SICURWEB

SICURWEB

SOFTWARE - RICERCA - E-LEARNING

INFOTEL®

SINCE 1988

SISTEMI SOFTWARE

CRM

Manuale d'uso

Autore	Cod. Sw	N.ro Rev.	Data
Infotel Sistemi	01	2	12/04/2023

INDICE

INDICE 2
Capitolo 1 INTRODUZIONE 3
1.1 SCHEMA DEL FLUSSO DEL CRM 4
1.2 CONCETTI GENERALI 5
1.3 ACCESSO AL MODULO CRM 5
1.4 LA BARRA DEI MENÙ 6
1.4.1. CRM 6
1.4.2. FATTURAZIONE 7
1.4.2.1. Prodotti 7
1.4.2.2. Preventivi 8
1.4.2.3. Fatture 10
Fattura elettronica 12
1.4.3. REPORT 13
1.4.4. CONFIGURAZIONE 15
Capitolo 2 AZIENDE – COMMESSE – ATTIVITÀ/EVENTI - LEADS 18
2.1 AZIENDE 18
2.1.1. CREAZIONE DI UN'ATTIVITÀ 25
2.1.2. CREAZIONE DI UN EVENTO 27
2.1.3. CREAZIONE DI UNA COMMESSA 28
2.2 COMMESSE 29
2.3 ATTIVITÀ/EVENTI 32
2.4 LEADS 33
2.5 SCADENZE DEL CRM 36

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.

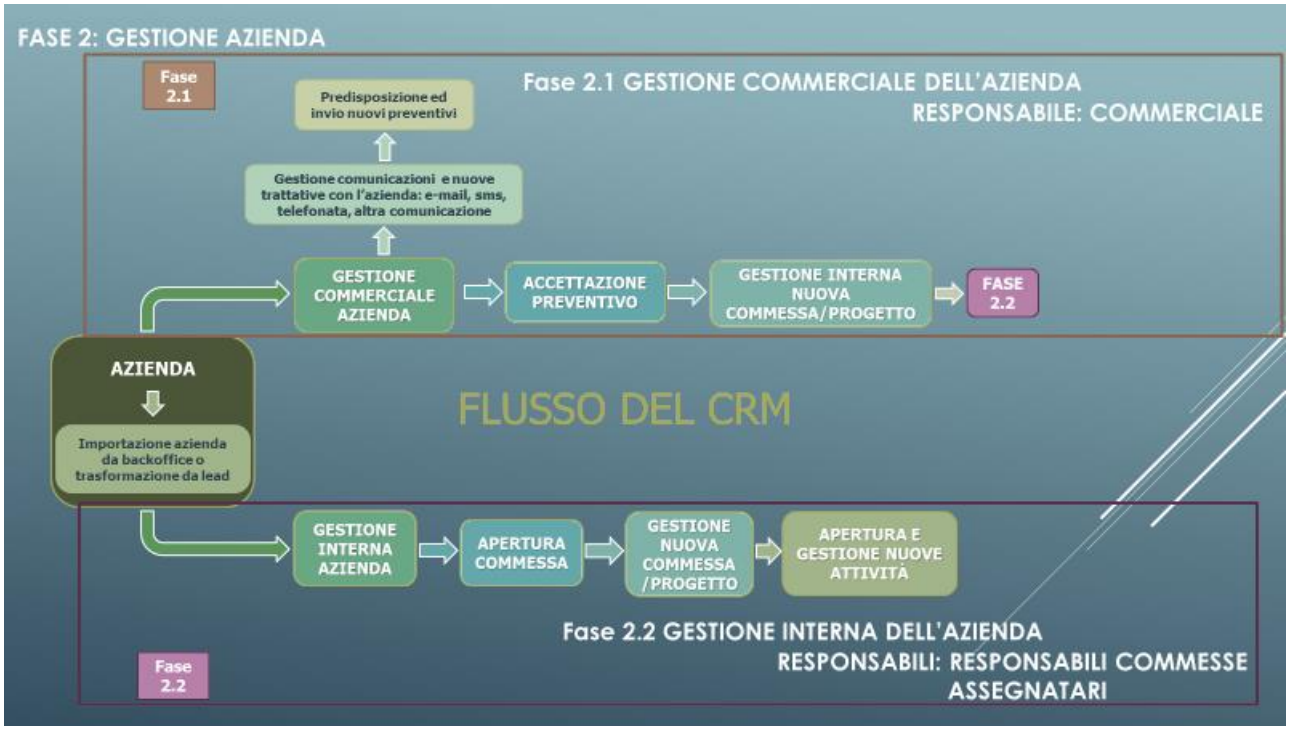
L'accesso alle informazioni è esteso, seppure in modo controllato, a tutti i soggetti che partecipano al team di lavoro; è possibile quindi creare profili con differenti permessi e livelli di accesso ed assegnarli ai diversi utenti.

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.

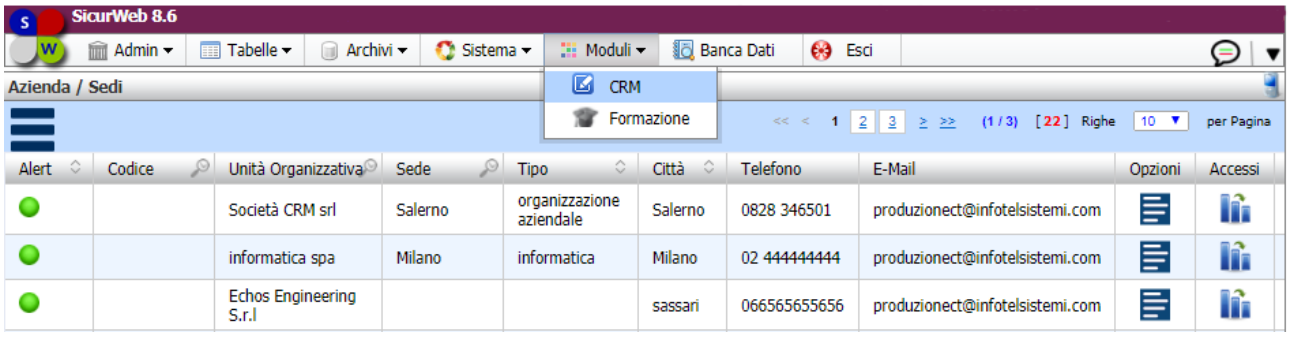
1.2 CONCETTI GENERALI

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 menu 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

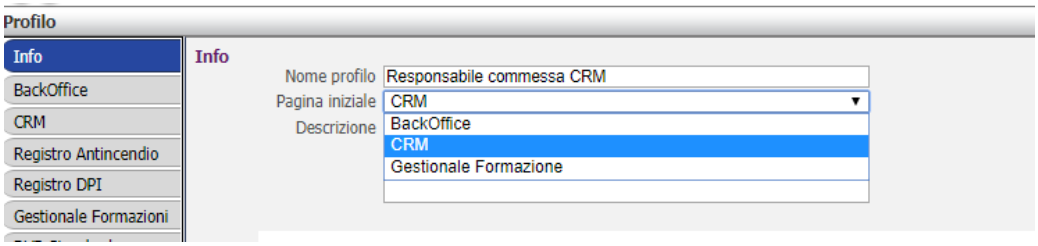
1.3 ACCESSO AL MODULO CRM

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

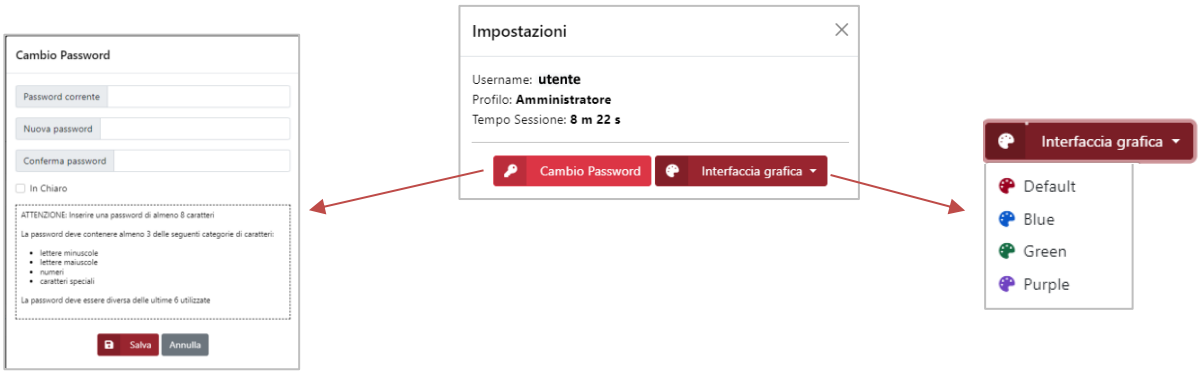
Per i profili non amministratore è possibile dare l'accesso diretto al solo modulo CRM; per fare questo basterà nella creazione del profilo, nel tab Info, selezionare nel campo «Pagina Iniziale» → CRM: in questo modo l'utente quando effettua il login all'interno del sistema accede direttamente al modulo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



1.4 LA BARRA DEI MENÙ

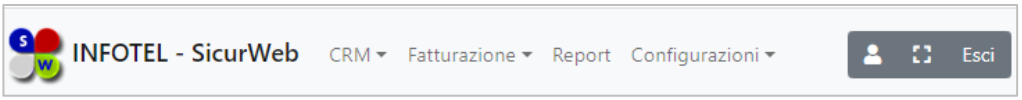
Sulla barra dei menu sono presenti le seguenti voci:

- **CRM** che contiene le sezioni Aziende – Commesse – Attività/Eventi – Leads
- **Fatturazione** per gestire Prodotti, Preventivi e Fatture
- **Report** che visualizza diversi report statistici
- **Configurazione** che permette di creare e gestire diverse anagrafiche e configurazioni di sistema
- **Impostazioni Utente** che visualizza il seguente pannello da cui, oltre a visualizzare i dati dell'utente, il profilo e il tempo di sessione, è possibile anche modificare la password e il colore dell'interfaccia grafica.



- **Esci** che effettua il log out dal modulo e rimanda al backoffice.

In base alle dimensioni dello schermo del dispositivo con cui si fa l'accesso (PC o dispositivo mobile), la barra verrà visualizzata in maniera estesa visualizzando tutte le sezioni o in maniera ridotta accorpando le sezioni in menu a discesa.



1.4.1. CRM

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

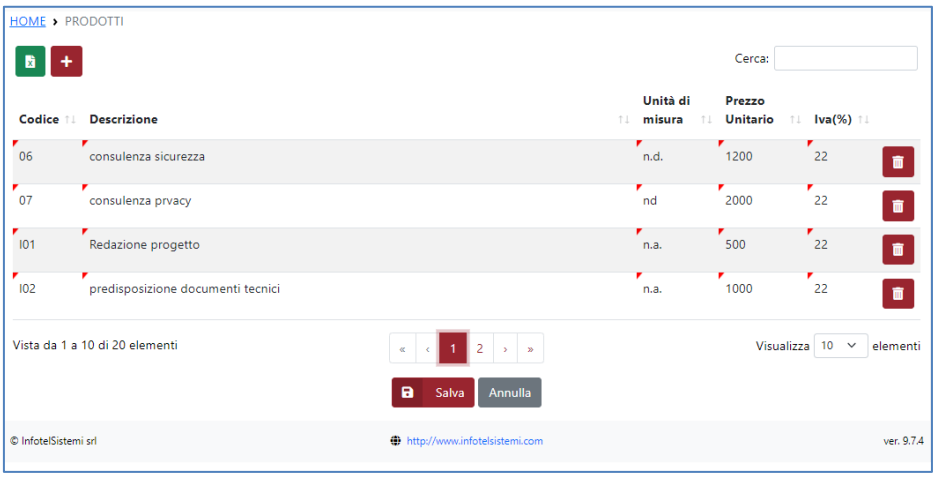
1.4.2. FATTURAZIONE

Il blocco Fatturazione comprende le seguenti voci:

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

1.4.2.1. 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:

e sarà 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.

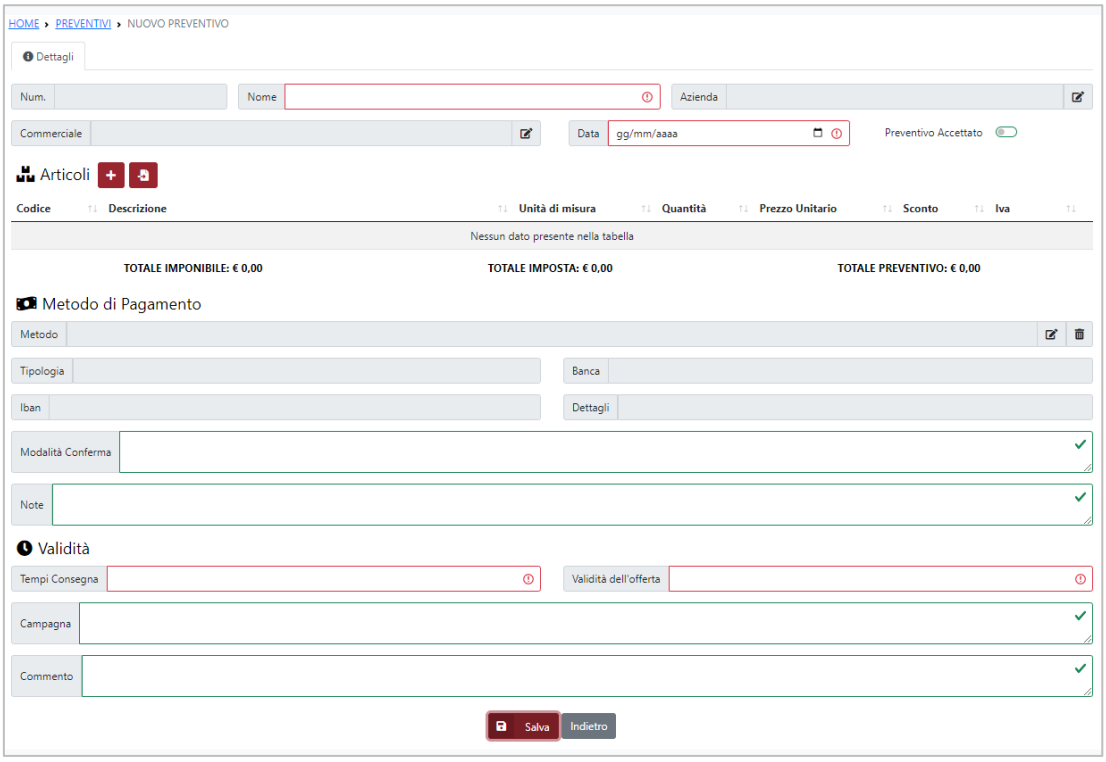
N.B. Prima di uscire dalla sezione prodotti è necessario **salvare le modifiche** cliccando sul tasto salva posto al di sotto delle righe dei prodotti inseriti.

1.4.2.2. Preventivi

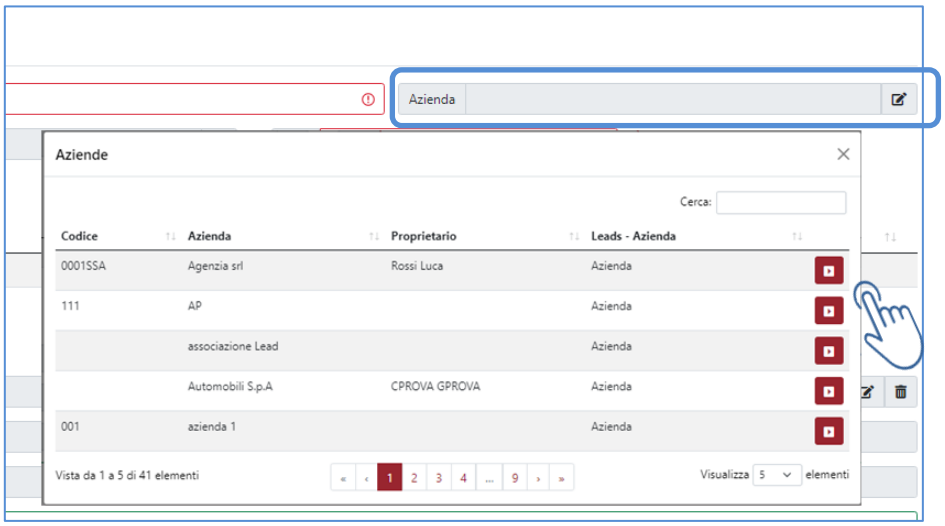
Cliccando sulla voce Preventivi si apre la seguente sezione:

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

Per creare un nuovo preventivi cliccare sul tasto + e dalla sezione che si apre compilare i singoli campi (N.B. al salvataggio i campi obbligatori che non sono stati compilati vengono contraddistinti in rosso).



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:

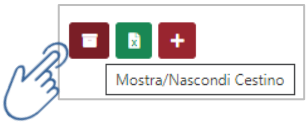
- con il tasto + che inserisce una riga all'interno della quale è possibile scrivere i dati,
- con il tasto che permette di importare un articolo da magazzino precedentemente creato nella sezione prodotti come illustrato nel paragrafo precedente.

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, utilizzando i comandi posti a destra di ogni singola riga presente nella schermata principale, è possibile:

- aprire nuovamente il preventivo **[1]**
- stampare il preventivo **[2]**
- generare una fattura dal preventivo accettato **[3]**
- duplicare un preventivo **[4]**
- eliminare il preventivo **[5]**

Il preventivo eliminato verrà tolto dall'elenco attivo e spostato nel cestino che sarà visibile cliccando sul rispettivo comando "Mostra/Nascondi Cestino":

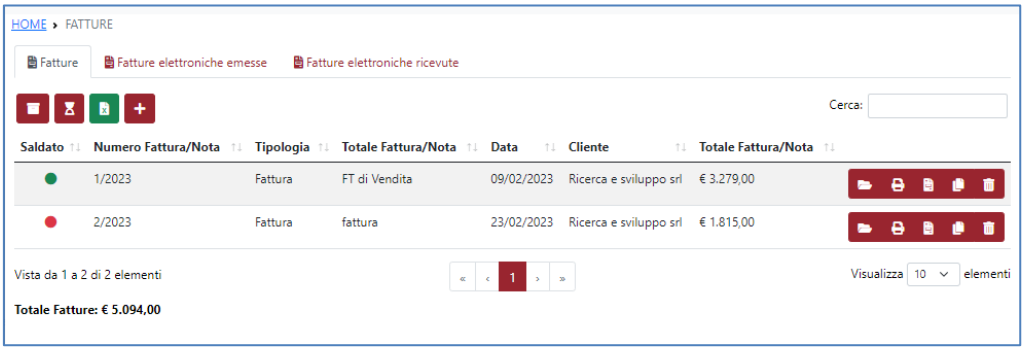


I preventivi cancellati saranno colorati in rosso, e sarà possibile aprire il preventivo, ripristinarlo o eliminarlo definitivamente utilizzando i comandi posti a destra della riga corrispondente.

ATTENZIONE: Il numero del preventivo, eliminato definitivamente dal sistema, non potrà essere riutilizzato e sarà perso.

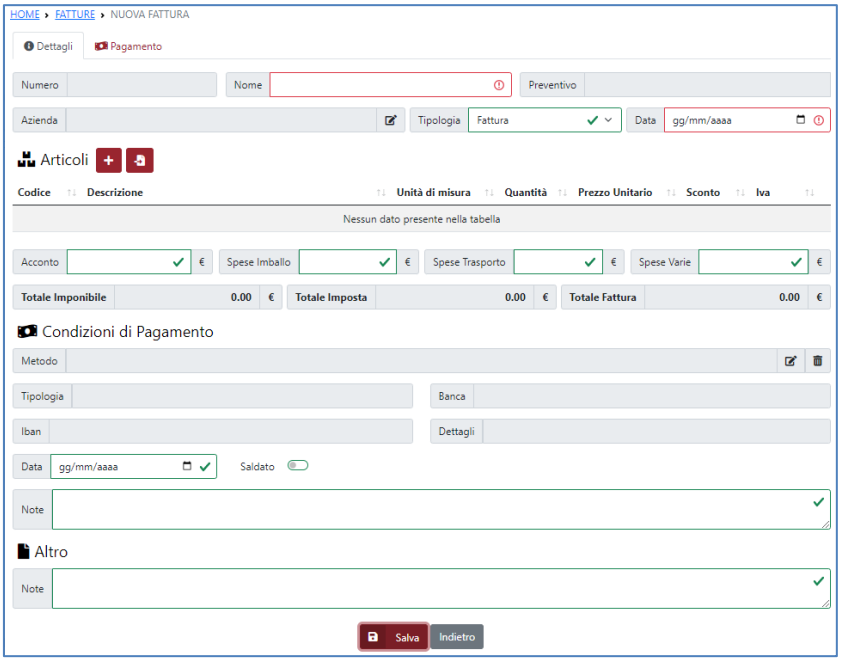
1.4.2.3. Fatture

Cliccando sulla voce Fatture si apre la seguente sezione:



Nella prima scheda **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. al salvataggio i campi obbligatori che non sono stati compilati, vengono contraddistinti in rosso).



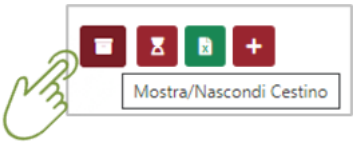
Per la compilazione della fattura si procede come visto in precedenza per il preventivo.
Dalla scheda Pagamento, che compare quando si lavora su una fattura, è possibile inserire la forma di pagamento: per fare ciò basta cliccare sul tasto + e viene inserita una nuova riga all'interno della quale vanno immessi i dati.

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

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

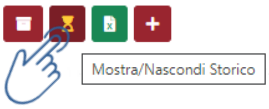
- riaprire la fattura per modificarla **[1]**
- stampare la fattura **[2]**
- generare una fattura elettronica **[3]**
- duplicare la fattura **[4]**
- eliminare la fattura **[5]**

Eliminando la fattura, verrà tolta dall'elenco attivo e spostata nel cestino che sarà visibile cliccando sul rispettivo comando "Mostra/Nascondi Cestino":



Le fatture cancellate saranno colorate in rosso, e sarà possibile aprirle, ripristinarle o eliminarle 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: bisognerà aprire la sezione "Configurazione Fatture" presente nel menu Configurazioni ed aggiornare il numero dell'ultima fattura generata (*vedi dettagli paragrafo 1.4.4*).

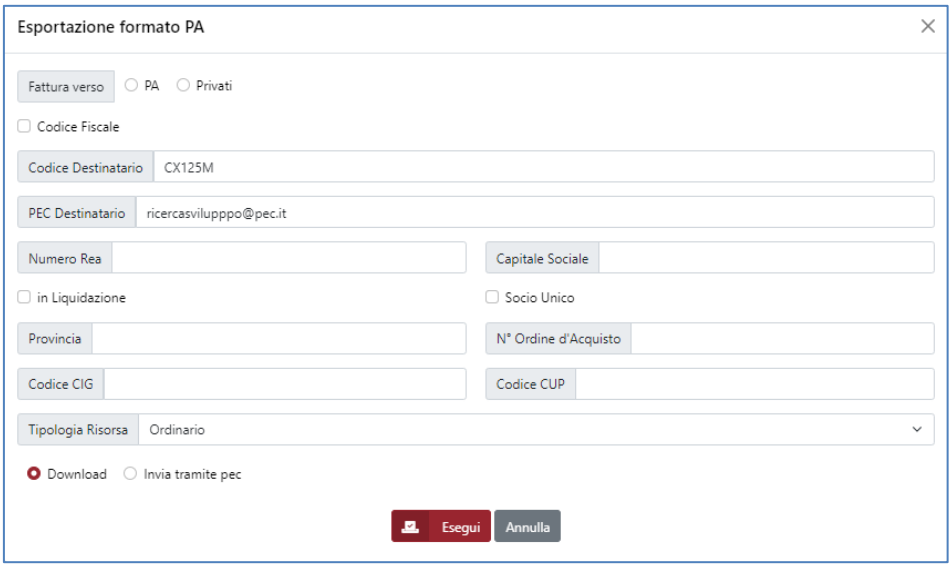
Con il comando "Mostra/Nascondi Storico" 

sarà possibile vedere lo storico delle fatture degli anni precedenti.

Fattura elettronica

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.).

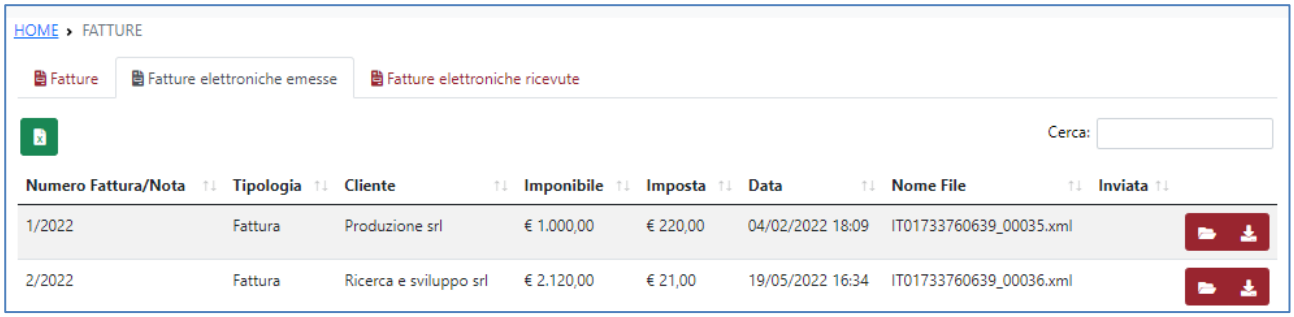


Compilato il form si può procedere o al download della fattura in formato .xml o all'invio diretto della stessa, sempre in formato .xml, tramite pec al Sistema di Interscambio.

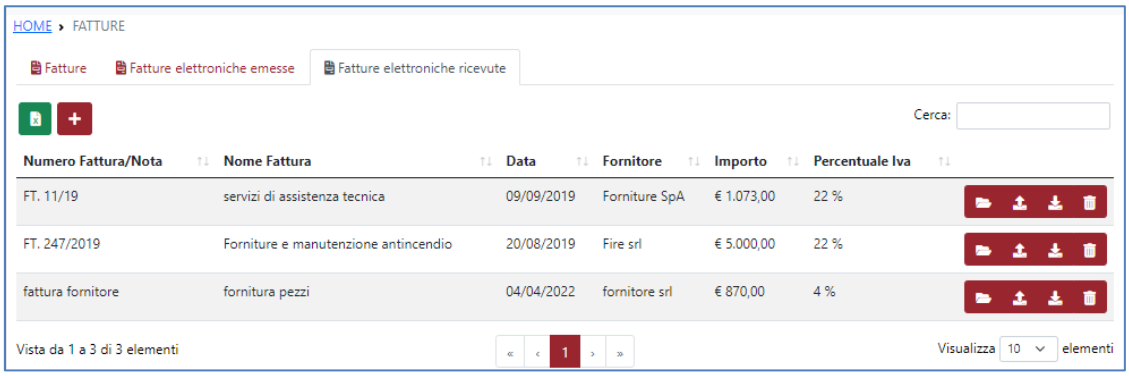
Per procedere, basterà selezionare l'opzione desiderata (*download o invio tramite pec*) e cliccare sul comando esegui.

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).

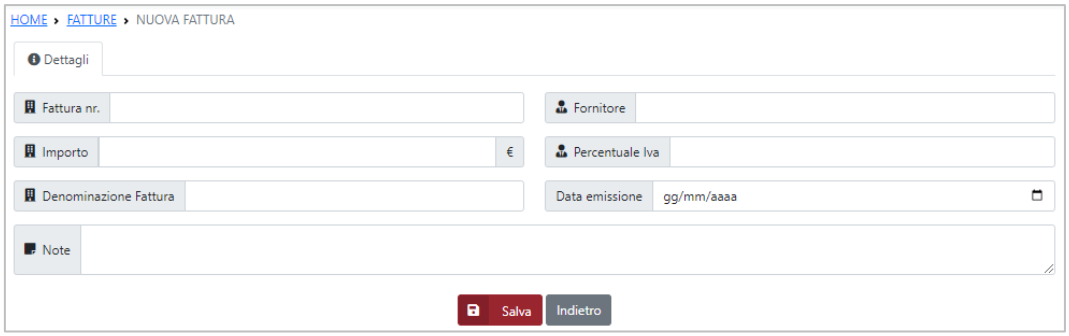
Una volta generato il file .xml della fattura, lo stesso viene archiviato nella sezione "**Fatture elettroniche emesse**": cliccando sulla scheda, viene visualizzata una tabella contenente tutte le fatture elettroniche generate. Con i comandi, posti a destra di ogni riga, sarà possibile aprire o fare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



Nella scheda "**Fatture elettroniche ricevute**" è possibile archiviare le fatture ricevute;



per fare ciò, dalla sezione che si apre, cliccare sul tasto + e compilare la finestra di dialogo che si apre inserendo le informazioni corrispondenti.



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

- riaprire la fattura ricevuta **[1]**
- caricare il file della fattura ricevuta **[2]**
- fare il download della fattura ricevuta **[3]**
- eliminare la fattura ricevuta **[4]**

1.4.3. 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.

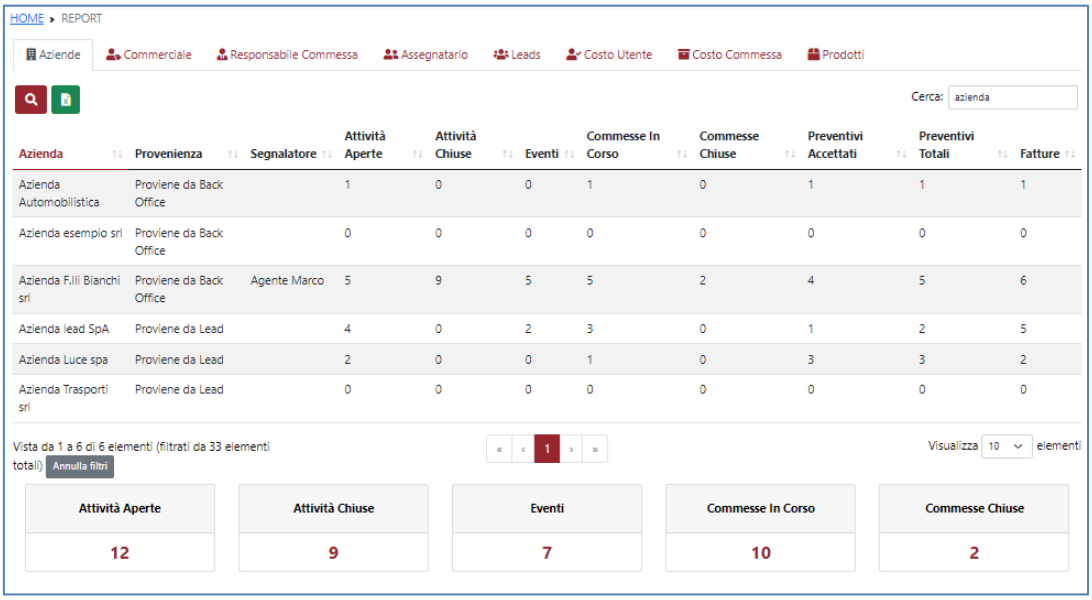
Nel dettaglio i report generati sono:

- **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.

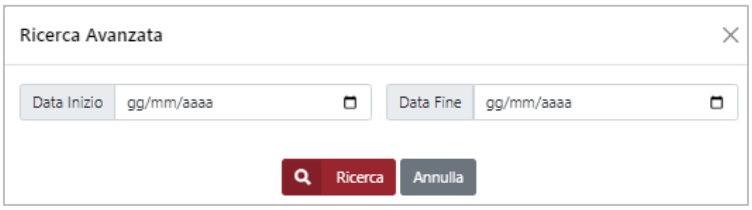
- **Report Assegnatari**: riporta per ogni assegnatario il numero delle commesse e delle attività aperte, in corso o chiuse a lui assegnate.
- **Report Leads**: riporta per ogni commerciale il numero totale dei leads gestiti, di quelli trasformati in azienda ed il numero totale dei leads per ogni singolo 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.
- **Report Prodotti**: riporta per ogni azienda i prodotti/servizi preventivati, accettati e fatturati.

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.



Azienda	Provenienza	Segnalatore	Attività Aperte	Attività Chiuse	Eventi	Commesse In Corso	Commesse Chiuse	Preventivi Accettati	Preventivi Totali	Fatture
Azienda Automobilistica	Proviene da Back Office		1	0	0	1	0	1	1	1
Azienda esempio srl	Proviene da Back Office		0	0	0	0	0	0	0	0
Azienda F.lli Bianchi sri	Proviene da Back Office	Agente Marco	5	9	5	5	2	4	5	6
Azienda lead SpA	Proviene da Lead		4	0	2	3	0	1	2	5
Azienda Luce spa	Proviene da Lead		2	0	0	1	0	3	3	2
Azienda Trasporti sri	Proviene da Lead		0	0	0	0	0	0	0	0

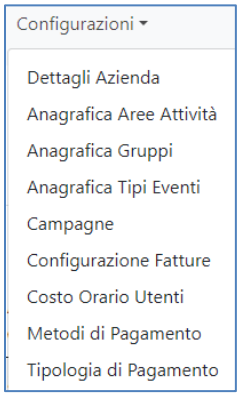
È possibile inoltre applicare dei filtri di ricerca sui dati: o per tipologia di dato cliccando sul comando posta a destra della singola colonna, o utilizzando il campo cerca che ricercherà la parola chiave inserita, all'interno di ogni colonna, o con riferimento ad un arco temporale cliccando sul comando , e dal pannellino che si apre, inserendo una data di inizio e/o una data di fine del periodo di interesse.



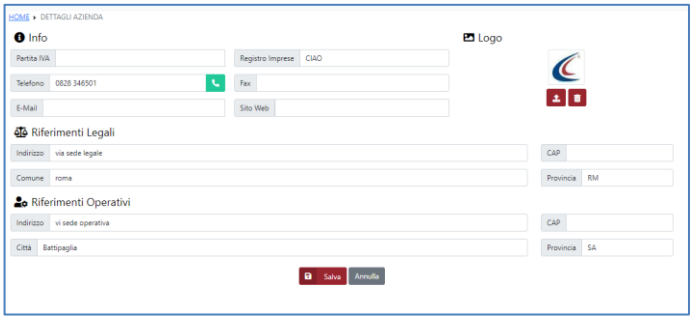
Si potrà, quindi, stampare i dati estrapolandoli in un file di Excel (cliccando sul tasto).

1.4.4. CONFIGURAZIONE

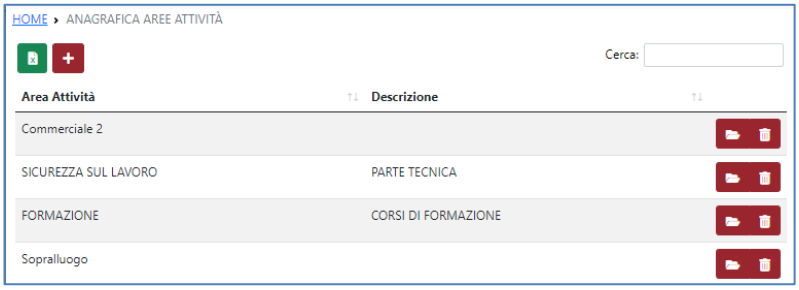
Selezionando il menù Configurazioni si apre un pannellino contenente le seguenti voci:



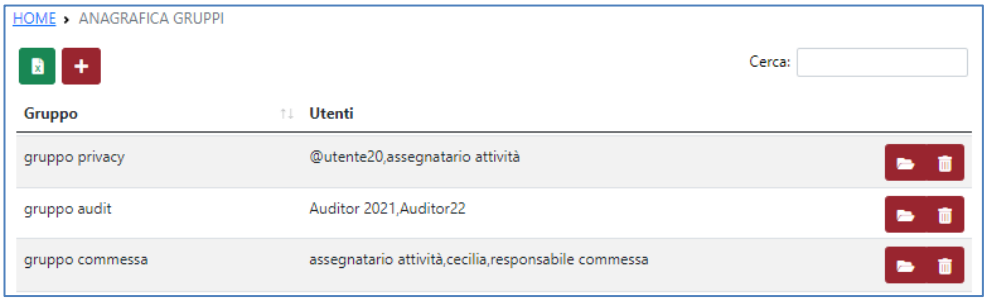
- **Dettagli azienda**: vengo riportati i dettagli dell'azienda inserita nel database di Sicurweb e si possono compilare i seguenti campi.



- **Anagrafica area di attività**: permette di creare delle aree di attività che verranno poi richiamate durante la creazione delle singole attività.

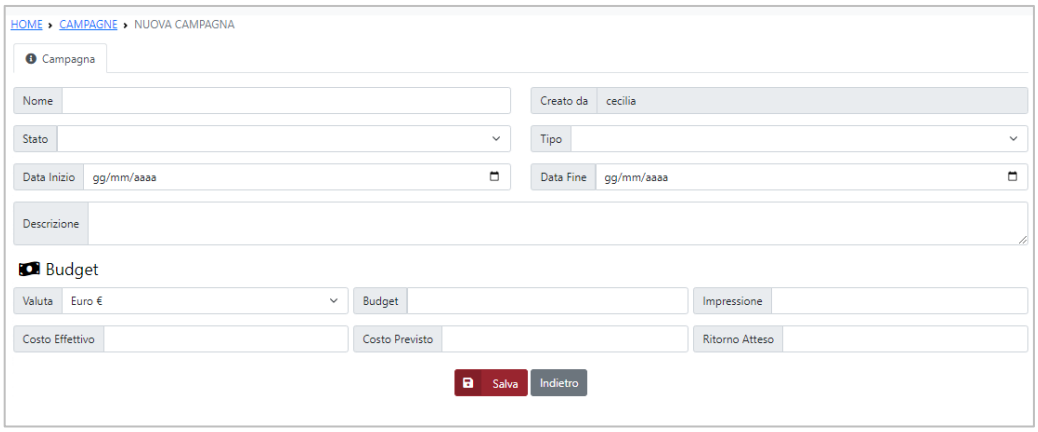


- **Anagrafica gruppi**: permette di creare gruppi di lavoro da associare all'interno delle commesse; per creare un nuovo gruppo, è sufficiente cliccare sul tasto più e dal form che si apre inserire il nome che si vuole dare al gruppo, selezionare, tra tutti gli utenti disponibili, quelli che si vogliono collegare al gruppo stesso e fare salva.



- **Anagrafica tipi eventi**: permette di creare delle categorie di eventi che verranno poi richiamati durante la creazione del singolo evento.

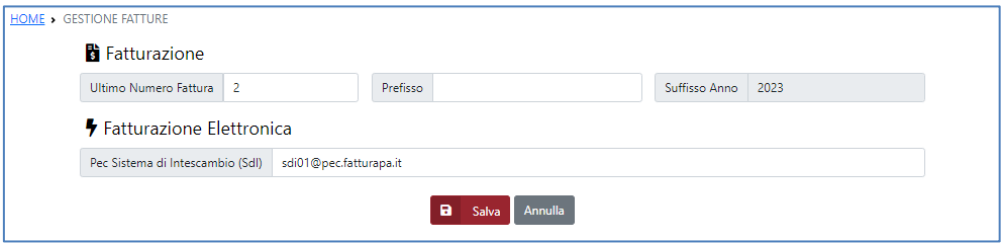
- **Campagne**: permette di creare e gestire campagne di marketing; per creare una nuova campagna è sufficiente cliccare sul tasto + ;dalla sezione che si apre, compilare i campi: nome della campagna, data di inizio, data di fine, stato e tipo della campagna, una descrizione, oltre la sezione riguardante il budget di spesa e ritorno atteso.



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

Se completate, le campagne verranno nascoste dall'elenco attivo e sarà possibile visualizzarle cliccando sul comando "Mostra/Nascondi"

- **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, cliccando sul comando + di selezionare un utente e di associargli 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.

  Per ogni utente è possibile individuare un costo orario interno ed un costo orario esterno: sull'attività si potrà quindi scegliere quale dei due costi va applicato.

- **Tipologia di pagamenti**: visualizza le tipologie di pagamenti predefinite e permette di crearne delle nuove.
- **Metodi di pagamenti**: permette di creare dei metodi di pagamento (Nome -Tipologia Pagamento- Banca- Iban- Dettagli) richiamabili sulle aziende, nei preventivi e nelle fatture.

Cliccando sul comando + si visualizzerà il seguente form e sarà possibile inserire i dati:

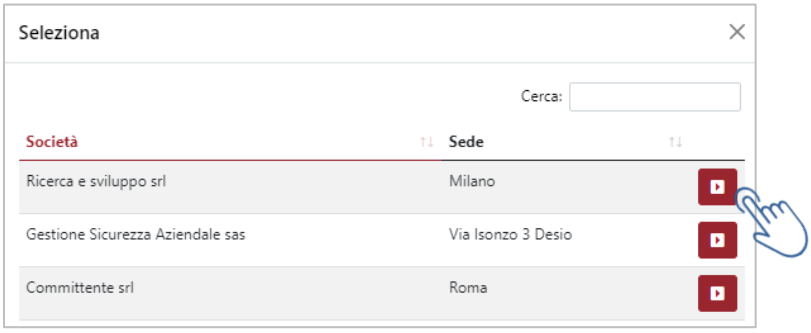
Capitolo 2 AZIENDE – COMMESSE – ATTIVITÀ/EVENTI - LEADS

- **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 di gestire le comunicazioni sulla singola azienda e 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 sulla singola commessa, 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 della sezione **Aziende** sono contenute tutte le aziende presenti nel CRM importate dal backoffice o trasformate dai leads.

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.

Il tasto permette di estrapolare in excel l'elenco delle aziende contenute nella schermata.

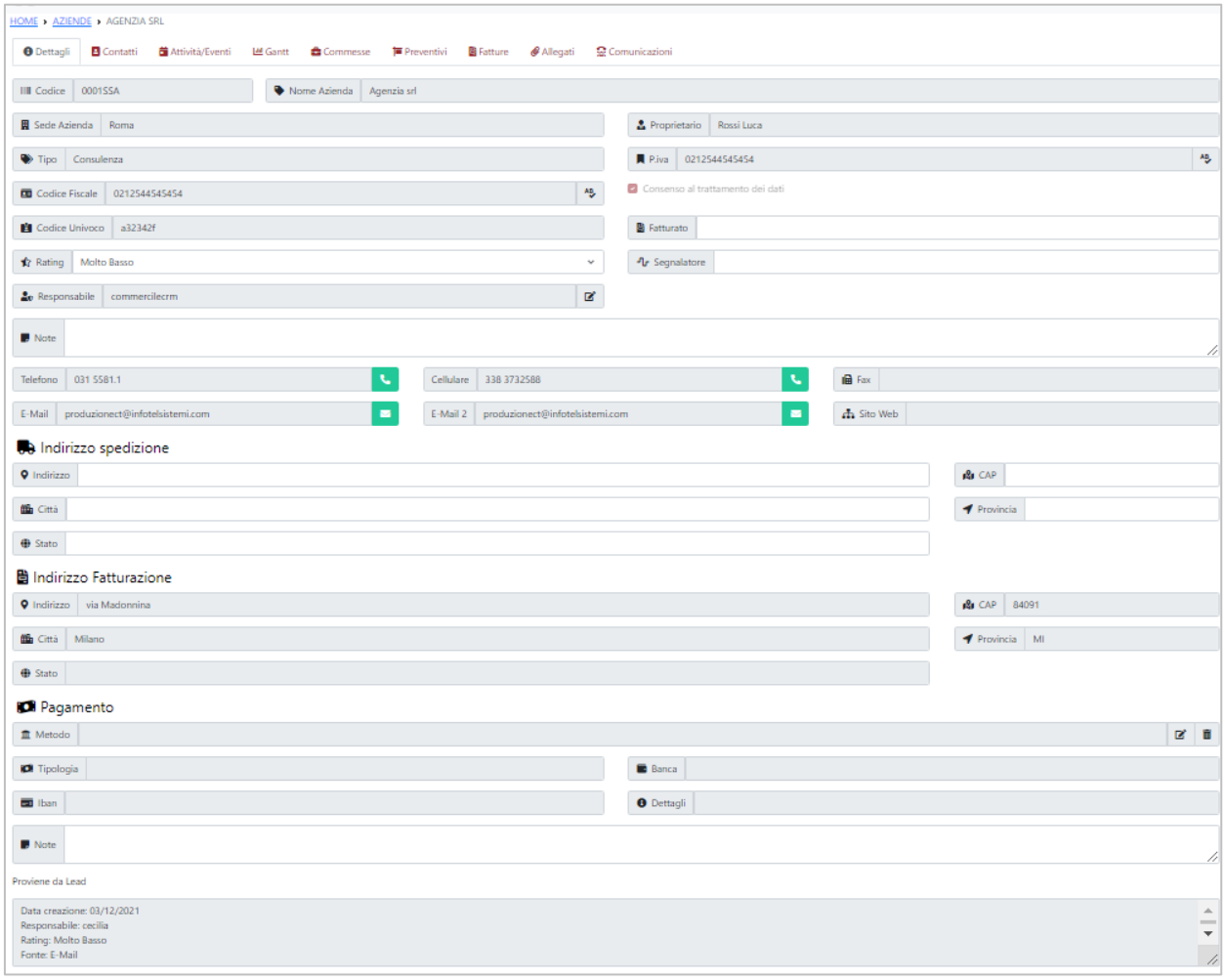
Con i comandi posti a destra di ogni riga, relativa ad un'azienda, sarà possibile:

- aprire e quindi lavorare sulla singola azienda, presente nel CRM **[1]**
- 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, comunicazioni **[2]** .

ATTENZIONE: Qualsiasi attività, evento o commessa va creata sull'azienda di riferimento lavorando all'interno dell'azienda stessa.

Nel momento in cui un lead viene trasformato in azienda, automaticamente lo stesso viene spostato dalla scheda Leads sotto la scheda Aziende con tutte le informazione relative.

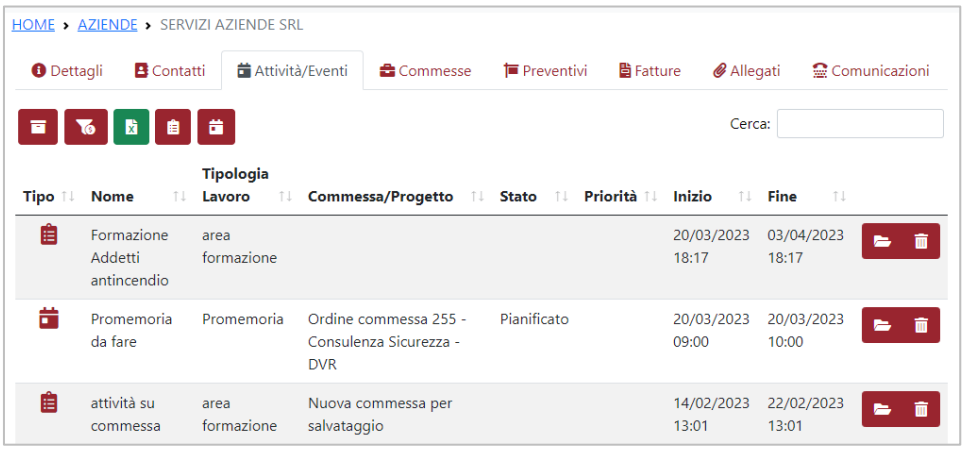
Aprendo la singola azienda, verrà visualizzata la seguente schermata suddivisa in varie sezioni:



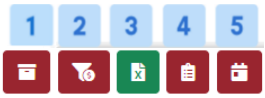
Nella scheda **Dettagli**, vengono visualizzati i dati anagrafici dell'azienda inseriti nel backoffice; in più è possibile inserire un eventuale segnalatore, il responsabile commerciale di riferimento, i metodi di pagamento (precedentemente creati come descritto nel paragrafo 1.4.4) e l'indirizzo di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

Nella scheda **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.

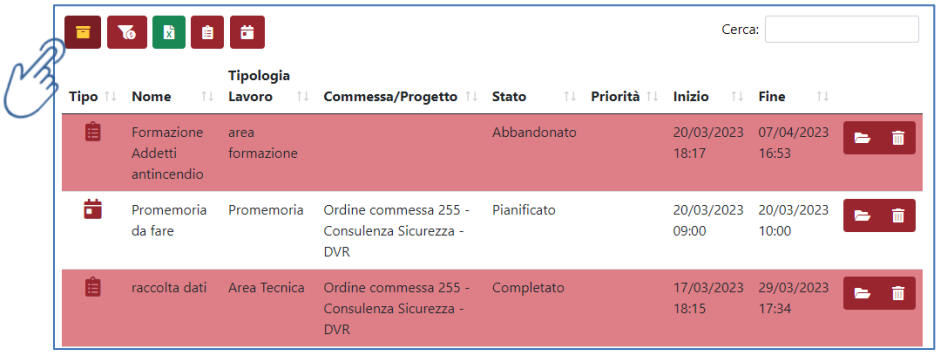
Nella scheda **Attività/ Eventi**, vengono visualizzate tutte le attività e tutti gli eventi creati sull'azienda.



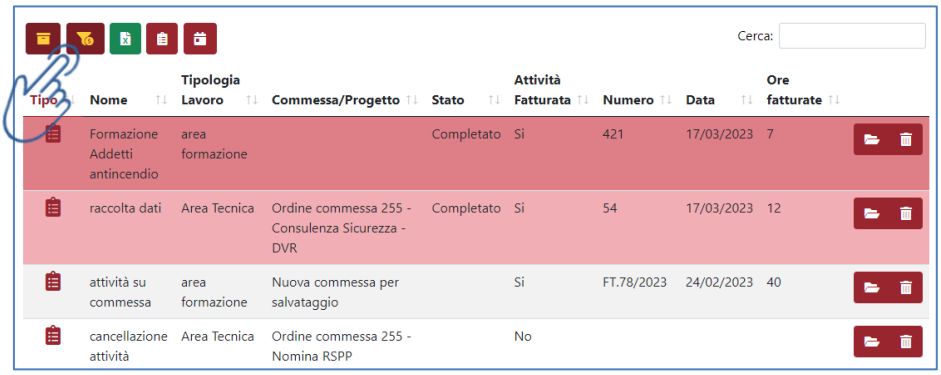
Sarà possibile:



- **mostrare/nascondere** le attività completate o abbandonate **[1]**: tali attività verranno evidenziate in rosso



- **mostrare informazioni attività fatturate**: verrà cambiata la visualizzazione dei dati riportati nella tabella e verranno mostrate le informazioni contenute nella sezione "Dettagli fatturazione" presente su ogni attività **[2]**

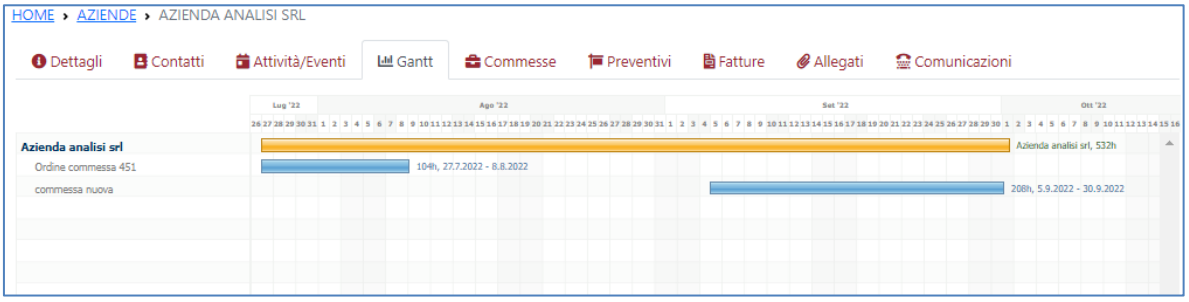


- estrapolare in excel l'elenco di tutte le attività ed eventi presenti **[3]**
- creare una nuova attività **[4]** (vedi dettagli nel *paragrafo 2.1.1*)
- creare un nuovo evento **[5]** vedi dettagli nel *paragrafo 2.1.2*)

Con i comandi posti a destra di ogni riga sarà invece possibile:

- aprire in modifica, l'attività e/o l'evento precedentemente creati **[1]**
- eliminare un'attività o un evento **[2]**

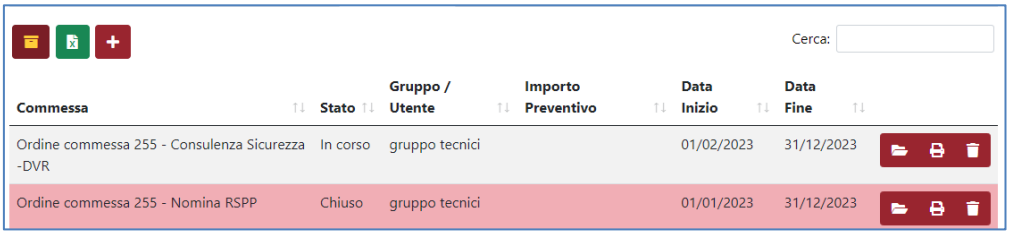
Nella scheda **Gantt** viene visualizzato, sottoforma di rappresentazione grafica, tutto il lavoro svolto sull'azienda in un intero arco temporale: nella parte sinistra della schermata, vengono riportati tutte le commesse/progetti legati all'azienda e ad ognuno di essi è associata una barra orizzontale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



Nella scheda **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*)
- estrapolare in excel l'elenco di tutte le commesse/progetti presenti cliccando su
- mostrare/nascondere le commesse terminate e chiuse cliccando su ; tali commesse verranno evidenziate in rosso



- aprire in modifica, la commessa/progetto precedentemente creata cliccando su
- stampare un report riepilogativo sulla commessa cliccando su
- eliminare una commessa/progetto cliccando su

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

Sarà possibile:

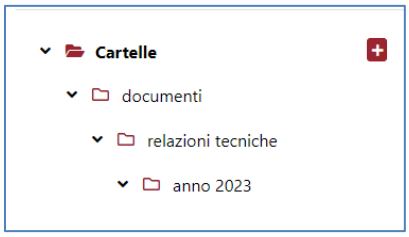
- estrapolare in excel l'elenco di tutti i preventivi fatti all'azienda cliccando
- mostrare/nascondere i preventivi spostati nel cestino cliccando su ;
- aprire il preventivo cliccando su
- stampare il singolo preventivo cliccando su

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

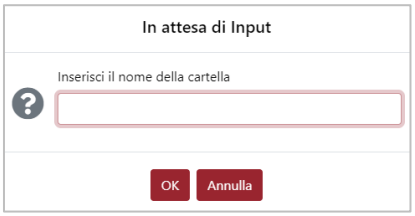
Sarà possibile:

- estrapolare in excel l'elenco di tutte le fatture fatte all'azienda cliccando
- stampare la singola fattura cliccando su

Nella scheda **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 su



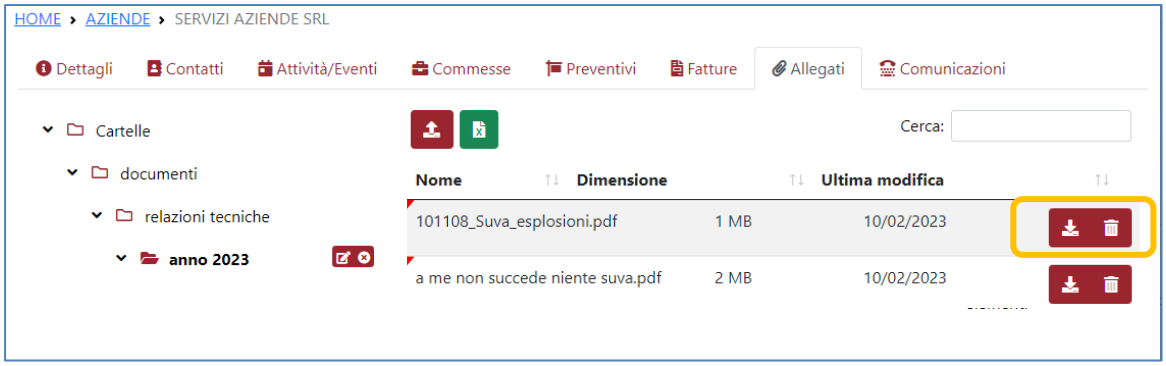
viene visualizzata una finestra di dialogo dalla quale è possibile inserire il nome della cartella che si sta creando.



Per ogni cartella creata, con i tasti si potrà, rispettivamente creare una sottocartella, rinominare la cartella o eliminarla.

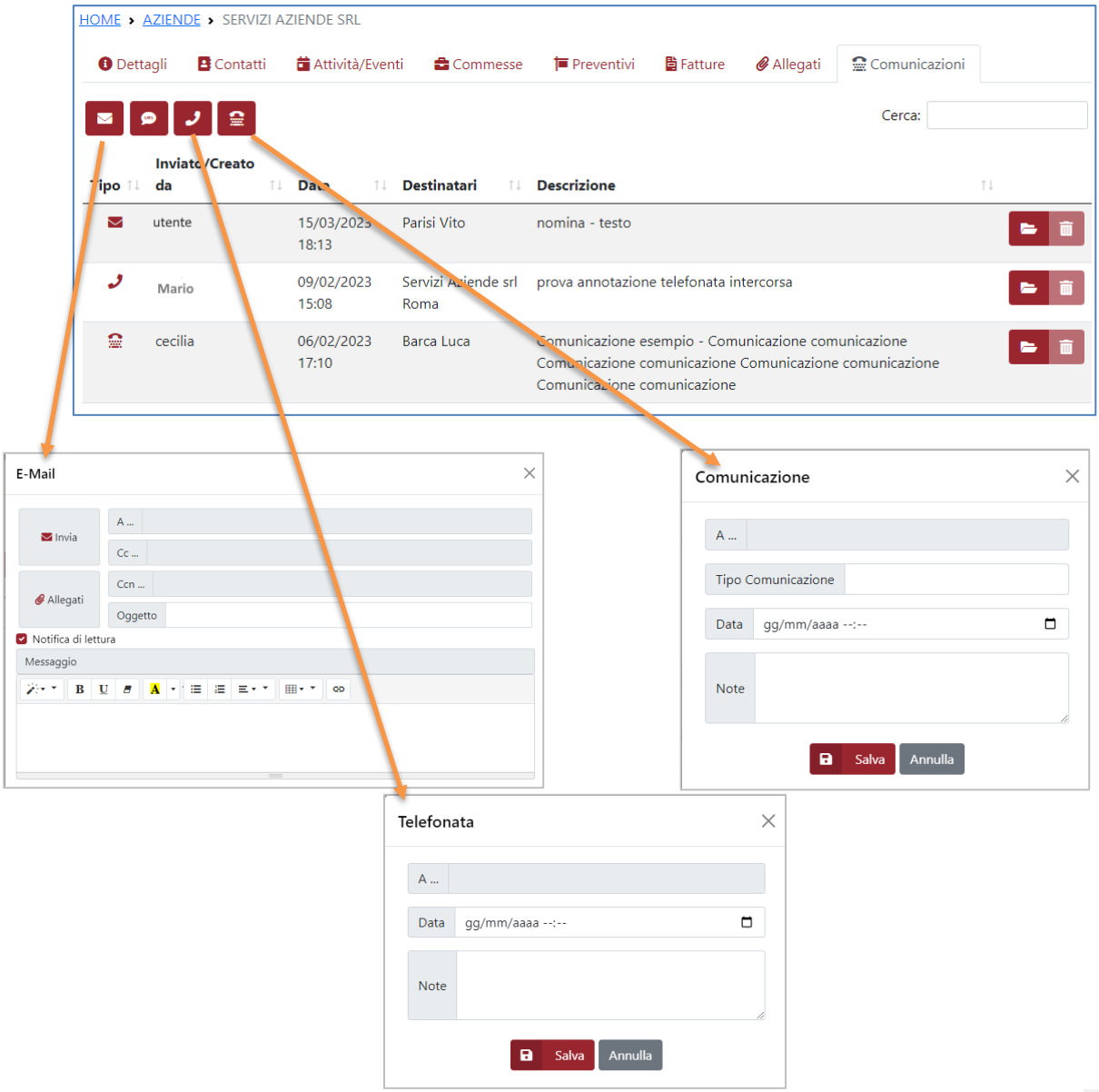
Per creare una sottocartella procedere nella stessa maniera, dopo aver selezionato la cartella di partenza.

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



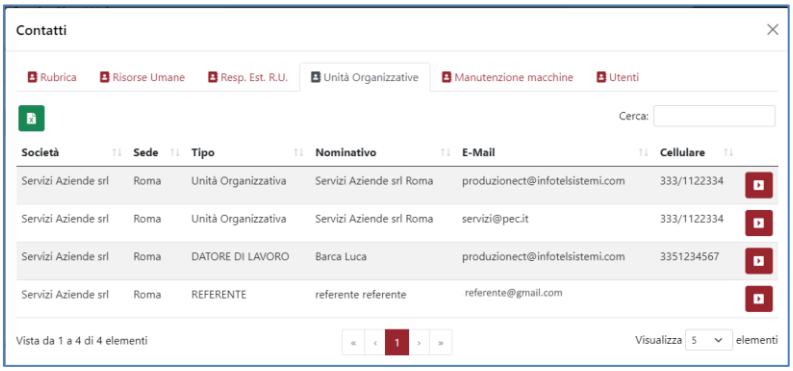
Il documneto così allegato sarà archiviato all'interno del CRM e potrà essere visualizzato facendone il downoload e/o eliminato, cliccando rispettivamente sui tasti

Nella scheda **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).



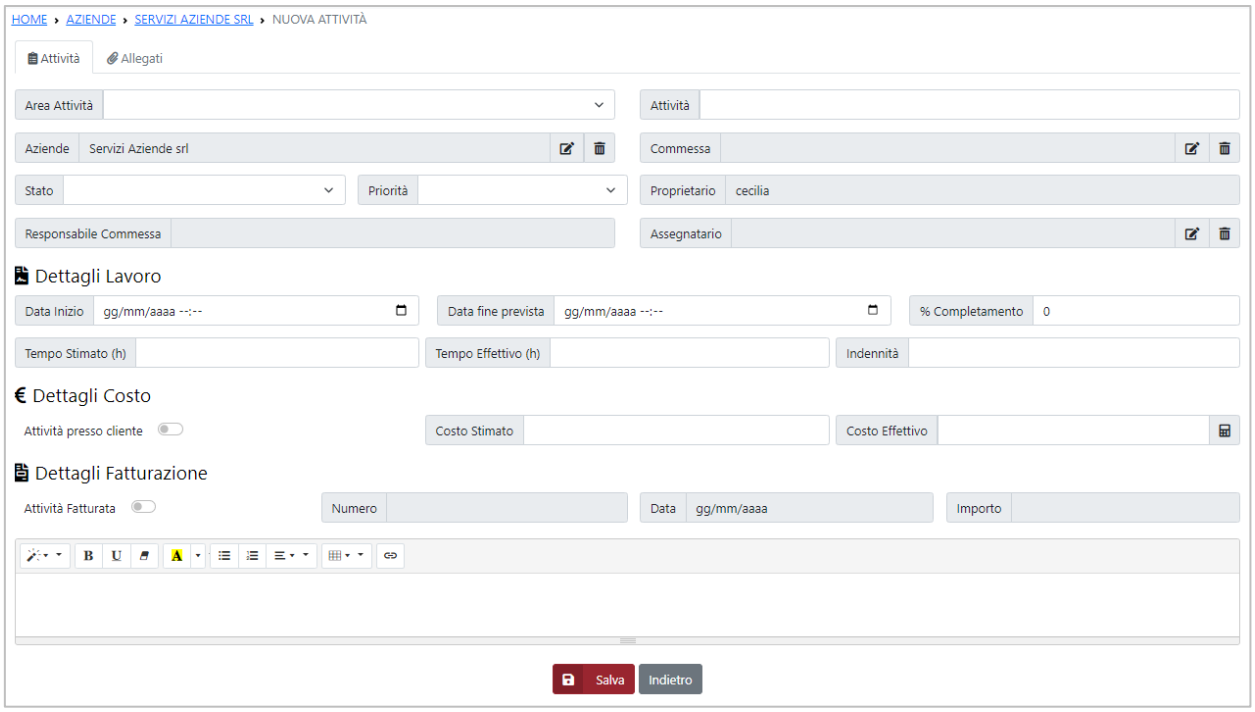
Per inserire il destinatario/contatto della singola comunicazione, basterà cliccare sul tasto

che aprirà la rubrica dei contatti aziendali.

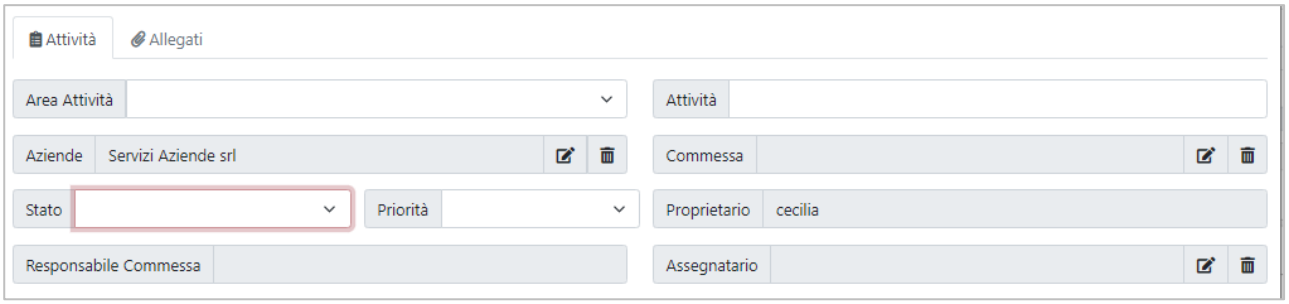


2.1.1. CREAZIONE DI UN'ATTIVITÀ

Per creare una nuova attività, a partire dalla sezione Aziende, nella scheda **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; inserire quindi un nome per l'attività.



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.

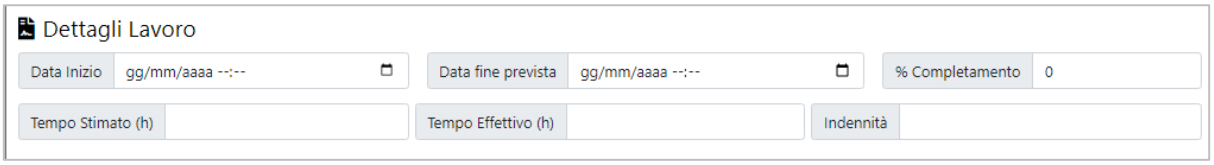
Il campo "**Commessa**" e "**Responsabile commessa**" vengono richiamati automaticamente laddove l'attività è parte di una commessa, e viene generata direttamente a partire dalla sezione commessa; se l'attività non è legata ad una commessa o la si vuole spostare sotto un'altra commessa, è possibile farlo cliccando sul comando : verrà visualizzato l'elenco di tutte le commesse aperte sull'azienda e sarà possibile associare l'attività ad un'altra commessa.

Il campo "**Proprietario**" è scritto automaticamente e corrisponde a colui che ha creato l'attività.

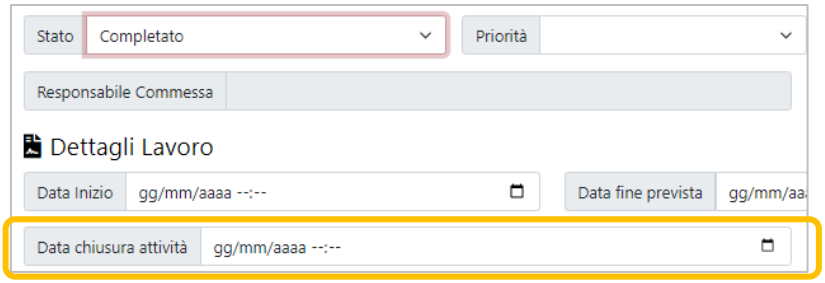
"L'**Assegnatario**" di un'attività è un utente di Sicurweb: cliccando nel campo corrispondente viene visualizzato l'elenco di tutti gli utenti tra cui selezionare quello da collegare all'attività stessa.

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.

Nella sezione "Dettagli Lavoro" è possibile inserire **data e ora** di **inizio** e **fine** prevista dell'attività, percentuale (**%**) di **completamento** del lavoro, **tempo stimato** e **tempo effettivo**.

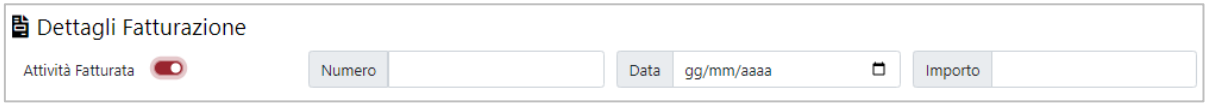


Se lo stato dell'attività è "completato" o "abbandonato" comparirà nella sezione "Dettagli Lavoro" dell'attività un ulteriore campo "data chiusura attività" in cui inserire la data e ora di fine.



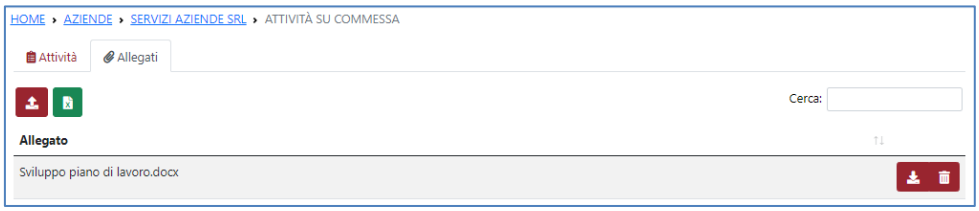
Dalla sezione "Dettagli Costi" è possibile scegliere se applicare un costo orario dell'assegnatario interno o esterno (abilitando o meno il flag "**attività presso cliente**"), inserire un **costo stimato** per l'attività ed il **costo effettivo**; cliccando su , il costo effettivo dell'attività, può essere calcolato automaticamente come prodotto tra il tempo effettivo inserito per l'attività e il costo unitario dell'utente inserito nel menù configurazioni→ costo orario utente: a seconda se l'attività è interna o svolta presso il cliente verrà letto sull'utente il costo orario interno o esterno.

Nella sezione "Dettagli Fatturazione" è possibile selezionare se l'attività è stata fatturata e in questo caso aggiungere numero – data – importo della fattura

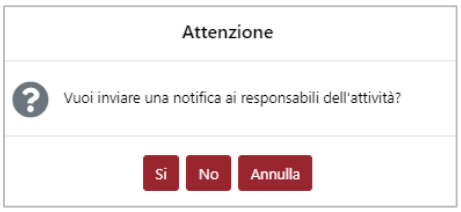


Tali dati verranno riportati nella visualizzazione **mostrare informazioni attività fatturate**: presente nella tabella attività (vedi *paragrafo 2.1 "scheda attività"*).

Dalla scheda **Allegati** è possibile caricare eventuali file collegata all'attività: per caricare un file è sufficiente cliccare su e dalla finestra di dialogo che si apre selezionare il file/ i file da caricare. I file allegati potranno, in ogni momento, essere scaricati o eliminati, cliccando rispettivamente sui tasti

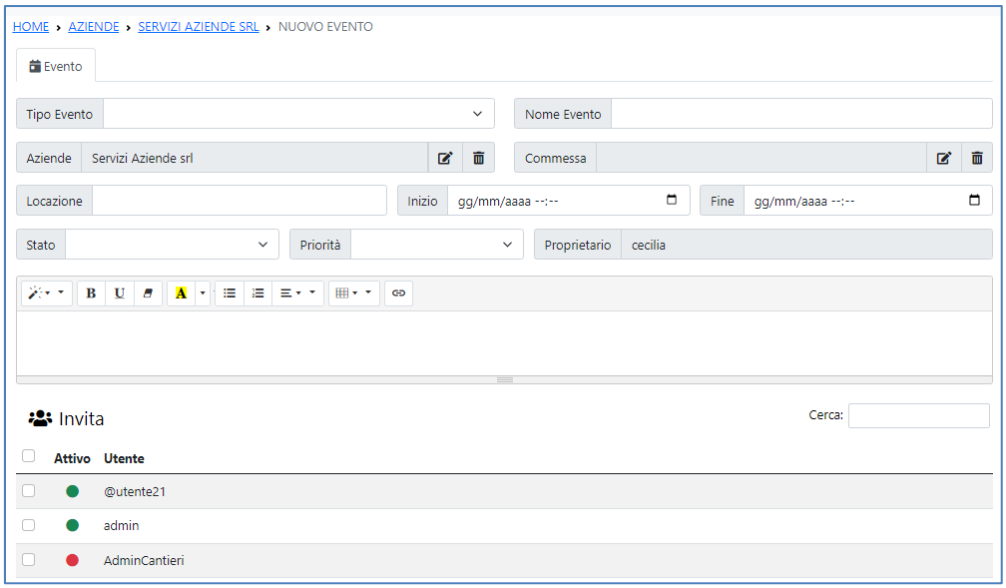


Ad ogni salvataggio dell'attività sarà possibile decidere se inviare o meno una notifica ai responsabili dell'attività (proprietario, responsabile commessa se presente, assegnatario dell'attività).



2.1.2. CREAZIONE DI UN EVENTO

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



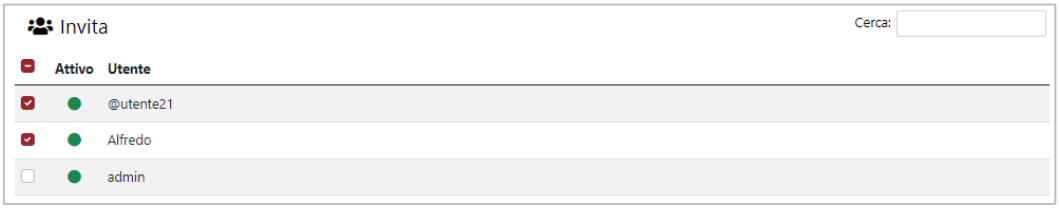
Cliccando sul campo "**Tipo Evento**" si apre l'archivio "Anagrafica tipi eventi" creato nel menu configurazioni (vedi descrizione *paragrafo 1.4.4*), dal quale è possibile richiamarsi la tipologia di evento di interesse; inserire quindi un nome per l'evento.

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 "**Commessa**" è richiamato automaticamente laddove l'evento è parte di una commessa, e viene generato direttamente a partire dalla sezione commessa; se l'evento non è legato ad una commessa o lo si vuole spostare sotto un'altra commessa, è possibile farlo cliccando sul comando : verrà visualizzato l'elenco di tutte le commesse aperte sull'azienda e sarà possibile associare l'evento ad un'altra commessa.

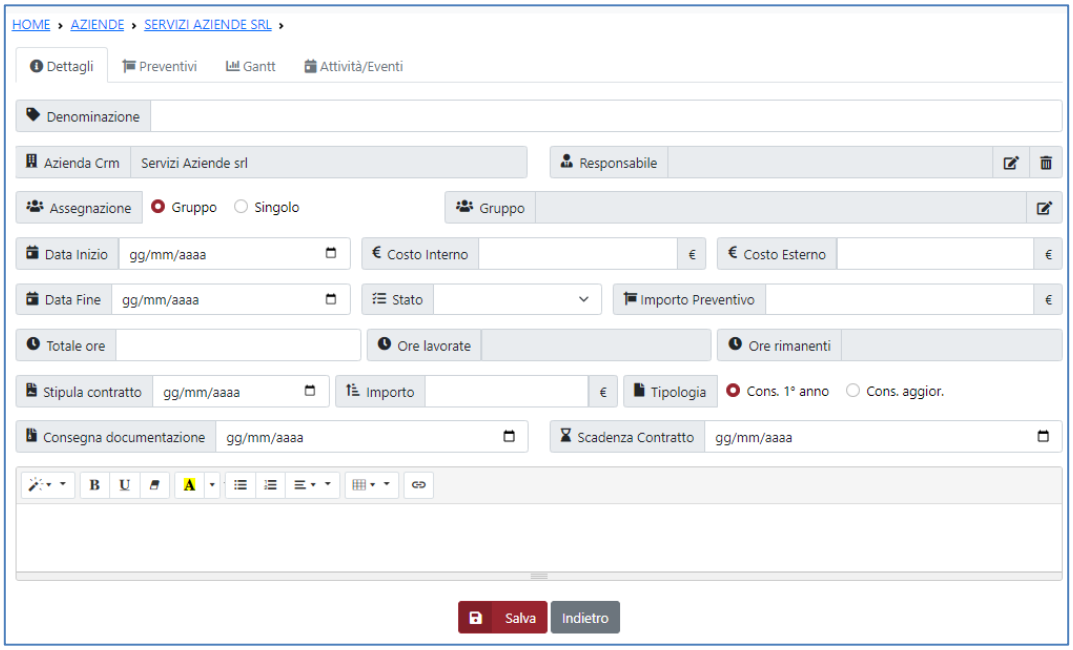
Il campo **Proprietario** è scritto automaticamente e corrisponde all'utente che ha creato l'evento.

Dalla sezione "**Invita**" è possibile collegare ed invitare i partecipanti all'evento: per fare questo, selezionare l'utente mettendo il segno di spunta ad ogni salvataggio verrà inviata una email a tutti gli utenti selezionati.



2.1.3. CREAZIONE DI UNA COMMESSA

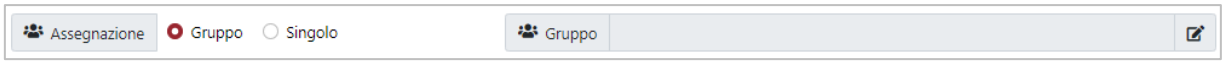
Per creare una nuova commessa, a partire dalla sezione Aziende, nella scheda **Commesse** cliccare sul comando : si aprirà la seguente finestra di dialogo all'interno della quale vanno inseriti i dati.

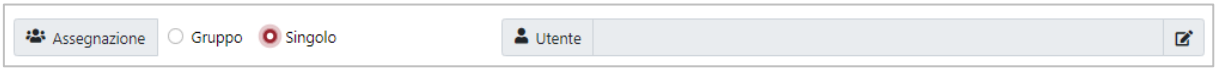


Il campo azienda è compilato automaticamente con il nome dell'azienda su cui si sta lavorando.

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 "**Assegnazione**" bisogna indicare l'utente o il gruppo di lavoro da associare alla commessa; per fare questo mettere il segno di spunta su **Gruppo** o **Singolo**: a seconda di cosa si è selezionato, nel campo successivo sarà possibile associare il Gruppo o l'utente che dovrà lavorare sulle attività della commessa. Per associare il gruppo o l'utente cliccare sul comando e selezionare l'assegnatario o il gruppo di lavoro desiderato.





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.

Si dovrà quindi inserire **data di inizio** e **data di fine** della commessa; si potrà poi inserire lo **stato** della commessa, un **costo interno** ed un **costo esterno** e il **totale** di **ore** di lavoro della commessa.

Se inserito il numero di ore totali, il sistema nel campo "Ore lavorate" riporterà il totale del tempo effettivo risultante da tutte le attività legate alla commessa e nel campo "Ore rimanenti" verrà riportato il numero di ore ancora da lavorare sulla commessa (differenza tra ore totali e ore lavorate).

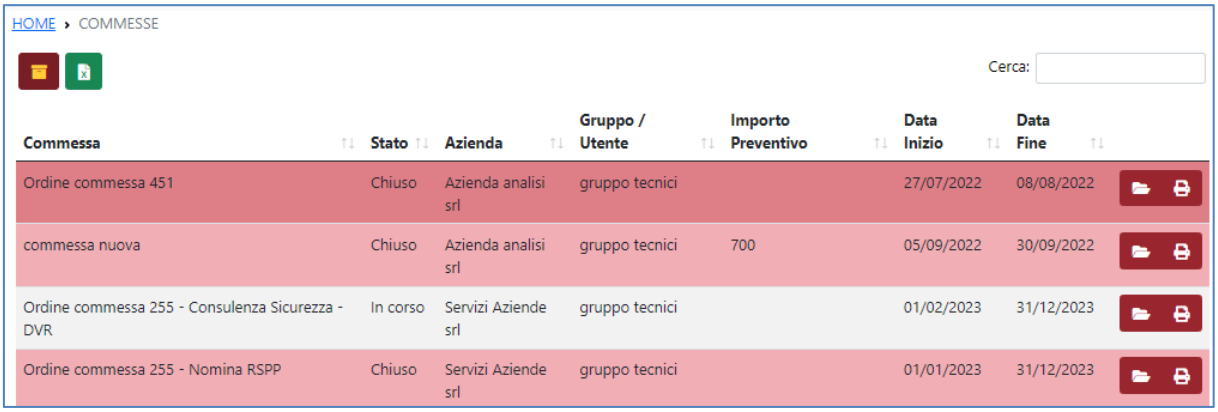
Si potranno inoltre inserire delle informazioni relative al contratto: data stipula contratto, importo, consegna documentazione, scadenza contratto.

2.2 COMMESSE.

All'interno della sezione **Commesse** sono visualizzate tutte le commesse aperte su tutte le aziende del CRM.

ATTENZIONE: per creare una nuova commessa si dovrà procedere all'interno dell'azienda di riferimento dalla sezione Azienda e quindi dalla scheda Commesse.

- Il tasto "**Mostra/Nascondi**" permette di visualizzare le commesse in stato chiuso; tali commesse verranno evidenziate in rosso

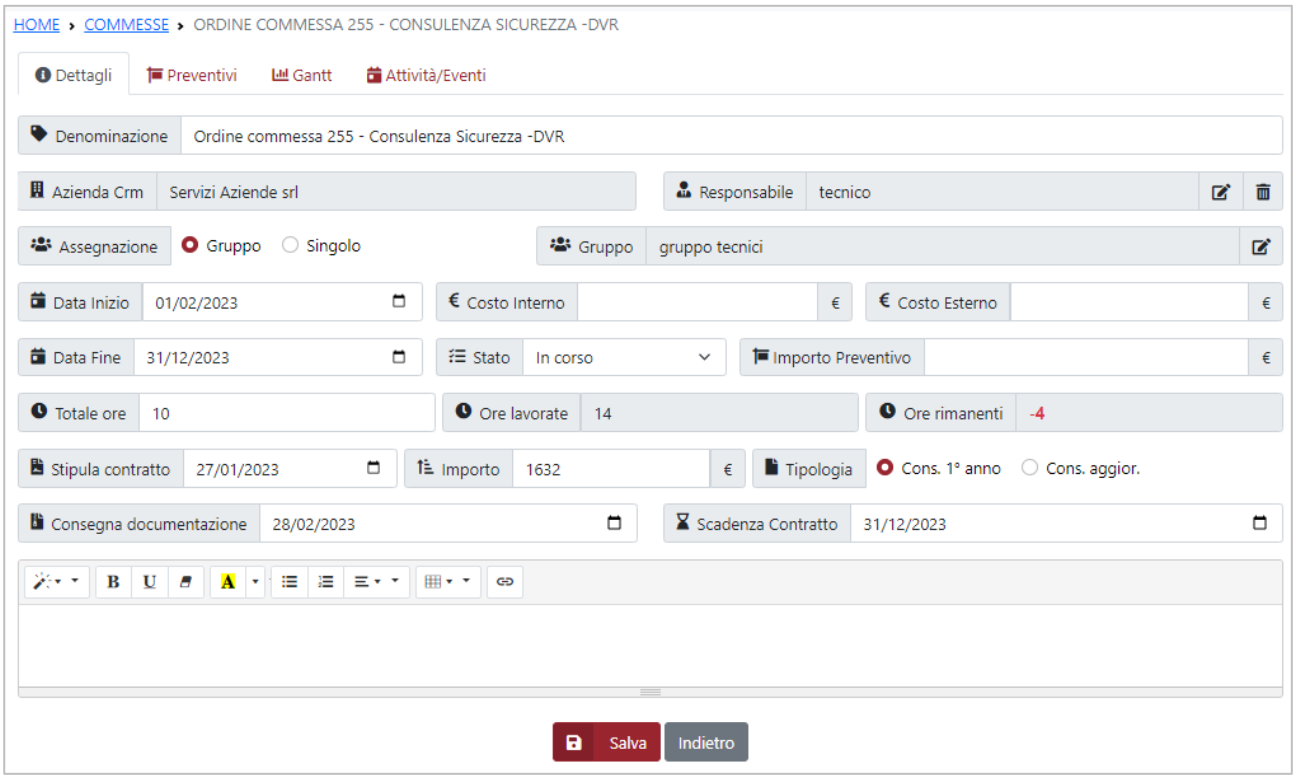


Con il tasto è possibile un'estrapolazione in excel dell'elenco di tutte le commesse.

Con il tasto è possibile stampare un report riepilogativo sulla singola commessa

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/nascondi.

Cliccando sul tasto posto a destra di ogni riga, è possibile aprire la commessa/progetto e verrà visualizzata la seguente schermata suddivisa in varie sezioni:



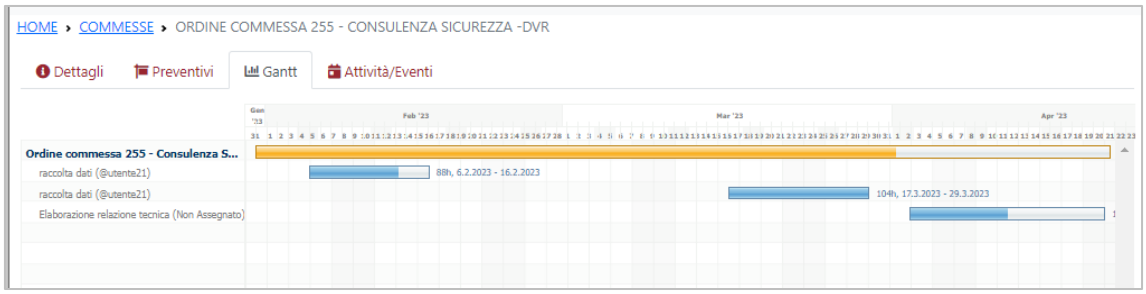
Nella scheda **Dettagli**, vengono visualizzati i dettagli della singola commessa aperta e creata precedentemente nella sezione aziende come illustrato nel *paragrafo 2.1.3*; in ogni momento sarà possibile inserire e /o modificare i dati.

Nella scheda **Preventivi** sarà possibile imprtare il/ i preventi collegati alla commessa: per importare i preventivi legati alla commessa, cliccare su

Dalla finestra di dialogo che compare, contenente l'elenco di tutti i preventivi accettati relativi all'azienda di riferimento, importare quelli di interesse.

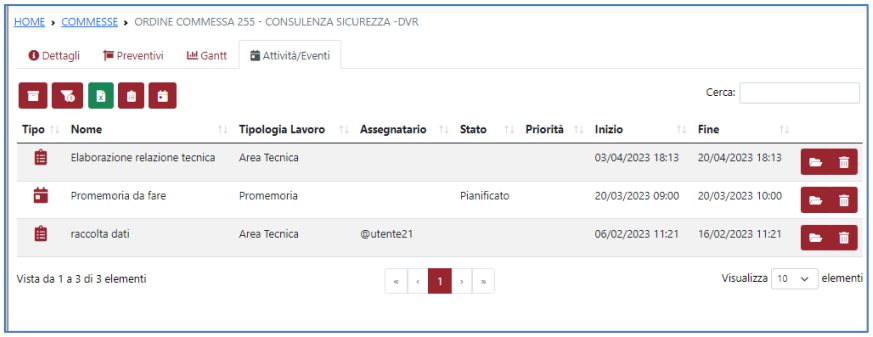
Sarà possibile in ogni momento riaprire il preventivo o stamparlo o scollegarlo dalla commessa con i comandi posti adetsra della riga del preventivo associato

Nella scheda **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 scheda **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.

Per la creazione di un'attività o di un evento legati alla commessa in questione, si dovrà procedere come indicato nei *paragrafi 2.1.1 e 2.1.2.*



2.3 ATTIVITÀ/EVENTI

All'interno della sezione **Attività/Eventi** sono visualizzati tutte le attività aperte e tutti gli eventi creati all'interno del CRM.

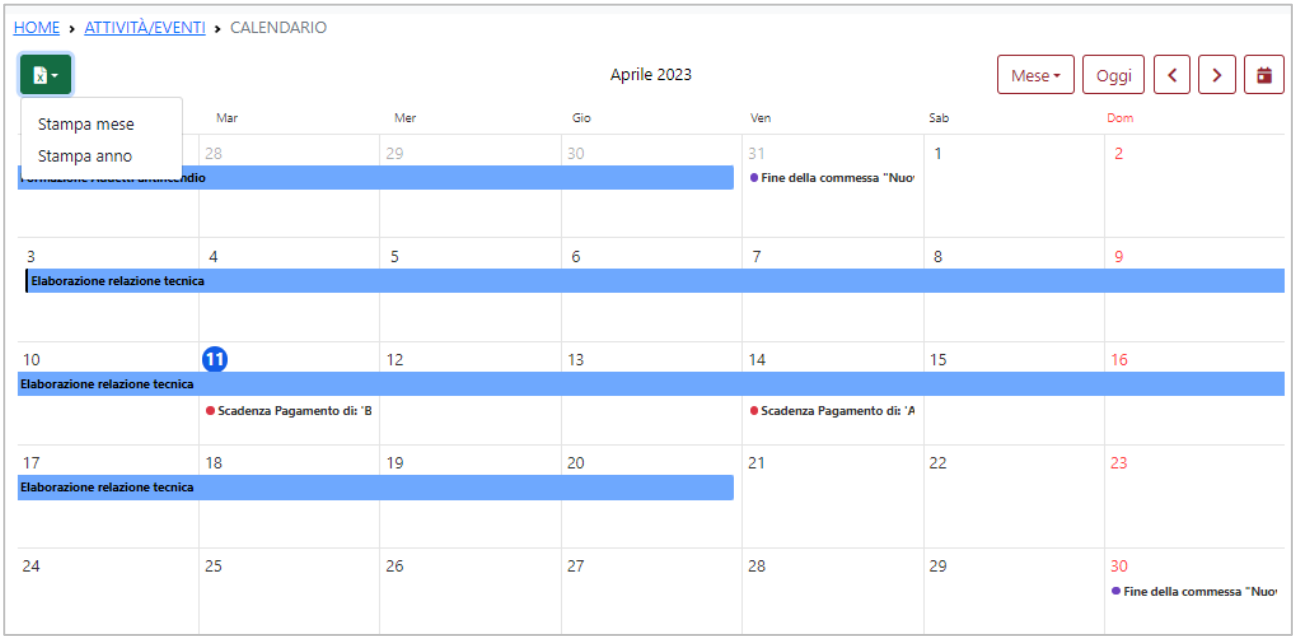
ATTENZIONE: per creare una nuova attività o un nuovo evento si dovrà procedere all'interno dell'azienda di riferimento dalla sezione Azienda e quindi dalla scheda Attività/Eventi o se gli stessi sono parte di una commessa si potrà procedere anche dalla sezione Commesse.
Per la creazione di un'attività o di un evento si dovrà procedere come indicato nei *paragrafi 2.1.1 e 2.1.2.*

Il tasto "**Mostra/Nascondi**" permette di visualizzare le attività in stato chiuso o abbandonato: tali attività verranno evidenziate in rosso.

Con il tasto **mostrare informazioni attività fatturate** viene cambiata la visualizzazione dei dati riportati nella tabella e verranno mostrate le informazioni contenute nella sezione "Dettagli fatturazione" presente su ogni attività.

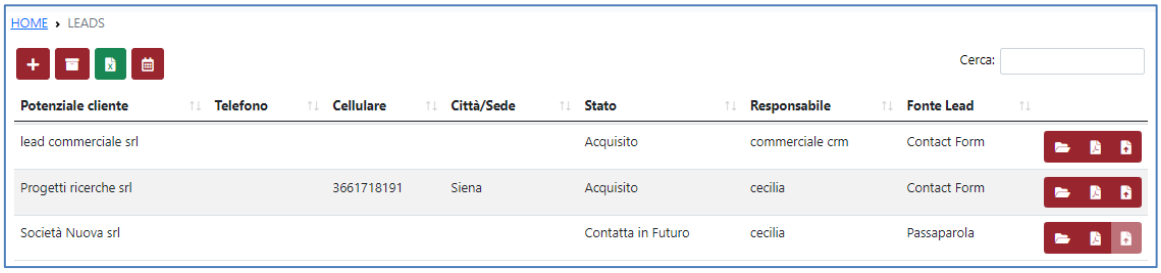
Con il tasto è possibile un'estrapolazione in excel dell'elenco delle attività e degli eventi.
Cliccando sul tasto posto a destra di ogni riga, viene aperta in modifica sia l'attività che l'evento.

Cliccando sul tasto viene aperto il calendario contenente tutte le scadenze inserite nel CRM ed è possibile estrapolare le scadenze per mese o anno.



2.4 LEADS

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



Sarà possibile:

- Creare un nuovo lead **[1]**
- 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 **[2]**
- estrapolare in excel l'elenco dei leads contenuti nella schermata **[3]**
- aprire il calendario **[4]**

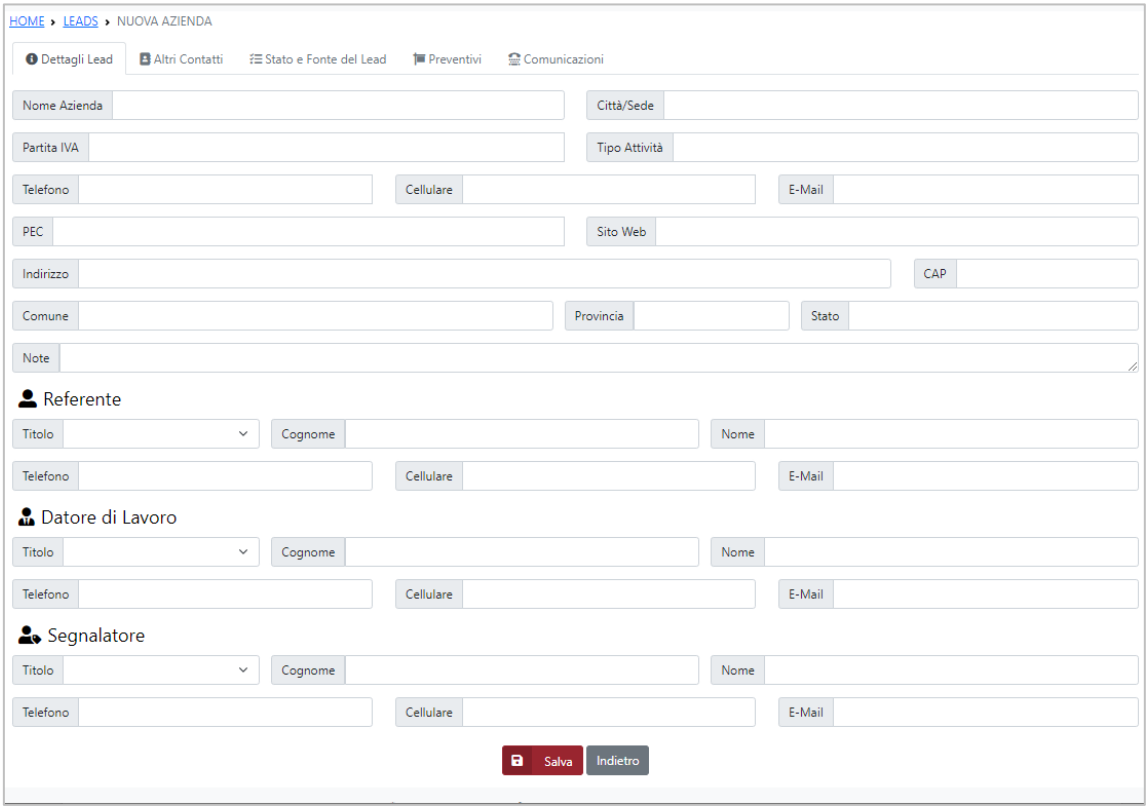
Con i comandi posti a destra di ogni riga dei leads, sarà possibile:

- aprire e quindi lavorare sul singolo lead, presente nel CRM **[1]**
- stampare un dossier in formato .pdf, completo di tutte le informazioni relative al lead: dettagli lead, altri contatti, maggiori informazioni, elenco preventivi e comunicazioni **[2]**
- trasformare il lead in azienda: il tasto "Trasforma in azienda" compare nel momento in cui il lead viene messo in uno stato "*Acquisito*" **[3]**

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.

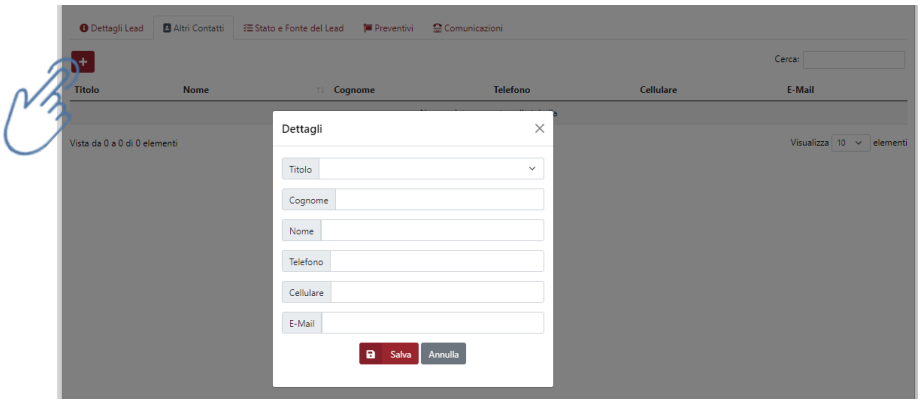
Per creare un nuovo lead (potenziale cliente) cliccando sul tasto viene aperta una scheda esi dovrà compilare i singoli campi; viene così generata una nuova riga relativa al lead appena creato.

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



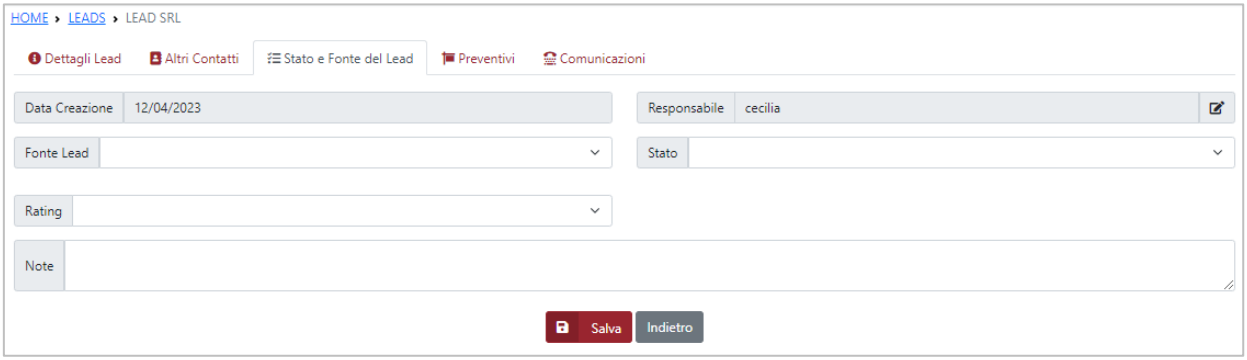
Nella scheda **Dettagli lead**, vengono visualizzate le informazioni generali del lead: nome e dettagli dell'azienda, datore di lavoro, referente e segnalatore; ed in ogni momento sarà possibile inserire e /o modificare i dati.

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



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

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



Se la fonte del lead è una campagna verrà visualizzato un ulteriore campo che, cliccando su permetterà di inserire al campagna da cui deriva il contatto

Lo stato contatta in futuro visualizza un ulteriore campo "Data Contatto" che permetterà di inserire la data di quando dovrà essere ricontattato il lead: tale data sarà riportata all'interno del calendario e gestita dal gestore notifiche (*per l'utilizzo del gestore notifiche si rimanda al manuale completo di SICURWEB:* https://www.sgslweb.it/wp-content/uploads/file/Manuale_SicurWEB.pdf)

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

e si potrà:

- estrapolare in excel l'elenco di tutti i preventivi cliccando su
- aprire il singolo preventivo
- stampare il singolo preventivo

Nella scheda **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*.

2.5 SCADENZE DEL CRM

È possibile tenere sotto controllo le scadenze nel CRM attraverso il gestore notifiche che invia delle notifiche sulle scadenze generate.

Di seguito una tabella riepilogativa delle scadenze generate e gestite nel CRM:

SEZIONE DEL CRM	SCADENZE DEL CRM
CAMPAGNA	Data fine campagna
LEADS	Data sullo stato "contatta in futuro"
COMMESSE	Data fine commessa
	Data consegna documentazione
	Data scadenza contratto
ATTIVITÀ/EVENTI	Data di fine prevista di un'attività
	Data di fine prevista di un evento
FATTURE	Data pagamento fattura (si calcola a partire dalla data della fattura, le scadenze in base ai giorni inseriti nel tab pagamenti)

(*Per l'utilizzo del gestore notifiche si rimanda al manuale completo di SICURWEB:* https://www.sgslweb.it/wp-content/uploads/file/Manuale_SicurWEB.pdf)

Infotel Sistemi S.r.l.
Via Valle Scrivia, 8 – 00141 Roma (RM)
Via Fiordinano, Pal. Colosseum 84091 Battipaglia (SA)
Telefono: 0828 34.65.01
Email: info@infotelsistemi.com
Sito Istituzionale: www.infotelsistemi.com
Sito tecnico: www.sgslweb.it