

Perseo

Cloud CRM



Sommario

| | |
|--|----|
| 1. Obiettivi | 4 |
| 2. Cos'è il CRM | 4 |
| 2.1. Perché usare un CRM? | 4 |
| 3. Definizioni | 4 |
| 4. Perseo CRM | 5 |
| 4.1. Login su Perseo CRM | 5 |
| 4.2. Struttura di Perseo CRM | 5 |
| 4.3. Home Page | 6 |
| 4.3 Barra dei Menu | 6 |
| 4.4 Le mie Preferenze | 7 |
| 4.5. Filtri | 8 |
| 4.6. Tag Cloud | 9 |
| 4.7. Creazione Lead | 9 |
| 4.8. Convertire un Lead in Organizzazione | 10 |
| 4.9. Organizzazioni | 10 |
| 4.9.1. Creazione Organizzazioni | 10 |
| 4.10. Importare ed esportare Leads e Organizzazioni | 11 |
| 4.11. Opportunità | 11 |
| 4.12. Preventivi - Ordini di Vendita - Fatture di Vendita - Ordini di Acquisto | 13 |
| 4.12.1. Creazione di un Preventivo | 13 |
| 4.12.2. Creazione di un Ordine di Vendita | 15 |
| 4.12.3. Creazione di un Ordine di Acquisto | 17 |
| 4.13. Progetti | 19 |
| 4.14. Tickets | 20 |

| | |
|--|----|
| 4.15. Reports | 20 |
| 4.16. Calendario e Attività | 23 |
| 4.17. Documenti | 25 |
| 4.18. Stampe PDF - PDF Maker | 26 |
| 4.19. Importare dati da file MS Excel..... | 27 |
| 4.20. Email Templates | 29 |
| 4.21. Email Maker | 30 |

1. Obiettivi

Fornire le nozioni di base per la comprensione della filosofia del CRM ed il suo utilizzo pratico.

2. Cos'è il CRM

E' una strategia aziendale volta a definire un insieme di attività e processi aziendali atti a gestire al meglio l'eterogeneo portafoglio di relazione che l'azienda ha con i suoi clienti.

2.1. Perché usare un CRM?

Normalmente le attività di Marketing, Vendita e Post Vendita vengono gestite con strumenti diversi come fogli Excel, programmi di posta, database locali. Per non parlare della gestione cartacea dei clienti: Post-it sugli schermi, folder, bacheche e quant'altro. Di conseguenza, le informazioni sui clienti risultano sparse in più archivi, senza possibilità di recuperare uno storico delle attività svolte e di fare una programmazione seria delle visite e dei servizi che dobbiamo erogare ai nostri clienti. Una buona gestione del cliente necessita, quindi, che le attività Marketing, Vendita e Post Vendita siano tutte collegate tra loro rispetto ad un "oggetto comune" vale a dire la scheda cliente. In questo modo è possibile monitorare le diverse fasi del ciclo di vendita, tramite indicatori e report, elaborare delle segmentazioni e agire in modo coordinato con proposte mirate per i nostri già clienti e/o clienti potenziali.

3. Definizioni

LEAD - Cliente potenziale. Rappresenta l'entità di un sistema CRM necessaria per tener traccia di un contatto stabilito con un potenziale cliente. Quest'entità raccoglie le informazioni pervenute da una richiesta di un possibile nuovo cliente. Se alla creazione di un lead seguirà un'opportunità di vendita esso verrà convertito in un Contatto che potrà essere definito attraverso una persona fisica e/o un'Azienda. In questo modo il CRM misura quante segnalazioni si trasformano per voi in una reale opportunità di vendita.

CLIENTE - Organizzazione cliente. Nel momento in cui si intraprende una trattativa commerciale il LEAD viene convertito in CLIENTE (funzionalità richiamabile dall'operatore "Converti Lead") il CLIENTE presenterà una sede legale e sarà in stato CONTATTO.

Tipologie di Cliente

- CONTATTO - cliente su cui ho già intrapreso una trattativa.
- ATTIVO - cliente con un preventivo associato.

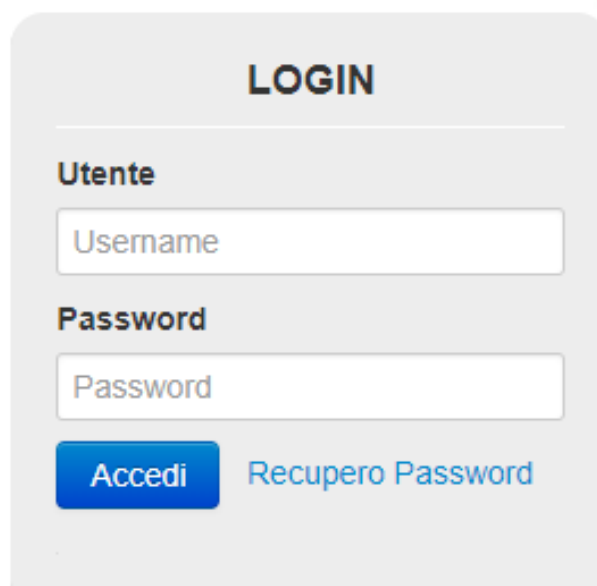
Il passaggio da CONTATTO ad ATTIVO è manuale a carico dell'operatore.

4. Perseo CRM

4.1. Login su Perseo CRM

La prima schermata di Perseo CRM è ovviamente il login. Essendo un software web è possibile effettuare l'accesso da ogni parte del mondo collegandosi all'indirizzo <https://crm.over2k.it> con connessione protetta da certificato SSL.

Pagina di accesso a Perseo CRM



LOGIN

Utente

Password

Accedi [Recupero Password](#)

4.2. Struttura di Perseo CRM

Perseo CRM, è basato su 'Moduli', i quali interagiscono gli uni con gli altri a seconda dei bisogni. Se vogliamo fare un esempio, il modulo permette di salvare tutti i dati personali di un Cliente, ed il modulo Ordine di Vendita di registrare gli ordini ricevuti. Nel momento in cui entreremo nella scheda Cliente, verrà mostrato un collegamento diretto agli Ordini di Vendita associati al cliente. Ecco che in questo modo il CRM unisce tutte le funzioni in una sola, permettendoci di avere ogni documento a portata di mano, con grandissima semplicità.

4.3. Home Page

Gran parte della Home Page è occupata dai blocchi riassuntivi delle più importanti informazioni di Perseo CRM. E' possibile cambiare l'ordine di questi blocchi trascinandoli con il mouse nella posizione preferita (drag and drop). Il contenuto della vostra Home Page può essere personalizzato a piacimento con l'aggiunta di Widget.

Alcuni esempi di Widget sono:

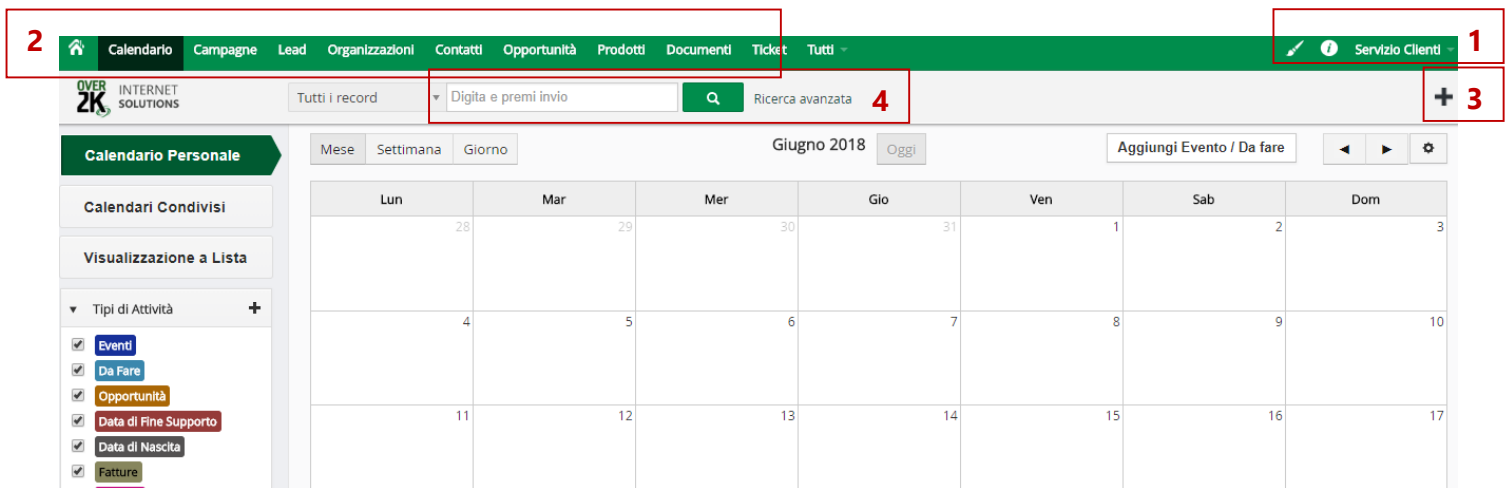
- Aziende Principali - Lista delle vostre migliori aziende. Il contenuto di questa lista è definito tenendo conto di tutte le opportunità aperte e collegate all'azienda
- Opportunità Aperte - Lista delle più importanti opportunità aperte
- Attività di Gruppo - Lista delle Attività e altre entità di Perseo CRM che sono state assegnate al gruppo di utenti del quale si è membri
- Ticket - Lista dei ticket (Help Desk) assegnati a voi o ad un gruppo di cui fate parte
- Metriche Chiave - In questo box trovate il numero complessivo dei record che rientrano nelle liste da voi create a titolo riassuntivo. Ad esempio, se avete creato una lista che si chiama "Lead caldi", vi troverete in questo box il numero complessivo di questo tipo di Lead presenti su Perseo CRM
- Ordini di Vendita - Vendite Migliori, classificate sulla base dell'ammontare
- Ordini di Acquisto - Ordini Migliori, classifica sulla base dell'ammontare
- Fatture Aperte - Fatture di Vendita aperte, classificate sulla base dell'ammontare
- Nuovi Leads - Ultimi Lead creati
- Attività pendenti e imminenti - Attività imminenti e pendenti collegate al vostro calendario

Importante

Tutti i dati immagazzinati nel CRM devono avere un proprietario. Il proprietario è definito tramite il campo "assegnato a". Se create una nuovo record sarà assegnato a voi automaticamente a meno che, voi non lo assegniate a qualche altro utente di Perseo CRM. Nella Home Page vengono visualizzati i dati relativi ai record di cui siete proprietari e non quelli assegnati agli altri utenti di Perseo CRM. Nell'area sulla destra dell'Home Page è possibile vedere la lista delle Attività pendenti e imminenti, entità di Perseo CRM che verranno illustrate nei capitoli successivi.

4.3 Barra dei Menù

L'utente, dopo essersi autenticato tramite la sua login e password, accede a Perseo CRM



Area login (1) - permette di accedere alle preferenze della nostra utenza o di effettuare il Log Out da Perseo CRM. Le preferenze personali riguardano il nome utente, i parametri email, le impostazioni relative a promemoria, fuso orario, valuta, ecc. E' qui possibile cambiare la lingua di visualizzazione di Perseo CRM ed impostare la traduzione in italiano.

Menu (2) - Nella barra dei menu si trovano i link a tutti i moduli presenti nel CRM.

Creazione veloce (3) - in ogni schermata del CRM è possibile creare all'istante un record inerente ad un modulo. Se ad esempio stiamo compilando un preventivo e vogliamo creare all'istante una Contatto senza dover chiudere necessariamente il documento, cliccheremo sul tasto più (+) in alto a destra. In questa schermata non sono presenti tutti i campi del modulo completo, ma solo quelle voci essenziali per l'inserimento del record nel database. È comunque possibile modificare successivamente il record entrando nel modulo relativo e cliccando sul nome del nostro contatto.

Ricerca globale (4) - permette di cercare all'interno di Perseo CRM (o in alcuni moduli definiti) parole chiave attraverso il motore di ricerca integrato. Il carattere % può essere usato come "jolly" per la funzione di ricerca. Per esempio, per cercare all'interno di uno stesso campo due parole come "Mar" e "Bia" è possibile digitare "Mar%Bia", sarà trovato il cliente "Mario Bianchi". E' anche possibile Indicare in che moduli effettuare una ricerca, per ottenere risultati più specifici. Clicchiamo sulla voce Tutti gli elementi e selezioniamo il filtro desiderato.

4.4 Le mie Preferenze

Quando si accede alla voce Mie Preferenze, si apre una finestra che permette di vedere e modificare le informazioni dell'utente e di impostare le proprie preferenze.

4.5. Filtri

I filtri sono il metodo per facilitare le ricerche di dati in Perseo CRM. Risultano particolarmente utili nel caso in cui tali ricerche vengono richiamate frequentemente. Definire un filtro significa creare un sistema di ricerca attivabile quando necessario. Avrete, pertanto, la possibilità di generare motori di ricerca ad-hoc. Mediante l'utilizzo dei filtri potete personalizzare le visualizzazioni dei dati sulla base delle necessità di ogni singolo utente. Si possono definire filtri di default per le ricerche standard ed altri da utilizzare in casi specifici.

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'Azioni' and '+ Aggiungi Organizzazione'. Below this is a grid of columns labeled A through Z. A dropdown menu is open, showing 'Tutti Organizzazioni' and a search input field. At the bottom of the dropdown, the option 'Aggiungi Nuovo Filtro' is highlighted with a red rectangular box. Other visible elements include 'Nome Organizzazione', 'Città Fatturazione', and 'Assegnato a' fields, along with a 'Ricerca' button.

Creare un filtro

Di seguito spiegheremo come creare una vista individuale partendo dal menù Organizzazioni.

Parametri di configurazione:

1. contenuto delle colonne (campi portati in visualizzazione)
2. operatori di ricerca quali "E"
3. operatori di ricerca quali "OPPURE"
4. ordinamento delle righe risultanti

Per creare una nuova lista di clienti, cliccate su [Nuovo].

Da questa schermata, avrete l'opportunità di creare la vostra lista personalizzata.

The screenshot shows the 'Creazione nuovo Filtro' dialog box. It is divided into several sections:

- Informazioni Base :** Includes a text input for '* Nome Filtro', and three checkboxes: 'Imposta come Default', 'Visualizza nelle Metriche chiave', and 'Imposta come Pubblico'.
- Scegli Colonne e Ordinamento (Massimo 7) :** Includes a text input for 'Aggiungi altre Colonne'.
- Scegli le condizioni del filtro :** Contains two radio button options:
 - 'Tutte le Condizioni (Tutte le condizioni devono essere soddisfatte)' with a red box around the 'Aggiungi Condizione' button and the text 'Condizioni in "E"'. This option is selected.
 - 'Almeno una Condizione (Almeno una delle condizioni deve essere soddisfatta)' with a red box around the 'Aggiungi Condizione' button and the text 'Condizioni in "OPPURE"'. This option is not selected.

 At the bottom right, there are 'Salva' and 'Annulla' buttons.

Dove potrete:

- Inserire il nome del filtro "Nome Filtro"
- Impostarlo come filtro predefinito tramite "Imposta come Default"
- "Inserire in indici chiave", ossia il numero di record estratti comparirà nella Home Page tra gli Indici
- "Imposta a pubblico" rende la vista disponibile per tutti gli altri utenti di Perseo CRM
- Scegliere i campi che si vogliono visualizzare nella griglia (punto 1)
- Selezionare i parametri di filtro sia standard che avanzati (punto 2)

4.6. Tag Cloud

I Tag Cloud danno la possibilità di creare gruppi eterogenei all'interno del database. Consentono, infatti, agli utenti del CRM di effettuare ricerche utilizzando parole chiave (etichette) con cui si sono contrassegnate, in precedenza, le schede dei singoli moduli (Lead/Contatti/Organizzazioni). Questi nuovi gruppi possono essere definiti liberamente. Per contrassegnare un modulo, è necessario entrare nella scheda relativa e introdurre il termine d'interesse (ad es: "Importante", "Proposta", "Milano", ecc..) presso i Tag Cloud con la funzione [Etichettalo]. I Tag Cloud sono sempre singole parole, non si possono utilizzare frasi o espressioni combinate. Per trovare tutti gli inserimenti di Perseo CRM contrassegnati dallo stesso termine, utilizzate il termine posto in lista nel Tag Cloud. Tutti i termini saranno, infatti, presentati sul display del Tag.

4.7. Lead

I Lead sono il primo contatto con dei potenziali clienti. Si possono raccogliere i Lead per le vostre attività di marketing come esposizioni commerciali, pubblicità, presentazioni, etc. Probabilmente molti dei vostri Lead non condurranno ad un affare, ma questo non deve impedirvi di tenerne traccia, evitando al contempo di andare ad sovraccaricare la lista dei "Contatti Buoni". Un nuovo Lead viene assegnato automaticamente all'utente che l'ha creato. Cambiando il contenuto del campo "Assegnato a Utente", si può comunque attribuire il Lead ad altri utenti o a gruppi di utenti. I campi in rosso sono considerati obbligatori per quanto riguarda l'inserimento.

Modalità operativa

- Nella scheda Lead, fare clic sul pulsante [Aggiungi Lead]
- Compilare i dati
- Fare clic su Salva

4.8. Convertire un Lead in Organizzazione

Nel caso in cui l'Azienda che vogliamo generare sia già presente sotto forma di Lead, è possibile trasformarla direttamente in Organizzazione o Contatto con un semplice click, mantenendo tutti i dati già inseriti in precedenza.

Ecco i passaggi:

- Entriamo nella scheda del Lead (che vogliamo convertire in Azienda)
- Inseriamo il flag in Crea Azienda e/o in Crea Contatto
- Compiliamo tutti i dati
- Clicchiamo su Salva

N.B. - Terminata la conversione del Lead in Organizzazione, è opportuno completare la compilazione dei dati amministrativi relativi a quest'ultima. Per farlo, entrare nella nuova azienda facendo click sul pulsante [Organizzazioni] nella barra superiore (menu), quindi cliccando sulla riga dell'azienda in questione.

4.9. Organizzazioni

Le Organizzazioni sono aziende, società, imprese. Possono avere più dipendenti ad esse associati. In Perseo CRM, un Contatto può essere direttamente collegato ad una organizzazione, il che permette di averne sotto controllo tutti i flussi di lavoro, anche con differenti interlocutori. Una organizzazione non necessariamente è un cliente già esistente. Potremo creare ad esempio una Opportunità o un Preventivo direttamente dalla scheda Organizzazioni, anche se in stato CONTATTO.

4.9.1. Creazione Organizzazioni

È possibile inserire i dati delle aziende e/o imprese manualmente dal modulo Organizzazioni.

Ecco i passaggi:

- Nella scheda Organizzazioni, fare clic sul pulsante [Aggiungi Organizzazione]
- Compilare i dati
- Fare clic su Salva

Creazione rapida di un'Azienda

I passaggi per creare una Organizzazione rapidamente sono:

- Fare clic sull'icona più (+) presente nell'angolo in alto a destra di ogni pagina di Perseo CRM

- Fare clic su Organizzazione
- Compilare i dati
- Fare clic su Salva

4.10. Importare ed esportare Leads e Organizzazioni

Nelle aree relative ai Leads e Organizzazioni di Perseo CRM troverete sempre due tasti dedicati all'importazione ed esportazione dei dati sotto al menu Azioni. L'importazione prevede il formato CSV e consente attraverso un'interfaccia grafica di mappare le colonne del vostro file con i campi proposti da Perseo CRM. Le funzioni export e import aiuteranno a scambiare i dati tra i vostri applicativi d'ufficio e Perseo CRM.

Formato dati per Importazione

I dati, per essere importati devono essere in formato ASCII, con valori separati dalla virgola (CSV). Il formato CSV è spesso usato per scambiare dati tra le varie applicazioni. Se volete importare dei dati, questi devono essere formattati in base alle seguenti regole:

- Tutti i campi separati da virgole, devono essere compresi tra le virgolette
- Dovete includere tutti i campi obbligatori (es: Cognome e Società per i Lead)
- Non sono ammessi campi che contengono "trattini", estensioni di file o spaziature giustificatrici
- I campi numerici devono contenere dei numeri senza i caratteri "." o "," (per esempio, usa 3800 invece di 3,800)
- I campi che contengono le virgolette creano problemi. Se dovete usarli devono essere compresi tra parentesi tonde
- Le intestazioni dei campi possono essere nella prima riga

4.11. Opportunità

L'Opportunità rappresenta l'entità principale per tenere traccia delle trattative commerciali e delle offerte che sono state intavolate con i clienti, potenziali o attivi. Tramite questo modulo è possibile quindi andare a monitorare le trattative in corso, il loro ammontare e il relativo stato di avanzamento. Esistono diversi widget attivabili in Home Page collegati al modulo Opportunità: i principali sono [opportunità per fonte] che consente di verificare la provenienza delle diverse trattative in corso, e [imbuto] che presenta tramite apposito grafico il proprio Funnel (grafico) di vendita sulla base delle opportunità inserite.

Creazione di un'Opportunità

La creazione di un'entità di tipo Opportunità può avvenire in diversi modi

CREAZIONE TRAMITE MODULO

Dalla home page, o da qualsiasi altra pagina, fare click sul modulo [Opportunità] sulla Barra superiore (Menu), quindi fare click su [aggiungi opportunità].

Nella schermata che si aprirà, procedere con l'inserimento di tutti i dati relativi all'offerta commerciale collegata all'opportunità che si sta andando a creare.

N.B. è possibile collegare un'opportunità a un cliente. Nel caso si voglia associare l'opportunità ad un Lead, sarà necessario procedere alla trasformazione dello stesso in azienda. Sarà necessario definire un nome per l'opportunità e assegnarla ad un utente (se non viene specificato un utente, l'opportunità sarà assegnata all'utente di creazione). Potrete definire eventuali altri utenti con cui condividere l'accesso all'opportunità in creazione, tramite la sezione [condiviso con].

CREAZIONE TRAMITE MENU' DI CREAZIONE VELOCE

Sarà possibile creare una nuova opportunità, qualsiasi sia il menu nel quale vi trovate, cliccando sull'icona [+] della creazione veloce, quindi facendo click su [opportunità]. Verranno quindi proposti i campi principali, dove andranno inserite le informazioni minime necessarie alla creazione. Per accedere ai campi rimanenti, fare click sul pulsante [vai al modulo completo].

CREAZIONE TRAMITE CONVERSIONE DI UN LEAD IN ORGANIZZAZIONE

Durante la procedura di conversione Lead (4.8) sarà possibile definire la creazione di un'opportunità, tramite la spunta sull'apposita checkbox [Crea Opportunità].

N.B. Affinchè la creazione vada a buon fine è naturalmente necessario andare a compilare tutti i campi obbligatori. Durante la creazione di un'Opportunità, alcuni campi potrebbero essere popolati tramite mapping automatico. Ciò significa che alcuni dati (ES: indirizzo) verranno prelevati direttamente dall'entità [Organizzazione] collegata all'Opportunità. La successiva modifica dei dati dell'organizzazione, NON comporterà l'aggiornamento automatico dei relativi campi mappati sull'Opportunità.

ESEMPIO:

- creo entità "Azienda1" con sede in via Roma
- creo l'opportunità "Opport1" collegata all'azienda. Grazie al mapping attivo sul campo indirizzo, nell'opportunità ritrovo il campo [via] valorizzato con "via Roma"
- modifico il campo [via] nell'azienda (che nel frattempo ha cambiato sede) in "via Milano". Il campo [via] dell'opportunità rimane lo stesso ("via Roma").

Creazione Attività associate ad una Opportunità

E' possibile definire Attività di Calendario (Eventi o Compiti "Task") associate ad un'opportunità esistente. Clicchiamo su [Opportunità] all'interno della barra superiore (Menu). Entriamo quindi all'interno dell'opportunità a cui vogliamo associare l'evento. Dal menu laterale, facciamo quindi click su [Attività]. Dal menu che si aprirà potremo visualizzare eventi e compiti già esistenti per quest'opportunità e crearne di nuovi tramite i pulsanti [aggiungi evento] ed [aggiungi compito].

Cliccando su uno dei due pulsanti, Si aprirà quindi il menu di creazione veloce. Andranno inseriti i campi relativi all'evento-compito (come sempre per accedere agli altri campi occorre cliccare su [vai al modulo completo]) e si salverà l'evento-compito tramite apposito pulsante [salva].

L'attività così creata risulterà associata all'opportunità, e sarà visibile sul menu Attività relativo all'Opportunità in questione. Per quanto riguarda tutti i dettagli sulla creazione eventi-compiti, si rimanda alla sezione dedicata del manuale (4.16).

4.12. Preventivi - Ordini di Vendita - Fatture di Vendita - Ordini di Acquisto

Perseo CRM può essere utilizzato per l'attività di inserimento documenti. Tramite gli appositi moduli infatti, è possibile procedere all'inserimento di documenti appartenenti al ciclo attivo quali preventivi, ordini di vendita e fatture di vendita, ma anche di documenti appartenenti al ciclo passivo quali gli ordini di acquisto. Esiste un legame tra i diversi documenti del ciclo attivo. Tale legame segue il flusso: PREVENTIVO > ORDINE DI VENDITA > FATTURA.

Questo significa che ciascun documento del ciclo attivo (es: preventivo) può essere creato a partire da un documento del livello precedente del ciclo di vendita, tramite apposita funzione richiamabile dal pulsante [ulteriori] (es: nel caso del preventivo, a partire da un'opportunità, potremo cliccare su [ulteriori] > [genera preventivo] per creare un preventivo collegato all'opportunità).

In questo modo, potremo visualizzare per ciascun preventivo, i documenti collegati (nel caso soprariportato, entreremo nei dettagli del preventivo, dal menu laterale selezioneremo [opportunità], potremo quindi vedere l'opportunità da cui l'ordine ha avuto origine il preventivo).

Di seguito verranno presentati i passi per la creazione di un documento in Perseo CRM.

4.12.1. Creazione di un Preventivo

Si può procedere all'inserimento di un nuovo preventivo:

1. Direttamente dal modulo Preventivi, cliccando su [Preventivi] nella barra superiore (Menu), quindi cliccando su [aggiungi preventivo]

2. Tramite Creazione veloce (se abilitato), cliccando sul pulsante [+] relativo, quindi su [Preventivo]
3. Dalla maschera di una Organizzazione: cliccare su [Organizzazioni] nella barra superiore (Menu), quindi entrate in uno dei record visualizzati. Cliccare sulla voce [Preventivi] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco preventivi associati all'azienda. Cliccare infine su [aggiungi preventivo]. Il preventivo così creato, avrà il campo [azienda] valorizzato con il nome dell'azienda a partire dalla quale è stato generato.
4. Dalla maschera di un Contatto: sulla voce [Preventivi] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco preventivi associati al contatto. Cliccare infine su [aggiungi preventivo]
5. Dalla maschera di una Opportunità: dalla maschera di dettaglio contenente i dati dell'opportunità, fare click sul pulsante [ulteriori], quindi su [genera preventivo]. Il preventivo così creato sarà collegato all'opportunità.

Una volta scelto uno dei metodi di creazione appena esposti, si aprirà la maschera di creazione di un nuovo preventivo, composta da:

Sezione [informazioni]

Contiene, tra gli altri, il campo [assegnato a], valorizzato con l'utente a cui si vuole assegnare il documento (in alternativa valorizzato in automatico con l'utente di creazione), i campi [nome azienda], valorizzati in automatico se il preventivo è creato a partire da una entità esistente, il campo [data preventivo] e il campo [stadio preventivo]. Quest'ultimo permette di monitorare lo stato del preventivo.

Sezione [informazioni indirizzo]



Contiene i dati relativi all'indirizzo di fatturazione (per la spedizione della fattura) e all'indirizzo di spedizione (per la spedizione della merce). I dati verranno automaticamente prelevati dai dati dell'azienda collegata all'ordine o (se presente) dai dati della/e sede/i indicata/e. Sono in ogni caso modificabili manualmente ed è disponibile la funzione [Auto ricerca Indirizzi], che propone durante la digitazione i possibili indirizzi esistenti tra cui scegliere.

Sezione [informazioni testata]

Contiene altri dati importanti relativi al documento come le condizioni di trasporto (campi [porto] e [mezzo di trasporto]) ed i campi [codice IVA] e [pagamento] (proposti sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda). Tramite il campo [listino] (proposto sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda) verranno stabiliti i prezzi da applicare per gli articoli del documento (di seguito maggiori dettagli nella sezione "proposta prezzi" del manuale). Si potranno quindi indicare eventuali sconti incondizionati da applicare alla merce, e tramite flag [addebito spese] si potrà decidere se addebitare o meno il costo associato al tipo di pagamento (per esempio addebito delle commissioni per i pagamenti tramite Ricevuta Bancaria).

Sezione [dettagli]

In questa sezione va inserito il corpo del documento, composto dagli articoli con relativo prezzo, quantità ed eventuale scontistica aggiuntiva (che si somma a quella definita in testata nella sezione precedente). Per aggiungere una riga al corpo del documento, fare click su [aggiungi prodotto]. Verrà inserita una riga vuota, all'interno della quale potremo inserire l'articolo:

- Cliccando sull'icona  e quindi ricercando il prodotto desiderato nella maschera di Ricerca
- Digitando il nome del prodotto nel box di ricerca a lato dell'icona .
- La funzione di completamento automatico indicherà i possibili articoli mentre si sta digitando

L'ordine delle righe può essere variato a piacimento tramite la funzione di Drag and Drop Trascinamento.

Sezione [piede]

Completa quindi il preventivo la sezione dove vengono riepilogati i totali e si dà all'utente la possibilità di inserire ulteriori spese Accessorie, oltre che un'ulteriore scontistica.

4.12.2. Creazione di un Ordine di Vendita

Si può procedere all'inserimento di un nuovo ordine di vendita:

- Direttamente dal modulo Ordini di Vendita, cliccando su [Ordini di Vendita] nella barra superiore (Meù), quindi cliccando su [aggiungi ordine di vendita]
- Tramite Creazione Veloce (se abilitato), cliccando sul pulsante [+] relativo, quindi su [Ordini di Vendita]
- Dalla maschera di una Organizzazione: cliccare su [Organizzazioni] nella barra superiore (Menu), quindi entrare in uno dei record visualizzati. Cliccare sulla voce [Ordini di Vendita] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco ordini associati all'azienda. Cliccare infine su [aggiungi ordine di vendita]. L'ordine così creato, avrà il campo [Organizzazione] valorizzato con il nome dell'Organizzazione a partire dalla quale è stato generato
- Dalla maschera di un Contatto: cliccare su [Contatti] nella barra superiore (Menu), quindi entrare in uno dei record visualizzati. Cliccare sulla voce [Ordini di Vendita] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco ordini associati alla sede/persona. Cliccare infine su [aggiungi ordine di vendita].
- Dalla maschera di un Preventivo: cliccare su [Preventivi] nella barra superiore (Menu), quindi entrare in uno dei preventivi visualizzati. Dalla maschera di dettaglio contenente i dati del

preventivo, fare click sul pulsante [ulteriori], quindi su [genera ordine di vendita]. L'ordine così creato sarà collegato al preventivo.

Una volta scelto uno dei metodi di creazione appena esposti, si aprirà la maschera di creazione di un nuovo ordine di vendita, composta da:

Sezione [informazioni ordine di vendita]

Contiene, tra gli altri, il campo [assegnato a], valorizzato con l'utente a cui si vuole assegnare il documento (in alternativa valorizzato in automatico con l'utente di creazione), i campi [nome azienda], valorizzati in automatico se l'ordine è creato a partire da un'entità esistente, il campo [data documento] e il campo [stato]. Quest'ultimo permette di monitorare lo stato di evasione dell'ordine, definendo se l'ordine è pronto o meno per essere sincronizzato con il gestionale aziendale (stato=approvato).

Sezione [informazioni indirizzo]

Contiene i dati relativi all'indirizzo di fatturazione (per la spedizione della fattura) e all'indirizzo di spedizione (per la spedizione della merce). I dati verranno automaticamente prelevati dai dati dell'azienda collegata all'ordine o (se presente) dai dati della/e sede/i indicata/e. Sono in ogni caso modificabili manualmente ed è disponibile la funzione [Auto ricerca Indirizzi], che propone durante la digitazione i possibili indirizzi esistenti tra cui scegliere.


Sezione [informazioni testata]


Contiene altri dati importanti relativi al documento come le condizioni di trasporto (campi [porto] e [mezzo di trasporto]) ed i campi [codice IVA] e [pagamento] (proposti sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda). Tramite il campo [listino] (proposto sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda) verranno stabiliti i prezzi da applicare per gli articoli del documento (di seguito maggiori dettagli nella sezione "proposta prezzi" del manuale). Si potranno quindi indicare eventuali sconti incondizionati da applicare alla merce, e tramite flag [addebito spese] si potrà decidere se addebitare o meno il costo associato al tipo di pagamento (per esempio addebito delle commissioni per i pagamenti tramite Ricevuta Bancaria). I valori dei campi [porto], [listino], [mezzo di trasporto], [codice IVA], [pagamento], nonché l'importo delle spese addebitabili per ciascun tipo pagamento, fanno parte dei dati sincronizzabili con il Gestionale Aziendale.

Sezione [dettagli]

In questa sezione va inserito il corpo del documento, composto dagli articoli con relativo prezzo, quantità ed eventuale scontistica aggiuntiva (che si somma a quella definita in testata nella sezione precedente).

Per aggiungere una riga al corpo del documento, fare click su [aggiungi prodotto]. Verrà inserita una riga vuota, all'interno della quale potremo inserire l'articolo:

- Cliccando sull'icona  e quindi ricercando il prodotto desiderato nella maschera di ricerca

- Digitando il nome del prodotto nel box di ricerca a lato dell'icona . La funzione di completamento automatico indicherà i possibili articoli mentre si sta digitando.

L'ordine delle righe può essere variato a piacimento tramite la funzione di Drag and Drop Trascinamento.

Sezione [piede]

Completa quindi l'ordine di vendita la sezione dove vengono riepilogati i totali e si dà all'utente la possibilità di inserire ulteriori spese Accessorie, oltre che un'ulteriore scontistica.

4.12.3. Creazione di un Ordine di Acquisto

Si può procedere all'inserimento di un nuovo ordine di acquisto:

- Direttamente dal modulo Ordini di Acquisto, cliccando su [Ordini di Acquisto] nella barra superiore (Menu), quindi cliccando su [aggiungi ordine di acquisto]
- Tramite Creazione Veloce (se abilitato), cliccando sul pulsante [+] relativo, quindi su [Ordini di Acquisto]
- Dalla maschera di un'Azienda (Fornitrice): cliccare su [Organizzazioni] nella barra superiore (Menu) quindi entrare in uno dei record visualizzati. Cliccare sulla voce [Ordini di Acquisto] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco ordini associati all'azienda. Cliccare infine su [aggiungi ordine di acquisto]. L'ordine così creato, avrà il campo [Organizzazione] valorizzato con il nome dell'azienda a partire dalla quale è stato generato.
- Dalla maschera di un Contatto: cliccare su [Contatti] nella barra superiore (Menu), quindi entrare in uno dei record visualizzati. Cliccare sulla voce [Ordini di Acquisto] all'interno del menu laterale destro per visualizzare l'elenco ordini di acquisto associati alla Contatto. Cliccare infine su [aggiungi ordine di acquisto].

Una volta scelto uno dei metodi di creazione appena esposti, si aprirà la maschera di creazione di un nuovo ordine di Acquisto, composta da:

Sezione [informazioni ordine di Acquisto]

Contiene, tra gli altri, il campo [assegnato a], valorizzato con l'utente a cui si vuole assegnare il documento (in alternativa valorizzato in automatico con l'utente di creazione), i campi [nome fornitore], [sede amministrativa], [sede diversa], valorizzati in automatico se l'ordine è creato a partire da un'entità esistente, il campo [data di scadenza] e il campo [stato].

Sezione [informazioni indirizzo]


Contiene i dati relativi all'indirizzo di fatturazione (per la spedizione della fattura) e all'indirizzo di spedizione (per la spedizione della merce). In entrambi i casi tramite l'apposito link è possibile inserire automaticamente i dati anagrafici dell'azienda.

Sezione [informazioni testata]

Contiene altri dati importanti relativi al documento come le condizioni di trasporto (campi [porto] e [mezzo di trasporto]) ed i campi [codice IVA] e [pagamento] (proposti sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda). Tramite il campo [listino] (proposto sulla base di quanto indicato in anagrafica azienda) verranno stabiliti i prezzi da applicare per gli articoli del documento (di seguito maggiori dettagli nella sezione "proposta prezzi" del manuale). Si potranno quindi indicare eventuali sconti incondizionati da applicare alla merce, e tramite flag [addebito spese] si potrà decidere se addebitare o meno il costo associato al tipo di pagamento (per esempio addebito delle commissioni per i pagamenti tramite Ricevuta Bancaria). I valori dei campi [porto], [listino], [mezzo di trasporto], [codice IVA], [pagamento], nonché l'importo delle spese addebitabili per ciascun tipo pagamento, fanno parte dei dati sincronizzabili con il Gestionale Aziendale.

Sezione [dettagli]

In questa sezione va inserito il corpo del documento, composto dagli articoli con relativo prezzo, quantità ed eventuale scontistica aggiuntiva (che si somma a quella definita in testata nella sezione precedente). Per aggiungere una riga al corpo del documento, fare click su [aggiungi prodotto]. Verrà inserita una riga vuota, all'interno della quale potremo inserire l'articolo:

- Cliccando sull'icona e quindi ricercando il prodotto desiderato nella maschera di ricerca
- Digitando il nome del prodotto nel box di ricerca a lato dell'icona . La funzione di completamento automatico indicherà i possibili articoli mentre si sta digitando.

L'ordine delle righe può essere variato a piacimento tramite la funzione di Drag and Drop Trascinamento.

Sezione [piede]

Completa quindi l'ordine di acquisto la sezione dove vengono riepilogati i totali e si dà all'utente la possibilità di inserire ulteriori spese Accessorie, oltre che un'ulteriore scontistica.

N.B. Esiste la possibilità di legare un [ordine di acquisto] a uno o più documenti del ciclo attivo (per esempio per capire quali ordini a fornitore sono stati fatti per poter evadere un ordine cliente). Per farlo:

- Entrare in un qualsiasi ordine di acquisto, cliccando sul pulsante [ordine di acquisto] nella barra superiore (Menù), quindi cliccando sull'ordine desiderato dal menu di destra, selezionare il tipo di entità da collegare tra [opportunità], [ordini di vendita] e [preventivi]
- Cliccare sul pulsante [seleziona]. Si avrà così accesso alla maschera di filtro e selezione

- Cliccare sulla riga corrispondente all'entità da collegare, che in questo modo verrà relazionata all'ordine di acquisto, e sarà visibile nel relativo elenco richiamabile dal menu laterale.

4.13. Progetti

Il modulo [Progetti] consente di gestire dall'inizio alla fine un progetto aziendale, fornendo un unico contenitore sempre aggiornato relativo a tutto ciò che riguarda il progetto stesso. Grazie all'integrazione con il modulo [calendario], sarà possibile collegare compiti al progetto, in modo da definire e tener traccia di tutte le attività collegate allo stesso e del relativo stato di avanzamento. L'integrazione con il modulo [ticket] invece, consentirà di creare richieste da associare al progetto e consuntivare tempi e costi di tutte le attività svolte per portare a termine lo stesso. Grazie a queste ed altre integrazioni quindi, tutti i soggetti aziendali coinvolti nel progetto potranno accedere ad un unico contenitore, avendo quindi sempre ben chiare le attività da svolgere ed evitando la dispersione dei dati.

Creazione di un progetto

Per creare un nuovo progetto, si può procedere:

- Tramite il menu di Creazione Veloce, facendo click sul relativo pulsante [+], quindi su [progetto]
- Accedendo al modulo [progetti] dall'apposita voce nella barra superiore (Menù), quindi facendo click su [aggiungi progetto]
- Durante la creazione di un progetto, verranno richiesti alcuni campi, tra i quali i più significativi:
 - [nome progetto]: identificativo del progetto in creazione (obbligatorio)
 - [assegnato a]: utente a cui è collegato il progetto, se non specificato il progetto sarà associato all'utente di creazione (obbligatorio)
 - [azienda]: azienda a cui è collegato il progetto (obbligatorio)
 - [data di inizio] - [data finale prevista]: indicare la data in cui iniziano i lavori legati al progetto e la data in cui si prevede di terminare gli stessi.

Sulla base di questi valori verrà evidenziata a calendario l'esistenza di un progetto in corso per tutti i giorni corrispondenti alla sua durata.

Creazione di entità associate ai progetti

La gestione di un progetto prevede la possibilità di creare entità relative ad altri moduli del CRM, da legare al progetto in corso. Per esempio, è possibile creare compiti (modulo [calendario]) e richieste di assistenza (modulo [ticket]) da collegare al progetto. In questo modo sarà possibile avere sempre sotto controllo tutto ciò che riguarda un progetto in corso, senza dover necessariamente navigare tra i diversi menu del CRM.

COMPITO (TASK)

Per visualizzare i compiti relativi a un progetto, è necessario innanzitutto aprire il progetto stesso. Utilizzare il pulsante [progetti] nella barra superiore (menu), quindi cliccare sulla riga corrispondente al progetto per aprirlo. Da qui, fare click sulla voce [operazioni] sul menu di destra, per accedere all'elenco dei compiti esistenti per il progetto. Per creare un nuovo compito assegnato al progetto, fare click sul pulsante [aggiungi compito]. La creazione del compito è analoga a quanto già visto nella sezione dedicata al modulo [Calendario] (4.16).

Nella maschera di creazione Compito che così si aprirà, il campo [relazionato a] sarà già popolato con il nome del progetto.

TICKET

Allo stesso modo, per visualizzare i ticket relativi a un progetto, è necessario aprire il progetto stesso. Utilizzare il pulsante [ticket] nella barra superiore (menu), quindi cliccare sulla riga corrispondente al progetto per aprirlo. Da qui, fare click sulla voce [ticket] sul menu di destra, per accedere all'elenco dei ticket esistenti per il progetto. Per creare un nuovo ticket assegnato al progetto, fare click sul pulsante [aggiungi ticket]. La creazione del ticket è analoga a quanto già visto nella sezione dedicata al modulo [Ticket] (4.16). Sempre dalla maschera relativa all'elenco ticket collegati al progetto, sarà possibile assegnare al progetto un ticket esistente.

Per farlo:

- Cliccare sul pulsante [seleziona ticket]
- Utilizzare la maschera di ricerca che si aprirà per ricercare il ticket da legare al progetto
- Cliccare sul nome del ticket scelto, per legarlo al progetto (apparirà così nell'elenco ticket del progetto)

4.14. Tickets

Nella terminologia CRM, i ticket sono una qualsiasi tipo di richiesta di assistenza dai clienti che si verifica dopo l'acquisto. Le funzioni di supporto aiutano a raccogliere e ordinare richieste, richieste, disturbi, problemi ecc. Dei clienti relativi a beni o servizi venduti. Le funzioni di supporto mantengono gli utenti e i clienti del CRM informati sullo stato raggiunto rispetto alla risposta ai messaggi dei

clienti. Il personale di vendita e la direzione possono ottenere una rapida panoramica delle attività di supporto relative a clienti o prodotti o entrambi. Per creare un Ticket:

Vai a 'Supporto' > Tickets >Clicca sull'icona +

Nella vista Crea, inserire i dettagli del biglietto.

Fai clic su Salva per aggiornare i tuoi dettagli. I dettagli del ticket vengono visualizzati nella pagina di visualizzazione dei dettagli in cui è possibile eseguire le operazioni aggiuntive.

4.15. Reports

I reports rappresentano uno degli strumenti cardine dell'attività di analisi dei dati aziendali. Si tratta di filtri "evoluti", in grado di estrapolare e rielaborare i dati in modo da renderli maggiormente leggibili e sfruttabili per l'utente. Tramite i report, per fare alcuni esempi, potremo agire sul modulo[fatture], raggruppando i documenti per periodo e cliente, in modo da analizzare il fatturato mensile. Potremo allo stesso modo agire sul modulo [ticket] per determinare le ore lavorate da ogni operatore per ciascun cliente, per determinare qual è il soggetto che lo conosce meglio. I rapporti del modulo [Reports] possono essere schedulati: si può quindi pianificare una mail periodica che aggiorni uno o più utenti sulle variazioni rispetto all'ultima volta che i dati sono stati consultati.

Creazione di un report

Per procedere alla creazione di un report, è necessario accedere al modulo relativo tramite il pulsante [report], raggiungibile dalla barra superiore (Menu). Una volta effettuato l'accesso al modulo, sarà possibile visualizzare l'elenco dei report già creati, accedervi per consultarne i dati, entrare in modifica per variarne la struttura. Tramite il pulsante [aggiungi cartella] si potrà creare un nuovo contenitore, in modo da poter ordinare i report per aree tematiche. Con il pulsante [aggiungi report] invece, si proseguirà con la creazione del report. Verrà chiesto di proseguire con una delle tipologie di report esistenti ovvero [dettagli] o [grafico].

REPORT DETTAGLI

Sezione [dettagli report]

Qui andranno inserite le informazioni di base del nuovo report, come il [nome], la [cartella] dove andrà collocato il report ed il [modulo primario], ovvero il modulo principale da cui andranno estratti i dati oggetto di elaborazione. Nel campo [modulo collegato] si potranno indicare fino a 2 ulteriori moduli da cui estrarre i dati, in modo da ottenere filtri ed elaborazioni sulla base di dati prelevati da

più moduli ed intrecciati tra loro. Tramite il flag [programma report] sarà possibile sbloccare un'ulteriore sezione, dove andranno definite le modalità di notifica automatica. Si potranno qui indicare i destinatari e la periodicità con la quale le mail di notifica saranno inviate agli stessi. L'obiettivo è quello di notificare periodicamente all'utente la variazione dei dati, sulla base dei filtri da lui definiti, senza che sia necessario accedere al CRM e da qui al report.

Sezione [colonne]

Qui andranno indicati i dati da portare in visualizzazione nel report. Si selezioneranno quindi le colonne del modulo principale (impostato nella sezione precedente) che andranno portate in visualizzazione. Sarà quindi possibile raggruppare i dati in base ai valori di una o più di queste colonne e determinare operazioni (somma, media ecc.) da compiere sui valori delle colonne contenenti dati numerici. Per esempio, con riferimento a [fatture] e [aziende], potremo raggruppare i dati per la colonna [regione] di [aziende], sommando i valori del campo [totale] di [fatture], in modo da ottenere il totale fatturato per regione.

Sezione [filtri]

Una volta determinati i dati da estrapolare e i loro collegamenti, tramite le sezioni precedenti, si utilizzerà questa sezione per filtrare i risultati ottenuti, allo stesso modo di quanto visto nella sezione dedicata ai filtri di selezione (4.5).

REPORT GRAFICO

Sezione [dettagli report]

Qui andranno inserite le informazioni di base del nuovo report, come il [nome], la [cartella] dove andrà collocato il report ed il [modulo primario], ovvero il modulo principale da cui andranno estratti i dati oggetto di elaborazione. Nel campo [modulo collegato] si potranno indicare fino a n.2 ulteriori moduli da cui estrarre i dati, in modo da ottenere filtri ed elaborazioni sulla base di dati prelevati da più moduli ed intrecciati tra loro.

Sezione [filtri]

Una volta determinati i dati da estrapolare e i loro collegamenti, tramite le sezioni precedenti, si utilizzerà questa sezione per filtrare i risultati ottenuti, allo stesso modo di quanto visto nella sezione dedicata ai filtri di selezione (4.5).

Sezione [seleziona grafico]

Qui andranno definiti il [tipo di grafico] tra quelli a disposizione, il campo sulla base del quale elaborare il grafico ed il tipo di elaborazione da compiere sullo stesso. Per esempio, supponendo di aver collegato il grafico al modulo [fatture] potremo scegliere il campo [codice iva] e l'operazione [conteggio elementi] per ottenere un grafico rappresentante la ripartizione dei nostri documenti sulla base del codice IVA (per esempio per valutare l'incidenza delle operazioni esenti IVA sul totale).

4.16. Calendario e Attività

Perseo CRM dispone di un potente Calendario che vi consente di inserire tutte le attività che dovete svolgere. Il Calendario del CRM vi permette di associare alle vostre attività una data di scadenza, una priorità e gli utenti o contatti ad essa collegata. Basta un click per posticipare un'attività che non si è riusciti a cominciare o aggiornare lo stato delle attività già iniziate.

Il CRM articola le attività in due tipologie:

- **Evento:** consente di definire una chiamata, una riunione, una visita ed associarla ad un Leads, Contatti o ad un'opportunità di vendita piuttosto che ad un'attività di assistenza clienti
- **Compito (Task):** consente di definire una specifica attività da svolgere e di collegarla a tutte le entità del CRM ad essa correlate. La vista di tutte le attività inserite nel CRM può essere giornaliera, settimanale, mensile o annuale.

Sulla Home Page, un Widget vi avviserà di tutte le attività pendenti. Perseo CRM offre un calendario sullo stile di quello di Microsoft Outlook. Il calendario riporta tutte le Attività del CRM che il programma suddivide in Eventi e Compiti. Le differenze operative tra Eventi e Compiti saranno evidenziate nella sezione seguente. Si possono creare eventi e compiti direttamente dal menu di creazione veloce, generando attività all'interno di un processo di vendita collegato a Leads e Opportunità o a partire dal menù dedicato ai servizi di Help Desk. Le attività del calendario possono essere collegate con altri dati immagazzinati nel CRM, come Contatti, Lead o Clienti. Perseo CRM non solo aiuta a schedulare le Attività ma fornisce un set di strumenti per amministrare efficacemente eventi e compiti relativi alla vostra organizzazione. Se desiderate usare il Calendario per schedulare un Evento o un Compito, dovete cliccare sull'icona del calendario in una qualsiasi lista visualizzata, oppure su [Calendario] nella finestra dell'area di navigazione. Si aprirà una nuova finestra che vi mostrerà il calendario in uno dei formati disponibili (mese, settimana, giorno). In questa visualizzazione sono raffigurati tutti gli eventi schedulati per un particolare giorno. La visualizzazione può essere cambiata in settimanale, mensile o annuale cliccando sull'icona apposita.

Aggiunta di un evento di calendario

Per inserire una Chiamata o Riunione dalla vista Calendario, cliccare sul tasto [Aggiungi Evento] e selezionare il tipo di evento desiderato. Si aprirà una finestra di pop-up contenente i campi seguenti:

Campi sul modulo evento

- Soggetto: inserire un nome per l'evento.
- Assegnato a: per default, l'utente che crea l'evento ne è il titolare. Può essere modificato se necessario.
- Data inizio e Data di chiusura: ogni evento ha un inizio e una fine. Un evento può estendersi anche su più giorni. (Esempio: un viaggio di lavoro).
- Stato: per default lo Stato è posto su "Pianificato". Se necessario modificare il valore.
- Tipo Attività: selezionare se trattasi di chiamata o riunione.

Cliccando su "Vai al modulo completo" è possibile visualizzare i campi rimanenti e associare l'evento ad un'azienda, ad un Lead, ad un'Opportunità o ad altre entità. Inoltre è possibile invitare altri utenti seguendo le istruzioni a Video. NB: l'evento così generato sarà assegnato al calendario dell'utente invitato. Si può cliccare sulla checkbox. Avvisa" per schedulare un'email automatica di promemoria. Per i messaggi di promemoria vanno inseriti l'ora ed un valido indirizzo email. Il CRM permette di schedulare gli eventi che si ripetono regolarmente, cliccando sulla checkbox "Ripeti". NB: ogni utente ha il proprio calendario, che può essere condiviso con altri utenti, come spiegato nella Sezione "Calendario Condiviso".

Aggiungere un compito al calendario

Perseo CRM aiuta a schedulare i compiti. Questi ultimi sono sempre assegnati ad un solo utente o ad un solo gruppo di utenti creati sul CRM. Non si possono invitare più utenti per un compito e neppure collegare più di una sede/persona ad un compito. Il compito può però essere trasferito ad un altro utente, cambiandone il proprietario.

NB. I Compiti sono presenti nel vostro calendario e sono raffigurati sul display delle attività Pendenti e imminenti nella Home Page dell'utente. Si possono inserire compiti da diverse posizioni sul CRM: da una scheda Sede/Persona, da una scheda Opportunità ecc. Cliccando su "aggiungi compito" apparirà una finestra, dove potrete inserire le informazioni relative al compito in creazione.

Condivisione del Calendario

E' possibile condividere il proprio calendario e/o uno specifico evento con gli altri utenti di del CRM.

Nella sezione sottostante i metodi di condivisione possibili e le procedure per la loro attuazione.

1. CONDIVISIONE DEGLI EVENTI CON UTENTI CRM SELEZIONATI

Direttamente dalle impostazioni del calendario: selezionate [Vista Calendario] > cliccate sull'icona ingranaggio (se non è visibile ridurre lo zoom) > [Impostazioni Calendario] > nelle Impostazioni Calendario (dentro la finestra pop-up) selezionate la lista di utenti con i quali vorreste condividere il vostro Calendario.

2. CONDIVISIONE DEGLI EVENTI CON TUTTI GLI UTENTI CRM (EVENTI PUBBLICI)

Condividere eventi con utenti nella gerarchia di ruoli indipendentemente dalle impostazioni di condivisione degli eventi di calendario (se un evento viene reso pubblico, tutti gli utenti del CRM potranno visionarlo) Per rendere un determinato evento pubblico, nel momento della creazione, cliccate sulla checkbox [Public].

Tutte le Attività

Se desiderate vedere tutte le Attività in un'unica lista, potete cliccare sul Tab [Vista per Lista] sul menù del Calendario. La lista può essere personalizzata in base a criteri di vostra scelta. E' possibile, inoltre, marcare un'Attività come chiusa cliccando sul segno [X]. Al momento della visualizzazione della lista è possibile cliccare sul nome dell'attività per visualizzarne i dettagli. A questo punto, possono essere modificati i dettagli, o duplicate le Attività per un nuovo inserimento. Sempre dalla stessa interfaccia, è possibile aggiungere un'etichetta (cosiddetto "TAG CLOUD") per creare segnalazioni per tutti gli utenti del CRM.

4.17. Documenti

Le entità Documento sono lo strumento per creare o allegare documenti a Lead, Clienti, Contatti, Opportunità, Prodotti, Fatture, ma anche Ordini di vendita. I Documenti si possono creare direttamente da uno dei moduli collegabili, (ad esempio a partire dalla Scheda Cliente), oppure partendo proprio dal modulo Documenti. Ad ogni Documento è possibile allegare un file (quale ad esempio PDF, Immagine, Foglio di calcolo ecc.) tanto che, se utilizzato in questo senso, è possibile utilizzare il modulo Documenti come un vero e proprio Software Documentale. Oltre ad inserire il documento vero e proprio, potremo protocollarlo con un codice inserito nel titolo, un campo descrittivo e tutta una serie di legami per il collegamento con altri moduli del CRM. In questo modo,

se ad esempio dobbiamo rendere disponibile a tutta la struttura commerciale un modulo di compilazione della privacy per i nuovi clienti, basterà protocollarlo con una sigla tipo DP (come documenti privacy) e caricarlo in un nuovo Documento.

Per ogni documento è possibile inserire:

- Titolo
- Cartella di destinazione (è possibile creare la gerarchia di cartelle desiderata)
- Assegnato a
- Note
- Tipo di File: Interno se voglio caricarlo dal mio computer, Esterno altrimenti (esempio: file residente su un sito remoto)
- Attivo
- Versione

Se si vuole creare il documento con l'editor fornito è possibile utilizzare la sezione Descrizione > Note, altrimenti è possibile allegare un documento esistente scegliendo per esempio Tipo Download = "Interno". A questo punto tramite il pulsante [Sfoggia] è possibile selezionare un file presente all'interno del proprio computer. Tutti i file caricati risiederanno sul Server e saranno quindi accessibili da tutti gli utenti che hanno autorizzazione a vederli, ovunque essi siano collocati a livello di cartelle.

4.18. Stampe PDF - PDF Maker

Il modulo Stampe PDF (PDF Maker) consente di gestire modelli di stampa da abbinare ai diversi moduli del CRM. In questo modo sarà possibile ottenere una o più stampe personalizzate per ciascun modulo, da utilizzare per esportare i dati di uno o più record nel formato che si ritiene più opportuno. Ad esempio, abbinando un modello al modulo Ticket, sarà possibile esportare i dati relativi a una qualsiasi richiesta di assistenza, ottenendo un rapporto di intervento cartaceo da far sottoscrivere al cliente. Per dettagli più approfonditi sul modulo, si rimanda al manuale completo di PDF Maker, raggiungibile cliccando sulla voce [PDF Maker] nella barra superiore (Menu), quindi su [manuale PDF Maker].

UTILIZZO PDF MAKER (GUIDA UTENTE)

Per effettuare l'esportazione dei dati utilizzando i modelli "Stampe PDF":

- Accedere a un qualsiasi modulo per il quale è stato creato un modello tramite PDF Maker.

- Cliccare sul record che si desidera stampare, accedendo così alla pagina sui dettagli del record.
- Sulla sinistra sarà visualizzato il menu relativo alle opzioni di PDF Maker.
- Selezionare dal menu a scelta multipla superiore, il modello da utilizzare per la stampa dei dati.
- Selezionare dal menu a tendina della lingua, la lingua in cui andranno esportati i dati.
- Selezionare la modalità di stampa tra quelle possibili:
 - [Esporta]: permette di salvare il file in formato PDF sul pc, o di aprirlo per la visualizzazione ed eventualmente per la stampa.
 - [Invia email]: richiama la maschera di invio email del CRM, permettendo all'utente di comporre una nuova email (il file in PDF relativo ai dati esportati compare come allegato).
 - [Modifica ed Esporta]: consente tramite apposito editor di apportare modifiche manuali al documento, prima di procedere con la visualizzazione e/o con la stampa.
 - [Salva nei Documenti]: permette di salvare una copia del documento contenente l'export dei dati come un'entità di tipo Documento, richiamabile dal relativo modulo (4.17).

4.19. Importare dati da file MS Excel

Perseo CRM prevede una funzione di Import Dati, che consente di generare entità (Es: Leads, Organizzazioni ecc.) a partire da un file di tipo MS Excel. Per prima cosa, occorre tener conto della cosiddetta "mappatura" tra i campi. In poche parole, se andremo per esempio ad inserire dei Lead nel CRM importandoli da un foglio Excel, dobbiamo sapere che sarà necessario abbinare a ciascuna colonna del nostro foglio ad un campo dell'entità LEAD. Questa operazione sarà necessaria solo per i campi "obbligatori" del CRM ma ovviamente, sarà necessario collegare ogni colonna ad un campo per poter trasferire nel CRM tutti dati presenti sul nostro Foglio. L'importazione infatti, creerà per ciascuna riga del file Excel un'entità (lead nel nostro caso d'esempio), popolandone ciascun campo con il valore che troverà in corrispondenza della colonna ad esso "mappata". Il rapporto tra [righe file excel] ed [entità create] è di 1:1. Ciò significa che se nel nostro file abbiamo informazioni relative a più soggetti contenute in un'unica riga, dovremo rivedere la struttura del nostro foglio Excel.

Altri accorgimenti sull'import dati.

Affinchè l'operazione di import vada a buon fine al primo tentativo, sarà opportuno effettuare ulteriori verifiche:

- Aggiungere colonna [fonte] e una colonna [id riga]. In questo modo (ovviamente popolandone il valore per ogni riga del file excel) potremo distinguere in maniera univoca le entità provenienti dal nostro file excel (indicando il riferimento al file nel primo campo per tutte le righe ed il riferimento alla riga nel secondo campo, diverso per ciascuna riga).

In questo modo, in caso di "ripensamenti", potremo rintracciare velocemente e modificare/eliminare i dati appena importati nel CRM.

NB. - occorre ovviamente predisporre su Perseo CRM relativi campi personalizzati che verranno poi mappati con i campi [fonte] ed [id riga].

- Verificare (per le colonne che verranno collegate a campi di tipo picklist) che compaiano dati esistenti tra le opzioni della picklist nel CRM (NB i valori sul CRM sono case sensitive). Durante la mappatura, se sarà necessario aggiungere un valore che nella picklist di destinazione non esiste, la stessa picklist verrà modificata e il valore aggiunto tra le opzioni disponibili.
- Verificare quali sono i campi obbligatori per le entità di destinazione sul CRM, assicurarsi che sul file excel ci sia un valore in ogni riga per le colonne mappate con i campi obbligatori.

L'import verrà effettuato sulla base del delimitatore ";" utilizzato da Excel per dividere tra loro i dati delle diverse colonne. Assicurarsi che non ci siano dati che contengono tale valore, per non causare un'errata lettura degli stessi in fase di importazione.

- Verificare presenza di eventuali "dati sporchi" ovvero dati incoerenti con il tipo di campo in cui si trovano, ridondanti ecc..
- Per mappare il campo "assegnato a", tenere presente che è necessario inserire come valore nella rispettiva colonna del file excel il nome utente così come lo si digita quando viene effettuato l'accesso (esempio Mario Rossi, utente mrossi, utilizzerò il valore "mrossi").

Export del file Excel

Una volta terminata la revisione del file, utilizzare la funzione "Salva con Nome" di Excel per esportarlo in formato .CSV.

Import dei dati nel CRM

Per avviare l'import dati del CRM, entrare nel menu delle entità in cui andrà importare il file (nel nostro caso nel menu LEAD), dal menu [Azioni] sportarsi su [Importa] (se non si visualizza l'opzione assicurarsi che l'utente disponga dei permessi per effettuare l'operazione).

STEP 1 - selezionare il file CSV in precedenza creato da Active Directory

STEP 2 - tipologia file = "CSV", codifica carattere = "ISO-8959-1", delimitatore = "semicolon" (;).
Flaggare "ha un' header" per facilitare il riconoscimento delle colonne dell'excel.

STEP 3 - in questa sezione (da attivare tramite apposito flag), verrà richiesto di indicare uno o più campi in base ai quali identificare gli elementi duplicati. Tutte le righe excel che per quei campi trovano un valore uguale già inserito a CRM, saranno scartate (o andranno a sovrascrivere l'entità già inserita sul CRM in base a quanto indicato alla voce [seleziona come devono essere gestiti gli elementi duplicati]. Tramite il pulsante [prossimo] passeremo quindi alla seconda sezione dell'Import Dati del CRM, dedicata alla "mappatura campi".

Qui visualizzeremo nella colonna [intestazione] le colonne del nostro file Excel, selezioneremo quindi nella colonna [campi CRM] i campi del CRM in cui inserirne il contenuto. Per facilitare l'operazione all'utente, nella colonna [Riga 1] viene riportato il contenuto della prima riga di dati del file Excel. In questo modo sarà più facile capire quale campo CRM si presta maggiormente ad essere collegato con ciascuna colonna del file. Come anticipato, i campi CRM contrassegnati da (*) sono **OBBLIGATORI**. Pertanto, sarà necessario in ogni caso associare a tali campi un'intestazione. Per tutti gli altri campi, potremo non indicare un'intestazione, così come potremo non indicare un campo di riferimento per un'intestazione (perdendo ovviamente la possibilità di importare i dati contenuti nella colonna in questione). Tramite il flag [salva mappatura] potremo salvare questi abbinamenti per riutilizzarli in futuro (utile se lavoriamo con fogli excel dalla struttura simile tra loro).

Tramite il pulsante [Importa] è possibile quindi dare il via all' Import dati sul CRM. Al termine, una maschera riassumerà il numero di elementi importati, fornendo un dettaglio per quelli scartati.

N.B. - in caso di importazioni superiori alle 500 righe, l'operazione di import dati nel CRM potrebbe non venire effettuata nell'immediato, ma venire schedata e portata a termine in un secondo momento.

4.20. Email Templates

Questa funzione ti consente di crea modelli di email e inserli facilmente durante l'invio di email progettando modelli di email in base alle proprie esigenze. Inoltre è possibile includere testo in formato RTF, contenuto HTML, immagini, ecc. nei modelli di posta elettronica. Con questo modulo è possibile progettare i tuoi modelli di email per newsletter periodiche, aggiornamenti mensili, alert di manutenzione, ecc.

4.21. Email Maker

Attraverso il modulo "EMAIL Maker" si possono creare modelli di email con informazioni predefinite e inviarli da tutti i moduli. Sono disponibili tutti i campi dal modulo sorgente, i moduli correlati, i campi dal modulo destinatario, le informazioni sull'azienda e molti altri campi presenti nel CRM. A differenza di Email Templates (4.20.) questo modulo si integra con tutto il CRM e può essere configurato per eseguire lavori pianificati.