



CORSO BASE CUSTOMER CARE

Stefano Benzi

Evoluzione continua ...

- Si può installare con MDS e MexalDB, ma con SQLite (non con SQLServer o con Mysql)
- La sincronizzazione con SQLite si può pilotare disabilitando tabelle inutili con indubbi vantaggi in termini di prestazioni sia on-premise, sia in cloud
- Più filtri di selezione anagrafiche clienti nel popolamento iniziale
- Agenda estesa a 26 fra tecnici ed agenti
- La grafica è migliorata
- Si possono memorizzare le e-mail associandole a Lead, Account, referenti
- Gestione degli stati di avanzamento delle trattative
- Più cruscotti con analisi
- Più funzioni che semplificano l'operatività

Filosofia

- Cos'è un Lead? ... o un Prospect ... un Account ... un contatto ...
- Quando un Lead diventa un Account ? ... Chi decide quando un Lead diventa un Account ?
- Quali e quanti possono o devono essere gli stati di un Lead? Noi ne abbiamo previsti 9 ...

L'APP lascia all'utente la possibilità di decidere quali stati, livelli, gestire quando trasformare in cliente, etc. **Ma nel rispetto delle logiche gestionali di Mexal ...**

Uso del manuale

Tre documenti + elenco tracciati record:

- Installazione e configurazione, terminologia, flusso operativo
- Uso dell'APP in versione Base ed in versione PRO
- Guida per la parte Tec-Mobile

Plus del progetto

- Forte integrazione con Mexal
- Possibilità di adozione dello strumento per gradi
- Avviamento «accelerato» grazie al popolamento di molte tabelle
- Modello progettuale innovativo per la navigazione dei dati (attraverso i nodi)
- Strumenti di analisi «a bordo» con cruscotti predefiniti e con la possibilità di aggiungerne di ulteriori
- Dispositivi «Mobile» per l'utilizzo da parte di tecnici e commerciali

Attività preliminari

- Ricostruzione completa degli archivi di Mexal (**vivamente consigliata**).
- Esecuzione preventiva dell'APP (accedere una sola volta per inizializzare il database del CustomerCare).
- Configurazione MexalDB per Datatrek
- Popolamento database Mexal x DataTrek (Azienda → MexalDB → Trasferimento dati per DataTrek).

Attivazione MexalDB per Datatrek

Servizi → Configurazioni → Configurazione moduli → MexalDB per DataTrek

Configurazione MexalDB per Datatrek

Dati generali

Attivo	<input checked="" type="checkbox"/>
Modalita' trasmissione dati	Sincrona
Log comandi SQL	NO
Messaggi errori replica DB	Sospesi
Gestione dati annuali	Tabelle separate
Gestione azienda in colonna	<input checked="" type="checkbox"/>

● Elenco

Ok Annulla

Tabelle MexalDB per Datatrek

- Anagrafica azienda → Dati aziendali → Moduli aggiuntivi ... → MexalDB per Datatrek

Configurazione MexalDB

Dati aziendali
Gestione replica dati su DB: Automatica

Archivi

Rubrica piano dei conti (RUDT)	<input checked="" type="checkbox"/>	Articoli (ARTI)	<input type="checkbox"/>
Anagrafica clienti/fornitori (PICO)	<input checked="" type="checkbox"/>	Ulteriori dati articolo (ARTM)	<input type="checkbox"/>
Prima Nota (PRN)	<input type="checkbox"/>	Progressivi articolo (ARTP)	<input type="checkbox"/>
Scadenario (SCAD)	<input type="checkbox"/>	Distinta base automatica (DBAA)	<input type="checkbox"/>
Ritenute d'acconto (SCAR)	<input type="checkbox"/>	Distinta base (DBAS)	<input type="checkbox"/>
Movimenti di magazzino (MMA)	<input checked="" type="checkbox"/>	Impegni distinta base automatica (DBAU)	<input type="checkbox"/>
Ordini clienti (ORDC)	<input checked="" type="checkbox"/>	Testata budget (BUDGETT)	<input type="checkbox"/>
Ordini fornitori (ORDF)	<input type="checkbox"/>	Righe budget (BUDGETR)	<input type="checkbox"/>
Ordini preventivi (PREV)	<input checked="" type="checkbox"/>	Scadenze budget (BUDGETS)	<input type="checkbox"/>
Ordini matrici (MATR)	<input type="checkbox"/>	Controllo di gestione (CDGDAT)	<input type="checkbox"/>

Seleziona tutti Ok Annulla

Impostazione dati Mexal

- Verifica degli accessi e dei privilegi utente (da Mexal → Impostazioni → Impostazioni di configurazione → Autorizzazione dati (Vedi manuale Mexal))
- Impostazione e-mail per ogni Utente necessaria per l'invio di notifiche di assegnazione Task
- Da Contabilità → Rubrica clienti/fornitori → Clienti → Dati aggiuntivi → Parametri **CustomerCare**; indicare se il cliente deve essere tenuto costantemente aggiornato a fronte di modifiche sull'Account
- Da Magazzino → Anagrafica contatti → Dati aggiuntivi → Parametri **CustomerCare**; indicare se il contatto deve essere tenuto costantemente aggiornato a fronte di modifiche sull'Account

Parametri customer care [V 18]

Clienti 501.00018

Aggiorna da customer care

Acquisisci docuvision

Ordini Preventivi | Stampa anagrafica | Cancellazione | Ok | Annulla

Parametri customer care [V 15]

Anagrafica contatti LA.GIO. S

Aggiorna da customer care Si

Elenco | Stampa anagrafica | Cancellazione | Ok | Annulla

Note: sono tabelle MyDb «pubbliche», con sprix si possono modificare massivamente

Impostazione dati Mexal per la versione PRO

- Da Magazzino → Anagrafica contatti → Dati aggiuntivi → Parametri **CustomerCare** indicare se il contatto deve essere tenuto costantemente aggiornato a fronte di modifiche sull'Account
- Da Magazzino → Anagrafica articoli →



The screenshot shows a dialog box titled "Parametri customer care [V 18]". It contains the following fields and options:

Tutti gli articoli	BICIUDSC
Generazione Asset	Si
Mesi garanzia acquisto	12
Mesi garanzia vendita pers. fisica	24
Mesi garanzia vendita societa'	12

At the bottom of the dialog box, there are several buttons: "Elenco", "Stampa anagrafica", "Cancellazione", "Ok", and "Annulla". There is also a checkbox labeled "Acquisisci docuvision" which is currently unchecked.

Note: è una tabella MyDb «pubblica», con sprix si può modificare massivamente

Impostazioni stampanti default

Eeguire per Ogni Utente!

- La funzione è accessibile dal menu “**DATABASE**” → “**Parametri configurazione**”
- “**Stampante e-mail**”, obbligatoria, se si vogliono inviare le notifiche agli Utenti ogni volta che viene assegnato un Task
- **Modulo rapportino**: standard MSRI01, altrimenti :<Nome Modulo>
- **Modulo fattura elettronica**: se non presente disabilita la funzione su TEC-Mobile

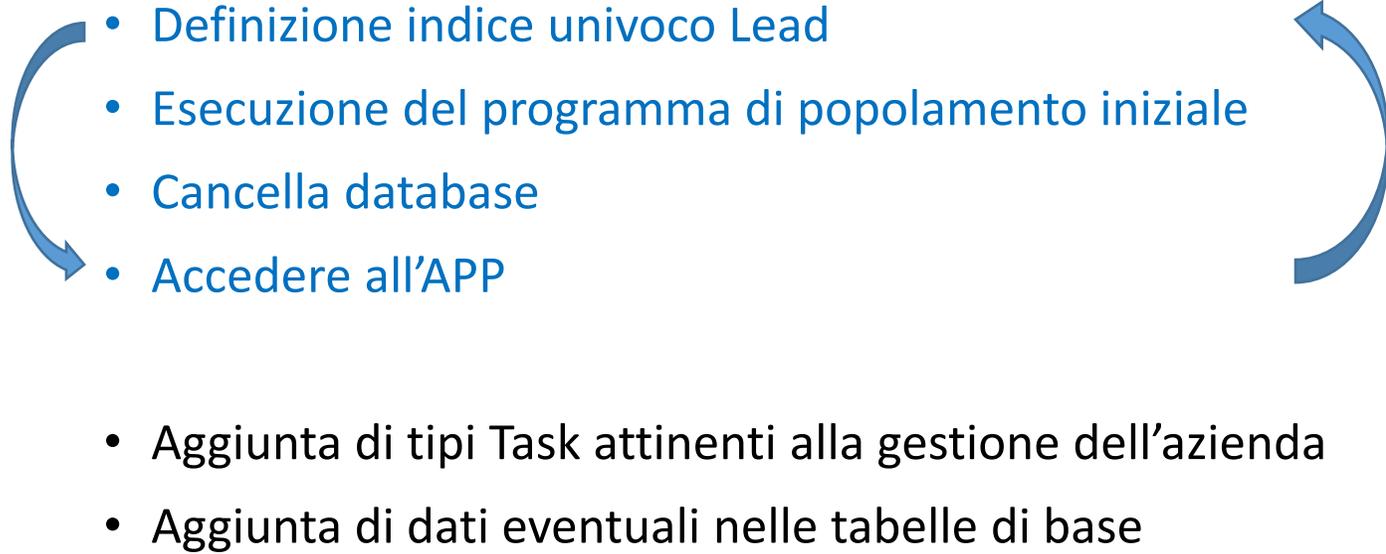
The screenshot shows a web interface for configuring parameters. The title bar reads 'Area operativa customer care / Parametri di configurazione'. Below it, there are navigation links: 'Sezione Parametri di configurazione', 'Record Parametri di configurazione', and 'Modifica Record Parametri di c...'. The main content area is titled 'Modifica Parametri di configurazione' and shows the following configuration for user 'ADMIN':

Stampanti	
Stampante orizzontale	5
Stampante verticale	127
Stampante e-mail	11

Documenti	
Modulo rapportino	MSRI01
Codice agg.stampa moduli	9
Modulo fattura eletr.	5

At the bottom, there is a section titled '- Parametri di configurazione - Modifica' with an 'Identificativo : Record Parametri di configurazione'.

Routine popolamento

- 
- Definizione indice univoco Lead
 - Esecuzione del programma di popolamento iniziale
 - Cancella database
 - Accedere all'APP

 - Aggiunta di tipi Task attinenti alla gestione dell'azienda
 - Aggiunta di dati eventuali nelle tabelle di base

Definizione indice univoco

- Funzione non obbligatoria ma «consigliata»
- Attività da effettuare prima di lanciare il popolamento
- Una volta attivata, in Import da Lead, segnala i duplicati senza procedere (elenco nel Log)
- Il criterio impostato, se modificato successivamente, comporterà la modifica manuale dei dati a cura dell'Utente (ciò che prima non era obbligatoria, dovrà essere «valorizzato»)
- La selezione può essere multipla ad esempio «Ragione Sociale» + «e-mail» + «telefono»
- I campi scelti come criterio di univocità da questo momento diventeranno obbligatori in inserimento Lead

Definizione indice univoco

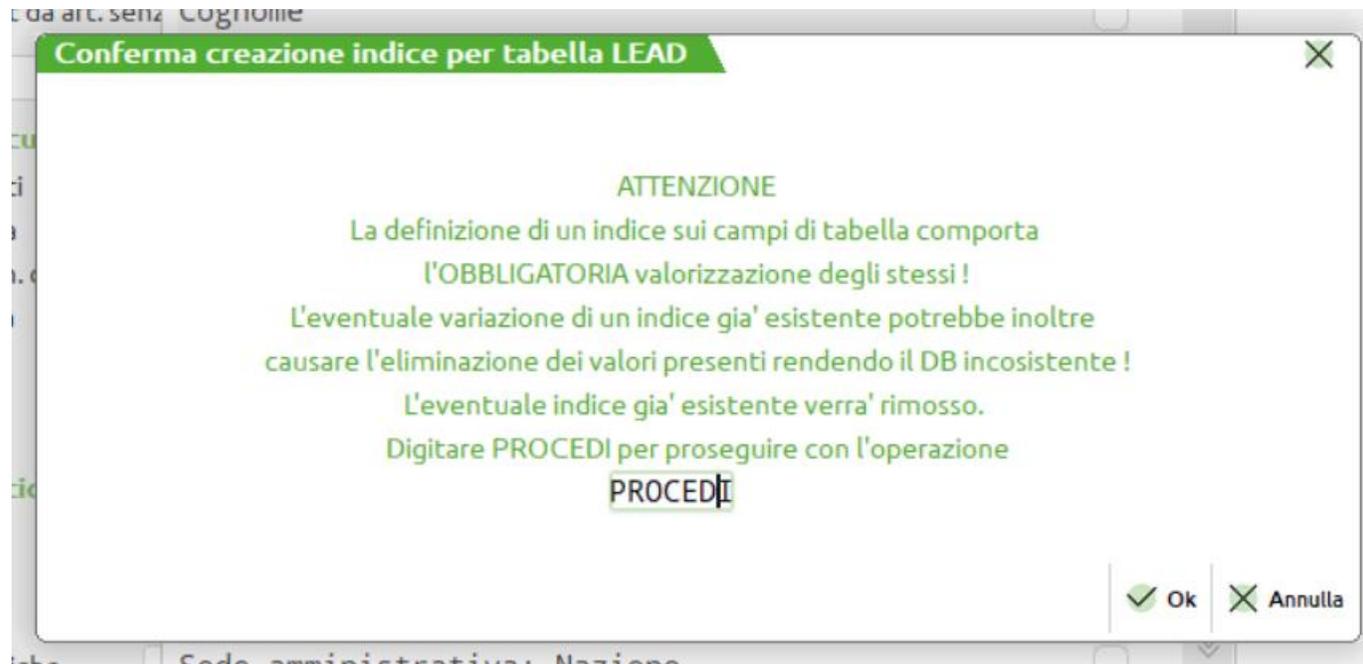
Definizione indici LEAD

Campo anagrafica	S
Titolo	<input type="checkbox"/>
Cognome	<input type="checkbox"/>
Nome	<input type="checkbox"/>
Ragione Sociale	<input type="checkbox"/>
Partita IVA	<input type="checkbox"/>
Cod.Fiscale	<input type="checkbox"/>
Sesso	<input type="checkbox"/>
Data Nascita	<input checked="" type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Indirizzo	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Interno	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Scala	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Piano	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Cap	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Comune	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Regione	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Provincia	<input type="checkbox"/>
Sede amministrativa: Nazione	<input type="checkbox"/>

Ok Annulla

Definizione indice univoco

- Viene inviata conferma con richiesta di inserimento della parola «PROCEDI»:



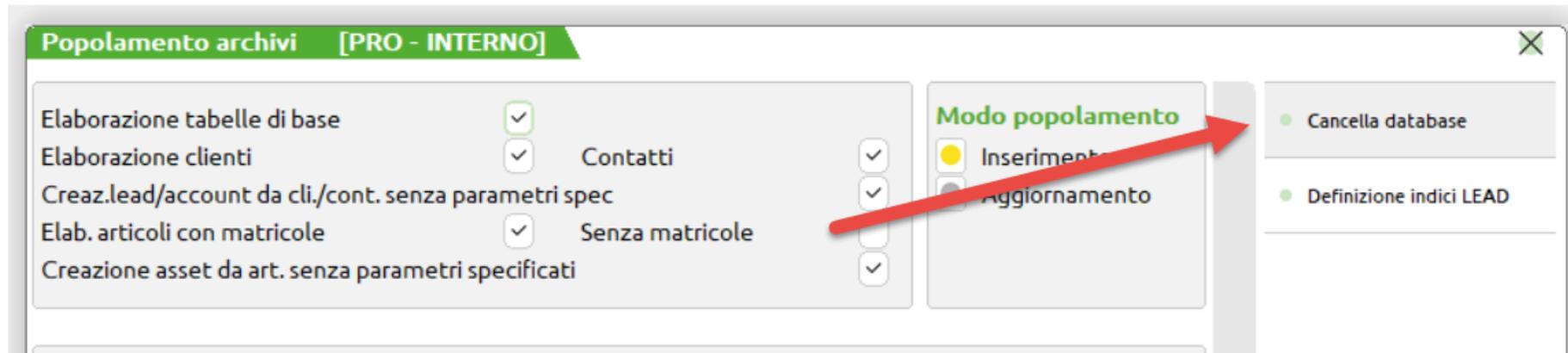
Popolamento iniziale

Considerazioni

Versione Base → Convertiamo clienti, contatti, nominativi ...

- Premessa: **quale situazione abbiamo sul cliente ??** ...
 - Clienti codificati più volte per gestire le destinazioni? ...
 - Contatti? ... Collegati ai clienti?
 - Rubrica unica? ...
 - Nominativi? ...

In ogni caso esiste sempre ... [Sh-F3] Cancella database



Popolamento iniziale

Versione Base → Convertiamo clienti, contatti, destinazioni ...

Focus sulla «parte alta» della maschera ...

Elaborazione tabelle di base	<input checked="" type="checkbox"/>		
Elaborazione clienti	<input checked="" type="checkbox"/>	Contatti	<input checked="" type="checkbox"/>
Creaz.lead/account da cli./cont. senza parametri spec			<input checked="" type="checkbox"/>
Elab. articoli con matricole	<input checked="" type="checkbox"/>	Senza matricole	<input type="checkbox"/>
Creazione asset da art. senza parametri specificati			<input checked="" type="checkbox"/>

Modo popolamento

Inserimento

Aggiornamento

- Elaborazione tabelle di base (unica funzione obbligatoria)
- Posso selezionare i soli clienti, contatti collegati
- Posso includere anche i contatti non collegati (creazione ... senza parametri specificati)

Aggiornamento: serve nel caso in cui si vogliono aggiornare le tabelle di sistema e aggiornare massivamente ragione sociale, nome cognome, etc. già importati in precedenza.

Popolamento iniziale

Ulteriori filtri clienti

Da conto

A conto

Agente

CAP

Provincia

Pagam. abituale

Cat. statistiche

Zone

Valuta

Genera i soli asset appartenenti ai clienti della selezione

< > ↑ ↑ 2/3 ↓ ↓

Popolamento iniziale

Provenienza	Lead	Account (L)	Referente (A)	Stato Account	Stato Lead
Rubrica clienti (persona fisica)	Si	Si	Si	Convertito	Convertito
Rubrica clienti (persone giuridiche) con referenti	Si	Si	Si	Convertito	Convertito
Rubrica clienti (persone giuridiche) senza referenti	Si	Si		Convertito	Convertito
Contatti non collegati a clienti con referenti	Si	Si	Si	Acquisito/Attivo	Convertito
Contatti non collegati a clienti senza referenti	Si	Si		Acquisito/Attivo	Convertito
Contatti collegati a clienti	No	No	No		
Anagrafica nominativi	No	No	No		

(L): Nell'anagrafica Account è prevista la LookUp alla tabella Lead

(A): Nell'anagrafica del referente è prevista la LookUp alla tabella Account

Popolamento iniziale PRO

Versione Pro → Convertiamo articoli venduti con matricola

Popolamento archivi [PRO - INTERNO]

Elaborazione tabelle di base Contatti

Elaborazione clienti Senza matricole

Creaz.lead/account da cli./cont. senza parametri spec

Elab. articoli con matricole Senza matricole

Creazione asset da art. senza parametri specificati

Modo popolamento

Inserimento

Aggiornamento

Cancella database

Definizione indici LEAD

Selezione documenti

Sigle documenti

Serie docum. da a

Numero docum. da a

Data docum. da a

Magazzini

Mastri cliente

Selezione articoli

Da articolo

Ad articolo

Tipi articolo

Cat.merceologiche

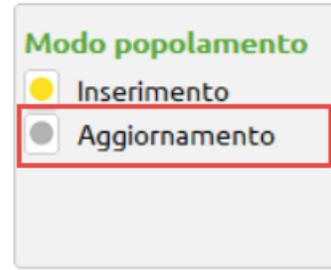
Cat.statistiche

Elenco

Ok Annulla

Popolamento iniziale PRO

Aggiornamento:



Modo popolamento

Inserimento

Aggiornamento

- Serve nel caso in cui si vogliono aggiornare le tabelle di sistema e aggiornare massivamente Asset con Matricole, già importati in precedenza o inseriti da sorgenti esterne.

NOTE: se vengono inseriti movimenti di magazzino da fonti esterne, la funzione di Aggiornamento deve essere lanciata periodicamente.

Popolamento iniziale PRO

L'Elaborazione articoli senza matricola è **sconsigliata**

- Difficile rintracciare gli Asset ed associarli a contratti, impianti, etc.
- Difficile verificare la presenza di Asset duplicati

Eccezionalmente la procedura di popolamento iniziale ...

- in mancanza di una matricola, la funzione inserisce nella descrizione dell'Asset l'articolo, il riferimento del documento di vendita e il numero di riga
- viene generato un (1) Asset per riga **anche se la quantità è maggiore** (per superare questo limite, consigliamo l'inserimento di un articolo per riga)

Popolamento iniziale PRO

Filtri su anagrafica articoli e movimenti di magazzino

- Grazie a questa funzione, l'utente può «recuperare» le vendite effettuate in passato:

Selezione documenti

Sigle documenti

Serie docum. da a

Numero docum. da a

Data docum. da a

Magazzini

Mastri cliente

Selezione articoli

Da articolo

Ad articolo

Tipi articolo

Cat.merceologiche

Cat.statistiche

Popolamento iniziale PRO

Tipi addebito (articoli)

- La funzione prevede la creazione di due “Tipi addebito” e relativi articoli “Prestazione” (**con codice articolo non superiore a 8 caratteri**), necessari per la generazione dei Rapportini di Intervento previsti fra le attività nel post vendita.
- **L’utente può indicare articoli già codificati utilizzati per lo stesso scopo**

Tipi addebito		
Manodopera	<input type="text" value="+"/> 	(ZCS_MANO [Z])
Rimborso KM	<input type="text"/> 	(ZCS_RIMB [S])
Diritto chiamata	<input type="text"/> 	(ZCS_DIRI [Z])
Vitto	<input type="text"/> 	(ZCS_VITT [S])
Alloggio	<input type="text"/> 	(ZCS_ALLO [S])
Trasporti	<input type="text"/> 	(ZCS_TRAS [S])
Carburante	<input type="text"/> 	(ZCS_CARB [S])
Pedaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_PEDA [S])
Ore viaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_ORVI [Z])
Ricambi	<input type="text"/> 	(ZCS_RICA [A])
Spese viaggio	<input type="text"/> 	(ZCS_SPVI [S])
Altri servizi 1	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT1 [A])
Altri servizi 2	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT2 [A])
Altri servizi 3	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT3 [Z])
Altri servizi 4	<input type="text"/> 	(ZCS_ALT4 [S])

Popolamento iniziale PRO

Articoli generati in automatico e tipologie:

- Codice: ZCS_MANO, Descrizione: MANODOPERA, U.M.: NR, Ali.Iva: 22, Tipo Articolo: Prestazione (Z)
- ZCS_RIMB, RIMBORSO KM, NR, 22, Spesa (S)
- ZCS_DIRI, DIRITTO DI CHIAMATA, NR, 22, (Z)
- ZCS_VITT, VITTO, NR, 22, (S)
- ZCS_ALLO, ALLOGGIO, NR, 22, (S)
- ZCS_TRAS, TRASPORTI, NR, 22, (S)
- ZCS_CARB, CARBURANTE, NR, 22, (S)
- ZCS_PEDA, PEDAGGI, NR, 22, (S)
- ZCS_ORVI, ORE VIAGGIO, NR, 22, (Z)
- ZCS_RICA, RICAMBI, NR, 22, Merce (A)
- ZCS_SPVI, SPESE VIAGGIO, NR, 22, (Z)
- ZCS_ALT1, ALTRI SERVIZI 1, NR, 22, (A)
- ZCS_ALT2, ALTRI SERVIZI 2, NR, 22, (A)
- ZCS_ALT3, ALTRI SERVIZI 3, NR, 22, (Z)
- ZCS_ALT4, ALTRI SERVIZI 4, NR, 22, (S)

Popolamento iniziale PRO

Generazione dei livelli di servizio erogati (default)

- Il programma di popolamento iniziale popola la tabella degli SLA (Service Level Agreement), può essere ulteriormente implementata a cura dell'utente.
- Il popolamento inserisce un solo record, per consentire l'inserimento di contratti, perché la tabella SLA è obbligatoria.
- La tabella si trova in Contratti → Service Level Agreement. Il dato inserito ha i dati impostati come da immagine seguente:

Sezione Service level agreement SLA Standard Modifica Standard

Modifica Service level agreement SLA

Descrizione	Standard	◀
Calcolo assistenza giorni/ore	Giorni	◀
Priorità bassa giorni/ore	5	◀
Priorità media giorni/ore	3	◀
Priorità alta giorni/ore	1	◀
Comprende	Solo Feriali	◀

- Service level agreement SLA - Modifica

Identificativo: Standard

Popolamento iniziale PRO

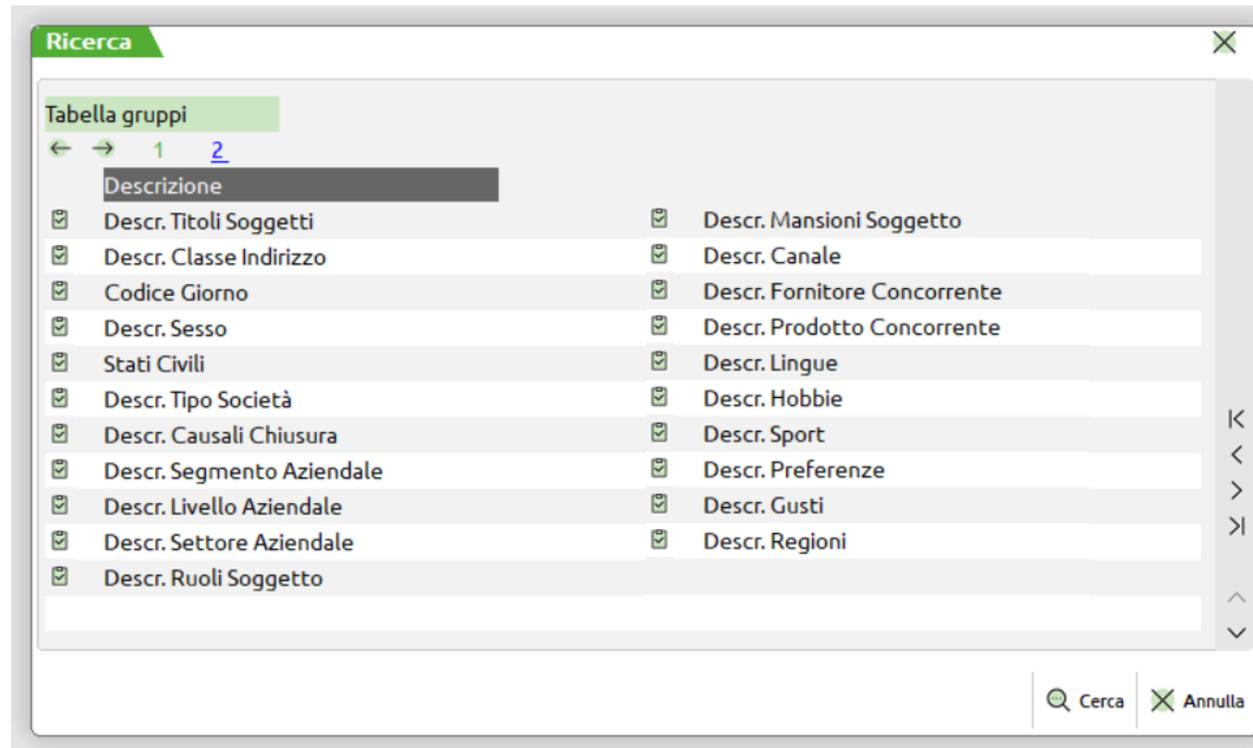
Generazione tipi di addebito (default)

- Il programma di popolamento iniziale carica due “Tipi addebito” **“Intervento a pagamento”** e **“Intervento in garanzia”**.
- Vengono assegnati gli articoli indicati nella maschera precedente, alle righe dei tipi addebito, per:

Manodopera, Rimborso Km, Diritto chiamata, Vitto, Alloggio, Trasporti, Carburante, Pedaggi, Ore viaggio, Ricambi, Spese varie, Altro1, Altro2, Altro3, Altro4.

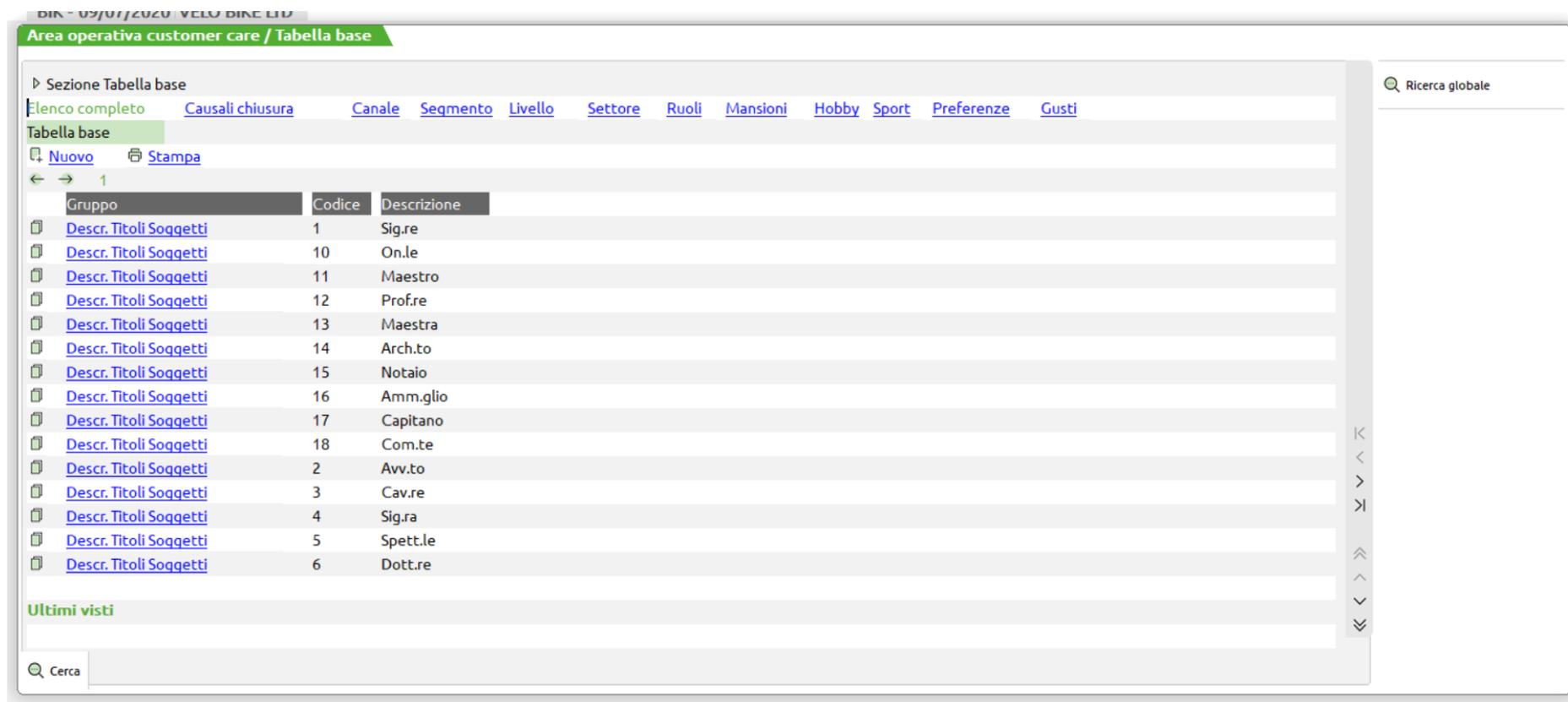
Tabelle di base

- Non sono obbligatorie (tranne la **Descrizioni causali chiusura**, vedi oltre ..)
- Per velocizzare la fase di avviamento molte tabelle di base vengono precaricate
- La loro gestione consente analisi e navigazioni più dettagliate
- Sono divise in gruppi (tabella gruppi) con codice predefinito:



Tablelle di base

- Sono utilizzabili in tutti i filtri di selezione, stampa, generazione Liste, etc
- Utilissimi in fase di Navigazione, perché sono tutte LookUp
- In Tabelle di base → **Elenco completo**, si possono richiamare singolarmente:



The screenshot shows a software interface for a 'Tabella base' (Base Table) in the 'Area operativa customer care'. The interface includes a search bar, a list of subjects, and a search bar at the bottom.

Sezione Tabella base

[Elenco completo](#) [Causali chiusura](#) [Canale](#) [Segmento](#) [Livello](#) [Settore](#) [Ruoli](#) [Mansioni](#) [Hobby](#) [Sport](#) [Preferenze](#) [Gusti](#)

Tabella base

[Nuovo](#) [Stampa](#)

← → 1

Gruppo	Codice	Descrizione
Descr. Titoli Soggetti	1	Sig.re
Descr. Titoli Soggetti	10	On.le
Descr. Titoli Soggetti	11	Maestro
Descr. Titoli Soggetti	12	Prof.re
Descr. Titoli Soggetti	13	Maestra
Descr. Titoli Soggetti	14	Arch.to
Descr. Titoli Soggetti	15	Notaio
Descr. Titoli Soggetti	16	Amm.glio
Descr. Titoli Soggetti	17	Capitano
Descr. Titoli Soggetti	18	Com.te
Descr. Titoli Soggetti	2	Avv.to
Descr. Titoli Soggetti	3	Cav.re
Descr. Titoli Soggetti	4	Sig.ra
Descr. Titoli Soggetti	5	Spett.le
Descr. Titoli Soggetti	6	Dott.re

Ultimi visti

Cerca

Alcuni vincoli

- L'APP non effettua cancellazioni definitive dei dati, ma utilizza gli «stati» e «motivi» tramite la «Causale di chiusura», affinché qualunque attività effettuata dall'utente, rimanga memorizzata.
- Non può esistere un Task senza il riferimento ad un Case
- Quando si inserisce un **nuovo Account**, vengono sempre generati Lead e referente (se si indicano ovviamente nome e cognome ..)

Caso non gestito

- Se si trasforma un preventivo (documento con sigla «PR») intestato ad un contatto già presente come Account, in presenza di Customer Care, in un ordine cliente (documento con sigla «OC») l'Account viene duplicato.
- **Workaround:** prima di trasformare il documento con Emissione/revisione documenti, **dal Customer Care**, trasformare l'Account in cliente.

Le funzioni nel menu di Mexal

Azienda

- Area operativa customer care
- Crea liste da anagrafiche
- Crea liste per manutenzione
- Crea liste da asset
- Crea liste da contratti
- Duplica unisci liste
- Assegna utente a lista
- Genera case task da liste

Magazzino

- Genera documenti da interventi
- Genera documenti da ricambi
- Genera documenti da contratti
- Genera documenti da prepagati

Stampe

- Stampa anagrafiche
- Stampa case task
- Stampa invio rapportini
- Stampa task
- Stampa liste
- Stampa contratti
- Stampa contratti prepagati
- Riepilogo interventi
- Stampa residuo prepagati

Annuali

- Rivalutazione contratti

Servizi

- Archiviazione e-mail
- Esporta account
- Esporta asset
- Elimina liste di lavoro
- Elimina lead
- Visualizza log
- Esporta utenti
- Associa modifica utenti
- Popolamento iniziale archivi

Le funzioni nel menu di Customer Care

CustomerCare

- Case
- Task
- Allegati task
- Soluzioni
- Chiudi Area operativa customer care
- Fine lavoro

Anagrafiche

- Lead
- Allegati lead
- Account
- Allegati account
- Sedi account
- Referenti
- Allegati referenti
- Campagne
- Allegati campagne
- Liste di lavoro
- Dettaglio liste di lavoro

Assistenza

- Case
- Task
- Allegati task
- Dettaglio ricambi task
- Soluzioni
- Interventi tecnici
- Percorsi interventi tecnici
- Lettura contatori asset

Asset

- Asset
- Allegati asset
- Ricambi asset
- Lettura contatori asset
- Impianti
- Dettaglio Impianti
- Allegati impianti
- Manutenzioni standard
- Manutenzioni asset

Contratti

- Canoni e contatori
- Dettaglio canoni e contatori
- Allegati canoni e contatori
- Periodi fatturati canoni e contatori
- Prepagati
- Allegati prepagati
- Service level agreement SLA

Impostazioni

- Parametri di configurazione
- Tipi task
- Tipi addebito
- Tabella gruppi
- Tabella base
- Stati trattativa
- Workflow operativo
- Fasi workflow operativo
- Log attivita'

Configurazione

- Utenti
- Gruppi
- Correlazioni

L'area operativa

The screenshot shows the 'Area operativa customer care / Asset' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: CustomerCare, Anagrafiche, Assistenza, Asset, Contratti, Impostazioni, and Configurazione. Below this, a breadcrumb trail reads 'BIK - 10/07/2020 VELO BIKE LTD' and 'Area operativa customer care / Asset'. The main content area is titled 'Sezione Asset' and includes a filter bar with options: 'Elenco completo', 'Contatori', 'Assegnati', 'Con contratto', 'Senza contratto', 'In visione', 'Dimostrativi', 'Persi', 'Inattivi', and 'Eliminati'. Below the filter bar, there are buttons for 'Nuovo' and 'Stampa', and a pagination control showing '1', '2', and '3'. The main data is presented in a table with columns: 'St', 'Vis', 'Account', 'Articolo', 'Matricola', and 'Descrizione'. The table lists various assets such as 'PACCO PIGNONI DURAAC', 'SELLA SELLE ITALIA G', 'TELAIO CARBONIO ULTR', etc. Callouts point to specific areas: 'Area navigazione' points to the filter bar, 'Area menu' points to the top navigation bar, 'Area dati' points to the table, and 'Area ultimi visti' points to the 'Ultimi visti' section at the bottom.

Area navigazione

Area menu

Area dati

Area ultimi visti

St	Vis	Account	Articolo	Matricola	Descrizione
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	PACIGN002 PACCO PIGNONI DURAAC		PACCO PIGNONI DURAAC [B
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	SELLITAGELFLOW002 SELLA SELLE ITALIA G		SELLA SELLE ITALIA G [B
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	2.53.03.905 TELAIO CARBONIO ULTR		TELAIO CARBONIO ULTR [B
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	ACSPARTA0001 INTEGRATORE SALINO P		INTEGRATORE SALINO P [B
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	ATT002 ATTACCO MANUBRIO RIT		ATTACCO MANUBRIO RIT [B
	●	ALESSANDRINI BIKE SRL	ATT004 ATTACCO MANUBRIO ZOO		asset con contatori
	●	BARAND SRL BARTOLINI ANDREA	SRAMCRED001 CAMBIO SRAM RED 11V	RED000000001 55	ASSET PROVA 2
	●	BARAND SRL BARTOLINI ANDREA	BOSCHWAE20261 LAVATRICE BOSCH WAE2	ABC12345678901234567 69	asset 11 Settembre
	●	BARAND SRL BARTOLINI ANDREA	GEARCAMPYCHORUS Cambio campagnolo ch	ert456789021200 105	Asset
	●	BARAND SRL BARTOLINI ANDREA	SRAMCRED001 CAMBIO SRAM RED 11V	000000123450 115	nuovo asset campi liber
	●	DEMAL SRL	ATT006 ATTACCO MANUBRIO TIT		ATTACCO MANUBRIO TIT [B
	●	DEMAL SRL	ATT001 ATTACCO MANUBRIO RIT		ATTACCO MANUBRIO RIT [F
	●	DEMAL SRL	PEDEXUSSTARPREF002 PEDALI EXUSTAR EPS		PEDALI EXUSTAR EPS [FT1
	●	DEMAL SRL	CARDSUNT0003 CARDIO FREQUENZIMETR		CARDIO FREQUENZIMETR [F
	●	CASLOR SRL	SRAMCFOR002 CAMBIO SRAM FORCE 11	ABC000000001 68	Matricola SRAM

Ultimi visti

Cerca

Are: ultimi visti, correlati, history

Descrizione Stato asset Articolo

Canoni e contatori (account)

[Nuovo](#)

Codice	Descrizione	Stato	Costo contatore	Tipo addebito
CPX002	Contratto x2	In Costruzione	No	Intervento per sostituzione

Prepagati (account)

[Nuovo](#)

Codice	Descrizione	Data decorrenza	Data scadenza
--------	-------------	-----------------	---------------

Dettaglio liste di lavoro (account)

[Nuovo](#)

Lista	Lead	Referente	Telefono	Indirizzo e-mail
Lista		CARLO ALBERTO		
Lista		GAETANO MASTINO		

Pipeline (account)

[Nuovo](#)

Data	Sigla	Serie	Numero	Valore	Campagna	Articolo	Agente	Testata	Riga
------	-------	-------	--------	--------	----------	----------	--------	---------	------

TBAccountHistory

Data ultima modifica	Utente ultima modifica	Nome campo	Valore precedente	Valore attuale
----------------------	------------------------	------------	-------------------	----------------

Area correlati

Area history

Gli stati dei record

Stati dei Case e delle Campagne

- Aperti
- Chiusi con successo
- Chiusi con insuccesso
- Sospesi
- Annullati

Priorità Task

- Priorità alta (Task Urgente)
- Media
- Bassa

Data prevista per l'intervento:

- Scadranno da dopodomani in poi
- Scadute
- Scadono oggi
- Scadono domani

Stati dei Lead

- Importato/Attivo (Acquisito/Attivo per gli Account)
- Contattato
- Non reperibile
- Contattare in futuro
- Non Interessato
- Interessato/Prospect
- Convertito in Account
- Sospeso
- Annullato/Chiuso

Stati degli Account

- Convertito in cliente
- Convertito in contatto
- Sospeso
- Annullato/Chiuso

Stati degli Asset

- Asset/Impianto attivo con contratto
- Attivo senza contratto
- In Visione
- Dimostrativo
- Perso
- Non Attivo
- Eliminato

Ultima visita effettuata per l'Asset

- Da oggi a 3 mesi (entro 90gg)
- Da 3 Mesi a 6 Mesi (da 91 a 180gg)
- Da 6 Mesi a 9 Mesi (da 181 a 270gg)
- Da 9 Mesi a 12 Mesi (da 271 a 365gg)
- Oltre 12 Mesi
- Data Ultima visita non movimentata (0)

Utilizzo delle lookup

- **Lookup:** (tabella in cui guardare) è una modalità progettata per effettuare consultazioni ed analisi in presenza di architetture di base dati complesse; l'utilizzo di LookUp consente di «navigare» le informazioni, passando da un nodo ad un altro. con relazioni 1 a 1



L'Integrazione con Mexal

Da Account se collegato ad un cliente (Stato «Convertito»):

- Estratto conto
- Scheda contabile
- Scheda movimenti di magazzino
- Grafico con situazione documenti magazzino

Da «Allegati» (Task, Account, campagne, ...):

- Allegato documento Mexal ([modalità «Modifica»](#))

Da «Asset» (Pro) di tipo articolo o Articolo+Matricola:

- Scheda articolo
- Scheda movimenti di magazzino

Funzioni di ricerca

- Ricerca Globale [F9] – su tutto il database
- Cerca [F2] in «Area dati»
- Cerca [F2] sulle «LookUp»

- Stringhe di ricerca lunghe almeno 3 caratteri
- Possibilità di indicare operatori di confronto: “AND”, “OR”, NOT”, il carattere asterisco, “*”, il doppio apice “”, etc.
- *Caratteri speciali, come ad esempio “@” o il punto “.”, la stringa di ricerca deve essere compresa fra doppi apici (“”), ad esempio:*

“@gmail”

Gestione utenti avanzata

- Consente l'accesso selettivo per utenti e gruppi a **Case** e **Task**
- Definiscono la Landing Page per ogni utente e quali saranno gli amministratori del Customer Care
- Non vincolano o impediscono accessi sulle Anagrafiche Lead, Account, Asset che rimangono sempre visibili a tutti gli utenti
- Non dipende dalla gestione utenti di Mexal
- Le voci di menù di configurazione sono accessibili solo accedendo come utenti «Amministratori»
- Tre programmi: utenti, gruppi, correlazioni

Gestione utenti avanzata

Utenti

- Vengono mostrati gli utenti di Mexal
- Definisce la Landing Page per ogni utente → [F2] Lista
- Definizione degli utenti amministratori del solo Customer Care (non di Mexal)

The screenshot displays a web application interface for user management. The breadcrumb trail at the top reads: 'Sezione Utenti > STEFANO > Modifica STEFANO'. The main content area is titled 'Modifica Utenti' and features a left-hand navigation menu with items: 'Pagina iniziale', 'Testo 1', 'Testo 2', 'Testo 3', 'Numero 1', 'Numero 2', 'Numero 3', 'Numero decimale 1', 'Numero decimale 2', 'Numero decimale 3', 'Testo 4', 'Numero 4', 'Numero decimale 4', 'Testo 5', 'Numero 5', and 'Numero decimale 5'. The main form area contains several input fields: a search field with 'Lead' and a magnifying glass icon; a text field with 'ADMIN'; three empty text fields; three numeric input fields with values '0', '0', and '0'; three decimal input fields with values '0,0', '0,00', and '0,000'; and a text field with 'Identificativo : STEFANO'. A modal window titled '- Utenti - Modifica' is open, showing the 'Identificativo : STEFANO' field. The interface includes a vertical scrollbar on the right side.

Gestione utenti avanzata

Gruppi

- Definizione dei gruppi di utenti per il CustomerCare, che non coincide con la definizione di quelli per Mexal
- Sono insiemi o sotto insiemi di utenti, composti anche da un solo utente → ad esempio un singolo utente potrebbe vedere solo i dati di ... se stesso e quelli «non assegnati»

Area operativa customer care / Gruppi

▸ Sezione Gruppi ▸ Agenzia Firenze ▸ Modifica Agenzia Firenze

Modifica Gruppi

Descrizione

- Gruppi - Modifica

Identificativo :

Gestione utenti avanzata

Correlazioni

- Consente di associare gruppi ad utenti in maniera ricorsiva

Sezione Correlazioni

Tutti

Correlazioni

[Nuovo](#) [Stampa](#)

← → 1

Gruppi	Utenti/Gruppi
Agenzia Firenze	MATTIA
Agenzia Milano	LUCA
Agenzia Milano	CAMILLA
Agenzia Roma	ALICE
Area Manager Centro	MARC
Area Manager Centro	Agenzia Firenze
Area Manager Centro	Agenzia Roma
Area Manager Nord	LUIGI
Area Manager Nord	Agenzia Milano
Area Manager Sud	ANTONIO
Resp. Commerciale	FILIPPO
Resp. Commerciale	Area Manager Centro
Resp. Commerciale	Area Manager Sud
Resp. Commerciale	Area Manager Nord
Resp. Commerciale	Segreteria Commerc.

Ultimi visti

Inserimento di una nuova anagrafica

[F4] Nuova Anagrafica

- Unico programma per creare simultaneamente Lead, Account, referente, cliente **oppure** contatto
- Funzione «Replica indirizzo» per inserire una volta sola l'indirizzo e propagarlo su sede amministrativa, operativa, indirizzo referente
- Importante! Consigliato! **Indicare sempre il canale**
- Se si chiede la generazione del cliente o del contatto, lo stato viene impostato in automatico in «Convertito»

Inserimento di una nuova anagrafica

Anagrafica lead / account / referente [PRO - INTERNO]

Titolo Crea account Crea cliente Crea contatto

Cognome/Nome

Rag.sociale Privato

Partita IVA Codice fiscale

Stato Causale chiusura Replica indirizzi

Sede amministrativa | **Sede operativa** | Soggetto | Recapiti | Altro

Tipo indirizzo

Indirizzo

Int/Scala/Piano

CAP/Località

Provincia

Regione

Nazione

Elenco | Nuovo asset | Ok | Annulla

Variazione Lead – Utilizzo degli stati

- La gestione degli «stati» escluso «Convertito», «Sospeso», «Annullato/Chiuso» è a discrezione dell'utente
- Inserendo «Sospeso» o «Annullato/Chiuso» viene richiesta la «Causale chiusura», **obbligatoria**
- La «Causale chiusura» si può aggiungere a quello già presenti fra le tabelle di base
- Tutti gli stati del Lead sono modificabili tranne nel caso in cui il Lead sia già stato «Convertito»

Variazione Lead – Utilizzo degli stati

- I Lead sono filtrabili in base allo stato, tramite l'area di navigazione
- Oppure in base al colore dei «pallini» (selezionando «**Elenco completo**» vengono mostrati tutti i Lead in archivio):

Area operativa customer care / Lead

Sezione Lead

Elenco completo Importati/Attivi Da contattare Contattati Interessati Sospesi Non interessati Annullati

Leads

Nuovo Stampa

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Ck	Nome	Cognome	Ragione sociale	Telefono	Cellulare	Indirizzo e-mail	Partita IVA	Stato
			PEDALE E NUVOLE SRL				001234560400	Convertito
			PEDALE PAVESE SRL	0437919293		pedale@pavese.it	IT01386910390	Convertito
			RAVANE SRL	051 248446		vincenzo@ravanessrl.net	IT00222520231	Convertito
	GIANNA	REVERSI	REGI SRL				01139980195	Convertito
	MARINA	ROSETTI	RESETTI SRL				12234400045	Importato/Attivo
			RESTO IN BICI SRL				IT03970540963	Convertito
			RISTORANTE SOL Y MAR	0541 648528			IT03390570400	Convertito
			ROB SRL	02334444			IT06679421211	Convertito
	Roberta	Ansaloni	ROBANSA SPA	0523 492220	346 8903451	roberta@robansaspa.net	20455898979	Sospeso
	ROBERTO	ROBERTI						Convertito
	LUCA	ROCCHI						Convertito
	ROBERTO	ROMANI	ROMAN SRL				010202020220	Convertito
			ROSA MARIETTI					Convertito
	Claudio	Rossi	ROSETTA SRL	0547 456701	331 4567123	rossiclaudio@rosettasrl.net		Contattare in fu
	FILIPPO	ROSINI						Convertito

Ultimi visti

Cerca

Ricerca globale

Nuova anagrafica

Cruscotti

Variazione degli stati

Funzione presente in **chiusura Task** di tipo «commerciale» (vedi oltre)

Chiusura task

Data: 24/07/2020 Ora: 10:38

Stato task

Causale chiusura

Nuovo stato Account

Avanzamento trattativa

Stato trattativa

% avanzamento

Calendario

Ok Annulla



Stato [3]

Stato

Cerca

Acquisito/Attivo

Sospeso

Annullato/Chiuso

Seleziona Chiudi

Chiusura task

Data: 24/07/2020 Ora: 10:36

Stato task

Causale chiusura

Nuovo stato Lead

Avanzamento trattativa

Stato trattativa

% avanzamento

Calendario

Ok Annulla



Stato [8]

Stato

Cerca

Importato/Attivo

Contattato

Non Reperibile

Contattare in futuro

Non Interessato

Interessato/Prospect

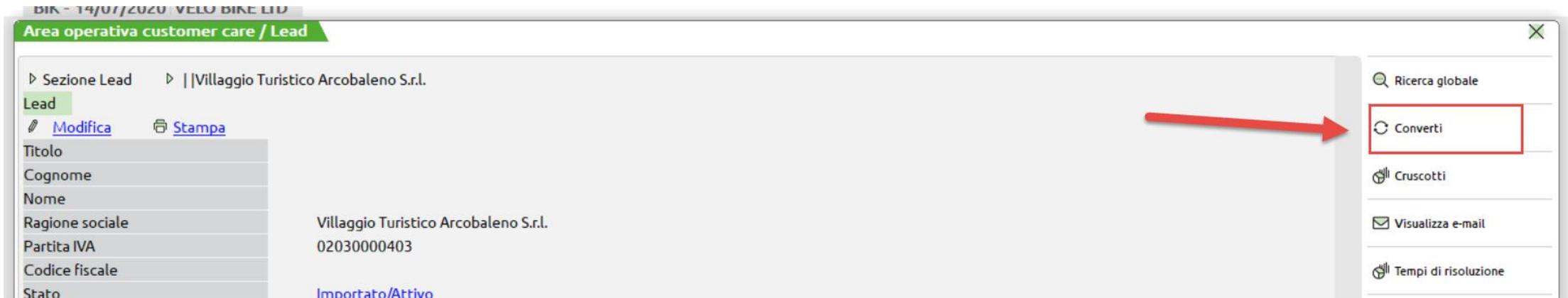
Sospeso

Annullato/Chiuso

Seleziona Chiudi

Trasformazione Lead in Account o cliente

La funzione si esegue con la funzione «**Converti**» del Lead, o dell'Account, o del contatto



The screenshot shows a software interface for customer care. At the top, it says 'Area operativa customer care / Lead'. Below this, there's a breadcrumb trail: 'Sezione Lead > | Villaggio Turistico Arcobaleno S.r.l.'. The main area displays the lead's details in a table-like format:

Titolo	
Cognome	
Nome	
Ragione sociale	Villaggio Turistico Arcobaleno S.r.l.
Partita IVA	02030000403
Codice fiscale	
Stato	Importato/Attivo

On the right side, there's a vertical menu with several options: 'Ricerca globale', 'Converti', 'Cruscotti', 'Visualizza e-mail', and 'Tempi di risoluzione'. The 'Converti' option is highlighted with a red rectangular box, and a red arrow points from the center of the screen towards it.

Trasformazione Account in cliente o contatto

Processo differente rispetto al Lead:

The image shows a screenshot of a CRM interface. The main window is titled 'Account - Modifica' and displays the following fields:

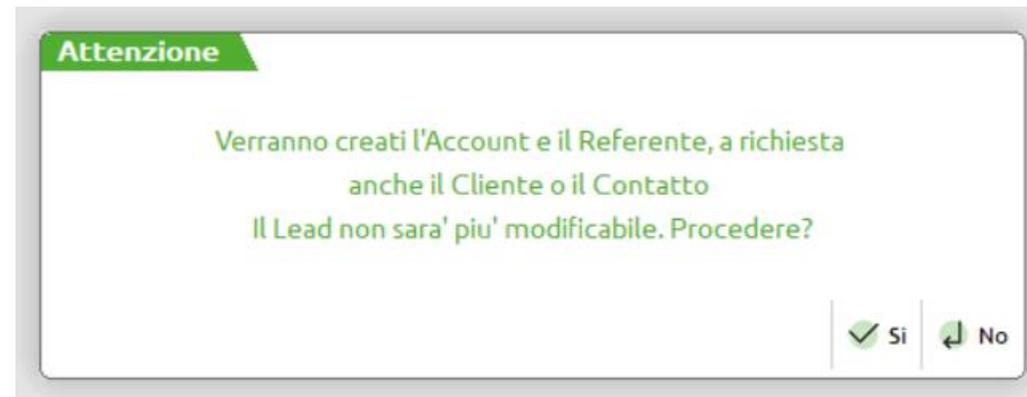
Identificativo :	FRANCESCO BEMBI
Lead	FRANCESCO BEMBI
Ragione sociale	FRANCESCO BEMBI
Soggetto privato	No
Persona fisica	No
Titolo	
Cognome	
Nome	
Partita IVA	
Codice fiscale	
Sesso	
Data di nascita	
Conversione	
Data conv. in cliente	30/03/2020
Cliente	
Contatto Mexal	FRANCESCO BEMBI 10

Overlaid on the bottom right is a 'Ricerca' (Search) dropdown menu. It shows a search bar with the text 'Descrizione .' and a list of three options, each with a checkbox:

- Non convertito
- Convertito in Contatto
- Convertito in Cliente

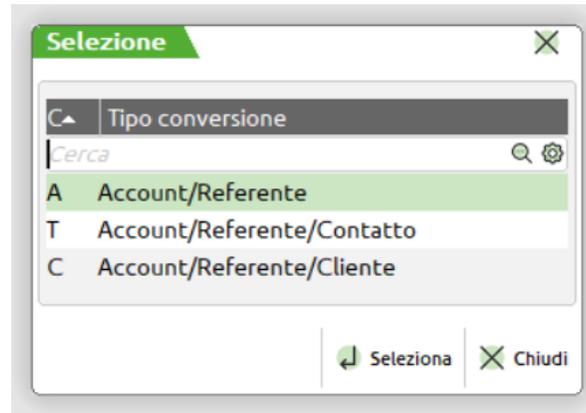
Trasformazione Lead in Account o cliente

Confermando con **[F10] Aggiorna**, viene richiesta una prima conferma:



Trasformazione Lead in Account o cliente

- Confermando, viene richiesto «fino a che punto» convertire i dati:



- Se viene indicato «C», Account, referente, cliente:



Variazione Lead: attribuzione scoring

- sul Lead è possibile indicare un “punteggio” a cura dell’utente e «libero» da 0 a 9
- Indica ad esempio se e come il Lead «reagisce» alle iniziative commerciali e marketing proposte dall’azienda:
 - legge le mail
 - commenta i Post su Facebook
 - Usa Twitter
 - partecipa agli eventi di presentazione
 - scarica file
 - legge le newsletter,
 -
- Oppure potrebbe essere gestito per indicare un «punteggio» in base al settore merceologico, al numero di impiegati, al fatturato, etc.

Attenzione! Esiste anche sull’Account ma nella «conversione» viene azzerato perché potrebbe avere un significato «commerciale» diverso

Campagne

- Tabella fondamentale per rilevare successi o insuccessi
- Può essere associato ad un articolo/gruppo merceologico/Asset (pipeline vendite)
- Il testo della mail, **Messaggio invio massivo** viene utilizzato in fase di generazione file CSV invio email diretta da Task
- La modifica dello stato viene propagato su Case (n), Task (n), interventi, etc ... velocizzando la gestione
- Indici di Valutazione a cura dell'utente: Scarso, Insufficiente, Buono, Ottimo
- Si possono indicare costi a preventivo e a consuntivo per avere il costo di «conversione» da Lead ad Account e da Account a cliente con grafici
- Il campo **Fatturato consuntivo**, viene aggiornato in automatico dal programma di Emissione/revisione documenti

Pipeline vendita

[F7] Pipeline campagna

- sigle documento, Preventivi: PR - PC – PX, Ordini: OC – OX, Bolle: BC – BS, Fatture: FT - FC - FS – FD - NC , Ricevute Fiscali: CO - RI – RS
- Dal programma di emissione revisione documenti, funzione [F12] Assegna documento a campagna

Casi gestiti

- Se sulla campagna viene indicato un articolo e se sul documento che si sta inserendo, con una delle sigle documenti gestite, è presente questo articolo, la funzione in automatico assegna il valore di questo documento alla campagna.
- Se sullo stesso documento viene indicato un altro articolo collegato ad un'altra campagna, il programma attribuisce correttamente alla campagna il valore di questo secondo articolo, mantenendo anche per esso, tutta l'evoluzione fino alla fattura.
- Se sullo stesso documento, compaiono articoli con campagne ed altri senza, il valore di quelli senza campagna, viene attribuito in proporzione alle altre campagne presenti nello stesso documento.

Case e Task

- Il Case è un problema, un quesito proposto da Asset o Lead, una promozione, un evento, una richiesta di supporto, in generale **un'opportunità**
- Il Task rappresenta **un'attività** che si è generata a seguito di una opportunità
- Ad ogni Case viene attribuito in automatico un **numero di Ticket** per organizzare i Task, di tipo commerciale o tecnico
- Il rapporto fra Case e Task è di 1 a N
- I Task possono essere chiusi singolarmente o in «massa» tramite la chiusura del Case da cui i Task dipendono o della campagna per tutti i Case collegati
- Tutti gli utenti o gruppi di utenti possono inserire Case e Task in base a policy su funzioni e permessi sui dati, stabiliti in base a profili sul gestionale o con la gestione avanzata utenti
- I Task sono pilotati dai Tipi Task che determinano la natura e le eventuali azioni da svolgere
- Ogni utente può vedere i Task a lui assegnati e quelli non assegnati in funzione delle policy impostate

I tipi Task

- È la tabella parametri più importante dell'APP
- Pilota la generazione di Task «tecnici» o «commerciali», l'aggiornamento dell'Agenda, la richieste dell'Asset, l'aggiornamento delle date «operative»
- Una volta impostato, non può più essere modificato, sarà necessario caricarne un altro
- Se installato solo il modulo «Base» **Task intervento a «N» di default**

I tipi Task

- **Genera documento;** alla chiusura del Task, verifica che sia stato generato un preventivo.
- **e-mail (Invio e-mail);** indica se il Task deve prevedere l'invio di una mail all'Account.
- **Task intervento – Importante!:**
 - Se «Si», il Task viene identificato come “Tecnico”.
 - Se «No» il Task viene identificato come “Commerciale”; ***Se impostato a «Si» sarà obbligatorio indicare l'Asset in inserimento attività.***
- **Intervento in sede;** gestito dal programma di generazione Percorsi, per ottimizzare con Google Maps, le visite presso i Clienti.
- **Lettura contatori;** (Task Intervento = «S»), indica se nel rapportino deve essere presente la sezione “Contatori”.
- **Aggiorna manutenzione;** (Task Intervento =«S»), indica se alla chiusura del Task deve essere aggiornata la data di Manutenzione sull'Asset/Matricola.
- **Aggiorna data visita;** (Task Intervento =«S»), alla chiusura del Task viene aggiornata la data di Ultima Visita sull'Asset/Matricola.

I tipi Task

- **In agenda;** se è «No» il Task non aggiorna l'agenda.
- **Durata prevista;** (se «In agenda» =«Si») quanto tempo indicativamente durerà l'attività.
- **Promemoria;** (se in agenda è «S»). Tempo in minuti precedente alla data di inizio che avvisa l'Utente dell'attività imminente.
- **Colore in agenda;** (se in agenda è «S»). Con [F2] appare la lista dei colori

I tipi Task

I parametri relativi alla versione PRO:

Sezione Tipi task Assistenza bruciatori Modifica Assistenza bruciatori

Modifica Tipi task

Descrizione del task: Assistenza bruciatori

Genera documento: Si

e-mail: Si

Attività in sede: Si

Interventi

Task intervento: Si

Lettura contatori: No

Aggiorna manutenzione: No

Aggiorna data visita: No

In agenda

In agenda: Si

Durata prevista (min.):

Promemoria (min.):

Colore agenda: Giallo

Aggiornamento date Asset da Task

Data libera 1: No

Data libera 2: No

Data libera 3: No

Data libera 4: No

Data libera 5: No

- Tipi task - Modifica

Identificativo: Assistenza bruciatori

I tipi Task

Task Intervento – Importante!: Se «Si», il Task viene identificato come “Tecnico”; *sarà obbligatorio indicare l’Asset in inserimento attività.*

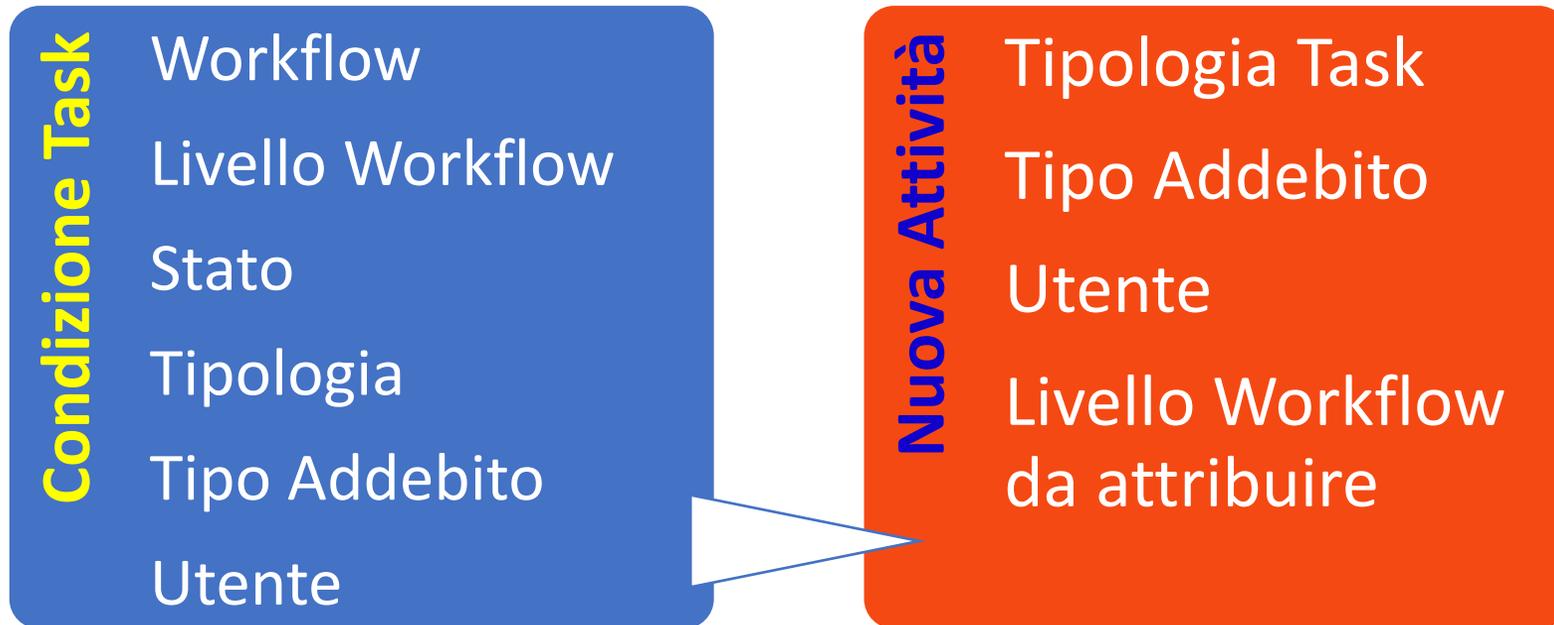
- **Intervento in sede**; gestito dal programma di generazione Percorsi, per ottimizzare con Google Maps, le visite presso i Clienti.
- **Lettura contatori**; (Task Intervento = «S»), indica se nel rapportino deve essere presente la sezione “Contatori”.
- **Aggiorna manutenzione**; (Task Intervento =«S»), indica se alla chiusura del Task deve essere aggiornata la data di Manutenzione sull’Asset/Matricola.
- **Aggiorna data visita**; (Task Intervento =«S»), alla chiusura del Task viene aggiornata la data di Ultima Visita sull’Asset/Matricola.
- **Data libera 1-5**; si possono gestire sugli Asset, ulteriori date sia a livello di descrizione sia a livello di gestione su Mobile, generazione liste di manutenzione, contenuto

Workflow

- generazione ciclica di Task alla chiusura degli stessi; si può disegnare un flusso di operazioni da eseguire in sequenza generando automaticamente un nuovo Task dopo la chiusura con successo o insuccesso, annullato, etc. del precedente
- La funzione è lanciata dalla chiusura Task, ed in modifica Task, intervenendo sullo stato; la generazione di un nuovo Task in sequenza, è pilotata principalmente dallo stato che assume il Task, cioè dal valore dello “Stato task”. Lo stato “Sospeso”, non viene gestito
- La codifica è composta da due tabelle, Workflow operativo, e fasi Workflow operativo. Nella prima si attribuisce un codice ed una descrizione, entrambi obbligatori

Workflow

- Creare più procedure o processi aziendali [Workflow]
- Condizioni da soddisfare e Attività successive [Fasi]



Workflow

Impostazione del Workflow operativo

Identificativo: COM001 Ciclo Standard Vendita Visita Cliente -- Nuova visita dopo 1 mese

Modifica Fasi workflow operativo

Chiavi di ricerca

Workflow	COM001 Ciclo Standard Vendita
Descrizione	Visita Cliente -- Nuova visita dopo 1...
Livello di partenza	1
Stato task	Sospeso
Tipo task	Visita Cliente
Tipo addebito	
Utente	

Valori da impostare

Nuovo tipo task	Visita Cliente
Nuovo tipo addebito	
Nuovo Utente	ALICE
Nuovo livello	2

Attività che soddisfa le condizioni del Workflow

Inserimento attività* [PRO - INTERNO]

Data/ora apertura: 10/07/2020 14:32

Lead: []

Account: ARMANTI BICICLETTE SNC

Referente: Armanti Luigi

Destinazione diversa: []

Agente: []

Descrizione: Interessato ad una bicicletta in carbonio

Campagna: []

Asset: []

Contratto: []

Contratto prepagato: []

Tipo task: **Visita Cliente** | Priorità: **Bassa**

Tipo addebito: []

Utente assegnato: ALICE | Data/ora inizio/fine: 04/06/2020 16:00 17:00

Stato attività: Attivo/Aperto | Data/ora scadenza: 31/12/2048 23:59

Causale chiusura: [] | Data chiusura: []

Workflow operativo: Ciclo Standard Vendita | Livello: **1**

Soluzione: []

Note: []

Elenco [] [Ok] [Annulla]

Workflow

Chiusura task

Data: 10/07/2020 Ora: 14:36

Stato task: Chiuso con Successo/Eseguito

Causale chiusura:

Nuovo stato Account:

Elenco Ok Annulla

Chiusura dell'attività con lo stato indicato nel Workflow

Apertura automatica della nuova attività prevista dal Workflow

Data/ora apertura: 10/07/2020 14:36

Lead:

Account: ARMANTI BICICLETTE SNC

Referente: Armanti Luigi

Destinazione diversa:

Agente:

Descrizione: Interessato ad una bicicletta in carbonio - Visita Cliente

Campagna:

Asset: Asset a contatore

Contratto: cp12334

Contratto prepagato:

Tipo task: Invio Offerta

Tipo addebito:

Utente assegnato: MARCO

Data/ora inizio/fine:

Stato attività: Attivo/Aperto

Data/ora scadenza: 31/12/2048 23:59

Causale chiusura:

Data chiusura:

Workflow operativo: Ciclo Standard Vendita

Livello: 2

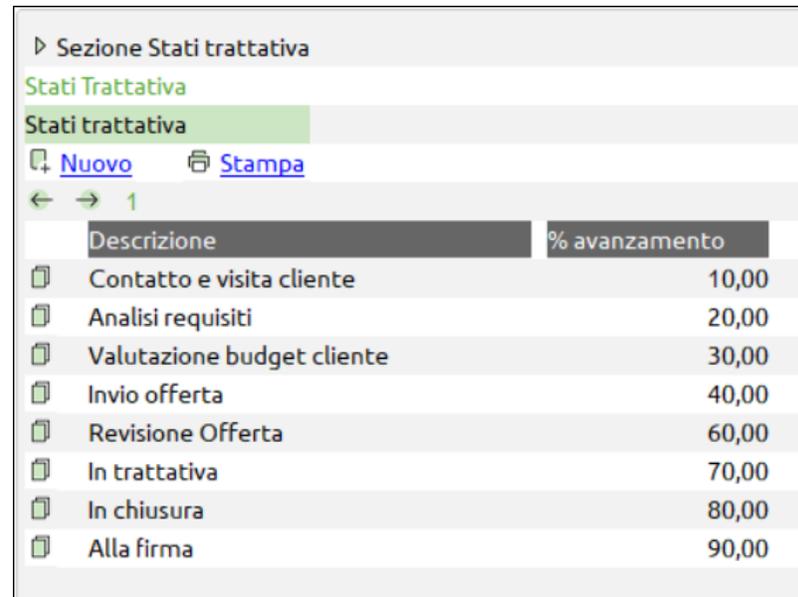
Soluzione:

Note:

Stati avanzamento

- Se gestita la tabella , sarà obbligatorio indicarlo in chiusura dei Task di tipo commerciale
- Descrizione e percentuale
- Richiesto anche in chiusura Case (non obbligatorio) anche nel caso di Chiusura con Insuccesso, per monitorare ed evidenziare dove si possono essere arenate le trattative
- Grafici a barre orizzontali in area dati Case

Ad esempio:



Sezione Stati trattativa

Stati Trattativa

Stati trattativa

[Nuovo](#) [Stampa](#)

← → 1

Descrizione	% avanzamento
Contatto e visita cliente	10,00
Analisi requisiti	20,00
Valutazione budget cliente	30,00
Invio offerta	40,00
Revisione Offerta	60,00
In trattativa	70,00
In chiusura	80,00
Alla firma	90,00

Inserimento attività commerciali

[F7] Nuova Attività

Inserimento attività' [PRO - INTERNO]

Data/ora apertura	14/07/2020	15:29		
Lead				
Account	ARMANTI BICICLETTE SNC			
Referente	Armanti Luigi			
Destinazione diversa				
Agente				
Descrizione	Invito al nostro evento			
Campagna	Bici in Lingerie			
Asset				
Contratto				
Contratto prepagato				
Tipo task	Invito evento	Priorità		
Tipo addebito		Bassa		
Utente assegnato	ADMIN	Data/ora inizio/fine		
Stato attività	Attivo/Aperto	21/07/2020	09:00	10:15
Causale chiusura		Data/ora scadenza	22/07/2020	23:59
Workflow operativo	Ciclo Standard Vendita	Data chiusura		
Soluzione		Livello	1	
Note				

Elenco

Ok Annulla

Inserimento Attività'

- Generato nuovo CASE con Nr.Ticket: 264
- Generato nuovo TASK di tipo 'Invito evento' per l'utente ADMIN
- Inserito appuntamento in agenda per l'utente ADMIN
- Inviata e-mail all'utente ADMIN

Chiudi

Inserimento attività commerciali

[F7] Nuova Attività

- Consente di inserire il Case ed il primo Task in automatico
- La ricerca dell'Account può essere effettuata a partire dal referente, dal contratto, Asset (PRO)
- Se viene indicato un Lead, i campi relativi ad attività di Customer Care (Versione Pro), vengono disabilitati
- Se attivata la mail sull'utente assegnato → Invia mail di notifica
- Se «S» su agenda, obbligatorio indicare data, ora dell'appuntamento (descritta in seguito)
- Versione base: La data scadenza può essere modificata manualmente

Duplica Task

Task → Dettaglio → Duplica Task

Replica attività [PRO - INTERNO]

Case/Task riferim	264	Invito al nostro evento - Invito evento
Data/ora apertura	14/07/2020	15:34
Lead		
Account	ARMANTI BICICLETTE SNC	
Referente	Armanti Luigi	
Destinazione diversa		
Agente		
Descrizione	Visita cliente	
Campagna	Bici in Lingerie	
Asset		
Contratto		
Contratto prepagato		
Tipo task	Visita Cliente	Priorità
Tipo addebito		Bassa
Utente assegnato	STEFANO	Data/ora inizio/fine
Stato attività	Attivo/Aperto	24/07/2020
Causale chiusura		10:00 11:15
Workflow operativo	Ciclo Standard Vendita	Data/ora scadenza
Soluzione		27/07/2020
Note		23:59
		Data chiusura
		Data chiusura
		Livello
		1

● Calendario

✓ Ok ✗ Annulla

Inserimento Attività'

- Generato nuovo TASK di tipo 'Visita Cliente' per l'utente STEFANO
- Inserito appuntamento in agenda per l'utente STEFANO
- Inviata e-mail all'utente STEFANO

✗ Chiudi

Duplica Task

Task → Dettaglio → Duplica Task

- Si utilizza per:
 - Generare nuovi Task a partire dal primo, generato con il programma di Inserimento Attività, senza perdere il collegamento con il Case/Ticket
 - Creare altri Task in carico ad altri tecnici per gestire le «squadre»; ogni tecnico avrà il suo rapportino con
- Si può utilizzare a prescindere dallo «Stato» del Task di origine, quindi anche se il Task di origine è «chiuso»
- Data scadenza: viene preimpostata in base alla presenza del modulo Pro e dello S.L.A. (Service Level Agreement) ma può essere modificata manualmente
- Il Campo note viene «riproposto» dal Task di origine

Chiusura Task e Case

- Task → Chiusura Task:

Chiusura task

Data 14/07/2020 Ora 15:40

Stato task

Causale chiusura

Nuovo stato Account

Calendario

Ok Annulla

- Oppure, anche da ...:

- Chiudi Campagna, si propaga su tutti i → Case → Task
- **Chiudi Case**, si propaga su tutti i → Task

Stato [3]

Stato

Cerca

Chiuso con Successo/Eseguito

Chiuso con Insuccesso

Annullato

Seleziona Chiudi

Chiusura case

Data 14/07/2020 Ora 15:43

Stato case

Causale chiusura

Calendario

Ok Annulla

Variazione stati lead e account dalla chiusura Case e Task

Funzione presente in Chiusura Task «Commerciali» per Lead ed Account

Chiusura task

Data: 24/07/2020 Ora: 10:36

Stato task

Causale chiusura

Nuovo stato Lead

Avanzamento trattativa

Stato trattativa

% avanzamento

Calendario

Stato [8]

Stato

Cerca

- Importato/Attivo
- Contattato
- Non Reperibile
- Contattare in futuro
- Non Interessato
- Interessato/Prospect
- Sospeso
- Annullato/Chiuso

Seleziona Chiudi

Chiusura task

Data: 24/07/2020 Ora: 10:38

Stato task

Causale chiusura

Nuovo stato Account

Avanzamento trattativa

Stato trattativa

% avanzamento

Calendario

Stato [3]

Stato

Cerca

- Acquisito/Attivo
- Sospeso
- Annullato/Chiuso

Seleziona Chiudi

Invio e-mail da task

- Accessibile da «Task» → Dettaglio → Modifica → [F7] Invio E-mail
- Il campo oggetto è obbligatorio
- Sul campo «Allegato» → tutti gli allegati collegati al Task o gli allegati presenti sulla campagna collegata al Case (max 2 allegati per e-mail)
- Confermando viene lanciato in automatico il Client di posta predefinito

Pianifica eventi

- Funzione accessibile da Task
- Si possono pianificare fino a 10 destinazioni, 8 + Arrivo e Partenza (se oltre funzione a pagamento con Google)
- La funzione richiede un intervallo temporale
- Vengono proposti di default l'Indirizzo di partenza e l'indirizzo di arrivo → indirizzo azienda di default su entrambi
- Alla conferma → vengono mostrati in griglia (ordinabile) gli appuntamenti nel periodo di selezione
- Confermando → in → Percorsi Interventi, il risultato (accessibili anche dall'APP Mobile Versione PRO)
- In Dettaglio → Visualizza il percorso con Google Maps

Soluzioni

- Gestione non obbligatoria
- Valenza sia tecnica, sia commerciale
- Sono le FAQ (problemi o risposte a domande frequenti)
- Per Asset (un problema ricorrente sullo stesso Cliente/Articolo/Matricola)
- Per articolo

In Nuova Attività:

- vengono filtrate tutte le Soluzioni in base all'Asset o all'articolo «contenuto» nell'Asset

Liste di lavoro

- Elenco di Lead e/o Account, con mail e telefono, da utilizzare per la generazione di Case e Task a partire da campagne, (contratti in scadenza, piani di manutenzione: Versione Pro) e file csv per integrazione con MailChimp (Da Stampa Liste)
- Fondamentale per la generazione massiva di eventi di tipo commerciale, marketing
- Sono di proprietà dell'utente che le ha generate
- Possono essere assegnate ad altri utenti (con utente Admin) (Azienda → ... → Assegna utente a lista)
- Possono essere generate a partire da anagrafiche (con versione Pro da Asset/Manutenzione, Asset e da contratti)

Crea Liste da anagrafiche

Cambio azienda

Generazione liste

Lista

Selezione anagrafica

Lead Account Referenti Asset

Selez. lead | Selez. account | Selez. referenti | Selez. asset | Selez. cond. cliente

Titolo

Cognome

Nome

Rag. sociale

Partita IVA

Codice fiscale

Stato

Causale chiusura

Recapiti

Telefono

Cellulare

Fax

Mail

Url sito web

Account Skype

Account Facebook

Account Twitter

Account Linkedin

Elenco

Cancella selezioni Ok Annulla

Duplica/unisci liste

Duplica/unisci liste ✕

Duplica lista

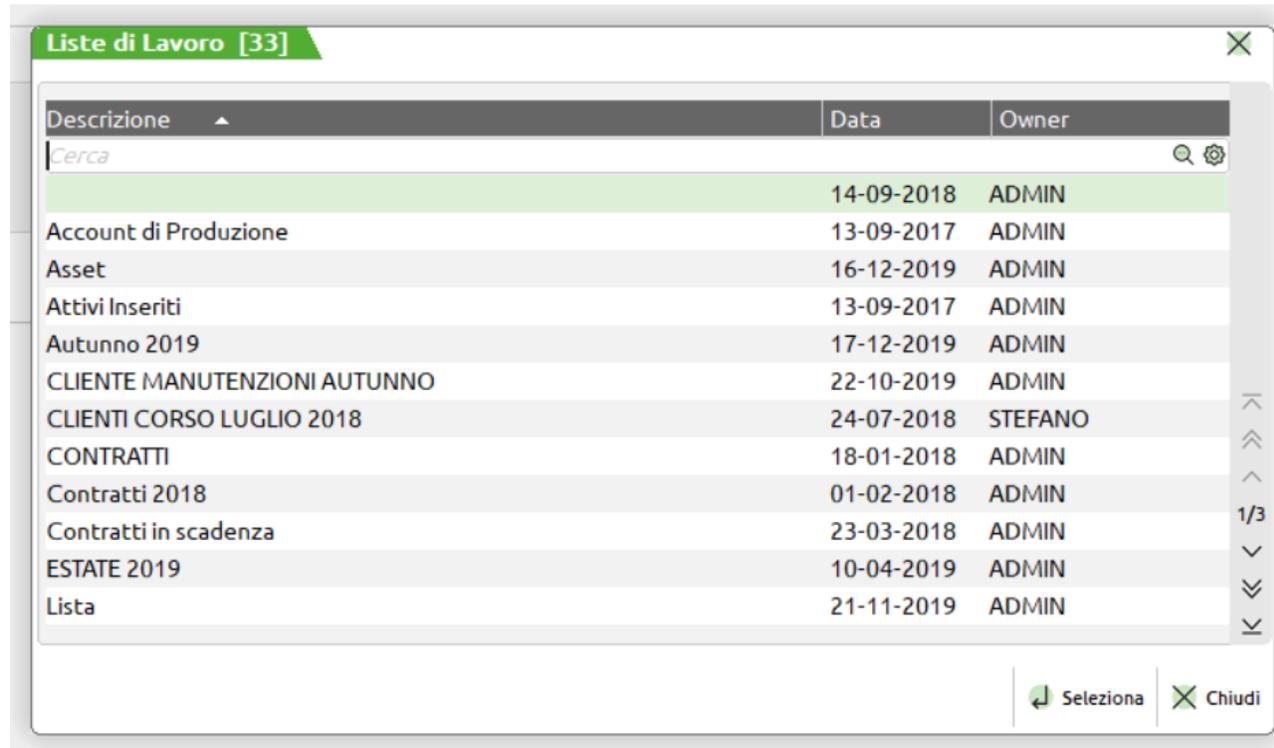
Lista origine

Lista di destinazione

 Elenco Ok Chiudi

Duplica/unisci liste

- **Lista origine:** selezionare (con [F2] o nome) una lista (vengono mostrate testata, data di creazione, Owner (utente di creazione o utente assegnato))



Descrizione	Data	Owner
<i>Cerca</i>		
	14-09-2018	ADMIN
Account di Produzione	13-09-2017	ADMIN
Asset	16-12-2019	ADMIN
Attivi Inseriti	13-09-2017	ADMIN
Autunno 2019	17-12-2019	ADMIN
CLIENTE MANUTENZIONI AUTUNNO	22-10-2019	ADMIN
CLIENTI CORSO LUGLIO 2018	24-07-2018	STEFANO
CONTRATTI	18-01-2018	ADMIN
Contratti 2018	01-02-2018	ADMIN
Contratti in scadenza	23-03-2018	ADMIN
ESTATE 2019	10-04-2019	ADMIN
Lista	21-11-2019	ADMIN

Duplica/unisci liste

DUPLICAZIONE

- Se si indica il nome di una nuova lista si procede con la duplicazione
- appare l'elenco delle righe, della Lista di origine, candidate a finire nella lista di destinazione
- Con il pallino verde le righe che finiranno nella nuova Lista
- L'utente può Selez./Deselez. le righe da duplicate [Sh F6]
- Con il pallino grigio le righe che non saranno duplicate

Duplica/unisci liste

Duplica lista

Lista origine: Account di Produzione

Lista di destinazione: Lista copia di produzione

Elenco

Ok Chiudi

Duplica/unisci liste

Elenco asset da inserire nella lista

S	Data	Lista	Asset	Lead	Account	Referente	Telefono	E
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		MAGAB SRL	MAGAB SRL	Marinoni Gabriella	051 212223	gab
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		HOTEL PANDORA DI RIGOBELL	HOTEL PANDORA DI RIGOBELL	Rigobello Luca	06 1239812	
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		BARAND SRL	BARAND SRL	BARTOLINI ANDREA	051 234567	and
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		ORIZZONTI AL PEDALE SRL	ORIZZONTI AL PEDALE SRL	Orizzonte Filippo	02 34098978	fil
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI	CHIARA MONTANARI C		
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI	MONTANARI CHIARA		
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI	Montanari Chiara	0541 643550	inf
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		MARTINI E ROSSI SRL	MARTINI E ROSSI SRL		0541656566	mai
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		FACTORY ITALIA SNC	FACTORY ITALIA SNC	Protti Elisa	0541 3455667	eli
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		HOTEL SAMOA SNC	HOTEL SAMOA SNC	Samoa Daniela	06 12345600	dan
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		RISTORANTE SOL Y MAR	RISTORANTE SOL Y MAR		0541 648528	
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		MART SRL	MART SRL	Martinini Claudia	0541 606060	cla
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod			rossano spa	ROSSANO LUIGI		
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		Villaggio Turistico del S	Villaggio Turistico del S	Depaoli Micol		
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		ALESSI SRL	ALESSI SRL	GUIDI ALESSIA		
<input checked="" type="radio"/>		Account di Prod		BIANCHINI SNC	BIANCHINI SNC	BIANCHI ANDREA		

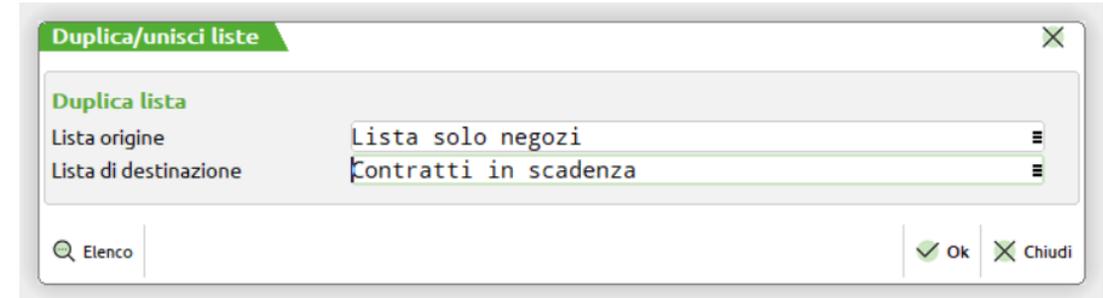
Blocca/sblocca colonna ● Seleziona ● Seleziona/deseleziona tutti

Ok Chiudi

Duplica/unisci liste

UNIONE

- Se si indica il nome di una lista già presente si procede con l'Unione
- Con il pallino verde le righe che finiranno nella nuova lista
- Con il pallino rosso compaiono i nominativi presenti nella lista di destinazione
- L'utente può Selez./Deselez. le righe da duplicare [Sh F6]
- Con il pallino grigio le righe che non saranno Unite (modifico solo quelli verdi)
- *Note: il criterio di unicità: stesso Lead, Account, Asset e referente → righe non mostrate*
- *se la Lista di origine creata da Marco, e la lista di destinazione è di Paolo, le righe della nuova lista "Unita", saranno accessibile anche da Paolo.*



Duplica/unisci liste

Elenco asset da inserire nella lista

S	Data	Lista	Asset	Lead	Account	Referente	Telefono	E
●	20/12/2018	Contratti in sc	Descrizione	CHIANTI BICYCLES SRL	CHIANTI BICYCLES SRL	Chianti Simonetta	03357567578	inf
●	20/12/2018	Contratti in sc	SCARPINI SIDI ERGO C [FT1	CHIANTI BICYCLES SRL	CHIANTI BICYCLES SRL	Chianti Simonetta	03357567578	inf
●		Lista solo nego		PEDALE CREVALCORE SRL	PEDALE CREVALCORE SRL	Pedalini Monica	051 565678	mon
●		Lista solo nego		ORIZZONTI AL PEDALE SRL	ORIZZONTI AL PEDALE SRL	Orizzonte Filippo	02 34098978	fil
●		Lista solo nego		SELECT SRL	SELECT SRL	Zeppi Alessia	051 3450981	ale
●		Lista solo nego		CICLO SHOP SRL	CICLO SHOP SRL	Ciclini Martina	0573 3456789	cic
●		Lista solo nego		GIACCHETTO BIKE SRL	GIACCHETTO BIKE SRL	Giacchetto Elena	02 1234560	gia

Blocca/sblocca colonna Selezione Selezione/deselezione tutti

Ok Chiudi

Genera Case/Task da liste

La funzione consente di automatizzare l'inserimento di Case e relativi Task a partire dalle liste di lavoro, con generazione massiva:

The image displays a software interface for generating cases and tasks from lists. It consists of two main parts: a configuration window on the left and a main data table on the right.

Generazione case e task da lista (Configuration Window):

- Lista origine:** A dropdown menu for selecting the source list.
- Parametri di default:** A section for setting default parameters:
 - Associa priorità: Text input field.
 - Associa campagna: Text input field.
 - Data/Ora inizio-Ora fine: Two date/time input fields.
 - Tecnico/Agente: Text input field.
 - Descrizione task: Text input field.
 - Aggiorna tipo task/Addeb: A checkbox.
 - Tipo task: Text input field.
 - Tipo addebito: Text input field.
- Buttons:** "Elenco" (with a magnifying glass icon), "Ok", and "Annulla".

Main Data Table:

Asset	Lead	Account	Referente
	MAGAB SRL Marinoni Gabrie	MAGAB SRL Marinoni Gabriella	Marinoni Gabriel
	HOTEL PANDORA DI RIGOBELL	HOTEL PANDORA DI RIGOBELLO LUCA E c	Rigobello Luca
	BARAND SRL BARTOLINI ANDR	BARAND SRL BARTOLINI ANDREA	BARTOLINI ANDREA
	ORIZZONTI AL PEDALE SRL	ORIZZONTI AL PEDALE SRL	Orizzonte Filipp
	HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI LUIGI E C.	CHIARA MONTANARI
	HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI LUIGI E C.	MONTANARI CHIARA
	HOTEL ADLON DI MONTANARI	HOTEL ADLON DI MONTANARI LUIGI E C.	Montanari Chiara
	MARTINI E ROSSI SRL	MARTINI E ROSSI SRL	
	FACTORY ITALIA SNC	FACTORY ITALIA SNC	Protti Elisa
	HOTEL SAMOA SNC	HOTEL SAMOA SNC	Samoa Daniela
	RISTORANTE SOL Y MAR	RISTORANTE SOL Y MAR	
	MART SRL Martinini Claudi	MART SRL Martinini Claudia	Martinini Claudi
	ROSSANO LUIGI	rossano spa ROSSANO LUIGI	ROSSANO LUIGI
	Villaggio Turistico del S	Villaggio Turistico del Sole S.r.l.	Depaoli Micol
	ALESSI SRL	ALESSI SRL	GUIDI ALESSIA
	BIANCHINI SNC BIANCHI AND	BIANCHINI SNC BIANCHI ANDREA	BIANCHI ANDREA

Bottom Panel (Main Table):

- Buttons:** "Memorizza", "Elimina", "Blocca/sblocca colonna", "Selezione", "Selezione/deselezione tutti", "Ok", "Annulla".
- Navigation:** A vertical scroll bar on the right side of the table.

Genera Case/Task da liste

- Possibilità di attribuire priorità (obbligatoria), campagna, utente assegnato
- Possibilità di impostare un tipo Task diverso da quello di generazione
- Possibilità di interrompere l'attività per riprenderla in un secondo momento (**[Ctrl F11] Memorizza**) o di eliminare quanto già fatto in precedenza (**[Ctrl F12] Elimina**)
- Griglia interattiva per modificare o reimpostare i parametri o escludere nominativi dalla Lista di Partenza, assegnare un titolo diverso per ogni Case/Task generato
- Versione Base: Lead, Account, referente, telefono, e-mail, tipo Task, destinazione, nota, campagna, data e ora inizio, ora fine
- Versione Pro, in più: Asset, tipo addebito, contratto, contratto prepagato (associati ad Account ed Asset), tecnico da assegnare (proposto dall'Asset)

Genera Case/Task da liste

Griglia Interattiva con tasti di spostamento e blocco colonne:

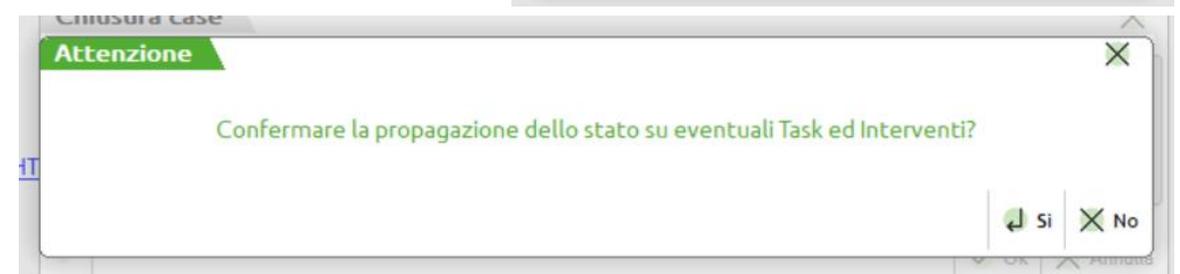
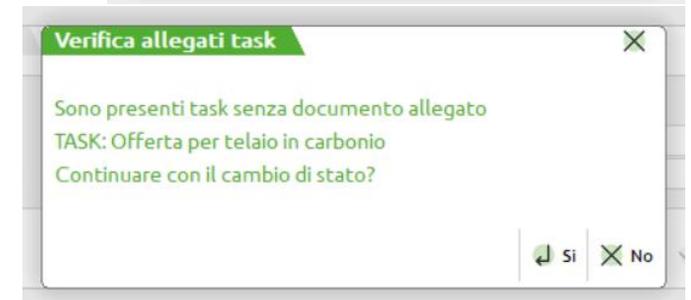
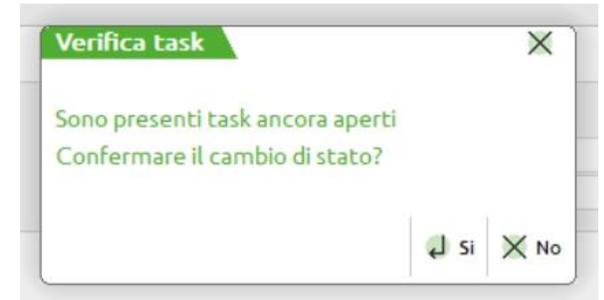
- Blocco/Sblocco colonna(e): **[Ctrl F4]** posizionandosi su una riga della colonna
- Selezione/Deselezione Riga: **[Sh F6]** o «Barra spazio» sul «pallino»: in verde se selezionata
- Seleziona/Deseleziona Tutti: **[Ctrl F6]** posizionati sulla colonna dei «pallini»
- Conferma: **[F10]** :conferma l'inserimento previo controllo congruità, con messaggi per l'utente ...

Propagazione chiusura campagna, Case/Task

- Si chiude una campagne, un Case, un Task
- Quando viene modificato lo stato di una tabella, questo viene propagato in cascata sulle tabelle collegate in maniera gerarchica
- Gli stati che le tabelle possono assumere sono gli stessi per ciascuna tabella:
 - attivo/aperto, sospeso, chiuso con successo, chiuso con insuccesso, annullato
- Propagata anche “causale chiusura”
- Nel caso di “chiusura con successo” o “insuccesso” o “annullamento” anche la “data di chiusura” sempre obbligatoria: valorizzata dall’Utente o di sistema

Propagazione chiusura Case/Task

- Controllo sulla presenza di livelli inferiori (case, task o interventi) ancora aperti o sospesi; se sono presenti, viene inviato un messaggio di avviso, con la possibilità di procedere comunque
- I controlli dipendono anche dalle direttivi impostate sui Tipi Task:
 - Documento «Si» → Allegati
 - Lettura contatori «Si» → Letture



Allegati

- Unici dati obbligatori: LookUp alla tabella da cui dipende, descrizione dell'allegato
- Tabelle in LookUp (1-N) con: Lead, Account, referenti, campagne, Asset, Task, contratti, contratti prepagati, impianti
- Possono contenere: documenti Mexal, documenti (tutti, compreso e-mail: eml, msg), immagini (jpg, bmp, png, etc)
- I documenti, associati agli allegati di Task e campagna, vengono inseriti come allegati alle mail da «modifica» Task

Attenzione: la trasformazione del documento di Mexal, deve essere effettuata con la tabella allegato in «**Modifica**»

Gestione agenda

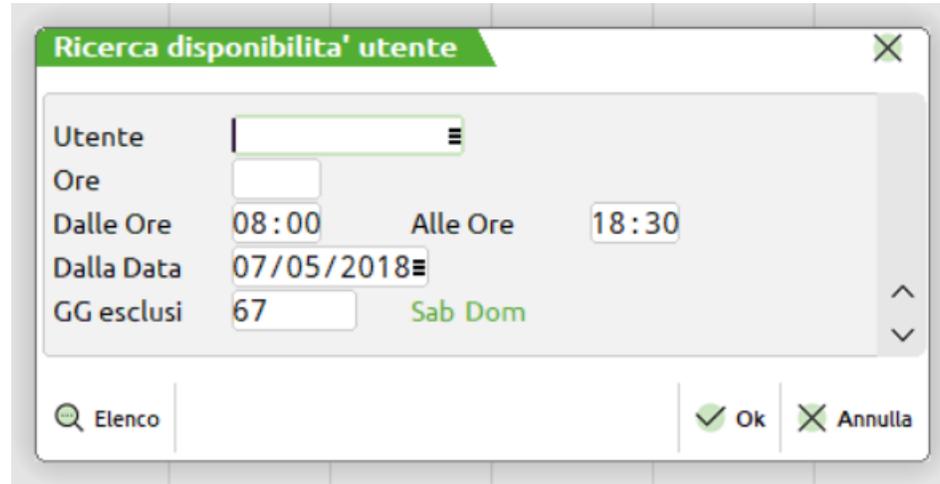
[F5] Agenda: da Nuova Attività o Duplica Task

[Sh+F5] Modifica agenda: da Dettaglio Task

- Può essere eseguita sia su «Utente Assegnato», sia su «Data/Ora»
- Mostra di Default gli appuntamenti dell'Utente (con **[F5] Parametri** fino ad un massimo di 26 **Utenti** contemporaneamente, con riduzione giorni visibili a 7 → dipende dallo schermo ...)
- Di default si possono visualizzare appuntamenti antecedenti alla data «terminale» (con **[F5] Parametri** → modifica della data inizio)

Gestione agenda

Ricerca automatica orario disponibile: [F7] Trova disponibilità



Ricerca disponibilita' utente

Utente

Ore

Dalle Ore 08:00 Alle Ore 18:30

Dalla Data 07/05/2018

GG esclusi 67 Sab Dom

Elenco Ok Annulla

- **A:** Appuntamenti precedenti
- **C:** Impegno legato all'attività in Corso

Gestione agenda

Inserimento appuntamento

- **Ora Inizio:**
 - Cliccare sulla colonna del giorno e sulla riga dell'orario di Inizio:
- **Ora Fine:**
 - Cliccare sulla colonna del giorno e sulla riga dell'orario di Fine:
- **[F10] Conferma:**

Pianificazione attività

2018	Lun 07	Mar 08
Mag	ADMI STEF	ADMI STEF
08:00		
09:00		

Pianificazione attività

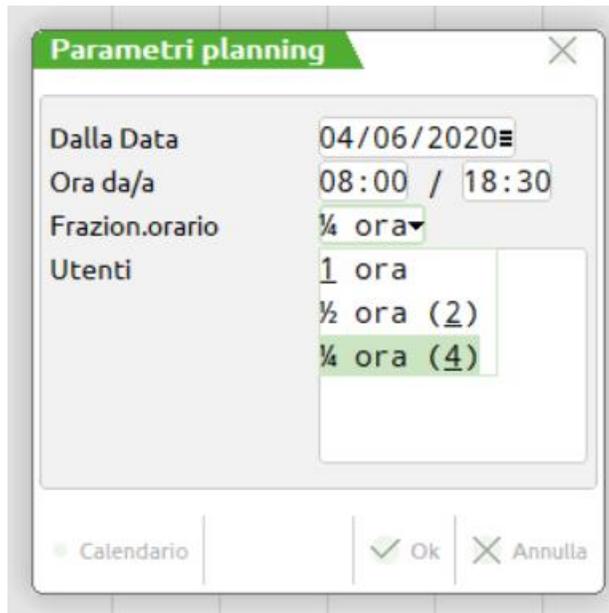
2018	Lun 07	Mar 08
Mag	ADMI STEF	ADMI STEF
08:00		
09:00		

Utente assegnato	STEFANO	☰	Data/ora inizio/fine	08/06/2020	☰	08:00	09:15
------------------	---------	---	----------------------	------------	---	-------	-------

Gestione agenda

Frazionamento Orario

- [F5]Parametri → Frazionamento orario: 1 ora, ½ o ¼



The screenshot shows a dialog box titled "Parametri planning" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and values:

Dalla Data	04/06/2020
Ora da/a	08:00 / 18:30
Frazion.orario	¼ ora
Utenti	1 ora ½ ora (2) ¼ ora (4)

At the bottom of the dialog, there are three buttons: "Calendario" (with a calendar icon), "Ok" (with a checkmark icon), and "Annulla" (with an X icon).

Gestione agenda

Visualizzazione agenda di altri utenti

The image shows two overlapping windows from a software application. The 'Parametri planning' window is in the foreground, displaying configuration options for a planning agenda. A red arrow points to the 'Utenti' field, which contains the name 'STEFANO'. The 'Utenti' window is in the background, showing a list of users with checkboxes for selection. The 'ADMIN' user is highlighted in green.

Parametri planning

Dalla Data: 04/06/2020
Ora da/a: 08:00 / 18:30
Frazion.orario: ¼ ora
Utenti: STEFANO

Utenti Cerca OK Annulla

Utenti

Utente	Nominativo	N.r
<input type="checkbox"/>	Cerca	
<input checked="" type="checkbox"/>	ADMIN	
<input type="checkbox"/>	STEFANO	
<input type="checkbox"/>	MARCO	Marco Righi
<input type="checkbox"/>	LUCA	Luca Rossi
<input type="checkbox"/>	MARINA	Marina Marini
<input type="checkbox"/>	ALESSIA	Alessia Guidi
<input type="checkbox"/>	GIULIA	Giulia Valentini
<input type="checkbox"/>	MATTIA	Mattia Depaoli
<input type="checkbox"/>	ALICE	Alice Ricci
<input type="checkbox"/>	FILIPPO	
<input type="checkbox"/>	CAMILLA	
<input type="checkbox"/>	ANTONIO	
<input type="checkbox"/>	LUIGI	
<input type="checkbox"/>	MORRI	Morri Stefano
<input type="checkbox"/>	GIULIANA	
<input type="checkbox"/>	VALERIO	
<input type="checkbox"/>	IVANO	
<input type="checkbox"/>	CARLO	
<input type="checkbox"/>	GIOVANNI	
<input type="checkbox"/>	PASSBILL	PASSBILL

Seleziona tutto Seleziona deseleziona OK Annulla

Gestione agenda

Posizione del tecnico

- [F8] Mappa

The screenshot displays a software interface for technician management. At the top, a calendar grid shows dates from 2020 Dom28 to Mar21. Below the calendar, a map view is active, showing a location in Alassio, Italy. The map includes a search bar with the address "VIA ROMA, 12, 17100, ALASSIO, SV, ITALIA" and a list of partial correspondences. A red arrow points to the "Mappa" button in the bottom left corner. The bottom of the interface shows a summary bar with fields for "Utente" (STEFANO), "Data" (29/06/2020), "Ora da" (09:00), "Ora a" (09:15), and "Durata" (00:15). The bottom right corner contains navigation and control buttons: "Parametri", "Mostra/nascondi dettaglio", "Trova disponibilita'", "Ok", and "Annulla".

2020	Dom28	Lun29	Mar30	Mer01	Gio02	Ven03	Sab04	Dom05	Lun06	Mar07	Mer08	Gio09	Ven10	Sab11	Dom12	Lun13	Mar14	Mer15	Gio16	Ven17	Sab18	Dom19	Lun20	Mar21
Giu/L	STEFA																							

VIA ROMA, 12, 17100, ALASSIO, SV, ITALIA

Corrispondenze parziali

VIA ROMA, 12, 17100, ALASSIO, SV, ITALIA

"VIA ROMA, 12" "ALASSIO, SV, ITALIA"

Via Roma, 12

17021 Alassio SV

"17100" "SV, ITALIA"

17100 Savona SV

Non trovi quello che stai cercando?
[Prova Ricerca Google](#)

Promemoria sulla privacy di Google [RICORDAMELO PIÙ TARDI](#) [LEGGI](#)

Questo luogo deve essere verificato da Google Maps?
[Aggiungi un luogo mancante](#)

Utente **STEFANO** Data **29/06/2020** Ora da **09:00** Ora a **09:15** Durata **00:15** A=Imp.in agenda

Mappa Parametri Mostra/nascondi dettaglio Trova disponibilita' Ok Annulla

Archiviazione e-mail

Servizi → ... → Archiviazione e-mail

Archiviazione e-mail

Riferimenti allegato

Lead

Account

Referente

Riferimenti allegato

Lead

Account

Referente

Nome	Descrizione	Dimensione	Ultima modifica	Tipo	Pronto per il caricamento
stampante fiscale.msg	stampante fiscale	290816	02/10/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Task Intervento tecnico - Manuten...	Task Intervento tecnico - Manuten...	23552	02/10/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Webinar - Branding vs Performanc...	Webinar - Branding vs Performanc...	94720	13/12/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Webinar - Social media content m...	Webinar - Social media content m...	79872	30/01/2020	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Corso di alta formazione Beauty R...	Corso di alta formazione Beauty R...	43520	18/12/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Minisiti aziendali_newsletter 30 s...	Minisiti aziendali_newsletter 30 s...	61952	02/10/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento
Innovation & Smart ...	Percorso - HR Innovation & Smart ...	83456	13/12/2019	Messaggio di posta elettronica	Pronto per il caricamento

Archivia e-mail

Procedere con il caricamento di 7 email?

Ok | Annulla

Nuovo | Modifica | Elimina | Elimina elenco | Archivia e-mail

Visualizza e-mail

Dal dettaglio di Account, referenti, Lead

Visualizza e-mail

The screenshot shows a CRM interface with a table of email records. The table has columns for Account, Referente, Telefono, E-mail, and Descrizione e-mail. The selected email is from 'GOOD BIKE SRL' and is titled 'Webinar - Social media content marketing_ l'analisi all'inter'. The email content is displayed in a pop-up window with a blue header and white text.

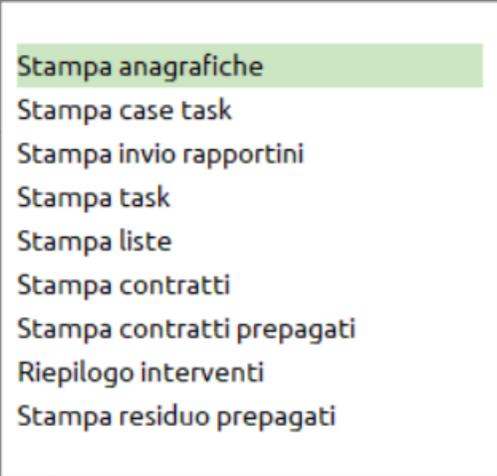
Account	Referente	Telefono	E-mail	Descrizione e-mail
GOOD BIKE SRL	Godini Loretta	055 569010	godiniloretta@goodbike.net	Scheda
				Webinar - Lead nurturing B2b_ definizion stampante fiscale
				Task Intervento tecnico - Manutenzione Programmata n_ 20
				Webinar - Branding vs Performance_ cosa sta succedendo_
GOOD BIKE SRL				Webinar - Social media content marketing_ l'analisi all'inter
				Corso di alta formazione Beauty Recovery Specialist - VI
				Minisiti aziendali_ newsletter 30 settembre 2019
				Percorso - HR Innovation & Smart Working Practice 2020

Webinar - Social media content marketing: l'analisi all'interno del settore B2b

L'ANALISI ALL'INTERNO DEL SETTORE B2B
Osservatorio Internet Media
10 Febbraio | 14.30 - 15.30 | ONLINE STREAMING

Stampe ed esportazioni in csv

- Formati stampa predefiniti per anagrafiche, case, task, liste
- Formati stampa parametrici per contratti, prepagati, interventi, residuo prepagati
- Multi-selezione per le stampe anagrafiche
- Export CSV delle liste per export → MailChimp



Stampa anagrafiche
Stampa case task
Stampa invio rapportini
Stampa task
Stampa liste
Stampa contratti
Stampa contratti prepagati
Riepilogo interventi
Stampa residuo prepagati

Stampa liste

Oltre che per effettuare la stampa delle liste, serve per:

- Export in formato CSV
- Invio massivo e-mail

Stampa liste lavoro

Selezioni di stampa liste lavoro

Da data inserimento a data

Da data intervento a data

Da utente di creazione

Ad utente di creazione

Da descrizione lista

A descrizione lista

Da descrizione lead

A descrizione lead

Da descrizione account

A descrizione account

Da descrizione asset

A descrizione asset

Descrizione tipo task

Descrizione addebito

Campagna riferimento

● Calendario

● Export CSV

✉ Invio massivo e-mail

✓ Ok

✕ Chiudi

Elimina lead e liste di lavoro

Funzioni disponibili da Servizi → ... → ...

- Uniche tabelle (al momento) con eliminazione massiva
- Consiglio: indicare sempre il «canale» sul Lead in importazione
- Funzionamento differente con filtri e logiche differenti:
 - Con Liste → possibilità di eliminare anche singole righe
 - Con Lead → zoom con elenco Lead divisi per canale e stato: cancella solo i Lead «Non usati»

Data	Canale	Stato	Lead	Non Usati
03/12/2019		Convertito	1	0
04/08/2017		Contattato	1	1
04/08/2017		Convertito	1	0
04/08/2017	Banca Dati	Contattato	1	1
04/08/2017	Evento	Convertito	2	0
04/08/2017	Evento	Non Interessato	1	1
04/08/2017	Facebook	Contattato	1	1
04/08/2017	Facebook	Convertito	1	0
04/08/2017	Meeting	Contattare in futuro	1	1
04/08/2017	Nr.Verde	Non Reperibile	1	1
04/08/2017	Passepartout	Convertito	4	0
04/08/2017	Pubblicita Radi	Convertito	1	0

Data	Canale	Stato	Lead	Non Usati
03/12/2019		Convertito	1	0
04/08/2017		Contattato	1	1
04/08/2017		Convertito	1	0
04/08/2017	Banca Dati	Contattato	1	1
04/08/2017	Evento	Convertito	2	0
04/08/2017	Evento	Non Interessato	1	1
04/08/2017	Facebook	Contattato	1	1
04/08/2017	Facebook	Convertito	1	0
04/08/2017	Meeting	Contattare in futuro	1	1
04/08/2017	Nr.Verde	Non Reperibile	1	1
04/08/2017	Passepartout	Convertito	4	0
04/08/2017	Pubblicita Radi	Convertito	1	0

Log procedura

- Prodotti da generazione liste da contratti, manutenzione programmata, generazione Case e Task da liste, ...
- File di Log con l'elenco delle Query effettuate
- Obiettivo: individuare eventuali discrepanze fra il risultato dell'elaborazione rispetto alle attese dell'utente.
- I Log sono generati giornalmente e per terminale (il nome del file è il seguente Log_<Terminale>_<ANNO>_<MESE>_GIORNO>.Log)
- La funzione di gestione dei Log è visibile dal menu **Servizi**

Cruscotti

I Cruscotti definiscono «stati», «situazioni», «classifiche», si trovano in:

- Case
- Task
- Lead e Lead dettaglio
- Account e Account dettaglio: tempi di risoluzione, gestionale
- Referenti
- Campagne analitici, con esiti e campagne dettaglio con Pipeline
- Asset e Asset dettaglio: fatturato, interventi, tempi di risoluzione
- Impianti
- Contratti e prepagati, dettaglio per singolo contratto
- Interventi tecnici analitici e per fatturato



CORSO BASE CUSTOMER CARE

Stefano Benzi