

# PROCEDURE



# CONFIGURAZIONE ORGANIZZAZIONE UTENTE

Configurazione  
organizzazione  
utente

| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|----------------------|---|--|--|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione iniziale dell'organizzazione utente per l'utilizzo della soluzione | Definire organigramma organizzazione utente    | unità organizzative, posizione organizzative         | Archivio organizzazione di Jamio Composer                                   |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione iniziale dell'organizzazione utente per l'utilizzo della soluzione | Creazione operatori e assegnazione incarico    | nome, cognome, email, login, posizione organizzativa | ORGANIZZAZIONE → Catalogo 'Operatori' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Operatore' |
| Utente configuratore | Ha in carico la definizione delle permission per gli attori dell'organ. utente                    | Definire permission con inserimento nei gruppi |  | Risorse online di Jamio Composer → gruppi                                   |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione iniziale dell'organizzazione utente per l'utilizzo della soluzione | Import operatori                               |  | Setup GENERALE → Import dati  |

# PROCEDURA CREAZIONE E GESTIONE CONTATTI (organizzazioni e persone)

Configurazione  
contatti /  
organizzazioni



Creazione  
contatti

| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ  | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|----------------------|--|---|--|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per la creazione delle organizzazioni cliente | Definire almeno un tipo di organizzazione                     | (cliente, fornitore, partner)  | Setup CONTATTI → Catalogo 'Categorie organizz' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Categoria organizz' |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per la creazione delle organizzazioni cliente | Impostare regole di obbligatorietà dei campi per contatti     | Origine del contatto in scheda organizzazione o scheda persona                                     | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Gestione contatti'                                      |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per la creazione delle organizzazioni cliente | Definire regole di visibilità risorse ad un insieme di utenti | Accesso a contatti e BO di tipo 'tutto a tutti' o 'gerarchica'                                     | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Privacy e Sicurezza'                                    |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per la creazione delle organizzazioni cliente | Definire almeno una campagna marketing                        | Nome campagna. Data inizio, data fine, budget costi, budget ricavi                                 | MARKETING → Catalogo 'campagne' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Campagna'                          |
| Utente configuratore | Possibilità di importare organ. cliente nella soluzione                      | Import organizzazioni   | Account Manager, categoria organizzaz, campagna, stato CRM, stato lavorazione, dati organizzazione | Setup GENERALE → Import dati  |
| Utente configuratore | Possibilità di importare organ. cliente nella soluzione                      | Import persone  | Campagna, Account Manager, dati persona  | Setup GENERALE → Import dati  |

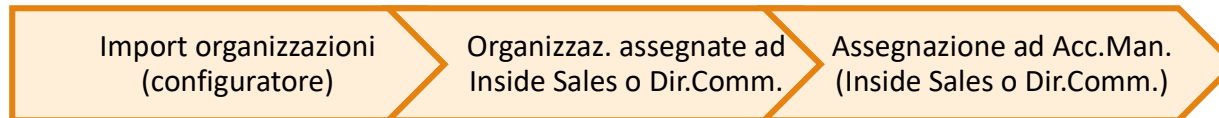
Import  
organizzazioni

Se nella Categoria Organizzazione abbiamo 'STATO CRM' = SI, allora se:

- Stato lavorazione = 'Account assegnato' → assegniamo organizzazioni ad Account Manager specificato in fase di import



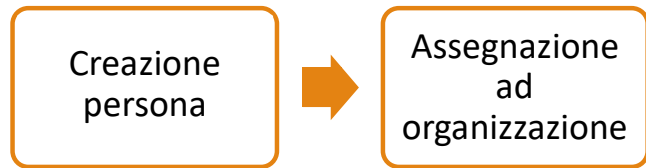
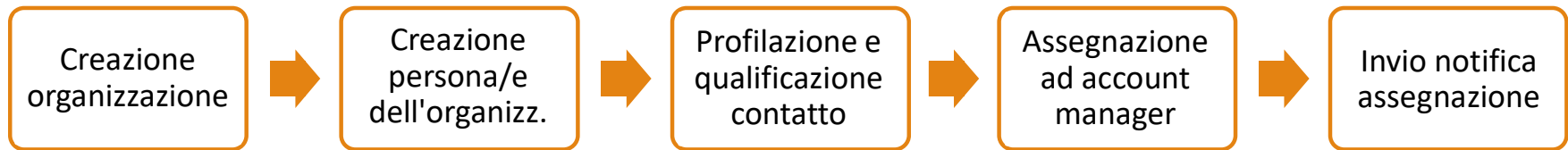
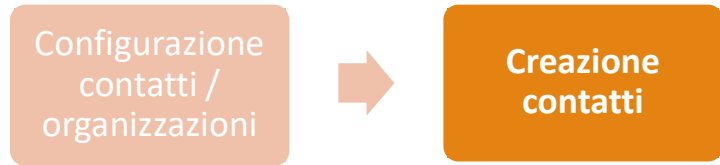
- Stato lavorazione = 'Account da assegnare' → forniamo le organizzazioni ad un inside sales (specificato in fase di import) che procede con l'assegnazione ad Account Manager delle singole organizzazioni



- Stato lavorazione = 'In lavorazione' → le organizzazioni devono essere prima profilate e poi sono assegnate singolarmente ad Account Manager

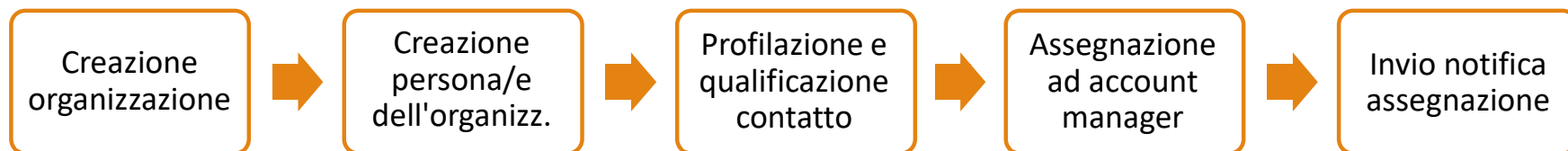


# PROCEDURA CREAZIONE E GESTIONE CONTATTI (organizzazioni e persone)



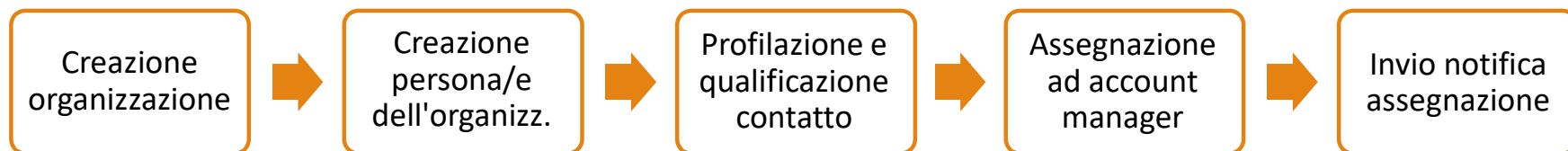
- 
- ↓
- 1** Segnalatore + inside sales
  - 2** Inside sales
  - 3** Account Manager

1



| ATTORE                         | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|--------------------------------|--|--|---|---|
| Segnalatore                    | Ha la possibilità di segnalare possibili clienti all'organizzazione utente         | Creazione organizzazione                       | Categoria, stato relazione, origine relazione, ragione sociale, email, telefono   | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni (sales)' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Organizzazione' |
| Segnalatore                    | Ha la possibilità di segnalare possibili clienti all'organizzazione utente         | Creazione persona/e dell'organizzazione creata | Nome, cognome, email, ruolo   | Scheda organizzazione → azione 'Crea Persona' → Risorsa 'Persona'                       |
| Inside sales                   | Ha in carico la qualificazione del contatto per capirne bisogni e necessità        | Profilazione e qualificazione contatto         | (al termine di questa attività, l'inside sales potrebbe anche decidere di non assegnare il contatto all'account manager ma scartarlo perché non adeguato all'offerta) | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni da profilare' → scheda organizzazione               |
| Inside sales o direttore comm. | Ha in carico la definizione dell'operatore che gestirà la relazione con il cliente | Assegnazione ad account manager                |   | Scheda organizzazione → azione 'Cambia Account Manager'                                 |
| Sistema                        |  | Invio notifica assegnazione                    |   | Mail informativa  |

2



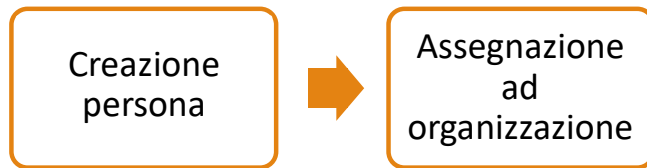
| ATTORE                         | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|--------------------------------|--|--|---|---|
| Inside sales                   | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti da assegnare ad un AM      | Creazione organizzazione                       | Categoria, stato relazione, origine relazione, ragione sociale, email, telefono   | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni (sales)' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Organizzazione' |
| Inside sales                   | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti da assegnare ad un AM      | Creazione persona/e dell'organizzazione creata | Nome, cognome, email, ruolo   | Scheda organizzazione → azione 'Crea Persona' → Risorsa 'Persona'                       |
| Inside sales                   | Ha in carico la qualificazione del contatto per capirne bisogni e necessità        | Profilazione e qualificazione contatto         | (al termine di questa attività, l'inside sales potrebbe anche decidere di non assegnare il contatto all'account manager ma scartarlo perché non adeguato all'offerta) | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni da profilare' → scheda organizzazione               |
| Inside sales o direttore comm. | Ha in carico la definizione dell'operatore che gestirà la relazione con il cliente | Assegnazione ad account manager                |   | Scheda organizzazione → azione 'Cambia Account Manager'                                 |
| Sistema                        |  | Invio notifica assegnazione                    |   | Mail informativa  |

3



| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|-----------------|--|--|---|---|
| Account Manager | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti con i quali avvierà una relazione di vendita | Creazione organizzazione                       | Categoria, stato relazione, origine relazione, ragione sociale, email, telefono | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni (sales)' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Organizzazione' |
| Account Manager | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti con i quali avvierà una relazione di vendita | Creazione persona/e dell'organizzazione creata | Nome, cognome, email, ruolo   | Scheda organizzazione → azione 'Crea Persona' → Risorsa 'Persona'                       |





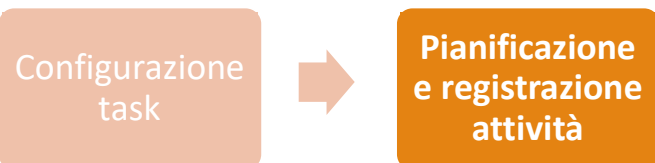
| ATTORE                         | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI          | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|--------------------------------|---|--|-----------------------|---|
| Inside sales o Account manager | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti | Creazione persona                              | Nome, cognome, email  | CONTATTI → Catalogo 'Persone' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Persona' |
| Inside sales o Account manager | Ha in carico la definizione di potenziali nuovi clienti | Assegnazione ad organizzazione di appartenenza | Organizzazione, ruolo | Scheda Persona  |

# PROCEDURA PIANIFICAZIONE E REGISTRAZIONE ATTIVITÀ



| ATTORE               | PROPRIETÀ ATTORE  | ATTIVITÀ   | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|----------------------|---|--|---|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle attività o dei progetti necessari a gestire la relazione con il potenziale cliente | Definire almeno un tipo di attività                                    | Tipo attività, tipo esecuzione (individuale, un solo team, più team), esecutore/i, eventuali campi obbligatori (interlocutore, allegare risorse, invio notifiche) | ATTIVITÀ → Catalogo 'Setup modelli attività e progetti' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Tipo Attività'           |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle attività o dei progetti  | Configurare testi mail di notifica per attività individuale o progetto | Oggetto, testo  | Setup GENERALE → Parametri Base → tab 'Notifiche'   |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle attività o dei progetti  | Definizione firma organizzazione utente                                |   | Setup GENERALE → Parametri Base → tab 'Spedizione mail per documenti in uscita – firma dell'organizzazione' |

# PROCEDURA PIANIFICAZIONE E REGISTRAZIONE ATTIVITÀ



NOTA: la pianificazione di un task può essere fatta da Organizzazione, da Persona o da BO

| ATTORE        | PROPRIETÀ ATTORE   | ATTIVITÀ                                   | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|---------------|--|--|---|--|
| Pianificatore | Ha in carico la pianificazione delle attività o dei progetti da svolgere             | Pianificazione task (a partire da modello) | Individuale: esecutore, interlocutore, data e ora, allegati<br>Un solo team: responsabile team, attività del progetto, effort, esecutori, interlocutore, allegati<br>Più team: coordinatore, teams, responsabile per ogni team, attività di ogni team, effort, esecutori, interlocutore, allegati | Scheda organizzazione o scheda persona o BO → tab 'Attività' → azione 'Pianifica Attività' → Risorsa 'Pianificazione attività' o 'Pianificazione progetto' + Catalogo 'Attività pianificate' e Cataloghi 'Progetti', 'Task progetti' |
| Pianificatore | Ha in carico l'assegnazione ad esecutore/i delle attività o dei progetti da svolgere | Assegnazione task                          |   | Risorsa 'Pianificazione attività' → azione 'Assegna TASK'  |
| Esecutore/i   | Ha in carico l'esecuzione di attività individuale o di progetto                      | Esecuzione task                            | Descrizione attività eseguita, rendiconto, allegati (può essere reso obbligatorio nella fase di configurazione)   | Human Task 'Esegui attività'   |
| Sistema       |  | Registrazione attività eseguita/e          |   | Risorsa 'Report attività' + Catalogo 'Attività eseguite' e Cataloghi 'Task progetti', ' Rendiconto progetti'   |
| Sistema       |  | Invio notifiche (se richiesto)             | (assegnazione task individuale o task progetto, inizio progetto, fine progetto)   | Mail informativa   |

# PROCEDURA CREAZIONE DOCUMENTI E TEMPLATE

Creazione documenti e template

Da utilizzare come componenti di un documento in uscita definito come categoria documentale

Creare un documento interno

| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ   | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|---|--|--|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di fascicoli e documenti interni all'organizzazione | Creare un fascicolo                                    |  | DOCUMENTI → Catalogo 'Tutti i fascicoli' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Fascicolo'                                 |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di fascicoli e documenti interni all'organizzazione | Creare un modello di documento (categoria documentale) | Nome modello documento, fascicolo di default<br>+ selezionare Comportamento per registro = 'Altro documento' | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Classificazione Documenti' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Classificazione Documento' |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di fascicoli e documenti interni all'organizzazione | Creare documento                                       | Modello - classificazione, almeno un componente  | DOCUMENTI → Catalogo 'Documenti' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Documento'   |

# PROCEDURA CREAZIONE DOCUMENTI E TEMPLATE

Creazione documenti e template

Creare un template semplice

Creare un template strutturato offerta

Da utilizzare come componenti di un documento in uscita definito come categoria documentale

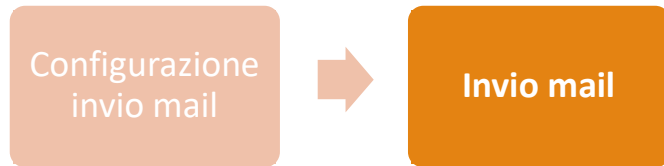
| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ                            | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|---|-------------------------------------|---|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di template per la generazione automatica di documenti                          | Creare template semplice            | Nome template, descrizione, firme, almeno un componente file da autocomporre  | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Template per Autocomposizione' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Template File'   |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di template per la generazione automatica di documenti                          | Pubblicazione template              |   | Azione 'Pubblica'  |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di template per auto-compilazione offerta e generazione automatica di documenti | Creare template strutturato offerta | Nome template, oggetto offerta, lingua, voci offerta, condizioni fornitura, testi per mail, almeno un componente file da autocomporre | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Template strutturato Offerta' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Template Offerta' |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di template per auto-compilazione offerta e generazione automatica di documenti | Pubblicazione template              |   | Azione 'Pubblica'  |

# PROCEDURA INVIO MAIL

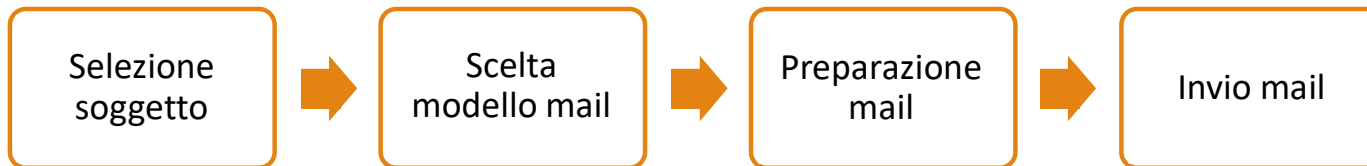


| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ  | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|--|---|---|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di documenti interni                           | Creare eventuali documenti interni da allegare alla categoria documentale         | Vedi PROCEDURA CREAZIONE DOCUMENTI E TEMPLATE   |  |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per l'invio mail ad un potenziale cliente | Definire almeno un tipo di categoria documentale da usare per mail (modello mail) | Corpo messaggio - testo, eventuali documenti interni allegati al messaggio (+ flaggare 'usare in mail') | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Classificazione Documenti' → Azione 'Crea' → Risorsa 'Classificazione Documento' |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione per l'invio mail ad un potenziale cliente | Configurare parametri per spedizione mail   | Soggetto mittente, firma organizzazione   | Setup GENERALE → Parametri Base → tab 'Spedizione mail per documenti in uscita'                                |

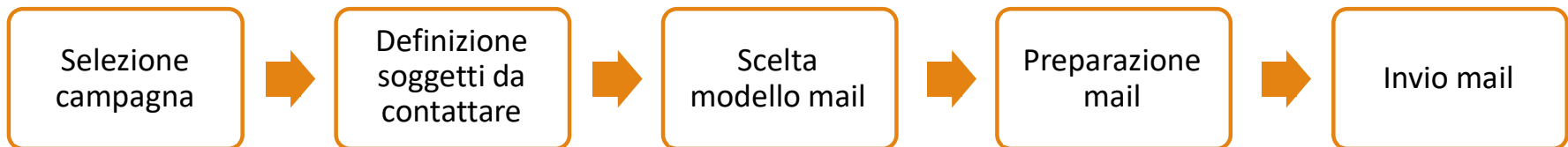
## PROCEDURA INVIO MAIL



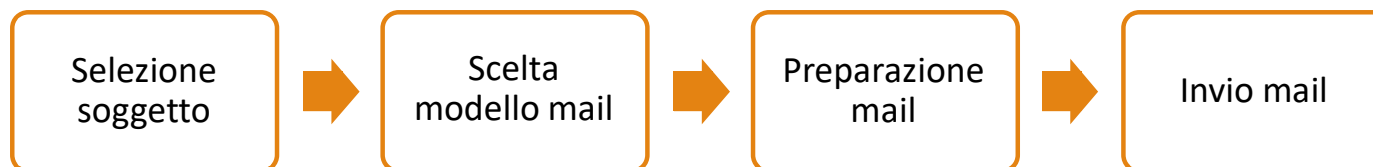
- Invio a singolo soggetto (contatto, organizzazione o BO):



- Invio a più organizzazioni/contatti tramite campagna:



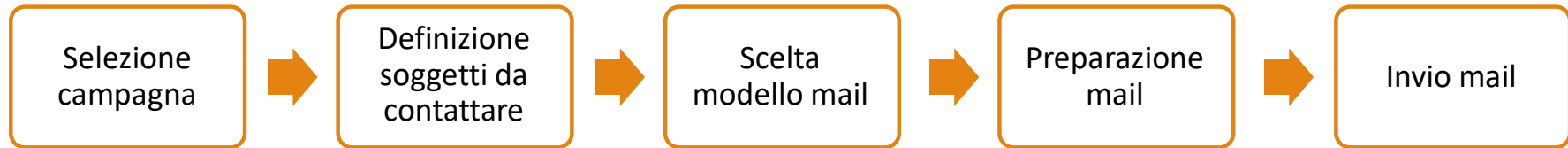
- Invio a singolo soggetto (contatto, organizzazione o BO):



| ATTORE        | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ            | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|---------------|---|---------------------|--|---|
| Addetto sales | Ha la possibilità di accedere alla scheda organizzazione o persona o BO | Selezione soggetto  | (organizzazione, persona, BO → interlocutore)                                | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni' → scheda organizzazione o<br>CONTATTI → Catalogo 'Persone' → scheda persona o<br>VENDITE → Catalogo 'Sales Pipeline' → scheda BO |
| Addetto sales | Ha in carico l'invio mail ad un possibile cliente                       | Scelta modello mail |  | Tab 'Attività'  |
| Addetto sales | Ha in carico l'invio mail ad un possibile cliente                       | Preparazione mail   | Firmatario, oggetto, destinatario, eventuale modifica testo, allegati, firma | Azione 'MAIL' → Risorsa 'Invio mail'  |
| Sistema       |   | Invio mail          |  | Risorsa 'Invio mail' → Azione 'Invia' → mail  |

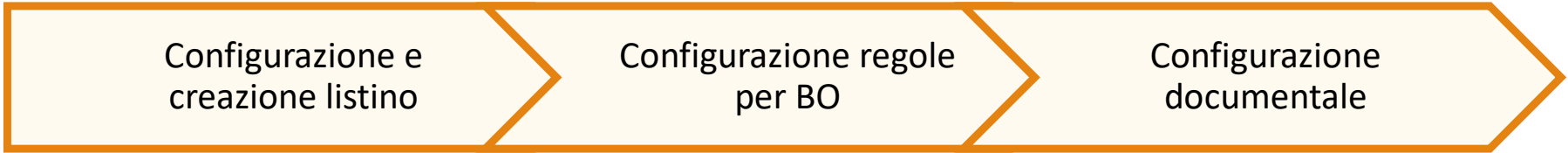
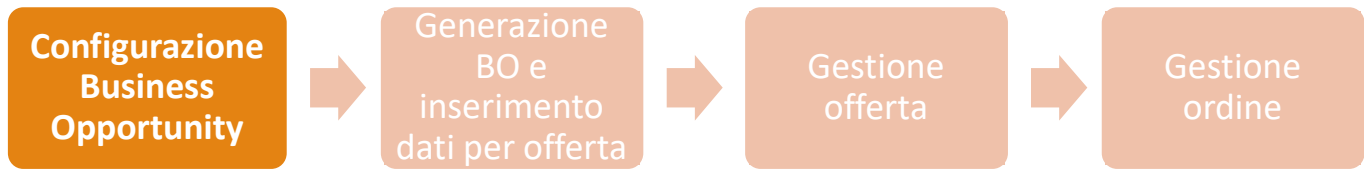


- Invio a più organizzazioni tramite campagna:

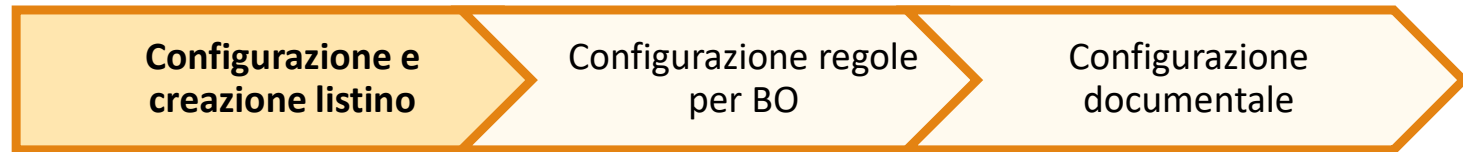


| ATTORE        | PROPRIETÀ ATTORE   | ATTIVITÀ                           | INFORMAZIONI                         | RISORSA DI RIFERIMENTO                                      |
|---------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|---|
| Addetto sales | Ha la possibilità di accedere ad una campagna marketing                | Selezione campagna                 |                                      | MARKETING → Catalogo 'Campagne' → scheda campagna marketing |
| Addetto sales | Ha in carico l'invio mail a più possibili clienti ottenuti da campagna | Definizione soggetti da contattare | (organizzazioni o persone)           | Campagna marketing → tab 'Da contattare'                    |
| Addetto sales | Ha in carico l'invio mail a più possibili clienti ottenuti da campagna | Scelta modello mail                | Azione/lotto invio, modello per mail | Campagna marketing → tab 'MAIL'                             |
| Sistema       |  | Preparazione mail                  |                                      | Campagna marketing → azione 'PREPARA MAIL'                  |
| Sistema       |  | Invio mail                         |                                      | Campagna marketing → azione 'INVIA TUTTO'                   |

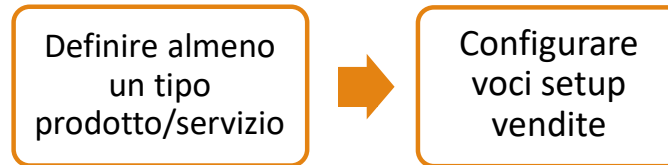
# PROCEDURA GENERAZIONE E GESTIONE BO



**Configurazione  
Business  
Opportunity**

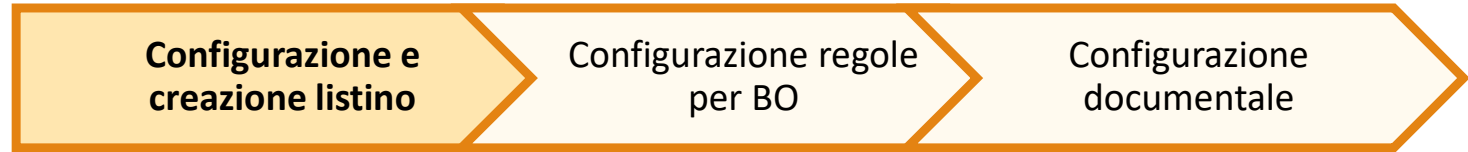


Configurazione  
metadati a  
supporto di Listino:



| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                                       | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|--|--|---|--|
| Utente configuratore | Ha la possibilità di configurare le voci del setup vendite | Definire almeno un tipo di prodotto o servizio | Tipo prodotto/servizio, tipo competenza (canone con ratei o interamente su anno)                            | Setup VENDITE → Catalogo 'Tipo Prodotti e Servizi' → Risorsa 'Tipo Prodotti Servizi' |
| Utente configuratore | Ha la possibilità di configurare le voci del setup vendite | Configurare le diverse voci del setup vendite  | Famiglie di prodotti/servizi, tipi di tariffa, unità di misura, pagamenti (modalità) e condizioni pagamenti | Setup VENDITE → Cataloghi e Risorse elencate in "INFORMAZIONI"                       |

**Configurazione  
Business  
Opportunity**



**Creazione  
Voci di Listino:**



## Creazione Voci di Listino (1/2):

Creare una voce di listino

|                      |   |                            |  |   |
|----------------------|---|----------------------------|--|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Creare una voce di listino | Tipo tariffa, tipo prodotto/servizio, referenza (codice), prezzo, unità di misura, quantità minima lotto | DIREZIONE VENDITE → Catalogo 'Listino Completo' → Risorsa 'Voce di listino' |
|----------------------|---|----------------------------|--|---|

Creare almeno una voce di listino



Creare un bundle



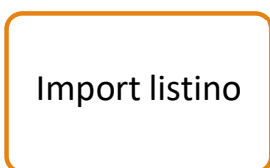
Inserire voci di listino nel bundle

|                      |   |                                     |  |   |
|----------------------|---|-------------------------------------|--|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Creare almeno una voce di listino   |  | DIREZIONE VENDITE → Catalogo 'Listino Completo' → Risorsa 'Voce di listino'                           |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Creare un bundle                    | Tipo tariffa, tipo prodotto/servizio, referenza (codice), prezzo, unità di misura, quantità minima lotto | DIREZIONE VENDITE → Catalogo 'Listino Completo' → Risorsa 'Voce di listino' (flaggare bundle)         |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Inserire voci di listino nel bundle | Item da inserire nel bundle, quantità, posizione nel bundle  | Scheda bundle di listino → Azione 'Aggiungi voce nel Bundle' → Risorsa 'Voce di un bundle di listino' |

## Creazione Voci di Listino (2/2):

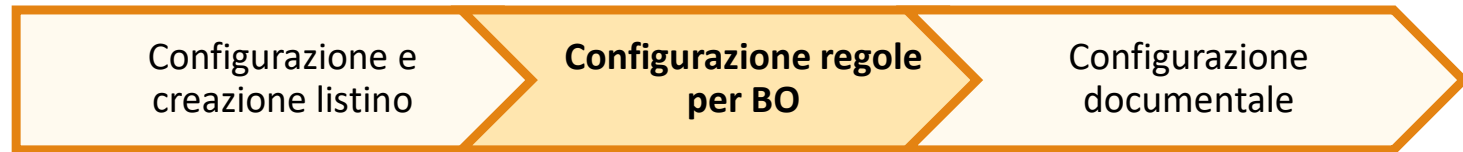


|                      |   |                                      |  |   |
|----------------------|---|--------------------------------------|--|---|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Selezionare voce di listino          |  | Scheda voce di listino  |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Creare nuova opzione listino         | Tipo tariffa, tipo prodotto/servizio, referenza (codice), prezzo, unità di misura, quantità minima lotto | Azione 'Nuova Opzione' → Risorsa 'Opzione di voce di listino'           |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Selezionare voce di listino          |  | Scheda voce di listino  |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Aggiungere opzione listino esistente |  | Azione 'Aggiungi da Opzioni' → Risorsa 'Opzione in una voce di listino' |



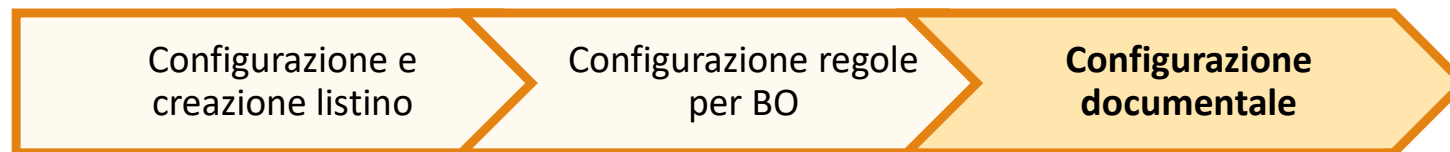
|                      |   |                |  |                              |
|----------------------|---|----------------|--|------------------------------|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione del listino e la gestione degli item di listino | Import listino |  | Setup GENERALE → Import dati |
|----------------------|---|----------------|--|------------------------------|

**Configurazione  
Business  
Opportunity**



| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ   | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|---|--|---|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle regole per la creazione delle BO | Impostare regole di autorizzazione alla creazione della BO | Possibilità di creare BO (solo se si è Account Manager dell'organizzazione o anche se si ha accesso senza essere Account Manager) | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Gestione Business Opportunities' |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle regole per la creazione delle BO | Impostare regole di visibilità per BO                      | Metodo BANT, tasti wizard e clona anche per utente base sales   | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Gestione Business Opportunities' |
| Utente configuratore | Ha in carico la configurazione delle regole per la creazione delle BO | Impostare regole di obbligatorietà campi delle BO          | Stato soggettivo, piano obiettivi, linea prodotto/business, tipo vendita, parametri BANT  | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Gestione Business Opportunities' |
| Utente configuratore |   | Definire operatori profilo Sales                           | Utenti, provvigioni, modello di default offerta per BO  | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Azioni massive operatori Sales'  |
| Utente configuratore |   | Configurare opzioni su operatori profilo Sales             | Provvigione standard %  | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Opzioni Operatori Profilo Sales' |

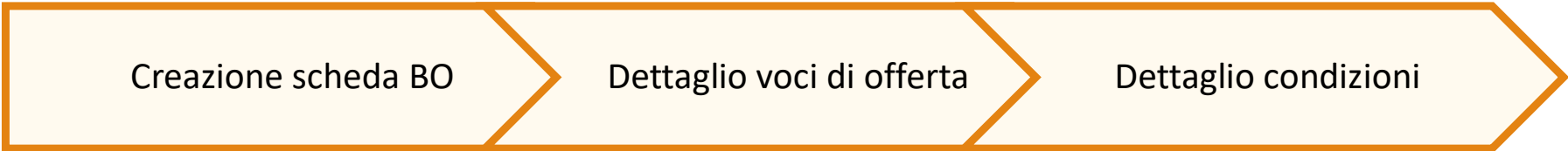
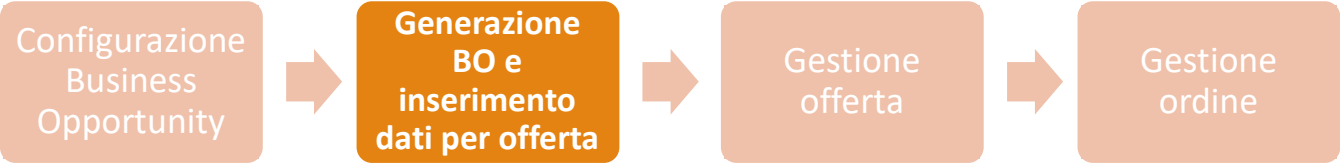
**Configurazione  
Business  
Opportunity**



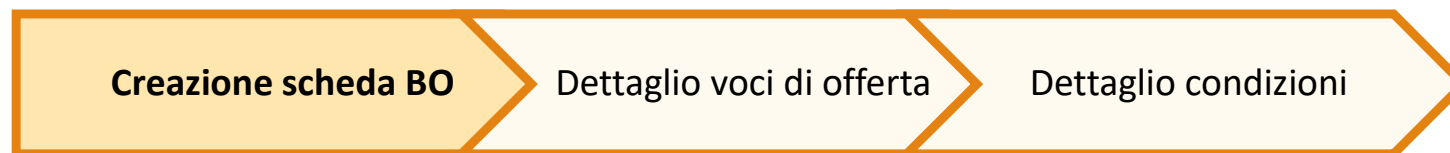
| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ   | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------|---|--|--|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di documenti interni e template                           | Creare documenti o template da allegare alla categoria documentale di tipo offerta | Vedi PROCEDURA CREAZIONE DOCUMENTI E TEMPLATE  |  |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di almeno un modello di offerta                           | Definire almeno una categoria documentale di tipo offerta (doc in uscita)          | Componenti del documento in uscita (template semplice, template strutturato o documenti), testo mail, fascicolo di default | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Classificazione Documenti' → Risorsa 'Classificazione Documento' |
| Utente configuratore | Ha in carico la creazione di almeno un modello di ordine                            | Definire almeno una categoria documentale di tipo ordine (doc in entrata)          | Fascicolo di default   | Setup DOCUMENTALE → Catalogo 'Classificazione Documenti' → Risorsa 'Classificazione Documento' |
| Utente configuratore | Ha in carico la definizione dei modelli di offerta ed ordine da utilizzare nelle BO | Configurare parametri per gestione documenti BO                                    | Categoria documentale per emissione offerte, categoria documentale per registrazione ordini, numerazione automatica        | Setup GENERALE → Parametri CRM → tab 'Gestione documenti BO'                                   |



# PROCEDURA GENERAZIONE E GESTIONE BO



Generazione BO  
e inserimento  
dati per offerta



- Creazione da scheda organizzazione o scheda contatto:

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE                                       | ATTIVITÁ           | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|-----------------|--|--------------------|--|---|
| Account Manager | Ha in carico il cliente e la gestione della trattativa | Selezione soggetto | (organizzazione o persona)   | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni' → scheda organizzazione o CONTATTI → Catalogo 'Persone' → scheda persona |
| Account Manager | Ha in carico il cliente e la gestione della trattativa | Creazione BO       | Probabilità chiusura, data, interlocutore, campagna, tipo vendita, voce di budget, famiglia prodotto/servizio, tipo BO | Azione 'Crea BO' → Risorsa 'Business Opportunity'   |

- Creazione nuova BO e successiva definizione organizzazione di riferimento:

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE                                       | ATTIVITÁ            | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|-----------------|--|---------------------|--|--|
| Account Manager | Ha in carico il cliente e la gestione della trattativa | Creazione BO        | Probabilità chiusura, data, oggetto, cliente, interlocutore, campagna, tipo vendita, voce di budget, famiglia prodotto/servizio, tipo BO | VENDITE → Catalogo 'Sales Pipeline' → Azione 'Crea' → Risorsa 'BO' |
| Account Manager | Ha in carico il cliente e la gestione della trattativa | Definizione cliente |  | Scheda BO → metadato 'Cliente'                                     |

Generazione BO  
e inserimento  
dati per offerta

Creazione scheda BO

**Dettaglio voci di offerta**

Dettaglio condizioni

Scheda BO → Azione '**DETTAGLIO VOCI**' → Risorsa 'Dettaglio Voci Offerta'

Inserimento  
voci di offerta  
da template  
strutturato

Se nella categoria documentale utilizzata per emissione offerte è presente un template strutturato con delle voci di offerta, nella scheda della BO saranno inserite automaticamente le voci di offerta del template.

Creare una  
nuova voce di  
offerta

Aggiungere  
voci di offerta  
da listino

Selezionare  
singola voce di  
offerta

Modificare  
metadati

Modificare  
tutte le voci di  
offerta

**WARNING**

Una volta completate le operazioni su dettaglio voci utilizzare l'azione '**TORNA A BO**'.

Generazione BO  
e inserimento  
dati per offerta

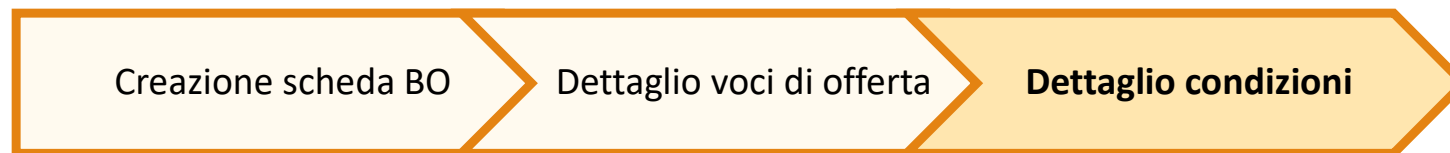
Creazione scheda BO

**Dettaglio voci di offerta**

Dettaglio condizioni

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ  | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|-----------------|---|---|---|---|
| Sistema         |   | Inserimento voci di offerta da template strutturato |   |   |
| Account Manager | Ha in carico la definizione e la gestione delle voci di offerta | Creare una nuova voce di offerta                    | Voce di listino, quantità, prezzo, sconto, descrizione  | Risorsa 'Dettaglio Voci Offerta' → Azione 'NUOVA VOCE' → Risorsa 'Voce offerta'   |
| Account Manager | Ha in carico la definizione e la gestione delle voci di offerta | Aggiungere voci di offerta da listino               | Voci di listino, quantità, sconto, data inizio per voci con canone  | Risorsa 'Dettaglio Voci Offerta' → Azione 'SELEZIONA DA LISTINO' → Risorsa 'Seleziona item listino da mettere in offerta' |
| Account Manager | Ha in carico la definizione e la gestione delle voci di offerta | Selezionare singola voce di offerta                 |   | Risorsa 'Dettaglio Voci Offerta' → clic sulla voce di offerta → Risorsa 'Voce offerta'                                    |
| Account Manager | Ha in carico la definizione e la gestione delle voci di offerta | Modificare metadati della singola voce              | Quantità, prezzo, sconto, descrizione   | Risorsa 'Voce offerta'  |
| Account Manager | Ha in carico la definizione e la gestione delle voci di offerta | Modificare tutte le voci di offerta                 | Elimina tutte le voci di offerta, elimina tutti i referenti dell'offerta, sconto su tutte le voci, data su tutte le voci con canone | Risorsa 'Dettaglio Voci Offerta' → Azione 'ATTIVA MANUTENZIONE' → Tab 'Manutenzione'                                      |

Generazione BO  
e inserimento  
dati per offerta



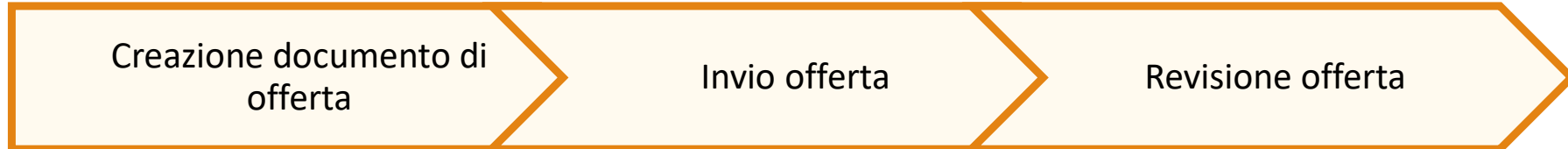
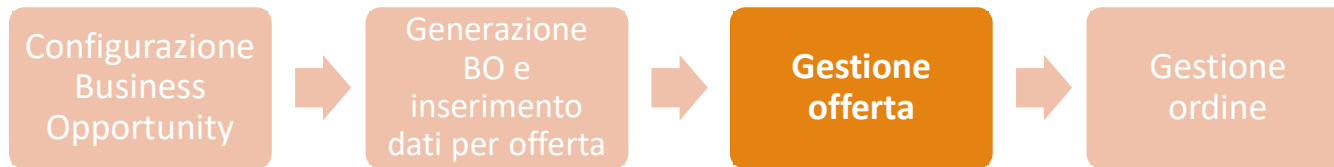
Scheda BO → Azione '**CONDIZIONI**' → Risorsa 'Condizioni Fornitura'

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ  | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|-----------------|---|---|---|--|
| Account Manager | Ha in carico la definizione delle condizioni per offerta al cliente | Inserire modalità e condizioni di pagamento da scheda organizzazione                  | Modalità di pagamento, condizioni (tempi), note, sconto maturato  | CONTATTI → Catalogo 'Organizzazioni' → scheda organizzazione → Tab 'Pagamenti' |
| Sistema         |   | Inserimento automatico condizioni pagamento e sezioni offerta da template strutturato | (se nella categoria documentale utilizzata per emissione offerte è presente un template strutturato)  |  |
| Account Manager | Ha in carico la definizione delle condizioni per offerta al cliente | Definire o modificare condizioni e sezioni offerta                                    | Condizioni base: validità offerta, modalità di fatturazione; condizioni aggiuntive; sezioni offerta: introduzione, descrizione fornitura, modalità e tempi esecuzione, esclusioni, chiusura | Risorsa 'Condizioni Fornitura'   |



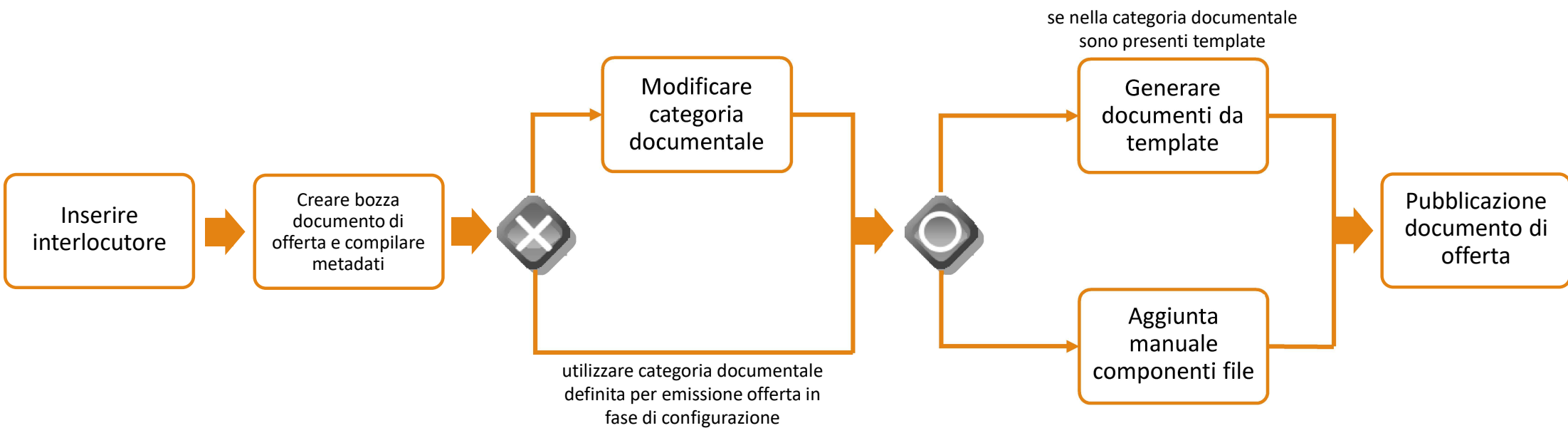
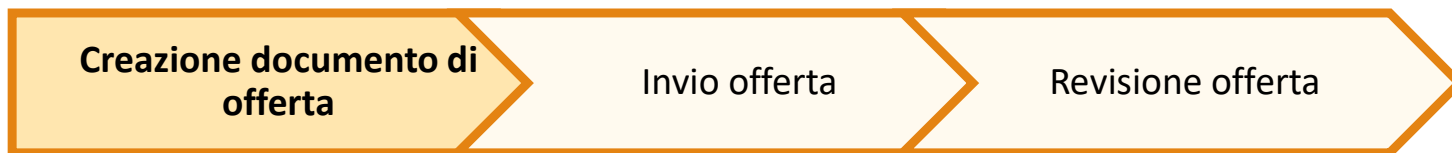
Una volta completate le operazioni su condizioni fornitura utilizzare l'azione '**TORNA A BO**'.

## PROCEDURA GENERAZIONE E GESTIONE BO



Una volta completate le operazioni per Documento Offerta utilizzare l'azione '**TORNA A BO**'.

**Gestione offerta**



**Gestione offerta**

**Creazione documento di offerta**

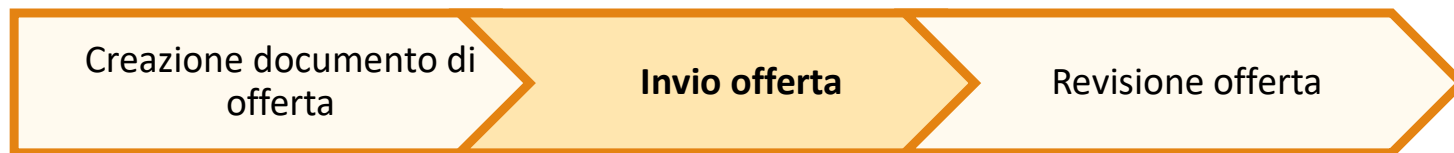
Invio offerta

Revisione offerta

| ATTORE          | PROPRIETÀ ATTORE   | ATTIVITÀ   | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|-----------------|--|--|---|---|
| Account Manager | Ha la possibilità di accedere alla BO                        | Inserire interlocutore                                 |   | VENDITE → Catalogo 'Sales Pipeline' → scheda BO   |
| Account Manager | Ha la possibilità di formulare un'offerta a partire dalla BO | Creare bozza documento di offerta e compilare metadati | Oggetto del documento, descrizione, altri destinatari, testo accompagnamento spedizione | Scheda BO → Azione 'DOC OFFERTA' → Documento offerta in bozza   |
| Account Manager | Ha la possibilità di formulare un'offerta                    | Modificare categoria documentale                       |   | Documento offerta in bozza → metadato 'classificazione'   |
| Sistema         |  | Generare documenti da template semplice o strutturato  | (se nella categoria documentale sono presenti template)                                 | Documento offerta in bozza → Azione 'Genera File'   |
| Account Manager | Ha la possibilità di formulare un'offerta                    | Aggiunta manuale componenti file per offerta           |   | Documento Offerta in bozza → 'Aggiungi componente file' = +   |
| Account Manager | Ha la possibilità di formulare un'offerta                    | Pubblicazione documento di offerta                     |   | Documento offerta in bozza → Azione 'Pubblica e Spedisci' → Risorsa 'Registrazione documento offerta' |



**Gestione offerta**



| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ           | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO                                     |
|-----------------|---|--------------------|--|--|
| Account Manager | Ha la possibilità di inviare l'offerta al possibile cliente | Preparazione invio | Tipo spedizione, firmatario, destinatari, eventuale modifica testo, eventuale aggiunta allegati, firma | Risorsa 'Registrazione Documento Offerta'                  |
| Sistema         |   | Invio offerta      |  | Risorsa 'Registrazione Documento Offerta' → Azione 'Invia' |

**Gestione offerta**

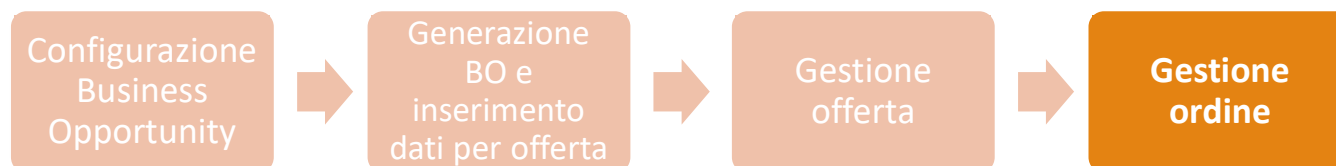
Creazione documento di offerta

Invio offerta

Revisione offerta

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ  | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO  |
|-----------------|---|---|--|---|
| Account Manager | Ha la possibilità di accedere alla BO   | Accedere a BO   |  | VENDITE → Catalogo 'Sales Pipeline' → scheda BO   |
| Account Manager | Ha la possibilità di modificare le voci e le condizioni per revisionare l'offerta | Modificare metadati BO per la revisione dell'offerta                | Voci di offerta (aggiunta di una voce, modifica sconto o quantità), condizioni   | Scheda BO → Azioni 'Dettaglio Voci' o 'Condizioni'  |
| Account Manager | Ha la possibilità di revisionare l'offerta  | Accedere al documento di offerta pubblicato e abilitare la modifica |  | Scheda BO → Azione 'DOC OFFERTA' → Documento offerta pubblicato → Azione 'CHECK OUT' → Documento offerta in bozza |
| Account Manager | Ha la possibilità di revisionare l'offerta  | Modificare metadati e componenti documento                          | Testo mail, componenti file offerta (utilizzando 'genera file' se presenti template o aggiornando a mano componente file)                              | Documento offerta in bozza  |
| Account Manager | Ha la possibilità di revisionare l'offerta  | Definire nuova versione documento                                   | Regola per aggiornamento versione, label versione, descrizione e motivo emissione  | Documento offerta in bozza → Tab 'Versionamento'  |
| Account Manager | Ha la possibilità di revisionare l'offerta e inviare la nuova                     | Pubblicazione nuova versione documento offerta                      | (si effettua la pubblicazione e si apre la risorsa di registrazione documento per ulteriore invio al cliente della nuova offerta → vedi INVIO OFFERTA) | Documento Offerta in bozza → Azione 'Check-In e Spedisci' → Risorsa 'Registrazione Documento Offerta'             |

## PROCEDURA GENERAZIONE E GESTIONE BO

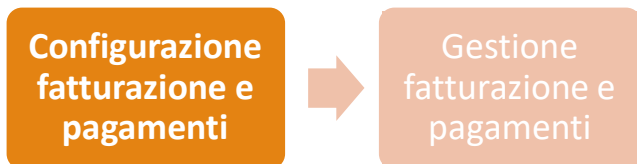


| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                    | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|-----------------|--|-----------------------------|---|--|
| Account Manager | Ha in carico la ricezione e la registrazione dell'ordine | Registrare documento ordine | Tipo di ricezione, numero di riferimento mittente, data documento mittente, allegati da registrare in entrata | VENDITE → Catalogo 'Sales Pipeline' → scheda BO → Azione 'DOC ORDINE' → Risorsa 'Registrazione Documento Ordine' |
| Sistema         |  | Creazione documento ordine  |   | Risorsa 'Registrazione Documento Ordine' → Azione 'Conferma e crea documento' → Documento ordine pubblicato      |



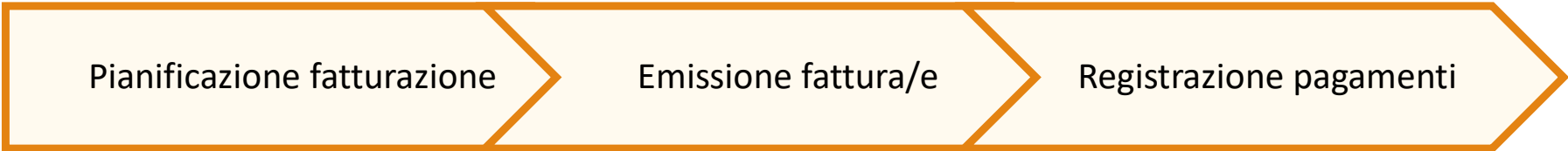
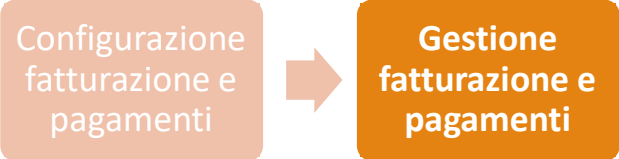
Una volta completate le operazioni per Documento Ordine utilizzare l'azione '**TORNA A BO**'.

# PROCEDURA GESTIONE FATTURAZIONE E PAGAMENTI

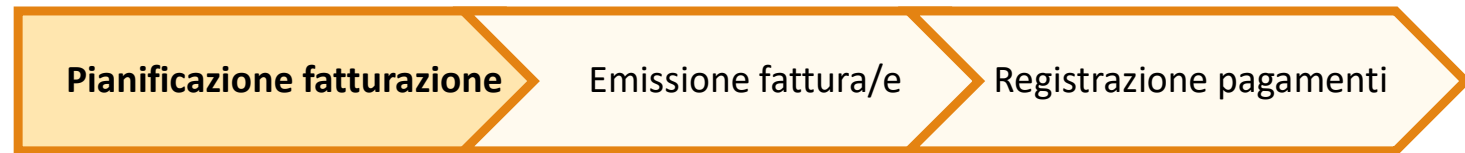


| ATTORE               | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ   | INFORMAZIONI | RISORSA DI RIFERIMENTO                                   |
|----------------------|--|--|--------------|--|
| Utente configuratore | Ha in carico la definizione delle permission per gli attori dell'organ. utente | Definire utenti che effettuano la fatturazione                               |              | Risorse online di Jamio Composer → gruppo 'Fatturazione' |
| Utente configuratore | Ha in carico la definizione delle permission per gli attori dell'organ. utente | Definire utenti che registrano i pagamenti                                   |              | Risorse online di Jamio Composer → gruppo 'Pagamenti'    |
| Utente configuratore |  | Definire indirizzi email per invio notifica delle attività emissione fatture |              | Parametri CRM → Tab 'Gestione notifiche'                 |

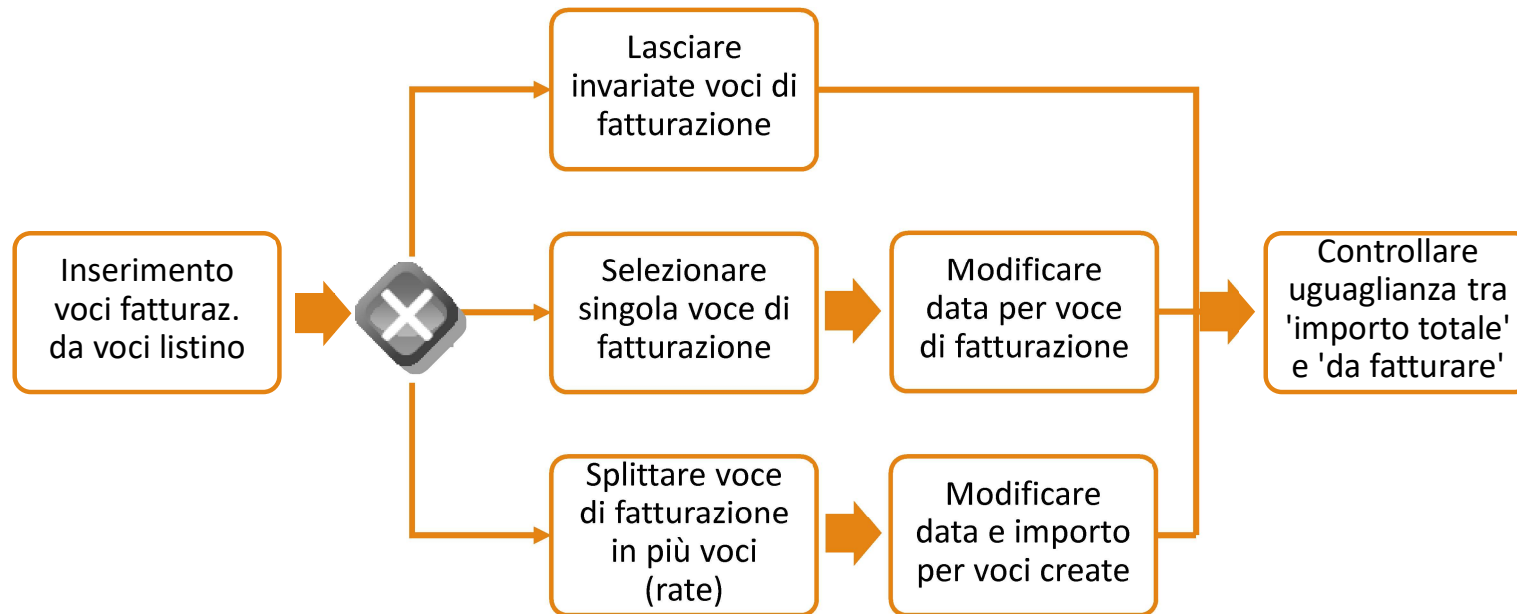
# PROCEDURA GESTIONE FATTURAZIONE E PAGAMENTI



Gestione fatturazione e pagamenti



Scheda BO → Azione 'FLUSSI' → Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione'



**Gestione fatturazione e pagamenti**



| ATTORE  | PROPRIETÁ ATTORE | ATTIVITÁ   | INFORMAZIONI      | RISORSA DI RIFERIMENTO                          |
|---------|------------------|--|-------------------|---|
| Sistema |                  | Inserimento voci di fatturazione da voci listino | Dettaglio offerta | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' |

Lasciare invariate voci di fatturazione

|                            |   |   |  |  |
|----------------------------|---|---|--|--|
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Lasciare invariate voci di fatturazione |  |  |
|----------------------------|---|---|--|--|

Selezionare singola voce di fatturazione



Modificare voce di fatturazione

|                            |   |  |                            |  |
|----------------------------|---|--|----------------------------|--|
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Selezionare singola voce di fatturazione |                            | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' → Voce da Dettaglio Fattura → Risorsa 'Voce Fattura' |
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Modificare data per voce di fatturazione | Voce offerta, codice, data | Risorsa 'Voce Fattura'   |

**Gestione fatturazione e pagamenti**



Splittare voce di fatturazione in più voci



Modificare data e importo per voci create

|                            |   |  |   |  |
|----------------------------|---|--|---|--|
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Splittare voce di fatturazione in più voci (per fatture in mesi diversi) |   | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' → duplica voce di fatturaz.                          |
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Modificare data e importo per voci create                                | Data, importo da fatturare (dividere importo totale per i mesi) | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' → Voce da Dettaglio Fattura → Risorsa 'Voce Fattura' |
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione | Controllare uguaglianza tra 'importo totale' e 'da fatturare'            |   | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione'  |



**Gestione fatturazione e pagamenti**

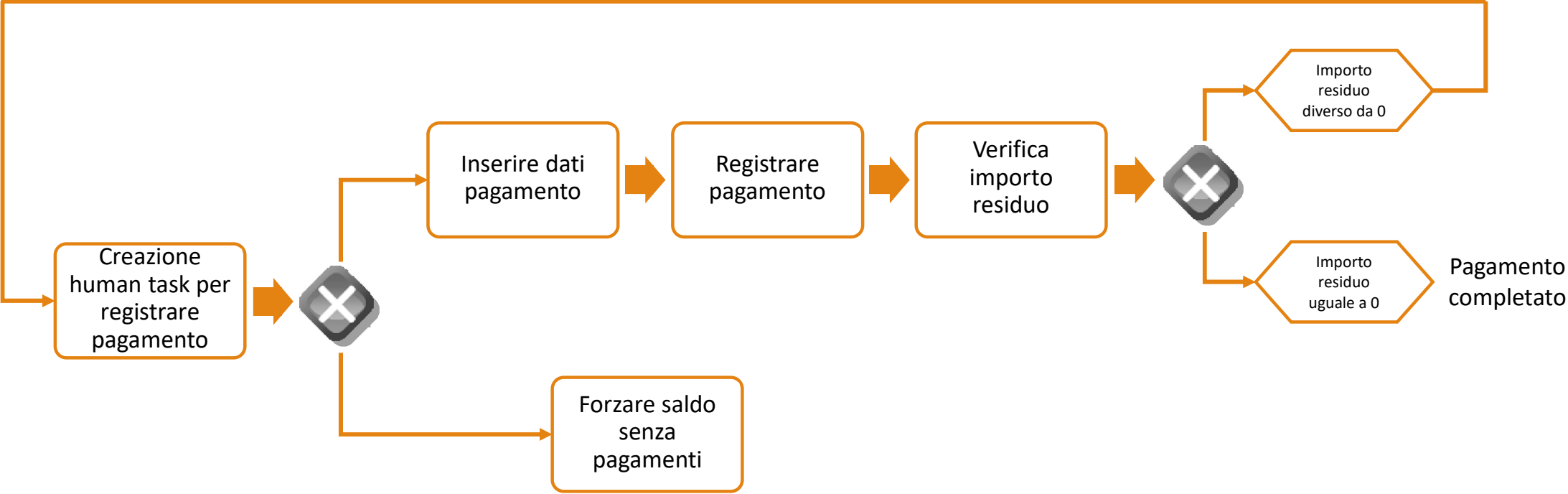


| ATTORE                     | PROPRIETÁ ATTORE   | ATTIVITÁ                    | INFORMAZIONI  | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|----------------------------|--|-----------------------------|---|--|
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico la pianificazione della fatturazione            | Definire mese fatturazione  |   | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' → metadato 'Mese Fatturazione'   |
| Pianificatore fatturazione | Ha in carico l'assegnazione delle operazioni di fatturazione | Assegnare task fatturazione | (si genera human task di fatturazione)                | Risorsa 'Pianificazione Prospetto Fatturazione' → Azione 'TASK Fattura' + Cataloghi 'Piani di fatturazione' e 'Pipeline finance' |
| Esecutore fatturazione     | Hai in carico l'esecuzione della fatturazione                | Inserire dati fattura       | Numero fattura, data fattura, fattura emessa allegata | Attività in corso → Attività emettere fattura → Human Task 'Emissione Fattura'   |
| Esecutore fatturazione     | Hai in carico l'esecuzione della fatturazione                | Emettere fattura            |   | Human Task 'Emissione Fattura' → Azione 'Completa'   |

Il processo di fatturazione è **in sequenza** → si genera un task di fatturazione per ogni mese con le relative voci da fatturare. Ogni task può essere generato solo dopo aver eseguito il task della fatturazione precedente (fino a quando lo human task non è eseguito, la risorsa risulta bloccata e non si possono assegnare altri task di fatturazione).

Il processo si conclude quando sono emesse fatture per tutte le voci di fatturazione.

**Gestione fatturazione e pagamenti**



**Gestione fatturazione e pagamenti**

Pianificazione fatturazione

Emissione fattura/e

**Registrazione pagamenti**

| ATTORE          | PROPRIETÁ ATTORE  | ATTIVITÁ                                      | INFORMAZIONI   | RISORSA DI RIFERIMENTO   |
|-----------------|---|---|--|--|
| Sistema         |   | Creazione human task per registrare pagamento | (completato uno human task di emissione fattura, si genera uno human task di registrazione pagamento)  | Attività in corso → Attività registrare pagamento → Human Task 'Registrazione Pagamento' |
| Amministrazione | Ha in carico la verifica e la registrazione dei pagamenti | Inserire dati pagamento                       | Iva, cosa registro (importo ivato o imponibile), pagamento importo ivato o pagamento imponibile  | Human Task 'Registrazione Pagamento'   |
| Amministrazione | Ha in carico la verifica e la registrazione dei pagamenti | Registrare pagamento                          |  | Human Task 'Registrazione Pagamento' → Azione 'Completa'                                 |
| Sistema         |   | Verifica importo residuo                      | (una volta registrato il pagamento, se l'importo residuo è diverso da 0 allora si genera un nuovo HT di registrazione pagamento con valore pari all'importo residuo; altrimenti [valore residuo = 0] il processo di registrazione si conclude) |  |
| Amministrazione | Ha in carico la verifica e la registrazione dei pagamenti | Forzare saldo senza pagamenti                 | Flaggare 'forza il saldo senza pagamanti' + motivo forzatura   | Human Task 'Registrazione Pagamento' → Azione 'Completa'                                 |