

GESTIONE STUDI DI CONSULENZA E PROFESSIONISTI

FLUSSO DEL CRM

SOFTWARE - RICERCA - E-LEARNING



FLUSSO DEL CRM



1° LIVELLO- ADMIN SISTEMA/Admin CRM: crea la COMMESSA e l'assegna ad un Responsabile Commessa

2° LIVELLO- Responsabile Commessa: gestisce la commessa crea un gruppo di lavoro ed assegna le attività

3° LIVELLO- Assegnatario/Utente: gestisce le attività e la lavora

FIGURE DEL CRM

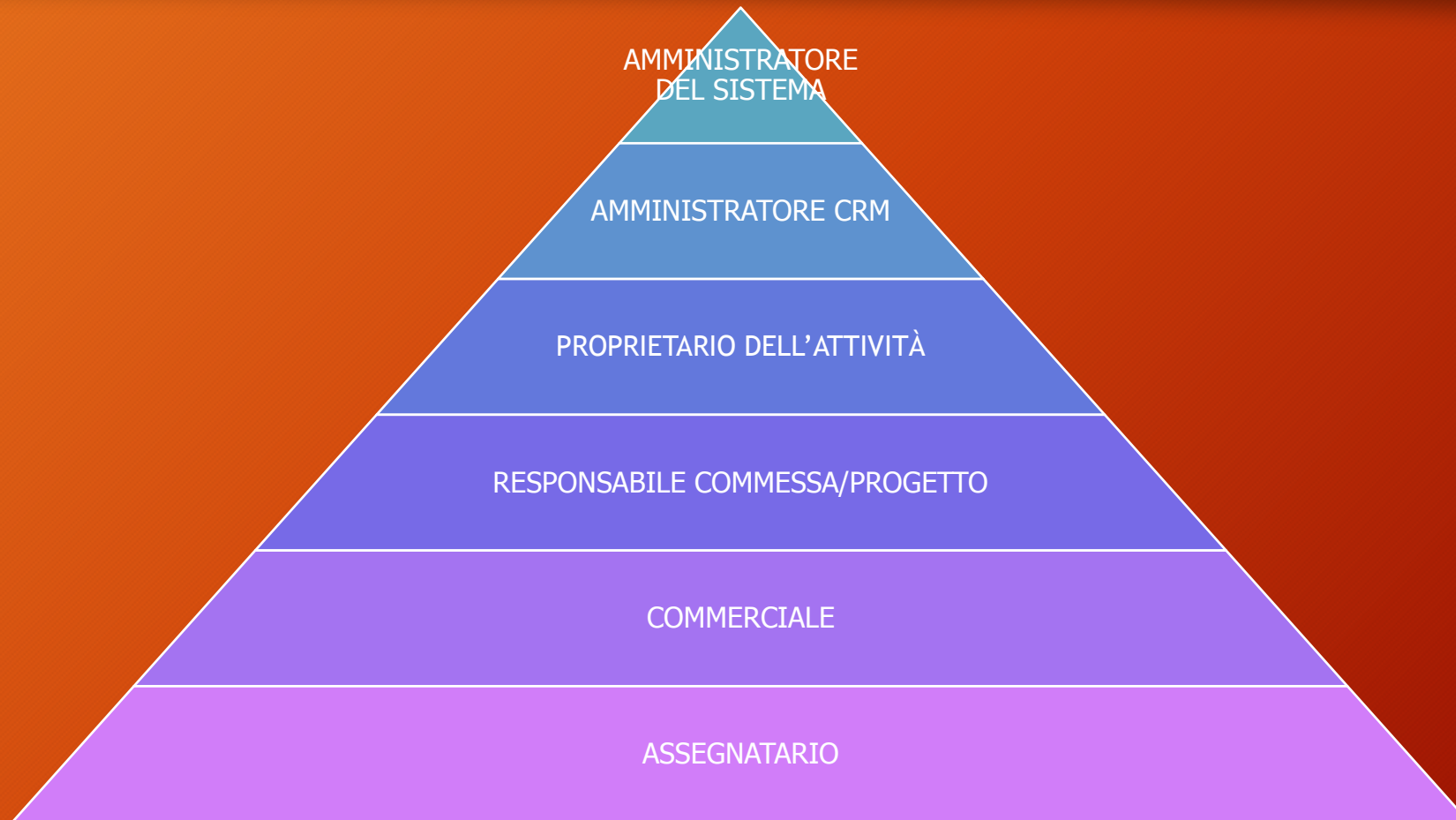


FIGURE DEL CRM

Il proprietario dell'attività è colui che crea l'attività.

UTENTI DEL CRM

Gli utenti nel CRM sono gli utenti creati in Sicurweb ognuno con un profilo associato in base al proprio ruolo.

PROFILI DEL CRM

L'**accesso** alle informazioni è **esteso, seppure in modo controllato**, a tutti i soggetti che partecipano al team di lavoro; è possibile quindi creare profili con differenti permessi e livelli di accesso:

- PROFILO AMMINISTRATORE
- PROFILO AMMINISTRATORE CRM
- PROFILO RESPONSABILE COMMESSA
- PROFILO COMMERCIALE
- PROFILO ASSEGNATORIO
- PROFILO PERSONALIZZATO

PROFILO AMMINISTRATORE DEL SISTEMA

Il profilo di amministratore del sistema è impostato di default nel momento in cui viene generato l'utente.

PROFILO AMMINISTRATORE CRM

Per il CRM admin è possibile gestire il permesso relativo all'importazione delle aziende dal backoffice.

Per gestire tale permesso è sufficiente, dal backoffice → menu Admin → Profilo → tab CRM, mettere il flag su SI o NO a seconda se si vuole che il CRM Admin veda le aziende del backoffice e le possa importare.

SicurWeb 8.6 Dimensione Cartella: 16,74 GB Amministrazione: Infotel - cecilia - Numero MAX Filiali: 1000 Numero MAX Utenti: 1000

Admin Tabelle Archivi Sistema Moduli Banca Dati Esci

Profilo

Info BackOffice CRM DUVRI Registro Antincendio Registro DPI Gestionale Formazioni DVR Standard Gestionale DVR Rischi HACCP Privacy Mansioni Safety

Generale Configurazioni

Accesso	Si	No
Amministrazione	Si	No
Importazione di tutte le aziende	Si	No
Top Menù		
Aziende	Si	No
Commesse	Si	No
Attività/Eventi	Si	No
Prodotti	Si	No
Preventivi	Si	No
Fatture	Si	No
Menù Lavori		
Gestione Aziende	Si	No
Nuova Azienda	Si	No
Elimina Azienda	Si	No
Gestione Commesse	Si	No
Nuova Commessa	Si	No
Elimina Commessa	Si	No
Gestione Attività	Si	No
Nuova Attività	Si	No
Nuovo Evento	Si	No
Elimina Attività	Si	No
Lavorazione Attività	Si	No

Salva Indietro

PROFILO RESPONSABILE COMMESSA

Profilo

Info
BackOffice
CRM
DUVRI
Registro Antincendio
Registro DPI
Gestionale Formazioni
DVR Standard
Gestionale
DVR
Rischi
HACCP
Privacy
Mansioni Safety

Generale Configurazioni

	Accesso	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Amministrazione	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Importazione di tutte le aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Top Menù			
	Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Attività/Eventi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Prodotti	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Preventivi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Fatture	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Menù Lavori			
	Gestione Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuovo Evento	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Lavorazione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No





















Salva Indietro

PROFILO COMMERCIALE

Profilo

Info
BackOffice
CRM
DUVRI
Registro Antincendio
Registro DPI
Gestionale Formazioni
DVR Standard
Gestionale
DVR
Rischi
HACCP
Privacy
Mansioni Safety

Generale Configurazioni

	Accesso	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Amministrazione	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Importazione di tutte le aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Top Menù			
	Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Attività/Eventi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Prodotti	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Preventivi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Fatture	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Menù Lavori			
	Gestione Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuovo Evento	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Lavorazione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Salva Indietro

PROFILO ASSEGNATARIO

Profilo

Info
BackOffice
CRM
DUVRI
Registro Antincendio
Registro DPI
Gestionale Formazioni
DVR Standard
Gestionale
DVR
Rischi
HACCP
Privacy
Mansioni Safety

Generale Configurazioni

	Accesso	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Amministrazione	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Importazione di tutte le aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Top Menù			
	Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Attività/Eventi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Prodotti	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Preventivi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Fatture	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Menù Lavori			
	Gestione Aziende	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Azienda	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Commesse	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Commessa	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Gestione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuova Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Nuovo Evento	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Elimina Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
	Lavorazione Attività	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Salva Indietro

VISIBILITÀ E PERMESSI DELLE FIGURE DEL CRM

AMMINISTRATORE

- *può e vede tutto all'interno dell'intero sistema*
- importa le aziende nel CRM dal back office
- può eliminare l'azienda dal CRM
- apre le commesse e le assegna ad un responsabile di commessa
- genera le fatture
- visualizza i report

In più può:

- creare preventivi
- creare e gestire attività /eventi

COMPITI DELLE FIGURE DEL CRM

AMMINISTRATORE CRM

- può e vede tutto solo all'interno del CRM
- importa le aziende nel CRM dal back office
- può eliminare l'azienda dal CRM
- apre le commesse e le assegna ad un responsabile di commessa
- genera le fatture
- visualizza i report

In più può:

- creare preventivi
- creare e gestisce attività /eventi

COMPITI DELLE FIGURE DEL CRM

RESPONSABILE COMMESSA/PROGETTO

- gestisce le commesse
- apre nuove attività/ eventi e le assegna all'utente o al gruppo di lavoro della commessa di riferimento
- chiude le commesse ad attività completate
- *vede solo le commesse a lui assegnate e le attività legate alle sue commesse*
- vede i preventivi associati alla commessa di cui è responsabile

COMPITI DELLE FIGURE DEL CRM

COMMERCIALE

- crea i preventivi: tali preventivi possono essere associati solo a lui
- vede solo i preventivi di cui lui è commerciale

COMPITI DELLE FIGURE DEL CRM

ASSEGNATARIO

- vede solo le attività a lui assegnate
- svolge le attività assegnate
- può chiudere le attività a lui assegnate
- può allegare dei file alle attività

NOTIFICHE RESPONSABILE DEL CRM

Creando una notifica per responsabile dal gestore notifiche, la notifica arriva

al Responsabile commessa relativamente a:

- data di fine prevista di un'attività
- scadenza consegna documentazione su commessa
- scadenza contratto su commessa

e all'assegnatario dell'attività relativamente a:

- data di fine prevista di un'attività

The screenshot shows a web application window titled 'Home >> Gestore Notifiche >> responsabile CRM'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Gestore Notifica', contains a 'Denominazione' field with the value 'responsabile CRM', an 'includi eventi con' section with radio buttons for 'Scadenza A' (selected), 'Scaduti', and 'Eventi di sistema', and an 'Opzioni' section with radio buttons for 'Amministratore', 'Seleziona destinatari', 'Seleziona Sede', 'Seleziona profili', and 'Responsabili' (selected). The right column, titled 'Tipologia', contains a grid of checkboxes for 'Non Conformità', 'Sede', 'CRM' (checked), 'Audit', and 'Privacy', each with a 'NO' label. Below these sections is a table titled 'Elenco Sedi da escludere' with a blue header bar containing a plus sign icon. The table has columns for 'Codice', 'Società', 'Sede', and 'Elimina'. The table content is empty, showing 'Nessun Dato.'. A 'Salva' button is located at the bottom right of the window.

NOTIFICA DA ATTIVITÀ NEL CRM

Per ogni attività è possibile inviare una notifica, direttamente dal CRM, all'assegnatario dell'attività stessa al proprietario dell'attività e al responsabile commessa.

Per inviare la notifica basta inserire il check in dettagli notifica -> Manda notifica posta nel tab Notifica e fare salva.

Viene così inviata una mail al proprietario dell'attività al responsabile della commessa e all'assegnatario.

The screenshot displays the 'Attività/Eventi' form in a CRM system. The form is divided into several sections: 'Attività', 'Dettagli', 'Dettagli Lavoro', and 'Dettagli Costo'. The 'Attività' section includes fields for 'Area Attività' (Analisi), 'Attività' (attività gantt), 'Stato' (Completato), and 'Data chiusura attività' (04/01/2019). The 'Dettagli' section includes 'Priorità', 'Proprietario' (cecilia), 'Responsabile Commessa' (Responsabile Commessa), 'Assegnatario' (assegnatario), and '% Completamento' (0). The 'Dettagli Lavoro' section includes 'Stimato', 'Effettivo', 'Indennità', and 'Data Inizio' (03/01/2019). The 'Dettagli Costo' section includes 'Costo', 'Costo Effettivo', 'Fatturazione', and 'Data fine prevista' (09/01/2019). Below these sections is a rich text editor with a toolbar containing options for font type (Arial), size (13), bold, italic, underline, and other formatting options. At the bottom of the form, there are tabs for 'Collega', 'Notifica', and 'Allegato'. The 'Notifica' tab is active, and the 'Dettagli Notifica' section contains the option 'Manda Notifica' with a checked checkbox, which is circled in red. The form also includes 'Salva' and 'Indietro' buttons at the bottom right.

NOTIFICA DA EVENTO NEL CRM

Per ogni evento è possibile invitare i partecipanti inviando una notifica, direttamente dal CRM.

Per inviare la notifica basta, attraverso il tab Invita, selezionare gli utenti partecipanti e fare salva.

Viene così inviata una mail, con le informazioni relative all'evento, a tutti gli utenti selezionati.

The screenshot displays the 'Invita' (Invite) interface within a CRM system. The top navigation bar includes 'Home', 'Report', 'Fatturazione', 'Configurazioni', and 'Esci'. The main content area is divided into 'Eventi' and 'Dettagli' sections. The 'Eventi' section contains fields for 'Tipo Evento' (set to 'tipo evento'), 'Nome Evento' (set to 'evento mail'), 'Stato' (set to 'Pianificato'), and 'Data Inizio Evento' (set to 03/01/2019 16:00:21). The 'Dettagli' section includes 'Proprietario' (set to 'cecilia'), 'Locazione' (set to 'battipaglia'), and 'Priorità' (set to 'Medio'). Below these fields is a rich text editor with a toolbar for text formatting and alignment. At the bottom, the 'Invita' tab is active, showing two lists: 'UTENTI DISPONIBILI' (Available Users) and 'UTENTI SELEZIONATI' (Selected Users). The 'UTENTI DISPONIBILI' list includes 'admin', 'Lillo', 'Responsabile Commessa', 'angela', 'Giovanna', 'Pasquale Pizzuti', 'alberto', and 'assegnatario'. The 'UTENTI SELEZIONATI' list contains 'cecilia'. A red circle highlights the 'cecilia' entry in the 'UTENTI SELEZIONATI' list, and another red circle highlights a blue double-headed arrow icon between the two lists, indicating the selection process. 'Salva' and 'Indietro' buttons are located at the bottom right.

NOTIFICHE SMS RESPONSABILE DEL CRM

È possibile inoltre creare una notifica per responsabile anche tramite sms:

in tal caso il Responsabile commessa riceverà un sms relativamente a:

- data di fine prevista di un'attività
- scadenza consegna documentazione su commessa
- scadenza contratto su commessa

e l'assegnatario di un'attività riceverà un sms relativamente a:

- data di fine prevista di un'attività

The screenshot shows the 'Gestore Notifica' (Notification Manager) interface in SicurWeb 8.6. The page title is 'Home >> Gestore Notifiche >> RESPONSABILI'. The form is divided into several sections:

- Denominazione:** Notifica: RESPONSABILI, Tipo: SMS (dropdown).
- Tipologia:** A list of notification types with checkboxes: Non conformità (NO), Sede (NO), Manutenzione macchine (NO), Qualificazione Fornitori (NO), CRM (SI), Audit (NO), Privacy (NO).
- includi eventi con:** Radio buttons for Scadenza A (selected, 3 Giorni), Scaduti, and Eventi di sistema.
- Opzioni:** Radio buttons for Amministratore, Seleziona destinatari, Seleziona Sede, Seleziona profili, and Responsabili (selected).
- Elenco Sedi da escludere:** A table with columns for Codice, Società, Sede, and Elimina. The table is currently empty, showing 'Nessun Dato.'

At the bottom right, there is a 'Salva' (Save) button.

FINE PRESENTAZIONE

Infotel sistemi srl

Via Valle Scrivia, 8 - 00141 Roma (RM)

Via Fiorignano, Pal. Colosseum 84091 Battipaglia (SA)

Telefono: 0828 34.65.01

Email: info@infotel sistemi.com

Sito tecnico: www.sgslweb.it

Sito Istituzionale: www.infotel sistemi.com