



Introduzione all'uso del Client Web Infor CRM

Note importanti

Le informazioni contenute in questa pubblicazione (incluse tutte le eventuali informazioni supplementari), sono riservate e di proprietà di Infor. Accedendo a tali informazioni si riconosce e si accetta che questo documento (comprese tutte le eventuali modifiche, traduzioni o adattamenti dello stesso) nonché tutti i copyright, segreti commerciali e ogni altro diritto, titolo e interesse contenuti nello stesso, sono proprietà esclusiva di Infor. Si accetta inoltre che non è possibile ottenere diritti, titoli o interessi su questo documento (comprese tutte le eventuali modifiche, traduzioni o adattamenti dello stesso) in virtù delle presenti disposizioni. L'unico diritto concesso è il diritto non esclusivo di utilizzare il documento unicamente in connessione con e in base alla propria licenza e all'utilizzo del software resi disponibili per l'azienda cliente da Infor nel perseguimento di un accordo distinto, i cui termini regolano l'utilizzo del presente documento e di tutto il materiale aggiuntivo correlato ("Scopo").

Inoltre, accedendo alle informazioni allegate, si riconosce e si accetta di rispettare il carattere riservato di questo documento e si accetta che l'utilizzo di tale materiale è limitato allo Scopo di cui sopra. Sebbene si sia adoperata per includere informazioni corrette ed esaustive, Infor non può garantire che il contenuto della pubblicazione sia completo, privo di errori tipografici o di altro tipo o conforme a requisiti specifici. Infor non si assume pertanto qualsivoglia responsabilità per qualsiasi danno consequenziale o di altro tipo o per danni o perdite causati a persone o entità causati o derivanti da errori od omissioni contenuti nella presente pubblicazione, comprese informazioni supplementari di qualsiasi tipo, a prescindere dal fatto che tali errori od omissioni siano derivanti da negligenza, incidente o qualsiasi altra causa.

L'utilizzo del presente documento è regolato, senza eccezioni, dalle leggi e dalle regolamentazioni vigenti negli Stati Uniti d'America in materia di esportazione e importazione. È quindi espressamente vietato esportare o ri-esportare direttamente o indirettamente il presente documento o altri materiali ad esso correlato, nonché relative informazioni supplementari in violazione di tali leggi. È inoltre vietato utilizzare tali documenti per qualsiasi scopo vietato dalle leggi sopra menzionate.

Informazioni sulla pubblicazione

Versione: 8.1.0.06

Data di pubblicazione: 9 March 2015

Disclaimer

Nel presente documento viene indicato l'orientamento che Infor è autorizzato a seguire in relazione ai prodotti specifici qui descritti. Tutti i prodotti in questione, infatti, sono soggetti a potenziali modifiche ad esclusiva discrezione di Infor, con o senza preavviso. Il documento non costituisce in alcun modo un impegno nei confronti dell'utente e si consiglia di non fare affidamento sul documento in oggetto né sul suo contenuto in caso sia necessario prendere decisioni importanti. Infor non si impegna a sviluppare né a distribuire alcuno specifico miglioramento, aggiornamento prodotto o funzionalità, anche se descritti nel presente documento.

Contattare Infor

In caso di domande sui prodotti Infor, visitare il portale Infor Xtreme Support all'indirizzo www.infor.com/inforxtreme.

Se dopo il rilascio del prodotto verranno apportate modifiche al documento, la nuova versione sarà pubblicata su questo sito Web. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente tale sito per avere una documentazione aggiornata.

In caso di commenti sulla documentazione Infor, inviare una e-mail all'indirizzo documentation@infor.com.

Contenuti

Introduzione	1
Perchè usare Infor CRM?	1
Funzioni Chiave	1
Su Questa Guida	2
Documentazione Correlata	2
Capitolo 1 Comprendere l'Area di Lavoro del Client Web Infor CRM	3
Connettersi su Client Web Infor CRM	3
Lavorare nella Client Web Infor CRM	4
Comprendere le funzionalità dell'Area di Lavoro	4
Utilizzo delle Viste Elenco	6
Utilizzo delle Viste Dettaglio	7
Comprendere i Pulsanti Disponibili	7
Accedere alla Guida	9
Infor CRM Integrazione Desktop	10
Installare il Desktop Integration	10
Configurare l'Integrazione Outlook	11
Capitolo 2 Gestire i Contatti e le Aziende	13
Aggiungere un Contatto e un'Azienda	13
Comprendere la Proprietà di un'Azienda	13
Aggiungere un'Associazione a un'Azienda	15
Utilizzo della Libreria	16
Richiedere Materiale Informativo per un Contatto	17
Pianificare un'Attività Seguito	18
Aggiungere una Nota	19
Capitolo 3 Gestire le Attività delle Vendite	21
Utilizzare le Attività e gli Eventi	21
Utilizzare gli Avvisi	21
Avvisi - Scheda Allarmi	22
Avvisi - Scheda Non Confermate	23
Completare un'Attività non pianificata	23
Invitare altri ad una Riunione	24
Utilizzo del Calendario	24
Utilizzare la vista Attività	26
Vedere la Cronologia delle Interazioni con un'Azienda	27
Capitolo 4 Comunicare con Contatti e Nominativi	29
I modelli	29

Creare un Nuovo Modello	30
Utilizzo di Stampa Unione	30
Utilizzare Outlook Integration	31
Capitolo 5 Gestire le Opportunità di vendita	33
Aggiungere una Nuova Opportunità	33
Usare le Statistiche Opportunit	34
Chiudere un'Opportunità	35
Capitolo 6 Gestire Nominativi e Campagne	37
Lavorare con i Nominativi	37
Aggiungere un Nominativo	37
Importare Nominativi	38
Qualificare un Nominativo	40
Lavorare con le Campagne	41
Aggiungere una Campagna	41
Aggiungere Target a una Campagna	42
Aggiungere Fasi e Compiti alla Campagna	43
Aggiungere Prodotti a una Campagna	43
Lanciare una Campagna	44
Tracciare le Risposte alla Campagna	44
Capitolo 7 Lavorare col Servizio Clienti e il Supporto	47
Utilizzo dei Contratti	47
I Tipi di Contratto	47
Aggiungere un Contratto	48
I Ticket	49
Aggiungere un Ticket	49
Aggiungere Attività ai Ticket	50
Inizio e Fine Lavoro di un Ticket	51
Chiudere un Ticket	51
Lavorare con i Resi	52
Aggiungere un Reso	52
Aggiungere Prodotti e Dettagli di Spedizione ad un Reso	52
Chiudere un Reso	53
Utilizzo dei Difetti	54
Aggiungere un Difetto ad un ticket esistente	54
Chiudere un Difetto	55
Capitolo 8 Utilizzare il Web Reporting e Analisi Strumenti	57
Usare la vista Report	57
Visualizzare, stampare e archiviare report	58
Lavorare con il Cruscotto	59

Personalizzare il proprio Cruscotto	59
Lavorare coi Widget	60
Utilizzare i Widget	60
Capitolo 9 Configurare le Opzioni Utente	63
Opzioni Generali	63
Opzioni Gruppo	64
Opzioni Attività	65
Impostare le Opzioni del Calendario	66
Opzioni Avvisi	67
Opzioni Opportunità	67
Modificare la Propria Password	68
Indice	71



Infor CRM è una soluzione di gestione delle relazioni con i clienti leader che consente di piccole e medie imprese di acquisire, mantenere e sviluppare relazioni con i clienti redditizi attraverso Vendite integrati, marketing, servizio clienti e soluzioni di automazione di supporto.

Perchè usare Infor CRM?

Client Web Infor CRM aiuta a gestire tutti gli aspetti di un ciclo vendita e la relazione con il cliente sul web. In aggiunta per tracciare contatti, aziende, opportunità, ticket e attività, gli utenti hanno accesso a strumenti per la reportistica, processi automatici, e creazione di email, fax e lettere usando la stampa unione.

Funzioni Chiave

Le seguenti caratteristiche principali descrivono come è possibile utilizzare il Client Web Infor CRM:

Viste Contatti, Aziende ed Opportunità - Utilizzare le viste Contatti, Aziende ed Opportunità per gestire informazioni dettagliate su contatti, aziende, ed opportunità.

Calendario ed Attività - Utilizza il Calendario per visualizzare le attività e gli eventi aperti e completati. Utilizzare la vista Attività per gestire attività giornaliere come pianificare telefonate, riunioni ed eventi.

Ricerche - Utilizzare le ricerche per cercare record o gruppi. Le ricerche consentono di filtrare il proprio elenco di record e poi salvare i risultati come gruppo. Le opzioni Ricerca variano per tipo di Record.

Gruppi - Utilizzare gruppi per organizzare contatti, aziende, opportunità, ticket, ed altre comuni caratteristiche. i Gruppi possono essere usati per reportistica, stampa unione, ed altro.

Campagne e Nominativi - Utilizzare Nominativi per creare e qualificare nuovi Contatti ed Aziende. Utilizzare le funzioni Campagna per combinare pubblicità, relazioni pubbliche, promozioni di vendita ed attività di vendita per raggiungere obiettivi di vendita o di marketing.

Stampa Unione - Utilizzare la Stampa Unione quando si ha bisogno di comunicare con un gruppo di contatti, aziende, opportunità, o nominativi.

Report ed Analisi - Utilizzare Report e Filtri per riassumere informazioni su contatti, aziende, opportunità, contratti, e ticket. La Infor CRM Dashboard permette di visualizzare l'andamento e le informazioni delle analisi in un formato dashboard.

Servizio Clienti e Supporto - Utilizzare i ticket per tenere traccia, qualificare e risolvere domande e problemi dei clienti. E' possibile tracciare il tempo speso a lavorare su un ticket tramite la funzione Inizio Lavoro/Fine Lavoro, creare attività sui ticket caricati sul contratto di assistenza del cliente, e pianificare attività da calendario. Le funzioni di Supporto e Servizio danno la possibilità di tracciare difetti in prodotti o servizi, ed includono un processo di reso.

Richiesta di Materiale Informativo - Utilizzare la Richiesta di Materiale Informativo per pianificare l'invio di materiale informativo o altri documenti ai contatti. Il Materiale informativo è generalmente materiale in carta che bisogna spedire.

Libreria - Utilizzare la libreria come un contenitore centrale per le informazioni della società. La Libreria contiene spesso elementi come informazioni sul prodotto, Materiale informativo e presentazioni.

Processi - Utilizzare processi per eseguire una serie di compiti in una specifica sequenza in un determinato periodo di tempo. Client Web Infor CRM offre Processi di Vendita e Processi di Contatto.

Su Questa Guida

Lo scopo di questa guida è aiutare ad iniziare ad usare Client Web Infor CRM. Questa guida utilizza scenari per dimostrare come si utilizza Client Web Infor CRM per molti dei compiti giornalieri.

Se la vostra azienda ha personalizzato Client Web Infor CRM, il numero, l'ordine, e l'aspetto delle finestre di dialogo e schermate potrebbe essere differente da come descritto. Consultare il proprio amministratore per maggiori informazioni.



Il simbolo Aiuto precede i nomi degli argomenti della Guida Online dove è possibile trovare informazioni aggiuntive.

Documentazione Correlata

- Le schede di *Infor CRM Riferimento Rapido* forniscono tasti comunemente utilizzati, le opzioni di configurazione dell'email, utilizzo dei gruppi e l'Integrazione con Outlook. Alle schede di *Infor CRM Riferimento Rapido* si accede dal menù Aiuto.
- La Guida *Client Web Infor CRM* fornisce informazioni dettagliate sulle funzioni disponibili sul Web, incluso l'Invio a SLX e la Stampa Unione.
- L' *Infor CRMAiuto Stampa Unione* fornisce informazioni dettagliate sui seguenti: Scrivere un messaggio email ad un contatto, scrivere un messaggio email, lettera, o fax usando un modello, usare il motore Stampa Unione per inviare corrispondenza ad un gruppo di contatti, aziende, etc. Questa guida in linea spiega anche come creare e stampare etichette indirizzo o copertine, così come creare, modificare ed eliminare modelli.

La guida è disponibile in ciascuna applicazione Infor CRM. Ulteriori risorse e documentazione sono a disposizione di partner e clienti con un contratto valido di supporto tecnico presso i siti web del Portale di supporto:

- www.infor.com/xtreme

Capitolo 1

Comprendere l'Area di Lavoro del Client Web Infor CRM

Prendere qualche minuto per imparare alcune delle basi del Client Web Infor CRM. Questo aiuterà a diventare familiare con l'area di lavoro e le funzioni di navigazione.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Connettersi su Client Web Infor CRM
- Comprendere l'Area di Lavoro del Client Web Infor CRM
- Installare e Utilizzare Desktop Integration
- Avere più aiuto

Connettersi su Client Web Infor CRM

Prima di cominciare, bisogna essere in possesso di un proprio ID Utente e password. Contattare il proprio amministratore di sistema nel caso non si conoscano queste informazioni.

Per connettersi

1. Connettersi al Client Web della propria società. Se è stata configurata l'Autenticazione Windows, non sarà necessario completare i passi rimanenti, ma si verrà automaticamente connessi al Client Web Infor CRM. Questo può avvenire in vari modi a seconda del proprio browser. In molti browser risulta più veloce impostare la pagina iniziale come pagina predefinita del proprio browser oppure aggiungere la schermata iniziale all'elenco dei Preferiti.
2. Digitare il proprio **Nome Utente e Password**.
Le password sono sensibili ai caratteri maiuscoli/minuscoli. In aggiunta, il proprio amministratore di sistema può impostare delle restrizioni sull'uso di password vuote, del nome utente come password ed altre opzioni. Se necessario, consultare il proprio amministratore di sistema per discutere delle opzioni della propria password.
3. Fare clic su **Connetti**.

Per Disconnettersi

- Nell'angolo in basso a destra della finestra del browser fare clic su **Disconnetti**.

Lavorare nella Client Web Infor CRM

L'area di lavoro è l'area dove le varie viste appaiono nel Client Web Infor CRM.



Alcune funzioni richiedono l'abilitazione dei pop-up. Consultare la tua guida del browser per istruzioni specifiche su come consentire i pop-up.

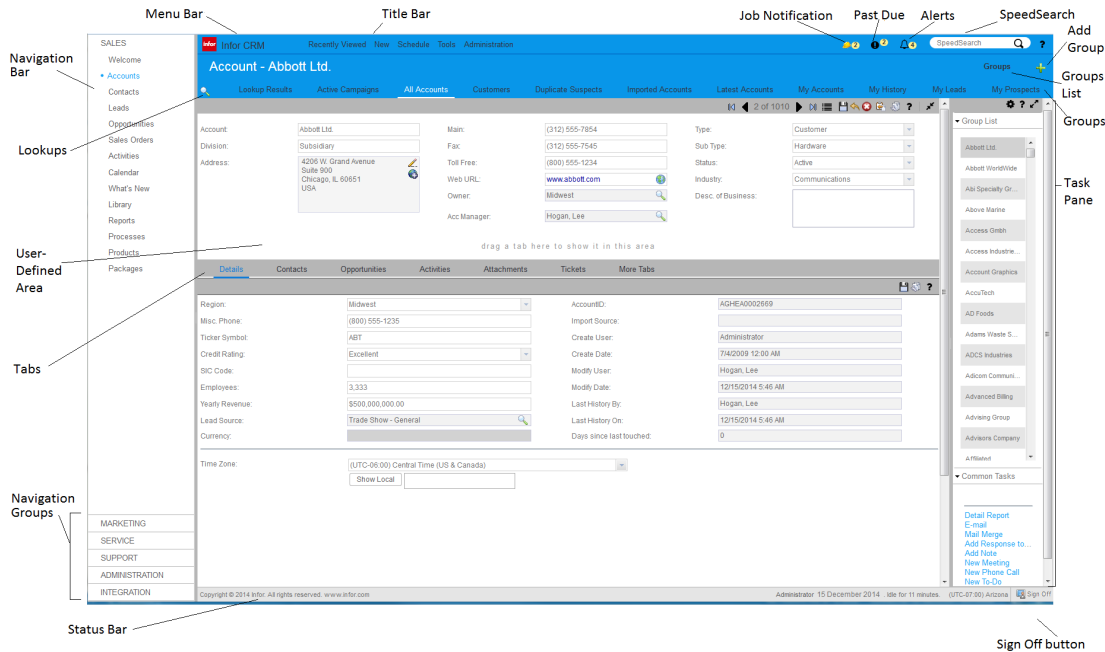


Figure 1 Client Web Infor CRM Area di lavoro

Comprendere le funzionalità dell'Area di Lavoro

Ogni vista in Client Web Infor CRM contiene molti dei seguenti elementi.



La propria area di lavoro può risultare differente in base ai propri diritti d'accesso oppure se la propria installazione è stata personalizzata.

Elemento	Descrizione
Barra del Titolo	Il titolo identifica la vista attiva. Quando si è in una vista di dettaglio, la barra del titolo visualizza il nome del record corrente.
Barra dei Menu	La barra dei menu contiene i Client Web Infor CRM comandi. Includono Visti di Recente, Nuovo, Pianifica, Strumenti, Scrivi, Scaduto, Avvisi , SpeedSearch. ed il pulsante Aiuto. Fare clic su un menu per espanderlo.

Elemento	Descrizione
Barra di navigazione	<p>Posizionata sul lato sinistro dell'area di lavoro di Client Web Infor CRM, la barra di navigazione contiene i pulsanti che aprono le principali viste di Client Web Infor CRM.</p> <p>Il proprio amministratore di sistema può raggruppare i pulsanti in sottoinsiemi relativi ad elementi specifici della propria attività, come le Vendite o il Supporto. Il gruppo Supporto, per esempio, contiene Contatti, Ticket, Difetti, Attività, Calendario, e Report.</p>
Ricerca	<p>Il pulsante Ricerca, posizionato sulla sinistra delle schede gruppo nella maggior parte delle viste elenco e dettaglio, consente di ricercare i record utilizzando uno o più condizioni di ricerca.</p>
Speed Search	<p>SpeedSearch fornisce un aiuto per trovare le informazioni archiviate nel database Infor CRM. Ad esempio, è possibile cercare nei ticket esistenti o procedure per aiutare a risolvere un problema del cliente, oppure cercare un documento specifico, come una presentazione di vendita.</p>
Schede	<p>Le schede organizzano le informazioni in diverse viste di dettaglio e finestre di dialogo.</p>
Elenco di Selezione	<p>Un elenco di selezione è un elenco di valori che è possibile selezionare quando si immettono dati in un campo. Gli Elenchi di Selezione sono utili perchè incoraggiano l'inserimento di dati consistenti. I diritti di accesso determinano se si può aggiungere, modificare o eliminare elementi in un elenco di selezione. Per aprire un elenco di selezione, fare clic sulla freccia nel campo.</p>
Pannello Compiti	<p>Il Pannello Compiti è visibile alla destra del pannello principale della finestra. Consiste di filtri, compiti comuni ed altre funzionalità progettate per supportare l'utente nel completamento del proprio lavoro. Le opzioni disponibili dipendono dal tipo di record e dal tipo di vista in cui si sta lavorando.</p>
Barra di Stato	<p>La barra di stato visualizza l'utente, la data, il fuso orario ed il pulsante Disconnetti</p>

Utilizzo delle Viste Elenco

Le viste elenco mostrano informazioni in una lista divise per colonne e per righe. Ciascuna scheda della vista contiene un gruppo di contatti, aziende, opportunità o ticket, e così via.

- E' possibile personalizzare le proprie schede della vista aggiungendo o rimuovendo colonne, cambiandone l'ordine e modificandone la larghezza.



Per maggiori informazioni consultare l'argomento "Personalizzare le schede delle viste elenco" nella guida del Client Web.

- Fare clic sull'intestazione di una colonna ordina le informazioni al suo interno. L'icona freccia indica se i dati nella colonna sono organizzati in ordine ascendente o discendente.

Account	City	State	Main Phone	Type	Sub-Type	Status	Acct. Manager	Owner
Abbott Ltd.	Chicago	IL	(312) 555-7854	Customer	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abbott WorldWide	Chicago	IL	3125552791x114	Prospect	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abi Specialty Group	London		+442073384570	Prospect	Software	Active	Derek Murray	EMEA
Above Marine	Hayward	CA	(510) 555-1300	Lead	Hardware	Active	Ed Martinez	Southwest
Access Ombh	Munich		+498971046155	Customer	Hardware	Active	Hans Stichter	EMEA
Access Industries Co.	Gaithersburg	MD	(301) 555-8880	Prospect	Hardware	Active	Dan Barret	Northeast
Account Graphics	Linden	NJ	(908) 555-2087	Prospect	Service	Active	Dan Barret	Northeast
AccuTech	London		+442074897665	Prospect	Software	Inactive	Derek Murray	EMEA
AD Foods	Portland	OR	(503) 555-1358	Customer	Service	Active	Cathy Hughes	Northwest
Adams Waste Systems	Fort Lauderdale	FL	(954) 555-8609	Prospect	Hardware	Inactive	Linda Welsh	Southeast
ADCS Industries	Singapore		(+65) 337-0321	Lead	Software	Active	Kim Lee	AsiaPac
Adcom Communications	Madrid		+34914570955	Customer	Hardware	Active	Manuel Fuentes	EMEA
Advanced Billing	Markham	ON	(905) 555-8992	Customer	Service	Active	Administrator	EMEA
Advising Group	芝加哥市	IL	3125558500x630	Partner	Reseller	Active	Lee Hogan	Midwest

Figure 2 Vista Elenco Azienda

Utilizzo delle Viste Dettaglio

Molti record in Infor CRM visualizzano informazioni sia in una vista Elenco che in una vista Dettaglio. La vista Dettaglio consiste di campi con informazioni, schede e una sezione centrale definita dall'utente.

- La parte superiore mostra informazioni di base sul record selezionato. Nel momento in cui viene aggiunto un nuovo record, i campi del dialogo guidano all'inserimento delle informazioni che compaiono nella vista Dettaglio. Per modificare le informazioni fare clic sul campo di cui si vuole cambiare il contenuto.
- La parte intermedia è chiamata area definita dall'utente. E' possibile utilizzarla per tenere in vista le schede maggiormente utilizzate. Per spostare una scheda nella parte intermedia fare clic sulle schede della parte inferiore, tenere premuto il pulsante del mouse e trascinare la scheda nell'area. La scheda resterà aperta nell'area definita dall'utente ogni volta che sarà usato il Client Web Infor CRM. Se si desidera modificare la scheda nella parte intermedia, selezionarne un'altra e trascinarla per sostituire quella attuale.
- La parte inferiore contiene un gruppo di schede. Ciascuna scheda mostra informazioni specifiche sul record selezionato. L'amministratore di sistema è in grado di creare schede personalizzate per la propria organizzazione.

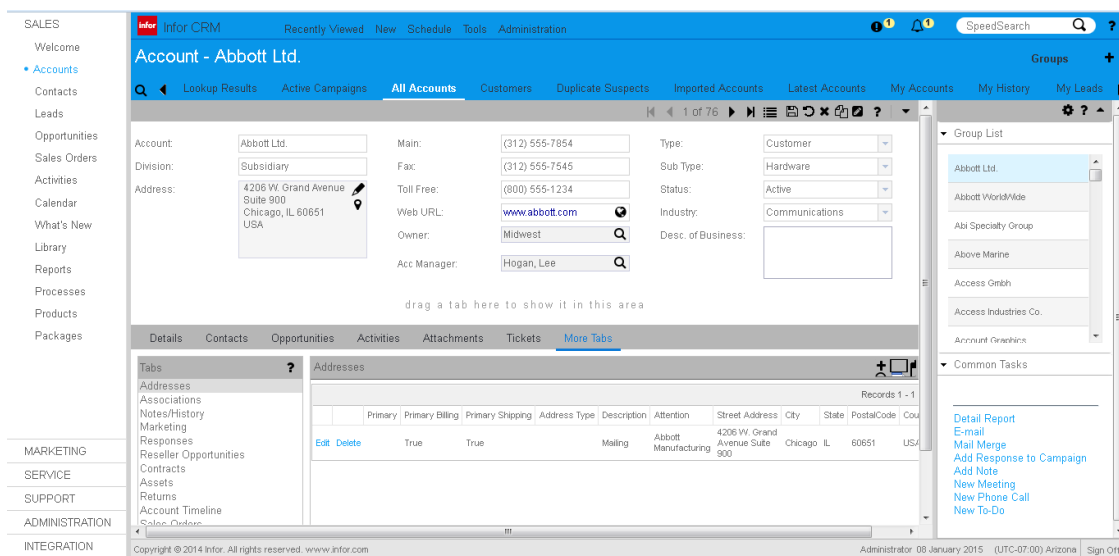




































Figure 3 Vista Dettaglio Azienda

Comprendere i Pulsanti Disponibili

Alcune funzionalità nel Client Web Infor CRM sono accessibili tramite i pulsanti. L'elenco seguente mostra ciascuno dei pulsanti disponibili e descrive l'azione effettuata da ognuno di essi. Nel momento in cui si sposta il mouse su un pulsante nel Client Web Infor CRM, viene visualizzata una didascalia descrittiva della funzione del pulsante. Ai pulsanti ci si riferisce tramite la loro didascalia.

Pulsante	Didascalia o Descrizione	Evento
	Informazioni Servizio Azienda	Fare clic su questo pulsante per aprire la finestra di dialogo Informazioni Servizio Azienda.
	Aggiungi, Associa	Fare clic su questo pulsante per aggiungere o associare un elemento.
	Aggiungi Condizione	Fare clic su questo pulsante per aggiungere un altro parametro alla Ricerca nelle viste Elenco o Dettaglio.

Pulsante	Didascalia o Descrizione	Evento
	Aggiungi URL	Fare clic su questo pulsante per allegare un indirizzo Web URL.
	Associa	Fare clic su questo pulsante per associare un elemento.
	Calendario	Fare clic su questo pulsante per selezionare una data e ora.
	Comprimi	Fare clic su questo pulsante per nascondere informazioni aggiuntive in una riga elenco.
	Completa	Fare clic su questo pulsante per completare un'attività.
	Copiare le Informazioni negli Appunti	Fare clic su questo pulsante per copiare le informazioni del contatto negli appunti.
	Elimina o Rimuovi	Fare clic su questo pulsante per eliminare o dissociare un elemento.
	Modifica	Fare clic su questo pulsante per modificare le informazioni.
	Finestra di Modifica	Fare clic su questo pulsante per aprire il Web Form Designer. Solo gli utenti con un ruolo appropriato possono accedere a questa funzionalità.
	...	Fare clic su questo pulsante per aprire un elenco di selezione.
	Email	Fare clic su questo pulsante per aprire un nuovo messaggio email.
	Espandi	Fare clic su questo pulsante per visualizzare informazioni aggiuntive in una riga elenco.
	Trova	Fare clic su questo pulsante per eseguire una ricerca.
	Primo	Fare clic su questo pulsante per visualizzare il primo record in un gruppo.
	Aiuto	Fare clic su questo pulsante per aprire la guida in linea Web.
	Ultimo	Fare clic su questo pulsante per visualizzare l'ultimo record in un gruppo.
	Vista Elenco	Fare clic su questo pulsante per passare alla vista elenco.
	MapQuest	Fare clic su questo pulsante per aprire MapQuest usando l'informazione indirizzo corrente.
	Segna questo elemento come utile	Fare clic su questo pulsante se si trova una soluzione utile, ma non viene incollata nel proprio ticket.
	Massimizza	Fare clic su questo pulsante per massimizzare la dimensione della finestra.
	Minimizza	Fare clic su questo pulsante per minimizzare la dimensione della finestra.
	Sposta	Fare clic su questo pulsante per spostare un contatto in un'azienda differente.
	Next	Fare clic su questo pulsante per vedere il prossimo record.
	Precedente	Fare clic su questo pulsante per vedere il record precedente.
	Vista Stampa	Fare clic su questo pulsante per aprire la Vista Stampa.

Pulsante	Didascalia o Descrizione	Evento
	Aggiorna	Fare clic su questo pulsante per aggiornare l'elenco di record in una vista elenco.
	Rimuovi Condizione	Fare clic su questo pulsante per rimuovere un parametro dalla Ricerca nelle viste Elenco o Dettaglio.
	Ripristina	Fare clic su questo pulsante per pulire eventuali modifiche fatte dall'ultimo aggiornamento.
	Salva	Fare clic su questo pulsante per salvare le modifiche.
	Salva & Pulisci	Fare clic su questo pulsante per salvare il nuovo contatto o azienda e pulire la vista per aggiungere un altro record.
	Salva & Nuovo	Fare clic su questo pulsante per salvare il contatto nuovo e creare un altro nuovo contatto per la stessa azienda.
	SpeedSearch	Fare clic su questo pulsante per aprire SpeedSearch.
	Date Stamp Utente	Fare clic su questo pulsante per inserire il nome utente e la data nelle proprie note ticket.
	WWW	Fare clic su questo pulsante per andare al sito Web dell'azienda.

Accedere alla Guida

Le informazioni su funzionalità avanzate ed aree non spiegate in questa guida sono disponibili negli argomenti della Guida in Linea di Client Web Infor CRM.

Per accedere alla guida in linea

- Fare clic sul pulsante Guida in Linea .

Cosa si desidera fare?	Nome Argomento
Connettersi su Client Web Infor CRM	Connettersi su Client Web Infor CRM
Scopri quali nuove funzionalità sono state aggiunte al Client Web Infor CRM.	Novità di questa Rilascio
Trovare suggerimenti utili per i nuovi utenti.	Nuovi Suggerimenti Utente
Utilizzare Avvisi per aiutare a gestire le attività.	Utilizzare gli Avvisi
Personalizzare le opzioni di Client Web Infor CRM per esigenze personali.	Modificare le Opzioni Utente
Pianificare una riunione ed invitare altri.	Pianificare o Modificare un'Attività
Pianificare un Evento(tipo una fiera).	Pianificare o Modificare un Evento
Visualizzare una panoramica dei processi di vendita.	Cosa sono i Processi di vendita?
Aggiungere una risposta alla campagna per un obiettivo campagna	Aggiungere o Modificare le informazioni di Risposta

In aggiunta alla Guida in Linea, è possibile trovare informazioni aggiuntive dalle seguenti sorgenti:

Amministratore di Sistema Chiedere all'amministratore di sistema per risposte specifiche all'installazione Infor CRM.

Infor CRM Integrazione Desktop

Il Modulo Desktop Integration Infor CRM è una collezione di funzionalità studiate per migliorare la propria esperienza Infor CRM Web.

Integrazione Desktop fornisce il supporto per:

- Integrazione con Outlook - Invia a SLX e Registra in Cronologia
- Sincronizzazione Outlook di contatti e attività
- Rubrica Microsoft Outlook
- Versioni di Internet Explorer 8 e 9, il supporto per:
 - Trascinamento degli Allegati
 - Trascinamento delle Email da Microsoft Outlook
 - [Trascinamento dei files di Libreria](#) (solo per gli Amministratori)
- [Stampa Unione](#) (supportata solo su Internet Explorer)
- Implementazioni localizzate che usano caratteri estesi al fine di supportare gli allegati con nomi di file localizzati.



- Stampa unione è supportata solo su Internet Explorer 8 e superiori.
- I browser che utilizzano HTML 5, come Internet Explorer 10 e 11 e Firefox, non richiedono integrazione Desktop per supportare le funzionalità di drag and drop. Per maggiori informazioni, vedere Funzionalità Supportate da Browser. Per maggiori informazioni, vedere "Funzionalità Supportate da Browser" nella guida Web Client Infor.

Installare il Desktop Integration

Prima di poter utilizzare qualsiasi funzione del Desktop Intehration è necessario installarlo.



Client Web Offline gli utenti potrebbero aver già installato il modulo Desktop Integration come parte del processo d'installazione.

Per installare utilizzando Internet Explorer

1. Nella Client Web Infor CRM schermata di accesso, fare clic su **installare Miglioramenti**.
2. Fare clic su **Esegui**.
3. Chiudere Microsoft Outlook e aprire qualsiasi browser windows.
Dal momento che questo prevede anche chiudere la finestra guida Web Client Infor, si consiglia di stampare o salvare questo argomento per il tuo desktop.
4. Se è stata installata una versione precedente del Modulo di integrazione Desktop, verrà richiesto di installare un aggiornamento. Fare clic su **Sì**.
5. Per installare il Modulo Desktop Integration, fare clic su **Sì**.
6. Se si viene avvisati che Microsoft Outlook o Internet Explorer sono in uso, chiudere ciascun programma e poi fare clic su **Riprova**.
7. Nella schermata di **Benvenuto** fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata di Accordo di Licenza leggere le informazioni, accettare l'accordo e cliccare su **Avanti**.

9. Per installare Integrazione Office (stampa unione e drag and drop), selezionare **Questa caratteristica verrà installata sul disco rigido locale** o **Questa funzione e tutte le funzioni secondarie verranno installate sul disco rigido locale**. Se non si vuole installare Integrazione Office, fare clic sulla freccia corrispondente a **Integrazione Office** e selezionare **Questa funzionalità non sarà disponibile**.
10. Per installare Microsoft Integrazione Outlook (Invia SLX / Record di Cronologia, Sincronizzazione Outlook, Rubrica di Outlook e Gestione Desktop), selezionare **Questa funzionalità sarà installata su un disco rigido locale** o **Questa funzione e tutte le funzioni secondarie verranno installate sul disco rigido locale**. Se non si vuole installare Integrazione Microsoft Office, fare clic sulla freccia corrispondente a **Integrazione Office** e selezionare **Questa funzionalità non sarà disponibile**.
11. Per cambiare la posizione di installazione fare clic su **Cambia**, digitare la posizione o sfogliare per cercarla e fare clic su **OK**.
12. Fare clic su **Avanti**.
13. Fare clic su **Installa**.
14. Fare clic su **Fine**.
15. Se si installa Integrazione Outlook e Sincronizzazione Outlook, quando si apre Microsoft Outlook, Verrà richiesto di usare il Connettore Infor CRM. **Cliccare Si** e [impostare le opzioni del proprio Connettore Infor CRM](#).

Per installare tramite Firefox

1. Nella Client Web Infor CRM schermata di accesso, fare clic su **AumentareInfor CRM**.
2. Fare clic su **Salva File**.
3. Nella finestra di dialogo **Download** fare doppio clic su **SLXDesktopIntegrationSetup.exe**.
4. Fare clic su **Esegui**.
5. Fare clic su **Si**.
6. Se è stata installata una versione precedente del Modulo di integrazione Desktop, verrà richiesto di installare un aggiornamento. Fare clic su **Si**.
7. Chiudere Microsoft Outlook e aprire qualsiasi browser windows.
Dal momento che questo prevede anche chiudere la finestra guida Web Client Infor, si consiglia di stampare o salvare questo argomento per il tuo desktop.
8. Nella schermata di **Benvenuto** fare clic su **Avanti**.
9. Nella schermata di Accordo di Licenza leggere le informazioni, accettare l'accordo e cliccare su **Avanti**.
10. Lasciare l'opzione **Integrazione Office** così com'è.
Firefox non richiede l'integrazione Office drag and drop e non supporta la Stampa Unione.
11. Per installare Integrazione Microsoft Outlook (Invia a SLX / Registra in Cronologia, Sincronizzazione Outlook, Rubrica di Outlook e Gestione Desktop), cliccare la freccia a discesa vicino a **Integrazione Outlook** selezionare **Questa funzionalità sarà installata su un disco rigido locale** o **Questa funzionalità e tutte le funzioni secondarie verranno installate sul disco rigido locale**.
12. Per cambiare la posizione di installazione fare clic su **Cambia**, digitare la posizione o sfogliare per cercarla e fare clic su **OK**.
13. Fare clic su **Avanti**.
14. Fare clic su **Installa**.
15. Fare clic su **Fine**.
16. Se si installa Integrazione Outlook e Sincronizzazione Outlook, quando si apre Microsoft Outlook, Verrà richiesto di usare il Connettore Infor CRM. **Cliccare Si** e [impostare le opzioni del proprio Connettore Infor CRM](#).

Configurare l'Integrazione Outlook

Le preferenze di integrazione di Outlook devono essere configurate in Microsoft Outlook.

Prima di poter configurare Outlook:

- Microsoft Outlook può essere installato ed eseguito nel dispositivo locale.
 - Web - L'integrazione Desktop non verrà installata a meno che Microsoft Office, tra cui Outlook, sia già installato.
 - Windows - Se Microsoft Outlook non è stato installato prima di installare il Client Infor, bisogna eseguire passi di configurazione aggiuntivi.
- E' necessario conoscere il server di connessione e numero di porta e il nome utente e la password.
Contattare l'amministratore di sistema per maggiori informazioni.

Per configurare

1. Aprire Microsoft Outlook.
2. Se non viene richiesto, cliccare il pulsante **Opzioni**.
Se il pulsante Opzioni non appare, Outlook sync non è stata installata correttamente.
3. Utilizzare le schede per impostare le seguenti opzioni.
 - Connessione - connessione al server Infor. Richiesto per la sincronizzazione di contatti e calendario e integrazione di posta elettronica.
 - Invia a SLX/Registra in Cronologia - opzioni per gli avvisi, la visualizzazione delle informazioni e la gestione degli allegati quando si utilizza Invia a SLX o Registra in Cronologia. Utilizzata per integrazione di posta elettronica.
 - Tutte le Opzioni - possibilità di visualizzare le opzioni come coppie di valori. Raccomandato solo per utenti esperti.
Per maggiori informazioni consultare la guida SLX Outlook Sync all'argomento "Configurare Outlook Sync".
4. Fare clic su **OK**.

Capitolo 2

Gestire i Contatti e le Aziende

2

Questo capitolo introduce al cuore del Customer Relationship Management (CRM) - lavorare con contatti ed aziende.

- I Contatti sono persone chiave associate a un'azienda.
- Le aziende sono i clienti. Le Aziende possono contenere uno o più contatti.

E' possibile utilizzare Infor CRM per gestire le informazioni di Contatto e Azienda. Questo include iterazioni giornaliere come telefonate, riunioni, utilizzo elementi, o altre corrispondenze.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Aggiungere un contatto e un'azienda
- Creare un'associazione tra aziende
- Utilizzare la Libreria
- Pianificare una richiesta di materiale informativo
- Aggiungere una nota e pianificare un'attività seguito

Aggiungere un Contatto e un'Azienda

Infor si concentra sui rapporti di aziende. Perciò, tutti i contatti devono essere associati ad un'azienda. Le informazioni di Azienda e Contatto sono accessibili ad ogni utente Infor con la sicurezza appropriata. Per esempio, è possibile creare un'azienda per Beeker Motors. L'Assistente alla Vendita può non avere i diritti richiesti per accedere all'azienda, ma il Direttore delle Vendite li ha.

Comprendere la Proprietà di un'Azienda

Prima di creare un'azienda in Infor, è importante capire la proprietà di un'azienda.

- Il *Proprietario di un'Azienda* ha accesso ad un'azienda e può usare ogni attività ad essa collegate, tipo pianificare attività e lanciare dei report. Il proprietario di un'azienda può essere un utente individuale, un team, o tutti gli utenti Infor.
L'accesso ai dati dell'azienda può essere differente per ogni utente. Per esempio, se un team è proprietario di un'azienda, alcuni membri del team potrebbero avere accesso in sola lettura all'azienda, mentre gli altri hanno accesso in lettura/scrittura. La Sicurezza è controllata dall'amministratore di sistema.
- Il *Responsabile dell'Azienda* è il responsabile della gestione delle relazioni con l'azienda. E' possibile includere telefonate seguito, riunioni, proposte, e lavori con il contatto dell'azienda. Il Responsabile dell'azienda è un singolo individuo.

L'utente individuale impostato come proprietario dell'azienda è spesso anche il suo responsabile. Se un team è il proprietario dell'azienda, un membro del team sarà impostato di solito come responsabile dell'azienda. Proprietari e Responsabili dell'azienda devono essere assegnati secondo le linee guida della società.

Ci sono diversi modi per aggiungere contatti ed aziende in Infor. Questa guida spiegherà i metodi più comuni.

Il Nostro scenario:

Si incontrano Tom Dale e Joan Smith ad una fiera. Tom e Joan (Contatti) lavorano per Beeker Motors (Azienda). Prima verrà aggiunto Tom Dale ad una nuova azienda (Beeker Motors); poi verrà aggiunta Joan Smith ad un'azienda esistente (Beeker Motors).

Per aggiungere contatti e un'azienda

1. Nel menu **Nuovo** fare clic su **Azienda/Contatto**.
2. Nella casella **Contatto**, inserire **Tom Dale**.
Per aggiungere cognomi con il trattino e nomi con titolo professionale, fare clic sul pulsante **Modifica** vicino alla casella **Contatto**. Poi usare le finestre di dialogo **ModificaNome** per specificare un prefisso (tipo Dr.), nome, secondo nome, cognome o suffisso (tipo C.P.A.).
3. Nel campo **Azienda**, digitare **Beeker Motors**.
4. Nei campi **E-Mail** e **Web**, aggiungere l'indirizzo e-mail ed il sito web.
 - E-mail - **tom.dale@beeker.mail**
 - Web: **www.beeker.web**
5. Nella casella **Numero di telefono lavorativo**, digitare **5551234512**.
6. fare clic sul pulsante **Ricerca per Record Corrispondenti**.
Questo ricerca nel database per record che hanno lo stesso indirizzo e-mail, sito web, numero di telefono, ed azienda. E' importante ricercare per record prima di aggiungere informazioni. Se non si fa un controllo sull'esistenza delle informazioni, è possibile creare contatti o aziende duplicati.
7. Fare clic su **Annulla** per chiudere la finestra di dialogo **Record Corrispondenti** oppure se viene trovato un record duplicato fare clic su **Apri** vicino al record per aprire dettagli aggiuntivi oppure **Usa Azienda** per selezionare un record.
Se viene selezionato **Usa Azienda**, l'azienda compare vicino all'etichetta **Usa Azienda Esistente...** nella vista **Inserisci Contatto/Azienda**.
8. Nell'area **Informazioni Contatto**, nel campo **Titolo**, fare clic su pulsante freccia a discesa e selezionare **Vice Presidente**.
9. Continuare per aggiungere le informazioni di Tom nella sezione **Informazioni Contatto**.
10. Sotto **Informazioni Azienda**, fare doppio clic sulla casella **Indirizzo** per aprire la finestra di dialogo **Indirizzo** ed aggiungere le informazioni sull'indirizzo di Beeker Motors, come segue:
 - Lasciare la **Descrizione** come **Ufficio**.
 - Selezionare **Primario** per identificare questo indirizzo come primario per questa azienda.
 - Fare clic su **Tipo Indirizzo** pulsante freccia a discesa e selezionare **Fatturazione & Spedizione**.
 - Nella casella **Indirizzo 1** inserire **1234 Gary Parkway**
 - In **Città**, **Stato**, **Codice Postale** digitare **Oak Park, IL 60305**
11. Fare clic su **OK**.
12. Nella casella **Principale**, digitare **5551234500**.
13. (Opzionale) Usare l'icona **MapQuest** per visualizzare la mappa dell'indirizzo.
14. Fare clic su **Tipo** pulsante freccia a discesa e selezionare **Cliente**.
15. Fare clic su **Status** pulsante freccia a discesa e selezionare **Attivo**.
16. Fare clic su **Settore** pulsante freccia a discesa e selezionare **Automobilistico/Aerospaziale**.
17. Nella casella **Responsabile Azienda** fare clic su pulsante **Trova** e selezionare il responsabile dell'azienda.

18. Nella casella **Proprietario** fare clic su pulsante **Trova** e selezionare il proprietario.
19. Nel campo **Origine Nominativo** fare clic su pulsante **Trova**, nel terzo campo digitare **tr**, fare clic su **Cerca**, selezionare **Fiera** e poi fare clic su **OK**.
20. Fare clic sul pulsante **Salva & Nuovo**.
Questa opzione permette di aggiungere un altro contatto all'account esistente.
21. Nel campo **Contatto** digitare **Joan Smith**.
22. Nei campi **E-Mail** e **Numero di telefono Lavorativo**, aggiungere l'indirizzo e-mail ed il numero di telefono lavorativo.
 - E-mail - **joan.smith@beeker.mail**
 - Telefono dell'ufficio - **5551234519**
23. Nell'area **Informazioni Contatto**, nel campo **Titolo**, fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Amministratore Delegato**.
24. Cliccare su **Salva**.



Per informazioni aggiuntive vedere l'argomento "Aggiungere un nuovo Contatto ed Azienda" della Guida in Linea di Client Web Infor CRM.

Se si ha bisogno di modificare delle informazioni di contatto o azienda, è possibile farlo anche facendo clic sulle caselle della vista dettaglio ed inserendo i cambiamenti.



Bisogna fare clic sul pulsante Salva dopo aver fatto le modifiche.

Aggiungere un'Associazione a un'Azienda

Le aziende possono avere una connessione comune, ad esempio, una società potrebbe essere principale di un'altra. E' possibile creare una relazione tra aziende aggiungendo un'associazione. Questa associazione può essere utile per i compiti come ad esempio l'esecuzione di report. E' possibile creare un solo report per entrambe le aziende anziché due report separati. Le associazioni possono creare anche opportunità per te per vendere alle società principali piuttosto che alle filiali.

Il Nostro scenario:

Tom Dale ti dice che la Beeker Motors era di proprietà della International Machines. Tu vuoi creare una relazione principale/filiale tra le due aziende.

Per associare le aziende

1. Aprire la vista Dettaglio Azienda della Beeker Motors.
 - a. Sulla barra di navigazione fare clic su **Aziende**.
 - b. Fare clic sulla scheda Ricerca (lente d'ingrandimento).
 - c. Nel primo campo selezionare **Azienda**, nel secondo **Inizia per**, nel terzo digitare **Be** e poi fare clic su **Cerca**.
 - d. Nell'elenco, clic su **Beeker Motors**.
2. Nella vista Dettaglio Azienda Beeker Motors fare clic sulla scheda **Associazioni**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Associazione**.
4. Fare clic sul pulsante **Trova** (lente d'ingrandimento).

5. Nel campo **Ricerca Azienda**, assicurarsi che **Ricerca Azienda per:** mostri **Azienda**, digitare **Int** e poi fare clic sul pulsante **Cerca**.
6. Fare clic su **International Machines** nell'elenco aziende, e poi fare clic su **OK**.
7. Fare clic sulla pulsante freccia a discesa pulsante sotto **Beeker Motors è un** e selezionare **Filiale**.
8. Fare clic sulla pulsante freccia a discesa pulsante sotto **International Machines è un** e selezionare **Principale**.
9. Nel campo **Descrizione**, digitare una descrizione per ciascuna azienda.
10. Fare clic su **OK**.

Utilizzo della Libreria

La Libreria è un archivio centralizzato di tutte le informazioni della propria società . I file sono organizzati in cartelle e ordinati per nome. Fare clic sulle intestazioni di colonna per ordinare l'elenco dei file della libreria.

La libreria della propria organizzazione può includere informazioni su prodotti, normative aziendali e procedure, presentazioni, indirizzi Web, etc. Soltanto l'amministratore di sistema e un utente amministrativo può aggiungere documenti e file URL alla Libreria.

Il Nostro scenario:

Si vuole utilizzare la Libreria per cercare le informazioni sul prodotto corrente.

Per accedere alle informazioni dalla Libreria

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Libreria**.
2. Nella vista ad albero fare clic sul simbolo "+" per espandere la cartella contenente il file da aprire.
3. Nell'elenco fare clic sul nome del **File** da scaricare.
4. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Aprire il file
 - Salvare il file



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento [Utilizzare la Libreria](#) sulla Client Web Infor CRM Guida in Linea.

Richiedere Materiale Informativo per un Contatto

Richieste di Letteratura comporta l'invio di materiale di marketing e altri documenti aziendali per uno o più contatti. Infor CRM gli utenti o l'amministratore di sistema gestiscono le letterature disponibili. Dopo aver pianificato la richiesta, il responsabile dell'approvvigionamento del materiale informativo della società potrà soddisfare e completare la richiesta.

Se viene effettuata la richiesta per un singolo contatto, selezionarlo prima di procedere con i seguenti passaggi.

Il Nostro scenario:

Ad una fiera Joan Smith ha richiesto delle informazioni su un prodotto specifico, ma erano terminate le brochure. Vuoi pianificare una richiesta di materiale informativo per inviare le informazioni a Joan.

Per pianificare

1. Open Joan Smith's Contact Detail view.
 - a. Sulla barra di navigazione fare clic su **Contatti**.
 - b. Fare clic sulla scheda Gruppo **Contatti più recenti**.
 - c. Nelle Azioni Rapide, sotto **Filtri** fare clic su **Nome** e selezionare **S**.
 - d. Nell'elenco, fare clic su **Smith, Joan**.
2. Nel menu **Pianifica**, clic su **Richiesta di Materiale Informativo**.
3. Nel campo **Descrizione**, digitare una breve descrizione della richiesta di materiale informativo.
 - Digitare **Brochure di vendita del Lenovo ThinkPad**.
4. Fare clic su **Invia tramite** pulsante **Calendario**, selezionare la data e poi fare clic su **OK**.
5. Nei campi **Invia tramite** (metodo di consegna) e **Priorità**, fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante, selezionare **FedEx** e **Medio**.
6. Sotto **Stampa Elenco Materiale Informativo** selezionare **con lettera d'accompagnamento**.
7. Fare clic sul pulsante **Trova Lettera d'accompagnamento** espandere **Modelli Pubblici** espandere **Lettera**, selezionare **Informazioni Società** e poi clic su **OK**.



La selezione di un modello è disponibile solo in Internet Explorer, perché la copertina necessita di unione che è supportata solo nelle versioni di Internet Explorer 9 e versioni successive. Per maggiori informazioni, vedere "Funzionalità di Integrazione Desktop Supportate da Browser."

Per utilizzare un modello in Internet Explorer, bisogna scaricare Infor CRM Integrazione Desktop vedere [See "Infor CRM Integrazione Desktop" on page 10](#).

8. Sotto **Elementi disponibili**, selezionare gli elementi da includere nella propria richiesta.
 - a. Se necessario fare clic sul pulsante **Filtra elementi disponibili** e digitare un numero qualsiasi di caratteri contenuti nella famiglia, nel codice o nel nome dell'elemento da aggiungere.
 - b. Selezionare **Brochure Lenovo ThinkPad**.
 - c. Fare doppio clic sulla colonna **Quantità** e digitare il numero di copie dell'elemento da inserire nella richiesta. Digitare **2**.
9. Fare clic sul pulsante **Pianifica Richiesta di Materiale Informativo**.

La richiesta di materiale informativo è memorizzata nella scheda Materiale Informativo della vista Attività, e nelle schede Richieste di Materiale Informativo nelle viste Dettaglio Contatto e Dettaglio Azienda.

La persona assegnata dall'amministratore al monitoraggio delle richieste la riceverà e sarà suo incarico soddisfarla entro la data specificata dall'utente.

Pianificare un'Attività Seguito

In Infor CRM, telefonate, riunioni, impegni, ed appuntamenti personali sono chiamati attività. Pianificare attività seguito può aiutare ad organizzare e ricordare eventi importanti.

Il Nostro scenario:

Si vuole schedare una chiamata a seguito di richiesta di materiale informativo mandata a Joan Smith.

Per pianificare una telefonata

1. Aprire la Vista Dettaglio Contatto di Joan Smith.
2. Nel menu **Pianifica** fare clic su **Telefonata**.
3. Nella casella **Argomento** cliccare su pulsante freccia a discesa e selezionare **Conferma Materiale Informativo Ricevuto**.
4. Utilizzare il campo **Posizione** per digitare una posizione.
5. Nella casella **Ora Inizio**, fare clic sulla pulsante **Calendario** per selezionare la data e l'ora in cui l'attività avrà luogo, poi fare clic su **OK**.
6. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Spuntare la casella **Senza orario** per creare un'attività che abbia luogo in una specifica data ma non ad un'ora o con una durata prestabilita.
Le attività senza orario sono mostrate nella vista del giorno del Calendario.
 - Nel campo **Durata**, digitare le informazioni appropriate o fare clic su Fare clic sulla freccia e selezionare dall'elenco.
7. Spuntare la casella **Allarme** per impostare un allarme di notifica prima che abbia inizio l'attività. Inserire o selezionare una durata stimata.
8. Verificare che i campi **Nome** e **Azienda** contengano **Joan Smith** e **Beeker Motors**.
Se qualche informazione non è corretta, fare clic sul pulsante Trova per modificare l'informazione.
9. Dopo aver selezionato un contatto o nominativo, è possibile sorvolare il nome del record per visualizzare informazioni limitate dettagliate.
10. Verificare che nel campo **Leader** sia inserito il proprio nome.
11. Nella casella **Note**, digitare **chiamata follow-up di materiale informativo di Joan Smith**.
12. Fare clic sulla scheda **Disponibilità** per essere sicuri di esser disponibili all'ora di inizio selezionata o per aggiungere risorse o altri membri.



E' possibile aggiungere membri o risorse soltanto a telefonate e riunioni.

13. Cliccare la scheda **Partecipanti** per includere contatti o nominativi aggiuntivi.
14. Fare clic su **OK**.

Si possono visualizzare le telefonate pianificate nella vista di dettaglio Contatti ed Aziende (nella scheda Attività), nella Vista Attività (nella scheda Tutte Aperte e Chiamate), e sulla vista Calendario.



Per maggiori informazioni vedere l'argomento "Pianificare o Modificare un'Attività" nell' Client Web Infor CRM Help.

Aggiungere una Nota

Le note vengono utilizzate per documentare l'esito di un'attività e per registrare le interazioni con un'azienda, un contatto, un nominativo o un'opportunità. Le note aggiunte vengono visualizzate nelle schede Note/Cronologia delle viste Dettaglio Azienda, Contatto, Nominativo e Opportunità.

Esistono diversi modi per inserire una nota. Ne è stato scelto uno per l'esempio sotto.

Il Nostro scenario:

Hai trovato biglietto da visita di Tom Dale durante la pulizia della borsa. Avevi scritto una nota sul retro del biglietto che dice che Tom era interessato ad un contratto di supporto per tutti i prodotti acquistati dalla sua azienda. Si ha necessità di aggiungere le informazioni in Infor CRM.

Per aggiungere una nota

1. Aprire la Vista Dettaglio Contatto di Tom Dale.
2. Nel menu **Nuovo** fare clic su **Nota**.
3. Nel campo **Argomento** digitare **Note biglietto da visita**.
4. Nel campo **Posizione** digitare **Fiera 2012**.
5. Se necessario, modificare le date **Completato** e **Pianificato**. Per cambiare la data, fare clic su pulsante **Calendario**, selezionare la data.
6. Lasciare selezionato **Senza orario** se non si desidera stabilire una durata per la nota.
7. Verificare che il **Nome** sia **Tom Dale** e che l'**Azienda** sia **Beeker Motors**.
8. Nel campo **Categoria**, fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante, e selezionare una voce dall'elenco.
9. Nel campo **Priorità**, fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante, e selezionare una voce dall'elenco.
10. Verificare che il campo **Responsabile** contenga il proprio nome.
11. Nel campo **Note** digitare l'informazione sul biglietto da visita.
12. Fare clic sulla scheda **Allegati** per aggiungere un documento oppure un URL.
13. Fare clic su **Seguito** pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare il tipo di attività seguito. Selezionare **Impegno**. Pianificare un'Attività Seguito.
14. Spuntare le caselle **Riporta Note** o **Riporta Allegati** per copiare note oppure allegati da questa nota all'attività seguito.
15. Fare clic su **OK**.
16. Nella finestra di dialogo **Pianifica Impegno**, pianificare un'attività per oggi.
 - a. Per l'**Argomento** digitare **Ricerca**.
 - b. Su **Note** digitare , **Cercare un contratto di supporto per Beeker Motors**.
 - c. Fare clic su **OK** per pianificare l'attività.

Le note aggiunte vengono visualizzate nelle schede Note e Note/Cronologia delle viste Dettaglio Azienda, Contatto, Nominativo e Opportunità. In aggiunta, la scheda Note/Cronologia consente di visualizzare e filtrare le note e altri elementi di cronologia.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Aggiungere una Nota" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

Capitolo 3

Gestire le Attività delle Vendite

3

Infor CRM può aiutare a gestire le attività giornaliere, che siano pianificate o no. Le attività pianificate includono telefonate, riunioni, impegni, ed appuntamenti. Attività non pianificate, come restituire una telefonata o rispondere ad una e-mail, può accadere diverse volte in un giorno.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Utilizzare Avvisi
- Completare un'attività non pianificata e pianificare una riunione
- Utilizzare la vista Calendario ed Attività
- Visualizzare la cronologia di un'azienda

Utilizzare le Attività e gli Eventi

Attività ed Eventi danno la possibilità di rimanere in cima alle responsabilità di lavoro.

- Gli Eventi di solito durano diversi giorni e possono includere fiere, viaggi di lavoro e conferenze.
- Le attività comprendono la pianificazione di telefonate, le riunioni e l'adempimento di impegni quali l'invio di corrispondenza o la preparazione di presentazioni.
- Le Attività possono essere associate a contatti, aziende, nominativi, opportunità o ticket. Le Attività sono generalmente pianificate con una specifica durata, ma possono anche essere pianificate come attività "senza tempo". Le attività completate diventano elementi della cronologia.
- E' anche possibile pianificare attività durante un evento, come la creazione di appuntamenti e riunioni per un viaggio di lavoro.

Una volta pianificata, un'attività sarà visibile nella vista Calendario e Attività e nelle schede Attività di alcune viste di dettagli. Gli Eventi vengono mostrati nella vista Attività, nella scheda Eventi e Calendario. Client Web Infor CRM include una funzione di Avvisi che avvisa su attività scadute e nuove attività che non sono ancora state confermate.

Per soddisfare le proprie necessità lavorative ci sono diversi tipi di attività disponibili. Ad esempio, è possibile creare attività generali, attività ricorrenti e altro. In generale è possibile modificare, eliminare o completare attività ed eventi di propria creazione.

Utilizzare gli Avvisi

Gli avvisi aiutano a tenere traccia delle attività a cui sono collegati allarmi e di attività non confermate. Le [Opzioni Avvisi](#) determinano le modalità di avviso per allarmi e per nuove attività non confermate.

E' possibile posticipare o disattivare gli allarmi solo per le attività selezionate o per tutte le attività. E' inoltre possibile visualizzare i dettagli delle Attività e accettare o rifiutare le attività non confermate.

Per visualizzare gli Avvisi

- Se la notifica di Avvisi appare nella barra di menu, cliccare sulla freccia per visualizzare i dettagli degli **Avvisi**.



Se la notifica degli Avvisi non appare nella barra degli strumenti è possibile che non siano attualmente presenti degli avvisi oppure è necessario modificare le [Opzioni Avvisi](#).

Per minimizzare gli Avvisi

- Se si desidera nascondere gli Avvisi attivi, cliccare sulla freccia nell'area Avvisi della barra di menu. La vista Avvisi resterà minimizzata fino a quando non sarà cliccata nuovamente la freccia o non si riceverà un nuovo avviso.

Avvisi - Scheda Allarmi

La scheda Allarmi presente nella vista Avvisi elenca le attività con gli allarmi attivi. E' possibile posticipare o disattivare gli allarmi, oppure visualizzare, completare o eliminare attività dalla scheda Allarmi.

Per posticipare gli allarmi

1. Spuntare la casella corrispondente ad ogni allarme di attività che si vuole posticipare.
2. Selezionare di quanto tempo si desidera posticipare l'allarme nella casella **Posticipa di** ed effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Cliccare su **Posponi** per posticipare ciascun allarme di attività selezionato.
 - Cliccare su **Posponi tutto** per posticipare tutti gli allarmi, anche se non sono stati selezionati.

Per disattivare gli allarmi

- Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Spuntare la casella di ciascun allarme che si intende annullare e cliccare su **Scarta**.
 - Per annullare tutti gli allarmi, fare clic su **Scarta Tutto**.

Andare alla vista di dettaglio dell'attività

- Cliccare sulle informazioni dell'attività che vengono visualizzate in testo di colore blu vicino all'icona dell'attività. Gli Avvisi vengono nascosti e la vista di dettaglio di attività viene aperta.

per visualizzare i dettagli del contatto, azienda, o nominativo

- Per aprire la vista dei dettagli cliccare sul nome del record.

Per completare attività

1. Spuntare la casella per ciascuna attività che si desidera completa.
2. Fare clic sul pulsante **Completa le Attività Selezionate** nella parte superiore della vista.

Per eliminare attività

1. Spuntare la casella per ciascuna attività che si desidera elimina.
2. Fare clic sul pulsante **Elimina le Attività Selezionate** nella parte superiore della vista.
3. Fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione.

Avvisi - Scheda Non Confermate

Un'attività non confermata è una notifica di attività da confermare o rifiutare.

Per Visualizzare i dettagli di attività non confermate

- Cliccare sulle informazioni dell'attività che vengono visualizzate in testo di colore blu vicino all'icona dell'attività. Gli Avvisi vengono nascosti e la vista di dettaglio di attività viene aperta.

Per Accettare o rifiutare un'attività non confermata

1. Nella griglia, fare clic sulla attività non confermata che si vuole accettare o rifiutare.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Cliccare su **Accetta** per confermare la propria partecipazione a una telefonata o ad una riunione.
 - Cliccare su **Rifiuta** per negare la propria partecipazione a una telefonata o ad una riunione.

Per andare alla vista Calendario

- Fare clic sul collegamento **Mostra Calendario** nella parte bassa della vista.

Per Andare alla scheda Conferme sulla vista Attività

- Fare clic sulla scheda **Mostra Conferme** nella parte bassa della vista.

Completare un'Attività non pianificata

Le Attività non programmate possono verificarsi durante il giorno inaspettatamente. E' una buona idea tenerle Infor CRM aperte contemporaneamente così da poter accedere velocemente alle informazioni di contatto ed azienda. Dopo aver risposto ad una attività non pianificata, bisogna completare l'attività per Infor CRM creare un record per l'interazione tra contatto ed azienda.

Quando un'attività viene completata, i dettagli ad essa relativi vengono registrati nella scheda Note/Cronologia dell'azienda, contatto od opportunità corrispondenti.

Il Nostro scenario:

E' stata ricevuta una telefonata inaspettata da Tom Dale su una opportunità di vendita. Bisogna completare un'attività per la telefonata non pianificata e pianificare una riunione a seguito.

Ci sono diversi modi di completare un'attività in Infor CRM. Il metodo seguente permette di completare l'attività, pianificare una riunione a seguito e riportarci su le note.

Per completare un'attività non pianificata

1. Aprire la Vista Dettaglio Contatto di Tom Dale.
2. Nel menu **Pianifica**, selezionare **Completa un'Attività**.
3. Selezionare l'opzione **Crea una nuova attività non pianificata da completare**.
4. Selezionare **Telefonata**, e poi fare clic su **Continua**.
5. Nella casella **Argomento** cliccare su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Discuti Opportunità** dall'elenco.
6. Le caselle **Completato** e **Pianificato** mostrano automaticamente la data e l'ora corrente. E' possibile accettare l'impostazione predefinita, o selezionare una nuova data ed ora.
7. Nella casella **Note**, inserire **Tom Dale ha chiamato per una possibile opportunità di vendita**.

8. Per pianificare un'attività seguito
 - a. Fare clic su **Seguito** pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Riunione**.
 - b. Selezionare **Riporta Note** per includere tutte le note nelle attività seguito.
9. fare clic su **Adesso** per completare l'attività non pianificata.
10. Nella finestra di dialogo **Pianifica Riunione**, verificare se il campo **Note** include le note della telefonata.
11. Selezionare una data e ora per la riunione, e poi fare clic su **OK** per pianificare la riunione seguito.



Per maggiori informazioni vedere l'argomento Completare un'Attività" nell'Client Web Infor CRM Help.

Invitare altri ad una Riunione

Quando si pianifica o modifica una riunione o telefonata nel Client Web Infor CRM è possibile includere altri utenti Infor CRM nell'attività. Questi tipi di appuntamento appaiono sulla scheda Conferme nella vista Attività. E' possibile accettare o rifiutare le attività elencate sulla scheda Conferme. E' anche possibile ricevere un avviso quando si hanno delle attività non confermate.

Il Nostro scenario:

Vuoi invitare un collaboratore (dalla tua società) alla riunione con Tom Dale (un contatto per Beeker Motors).

Per invitare altri ad una riunione

1. Aprire la Vista Dettaglio Contatto di Tom Dale.
2. Fare clic sulla scheda **Attività**.
3. Nell'elenco, aprire la riunione pianificata nel precedente scenario.
4. fare clic sulla scheda **Disponibilità**.
5. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Membri e Risorse**.
6. Nell'elenco **Membri Disponibili**, selezionare un utente, poi premere il pulsante **CTRL** e selezionare **Stanza Riunioni 100**, e poi fare clic su **Aggiungi**.
7. Utilizzare la scheda Disponibilità per assicurarsi che gli altri utenti e la sala riunioni siano disponibili per la riunione.
8. Fare clic su **OK**.

L'altro utente riceverà un Avviso per confermare l'attività. Dopo che l'utente conferma o rifiuta la riunione, si riceverà una conferma della risposta.



Per maggiori informazioni vedere l'argomento "Pianificare o Modificare un'Attività" nell' Client Web Infor CRM Help.

Utilizzo del Calendario

Il calendario consente di organizzare il proprio tempo e tenere traccia di attività ed eventi pianificati. Il Calendario Infor CRM mostra, in base alle preferenze dell'utente, attività ed eventi completati e non. E' possibile visualizzare la propria pianificazione suddivisa per giorno, settimana o mese. E' possibile usare il menù tasto destro del calendario per

pianificare, modificare, completare o eliminare attività e eventi.

La propria sicurezza sul calendario determina quali attività è possibile pianificare, vedere, modificare, completare o eliminare.

In base ai diritti di accesso è possibile visualizzare i calendari e le attività di altri utenti Infor CRM. Ciascun utente ha assegnato un colore per capire quali sono le attività di ciascun utente.



Alcune icone potrebbero non apparire nelle viste settimanali e mensili a causa di limiti di spazio.

Il Nostro scenario:

Vuoi controllare il tuo calendario per vedere se hai del tempo a disposizione per incontrare i tuoi collaboratori prima della riunione con Tom Dale.

Per utilizzare il calendario

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Calendario**.
2. Selezionare il tipo di calendario da visualizzare.
 - Vista Giornaliera - visualizza la sequenza temporale della giornata. Elenca tutte le attività e gli eventi programmati per quel giorno.
 - Vista Settimana Lavorativa - visualizza solo i giorni della settimana lavorativa, come configurato nelle opzioni dell'utente. Elenca tutte le attività e gli eventi programmati per ciascun giorno.
 - Vista Settimanale - visualizza ogni giorno della settimana selezionata. Elenca tutte le attività e gli eventi programmati per ciascun giorno.
 - Vista Mensile - Visualizza il calendario del mese, elencando le attività pianificate per ciascun giorno.
3. Ciascuna attività pianificata nel calendario contiene un collegamento alla vista di dettaglio dell'attività. Portare il puntatore del mouse su un'attività per visualizzare dettagli importanti su di essa. Fare click sul collegamento per aprire l'attività selezionata.
4. Per visualizzare il calendario di un altro utente, selezionare il nome dell'utente dall'elenco **Calendario Utenti**.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Stamapre il Report del Calendario" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.









Utilizzare la vista Attività

La vista Attività è utilizzata per gestire le eventi pianificati (attività, richieste di materiale informativo, conferme). Se si dispone di diritti di accesso supplementari, è possibile visualizzare le attività di altri utenti Infor CRM.

Le schede che appaiono nella vista Attività sono:

Le Mie Attività	In corso	Scheda Scadute
Scheda Allarmi	Eventi	Conferme
Materiale Informativo		

Le icone seguenti forniscono informazioni sull'attività:

Icona	Descrizione
	Telefonata
	Incontro
	Impegno
	Attività Personale
	L'attività non è confermata. (Non disponibile su tutte le schede)
	L'attività ha un allegato.
	L'attività è una singola occorrenza di un'attività ricorrente.
	L'attività ha un allarme.

Il Nostro scenario:

Vuoi vedere quante telefonate hai domani.

Per visualizzare le attività di tipo telefonata pianificate per domani

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Attività**.
2. Fare clic sulla scheda **Mie Attività**.
3. Utilizzare i **Filtri** del Pannello Compiti per restringere l'elenco di risultati:
 - Espandere il filtro **Tipo di Attività** e selezionare **Telefonata**.
 - Espandere il filtro **Arco Temporale** e selezionare **Domani**.
Tutte le telefonate pianificate per l'indomani vengono mostrate nella scheda.
4. (Opzionale) E' possibile fare clic sul tipo attività per visualizzare informazioni dettagliate ed effettuare tutti i cambiamenti richiesti.

Vedere la Cronologia delle Interazioni con un'Azienda

Quando si risponde ad attività pianificate o non pianificate, potrebbe essere necessario vedere la cronologia delle interazioni con il contatto, l'azienda o il nominativo. Ad esempio, se un cliente chiama per fare una domanda che aveva dal suo ultimo incontro, è possibile aprire la cronologia azienda per visualizzare i resoconti delle riunioni. La scheda Note/Cronologia contiene tutte le interazioni, incluse le note testuali, e fornisce le opzioni di filtro per la visualizzazione, l'invio di email e la stampa di elementi di cronologia e di note.

Il Nostro scenario:

Volete rivedere tutte le interazioni che hanno avuto con chiunque in Beeker Motor.

Per vedere la cronologia azienda

1. Aprire la vista Dettaglio Azienda della Beeker Motors.
2. Fare clic sulla scheda **Note/Cronologia**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Se necessario, fare clic sul pulsante **Filtra** ed utilizzare i filtri per restringere l'elenco degli elementi.
4. Fare clic sul collegamento **Tipo** dell'elemento di cronologia da visualizzare.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Scheda Note/Cronologia" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

Capitolo 4

Comunicare con Contatti e Nominativi

4

In aggiunta a telefonate e riunioni, potrebbe essere necessario inviare informazioni aggiuntive ai contatti o nominativi, come proposte, lettere o promemoria. Attraverso il menù Scrivi Infor CRM, è possibile creare e modificare modelli, lettere, ed altre corrispondenze lavorative. E' quindi possibile utilizzare la stampa unione per unire il modello di contatti, lead, account o opportunità.

L'integrazione di Outlook con Infor CRM abilita a condividere informazioni tra Microsoft Outlook e Infor CRM quando si scrivono messaggi e-mail, si aggiungono contatti , e pianificano riunioni.



Se il menu SCrivi non è disponibile, bisogna scaricare Infor CRM Integrazione Desktop vedere [See "Infor CRM Integrazione Desktop" on page 10.](#)

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Creare un Modello
- Utilizzare la Stampa Unione per inviare informazioni ai contatti
- Lavorare con le email Outlook

I modelli

E' possibile usare i modelli per creare lettere, proposte, fax o messaggi email che possono essere usati per più di un contatto o nominativo. I modelli utilizzano testo standard che non cambia, così come i campi unione stampa che utilizzano le informazioni Infor CRM che cambiano in base al contatto o nominativo da unire. Infor CRM ha due tipi di modelli:

- I **modelli Pubblici** sono creati e distribuiti dall'amministratore di sistema e vengono registrati nella cartella Modelli Pubblici. I modelli pubblici sono normalmente rilasciati a tutti gli utenti. Quando si copia un modello pubblico e lo si salva sul proprio computer, diventa un modello privato.
- I **modelli privati** sono creati da un utente e sono archiviati in automatico in una cartella di modelli privati. Quando si crea un modello privato, solo il creatore ha accesso al modello.

I modelli sono creati utilizzando Microsoft Word, quindi per la creazione dei modelli è necessario aver installato Microsoft Word sulla propria macchina.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Gestione e Selezione dei Modelli" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

Creare un Nuovo Modello

Queste istruzioni aiutano nella creazione di un nuovo modello Microsoft Word privato.

Il Nostro scenario:

Tom Dale ha richiesto un preventivo per 150 motori. Hai necessità di creare un modello di preventivo nuovo.

Per creare un nuovo modello

1. Nel menu **Scrivi** selezionare **Gestione Modelli**.
2. Nella finestra di dialogo **Gestione Modelli** fare clic su **Nuovo**.
3. Nella finestra di dialogo **Proprietà per: Nuovo Modello Word**, eseguire una delle azioni seguenti:
 - a. Nella sezione **Tipo Modello**, selezionare **Email**.
 - b. Nella casella **Nome**, digitare **Preventivo**.
 - c. Nel campo **Famiglia**, selezionare **Email**.
 - d. Nella casella **Tabella Principale**, selezionare **Contatto**.
 - e. Nel campo **Proprietario** dovrebbe apparire il proprio nome come proprietario.
 - f. Fare clic su **OK**.
Si apre Microsoft Word per la creazione del nuovo modello.
4. Nel documento vuoto, digitare il testo da includere nel modello di preventivo.
5. Per aggiungere i campi unione Infor CRM al modello, posizionare il cursore nel punto del modello in cui si vuole visualizzare il campo unione, fare clic su **Inserisci Campo SLX** e selezionare un campo dall'elenco.
Il nuovo campo unione sarà visualizzato nel modello.
6. Fare clic su **Salva e Chiudi**.
Il preventivo compare nella cartella Modelli Privati sotto la famiglia Email.
7. Nella finestra di dialogo **Gestione Modelli** fare clic su **Chiudi**.

Utilizzo di Stampa Unione

Utilizzare la funzione Infor CRM Stampa Unione per inviare corrispondenza a un gruppo di contatti, aziende, opportunità o nominativi. L'Unione Stampa aiuta a semplificare il processo di invio delle medesime informazioni a più persone unendo le informazioni di contatto in un modello. E' possibile unirli ad un file, inviare un'email, inviare un fax oppure stampare il documento unito.

Il Nostro scenario:

Hai di recente fatto una dimostrazione per l'aggiornare tutti i tuoi contatti alla Beeker Motors e desideri inviare loro una lettera di ringraziamento per il tempo che ti hanno dedicato. Vuoi fare una stampa unione per inviare l'informazione a tutti i contatti in una volta sola.

Per inviare un'email utilizzando la Stampa Unione

1. Nel menu **Scrivi** cliccare su **Stampa Unione**.
Si apre la finestra di dialogo Stampa Unione.
2. Nel campo **Modello**, fare clic sul pulsante **Apri**, espandere l'elenco **Modelli Pubblici**, espandere l'elenco **Email** e poi fare doppio clic nel modello **Ringraziamento - Demo**.
3. Nell'area **Unisci con** selezionare **Specifico**, selezionare **Azienda** e poi fare clic su pulsante **Trova**.
4. Nella Ricerca, digitare **Be**, fare clic su pulsante **Trova** e poi fare doppio clic su **Beeker Motors** nell'elenco.

5. Dall'elenco **Output a**, selezionare **Email**.
6. Nella casella **Da**, comporre il proprio nome.
7. (Opzionale) Fare clic sulla Rubrica nelle caselle **CC** e **CCN** per selezionare altri riceventi.
8. Nell'elenco **Formato**, il formato predefinito è quello del modello selezionato, ma può essere selezionato un altro formato.
9. Fare clic sulla scheda **Opzioni Cronologia**.
10. Assicurarsi che sia selezionata l'opzione **Aggiungi un record di cronologia a ciascun contatto**.
11. Nel campo **Categoria** fare clic sul pulsante..., selezionare **Demo** e poi clic su **OK**.
12. Fare clic su **Unione**.
Le email prodotte vengono inviate a tutti i destinatari e vengono aggiunti i record di cronologia a ciascun contatto.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Utilizzo della Stampa Unione" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

Utilizzare Outlook Integration

Se la propria compagnia utilizza l'integrazione Outlook, si possono salvare i messaggi e-mail Outlook come elementi di cronologia Infor CRM. Per esempio, è possibile:

- Comporre un messaggio di posta elettronica in Outlook, selezionare contatti dalla Rubrica Infor CRM, quindi fare clic su **Invia a SLX** per registrare il contenuto e gli allegati al record associato. Eventualmente includendo anche gli allegati al messaggio.
- Comporre un messaggio di posta elettronica in Outlook, quindi fare clic su **Registra in Cronologia** per registrare il contenuto e gli allegati al record associato.
- Inviare informazioni ad un contatto Infor CRM in un formato file vCard via email.
- Allegare documenti dalla Libreria Infor CRM ad un messaggio in Outlook.
- Trascinare e rilasciare i messaggi di posta elettronica alla Infor CRM scheda Cronologia.
- Cliccare il pulsante **Posta Elettronica** nella vista **Dettaglio Contatto** o **Nominativo** per aprire un nuovo messaggio e-mail indirizzato a quel nominativo o contatto.
- Fare clic sul pulsante **E-mail** nella vista **Dettaglio Ticket** per copiare le informazioni del ticket in un nuovo messaggio, quindi fare clic su **Invia a SLX** in Microsoft Outlook per inviare il messaggio e salvarlo in Infor CRM.



Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti dalla Guida in linea Client Web Infor CRM.

- "Inviare E-mail a un Contatto o Nominativo"
- Installando ed Utilizzando Infor CRM Integrazione Desktop
- "Inviare un'Email da un Ticket"

Il Nostro scenario:

Si desidera inviare un'email a Tom Dale e Joan Smith della Beeker Motors per avvisarli che sarai fuori ufficio per qualche giorno. E' possibile utilizzare Microsoft Outlook e registrare poi l'email in Infor CRM.

Per inviare un'email a più persone utilizzando l'integrazione con Outlook.

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Contatti**.
2. Usare la Ricerca per trovare i contatti a cui si desidera inviare l'email.
 - a. Clic sulla scheda Ricerca (lente).
 - b. Nel primo campo selezionare **Azienda**, nel secondo **Inizia per**, nel terzo digitare **Be** e poi fare clic su **Cerca**.
3. Selezionare **Tom Dale e Joan Smith**.
Per selezionare più di un record tenere premuto [Ctrl] o [Shift] ed evidenziare i record.
4. Nel Pannello Compiti, sotto **Compiti Comuni**, selezionare **Email**.
5. Nella finestra di dialogo **Seleziona Nomi** che si apre, selezionare entrambi i nomi e fare clic sul pulsante **A** e poi clic su **OK**.
6. Se la posta elettronica è abilitata, ma non è stato effettuato l'accesso, fare clic su **Sì** nella finestra visualizzata per accedere.
7. Sulla riga **Oggetto** digitare **Fuori Ufficio**.
8. Nell'area Corpo, digitare **Sarò fuori ufficio per alcuni giorni. Vi contatterò al mio ritorno**.
Dal momento che si sta utilizzando Outlook per inviare questa email, si desidera anche registrarla nella cronologia di Infor CRM.
9. Fare clic sul pulsante **Invia a SLX**.

Capitolo 5

Gestire le Opportunità di vendita

5

Le opportunità sono vendite potenziali ad aziende e contatti. Come avanzamento dell'opportunità, è possibile tracciare i prodotti coinvolti nell'opportunità, giorni in pipeline, concorrenti, e molto altro.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Aggiungere un'Opportunità
- Usare le Statistiche Opportunità
- Chiudere un'Opportunità

Aggiungere una Nuova Opportunità

Usare la vista Inserisci Opportunità per inserire le informazioni sull'opportunità e aggiungere, modificare, o rimuovere prodotti, concorrenti o contatti. E' possibile anche aggiornare la valuta dell'opportunità e il tasso se si ha abilitata la Multi-Valuta.



Se si utilizzano spesso le stesse impostazioni quando si aggiungono le opportunità, è possibile impostare i valori predefiniti. Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Impostare i Valori Predefiniti Opportunità" dalla Guida in linea Client Web Infor CRM.

Quando si aggiunge un'opportunità non è necessario completare tutte le informazioni. E' possibile aggiungere le informazioni più importanti per la vostra azienda quando si aggiunge l'opportunità, e quindi aggiornare la visualizzazione Dettaglio opportunità con maggiori informazioni in seguito. Ad esempio, quando si aggiunge un'opportunità, si potrebbe voler annotare la probabilità di chiusura della vendita, l'importo in dollari e la data stimata di chiusura. Quindi aggiungere le informazioni come l'opportunità si sposta nella pipeline.

- Se non si desidera aggiungere i prodotti durante l'inserimento dell'opportunità, è possibile farlo in un secondo momento utilizzando la scheda Prodotti nella vista di dettaglio opportunità.
- L'aggiunta di contatti all'opportunità consente di indirizzare le persone dell'azienda e designare il loro ruolo e la loro influenza nella vendita possibile. Se non si desidera aggiungere i contatti durante l'inserimento dell'opportunità, è possibile farlo in un secondo momento utilizzando la scheda Contatti nella vista di dettaglio opportunità.

Il Nostro scenario:

C'è un'opportunità di vendita di 10 stampanti alla Beeker Motors. Vuoi creare un'opportunità e aggiungergli i prodotti e i contatti.

Per aggiungere una nuova opportunità

1. Aprire la vista Dettaglio Azienda della Beeker Motors.
2. Nel menu **Nuovo**, clic su **Opportunità**.
3. Completare le seguenti:
In base alle proprie Opzioni Opportunità alcuni campi potrebbero già essere completati.
 - **Descrizione** - assegnare un nome all'opportunità.
Per un migliore tracciamento delle opportunità utilizzare il nome dell'azienda nella descrizione dell'opportunità.
 - **Azienda** - Verificare che compaia **Beeker Motors**.
 - **Resp. Azienda** - Fare clic sul pulsante **Trova** per localizzare la persona o il team della propria organizzazione che gestisce l'azienda.
 - **Chiusura Stim.** - fare clic su pulsante **Calendario** selezionare la data stimata di chiusura dell'opportunità, quindi fare clic su **OK**.
 - **Stato** - La propria società definisce l'elenco stato dell'opportunità. Fare clic sulla pulsante freccia a discesa pulsante, e selezionare uno status dall'elenco.
 - **Tipo** - Fare clic sulla pulsante freccia a discesa pulsante, e selezionare **Nuovo**.
 - **Origine Nominativo** - Fare clic sul pulsante **Trova**, fare clic su **Ricerca**, e selezionare **Fiera**. Fare clic su **OK**.
 - **Prob. Chiusura** - Fare clic sulla pulsante freccia a discesa pulsante, e selezionare la probabilità di chiusura di questa opportunità dall'elenco.
4. Aggiungere i prodotti opportunità.
 - a. Nella sezione **Prodotti**, fare clic sul pulsante **Includi Prodotto**.
 - b. Dalla ricerca, selezionare **NetPrinter Laser Elite**, fare clic su **Aggiungi Selezionato** e poi fare clic su **Chiudi**.
 - c. Nella griglia, fare clic sulla colonna **Quantità** e cambiare **1** in **10**.
5. Aggiungere i contatti opportunità.
 - a. Nella sezione **Contatti**, fare clic sul pulsante **Includi Contatto**.
 - b. Dalla ricerca, selezionare **Joan Smith** e **Tom Dale** fare clic su **Aggiungi Selezionato** e poi clic su **Chiudi**.
6. Fare clic su **Salva**.

Usare le Statistiche Opportunit

E' possibile usare le Statistiche Opportunità per visualizzare a prima vista le informazioni sulle opportunità. E' possibile visualizzare le Statistiche Opportunità per un gruppo di opportunità od è possibile selezionare singole opportunità dalla vista Elenco Opportunità. Si possono anche esportare opportunità da Excel o visualizzare report di opportunità.

Per aprire le Statistiche Opportunità

1. Sulla barra di navigazione, fare clic sul pulsante **Opportunità**.
2. Nella vista elenco Opportunità, aprire il gruppo di opportunità da visualizzare.
E' possibile aprire il gruppo opportunità utilizzando l'elenco Gruppo Opportunità.

3. Selezionare i record da visualizzare ed effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic destro e selezionare **Statistiche Opportunità**.
 - Nei **Compiti Comuni** del Pannello Compiti cliccare su **Statistiche Opportunità**.
4. Al termine, fare clic su **Chiudi**.

Per esportare opportunità da Excel

- Fare clic sul pulsante **Esporta Gruppo**.

Chiudere un'Opportunità

Quando un'opportunità viene vinta o persa, si dovrebbe chiudere l'opportunità. Per avere un riferimento futuro e per agevolare le operazioni di reportistica, è fortemente consigliabile fornire la ragione della chiusura dell'opportunità. Utilizzare la casella Commenti Opportunità per fornire maggiori informazioni sulla causa della perdita o della vincita.

Il Nostro scenario:

Beeker Motors ha accettato le vostre condizioni e prezzi e adesso si può chiudere l'opportunità.

Per chiudere un'opportunità

1. Aprire l'opportunità della Beeker Motor nella vista di dettaglio opportunità.
2. Nel campo **Status** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante, e selezionare **Chiusa-Vinta** dall'elenco. Si apre la finestra di dialogo Chiudi Opportunità.
3. Nel campo **Importo Attuale**, verificare che l'importo della vendita venga elencato.
4. Se necessario, modificare la data **Chiusura Attuale**. Per modificare la data, fare clic sul pulsante **Calendario**, selezionare una data nuova e poi fare clic su **OK**.
5. Nel campo **Ragione della Vincita** fare clic sul pulsante ..., selezionare una voce dall'elenco e poi fare clic su **OK**.
6. Nel campo **Commenti**, digitare **La consegna deve essere completata entro la fine del trimestre finanziario**.
7. Fare clic su **OK**.
Si apre la vista di dettaglio opportunità della Beeker Motors con lo status a Chiusa-Vinta e la Probabilità impostata in automatico a 100%.

Per aggiungere un bene ad un'azienda

1. Fare clic sul collegamento **Beeker Motors**.
2. Fare clic sulla scheda **Beni**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Bene**.
4. Nella finestra di dialogo **Aggiungi Bene** fare clic sul pulsante **TrovaNome**.
5. Dalla ricerca, ricercare e selezionare **NetPrinter Laser Elite**, e poi fare clic su **OK**.
6. Nella casella **Quantità**, digitare **10**.
7. Nel campo **Numero Seriale** digitare **BMNPLE001**.
8. Fare clic su **OK**.
Il bene appare ora nell'elenco prodotti dell'azienda.

Capitolo 6

Gestire Nominativi e Campagne

6

Questo capitolo è un'introduzione al Marketing Infor CRM. Con il Marketing Infor CRM è possibile sviluppare e qualificare nuovi nominativi, convertire i nominativi in clienti attraverso un processo strutturato, nonché creare e gestire campagne di vendita, mentre si tracciano la loro efficacia.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Aggiungere Nominativi a Infor CRM
- Importare i nominativi in Infor CRM
- Qualificare un Nominativo
- Aggiungere una Campagna
- Aggiungere Target a una Campagna
- Aggiungere fasi e compiti ad una campagna
- Aggiungere prodotti ad una campagna
- Lanciare una Campagna
- Tracciare le risposte di una campagna

Lavorare con i Nominativi

I nominativi sono clienti potenziali non qualificati. E' possibile usare i criteri di qualifica nominativo per determinare se un nominativo ha informazioni valide, esiste già come nominativo o contatto, ed è pronto per diventare un'opportunità di vendita. Una volta qualificato, un nominativo può essere convertito in o fuso con contatto e azienda. E' possibile inoltre creare una nuova opportunità di vendita.

Aggiungere un Nominativo

Ci sono molti modi da parte della propria società per acquisire i nominativi. Potrebbero comprare liste di nominativi, acquisire i clienti di un'altra società o trovare un nominativo singolo pur mantenendo le loro aziende. Se si hanno numerosi nominativi, il metodo più efficiente è importare le informazioni in Infor CRM. Altrimenti, se non è possibile importare le informazioni, è necessario aggiungere i nominativi manualmente in Infor CRM.

Il Nostro scenario:

Durante una conversazione con un contatto, lui dice che il suo amico Bob Green potrebbe essere interessato all'acquisto di software. E' necessario quindi aggiungere Bob Green in Infor CRM come nominativo non qualificato.

Per aggiungere

1. Nel menu **Nuovo** fare clic su **Nominativo**.
2. Nel campo **Nome**, digitare **Bob Green**.
3. Nel campo **Società**, digitare **Green Dentistry**.
4. Nel campo **Email** digitare **bob.green@greendentist.mail**.
5. Nella casella **Telefono**, digitare **5553211234**.
6. Fare clic su **Ricerca Record Corrispondenti** per cercare nel database nominativi, contatti o aziende che hanno informazioni corrispondenti.
Si apre la finestra di dialogo Nominativi Corrispondenti. Se un record corrispondente viene visualizzato in questa finestra, è possibile aprirlo per esaminare se il nominativo, il contatto o l'azienda sono gli stessi del nominativo che si sta inserendo.
7. Nella finestra di dialogo **Nominativi Corrispondenti** fare clic su **Annulla**.
8. Nel campo **Titolo** selezionare o digitare **Direttore Esecutivo**.
9. Nel campo **Settore**, clic su pulsante freccia a discesa pulsante, selezionare **Salute/Medico/Farmaceutico**, e poi fare clic su **OK**.
10. Nel campo **Interessato A**, digitare **software**.
11. Nel campo **Sorgente Nominativo**, fare clic su pulsante **Trova**.
12. Nella finestra di dialogo **Ricerca Sorgente Nominativo** fare clic su pulsante **Trova**, selezionare **Passaparola**, e poi fare clic su **OK**.
13. Fare clic su **Salva**.

Importare Nominativi

La tua società potrebbe comprare liste di potenziali clienti oppure avere un grosso numero di potenziali clienti da tracciare in Infor CRM. Invece che aggiungere i nominativi uno alla volta, è possibile importarli in gran numero in Infor CRM in modo veloce e semplice.

Usare la finestra di dialogo Importa Nominativi per importare un elenco di nominativi in Infor CRM. Si può solo importare nominativi da un elenco di valori separati da virgole (CSV). Tipi di file validi includono Microsoft Excel, file .txt e altri tipi di file database, ma in ogni caso i file devono essere salvati come CSV.

Il Nostro scenario:

Il tuo responsabile ti ha dato un file con 200 nominativi. Si vuole importare i nominativi in Infor CRM per cominciare a chiamarli.

Per importare i nominativi

1. Nel menu **Strumenti**, clic su **Importa Nominativi**.
2. Vicino al campo **Per iniziare seleziona un file contenente informazioni sui Nominativi** fare clic su **Sfoglia**, localizzare l'elenco che si desidera importare, quindi fare clic su **Apri**.
3. Fare clic sul pulsante **Trova Proprietario Predefinito** per selezionare la persona od il team che sarà il proprietario dei nominativi importati.
4. Fare clic su **Origine Nominativi Predefinita** pulsante **Trova** e selezionare **Lista Acquistata - Generale**.

5. Assicurarsi che sia selezionato **Crea un nuovo gruppo ad hoc**.
6. Fare clic su **Avanti**.
Il wizard si sposta al Passo 2, Definisci il Delimitatore.
7. Visualizzare l'anteprima dei record prima che vengano importati. Se necessario selezionare un delimitatore diverso, ad esempio virgola, punto e virgola o qualificatore di testo.



Per maggiori informazioni consultare l'argomento "Definire un Delimitatore" nella Guida Client Web Infor CRM.

8. Fare clic su **Avanti**.
9. Accoppiare i campi dell'elenco dei nominativi con quelli dei nominativi in Infor CRM. Se si desidera visualizzare tutti i campi di entrambi gli elenchi, selezionare **Mostra Tutti i Campi**.
 - a. Selezionare campo elenco esterno e campo Infor CRM per creare la corrispondenza.
 - b. Fare clic su **Accoppia**.
I campi di corrispondenti Infor CRM saranno visualizzati nella colonna Campo Corrispondente Infor CRM.
10. Ripetere il passo precedente per ciascun campo da accoppiare.
11. Fare clic su **Avanti**.
Il wizard si sposta al Passo 4, Gestione Duplicati.
12. Completare le informazioni di Gestisci Duplicati.
 - a. Selezionare **Cerca nominativi duplicati**.
 - b. Vicino a **Tipo** selezionare **Contatto e Nominativo** e assicurarsi che i record non esistano già come contatti o nominativi.
 - c. In **Confronta Filtri** spuntare le caselle dei filtri da applicare. Ad esempio, Nome, Cognome, Telefono, Email, Azienda/Società.
 - d. Per questo esempio, togliere l'opzione Fondi in automatico i record duplicati.



Per maggiori informazioni consultare l'argomento "Regole per fondere in automatico i record durante l'importazione" della guida del Client Web Infor CRM.

- e. Se si desidera cercare record duplicati all'interno del file di importazione originario, selezionare **Cerca duplicati all'interno del file di importazione originario**.
- f. Fare clic su **Esegui il test** per eseguire il test per trovare i Duplicati sui primi 100 record o su tutti i record se si è selezionata la precedente opzione.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Gestione Record Duplicati" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

13. Fare clic su **Avanti**.
Il wizard si sposta al Passo 5, Seleziona Azioni d'Importazione.

14. Completare le informazioni Seleziona Azioni d'Importazione.
Utilizzare le azioni d'importazione per specificare le azioni che devono essere eseguite sui nominativi importati in Infor CRM.
 - a. Vicino all'azione **Aggiungi Nota** fare clic su **Definisci**.
 - b. Nel dialogo **Aggiungi Nota** selezionare **Senza Orario** e nel campo **Note** digitare **Questo record è stato importato da un elenco**.
 - c. Fare clic su **Salva**.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Selezionare le Azioni di Importazione Gruppo" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

15. Fare clic su **Avanti**.
Il wizard si sposta al Passo 6, Revisione.
16. Rivedere le selezioni d'importazione e fare clic su **Sottometti**.
Il wizard si sposta al Passo 7, Richiesta Processo.
17. Quando l'importazione ha termine, fare clic sul collegamento **Numero Importazione** per esaminare i risultati della cronologia d'importazione.

Qualificare un Nominativo

Un nominativo può contenere informazioni non qualificate. E' possibile usare i criteri di qualifica nominativo per validare le informazioni e determinare se un nominativo è un'opportunità di vendita. Una volta qualificato, è possibile convertirlo in contatto e azienda e creare una nuova opportunità di vendita.

Il Nostro scenario:

Hai parlato con Bob Green al telefono e lui ha deciso di fare un ordine alla tua società. E' necessario aggiungere le informazioni relative all'acquisto di Bob e convertirlo in un nominativo qualificato.



Gli elementi visualizzati potrebbero essere differenti se i criteri di qualifica fossero stati personalizzati dall'amministratore.

Per qualificare un Nominativo

1. Fare clic sul pulsante **Nominativi** sulla barra di Navigazione.
2. Clic sulla scheda Ricerca (lente).
3. Utilizzare la finestra di ricerca **Nominativo** per trovare Bob Green:
 - a. Nel campo Ricerca per, selezionare **Nome**.
 - b. Nel prossimo campo, selezionare **Comincia per**.
 - c. Nel terzo campo, digitare **green** e poi fare clic su **Cerca**.
4. Nell'elenco, clic su **Green, Bob**.
5. Nel campo **Qualifica**, fare clic sulla freccia, quindi fare clic su **Nominativo**.

6. Sotto **Qualifiche**:
 - a. Spuntare la casella **Contatto Valido**.
 - b. Spuntare il campo **Budget d'acquisto** e poi in corrispondenza nel campo digitare **5000**.
 - c. Spuntare il campo **Intervallo di tempo per l'acquisto** e poi in corrispondenza nel campo digitare **3 mesi**.
 - d. Spuntare il campo **Necessità affari** e poi in corrispondenza nel campo digitare **software di contabilità**.
 - e. Spuntare il campo **Identificazione del decisore** e poi in corrispondenza nel campo digitare **Bob Green**.
7. Una volta qualificato il nominativo e pronto per essere convertito in contatto e azienda, fare clic sul pulsante **Converti Nominativo Qualificato**.
8. Nella finestra di dialogo **Converti Nominativo** verificare che non esistano già contatti o aziende che corrispondano al nominativo qualificato.
9. Fare clic su **Converti**.

Lavorare con le Campagne

Una campagna è una combinazione di pubblicità, relazioni pubbliche, promozioni e attività di vendita utilizzati in un determinato periodo di tempo per raggiungere dei traguardi di vendita o di marketing prestabiliti. Una campagna può essere studiata per una specifica industria o gruppo. Infor CRM Marketing consente di tenere traccia di informazioni quali lasso di tempo della campagna, prodotti associati con essa, percentuale di risposta e altro.

Aggiungere una Campagna

Una volta determinato il tipo di campagna da utilizzare, è possibile aggiungere le informazioni in Infor CRM.

Il Nostro scenario:

La tua azienda ha deciso di eseguire una campagna di ritorno pubblicitario a tutti i nominativi e i contatti nello stato dell'Illinois. Si ha necessità di aggiungere le informazioni sulla campagna in Infor CRM. Ad inclusione dei target della campagna, fasi e compiti che devono essere completati durante la campagna.

Per aggiungere una campagna

1. Nel menu **Nuovo** cliccare su **Campagna**.
Si apre la finestra di dialogo Inserisci Campagna.
2. Nel campo **Nome Campagna** digitare **IL Return Mail Ad Q4 FY2015**.
3. Nel campo **Descrizione** digitare **Ritorno pubblicitario stato II - Inverno2015**.
4. Nel campo **Obiettivo** digitare **Promuovere PC v7**.
In questo scenario, l'obiettivo della campagna è promuovere la nuova versione del Pocket PC.
5. Nel campo **Messaggio al mercato**, digitare **Pre-registrazione e risparmio dle 10%**.
6. Nel campo **Origine Nominativo**, fare clic su pulsante **Trova** e vicino a **Pubblicità - Generale**, fare clic su **Associa**.
7. Nel campo **Status**, selezionare **Imposta**.
8. Nella casella **Codice**, digitare **RMAAdQ42015**.
Il codice è un identificatore univoco della campagna.
9. Nel campo **Data Inizio**, digitare o selezionare il prossimo lunedì.
10. Nel campo **Data Fine** selezionare 3 mesi successivi alla data inizio.
11. Nel campo **Responsabile** fare clic sul pulsante **Trova** selezionare il proprio nome e poi clic su **OK**.
12. Fare clic su **Salva**.

Aggiungere Target a una Campagna

Quando si identificano i target, si isolano i contatti, le aziende e/o i nominativi su cui puntare l'attenzione di marketing. L'individuazione di un target permette di sfruttare al meglio la propria campagna di marketing spendendo tempo e denaro su un segmento del mercato più propensi ad acquistare dalla vostra azienda.

Per aggiungere target a una campagna

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Campagne**.
2. Aprire la campagna **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** nella vista dettaglio Campagne.
3. Fare clic sulla scheda **Target**.
4. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Target**.
5. Usare i filtri per restringere l'elenco dei record.
 - a. Selezionare **Aziende (Tutti i Contatti)**.
 - b. Spuntare il campo **Stato**, selezionare **Inizia per** nell'elenco e poi digitare **IL** nel campo di testo.
6. Per vedere quanti target corrispondono ai criteri dei filtri prima di effettuare la ricerca, cliccare sul pulsante **Quanti?**.
7. Fare clic su **Cerca**.
8. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Target** per aggiungere tutti i target dell'elenco.
I target appariranno nella griglia.

Aggiungere Fasi e Compiti alla Campagna

Per aggiungere una fase ad una campagna

1. Aprire la campagna **IL Return Mail Ad Q4 FY2015** nella vista dettaglio Campagne.
2. Dalla vista di dettaglio **Campagna** selezionare la scheda **Fasi/Compiti** e cliccare su **Aggiungi Fase**.
3. Nel campo **Descrizione** digitare **Preparare annuncio**.
4. Nella casella **Status** cliccare su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **In Corso**.
5. Nel campo **Commenti** digitare **Utilizzato annuncio reparto in casa. Aggiornata campagna precedentemente mirata allo stato di CA**.
6. nel campo **Data Inizio**, selezionare la data odierna.
7. Nel campo **Data Fine**, selezionare la data di una settimana da oggi.
8. Fare clic su **OK**.

I compiti della campagna possono aiutare gli utenti del Marketing Infor CRM a gestire le loro campagne. E' possibile aggiungere e modificare informazioni del compito oppure completare un compito una volta che è stato completato.

Per aggiungere compiti alla campagna

1. Nella vista di **Dettaglio Campagna**, sulla scheda **Fasi/Compiti** fare clic su **Aggiungi Compito** vicino alla fase della campagna appropriata.
2. Nel campo **Descrizione** digitare **Preparare annuncio**.
3. Nella casella **Status** cliccare sulla pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Completato**.
4. Nel campo **Perc. Completamento** digitare **100**.
5. Nel campo **Data Limite**, selezionare la data di ieri.
6. Nella sezione **Assegna a** selezionare **Altro Individuo**.
7. Nel campo **Assegna a** digitare **Dip. Pubblicità - Tom**.
8. Fare clic su **OK**.
9. Per aggiungere un altro compito, fare clic su **Aggiungi Compito** vicino alla campagna.
10. Nel campo **Descrizione** digitare **Stampare nuovo annuncio**.
11. Nella casella **Stato** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **In Corso**.
12. Nel campo **Data Limite** selezionare una data a 6 giorni da oggi.
13. Nella sezione **Assegna a** selezionare **Altro Individuo**.
14. Nel campo **Assegna a** digitare **Stampa Fornitore**.
15. Fare clic su **OK**.

Aggiungere Prodotti a una Campagna

I prodotti sono beni e/o servizi che si stanno vendendo nella campagna. E' possibile aggiungere i prodotti a una campagna quando si aggiungono le informazioni sulla campagna di Infor CRM, oppure è possibile aggiungere o modificare le informazioni di prodotto per una campagna esistente.

Il Nostro scenario:

La gestione vuole aggiungere un ulteriore incentivo per la campagna. E' necessario aggiungere altri prodotti alla campagna di direct mail.

Per aggiungere prodotti ad una campagna esistente

1. Aprire la campagna **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** nella vista dettaglio Campagne.
2. Fare clic sulla scheda **Prodotti**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Fare clic sul pulsante **Associa Prodotti**.
4. Selezionare **GoStore 200GB** e **Kiva Big Mouth Briefcase** e poi clic su **Aggiungi Selezionato**.

Lanciare una Campagna

Quando sono state aggiunte tutte le informazioni campagna a Infor CRM, si è pronti per lanciare la campagna. Il lancio della campagna consente Infor CRM di tenere traccia delle informazioni usate nei report, budget e così via.

Quando viene lanciata una campagna, i contatti e nominativi target della campagna vengono assegnati alla prima fase della campagna e il loro status viene modificato in "Lanciato".

Il Nostro scenario:

Dopo aver verificato tutti i passi della campagna, si desidera lanciare la campagna.

Per lanciare una campagna

1. Aprire la campagna **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** nella vista dettaglio Campagne.
2. Verificare che tutte le informazioni siano corrette.
3. Fare clic su **Lancia**.

Tracciare le Risposte alla Campagna

Dopo aver lanciato una campagna, è possibile iniziare a tracciare le risposte associate con la campagna. Le risposte alla campagne includono informazioni su che ha risposto, la data, il metodo di risposta, eventuali note ecc. E' possibile tracciare le risposte durante varie fasi della campagna. L'aggiunta di queste informazioni in modo corretto aiuta la propria società ad identificare le campagne e le fasi di successo e permette la raffinazione e l'esecuzione di campagne di successo in futuro.

Le risposte alla campagne possono essere aggiunte e visualizzate nel Client Client Web Infor CRM.

Il Nostro scenario:

Si ha necessità di aggiungere una risposta ad una campagna recente. Il soggetto ha deciso di acquistare dalla propria società.

Per aggiungere e visualizzare le risposte

1. Aprire la campagna **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** nella vista dettaglio Campagne.
2. Fare clic sulla scheda **Risposte**.
3. Fare clic sul pulsante **Aggiungi Risposta alla Campagna**.
4. Selezionare **Contatto**, fare clic su **Contatto**pulsante **Trova**, digitare **st**, fare clic sul pulsante **Cerca**, selezionare il nome nell'elenco e poi fare clic su **OK**.
5. Fare clic sul **Metodo di Risposta** pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Telefono**.
6. Nel campo **Commenti**, digitare **Risposto entro 5 giorni. Si qualifica per il 10% di sconto e senza custodia per il trasporto**.
7. Nella sezione **Prodotti** fare clic su **Aggiungi Prodotto**, clic su **Cerca**, selezionare **Kiva Big Mouth Briefcase** e poi fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **OK**.

Capitolo 7

Lavorare col Servizio Clienti e il Supporto

7

Questo capitolo fornisce un'introduzione alle funzioni del Servizio Clienti e Supporto Infor CRM. Le funzionalità Servizio Clienti e Supporto consentono, agli utenti designati, di tenere traccia, dare una priorità e risolvere quesiti e problemi dei clienti.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Comprendere e lavorare coi contratti
- Aggiungere, lavorare e chiudere ticket
- Aggiungere e chiudere un reso
- Aggiungere e chiudere un difetto

Utilizzo dei Contratti

I contratti sono accordi tra le aziende e la propria società per fornire supporto sui prodotti venduti. Infor ha cinque tipi generici di contratti che coprono i servizi di supporto. In aggiunta, un contratto può coprire un numero specifico di prodotti o può essere un contratto "a copertura" che copre tutti i prodotti dell'azienda. E' possibile utilizzare i contratti per verificare che il supporto venga fornito a determinate aziende per prodotti specifici.

I Tipi di Contratto

I cinque tipo di contratto predefiniti sono:

Tipo	Descrizione
Giorni	Il contratto è tracciato in base al numero di giorni di servizio che l'azienda ha acquistato. Questo valore viene inserito nel campo Quantità per il contratto. Quando il tipo contratto è Giorni, e nel momento in cui vengono generate le attività, il valore del campo Rimanenza, non viene decrementato.
Ore	Il contratto è tracciato in base al numero di ore di servizio che l'azienda ha acquistato. Questo valore viene inserito nel campo Quantità per il contratto. Il tempo totale viene calcolato utilizzando il valore ore trascorse per tutte le attività generate per l'azienda. Nel momento in cui vengono generate le attività, il valore del campo Rimanenza viene decrementato per riflettere il numero di ore rimaste al contratto.
Incidenti	Il contratto è tracciato in base al numero di giorni di chiamate di servizio che l'azienda ha acquistato. Questo valore viene inserito nel campo Quantità per il contratto. Il numero totale di incidenti riflette il numero totale di ticket aperti dall'azienda. Nel momento in cui vengono aperti i ticket, il valore del campo Rimanenza viene decrementato per riflettere il numero di incidenti rimasti al contratto.

Tipo	Descrizione
Valore	Il contratto è tracciato in base all'importo di servizio che l'azienda ha acquistato. Questo valore viene inserito nel campo Listino o Importo Contratto per il contratto. Quando viene creata un'attività ticket sul contratto, il valore totale dell'attività è addebitato sull'importo del contratto, e il valore del campo Rimanenza viene decrementato per riflettere il valore rimasto sul contratto.
Perenne	Il contratto non ha limite. L'azienda può aprire un numero illimitato di ticket e attività per un periodo di tempo illimitato.

Per accertarsi che il tempo, il numero di incidenti o il valore rimasti su un contratto siano tracciati accuratamente, è necessario attivare il contratto prima di iniziare a lavorare su un ticket.

Aggiungere un Contratto

Ciascun contratto inserito deve essere connesso ad un'azienda esistente in Infor CRM. Lo scenario seguente mostra come creare un contratto per un'azienda.

Il Nostro scenario:
Tom Dale chiama per richiedere un contratto nuovo. Desidera un contratto di un anno che copre 10 incidenti.

Per aggiungere un contratto

1. Aprire la vista di dettaglio azienda **Beeker Motors** e selezionare la scheda **Contratti**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
2. Fare clic sul pulsante **Crea Contratto**.
3. Completare i campi informazioni contratto.
 - a. In **N. Riferimento**, digitare un numero di riferimento per il contratto.
 - b. Verificare che **Dale, Tom** sia elencato nel campo **Contatto**. Altrimenti, fare clic su pulsante **Trova** e selezionare **Tom Dale** dalla ricerca.
 - c. Selezionare **Attivo**.
 - d. Nel campo **Commenti** digitare **Contratto nuovo di 1 anno per 10 incidenti. Qualificarlo per un nuovo sconto cliente**.
 - e. Fare clic su **Servizio** pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Classic Care Ultra** dall'elenco.
 - f. Fare clic su **Tipo Contratto** pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Incidenti** dall'elenco.
 - g. Lasciare la data di oggi come **Data Inizio**.
 - h. Fare clic su **Scadenza** pulsante **Calendario** e selezionare un anno a partire da oggi come data.
 - i. Nella casella **Quantità**, digitare **10**. Questa impostazione dice che il contratto copre 10 incidenti nel prossimo anno.
 - j. Digitare un numero d'ordine d'acquisto nel campo **Numero PO**.
 - k. Selezionare la data di oggi come **Data Acquisto**.
 - l. Nella casella **Prezzo di Listino**, digitare **500.00**.
 - m. Nel campo **Sconto** digitare **50.00** perchè è qualificato per un nuovo sconto cliente. L'importo del Contratto viene calcolato in automatico.
4. Fare clic su **Salva**.

5. Associare i beni di Beeker Motors al contratto.
 - a. Dalla vista Dettaglio Contatto, fare clic sulla scheda **Beni Coperti**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
 - b. Fare clic sul pulsante **Associa Bene**.
 - c. Nella ricerca selezionare **NetPrinter Laser Elite** e poi clic su **Aggiungi Selezionato**.

I Ticket

I ticket sono record di domande o lamentele del cliente. Possono contenere tutte le informazioni necessarie per fare report, investigare e chiudere una richiesta o problema. L'azienda e il contatto devono già esistere in Infor CRM prima dell'aggiunta del ticket.

Aggiungere un Ticket

Il Nostro scenario:

Chiama Tom Dale della Beeker Motors. Ha un problema con una delle loro stampanti e ha necessità di risolvere il problema entro la fine della settimana. Devi creare un ticket per lavorare sul problema.

Per aggiungere un ticket

1. Aprire la Vista Dettaglio Contatto di Tom Dale.
2. Nel menu **Nuovo**, clic su **Ticket**.
3. Nella vista **Inserisci Ticket** verificare che appaia **Beeker Motors** nel campo **NomeAzienda**.
4. Se necessario, nel campo **NomeContatto** fare clic sul pulsante **Trova** e poi selezionare **Tom Dale**.
5. Nel campo **Contratto**, fare clic sul pulsante **Trova**, usare la **Ricerca Contratto** per selezionare il contratto creato nello scenario precedente e poi fare clic su **OK**.
6. Nel campo **Area** fare clic sul pulsante **Trova** e nell'elenco **Area** selezionare **Hardware**.
Le opzioni disponibili per Hardware compaiono nell'elenco Categoria.
7. Nell'elenco **Categoria** selezionare **Stampante**.
8. Nella casella **Problema**, selezionare **Accensione** e fare clic su **OK**.
9. Nel campo **Origine** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante, e poi selezionare **Telefono**.
10. Nella casella **Status** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **In Corso**.
11. Fare clic sul pulsante freccia **Urgenza**, e poi selezionare **Medio-Alta**.
12. Nel campo **Data Limite** usare il pulsante **Calendario** per selezionare una data alla fine della settimana.
13. Verificare che il campo **Assegnato A** elenchi il proprio nome. Se necessario, fare clic su pulsante **Trova** e selezionare il proprio nome dall'elenco.
14. Nel campo **Oggetto** digitare un breve riepilogo del problema.
15. Nel campo **Descrizione**, fare clic sul pulsante **Date Stamp Aggiungi problema** e poi digitare informazioni dettagliate del problema.
16. Sotto **Commenti**, nel campo **Interno**, fare clic sul pulsante **Date Stamp Utente**, e poi digitare informazioni aggiuntive che sono importanti per il ticket.
17. Fare clic su **Salva**.

Aggiungere Attività ai Ticket

Le attività ticket sono aggiunte attraverso la scheda Attività Ticket sulla vista dettaglio Ticket. Le Attività del Ticket consentono di tenere traccia dell'ora, dei tipi di compiti e di qualsiasi costo associato alla risoluzione di ticket. Le attività sono registrate per tipo attività e tariffa d'addebito e sono usate per la fatturazione al cliente in base ai loro contratti di servizio. E' possibile aggiungere una propria attività ticket in qualsiasi momento dalla scheda Attività Ticket.

Il Nostro scenario:

Hai detto a Tom Dale che cercherai il suo problema e gli farai sapere. E' necessario aggiungere un'attività ticket per il tempo speso per la ricerca.

Per aggiungere un'attività ticket

1. Aprire il ticket di Tom Dale.
2. Fare clic sulla scheda **Attività Ticket**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Nella scheda **Attività Ticket** fare clic su **Avanzata**.
Si aprirà la vista Inserisci Attività Ticket.
4. Nella casella **Tipo** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Ricerca**.
5. Nel campo **Accesso Pubblico** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **1-Cliente**.
Questa impostazione determina se il cliente sarà in grado di vedere l'attività ticket utilizzando Portale Clienti Infor CRM.
6. Verificare che il campo **Utente** mostri il tuo nome. Se non fosse così, fare clic sul pulsante **Trova** per trovare il proprio nome o il nome della persona responsabile del completamento dell'attività.
7. Verificare che il campo **Data Inizio** visualizzi la corretta data d'inizio dell'attività. Se non fosse così, fare clic sul pulsante **Calendario** per specificare la data e ora corretta.
8. Dal momento che non hai ancora completato l'attività, saltare il campo **Data Fine**. Quando viene completata l'attività, verrà utilizzato il pulsante **Calendario** per selezionare la data e l'ora di completamento dell'attività. E' importante selezionare le date corrette sia per la Data Inizio che per la Data Fine perchè entrambi i campi vengono utilizzati per calcolare gli intervalli di tempi, le ore trascorse, la tariffa e il lavoro totale.
9. (Se necessario) Nel campo **Tipo tariffa**, fare clic sul pulsante **Trova**, selezionare **Nessuna tariffa** e poi fare clic su **OK**.
Il tipo tariffa è la tariffa applicata dalla propria azienda sul contratto di supporto del cliente per il lavoro eseguito.
10. Nel campo **Commenti**, digitare **Ricerca problema stampante**.
11. Fare clic su **Salva**.



Per maggiori informazioni vedere l'argomento "Pianificare o Modificare un'Attività" nell' Client Web Infor CRM Help.

Inizio e Fine Lavoro di un Ticket

La funzione Inizio Lavoro e Fine Lavoro consente di tracciare il tempo speso nell'assistenza del cliente per ciascun ticket. Nel momento in cui si preme il pulsante Inizio Lavoro nella vista dettaglio Ticket, Infor CRM comincia a calcolare il tempo per l'attività. Al termine è possibile fare clic su Fine Lavoro. Infor CRM interrompe il calcolo del tempo dell'attività e aggiunge un record attività alla scheda Attività Ticket per il ticket.



Se viene utilizzata la funzione Inizio/Fine Lavoro in un ticket, viene creata automaticamente un'attività a tempo.

Il Nostro scenario:

Tom Dale chiama con ulteriori informazioni sul suo problema della stampante. Hai necessità di aprire il ticket e tracciare il tempo speso a parlare con lui.

Per fare inizio lavoro e fine lavoro di un ticket

1. Dalla vista dettaglio azienda della **Beeker Motors**, fare clic sulla scheda **Ticket** e fare clic sul numero **ID Ticket** del ticket.
2. Fare clic sul pulsante **Inizio Lavoro**.
Il testo del pulsante cambia in Fine Lavoro e Infor CRM inizia a registrare la durata dell'attività del ticket.
3. Fare clic sulla scheda **Attività Ticket**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
4. Dall'elenco delle attività ticket, fare clic su **Modifica** vicino all'attività **A Tempo** che si desidera modificare.
5. Inserire le informazioni dalla conversazione con Tom Dale nei **Commenti**.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Una volta terminata la lavorazione del ticket, fare clic su **Fine Lavoro** per fermare la registrazione della durata.

Chiudere un Ticket

La fase in cui si chiude un ticket e la persona responsabile per la chiusura di un ticket dipendono da processi della vostra azienda.

Il Nostro scenario:

E' stato risolto il problema con la stampante di Tom Dale e completato tutte le attività seguito. Ora vuoi chiudere il ticket.

Per chiudere un ticket

1. Aprire il ticket di Tom Dale.
2. Assicurarsi che tutte le informazioni sul ticket siano state completamente inserite e siano accurate.
3. Chiudere eventuali attività ticket.
 - a. Fare clic sulla scheda **Attività Ticket**.
 - b. Fare clic su **Modifica** vicino all'attività **Ricerca**.
 - c. Fare clic sul pulsante **Data Fine**, selezionare una data, e poi fare clic su **OK**.
 - d. Fare clic su **Salva**.
4. Nella casella **Stato** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Chiuso**.

5. Fare clic sulla scheda **Dettagli** e aggiornare la **Soluzione**.
 - a. Fare clic sul pulsante **Data/ora**.
 - b. Digitare **La stampante si surriscalda e si spegne a causa della ventola difettosa**.
6. Se si desidera sottomettere la soluzione agli indici di SpeedSearch, spuntare il campo **Sottometti per SpeedSearch**.
7. Fare clic su **Salva**.

Lavorare con i Resi

I resi sono accordi col cliente per accettare prodotti restituiti per servizio, sostituzione, rimborso o credito. Si fa riferimento ad essi con RMA o Autorizzazione alla Restituzione dei Materiali.

Aggiungere un Reso

Ogni reso deve essere associato ad un ticket. Prima di aggiungere un reso, assicurarsi che il ticket relativo esista. Se necessario, creare il ticket prima di procedere.

Il Nostro scenario:

Tom Dale ha riportato un problema con una stampante e l'ha inviata in riparazione. Dopo la ricerca del ticket, si è determinato che la stampante deve essere sostituita.

Per aggiungere un reso

1. Aprire il ticket di Tom Dale.
2. Fare clic sulla scheda **Resi**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Fare clic sul pulsante **Inserisci Nuova Opportunità**.
4. Verificare che **ID Ticket**, **Azienda** e **Contatto** siano corretti.
5. Nel campo **Motivo** digitare **La stampante si surriscalda**.
6. Nel campo **Ordine Cliente** digitare l'ordine d'acquisto del cliente.
7. Fare clic sulla freccia **Status** e selezionare **Reso Ricevuto**.
8. Fare clic sulla freccia **Tipo** e selezionare **Invio Sostituzione**.
9. Fare clic sulla freccia **Priorità** e selezionare **Giorno Dopo**.
10. Nella casella **Atteso per** fare clic su pulsante **Calendario** e selezionare questo Venerdì.
11. Fare clic su **Salva**.
Si apre la vista dettaglio reso.
12. Fare clic sulla scheda **Dettagli Spedisci A**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
13. Verificare che le informazioni sul contatto e l'indirizzo siano Tom Dale della Beeker Motors.

Aggiungere Prodotti e Dettagli di Spedizione ad un Reso

E' possibile aggiungere prodotti a un reso per indicare quale prodotto sta restituendo l'azienda, e che è il prodotto sostitutivo che deve essere spedito al cliente.

Il Nostro scenario:

Hai aggiunto il reso per il ticket di Tom Dale e ora vuoi aggiungere il bene che Tom ha restituito.

Per aggiungere un bene al reso

1. Aprire la vista di dettaglio per il reso creato per la stampante di Tom Dale.
2. Fare clic sulla scheda **Dettagli**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Nella sezione **Beni da restituire** fare clic sul pulsante **Associa Bene**.
4. Localizzare e selezionare il **stampante NetPrinter Laser Elite** servendosi della ricerca.
5. Fare clic su **OK**.

Per aggiornare le informazioni del contatto destinatario

1. Fare clic sulla scheda **Dettagli Spedisci A**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
2. Verificare che il **Contatto** sia **Tom Dale**.
3. Utilizzare i campi **Spedisci Via** e **N. Traccia** per aggiungere informazioni aggiuntive sulla spedizione.
4. Nel campo **Attenzione** digitare **Tom Dale**.
5. Verificare che tutte le informazioni siano corrette.
6. Digitare eventuali istruzioni di spedizione speciali in **Istruzioni Speciali**.
7. Fare clic su **Salva**.

Per aggiungere i prodotti restituiti e sostituiti

1. In **Beni da Spedire** fare clic su **Aggiungi Prodotto Reso Spedito**.
2. Nella finestra di dialogo **Aggiungi Reso Prodotto Spedito**, sotto **Prodotto Restituito** fare clic su pulsante **Trova** selezionare la stampante **NetPrinter Laser Elite** e poi fare clic su **OK**.
3. Selezionare **Reso Esistente**.
Il prodotto restituito viene aggiunto in automatico.
4. Fare clic su **Data Spedizione** pulsante **Calendario** e selezionare la data di oggi.
5. Fare clic su **OK**.



Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento "Utilizzo della Stampa Unione" dalla Client Web Infor CRM Guida in linea.

Chiudere un Reso

La fase di chiusura di un reso e la persona responsabile per la chiusura dipendono dal processo stabilito all'interno della propria organizzazione. Per fare un esempio, la fase di chiusura di un reso potrebbe avere luogo nel momento in cui un prodotto viene riconsegnato dal cliente e quello sostitutivo viene spedito.

Il Nostro scenario:

Ora che la stampante sostitutiva di Tom Dale gli è stata spedita, si vuole chiudere il reso.

Per chiudere un reso

1. Aprire la vista di dettaglio per il reso creato per la stampante di Tom Dale.
2. Nella casella **Stato** fare clic sulla freccia e selezionare **Chiuso** dall'elenco.
3. Fare clic su **Salva**.

Utilizzo dei Difetti

Un difetto è un record che descrive un problema su un prodotto o processo. E' simile ai ticket, ma le persone coinvolte nel disegno o costruzione di un prodotto tipicamente risolvono difetti. Il sistema traccia i difetti in maniera tale che i problemi con un prodotto o processo vengano risolti puntualmente e la società sia a conoscenza dei problemi con questi prodotti o processi.

Aggiungere un Difetto ad un ticket esistente

Quando si scopre un problema su un prodotto o processo, è possibile aggiungere un difetto a Infor CRM.

Il Nostro scenario:

Dopo aver ricevuto la stampante di Tom Dale si è scoperto che vi è un difetto con la ventola di raffreddamento. Hai necessità di inserire un difetto per tracciare il problema.

Per aggiungere un difetto ad un ticket esistente

1. Aprire il ticket di Tom Dale.
2. Fare clic sulla scheda **Difetti**. Se la scheda non è visibile, fare clic sulla scheda **Altre Schede**.
3. Fare clic sul pulsante **Crea Difetto**.
4. Fare clic su **Progetto** pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Hardware**.
5. Nella casella **Trovato nella Versione** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **1**.
6. Nella casella **Versione Target** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **2**.
7. Nella casella **Evoluzione** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Reso dal Cliente**.
8. Nel campo **Area** fare clic sul pulsante **Trova** e nell'elenco **Area** selezionare **Hardware**.
9. Nell'elenco **Categoria** selezionare **Stampante**.
10. Nella casella **Problema**, selezionare **Accensione** e fare clic su **OK**.
11. Lasciare lo **Status** in **Aperto**.
12. Nella casella **Origine** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Ricambi**.
13. Nella casella **Tipo** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Accensione**.
14. Nei campi **Priorità** e **Gravità** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante, selezionare l'importanza e l'impatto del problema.
15. Nella casella **Frequenza** fare clic su pulsante freccia a discesa/pulsante e selezionare **Settimanalmente**.
16. Spuntare l'opzione **Invia a SpeedSearch** in maniera tale che il problema possa essere ritrovato utilizzando SpeedSearch.
17. Nel campo **Accesso Pubblico**, selezionare **5-interno**.
18. Fare clic su **Assegnato A** pulsante **Trova**, selezionare il proprio nome dall'elenco e poi fare clic su **OK**.
19. Nell'**Oggetto** digitare **Arresto della ventola stampante e stampante si surriscalda**.
20. Nel campo **Descrizione**, fare clic sul pulsante **Date Stamp Utente**, e poi digitare **L'arresto della ventola di raffreddamento provoca il surriscaldamento della stampante che si spegne durante un processo di stampa**.
21. Fare clic su **Salva**.

Chiudere un Difetto

La fase in cui è chiuso un difetto e la persona responsabile per la chiusura dipendono dal processo all'interno della propria compagnia.

Il Nostro scenario:

E' stato identificato il problema con la ventola della NetPrinter Laser Elite. Si è ora in grado di aggiungere una soluzione e chiudere il difetto.

Per chiudere

1. Aprire il difetto creato per la **NetPrinter Laser Elite**.
2. Nel campo **Fissato nella Versione**, fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante, e selezionare una voce dall'elenco.
3. Nella casella **Stato** fare clic su pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare **Chiuso**.
4. Fare clic sulla scheda **Dettagli**.
5. Nel campo **Soluzione**, fare clic sul pulsante **Date Stamp Utente** e poi digitare **La ventola è troppo piccola. Qualsiasi stampante presenti questo stesso problema dovrebbe essere restituita e verrà sostituita la ventola.**
6. Fare clic su **Salva**.

Capitolo 8

Utilizzare il Web Reporting e Analisi Strumenti

8

Infor CRM include il reporting e gli strumenti di analisi che aiutano ad identificare le opportunità e a valutare l'efficienza delle vendite.

La visualizzazione elenco Reports fornisce un elenco di report di esempio predefiniti per consentire di visualizzare e analizzare le informazioni nel database Saleslogix. E' possibile eseguire report relativi alle viste principali, quali contatti, azienda, opportunità e così via. Se si preferisce, è possibile modificare il report per soddisfare le tue esigenze di business. Le relazioni specifiche disponibili sono stabiliti dall'amministratore di sistema.

Il Cruscotto è uno strumento configurato in modo da consentire la visualizzazione e l'interazione con una serie di informazioni di analisi e di prestazioni elaborate sotto forma di cruscotto. E' possibile utilizzare i dati forniti per avere una panoramica dettagliata delle prestazioni individuali e della propria organizzazione, scoprire le cause fondamentali di problemi di rendimento e intraprendere le azioni per risolverli oppure prendere decisioni strategiche.

In questo capitolo, si imparerà come fare a:

- Usare la vista Report
- Eseguire un report
- Esportare e stampare report.
- Lavorare con i Cruscotti
- Usare i widget del Cruscotto

Usare la vista Report

I report consentono di vedere le informazioni sui contatti, aziende, opportunità, ticket e altri dati correlati.

La vista Report consente di selezionare i report da un elenco di report disponibili e di applicare filtri per restringere i risultati. E' possibile accedere solamente ai report che sono stati rilasciati dal proprio amministratore di sistema. I report possono essere rilasciati a singolo utente o ad un team di cui di è membri. Quando si visualizza o si stampa un report, vengono inclusi nel report solamente i record a cui si ha accesso.

Il Nostro scenario:

Vuoi eseguire un report che elenchi tutte le interazioni avute con i tuoi contatti.

Per eseguire un report

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Report**.
2. Nella **vista Elenco report**, scheda **Report**, selezionare il report **Sommario Contatto - Campione**, fare clic col tasto destro su **Esegui**.
Selezionare questa opzione per i report che si vogliono eseguire una sola volta, o report richiesti immediatamente.

3. Nella finestra di dialogo **Selezionare i Record**, e nella finestra **Mostrare i record che corrispondono**, scegliere **Tutti record**.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella finestra di dialogo **Inserisci Valore** fare i seguenti:
 - Lasciare la **Vista Note** come **Si**.
 - Utilizzare l'elenco di raccolta per cambiare **Inizia ogni contatto su una nuova pagina** a **No**.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Nella finestra di dialogo **Esporta Opzioni** utilizzare la lista di raccolta per selezionare file in formato PDF per i propri report.
8. Se si seleziona Pianificare nel passo 1, si può creare una pianificazione Lavoro per eseguire i propri report. Scegliere tra le opzioni di pianificazione disponibili.
9. Fare clic su **Fine**.
10. Nel messaggio di conferma, eseguire una delle azioni seguenti:
 - Attendere la fine del job e aprire il report dal link che viene visualizzato.
 - Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di dialogo. Il report continua l'elaborazione in background. Quando il report è disponibile, compare un avviso di Notifica Job nella barra dei menù. E' possibile visualizzare il report dal campo Notifiche Job o dalla scheda Cronologia Report.

Visualizzare, stampare e archiviare report

Quando si esegue un report, viene archiviato nella scheda Cronologia Report finché non si decide di eliminarlo. Da questa scheda si può visualizzare la cronologia del report, aprire il report, salvare il report ovunque, o archiviare il report per referenze future.

Per trovare la scheda Cronologia Report

1. Sulla barra di navigazione fare clic su **Report**.
2. Dalla **vista Elenco Report**, fare clic sulla scheda **Cronologia**.

Per visualizzare un report

- Nella scheda **Cronologia Report**, nella colonna **Report**, cliccare il nome report.
Il report si apre nel visualizzatore nativo per il tipo di file.

Per stampare o salvare il report

- Utilizzare gli strumenti disponibili nell'applicazione nativa.

Per eliminare un report

1. Nella scheda **Cronologia Report**, selezionare un report.
2. Clic destro e poi fare clic su **Elimina**.

Lavorare con il Cruscotto

Il Dashboard consente la visualizzazione e l'interazione con una vasta gamma di strumenti di efficacia e analisi sulla pagina di Benvenuto del Client Web Infor CRM. E' possibile mantenere una o più schede personalizzate del Dashboard e, con gli adeguati permessi di accesso, modificare i Dashboard forniti da Infor oppure personalizzati dal proprio amministratore di sistema.

E' possibile dare un formato specifico ai dati del cruscotto utilizzando i widget per una miglioramento delle prestazioni individuali e dell'azienda. I dati possono essere visualizzati in un grafico a torta, a barre o a colonne, in una pipeline o in un grafico a righe, oppure anche in dettaglio in un elenco. Per maggiori informazioni sui widget, vedere [See "Lavorare coi Widget" on page 60](#).

Sono presenti due schede cruscotto pronte per l'uso: Il Mio Cruscotto e Vendite. Ciascuna scheda contiene diversi widget pronti per l'uso. Si possono aggiungere e modificare widget per visualizzare dati differenti oppure gli stessi dati in modo diverso.

Per aprire il cruscotto

- Sulla barra di navigazione fare clic su **Benvenuto**.

Personalizzare il proprio Cruscotto

Utilizzare il menù contestuale su una scheda cruscotto per aggiungere una nuova scheda, copiarla, nascondere/mostrare ed eliminare schede o condividerle con il proprio team o dipartimento. Usare il trascinamento per riordinare i widget nella scheda. I widget adattano automaticamente le proprie dimensioni per poter mostrare tutti i dati e il tipo di grafico, così come le dimensioni della colonna.

Si possono inoltre inviare tutti i dati per un gruppo da una vista elenco a un widget di elenco gruppi nel cruscotto tramite il collegamento Promuovi sul Cruscotto.

Per aggiungere una nuova scheda

1. Fare clic destro su una qualsiasi scheda cruscotto e poi su **Nuova Scheda**.
2. Nella casella **Nome** digitare un nome per la scheda.
3. Se necessario, selezionare il modello che meglio descrive il tipo di layout da utilizzare per la scheda.
4. Fare clic su **OK**.

Per condividere una scheda con altri utenti

1. Fare clic destro sulla scheda cruscotto e poi su **Condividi Scheda**.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Tutti** per condividere la scheda con tutti gli utenti.
 - Fare clic sul pulsante **Aggiungi**, trovare gli utenti, team o dipartimenti con cui si intende condividere la scheda e quindi fare clic su **OK**.

Per promuovere un gruppo su un cruscotto

1. Da una vista elenco fare clic sulla scheda gruppo che si desidera inviare al cruscotto.
2. Nel Pannello Compiti fare clic su **Promuovi sul Cruscotto**.
3. Fare clic sul nome del cruscotto su cui si vogliono inviare i dati, quindi fare clic su **OK**.
4. Fare clic su **OK**.

5. Fare clic su **Benvenuto** sulla barra di navigazione per visualizzare il cruscotto selezionato al passo 3.
I dati saranno mostrati sul cruscotto in un widget di elenco gruppi. La configurazione predefinita del gruppo è di 10 righe; è possibile tuttavia modificarla nell'[editor del widget](#) per visualizzare fino a 50 righe.

Lavorare coi Widget

I widget sono plugin che possono essere aggiunti a un cruscotto. Esistono alcune tipologie di widget utilizzabili per visualizzare i propri dati. Si può muovere il mouse sul grafico presente in un widget per mostrare le dimensioni e la metrica selezionata per quel widget.

Ci sono diversi tipi di widget:



L'elenco dei widget disponibili è determinato dalla vostra applicazione. Non si può avere accesso a tutti i tipi di widget.

- Grafici - Barre, colonna, Imbuto, Linea e a Torta
- Elenco - Gruppo, collegamenti e Visti di Recente
- Altro - Attività di Oggi e Benvenuto

Utilizzare i Widget

E' possibile aggiungere, modificare e rimuovere i widget dal cruscotto, così come si possono riorganizzare nella pagina trascinandoli.

Il Nostro scenario:

Utilizzare un grafico a imbuto per mostrare il profitto potenziale delle opportunità in pipeline per ciascun livello di profitto.

Per aggiungere un widget grafico a imbuto

1. Fare clic destro su una scheda Cruscotto e fare clic su **Aggiungi Contenuti**.
2. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** sotto il **Grafico a Imbuto**.
3. Digitare un **Titolo** per il grafico a imbuto, ad esempio **Opportunità Aperte per Potenziale di Vendite**.
4. Nell'elenco **Entità** selezionare **Opportunità**.
5. Nell'elenco **Gruppo** selezionare **Tutti gli Aperti**.
6. Nell'elenco **Dimensioni** selezionare **Fase**.
7. Nell'elenco **Metrica** selezionare **Somma Potenziale Vendite**.
8. Determinare se si desidera **Visualizzare le Etichette**, **Troncature le Etichette** e qual'è la **Lunghezza dell'Etichetta**.
9. Fare clic su **OK**.
Viene mostrato un intervallo di quantità di potenziali vendite con ciascun intervallo rappresentato con un livello dal colore differente. Le dimensioni di ciascun livello rappresentano il numero di opportunità in un particolare intervallo di vendite potenziali.

Per aggiungere contenuto ad un widget

1. Fare clic destro sulla scheda **Il Mio Cruscotto** e poi su **Aggiungi Contenuti**.
2. Nella finestra di dialogo **Aggiungi Contenuti** fare clic sul pulsante **Aggiungi** per aggiungere il widget desiderato.
3. Configurare le impostazioni del widget quindi fare clic su **OK**.

Per modificare un widget

1. Nella barra degli strumenti widget, cliccare il pulsante **Impostazioni**.
2. Apportare le modifiche necessarie.
3. Fare clic su **OK**.
Il widget visualizza le modifiche.

Per minimizzare un widget

- Nella barra degli strumenti del widget fare clic sul pulsante **Minimizza**.
Il contenuto del widget sarà minimizzato nel cruscotto. Fare nuovamente clic sul pulsante per massimizzare il widget.

Per rimuovere un widget

- Nella barra degli strumenti del widget fare clic sul pulsante **Chiudi**.
Il widget sarà definitivamente rimosso dal cruscotto.

Capitolo 9

Configurare le Opzioni Utente

9

Infor CRM fornisce gli strumenti che consentono di modificare alcune parti dell'interfaccia in modo tale da lavorare nel modo che meglio si adatta alle proprie esigenze. Le Opzioni Utente consentono di impostare preferenze specifiche per numerose funzioni, come la vista predefinita all'avvio del Client Web Infor CRM e gli Avvisi. Le impostazioni inserite sono personali e non sono visibili agli altri utenti Infor CRM. Alcune opzioni sono condivise tra il Client Infor CRM e Client Web Infor CRM.

Opzioni Generali

Utilizzare la scheda Generale per specificare alcune impostazioni come ad esempio quale vista aprire come predefinita alla connessione al Client Web Infor CRM, e chi usare come proprietario predefinito alla creazione di un nuovo record. E' possibile anche impostare opzioni per usare la Stampa Unione, sebbene queste non saranno visibili finché non verrà installato il componente Desktop Integration. Vedere [See "Infor CRM Integrazione Desktop" on page 10.](#)

Per configurare le opzioni generali

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**.
3. Nel campo **Mostra all'Avvio** selezionare la vista predefinita che si desidera visualizzare alla connessione al Client Web (ad esempio Novità o Calendario).
4. Nel campo **Proprietario/Team Predefinito** fare clic sul pulsante **Trova**, selezionare l'utente o team che si desidera sia il proprietario predefinito delle nuove aziende, e poi fare clic su **OK**.
5. Se si desidera essere disconnessi automaticamente dal Client Web dopo un periodo di inattività, selezionare l'opzione **Abilita Disconnessione automatica** e poi digitare i minuti di inattività.
6. Se si desidera ricevere una notifica quando si hanno dati non salvati su una pagina, spuntare la casella **Chiedi prima di lasciare la pagina con dati non salvati**. Questa opzione è selezionata come predefinita. Deselezionare la casella se non si vuole ricevere la notifica.
7. Se si ha necessità di avere i dati aggiornati degli elenchi di selezione, fare clic sul pulsante **Aggiorna Dati degli elenchi di selezione**.
Si dovrebbe utilizzare questo pulsante solamente se ci sono disponibili degli elementi aggiornati di elenchi di selezione. Ad esempio, è stato aggiornato l'elenco Status Opportunità.
8. Per la Multi-Valuta solo: Per selezionare un tipo di valuta fare clic sul pulsante **Trova di Mia Valuta**, selezionare la valuta dall'elenco e fare clic su **OK**.
9. Non modificare il **Gruppo sincronizzazione Contatto**.
Se si sta utilizzando Outlook sync, vedere "Configurando il gruppo sincronizzazione contatto" nella Outlook sync Guida Web Client.
10. Spuntare l'opzione **Visualizza caselle di controllo della vista Elenco** se si desidera che tutte le proprie viste elenco includano una colonna di caselle di controllo.

11. Selezionare i Modelli Base Stampa Unione che si desidera utilizzare quando viene creato un nuovo modello email contatto, fax o lettera.
 - a. Fare clic sulla freccia **Tipo** e selezionare **Contatto**.
 - b. Fare clic sul pulsante **Base Modello Posta elettronica Trova**.
 - c. Selezionare un modello e fare clic su **OK**.
 - d. Ripetere i passi b-c per **Modello Base Lettera** e **Modello Base Fax**.
12. Selezionare i >Modelli Stampa Base Unione che si desidera utilizzare quando viene creato un nuovo modello email nominativo, fax o lettera.



Quando si selezionano i modelli per i nominativi selezionare solamente quelli che terminano con "(Nominativo)".

- a. Fare clic sulla freccia **Tipo** e selezionare **Nominativo**.
 - b. Fare clic sul pulsante **Base Modello Posta elettronica Trova**.
 - c. Selezionare un modello e fare clic su **OK**.
 - d. Ripetere i passi b-c per **Modello Base Lettera** e **Modello Base Fax**.
13. Nel campo **menù Scrivi - Modelli Recenti** inserire il numero di modelli da visualizzare nell'elenco dei modelli usati più di recente.
14. Nel campo **Provider Fax** fare clic sulla freccia e selezionare il provider fax da usare per il fax.
15. Nel campo **Registra in Cronologia**, selezionare **Avvisa** se si desidera visualizzare la finestra di dialogo **Completa Email** dopo aver trascinato un messaggio email. Se si desidera che il messaggio venga registrato senza avvisi, selezionare **Non avvisare**.



Questa opzione si applica soltanto al trascinamento delle email. E' necessario configurare le opzioni per Invio a SLX e Record a Cronologia in Desktop Manager."Configurare le Opzioni email del Desktop Integration" alla pagina 1.

16. Solo per Utenti Client Web Offline: Per eseguire i report quando si è offline, assicurarsi che la casella **Usa ActiveReporting** sia spuntata.
17. Fare clic su **Salva**.
E' necessario fare clic su Salva di ciascuna scheda oppure le selezioni delle opzioni non saranno salvate

Opzioni Gruppo

Usare la scheda Opzioni Gruppo per determinare come appariranno e si comporteranno i propri gruppi, viste elenco e ricerche. Queste opzioni si applicano solamente quando l'utente corrente è connesso a Client Web Infor CRM.

Per configurare le opzioni gruppo

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Gruppo**.

3. Impostare le **Opzioni Gruppo**.

- a. Fare clic sulla freccia **Vista Principale** e selezionare una vista dall'elenco.
- b. Fare clic sulla freccia **Gruppo Predefinito** e selezionare uno gruppo dall'elenco. Ad esempio, Contatti Recenti.



L'aspetto predefinito per i nuovi gruppi è determinato dal gruppo selezionato come gruppo predefinito.

- c. Fare clic sulla freccia **Layout Ricerca Predefinito** e selezionare il nome del gruppo che presenta il layout che si desidera visualizzare per qualsiasi ricerca nella vista principale. Ad esempio, nelle viste Contatto, tutte le ricerche dovrebbero utilizzare il layout di gruppo Contatti più Recenti.
Il gruppo selezionato determinerà anche quali elementi di ricerca sono disponibili nella Ricerca. L'opzione Ricerca per varia in base alle colonne incluse nel layout della ricerca. E' consigliabile scegliere un gruppo che includa tutte le colonne in cui si desidera fare una ricerca.
 - d. Ripetere i passaggi a - c per ciascuna vista principale.
4. In **Opzioni Ricerca Generali** fare clic su **Condizione Predefinita di Ricerca** pulsante freccia a discesa pulsante e selezionare la condizione da utilizzare per tutte le ricerche di vista elenco. Le opzioni includono: Che inizia per, Contiene, Uguale a, Diverso da.
 5. Selezionare **Auto Adatta Colonne** per ridimensionare le colonne in modo che combacino con lo spazio disponibile, oppure deselezionare l'opzione per mantenere inalterata la dimensione della colonna e consentire lo scorrimento per visualizzare le colonne che non rientrano nello spazio disponibile.
 6. Fare clic su **Salva**.
E' necessario fare clic su Salva di ciascuna scheda oppure le selezioni delle opzioni non saranno salvate

Opzioni Attività

Usare la scheda Attività per impostare le opzioni predefinite come il tipo attività.

Per impostare le opzioni attività

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Attività**.
3. Dall'elenco a tendina della **Vista Predefinita**, selezionare il nome scheda per il tipo di attività che si vuole visualizzare nella vista principale Attività (ad esempio, In Corso).
4. Nell'elenco a tendina **Attività Seguito Predefinita** selezionare il tipo di attività da pianificare come seguito una volta che un'attività è stata completata.
5. Nell'elenco a tendina **Riporta Note** selezionare **Si** se si desidera riportare qualsiasi eventuale nota presente quando viene pianificata un'attività seguito.
6. Nell'elenco a tendina **Riporta Allegati** selezionare **Si** se si desidera riportare qualsiasi eventuale allegato presente quando viene pianificata un'attività seguito.
7. Selezionare **Visualizza Scadute nella barra degli strumenti** per ricevere notifica delle attività scadute.

8. Nella sezione **Impostazioni Predefinite per Tipo di Attività** impostare l'Allarme Predefinito e la Durata Predefinita per ciascun tipo di attività:
 - a. Fare clic su **Allarme Predefinito** Fare clic sulla freccia e selezionare dall'elenco. per impostare l'allarme predefinito quando si pianifica una nuova riunione.
 - b. Fare clic su **Durata Predefinita** Fare clic sulla freccia e selezionare dall'elenco. per impostare la durata predefinita quando si pianifica una nuova riunione.
 - c. Selezionare l'opzione **Senza Orario Predefinito** per impostare il valore predefinito Senza Orario ad una attività.
 - d. Se l'opzione **Senza Orario Predefinito** è selezionata e si desidera che le attività, se non completate, siano automaticamente posticipate al giorno successivo selezionare **Riporta autom. al giorno successivo**.



E' possibile posticipare soltanto attività senza orario.

- e. Ripetere i passaggi a - d per Telefonata, Impegno e Attività Personale.
9. Fare clic su **Salva**.
E' necessario fare clic su Salva di ciascuna scheda oppure le selezioni delle opzioni non saranno salvate

Impostare le Opzioni del Calendario

Le Opzioni Calendario consentono di adattare il contenuto e l'apparenza del proprio calendario alle proprie esigenze di lavoro. E' possibile impostare il tipo di informazioni da visualizzare nelle attività, l'inizio e la fine della giornata lavorativa, la vista calendario predefinita, l'intervallo predefinito nel calendario e se visualizzare o meno le attività completate (cronologia). Gli elementi della cronologia come impostazione predefinita sono visualizzati solamente nei calendari giornalieri e settimanali.

Per configurare le opzioni del calendario

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Calendario**.
3. Nel campo **Vista calendario Predefinita**, fare clic sulla freccia e selezionare la vista calendario predefinita che si desidera visualizzare all'apertura della vista calendario.
4. Nel campo **Num. di Eventi per Giorno/Settimana** cliccare sulla freccia e selezionare il numero massimo di eventi che si desidera visualizzare nella parte superiore delle viste Giorno e Settimana del Calendario.
5. Nel campo **Visualizza Cronologia sul Calendario**, fare clic sulla freccia e selezionare **Sì** per visualizzare gli elementi della cronologia oppure **No** in caso contrario.
6. In **Ricorda gli Utenti Selezionati** fare clic sulla freccia e selezionare **Sì** se sono visualizzati più utenti sul propria vista calendario e si vuole memorizzare l'elenco degli utenti tra le sessioni.
7. Impostare le opzioni **Mostra le Attività** per stabilire in che modo le attività sono visualizzate sulla fascia oraria del Calendario nelle viste giornaliera e settimanali. Queste opzioni non si applicano alle viste mensili.
 - **Opportunità** - visualizza le informazioni di opportunità di un'attività, se applicabile, nelle viste giornaliera e settimanali del calendario.
 - **Numero di Telefono** - visualizza le informazioni di numero di telefono di un'attività, se applicabile, nelle viste giornaliera e settimanali del calendario.
 - **Argomento** - visualizza le informazioni di argomento di un'attività nelle viste giornaliera e settimanali del calendario.
 - **Orario** - visualizza gli orari di inizio e fine dell'attività nelle viste giornaliera e settimanali del calendario.
8. Sotto **Settimana di Lavoro** selezionare i giorni della settimana inclusi nella propria settimana lavorativa.

9. Nella casella **Primo Giorno della Settimana** cliccare sulla freccia e selezionare il giorno di inizio della settimana lavorativa.
10. Configurare le seguenti opzioni per personalizzare il proprio calendario:
 - a. **Contatto/Azienda** - selezionare come si desidera visualizzare sul Calendario le informazioni su contatto e azienda. Queste opzioni non si applicano alle viste mensili.
 - b. **Inizio Giornata** - selezionare a che ora inizia la giornata lavorativa.
 - c. **Fine Giornata** - selezionare a che ora termina la giornata lavorativa.
 - d. **Intervallo Predefinito** - selezionare se il calendario visualizza le informazioni con intervalli di tempo di 15, 30 o 60 minuti.
 - e. **Tipo di Attività Predefinita** - selezionare un tipo di attività predefinita. Questo è il tipo di attività che verrà creata quando viene fatto doppio clic su qualsiasi vista calendario.
11. Fare clic su **Salva**.
E' necessario fare clic su Salva di ciascuna scheda oppure le selezioni delle opzioni non saranno salvate

Opzioni Avvisi

La scheda **Avvisi** è usata per configurare le impostazioni predefinite che determinano le modalità di avviso per allarmi e per nuove attività non confermate.

Per configurare le opzioni degli avvisi

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Avvisi**.
3. Selezionare **Visualizza nella barra degli strumenti** se si vuole che gli avvisi compaiano nella barra.



Se non è selezionata alcuna opzione, le caselle rimanenti saranno disabilitate e non si riceveranno notifiche dei propri Avvisi.

4. Selezionare **Avvisa** per far visualizzare una finestra di dialogo quando ci sono nuovi avvisi.
5. Vicino a **Includi**, selezionare le informazioni da includere negli Avvisi. Se si è selezionato Avvisa, queste sono le informazioni che faranno aprire la finestra di dialogo Avvisi:



Se non è stata selezionata alcuna opzione e si è scelto di mostrare gli Allarmi o di comunicarne l'attivazione, allora gli Avvisi saranno vuoti e non verranno comunicati.

- Selezionare **Allarmi** se si vuole visualizzare gli allarmi nei propri Avvisi.
 - Selezionare **Attività Non Confermate** se si desidera mostrare le attività non confermate nei propri Avvisi.
6. Fare clic su **Posticipo Predefinito** Fare clic sulla freccia e selezionare dall'elenco. per impostare il valore predefinito di posticipo per gli allarmi attività. E' possibile modificare il tempo di posticipo dell'allarme dall'elenco Posponi.
 7. Fare clic su **Salva**.

Opzioni Opportunità

Utilizzare la scheda Opportunità per specificare gli attributi predefiniti per le nuove opportunità da inserire nel Client Web Infor CRM. Queste opzioni si applicano solamente quando l'utente corrente è connesso a Client Web Infor CRM.

Per configurare le opzioni Opportunità

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Opportunità**.
3. Nell'area **Descrizione Opportunità**, selezionare **Usa nomenclatura convenzionale predefinita** se la nomenclatura predefinita sarà controllata da uno script. Nello spazio sotto la casella di controllo della Descrizione Opportunità verrà visualizzato un esempio. Contattare l'amministratore se non si è sicuri se selezionare o meno questa voce.
4. Nel campo **Stato Opportunità** fare clic sulla freccia e selezionare dall'elenco. Lo stato predefinito è **Aperta**.
5. Nel campo **Tipo Opportunità**, fare clic sulla freccia, e selezionare dall'elenco. (Questa opzione è vuota per impostazione predefinita.)
6. Dall'elenco a tendina **Probabilità** fare clic sulla freccia e selezionare una probabilità di chiusura che verrà utilizzata come predefinita per le opportunità nuove. Questa opzione è disabilitata se si è scelto un processo di vendita al passo 9.
7. Per impostare la data chiusura stimata per le nuove opportunità da creare, selezionare il numero di mesi nell'elenco a tendina **Imposta la data chiusura stimata a x mesi dopo l'apertura**. E' possibile scegliere da 0 a 36.
8. Se si desidera che le opportunità si chiudano alla fine del mese selezionato nel passaggio precedente, spuntare il campo **Cambia inizialmente la chiusura stimata all'ultimo giorno del mese**.
9. Selezionare un processo dall'elenco **Processo di Vendita**. L'elenco è composto dai processi di vendita rilasciati. L'impostazione predefinita è vuoto.



Il campo Processo di Vendita Predefinito non sarà disponibile finché non sarà installato il bundle SalesLogix Advanced.

10. Nell'area **Contatto Predefinito** è possibile assegnare contatti predefiniti da aggiungere alle nuove opportunità. Le Opzioni Contatto Predefinito sono:
 - Aggiungi tutti i contatti associati all'azienda
 - Aggiungi solo il contatto primario delle aziende
 - Non aggiungere contatti
11. Per la **Multi-Valuta** solo: Fare clic su **TrovaValuta Predefinita** per selezionare dall'elenco.
12. Per includere, per impostazione predefinita, prodotti a tutte le nuove opportunità fare clic sul pulsante **Prodotti** per provocare l'apertura della finestra di dialogo Aggiungi Prodotto.



Questa opzione è disponibile esclusivamente se Integrazione Contabilità è stata configurata.

13. Fare clic su **Salva**.
E' necessario fare clic su Salva di ciascuna scheda oppure le selezioni delle opzioni non saranno salvate

Modificare la Propria Password

E' possibile modificare la propria password attraverso le Opzioni nel Client Web Infor CRM.

Per cambiare la propria password

1. Nel menu **Strumenti** fare clic su **Opzioni**.
2. Fare clic sulla scheda **Password**, digitare la propria password nel campo **Password Corrente**.
3. Nella casella **Nuova Password**, inserire la nuova password.

4. Reinserire la nuova password nel campo **Conferma Password**.
5. Fare clic su **Salva**.

Indice

A

Aggiungere

- associazione azienda 15
- attività ai ticket 50
- attività ticket 50
- beni azienda 35
- campagne 41
- contatto e azienda 14
- difetti 54
- membri attività 24
- nominativi 37
- note 19
- opportunità 33
- resi 52
- schede cruscotti 59
- ticket 49
- widget 60

Allarmi

- eliminare 22

Area-Categoria-Problema 49, 54

Area di Lavoro 4

- pulsanti 7

Associare

- aziende 15

Attività

- aggiungere a un ticket 50
- aggiungi membri 24
- completare 23
- completare attività non pianificate 23
- definire 18
- invitare altri 24
- non pianificate 23
- opzioni 65
- pianificare 18, 25
- scheda 18

- vista 18, 26

Attività e Allarmi

- opzioni 65

Attività Follow-up 24

Attività non pianificate 23

Attività Ticket

- a tempo usando Inizio/Fine lavoro 51
- cambiare tipo 50
- data fine 50
- definire 50

Azienda

- aggiungi bene 35

Aziende

- aggiungere 14
- associare 15
- definito 13
- manager 13
- proprietario 13
- scheda contratti 48
- visualizzare cronologia 27

B

Barra dei Menù 4

Barra del Titolo 4

Barra di Navigazione 5

Barra di Stato 5

Beni

- aggiungi all'azienda 35

Benvenuto

- cruscotti 59

C

Calendario 24

- vista giorno 25
- vista mese 25
- vista settimana 25

Campagne 41

- aggiungere 41

- aggiungere compiti [43](#)
- aggiungere fasi [43](#)
- aggiungere prodotti [43](#)
- aggiungere target [42](#)
- definire [41](#)
- lanciare [44](#)
- panoramica [41](#)
- tracciare risposte [44](#)
- Chiudere
 - difetti [55](#)
 - opportunità [35](#)
 - resi [53](#)
 - ticket [51](#)
- Compiti [43](#)
- Completare
 - attività [23](#)
- Condividere
 - cruscotti [59](#)
- Connessione [3](#)
- Contatti
 - aggiungere [14](#)
 - controllo record corrispondenti [14](#)
 - definito [13](#)
 - inviare materiale informativo [17](#)
- Contratti
 - blanket [47](#)
 - definito [47](#)
 - giorni [47](#)
 - incidenti [47](#)
 - ore [47](#)
 - panoramica [47](#)
 - perenne [48](#)
 - valore [48](#)
- Cronologia di un'azienda [27](#)
- Cruscotti [59](#)
- D**
- Desktop Integration [10](#)

- Difetti
 - aggiungere al ticket [54](#)
 - assegnare [54](#)
 - chiudere [55](#)
 - definire [54](#)
- Disattivare gli avvisi [22](#)
- Documentazione Correlata [2](#)
- Duplicati
 - cercare record corrispondenti [14](#)

E

- E-mail [31](#)
 - inviare con Outlook Integration [32](#)
 - inviare con stampa unione [30](#)
- Elenco di selezione [5](#)

F

- Fasi [43](#)

G

- Gestione Relazione col Cliente [13](#)
- Gestisci Modelli [29](#)
- Gruppi [1, 6](#)
- Guida [9](#)

I

- Importa
 - nominativi da un elenco [38](#)
- Inizio/Fine Lavoro di un ticket [51](#)
- Invia a SLX [31](#)

L

- Lanciare
 - campagne [44](#)
- Libreria [16](#)
 - accedere [16](#)
 - panoramica [16](#)

M

- Metrica [60](#)

Microsoft Outlook 31

invia un'email 32

Modelli

creare 30

panoramica 29

privato 29

pubblico 29

Modelli Microsoft Word 29

Modelli privati 29

Modelli pubblici 29

Modificare

widget 60

N

Nominativi 38

aggiungere 37

definire 37

importare da un elenco 38

qualificare 40

Nominativo

convertire 41

Note

aggiungere 19

O

Opportunità

aggiungere 33

aggiungere contatti a 33

aggiungere prodotti a 33

chiudere 35

panoramica 33

statistiche 34

Opzioni

attività e allarmi 65

Outlook Integration 31

P

Password 3

Pianificare attività follow-up 18, 25

Pianificare riunioni 24

Prodotti

aggiungere a una campagna 43

Promuovere 59

Proprietà azienda 13

Proprietario Azienda 13

Q

Qualificare

nominativi 40

R

Report

eseguire 57

panoramica 57

Reporting

usare 57

Resi

aggiungere a un ticket 52

associare beni 52

chiudere 53

definito 52

dettagli spedizione 53

prodotto spedito 53

Responsabile Azienda 13

Ricerche 1, 32, 40

esempio |

Output.GSLAN,Output.GSWeb,Output
.WebClient | [62] 15

Richieste di Materiale informativo 17

pianificare richieste 17

Rimuovere

widget 61

Risoluzione

chiudere un difetto 55

chiudere un ticket 52

Risposte per campagne 44

Riunioni

invitare membri 24

pianificare 24

S

Scheda Attività Ticket [50](#)

Scheda Note [19](#)

Scheda Note/Cronologia [19](#)

Schede [5](#)

 vista dettaglio [7](#)

Servizio Clienti [47](#)

SpeedSearch [52](#)

Stamp del nome [49](#), [52](#), [54-55](#)

Stamp dell'ora [49](#), [52](#), [54-55](#)

Stamp della data [49](#), [52](#), [54-55](#)

Stampa Unione [10](#)

 creare modelli [30](#)

 invia email usando [30](#)

 modelli [29](#)

 modelli privati [29](#)

 modelli pubblici [29](#)

 panoramica [1](#), [30](#)

Statistiche

 opportunità [34](#)

Status

 chiudere un'opportunità [35](#)

 chiudere un difetto [55](#)

 chiudere un reso [53](#)

 chiudere un ticket [51](#)

T

Target

 aggiungere a una campagna [42](#)

Telefonate

 pianificare [18](#), [25](#)

Ticket [49](#)

 accesso pubblico [50](#)

 aggiungere [49](#)

 aggiungere un reso [52](#)

 Area-Categoria-Problema [49](#)

 chiudere [51](#)

 descrizione [49](#)

 inizio o fine lavoro [51](#)

 inserisci nuova attività [50](#)

 scheda attività ticket [50](#)

 scheda difetti [54](#)

 soluzione [52](#)

 sottomettere per SpeedSearch [52](#)

 tracciare il tempo [51](#)

Tracciare

 risposte alla campagna [44](#)

 tempo per i ticket [51](#)

Trascinare

 allegati [10](#)

 email da Outlook [10](#)

V

Vista Attività [26](#)

Vista Dettaglio [7](#)

 area definita dall'utente [7](#)

 schede [7](#)

Vista Elenco [6](#)

Vista Report [57](#)

Visualizzare

 attività ed eventi pianificati [24](#)