

# Infinity CRM

---



“La flessibilità, il dinamismo e la continua ricerca di Innovazione tecnologica che, da sempre, caratterizzano il gruppo Zucchetti, hanno consentito la realizzazione di una soluzione Web che, grazie alla sua completezza, semplicità d’uso e facilità di installazione e manutenzione, cambia il volto delle aziende e diventa il nuovo modo di fare business per realtà sia piccole che di grandi dimensioni.”

## *Responsabilità*

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

## *Ultima Revisione*

Ottobre 2013

Questo documento potrebbe presentare parti mancanti o videate non corrispondenti all’applicazione che, per problemi di tempo, non siamo riusciti ad inserire/aggiornare.

Ci scusiamo per eventuali disagi arrecati.

*Copyright 2013 Zucchetti S.p.a.*

Tutti i diritti sono riservati.

Questa pubblicazione contiene informazioni protette da copyright.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, trascritta o copiata senza il permesso dell’autore.



# Sommario

<b>1. Infinity CRM</b> .....	<b>1</b>
Introduzione .....	1
Marketing .....	4
Introduzione.....	4
Elenco Nominativi .....	6
Nominativo.....	7
Liste nominativi.....	8
Campagne .....	11
Scheda campagna.....	12
Messaggi .....	13
Monitor messaggi .....	16
Invio messaggio.....	19
Statistiche messaggio.....	20
Messaggio call-center.....	21
Promozione indirizzo.....	22
Report.....	23
Servizi.....	26
Impostazioni.....	30
Sales .....	41
Introduzione.....	41
Trattative.....	43
Lead.....	45
Potenziali .....	46
Opportunità.....	48
Scheda trattativa.....	50
Operazioni CRM .....	52
Gestione Offerta .....	53
Aziende CRM.....	54
Persone CRM .....	57
Gadget CRM.....	58
Ricerca CRM .....	61
Report.....	62
Servizi.....	64
Impostazioni.....	66
Support .....	84
Introduzione.....	84
Operazioni preliminari.....	86
Preferenze CRM Support.....	87
Tickets .....	88
Ricerca tickets .....	94
Cruscotti.....	95
Storico tickets .....	101
Report.....	103
Servizi.....	104
Impostazioni.....	105
How to .....	129
Support.....	130



# Infinity CRM

## Introduzione



Cresce la consapevolezza che il cliente rappresenta un fattore cruciale per le aziende ed è importante conoscerlo per offrire i prodotti/servizi che lo soddisfino al meglio. In questo contesto si colloca il CRM, vera e propria filosofia di business che coinvolge tutti i processi aziendali attraverso le tre macroaree operative **Sales, Marketing, Support** (Support e Customer Care); dalla segmentazione del mercato alla determinazione degli obiettivi, dall'acquisizione alla fidelizzazione della clientela, passando per il supporto alle vendite e alle strategie di marketing.

**CRM** (Customer Relationship Management) è la sigla che identifica le attività di gestione dei rapporti con il mercato e con i clienti; l'insieme di queste attività opera nei tre scenari operativi:

- *CRM operativo* (funzionalità e step di processo interni all'Azienda)
- *CRM collaborativo* (apertura dei processi in termini di Azienda estesa, coinvolgimento dei partner e dei clienti, funzionalità B2C, marketplace, ecc.)
- *CRM analitico* (funzionalità di reportistica avanzata, statistiche, data mining, business intelligence)

Le attività si possono riassumere in genere in tre momenti fondamentali:

1. ricerca di nuovi clienti, o attività di prevendita, composta soprattutto da azioni di marketing rivolte alla raccolta e all'organizzazione di tutte le informazioni riguardanti i potenziali clienti o ai clienti necessarie per lo svolgimento da parte degli operatori delle proprie attività commerciali;
2. gestione dei clienti acquisiti, o attività di postvendita, composta sia dalle azioni di marketing sia dai diversi servizi erogati;
3. elaborazione dei dati memorizzati con tecniche di analisi per valutare la propria "forza" commerciale o di supporto.

Una importante AREA comune ai moduli di CRM (pre e post vendita) è la Mydesk; essa consente ad ogni operatore di prendere visione delle attività e degli appuntamenti commerciali, delle proprie opportunità commerciali o dei contatti su cui opera; delle richieste di assistenza a suo carico; i responsabili dell'area CRM possono avere una visione di insieme consultando grafici specifici sull'andamento della forza vendita e del servizio di customer satisfaction.

In sintesi si può dire che il CRM apporta i seguenti vantaggi:


- 1. vantaggi commerciali, perché conoscendo meglio le esigenze dei Clienti è possibile gestirne meglio il rapporto, soddisfarne al meglio i bisogni e quindi vendere di più;

- 2. vantaggi operativi e organizzativi, perché consente una maggiore precisione nella consegna o erogazione dei servizi;
- 3. vantaggi di immagine e di fidelizzazione dei clienti acquisti; i clienti sono favorevolmente impressionati quando, a fronte di una qualsiasi richiesta telefonica, chi gli risponde ha in tempo reale un quadro completo della situazione in essere.

L'area CRM si basa su alcune funzionalità infrastrutturali per le quali occorre eseguire una adeguata configurazione al fine di garantire un corretto funzionamento della procedura; qui di seguito sinteticamente le aree interessate, per i dettagli consultare le specifiche sezioni:

 **Pannello di controllo - Impostazioni applicazione:** sono presenti i campi:

- *Gateway SMS:* è possibile inviare SMS in due modalità, Serial Modem Gateway oppure tramite eMail. Solo i messaggi CRM Marketing sfruttano questo canale di comunicazione. Il servizio mailToSms permette di mandare un sms tramite posta elettronica, spedendo una mail opportunamente formattata.
- *Gateway Fax:* è possibile inviare fax sfruttando la tipologia eMail.
- *Url bridge:* Se INFINITY non è visibile sulla rete Internet, per la corretta gestione dei messaggi, per poterne intercettare correttamente gli esiti di lettura, si dovrà utilizzare un applicativo ponte per effettuare un collegamento tra il messaggio mail ed infinity.

 **Schedulatore - Schedulazione processi:** sono presenti due processi schedabili relativi all'area Marketing:

- *CRM Marketing Operazione sul log messaggio ed invio:* relativo al programma **gsck\_foperazsched** che agisce sui messaggi preparati in stato definitivo e consente di creare un record di log per ogni nominativo associato alla lista a cui il messaggio viene inviato (intendendo anche l'invio agli operatori di call center).
- *CRM Marketing eliminazione log :* relativo al programma **gsck\_foperazsched\_deleted** che considera i messaggi in stato *chiuso inviato* e dopo tale operazione li rende in stato *obsoleto*. L'eliminazione dei Log non consentirà più di poter prendere visione dei dati statistici all'interno del Monitor Messaggi.

 **Parametri notifiche:** le notifiche disponibili in ambito CRM sono:


### *Pre-vendita*

- *Modifica assegnazione azienda CRM:* notifica all'assegnazione o modifica del titolare dell'azienda CRM. Le notifiche arrivano al nuovo e vecchio titolare.
- *Notifica appuntamenti call center:* viene data la possibilità all'utente di call center di caricare appuntamenti con associazione di eventuali promemoria.
- *Notifica a seguito di registrazioni causali CRM:* questa notifica scatta all'esecuzione di eventuali causali CRM sulle quali è stato attivato il check Prevede Notifica.
- *Modifica assegnazione opportunità:* notifica al momento in cui viene assegnato o modificato l'assegnatario dell'opportunità. Le notifiche arrivano al nuovo e vecchio assegnatario.
- *Creazione opportunità su azienda CRM assegnata:* notifica alla creazione di una nuova opportunità assegnata a una persona diversa dal titolare dell'azienda CRM.


### *Post-vendita*

- *Apertura Ticket:* notifica nel momento in cui viene creato un nuovo ticket
- *Nuovo elemento Ticket:* notifica nel momento in cui viene creata una nuova "discussione" al ticket

- *Chiusura Ticket: notifica nel momento in cui viene chiuso il ticket*
- *Cancellazione Ticket: notifica nel momento in cui viene cancellato il ticket*

 **Posta - Regole (Condizioni e Azioni):** sono presenti condizioni ed azione per consentire la classificazione automatica di eventuali mail inviate tramite l'area CRM:

- condizione "*Controllo archiviazione mail da CRM*" (funzione di sistema gscm\_fcheck\_mail)
- azione "*Classificazione mail CRM*" (funzione gscm\_fclass\_mail)
- azione "*Classificazione Ticket Mail inviata*" (gspv\_bclass\_mail\_send): effettua automaticamente la classificazione al momento dell'invio di una mail associata ad un ticket;
- azione "*Classificazione Tickets Mail in uscita*" (gspv\_fget\_mail\_in): carica automaticamente i messaggi in arrivo, riconosciuti come appartenenti ad un ticket, nel cruscotto mail in ingresso.

 **Ruoli utente:** La gestione dell'area CRM Sales è sottoposta alla presenza di due ruoli di sistema che ne abilitano alcune particolari funzioni:

- *Admin assign:* consente all'utente di poter assegnare le opportunità commerciali; gli utenti che non dispongono di questo ruolo non possono utilizzare causali CRM che contemplano l'azione di cambio assegnazione né editare i dati di assegnazione all'interno della gestione opportunità.
- *Admin operations CRM:* consente all'utente di poter cancellare o modificare le operazioni CRM che vengono create automaticamente tramite le causali CRM.
- *Admin support:* consente di definire alcune proprietà/regole a livello di accesso ai centri servizi di supporto e di eseguire alcune azioni di manutenzione sui ticket di qualsiasi operatore.

## Marketing

### Introduzione



Il modulo **CRM Marketing** consente di gestire le [campagne](#) commerciali su un insieme di "nominativi" (siano essi riferiti ad aziende conosciute o sconosciute) a cui poter inviare comunicazioni in modo massivo secondo diversi canali: fax, mail e sms. La comunicazione da inviare può essere basata su modelli predisposti con l'utilizzo di [campi variabili](#) che in fase di invio vengono sostituiti con i dati dei nominativi destinatari similmente alla classica "stampa unione" di MSOffice. Sono previsti anche messaggi di tipo telefonico (es. questionari) che possono essere abbinati a liste di nominativi che tramite regole di smistamento vengono presentati nella mydesk degli operatori di call center per poterne eseguire le azioni necessarie e memorizzarne i vari esiti.

È disponibile un [Monitor dei messaggi](#) all'interno del quale è possibile prendere visione dell'andamento delle campagne commerciali e tramite apposite query personalizzabili è possibile estrarre i record che soddisfano determinate condizioni al fine di poter creare ulteriori liste di lavoro e trasformare in **Trattative commerciali** quei nominativi che possono generare potenziale fatturato per l'azienda. Le Trattative potranno poi assumere 3 fasi:

- Lead
- Potenziale
- Opportunità

Le azioni di marketing sono tutte quelle attività (telemarketing, promozioni, giri visite, mail, demo prodotti, etc..) che vengono fatte dalle aree commerciali dell'azienda (interni, agenti, collaboratori..) e che coinvolgono sia semplici [nominativi](#) (clienti potenziali), sia i clienti già acquisiti; inserimento delle azioni e degli appuntamenti da svolgere; pianificazione e consuntivazione delle attività, etc.

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

- Si crea una nuova lista importando nominativi da una base dati esterna come ad esempio un foglio di excel
- Si associa la lista ad un messaggio mail commerciale indicandone la campagna di appartenenza ed inserendo nel testo degli hyperlink
- Si pianifica la spedizione del Messaggio
- Si prende visione nel Monitor dei messaggi della situazione statistica
- Si crea una nuova lista importando indirizzi dalla tabella dei LOG indirizzi inserendo come parametro il messaggio/campagna e l'esito dell'invio (valore 3= inviato e letto)
- La lista si associa ad un messaggio telefonico della stessa campagna
- Si pianifica la suddivisione tra i diversi operatori di call center
- Ogni operatore di call center vede nella sua mydesk i nominativi ed esegue le azioni specifiche (mail, appuntamento...)
- Se l'interesse è confermato si esegue azione di Promozione, il nominativo passa al commerciale di competenza dell'area Sales in base alle regole di smistamento/assegnazione
- Il commerciale (assegnatario) lavora sulla trattativa eseguendo azioni di lavoro (mail, documenti, appuntamenti, attività...) e operazioni di cambio stato
- Il commerciale lavora sul dettaglio dei prodotti di interessi in base ai prezzi di riferimento



- Il commerciale propone offerte commerciali (per Infinity sono documenti allegati all'opportunità)
- Il commerciale chiude la trattativa indicando i valori economici di vendita.

## Elenco Nominativi



Riporta l'elenco dei Nominativi (Indirizzi) disponibili, consentendo per ciascuno l'accesso all'anagrafica in cui sono riportati i dati generali e di contatto, l'associazione alle [liste](#), ed altre informazioni aggiuntive tra cui ad esempio la gestione dei consensi per le comunicazioni commerciali.

L'hyperlink sulla Persona/Azienda rimanda invece alla scheda del nominativo.

## Nominativo



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

Gli indirizzi possono essere estratti da una banca dati che può essere creata o integrata anche tramite importazione dati da esterno; oppure determinati da apposite query parametriche che estraggono i dati dal database di Infinity.

Un semplice indirizzo può essere promosso da appositi operatori di call center o backoffice a trattativa commerciale.

### Appartiene a liste

In questa sezione vengono riportate le liste nominativi in cui è presente il nominativo. Se la combo è valorizzata a "Sospeso", il nominativo viene escluso dalle azioni di marketing effettuate verso la lista associata. Tale valore può essere impostato manualmente, oppure automaticamente dalla procedura quando il nominativo stesso richiede la cancellazione dalla lista premendo l'apposito hyperlink presente nei messaggi.



### Informazioni aggiuntive

Per quanto riguarda le informazioni memorizzate in questo Tab, nel caso in cui l'indirizzo venga promosso a trattativa commerciale:

- Le persone aggiuntive saranno create nella tabella dei contatti con la relativa azienda di riferimento;
- Le informazioni Fatturato e Dipendenti saranno valorizzate nel tab InfoCRM dell'azienda;
- Origine e Classificazione verranno aggiunte nel campo note della trattativa commerciale (questo poiché essendo valori liberi non è possibile eseguire una adeguata "mappatura" con i dati personalizzati sul proprio contesto di lavoro).



All'atto della promozione di un nominativo, se nei campi classificazione e origine è presente il codice delle categorie CRM, questi saranno riportati all'interno dell'Info CRM dell'azienda. Inoltre, all'atto della promozione dell'indirizzo, dal gadget del call center, la procedura continuerà a riportare all'interno delle annotazioni le informazioni dell'origine e della classificazione ma queste saranno riportate in maniera automatica anche all'interno della sezione Informazioni CRM azienda.

## Liste nominativi



Le **Liste nominativi** possono essere create mediante apposita azione selezionabile dalla combo "Seleziona azione", tramite importazione basata sulle query che estraggono i dati anagrafici dalle tabelle di Infinity o importate da supporti esterni; ad esempio selezionando una lista e la voce Aziende nell'apposita combo di selezione saranno riportati i record presenti all'interno dell'archivio anagrafiche aziende che soddisfano i filtri impostati. Il risultato della ricerca sarà visibile sotto i filtri.

*Seleziona azione:*

- Crea/Aggiungi
- Aggiorna/Cancela



Se non si seleziona nessuna azione la pagina visualizza solo la scelta della lista, quindi dallo zoom di ricerca liste sarà possibile creare una nuova lista, oppure visualizzarne una già presente.

Dopo la selezione dell'azione che si desidera effettuare, è necessario selezionare una lista che andrà dunque precedentemente predisposta nell'archivio [Liste](#).

Per la creazione di una lista nominativi da File XLS si dovrà specificare il Profilo di Import ed il File XLS e poi premere il pulsante Esegui.

Dunque:

### ***Crea/Aggiungi***

La pagina visualizza, oltre allo zoom di scelta della lista, anche il campo vuoto "Aggiungi da". Se nel campo si seleziona "file XLS", è possibile scegliere lo specifico profilo di import e il relativo file di upload.


Se nel campo "aggiungi da" si seleziona una query, compaiono nella pagina i filtri parametrici associati alla query selezionata. I filtri prescelti dall'utente, utilizzati mediante il pulsante "Cerca", recuperano i record che corrispondono ai filtri impostati. L'elenco dei record trovati sarà visualizzato sotto la sezione dei filtri. Da questo elenco di nominativi, l'utente può decidere di:

- *Selezionare solo alcuni record* (Confermando saranno riportati in lista solo i nominativi selezionati)
- *Selezionare i record della pagina corrente visualizzata*
- *Selezionare tutti i record* (che corrispondono ai filtri selezionati e ai filtri eventualmente aggiunti sulla griglia dei risultati)



Non attivando il check in alto alla griglia, premendo "aggiungi indirizzi" saranno riportati tutti i record presenti nella griglia, anche quelli della pagine successive. L'elenco potrebbe essere ulteriormente raffinato mediante l'uso dei filtri disponibili su ogni colonna della griglia.

L'hyperlink "Import diretto" presente nella sezione dei Filtri consente di aggiungere direttamente alla lista i record che corrispondono ai filtri parametrici impostati senza passare o comunque considerare eventuali filtri aggiuntivi impostati sulla griglia dei risultati (tecnicamente viene eseguita una query lato server).

Attraverso il tasto  "Crea trattativa" è possibile, data la creazione e l'inserimento dei record nella lista, creare massivamente delle Trattative Commerciali intestate ad Aziende/Persone "conosciute", quindi censite come Anagrafica, o a Nominativi. Nella gestione "Creazione trattative" dunque è necessario indicare la fase (Lead, Potenziale o Opportunità) da attribuire alla trattativa create massivamente, tenendo conto di un unico vincolo: per i Nominativi (contrassegnati dall'icona della bustina) è possibile creare solo trattative in fase Lead.

Nel caso in cui al termine dell'elaborazione la procedura riporti il messaggio "Fase non congruente con il contenuto della lista", significa che probabilmente la lista elaborata ha al suo interno anche dei Nominativi (per i quali l'unica Fase gestibile è quella Lead) ed è stato impostato di creare Trattative con fase Potenziale o Opportunità.

### **Aggiorna/Cancel**

La pagina visualizza l'elenco dei nominativi associati alla lista selezionata. Mediante i pulsanti "Cancella" e "Aggiorna" è possibile eseguire la cancellazione e l'aggiornamento massivo (si intende l'aggiornamento dei dati anagrafici qualora l'indirizzo sia collegato ad anagrafica) degli indirizzi selezionati oppure di tutti quelli appartenenti alla lista.

L'utilizzo del pulsante (aggiorna o cancella) senza aver effettuato una selezione di nominativi, segnala con alert che l'operazione avverrà per tutti gli indirizzi della lista; in caso contrario l'azione sarà eseguita solo su quelli selezionati.

L'azione CANCELLA, esegue prima la sola disassociazione dell'indirizzo dalla lista selezionata e successivamente richiede l'eventuale cancellazione dell'indirizzo e relative associazioni a tutte le liste.


L'azione AGGIORNA è invece la modalità operativa che consente di tenere aggiornate le informazioni dei nominativi qualora essi provengano dalle query basate sulle tabelle anagrafiche di Infinity.


Nella combo Operazioni è invece selezionabile il tipo di operazione appunto che è possibile eseguire:

- Aggiorna Indirizzi > consente di tenere aggiornate le informazioni degli indirizzi qualora essi provengano dalle query basate sulle tabelle anagrafiche di Infinity;
- Cancella Indirizzi da lista > Esegue la dissociazione dell'indirizzo alla lista selezionata;
- Cancella da lista e anagrafica > Esegue la dissociazione dell'indirizzo e la cancellazione se appartiene solo a quella lista.

Tramite l'icona  è possibile accedere alla gestione del nominativo per vederne i dettagli.

In particolare sarà possibile in relazione ai vari canali di comunicazione indicare quale rendere attivo o meno e sulle liste è presente un campo che ne consente di impostare l'eventuale disabilitazione. Tale informazione può essere anche valorizzata automaticamente dal destinatario del messaggio mediante l'utilizzo di apposito [hyperlink](#) presente nel messaggio stesso (es. Se non desideri più ricevere... Premi qui).

Sull'elenco degli indirizzi della lista è disponibile l'informazione di eventuale "sospensione" del nominativo (  ).


 La procedura che consente l'inserimento di nuovi nominativi basati su file esterni non ne controlla l'eventuale pre-esistenza in archivio, perciò l'indirizzo viene sempre creato nuovo. Solo con l'import da query è possibile specificare se l'indirizzo si trova già in archivio o meno e quindi evitare l'aggiunta di record simili, aggiungendo solo l'associazione alla nuova lista.

Nell'elenco sono presenti hyperlink sia per l'anagrafica azienda / persona sul campo azienda/persona del nominativo. Il link è presente sulle anagrafiche aziende e persone il cui codice è associato appunto all'indirizzo. In tutti i casi in cui non è presente il collegamento, il link non sarà visualizzato.

Gli indirizzi estratti dalle anagrafiche aziende e persone (dunque archivi comuni di Infinity) mantengono, mediante un codice, il collegamento con l'anagrafica da cui derivano quindi successive estrazioni di indirizzi provenienti dalla stessa anagrafica non duplicheranno il nominativo ma riporteranno sempre all'indirizzo estratto la prima volta.

É dunque presente una funzione di **aggiornamento di indirizzi provenienti da anagrafiche**, che consente di sovrascrivere eventuali variazioni intervenute a livello anagrafico sugli indirizzi che sono stati estratti precedentemente.

La funzione lavora sul codice principale dell'indirizzo, ovvero quello codificato come codice 1 nel Tab Informazioni Aggiuntive della gestione indirizzi. Questo modalità di aggiornamento può avvenire in tre modalità:

- Utilizzando l'azione "aggiorna" (hyperlink in alto a destra nella gestione delle liste).
- Automaticamente in fase di creazione nuova lista (se nelle [impostazioni globali](#) del CRM Marketing è attivo il relativo check di aggiornamento automatico indirizzi).
- Eseguendo la funzione direttamente dal nominativo (click sull'icona ); in questo caso, un messaggio informa se l'indirizzo ha subito un aggiornamento oppure no.

Una volta che la lista è stata preparata, questa potrà essere associata ad un messaggio (mail fax sms o telefonico) e in base alle procedure schedulate sarà preparato per ogni nominativo il relativo record "di lavoro". Quando un messaggio contiene degli hyperlink per "invitare" l'utente alla visualizzazioni di particolari aree commerciali, è possibile tenere traccia di queste operazione e consentire di poter eseguire una lista basata sui soli nominativi che su quel particolare messaggio ha premuto un hyperlink.

## Campagne



Una **campagna** è un progetto di marketing rivolto all'esterno che si desidera pianificare, gestire e registrare. Può trattarsi di attività da eseguire via posta tradizionale, un seminario, un annuncio pubblicitario, un messaggio di posta elettronica o un altro tipo di iniziativa di marketing.

Consente di definire gli obiettivi, gli stati avanzamento e i riferimenti alle persone/aziende che hanno commissionato la campagna; si possono impostare gli assegnatari e il responsabile nonché i prodotti/interessi associati alla campagna che saranno eventualmente proposti automaticamente in fase di Trattativa. Disponibili informazioni di Previsione e Consuntivazione.

Ogni campagna può essere consultata tramite la [scheda](#), richiamabile dall'apposito hyperlink predisposto sullo zoom, che ne evidenzia tutti i dati correlati.

*Stato Campagna:* Da pianificare, Attiva, Chiusa, Sospesa, Obsoleta.

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

*Commissionato da:* Indicazione della persona/gruppo e Azienda per i quali è stata definita la campagna.

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

*Assegnatario:* è la persona o gruppo a cui viene assegnata la campagna.

### **Prodotti associati alla campagna**

In questa tabella vengono indicati i prodotti oggetto della campagna ed i relativi prezzi.

## Scheda campagna



La scheda della [campagna](#), richiamabile dall'apposito hyperlink predisposto sullo zoom, ne evidenzia tutti dati correlati.

### **Dati Marketing**

È possibile visualizzare tutte le info relative alle azioni eseguite nell'area suddetta.

Richiamando la scheda della campagna e premendo il link "Dati marketing" è possibile prendere visione di tutti i messaggi relazionati alla campagna con l'ulteriore possibilità di visualizzare anche i singoli dettagli di riga.

Anche nella scheda del contatto, tab CRM, è possibile prendere visione di tutti i Dati marketing sia in termini generali (Messaggio, Lista ecc...) sia in termini di riga richiamando il log.

### **Dati Sales**

In questo tab si può prendere visione delle trattative legate alla campagna, nonché dei prodotti / servizi proposti.

### **Dettaglio**

Contiene il dettaglio di tutte le operazioni eseguite relativamente alle causali CRM.

### **Note**

Contiene eventuali annotazioni (come da standard) sulla campagna inserite dagli operatori interni.

### **Documenti Allegati**

In questo tab si può prendere visione della documentazione associata alla campagna.






## Messaggi



In questa gestione si definisce il messaggio che dovrà essere inviato o letto (nel caso di tipologia telefonica).

Il messaggio può appartenere o meno ad una [Campagna](#).

Il contenuto del Messaggio, può essere importato direttamente da un [modello](#) o da un altro messaggio o inserito direttamente nell'editor TinyMCE.


Nella vista dell'elenco messaggi, per ciascuna riga è presente l'icona  che consente di aggiornare in automatico il messaggio ponendolo in stato [Storicizzato](#), dunque Obsoleto. I messaggi obsoleti sono contrassegnati dall'icona , e saranno visibili dal [Monitor messaggi](#) accedendo alla gestione "  Visualizza dati storicizzati".


Di seguito la descrizione della testata del messaggio:

*Tipo messaggio:* Mail, Sms, Fax o Contatto telefonico;


*Check "Richiesta notifica di lettura":* Check presente solo per messaggi di tipo Mail, se attivo abilita la richiesta per la notifica lettura.


*Stato:* può assumere i seguenti valori:

 Definitivo, il messaggio è pronto per l'invio e alla prima schedulazione può essere inviato

 Provvisorio, il messaggio resta in standby per le necessarie correzioni

 Inviato, il messaggio è stato inviato e non sarà più modificabile

 Inviato e Chiuso, il messaggio è stato inviato e consultato/chiuso dalla gestione monitor messaggi

 Obsoleto, il messaggio è stato elaborato dalla procedura schedulata di eliminazione log. Ricordiamo a tale proposito che per consentire una corretta elaborazione dei dati bisogna settare nelle "Impostazioni globali" del CRM marketing il flag "Cancellazione log dei messaggi" ed impostare il criterio di cancellazione (impostare il numero di giorni); oltre ovviamente ad aver attivato la funzione di schedulazione `gsck_foperazsched_deleted` nella gestione [Schedulazione Processi](#).


*Campagna:* Indicazione della [Campagna](#) per la quale il messaggio viene creato.

*Crea da:* può assumere i seguenti valori:

1. Modello, il messaggio viene compilato sulla base di un modello pre-esistente, da notare che richiamando l'elenco dei modelli, all'interno del layer di riga è possibile prendere visione del contenuto del modello (anteprima)

2. Messaggi, il messaggio viene creato copiandone il contenuto da un altro messaggio

3. Da File, il messaggio viene creato importando un file html predisposto in modo adeguato.

 Le eventuali immagini presenti all'interno del messaggio devono essere memorizzate all'interno del DMS di Infinity all'interno di una cartella Pubblica, in modo da consentire che queste siano accessibili/visibili all'interno del messaggio letto dal destinatario con qualsiasi client di posta elettronica.

All'interno del messaggio possono essere inseriti [campi variabili](#) e [campi link](#) selezionandoli dalle apposite combo predisposte sulla toolbar dell'editor.

È possibile inoltre visualizzare una anteprima del messaggio ed eseguire un invio di Test indicando l'indirizzo mail specifico.

### Allegati

Al messaggio possono essere aggiunti degli allegati mediante apposita gestione predisposta nella sezione Allegati. Nello spazio evidenziato dalla stringa "Drag file here" è possibile trascinare documenti dal proprio PC o Intranet mediante semplice Drag&Drop, in automatico sarà valorizzata la riga del dettaglio allegati.

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

### Pianificazione invio

Consente di associare il messaggio ad una o più liste e di pianificarne l'invio in modalità immediata o schedulata. In entrambi i casi comunque l'operazione è sottoposta all'attivazione del processo schedulato *gsck\_foperazsched*. Tale processo elabora la lista e crea un record per ogni indirizzo che potrà essere lavorato tramite il monitor dei messaggi e, se di tipologia "telefonico" proposto all'interno di un gadget specifico in MyDesk all'operatore assegnatario.

### Assegnazione degli indirizzi

Questa sezione è presente solo se il messaggio è di tipo "Contatto Telefonico", e permette di assegnare gli indirizzi agli operatori telefonici o ad un gruppo, vediamo di seguito entrambi i casi.

*Assegnazione ad Operatori:* Gli operatori potranno agire sui nominativi a loro assegnati attraverso apposito gadget predisposto nella propria MyDesk. Gli indirizzi assegnati appariranno ai rispettivi assegnatari con stato "in carico"; eventuali indirizzi non assegnati appariranno a tutti gli operatori abilitati a lavorare sulla campagna con stato "libero".

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

*Assegnazione ad un gruppo:* Può avvenire in due modalità:

1- CONDIVISIONE (modalità Libero) > in questo caso i nominativi non saranno assegnati (in carico) ma con stato libero. Di fatto l'indirizzo è condiviso e visibile solo agli operatori telefonici che fanno parte del gruppo selezionato;

2- ASSEGNAZIONE (In carico) > togliendo il check libero si abiliterà un'icona per la gestione delle singole persone del gruppo, lasciando così la possibilità di definire, per ciascun operatore, le percentuali di riferimento.

## Monitor messaggi



Questa funzionalità consente all'utente di prendere visione dello stato dei [Messaggi](#) inviati, consultare il log per ciascuno ed eventualmente di eseguire azioni immediate. Sul messaggio è disponibile anche l'accesso alla situazione consuntiva riportante dati di sintesi (statistici).

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

Da notare che lo stato di ogni messaggio di tipo mail/fax/sms/telefonico può assumere il valore:


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

Lo stato di ogni singolo messaggio associato all'indirizzo può assumere il valore:

- 0 --> In elaborazione
- 1 --> Pronta per l'invio
- 2 --> Inviato

Vediamo di seguito le funzionalità disponibili per ciascun messaggio:

### ***Scheda statistica del messaggio***


Tramite il pulsante  è possibile richiamare una maschera dei dati statistici relativi ai messaggi mail o telefonici, ad esempio l'elenco degli indirizzi che hanno letto il messaggio, quali link sono stati premuti e quante volte, oppure per i messaggi telefonici il numero di nominativi da lavorare, lavorati, ecc. Per quanto riguarda le mail sono inoltre presenti ulteriori dati, utili a fini statistici, quali Tasso di errore, Tasso di apertura e Tasso di click.

Nella sezione "link visitati" e nella seguente "indirizzi che hanno premuto il link" è riportato il dettaglio della persona/Azienda e il Numero di click effettuati per ciascun campo link presente nel messaggio.

É inoltre disponibile la possibilità di creare nuove liste direttamente da questa gestione, in modo da scremare la lista precedente sulla base appunto delle informazioni raccolte.


Per maggiori dettagli, rimandiamo al capitolo "[Statistiche messaggio](#)".

### ***Report "Dettaglio messaggi inviati"***


Tramite il pulsante  è possibile riprodurre una stampa sintetica dei dati statistici del singolo messaggio. La stampa è composta di diverse sezioni, vediamo brevemente le principali:



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

### **Esporta in CSV**

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

### **Storicizzazione del messaggio**

Tramite l'icona  è possibile storicizzare il singolo messaggio, che sarà dunque immediatamente portato a stato "Inviato e chiuso".

Tutti i messaggi aventi stato "Inviato e chiuso" (oppure Obsoleto) sono richiamabili dal link "  Visualizza dati storici"; qui, la procedura permette eventualmente di riaprire e rimettere in linea un messaggio andando ad agire sull'icona .

Le medesime funzionalità sono disponibili anche da menù alla voce "[Storicizza messaggi](#)".

### **Gestione Stato ed Esito del messaggio**


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


- A) Tipo messaggio: può assumere i valori Chiamata Telefonica o Mail
- B) Apertura N.: Numero di Azioni eseguite sul record (Apertura dell'email/Azioni eseguite dal gadget del call center);
- C) Apertura il: Data dell'ultima apertura della mail o del record nel gadget call center;
- D) Stato: nel caso di invio Mail/Sms/Fax il valore potrà essere:
  - Inviato,
  - Non Inviato (Da Inviare),
  - Errore,nel caso di messaggio Telefonico i valori possono essere:
  - Da Lavorare (messaggio call center 1 step),
  - In Lavorazione (eseguita almeno un'azione),
  - Lavorato (chiusura positiva o negativa).
- E) Esito: riporta l'ultima azione eseguita.


Nel caso di invio email il valore varia in base allo Stato:


- se lo Stato è Mail da Inviare, valore vuoto;
- se lo Stato è Inviato, l'esito potrà assumere i valori Mail non letta/Mail letta/Mail letta e cliccata.


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

L'informazione degli utenti che hanno premuto il link è rintracciabile dall'informazione sul log di riga (.

 Per un corretto intercettamento dello Stato Lettura ricordiamo che è necessario impostare correttamente, nelle impostazioni applicazione, l'Url Pubblico.

 Gli esiti possono essere utilizzati anche per estrarre i record dalla tabella dei log indirizzi per procedere ad un'ulteriore selezione dei messaggi inviati in modo da preparare una nuova lista "scremata" con i soli indirizzi potenzialmente interessati da inviare al reparto di call center.

Tramite il pulsante  , se in possesso del ruolo crm\_mkt\_chief, si possono eseguire le [azioni](#).

Tramite il pulsante  è possibile richiamare il log del messaggio per verificare cosa è successo in caso di errore o quali link sono stati premuti.

Tramite il pulsante  è possibile inviare immediatamente il messaggio

Tramite l'hyperlink presente nella colonna persona/azienda si accede alla gestione nominativo.

Se il messaggio è di tipo telefonico nel layer sulla colonna tipo messaggio è disponibile il campo *Operatore* per prendere visione di chi si sta occupando del nominativo.

## Invio messaggio



Questa gestione consente di eseguire un **invio di prova** del messaggio per vedere in anteprima come questo sarà visualizzato dai diversi destinatari.


Occorre specificare l'account smtp come mittente e poi è possibile specificare come destinatari un gruppo della propria organizzazione aziendale e/o un particolare indirizzo e-mail. Nel caso di gruppo il messaggio sarà inviato all'indirizzo email indicato nella gestione persona relativa a ciascun utente facente parte del gruppo.



L'invio messaggio in modalità Test di invio non include gli allegati.

## Statistiche messaggio





Sezione accessibile tramite il pulsante  (attivo solo per i messaggi di tipo mail) del Monitor messaggi, riporta appunto alcuni **dati statistici** relativi ai messaggi di marketing.

Tali dati rappresentano ad esempio l'elenco degli indirizzi che hanno letto il messaggio, quali link sono stati premuti e quante volte. Sono inoltre presenti i seguenti dati:

- Tasso di errore:  $(\text{Numero mail con errore} / \text{Mail inviate}) * 100$
- Tasso di apertura:  $(\text{Numero di mail lette} / \text{Mail inviate}) * 100$
- Tasso di click:  $(\text{Numero di click} / \text{Mail aperte}) * 100$

Nella sezione "link visitati" e nella seguente "indirizzi che hanno premuto il link" è riportato il dettaglio della persona/Azienda e il Numero di click effettuati per ciascun campo link presente nel messaggio.

É inoltre disponibile la possibilità di creare nuove liste direttamente da questa gestione, in modo da scremare la lista precedente sulla base appunto delle informazioni raccolte, creando nuove liste più mirate. La funzionalità è accessibile attraverso gli hyperlink " **Aggiungi Nominativi con lettura mail a lista**" o " **Aggiungi Nominativi che hanno premuto link a lista**".



## Messaggio call-center



All'interno di questa gestione è possibile prendere visione delle informazioni anagrafiche dell'indirizzo da "lavorare" e il corpo del messaggio da leggere (normalmente una sorta di questionario). L'operatore può inserire nelle campo Note le rispettive risposte/annotazione del contatto. Sulla parte destra della maschera è visibile lo stato dell'indirizzo, in particolare può assumere:

- *In Carico*: l'indirizzo è assegnato in modo esplicito all'operatore corrente e nessun altro operatore può lavorarci sopra
- *Libero*: l'indirizzo è "condiviso" tra tutti gli operatori che possono accedere alla campagna per la quale è stato preparato il messaggio

Una ulteriore descrizione per entrambi gli stati consente di prendere visione se lo stato è *Lavorato* o *In lavorazione*

Questi stati possono essere cambiati in base all'esecuzione dell'azione selezionata nell'apposita combo. Le azioni sono parametriche e completamente definibili a livello utente tramite l'apposita [gestione](#).

Tra queste azioni particolare importanza rivestono quello che consentono di promuovere il contatto a potenziale opportunità o direttamente a opportunità commerciale.

Se il contatto è già presente all'interno dell'archivio anagrafiche comuni, o meglio se il contatto proviene da una lista di nominativi estratti dalla tabella dei contatti, la promozione consente di richiamare immediatamente la gestione delle potenziali opportunità valorizzandone automaticamente i dati dell'azienda e/o persona referente valorizzandone i dati di assegnazione e di responsabilità con quelli predisposti all'interno della campagna.

Se il contatto NON è ancora presente all'interno dell'archivio anagrafiche comuni, o meglio se il contatto proviene da una lista di nominativi estratti da fonti date esterne (es. foglio excel); la promozione consente di richiamare immediatamente la gestione delle potenziali opportunità valorizzandone automaticamente i dati dell'azienda e/o persona referente valorizzandone i dati di assegnazione e di responsabilità con quelli predisposti all'interno della campagna.


## Promozione indirizzo




Tramite questa gestione è possibile trasformare il contatto (nominativo) a potenziale opportunità.

Se il contatto è già presente all'interno dell'archivio anagrafiche comuni, o meglio se il contatto proviene da una lista di nominativi estratti dalla tabella dei contatti, la promozione consente di richiamare immediatamente la gestione delle potenziali opportunità valorizzandone automaticamente i dati dell'azienda e/o persona referente valorizzandone i dati di assegnazione e di responsabilità con quelli predisposti all'interno della campagna.

Se il contatto NON è ancora presente all'interno dell'archivio anagrafiche comuni, o meglio se il contatto proviene da una lista di nominativi estratti da fonti date esterne (es. foglio excel); la promozione consente di richiamare una maschera intermedia per verificare l'eventuale pre-esistenza dei dati anagrafici all'interno dell'archivio anagrafiche comuni.

Il controllo viene eseguito su Ragione sociale o Cognome e Nome o indirizzo e-mail; vengono evidenziati i record che soddisfano le eventuali similitudini; agendo sull'icona corrispondente  si determina per quale record creare l'opportunità.

Se si preme l'icona  in alto accanto all'hyperlink "crea opportunità" sarà creata l'opportunità e contestualmente anche una nuova azienda e nuova persona.

## Report

### Dettaglio call center



In questa stampa è possibile ottenere un resoconto sintetico dei vari operatori in relazione agli indirizzi a loro assegnati, in termini di Numero di chiamate assegnate; chiamate effettuate; chiamate da effettuare ed eventuali appuntamenti pianificati.

La maschera di stampa presenta appositi filtri per restringere la ricerca in base alla campagna, lista, messaggio ed operatore.

## **Dettaglio messaggio**



In questa stampa è possibile ottenere un resoconto sintetico dei vari messaggi inviati, suddivisi per campagna; evidenziando anche il conteggio di eventuali click sui link presenti nel messaggio da parte di ciascun destinatario.

## Report su liste nominativi



Report predefiniti di tipo **aziende**, **persone**, **nominativi** e **trattative**.

Consentono di produrre un file (in formato csv) con i campi presenti nella griglia delle liste, utilizzando gli stessi filtri presenti per le diverse tipologie di query.

## Servizi

### Controllo nominativi



Mediante questa stampa è possibile ricercare eventuali indirizzi che sono mancanti o parzialmente mancanti dei dati necessari per le comunicazioni tramite i vari canali predisposti.

## Assegna chiamate



Nel caso a esempio di sostituzione di un operatore di call center, questa procedura consente di selezionare un set di indirizzi già assegnati e di eseguire una **ri-assegnazione** ad un nuovo operatore da indicare nell'apposito campo.

Questa operazione di servizio verrà comunque tracciata all'interno dei log.

### Promozione ad anagrafica






Servizio che permette la promozione massiva dei nominativi ad anagrafica.

Accanto alla promozione eseguita dal gadget del call center da parte di un utente, operazione che viene eseguita manualmente ed individualmente per record, è possibile dunque tramite questa funzionalità effettuare azioni massive in grado di creare delle anagrafiche. All'atto della creazione la procedura eseguirà i medesimi controlli di similitudine per impedire il duplicarsi delle anagrafiche.


*Lista:* in questo campo è necessario specificare il nome della lista sulla quale sarà elaborata la promozione;


*Stato:* combo tramite la quale poter impostare dei valori (Tutti, Da Verificare, Da promuovere) per effettuare visualizzazioni più mirate.


Una volta effettuata l'esplosione la procedura riporta i record con un'icona che ne identifica immediatamente lo stato:

-  indirizzo associato ad azienda/persona già censite;
-  sono quegli indirizzi senza Similitudini quindi "r;nuovi" e "r;Da Promuovere" i quali saranno oggetto della promozione Massiva;
-  saranno gli indirizzi per i quali sarà necessario verificare le similitudine (Stato "r;Da Verificare") rilevate dalla procedura (mail, partita iva, codice fiscale ecc..).

Dunque:


I record evidenziati con il pallino  verranno esclusi dalla promozione in quanto sono già indirizzi conosciuti e quindi collegati ad un'anagrafica azienda o azienda/persona.

I record evidenziati con il pallino  sono quegli indirizzi con Stato "r;Da Promuovere" quindi oggetto dell'azione di promozione Massiva.

I record evidenziati con il pallino  sono quegli indirizzi con Stato "r;Da verificare" per i quali sarà necessario verificare se la similitudini, trovate dalla procedura, sono valide e di conseguenza collegarli ad un'anagrafica già conosciuta oppure crearla ex-novo.

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

- Ragione Sociale, tenendo conto anche delle possibili regole di depurazione;
- Partita Iva/Codice Fiscale;
- Indirizzo Mail;
- Nome&Cognome Persone.


 Vediamo qui di seguito alcuni esempi che possiamo riscontrare a seguito di verifiche similitudini:



### 1) Creazione Nuova Anagrafica


Viene rilevata una similitudine, ma verifiche più attente dimostrano che si tratta di soggetti realmente diversi quindi tramite l'icona "Crea Anagrafica" andremo a creare due nuovi record Azienda e Persona. Al termine della creazione la procedura avrà aggiornato lo stato, pallino Verde, di Anagrafica Conosciuta.

### 2) Creazione Persona su Anagrafica conosciuta


Attraverso il tasto  "Crea persona", la procedura permetterà di creare la persona principale ed eventualmente gli altri riferimenti presenti sull'indirizzo.

Nell'eventualità che sull'indirizzo siano presenti i riferimenti persone "secondarie", tab informazioni aggiuntive, questa saranno opportunamente create dalla procedura previo controllo di similitudine nome&cognome, e collegate all'azienda.

Dunque, in generale, è possibile agire in tre modi:

a - sull'icona , operazione di associa similitudine per collegare l'indirizzo all'anagrafica già censita. Al termine dell'associazione il record avrà valorizzato il pallino verde;

b - link "Crea anagrafica" creerà un nuovo contatto Azienda riportando tutti i dati presenti sull'indirizzo ed eventualmente creando la/e Persona/e presenti;

c - tasto  "Crea persona", la procedura permetterà di creare la persona principale ed eventualmente gli altri riferimenti presenti sull'indirizzo.

## Impostazioni

### Liste



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

*Check "Non Attiva"*: Nel caso la lista non sia attiva, ne viene impedita l'associazione con l'indirizzo.

*Categoria*: Identifica la categoria di appartenenza della Lista indirizzi.

*Account e-mail/fax/sms*: Identifica i canali di comunicazione utilizzati dalla lista indirizzi.

Qualora una lista non sia più valida (data in info record) questa non può essere associata al messaggio, in quanto non più visibile dalla tabella di inserimento liste nel messaggio. Nella sidebar di destra è possibile definire se visualizzare solo le liste valide, non valide o tutte. Inoltre è presente la colonna tipo lista che propone i seguenti valori:

- vuota (non contiene elementi);
- indirizzi (contiene record di tipologia solo indirizzi);
- anagrafiche (contiene record di tipologia solo record anagrafici);
- mista (contiene record di indirizzi e anagrafiche).

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

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



Una volta eseguito l'import indirizzi, l'univocità può non essere più garantita per vari motivi:

- l'univocità non è garantita nel caso di inserimento di un indirizzo della lista (con flag indirizzi univoci) in altre liste su cui viene fatto un aggiornamento dei dati;
- in caso di merge;
- in caso di sostituzione anagrafica azienda nell'indirizzo persona;

Anche l'utilizzo della funzione "r;aggiorna" sia a livello di lista sia di indirizzo può inficiare il controllo sull'univocità.

## Categorie liste



Identifica la categoria di appartenenza della [Lista indirizzi](#).

E' possibile inserire le liste con relativa categoria di appartenenza per poter poi eseguire associazione con i record di indirizzi.

### Elenco profili di import



I profili di Import più utilizzati vengono forniti preconfigurati.

Attualmente sono state predisposte le seguenti query che riportano i record corrispondenti abbinati alle sede principale:

*gsck\_qimportcont\_ind* estrae elenco degli indirizzi

*gsck\_qimportcont\_log* estrae elenco degli indirizzi presenti nei log dei messaggi

*gsck\_qimportcont\_rap\_cli* estrae elenco dei rapporti di tipo clienti

*gsck\_qimportcont\_rap\_for* estrae elenco dei rapporti di tipo fornitori

*gsck\_qimportcont\_rap\_fv* estrae elenco dei rapporti di tipo forza vendita

*gsck\_qimportcont\_rap\_vet* estrae elenco dei rapporti di tipo vettori

*gsck\_qimportcont\_rap\_dic* estrae elenco dei rapporti di tipo dipendenti/collaboratori

*gsck\_qimportcont\_rap\_spe* estrae elenco dei rapporti di tipo spedizionieri

*gsck\_qopportunita* estrae elenco aziende su cui è presente almeno una opportunità

*gsck\_qimportcont\_azi* estrae elenco delle anagrafiche aziende

*gsck\_qimportcont\_per* estrae elenco delle anagrafiche persone

Le query possono avere dei Filter Parameters, questi potranno essere impostati direttamente dall'utente in fase di creazione liste in modo dinamico.

Sulla query è possibile accedere direttamente alla modifica tramite apposita icona richiamando lo strumento PortalStudio.

## Profili di import



Tramite questa gestione è possibile definire dei profili di import dati che potranno essere utilizzati dalla gestione di creazione liste indirizzi. In particolare è possibile definire un import attraverso file XLS, CSV e TXT oppure tramite apposita Query definitiva a livello implementativo, in questo caso l'estrazione dei dati potrà essere condizionata dall'inserimento di alcuni parametri.

Nel caso di inserimento basato su file è possibile indicare all'interno del dettaglio che si presenta i vari campi oggetto dell'import. Tali campi sono definiti in modo "fisso" all'interno della gestione Campi variabili e rappresentano tutti i dati esposti nella tabella degli indirizzi.



Per quanto riguarda la gestione del consenso per le comunicazioni commerciali, se si desidera utilizzarli nel profilo di import XLS è necessario rispettare la sintassi dei seguenti valori:

NR = Non richiesto

DR = Da richiedere

DC = Dato consenso

NC = Negato consenso




Riportiamo qui di seguito le varie combinazioni relative ai nominativi importati ad esempio tramite file XLS in fase di promozione:

1. Nominativo con Nome + Cognome + No Forma Giuridica > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
2. Nominativo con Nome + Cognome + Forma Giuridica Persona Fisica > Crea un contatto di tipo Persona Fisica;
3. Nominativo con Nome + Cognome + Forma Giuridica Impresa Individuale > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
4. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica Vuota > Crea due contatti, l'Azienda con forma giuridica inserita quella di default e la Persona Fisica che avrà valorizzata l'Azienda di Lavoro;
5. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica specificata Persona Fisica/S.r.l./S.p.a. Ecc.. > Crea due contatti, l'Azienda con forma giuridica specificata e la Persona Fisica che avrà valorizzata l'Azienda di Lavoro;
6. Nominativo con Nome + Cognome + Azienda + Forma Giuridica Impresa Individuale > Crea un contatto di tipo Impresa Individuale;
7. Nominativo con Azienda + Forma Giuridica specificata Persona Fisica/S.r.l./S.p.a. Ecc.. > crea il contatto Azienda.

### Elenco campi variabili




Il [modello messaggio](#) da inviare all'utente nelle azioni di marketing può essere compilato con l'aggiunta nel testo di particolari campi definiti in modo "fisso" dalla procedura per consentire all'atto dell'invio del messaggio che questo venga "personalizzato" con i dati effettivi di ciascun destinatario.

 Esempio: Egregio %CICOGNOM% %CI\_\_NOME% sarà sostituito da Egregio Rossi Mario ecc., riportando di volta in volta Cognome e Nome del destinatario.

## Elenco campi link



La gestione mette a disposizione una tabella per la memorizzazione degli hyperlink da inserire all'interno dei [modelli messaggi](#), facilmente introducibili selezionandone la descrizione nell'apposita combo predisposta nell'editor dei messaggi.

 Esempio: Il Campo link "Cancellazione": `<a href="http://2">Per cancellarsi cliccare qui</a>` consente di inserire all'interno di un messaggio un Hyperlink che rimandi l'utente alla funzionalità di cancellazione del proprio account dal servizio.

Il campo link "Nega Consenso" `<a href="http://3">Per negare il consenso alle comunicazioni commerciali cliccare qui</a>` consente all'utente, a seguito del click dell'hyperlink, di aggiornare le proprie informazioni relative alla Privacy: nella combo "Consenso com. commerciali" dunque si avrà il valore "Negato consenso" e la data del click.

### Elenco Modelli messaggi



La gestione mette a disposizione l'editor standard TinyMce per la redazione del contenuto (lo stesso utilizzato per la creazione delle mail e dei documenti in formato HTML del DMS); Nell'area CMS il componente Tiny Mce è predisposto anche per la traduzione dei contenuti in lingua grazie all'inserimento della libreria GTranslate (Google Translate).


*Categoria:* Indicazione della categoria modelli messaggio. Ogni modello di messaggio può infatti essere associato ad una categoria che ne aiuta la classificazione.


*Tipo Modello:* ad ogni modello di messaggio è possibile attribuire una tipologia (e-mail, fax, sms e contatto telefonico) che sarà elemento discriminante per determinare il canale di comunicazione nell'area CRM Marketing.



## Storicizza messaggi



La funzionalità di servizio consente di **storicizzare i messaggi**, dunque portarli a stato "Inviato e chiuso", parallelamente a quanto disponibile direttamente dal [Monitor](#) (tasto  per singolo messaggio).

La gestione riporta dunque l'elenco dei messaggi "In linea", che potranno essere storicizzati singolarmente o massivamente selezionando il tasto "  Storicizza".

É possibile inoltre "switchare" tra le modalità "Visualizza dati storici" e "Visualizza dati in linea", attraverso gli appositi hyperlink, oppure rimettere un messaggio storicizzato in linea attraverso il link "Rimetti in linea", che riporterà lo stato a "Inviato".

### Operatori telefonici



Definisce un utente di Infinity come operatore Telefonico (e quindi la gestione dei messaggi di tipo "Chiamata Telefonica").



Tale operatore avrà modo di vedere i nominativi a lui assegnati all'interno della propria mydesk tramite apposito gadget "**Lista indirizzi da contattare**".


Gli indirizzi che il gadget mette a disposizione dell'utente sono quelli associati ai messaggi di tipo telefonici in cui è presente come operatore telefonico.

La selezione viene eseguita sulla [campagna](#), che quindi risulta indispensabile nella gestione del messaggio.

Sull'elenco è disponibile:

- hyperlink sulla colonna Persona/Azienda da cui è possibile accedere alla gestione;

- tramite icona  (indirizzo da lavorare) o icona  (indirizzo lavorato) è possibile accedere alla scheda messaggio dell'indirizzo per eseguire le necessarie azioni commerciali;

- tramite icona  è possibile richiamare la maschera di log dell'indirizzo per consultare tutto quello che è stato eseguito.

## Azioni



Associa una particolare azione, tra quelle di tipologia predefinita, alla [campagna](#) e al relativo messaggio; tale azione rappresenta ciò che l'operatore di call center potrà fare nell'ambito del suo operato tramite il [gadget](#) predisposto nella MyDesk.

Le azioni disponibili nella combo sono:

- *In carico*: consente di definire l'accesso al contatto, tutti o solo l'assegnatario;
- *Lead*: Consente l'apertura di trattative commerciali in fase Lead;
- *Agenda*: per dare la possibilità di creare un appuntamento/attività di agenda su Infinity. Oltre ad aggiornare l'esito, nel gadget "Lista indirizzi da contattare" riporta Data e Ora della voce di agenda;
- *Chiusura positiva*: aggiorna la situazione delle chiamate assegnate, impostando lo stato "Lavorato" ed esito "Chiusura positiva";
- *Chiusura negativa*: visualizza nell'elenco degli indirizzi da contattare un'icona di chiusura negativa, inoltre aggiorna la situazione delle chiamate assegnate;
- *Promuovi a potenziale – Promuovi ad opportunità*: gestisce la promozione dell'indirizzo a opportunità commerciale;
- *Fissa impegno*: consente di inserire una sorta di promemoria per l'operatore (es. Richiamare);
- *Telefonata/Chiamata Skype*: potrà essere eseguita l'azione di telefonata, nel primo caso potrà essere integrato un sistema TTI (ad oggi non ancora predisposto); nel secondo viene attivata la chiamata skype verso il destinatario;
- *Invio mail*: potrà essere eseguita la relativa azione, utilizzando l'account specificato e il messaggio;
- *Aggiorna consenso*: l'operatore selezionando questa azione potrà Inserire/Aggiornare le date del Consenso per le comunicazioni commerciali del Nominativo (o nel tab Privacy del Contatto).

Le azioni possono essere "globali" oppure associate solo ad una particolare campagna commerciale.

### Impostazioni globali marketing



In questa maschera viene definita la cartella del DMS (*Cartella root per area Marketing*) di default per la memorizzazione della documentazione allegata ai messaggi da inviare via e-mail e comunque tutta la documentazione (immagini, brochure, schede prodotto...) eventualmente allegata.

Inoltre è possibile specificare l'eventuale cancellazione dei log relativi ai messaggi (mail o telefonici) legati alle campagne commerciali più vecchi di tot giorni, mesi o anni.

*Check "Cancella log messaggi più vecchi di... giorni"*: Numero di giorni trascorso il quale il processo schedulato `gsck_foperazsched_deleted` (Crm marketing - cancellazione log messaggi) cancella in maniera definitiva tutti i messaggi marketing che hanno stato Obsoleto e che hanno data invio più vecchia dei giorni impostati.

*Check "Numero di messaggi da inviare durante la schedulazione"*: consente di indicare il numero massimo di messaggi da inviare ad ogni esecuzione del processo schedulato per l'invio.



L'eliminazione avviene tramite un processo schedulato `gsck_foperazsched_deleted` che considera i messaggi in stato *chiuso inviato* e dopo tale operazione li rende in stato *obsoleto*. L'eliminazione dei Log non consentirà più di poter prendere visione dei dati statistici all'interno del Monitor Messaggi.

*Check "Aggiorna indirizzi associati ad anagrafica in automatico"*: Se attivo, qualora venga creata una nuova lista o vengano aggiunti indirizzi su lista già presente, con indirizzi provenienti da anagrafiche comuni e già presenti in tabella (quindi già estratti in precedenza), questi vengono aggiornati automaticamente (saranno aggiornati i dati anagrafici del nominativo in base a quelli presenti nel corrispettivo record anagrafico).

*Check "Rendi univoco il messaggio"*: Se attivo esegue un controllo che permette l'invio una sola volta del messaggio Mail o del record nel gadget Call Center, nel caso in cui il codice nominativo sia già presente all'interno di altre liste, evitando così un fastidioso invio multiplo della mail oppure il rischio, nel caso di messaggio call center, di contattare più volte lo stesso contatto.

# Sales

## Introduzione



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

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

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

In ogni occasione possono essere visionate tutte le informazioni legate all'opportunità raggruppandole per i diversi classificatori commerciali (settore operativo, mercato, situazione aziendale in termini di fatturato, dipendenti, strumenti della concorrenza utilizzati, etc.);

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

Se una opportunità viene chiusa positivamente, le informazioni raccolte in precedenza restano presenti e abbinata al nuovo cliente.

Per meglio comprendere l'area CRM Sales vi riportiamo un brevissimo **glossario**:

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

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

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

La gestione delle potenziali opportunità e delle opportunità si basa su un'unica interfaccia che consente di definire tutte le informazioni.

**Azienda CRM (Account)**: è una azienda presente all'interno dell'archivio anagrafico comune per la quale è stato attribuito un Titolare o per la quale è stata aperta/chiusa una opportunità.

**Persona CRM (Referente)**: è la persona (dipendente, consulente...) associata all'azienda target della nostra opportunità..

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

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

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




## Trattative




Elenco delle trattative Sales, possono essere suddivise in tre fasi:

- [Lead](#)
- [Potenziali](#)
- [Opportunità](#)

L'elenco per default propone solo le trattative in stato Aperto, nella spalla destra comunque è possibile modificare il filtro visualizzando così anche l'archivio delle chiuse.

In testata sono presenti le icone per il caricamento di  Nuovo Lead,  Nuovo Potenziale,  Nuova Opportunità.

I vari hyperlink su Descrizione, Nominativo, Persona e Assegnatario, sono punti di accesso alle rispettive schede; per ciascuna trattativa sono inoltre presenti diverse icone:


 **Consuntiva:** Consente di accedere all'elenco delle operazioni di tipo Consuntivazione che sarà possibile selezionare per la trattativa.


 **Pianifica:** Consente di selezionare un'azione di tipo Pianificazione.


Nell'elenco sono inoltre presenti le icone Info rapporto, che indicano:

 : azienda non abbinata/conosciuta;

 : azienda conosciuta, quando l'utente corrente non ha accesso al rapporto;


 : azienda info rapporto cliente, quando l'utente corrente è presente nel tab relazione del rapporto;


 : azienda info rapporto fornitore, quando l'utente corrente è presente nel tab relazione del rapporto.

 indica la presenza di offerte (preventivi) contabili, e consente dunque di accedere alla situazione offerte generate. Qui, oltre a visionare appunto i documenti gestionali generati, è possibile anche visualizzare i documenti di offerta commerciale eventualmente allegati (tramite l'apposita icona).

 indica che la trattativa è di tipologia Riservata (visibile solo all'assegnatario)

 indica la presenza di trattative aperte (anche di eventuali colleghi) per la stessa azienda

 consente di eseguire la procedura di controllo similitudini aziende ed eventualmente procedere alla funzione di merge dati anagrafici al fine di eliminare l'azienda superflua/duplicata

 Ricordiamo che la visualizzazione dei record si basa sulla struttura organizzativa, consentendo all'utente responsabile di poter vedere anche le informazioni dei propri sottoposti.



## Lead



Il Lead rappresenta la prima fase della trattativa.

La gestione si basa su un'unica interfaccia che consente di definire tutte le informazioni, raggruppandole in box collassabili. Di seguito andiamo ad analizzare i dati più significativi:


### Dati Generali

Sono presenti i dati essenziali quali ad esempio la Descrizione, le annotazioni, i riferimenti dell'[Azienda \(Account\)](#) e [Persona \(Referente\)](#), le info di apertura/chiusura e i dati di assegnazione stato (ricordando che quest'ultimi sono modificabili solo se si dispone dell'apposito ruolo).

Sui dati azienda e persona è disponibile una icona che consente di caricare rapidamente le anagrafiche se non ancora presenti in archivio.

### Interessi

In questa pagina è possibile specificare il dettaglio dei prodotti oggetto della trattativa; l'interesse può essere inserito con tipologia Libera e in questo caso la selezione permette di accedere alla struttura gerarchica creata liberamente dall'utente.

 Se è installata anche l'infrastruttura di base dell'area eCommerce ed è stato predisposto almeno un Catalogo gestionale, premendo l'hyperlink catalogo la procedura consente di selezionare i prodotti/servizi di interesse navigando direttamente il catalogo prodotti; saranno visibili anche i prezzi, determinati in base alle procedure standard ed alla tipologia di rapporto dell'intestatario della trattativa.

### Classificazione

Consente di aggiungere "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale, ecc., in base alla propria organizzazione commerciale.

L'hyperlink "Copia da classificazione azienda" consente di importare in automatico le informazioni di classificazione specificate all'interno del Tab Info CRM dell'azienda.

### Potenziali



Una opportunità potenziale è una persona che ha espresso interesse nei prodotti o nei servizi della società; è dunque uno stato intermedio tra il Lead e l'Opportunità.

È possibile immettere manualmente le opportunità potenziali, oppure queste possono essere assegnate all'utente. Le opportunità potenziali assegnate richiedono una valutazione per determinare se hanno la possibilità di generare fatturato per la società.

La gestione si basa su un'unica interfaccia che consente di definire tutte le informazioni, raggruppandole in box collassabili. Di seguito andiamo ad analizzare i dati più significativi:


#### Dati Generali

Sono presenti i dati essenziali quali ad esempio la Descrizione, le annotazioni, i riferimenti dell'[Azienda \(Account\)](#) e [Persona \(Referente\)](#), le info di apertura/chiusura e i dati di assegnazione stato (ricordando che quest'ultimi sono modificabili solo se si dispone dell'apposito ruolo).

Sui dati azienda e persona è disponibile una icona che consente di caricare rapidamente le anagrafiche se non ancora presenti in archivio.

#### Interessi

In questa pagina è possibile specificare il dettaglio dei prodotti oggetto della trattativa; l'interesse può essere inserito con tipologia Libera e in questo caso la selezione permette di accedere alla struttura gerarchica creata liberamente dall'utente.

 Se è installata anche l'infrastruttura di base dell'area eCommerce ed è stato predisposto almeno un Catalogo gestionale, premendo l'hyperlink catalogo la procedura consente di selezionare i prodotti/servizi di interesse navigando direttamente il catalogo prodotti; saranno visibili anche i prezzi, determinati in base alle procedure standard ed alla tipologia di rapporto dell'intestatario della trattativa.

#### Attori

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

Le funzioni nella trattativa per gli attori si inseriscono all'interno della tabella standard [Valori con lista](#). Il codice della tipologia da utilizzare è **FUNACT**.

#### Concorrenti

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

Le funzioni nella trattativa per i concorrenti si inseriscono all'interno della tabella standard [Valori con lista](#). Il codice della tipologia da utilizzare è **FUNCOM**.

### **Classificazione**

Consente di aggiungere "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale, ecc., in base alla propria organizzazione commerciale.

L'hyperlink "Copia da classificazione azienda" consente di importare in automatico le informazioni di classificazione specificate all'interno del Tab Info CRM dell'azienda.

### Opportunità



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

La gestione si basa su un'unica interfaccia che consente di definire tutte le informazioni, raggruppandole in box collassabili. Di seguito andiamo ad analizzare i dati più significativi:

#### Dati Generali


Sono presenti i dati essenziali quali ad esempio la Descrizione, le annotazioni, i riferimenti dell'[Azienda \(Account\)](#) e [Persona \(Referente\)](#), le info di apertura/chiusura e i dati di assegnazione stato (ricordando che quest'ultimi sono modificabili solo se si dispone dell'apposito ruolo).

Sui dati azienda e persona è disponibile una icona che consente di caricare rapidamente le anagrafiche se non ancora presenti in archivio.

#### Interessi

In questa pagina è possibile specificare il dettaglio dei prodotti oggetto dell'opportunità; l'interesse può essere inserito con tipologia Libera e in questo caso la selezione permette di accedere alla struttura gerarchica creata liberamente dall'utente.

*Check "Ricalcola prezzi in fase di offerta":* Se non risulta attivo, e la causale CRM prevede l'importazione degli interessi, nell'offerta vengono riportati i prezzi definiti nell'opportunità. Se invece tale check risulta attivo, e la causale CRM prevede sempre l'importazione degli interessi, i prezzi definiti nell'opportunità vengono ignorati e ricalcolati sulla base dei listini prezzo e sconto definiti sul [modello di offerta](#), o in loro assenza, in base alle politiche di prezzo standard.

 Se è installata anche l'infrastruttura di base dell'area eCommerce ed è stato predisposto almeno un Catalogo gestionale, premendo l'hyperlink catalogo la procedura consente di selezionare i prodotti/servizi di interesse navigando direttamente il catalogo prodotti; saranno visibili anche i prezzi, determinati in base alle procedure standard ed alla tipologia di rapporto dell'intestatario della trattativa.

#### Attori

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

Le funzioni nella trattativa per gli attori si inseriscono all'interno della tabella standard [Valori con lista](#). Il codice della tipologia da utilizzare è **FUNACT**.

### **Concorrenti**

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

Le funzioni nella trattativa per i concorrenti si inseriscono all'interno della tabella standard [Valori con lista](#). Il codice della tipologia da utilizzare è **FUNCOM**.

### **Info opportunità**

Questo tab è presente solo per la fase Opportunità e consente di indicare informazioni aggiuntive quali, Dati Budget e Finanziamento Budget: se l'account ha disponibilità di un budget o possibilità di finanziamento, % di chiusura positiva, attributi di qualità e priorità.

### **Classificazione**

Consente di aggiungere "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale, ecc., in base alla propria organizzazione commerciale.

L'hyperlink "Copia da classificazione azienda" consente di importare in automatico le informazioni di classificazione specificate all'interno del Tab Info CRM dell'azienda.

### Scheda trattativa



Oltre ai dati anagrafici di testata della trattativa e delle relative informazioni di tipo CRM, la scheda mette in evidenza le seguenti voci di menù:

#### DETTAGLIO

- *Attività e appuntamenti solo CRM*: consente di prendere visione dell'elenco delle attività e degli appuntamenti targettizzati per la trattativa (ovviamente sempre tenendo conto delle sicurezze impostate sulla voce di agenda);
- *Interessi*: consente di prendere visione dei prodotti oggetto della trattativa;
- *Storico interessi*: consente di prendere visione di tutte le modifiche di stage o di assegnazione che sono state eseguite sulla singola trattativa, con possibilità di immediata visione delle modifiche apportate tramite \* oppure tramite evidenziazione;
- *Operazioni CRM*: vengono riportati tutti i log generati dalle azioni eseguite dalle Causali CRM.



Nota bene

#### Utente senza il Ruolo Crm\_operations

Visualizza tutte le operazioni CRM, sia a livello di scheda Trattativa che BO, relative alle trattative che segue o quelle spettanti per navigabilità e potrà apportare delle Modifiche solo in quelle in cui lui stesso è il Creatore dell'operazione, senza però poter effettuare la Cancellazione.

#### Utente con il Ruolo Crm\_operations

Visualizza tutte le operazioni CRM, sia a livello di scheda Trattativa che BO, relative alle trattative che segue o quelle spettanti per navigabilità e potrà effettuare:

- le Modifiche su tutte le operazioni indipendentemente dal Creatore;
- potrà effettuare l'azione di Cancellazione;
- Modifica della data di registrazione.

#### NOTE

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

#### DOCUMENTI ALLEGATI

- *Documenti Allegati*: consente di prendere visione dei documenti (anche email) relazionati alla trattativa in ambito DMS;

#### ATTORI/CONCORRENTI

- *Attori/Concorrenti*: consente di prendere visione degli attori/concorrenti della trattativa in questione;

Nella sidebar di destra, sotto il riepilogo dei dati anagrafici e CRM:

 **Shortcuts**

Consente di accedere direttamente alla gestione.

 **Rapporti**

E' possibile accedere direttamente alla scheda del rapporto relativo all'account della trattativa.

 **Categorie**

Consente di prendere visione della classificazione associata alla trattativa.

Per ognuna delle viste sopra descritte è possibile eseguire le consuete operazioni ricerca, ordinamento / modifica colonne, consultazione informazioni aggiuntive a livello di riga e/o colonna, utilizzare filtri aggiuntivi, accedere a schede informative (card) e salvare la propria configurazione (in versione definitiva).

Sempre dalla scheda è infine possibile utilizzare i link disponibili e modificabili per navigare velocemente all'interno dei documenti, dell'agenda, ecc.

### Operazioni CRM



Le operazioni CRM sono una sorta di LOG di tutto quello che è stato eseguito per la trattativa, visibili sia da menù che su apposito [gadget](#) predisposto in MyDesk.



La registrazione sulle Operazioni CRM avviene solo con l'uso delle causali. La registrazione provvede a compilare automaticamente il campo note con i riferimenti di quello che è successo.



La modifica o cancellazione delle informazioni di log sono consentite solo se l'utente dispone dell'apposito ruolo *crm\_operations*.



## Gestione Offerta



La gestione delle offerte è stata integrata all'interno del modulo CRM Sales, in quanto si colloca logicamente tra l'opportunità di vendita e l'ordine. Partendo da un'opportunità è possibile creare un'offerta intestata a cliente oppure non intestata, così come è possibile generare il dettaglio del documento di offerta direttamente dagli interessi dell'opportunità, oppure creare un documento provvisorio privo di dettaglio, garantendo di fatto una varietà di differenti casistiche idonee ad adattarsi a svariate tipologie di attività pre-vendita.

La gestione delle offerte a partire dalle opportunità rappresentano il punto di aggancio ideale per far confluire le opportunità nel normale flusso documentale del gestionale.

La causale documento è determinante in questo flusso di gestione offerte, infatti in base alle impostazioni della stessa viene pilotata la necessità di intestare l'offerta o la possibilità di gestire un'offerta non intestata. A questo proposito, nelle [causali documento](#) di vendita è disponibile la tipologia documento "**Preventivo**", che può essere configurata con o senza intestatario.

Le causali documento per le quali non viene definito il tipo intestatario, consentiranno la creazione di soli documenti non intestati, mentre se viene definito il tipo intestatario, consentiranno la creazione di soli documenti intestati ad aziende o persone con rapporti già esistenti.

Al fine di poter generare un documento di offerta da un'opportunità è innanzitutto necessario definire un [modello di offerta](#) da abbinare alla [causale CRM](#) che verrà utilizzata per la creazione dell'offerta stessa, ed abilitare gli stati Potenziali/Opportunità che si desidera abilitare all'utilizzo sulle causali CRM.

Attraverso una adeguata configurazione delle causali CRM, sarà dunque possibile, partendo da un'opportunità, creare un'offerta (intestata o non intestata) e generare nuovi rapporti cliente. Per le configurazioni delle causali relativamente a queste due finalità, rimandiamo al capitolo [Causali CRM](#).

L'utente può, a livello di causale CRM, decidere se gli interessi specificati nell'opportunità debbano o meno venire importati nell'offerta.



Un'offerta senza alcun dettaglio definito, viene generato in stato provvisorio.

In base alla configurazione del modello offerta e della causale CRM, la conseguente operazione CRM presenterà o meno determinati campi.

All'utente viene richiesto obbligatoriamente di inserire una nota atta ad identificare l'operazione che si sta eseguendo.

Una volta verificati i parametri e salvata l'operazione CRM, viene creata l'offerta vera e propria (documento Preventivo di vendita).

### Aziende CRM





Le **Aziende CRM (Accounts)** rappresentano una vista "selettiva" delle aziende, ogni utente vede solo ciò che gli compete in termini di:


- Accounts su cui l'utente è TITOLARE come utente o membro del gruppo
- Accounts per i quali l'utente corrente ha OPPORTUNITA' assegnate


Se l'assegnazione è per gruppo è implicita una sorta di "condivisione" del dato.


Il Responsabile e i membri facenti parte di gruppi padre possono navigare sui dati in base alle regole di navigazione indicate a livello di [impostazioni](#).


Sul superzoom è disponibile, tramite apposita icona  colorata in modo diverso, l'informazione se il record si riferisce a:


 - prefisso CON - Account senza opportunità in essere (l'utente è solo titolare dell'azienda)

 - prefisso OPP - Account con almeno una opportunità in essere


 - prefisso CLI - Account relativo ad una azienda che ha già in essere uno o più rapporti cliente

 - prefisso FOR - Account relativo ad una azienda che ha già in essere uno o più rapporti fornitore

 - prefisso C-F - Account relativo ad una azienda che ha già in essere uno o più rapporti cliente e fornitore

 - prefisso ALT - Account relativo ad una azienda che ha già in essere uno o più rapporti di tipo Altro, dunque forza vendita, collaboratore...

E' garantito il caricamento all'interno del superzoom di un nuovo record, in questo caso il campo TITOLARE sarà valorizzato con il codice dell'utente.

 **ATTENZIONE:** se il campo TITOLARE viene modificato, è possibile che al salvataggio il record non sia visibile se non si dispone dei diritti di navigazione sulla catena commerciale.

**La gestione** associata all'account è la stessa analizzata per la gestione Aziende a cui si rimanda per l'apprendimento, riportiamo qui di seguito le informazioni aggiuntive per l'ambito CRM:

### Info CRM

In questa pagina è possibile inserire informazioni aggiuntive, utili per eseguire ricerche e classificazioni, relative a:

*Fatturato*: è possibile impostare un valore preciso o una [classe](#) e indicare note accessorie

*Dipendenti*: è possibile impostare un valore preciso o una [classe](#) e indicare note accessorie

*Categorie generiche*: è possibile aggiungere "attributi" relativi al mercato, alla zona commerciale,.... in base alle proprie organizzazioni commerciali.

*Categoria di origine* (es. Diretta, Fiera, Autogenerato, Campagna ....) è una specifica origine (in base alla tipologia es. Fiera SMAU 2008, Registrazione da Sito Zucchetti.it). Le origini sono personalizzabili da parte dell'utente avendo modo di definire anche una struttura gerarchica (ad albero).

*Dati Titolare*: l'assegnazione dell'account (eseguite da persone adibite a tale funzione) può essere di tipo:

- *Libera*, l'account può essere assegnato a una persona (commerciale) o un gruppo di commerciali in modo nominale; se assegnato ad un gruppo, le informazioni sono condivise tra i tutti i membri del gruppo stesso. Se impostato il gruppo di partenza per la "rete commerciale" nelle impostazioni globali, saranno visualizzati solo i gruppi memorizzati all'interno di questo.
- *Propositiva da regole di assegnazione*, che in base a determinati parametri consentono di eseguire assegnazioni specifiche ai membri della forza vendita. Ad esempio assegnazioni in base alla zona di competenza; ai prodotti di interesse; all'ammontare del fatturato; etc.).

Attualmente la procedura non contiene restrizioni o controlli particolari per le assegnazioni anche ad utenti diversi da quelli proposti come default. In prossime release sarà reso parametrico un livello di *sicurezza assegnazione* che possa prevedere controlli più rigidi sul sistema di assegnazione.

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

L'utente indicato come Titolare (manualmente o tramite procedura di aggiornamento massivo) viene automaticamente riportato anche nel tab Relazioni dell'anagrafica rapporto.

Quando si inserisce o si modifica il titolare possono essere attivate delle notifiche di sistema.



Per il corretto funzionamento delle Notifiche è indispensabile avere attivo lo SCHEDULER di Infinity con il processo *gsfr\_bnotify\_broker* e aver indicato l'*Url predefinito* (percorso pubblico a cui risponde l'applicazione Infinity) per abilitare eventuali hyperlink alle gestioni applicative all'interno dei messaggi di notifica, all'interno della sezione impostazioni applicazione.



## Interesse

In questa pagina è possibile specificare il dettaglio dei prodotti in uso presso l'account o per i quali l'account ha mostrato interesse; qui di seguito i principali campi presenti:

*Tipo:* attualmente questo campo vale solo "*libero*" e da all'utente la possibilità di utilizzare la classificazione basata su categorie per specificare i prodotti; in versioni successive sarà possibile agganciare il prodotto anche all'archivio articoli dell'area gestionale.

*Categoria:* è disponibile sia la selezione tramite zoom standard che tramite navigazione a treeview.

Sulla scheda troviamo una nuova voce di menù **CRM** che consente di accedere all'elenco dei prodotti di interesse o in uso; all'elenco dei lead aperti o chiusi e alle opportunità di cui l'account è presente.

La visualizzazione di questi elenchi dipende come solito dalle regole predisposte a livello di navigazione catena commerciale. Su questi elenchi sono disponibili le funzioni di accesso alle schede tramite appositi hyperlink o di caricamento nuove informazioni.


## Persone CRM



I referenti rappresentano una vista "selettiva" delle persone, ogni utente vede solo ciò che gli compete in termini di:


- Referenti presenti in Opportunità di cui l'utente corrente è assegnatario
- Referenti che sono associati ad account di cui l'utente corrente è Titolare

Il Responsabile e i membri facenti parte di gruppi padre possono navigare sui dati in base alle regole di navigazione indicate a livello di [impostazioni](#).

Sul superzoom è disponibile, tramite apposita icona  colorata in modo diverso, l'informazione se il record si riferisce a:

- Referenti presenti in opportunità assegnate all'utente
- Referenti presenti in opportunità per account con uno o più rapporti cliente
- Referenti presenti in opportunità per account con uno o più rapporti fornitore
- Referenti presenti in opportunità per account con uno o più rapporti cliente e fornitore
- Referenti presenti in opportunità per account con uno o più rapporti forza vendita, collaboratore...

E' garantito il caricamento all'interno del superzoom di un nuovo record.

 **ATTENZIONE:** se il campo azienda di riferimento della persona viene valorizzato con un account di cui non si è TITOLARE, è possibile che al salvataggio il record non sia visibile se non si dispone dei diritti di navigazione sulla catena commerciale.

**La gestione** associata al referente è la **stessa** analizzata per la gestione Persone a cui si rimanda per l'apprendimento.

**Sulla scheda** troviamo una nuova voce di menù **CRM** che consente di accedere all'elenco dei prodotti di interesse o in uso; all'elenco dei lead aperti o chiusi e alle opportunità in cui il referente è presente.

La visualizzazione di questi elenchi dipende come solito dalle regole predisposte a livello di navigazione catena commerciale. Su questi elenchi sono disponibili le funzioni di accesso alle schede tramite appositi hyperlink o di caricamento nuove informazioni.

### Gadget CRM



L'utente può prendere visione dei dati presenti in ambito CRM anche attraverso i gadget predisposti per la Mydesk, per l'area Marketing e Sales.

#### **GADGET MYDESK AREA MARKETING**

Si tratta di gadget specifici per gli operatori di Call Center.

- *Lista Nominativi da contattare*: Visualizza l'elenco dei nominativi su cui è possibile operare relativamente alla campagna selezionata. Sono presenti diverse icone per distinguere la tipologia di contatto Azienda/Persona/Nominativo, oltre a parametri di filtro in testata (Chiuse positivamente/Chiuse negativamente/Da fare) per facilitare la ricerca o la visualizzazione di determinati record.

#### **GADGET MYDESK AREA SALES**

Sono suddivisibili in tre categorie:


- *Operativi* presenti all'interno della ramo principale della Categoria CRM Sales
- *Controllo* presenti all'interno della categoria CRM Dati di Controllo
- *Sintesi (statistici)* presenti all'interno della categoria CRM Dati di Sintesi

#### **Operativi:**

- *Riepilogo per Dati CRM*: Visualizza dati di sintesi e/o di controllo dell'area CRM. Permette di impostare una categoria che raggruppa un insieme di gadget.
- *Trattative non assegnate*: Visualizza le trattative in fase potenziale create da operatori di backoffice e non ancora assegnate. L'assegnazione è disponibile solo per il Responsabile che ha ruolo di assegnazione.
- *Aziende CRM*: Elenco delle aziende CRM, riporta per ogni riga l'icona che identifica il tipo di rapporto eventualmente presente per l'account.
- *Mie trattative fase Lead*: Visualizza le mie trattative in fase lead. In base all'organizzazione aziendale visualizza solo le mie o anche quelle assegnate ai miei sottoposti (condizionabile da parametro su gadget) con azioni di promozione, creazione attività/appuntamento.
- *Attività e Appuntamenti solo CRM*: riporta le voci di agenda relazionate con Potenziali / Opportunità (rappresenta quindi solo un sottoinsieme delle attività e appuntamenti presenti in agenda, sulla base dei Target ed in cui sono presente come partecipante/organizzatore)
- *Mie trattative fase Potenziale*: Visualizza le mie trattative in fase potenziale. La visualizzazione varia in base all'organizzazione aziendale (condizionabile da parametro su gadget) consentendo azioni di promozione, creazione attività/appuntamento

- *Mie trattative nel gruppo*: gadget basato su query multicompany, consente di prendere visione di dati e informazioni relativi a trattative commerciali (Opportunità) presenti all'interno di diverse company di portale, proponendo anche una operazione "rapida" di cambio azienda di portale. Per una corretta visualizzazione dei dati, il gadget va configurato accedendo alla sezione di configurazione (mediante l'icona "matitina" che appare muovendosi con il mouse accanto alla X di chiusura) ed indicando la lista delle aziende con l'inserimento dei rispettivi codice azienda di portale (3 caratteri numerici) separati da una virgola. Per poter accedere alla trattativa di un'altra azienda di portale, è necessario inserire nella MyDesk anche il gadget "Cambio rapido azienda" (categoria gadget Sidebar).
- *Rubrica*: riporta le anagrafiche aziende e persone;
- *Mie trattative fase Opportunità*: Visualizza le mie trattative in fase Opportunità, secondo le consuete logiche di visualizzazione gerarchica.
- *Trattative non lavorate da Tot giorni*: Visualizza le trattative ordinandole in base al numero di giorni trascorsi senza aver eseguito operazioni.
- *Operazioni CRM*: riporta il dettaglio delle operazioni svolte.

Sugli elenchi delle trattative sono disponibili gli accessi standard per richiamare la gestione o le schede associate alla trattativa commerciale. Su ogni gadget è disponibile l'accesso alla configurazione per impostare i relativi parametri, ad esempio quello per poter escludere l'eventuale navigabilità dei dati limitandosi alla visualizzazione dei soli record assegnati all'utente corrente o ai gruppi di cui fa parte in modo diretto.

Su ogni riga sono inoltre disponibili delle icone che consentono di eseguire le azioni relative alle causali CRM di consuntivazione e di pianificazione e l'icona  colorata in modo diverso per specificare il tipo di rapporto in essere dell'azienda intestataria della trattativa commerciale.

### CRM Dati di controllo

- *Analisi trattative non lavorate*: Visualizza elenco delle trattative che non hanno subito modifiche da tot giorni; l'elaborazione considera la tabella "operazioni CRM", quindi il conteggio dei giorni viene eseguito in base all'ultima operazione di "Causale CRM" eseguita dall'operatore.
- *Analisi attività/appuntamenti di controllo*: Visualizza le attività e/o appuntamenti relativi a causali di pianificazioni per i quali si è richiesto esplicitamente un controllo
- *Analisi trattative per stato*: Visualizza le trattative in base all'evoluzione della fase/stato della trattativa. Il campo "margine" viene determinato verificando lo stato dei prodotti di interesse della trattativa commerciale, se la trattativa è in corso viene raffrontato il prezzo di riferimento con il prezzo indicativo; se la trattativa commerciale è chiusa viene raffrontato il prezzo di riferimento con il prezzo di vendita ("chiuso per").
- *Analisi opportunità x valore-priorità-percentuale*: Visualizza elenco opportunità ordinabili per valore, priorità e percentuale di chiusura positiva.

### CRM Dati di sintesi

- *Analisi per margine su prodotti interesse*: Visualizza grafico per prodotto di interesse (libero o da catalogo) evidenziando il margine realizzato in base ai dati di vendita preventivati e quelli effettivi. Il gadget prende in considerazione il valore dei prodotti di interesse che all'interno di una opportunità vinta hanno il check "chiuso per" attivo

- *Analisi pipeline CRM*: Visualizza la pipeline relativa a potenziali/opportunità acquisiti in un periodo; l'elaborazione viene fatta in base alle operazioni CRM eseguite nel periodo evidenziando a fronte di un numero iniziale di trattative acquisite (totale potenziali/opportunità create), quante sono "transitate" nei diversi stati successivi.
- *Analisi campagne*: Visualizza dati di sintesi delle campagne CRM proponendo una situazione per valore/numero di vendita presunto ed effettivo. Vengono considerate i dati relativi alle campagne NON "Obsolete" (codice OBS presente nella tabella valori con lista).



A questi possono essere aggiunti altri portlet specifici realizzabili con SitePainter PortalStudio.

Tra i vari gadget, nella categoria **Sidebar** è disponibile anche il gadget **Ricerca CRM** che consente digitando una stringa (modalità like ovvero stringa contenuta) di ottenere i record che soddisfano quanto impostato prendendo l'informazione da potenziali/opportunità, aziende e persone CRM, descrizione opportunità.

Sul superzoom dei risultati trovati saranno evidenziate le INFO necessarie per l'individuazione e gli hyperlink per richiamare le schede associate.



## Ricerca CRM



Digitando una stringa sul portlet specifico sulla sidebar, è possibile ottenere i record che soddisfano quanto impostato prendendo l'informazione da Leads, Aziende/Accounts/Rapporti, Persone/Referenti e Descrizione Opportunità in modalità *like* (ovvero stringa contenuta).

Sul superzoom dei risultati trovati saranno evidenziate le INFO necessarie per l'individuazione e gli hyperlink per richiamare le schede associate.

## Report

### Stampa controllo per assegnatario



Il report di controllo per assegnatario è stato realizzato al fine di poter consultare/elaborare un report sintetico per prendere visione del Numero d'opportunità, raggruppate per Tipo stato e Stato, assegnate alla Forza Vendita.

La printsystem della stampa mette a disposizione una serie di filtri per effettuare ricerche il più possibile mirate, a seguito dell'elaborazione riporterà l'informazione dell'Assegnatario raggruppando le informazioni per Tipo Stato (Iniziale, In corso ecc....) e poi per Stato (Da rivedere, Offerta, ecc...), come nell'esempio seguente:

#### Assegnatario: Da Vinci Leonardo (admin)

##### 8 Assegnazioni nel periodo

###### 2 Iniziale

2 Da qualificare

###### 4 In corso

1 Potenziale offerta

1 Da rivedere

2 Offerta

###### 2 Chiuso positivamente

1 Vinta

1 Vinta e consuntivata

###### 0 Chiuso negativamente

###### 0 Sospeso

## Stampa trattative



Sono disponibili due stampe per le trattative commerciali, la stampa sintetica e la stampa dettagliata.

Le due stampe presentano i medesimi filtri di ricerca relativi alle caratteristiche: della Trattativa commerciale (stato, assegnazione, origine ecc...), degli Articoli/Interessi ed eventuali Classificazioni.

## Servizi

### Manutenzione utenti



Questa funzionalità è rivolta ad un utente amministratore e consente di attribuire ai vari utenti di CRM il rispettivo gruppo di appartenenza per garantire una corretta navigazione dei responsabili sulla propria catena commerciale.

L'utente amministratore del sistema può eseguire questa operazione in modo massivo per tutti gli utenti presenti nel gruppo forza vendita specificato nelle [impostazioni globali](#).

La procedura di servizio "Rielabora gruppo delle trattative" va ad abbinare alle trattative commerciali Aperte il gruppo di default impostato in precedenza all'interno delle Impostazioni utente; questo permette di tenere "aggiornata" la navigabilità dei dati.

## Assegna titolare



Il servizio **Assegna titolare** consente di assegnare o riassegnare massivamente il Titolare (come persona o gruppo) dell'azienda.

Questa procedura consente inoltre di tenere traccia dello Storico del titolare, così da rendere possibile identificare l'account commerciale nei diversi periodi temporali.

Lo storico del titolare è visibile sull'anagrafica nel tab "info CRM" richiamando il link apposito.

## Impostazioni

### Causali CRM



La causale CRM è un'entità introdotta per consentire l'utilizzo di operazioni parametriche nell'ambito delle opportunità commerciali.

Le causali CRM si possono distinguere in 2 tipologie: Consuntivazione e Pianificazione:

#### **Consuntivazione:**

Email - abilita la gestione dei messaggi.

Documentale - abilita la gestione documentale.

Registrazione CRM - abilita una gestione generica che consente di eseguire azioni di cambio stato, visibilità e assegnazione delle trattative, nonché di gestire la creazione di offerte e la registrazione di nuovi rapporti cliente direttamente a partire da un'opportunità.

Chiusura positiva - abilita una gestione generica che consente di indicare i dati di chiusura della trattativa e in base ai parametri globali di memorizzare i dati all'interno delle informazioni CRM dell'azienda intestataria.

Chiusura negativa - aggiorna lo stato della trattativa.

Promozione a contatto - da utilizzare nel caso in cui una Trattativa intestata a Nominativo (quindi in fase Lead) debba essere promossa in Potenziale o Opportunità.

#### **Pianificazione:**

Appuntamento / Attività - abilita la gestione delle voci di agenda.

### Causale CRM

*Ordinamento:* il valore inserito in questo campo determina l'ordine di visualizzazione delle causali di consuntivazione o pianificazione disponibili per la trattativa.

#### ***Impostazioni per causali CRM***

I check presenti all'interno della gestione determinano cosa scaturisce dall'esecuzione dell'azione legata alla causale e sono legati alla tipologia selezionata:

*Abilita assegnazione:* consente di assegnare ad altri utenti/gruppi la trattativa commerciale.



Per una corretta gestione della visibilità delle trattative in base alla gerarchia, l'azione di assegnazione valorizza sia la persona, sia il gruppo; in particolare il gruppo viene associato in base alla tipologia di selezione:

- da zoom, viene riportato il gruppo di default;

- da treeview, viene riportato esattamente il gruppo nel quale è inserita la persona selezionata.

*Disassegna:* Se attivo, l'utilizzo della causale elimina l'assegnatario.

*Abilita aggiornamento relazioni dei rapporti:* Se attivo, riporta in automatico la persona assegnataria all'interno del tab Relazioni del rapporto.

*Abilita cambio visibilità:* consente di definire se la trattativa commerciale è privata.

*Abilita modifica interessi:* consente di accedere alla gestione prodotti/servizi di interesse.

*Abilita composizione automatica note:* consente di creare automaticamente le note in base all'azione svolta all'interno del record di operazioni CRM.

*Abilita cambio stato:* consente di modificare lo stato (ma anche la fase) della trattativa commerciale proponendo eventualmente lo stato impostato (combo "*Stato propositivo*").

*Genera offerta contabile:* se attivo, la causale può essere utilizzata per la creazione di un documento di tipologia preventivo ([offerta](#)) a partire da una trattativa.




Il check "Genera offerta contabile" non può venire attivato in una causale che abbia già attivato il check "Genera nuovo rapporto".

Una volta attivato il check, si rende necessario definire un [modello offerta](#) da utilizzare in fase di generazione, indicandolo nell'apposita sezione "Impostazioni per generazione offerte".


*Revisione offerta contabile:* attiva la possibilità di revisionare (copiare) un'offerta gestionale con automatismo di evasione completa di quella di origine. Importante è anche la valorizzazione del check "Importa articoli da Interessi" (nella sezione "Impostazioni per gestione offerte"), in questo modo il documento gestionale sarà realizzato proponendo nel detail l'elenco attuale degli interessi presenti all'interno della trattativa commerciale e non quelli ereditati dalla precedente offerta gestionale.




La causale di revisione offerta può essere utilizzata solo su trattative aventi almeno un'offerta contabile associata (nello zoom delle trattative, le offerte possono essere identificate dalla presenza del simbolo ).

*Genera offerta commerciale:* abilita la causale alla creazione di un'offerta commerciale, cioè un vero e proprio documento in formato DOCX o ODT (composto potenzialmente da più documenti), sia a contenuto fisso che variabile, contenente tutti i dati estrapolati dall'offerta stessa. Può essere effettuata solo su trattative con almeno un'offerta in essere, ovvero con almeno un documento gestionale di preventivo presente.

Nella sezione "Impostazioni per gestione offerte" è necessario definire la classe documentale da utilizzare per l'archiviazione del documento prodotto e di conseguenza degli attributi da valorizzare in fase di archiviazione.


 Al fine di garantire il corretto abbinamento del documento "office" generato al documento gestionale, oltre che alla trattativa, nelle Impostazioni Globali è necessario indicare l'attributo per offerta gestionale, che tipicamente sarà valorizzato con il campo chiave della tabella dei documenti gestionali.

*Genera nuovo rapporto:* se attivo, la causale può essere utilizzata per la creazione di un nuovo rapporto di tipologia cliente direttamente a partire da un'opportunità.

 Il check "Genera nuovo rapporto" non può venire attivato in una causale che abbia già attivato il check "Genera offerta". Si consiglia inoltre di disattivare il check "Abilita modifica interessi".

*Aggiorna titolare con assegnatario:* la combo può assumere i valori:


- No
- Solo se non presente (permette di aggiornare il Titolare dell'azienda con l'assegnatario dell'Opportunità solo quanto questo non è ancora specificato nelle info CRM)
- Sì, sempre (aggiorna sempre il Titolare dell'azienda con l'assegnatario dell'Opportunità)

 Se combinato il valore "Sì sempre" con il check Disassegna, la procedura non solo disassegna la trattativa commerciale ma andrà anche ad aggiornare il record del titolare sbiancandolo.

*Applica a:* è possibile specificare a quale fase applicare la causale:

- 1 - Lead
- 2 - Potenziale
- 3 - Opportunità
- 4 - Lead e Potenziale
- 5 - Lead e Opportunità
- 6 - Potenziale e Opportunità
- 7 - Lead, Potenziale e Opportunità
- 8 - Assegnazione e controllo: la visualizzazione e l'applicazione saranno circoscritte solo all'interno delle regole automatiche di Assegnazione e Controllo CRM (non saranno selezionabili dai cruscotti operativi della mydesk o delle schede/elenchi potenziali/opportunità).

*Stato propositivo:* Stato che verrà impostato a seguito dell'utilizzo della causale, se attivo il check "Abilita cambio stato".

 Il cambio stato non ha effetto quando lo stato che si vuole attribuire è "inferiore" a quello attuale di una trattativa.

*Prevede notifica:* abilita l'invio di una notifica a utenti/gruppi sulla base di un eventuale modello di messaggio impostato in relazione all'azione eseguita.



*Modello messaggio notifica:* Permette di indicare il [modello di messaggio](#) da utilizzare per le notifiche.

### ***Impostazioni per gestione Offerte***

Sezione in cui è possibile indicare la classe documentale da utilizzare per le offerte commerciali ed il modello offerta.

### ***Impostazioni per azioni collaborative CRM***

Se la tipologia di causale è definita per l'ambito agenda, posta o documentale, in questa sezione è possibile specificare quale voce o classe documentale valorizzare di default all'apertura della relativa gestione.

*Check "Archivia posta su documentale":* se la causale è di tipo Mail, abilita la classificazione della posta sul DMS, previa configurazione delle regole di posta come di seguito descritto:

Applica a: Posta in entrata (identica regola da configurare per Posta in uscita)

Esegui se: Soddisfa tutte le condizioni

Condizioni: Procedura per classificare mail da CRM (funzione di sistema *gscm\_fcheck\_mail*)

Azioni: Classifica mail CRM (funzione *gscm\_fclass\_mail*)

La condizione "Procedura per classificare mail da CRM" controlla la sintassi dell'oggetto delle mail facendo scattare l'azione se al suo interno viene intercettato il carattere Cancellato seguito da un codice come nell'esempio #0000000086/001#. Scatta dunque l'azione di Classifica Mail CRM che permette di archiviare e classificare la posta sul documentale, in base a quanto specificato all'interno della classe documentale impostata sulla causale.

La procedura è stata realizzata tenendo conto che spesso operazioni sull'area agenda, posta o documentale possono essere eseguite anche al di fuori dell'area CRM, quindi in questo caso viene eseguito un controllo sulle informazioni definite nei dettagli **Utilizza questa causale quando dall' agenda usi queste voci** e **Utilizza questa causale quando registri un documento con una di queste classi** e sulla presenza di un target di Potenziale / Opportunità; se validate, viene automaticamente data visibilità di questa operazione anche all'interno delle operazioni CRM.

*check Controllo:* se attivo, per le voci di agenda, considererà queste voci anche nei dati di sintesi di un particolare Gadget per visualizzare una sorta di GANTT di controllo.

### **Creazione Causali CRM per Creazione Offerta / Registrazione nuovo rapporto**

Per la gestione delle offerte o la creazione di un nuovo rapporto devono venire definite causali di tipo "Registrazioni CRM".

### **Causale "Gestione nuovo rapporto"**

Affinchè l'utente possa creare un nuovo rapporto a fronte di un'opportunità, è necessario definire una causale CRM di tipo "Registrazione CRM" avente il check "Genera nuovo rapporto" attivo.

### **Autorizzazioni operatori**

In questo tab è possibile indicare gli operatori/gruppi abilitati all'utilizzo della causale corrente, dunque riassunto la visibilità delle causale di pianificazione/consuntivazione verrà determinata da:

- 1 - Ruolo Crm\_assign che abilita la visibilità delle causali che hanno attivo il check "abilita assegnazione";
- 2 - La Fase presente nella Combo "Applica a";
- 3 - L'utente/gruppo riportato sulla causale CRM nel tab "Autorizzazioni operatori".

## Categorie origini



Le categorie consentono di avere a disposizione un sistema di memorizzazione e classificazione dati libero e gerarchico in base ad una rappresentazione ad albero (*nodo padre -> enne nodi figli...*). Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

*Categoria padre* : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di categorie ad albero

*Check Disponibile solo per ricerca*: Se attivo, si definisce che la categoria non sarà disponibile come valore dell'attributo nell'associazione ma potrà essere solo utilizzata nelle ricerche.

Questo sistema consente di rappresentare ad esempio le origini dei contatti CRM e delle opportunità; o il settore di business dell'azienda e così via....

Per comodità è stata definita per le Origini una propria voce di menù che valorizza una campo specifico in tabella per un miglior trattamento dell'informazione nelle elaborazioni statistiche e di ricerca.

 Ad esempio potremmo creare categorie per classificare le aziende in base a:

Origine (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | - Fiere
  - |   |- Fiera del Levante
  - |   |- Smau
  - |   |- Meeting
- | - Registrazione
  - |   |- Sito
  - |   |- Mail
- | - Campagna Marketing
  - |   |- Pubblicità Sole24ore
  - |   |- Inserto la Nazione

..... e così via

Settore di Business (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | -Artigianato
- | -Bancario
- | -Informatico
- | -Studi professionali

..... e così via


Area geografica (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | -Nord

|-Centro

|-Sud

..... e così via

 Lasciando i nodi origine *Fiera, Registrazione, Campagna* come selezionabili (non attivando il check *Disponibile solo per ricerca*) il commerciale può inserire in fase di trattativa il valore specifico oppure genericamente la voce padre e poi con l'ausilio delle note di inserire le informazioni necessarie con la possibilità in seguito di inserire valori precisi.

## Categorie interessi



I prodotti di interesse che saranno oggetto delle valutazioni dei leads o delle opportunità o per rappresentare la *fotografia aziendale* di un account in termini di prodotti in uso, possono essere quelli effettivamente gestiti in ambito gestionale (magazzino) dalla nostra azienda di portale oppure essere inseriti liberamente basando il sistema su una rappresentazione a categorie ad albero.


Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

*Categoria padre* : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di categorie ad albero

*Check Disponibile solo per ricerca*: Se attivo, si definisce che la categoria non sarà disponibile come valore da inserire nella gestione ma potrà essere solo utilizzata nelle ricerche.

*Valuta*: Rappresentativa dell'importo indicato nel campo *prezzo indicato*


*Prezzo indicativo*: Valore attribuito al prodotto

 Ad esempio potremmo creare categorie per classificare prodotti in base all'area di appartenenza :

Mercato Italiano (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | - Gestionali
  - |   |- Adhoc Windows
  - |   |- Adhoc Revolution
  - |   |- Adhoc Enterprise
- | - WEB Application
  - |   |- Infinity Portale
  - |   |- Infinity Application Framework

..... e così via

 Lasciando i nodi Gestionali e WEB Application come selezionabili (non attivando il check *Disponibile solo per ricerca*) il commerciale può inserire in fase di trattativa o il prodotto specifico oppure genericamente la voce padre e poi con l'ausilio delle note di inserire le informazioni necessarie con la possibilità in seguito di inserire valori precisi.

### Classe dipendenti



Questa gestione consente di inserire le classi dipendenti da abbinare alle aziende che saranno oggetto di campagne/trattative commerciale. Sulla gestione azienda potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

E' possibile inserire oltre alla descrizione un valore minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione azienda.

In fase di gestione azienda in base al numero dipendenti digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.

## Classe fatturato



Questa gestione consente di inserire le classi fatturato da abbinare alle aziende che saranno oggetto di campagne/trattative commerciale. Sulla gestione azienda potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

E' possibile inserire oltre alla descrizione un importo minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione azienda.

In fase di gestione azienda in base all'importo digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.

### Classi importi



Questa gestione consente di inserire le classi importi da abbinare alle opportunità. Sulla gestione opportunità potrà essere attribuito un valore preciso oppure un valore della presente tabella.

E' possibile inserire oltre alla descrizione un importo minimo e massimo e attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in gestione opportunità.

In fase di gestione opportunità in base all'importo digitato, lo scaglione sarà determinato automaticamente.



## Stati trattative



La trattativa viene identificata in base a 3 fasi principali: **Lead**, **Potenziale** e **Opportunità** e per ognuna di questa l'utente può definire le proprie descrizioni.

Tale informazione consentirà di avere il monitoraggio dei lead andati a buon fine o meno con dettaglio della situazione.

*Tipo:* Può essere valorizzato con una delle seguenti tipologie di sistema :

- Iniziale
- In corso
- Chiuso positivamente
- Chiuso negativamente
- Sospeso

Tali tipologie funzionano come una sorta di raggruppamento degli stati sopra evidenziati in modo da facilitarne l'utilizzo e le ricerche nei diversi ambiti applicativi. Ad esempio in fase di *Promozione lead a nuova opportunità* saranno selezionabili solo i valori di tipo *Chiuso positivamente*.

*Applica a fase:* Lead, Potenziale, Opportunità.

*Ordinamento:* E' possibile attribuire un ordinamento ai valori che saranno rappresentati nella combo di selezione in fase di gestione opportunità;

*Default:* se attivo, indica con quale valore di default la stessa combo di selezione si presenta;

*Richiedi motivo:* se attivo, indica se lo stato selezionato necessita dell'inserimento obbligatorio di una [causale](#) ovvero una "annotazione" che accompagna lo stato stesso.



La causali si inseriscono all'interno della tabella standard *Valori con lista*; il codice della tipologia da utilizzare è **CAUSAL**.

*Check "Abilitato su gestione offerte":* se attivo, lo stato può essere attribuito alla causale CRM di tipologia Offerta.

*Check "Abilita controllo selezione stati successivi":* Se attivo, abilita la sezione sottostante "Stato collegato", in cui indicare gli stati consentiti ai fini del controllo avanzamento.

### Modelli offerta



Al fine di poter generare un documento di offerta da un'opportunità è innanzitutto necessario definire un **modello di offerta** da abbinare alla [causale CRM](#) che verrà utilizzata per la creazione dell'offerta stessa.

Il modello può essere classificato associandolo ad una specifica [categoria classificazione](#).

Oltre a fare riferimento ad una specifica causale documento di tipo preventivo, per il modello offerta può essere definita una serie di valori che verranno utilizzati al momento della generazione del documento di offerta:

- listini differenti per la gestione di prezzi e sconti che verranno applicati esclusivamente se nell'opportunità è stato impostato il ricalcolo del prezzo;
- codice pagamento per la gestione delle scadenze;
- percentuali di primo e secondo sconto di piede;
- sconto di piede a valore;
- impostazioni per il calcolo della data di scadenza dell'offerta basata sulla data di offerta più i giorni aggiuntivi ed un eventuale giorno fisso nel mese, oppure sulla fine del mese in cui è stata generata l'offerta, più eventuali giorni aggiuntivi.

Se il modello offerta prevede l'intestazione del documento da generare, sull'operazione CRM viene riportato il primo rapporto cliente valido per l'azienda specificata nell'opportunità. Nel caso in cui per l'azienda siano presenti più rapporti clienti validi, l'utente potrà accedere allo zoom di selezione. Nel caso in cui invece nell'opportunità sia specificata un'azienda senza rapporti cliente esistenti, sull'operazione CRM viene evidenziato un messaggio che invita alla preventiva creazione del rapporto.

## Assegnazione e controllo




Consente di definire delle regole per l'assegnazione, la visibilità e il cambio stato, nonché di poter pianificare attività/appuntamenti in agenda in modo del tutto automatico.

*Classificazione regola:* si basa sul sistema di classificazione standard e consente una miglior organizzazione delle regole e ottimizzazione nelle ricerche. Tale campo è disponibile all'interno della gestione e sullo zoom (elenco) delle regole.

Nella sezione **Filtri lead/potenziali/opportunità** si possono andare ad impostare alcune condizioni per le quali la regola trova applicazione, ad esempio sul tipo assegnatario, assegnatario specifico, origine, numero di giorni senza operazioni, solo attività aperte, stato, classi di valore e di budget, interesse, campagna ecc.

La sezione **Filtri azienda CRM** offre invece la possibilità di filtrare in base ad alcuni dati relativi alle aziende, quali località, nazione, fatturato ecc.

Per quanto riguarda i filtri, è presente un "detail" (icona ) nei filtri su Località, Stato, Provincia, Regione, che consente di indicare più valori per il rispettivo campo oppure di specificare un range di valore per quanto riguarda i campi Classe fatturato e Classe dipendenti.



I valori inseriti nel singolo detail lavorano in OR, e in AND tra più detail eventualmente valorizzati nella medesima regola.

La sezione **Filtri nominativi** è disponibile solo se la regola di assegnazione e controllo si applica a trattative in fase Lead.

Nella sezione **Operazioni** si vanno invece a specificare le azioni conseguenti che saranno eseguite automaticamente, ad esempio l'utilizzo di una causale, il cambio stato o l'impostazione di una scadenza.

### Impostazioni globali Sales




Nella maschera delle impostazioni globali possono essere memorizzate proprietà che definiscono la valorizzazione di default di alcuni campi o l'abilitazione o meno di alcune funzionalità:

#### Impostazioni

*Gruppo partenza catena di vendita:* Il gruppo che viene specificato all'interno di questa gestione, consente di definire il "ramo" dell'organizzazione aziendale commerciale.

Gli zoom e le Treeview all'interno delle gestioni CRM considereranno come gruppo di partenza quanto specificato. In pratica agisce come filtro nelle varie selezioni.

Poiché ogni utente può essere presente in più punti della propria organizzazione aziendale, questa informazione si rende necessaria per specificare, per ogni utente, il gruppo di appartenenza di default per l'ambito CRM e consentire in base a quanto impostato, la navigazione e l'accesso alle proprie informazioni in termini di Potenziali, Opportunità, Aziende e Persone assegnate; agli eventuali utenti definiti come responsabili nello stesso gruppo e agli utenti appartenenti ai gruppi "padre" (superiori) a quello definito. In assenza di una specifica impostazione, sarà considerato quanto inserito a livello di Impostazioni globali.

 Per meglio comprendere come agisce il sistema di visibilità sui dati CRM facciamo il seguente esempio: Se creiamo un gruppo organizzativo denominato Forza Vendita così strutturato:

Gruppo Forza vendita

|\_\_ Utente - Leonardo da Vinci (definito come responsabile del gruppo Forza Vendita)

|\_\_ Utente - Manzoni Alessandro

|\_\_ Gruppo Territorial Manager

| |\_\_ Utente Alighieri Dante (definito come responsabile del gruppo TM)

| |\_\_ Utente Carducci Giosuè

|\_\_ Gruppo Area Manager

|\_\_ Utente Pascoli Giovanni (definito come responsabile del gruppo AM)

|\_\_ Utente Leopardi Giacomo

L'utente Leonardo da Vinci potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Manzoni Alessandro e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti;

L'utente Manzoni Alessandro potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti (NON potrà vedere quelli di Leonardo da Vinci);

L'utente Alighieri Dante potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Carducci Giosuè e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti e così via.

*Stato propositivo per fase Lead/Potenziale/Opportunità:* è possibile indicare lo stato iniziale di ogni nuova fase della trattativa.

**Target Voci di agenda**

*Target trattativa/persona/azienda/nominativo:* tale impostazione consente, al momento della creazione di un task di Agenda da Causali CRM di pianificazione (o direttamente sulla gestione per le voci che sono contemplate comunque sulla causale), la creazione del target (e dunque della relazione) non solo per la trattativa ma anche per il nominativo e per il contatto azienda/persona.

**Attributo di relazione per DMS**

*Attributo per trattativa:* definisce quale attributo di relazione viene utilizzato per determinare la relazione tra un documento (anche mail) e la trattativa commerciale.

*Attributo per offerta gestionale:* Necessario al fine di garantire il corretto abbinamento del documento "office" (offerta commerciale) al documento gestionale, tipicamente sarà valorizzato con l'attributo che riporta il campo chiave della tabella dei documenti gestionali.

**Dati primanota CRM**

*Abilita modifica dati assegnazione, visibilità e stato nella gestione:* Se attivo viene consentita la possibilità di cambiare i dati non solo tramite causale CRM ma anche direttamente all'interno della gestione opportunità tramite apposita icona. Ricordiamo che comunque i dati di assegnazione potranno essere modificati solo se l'utente possiede il ruolo specifico.

*Abilita assegnazione automatica a titolare azienda:* Se attivo (valore di default), la procedura riporta in automatico il titolare dell'azienda come Assegnatario della trattativa commerciale.

*Abilita regole automatiche:* se attivo, alla memorizzazione del record se questo soddisfa le condizioni inserite nella tabella della gestione [assegnazione e controllo](#) scatta l'automatismo (quindi è possibile ad esempio che se vengono inseriti certi stati sull'opportunità questa venga automaticamente assegnata a un commerciale).

*Abilita gestione cataloghi prodotto CRM:* se attivo consente di usare la navigazione sui cataloghi tipicamente usati nell'ambito eCommerce.

*Abilita trasferimento automatico interessi:* Se attivo consente in fase di chiusura positiva dell'opportunità di trasferire all'interno dell'azienda i dati degli interessi chiusi.

*Abilita composizione note automatica su causali:* se attivo in base alle operazioni svolte viene anche compilata automaticamente la registrazione di prima nota con dati automatici.

**Parametri offerte**

In questa sezione è necessario definire il servizio a valore ed il servizio descrittivo da utilizzare in fase di generazione offerta, al fine di tramutare gli interessi di tipo "liberi" dell'opportunità in articoli.

### **Cataloghi prodotto CRM**

Questo tab è presente solo se il check "*Abilita gestione cataloghi prodotto CRM*" risulta attivo.

*Codice listino per utente:* Se specificato presuppone l'utilizzo di quel solo listino; viceversa viene data la possibilità di utilizzare la routine standard per la determinazione del listino più idoneo (in base ad esempio se l'azienda intestataria dell'opportunità ha in essere un rapporto cliente, verrà applicato il listino appropriato) specificando anche se la ricerca deve considerare i listini al netto o al lordo.

*Catalogo:* Specifica l'insieme dei cataloghi che possono essere navigabili in ambito CRM.

### **Causali per aggiornamento offerta**

È possibile definire le causali documento con le quali si vuole gestire la chiusura positiva o negativa di un'offerta proveniente da un'opportunità.

 Lo zoom filtra tutte le causali documento aventi una causale di tipo preventivo nelle origini.

A fronte di una causale documento definita nel dettaglio è possibile specificare se detta causale debba venire utilizzata per la chiusura negativa dell'opportunità, o per l'aggiornamento degli interessi su opportunità. In quest'ultimo caso, l'opportunità chiusa verrà aggiornata con la data di chiusura e i prezzi con cui è stata chiusa l'offerta.


Sia per la gestione della chiusura negativa che per la chiusura positiva, è necessario indicare la causale CRM che verrà utilizzata nelle operazioni CRM per la chiusura dell'opportunità.

## Impostazioni utente



Poiché ogni utente può essere presente in più punti della propria organizzazione aziendale, questa informazione si rende necessaria per specificare, per ogni utente, il gruppo di appartenenza di default per l'ambito CRM e consentire in base a quanto impostato, la navigazione e l'accesso alle proprie informazioni in termini di Opportunità, Account assegnati, agli eventuali utenti definiti come responsabili nello stesso gruppo e agli utenti appartenenti ai gruppi "padre" (superiori) a quello definito.

In assenza di una specifica impostazione, sarà considerato quanto inserito a livello di [Impostazioni globali](#).

 Per meglio comprendere come agisce il sistema di visibilità sui dati CRM facciamo il seguente esempio: Se creiamo un gruppo organizzativo denominato Forza Vendita così strutturato:

Gruppo Forza vendita

|\_\_ Utente - Leonardo da Vinci (definito come responsabile del gruppo Forza Vendita)

|\_\_ Utente - Manzoni Alessandro

|\_\_ Gruppo Territorial Manager

| |\_\_ Utente Alighieri Dante (definito come responsabile del gruppo TM)

| |\_\_ Utente Carducci Giosuè

|\_\_ Gruppo Area Manager

| |\_\_ Utente Pascoli Giovanni (definito come responsabile del gruppo AM)

| |\_\_ Utente Leopardi Giacomo

L'utente Leonardo da Vinci potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Manzoni Alessandro e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti;

L'utente Manzoni Alessandro potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti (NON potrà vedere quelli di Leonardo da Vinci);

L'utente Alighieri Dante potrà vedere dati CRM che sono assegnati a se stesso, a Carducci Giosuè e a tutti gli utenti che fanno parte dei gruppi sottostanti e così via.

## Support

### Introduzione



L'attività di una azienda non si esaurisce al momento della consegna dei prodotti, ma prosegue con diverse attività post-vendita: assistenza tecnica, servizi di manutenzione, contratti di garanzia, assistenza commerciale, assistenza amministrativa, etc..

Il modulo **CRM Post Vendita (Support)** consente la gestione di tutte le attività successive alla vendita intercorse con il cliente. Permette di definire, registrare e assegnare tutte le problematiche (**tickets**) aperte dal cliente consentendo la pianificazione, la consuntivazione, l'analisi e la definizione di regole automatiche per definire tutte le attività.

Il sistema di gestione dei ticket permette la definizione di più "**Centri servizi**", ognuno dei quali dedicato a specifiche tematiche: ogni centro di servizio può essere ad accesso libero o riservato e consente una serie di parametrizzazioni sulle modalità di gestione dei ticket (es. utilizzo o meno di classificazioni multilivello, associazione a prodotti anche mediante l'uso di appositi cataloghi, integrazione con il sistema di posta di Infinity, attivazione del sistema di notifiche, ecc.).

L'operatore del centro servizi ha a disposizione alcuni **cruscotti operativi** che facilitano e guidano il suo lavoro: ticket in lavorazione, da prendere in carico (assegnato al gruppo in attesa di assegnazione nominale), in lavorazione nei gruppi di lavoro (per avere una visione, nei limiti del proprio profilo di sicurezza, dei tickets in carico a tutto il gruppo di lavoro), tickets da assegnare (nel caso di adotti una politica manuale di assegnamento dei tickets in ingresso). Ha inoltre la possibilità di costruire una MyDesk appositamente strutturata con gadgets pensati per agevolare la registrazione dei tickets, il monitoraggio degli stessi, e l'attività di supporto in genere.

I responsabili dei centri servizi possono inoltre utilizzare alcuni **cruscotti di riepilogo** aggiuntivi, che permettono di visualizzare in modo rapido la situazione delle problematiche aperte ed i carichi per i vari clienti del centro servizi, per i vari operatori e gruppi di operatori.

Alla gestione dei ticket si affiancano alcuni sottosistemi:

- Gestione **regole di assegnamento**: è possibile assegnare i ticket in ingresso ai vari operatori (o a gruppi di operatori) in base a regole parametriche (es.: in base all'argomento del ticket o al prodotto a cui si riferisce, al livello di supporto, ecc.).
- Gestione **mail**: il gestore dei ticket si integra con il sistema di gestione delle mail di Infinity, sia per le mail in ingresso (tramite un apposito cruscotto è possibile generare ticket direttamente da mail dirette al centro servizi, allegare le stesse ai ticket, ecc.) che per quelle in uscita (in base al canale di comunicazione scelto dal Cliente, è possibile inviare risposte del centro servizi direttamente come mail).
- Gestione **notifiche**: alle classiche notifiche di sistema, si affianca un sistema di gestione notifiche parametrico (es. alla chiusura di un ticket ad alta priorità avvisare il commerciale di riferimento del cliente, al caricamento di un ticket su un cliente bloccato avvisare il responsabile del centro servizi, ecc.).
- **Portale CMS di supporto**: si tratta di un portale basato su Infinity Cms che permette al cliente di accedere ai centri servizi ai quali è abilitato. Nella sua area personale, il Cliente del centro servizi può visualizzare i ticket aperti/chiusi che lo riguardano, può amministrare alcune impostazioni di configurazione, può caricare nuovi ticket e visualizzare alcuni cruscotti di analisi e sintesi dell'attività svolta dal centro servizi.



A questi sottosistemi se ne affiancano altri (predisposti ma non ancora completamente disponibili):

- *Centralino VOIP (Skype™)*: il sottosistema permette di gestire un centralino Infinity basato su Skype™ che permette di esporre i centri servizi come un Single Point of Contact, permettendo l'accesso ai centri di servizi stesso tramite linea telefonica tradizionale (numero Skype™), chiamata Skype™ o chat Skype™. Il centralino gestisce le classiche politiche di distribuzione delle chiamate ai vari operatori (tutti gli operatori disponibili, a turno circolare e basato su priorità a più livelli, operatore chiamato meno recentemente, quello chiamato di meno, un operatore a caso, ecc.) affiancate da politiche basate su regole di distribuzione parametriche (es. trasferisci la chiamate di un certo cliente ad un certo operatore).

- *Knowledge Base* (base di conoscenza): permette la costruzione di una base di conoscenza del centro servizi, destinata ad uso degli operatori interni e/o dei Clienti del centro servizi stesso. La base di conoscenza viene alimentata dal sistema dei ticket e/o manualmente mediante l'inserimento di apposite schede, alle quali è possibile allegare documenti anche multimediali. La base di conoscenza è accessibile mediante un apposito motore di ricerca.

- *Valutazione prestazioni*: il sottosistema permette la definizione e la valutazione dei Livelli di servizio (SLA) del centro servizi, affiancato da un sistema di alert che permette di notificare tempestivamente le criticità temporali nella risoluzione delle varie tipologie di problematiche.

### Operazioni preliminari



Al fine di poter utilizzare e configurare il modulo **CRM Support** è prima necessario configurare una serie di dati necessari ad una corretta parametrizzazione del modulo stesso.

Prima di procedere al caricamento dei dati, si consiglia un'attenta analisi al fine di identificare chi sarà coinvolto nelle attività di post-vendita, sia a livello aziendale (utenti interni all'azienda), sia a livello relazioni che interagiscono con l'azienda (clienti, fornitori, agenti, ecc..). Devono inoltre essere identificati i prodotti (aziendali) sui quali si vogliono supportare le attività.

Di seguito si riportano i dati di cui si consiglia l'inserimento prima di procedere con la parametrizzazione del modulo CRM Post-Vendita stesso.

#### Gruppi Organizzativi

*Pannello di controllo > Utenti e gruppi > [Gruppi organizzativi](#)*

Per ogni centro servizi che si vorrà attivare è necessario identificare un gruppo di tipo organizzativo (e non descrittivo), formato da utenti dell'applicativo che saranno abilitati alla gestione del servizio stesso.

#### Catalogo

*Logistica > Articoli > [Cataloghi](#) o Portale > [Cataloghi](#)*

Nel caso in cui le attività di un determinato [centro servizi](#) siano da gestire su un gruppo ristretto di prodotti (aziendali), questi ultimi devono essere raccolti in un catalogo prodotti.

#### Anagrafiche rapporti

*Anagrafiche > Archivi Rapporti*

Il servizio di CRM Post-Vendita può essere abilitato ad una o più relazioni: clienti, fornitori, agenti, ecc. Per le aziende censite si dovranno specificare i relativi rapporti con l'azienda.

#### Account di posta

*Workspace > Posta > Impostazioni > [Account](#)*

Il servizio di CRM Post-Vendita può essere gestito su uno specifico account di posta che dovrà essere precedentemente configurato ed attivato. Per maggiori informazioni si rimanda alla documentazione sull'area funzionale Infinity Application Framework (IAF).

#### Modelli Messaggi

*Anagrafiche > Archivi altri > Impostazioni messaggi > [Modelli messaggi](#)*

Nel caso in cui con il servizio di CRM Post-Vendita si intenda gestire notifiche di sistema, ad esempio a fronte dell'apertura o chiusura di un [ticket](#), è necessario definire degli specifici modelli messaggi.

## Preferenze CRM Support



Accedendo al Profilo utente (dall'hyperlink sul nome dell'operatore correntemente loggato sulla procedura), è disponibile la gestione "Preferenze CRM Support".


In questa maschera ciascun operatore ha la possibilità di definire le proprie preferenze per il Centro servizi di default, la visualizzazione dei tickets (miei gruppi di lavoro, tutti i gruppi ecc) e l'ordinamento preferenziale per la visualizzazione degli elementi del ticket.

### Tickets

#### Elenco tickets



Con il termine **ticket** viene indicata l'apertura di una problematica legata al [centro servizi](#), la quale ha un referente ed un assegnatario; tutte le operazioni effettuate sui tickets vengono tracciate tramite le [causali](#), le quali prevedono diverse tipologie di comunicazione tra il centro servizi e il richiedente e viceversa.

 Su Infinity, la gestione dei tickets è integrata con la gestione della Posta elettronica, perciò ogni mail in ingresso può generare un ticket.

Da questa gestione è possibile prendere visione dell'elenco dei tickets relativi al gruppo di lavoro ed al centro servizi indicati in alto a destra, dove sono presenti alcune funzionalità:

*Nuovo ticket:* permette di accedere alla maschera di caricamento di un [nuovo ticket](#);

*Cambia centro servizi:* permette di selezionare un centro servizi su cui lavorare.

*Cambia gruppo:* selezionando "Gruppi di lavoro" si visualizzano i tickets di tutti i gruppi di lavoro in cui l'utente è inserito; "Tutti i gruppi" visualizza i tickets di tutti i gruppi che l'utente ha diritto a visualizzare per gerarchia (anche se non ne fa parte direttamente); in alternativa è possibile selezionare un particolare gruppo;

La vista a elenco mette immediatamente a disposizione dell'operatore alcune informazioni relative a ciascun ticket, ad esempio oggetto, tipologia e stato della problematica, richiedente, operatore che ha in carico il ticket ecc. L'oggetto è inoltre un hyperlink che consente di accedere alla scheda del ticket.

## Nuovo ticket



Con il termine **ticket** viene indicato l'insieme di elementi che costituiscono una problematica legata al [centro servizi](#), la quale ha un referente ed un assegnatario; tutte le operazioni effettuate sui tickets vengono tracciate tramite le [causali](#), le quali prevedono diverse tipologie di comunicazione tra il centro servizi e il richiedente e viceversa.

### Ticket

*Numero:* Numero univoco progressivo che identifica il ticket ed i suoi elementi; il suffisso è dato dal centro servizi corrente;

*Status:* Status del ticket, che può essere [Provvisorio](#) o Confermato;

*Stato:* [Stato](#) del ticket (inteso come stato di evasione della problematica);

*Causale:* [Causale](#) che genera l'elemento del ticket; solitamente si tratta della causale indicata come default a livello di Centro servizi, ma può essere eventualmente modificata dall'operatore al momento della creazione del ticket in modo tale da consentire la nascita di un ticket con caratteristiche diverse, ad esempio con flusso da operatore a cliente.

*Tipologia:* [Tipologia](#) dell'elemento del ticket;

*Canale:* [Canale di comunicazione](#) utilizzato per l'elemento corrente del ticket;

*Check "Invia mail":* Se attivo, al salvataggio dell'elemento invia una mail attraverso il sistema di Posta elettronica integrato in Infinity Project; i destinatari della mail sono determinati dalle impostazioni presenti sul centro servizi;

*Priorità:* [Priorità](#) del ticket;


*Num. Cliente:* Campo libero utilizzabile per indicare un eventuale codice identificativo del ticket del richiedente;


### **Richiedente**

*Persona:* Richiedente; il check abilita o meno il filtro sull'azienda di lavoro, perciò se attivo, lo zoom visualizza l'elenco delle persone filtrando sull'azienda indicata.

*Rif. Cliente:* Campo per eventuale riferimento ticket del cliente;

*Azienda:* Azienda del richiedente (il campo viene valorizzato automaticamente con l'inserimento della persona);

 Se l'azienda non è presente (la persona è un privato) o se il dato viene cancellato manualmente, il ticket si definisce "personale" in quanto non legato ad una eventuale azienda di lavoro, bensì intestato direttamente alla persona richiedente. In questo caso, sul ticket vengono applicate (se gestite) le informazioni provenienti dai tab "Prodotti in uso" e "CRM Support" dell'[anagrafica del contatto Persona](#) (quando è presente l'indicazione dell'azienda prevalgono sempre i dati dell'anagrafica Azienda).

 In base alle impostazioni del Centro servizi possono cambiare i dati richiedente richiesti come obbligatori, dunque solo la persona, solo l'azienda, o entrambi i dati.


*Sede:* Sede del richiedente (il campo viene valorizzato automaticamente con l'inserimento della persona);

 La sezione disponibile vicino ai campi Azienda e Sede, visualizza la sede principale dell'azienda selezionata, inoltre consente l'inserimento rapido di una nuova persona (ed eventualmente azienda) tramite l'icona .

*Rapporto:* Tale campo è presente se previsto dal centro servizi, e viene valorizzato automaticamente al momento dell'inserimento della persona e/o dell'azienda;

### **Destinatario**

*Operatore/Gruppo:* Operatore e/o Gruppo destinatari del ticket, valorizzati automaticamente in base all'operatore corrente;


 Le voci "Azienda", "Rapporto" e "Operatore" sono hyperlink per l'accesso alle rispettive schede.


### **Dati ticket**

*Argomento:* Campo presente se previsto dalle impostazioni del centro servizi; viene proposta la treeview relativa agli [argomenti](#) disponibili;

*Oggetto/Testo:* Oggetto e testo della richiesta di assistenza;

Le icone presenti affianco all'oggetto, consentono di accedere alle funzionalità di caricamento rapido del testo del ticket:


, consente di richiamare la scheda del ticket e selezionare uno o più elementi di cui si desidera riportare il testo, tramite l'icona presente su ciascuna riga.

, consente invece di importare automaticamente il testo dell'ultimo elemento di tipo mail (con flusso operativo da cliente a operatore) presente nel ticket.

 Le due icone non sono presenti nel primo elemento di creazione ticket.


*Data/Ora:* Data/ora della registrazione del ticket;

*Durata*: Durata, espressa in minuti, impiegata dall'operatore per l'attività oggetto del ticket (ad esempio diagnostica, redazione mail, ecc);

 Sulle causali è possibile indicare una durata di default da utilizzare per inizializzare il campo durata sugli elementi, in modo da non avere sempre il default di 1min.

### **Classificazione**

In questo tab possono essere indicate eventuali [categorie](#) per la classificazione del ticket.

 Al caricamento degli elementi di discussione relativi ad un ticket, viene effettuato un controllo per inibire il caricamento di elementi aventi Data/ora precedenti a Data/ora dell'elemento di creazione del ticket stesso.

### **Allegati**

Tab presente solo se attiva la gestione del caricamento rapido degli allegati a livello di anagrafica Centro servizi. In questa maschera è possibile:

- uploadare i file da allegare tramite drag&drop
- uploadare i file da allegare tramite selezione da file system
- selezionare i file da allegare da DMS

Fino al momento del salvataggio, i file non sono ancora effettivamente presenti sul DMS, come indicato dall'icona che li identifica appunto come provvisori.

Tramite l'icona  è possibile:

- se non si è ancora salvato, annullare il caricamento dell'allegato;
- se l'allegato era già stato salvato, viene eliminata la relazione con il ticket ma il file viene mantenuto sul DMS.

Sul documento archiviato nel DMS viene valorizzato l'attributo di relazione al ticket, indicato nelle impostazioni globali del Support.





Nella scheda del ticket, e nei cruscotti operativi, la presenza di allegati viene indicata da una apposita icona che consente inoltre l'accesso agli allegati stessi.

### Gadget MyDesk




Sono disponibili alcuni gadget, relativi ai [tickets](#), che possono essere inseriti nelle pagine della MyDesk eventualmente predisposte per gli **OPERATORI**:

- *Tickets di tutti i gruppi*: Visualizza dati di riepilogo dei tickets in carico a tutti i gruppi visibili all'operatore corrente;
- *Tickets dei gruppi di lavoro*: Visualizza dati di riepilogo dei tickets in carico ai gruppi di lavoro dell'operatore corrente;

 Questi due gadget visualizzano le icone relative allo stato di evasione dei tickets (  ,  e  ) determinate dai livelli di allerta impostati sul [centro servizi](#). I titoli e le icone sono inoltre hyperlink che consentono l'accesso diretto ai corrispondenti tab dei [cruscotti operativi](#). Tali gadget sono disponibili nel [catalogo gadgets](#) in versione per la MyDesk (sotto la categoria CRM Postvendita) e per l'inserimento nella Sidebar (categoria Sidebar).

- *Mail in ingresso*: Elenco delle mail in ingresso, la visualizzazione è una versione ridotta del [cruscotto mail in ingresso](#);
- *Tickets in lavorazione*: Elenco dei tickets in lavorazione relativi all'operatore corrente (di cui è assegnatario e/o l'ultimo ad aver partecipato ad un elemento del ticket); l'hyperlink "Vai al cruscotto ticket in lavorazione" rimanda al tab "Tickets aperti" della scheda dell'operatore;
- *Tickets in lavorazione su tutti i centri servizi*: Consente di visualizzare tutti i ticket aperti in tutti i centri servizi a cui l'utente operatore corrente può accedere. Il gadget consente inoltre un rapido accesso al cruscotto "In lavorazione" di ciascun centro servizi, tramite l'hyperlink sul Codice del Centro servizi stesso.
- *Elenco richiedenti in assistenza*: Elenco delle persone/aziende abilitate all'assistenza, per centro servizi. L'hyperlink "Vai al cruscotto riepilogo clienti" rimanda al tab "Clienti" del [cruscotto di riepilogo](#).
- *Pannello gestione tickets*: Gadget che permette di avere l'elenco dei tickets filtrabile per stato e lettura, direttamente in MyDesk. Questo gadget funge quindi da "pannello" di lavoro dell'operatore, che vede direttamente la situazione dei tickets o che ha in carico, o che non sono ancora in carico a nessuno. La combo "Centro servizi" può assumere anche il valore "-", che viene inteso dunque come "tutti" (tutti i Centri servizi visibili all'operatore corrente). Per default il gadget mostra i ticket aventi stato di base Aperto, eventualmente è possibile (oltre come già detto filtrare per status) disattivare il check "Escludi chiusi" in modo da estrarre anche eventuali tickets chiusi.

 Per quanto riguarda la visualizzazione delle icone degli status, l'icona che contrassegna il "Non letto" è eventualmente prioritaria rispetto all'icona che indica che il ticket è in attesa di risposta. Stesso principio per l'icona del Provvisorio, che è prioritaria su tutte le altre.





Per la corretta visualizzazione delle informazioni, il gadget deve essere utilizzato in pagine di MyDesk con struttura a colonna unica o con la modalità "Con testata e due colonne".

Gadget per **SIDEBAR**:

- *Richiedenti bloccati*: questo gadget dà immediata visibilità dei richiedenti attualmente in stato di assistenza bloccata, e che dunque non sono abilitati per ricevere supporto sul centro servizi indicato nella combo.

I gadget seguenti possono essere invece inseriti nella MyDesk eventualmente predisposta per i **CLIENTI**:

- *Situazione tickets per centri di servizio*: Visualizza l'elenco dei centri servizi abilitati per il cliente corrente, indicando il centro servizi di default e riportando alcuni dati di riepilogo relativi al numero di tickets aperti/chiusi/presi in carico.

- *Contatori tickets per argomento*: Riporta i contatori relativamente agli [argomenti](#) dei tickets, filtrando su centro servizi;

- *Contatori tickets per tipologie*: Riporta i contatori relativamente alla [tipologia](#) dei tickets, filtrando su centro servizi.

- *Elenco centri di servizio disponibili*: Riporta l'elenco dei centri servizi abilitati per il cliente corrente, visualizzando per ciascuno i recapiti di default, l'immagine, eventuali note, e le azioni disponibili (invia chat, apri nuovo ticket ecc). L'hyperlink "Accedi al centro servizi" consente al cliente di accedere alla propria [Scheda richiedente](#).

### Ricerca tickets



Consente di effettuare ricerche sui tickets in base a filtri come il Centro servizi, l'account di ricezione, data ticket, stato/stato di base, richiedente, operatore ecc, nonché su contenuto nel testo/nell'oggetto del ticket o dei suoi elementi.

Dopo aver inserito i filtri desiderati, premendo "Cerca" si viene rimandati al tab "Risultati" in cui vengono visualizzati tutti i tickets che coincidono con i dati ricercati.



La ricerca viene effettuata anche su eventuali tickets [storicizzati](#).

## Cruscotti

### Cruscotti operativi



Ciascun tab di questo cruscotto permette di visualizzare le problematiche filtrandole secondo diversi criteri, ne visualizza la preview e propone inoltre le [causali](#) che possono essere selezionate per effettuare ulteriori azioni. Di seguito indichiamo brevemente il tipo di visualizzazione disponibile in ciascuna sezione del cruscotto operativo:

#### In lavorazione

In questo tab vengono visualizzati i tickets aperti già in carico all'operatore, o in carico ad altri operatori ma sulla quale l'operatore ha lavorato (ed è l'autore dell'ultimo elemento registrato);

#### Da prendere in carico

Visualizza i tickets aperti che non sono ancora in carico ad un particolare operatore, ma che sono stati assegnati al gruppo.

#### In lavorazione nei miei gruppi

Visualizza i tickets in lavorazione (non chiusi) che sono in carico ad altri operatori dello stesso gruppo di lavoro.

#### Chiusi dai miei gruppi

Propone l'elenco dei tickets lavorati dall'operatore e dagli altri operatori del gruppo di lavoro, attualmente in stato Chiuso.

#### Da assegnare

In questo tab vengono elencate le problematiche aperte che non solo non sono in carico a nessun operatore, ma che non sono neppure assegnate ad un gruppo di lavoro. In questo tab confluiscono anche i tickets caricati direttamente dai clienti (dal sito CMS o da MyDesk), e quelli provvisori provenienti da creazione automatica tickets.

Nell'area "di testata" della gestione, sono inoltre disponibili alcune funzionalità comuni a ciascun cruscotto:

*Nuovo ticket:* permette di accedere alla maschera di caricamento di un [nuovo ticket](#);

*Cambia gruppo:* selezionando "Gruppi di lavoro" si visualizzano i tickets di tutti i gruppi di lavoro in cui l'utente è inserito; "Tutti i gruppi" visualizza i tickets di tutti i gruppi che l'utente ha diritto a visualizzare per gerarchia (anche se non ne fa parte direttamente); in alternativa è possibile selezionare un particolare gruppo;

*Cambia centro servizi:* permette di selezionare un centro servizi su cui lavorare.

### Cruscotti di riepilogo



Di seguito commentiamo brevemente i tab della gestione:

#### **Riepilogo clienti**

In questo tab è possibile visualizzare l'elenco dei richiedenti ordinati come default in base al numero di tickets aperti; viene inoltre fornito il dettaglio del totale delle problematiche da assegnare, chiuse, in attesa di risposta.

Il nome del richiedente è un'hyperlink che consente di accedere alla scheda, nella quale può essere consultato il dettaglio delle relative problematiche.

#### **Riepilogo operatori**

Visualizza l'elenco degli operatori del gruppo di lavoro, per default ordinati in base al numero di tickets in carico aperti. Per ciascun operatore possono inoltre essere visualizzati il numero di tickets chiusi, da rispondere, il totale dei tickets lavorati ed alcuni dati statistici (durata totale e media di ciascuna problematica).

Il nome dell'operatore è un'hyperlink che consente di accedere alla scheda, nella quale può essere consultato il dettaglio delle problematiche trattate.

#### **Riepilogo gruppi**

In questo tab è possibile prendere visione di dati di riepilogo (tickets aperti, chiusi, da rispondere) e statistici (durata, durata media) relativi all'intero gruppo di lavoro.

Nell'area "di testata" della gestione, sono inoltre disponibili alcune funzionalità comuni a ciascun cruscotto:

*Nuovo ticket:* permette di accedere alla maschera di caricamento di un [nuovo ticket](#);

*Cambia gruppo:* selezionando "Gruppi di lavoro" si visualizzano i tickets di tutti i gruppi di lavoro in cui l'utente è inserito; "Tutti i gruppi" visualizza i tickets di tutti i gruppi che l'utente ha diritto a visualizzare per gerarchia (anche se non ne fa parte direttamente); in alternativa è possibile selezionare un particolare gruppo;

*Cambia centro servizi:* permette di selezionare un centro servizi su cui lavorare.


## Cruscotto mail in ingresso



Questo cruscotto rappresenta la "casella postale" del [Centro servizi](#), relativa all'indirizzo di posta elettronica (configurato su Infinity) utilizzato per le richieste di assistenza.

Nella toolbar sono presenti alcune funzionalità:


*Importa mail:* permette controllare l'eventuale presenza di nuove mail da importare sul cruscotto; La funzionalità può essere lanciata in modalità Manuale (con selezione della cartella dell'account da controllare) o Automatica (in questo caso importa nel cruscotto le mail da tutte le cartelle censite come INBOX per tutti gli account configurati sul Centro servizi).



 Se sull'account sono configurate [Regole di posta](#), dalla funzionalità Importa mail tali regole non vengono considerate (vengono applicate solo al momento della ricezione/sincronizzazione); per forzare la sincronizzazione dell'account è dunque necessario utilizzare la funzionalità Invia/ricevi presente nella [Vista messaggi](#) dell'account stesso, e non la funzionalità "Importa mail".


*Cambia centro servizi:* permette di selezionare un centro servizi su cui lavorare.



Per ciascuna mail ricevuta, la procedura esegue un controllo che consente il riconoscimento automatico del mittente (in base agli indirizzi presenti in [anagrafica](#)) e l'associazione automatica di una nuova mail ad un ticket già esistente (attraverso la presenza del codice del ticket nell'oggetto).

In base al riconoscimento del mittente, vengono visualizzate le seguenti icone:

 Il mittente non è stato ricondotto a nessun cliente presente in anagrafica. E' dunque possibile:

- associare manualmente la mail ad un soggetto già noto, cliccando sull'icona o sull'indirizzo del mittente;
- associare la mail ad un nuovo soggetto in caricamento rapido, cliccando sull'icona (o sull'indirizzo del mittente) e selezionando poi il simbolo 
- inviare in risposta una mail di richiesta identificazione, se configurata sul centro servizi, cliccando sull'icona  e selezionando "Mail richiesta identificazione".

 Il mittente è stato parzialmente riconosciuto tramite il dominio, che ha ricondotto all'Azienda ma non alla particolare persona. E' dunque possibile:

- associare manualmente la mail ad una persona già nota per l'azienda, cliccando sull'icona o sull'indirizzo del mittente;
- associare la mail ad una nuova persona caricata contestualmente per l'azienda riconosciuta, cliccando sull'icona (o sull'indirizzo del mittente) e selezionando poi il simbolo  relativo al caricamento rapido;
- inviare in risposta una mail di richiesta identificazione, se configurata sul centro servizi, cliccando sull'icona  e selezionando "Mail richiesta identificazione".

● Il mittente è stato completamente riconosciuto, perciò le colonne "Azienda mail" e "Persona mail" saranno già valorizzate.

ⓘ Nel caso in cui più di una persona, associata alla medesima azienda, abbia lo stesso indirizzo mail in [anagrafica](#), la procedura associa la mail all'azienda (da dominio) ma non associa la persona, lasciando dunque all'operatore la definizione del richiedente in una fase successiva. In questo caso l'icona è di colore grigio.

Per ottenere automaticamente nel cruscotto la sincronizzazione delle mail ricevute sull'account di riferimento, è necessario configurare sull'account stesso due **regole di posta**, per le quali sono presenti due specifiche azioni:

- *gspv\_bclass\_mail\_send*: effettua automaticamente la classificazione al momento dell'invio di una mail associata ad un ticket;

- *gspv\_fget\_mail\_in*: carica automaticamente i messaggi in arrivo, riconosciuti come appartenenti ad un ticket, nel cruscotto mail in ingresso.

ⓘ Per il corretto funzionamento è necessario che sulle azioni *gspv\_bclass\_mail\_send* e *gspv\_fget\_mail\_in* NON sia attivo il check "Sistema"; inoltre, il processo schedato per l'invio/ricezione posta deve essere aziendale.

Dunque sull'account di posta desiderato devono essere create le due regole, ponendo come condizione che siano sempre applicabili, come di seguito schematizzato:

### Regola A

Applica a: Posta in entrata

Esegui se: Incondizionatamente

Azioni: *gspv\_fget\_mail\_in*

### Regola B

Applica a: Posta in uscita

Esegui se: Incondizionatamente


Azioni: *gspv\_bclass\_mail\_send*

Per la corretta gestione dei tickets, naturalmente, è necessaria la presenza di una particolare stringa che renda possibile il riconoscimento delle mail (in ingresso/uscita) come già appartenenti ad un ticket esistente. Tale stringa deve essere contenuta nell'oggetto, e deve rispettare la seguente sintassi:


[#1234] , dove 1234 è il codice numerico assegnato come ID del ticket;

[#1234/XX] , dove 1234 è il codice numerico del ticket e XX è il suffisso (se definito sul Centro servizi).


NOTA BENE: la sintassi indicata corrisponde al default, eventualmente è possibile modificare gli identificatori per le mail in ingresso nell'apposito campo dell'anagrafica del centro servizi, tab "Mail".


Le funzionalità presenti dal menu accessibile dall'icona  di riga, sono quelle di volta in volta abilitate per la riga selezionata; vediamo di seguito le principali:

- "Nuovo ticket": consente di creare un Nuovo ticket da una mail riconosciuta e valida per il Centro servizi. Questa voce non è disponibile quando la mail è già agganciata ad un ticket esistente.
- "Associa a ticket": Consente di associare manualmente una mail ad un ticket esistente (relativo allo stesso richiedente). Nello step successivo è possibile selezionare il ticket, e poi confermare la semplice associazione oppure selezionare l'ulteriore azione "Associa e aggiungi" per registrare contestualmente il nuovo elemento del ticket.
- "Aggiungi elemento a ticket associato": azione presente quando la mail è stata riconosciuta dal sistema come appartenente ad un ticket già in corso, grazie al codice ID ticket presente nell'oggetto della mail. Consente dunque di registrare questa mail come nuovo elemento del ticket.
- "Cambia centro servizi": consente lo spostamento di una mail nel cruscotto mail in ingresso di un altro Centro servizi (in questo caso, nel layer di riga relativo alla mail viene riportata l'informazione dell'operatore che ha eseguito lo spostamento);
- *Associa a ticket forzato*: Voce che consente di associare la mail che risulta associata ad un ticket esistente (presenza del codice ticket nell'oggetto), ma che risulta relativa a mittente diverso dall'intestatario. Questo rientra nella casistica di [Comunicazione esterna/da terzi](#).
- *Creazione massiva elementi*: Tale opzione, presente quando vengono selezionate più righe, consente appunto di registrare con una sola operazione tutte quelle mail che saranno riconosciute come appartenenti a tickets preesistenti (eventualmente saranno creati provvisori se mancano informazioni obbligatorie).

L'icona della bustina  presente a inizio riga permette di accedere al messaggio originale, ed indica inoltre alcune informazioni, ad esempio:

 sono presenti allegati,

 indica che la mail arriva da un centro servizi diverso (a seguito dunque di spostamento da parte di un operatore),

 la mail originale non è più presente sul server,  
ecc.


Al momento della registrazione, viene effettuato un controllo sulla eventuale presenza della medesima mail su più centri servizi: in questo caso, se da un centro servizi si cerca di creare un ticket per una mail che è già stata trattata da un altro centro servizi (in quanto indirizzata a entrambi), viene visualizzato un messaggio di avviso (non bloccante) all'operatore.

### **GESTIONE PIU' ACCOUNT SU UN SOLO CENTRO SERVIZI**


Nel caso in cui sul medesimo centro servizi si gestiscano più account mail Infinity, alla creazione del ticket (registrazione della mail) viene salvata l'informazione dell'account di ricezione della mail, in modo che in seguito venga utilizzato tale account per l'invio della risposta, anche se non identificato come account di default.

L'operatore ha evidenza di tale informazione nella prima colonna del cruscotto, che riporta appunto l'account di ricezione della mail che costituisce il potenziale ticket.

Nel caso invece di apertura ticket non da mail ricevuta, ad esempio a seguito di una telefonata, nel momento in cui l'operatore effettua un'azione che comprenda l'invio di mail l'account proposto sul ticket è quello identificato come predefinito, con possibilità di modifica da parte dell'operatore.

 Nel cruscotto mail in ingresso, nella casistica di un Centro servizi con più account, la funzionalità "Cambia centro servizi" consente anche di spostare una mail da un account ad un altro restando all'interno del medesimo centro servizi. La maschera di selezione del centro servizi per lo spostamento visualizza infatti il centro servizi n volte, una per ciascun account associato.

- | Centro servizi           | Account                                   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Supporto Infinity - supporto@infinity.it  |
| <input type="checkbox"/> | Supporto Infinity - emergenze@infinity.it |
| <input type="checkbox"/> | Supporto Infinity - .....                 |

 L'informazione relativa all'account di ricezione delle mail può essere sfruttata anche in fase di [Ricerca tickets](#) per restringere la ricerca filtrando sui tickets di un Centro servizi che hanno avuto come canale di comunicazione (su almeno un elemento) un particolare account tra quelli disponibili.

### **GESTIONE MAIL DI TIPO PEC**

Se l'indirizzo è già censito all'interno di un'azienda/persona, la presenza del "Per conto di" non influenza l'associazione della mail al mittente. Se non è censito, la procedura consente comunque l'associazione andando a leggere il mittente reale presente all'interno dell'eml, e non il valore presente all'interno del campo mittente che corrisponderebbe all'ente certificatore e non al mittente reale.

La creazione del Ticket da mail di tipo PEC naturalmente riporta nel testo il testo della mail originale contenuta nella "busta", e non riporta la busta stessa (che corrisponde semplicemente alla notifica della PEC).



## Storico tickets

### Storicizzazione tickets




Questa funzionalità consente di storicizzare i tickets del centro servizi selezionato, fino alla data indicata; possono essere storicizzati solo tickets chiusi alla data indicata.

 **Il processo di storicizzazione dei tickets chiusi NON è reversibile.**

A seguito dell'elaborazione, i tickets chiusi storicizzati non compaiono più nell'elenco dei tickets, ma risultano accessibili direttamente tramite i cosiddetti "totalizzatori", presenti nei gadget per MyDesk / Sidebar, o dalla ricerca tickets.

Premendo sull'hyperlink "storicizzati" nel gadget, infatti, la procedura rimanda alla maschera di [ricerca tickets](#) già inizializzata con il centro servizi corrente e la combo "Stato storicizzazione" valorizzata a "Solo storicizzati".

Nei cruscotti di riepilogo (riepilogo clienti e riepilogo operatori) sono presenti anche contatori, appunto, di riepilogo dei tickets storicizzati.

 È presente inoltre la voce [Ricalcolo totalizzatori](#), che consente di aggiornare questi totalizzatori (contatori) dei tickets storicizzati per il centro servizi indicato.

### Ricalcolo totalizzatori



Consente di aggiornare i totalizzatori (contatori) dei [tickets storicizzati](#) per il centro servizi indicato.

---

## Report

### Stampe tickets



Sono disponibili due stampe per i [tickets](#), una stampa dettagliata ed una sintetica.

La **stampa tickets sintetica**, in seguito alla configurazione di determinati filtri, riporta l'elenco dei tickets visualizzandone:

numero;

[stato](#);

oggetto;

richiedente;

operatore che lo ha in carico;

[argomento](#);

prodotto;

[tipologia](#);

[priorità](#);

livello di assistenza.

La **stampa tickets dettagliata**, riporta l'elenco dei tickets visualizzandone non solo i dati principali (numero, argomento, stato ecc), ma riportando inoltre i singoli elementi del ticket e, per ciascuno di essi, la data, i soggetti di riferimento (da..a..), il tipo di azione ([causale](#)), la durata ed il testo completo.

Nel solo report sintetico, è eventualmente possibile anche ottenere la stampa l'indicazione del tempo totale impiegato per l'evasione dei tickets.

## Servizi

### Manutenzione ticket



Funzionalità disponibile solo per utenti in possesso dello specifico ruolo di sicurezza `crmpov_service`, che consente di andare a mantenere due tickets esistenti relativi allo stesso richiedente.

La maschera consente di selezionare appunto due tickets relativi allo stesso richiedente, e li propone affiancati per agevolare l'identificazione degli elementi che si desidera modificare. Le operazioni consentite sono:



*Copia*: consente di copiare l'elemento di un ticket duplicandolo nell'altro ticket.



*Eliminazione*: elimina un elemento dalla storia del ticket. L'eliminazione dell'elemento di creazione di un ticket comporta l'eliminazione dell'intero ticket.



*Spostamento*: consente di eseguire una sorta di merge tra tickets (ad esempio a seguito di erronea registrazione da parte degli operatori di più tickets per la stessa problematica/richiesta). Per quanto riguarda lo spostamento, è possibile spostare solo elementi aventi data/ora successivi alla data/ora di creazione del ticket di destinazione.



La manutenzione consente la selezione di tickets appartenenti a Centri Servizi differenti.

Le azioni di Copia e Spostamento prevedono la selezione di una causale da utilizzare sull'elemento copiato/spostato, questo in quanto, nel caso di due Centri servizi, le causali disponibili potrebbero essere diverse.

Nel caso in cui tra i due tickets ci fossero differenze relative al tipo di dati obbligatori, la copia e lo spostamento avvengono comunque ma l'elemento copiato/spostato sarà generato in modalità provvisoria.

La funzionalità è inoltre raggiungibile dalla scheda del ticket, dove nella spalla destra alla voce Shortcuts è presente appunto l'hyperlink

"Manutenzione ticket". Il lancio della funzionalità da questo hyperlink comporta l'apertura della gestione con il richiedente ed il primo ticket già valorizzati.

## Impostazioni

### Centri servizi



Un **centro servizi** può essere definito come un ufficio logico, oppure un gruppo di persone, abilitato a dare assistenza a determinati clienti su determinati prodotti / servizi. Il centro servizi si pone all'esterno attraverso dei [canali di comunicazione](#), ad esempio telefono, email, ecc.

Ogni centro servizi è organizzato attraverso una struttura a gruppi, che ne identifica i partecipanti e la gerarchia; l'identificazione gerarchica del gruppo dei responsabili è inoltre utilizzata per determinare quali operatori possono compiere determinate azioni sui [tickets](#), come ad esempio l'assegnazione e la visualizzazione.

L'anagrafica dei centri servizi è composta da alcuni tab che andiamo di seguito ad esaminare nel dettaglio:

#### Principale


*Suffisso numerazione:* codice alfanumerico opzionale che può essere impostato per identificare i tickets del centro servizi;

*Data storico tickets:* data dell'ultima [storizzazione](#) effettuata sui tickets del Centro servizi;

*Gruppo operatori:* Gruppo organizzativo che identifica gli operatori abilitati per il Centro servizi, può essere selezionato da zoom o da treeview;

#### **Prodotti trattati dal centro servizi**

*Prodotti supportati:* La combo può assumere i seguenti valori:


- *Nessuno:* I prodotti non vengono gestiti (es. centro servizi amministrativo);
- *Tutti:* Tutti i prodotti (configurati nel menu [Articoli](#)) sono disponibili per l'assistenza;
- *Da catalogo:* I prodotti abilitati al Centro servizi sono quelli inseriti all'interno del [catalogo](#) che viene indicato nel campo sottostante;
- *Query:* Vengono gestiti i prodotti estratti dalla query indicata nel campo sottostante (la query può essere editata accedendo a PortalStudio tramite il pulsante )

*Gestione prodotti (su gestione ticket):*

- *Non abilitata:* nella gestione del ticket non è presente il campo "Prodotto";
- *Abilitata:* nella gestione del ticket è presente il campo "Prodotto" in cui indicare il prodotto oggetto della richiesta di assistenza, ma tale indicazione non è obbligatoria;
- *Abilitata e obbligatoria:* nella gestione del ticket è presente il campo "Prodotto" in cui indicare il prodotto oggetto della richiesta di assistenza, e tale indicazione è obbligatoria;

#### **Accesso al centro servizi**

*Accesso riservato a:* La combo può assumere i seguenti valori:

- *Accesso libero:* Il Centro servizi è abilitato ad ogni tipologia di richiedente;
- *Rapporti abilitati:* Il Centro servizi è disponibile solo per quei richiedenti che hanno come rapporto una delle tipologie indicate nel campo sottostante;
- *Rapporti relazionati:* Il Centro servizi è abilitato solo per quei richiedenti che hanno in anagrafica rapporto, nel tab "Relazioni", l'indicazione del gruppo di lavoro del centro servizi stesso;
- *Query:* Il Centro servizi è abilitato per i richiedenti estratti dalla query indicata nel campo sottostante (la query può essere editata accedendo a PortalStudio tramite il pulsante 

*Check "Filtra accessi su prodotti in uso":* Il check è editabile solo se la combo "Accesso riservato" è valorizzata con "Rapporti abilitati" o "Rapporti relazionati"; se attivo, al momento del caricamento di un nuovo ticket vengono filtrati solo i prodotti in uso al cliente indicato (i prodotti in uso sono quelli presenti nell'apposito tab dell'[anagrafica del contatto](#));

*Gestione rapporti (su gestione ticket):*

- *Non abilitata:* nella gestione del ticket non è presente il campo "Rapporto";
- *Abilitata:* nella gestione del ticket è presente il campo "Rapporto", ma il completamento non è obbligatorio;
- *Abilitata e obbligatoria:* nella gestione del ticket è presente il campo "Rapporto" e tale indicazione è obbligatoria.

### ***Gestione dati richiedente obbligatori (Su gestione ticket)***

Consente di definire in modo parametrico quali dati del richiedente dovranno essere obbligatoriamente inseriti sulla gestione Ticket.

Tale impostazione avviene attraverso l'attivazione degli appositi check e consente dunque di avere sul ticket:

- SOLO Azienda campo obbligatorio (la Persona è comunque indicabile)
- SOLO Persona campo obbligatorio (l'Azienda è comunque indicabile)
- ENTRAMBI i dati campi obbligatori



È presente un controllo che, al salvataggio del Centro Servizi, richiede almeno uno dei due dati (Azienda/Persona) come obbligatori (non è dunque possibile configurare entrambi i check non attivi).



Alla creazione del Centro Servizi, la procedura propone per default il check Azienda attivo.

### ***Modalità blocco clienti centro servizi***

*Modalità blocco clienti:* Indica la modalità di blocco dei clienti eventualmente applicata per questo Centro servizi. La combo può assumere i seguenti valori:

- *Non attivo:* il blocco dei clienti non è attivo;
- *Attivo, con avviso:* al momento della selezione del richiedente, l'operatore ottiene un messaggio di avviso circa il suo stato di assistenza, ma può comunque salvare;
- *Attivo, con blocco:* al momento della selezione del richiedente, l'operatore ottiene un messaggio bloccante circa lo stato di assistenza e non può portare a termine l'operazione.

Per maggiori dettagli sulle modalità di gestione del blocco, rimandiamo al capitolo "[Gestione blocco prodotti](#)".


## Altri dati

### **Argomenti centro servizi su gestione ticket**

*Gestione argomenti:*

- *Non abilitata:* nella gestione del ticket non è richiesta l'indicazione dell'[argomento](#) della problematica;
- *Abilitata:* nella gestione del ticket è presente il campo in cui indicare l'argomento, ma il completamento non è obbligatorio;
- *Abilitata e obbligatoria:* nella gestione del ticket è presente il campo in cui indicare l'argomento e tale indicazione è obbligatoria.

*Argomento base:* è il macro argomento utilizzato dal centro servizi, sulla quale dunque vengono filtrati gli argomenti selezionabili.

 Nell'anagrafica articoli (*Logistica > Articoli > Articoli*), tab Altri dati, è stata aggiunta la sezione "Dati CRM Post-Vendita" per la configurazione dell'argomento base dell'articolo.

### **Causali di default per ticket**

In questa sezione possono essere indicate le [causali](#) di default per l'apertura di nuovi tickets, per la risposta a cliente e per la [comunicazione interna](#).

Oltre a queste causali, considerati "di base" per l'utilizzo del modulo, è eventualmente possibile indicare una causale di Nuovo ticket specifica per l'utilizzo da parte del cliente, tramite accesso alla MyDesk o al sito pubblico, in modo da differenziarla da quella di default proposta agli operatori.

### **Altri defaults per ticket**

In questa sezione possono essere indicati i valori di default per [tipologia](#) e [priorità](#) dei nuovi tickets.


### **Canali di comunicazione preferenziale**

Canali di comunicazione utilizzati come default per gli operatori (richieste in ingresso e in uscita) e per i clienti del centro servizi;

### **Opzioni**

*Check "Attiva valutazione regole ed esecuzione azioni di assegnamento":* se attivo, abilita le regole di assegnamento automatico in base a particolari filtri e proprietà dei tickets;

*Check "Attiva filtri visibilità secondo gerarchie gruppi operatori":* se attivo, abilita la visualizzazione gerarchica dei tickets in base al gruppo di appartenenza dell'operatore corrente.

 **Esempio:** Di seguito riportiamo un esempio di struttura di un centro servizi, "Assistenza Infinity":

01 - Infinity Project

    02 - Supporto 1° livello

        03 - Supporto 2° livello

Se il check è attivo, gli operatori appartenenti al gruppo 03 potranno visualizzare solo i tickets assegnati a quel gruppo, mentre gli operatori del gruppo 01 visualizzano tutti i tickets e gli operatori del gruppo 02 accedono ai tickets dei gruppi 02 e 03. Se il check non è attivo, gli operatori di ciascun gruppo potranno indifferentemente visualizzare tutti i tickets del Centro servizi.

*Check "Nascondi nomi operatori a clienti centro servizi":* se il check è attivo, i clienti del Centro servizi non potranno visualizzare il nome dell'operatore che ha in carico/ha evaso la problematica (viene visualizzata solo l'indicazione del gruppo di lavoro).

*Check "Consente modifica/aggiunta di elementi su tickets chiusi":* se il check non è attivo, una volta chiuso un ticket non può più essere modificato e non possono esservi aggiunti ulteriori elementi.

*Check "Consente modifica/cancellazione di elementi della storia tickets ad operatore creatore":* se NON attivo, viene eseguito un controllo che definisce che solo tickets non chiusi, in carico all'operatore corrente e senza una risposta possono essere modificati.

Se attivo, l'operatore che ha in carico il ticket può invece modificare in qualsiasi momento anche elementi intermedi dello stesso.

### **Data attivazione marcatura letto/non-letto elementi tickets**

Consente di indicare la data a partire dalla quale sarà attiva la verifica dello stato letto/non letto dei tickets. La marcatura del Letto/Non letto sarà dunque disponibile sui tickets aventi data di apertura maggiore o uguale alla data impostata.

L'attivazione di questa funzionalità è utile soprattutto in presenza di regole di assegnazione automatiche, o comunque quando gli operatori possono trovarsi dei tickets/elementi di ticket in carico a seguito di registrazione automatica, ed è dunque necessario evidenziare lo stato "Non letto" di questi nuovi elementi, che devono essere presi in esame ed evasi.

Se attiva, per quanto riguarda lo stato di lettura viene riportata l'icona impostata sul centro servizi, tab Immagini, con accanto il numero di elementi da leggere presenti nel ticket stesso. Tale conteggio viene aggiornato dopo la lettura, che può essere confermata anche tramite il click sull'icona stessa.


### **Gestione allegati ticket**

*Check "Abilita caricamento rapido allegati a ticket":* se attivo, abilita la funzionalità che consente di caricare allegati contestualmente al caricamento degli elementi del ticket; è necessario indicare nei campi sottostanti la classe documentale ed il percorso di memorizzazione dei file (se la classe documentale non definisce un percorso obbligatorio).




## Recapiti

Nella tabella è possibile elencare i vari canali di comunicazione disponibili, definendo per ciascuno la tipologia (mail, fax, telefono ecc) ed il relativo recapito/account;

 Quando si seleziona una tipologia tra Mail, Mail no account, Fax, Centralino o Telefono, viene abilitato il check "Default".

*Cartella mail in ingresso/processate/scartate/respinte:* Eventuali cartelle del DMS in cui si desidera spostare rispettivamente la mail in ingresso già elaborate, scartate o respinte;

 Su un solo Centro servizi è possibile gestire più account mail Infinity. Per maggiori dettagli circa il comportamento della procedura in questa casistica, rimandiamo all'apposito paragrafo nel capitolo riguardante il [cruscotto mail](#).




## Livelli allerta

In questo tab è possibile configurare i livelli di allerta per operatore sui gruppi di lavoro e su tutti i gruppi; tali livelli vengono utilizzati per pilotare lo stato di evasione dei tickets nei [gadget](#) disponibili per la MyDesk. Gli stati di evasione disponibili sono:

- *In lavorazione:* tickets in carico all'operatore e sulla quale l'operatore ha già lavorato;
- *Da prendere in carico:* tickets assegnati al gruppo ma ancora mai presi in carico da uno specifico operatore;
- *In lavorazione (nei miei gruppi):* tickets in carico agli operatori del gruppo e già in lavorazione;
- *Da assegnare:* tickets non ancora assegnati ad un gruppo di lavoro;
- *Aperti in attesa di risposta:* tickets in carico all'operatore, sulla quale l'operatore non ha ancora lavorato;
- *Mail in ingresso:* conteggia il numero di mail presenti nel cruscotto mail in ingresso.

## Esempio:

*Aperti in attesa di risposta*     5     10

Se l'operatore ha in carico fino a 4 tickets aperti in attesa di risposta, nei gadget relativi visualizzerà l'icona , se ne ha tra 5 e 9 visualizzerà l'icona , se ne ha più di 10 visualizzerà invece l'icona .

## **Impostazioni particolari per operatori centro servizi**

In questa sezione è possibile indicare, per ciascun operatore appartenente al gruppo indicato, alcune informazioni specifiche: gruppo di default all'interno del centro servizi corrente, livelli di allerta sui gruppi di lavoro e su tutti i gruppi (se il valore è a -1 vengono utilizzati i livelli di allerta indicati nel tab "Livelli allerta");



Nelle impostazioni degli operatori è presente anche il check "Operatore telefonico": tale check al momento non è gestito ma è stato predisposto in previsione di future implementazioni che riguarderanno la gestione del centralino integrata su Infinity (es. telefonate via Skype).



### Mail

#### **Opzioni creazione automatica elementi ticket da mail**

Check "Creazione automatica nuovo elemento da mail già associate a ticket": abilita la funzionalità di **creazione automatica dei tickets**. Se attivo, quando la mail ricevuta presenta nell'oggetto il codice di un ticket esistente, la procedura di import automatico crea un nuovo elemento del ticket a cui è associata la mail, attribuendolo all'ultimo operatore che ha trattato il ticket e contrassegnandolo dunque come Non letto.



Il check è operativo solo per le mail importate nel cruscotto da regole di posta.

#### **Identificatore N° ticket su oggetto mail**

*Identificatore iniziale/finale*: Identificatori che permettono alla procedura di riconoscere il riferimento al codice del Ticket. Se non definiti, viene applicato il default:

[#1234] , dove 1234 è il codice numerico assegnato come ID del ticket;

[#1234/XX] , dove 1234 è il codice numerico del ticket e XX è il suffisso (se definito sul Centro servizi).

#### **Gestione storia ticket**

Check "Inserisci storia ticket su posta in uscita": Se attivo, nei messaggi in uscita viene riportata l'intera "storia" del ticket, composta dall'insieme di elementi precedenti appartenenti a quel ticket;

Check "Ignora storia ticket su posta in ingresso": Se attivo, la procedura (se riscontra la presenza di determinati [delimitatori](#)) identifica la storia del ticket nei messaggi di posta in ingresso e la esclude dalla registrazione del nuovo elemento, in modo da evitarne la ripetizione;

*Delimitatore storia ticket*: stringa libera che può essere definita come delimitatore utilizzato dalla procedura per identificare la storia del ticket (elementi precedenti) in modo da poterla escludere in registrazione di un nuovo elemento di risposta. Se non definito, viene mantenuto il default.

Tramite l'attivazione del check "Visibile" è possibile rendere appunto visibile il delimitatore della storia del ticket all'interno delle mail, in modo tale da rendere più evidente il fatto che è presente un codice che non deve essere cancellato e migliorare l'import delle mail all'interno dei ticket al momento della registrazione.

#### **Gestione allegati**

*Modalità allegati*: La combo può assumere i valori:

- *Non previsto*: Né la mail né i suoi allegati vengono archiviati, dunque dal ticket non sarà possibile risalire direttamente alla mail che lo ha generato;

- *Allega mail a ticket*: La mail che ha generato il ticket viene archiviata sul DMS, e perciò dalla gestione del ticket sarà possibile accedere al messaggio originale, e viceversa;
- *Allega solo allegati mail a ticket*: Vengono archiviati sul DMS (e dunque allegati al ticket) solo eventuali allegati del messaggio che genera l'apertura del ticket.

*Classe*: Classe documentale da attribuire alle mail/allegati archiviati;



Se la classe documentale indicata è "Generica", le mail/documenti possono essere associati ad un solo ticket; nel caso in cui si voglia associare la medesima mail/documento a più tickets è necessario configurare una classe documentale con l'attributo indicato nelle [Impostazioni globali](#) con il check "Multiplo" attivo.

*Cartella*: Cartella di destinazione per le mail/allegati (se la classe documentale non prevede la cartella di destinazione propositiva, tale campo non è editabile).



Le funzionalità riguardanti la gestione degli allegati sono disponibili solo in presenza del modulo DMS Avanzato.

#### ***Mail per richiesta identificazione***

E' il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un soggetto che non può essere associato ad alcun richiedente conosciuto;

#### ***Mail per servizio non autorizzato***

E' il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un richiedente non abilitato al Centro servizi corrente;

#### ***Mail per servizio sospeso/bloccato***

E' il testo automatico che viene inserito all'interno della mail che l'operatore invia in seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza da parte di un richiedente in stato bloccato sul prodotto e/o Centro servizi (tale operazione genera comunque un elemento del ticket).




#### **Notifiche**

*Check "Attiva notifiche di sistema"*: Se attivo, abilita la sezione relativa ai parametri di notifica per il Centro servizi, indicando per ciascuna tipologia di notifica il gruppo/operatore destinatario; i campi relativi a gruppo e persona, sono indipendenti l'uno dall'altro, perciò è possibile mandare la notifica solo a un gruppo, solo a una persona, o ad un gruppo più ad una persona che non fa parte di quel gruppo.

In aggiunta, per ciascuna riga, è possibile attivare anche i check che inviano la notifica al referente (chi ha in carico il ticket) e/o intestatario (il richiedente) e/o destinatario (l'operatore o il richiedente a seconda della direzione del flusso definito dalla causale).


*Modello uso interno:* Modello di messaggio utilizzato per l'invio delle notifiche a gruppo/persona/referente/destinatario; l'indicazione di un modello messaggio è obbligatoria per l'invio delle notifiche.

*Modello uso cliente:* Modello di messaggio utilizzato per l'invio delle notifiche all'intestatario; l'indicazione di un modello messaggio è obbligatoria per l'invio delle notifiche.

 I modelli messaggio sono configurabili da menù *Anagrafiche > Archivi altri > Impostazioni messaggi > Modelli messaggi*, nell'editor sono inoltre presenti alcuni [campi variabili](#) utili per personalizzare il messaggio in base al ticket (identificati con il codice "Crm - Ticket").

### **Altre notifiche**

Check "*Attiva notifiche non di sistema (basato su regole/azioni)*": se attivo, abilita la valutazione delle regole (e l'esecuzione delle azioni) relativamente alle notifiche non di sistema, quindi configurate tramite la gestione [Regole e azioni](#).

 Per le notifiche non di sistema, è necessario creare appositi record nella gestione Publisher (*Pannello di controllo > Sistema > Notifiche > Publisher*) della categoria CRMPOV.

### **Immagini**

#### **Immagini associate a centro servizi**

In questo tab è possibile configurare le immagini del centro servizi; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\<nome_contesto>\images\crmpov`.

Per quanto riguarda le immagini utilizzate per contrassegnare i tickets provvisori, in attesa di risposta e da leggere, se non indicate viene utilizzato comunque un default.

#### **Colori elementi di discussione tickets**

È possibile indicare in modo completamente parametrico i colori con i quali si desidera rappresentare i diversi elementi del ticket in base alla loro tipologia (comunicazioni interne, flusso da e verso clienti) in modo da renderli immediatamente riconoscibili ed agevolare la lettura della storia del ticket.

 Una volta definito il centro di servizi principale è necessario impostare il centro servizi di Default all'interno delle [Impostazioni Globali](#)

## Causali



La **causale CRM Support** è un'entità introdotta per consentire l'utilizzo di operazioni parametriche nell'ambito della gestione dei [tickets](#).

Di seguito commentiamo i campi principali della gestione:

### Principale

*Ordinamento:* Consente di condizionare l'ordinamento delle causali;

*Descrizione cliente/operatore:* Sono le descrizioni della causale, rispettivamente per la visualizzazione interna da parte degli operatori e per la visualizzazione da parte dei clienti. Ad esempio una causale che per l'operatore ha descrizione "Risposta a cliente", per il cliente può essere "Risposta da centro servizi".


*Immagine:* Immagine rappresentativa dello Stato che viene utilizzata, ad esempio, nell'[elenco dei tickets](#), nella scheda del ticket ecc; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\<nome_contesto>\images\crmpov`.

*Tipo mittente/Tipo destinatario:* Le due combo servono a definire la direzione del flusso di assistenza dato dall'utilizzo della causale.

Possono assumere i valori: "Operatore centro servizi" e "Cliente centro servizi", perciò permettono di gestire le seguenti casistiche:

- 1 - da cliente a operatore (es. risposta da cliente);
- 2 - da operatore a cliente (es. risposta a cliente);
- 3 - da operatore a operatore (es. causali interne, come la diagnostica o l'assistenza tra colleghi).

 **NOTA BENE:** La combinazione mittente/destinatario da cliente a cliente non è ammessa.

 **NOTA BENE:** Le diverse combinazioni di mittente e destinatario condizionano la presenza / l'editabilità di alcuni campi e check sottostanti.

### Opzioni

*Check "Causale di creazione nuovo ticket":* Se attivo, l'utilizzo della causale corrente comporta la creazione di un nuovo ticket. Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario;

*Check "Disabilita notifiche di sistema per ticket con questa causale":* Se attivo, disabilita l'invio di notifiche per gli elementi di ticket creati con la causale corrente. Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario;

*Check "Non mostrare ticket con questa causale a cliente centro servizi":* Se attivo, nasconde gli elementi del ticket creati con questa causale ai clienti del [centro servizi](#). Questo check è presente per tutte le combinazioni mittente/destinatario;

*Check "Causale silente":* Questo check è presente solo per le combinazioni di mittente/destinatario in cui il mittente è l'operatore (2 e 3). La causale silente è un elemento che compone il ticket la cui creazione avviene automaticamente, e che dunque non prevede l'interazione di un operatore. Se il check è attivo, nella sezione sottostante è possibile inoltre indicare il testo della causale.

### **Altre impostazioni**

*Check "Aggiornamento referente - In carico al mittente":* Se attivo, aggiorna il referente del ticket, cioè l'operatore del centro servizi che ha in carico la problematica. Questo check è presente solo per la combinazione 2 di mittente/destinatario.

*Check "Aggiornamento referente - In carico al destinatario":* Se attivo, aggiorna il referente del ticket, cioè l'operatore del centro servizi che ha in carico la problematica. Questo check è presente solo per la combinazione 1 di mittente/destinatario.

*Aggiornamento referente:* La combo indica la modalità di aggiornamento dell'operatore che ha in carico il ticket, ed è presente solo per la combinazione 3 di mittente/destinatario; può assumere i seguenti valori:

- *Nessuno;*
- *In carico al mittente;*
- *In carico al destinatario.*

Il check "*Editabile*", se attivo, determina che in fase di registrazione di un elemento avente tale causale, l'operatore avrà la possibilità di modificare manualmente il referente del ticket attivando il check (e dunque prendendo in carico la problematica da quel momento in poi).

*Aggiornamento stato:* Può assumere i seguenti valori:

- *Invariato:* l'utilizzo della causale non modifica lo stato del ticket;
- *Propositivo:* l'utilizzo della causale prevede la variazione dello [stato](#) del ticket; se il valore è "Propositivo", viene visualizzata anche la combo "Stato" che permette di selezionare il nuovo Stato che verrà assegnato al ticket dopo l'utilizzo della causale. E' inoltre presente il check "Editabile" che, se attivo, determina che tale Stato possa essere modificato dall'operatore direttamente sulla gestione del ticket.

*Aggiornamento livello:* Sui tickets è presente un valore detto "livello di assistenza", il quale può determinare, ad esempio, il gruppo di lavoro che si occupa della problematica. Questa combo permette dunque di determinare se l'utilizzo della causale comporterà una variazione del livello di assistenza, e può essere valorizzata con:

- *Invariato;*
- *Aumenta di un livello;*
- *Diminuisce di un livello.*

*Canale prioritario:* Consente di impostare appunto il canale di comunicazione da valorizzare di default sugli elementi del ticket caricati con una determinata causale. Se non indicato, il canale di comunicazione viene valorizzato come di consueto tenendo conto di quanto impostato a livello di richiedente e di impostazioni dell'utente corrente.

*Tempo di default:* Permette di indicare un valore, espresso in minuti, che sarà proposto in automatico nel campo Durata degli elementi caricati con la causale corrente.

*Check "Abilita per tutti i centri di servizio":* Se attivo, la Causale sarà disponibile per tutti i [Centri servizi](#). Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici centri servizi su cui è disponibile la causale corrente.

### Impostazioni agenda

In questa sezione sono disponibili le impostazioni che permettono di configurare la creazione di un appuntamento/attività legati al ticket in seguito all'utilizzo della causale corrente.

La procedura è stata realizzata tenendo conto che spesso operazioni sull'area agenda possono essere eseguite anche al di fuori dell'area Post vendita, quindi in questo caso viene eseguito un controllo sulle informazioni definite nei dettagli "**Utilizza questa causale quando dall'agenda usi queste voci**" e sulla presenza di un target relativo al ticket; se validate, viene automaticamente generata una nuova riga per l'appuntamento/attività nel ticket.



Il tab è editabile solo per la combinazione 3 di mittente/destinatario.



Per il corretto funzionamento, nelle [Impostazioni globali](#) deve essere presente il valore "Target per voce di agenda" che consente l'associazione tra il ticket e la voce di agenda.

### Autorizzazioni operatori

Indicazione degli operatori/gruppi abilitati all'utilizzo della causale corrente.



### Cruscotti abilitati

Indicazione dei [cruscotti](#) abilitati per l'utilizzo della causale corrente. Sono selezionabili i seguenti cruscotti:

- In lavorazione;
- Da prendere in carico;
- In lavorazione nei miei gruppi;
- Chiusi dai miei gruppi;
- Da assegnare;
- Scheda ticket;
- In carico ad operatore;
- Nessun cruscotto.

### Stati



Lo Stato è un valore, completamente parametrizzabile, che può essere assunto dal ticket e che ne definisce, appunto, lo Stato di lavorazione (es. Aperto, Chiuso, Attesa ecc).

Di seguito, commentiamo brevemente i campi della gestione:

*Immagine:* Immagine rappresentativa dello Stato che viene utilizzata, ad esempio, nell'[elenco dei tickets](#), nella scheda del ticket ecc; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\<nome_contesto>\images\crmpov`.

*Stato di base:* La combo può assumere i valori "Aperto" o "Chiuso"; lo Stato di base è uno Stato di sistema che viene utilizzato per definire lo Stato effettivo del ticket, ad esempio, un ticket in stato "Diagnostica" è comunque un ticket Aperto.

*Ordinamento:* Condiziona l'ordinamento degli Stati;

*Check "Abilita per tutti i centri di servizio":* Se attivo, lo Stato sarà disponibile per tutti i [Centri servizi](#). Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici centri servizi su cui è disponibile lo Stato corrente.



## Priorità



Di seguito, commentiamo brevemente i campi della gestione:

*Immagine:* Immagine rappresentativa della Priorità; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\.`

*Ordinamento:* Condiziona l'ordinamento delle Priorità;

*Check "Abilita per tutti i centri di servizio":* Se attivo, la Priorità sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i [Centri servizi](#). Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici centri servizi su cui è disponibile la Priorità corrente.

### Canali comunicazione



In questa gestione è possibile configurare i Canali di comunicazione disponibili per l'utilizzo sui vari [Centri servizi](#).

Di seguito commentiamo i campi della gestione:

*Tipologia:* La combo definisce la tipologia del Canale di comunicazione, e può assumere uno fra i seguenti valori: Telefono, Mail (indirizzo di Posta elettronica con account configurato su Infinity), Mail no account (indirizzo di Posta elettronica il cui account non è configurato su Infinity), Web, Fax, Skype, Instant messaging;

*Ordinamento:* Condiziona l'ordinamento dei Canali di comunicazione;

*Immagine:* Immagine rappresentativa del canale di comunicazione; tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\<nome_contesto>\images\crmpov`.

*Check "Abilita per tutti i centri di servizio":* Se attivo, il Canale di comunicazione sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici Centri servizi su cui sarà disponibile il Canale di comunicazione corrente.

## Tipologie



La Tipologia è un valore completamente parametrizzabile utilizzato per classificare la natura delle varie richieste e dei relativi tickets.

Di seguito commentiamo brevemente i campi della gestione:

*Immagine:* Immagine rappresentativa della Tipologia del ticket, utilizzata ad esempio nell'[elenco dei tickets](#); tali immagini sono memorizzate su file system, nella cartella `webapps\<nome_contesto>\images\crmpov`.

*Check "Abilita per tutti i centri di servizio":* Se attivo, la Tipologia sarà disponibile per l'utilizzo su tutti i Centri servizi. Se non è attivo, abilita il tab "Abilitazioni centri servizio" in cui possono essere indicati gli specifici Centri servizi su cui è disponibile la Tipologia corrente.

### Argomenti




Gli Argomenti che saranno oggetto delle richieste di assistenza, e dunque dei [tickets](#), possono essere organizzati in una rappresentazione gerarchica ad albero.

Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

*Check Disponibile solo per ricerca*: Se attivo, definisce che l'Argomento non sarà disponibile come valore da inserire nella gestione, ma potrà essere solo utilizzato nelle ricerche.


*Categoria padre* : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione di Argomenti ad albero.

 Ad esempio, potremmo creare Argomenti per classificare i tickets in base all'area di appartenenza:

Infinity project (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

```
| - AdHoc
|   | - Vendite
|   |   | - Ordini
|   |
|   | - Acquisti
|   | - Amministrazione
|
| - Portal
|   | - CMS
|   | - eCommerce
|
```

..... e così via

 Lasciando i nodi AdHoc e Portal come selezionabili (cioè non attivando il check "*Disponibile solo per ricerca*") l'operatore può inserire nel ticket l'Argomento specifico oppure genericamente la voce padre.

## Categorie classificazioni



Le Categorie classificazioni sono valori (utilizzati solo internamente dagli operatori) che servono a catalogare i [tickets](#) secondo criteri di classificazione libera, in una struttura gerarchica.

Oltre al codice e alla descrizione, troviamo i campi:

*Check Disponibile solo per ricerca*: Se attivo, definisce che la categoria non sarà disponibile come valore direttamente selezionabile, ma potrà essere utilizzata solo nelle ricerche.

*Categoria padre* : Tramite questo campo è possibile costruire la propria classificazione gerarchica di categorie in una struttura ad albero.

 Ad esempio potremmo creare categorie per classificare i tickets in base a:

Stato di evasione (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | - Evasione urgente
- | - ecc

Area geografica richiedente (categoria padre disponibile solo per le ricerche)

- | - Nord
- | - Centro
- | - Sud
- ..... e così via

### Delimitatori mail





I Delimitatori mail sono particolari stringhe che vengono utilizzate dalla procedura per identificare l'inizio/fine dei messaggi di posta in modo da riconoscere di volta in volta le risposte.

Oltre al codice, la gestione contiene i seguenti campi:

*Delimitatori testo semplice (iniziale/finale)*: Stringa di caratteri utilizzata come delimitatore e indicata in testo semplice (txt);

*Delimitatori testo html (iniziale/finale)*: Stringa di caratteri utilizzata come delimitatore e indicata in testo html (es. presenza di caratteri speciali);

 Le due tipologie di delimitatori saranno differenti nel momento in cui vengono utilizzati dei caratteri speciali, come ad esempio > e <, che hanno una particolare codifica in linguaggio html. In caso contrario i due delimitatori combaciano.

 La funzionalità è disponibile solo quando il server di posta mittente delle mail prevede particolari delimitatori configurabili nella gestione.

## Regole e azioni



Le regole prevedono la configurazione di una serie di filtri (dunque di condizioni) al verificarsi dei quali vengono eseguite delle azioni automatiche, riguardanti l'assegnamento e/o la notifica.

L'esecuzione delle regole deve essere abilitata a livello di anagrafica Centro servizi, dove sono presenti i check "Abilita valutazione regole ed esecuzione azioni di assegnamento" e "Abilita notifiche non di sistema".

Nel tab "**Regole**" possono quindi essere impostati filtri sui seguenti dati del ticket: Stato, Priorità, Causale, Canale comunicazione, Tipologia, Livello, Testo, Richiedente, Azienda, Rapporto, Argomento, Prodotto, Catalogo ecc.

Nel tab "**Azioni**" possono essere configurate le azioni eseguite automaticamente al verificarsi della regola corrente; di seguito commentiamo i campi presenti:

*Tipo azione* può essere:

- Assegnamento;
- Notifica.

*Tipologia*: campo editabile solo in presenza di Tipo azione Notifica; riporta i valori corrispondenti alle notifiche create dall'utente in Pannello di controllo > Sistema > Notifiche > Publisher, escludendo quelle di sistema ("Apertura ticket", "Cancellazione ticket", "Chiusura ticket" e "Nuovo elemento ticket") che sono invece disponibili all'interno delle impostazioni del Centro servizi;

*Gruppo/Persona (destinatario)*: Gruppo di operatori/Operatore del [centro servizi](#) destinatario dell'assegnamento/notifica;





I campi relativi a gruppo e persona sono indipendenti l'uno dall'altro, perciò è possibile eseguire l'assegnamento/notifica solo per un gruppo, solo per una persona, o per un gruppo più una persona che non fa parte di quel gruppo.

In aggiunta, per ciascuna riga, è possibile attivare anche i check che eseguono l'assegnamento/notifica al referente (chi ha in carico il ticket) e/o intestatario (il richiedente) e/o destinatario (l'operatore o il richiedente a seconda della direzione del flusso definito dalla causale utilizzata per l'elemento che genera il verificarsi della regola corrente.

*Azione applicabile...*: I check sottostanti definiscono se l'azione viene eseguita al momento della creazione e/o modifica e/o cancellazione del ticket o di un elemento del ticket;

Se la combo "Tipo azione" è valorizzata con notifica, sono editabili anche i campi "Modello uso interno" e "Modello uso cliente" che consentono di selezionare i modelli messaggio da utilizzare rispettivamente per l'invio delle notifiche a gruppo/persona/referente/destinatario o all'intestatario del ticket.

 I modelli messaggio sono configurabili da menù *Anagrafiche > Archivi altri > Impostazioni messaggi > Modelli messaggi*, nell'editor sono inoltre presenti alcuni [campi variabili](#) utili per personalizzare il messaggio in base al ticket (identificati con il codice "Crm - Ticket").

 Le regole che si desidera abilitare devono essere attive (combo "Stato" valorizzata con "Record attivo" nell'icona Info).



## Impostazioni globali



Di seguito commentiamo brevemente i campi della gestione:

*Centro servizi default:* [Centro servizi](#) che viene utilizzato come default, ad esempio all'apertura di un nuovo ticket, quando non è indicato un centro servizi nel tab CRM Post vendita dell'anagrafica comune del contatto dell'utente corrente.

### **Attributo di relazione per DMS**

*Attributo di relazione per ticket:* Attributo di relazione utilizzato per associare i tickets ai documenti durante il procedimento di archiviazione e classificazione su DMS;

### **Target voce di agenda**


*Target ticket:* Attributo di relazione utilizzato per associare i tickets alle voci di agenda (appuntamenti e attività);

*Target per azienda/persona:* consente, al momento della creazione di un task di Agenda da Causali CRM di pianificazione, la creazione del target non solo per il ticket ma anche per il contatto azienda/persona.

### **Cruscotti**

*Check "Abilita contatori":* Abilita i contatori all'interno dei cruscotti operativi;

*Intervallo refresh contatori:* Intervallo (espresso in secondi) per l'aggiornamento dei contatori nei cruscotti operativi.

 Ogni operatore ha a disposizione la possibilità di definire alcune preferenze per le impostazioni CRM Support, attraverso la gestione [Preferenze CRM Support](#) accessibile dall'hyperlink del nome operatore loggato correntemente (in alto a sinistra, vicino alla dicitura "Welcome").

### Scheda cliente



Gestione in cui il cliente può visualizzare alcuni dati di riepilogo relativamente ai propri tickets.

Il cliente può selezionare un [centro servizi](#) e visualizzare la propria situazione in termini di tickets aperti, presi in carico e chiusi.

Nella barra sono presenti alcune funzionalità:

*Nuovo ticket:* consente l'apertura di un nuovo [ticket](#) sul centro servizi selezionato;

*Preferenze personali:* gestione in cui il cliente può definire il proprio centro servizi di default, il [canale di comunicazione](#) preferenziale ed il dominio mail. Se non definiti, vengono utilizzati quelli presenti nelle "Impostazioni globali" dell'azienda;

*Impostazioni globali:* sono le impostazioni di centro servizi di default, canale preferenziale e dominio mail relative all'azienda per la quale l'utente lavora;

*Nuovo operatore:* questa funzionalità è abilitata se l'utente corrente ha il check "Amministratore centri servizi" attivo nella propria [anagrafica persona](#), e consente di inserire un nuovo operatore per l'azienda di lavoro.

## Gestione contatti e ruoli



Sulle anagrafiche di Persone e Aziende sono presenti due tab relativi alle funzionalità CRM: "**Prodotti in uso**" e "**CRM Support**".



Per quanto riguarda la Persona, le informazioni relative ai prodotti in uso ed il tab CRM Support vengono utilizzate quando è intestataria di un ticket in modo diretto, cioè il ticket non è legato all'azienda di lavoro (se presente) o la persona è un privato.



Per le funzionalità del CRM Postvendita è disponibile un **ruolo** utente, assegnabile agli operatori: **Admin Support**. Alcune operazioni in ambito CRM sono dunque consentite solo gli operatori in possesso di tale ruolo, ad esempio la gestione del blocco dell'assistenza, il controllo dell'accesso ai centri servizi ecc.



### Prodotti in uso

In questo tab vengono definiti i prodotti in uso del contatto, sui quali è possibile gestire l'abilitazione all'assistenza e dunque l'accesso ai [Centri servizi](#). Per ciascun articolo, sono disponibili i seguenti check:

*Assistenza:* Se attivo, il prodotto è abilitato all'assistenza;

*Blocco:* Se attivo, il prodotto pur essendo in assistenza è temporaneamente in stato di blocco (se gestito sul Centro servizi);



### CRM Support

I campi disponibili nel tab "CRM Support" variano in base alla tipologia del contatto, in particolare sulla Persona in base al suo essere o meno legata ad azienda. Di seguito la descrizione dei campi:

[Campi presenti per ciascun contatto]

*Centro servizi di default:* Centro servizi di default del contatto. Tale centro servizi viene proposto automaticamente all'accesso.

*Canale preferenziale:* Canale di comunicazione preferenziale; se non specificato, viene utilizzato il canale preferenziale del centro servizi indicato come default;

*Dominio riconoscimento mail:* Dominio per il riconoscimento automatico dei messaggi di posta in ingresso (es. zucchetti.it o @zucchetti.it);

*Check "Blocco operatività su tutti i centri servizi":* Se attivo, il contatto corrente non è abilitato a ricevere assistenza su nessun centro servizi, indipendentemente dallo stato dei check *Assistenza* e *Blocco* sui prodotti in uso (tale check può essere modificato solo se l'operatore corrente è in possesso del ruolo **Admin Support**).

[Campi presenti solo nel tab dell'anagrafica Persona se legata ad azienda]

*Check "Amministratore centri servizi":* Se attivo, la persona è definita Amministratore per i centri servizi indicati nella sezione sottostante. L'amministratore può decidere quali altri operatori collegati alla sua stessa azienda di lavoro sono abilitati all'assistenza.



L'amministratore può gestire le abilitazioni degli altri operatori a livello di singole anagrafiche o dalla [scheda cliente](#).



Per ogni azienda può essere definito più di un amministratore (obbligatoriamente almeno uno).

[Campi presenti solo nel tab dell'anagrafica Azienda]

*Controllo accesso ai centri servizi per utenti non amministratori:* Modalità di accesso al centro servizi per i clienti non amministratori, configurabile solo se l'operatore corrente è in possesso del ruolo **Admin Support**; può essere valorizzata con:

- *Consenti accesso a tutti i centri servizi;*
- *Consenti accesso solo ai centri servizi abilitati.*

*Check "Abilita cliente alla creazione rapida persone":* Abilita il caricamento rapido da parte del cliente di nuove Persone associate all'azienda, direttamente dalla gestione del [Ticket](#).

## How to

## Support

### Area Pubblica Support



Sono disponibili alcuni gadget CMS relativi all'area CRM Support, in modo tale da consentire la creazione di un vero e proprio portale pubblico cui i clienti potranno accedere per caricare in autonomia nuove richieste di assistenza sui Centri servizi abilitati, consultare lo storico delle proprio richieste, verificarne lo stato di evasione, ecc.

A questo scopo sono presenti anche un modello sito, già predisposto con tutte le pagine ed i gadgets di base, ed un template grafico, denominato "Support", per lo start-up del portale relativo al supporto con Infinity CMS.

Per maggiori informazioni, rimandiamo alla manualistica in ambito Infinity Portal.

## Comunicazione interna e da terzi



Dal cruscotto della mail è possibile gestire le casistiche di registrazione di una Comunicazione interna e/o da terzi.

Vediamo con alcuni esempi che dunque è possibile:

**1** - utilizzare una causale del tipo "**Comunicazione interna**" (dunque con flusso da operatore a operatore), per gestire il caso in cui sia necessario agganciare ad un ticket una mail che non proviene da mittente associato al richiedente ma da indirizzo personale di un altro operatore (ad esempio in risposta ad una comunicazione interna inviagli dal ticket);

Esempio:

- Apro un ticket 123/IP per l'azienda cliente AMATI SPA;
- Invio mail ad un collega, quindi al suo indirizzo personale, con causale di "Comunicazione interna". La mail nell'oggetto ha #123/IP;
- Il collega risponde verso l'indirizzo del centro servizi;
- Nel Cruscotto mail ricevo la mail di risposta del mio collega. Provenendo dal suo indirizzo personale, l'applicazione associa la mail al Ticket grazie al codice presente nell'oggetto.

A questo punto, nella chiavetta inglese delle operazioni disponibili, sarà presente l'operazione di "**Aggiungi elemento a ticket associato**" che utilizza la causale di "Comunicazione interna" definita sul [Centro servizi](#), ed è possibile associare la mail al Ticket. La mail, se proveniente da indirizzo mail riconosciuto come Operatore del Centro servizi, è inoltre contrassegnata da icona specifica che la rende più immediatamente riconoscibile.



La causale utilizzata come Comunicazione interna deve avere flusso da Operatore a Operatore, nessun aggiornamento di referente o stato, e può eventualmente essere configurata con il check "Non mostrare ticket con questa causale a cliente Centro servizi" attivo.

**2** – effettuare una registrazione del tipo "**Comunicazione esterna/da terzi**", quindi quando è necessario agganciare ad un ticket una mail che non proviene da mittente intestatario del ticket, ma da un altro mittente (diverso da operatore del Centro servizi).

Esempio:

- Apro un ticket 123/IP per l'azienda AMATI SPA;
- Nel Cruscotto mail ricevo una mail inerente il medesimo ticket da mittente associato all'azienda BIANCHI SRL (in quanto consulente del mio cliente, o perchè in CC nelle mail precedenti ecc).

A questo punto è possibile agganciare la mail al ticket effettuando un'azione di "**Associa a ticket forzato**".

## Gestione blocco prodotti



Di seguito schematizziamo le diverse casistiche, ed il comportamento della procedura, in relazione alla presenza di uno o più prodotti in uso bloccati ed alla modalità di blocco presente sul centro servizi:

### Operatività utente OPERATORE

#### Gestione prodotti abilitata su Centro servizi

- L'operatività è definita dal tipo di blocco attivo sul Centro servizi:

Se Blocco solo avviso: l'operatore può caricare il ticket o nuovi elementi del ticket, ricevendo un avviso alla selezione e/o salvataggio dell'elemento. Lo zoom di selezione del prodotto, riporta eventuali icone di blocco relativamente ai prodotti appunto bloccati.

Se Blocco totale: l'operatore non può caricare il ticket o nuovi elementi del ticket indicando uno dei prodotti in blocco (può invece caricare elementi con eventuali prodotti in assistenza).

#### Gestione prodotti NON abilitata su Centro servizi

- Se il centro servizi prevede il "Filtra su prodotti in uso", è disponibile una icona sul ticket che identifica lo stato di assistenza dei prodotti in uso del cliente. Tale icona, alla cui pressione viene mostrato il dettaglio dei prodotti in uso dell'intestatario del ticket, indica:

● pallino giallo: uno o più prodotti in uso bloccati – in questo caso sarà possibile caricare il ticket a prescindere dal tipo di blocco attivo sul Centro servizi.

● pallino rosso: tutti i prodotti in uso bloccati – in questo caso, l'operatività dipende dal tipo di blocco attivo sul Centro Servizi:

Se Blocco solo avviso: l'operatore può caricare il ticket o nuovi elementi del ticket, ricevendo un avviso alla selezione ed al salvataggio dell'elemento.

Se Blocco totale: l'operatore non può caricare il ticket o nuovi elementi del ticket (in questo caso in realtà non avremo il pallino rosso in quanto comunque non sarà possibile inserire il richiedente).

### Operatività utente CLIENTE

#### Gestione prodotti abilitata su Centro servizi

- Il cliente lavora senza restrizioni, ma non può caricare nuovi ticket o nuovi elementi indicando prodotti eventualmente bloccati tra quelli che ha in uso (e che sono gestiti dal Centro servizi corrente).

#### Gestione prodotti NON abilitata su Centro servizi

- Il cliente lavora senza restrizioni, a meno che non siano bloccati tutti i prodotti del centro servizi nel tab Prodotti in uso della sua anagrafica azienda (in tal caso funziona come blocco dell'azienda, pertanto non potrà caricare nuovi ticket/nuovi elementi).

Ricordiamo inoltre il funzionamento delle altre modalità di gestione del Blocco, cioè il **Blocco operatività** dell'azienda (richiedente) ed il Blocco operatività della persona (singolo operatore dell'azienda richiedente).



**Azienda – check "Blocco operatività su tutti i centri servizi" attivo****Accesso dell'operatore**

- Se il Centro servizi gestisce il blocco totale, non sarà possibile caricare nuovi ticket o nuovi elementi di ticket esistenti.
- Se il Centro servizi gestisce il blocco con solo avviso, sarà possibile caricare nuovi ticket o nuovi elementi di ticket esistenti ma l'operatore sarà avvisato mediante apposito messaggio di warning.

**Accesso del cliente**

Il blocco operatività attivato sull'azienda richiedente, impedisce che il cliente possa caricare ticket sui centri servizi che gestiscono un livello di blocco (con avviso o blocco totale). Il cliente potrà invece caricare tickets su Centri servizi che non hanno la gestione del blocco attiva.

**Persona – check "Blocco operatività su tutti i centri servizi" attivo**

Questo blocco, siccome è relativo alla singola persona che lavora per l'azienda richiedente e dunque è impostato dall'amministratore dell'azienda richiedente, è al di sopra di tutte le modalità di gestione del blocco sul centro servizi (quindi vale anche su Centri servizi che NON gestiscono livelli di blocco).

**Accesso dell'operatore**

L'operatore non può caricare la richiesta indicando come persona la persona bloccata (può eventualmente caricare tickets per altre persone relative alla stessa azienda richiedente).

**Accesso del cliente**

La persona bloccata non potrà accedere a nessun Centro servizi.

### Ticket Provvisori



I ticket provvisori sono ticket incompleti che devono poi essere validati dall'operatore, che potrà procedere a valorizzare i dati mancanti fino a confermare il ticket, o eventualmente andare ad effettuare modifiche e sistemazioni tramite la gestione [Manutenzione tickets](#) che offre, tra le altre funzioni, una sorta di merge tra tickets simili.

Un ticket provvisorio può essere salvato anche dall'operatore, nel caso venga compilato con dati obbligatori incompleti; non è invece possibile aggiungervi ulteriori elementi, ma solo modificarlo (eventualmente assegnandolo) in modo da completarlo fino a confermarlo.



Il cliente, che eventualmente accede in autonomia, può invece caricare ulteriori elementi anche su tickets provvisori.

A livello di visualizzazione, il ticket provvisorio viene evidenziato, in tutti i cruscotti e liste con l'apposita icona indicata a livello di Centro servizi, tab Immagini (o con il default se non indicata).