SICURWEB

SICURWEB

SOFTWARE - RICERCA - E-LEARNING

INFOTEL®

SINCE 1998

SISTEMI SOFTWARE

CRM

Manuale d'uso

Autore	Cod. Sw	N.ro Rev.	Data
Infotel Sistemi	01	1	15/04/2019

INDICE

INDICE 1
Capitolo 1 INTRODUZIONE 2
1.1 SCHEMA DEL FLUSSO DEL CRM 3
1.2 CONCETTI GENERALI 4
1.3 ACCESSO AL MODULO CRM 4
1.4 LA BARRA DEI MENÙ 5
1.4.1. HOME 5
1.4.2. REPORT 5
1.4.3. FATTURAZIONE 6
1.4.3.1. Prodotti 6
1.4.3.2. Preventivi 7
1.4.3.3. Fatture 8
1.4.4. CONFIGURAZIONE 11
Capitolo 2 HOME: AZIENDE – COMMESSE – ATTIVITÀ/EVENTI - LEADS 13
2.1 AZIENDE 13
2.1.1. CREAZIONE DI UN'ATTIVITÀ 18
2.1.2. CREAZIONE DI UN EVENTO 19
2.1.3. CREAZIONE DI UNA COMMESSA 20
2.2 COMMESSE 21
2.3 ATTIVITÀ/EVENTI 23
2.4 LEADS 23

Capitolo 1 INTRODUZIONE

Il **CRM** (Customer Relationship Management) è uno dei moduli integrati di Sicurweb, che consente un nuovo metodo di lavoro e di gestione dei processi favorendo un'efficienza organizzativa ed aumentando il fatturato aziendale.

Il **software** consente l'organizzazione sistematica delle informazioni sul cliente e la relativa gestione: dai primi contatti come potenziale cliente (**lead**), alla gestione delle trattative, dai preventivi accettati alla trasformazione del lead in cliente, con la gestione ed il controllo di tutto il flusso di lavoro sulla singola azienda (contatti, comunicazioni avvenute, preventivi, fatture, commesse e progetti in essere o già effettuati, attività ed eventi svolti).

Ogni lead ed ogni azienda è associato ad un responsabile di riferimento, che ne gestisce le trattative, le comunicazioni ed i preventivi.

Ogni commessa viene associata ad un gruppo di lavoro e ad un'azienda di riferimento e può essere legata ad un responsabile di commessa.

Le attività sono legate a una commessa di riferimento e potranno essere assegnate solo agli utenti presenti nel gruppo di lavoro della commessa stessa.

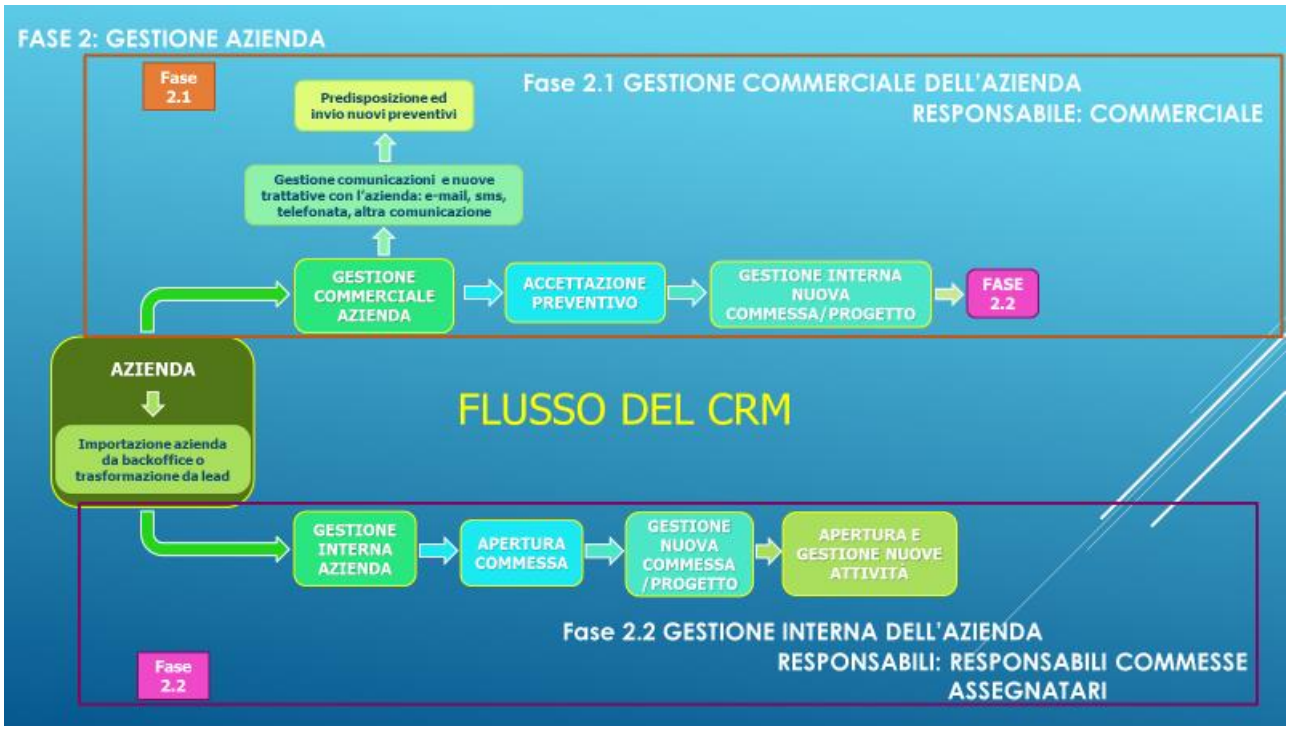
L'accesso alle informazioni è esteso, seppure in modo controllato, a tutti i soggetti che partecipano al team di lavoro; è possibile quindi creare profili con differenti permessi e livelli di accesso ed assegnarli ai diversi utenti.

Con il modulo CRM di SICURWEB si può:

Creare i leads e gestire le trattative fino all'acquisizione come cliente e alla trasformazione del lead in azienda
Creare e gestire campagne di marketing
Gestire commesse / progetti
Gestire attività
Gestire eventi, riunioni etc.
Gestire le scadenze
Gestire le comunicazioni con le aziende e con i leads: email, sms, telefonata o altro tipo di comunicazione
Gestire gli accessi alle informazioni con profili personalizzati sugli utenti
Creare e **G**estire preventivi
Generare fatture
Generare e inviare fatture elettroniche verso PA e verso privati
Visualizzare il diagramma di Gantt su commesse e attività
Organizzare tutte le informazioni di un'azienda per avere un quadro completo e gestire il rapporto con la stessa, nel tempo
Filtrare ed estrapolare i dati e consultare report statistici

1.1 SCHEMA DEL FLUSSO DEL CRM

Il flusso del CRM può essere schematizzato come di seguito:



1° LIVELLO - Admin Sistema/Admin CRM: gestisce tutto il crm, trasforma i leads in azienda, crea la commessa e l'assegna ad un Responsabile Commessa, predispone le fatture.

2° LIVELLO - Commerciale: crea e gestisce i potenziali clienti (Leads), gestisce le comunicazioni verso i leads e verso le aziende di cui è responsabile, genera i preventivi.

3° LIVELLO - Responsabile Commessa: gestisce la commessa crea un gruppo di lavoro ed assegna le attività.

4° LIVELLO - Assegnatario/Utente: gestisce le attività e le lavora.

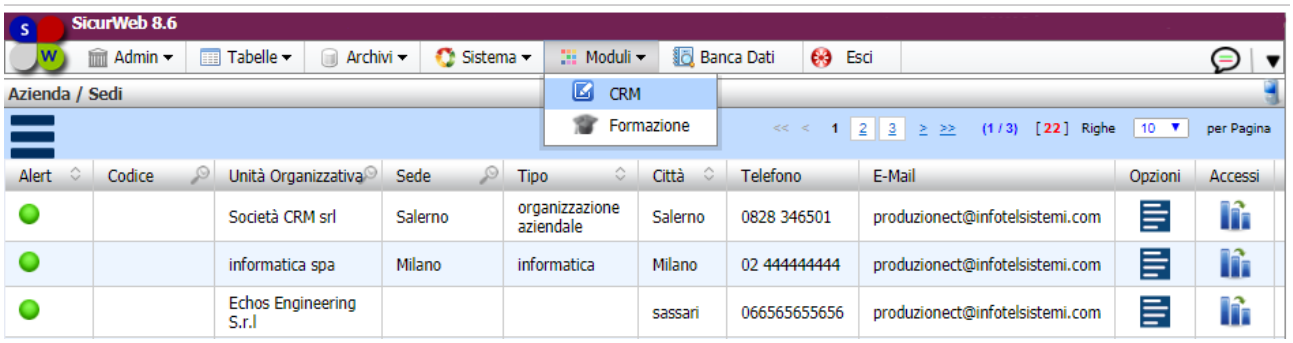
1.2 CONCETTI GENERALI

Effettuare l'accesso, tramite la login, all'indirizzo del proprio sistema, digitando l'Username e la Password.
Dopo aver effettuato l'accesso al sistema, si accede al Back Office dell'applicativo, caratterizzato dalla tabella contenente le aziende/sedi/unità produttive inserite, dalla barra dei menù e dalla barra di stato.

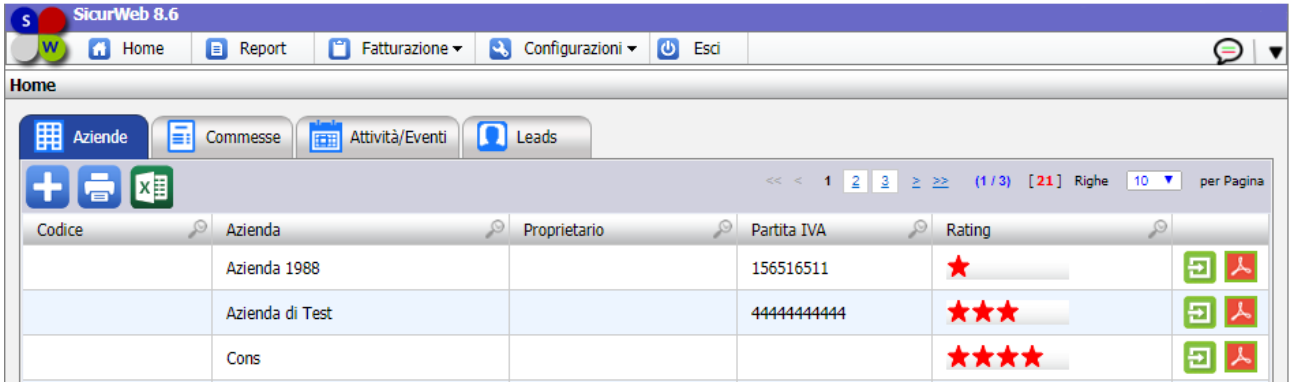
Per l'utilizzo del Back Office si rimanda al manuale completo di SICURWEB:
https://www.sgslweb.it/wp-content/uploads/file/Manuale_SicurWEB.pdf

1.3 ACCESSO AL MODULO CRM

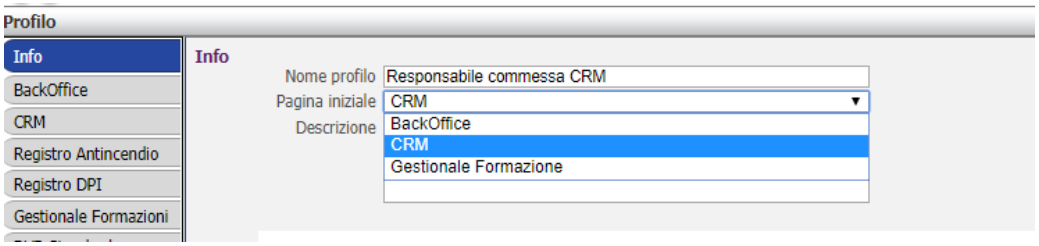
Per accedere al modulo CRM, dalla pagina iniziale del backoffice, selezionare il menù Moduli e di seguito la voce CRM.



Si accede così al CRM di Sicurweb; per ritornare al backoffice premere su Esci



Per i profili non amministratore è possibile dare l'accesso diretto al solo modulo CRM; per fare questo basterà nella creazione del profilo, nel tab Info, selezionare nel campo «Pagina Iniziale» → CRM: in questo modo l'utente quando effettua il login all'interno del sistema accede direttamente al modulo crm senza passare per il backoffice.



1.4 LA BARRA DEI MENÙ

Sulla barra dei menù sono presenti le seguenti voci:

- **Home** che contiene i tab Aziende – Commesse – Attività/Eventi - Leads
- **Report** che visualizza diversi report statistici
- **Fatturazione** per gestire preventivi e fatture
- **Configurazione** che permette di creare e gestire diverse anagrafiche e configurazioni di sistema
- **Esci** che effettua il log out dal modulo e rimanda al backoffice

1.4.1. HOME

La Home permette di gestire le aziende, le commesse, le attività/eventi ed i leads attraverso i quattro tab presenti all'interno della sezione.
Per i dettagli si rimanda al *capitolo 2*

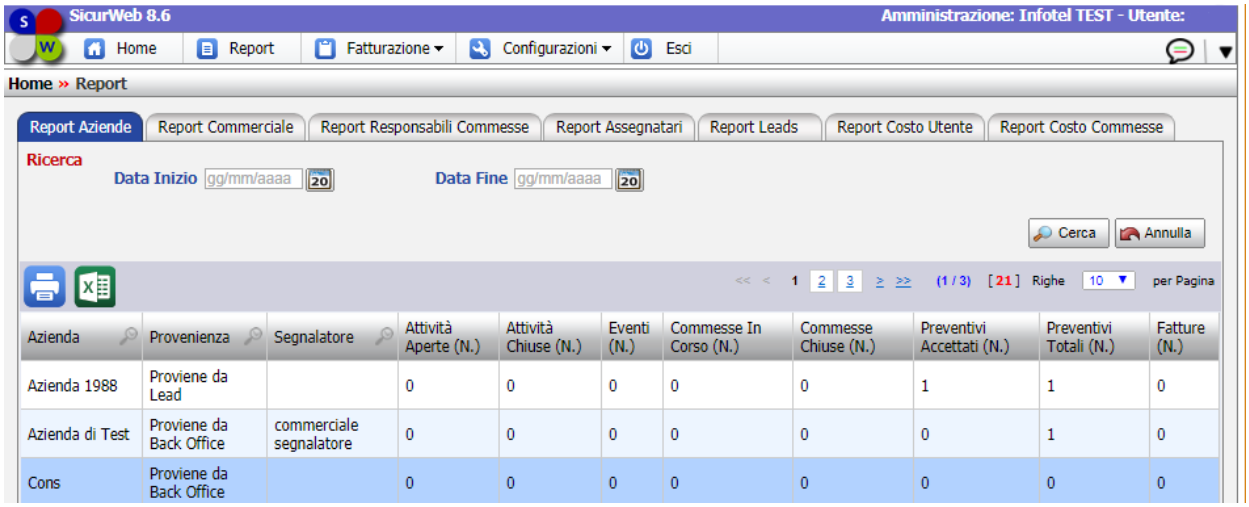
1.4.2. REPORT

Il menù Report contiene una serie di report statistici testuali che, elaborando i dati presenti nel sistema, restituisce informazioni dettagliate su attività, commesse, leads, preventivi e costi, in corso d'opera o conclusi, misurando ed analizzando l'efficacia del team di lavoro.

Nel dettaglio i report generati sono:

- **Report Aziende**: riporta per ogni azienda la provenienza (dal backoffice o da leads), il segnalatore, il numero delle attività chiuse e aperte, degli eventi, delle commesse chiuse o in corso, dei preventivi totali e di quelli accettati e il numero di fatture.
- **Report Commerciale**: riporta per ogni commerciale il numero ed i rispettivi importi dei preventivi totali generati, di quelli accettati e di quelli non accettati
- **Report Responsabili Commesse**: riporta per ogni responsabile di commessa il numero delle commesse e delle attività aperte, in corso o chiuse da lui gestite.
- **Report Assegnatari**: riporta per ogni assegnatario il numero delle commesse e delle attività aperte, in corso o chiuse a lui assegnate.
- **Report Leads**: riporta per ogni commerciale il numero totale dei leads gestiti, di quelli trasformati in azienda ed il numero totale dei leads per ogni singolo stato.
- **Report Costo Utente**: riporta per ogni utente assegnatario costi ed ore stimati ed effettivi per singola attività ed il totale in ore lavorate e il totale dei costi effettivi.
- **Report Costo Commesse**: riporta per ogni azienda e per ogni commessa ad essa riferita, costi ed ore stimati ed effettivi per singola attività ed il totale in ore lavorate e costi effettivi per singola commessa.

Per ognuno dei report (ad eccezione del Report Costo Utente e del Report Costo Commesse) sono poi riportati dei contatori contenenti i totali per tipologia di dato reportizzato.



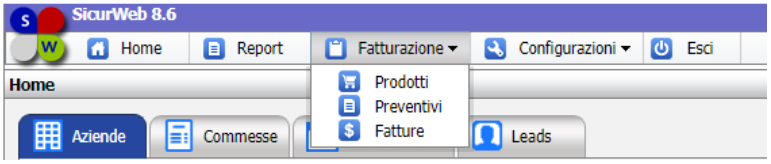
È possibile inoltre applicare dei filtri di ricerca sui dati: o per tipologia di dato, utilizzando la lente di ingrandimento, posta a destra dell'intestazione delle colonne o con riferimento ad un arco temporale, inserendo una data di inizio e/o una data di fine nell'apposito campo di ricerca.

Si potrà, quindi, stampare i dati direttamente a video attraverso il comando o estrapolarli in un file di Excel (cliccando sul tasto).

1.4.3. FATTURAZIONE

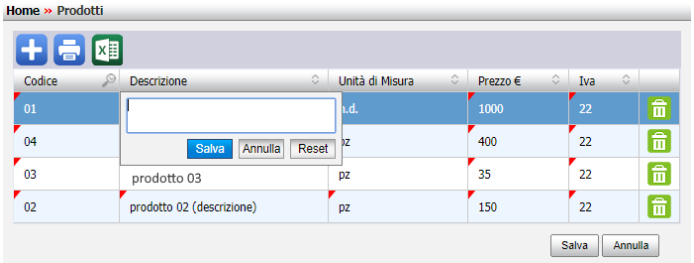
Selezionando il menù Fatturazione verranno visualizzate le seguenti voci:

- **Prodotti**: per creare un elenco di prodotti/servizi offerti;
- **Preventivi**: per accedere ai preventivi
- **Fatture** per accedere alla sezione delle fatture.



1.4.3.1. Prodotti

Cliccando sulla voce Prodotti si apre la seguente sezione:



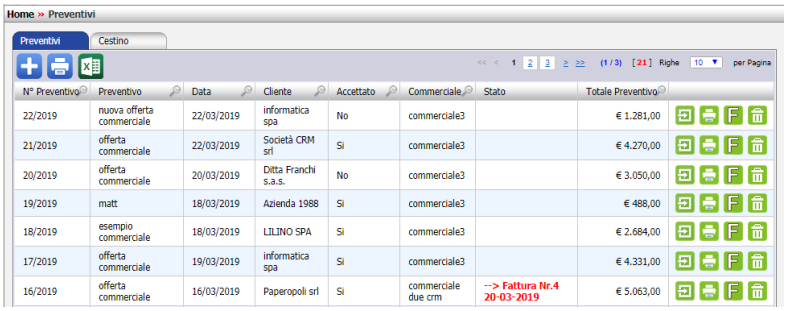
dalla quale è possibile inserire le tipologie di prodotti/servizi che verranno richiamati all'interno dei preventivi o delle fatture.

Per inserire un nuovo prodotto cliccare sul tasto il sistema inserisce una nuova riga, all'interno della quale è possibile inserire il codice del prodotto, la descrizione, l'unità di misura, il prezzo e l'iva: per fare ciò è necessario cliccare nella singola cella e dalla casella che si apre scrivere il testo e salvare.

N.B. Prima di uscire dalla sezione prodotti è necessario **salvare le modifiche** cliccando sul tasto salva posto al di sotto delle righe dei prodotti inseriti.

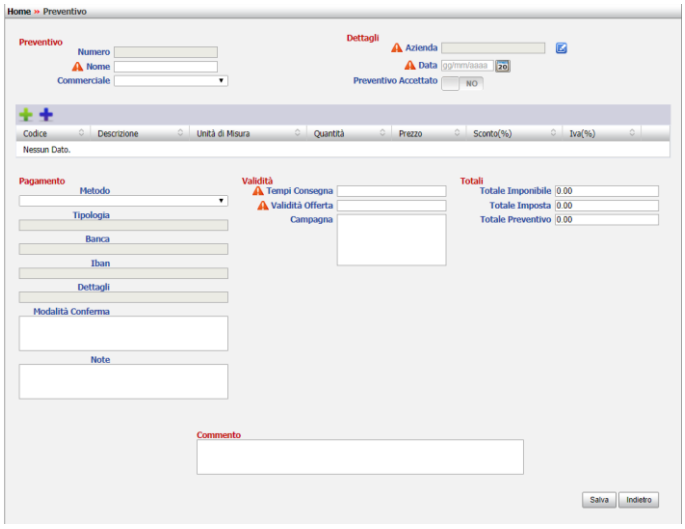
1.4.3.2. Preventivi

Cliccando sulla voce Preventivi si apre la seguente sezione:



Tale sezione permette di creare nuovi preventivi, di gestirli, stamparli e generare fatture.

Per creare un nuovo preventivi cliccare sul tasto e dalla sezione che si apre compilare i singoli campi (N.B. i campi contraddistinti da un triangolo a sinistra sono obbligatori).



Per compilare il campo azienda, basta cliccare sul tasto posto a destra della riga: si apre l'elenco di tutte le aziende e dei leads presenti nel CRM, da cui è possibile importare quella di interesse.

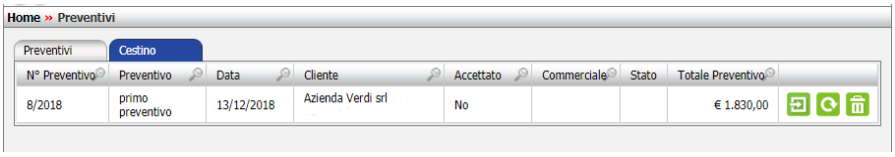
Per inserire un articolo all'interno del preventivo, si può procedere o con il tasto che inserisce una riga all'interno della quale è possibile scrivere i dati, o con il tasto che permette di importare un articolo da magazzino precedentemente creato nella sezione prodotti come illustrato nel paragrafo precedente.

Per compilare la sezione Pagamento basta, dal menù a tendina che si apre cliccando sulla riga metodo pagamento, richiamare la tipologia di pagamento prescelta creata in precedenza dal menù configurazioni (*vedi dettagli paragrafo 1.4.4*)

Una volta creato il preventivo, è possibile, utilizzando i comandi posti a destra di ogni singola riga presente nella schermata principale:

- riaccedere al preventivo cliccando sul tasto
- stampare il preventivo cliccando sul tasto "genera preventivo"
- generare una fattura dal preventivo accettato cliccando sul tasto "vai/genera fattura"
- eliminare il preventivo cliccando sul tasto

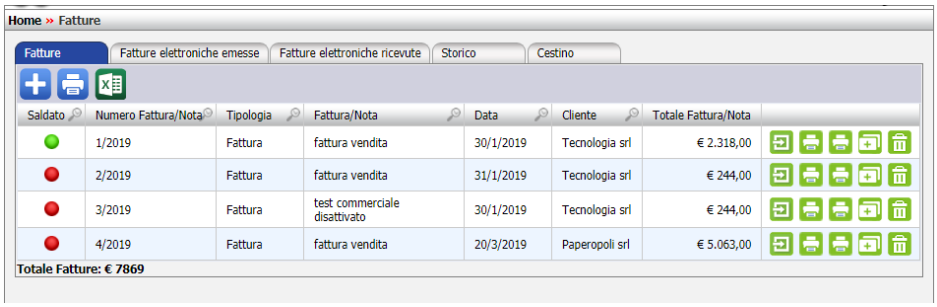
Il preventivo eliminato viene spostato nel tab **Cestino**



da dove è possibile aprire il preventivo, ripristinarlo o eliminarlo definitivamente utilizzando i comandi posti a destra della riga corrispondente.

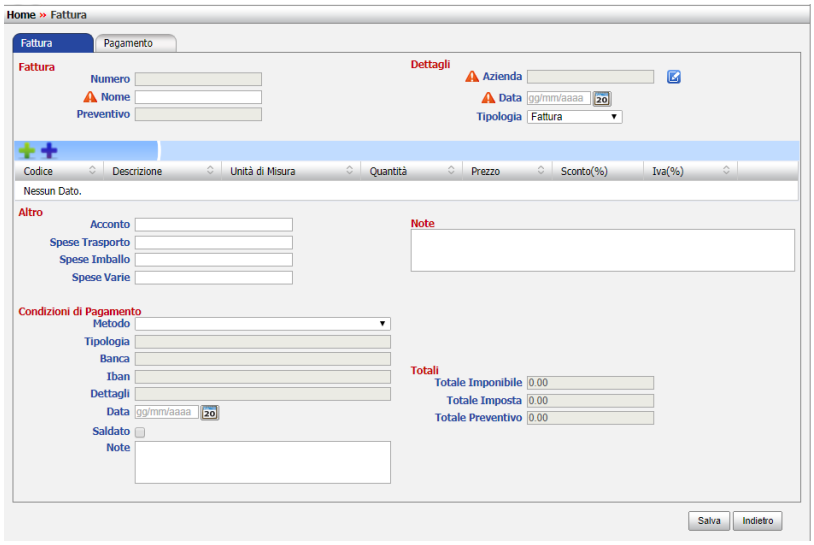
1.4.3.3. Fatture

Cliccando sulla voce Fatture si apre la seguente sezione:



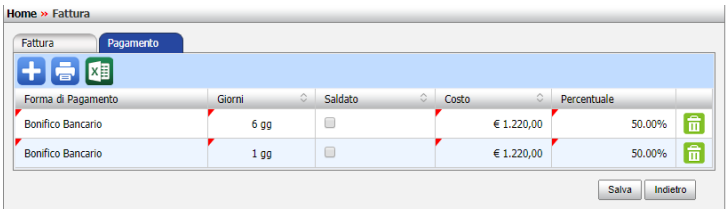
Nel primo tab **Fatture** sono presenti tutte le fatture create.

Per creare una nuova fattura, cliccare sul tasto e, dalla sezione che si apre, compilare i singoli campi (N.B. i campi contraddistinti da un triangolo a sinistra sono obbligatori).



Per la compilazione della fattura si procede come visto in precedenza per il preventivo.

Dal tab Pagamento, che compare quando si lavora su una fattura, è possibile inserire la forma di pagamento: per fare ciò basta cliccare sul tasto e viene inserita una nuova riga all'interno della quale vanno immessi i dati.

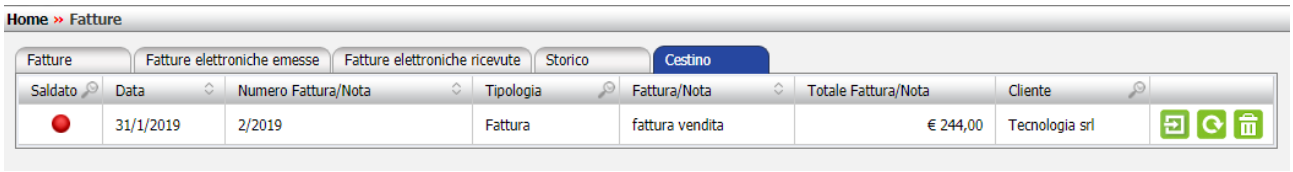


È possibile, inoltre, generare una fattura direttamente da un preventivo accettato utilizzando il comando "vai/genera fattura" presente nella sezione preventivi: in tal caso parte dei dati viene importata direttamente dal preventivo.

Una volta creata la fattura, è possibile, attraverso i comandi posti a destra di ogni singola riga presente nella schermata principale:

- riaprire la fattura cliccando sul tasto
- stampare la fattura cliccando sul tasto "stampa fattura/nota"
- generare una fattura elettronica cliccando sul tasto "genera fattura elettronica"
- duplicare la fattura cliccando sul tasto
- eliminare la fattura cliccando sul tasto

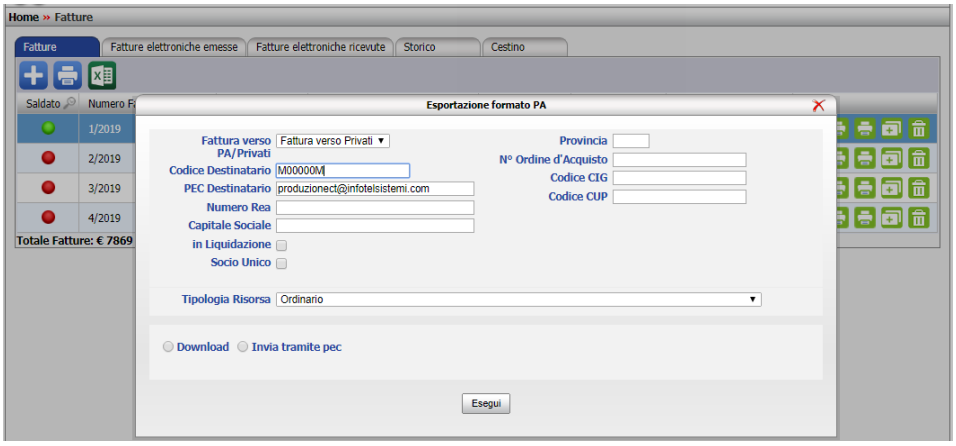
Eliminando la fattura, la stessa viene spostata nel tab **Cestino**,



da dove è possibile aprirla, ripristinarla o eliminarla definitivamente utilizzando i comandi posti a destra della riga corrispondente.

N.B. Eliminando una fattura dal cestino, il numero progressivo della fattura non viene aggiornato automaticamente.

Cliccando su genera fattura elettronica, si apre un pannellino nel quale vanno inserite delle informazioni: alcuni campi sono compilati automaticamente con le informazioni che il sistema si riprende dai dettagli dell'azienda, laddove le stesse siano state inserite (es. codice univoco, pec destinatario, etc.).

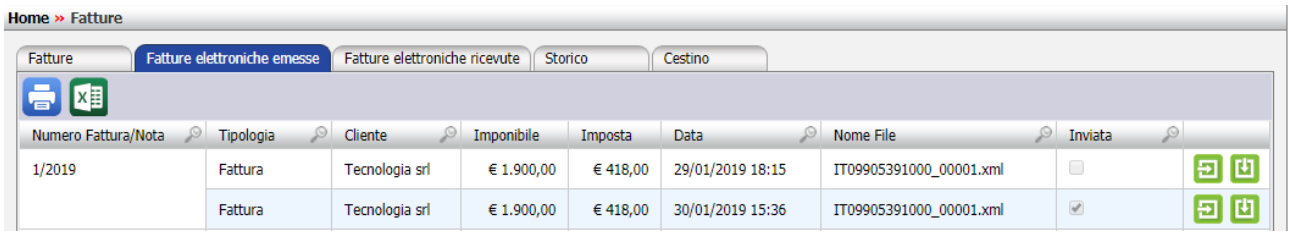


Compilato il form si può procedere o al download della fattura in formato .xml o all'invio diretto della stessa, sempre in formato .xml, tramite pec al Sistema di Interscambio.

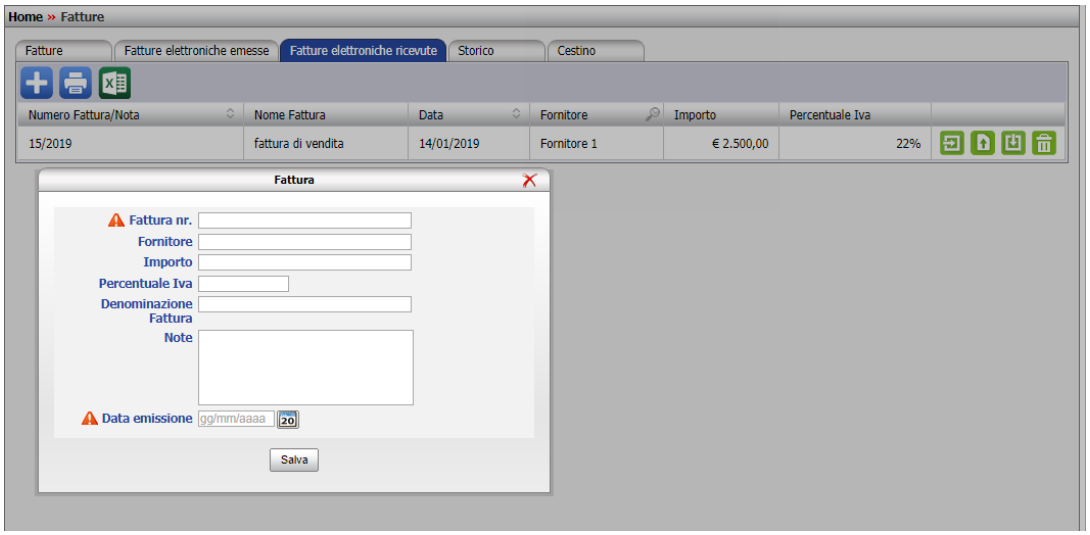
Per procedere, basterà selezionare l'opzione desiderata (*download o invio tramite pec*) e cliccare sul comando esegui.

N.B. L'invio della fattura elettronica tramite pec, al sistema di interscambio è subordinata alla configurazione della propria pec all'interno del sistema (backoffice → admin → gestore email/sms → configurazioni).

Una volta generato il file .xml della fattura, lo stesso viene archiviato nella sezione "**Fatture elettroniche emesse**": cliccando sul tab, viene visualizzata una tabella contenente tutte le fatture elettroniche generate. Con i comandi posti a destra di ogni riga sarà possibile aprire o fare il download del file .xml della fattura elettronica.



Nel tab "**Fatture elettroniche ricevute**" è possibile archiviare le fatture ricevute; per fare ciò, dalla sezione che si apre, cliccare sul tasto più e compilare la finestra di dialogo che si apre inserendo le informazioni corrispondenti.



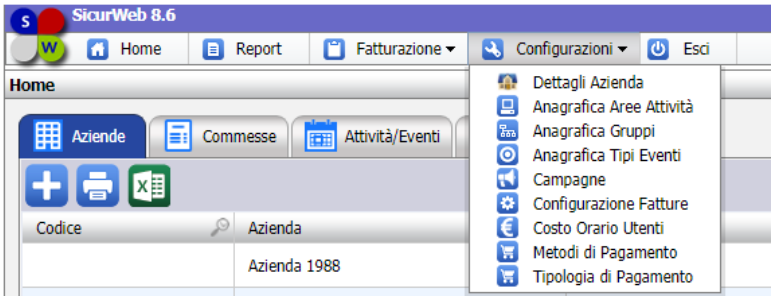
Il sistema inserisce una riga per ogni fattura ricevuta creata; all'interno di tale riga sarà possibile, utilizzando i comandi posti a destra, per:

- riaprire la fattura ricevuta cliccando sul tasto
- caricare la fattura ricevuta cliccando sul tasto
- fare il download della fattura ricevuta cliccando sul tasto
- eliminare la fattura ricevuta cliccando sul tasto

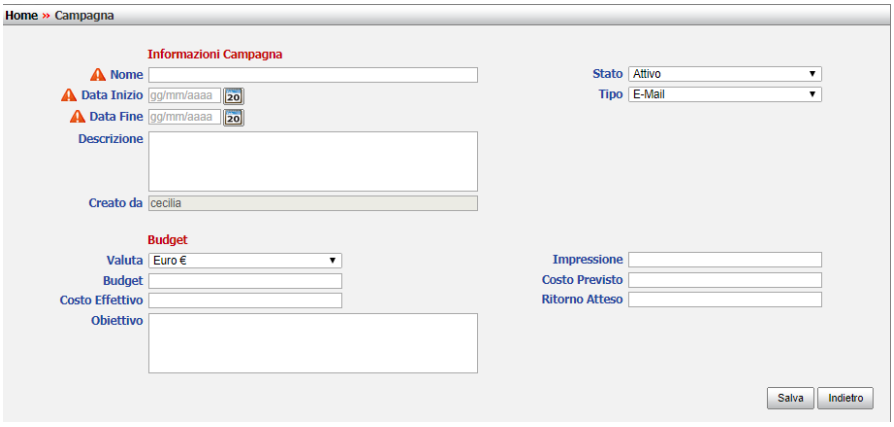
Nel tab "**Storico**" vengono spostate le fatture create negli anni precedenti.

1.4.4. CONFIGURAZIONE

Selezionando il menù Configurazioni si apre un pannellino contenente le seguenti voci:

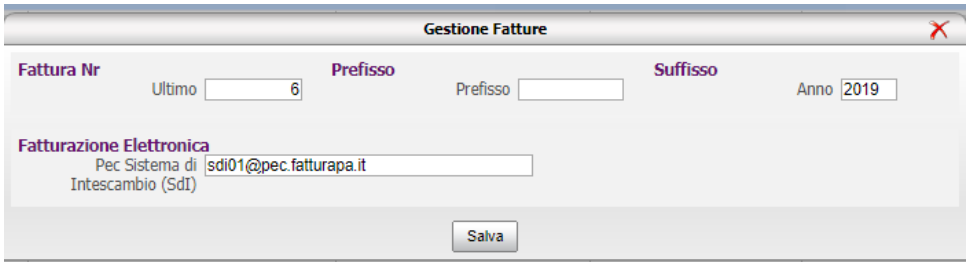


- **Dettagli azienda**: vengo riportati i dettagli dell'azienda inserita nel database di sicurweb.
- **Anagrafica area di attività**: permette di creare delle aree di attività che verranno poi richiamate durante la creazione delle singole attività.
- **Anagrafica gruppi**: permette di creare gruppi di lavoro da associare all'interno delle commesse; per creare un nuovo gruppo, è sufficiente cliccare sul tasto più e dal form che si apre inserire il nome che si vuole dare al gruppo e selezionare, tra tutti gli utenti disponibili, quelli che si vogliono collegare al gruppo stesso e con il tasto → spostarli nella casella "utenti selezionati e fare salva.
- **Anagrafica tipi eventi**: permette di creare delle categorie di eventi che verranno poi richiamati durante la creazione del singolo evento.
- **Campagne**: permette di creare e gestire campagne di marketing; per creare una nuova campagna è sufficiente cliccare sul tasto più e dalla sezione che si apre, compilare i campi: nome della campagna, data di inizio, data di fine, stato e tipo della campagna, una descrizione, oltre la sezione riguardante il budget di spesa e ritorno atteso.



Le campagne saranno poi richiamabile tra le fonti dei leads, nella sezione "Stato e fonte dei Lead".

- **Configurazione fatture**: permette di inserire un prefisso sulla numerazione della fattura; modificare la numerazione della fattura (tale modifica può essere fatta nel momento in cui viene eliminata una fattura e si vuole ripristinare la numerazione corretta); inserire la pec assegnata dal sistema di interscambio (di default è inserito l'indirizzo pec "*sdi01@pec.fatturapa.it*" da utilizzare per il primo invio dopodiché, il Sistema di interscambio comunicherà l'indirizzo pec da utilizzare per i successivi invii. Tale indirizzo pec va quindi inserito nell'apposito campo "Pec SDI".



- **Costo orario utente**: permette di associare ad ogni utente un costo orario: tale costo orario sarà richiamabile sull'attività per restituirne il valore del costo effettivo in base al costo unitario per le ore effettive lavorate.
- **Tipologia di pagamenti**: permette di creare nuove tipologie di pagamento.
- **Metodi di pagamenti**: permette di creare dei metodi di pagamento (Nome -Tipologia Pagamento- Banca- Iban- Dettagli) richiamabili sulle aziende, nei preventivi e nelle fatture.

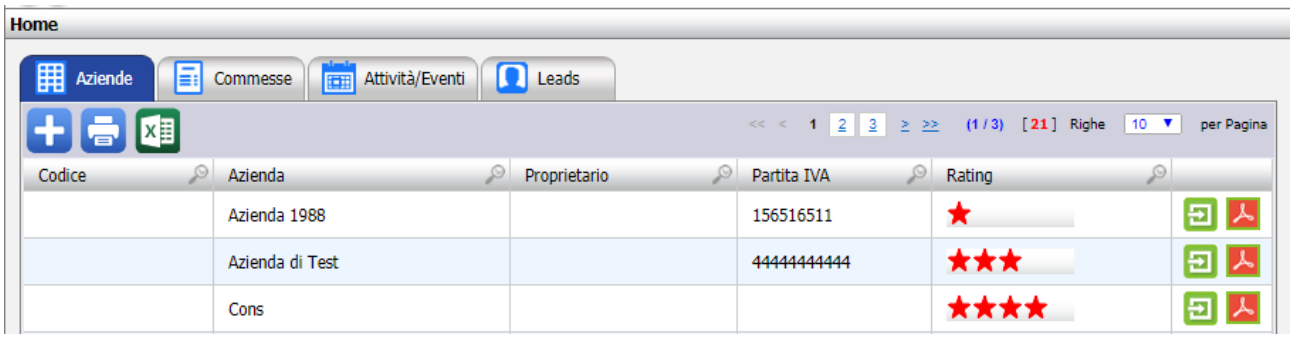
Capitolo 2 HOME: AZIENDE – COMMESSE – ATTIVITÀ/EVENTI - LEADS

Nella home sono presenti quattro tab:

- **Aziende**: contiene tutte le aziende inserite nel CRM e permette di gestire e tenere sotto controllo tutto il flusso di lavoro sulla singola azienda e di consultarne lo storico: preventivi, fatture, commesse e progetti in essere o già effettuati, attività ed eventi svolti o in corso; permette inoltre di stampare un dossier con tutti i dati legati all'azienda stessa;
- **Commesse**: contiene l'elenco di tutte le commesse e progetti in essere o già effettuati su tutte le aziende; permette di aprire la singola commessa e di lavorarla, creare attività ed eventi ad essa associati, collegare preventivi e visualizzare il diagramma di gantt;
- **Attività/Eventi**: contiene l'elenco di tutte attività ed eventi svolti o in corso su tutte le aziende; permette di aprire la singola attività e il singolo evento; permette di visualizzare un calendario
- **Leads:** contiene l'elenco di tutti i potenziali clienti (leads) durante la fase di attività commerciale; permette inoltre di gestirli inserendo tutti i dati e le informazioni raccolte, aggiungendo eventuali altri contatti di riferimento e registrando ogni tipo di comunicazione avvenuta.

2.1 AZIENDE

All'interno del tab **Aziende** sono contenute tutte le aziende presenti nel CRM ed importate dal backoffice.



Per importare un'azienda dal backoffice è sufficiente cliccare sul tasto e dalla finestra di dialogo che si apre, contenente l'elenco di tutte le aziende del backoffice, selezionare l'azienda di interesse e cliccare sul tasto "importa" ; viene così generata una nuova riga relativa all'azienda importata.

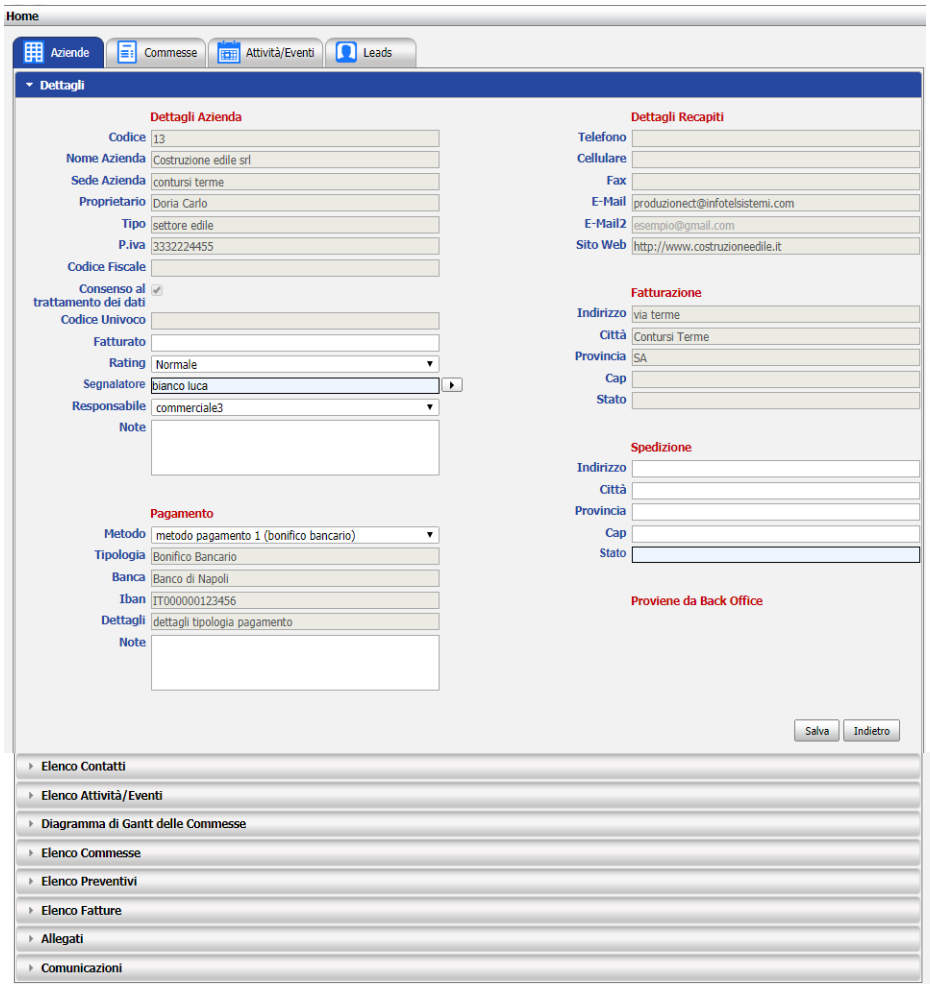
I tasti posti in alto, a destra del "più" permettono rispettivamente di stampare a video o estrapolare in excel l'elenco delle aziende contenute nella schermata.

Con i comandi posti a destra di ogni riga, relativa ad un'azienda, sarà possibile:

- aprire e quindi lavorare sulla singola azienda, precedentemente importata dal backoffice, cliccando sul tasto
- stampare un dossier in formato .pdf, completo di tutte le informazioni relative all'azienda: dati anagrafici,elenco contatti, attività ed eventi, commesse, preventivi e fatture cliccando sul tasto .

Nel momento in cui un lead viene trasformato in azienda, automaticamente lo stesso viene spostato dal tab Leads sotto il tab Aziende con tutte le informazione relative.

Aprendo la singola azienda, verrà visualizzata la seguente schermata suddivisa in varie sezioni:



Nella **sezione Dettagli**, vengono visualizzati i dati anagrafici dell'azienda inseriti nel backoffice; in più è possibile inserire un eventuale segnalatore, il responsabile commerciale di riferimento, i metodi di pagamento (precedentemente creati come descritto nel paragrafo 1.4.4) e l'indirizzo di spedizione della fattura se diverso da quello di fatturazione.

Nella **sezione Elenco Contatti**, vengono visualizzati i contatti del datore di lavoro e del referente inseriti nell'anagrafica azienda del backoffice: i campi riportati sono il tipo di contatto, il nominativo, il numero di telefono, il numero di cellulare e l'email.

Tipo	Nominativo	Telefono	Cellulare	E-Mail
Datore di Lavoro	Emanuele Giannandrea	02 1111111	320 111111	giannandrea@libero.it
Referente	Referente Referente	06 2222222	440 555555	referente@gmail.com

Nella **sezione Elenco Attività/ Eventi**, vengono visualizzate tutte le attività e tutti gli eventi creati sull'azienda.

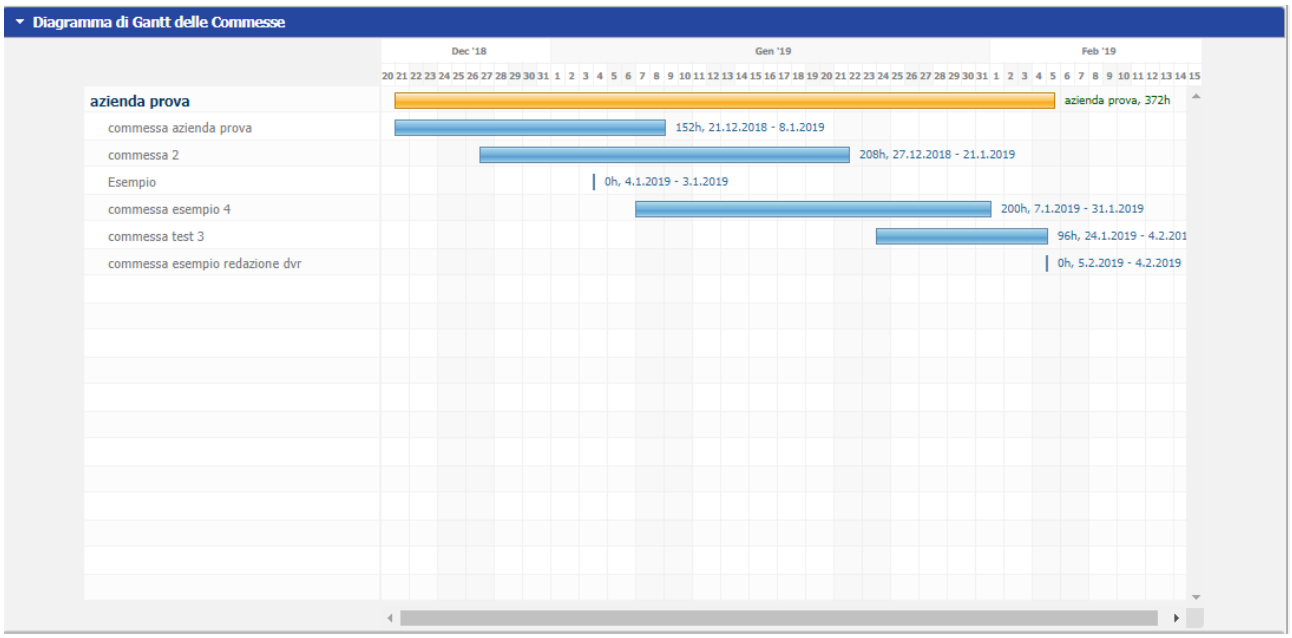
Elenco Attività/Eventi

Tipo	Nome	Tipologia Lavoro	Commessa/Progetto	Assegnatario	Stato	Priorità	Inizio	Fine
	esempio	sviluppo	Piano di sviluppo	assegnatario	In corso		19/02/2019 09:42	28/02/2019 10:00
	riunione xxx	riunione settore ambiente	commessa esempio		Pianificato	Medio	19/02/2019 09:31	20/02/2019 09:31
	attività 1 su sviluppo piano	Area tecnica	Piano di sviluppo	assegnatario	In corso		18/02/2019 16:33	28/02/2019 00:00
	progettazione e sviluppo lavoro	Area tecnica		assegnatario	In corso	Medio	15/02/2019 14:45	18/02/2019 11:00

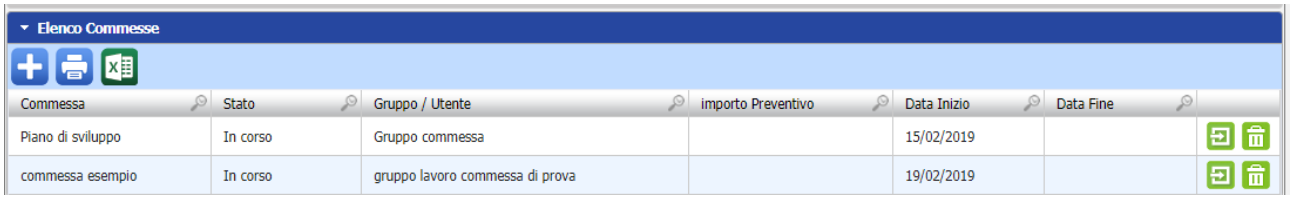
Sarà possibile:

- creare una nuova attività cliccando sul tasto (vedi dettagli nel *paragrafo 2.1.1*)
- creare un nuovo evento cliccando sul tasto (vedi dettagli nel *paragrafo 2.1.2*)
- stampare a video o estrapolare in excel l'elenco di tutte le attività ed eventi presenti cliccando rispettivamente sui tasti
- aprire in modifica, l'attività e/o l'evento precedentemente creato cliccando sul tasto
- eliminare un'attività o un evento cliccando sul tasto

Nella **sezione Diagramma di Gantt delle commesse** viene visualizzato, sottoforma di rappresentazione grafica, tutto il lavoro svolto sull'azienda in un intero arco temporale: nella parte sinistra della schermata, vengono riportati tutte le commesse/progetti legati all'azienda e ad ognuno di essi è associata una barra orizzontale di lunghezza variabile che rappresenta la durata e l'arco temporale della singola commessa/progetto.



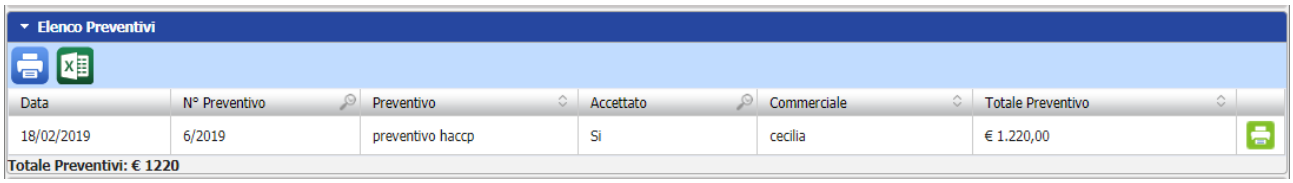
Nella **sezione Elenco commesse** viene visualizzato l'elenco di tutte le commesse/progetti creati sull'azienda.



Sarà possibile:

- creare una nuova commessa/progetto cliccando sul tasto (vedi dettagli nel *paragrafo 2.1.3*)
- stampare a video o estrapolare in excel l'elenco di tutte le commesse/progetti presenti cliccando rispettivamente sui tasti
- aprire in modifica, la commessa/progetto precedentemente creata cliccando sul tasto
- eliminare una commessa/progetto cliccando sul tasto

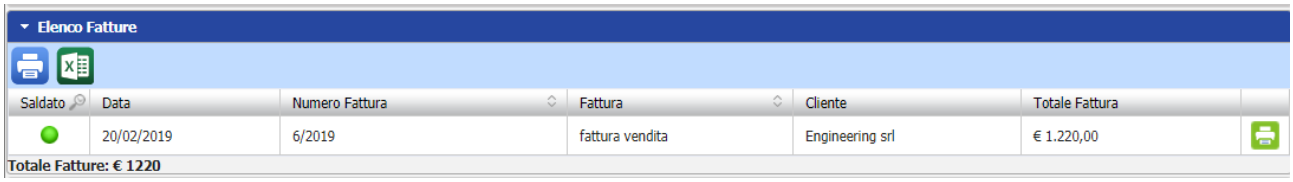
Nella **sezione Elenco Preventivi** viene visualizzato l'elenco di tutti i preventi fatti sull'azienda.



Sarà possibile:

- stampare a video o estrapolare in excel l'elenco di tutti i preventivi fatti all'azienda cliccando rispettivamente sui tasti
- stampare il singolo preventivo cliccando sul tasto

Nella **sezione Elenco Fatture** viene visualizzato l'elenco di tutte le fatture fatte all'azienda.



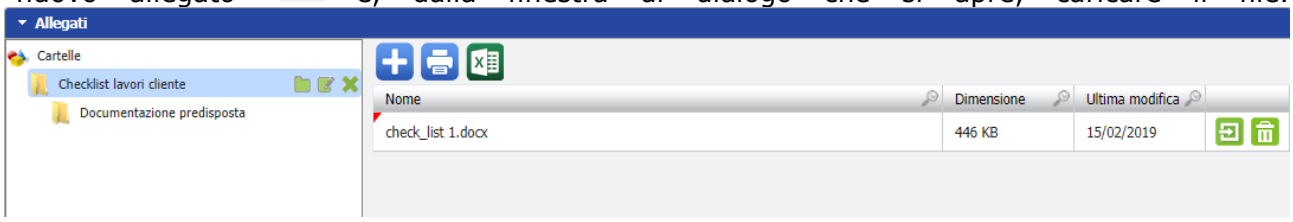
Sarà possibile:

- stampare a video o estrapolare in excel l'elenco di tutte le fatture fatte all'azienda cliccando rispettivamente sui tasti
- stampare la singola fattura cliccando sul tasto

Nella **sezione Allegati** è possibile creare un albero di cartelle (cartelle e sottocartelle) in cui archiviare dei documenti; per creare una cartella, dalla colonna di sinistra, cliccare sul tasto : viene visualizzata una finestra di dialogo dalla quale è possibile inserire il nome della cartella che si sta creando.

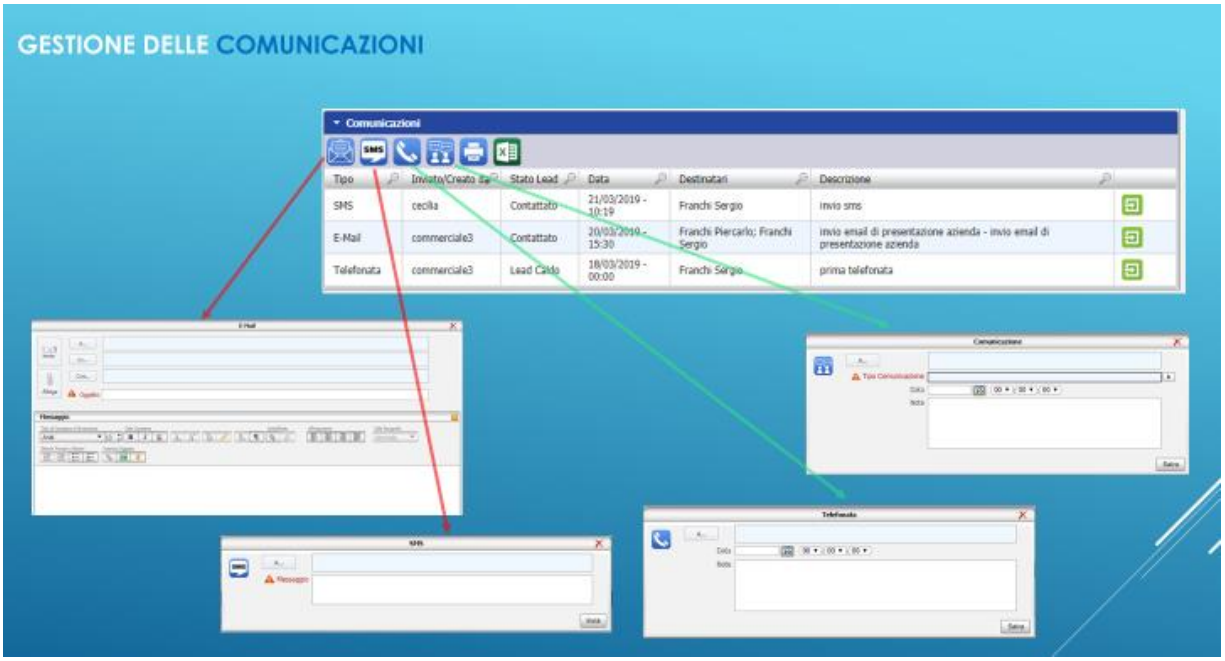
Con i tasti si potrà, rispettivamente rinominare la cartella o eliminarla.
Per creare una sottocartella procedere nella stessa maniera dopo aver selezionato la cartella di partenza.

Una volta create le cartelle e/o eventuali sottocartelle, sarà sufficiente cliccare sul comando "nuovo allegato" e, dalla finestra di dialogo che si apre, caricare il file.

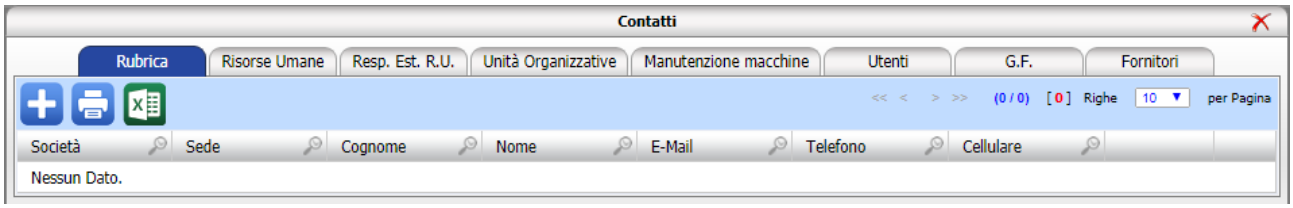


Il documneto così allegato sarà archiviato all'interno del CRM e potrà essere visualizzato e/o eliminato, in ogni momento, cliccando rispettivamente sui tasti

Nella **sezione Comunicazioni** sarà possibile gestire le comunicazioni con le aziende direttamente dal crm: invio diretto di e-mail con la possibilità di allegare file alla stessa, invio di sms e registrazione di tutte le comunicazioni avvenute (telefonate e/o altre comunicazioni).

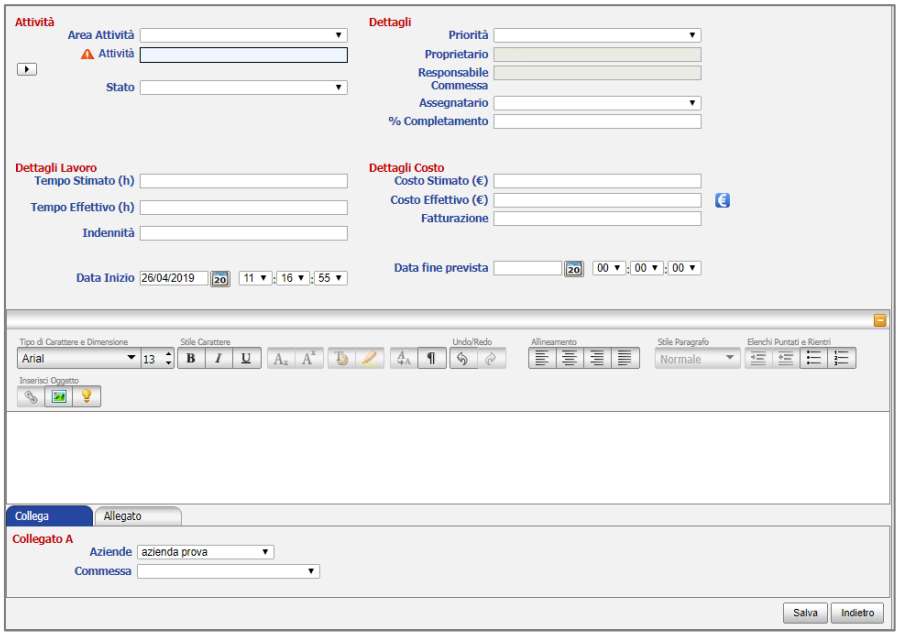


Per inserire il destinatario/contatto della singola comunicazione, basterà cliccare sul tasto A... che aprirà la rubrica dei contatti aziendali.



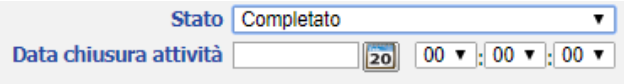
2.1.1. CREAZIONE DI UN'ATTIVITÀ

Per creare una nuova attività, a partire dal tab Aziende, nella sezione **Elenco Attività/ Eventi** cliccare sul comando corrispondente ( ): si aprirà la seguente finestra di dialogo all'interno della quale vanno inseriti i dati.



Cliccando sul campo "Area Attività" si apre l'archivio "Anagrafica area attività" creato nel menu configurazioni (vedi descrizione *paragrafo 1.4.4*), dal quale è possibile richiamarsi la tipologia di area attività di interesse.

Il campo proprietario è scritto automaticamente e corrisponde a colui che ha creato l'attività.
Il campo Responsabile commessa viene richiamato automaticamente laddove un'attività è collegata ad una commessa.
Se lo stato dell'attività è "completato" o "abbandonato" comparirà un campo "data chiusura attività" in cui inserire la data.



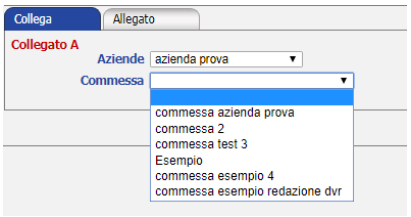
L'assegnatario di un'attività è un utente di sicurweb: cliccando nel campo corrispondente viene visualizzato l'elenco di tutti gli utenti tra cui selezionare quello da collegare all'attività stessa.
Laddove l'attività è collegata ad una commessa sarà possibile scegliere come assegnatario solo quell'utente o gli utenti del gruppo di lavoro associati alla commessa stessa.

È possibile calcolare il costo effettivo dell'attività, semplicemente cliccando sul comando presente nella sezione Dettagli Costo: viene restituito il calcolo del costo effettivo come prodotto tra il tempo effettivo inserito per l'attività e il costo unitario dell'utente inserito nel menù configurazioni→ costo orario utente.

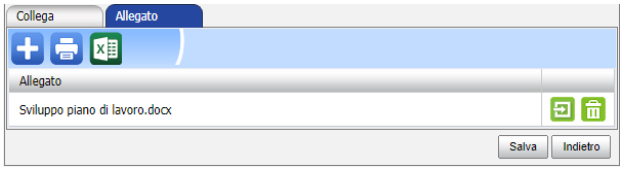
Nella sezione sottostante sono presenti i seguenti due tab:

- **Collega** che permette di collegare l'azienda e la commessa all'attività che si sta creando scegliendole da un menu a tendina; il campo azienda è compilato automaticamente con il nome dell'azienda su cui si sta lavorando, ma è comunque possibile cambiarla: in questo caso l'attività verrà spostata sotto la nuova azienda scelta.

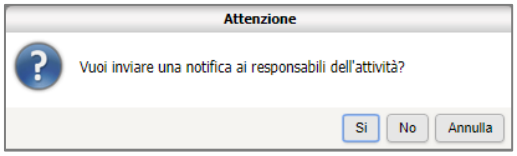
Il campo Collega A Commessa permette di scegliere la commessa a cui legare l'attività; se l'attività viene generata direttamente a partire dalla sezione commessa il campo commessa è già compilato automaticamente (maggiori dettagli nei paragrafi successivi).



- **Allegato** permette di caricare eventuali file collegata all'attività: per caricare un file è sufficiente cliccare sul tasto e dalla finestra di dialogo che si apre selezionare il file da caricare. I file allegati potranno, in ogni momento, essere scaricati o eliminati

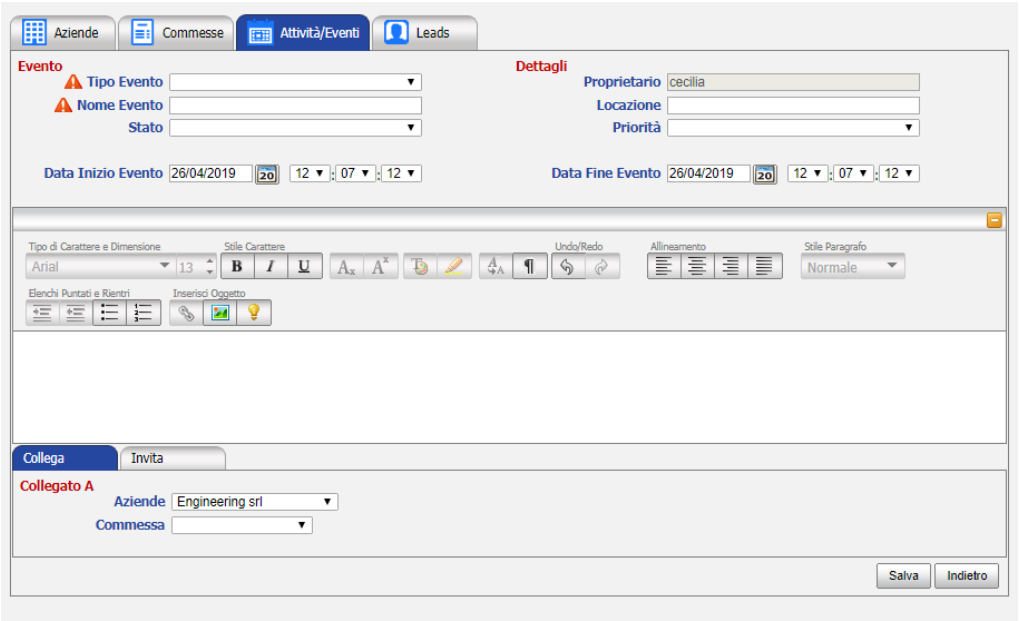


Al salvataggio dell'attività sarà possibile decidere se inviare o meno una notifica ai responsabili dell'attività.



2.1.2. CREAZIONE DI UN EVENTO

Per creare un nuovo evento, a partire dal tab Aziende, nella sezione **Elenco Attività/ Eventi** cliccare sul comando corrispondente ( ): si aprirà la seguente finestra di dialogo all'interno della quale vanno inseriti i dati.



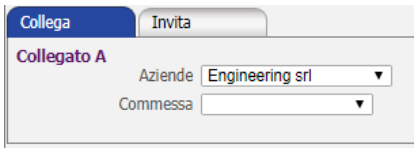
Cliccando sul campo "Tipo Evento" si apre l'archivio "Anagrafica tipi eventi" creato nel menu configurazioni (vedi descrizione *paragrafo 1.4.4*), dal quale è possibile richiamarsi la tipologia di evento di interesse.

Il campo proprietario è scritto automaticamente e corrisponde all'utente che ha creato l'evento.

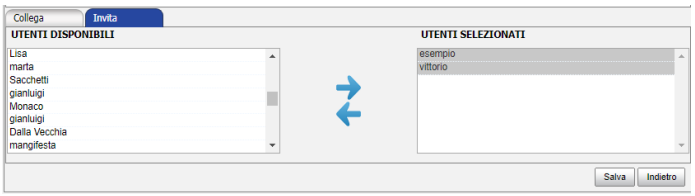
Nella sezione sottostante sono presenti i seguenti tab:

- **Collega** che permette di collegare l'azienda e la commessa all'evento che si sta creando scegliendole da un menu a tendina; il campo azienda è compilato automaticamente con il nome dell'azienda su cui si sta lavorando, ma è comunque possibile cambiarla: in questo caso l'evento verrà spostato sotto la nuova azienda scelta.

  Il campo Collega A Commessa permette di scegliere la commessa a cui legare l'evento; se l'evento viene generato direttamente a partire dalla sezione commessa il campo commessa è già compilato automaticamente (maggiori dettagli nei paragrafi successivi).

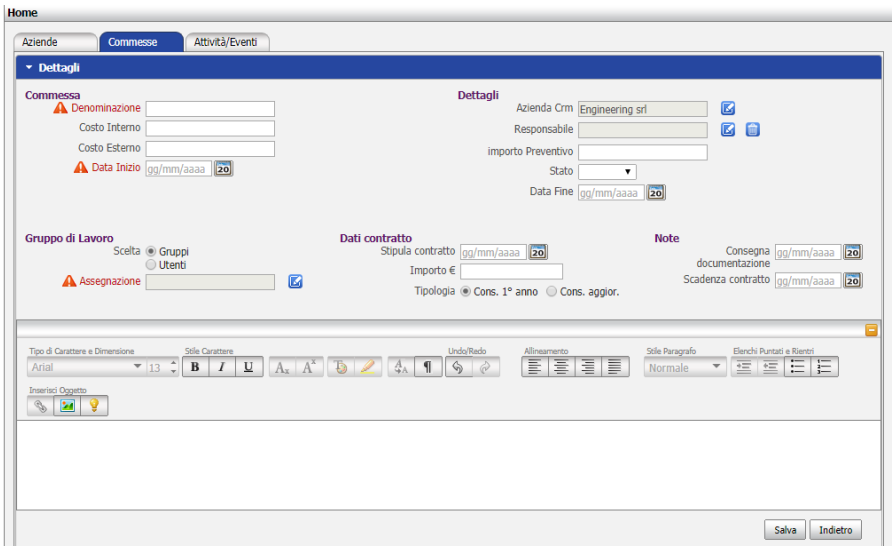


- **Invita** permette di collegare ed invitare i partecipanti all'evento: per fare questo, dalla casella di sinistra, selezionare l'utente e cliccare sul tasto ➔; l'utente verrà spostato nella casella di destra "Utenti Selezionati", sarà sufficiente cliccare sul tasto "Salva" e verrà inviata una email a tutti gli utenti selezionati.



2.1.3. CREAZIONE DI UNA COMMESSA

Per creare una nuova commessa, a partire dal tab Aziende, nella sezione **Elenco Commesse** cliccare sul comando ➕: si aprirà la seguente finestra di dialogo all'interno della quale vanno inseriti i dati.

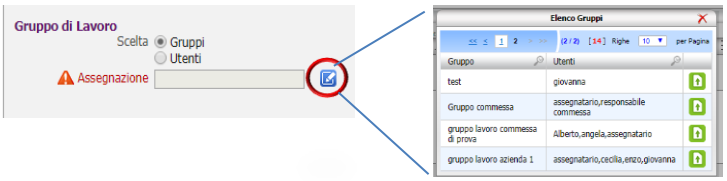


Il campo azienda è compilato automaticamente con il nome dell'azienda su cui si sta lavorando, ma è comunque possibile cambiarla cliccando sul tasto in questo caso la commessa verrà spostata sotto la nuova azienda scelta.

Una volta salvata la commessa non sarà più possibile associarla ad un'altra azienda.

Per inserire il responsabile della commessa basta cliccare sul tasto e verrà visualizzato l'elenco di tutti gli utenti da cui importarsi quello di interesse.

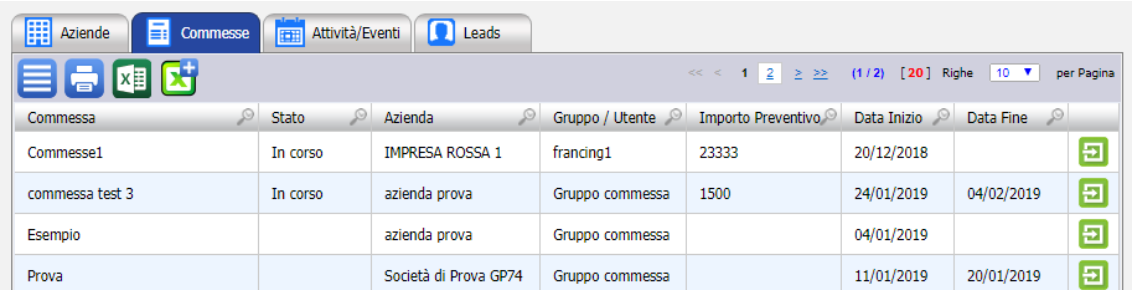
Nella sezione "Gruppo di Lavoro" bisogna indicare l'utente o il gruppo di lavoro da associare alla commessa; per fare questo mettere il segno di spunta su gruppi o utenti e con il comando selezionare l'assegnatario della commessa.



Una volta assegnato un singolo utente o un gruppo di lavoro, quando su una commessa vengono aperte delle attività, le stesse potranno essere associate ai soli utenti collegati alla commessa.

2.2 COMMESSE.

All'interno del tab **Commesse** sono visualizzate tutte le commesse aperte create all'interno del CRM.



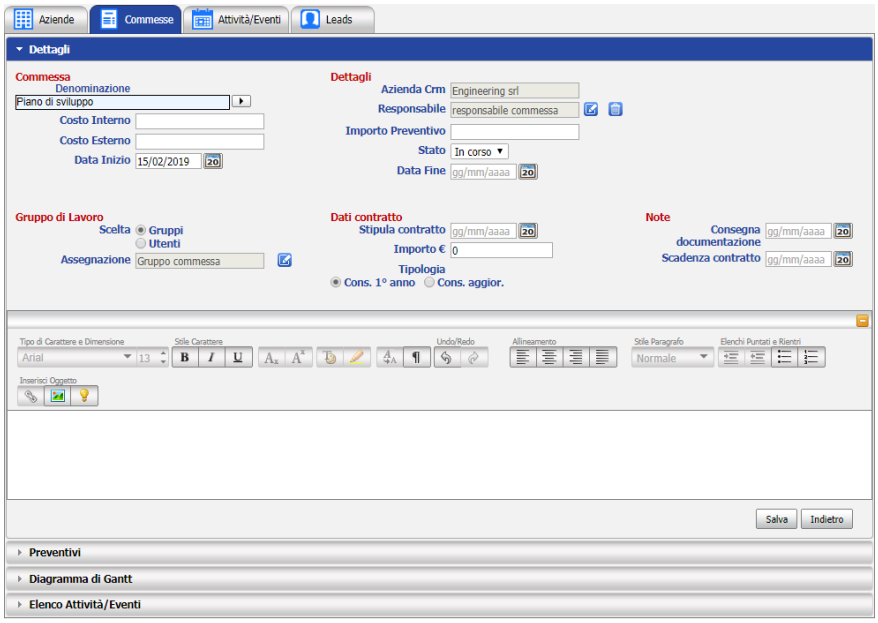
Commessa	Stato	Azienda	Gruppo / Utente	Importo Preventivo	Data Inizio	Data Fine
Commesse1	In corso	IMPRESA ROSSA 1	francing1	23333	20/12/2018	
commessa test 3	In corso	azienda prova	Gruppo commessa	1500	24/01/2019	04/02/2019
Esempio		azienda prova	Gruppo commessa		04/01/2019	
Prova		Società di Prova GP74	Gruppo commessa		11/01/2019	20/01/2019

Il tasto "**Mostra Chiuse**" permette di visualizzare le commesse in stato chiuso.

Con i tasti è possibile rispettivamente fare una stampa a video o un'estrapolazione in excel dell'elenco di tutte le commesse.
Il tasto permette un'estrapolazione in excel dettagliata di tutte le commesse.

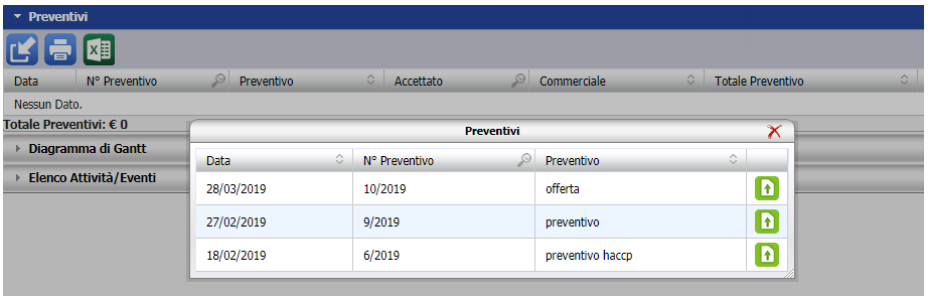
N.B: una volta che la commessa è stata chiusa, non sarà più possibile modificarla; la stessa verrà nascosta dall'elenco principale; per visualizzare sarà sufficiente usare il comando mostra chiuse.

Cliccando sul tasto posto a destra di ogni riga, verrà visualizzata la seguente schermata suddivisa in varie sezioni:

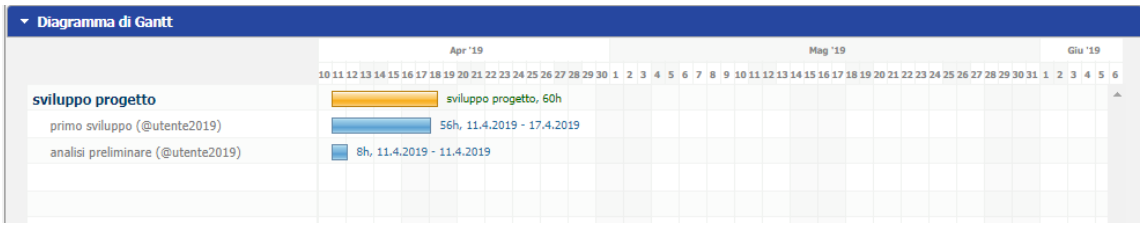


Nella **sezione Dettagli**, vengono visualizzati i dettagli della singola commessa aperta e creata precedentemente nel tab aziende come illustrato nel *paragrafo 2.1.3*; in ogni momento sarà possibile inserire e /o modificare i dati.

Nella **sezione Elenco Preventivi** sarà possibile imprtare il/ i preventi collegati alla commessa: per importare i preventivi legati alla commessa, cliccare sul tasto e dalla finestra di dialogo che compare, contenente l'elenco di tutti i preventivi legati all'azienda di riferimento, importare quelli di interesse.



Nella **sezione Diagramma di Gantt** vengono visualizzate, sottoforma di rappresentazione grafica, le attività legate alla commessa: nella parte sinistra della schermata, vengono riportati tutte le attività legate alla commessa/progetto e ad ognuno di esse è associata una barra orizzontale di lunghezza variabile che rappresenta la durata e l'arco temporale della singola attività.



Nella **sezione Elenco Attività/ Eventi**, vengono visualizzate tutte le attività e tutti gli eventi legati alla commessa ed è possibili crearne dei nuovi; in questo caso sia il nuovo evento, che la nuova attività risulteranno collegati direttamente alla commessa.

2.3 ATTIVITÀ/EVENTI

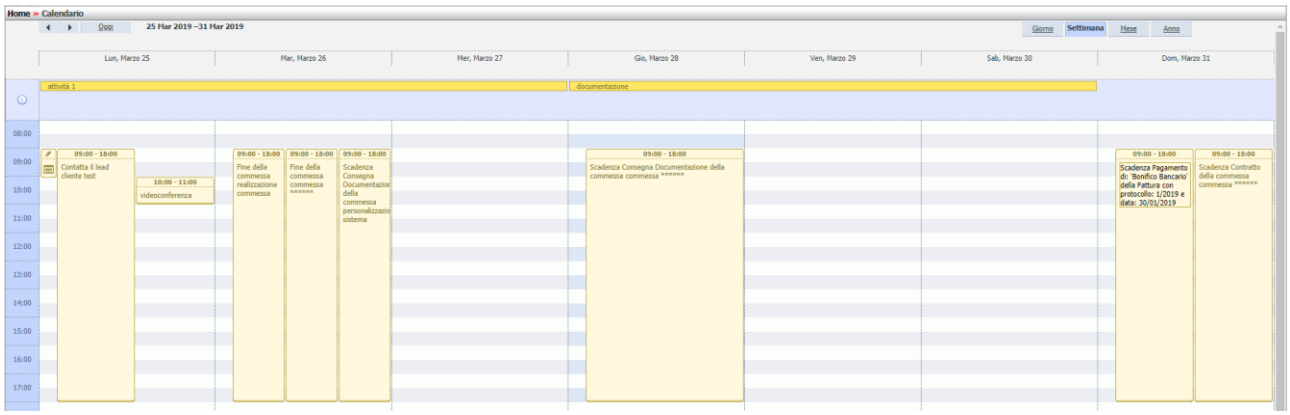
All'interno del tab attività/eventi sono visualizzati tutte le attività aperte e tutti gli eventi creati all'interno del CRM.

Il tasto "**Mostra Chiuse**" permette di visualizzare le attività in stato chiuso o abbandonato.

Con i tasti è possibile rispettivamente fare una stampa a video o un'estrapolazione in excel dell'elenco delle attività e degli eventi.

Cliccando sul tasto posto a destra di ogni riga, viene aperta in modifica sia l'attività che l'evento.

Cliccando sul tasto viene aperto il calendario contenente tutte le scadenze inserite nel crm.



2.4 LEADS

All'interno del tab **Leads** sono contenuti tutti i leads creati nel CRM e non ancora trasformati in azienda.

Per creare un nuovo lead (potenziale cliente) è sufficiente cliccare sul tasto e dalla scheda che si apre, compilare i singoli campi; viene così generata una nuova riga relativa al lead appena creato.

I tasti posti in alto, a destra del "più" permettono rispettivamente di stampare a video o estrapolare in excel l'elenco dei leads contenuti nella schermata.

Il tasto permette di visualizzare i leads che hanno come stato "*lead spazzatura*", quelli cioè per i quali la trattativa non è andata a buon fine e che non sono stati acquisiti come clienti.

Il tasto apre il calendario.

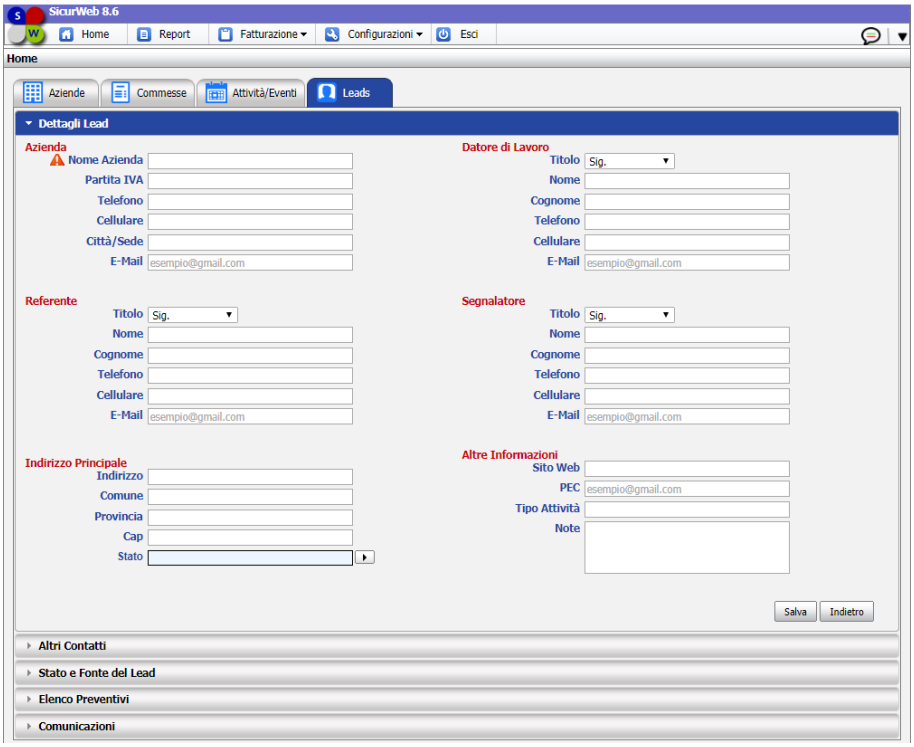
Con i comandi posti a destra di ogni riga dei leads, sarà possibile:

- aprire e quindi lavorare sul singolo lead cliccando sul tasto

- stampare un dossier in formato .pdf, completo di tutte le informazioni relative al lead: dettagli lead, altri contatti, maggiori informazioni, elenco preventivi e comunicazioni, cliccando sul tasto .
- Il tasto "Trasforma in azienda" che compare nel momento in cui il lead viene messo in uno stato "*Acquisito*", permette di trasformare il lead in azienda.

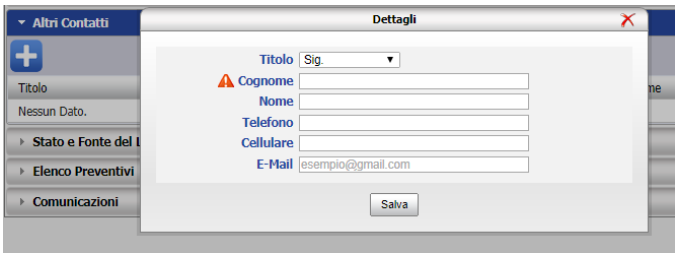
Nel momento in cui un lead viene trasformato in azienda, automaticamente lo stesso viene spostato dal tab Leads sotto il tab Aziende con tutte le informazione relative.

Aprendo la singola scheda verrà visualizzata la seguente schermata suddivisa in varie sezioni:



Nella **sezione Dettagli lead**, vengono visualizzate le informazioni generali del lead: nome e dettagli dell'azienda, datore di lavoro, referente e segnalatore; ed in ogni momento sarà possibile inserire e /o modificare i dati.

Nella **sezione Altri Contatti** è possibile inserire ulteriori contatti del lead, semplicemente compilando il form che si apre cliccando sul tasto

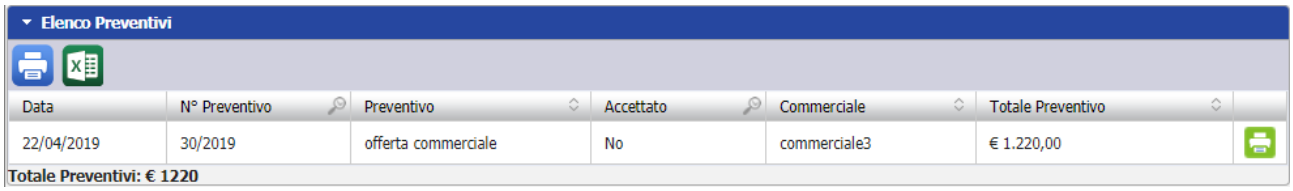


Nella **sezione Stato e Fonte del Lead** è possibile inserire le seguenti informazioni:

- responsabile
- rating
- stato del lead
- fonte del lead

- note

Nella **sezione Elenco Preventivi** viene visualizzato l'elenco di tutti i preventi fatti sul lead



Elenco Preventivi

Data	N° Preventivo	Preventivo	Accettato	Commerciale	Totale Preventivo
22/04/2019	30/2019	offerta commerciale	No	commerciale3	€ 1.220,00

Totale Preventivi: € 1220

e si potrà:

- stampare a video o estrapolare in excel l'elenco di tutti i preventivi cliccando rispettivamente sui tasti
- stampare il singolo preventivo cliccando sul tasto

Nella **sezione Comunicazioni** sarà possibile gestire la fase di attività commerciale ed effettuare differenti tipi di comunicazione verso il lead: invio diretto di e-mail con la possibilità di allegare file alla stessa, invio di sms e registrazione di tutte le comunicazioni avvenute (telefonate e/o altre comunicazioni) per maggiori dettagli vedere *paragrafo 2.1*.

Infotelsistemi srl
Via Valle Scrivia, 8 – 00141 Roma (RM)
Via Fiorignano, Pal. Colosseum 84091 Battipaglia (SA)
Telefono: 0828 34.65.01
Email: info@infotelsistemi.com
Sito Istituzionale: www.infotelsistemi.com
Sito tecnico: www.sgslweb.it