configurate, desiderata per la visualizzazione della data di scadenza nei cruscotti operativi e nelle altre viste (campo "Tipo SLA per calcolo scadenza").

Regole assegnamento automatico tickets

Sezione che consente di abilitare uno o più criteri aggiuntivi per le regole automatiche di assegnamento, indicati sotto:

- Competenze degli operatori
- [Presenza](#) degli operatori

Nel caso di assegnamento in base a [competenza](#) e/o [presenza](#), sono presenti anche ulteriori parametri per considerare il carico di lavoro degli operatori.

Le opzioni selezionate vengono utilizzate per determinare a chi assegnare il ticket nell'elaborazione della regola automatica che, per sfruttare queste logiche, deve avere come destinatario dell'azione il valore "Determinato da".

Per maggiori dettagli, consultare l'approfondimento [Assegnamento automatico tickets](#).

Regole propagazione stato su ticket di origine

Sezione che consente di indicare le regole da utilizzare per la propagazione dello stato a partire dai ticket collegati ("figli") verso il ticket di origine, a seguito di [Split del ticket](#).

Attiva regola propagazione stato su ticket di origine: se attivo, abilita la sezione sottostante per la definizione delle regole desiderate.

Causale propagazione: causale che verrà utilizzata dalla procedura schedulata per inserire un nuovo elemento sul ticket, nel caso in cui esista una regola da applicare e il ticket derivato non si trovi già nello stato proposto dall'applicazione della regola. Nelle combo sottostanti è possibile definire stato dei figli e conseguente stato da applicare sul ticket di origine.

Per il corretto funzionamento è necessario schedulare il processo **gspv_fsplit_state** che gestisce la propagazione dello stato sul ticket sul quale si è effettuata l'azione di [split](#); tale processo deve essere aziendale.



NOTE

Eventuali note aggiuntive relative al centro servizi. Vengono visualizzate nella scheda del centro servizi e in alcuni gadget del portale cms.

ALTRI DATI

Calendario: definisce il calendario lavorativo del centro servizi. Tale calendario viene utilizzato per il calcolo delle scadenze degli [SLA](#).

Se non presente sul Centro servizi, la procedura controlla le [impostazioni globali support](#); se anche qui non è definito, come calendario lavorativo verrà utilizzato quello indicato a livello di azienda di portale.

Argomento base: è il macro argomento utilizzato dal centro servizi, sul quale dunque vengono filtrati gli [argomenti](#) selezionabili. Si tratta di una root.

È possibile filtrare gli argomenti, a livello di singolo elemento del ticket, anche in base al prodotto indicato. Infatti in anagrafica articoli (Logistica > Articoli) tab Aziendali è presente il campo "CRM Argomento base".

Categoria base modelli: categoria di base (root) per i [modelli di risposta](#) disponibili dal ticket. In questo modo, sulla gestione del ticket e/o sulla scheda, selezionando l'azione "Importa modello" sarà visibile la relativa alberatura di categorie e modelli disponibili. È possibile inoltre creare direttamente dal ticket un nuovo modello di risposta, andando dunque a salvare il testo dell'elemento corrente come nuovo modello, ed associandolo ad una categoria. Tale funzionalità è accessibile dall'azione "Esporta modello".

IMPOSTAZIONI

Causali

In questa sezione possono essere indicate le [causali](#) di default per:

- l'apertura di nuovi tickets
- l'apertura di nuovi tickets da portale Cms
- la risposta da cliente
- la risposta a cliente
- la comunicazione interna
- le azioni di conferma chiusura e richiesta riapertura del ticket (gestione del [Feedback](#) da cliente)
- la risposta da [consulente](#) (causale che deve essere di tipologia [Consulenza](#), con flusso da [Consulente](#) a Operatore)

I due campi "Conferma chiusura" e "Richiesta di riapertura" permettono ai clienti di riaprire un ticket o di chiuderlo con conferma di risoluzione direttamente e senza la necessità di rispondere al messaggio, consentendo quindi di inserire nelle mail dei clienti (es.: nelle notifiche) dei link che possono essere utilizzati per chiudere un ticket o effettuare altre operazioni. Vedi anche il capitolo Gestione del [Feedback](#).

Canali di comunicazione



Canali di comunicazione utilizzati come default per gli operatori (richieste in ingresso e in uscita) e per i clienti del centro servizi:

Operatori (ingresso): canale di comunicazione di default del centro servizi per richieste in ingresso per operatori (Fax, Mail, Telefono, Web)

Operatori (uscita): canale di comunicazione di default del centro servizi per richieste in uscita per operatori (Fax, Mail, Telefono, Web)

Clienti centro servizi: canale di comunicazione di default per richieste caricate da clienti del centro servizi (Fax, Mail, Telefono, Web)

Mail da cliente: canale di comunicazione di default per richieste provenienti da mail sul cruscotto mail in ingresso (Mail). Consente di selezionare solo canali di tipologia "Account Mail Infinity", e rappresenta il default utilizzato al momento della registrazione di una mail dal Cruscotto Mail in ingresso.

Visibilità campi ticket

In questa sezione sono presenti una serie di combo che consentono di definire se (a livello globale per quel Centro servizi dunque) ciascun campo sarà visibile o meno sull'elemento del ticket, dal punto di vista dell'operatore e del cliente. Per alcuni campi oltre alla visibilità è possibile definire anche l'obbligatorietà.

I valori delle combo, per *Stato*, *Priorità*, *Tipologia*, *Canale* e *riferimenti ticket*, sono: Visibile / Non visibile.

In particolare i campi *Priorità* e *Tipologia* prevedono anche l'indicazione di un valore di default per il centro servizi corrente.

Quanto definito a livello di Centro servizi dunque rappresenta il default che sarà valido per tutte le causali utilizzate per quanto riguarda la visibilità dei campi. A livello di singola *causale*, è possibile invece intervenire sull'editabilità e la pre-valorizzazione di tali campi.

Altri campi ticket

Contiene la configurazione della visibilità di altri campi del ticket, gestendone inoltre l'obbligatorietà. I valori delle combo per *Argomento*, *Prodotto* e *Rapporto* dunque sono: Visibile e modificabile, Visibile e obbligatorio, Non visibile.

Se il prodotto è visibile, viene inoltre abilitata la gestione delle [Matricole](#).

Obbligatorietà richiedente: consente di definire quali saranno i dati del [richiedente](#) richiesti dal centro servizi per il salvataggio del ticket. Tale impostazione consente di avere sul ticket:

- Azienda obbligatoria (la Persona è comunque indicabile)
- Persona obbligatoria (l'Azienda è comunque indicabile)
- Azienda o persona obbligatorie (almeno uno dei due dati deve essere compilato)
- Azienda e persona obbligatorie (entrambe obbligatorie)

Attività di progetto: La combo è visibile solo in [presenza](#) del modulo Gestione progetti. Consente di abilitare sul ticket un campo per l'indicazione dell'attività di progetto.

La combo può essere valorizzata con:

- non visibile
- visibile e modificabile
- visibile e obbligatorio

Abilitando la visibilità dell'attività di progetto viene visualizzato anche il check "*Filtro riclassificazione di progetto*": se attivo, filtra le attività di progetto selezionabili sul ticket in base alla riclassificazione indicata nel campo sottostante.

Commessa e attività: Consente di abilitare sul ticket uno o due campi aggiuntivi, rispettivamente per l'indicazione della commessa e/o dell'attività di commessa.

La combo può essere valorizzata con:

- non visibile



- solo commessa
- entrambe (opzione disponibile solo in [presenza](#) del modulo AHCOAN Contabilità analitica).

Per chiarimenti sulla configurazione e gestione di attività di progetto, riclassificazioni, commesse ecc rimandiamo alla manualistica specifica dell'area Controllo di gestione.

Allegati ticket

Check "Abilita caricamento rapido allegati a ticket": se attivo, abilita la funzionalità che consente di caricare allegati contestualmente al caricamento degli elementi del ticket; è necessario indicare nei campi sottostanti la *Classe documentale* ed il *Percorso* di memorizzazione dei file (se la classe documentale non definisce un percorso obbligatorio).

La classe documentale (e di conseguenza l'eventuale percorso di memorizzazione, riservatezze ecc) può essere eventualmente definita anche a livello di singola [causale support](#). Se non diversamente specificato invece viene utilizzata sempre la classe di default del centro servizi, indipendentemente dal tipo di elemento registrato.

LAYOUT

Colori elementi di discussione tickets

È possibile indicare in modo completamente parametrico i colori con i quali si desidera rappresentare i diversi elementi del ticket in base alla loro tipologia (comunicazioni interne, flusso da e verso clienti) in modo da renderli immediatamente riconoscibili ed agevolare la lettura della storia del ticket.

Tali colorazioni vengono applicata nella testata degli elementi riportati nello storico nelle mail in uscita dal centro servizi.

Immagini

Consente di configurare alcune immagini parametriche per il centro servizi; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome contesto>\images\crmpov`.

Data attivazione marcatura letto/non letto

Consente di indicare la data a partire dalla quale sarà attiva la verifica dello stato letto/non letto dei ticket. La marcatura del Letto/Non letto sarà dunque disponibile sui ticket aventi data di apertura maggiore o uguale alla data impostata (Se vuota = nessuna marcatura).

L'attivazione di questa funzionalità è utile soprattutto in [presenza](#) di regole di assegnazione automatiche, o comunque quando gli operatori possono trovarsi dei ticket/elementi di ticket in carico a seguito di registrazione automatica, ed è dunque necessario evidenziare lo stato "Non letto" di questi nuovi elementi, che devono essere presi in esame ed evasi.

Se attiva, per quanto riguarda lo stato di lettura viene evidenziata la prima colonna della riga del ticket nella [Dashboard operatore](#). All'interno della scheda del ticket viene evidenziato lo stato "da leggere" dei singoli elementi. Premendo sull'icona, è possibile marcare un elemento come "letto" (allo stesso modo premendo sulla riga del ticket è possibile marcare massivamente tutti gli elementi come già letti).



Presenza di elementi da leggere

29/SF	15-10-2018 15:08	ticket da cliente
21/SF	16-04-2018 14:48	Gestione Infinity in cirillico
28/SF	16-04-2018 12:08	Informazioni su impostazione Listini
24/SF	11-04-2018 11:35	Iva Split
23/SF	09-04-2018 10:25	Applicazione coupon

KNOWLEDGE BASE

Campo Default per ricerca: Possono essere impostati come default per la ricerca o l'Oggetto o l'Argomento del ticket, in questo modo accedendo alla ricerca KB si avrà direttamente il campo di ricerca inizializzato.

Knowledge Base: Consente di indicare la configurazione KB da utilizzare sul Centro servizi corrente, definendo quindi la categoria root.

Una volta configurata, la KB "agganciata" al Centro servizi è consultabile anche direttamente dalla scheda e/o dalla maschera dei ticket, dove abbiamo una apposita azione del menù contestuale attraverso la quale è possibile richiamare la ricerca e l'elenco degli articoli di KB.

Una volta trovato l'articolo di interesse l'operatore del Centro servizi può, direttamente dall'articolo di KB, inserire nel ticket direttamente il testo della KB, oppure un link, in modo da inviarla al cliente. A questo scopo dunque sono presenti due hyperlink a piede dell'articolo di KB:

- Inserisci il collegamento nel ticket;
- Inserisci il contenuto nel ticket.

LIVELLI DI ALLERTA

In questo tab è possibile configurare i livelli di allerta per operatore e per gruppo; tali livelli vengono utilizzati per rappresentare il carico di lavoro nei gadgets disponibili per la sidebar e/o MyDesk.

Soglie attenzione/allarme di default

Le soglie indicate sono soglia di attenzione (pallino giallo) e soglia di allerta (pallino rosso). Se il numero di tickets è inferiore alla soglia di attenzione, verrà visualizzato un pallino verde. Queste soglie sono configurabili per:

- tickets aperti (per operatore, gruppo, mail in ingresso)
- tickets "In lavorazione" (per operatore, gruppo)
- tickets da rispondere (per operatore, gruppo)

Il concetto di "Tickets in lavorazione" non è assoluto ma dipende dalla configurazione utilizzata, pertanto è possibile indicare, per ogni centro servizi, la configurazione da utilizzare per il conteggio dei "Tickets in lavorazione" all'interno della combo "Configurazione".

Eccezioni per utenti/gruppi



In questa sezione è possibile indicare eventuali eccezioni per singolo operatore/gruppo in riferimento alle soglie di attenzione e di allarme.

NOTIFICHE

Notifiche, Check "Attiva notifiche di sistema": Se attivo, abilita la sezione relativa ai parametri di notifica per il Centro servizi, indicando per ciascuna tipologia di notifica il gruppo/operatore destinatario. I campi relativi a gruppo e persona, sono indipendenti l'uno dall'altro, perciò è possibile mandare la notifica solo a un gruppo, solo a una persona, o ad un gruppo più ad una persona che non fa parte di quel gruppo.

In aggiunta, per ciascuna riga, è possibile attivare anche i check che inviano la notifica ad *Altri destinatari*:

- assegnatario ticket (chi ha in carico il ticket, l'operatore referente del ticket);
- **richiedente** ticket;
- destinatario elemento (l'operatore o il **richiedente** a seconda della direzione del flusso definito dalla causale);
- osservatori (eventuali **osservatori** del ticket).

Account per invio: Account di posta da utilizzare per l'invio delle notifiche di tipo mail; se indicato, prevale sull'account generico presente in Impostazioni applicazione e/o nelle impostazioni dell'azienda installata.

Modello uso interno: Modello di messaggio utilizzato per l'invio delle notifiche agli operatori; l'indicazione di un modello messaggio è obbligatoria per l'invio delle notifiche.

Modello uso cliente: Modello di messaggio utilizzato per l'invio delle notifiche all'intestatario (**richiedente**); l'indicazione di un modello messaggio è obbligatoria per l'invio delle notifiche verso cliente.

I modelli messaggio sono configurabili da menù Crm Post-vendita > Impostazioni > Modelli > Modelli messaggi, nell'editor sono inoltre presenti alcuni campi variabili utili per personalizzare il messaggio in base al ticket (i campi variabili utilizzabili sono identificati dal prefisso "Support").

Altre notifiche, Check "Attiva regole aziendali di notifica non di sistema (azioni da eventi / triggers)": se attivo, abilita le valutazione delle regole (e l'esecuzione delle azioni) relativamente alle notifiche non di sistema, quindi configurate tramite la gestione delle **regole automatiche**.

Per le notifiche non di sistema (parametriche), è necessario creare appositi record nella gestione **Publisher** (presente nel menù Impostazioni del Crm post-vendita, Altre impostazioni) della categoria CRMPOV.

MAIL

AUTOMATISMI

In questa sezione si trovano le funzioni di creazione automatica di nuovi ticket a partire dalle mail ricevute sull'account del Centro servizi, rendendo dunque possibile ottenerne la registrazione automatica.

Check "Distingui per account del solito centro servizi": permette, a fronte di una mail inviata a più account mail gestiti nel medesimo centro servizi, di determinare se creare o meno più ticket. Se attivo, vengono importate tutte le mail riferite ad account di posta diversi e associati allo stesso centro servizi. Se disattivo, a fronte della medesima mail inviata a più account mail associati al medesimo centro servizi, viene importata una sola volta.

Check "Crea nuovi tickets per mail non associate a tickets esistenti": Se attivo, per le mail valide (mittente riconosciuto e valido per il centro servizi selezionato) saranno automaticamente creati i Nuovi ticket, che confluiranno direttamente nella **Dashboard operatore** tab "Da assegnare" (a meno di regole e azioni automatiche di assegnamento). Lo status di questi nuovi tickets varia in base al check descritto subito di seguito.



Per un dettaglio sulle casistiche escluse dalla creazione automatica dei ticket, consultare anche il capitolo di appoofondimento "[Creazione automatica tickets](#)".

Check "Creazione nuovi tickets sempre in status Provvisorio": Se attivo, i nuovi ticket creati automaticamente saranno sempre in status Provvisorio, anche se tutti i dati obbligatori fossero valorizzati. In questo caso, l'operatore che desidera prendere in carico il ticket dovrà anche portarlo in status Confermato (fino al momento della conferma, il ticket non avrà ID progressivo assegnato). Se non attivo, i ticket saranno creati Provisori solo se risultano mancanti uno o più dati richiesti obbligatoriamente dal Centro servizi, in caso contrario se tutti i dati fossero compilati, la procedura crea il nuovo ticket direttamente Confermato (e con ID ticket progressivo già assegnato). Il check è editabile sono se attivo il check "Crea nuovi tickets per mail non associate a tickets esistenti", e per default si abilita in stato attivo.

Check "Aggiungi elementi per mail associate a tickets esistenti": Se attivo, saranno automaticamente creati nuovi elementi di ticket già esistenti, a partire dunque da mail aventi nell'oggetto il riferimento di un ID ticket già presente. Se attivo, quando la mail ricevuta presenta nell'oggetto il codice di un ticket esistente, la procedura di import automatico crea un nuovo elemento del ticket a cui è associata la mail, attribuendolo all'ultimo operatore che ha trattato il ticket e contrassegnandolo dunque come Non letto.

Identificatore ticket su oggetto mail

Identificatore iniziale/finale: Identificatori che permettono alla procedura di riconoscere il riferimento al codice del Ticket. Se non definiti, viene applicato il default:

[#1234], dove 1234 è il codice numerico assegnato come ID del ticket;

[#1234/XX], dove 1234 è il codice numerico del ticket e XX è il suffisso (se definito sul Centro servizi).

Gestione storia ticket

Check "Inserisci storia ticket su posta in uscita": Se attivo, nei messaggi in uscita viene riportata l'intera "storia" del ticket, composta dall'insieme di elementi precedenti appartenenti a quel ticket.

Vengono esclusi dalla storia del ticket eventuali elementi creati con [causale](#) definita come "non visibile" al cliente finale (tipicamente elementi interni cui non si desidera dare evidenza).

Check "Ignora storia ticket su posta in ingresso": Se attivo, la procedura (se riscontra la [presenza](#) di determinati [delimitatori](#)) identifica la storia del ticket nei messaggi di posta in ingresso e la esclude dalla registrazione del nuovo elemento, in modo da evitarne la ripetizione.

Delimitatore storia ticket: stringa libera che può essere definita come delimitatore aggiuntivo (oltre ai [delimitatori](#) non visibili) utilizzato dalla procedura per identificare la storia del ticket (elementi precedenti) in modo da poterla escludere in registrazione di un nuovo elemento di risposta. Se non definito, viene mantenuto il default. Tramite l'attivazione del check "Visibile" è possibile rendere appunto visibile il delimitatore della storia del ticket all'interno delle mail, in modo tale da rendere più evidente il fatto che è presente un codice che non deve essere cancellato e migliorare l'import delle mail all'interno dei ticket al momento della registrazione.

CLASSIFICAZIONE MAIL

Modalità: Modalità di allega mail/allegati su ticket (richiede la [presenza](#) del modulo DMS Avanzato). La combo può assumere i valori:

- Non previsto: Né la mail né i suoi allegati vengono archiviati, dunque dal ticket non sarà possibile risalire direttamente alla mail che lo ha generato;
- Classifica mail: scegliendo questa voce si attiveranno i due campi sottostanti (Classe e Cartella) attraverso i quali si potranno impostare diverse modalità di classificazione delle mail su DMS.

Classe: Classe documentale da attribuire alle mail/allegati archiviati;

Cartella: Cartella di destinazione per le mail/allegati (se la classe documentale non prevede la cartella di destinazione propositiva, tale campo non è editabile).



Per la relazione degli allegati su DMS al ticket di origine è necessario configurare l'apposito attributo di relazione a livello di [impostazioni globali](#).

VOICE MAIL

Id numero telefono Iniziale/Finale: Formalismo utilizzato nell'oggetto della mail per identificare il numero telefonico del mittente;

Id mail da centralino PBX: Identificatore presente nell'oggetto delle mail provenienti da Centralino;

Canale di comunicazione: Canale di comunicazione di default per gli elementi di tipologia Voice-mail;

Sintesi vocale: Abilita/Disabilita il servizio di trascrizione automatica del file audio nel testo del ticket. *N.B: al momento il servizio non è disponibile.*

Lingua di default: Lingua di default per la sintesi vocale.

TESTO MAIL

Testo mail per richiesta identificazione

È il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un soggetto che non può essere associato ad alcun [richiedente](#) conosciuto.

Testo mail per servizio non autorizzato

È il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un [richiedente](#) non abilitato al Centro servizi corrente.

Testo mail per servizio sospeso/bloccato

È il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un [richiedente](#) in stato bloccato sul prodotto e/o Centro servizi (tale operazione genera comunque un elemento del ticket).

DASHBOARD

Nella prima parte della maschera è possibile elencare le [Configurazioni Dashboard](#) da visualizzare come tab della [Dashboard operatore](#) del Centro servizi corrente, indicando l'ordine dei tab, e definendo inoltre se gestire o meno il contatore del numero dei ticket contenuti nel tab ed i livelli di allerta specifici.

Ad esempio, per i ticket Chiusi solitamente non è necessario avere la visualizzazione del contatore, che invece può essere molto utile per i ticket Da prendere in carico. Disabilitare i contatori sui tab in cui non sono necessari, consente in primo luogo di concentrare maggiormente l'attenzione degli operatori dove realmente serve, e inoltre di ottimizzare le prestazioni al caricamento dei cruscotti. La stessa cosa si può dire per la visualizzazione dei livelli di allerta.

Impostazioni per utenti o gruppi

In questa sezione è possibile eventualmente specificare utenti/gruppi che avranno una visualizzazione dei cruscotti "diversa" rispetto a quella configurata per tutto il Centro servizi. La visualizzazione può essere differenziata per qualsiasi caratteristica, ad esempio il semplice ordinamento, la [presenza](#) di più o meno tab, oppure una diversa gestione di contatori e livelli di allerta.

FEEDBACK

In questo tab sono presenti le configurazioni relative all'attivazione della [gestione del feedback](#) per i ticket del Centro servizi corrente.

La gestione consente di inviare al cliente una mail contenente appositi link per esprimere il proprio giudizio



positivo/negativo/neutro in merito al livello di soddisfazione per l'assistenza ricevuta, relativamente al ticket appena chiuso. Se è presente un sito Support realizzato con Infinity CMS, il [feedback](#) può essere raccolto anche direttamente tramite la scheda del ticket in area pubblica.

Per maggiori dettagli rimandiamo all'approfondimento a questo [link](#).

Check "Abilita indagini sulla soddisfazione dei clienti del centro servizi": se attivo, abilita la sezione sottostante per la configurazione della funzionalità.

Immagini, etichette e messaggi

La sezione contiene i campi necessari ad indicare immagine, etichetta e messaggio di cortesia per quanto riguarda i voti di tipo Negativo, Positivo, Neutro e l'immagine per il voto richiesto ma non espresso.

Le immagini devono essere salvate su filesystem al percorso `webapps<nome_contesto>\images\crmpov`

Se non sono impostati valori nei campi immagine, etichetta e messaggio di cortesia, vengono comunque utilizzati i dati di default.



Immagini di default

Impostazioni comuni

Check "Abilita commento": se attivo, oltre all'indicazione del voto il [richiedente](#) ha la possibilità di inserire un commento scritto; il commento sarà consultabile nella scheda del ticket o tramite la [Dashboard feedback](#).

Pagina di cortesia: può assumere i valori:

- Standard (default)
- Custom



Raggruppamenti centri servizi

L'anagrafica raggruppamento consente di indicare *Codice*, *Descrizione* e *Sigla* del raggruppamento, selezionare un'*Immagine* rappresentativa, e poi consente di elencare i Centri servizi che si desidera includere.

Ad esempio: il Raggruppamento "Infinity Zucchetti", comprende i Centri servizi: "Infinity supporto funzionale", "Infinity supporto sviluppo" e "Infinity Data Integrator".



Elenco/Dashboard automatismi

Visualizza l'elenco delle regole automatiche (di tipologia Da eventi/[trigger](#) e Automatica) configurate per i centri servizi. Per approfondire le differenze tra le due tipologie, rimandiamo al capitolo di dettaglio relativo all'anagrafica [Automatismo](#).

Si tratta di una visualizzazione in stile dashboard che consente sia di visualizzare l'elenco delle regole in essere, sia di filtrarle in base alle loro caratteristiche, agevolando l'amministratore del supporto nella configurazione del sistema, soprattutto in [presenza](#) di numerosi centri servizi ed automatismi.

La gestione si apre con la visualizzazione dell'elenco delle regole di entrambe le tipologie (da eventi/automatiche) attive per tutti i centri servizi; tramite la freccia centrale è possibile aprire la sezione dei filtri per poter restringere la visualizzazione ad uno specifico centro servizi, tipologia di regola o stato attivo/non attivo, inoltre tramite il tasto "Estendi" è possibile visualizzare l'elenco completo di filtri utilizzabili.

The screenshot shows the 'Automatismi' dashboard interface. At the top, there's a filter section with dropdowns for 'Tipo elaborazione' (set to 'Tutte le regole' with 'Solo attive' checked) and 'Centro servizi'. Below the filters is a toolbar with buttons for 'Nuovo', 'Estendi', 'Stampa', and more. The main area is titled 'Elenco' and contains a table with columns: AZIONE, TIPOLOGIA, CENTRO SERVIZI, STATO (FILTRO), and CAUSALE (AZIONE). Two rows are visible: one for 'Assegnazione da WEB' (Da eventi, Supporto funzionale, Risolto, Risposta a cliente) and another for 'Risoluzione' (Automatica, Supporto funzionale, Risolto, Risposta a cliente).

Nella modalità estesa sono disponibili tutte le caratteristiche degli automatismi, per consentire di filtrare l'elenco in modo agevole e parametrico; inoltre è possibile filtrare anche per azione (es. estrai tutte le regole di tipo "Da eventi", attive, che hanno come azione l'assegnamento verso il gruppo X).

Nella parte sottostante è possibile premere il tasto + per caricare una nuova regola, estendere lo zoom, inoltre sono presenti alcune azioni di riga tra cui:

- Scheda: azione disponibile solo per le regole di tipologia Automatica, consente l'accesso alla scheda riportante il [log di elaborazione](#);
- Copia: consente di lanciare la funzionalità di "**Copia regola**"; questa azione consente di inizializzare una nuova anagrafica automaismo identica a quella selezionata, in modo da poter variare quanto necessario (es. cambiare il centro servizi) e salvare rapidamente la nuova regola mantenendo le condizioni/azioni già valorizzate.



Automatismo

La gestione consente di configurare le regole, dette anche azioni o **automatismi**, che saranno eseguite in automatico dalla procedura secondo le logiche descritte in seguito.

Gli **automatismi**, o regole aziendali, possono essere suddivisi in due tipologie:

- Azioni "Da eventi" ([Trigger](#))
- Azioni automatiche

Vediamo nel dettaglio queste due tipologie:

Regole/azioni da eventi (trigger)

Le azioni da eventi (triggers) sono azioni di notifica, assegnamento o aggiunta [osservatore](#), che possono scattare al verificarsi di determinate condizioni di inserimento/variazione/cancellazione record.

La gestione è composta da alcuni tab di filtro (per definire le condizioni) e da un tab in cui definire le azioni.

Azioni

In particolare le **azioni** consentono di gestire tre tipologie di evento:

- Notifica
- Assegnamento
- Aggiunta [osservatore](#)

indicando per ciascuna il gruppo e la persona/operatore del centro servizi destinatari dell'evento. È inoltre possibile specificare se si desidera eseguire l'azione al momento della creazione, variazione o cancellazione di un ticket o di un elemento di un ticket.

Nella sezione sottostante è possibile specificare, nel caso si sia scelto il tipo azione Notifica, gli ulteriori destinatari a cui dovranno essere recapitate le notifiche :

- Assegnatario (operatore che ha in carico il ticket)
- [Richiedente](#) (cliente [richiedente](#) del ticket)
- Destinatario elemento (operatore o cliente destinatario dell'elemento corrente del ticket)
- [Osservatore](#)

Infine possono essere scelti i modelli messaggio sia per gli operatori interni che per i clienti del centro servizi, con la possibilità di variare i modelli al variare delle condizioni o esigenze.

Azioni automatiche

Le azioni automatiche sono azioni che possono scattare periodicamente (quindi secondo schedulazione) e che vengono applicate a ticket che si trovano in determinate condizioni predefinite verificate in quel momento.

Per il corretto funzionamento delle regole automatiche deve essere attivo il processo schedulato **"gspv_fexec_automata - Esecuzione azioni automatiche"**. Il processo deve essere aziendale (codice dell'azienda di portale nel tab Esegue su aziende) e l'utente di servizio associato allo scheduler, oltre ad appartenere al gruppo 1 Admins, deve appartenere al gruppo degli operatori del centro servizi.

La gestione è composta da alcuni tab di filtro (per definire le condizioni) e da un tab in cui definire le azioni.

Il check "Interrompi valutazione di ulteriori regole" consente, se attivo, di indicare che la regola corrente è esclusiva: ciò



significa che se un ticket rientra nei filtri ma, per qualsiasi motivo, le azioni previste non possono essere eseguite, lo stesso ticket non dovrà più essere valutato da ulteriori regole con priorità inferiore ma dovrà continuare ad essere ri-valutato dalla regola corrente fino a quando non potranno essere applicate le sue azioni.

Un caso pratico:

La regola A1 definisce che se il ticket è in stato Aperto, è da assegnare e l'argomento è "Contabilità analitica", dovrà essere assegnato automaticamente ad un operatore del gruppo X secondo [presenza](#) e carico di lavoro. Nel momento in cui il ticket viene esaminato dalla regola rientra nei filtri (quindi è aperto, non assegnato, con argomento corretto) ma nessun operatore tra quelli presenti in assistenza e appartenenti al gruppo X ha "spazio", in base al carico di lavoro. Il ticket dunque non può essere assegnato in questa modalità.

Cosa accade?

- check NON attivo > il ticket viene preso in esame da ulteriori regole secondo priorità, se rientra in una di queste avvengono le sue azioni e non rientrerà più nelle condizioni della regola A1.
- check attivo > non vengono eseguite azioni, pertanto il ticket resta nelle condizioni originali. Alle successive schedulazioni, sarà nuovamente preso in esame dalla regola A1 (prioritaria) e la procedura verificherà nuovamente se può eseguire le azioni definite, e così via fino al momento in cui le potrà effettivamente elaborare. Di conseguenza si può dire che la regola è "esclusiva" per i tickets che rientrano nei suoi filtri.

Il check è disponibile solo sulle regole di tipologia automatica, cioè quelle che vengono valutate secondo schedulazione e in ordine di priorità.

Azioni

In questo caso, le **azioni** che possono scaturire prevedono la creazione di un nuovo elemento del ticket, quindi deve essere indicata la [causale](#) (l'azione, appunto) da eseguire sui tickets che rispettano le condizioni precedentemente impostate.

Il mittente può essere valorizzato con: l'assegnatario, l'ultimo operatore, altro operatore/gruppo (in questo caso indicare l'utente/gruppo desiderato).

La valorizzazione del destinatario dipende dal flusso della causale. Se la causale è verso il cliente, il destinatario sarà sempre e solo il [Richiedente](#). Se invece la causale è di tipo interno (da operatore a operatore), valgono le stesse opzioni disponibili per il mittente.

Nell'azione NON possono essere utilizzate causali di Creazione ticket, né causali che prevedono flusso da cliente a operatore.

Inoltre, se la causale è interna (da operatore a operatore) e prevede un cambio di assegnamento, tra i valori della combo destinatario è possibile anche selezionare "Determinato da". Questo valore fa riferimento alla funzionalità di **assegnamento automatico** con valutazione delle competenze e/o della [presenza](#) e/o del carico di lavoro. Per maggiori dettagli rimandiamo anche all'approfondimento [Assegnamento automatico tickets](#).

La possibilità di attivare i check relativi alla valutazione delle competenze e della [presenza](#) dipende dall'attivazione dei due criteri a livello di centro servizi, tab Regole aziendali.



Se il destinatario è "Determinato da" è possibile anche indicare sulla riga un gruppo. La procedura in questo caso verifica le competenze/la [presenza](#)/il carico (in base ai check eventualmente attivi) tra le persone appartenenti al gruppo, per identificare la persona cui assegnare il ticket. Se non trova nessuna persona valida, il ticket resta da assegnare e sarà nuovamente esaminato alla prossima schedulazione della regola.

In pratica, nel caso di assegnamento "Determinato da" = gruppo, significa che la procedura deve assegnare il ticket ad una persona di quel gruppo (in base a [presenza](#)/[competenza](#)/carico oppure, se nessuno di questi parametri è attivo, alla persona "meno carica" del gruppo). Se non trova nessuna persona, il ticket resta da assegnare e sarà ri-valutato dal processo in seguito.

Nel caso di assegnamento "Determinato da" non viene mai eseguito l'assegnamento a gruppo.

Impostazioni che annullano condizione

Questa sezione serve ad evitare che la stessa azione automatica scatti più volte sullo stesso ticket, in loop, andando a modificare il dato che funge da condizione (in modo da non far rientrare nuovamente il ticket negli stessi filtri).

Per chiarire meglio, facciamo un esempio:

Ipotizziamo di configurare un'azione automatica che scatta quando il ticket è in stato "Attesa da cliente", e come azione genera un elemento che manda la mail di sollecito al cliente. Se la causale mandasse solo la mail, senza contemporaneamente modificare lo stato (che è la condizione), alla successiva schedulazione quel ticket rientrerebbe ancora nella stessa condizione e la mail verrebbe inviata nuovamente, e così via ad ogni intervallo di schedulazione. È pertanto necessario che l'azione indicata, oltre a mandare la mail (nel nostro esempio), vada ad aggiornare anche lo stato del ticket in modo tale che esso in seguito, non essendo più in stato "Attesa da cliente", non vada più a verificare la condizione ed inviare la mail.

Per questo motivo sono presenti i campi *Nuovo stato*, *Nuova tipologia* e *Nuova priorità* ciascuno dei quali è obbligatorio se la condizione prevede il corrispondente dato (se vuoto, mantiene invariato il precedente).

Altre impostazioni elemento di discussione

In questa sezione è possibile indicare il canale di comunicazione (nel caso di canale di tipo mail, l'invio della mail avviene in modo totalmente silente), un eventuale nuovo oggetto per l'elemento di discussione (se vuoto mantiene quello esistente) ed il testo per l'elemento di discussione da creare (in questo caso il testo può essere libero o basato su modello).

È inoltre possibile indicare la durata (espressa in minuti) che sarà attribuita all'elemento creato.

Per l'esecuzione delle Azioni automatiche, oltre ad aver abilitato il processo schedulato indicato sopra è necessario aver preventivamente abilitato l'apposito check in anagrafica [centro servizi](#).

Dato che, come sopra descritto, le Azioni automatiche vengono elaborate secondo schedulazione e senza alcun intervento da parte degli operatori, è stato implementato anche un [Log](#) delle azioni automatiche, raggiungibile dall'azione di riga "Scheda".



Dashboard operatori

Questa gestione consente di configurare ogni singola pagina della [Dashboard operatore](#). Ricordiamo che i tab sono infatti parametrici, pur essendo inizializzati con il seguente default:

- In lavorazione (visualizza i ticket aperti in carico all'operatore, o in carico ad altri operatori ma sulla quale l'operatore corrente ha lavorato);
- In lavorazione nei miei gruppi (Visualizza i ticket in lavorazione che sono in carico ad altri operatori dello stesso gruppo di lavoro);
- Da prendere in carico (visualizza i ticket aperti che non sono ancora in carico ad un particolare operatore, ma che sono stati assegnati al gruppo);
- Da assegnare (in questo tab vengono elencate le problematiche aperte che non solo non sono in carico a nessun operatore, ma che non sono neppure assegnate ad un gruppo di lavoro);
- Chiusi (propone l'elenco dei ticket lavorati dall'operatore e dagli altri operatori del gruppo di lavoro, attualmente in stato di base Chiuso);
- Mail in ingresso (corrisponde alla visualizzazione della [Dashboard mail in ingresso](#))

Vediamo i campi principali della maschera di configurazione di una nuova Dashboard:

Etichetta: sigla breve che identifica il tab e che sarà visualizzata nella Dashboard operatore.

Tipo configurazione: può essere valorizzata con:

- Elenco tickets
- Elenco mail (se la Dashboard corrisponde ad una visualizzazione delle mail in ingresso)

Selezionando la tipologia "Elenco mail" le parametrizzazioni sottostanti vengono nascoste in quanto questa modalità di visualizzazione è unica, selezionando invece "Elenco Tickets" possono essere create N configurazioni, in modo completamente parametrico, andando a definire quali saranno le caratteristiche dei ticket che dovranno essere visualizzati in ciascuna pagina (quindi tab della Dashboard operatore).

Configurazione zoom: consente di configurare lo zoom da utilizzare per la Dashboard create. La combo consentirà di scegliere tra una configurazione custom e diverse configurazioni standard (data apertura, aggiornamento, scadenza).

IMPOSTAZIONI

Contiene diversi filtri ed opzioni per definire quali tickets saranno visibili nel cruscotto che si sta creando.

Stato base: eventuale filtro sullo stato di base (aperti, chiusi)

Altri filtri:

- *Assegnati all'operatore corrente:* abilitando questo check si includono nella visualizzazione i ticket assegnati (in carico) all'operatore corrente
- *In lavorazione dall'operatore corrente:* abilitando questo check si includono nella visualizzazione i ticket in lavorazione (ma non assegnati) all'operatore corrente
- *In lavorazione dai gruppi dell'operatore corrente:* abilitando questo check si includono nella visualizzazione i ticket in lavorazione o assegnati ad uno dei gruppi a cui appartiene l'operatore corrente (non in carico o lavorazione dall'operatore corrente)
- *Assegnati ai gruppi dell'operatore corrente, da prendere in carico:* abilitando questo check si includono nella visualizzazione i ticket da prendere in carico da parte degli operatori
- *Non assegnati:* abilitando questo check si includono nella visualizzazione i ticket non ancora assegnati
- *Da leggere:* vengono inclusi nella visualizzazione i tickets contrassegnati come "Da leggere" per l'operatore corrente
- *Osservatore:* attivando questo check vengono inclusi nella visualizzazione i tickets di cui l'operatore corrente è osservatore
- *Assegnati a:* attivando questo check vengono inclusi nella visualizzazione i tickets assegnati all'operatore/agli



operatori indicati nel tab "Assegnati a"

Sono presenti anche alcuni filtri su caratteristiche "temporali":

- *Scaduti* (Scaduti o Scaduti da... ore/minuti)
- *In scadenza* (entro oggi, entro domani, entro una settimana, entro... tot ore/minuti)
- *Ultimo aggiornamento* (aggiornati nell'ultima ora, nelle ultime due ore, nelle ultime quattro ore, nelle ultime otto ore, aggiornati da... ore/minuti)

REGOLE INCLUSIONE/ESCLUSIONE

Possono essere direttamente elencati gli stati, le priorità e le tipologie che si desidera includere o escludere per la configurazione corrente.

Una volta create le configurazioni desiderate, dunque i tab parametrici per la Dashboard operatore, è possibile indicare su ciascun [Centro servizi](#) quali saranno le pagine in uso agli operatori/gruppi.



Impostazioni globali

Di seguito commentiamo brevemente i campi della gestione:

Centro servizi default: Centro servizi che viene utilizzato come default, ad esempio all'apertura di un nuovo ticket, o nella valorizzazione dei gadgets all'accesso in MyDesk, quando non è indicato un centro servizi preferenziale per l'utente corrente.

Ogni operatore ha a disposizione la possibilità di definire alcune preferenze per le impostazioni CRM Support, attraverso la gestione **Impostazioni personali Support** accessibile dall'hyperlink "Profilo utente" dal box dell'operatore loggato correntemente (in alto a destra, vicino al logout).

Calendario di default: In questa sezione è possibile selezionare il calendario aziendale di default per i centri servizi (viene applicato se non impostato diversamente a livello di anagrafica Centro servizi); tale calendario viene utilizzato, ad esempio, per il calcolo delle scadenze negli obiettivi di servizio **SLA**.

Attributo di relazione DMS: Attributo di relazione utilizzato per associare i ticket ai documenti allegati durante il procedimento di archiviazione e classificazione su DMS.

Servizio descrittivo: servizio che viene usato per creare una riga descrittiva sul documento crm/gestionale creato da ticket, tale riga riporterà l'informazione del ticket di origine.

Sincronizza matricole: Impostato a "Sì" consente l'esecuzione della procedura scheduled **gspv_fgenerate_matr "Crm postvendita - Generazione matricole da Logistica avanzata"** che permette di far confluire le matricole create in Logistica avanzate nell'anagrafica Matricole del modulo CrmPost Vendita.

TARGET VOCE DI AGENDA

Target ticket: Attributo di relazione utilizzato per associare i ticket alle voci di agenda (appuntamenti e attività);

Target per azienda/persona: consente, al momento della creazione di un task di Agenda da Causali CRM di pianificazione, la creazione del target non solo per il ticket ma anche per il contatto azienda/persona.

LOG AZIONI AUTOMATICHE

"*Cancella log più vecchi di ... giorni*": per consentire l'eliminazione del log delle Azioni automatiche più vecchie di un determinato numero di giorni. Inserendo 0 i log non verranno cancellati.

PARAMETRI AGGIORNAMENTO SNAPSHOTS (KPI)

In questa sezione vengono definiti i parametri di pre-elaborazione dei dati:

Esamina dati a partire da: Data iniziale per le analisi di periodo, indicata nel formato GGMMAAAA.

Numero giorni riesame: Numero di giorni per il ricalcolo dei dati, in modo tale da poter recepire eventuali modifiche occorse rispetto al momento dello **snapshot**.

Numero giorni per calcolo SMA: Numero di giorni utilizzati per il calcolo della media mobile semplice (SMA) rappresentata nei grafici con rette sovrapposte.

L'elaborazione può essere lanciata manualmente da Crm > Support > Servizi > Aggiornamento snapshots oppure scheduled.



Impostazioni personali Support

Consente all'operatore utente corrente di definire alcune preferenze personali in ambito Support:

Centro servizi: Centro servizi di default all'accesso;

Visualizza tickets assegnati: valorizzato con:

- A tutti i gruppi di lavoro a me visibili
- Solo ai miei gruppi di lavoro

Visualizza timeline: definisce la modalità di visualizzazione della data/ora sulla timeline della scheda ticket. La combo può essere valorizzata con:

- Con etichetta (default): sulle timeline, nella scheda del ticket, la data/ora dell'elemento viene rappresentata con etichetta descrittiva (esempio: 3 ore fa, 1 giorno fa, 2 mesi fa...). La data/ora precisa può comunque essere visualizzata nel tooltip all'over del mouse sull'etichetta.
- Con data: sulla timeline viene esplicitata direttamente l'informazione della data/ora specifica dell'elemento, con questa logica: gli elementi del giorno corrente riportano solo l'orario, gli elementi dei giorni precedenti riportano solo la data con formato DD-MM-AAAA (il dato completo resta comunque visibile nel tooltip).

Ordinamento elementi preview: definisce l'ordinamento decrescente/crescente per gli elementi della storia del ticket all'interno della visualizzazione della preview.

Check "Abilita preview messaggio": se attivo, nelle dashboard operatore verrà automaticamente attivata la visualizzazione della preview dei ticket.

Canale di comunicazione: Canale di comunicazione predefinito per gli elementi creati dall'operatore corrente (viene utilizzato se non è presente un canale di comunicazione di default a livello di causale e/o di centro servizi).

Nel caso di accesso da parte dell'utente [richiedente](#) (dalla [Scheda richiedente](#)), le impostazioni personali consentono solo la selezione del canale di comunicazione preferenziale.



Log azioni automatiche

Rappresenta il log di esecuzione delle [Azioni automatiche](#).

Nel log sono riportati tutti gli orari di elaborazione, e per ciascuna riga è presente l'indicazione relativa all'esito:

verde: elaborazione completata con successo

giallo: elaborazione parzialmente completata

rosso: elaborazione completata con errore

Cliccando ulteriormente si accede al **dettaglio**, dove sono riportati i ticket elaborati (con successo e/o con errore).

Nelle [Impostazioni globali](#) è presente il campo "*Cancella log più vecchi di ... giorni*", per consentire l'eliminazione del log delle Azioni automatiche più vecchie di un determinato numero di giorni. Tale valore viene verificato dal processo schedulato "gspv_fexec_automa" che provvede appunto a cancellare i log trascorso il numero di giorni indicato.



Log filtri azioni automatiche

La maschera, accessibile dall'icona presente nella scheda del ticket affianco al canale di comunicazione, presenta il log di dettaglio della regola che ha generato automaticamente l'elemento corrente del ticket.



Nel titolo viene riportata la descrizione della regola, inoltre vengono riportati i filtri che erano presenti al momento dell'elaborazione (qualora fossero cambiati, nel log viene tracciato lo stato dei filtri presenti al momento della specifica elaborazione della regola che ha generato rendendo ancora più tracciata l'operatività sul ticket).

La funzionalità è disponibile solo per gli elementi creati da regole di tipologia "Automatica".



Argomenti/Categorie classificazioni

Gli Argomenti che saranno oggetto delle richieste di assistenza, e dunque dei tickets, possono essere organizzati in una rappresentazione gerarchica ad albero.

Oltre al codice, alla Macro categoria e alla descrizione, troviamo i campi:

Ordinamento: Consente di impostare un ordinamento per la visualizzazione degli argomenti all'interno della treeview;

Categoria padre: Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di Argomenti ad albero.

Check Disponibile solo per ricerca: Se attivo, definisce che l'Argomento non sarà disponibile come valore da inserire nella gestione, ma potrà essere solo utilizzato per definire la struttura e nelle ricerche (per ricercare tutti gli argomenti figli).

Ad esempio, potremmo creare Argomenti per classificare i tickets in base all'area di appartenenza:

- Infinity Zucchetti (categoria padre disponibile solo per le ricerche)
 - AdHoc Base
 - Vendite
 - Ordini
 - Fatture
 - Ddt
 - Acquisti
 - AdHoc Standard
 - Amministrazione
 - Portal
 - CMS
 - eCommerce

..... e così via

Lasciando i nodi AdHoc e Portal come selezionabili (cioè non attivando il check "Disponibile solo per ricerca") l'operatore può inserire nel ticket l'Argomento specifico oppure genericamente la voce padre.

In alto a destra sopra l'elenco degli argomenti è disponibile anche il tasto **Struttura** per passare alla modalità di visualizzazione/caricamento tramite treeview.

PARAMETRI CRM SUPPORT

In questa sezione è possibile indicare se l'argomento è disponibile anche per l'utilizzo diretto da parte del **richiedente** e se, eventualmente, in questo ambito deve avere una descrizione differente da quella interna.

Se si attiva il check "Nascondi a **richiedente**" su un argomento di livello superiore, il check viene automaticamente attivato anche su tutti gli argomenti figli. Viceversa, se si disattiva, viene chiesto all'utente se disattivarlo solo per l'argomento corrente oppure per tutti i suoi argomenti figli.

Il check "**Competenza**" abilita l'argomento per le funzionalità di "[Assegnamento automatico tickets per competenza/presenza](#)".



Canali di comunicazione

In questa gestione è possibile configurare i Canali di comunicazione disponibili per l'utilizzo sui vari [Centri servizi](#).

Di seguito commentiamo i campi della gestione:

Tipologia: La combo definisce la tipologia del Canale di comunicazione, e può assumere uno fra i seguenti valori: Telefono, Mail, Fax, Instant messaging, Web, Account Mail Infinity, Centralino Infinity;

Ordinamento: Condiziona l'ordinamento dei Canali di comunicazione;

Immagine: Immagine rappresentativa del canale di comunicazione; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome_contesto>\images\crmpov`.

Check "Abilita per tutti i centri di servizio": Se attivo, il Canale di comunicazione sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab *"Abilitazioni centri servizio"* in cui possono essere indicati gli specifici Centri servizi su cui sarà disponibile il Canale di comunicazione corrente.



Causali

La **causale CRM Support** è un'entità introdotta per consentire l'utilizzo di operazioni parametriche nell'ambito della gestione dei [tickets](#).

Di seguito commentiamo i campi principali della gestione:

Ordinamento: Consente di condizionare l'ordinamento delle causali all'interno delle azioni di riga, elenchi di selezione;

Descrizione cliente/operatore: Sono le descrizioni della causale, rispettivamente per la visualizzazione interna da parte degli operatori e per la visualizzazione da parte dei clienti. Ad esempio una causale che per l'operatore ha descrizione "Risposta a cliente", per il cliente può essere "Risposta da centro servizi".

Tipologia causale: La tipologia causale può definire e guidare alcune operazioni "particolari" quali la creazione ticket, il merge ecc.; è una combo che può assumere i seguenti valori:

- **Generica:** da utilizzare per causali standard che non danno vita ad operazioni particolari sul ticket. Sono generiche ad esempio le causali di risposta da/a cliente, diagnostica, comunicazione interna ecc. Il flusso della causale è inizializzato per default da operatore a cliente, ma può essere variato in tutte le combinazioni possibili.
- **Creazione ticket:** identifica le causali che possono dare vita ad un nuovo ticket. Le causali di questa tipologia hanno flusso di default da cliente a operatore, ma possono essere create anche causali di creazione ticket con flusso da operatore a cliente.
- **Cambio Centro servizi:** le causali con questa tipologia sono utilizzate per la funzionalità di passaggio ticket tra centri servizi diversi. Il flusso delle causali con questa tipologia è interno, quindi da operatore a operatore, e non può essere modificato. Questa tipologia inoltre pilota alcune impostazioni sottostanti.
- **Consulenza:** indica che la causale prevede un flusso di comunicazione verso un soggetto terzo, esterno al centro servizi, che viene definito [Consulente](#). Se la tipologia di causale è "**Consulenza**", è possibile impostare solo questi flussi di comunicazione: da operatore a [consulente](#), da [consulente](#) a operatore.
- **Unione tickets:** funzionalità da utilizzare per unire due tickets esistenti. Al momento della selezione della causale di Unione tickets, viene aperta una maschera in cui sono presenti i tickets (confermati e con data di apertura precedente) dello stesso intestatario, l'operatore può dunque selezionare il ticket cui "agganciare" l'elemento corrente. Il flusso delle causali di tipologia Unione tickets è da operatore a operatore, ed è ineditabile. Al termine dell'operazione, il ticket che resta valido è quello con data di creazione precedente.
- **Creazione documento:** le causali con questa tipologia consentono di caricare documenti (gestionali o documenti crm) direttamente da ticket di assistenza. Selezionando tale tipologia viene attivata la sezione "Causali documento" per la configurazione delle possibili causali che si potranno utilizzare e del relativo servizio descrittivo. Per il dettaglio della funzionalità consultare anche l'approfondimento "[Creazione documenti da ticket](#)".
- **Creazione trattativa:** questa tipologia di causale (esclusivamente interna, quindi da operatore a operatore) consente di creare, direttamente dal ticket, una nuova trattativa crm. La combo "Fase" consente di indicare se la nuova trattativa sarà creata appunto in fase Lead, Potenziale o Opportunità. Per il dettaglio rimandiamo all'approfondimento "[Causali Support di creazione trattativa](#)".

Tipo mittente/Tipo destinatario: Le due combo servono a definire la direzione del flusso di assistenza dato dall'utilizzo della causale. Possono assumere i valori: "Operatore centro servizi", "[Consulente](#)" e "Cliente centro servizi", perciò permettono di gestire le seguenti casistiche:

1. da cliente a operatore (es. risposta da cliente);
2. da operatore a cliente (es. risposta a cliente);
3. da operatore a operatore (es. causali interne, come la diagnostica o l'assistenza tra colleghi);
4. da operatore a [consulente](#) (solo per causali di tipologia Consulenza);
5. da [consulente](#) a operatore (solo per causali di tipologia Consulenza).

La combinazione mittente/destinatario da cliente a cliente non è ammessa, così come non sono ammesse comunicazioni tra cliente e [consulente](#) (in entrambe le direzioni) e da [consulente](#) a [consulente](#).

Le diverse combinazioni di mittente e destinatario condizionano la [presenza](#) / l'editabilità di alcuni campi e check sottostanti.



Aggiornamento assegnatario: definisce se l'uso della causale modifica l'assegnatario del ticket. In base al flusso può assumere diversi valori:

1. Per la combinazione 1 (da cliente a operatore) il campo "Aggiornamento assegnatario" presenterà 2 check:
 - *In carico al destinatario:* se attivo aggiorna l'operatore del centro servizi che ha in carico il ticket.
 - *Modificabile:* se attivo permette di modificare il flag Referente sulla gestione ticket. Se attivo, determina quindi che in fase di registrazione di un elemento avente tale causale, l'operatore avrà la possibilità di modificare manualmente il referente del ticket attivando il check (e dunque prendendo in carico la problematica da quel momento in poi).
2. Per la combinazione 2 (da operatore a cliente) il campo "Aggiornamento assegnatario" presenterà 2 check:
 - *In carico al mittente:* se attivo aggiorna l'operatore del centro servizi che ha in carico il ticket.
 - *Modificabile:* se attivo permette di modificare il flag Referente sulla gestione ticket.
3. Per la combinazione 3 (da operatore a operatore) il campo "Aggiornamento assegnatario" presenterà una combo indicante la modalità di aggiornamento dell'operatore che ha in carico il ticket. La combo può assumere i seguenti valori:
 - *Nessuno;*
 - *In carico al mittente;*
 - *In carico al destinatario.*

Opzioni

Immagine area interna: Immagine associata alla causale utilizzata in area interna: è l'immagine rappresentativa che viene utilizzata, ad esempio, nella scheda del ticket; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome contesto>\images\crmpov`.

Immagine area CMS: Eventuale immagine associata alla causale ad uso del cliente per area CMS (se non indicata utilizza quella per area interna).

Check "Causale silente": Questo check è presente solo per le combinazioni di mittente/destinatario in cui il mittente è l'operatore (2 e 3). La causale silente è un elemento che compone il ticket la cui creazione avviene automaticamente, e che dunque non prevede l'interazione di un operatore.

Se la causale silente ha come canale di comunicazione un canale di tipologia "Account mail Infinity", alla conferma viene creata ed inviata una mail avente come testo quanto previsto nel tab "Campi ticket".

Check "Aggiorna oggetto ticket": definibile a livello di singola causale per consentire o meno che gli elementi discussione con tale causale aggiornino l'oggetto del ticket.

Check "Riporta storia del ticket": è disponibile solo se la causale è di tipologia "Cambio centro servizi" o "Consulenza". Se attivo, attiva in automatico anche il check "Causale silente" ed abilita il check sottostante. L'attivazione di questo check comporta che, a seguito dell'azione di cambio di centro servizi, venga riportata l'intera storia del ticket sul ticket di destinazione (in caso contrario riporterà solo il testo dell'ultimo elemento). Naturalmente vengono esclusi dalla storia del ticket gli elementi che hanno il check "Non mostrare causale e relativi elementi ticket a cliente centro servizi" attivo.

Check "Cambio centro servizi, riporta allegati ticket": se attivo indica che verranno trasferiti sul nuovo ticket anche gli allegati del ticket originale, altrimenti gli allegati vengono esclusi.

La procedura verifica inoltre il percorso di memorizzazione degli allegati, in modo da garantirne la consultazione nel caso siano presenti ad esempio riservatezze a livello di DMS.

Per cui:

- se la cartella di memorizzazione dei file originali combacia con la cartella di archiviazione del Centro servizi di destinazione, i file vengono lasciati in quel percorso e viene solo aggiunta la relazione con il ticket di destinazione (quindi lo stesso file avrà un RelTick al ticket vecchio e un RelTick al ticket nuovo).
- se, al contrario, il percorso di memorizzazione è diverso, viene fatta una copia dei file nel nuovo percorso (quindi il file vecchio non viene toccato, e viene copiato nel nuovo percorso dove avrà il RelTick al ticket nuovo).



Check "Disabilita notifiche di sistema per ticket con questa causale": Se attivo, disabilita l'invio di notifiche per gli elementi di ticket creati con la causale corrente. Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario;

Check "Non mostrare causale e relativi elementi a cliente": Se attivo, nasconde gli elementi del ticket creati con questa causale ai clienti del centro servizi (es. nello storico inserito nelle mail in uscita, nelle visualizzazioni del ticket da cms ecc). Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario;

Check "Non mostrare causale e relativi elementi a consulente": Se attivo, nasconde gli elementi del ticket creati con questa causale agli eventuali consulenti (es. nello storico inserito nelle mail in uscita, nelle visualizzazioni del ticket da cms ecc). Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario.

Abilitazioni

Consente di indicare le opzioni di utilizzo della causale corrente.

Nella tabella in alto possono essere indicati i gruppi e/o singoli operatori che possono utilizzare la causale.

Check "Tutti i centri servizi": se attivo abilita la causale corrente per tutti i centri servizio (default). Se disattivo abilita una ulteriore tabella di dettaglio in cui si potranno definire i centri servizi desiderati.

Check "Tutti gli stati": se attivo indica che la causale è utilizzabile indipendentemente dallo stato (default). Se, invece, non è attivo definisce che la causale è utilizzabile in base allo stato corrente del ticket, pertanto viene abilitata una ulteriore sezione di dettaglio in cui si potranno indicare alcuni filtri di utilizzo:

- status (Provvisori o Confermati)
- stato di base "Aperto" o "Chiuso"
- stato di assegnamento (Non assegnati, assegnati, assegnati a gruppo, assegnati a operatore)
- stato di attesa
- stato di risoluzione
- elenco di stati (l'utilizzo della causale è possibile solo se il ticket si trova (o non si trova) in uno degli stati indicati in apposita lista, abilitata sotto).

Campi ticket

In questo tab è possibile specificare:

- nella colonna "**Valore iniziale**" il valore che sarà inizializzato come default all'uso della causale. Tra i valori dei Ticket da proporre/impostare si trovano: Provvisorio/Confermato, Stato, Priorità, Tipologia, Canale di comunicazione, Tempo di default (valore, espresso in minuti, che sarà proposto in automatico nel campo Durata degli elementi caricati con la causale corrente).
- nelle colonne "**Operatore/Cliente**" è possibile definire se l'utente potrà intervenire in modifica di tale valore o se potrà solo visualizzarlo (se definita visibilità del campo sul Centro servizi). Le combo dunque assumono i valori "Modificabile" e "Non modificabile", lato operatore e lato cliente.

È inoltre possibile stabilire il testo (libero o gestito tramite modello). Il testo propositivo è sempre configurabile, anche per causali non silenti.

Classe documentale per allegati

Se popolata, per gli elementi creati con la causale corrente in fase di archiviazione allegati viene utilizzata la classe documentale indicata; tale classe dunque prevale rispetto a quella definita a livello di centro servizi.

La compilazione di questa sezione non è obbligatoria in quanto, se vuota, viene mantenuto l'utilizzo della classe documentale di default del centro servizi.

Voci di agenda



In questa sezione sono disponibili le impostazioni che permettono di configurare la creazione di un task di agenda (di tipo appuntamento o attività) legato al ticket in seguito all'utilizzo della causale corrente.

Il tab è editabile solo per la combinazione 3 di mittente/destinatario.

Per il corretto funzionamento, nelle [Impostazioni globali](#) deve essere presente il valore "Target per voce di agenda" che consente l'associazione tra il ticket e la voce di agenda utilizzata.

Nel caso in cui la voce di agenda selezionata preveda la consuntivazione (per Attività e servizi), creando il task dal ticket i dati del [richiedente](#) vengono riportati in automatico nel tab **Dettaglio prestazioni** (campo Nominativo).

È possibile inserire una causale di chiusura attività associata alla voce di agenda che sarà utilizzata dalla procedura per aggiungere un elemento sul ticket per tracciarne il suo completamento.

È presente anche la procedura schedulata "gspv_fmanage_task, **Crm postvendita - Manutenzione elementi**" che si rende necessaria per gestire in modo completo tutte le casistiche che possono verificarsi in una fase successiva alla creazione di ticket ed attività collegati tra loro. Di seguito riportiamo le logiche:

- analizza le attività collegate a ticket, se trova una attività completata al 100% ma il ticket risulta ancora aperto, chiude il ticket con la causale definita per quella voce di agenda;
- analizza i ticket che sono stati chiusi automaticamente da attività, se l'attività in questione è stata cancellata o riportata "In corso" deve cancellare anche l'elemento di chiusura creato sul ticket, riportandolo allo stato precedente.

Per il corretto funzionamento, il processo schedulato deve essere aziendale (codice dell'azienda di portale indicato nel tab "Esegue su aziende").

Causali documento

Sezione visibile solo se la causale è di tipologia "**Creazione documento**", consente di indicare quali saranno le tipologie di documento e relative causali utilizzabili.

Check Stampa e allega documento: se attivo permette di stampare e allegare automaticamente all'elemento del ticket il documento. Nel caso in cui la causale sia impostata da Operatore a Cliente il documento verrà automaticamente allegato anche alla mail di risposta del ticket.

Tipologia:

- crm (opzione disponibile solo se presente il modulo CRM Sales, consente di indicare causali documento di tipo ordine/offerta Crm);
- gestionale (consente di indicare causali documento del ciclo vendite/acquisti, di tipologia ordine, preventivo, ddt, fattura...).

Causale: causale documento collegata alla causale support.

La causale così configurata viene messa a disposizione degli operatori tramite le azioni di riga in elenco ticket e/o il bottone "Causali" presente in alto a destra nella [scheda del ticket](#). Non è invece visibile tra le causali del box di risposta smart.

Le causali di tipo "Creazione documento" non sono utilizzabili dal [richiedente](#), quindi all'accesso dell'utente vengono direttamente nascoste sia nel backoffice sia in area CMS.

Per il dettaglio delle causali documento selezionabili in base alla tipologia dell'utente e dei moduli



Per il dettaglio delle cause di documento selezionabili in base alla tipologia dell'utente e dei moduli installati rimandiamo all'approfondimento "[Creazione documenti da ticket](#)".



Priorità

Di seguito, commentiamo brevemente i campi della gestione:

Immagine: Immagine rappresentativa della Priorità; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome_contesto>\images\crmpov`.

Ordinamento: Condiziona l'ordinamento delle Priorità;

Check "Abilita per tutti i centri di servizio": Se attivo, la Priorità sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici centri servizi su cui è disponibile la Priorità corrente.



Stati

Lo Stato è un valore, completamente parametrizzabile, che può essere assunto dal ticket e che ne definisce, appunto, lo Stato di lavorazione (es. Aperto, Chiuso, Attesa ecc). La configurazione degli stati è fondamentale perché non solo classifica i tickets, ma può essere utilizzato per pilotare un flusso operativo (tramite le preimpostazioni delle [causal](#)) e per influenzare il calcolo delle scadenze degli [SLA](#).

Di seguito, commentiamo brevemente i campi della gestione:

Ordinamento: Condiziona l'ordinamento degli Stati nelle combo di selezione;

Immagine: Immagine rappresentativa dello Stato che viene utilizzata, ad esempio, nell'elenco dei tickets, nella [Dashboard operatore](#), nella scheda del ticket ecc; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome contesto>/images/crmpov`.

Stato di base: La combo può assumere i valori "Aperto" o "Chiuso"; lo Stato di base è uno Stato di sistema che viene utilizzato per definire lo Stato effettivo del ticket, ad esempio, un ticket in stato "Diagnostica" è comunque un ticket "Aperto".

Check "Abilita feedback": se attivo, definisce che i ticket nello stato corrente possono essere sottoposti a [feedback](#) da parte del [richiedente](#), in merito al livello di soddisfazione per il servizio di assistenza ricevuto; il check è editabile solo se lo stato di base è Chiuso.

Stato di attesa: La combo può assumere i seguenti valori (oltre naturalmente a "No"):

- *Attesa replica cliente*: Utilizzare questa opzione per gli stati di tickets per i quali sono state richieste al cliente delle ulteriori informazioni necessarie per l'evasione del ticket; in questo caso non è stata ancora fornita una soluzione, ma si è comunque in attesa del cliente.
- *Attesa terze parti*: Utilizzare questa opzione per gli stati di tickets per i quali sono state richieste ad altri soggetti (colleghi di altri gruppi, consulenti esterni, ecc..) delle informazioni necessarie per l'evasione del ticket. Anche in questo caso non è stata ancora fornita una soluzione al cliente, ma si vuole tracciare che l'operatore è a sua volta in attesa di un soggetto terzo/esterno.
- *Attesa conferma risoluzione*: Utilizzare questa opzione per gli stati di tickets per i quali è stata data una soluzione al cliente, ma si è in attesa di un riscontro dallo stesso.

Gli stati di attesa, che siano da cliente o da terze parti, hanno comunque stato di base Aperto, in quanto il problema non è ancora effettivamente stato chiuso.

Consumo tempo SLA: consente una più dettagliata gestione del tempo nel calcolo delle scadenze, definendo se lo stato corrente deve o meno consumare il tempo disponibile per gli [SLA](#). Uno stato che non consuma il tempo [SLA](#), sostanzialmente, congela il ticket nella valutazione degli obiettivi.

Esempio:

Uno stato di tipo "Attesa replica cliente", tipicamente non andrà a consumare il tempo disponibile per la soddisfazione degli obiettivi di servizio, in quanto appunto se il ticket non è ancora risolto, in questo momento è perché il Centro servizi stesso sta attendendo replica/materiale ecc dal cliente, dunque il "ritardo" non dovrà essere eventualmente imputato al centro servizi.

Un ticket dunque consuma o meno il tempo dello [SLA](#) in base al suo Stato. Quando un determinato Stato NON consuma [SLA](#), possiamo dire che lo [SLA](#) è "congelato".

Check "Abilita per tutti i centri di servizio": Se attivo, lo Stato sarà disponibile per tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici centri servizi su cui è utilizzabile lo Stato corrente.



Tipologie richieste

La Tipologia è un valore completamente parametrizzabile utilizzato per classificare la natura delle varie richieste e dei relativi tickets.

Di seguito commentiamo brevemente i campi della gestione:

Immagine: Immagine rappresentativa della Tipologia del ticket, utilizzata ad esempio nell'elenco dei tickets o nella Dashboard operatore; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps<nome contesto>\images\crmpov`.

Check "Abilita per tutti i centri di servizio": Se attivo, la Tipologia sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici Centri servizi su cui è disponibile la Tipologia corrente.



Matricole

L'anagrafica permette una gestione minimale delle matricole, in particolare sono rese disponibili le seguenti funzionalità:

- Caricare manualmente una matricola
- Definire un articolo gestito a matricole
- Associare un modello attributi ad matricola

Codice: Codice che verrà attribuito alla matricola, *Articolo:* Codice dell'articolo per il quale deve essere creata la matricola, *Matricola In uso:* Gestito in automatico dalla procedura, sarà acceso se la matricola è inserita nei prodotti in uso di una Azienda/Persona Fisica ed è in corso di validità.

Attributi

Nel caso in cui sia stato definito un modello attributi sull'articolo gestito a matricole, sarà possibile inserire in questa sezione gli opportuni valori. Selezionando dal menu "..." la voce calcolo dettaglio attributi, se esistono dei modelli associati all'articolo questi verranno inseriti nel dettaglio e verrà associata al singolo attributo il valore prestabilito.

La creazione della matricola è possibile se nell'articolo viene impostato a "Si" il valore del campo Gestione Matricole/Gestione Impianti a seconda della [presenza](#) o meno del modulo logistica avanzata.

Le matricole definite, anche nel caso in cui sia presente il modulo gestionale, verranno utilizzate solo in ambito Post-vendita. Nel caso in cui sia presente il modulo del gestionale e si vuole utilizzare le matricole presenti nella logistica avanzata, sarà possibile farle confluire nell'archivio Matricole del Post-vendita attivando l'opportuno processo schedulato `gspv_fgenerate_matr`. Il processo sincronizza le matricole presenti nella logistica avanzata con l'archivio del Post-vendita, e non il viceversa.

Modello attributi

E' possibile attribuire un modello attributi al prodotto che si vuole gestire a matricola. Per la gestione dei modelli attributi si demanda alla documentazione relativa [Modello Attributi](#), [Classi Attributi](#), [Attributi](#).



Delimitatori mail

I Delimitatori mail sono particolari stringhe che vengono utilizzate dalla procedura per identificare l'inizio/fine dei messaggi di posta in modo da riconoscere di volta in volta le risposte.

Oltre al codice, la gestione contiene i seguenti campi:

Delimitatori testo semplice (iniziale/finale): Stringa di caratteri utilizzata come delimitatore e indicata in testo semplice (txt);

Delimitatori testo html (iniziale/finale): Stringa di caratteri utilizzata come delimitatore e indicata in testo html (es. [presenza](#) di caratteri speciali);

Le due tipologie di delimitatori saranno differenti nel momento in cui vengono utilizzati dei caratteri speciali, come ad esempio > e <, che hanno una particolare codifica in linguaggio html. In caso contrario i due delimitatori combaciano.

La funzionalità è disponibile solo quando il server di posta mittente delle mail prevede particolari delimitatori configurabili nella gestione.



Categorie classificazioni

Le Categorie classificazioni sono valori (utilizzati solo internamente dagli operatori) che servono a catalogare i tickets secondo criteri di classificazione libera, in una struttura gerarchica.

Ad esempio potremmo creare categorie per classificare i tickets in base a:

- Tipologia [richiedente](#) (categoria padre disponibile solo per le ricerche)
 - Clienti Premium
 - Clienti standard
 - ecc
- Area geografica (categoria padre disponibile solo per le ricerche)
 - Nord
 - Centro
 - Sud

... e così via.

In alto a destra sopra l'elenco è disponibile anche il tasto [Struttura](#) per passare alla modalità di visualizzazione/caricamento tramite treeview.

Per la descrizione dei campi della gestione vedere anche "[Argomenti](#)".



Notifiche (Publisher)

Questa gestione riporta un sotto-insieme dei Publisher di notifica gestiti dalla procedura, filtrando per quelli che riguardano solo ed esclusivamente l'ambito Crm Support (Modulo = CRMPOV).

MODULO	NOTIFICA	DESCRIZIONE	APPLICAZIONE	EMAIL	SMS
CRMPOV	ASS_TICKET	Assegnamento ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRMPOV	NEW_TICKET	Apertura ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRMPOV	DELETE_TICKET	Cancellazione ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRMPOV	CLOSE_TICKET	Chiusura ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRMPOV	ADD_TICKET	Nuovo elemento ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Per ciascun record di notifica è possibile specificare il canale da utilizzare per l'invio, quindi:

- applicazione (balloon delle notifiche presente in alto a destra)
- email
- sms

Nel caso in cui si gestiscano delle notifiche parametriche, ad esempio per le [regole automatiche](#) e/o alert degli [SLA](#), è necessario creare ulteriori Publisher di notifica.



Categorie modelli di risposta

Le categorie modelli consentono di organizzare i modelli di risposta, similmente a quanto avviene per gli argomenti, andando dunque a costruire una treeview.

In questa sezione oltre al codice, alla Macro categoria e alla descrizione, troviamo i campi:

Check Disponibile solo per ricerca: se è attivo la categoria non è disponibile come valore attribuito ma solo come filtro per la ricerca.

Categoria padre: Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione/treeview di Categorie modello.



Modelli di risposta

In questa sezione è possibile creare Modelli di risposta utilizzabili nei [Centri servizi](#).

I Modelli di risposta richiamabili dalla gestione ticket sono stati creati per agevolare l'operatore nell'invio di risposte "standard" e sono organizzati in [Categorie](#) che, similmente a quanto avviene per gli argomenti, vanno a costruire una treeview. Per maggiori informazioni vedere anche l'approfondimento [Gestione modelli di risposta](#).

Per il corretto funzionamento dei modelli, in anagrafica del Centro servizi è necessario indicare la categoria root dell'alberatura di Modelli di risposta che si andranno a predisporre per quel Centro servizi.

Sulla riga è disponibile anche l'azione *Copia*, che consente di creare in pochi click un nuovo modello a partire da un modello preesistente.

La gestione del modello di risposta è composta dai campi di seguito descritti:

Principale

Categoria: definisce la [Categoria modello](#) di appartenenza del modello corrente.

Crea da: consente di creare il modello da un messaggio preesistente o da file.

Oggetto: oggetto del modello. Attraverso questo campo è possibile parametrizzare l'oggetto delle notifiche da modello per l'area postvendita mediante l'utilizzo dei campi variabili disponibili per l'area CRM Support.

Tramite il tasto "*Anteprima*" è possibile visualizzare la preview del modello di risposta.

Nell'editor dei modelli messaggi è stato inoltre integrato l'utilizzo di *Campi variabili* e *Campi link* che permettono di integrare nel testo del modello campi parametrici, come ad esempio il nome o cognome del destinatario, o link a pagine specifiche.

Testo

Sezione che contiene l'editor integrato utilizzabile per editare il testo del modello.

Autorizzazioni

In questa sezione è possibile stabilire il tipo di abilitazione per il modello che si sta creando potendo scegliere tra i singoli utenti o gruppi.

Traduzioni

Lingua: combo per la scelta della lingua.

Una volta selezionata la lingua è possibile inserire il testo e l'oggetto del modello in lingua alternativa.



Impostazioni modelli di risposta

In questa gestione è possibile indicare l'attributo di relazione (es. **RelModel**) e la classe documentale per poter gestire gli eventuali allegati ai modelli di risposta.

Se la classe documentale prevede un percorso di memorizzazione obbligatorio sarà automaticamente riportato, in caso contrario è possibile indicare una cartella per la memorizzazione dei files nel DMS.



Attributi

Gli Attributi sono un sistema libero di metadati la cui gestione consente all'utente di definire dinamicamente informazioni aggiuntive da utilizzare in diverse parti dell'applicazione,

A livello infrastrutturale si utilizzano gli attributi per estendere le informazioni di una determinata gestione; in ambito DMS si utilizzano insieme alle classi documentali per attribuire informazioni peculiari al singolo documento, in ambito gestionale si utilizzano ad esempio negli [articoli di magazzino](#) per gestire i modelli variante.

Personalizzato: Se attivo, garantisce all'utilizzatore di poter contrassegnare i record come personalizzati, salvaguardandone il contenuto in fase di aggiornamento della procedura.

Per la trattazione completa dell'anagrafica attributi si rimanda agli [attributi DMS](#).

In ambito infrastrutturale, per poter essere agganciati ad una determinata gestione, gli attributi devono prima essere raggruppati in [Classi attributi](#) che a loro volta vengono dichiarati nei [Modelli attributi](#)

**Modelli attributi/varianti**

L'elenco contiene i modelli variante relativi agli attributi da associare alla base per variante.

Tipo codifica variante: tramite questa combo è possibile stabilire se i codici degli articoli derivante dalla base per variante generati prendano una codifica Standard (Codice base per variante + Valori attributi) oppure con Progressivo numerico (Codice base per variante + Numero progressivo).

Nella tabella attributi è possibile definire tutti gli attributi che fanno parte del modello (es. taglia e colore).



Tipologie attributi

La tipologia attributo viene utilizzata nell'anagrafica degli articoli e può accogliere una serie di modelli attributi. Tale tipologia viene utilizzata nel tab Aziendali - Attributi/Varianti dell'anagrafica articolo per facilitare l'utente nell'esplosione delle righe relative agli attributi dei vari modelli eventualmente coinvolti. L'esplosione avviene attraverso apposita azione di dettaglio riga Calcola dettaglio attributi, dopo aver indicato il Tipo attributi.



Tipologie obiettivi

In questa gestione è possibile definire più tipologie di [SLA](#) per monitorare diversi obiettivi, ad esempio il tempo di assegnamento (il ticket deve essere assegnato entro) o di risoluzione del ticket (deve essere risolto entro) ecc.

Quando si definisce un obiettivo di servizio ([SLA](#)), ad esempio "Deve essere risolto entro", è possibile definire, oltre alla soglia di violazione (es.: entro 8 ore lavorative), anche una soglia di attenzione (es.: dopo 6 ore lavorative).

Ogni tipologia di [SLA](#) definisce i parametri di base per il calcolo del livello di servizio. Questi parametri di base sono detti "Data di riferimento" e "Data di valutazione".

L'anagrafica delle Tipologie è così composta:

Tipologia per: tramite questa combo è possibile indicare se la Tipologia [SLA](#) va ad effettuare una valutazione di tipo interno o verso il cliente, o entrambe. Ad esempio, se la valutazione del livello di servizio è per il tempo di risoluzione, tipicamente sarà una valutazione che ha valore sia interno sia per il cliente. Se invece la valutazione del livello di servizio è per il tempo di assegnamento, si avrà un dato che ha senso internamente ma che non influisce sullo [SLA](#) del cliente (per il cliente il ticket è ancora aperto, indipendentemente dal fatto che ci sia stato un ritardo in fase di assegnazione o di evasione ecc).

Etichetta tipologia/gadgets: l'etichetta tipologia si distingue dalla Descrizione in quanto viene visualizzata nelle diverse viste e nei gadget, quindi è necessario che sia più possibile indicativa e descrittiva per l'evento che andremo a valutare.

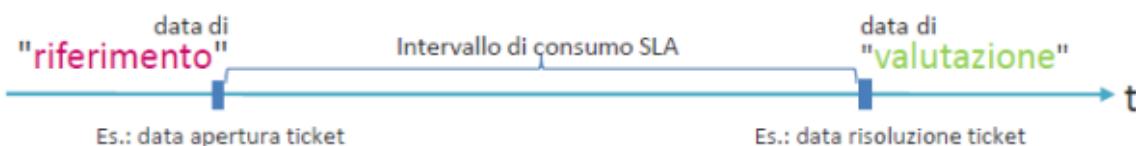
L'evento valutato dal livello di servizio, tipicamente è un evento "non trascorso", ad esempio: Se la tipologia è "Deve essere risolto entro", i tickets interessati saranno Non risolti (in caso contrario non sarebbero più presi in considerazione dal monitoraggio dello [SLA](#) in quanto lo [SLA](#) sarebbe già fissato, quindi l'evento "risoluzione" sarebbe già trascorso). Dunque anche l'**Etichetta** dovrà sempre fare riferimento all'evento non trascorso (nell'esempio di cui sopra, vediamo che l'etichetta è infatti "Non risolti").

Colore per Dashboard: colore parametrico usato in visualizzazione nella [Dashboard SLA](#).

Date di riferimento per calcolo e valutazione [SLA](#)

La **Data di riferimento** è il riferimento iniziale per la valutazione del livello di servizio. Potrebbe essere, ad esempio, l'apertura del ticket.

La **Data di valutazione** è la data in cui si verifica l'evento che rappresenta la fine della valutazione del livello di servizio, ad esempio la Risoluzione del ticket.



Entrambi i parametri possono assumere i valori:

- Data apertura
- Data assegnamento
- Data prima risposta
- Data risoluzione
- Data chiusura

Nella Tipologia di esempio riportata sopra, "Tempo di risoluzione ticket", i parametri sono stati definiti per valutare il tempo trascorso dalla data di apertura ticket alla data di risoluzione ticket. L'intervallo di tempo trascorso tra questi due eventi, dunque, sarà oggetto di valutazione per gli [Obiettivi di servizio SLA](#).

Abilitazioni per centri servizi



Check "Tutti i centri di servizio": se attivo la tipologia viene applicata a tutti i centri servizio (in alternativa possono essere specializzate per singolo Centro servizi o raggruppamento). Disattivando il check comparirà una specifica sezione di dettaglio in cui definire l'elenco dei centri servizi sui quali la tipologia corrente è valida/utilizzabile.



Obiettivi SLA

La gestione Obiettivi di servizio **SLA (Service Level Agreement)** consente di definire delle condizioni (relative alle caratteristiche del ticket e/o del [richiedente](#)) al verificarsi delle quali il ticket sarà oggetto di valutazione.

Gli obiettivi di servizio possono essere definiti per singolo centro di servizi o per tutti i centri servizi disponibili.

È possibile definire più [Tipologie SLA](#) per monitorare diversi obiettivi, ad esempio il tempo di assegnamento (il ticket deve essere assegnato entro) o di risoluzione del ticket (deve essere risolto entro) ecc.

Quando si definisce un obiettivo di servizio (**SLA**), ad esempio "Deve essere risolto entro", è possibile definire, oltre alla **soglia di violazione** (es.: entro 8 ore lavorative), anche una **soglia di attenzione** (es.: dopo 6 ore lavorative).

Il sistema degli **SLA** prevede un sistema di **Alert**, in grado di avvisare vari attori (assegnatario, ultimo operatore, gruppo responsabili, persona/gruppo libero) nel momento in cui si entra nella zona di attenzione (**SLA** non ancora violato ma ci si sta avvicinando alla soglia di violazione) o si supera la soglia di violazione. I messaggi sono parametrici, con la possibilità di usare al loro interno specifici campi variabili. La procedura prevede anche una [Dashboard di controllo SLA](#) per il monitoraggio dello stato dei tickets.

Centro servizi: specifico Centro servizi valutato dall'obiettivo corrente. Se vuoto, l'obiettivo vale per tutti i centri servizi.

Priorità: priorità di verifica dell'obiettivo (dove 1 è la priorità più bassa). Questo valore riveste particolare importanza: dato che per uno stesso ticket per ciascuna tipologia potrà scattare una sola regola di valutazione degli obiettivi, è importante attribuire priorità maggiore alle regole aventi condizioni di applicazione più "strette" (più filtri). Questo perchè avendo priorità più alta verranno elaborate ed applicate prima, e dunque eventuali altre regole altrettanto valide ma più "ampie" (con meno filtri) verranno disabilitate.

Esempio:

Regola A: applicata se il ticket (non risolto) ha Tipologia = Errore e Priorità = Urgente

Regola B: applicata a tutti i tickets non risolti.

In questa situazione, se avessimo un ticket di tipologie Errore e Urgente, risulta più logico e corretto applicare la regola A che è più specifica, rispetto alla regola B genericamente applicata a tutti i ticket ancora aperti. Per questo motivo, imposteremo priorità maggiore alla regola A.

FILTRI TICKET/FILTRI RICHIEDENTE

Tab che contengono i filtri sulle caratteristiche del ticket (status, tipologia, priorità, argomento ecc) e del [richiedente](#), la cui valorizzazione funge appunto da condizione per l'applicazione degli Obiettivi di servizio.

OBIETTIVI

Tab per la definizione degli Obiettivi di servizio per i ticket che rispettano le condizioni configurate. Si tratta, in sostanza, della definizione di regole da rispettare per fornire un livello di servizio adeguato, attraverso il calcolo di una soglia di attenzione e di una soglia di violazione.

Nella prima tabella, è possibile definire per ciascuna [Tipologia SLA](#) quali sono, dunque, i tempi desiderati per la soglia di violazione ed eventuale soglia di attenzione (la soglia di attenzione non è infatti un dato obbligatorio).

È necessario inoltre indicare se il calcolo deve avvenire in base al **calendario solare o lavorativo**, e le date di inizio/fine validità della regola. Se la data di inizio validità è ad esempio il 23 settembre, saranno oggetto di calcolo i ticket aventi data di apertura maggiore o uguale al 23 settembre.

Il tempo indicato per le soglie di violazione/attenzione può essere espresso in ore, minuti e secondi (soglia di violazione = 0 ha significato di "immediata", soglia di attenzione = 0 ha significato di "nessuna soglia di attenzione").

A fine riga è presente il check "Alert" che consente appunto di abilitare il sistema di alert per la tipologia **SLA**. Se attivo, viene abilitata subito sotto la sezione "Parametri alert".



Parametri alert

Qui possono essere definiti uno o più Alert per la Tipologia SLA selezionata sopra (sono dati di riga), e per ciascuno:

Eseguire a partire da / fino a: si tratta dei limiti entro i quali verrà eseguita l'azione di alert, possono essere valorizzati con soglia attenzione, soglia violazione o nessun limite, e può essere anche indicato un tempo di Offset per anticipare/posticipare l'intervallo.

Esempio:

Si desidera che l'operatore sia avvisato da 1 ora prima di entrare nella soglia di attenzione, e fino ad 1 ora prima della soglia di violazione. In questo caso la configurazione sarà:

Eseguire a partire da Soglia attenzione con Offset -1 ore, Eseguire fino a Soglia violazione con Offset -1 ore.

Destinatari dell'alert: soggetto/i destinatario della notifica (alert), può essere valorizzato con l'assegnatario del ticket, l'ultimo operatore intervenuto, il gruppo dei responsabili del Centro servizi, oppure con un gruppo / persona specifici.

Oltre all'inizio/fine dell'azione di alert, è necessario impostare una frequenza. Di conseguenza per ciascuna riga inserita in questa sezione è inoltre possibile indicare:

Periodicità alert:

- basata su calendario lavorativo: in questo caso la periodicità può essere solo fissa, quindi Eseguire ogni ... ore/minuti.
- basata su calendario solare: la periodicità può essere fissa, o libera (dunque sarà necessario dettagliare i giorni e gli orari di esecuzione).

Una volta configurati i parametri e la loro periodicità, è necessario indicare il Modello messaggio predisposto e relativo Publisher di notifica.

ESEMPIO DI CALCOLO SLA

Tipologia SLA: Il ticket deve essere RISOLTO ENTRO

Obiettivi SLA: Vengono definite soglie basate sul calendario Lavorativo del Centro servizi.

Soglia di attenzione: 4 ore

Soglia di violazione: 8 ore

La valutazione avviene dalla data di apertura alla data di risoluzione del ticket.

Calendario Lavorativo: Da lunedì a Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Date le soglie di 4 e 8 ore, lo SLA del ticket sarà fissato in base al momento in cui si arriverà alla risoluzione del ticket.

Il calcolo avviene sulla base del calendario lavorativo e dello stato del ticket in quanto alcuni stati potrebbero non consumare SLA.

Continuiamo il nostro esempio: il ticket viene aperto il 23/09/2014 alle ore 16.00. In questo caso, essendo il calendario di tipo Lavorativo, viene calcolata la scadenza considerando gli orari effettivi di lavoro del Centro servizi. Dunque in data 23/09 sono consumate solo 2 ore, cioè il tempo trascorso dalle 16.00 alle 18.00. Proseguendo con questo tipo di ragionamento, la soglia di attenzione del ticket scatterà in data 24/09 alle ore 11.00, mentre la scadenza finale per la violazione sarà in data 24/09 alle ore 16.00.



Questo naturalmente ipotizzando che per tutto l'intervallo il ticket abbia uno Stato che consuma lo [SLA](#).



Inserimento rapido contatto

La gestione consente di caricare in modo rapido e semplificato un nuovo contatto.

Crea: la combo può assumere i valori:

- persona
- azienda
- azienda e persona

caso 1

Nel caso in cui si selezioni la creazione della sola persona, viene attivata la sezione **selezione azienda** in cui indicare l'azienda (già nota) che sarà attribuita come "azienda di lavoro" della nuova persona creata. La selezione dell'azienda di lavoro non è obbligatoria, per consentire di caricare anche soggetti privati.

Viene data la possibilità di creare contestualmente anche il **rapporto**.

In ultimo è presente la sezione **dati persona** per inserire i dati di base della nuova anagrafica contatto di tipo Persona.

caso 2

Nel caso in cui si selezioni la creazione della sola azienda, vengono attivate le sezioni **dati azienda** e **dati rapporto**.

caso 3

Nel caso in cui, infine, si selezioni la creazione di tipo "azienda e persona", tutte le sezioni di caricamento sono attive.

Nel caso di accesso da parte dell'utente **richiedente** (dalla *Scheda richiedente*), consente all'utente amministratore del **richiedente** di caricare un nuovo dipendente per la sua struttura.



Ricerca tickets

Consente di effettuare ricerche sui tickets in base a filtri come il Centro servizi, l'account di ricezione, data ticket, stato/stato di base, [richiedente](#), operatore ecc, nonché su contenuto nel testo/nell'oggetto del ticket o dei suoi elementi.

Dopo aver inserito i filtri desiderati, premendo "Cerca" si viene rimandati ad uno specifico tab della [Dashboard operatore](#) in cui vengono visualizzati tutti i tickets che coincidono con i dati ricercati.

La ricerca viene effettuata anche su eventuali tickets storici.

La ricerca tickets sfrutta i parametri di indicizzazione del motore di ricerca globale **Infinity Search**.



Importa/Esporta modello di risposta

La funzionalità di **importa modelli di risposta** consente di gestire alcuni, appunto, modelli (sostanzialmente si tratta di modelli messaggio) utilizzabili per compilare il testo del ticket in modo rapido/automatico. La funzionalità ha l'obiettivo di agevolare l'operatore nell'invio di risposte "standard".

Accessibile sia dall'[elemento](#) sia dalla [scheda](#) del ticket, permette di accedere ad una struttura di [categorie modelli](#) organizzata a treeview.

Sull'anagrafica del [centro servizi](#) è necessario indicare la categoria root dell'alberatura di Modelli di risposta che si andranno a predisporre per quel Centro servizi.

La funzionalità di **esporta modelli di risposta** consente di creare in modo rapido un nuovo modello di risposta a partire da un elemento del ticket. Anche questa funzionalità è accessibile sia dall'[elemento](#) sia dalla [scheda](#) del ticket.



Creazione automatica tickets

Le funzionalità di creazione automatica dei tickets consente, a partire dalle mail ricevute sull'account del Centro servizi e riconosciute come valide, di ottenere la registrazione automatica anche di quelle mail che NON riportano riferimenti a ticket già esistenti.

Tale funzionalità è attivabile sul [Centro servizi](#), tab Mail.

Esistono alcune casistiche che vengono però escluse dalla creazione automatica ticket, vediamo di seguito il dettaglio delle logiche sfruttando il seguente esempio:

Centro servizi	Account associato/i	Suffisso ticket
Supporto ABC	supporto_abc@mail.it abc@mail.it	[123/ABC] " "
Supporto XYZ	assistenza_xyz@mail.it	[123/XYZ]

- **CASO 1 - La mail in ingresso ha più destinatari corrispondenti a più Centri servizi**

Mail – A: supporto_abc@mail.it, assistenza_xyz@mail.it

In questo caso la procedura NON crea il ticket automaticamente, e lascia quindi la mail nei Cruscotti mail in ingresso di ciascun Centro servizi, da dove in seguito sarà possibile gestirla in modo tradizionale sul Centro servizi più opportuno.

- **CASO 2 - La mail in ingresso ha più destinatari corrispondenti allo stesso Centro servizi**

Mail – A: supporto_abc@mail.it, abc@mail.it

La procedura verifica che gli indirizzi destinatari corrispondono al medesimo Centro servizi e di conseguenza crea un solo ticket.

- **CASO 3 - La mail in ingresso ha più destinatari corrispondenti a più Centri servizi e riporta un ID ticket nell'oggetto**

Mail – A: supporto_abc@mail.it, assistenza_xyz@mail.it
Oggetto - [#123/ABC] Richiesta assistenza

In questo caso, la procedura controlla i destinatari, verificando se sono account associati o meno a Centri servizi. Se su uno dei Centri servizi esiste ticket con ID (completo di suffisso) corrispondente a quello nell'oggetto, il ticket viene creato solo in questo Centro servizi specifico, mentre nell'account dell'altro Centro servizi la mail viene scartata.

Dunque nel nostro esempio, avremmo il ticket creato sul Centro servizi Supporto ABC, mentre la mail arrivata sull'account del Supporto XYZ verrebbe scartata.

- **CASO 4 - La mail in ingresso ha un ID ticket che non corrisponde al Centro servizi destinatario**

Mail – A: assistenza_xyz@mail.it
Oggetto - [#123/ABC] Richiesta assistenza

In questo caso la procedura NON crea il ticket automaticamente, e lascia quindi la mail nel Cruscotto mail in ingresso del Centro servizi Supporto XYZ, da dove in seguito sarà possibile spostarla al cruscotto mail del Centro servizi opportuno (attraverso l'azione Cambia Centro servizi).

- **CASO 5 - La mail in ingresso contiene un ID ticket che non corrisponde alle numerazioni di nessun Centro Servizi censito**

Mail – A: supporto_abc@mail.it
Oggetto - [#123/HHH] Richiesta assistenza

In questo caso, la procedura verifica che l'ID ticket non è noto (non ha suffisso di alcun centro servizi, quindi ad esempio potrebbe riferirsi al sistema di ticketing del cliente), pertanto lo ignora e tratta la mail come se non fosse presente il codice.

Nel nostro esempio, ponendo il caso che il mittente sia riconosciuto e valido, verrebbe dunque creato un nuovo ticket



automaticamente sul Centro servizi del Supporto ABC.

- **CASO 6 - La mail in ingresso ha più destinatari corrispondenti a più Centri servizi in A e in CC**

Mail - A: assistenza_xyz@mail.it, CC: supporto_abc@mail.it

In questa casistica la mail viene gestita automaticamente solo sul centro servizi in A, mentre viene lasciata nelle mail in ingresso sul centro servizi che è destinatario in CC. Qui viene identificata dalla sigla CC per agevolare l'operatore nell'identificare che, probabilmente, si tratta di una comunicazione da visionare ma non da gestire come ticket (eventualmente è comunque possibile crearlo a mano).



Cambio centro servizi

Consiste nella possibilità di cambiare [centro servizi](#) di [competenza](#) ad un ticket esistente, modificando opportunamente anche tutte le informazioni ad esso legate.

Qualora fosse necessario cambiare il centro servizi di destinazione di un ticket, ad esempio per il subentrare di un problema che necessiti di un altro tipo di supporto/[competenza](#), è dunque possibile utilizzare una [causale support](#) di tipologia "cambio centro servizi": ciò consentirà all'operatore del centro servizi X di selezionare un nuovo centro servizi Y (tra quelli disponibili per il cliente intestatario) in cui far confluire il ticket, effettuando una sorta di azione di "chiudi e riapri".

Il ticket di origine viene chiuso, con indicazione dell'operatore che ha eseguito l'operazione e dei riferimenti del ticket di destinazione (centro servizi e id ticket). Anche sul nuovo ticket, aperto sul centro servizi di destinazione, vengono riportate le stesse informazioni di riferimento di modo che sia sempre possibile risalire all'origine. A questo scopo sono presenti anche alcuni campi variabili specifici, utilizzabili nel modello messaggio associato alla causale di cambio centro servizi.

Al momento della selezione della causale di Cambio centro servizi, si apre la gestione del Ticket di destinazione con i dati di testata ed altri dati compatibili già valorizzati, in modo che l'operatore che effettua l'operazione possa verificare se manchino dati obbligatori per il centro servizi di destinazione, che potrebbe avere una gestione completamente diversa, ed eventualmente indicarli. Nel caso manchino dati obbligatori, il ticket può comunque essere salvato come ticket Provvisorio.

A questo punto, sia che il ticket venga creato provvisorio (numerazione 0), sia che venga creato già confermato, confluisce nel Centro servizi di destinazione nella [Dashboard operatore](#) che contiene i tickets "Da assegnare" (quindi non sarà già in carico a specifico operatore, a meno che intervengano regole/azioni di assegnamento del centro servizi di destinazione).

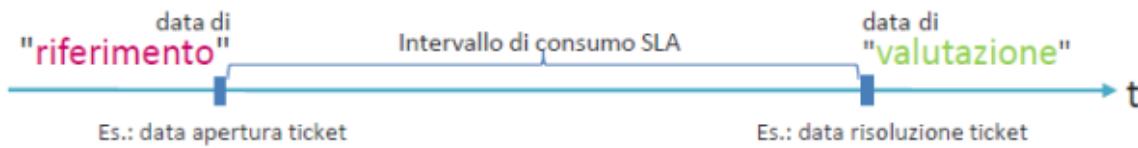
Nel nuovo ticket, in testata sono riportate le informazioni relative ai riferimenti del ticket di origine, e nel testo viene riportato o solo il testo dell'ultimo elemento del ticket di origine o l'intera storia del ticket di origine (in base all'attivazione del check "Riporta storia ticket" sulla causale).



Gestione SLA

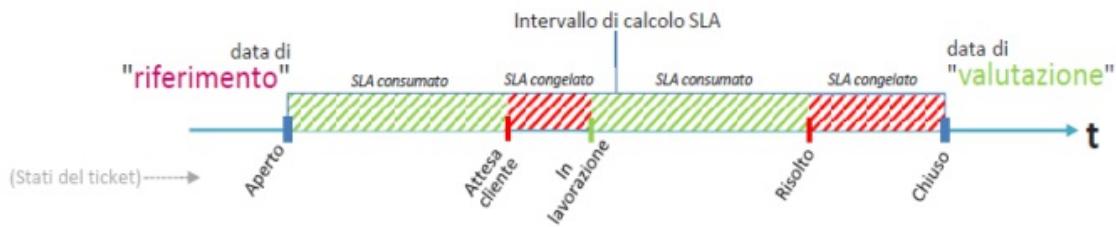
Gli **obiettivi di servizio**, o **SLA** (Service Level Agreement) possono essere definiti per singolo centro di servizi o per tutti i centri servizi disponibili. È possibile definire più **tipologie di SLA** per monitorare diversi obiettivi, ad esempio il tempo di assegnamento (il ticket deve essere assegnato entro) o di risoluzione del ticket (deve essere risolto entro) ecc.

Quando si definisce un **obiettivo di servizio SLA**, ad esempio "Deve essere risolto entro", è possibile definire, oltre alla soglia di violazione (es.: entro 8 ore lavorative), anche una soglia di attenzione (es.: dopo 6 ore lavorative). In questo caso si hanno una data di riferimento (es. apertura del ticket), ed una data di valutazione (es. chiusura del ticket) in cui si potrà stabilire se l'evento monitorato è avvenuto "in tempo" o in ritardo.



Il sistema degli **SLA** prevede un sistema di alert, in grado di avvisare vari attori (assegnatario, ultimo operatore, gruppo responsabili, persona/gruppo libero) nel momento in cui si entra nella zona di attenzione (**SLA** non ancora violato ma ci si sta avvicinando alla soglia di violazione) o si supera la soglia di violazione. I messaggi sono parametrici, con la possibilità di usare al loro interno specifici campi variabili.

Un ticket consuma o meno il tempo dello **SLA** in base al suo Stato. Quando un determinato Stato NON consuma **SLA**, possiamo dire che lo **SLA** è "congelato".



Presente anche una **Dashboard di controllo** per il monitoraggio dello stato **SLA** dei tickets. Sempre in termini di supervisione, sono disponibili diversi gadgets per **MyDesk**.



Indicatori di prestazione

I **KPI (Key Performance Indicators)** sono indicatori di prestazioni per la valutazione del servizio e dei carichi di lavoro, utilizzati in ambito CRM Support. In particolare, si tratta di **gadgets** per la visualizzazione di dati e grafici relativi all'area Postvendita, aggiornabili tramite schedulazione o in tempo reale.

Introduciamo alcuni concetti e termini ricorrenti:

Backlog: Riporta, per un determinato indicatore, il valore dell'arretrato. Quindi, se stiamo ad esempio analizzando la situazione dei ticket non risolti ad oggi, il backlog è rappresentato dal numero dei ticket non risolti a ieri. Il confronto del valore attuale con il corrispondente valore di backlog consente di ottenere un'idea dell'andamento, quindi capire se quel valore è in aumento o in diminuzione.

Esempio:

Backlog non risolti (ieri): 9

Risolti (oggi): -3

Nuovi tickets (oggi): +5

Non risolti (attualmente): 11 (in aumento)

Snapshot: Letteralmente "fotografia/stantanea". Rappresenta il tipo di visualizzazione che viene riportata da determinati gadgets, solitamente inerente analisi e statistiche sul lungo periodo. Si tratta dunque di un'stantanea dello stato di un sistema (nel nostro caso del servizio di supporto postvendita) in un determinato momento.

Tipologia e rappresentazione grafica degli indicatori

Questi gadgets sono utilizzabili per costruire pagine di [MyDesk](#) per la supervisione del centro servizi, possiamo distinguere due tipologie di indicatori:

- andamento in tempo reale
- analisi di andamento/di periodo

Indicatori in tempo reale

Si tratta di gadgets che leggono i dati "in linea", di conseguenza è consigliato configurare una frequenza di aggiornamento piuttosto elevata. Tale frequenza può essere indicata nel campo "Intervallo di refresh" presente in uno specifico gadget di parametrizzazione, che vedremo in seguito; l'aggiornamento di un singolo gadget può anche avvenire manualmente, attraverso l'apposita icona di refresh.

Indicatori di analisi andamento

Questa seconda tipologia di gadgets invece, normalmente, non analizza i dati "in linea" ma esamina dati pre-elaborati in base ai parametri definiti, contenenti delle "stantanee"(snapshots) delle attività del Centro servizi/Raggruppamento. Tali gadgets fanno riferimento ad analisi di andamento solitamente riferite al lungo periodo, dunque l'elaborazione dei dati in linea comporterebbe interrogazioni più pesanti, motivo per cui anche la frequenza di aggiornamento dovrà essere molto minore rispetto a quella configurata per i gadget in tempo reale (le analisi di andamento sono poco sensibili nel brevissimo periodo pertanto avrebbe poco senso aggiornarle di frequente). La pre-elaborazione dei dati avviene in base ai Parametri di aggiornamento snapshots tickets, presenti nelle [Impostazioni globali](#).

L'elaborazione può essere lanciata manualmente da Crm > Support > Servizi > [Aggiornamento snapshots](#) oppure schedulata (processo gspv_fupdateindex_sched).



Rappresentazione grafica

Anche per quanto riguarda la rappresentazione abbiamo due tipologie di grafici:

- grafici che rappresentano un singolo Centro servizi o Raggruppamento
- grafici di confronto tra più Centri servizi e/o Raggruppamenti

Analizziamo nel dettaglio i gadgets disponibili nel capitolo relativo alla [MyDesk Support](#).



Conferma chiusura o riapertura del ticket

È possibile gestire una sorta di "primo feedback" da parte del [richiedente](#), tramite alcuni specifici campi link da inserire all'interno dei messaggi/notifiche che il cliente stesso possa utilizzare per confermare la chiusura della problematica o richiederne la riapertura.

Campi link

Sono disponibili due campi link:

- Conferma chiusura
- Richiesta riapertura

Causali

All'interno dell'archivio delle [causali support](#) devono essere predisposte le due causali specifiche per le azioni di cui sopra. Entrambe devono avere Tipologia generica e flusso da cliente a operatore. Nella parte delle preimpostazioni, la causale di riapertura dovrà avere stato propositivo "Aperto", mentre la causale di conferma chiusura dovrà avere stato propositivo "Chiuso".

Le causali predisposte devono essere anche indicate in anagrafica del [centro servizi](#), nella sezione "Impostazioni" relativa alle causali di default.

Regola automatica

Per il corretto funzionamento è necessario creare due [Regole automatiche](#) che, in base alle condizioni (es. stato particolare del ticket, che sarà del tipo "Attesa conferma risoluzione"), abbiano come azione l'invio di una mail al cliente con modello messaggio contenente i link di conferma chiusura e riapertura.

In questo modo il cliente, una volta che il ticket a lui intestato viene aggiornato in stato "Attesa conferma risoluzione", riceve una mail che richiede un [feedback](#) sull'effettiva risoluzione del problema tramite la soluzione data dall'operatore. Se il problema è risolto, può premere il link di Conferma chiusura (in questo caso nel backoffice il ticket viene automaticamente chiuso) oppure in caso contrario può premere il link di Richiesta riapertura.

NOTA BENE

È disponibile anche una gestione più completa e avanzata dei [feedback](#), a questo proposito consultare l'approfondimento [Gestione del Feedback](#).



Osservatori del ticket

L'**osservatore** di un ticket è un operatore del centro servizi che vuole monitorare lo stato di avanzamento di un ticket, pur non essendone (non necessariamente) l'assegnatario. Nella gestione **Osservatore** del ticket è possibile anche inserire un indirizzo mail non censito in Infinity, in questo caso verrà utilizzato esclusivamente per l'invio di notifiche relative al ticket.

Un operatore può diventare **osservatore** del ticket in diverse modalità:

- attivando l'apposita icona di riga (stella) dall'[elenco ticket](#)
- premendo il bottone "Osserva" nella toolbar della [scheda ticket](#)
- premendo il bottone "Osserva" sul singolo [elemento](#) del ticket
- tramite l'esecuzione di [regole trigger](#) che hanno, come azione, l'aggiunta di osservatori al ticket

Nella scheda del ticket, tab "Altri dati", viene riportato l'elenco degli eventuali osservatori del ticket corrente.

Sull'elemento del ticket, nel caso in cui sia sottoposto ad osservazione, è disponibile un tab "Osservatori" che riporta l'elenco degli operatori (ed eventuali indirizzi mail liberi) che ricevono notifiche relativamente al ticket corrente.



Gestione comunicazioni esterne o consulenziali

Le "**Comunicazioni esterne**", o "**consulenze**", sono comunicazioni che possono avvenire nell'ambito di un ticket da/verso un soggetto "terzo" che non rappresenta né il **richiedente**, né un operatore interno al centro servizi.

Il **consulente** deve comunque essere un contatto anagrafato (una persona o azienda presente sulla ba_contact).

Tali comunicazioni possono essere tracciate sul ticket utilizzando apposite **causal**i di tipologia "consulenza", che prevedono le seguenti combinazioni di mittente/destinatario:

- da **consulente** a operatore
- da operatore a **consulente**

La causale di default per le risposte da **consulente**, quindi avente flusso "in ingresso" da **consulente** a operatore, deve essere indicata tra le causal*i* di base del **Centro servizi**.

Sempre a livello di causale, è possibile attivare o meno il check "Riporta storia del ticket" (spento di default) per definire se, nell'invio della comunicazione al **consulente**, si vuole dare visibilità della storia completa del ticket oppure riportare solo l'ultimo elemento. Nel caso in cui si inserisca la storia del ticket, vengono comunque esclusi gli elementi che prevedono il check "Non mostrare causale e relativi elementi a **consulente**".

Per quanto riguarda le mail in ingresso, la gestione segue le logiche descritte di seguito:

- **CASO A – Creazione automatica ticket attiva:** Se la creazione automatica ticket è attiva, le mail ricevute (con mittente riconosciuto) vengono direttamente registrate come elemento utilizzando la causale idonea in base al mittente.
 1. ID ticket presente nell'oggetto
 - I. se il mittente è un operatore del centro servizi corrente la mail viene gestita come Comunicazione interna;
 - II. se il mittente è un operatore di un altro centro servizi la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica);
 - III. se il mittente è riconosciuto come **richiedente** e corrisponde al **richiedente** del ticket corrente, la mail viene gestita come Risposta da cliente;
 - IV. se il mittente è riconosciuto come **richiedente** ma non corrisponde al **richiedente** del ticket corrente, la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica);
 - V. se il mittente è un soggetto generico che non rientra nei punti precedenti la mail viene gestita come Consulenza (la mail identificata come consulenza viene contrassegnata da una icona specifica).
 2. ID ticket NON presente nell'oggetto
 - La mail viene gestita come accade di solito, eventualmente restando nel cruscotto mail in ingresso se non riconosciuta. Nel momento in cui viene associata ad un ticket esistente rientra nelle logiche del punto 1.
- **CASO B – Creazione automatica ticket NON attiva:** Se la creazione automatica ticket non è attiva, le mail restano nel cruscotto mail in ingresso. In questo caso le consulenze vengono identificate da una icona specifica.



Split del ticket

La funzionalità "Split Ticket" permette di derivare N tickets da un ticket esistente. Questa funzionalità risulta utile per gestire alcune casistiche particolari, ad esempio quando all'interno dello stesso ticket sono confluite più richieste e queste devono essere divise ed assegnate ad operatori distinti, per **competenza**.

Ogni ticket derivato ha il riferimento al ticket che lo ha generato, allo stesso modo i ticket dai quali sono stati generati ("splitti") ulteriori ticket contengono le informazioni relative a tutti i tickets generati.

Lo **Split** è un'azione che viene consentita sul singolo elemento del ticket e in qualsiasi momento della vita di un ticket. Splittere un ticket significa creare un nuovo ticket derivato dall'elemento su cui si sta effettuando l'azione.

Eseguendo l'azione di **Split** ticket viene dunque aperto il nuovo ticket preimpostato con tutti i contenuti compatibili dell'elemento del ticket sul quale è stata effettuata l'azione. Viene demandata all'operatore la facoltà di adattare il contenuto e di impostare i vari dati e il centro servizi di **competenza** del nuovo ticket.

La possibilità di poter splittare un ticket su un centro servizi diverso dipende dalle regole di accesso definite su quest'ultimo.

L'azione di **split** è consentita su tutti gli elementi di un ticket, l'unico vincolo è che il ticket di partenza non sia già stato a sua volta derivato da uno esistente.

Nell'**elenco ticket** è possibile identificare visivamente i ticket che hanno dato origine a nuovi ticket tramite una icona di colore arancio, che riporta anche il numero dei ticket derivati; i tickets derivati sono contrassegnati da una icona di colore blu che fa anche da collegamento rapido al ticket di origine (il cui codice è visualizzato nel tooltip dell'icona).

RICHIEDENTE	PERSONA	ASSEGNETARIO	SCADENZA	APERTO IL	STATO	
Bburago	Olivelli Ellisabeta	Da Vinci Leonardo	🚩 20-11-2018 15:06	15-11-2018	● Aperto	
Bburago	Olivelli Ellisabeta	Da Vinci Leonardo	🚩 20-11-2018 15:06	15-11-2018	● Aperto	

Sulla **scheda del ticket**, tab Altri dati, è presente un gadget contenente tutti i ticket collegati:

- nel caso in cui ci troviamo sulla scheda del ticket di origine nel gadget "Ticket collegati" saranno presenti tutti i ticket che sono stati creati a partire da quest'ultimo.
- nel caso in cui invece ci troviamo sulla scheda di un ticket che ha avuto origine da un altro ticket, nel gadget Ticket collegati sarà presente il ticket di origine.

Inoltre sulla spalla sinistra della scheda del ticket è sempre presente l'informazione relativa al numero dei ticket splittati e/ o al ticket di origine.

Non è possibile procedere con la cancellazione di un ticket se esistono dei ticket a lui collegati creati mediante l'azione di **split**.



Validità del centro servizi

Tramite la gestione delle date di validità del centro servizi è possibile definire che un centro servizi non è più operativo/abilitato all'assistenza.

La validità del centro servizi è modificabile dal tasto "Info record" presente sulla toolbar.

Se il centro servizi è "Record non attivo" non è più operativo, pertanto nell'elenco dei centri servizi viene identificato con un pallino rosso, inoltre non risulta più selezionabile dagli operatori (ad esempio nella combo di selezione del Centro servizi corrente) e dai clienti/richiedenti.

La consultazione dei tickets pregressi del centro servizi viene garantita attraverso le funzionalità di ricerca.

Nel caso in cui venga ricevuta una mail sull'account associato al centro servizi, tale mail non viene importata nel cruscotto mail in ingresso ma viene lasciata nella INBOX dell'account, in modo che possa essere gestita manualmente su un centro servizi attivo.

L'operazione di chiusura del centro servizi è reversibile, pertanto è sufficiente riattivare il record per renderlo nuovamente operativo.

Il centro servizi "chiuso" resta visibile nelle tabelle di abilitazione (es. Causali, Stati, ecc..) in quanto viene garantito il mantenimento della configurazione nel caso in cui, in un momento successivo, il centro servizi venga nuovamente attivato.



Gestione matricola sul ticket

Abstract

Questo aggiornamento attiva la gestione delle matricole in ambito Postvendita, sarà quindi possibile attribuire una matricola ad una Azienda/Persona individuale inserendola nei prodotti in uso e contestualmente indicarla nel ticket a fronte di una specifica richiesta di assistenza. Alla matricola potranno essere associate una serie di caratteristiche sotto forma di attributi.

Archivi

Indichiamo di seguito gli archivi che sono stati oggetto di modifiche e la nuova anagrafica introdotti a seguito della nuova implementazione.

Matricole

Nuova anagrafica, raggiungibile da Crm Postvendita > Impostazioni > Archivi, permette una gestione minimale delle matricole, in particolare sono rese disponibili le seguenti funzionalità:

- Caricare manualmente una matricola
- Definire un articolo gestito a matricole
- Associare un modello attributi ad una matricola

Codice: Codice che verrà attribuito alla matricola,

Articolo: Codice dell'articolo per il quale deve essere creata la matricola,

Matricola In uso: Gestito in automatico dalla procedura, sarà acceso se la matricola è inserita nei prodotto in uso di una Azienda/Persona Fisica ed è in corso di validità.

Attributi

Nel caso in cui sia stato definito un modello attributi sull'articolo gestito a matricole, sarà possibile inserire in questa sezione gli opportuni valori. Selezionando dal menu "..." la voce calcolo dettaglio attributi, se esistono dei modelli associati all'articolo questi verranno inseriti nel dettaglio e verrà associato al singolo attributo il valore prestabilito.



nuovo Maticole

Codice Matricola in uso

Articolo Infinity Zucchetti

ATRIBUTI

MODELLO	ATTRIBUTO	DESCRIZIONE	VALORE
Software	Release	Release	<input type="button" value="Aggiungi riga"/> <input type="button" value="Rimuovi riga"/> <input type="button" value="Calcola dettaglio attributi"/>

La creazione della matricola è possibile se nell'articolo viene impostato a "Sì" il valore del campo Gestione Matricole/Gestione Impianti a seconda della [presenza](#) o meno del modulo logistica avanzata.

Le matricole definite, anche nel caso in cui sia presente il modulo gestionale, verranno utilizzate solo in ambito Post Vendita. Nel caso in cui siano presenti i moduli del gestionale e si voglia utilizzare le matricole presenti nella logistica avanzata, sarà possibile farle confluire nell'archivio Matricole del Post-vendita attivando l'opportuna [procedura di schedulazione](#).

Modello attributi

E' possibile attribuire un modello attributi al prodotto che si vuole gestire a matricola. Le anagrafiche relative sono raggiungibili da Crm postvendita > Impostazioni > Modelli > Varianti

Modelli

- ...
- Varianti**
- Attributi
- Modelli attributi/varianti
- Tipologie attributi

Per la gestione dei modelli attributi si demanda alla documentazione relativa a [Modello Attributi](#), [Classi Attributi](#), [Attributi](#).



Articoli

Se si vuole gestire un articolo a matricole occorre, indipendentemente dalla presenza dei moduli del gestionale, impostare a "Sì" il campo demandato alla funzionalità che differisce in base ai moduli attivati come indicato nelle immagini sotto riportate.

In presenza della logistica avanzata occorre impostare nel tab AZIENDALI - LOGISTICA, la combo Gestione Matricole = 'Sì'

The screenshot shows the 'Articolo' (Article) screen in the Infinity CRM application. At the top, there are tabs for 'PRINCIPALE', 'AZIENDALI' (which is currently selected), and 'PRODUZIONE'. Below these are several functional tabs: 'CONTABILI', 'LOGISTICA' (which is highlighted in blue), 'GESTIONALE/COMMERCIALE', 'ATTRIBUTI/VARIANTI', 'PIANIFICAZIONE', and 'FATTURAZIONE PA'. Under the 'LOGISTICA' tab, there are fields for 'Codifica barcode', 'Crea saldi commessa' (set to 'No'), 'Magazzino di default', 'Ubicazione di default', 'Gestione lotti' (set to 'No'), and 'Consumo automatico lotti'. A red box highlights the 'Gestione matricole' dropdown, which is set to 'Sì'. Other fields include 'Gestione matricole' (set to 'Sì') and 'Impianto matricole' (set to 'Sì').

In assenza della logistica avanzata occorre invece impostare nel tab AZIENDALI - GESTIONE/COMMERCIALE, la combo Impianto Matricole = 'Sì'

The screenshot shows the 'modifica Articolo' (Modify Article) screen in the Infinity CRM application. At the top, there are tabs for 'PRINCIPALE' and 'AZIENDALI' (which is currently selected). Below these are several functional tabs: 'CONTABILI', 'LOGISTICA', 'GESTIONALE/COMMERCIALE' (which is highlighted in blue), 'ATTRIBUTI/VARIANTI', 'PIANIFICAZIONE', and 'FATTURAZIONE PA'. Under the 'GESTIONALE/COMMERCIALE' tab, there are various configuration options: 'Categoria listino', 'Ripartizione scont/servizi' (set to 'Partecipa'), 'Verifica inserimento manuale' (set to 'Attivo'), 'Deperibilità' (set to 'Altro / non gestito'), 'Ventilazione', 'Data blocco', 'Motivo blocco', 'Criterio di calcolo royalties' (set to 'Non gestito'), and 'Percettore royalties'. A red box highlights the 'Impianto matricole' dropdown, which is set to 'Sì'. Other checkboxes in this section include 'Prezzo composto', 'Inibito alla vendita', 'Scaglione progressivo', and 'Pubblica su Catalogo'. There is also a checkbox for 'Parametri invenduto'.

Prodotti in uso

L'assegnazione di una o più matricole all'azienda/persona individuale, al momento della redazione del presente documento viene effettuata manualmente.

La matricola ha una data di attribuzione (data inizio e fine validità); quando si associa la matricola ad una azienda questa risulta in uso e non è possibile attribuirla ad un'altra azienda/persona.



NAVIGATION BAR: PRIVACY, CRM SALES, CRM SUPPORT, PRODOTTI IN USO (highlighted), PUBBLICAZIONE DOCUMENTI.

TIPO	PRODOTTO IN USO	MATRICOLA	ASSISTENZA BLOCCO	PREZZO	⋮
Articolo	INFINITY	0000000004	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0,00	(i)
Note			Totale 0,00		
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 10px;"></div>					

E' possibile visualizzare gli attributi associati alla matricola selezionando dal menu "tre puntini" la funzionalità "Attributi matricola".

MATRICOLA ASSISTENZA BLOCCO

0000000004	Attributi matricola
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Centro Servizi

Per poter inserire la matricola all'interno del ticket occorre abilitare nel centro servizi, tab Altri Dati - Impostazioni **Visibilità campi ticket**, la visibilità del campo matricola (condizionata dalla visibilità del Prodotto).

visualizza Centro servizi
Supporto funzionale

Chiudi X Modifica Rimuovi

VISIBILITÀ CAMPI TICKET

	OPERATORE	CLIENTE	VALORE INIZIALE
Stato	Visible	Visible	-
Priorità	Visible	Visible	Media
Tipologia	Visible	Visible	-
Canale comunicazione	Visible	-	-
Num. ticket cliente	Visible	Visible	-
Rif. ticket cliente	Visible	Visible	-
Argomento	Visible e modificabile	-	-
Prodotto	Visible e obbligatorio	-	-
Matricola	Visible e obbligatorio	-	-



Ticket

Nel momento in cui si censisce una richiesta per [richiedente](#) relativamente ad un prodotto che ha associato una matricola, nel caso in cui sia attivo il check gestione prodotto e gestione matricola nel centro servizi, sarà possibile inserire la matricola nel ticket e visualizzare gli eventuali valori degli attributi, se presenti.

Presenza dei moduli gestionali

Procedura schedulata

E' possibile schedulare la procedura **gspv_fgenerate_matr "Crm postvendita - Generazione matricole da Logistica avanzata"** che permette di far confluire in automatico le matricole create in Logistica avanzata nell'anagrafica Matricole del modulo Crm Postvendita.

L'importazione delle matricole è possibile solo della logistica avanzata al postvendita non è previsto il viceversa; la migrazione delle matricole ne consente l'inserimento nei prodotti in uso dell'azienda/persona fisica per la successiva selezione nel ticket.



Creazione documenti da ticket

È possibile creare documenti direttamente dal ticket, previa opportuna configurazione di una [causale](#) di tipologia "Creazione documento".

Impostando questa tipologia, viene visualizzata la sezione "Causali documento" per la configurazione delle possibili causali che si potranno utilizzare.

Nel tab "Causali documento" dunque sono presenti:

Tipologia:

- **crm** (opzione disponibile solo se presente il modulo CRM Sales, consente di indicare causali documento di tipo ordine/offerta Crm);
- **gestionale** (consente di indicare causali documento del ciclo vendite/acquisti, di tipologia ordine, preventivo, ddt, fattura...).

Causale: causale documento collegata alla causale support.

Servizio descrittivo: servizio che viene usato per creare una riga descrittiva sul documento, tale riga riporterà l'informazione del ticket di origine; se presente, prevale rispetto al servizio descrittivo indicato nelle impostazioni globali.

La causale così configurata viene messa a disposizione degli operatori tramite le azioni di riga in elenco ticket e/o il bottone "Causali" presente in alto a destra nella [scheda del ticket](#). Non è invece visibile tra le causali del box di risposta smart.

Le causali di tipo "Creazione documento" non sono utilizzabili dal [richiedente](#), quindi all'accesso dell'utente vengono direttamente nascoste sia nel backoffice sia in area CMS.

Sul ticket, una volta selezionata la causale di tipologia "Creazione documento", viene aperto direttamente il documento dove sono pre-valorizzati in automatico tutti i possibili dati (es. causale documento, intestatario, prodotto, matricola...); al salvataggio del documento viene contestualmente creato un nuovo elemento del ticket con il link rapido che consente di riaprirlo direttamente. In questo modo è sempre presente il legame tra documento e ticket di origine.

Se la causale documento selezionata prevede un tipo intestatario diverso rispetto al [richiedente](#) presente sul ticket (es. seleziono un ordine a cliente ma sul ticket il [richiedente](#) non ha rapporto cliente), viene proposta la creazione rapida del rapporto.

La configurazione dell'ambiente può influire sulla tipologia di documenti che si possono creare e la tipologia di utente necessaria all'uso della funzionalità:

- ambiente CRMPOV + CRMSALES completo di AHI
 - utente professional può creare documenti gestionali (tutti i tipi) e/o documenti crm (ordini o offerte)
 - utente collaboration può creare solo ordini e/o preventivi di vendita e/o documenti crm (ordini o offerte)
- ambiente CRMPOV completo di AHI
 - utente professional può creare documenti gestionali (tutti i tipi)
 - utente collaboration può creare solo ordini e/o preventivi di vendita
- ambiente solo CRMPOV + CRMSALES
 - utente collaboration può creare documenti gestionali (ordini o preventivi) e/o documenti crm (ordini o offerte)
- ambiente solo CRMPOV
 - utente collaboration può creare solo documenti gestionali (ordini o preventivi)



Documento/Moduli	AHI+POV+SALES	AHI+POV	POV+SALES	POV
	Collab Profess	Collab Profess	Collab Profess	Collab Profess
Ordine/Offerta CRM	X X	- -	X -	- -
Ordine/Offerta VEN	X X	X X	X -	X -
Tutti i documenti	- X	- X	X -	- -

Si consiglia di impostare, sulla causale di creazione documento, un testo fisso che possa essere valorizzato in automatico sull'elemento del ticket riportando i riferimenti del documento creato (es. Creazione documento Ordine di vendita 151/2020). A questo proposito sono presenti i campi variabili (rilasciati tramite package Crmpov_Update):

- %DOCODCAU% codice causale documento
- %DODESCAU% descrizione causale documento
- %DONUMREG% numero registrazione
- %DONUMPRO% numero e alfa protocollo
- %DODATREG% data registrazione

Se un documento di Offerta CRM ha subito delle revisioni, dal ticket, premendo l'apposita icona, sarà possibile visualizzare e selezionare le diverse revisioni (se presente solo il documento senza revisioni verrà aperto direttamente).

ticket **21 / SF - Richiesta preventivo CRM**

Modifica Causali Osserva ...

INFORMAZIONI ALLEGATI ALTRI DATI

Bianchi Matteo ●
✉ Nuovo ticket - ...

14/12/2020

Buongiorno,

siamo a richiedere un preventivo per la soluzione Infinity CRM.

In attesa di gentile riscontro.

Cordiali saluti.

+4

Da Vinci Leonardo ●
⬇ documento - Supporto funzionale

15 minuti fa

Creata Offerta crm.



Revisioni documento

REVISIONE	NUM. <small>3</small>	SERIE <small>2</small>	DATA <small>1</small>	SCADENZA	CAUSALE	INTESTATARIO	TOTALE DOC.
Iniziale	1		10-09-2021	10-09-2021	Offerta CRM	Cartolibreria Bianchi	222,00
Prima	1		10-09-2021	10-09-2021	Offerta CRM	Cartolibreria Bianchi	15.001,50
Seconda	1		10-09-2021	10-09-2021	Offerta CRM	Cartolibreria Bianchi	30.001,50



Causali Support di creazione trattativa

Le causali Support di tipologia "Creazione trattativa" consentono appunto di creare, direttamente dal ticket, una nuova trattativa Crm nella fase definita nella combo "Fase" (Lead, Potenziale o Opportunità).

nuovo Causale

Salva

Codice	00005	Ordinamento	0
Descrizione cliente	Crea trattativa crm	*	
Descrizione operatore	Crea trattativa crm	*	
Tipologia causale	Creazione trattativa	▼	
Tipo mittente	Operatore centro servizi	▼	
Tipo destinatario	Operatore centro servizi	▼	
Aggiornamento assegnatario	Nessuno	▼	

La causale così configurata è considerata una causale "interna", quindi con flusso da operatore a operatore (preimpostato e ineditabile).

Una volta selezionata, viene aperto direttamente il BO della trattativa in cui è possibile verificare i dati precompilati (intestatario Azienda e/o Persona, l'eventuale articolo presente sul ticket viene riportato negli interessi della trattativa) e procedere all'inserimento di eventuali ulteriori informazioni.

L'azione di creazione trattativa da ticket naturalmente prevede che l'operatore che utilizza la causale sia in possesso anche di adeguati ruoli di sicurezza per l'area Crm Sales.

Per maggiori informazione sulle trattative e la loro gestione, rimandiamo alla documentazione specifica dell'area Crm Sales.

Una volta salvata, nella scheda del ticket viene creato l'elemento che riporta nel testo l'eventuale modello inserito sulla causale, e sulla destra l'hyperlink alla trattativa stessa.



ticket 32 / SF - Richiesta trattativa

Modifica Causali ...

INFORMAZIONI ALLEGATI ALTRI DATI

Bianchi Matteo ●
→ Nuovo ticket - Da Vinci Leonardo

Chiede l'apertura di una trattativa commerciale

Da Vinci Leonardo ●
↓ Creazione trattativa - Supporto funzionale

Creazione trattativa
Codice: 0000000082
Descrizione: Richiesta trattativa
Stato: Da Contattare
Fase: Lead

un minuto fa adesso

Al fine di riportare nel testo dell'elemento i dati di riepilogo della trattativa, sono stati implementati 4 nuovi campi variabili:

- Codice
- Descrizione
- Stato
- Fase



Assegnamento automatico tickets per competenza/presenza

L'assegnamento automatico dei tickets può avvenire in base ad uno o più dei seguenti criteri:

- gestione delle **competenze** degli operatori

e/o

- gestione della **presenza** degli operatori in assistenza

e/o

- limite di **carico** degli operatori

La funzionalità amplia e potenzia il preesistente sistema degli **automatismi** basati su regole parametriche, pertanto l'attivazione prevede:

- l'attivazione del check "Attiva regole aziendali di automazione (azioni automatiche)" presente in anagrafica [centro servizi](#), tab Regole aziendali;
- la configurazione delle opzioni sottostanti, che descriveremo in seguito;
- l'attivazione del processo schedulato "gspv_fexec_automa - Crm postvendita - Esecuzione azioni automatiche" (che deve essere aziendale, pertanto è necessario configurare il codice dell'azienda di portale nel tab Esegue su aziende).

Dunque sul centro servizi, se è attivo il check "Attiva regole aziendali di automazione (azioni automatiche)", come detto viene abilitata una ulteriore sezione di configurazione. Qui, se attivo il check "**Attiva regole di assegnamento automatico tickets**", vengono visualizzate le ulteriori opzioni utili a definire quali saranno i criteri presi in esame dalla procedura per arrivare, appunto, all'assegnamento di un ticket per il centro servizi corrente. Il dettaglio sarà poi definito sulla singola regola.

REGOLE ASSEGNAZIONE AUTOMATICO TICKETS

Indicare uno o più criteri da considerare per l'assegnamento automatico dei tickets

Attiva regole di assegnamento automatico tickets

Valuta competenze operatori

Valuta presenza operatori

Numero massimo tickets

Indicare gli stati da includere/escludere dal conteggio del numero massimo di tickets in carico all'operatore

STATO	Elenco	⋮
Risolto	<input type="button" value="Escludi"/>	⋮
Inoltrato	<input type="button" value="Escludi"/>	⋮

Anagrafica Centro servizi, sezione Regole aziendali



Vediamoli uno ad uno:

1. COMPETENZE DEGLI OPERATORI

Se attivo, a fronte di un nuovo ticket da assegnare la procedura verifica quali sono gli operatori che hanno tra le loro competenze l'argomento/articolo presente sul ticket. Tra questi operatori, verifica qual'è quello che ha meno carico di lavoro (in base al numero massimo di tickets impostato sul centro servizi) ed assegna il ticket a quell'operatore. Se non ci sono operatori liberi in possesso della [competenza](#) richiesta, il ticket resta da assegnare e sarà riesaminato in seguito (ad ogni successiva schedulazione, fino ad avvenuto assegnamento).

Vedi anche i capitoli [Definizione delle competenze](#) e [Numero massimo tickets](#).

2. PRESENZA DEGLI OPERATORI

Se attivo, a fronte di un nuovo ticket da assegnare la procedura verifica quali sono gli operatori effettivamente presenti (attivi in assistenza). Tra questi operatori, verifica quello che ha meno carico di lavoro (in base al numero massimo di tickets impostato sul centro servizi) ed assegna il ticket a quell'operatore. Se non ci sono operatori liberi attivi in assistenza, il ticket resta da assegnare e sarà ri-esaminato in seguito (ad ogni successiva schedulazione, fino ad avvenuto assegnamento).

Vedi anche i capitoli [Gestione della presenza e dashboard di controllo presenze](#), [Numero massimo tickets](#) e [Processi schedulati](#).

Sia la valutazione della [competenza](#) che quella della [presenza](#) possono essere combinate tra loro, in questo caso ad esempio la procedura potrebbe verificare quali sono gli operatori che hanno una determinata [competenza](#), tra questi verificare chi è presente e poi ancora chi ha disponibilità in base al limite di carico.



Definizione delle competenze

Le competenze possono essere rappresentate da:

- argomenti
- prodotti

Abilitazione competenze

Per indicare che un argomento e/o un articolo/prodotto sono abilitati anche come **competenza**, è necessario attivare il check "**Competenza**" presente in anagrafica dell'[argomento](#) piuttosto che dell'[articolo](#) (tab Crm Support).

Definizione competenze per operatore

Una volta abilitati gli argomenti/prodotti desiderati, le competenze possono essere definite per ciascun operatore tramite la funzionalità di servizio di [Manutenzione operatori](#), presente a menù *CRM postvendita > Servizi > Manutenzione > Operatori* (disponibile solo per utenti crmpov_chief o superiore). Nel tab "Competenze" è dunque possibile indicare le competenze in possesso dell'operatore, per le quali potrà ricevere in automatico nuovi tickets da evadere.

Manutenzione **competenze**

Filtri

Centro servizi: Supporto funzionale | Gruppi: Tutti i gruppi | Includi sottogruppi | Competenze: Argomenti

Elenco

Competenza → Operatore	Acquisti	Agenda	Barcode	Catalogo	Cespi	CMS	Contatti	Framework	Logistica	Magazzino
Admin Ahip										
Admin Ahis										
Admin Collab										
Admin Crm										
Agente Mario										
Alighieri Dante										

La [Manutenzione competenze](#) è raggiungibile anche da menù *CRM postvendita > Servizi > Manutenzione > Competenze*.



Gestione della presenza e dashboard di controllo presenze

Se attivo il criterio di assegnamento tickets basato sulla [presenza](#), diventa fondamentale la gestione appunto dell'effettiva [presenza](#) degli operatori (attivazione in assistenza) e del calendario lavorativo del centro servizi.

Sul [centro servizi](#) dunque deve essere presente il **calendario lavorativo** con la definizione delle fasce orarie (es. da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18). Se non definito a livello di centro servizi viene eventualmente utilizzato il calendario presente nelle impostazioni globali del Crm Support.

L'operatore può "attivarsi" in assistenza:

- manualmente tramite l'apposito gadget per sidebar (Gestione [presenza](#));
- in automatico in base alla configurazione presente in [Manutenzione operatori](#).

Allo stesso modo, la **disattivazione** della [presenza](#) può avvenire:

- manualmente tramite il gadget di cui sopra;
- in automatico al logout (se attivo il check "Disattivare [presenza](#) al logout" in [Configurazione dell'operatore](#));
- oppure, nel caso di mancato logout, tramite il processo schedulato "gspv_fexec_logout - Crm postvendita - Esecuzione logout automatico".

Gestione presenza	
Supporto funzionale	<input checked="" type="checkbox"/>
Supporto tecnico	<input checked="" type="checkbox"/>
Modellismo	<input checked="" type="checkbox"/>

Gadget di gestione della presenza utilizzabile nella Sidebar

A disposizione degli amministratori/responsabili del centro servizi è inoltre presente la [Dashboard delle presenze](#) che consente di monitorare, per i vari operatori, data/ora di attivazione/disattivazione dall'assistenza, stato di [presenza](#) attuale, ecc...

L'utente supervisore ha anche facoltà di attivare/disattivare "forzatamente" lo stato di [presenza](#) di un operatore.

Al click sul nome di un operatore vengono mostrate ulteriori informazioni di dettaglio ([Log operatore](#)) tra cui il fatto che l'utente si sia attivato in modo autonomo in assistenza o sia invece stato attivato "forzatamente", ecc.



Numero massimo tickets

Rappresenta il carico di lavoro definito come "limite" per l'operatore, relativamente alla funzionalità di assegnamento automatico. In sintesi, se i tickets in carico all'operatore sono già uguali o maggiori al valore definito, la procedura non assegna in automatico ulteriori tickets all'operatore che viene considerato già "carico".

Naturalmente l'assegnamento manuale resta sempre possibile indipendentemente dal numero di tickets già in carico all'operatore.

Sul centro servizi è possibile indicare anche gli stati del ticket che si desidera includere o meno nel conteggio del numero tickets. Questo per gestire il caso in cui nel calcolo dello stato di occupazione di un determinato operatore non si desideri conteggiare tickets in stati particolari come "Inoltrato", "In attesa chiusura" ecc.. ma solo i tickets che deve effettivamente lavorare/gestire.

Nelle logiche di [assegnamento automatico tickets](#) dunque entra in gioco anche la verifica di questo numero: se più operatori sono potenzialmente identificati per l'assegnamento del ticket, a parità di [presenza](#) e/o [competenza](#) il ticket viene assegnato al "più scarico".

Il numero massimo di tickets può essere definito:

- per centro servizi, nella sezione visibile attivando la funzionalità di assegnamento automatico
- sul singolo operatore, nella gestione [Manutenzione operatori](#)



Processi schedulati

Relativamente alla funzionalità di assegnamento automatico tickets risultano presenti due processi schedulati: il primo, indispensabile per l'elaborazione di tutte le regole automatiche e quindi anche di quelle di assegnamento, è il processo "gspv_fexec_automa - Crm postvendita - Esecuzione azioni automatiche". Il secondo, necessario solo nel caso in cui si gestisca la [presenza](#) degli operatori, è il processo "gspv_fexec_logout - Crm postvendita - Esecuzione logout automatico".

Il **processo schedulato "gspv_fexec_automa - Crm postvendita - Esecuzione azioni automatiche"** è indispensabile per il corretto funzionamento della procedura di assegnamento automatico tickets in quanto attiva la valutazione delle [regole automatiche](#); deve essere dunque attivo e aziendale (codice dell'azienda di portale nel tab "Esegue su aziende"). Consigliamo di impostare la l'esecuzione ad intervalli tra 2 e 5 minuti.

Il **processo schedulato "gspv_fexec_logout - Crm postvendita - Esecuzione logout automatico"**, come già detto, è necessario solo se si gestisce la [presenza](#) degli operatori in assistenza. In questo caso dunque deve essere attivo ed aziendale (codice dell'azienda di portale nel tab "Esegue su aziende"). Consigliamo di impostare l'esecuzione del processo ad orario fisso, valutandolo in base all'orario di fine lavoro (es. se l'orario lavorativo è fino alle 18, impostare il processo alle 18.30 in modo da terminare automaticamente eventuali utenti rimasti presenti in assistenza per mancato logout).

Il processo in ogni caso non ha effetti sulla sessione dell'utente all'interno dell'applicativo, non "slogga" l'utente da Infinity, ma si occupa solo di disattivarne la [presenza](#) rispetto all'assistenza sui centri servizi per cui risulti ancora attivo.

Ricordiamo che, per tutti i processi schedulati relativi all'area crm post-vendita, l'utente di servizio collegato allo scheduler deve appartenere al gruppo 1 Admins E al gruppo degli operatori di ciascun centro servizi.



Tickets relazionati

All'interno della scheda del ticket, tab Altri dati, è disponibile il gadget "**Tickets relazionati**" che consente di indicare altri codici tickets che si desidera mettere in evidenza e appunto relazionare al ticket corrente. Tra i tickets relazionati possono essere indicati anche tickets di centri servizi diversi e di richiedenti diversi.

Tramite il gadget è possibile l'accesso rapido a ciascun ticket relazionato.

La relazione è visibile ed accessibile "bi-direzionalmente". Nella gestione vengono quindi visualizzati sia i ticket inseriti come relazione a partire dal ticket corrente, sia quelli con cui il ticket corrente è relazionato.

Se si desidera eliminare un ticket relazionato è disponibile l'azione di riga "**Annulla relazione**". Tale azione è disponibile solo per i ticket che sono stati inseriti sul ticket corrente come relazione, mentre non è disponibile per i ticket che hanno il ticket corrente come relazione (relazionato da).

L'utilizzo di questa relazione è "libero" e può essere adattato all'operatività del centro servizi, in sostanza è uno strumento in più a disposizione dell'helpdesk per evidenziare il collegamento tra uno o più tickets sulla base di proprie logiche interne.



Gestione del feedback

Con il termine "**feedback**" si intende una informazione utile o critica/votazione che viene inviata da qualcuno per valutare l'**esperienza generale** nei confronti di un'azienda e mettere eventualmente in evidenza ciò che si può fare per **migliorare le prestazioni di un servizio**/prodotto. L'accesso a questo tipo di informazioni permette di evolversi e migliorare nel tempo, fidelizzando ulteriormente i clienti.

Per questo motivo si tratta di una naturale estensione del modulo CRM Support, a conclusione del flusso di evasione delle richieste e valutazione della soddisfazione del cliente.

La gestione consente di inviare al cliente una mail contenente appositi link per esprimere il proprio giudizio positivo/negativo/neutro in merito al **livello di soddisfazione per l'assistenza ricevuta**, relativamente al ticket appena chiuso. Se è presente un sito Support realizzato con Infinity CMS, il **feedback** può essere raccolto anche direttamente tramite la scheda del ticket in area pubblica.



Immagini di default per voto Negativo, Positivo, Neutro e non espresso

Configurazione del centro servizi

Sul [Centro servizi](#), tab [Feedback](#), è necessario prima di tutto attivare il check "Abilita indagini sulla soddisfazione dei clienti del centro servizi". Nella sezione sottostante vengono dunque abilitati i campi necessari a definire immagine e link per il voto negativo, positivo e neutro.

Oltre ad immagini e link, è possibile attivare una pagina di cortesia (e definire il relativo messaggio parametrico) da visualizzare come ringraziamento dopo il voto e/o una pagina per il commento da parte del cliente.

Se il campo messaggio di cortesia è abilitato ma non viene compilato, vengono utilizzati messaggi di default:

- Voto positivo:
Grazie per aver votato! Siamo lieti della Vostra soddisfazione e ci impegheremo per offrirVi un servizio sempre migliore.
- Voto neutro:
Grazie per aver votato! Ci impegheremo per offrirVi un servizio sempre migliore.
- Voto negativo:
Grazie per aver votato, siamo spiacenti per la Vostra insoddisfazione. Ci impegheremo per offrirVi un servizio sempre migliore.

Configurazione stati

È necessario accedere alla gestione [Stati](#) ed attivare il check "Abilita **feedback**" per gli stati desiderati. Questo consente di definire per quali ticket sarà disponibile al [richiedente](#) la possibilità di esprimere un suo giudizio, escludendo i tickets in altri stati.

Il check è editabile solo per gli stati aventi stato di base Chiuso.

Modalità di votazione (cliente)

Una volta attivata la gestione, il cliente può lasciare il suo voto ed eventuale commento relativamente al servizio ricevuto



tramite diverse modalità:

1. ricezione di una **mail contenente hyperlink** per giudizio negativo/neutro/positivo

Può essere predisposto un modello messaggio con gli appositi campi link, tale messaggio è utilizzabile come testo automatico associato ad una causale oppure come modello di risposta oppure ancora come testo di una notifica. L'invio della mail con il modello può essere puntuale (azione manuale dell'operatore) o avvenire tramite l'utilizzo delle regole automatiche/regole di notifica.

In merito alla causale di richiesta **feedback** per invio manuale del modello messaggio si consiglia di impostare che la causale sia abilitata solo sui ticket in stato Chiuso (e/o negli stati previsti per il **feedback**).

2. accesso diretto alla scheda del ticket in **area riservata Infinity**

Nella [scheda del ticket](#), se l'utente corrente è il [richiedente](#) e se il ticket è in uno degli stati abilitati, viene visualizzato nella toolbar in alto a destra un bottone "Feedback". Tramite questo bottone il cliente accede alla [maschera di votazione del feedback](#) per lasciare il suo giudizio circa il servizio di assistenza ricevuto.

3. accesso diretto in **area pubblica CMS**

Nella scheda del ticket, se il ticket è in uno degli stati abilitati, viene visualizzata l'icona che il [richiedente](#) può premere per selezionare il voto ed, eventualmente, editare il commento.

NOTA BENE Ciascun ticket consente una sola votazione, non è possibile modificare/aggiornare il proprio voto una volta espresso.

Modalità di consultazione del feedback (operatori)

Il **feedback** espresso dal cliente può essere consultato in modo puntuale nella scheda del ticket, dove l'operatore vede sul primo elemento una icona rappresentativa del voto. Al click è accessibile anche il dettaglio del commento.

È inoltre disponibile una [Dashboard](#) di consultazione dei **feedback** ricevuti.

La **Dashboard feedback** presenta una sidebar di sinistra con alcuni filtri, pre valorizzati in base all'utente corrente (es. centro servizi di default già selezionato, centri servizi selezionabili filtrati in base a quelli di lavoro..) oltre a filtri su [richiedente](#), argomento / prodotto, tipologia, operatore assegnatario ecc.

Nella parte superiore sono presenti box con contatore per:

- Tickets con **feedback** ricevuto
 - Ricevuto negativo
 - Ricevuto neutro
 - Ricevuto positivo
- Tickets in attesa di voto (dunque in uno stato abilitato per il **feedback**)



Dashboard feedback

Ricerca in ticket ...

Filtri	Positivo	✓	Neutro	✓	Negativo	✓	In attesa	✓	Totale	10
Centro servizi		3		4		1		2	Voti espressi	80%
Periodo										Elenco
Ultimo anno										...
Da data										Stampa
20-07-2022										...
Richiedente										...
<input type="checkbox"/> Seleziona tutti										...
<input type="checkbox"/> Carducci Giosuè	35/SF		Fattura del 15/06	Richiedente	Cartolibreria Bianchi	Assegnatario				
<input type="checkbox"/> Pascoli Marianna	33/SF		Info processo scheduling		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
<input type="checkbox"/> Admin Ahis	43/SF		Urgente - info assistenza		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
<input type="checkbox"/> Admin Ahip	42/SF		Richiesta invio fattura		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
<input type="checkbox"/> Admin Crm	41/SF		Contabilizzazione assistita - dubbi		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
<input type="checkbox"/> Alighieri Dante	38/SF		Richiesta assistenza ahi		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
<input checked="" type="checkbox"/> Da Vinci Leonardo	37/SF		Errore visualizzazione dati personali		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
	36/SF		Info accesso portale hr		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
	32/SF		Contratti commerciali		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				
	34/SF		Processo documentale scheduling		Cartolibreria Bianchi	Da Vinci Leonardo				

Se la configurazione del [feedback](#) sul centro servizi prevede anche il commento, sulla riga di ciascun ticket è presente anche una icona e relativa azione per accedere alla visualizzazione del commento lasciato dal cliente.

Al click sulla singola riga sono inoltre disponibili alcune azioni:

- Scheda (per accedere alla scheda del ticket)
- Commento (presente solo se il ticket è già stato votato con commento, equivale all'accesso tramite il tasto

In alternativa a queste azioni "di sistema" è possibile anche configurare delle azioni completamente parametriche tramite le [regole automatiche](#): tra i filtri è disponibile la combo "Stato richiesta [feedback](#)" che può assumere i valori:

- Tutti (default)
- Non richiesto (non è stata inviata nessuna richiesta di [feedback](#))
- Richiesto (è stata inviata una richiesta di [feedback](#) ma il cliente non ha ancora espresso un voto)
- Espresso (il cliente ha già espresso il voto, in questo caso è possibile filtrare ulteriormente per il tipo)
 - Tutti
 - Negativo
 - Neutro
 - Positivo

Area pubblica CMS

Per quanto riguarda il sito Support realizzato con Infinity CMS, il gadget della scheda ticket gestisce automaticamente la possibilità di esprimere il voto se il centro servizi lo prevede e se il ticket è in uno stato opportunamente abilitato. In caso contrario, l'opzione di votazione è nascosta.

Per indicare che sul ticket è possibile esprimere il proprio giudizio, a destra del primo elemento viene visualizzata l'icona .

Premendo l'icona il [richiedente](#) visualizza un layer che riporta i possibili voti e, se il centro servizi lo prevede, la possibilità di editare un commento. Una volta espresso, il proprio voto/commento restano consultabili tramite la medesima icona che si aggiorna con l'immagine del voto specifico (ad esempio, se il voto è stato selezionato come Positivo, il tasto [Feedback](#)

cambia in).



Glossario

Competenza

Le competenze sono prodotti o argomenti gestiti dal centro servizi, attribuiti ai vari operatori per consentire di assegnare opportunamente i tickets in modo automatico.

Consulente

In ambito Support il consulente è un soggetto che non rappresenta né il richiedente, né un operatore del centro servizi. Tramite la configurazione di apposite causali è possibile gestire, a partire da un ticket, comunicazioni verso tali soggetti: queste comunicazioni sono denominate comunicazione esterne o consulenze.

Feedback

Con il termine "feedback" si intende una recensione/votazione che viene inviata per valutare l'esperienza generale nei confronti di un'azienda/servizio e mettere eventualmente in evidenza ciò che si può fare per migliorare. In ambito Support può essere gestito nei confronti del richiedente per valutare il livello di soddisfazione relativamente al servizio di assistenza ricevuto.

KPI

Key Performance Indicators, letteralmente Indicatori di prestazione. Si tratta di strumenti di controllo con cui verificare, in tempo reale o tramite analisi di lungo periodo, le prestazioni del centro servizi.

Osservatore

In ambito Support l'osservatore è un operatore del centro servizi (o eventualmente un soggetto esterno) che vuole monitorare lo stato di avanzamento di un ticket, pur non essendone (non necessariamente) direttamente coinvolto in veste di assegnatario.

Presenza

In ambito Support il concetto di "presenza" indica l'attivazione di un operatore nel servizio di assegnazione automatica dei tickets di assistenza. Non combacia necessariamente con la login dell'utente all'interno del sistema crm support, ma può esserne influenzato.

Richiedente

In ambito Support il Richiedente è l'intestatario del ticket, il "cliente" (anche se non necessariamente si tratta di un soggetto effettivamente in possesso di un rapporto di tipo cliente) che ha inviato una richiesta di assistenza.

SLA

SLA, acronimo di Service Level Agreement. Rappresenta la gestione (e controllo) dei livelli di servizio stabiliti per i ticket del centro servizi. In base agli obiettivi, a ciascun ticket viene assegnata una data di scadenza ed una eventuale soglia intermedia.

Snapshot

Letteralmente "fotografia/istantanea". Solitamente si tratta di dati di sintesi necessari per la valutazione degli indicatori di prestazione (KPI) per analisi e statistiche sul lungo periodo. Si tratta dunque di un'istantanea dello stato di un sistema (nel nostro caso del servizio di supporto postvendita) in un determinato momento.

Split

Operazione di "suddivisione" di un ticket padre in n ticket figli ad esso collegati. La funzionalità di Split del ticket consente dunque di gestire diverse casistiche in cui, a fronte di un ticket, si rende necessario (per competenza o per altri motivi) suddividerlo in n ticket distinti sullo stesso centro servizi o su centri servizi diversi. Esistono inoltre alcuni automatismi che provvedono a chiudere in automatico il ticket padre a seguito della chiusura di tutti i ticket



ad esso collegati.

Trigger

Regola automatica che consente, nel momento in cui si verificano le condizioni, di eseguire azioni di notifica, assegnamento o inserimento di osservatori.