

BACK OFFICE

1 INTRODUZIONE

In questa sezione ci occupiamo delle funzioni del CRM che vanno ad agevolare le mansioni del back office. Analizzeremo la gestione degli ordini e dell'inserimento delle pratiche Vodafone nel sistema.

Per una corretta gestione del BACKOFFICE, si consiglia di prendere visione della manualistica GESTIONE PRODOTTI.

2 ORDER ENTRY

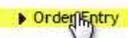
Nella sezione *Vendite* → *Order Entry* è possibile consultare l'elenco di tutti gli ordini dei clienti registrati in CRM.

All'interno della scheda di ogni cliente è possibile accedere all'elenco dei contratti sottoscritti dal cliente.



	ID Pratica	Agenzia	Agente	Assegnata	Inserita il	Stato	Prodotto	Classificazione	Promozione	Esito	Qta	Note	Attivato il	Allegati
	84299696	34732.06K10	DBuscaglia		25/09/2013	Attuale	VF RAM RELAX NEW - JOLLY	Voce Bundle /MNP		OK	4	-	25/09/2013	
	84299696	34732.06K10	DBuscaglia		25/09/2013	Attuale	VF Internet Ready	Dati Ready		OK	1	-	25/09/2013	
	84299696	34732.06K10	DBuscaglia		25/09/2013	Attuale	VF RAM Libera	Voce /MNP		OK	1	-	25/09/2013	

3 NUOVO ORDER ENTRY

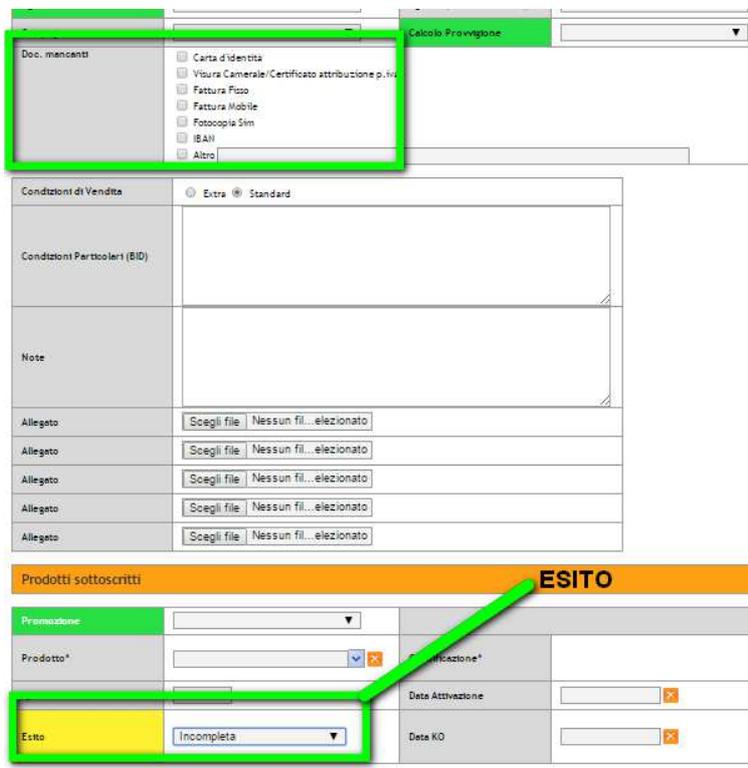
Dalla sezione  cliccare su NUOVO ORDER ENTRY.



Si apre un form articolato in tre grandi blocchi.

Nel primo blocco inseriamo

- La data dell'appuntamento e a quale agente è stato assegnato
- Utente di BO al quale la pratica è assegnata (gli utenti selezionabili sono quelli il cui tipo utente è di tipo Backoffice. In questo caso gli utenti Backoffice vedranno solo le pratiche NON assegnate e quelle a loro assegnate)
- la data di firma della PDA (*obbligatorio*)
- la data della consegna della PDA
- la data di inserimento nei sistemi Vodafone della pratica
- nome dell'Agente firmatario (*al quale verrà imputata la provvigione*)
- nome dell'Agente per certificazione (*al quale verranno imputati i punti di Gara per mantenere lo status di certificazione – Vedi Manuale Gara Unica*)
- nome dell'Agente per condivisa (*la provvigione verrà suddivisa in due con l'Agente firmatario*)
- la Campagna
- tipo di provvigione (*vedi manuale Analisi e Provvigioni*)
- Nuovo Cliente (*l'opzione apparirà per i clienti non ancora attivati e farà scattare in automatico il calcolo dello STATO T del Cliente all'attivazione della Pratica*)
- eventuale mancanza di uno dei documenti necessari alla sottoscrizione del contratto. Per visualizzare l'elenco dei documenti mancanti e poterli selezionare è necessario impostare almeno un esito in *Incompleta*



The screenshot displays a CRM interface with several sections:

- Doc. Inscritti:** A list of document types for upload, including Carta d'identità, Visura Camerale/Certificato attribuzione p.iva, Fattura Fisso, Fattura Mobile, Fotocopia Sim, IBAN, and Altro.
- Calcolo Provvigione:** A dropdown menu at the top right.
- Condizioni di Vendita:** Radio buttons for 'Extra' and 'Standard'. Below this is a 'Condizioni Particolari (BID)' field and a 'Note' field.
- Allegato:** A list of six attachment slots, each with a 'Scegli file' button and a 'Nessun file...elezionato' status.
- Prodotti sottoscritti:** An orange header section containing:
 - Promozione:** A dropdown menu.
 - Prodotto*:** A dropdown menu with a plus icon.
 - ESITO:** A dropdown menu with 'Incompleta' selected.
 - Data Attivazione:** A date input field with a clear icon.
 - Data KO:** A date input field with a clear icon.

Nel secondo blocco gestiamo le Condizioni di Vendita.

Se sono di tipo Standard, inseriamo solo le note.

Se sono di tipo Extra, dobbiamo specificare le condizioni particolari (BID) nell'apposito riquadro.

Inoltre alleghiamo tutti i documenti legati alla vendita. Oltre agli allegati caricati il CRM aggancerà le mail relative alla pratica che riceverà da Vodafone. (vedi paragrafo 8)

Condizioni di Vendita	<input checked="" type="radio"/> Extra <input type="radio"/> Standard Condizioni particolari
Condizioni Particolari (BID)	
Note	
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato

Nell'ultimo blocco compiliamo tutti i dati relativi ai prodotti sottoscritti.

Prodotti sottoscritti						
Promozione	<input type="text"/>					
Prodotto*	<input type="text"/>	Classificazione*	<input type="text"/>	Piani Precedenti	<input type="text"/>	Seriali: <input type="text"/>
Quantità	<input type="text"/>	Data Attivazione	<input type="text"/>	Data Validazione	<input type="text"/>	
Esito	<input type="text"/>	Data KO	<input type="text"/>	Note:	<input type="text"/>	
Promozione	<input type="text"/>					
Prodotto*	<input type="text"/>	Classificazione*	<input type="text"/>	Piani Precedenti	<input type="text"/>	Seriali: <input type="text"/>
Quantità	<input type="text"/>	Data Attivazione	<input type="text"/>	Data Validazione	<input type="text"/>	
Esito	<input type="text"/>	Data KO	<input type="text"/>	Note:	<input type="text"/>	

- ✓ Promozione eventualmente legata alla Vendita
- ✓ Nome Prodotto: tra quelli inseriti in CRM
- ✓ Classificazione: il sistema propone nel menù a tendina le classificazioni che sono associate al prodotto selezionato
- ✓ Eventuali Piani Precedenti: in questo caso i piani precedenti andranno in stato: *Sostituito*
- ✓ Data Attivazione
- ✓ Data Validazione: vedere manuale Gestione Prodotti
- ✓ Esito Pratica
- ✓ Nel caso la pratica venga messa in KO, indichiamo anche la data di KO

3.1 AUTOMATISMI

Se l'esito non viene specificato o se assume uno dei seguenti valori:

OK

In lavorazione

KO

Scattano i seguenti automatismi:

Se la Data di attivazione (o validazione) è valorizzata l'esito automaticamente viene settato **OK**

Se la Data di KO è valorizzata l'esito automaticamente viene settato **KO**

Se la Data di Inserimento è valorizzata l'esito automaticamente viene settato **In lavorazione**

IMPORTANTE:

Se impostiamo come esito OK, impostare anche la data di attivazione (o validazione)

Se impostiamo come esito KO, impostare anche la data di KO

4 MODIFICA ORDER ENTRY

Per modificare un order entry già inserito, apriamo l'elenco degli ordini.

Con il pulsante di modifica andiamo a gestire la stessa tipologia di form utilizzato per l'inserimento di un nuovo ordine.



ID Pratica	Agenzia	Agente	Assegnata a	Inserita il	Stato	Prodotto	Classificazione	Promozione	Esito	Qta	Note	Attivato il	Allegati
90999528	34732.06K10	DBuscaglia		22/09/2014	Attuale	zero: Relax Basic	Voce /INP		OK	1	-	25/10/2014	
					Attuale	Vodafone ADSL Relax GNP (Bistream)	ADSL GNP		OK	1	-	25/10/2014	

Oltre agli allegati caricati il CRM aggancia le mail relative alla pratica ricevute da Vodafone. (vedi paragrafo 8)

Allegato	Scegli file	Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file	Nessun file selezionato
Allegato	Scegli file	Nessun file selezionato
@vodafone		ATTIVAZIONE LINEA ADSL VODAFONE: PRATICA NUMERO 13993743
@vodafone		ESITO OK PER AMM./VEND: PRATICA NUMERO 13993743
@vodafone		ESITO VALUTAZIONE ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO 13993743
@vodafone		IMPORTAZIONE CORRETTA PRATICA PRATICA NUMERO 13993743

Prodotti sottoscritti

ID Pratica (se diverso)	<input type="text"/>	Promozione	<input type="text"/>	
Prodotto*	Soluzione Ufficio BASIC	Classificazione*	VRU Contratti	Piani Precedenti
Quantità	1	Data Attivazione	<input type="text"/>	Data Validazione
Esito	OK	Data KO	<input type="text"/>	Note:

Se l'id pratica relativo a uno dei prodotti legati all'order entry cambia rispetto all'id pratica generale, è possibile specificare il nuovo id pratica nell'apposito spazio.

In questo caso il sistema SUDDIVIDERA' l'order entry in due, suddividendo i prodotti secondo l'id pratica di appartenenza.

4.1 TRATTATIVE

In questa sezione vengono elencate le trattative con il cliente ed è modificarle o inserirne di nuove.

Trattative Cliente A

TO VENDITA DI QUALITA' **CLIENTE CB VODAFONE SMALL**

► Dati Generali ► Profilazione ► Caratteristiche CB ► Disattivazioni ► Mappa ► Dati Bancari ► E-mail Pratiche ► **Trattative** ► Order Entry ► Att

► Nuova Trattativa

Elenco Trattative

Agente	Appuntamento	Data Chiusura	Percentuale	Prodotto	Classificazione	Qta	Inserito
--------	--------------	---------------	-------------	----------	-----------------	-----	----------

Se ne inseriamo una nuova, indicheremo

- *Agente*
- *Data Chiusura*
- *Condizioni di Vendita*
- *Prodotto*
- *Percentuale della probabilità di chiusura*

Trattative Cliente		TO VENDITA DI QUALITA'	CLIENTE CB VODAFONE SMALL
▶ Dati Generali	▶ Profilazione	▶ Caratteristiche CB	▶ Disattivazioni
▶ Mappa	▶ Dati Bancari	▶ E-mail Pratiche	▶ Trattative
▶ Order Entry			

▶ Nuova Trattativa	
Agente Firma	AGENTE 1
Data Chiusura	03/12/2014
Appuntamento	
Condizioni di Vendita	<input type="radio"/> Extra <input checked="" type="radio"/> Standard
Condizioni Particolari (BID)	
Note	

Prodotti	
Prodotto*	zero: Ram MINI Plus New
Classificazione*	Voce MNP
Quantità	1
Probabilità Chiusura %	20%
Note:	

Una volta che la trattativa si è conclusa positivamente, è possibile trasformarla in order entry.

▶ Dati Generali ▶ Profilazione ▶ Caratteristiche CB ▶ Disattivazioni ▶ Mappa ▶ Dati Bancari ▶ E-mail Pratiche ▶ **Trattative** ▶ Order Entry ▶ Attività ▶ Documenti ▶ E-mail Inviate

▶ Modifica Trattativa

Agente Firma: AGENTE 1 ▼ Data Chiusura: 03/12/2014
Appuntamento: ▼

Condizioni di Vendita: Extra Standard

Condizioni Particolari (BID):
Note:

Prodotti

Prodotto*: zero: Relax Basic ▼ x Classificazione*: Voce MNP ▼
Quantità: 1 Probabilità Chiusura %: 20% ▼

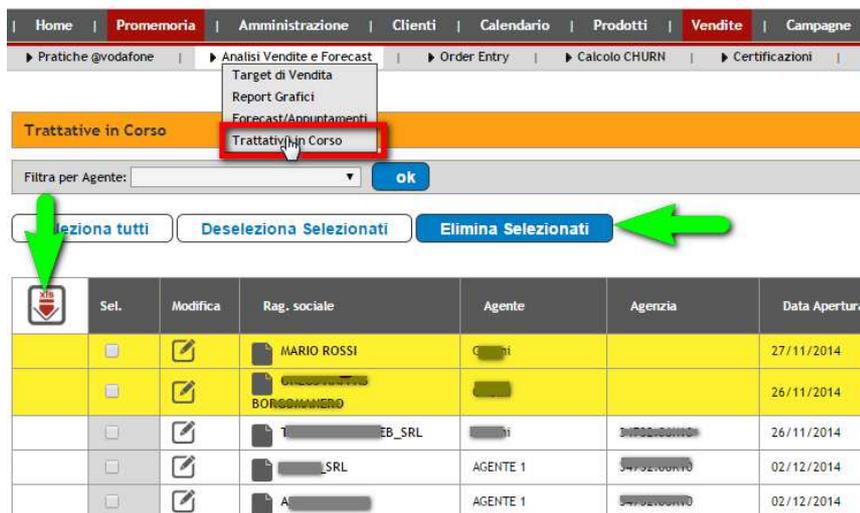
Note:

annulla modifica cancella **trasforma in order entry**

4.2 TRATTATIVE IN CORSO

Nella sezione *Vendite* → *Analisi Vendite e Forecast* → *Trattative In Corso* si visualizzano tutte le trattative in corso.

Ne gestiamo la cancellazione e possiamo estrarne il dettaglio nel file Excel.



	Seleziona	Modifica	Rag. sociale	Agente	Agenzia	Data Apertura
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	MARIO ROSSI	AGENTE 1		27/11/2014
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BORGOMMERO	AGENTE 1		26/11/2014
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	...EB_SRL	AGENTE 1	BORGOMMERO	26/11/2014
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	...SRL	AGENTE 1	BORGOMMERO	02/12/2014
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	A...	AGENTE 1	BORGOMMERO	02/12/2014

È possibile consultare velocemente l'elenco delle trattative ordinate cronologicamente ed estrarne il file Excel in Homepage.

In giallo vengono evidenziate le trattative **SCADUTE**.

Le Trattative scadute vengono altresì evidenziate nella barra degli avvisi:



demo.yussfone-crm.com/index.php

Hai 1 cose da fare | **Hai 2 trattative scadute** | Hai 11 ticket da evadere | Hai 13 MDC aperti da 2

Home | Promemoria | Amministrazione | Clienti | Calendario | Prodotti | Vendite | Campagne | Telemarketing

Comunicazioni

Gara Unica

Vendite

Calendario Chiamate

Appuntamenti

Churn

Azioni

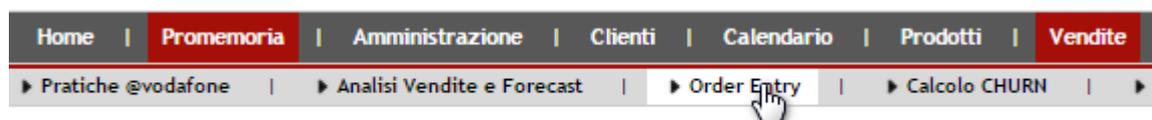
Target di Vendita

Trattative in Corso

	Agente	Agente	VOCE	DATI	ADSL	VRU (Internet)
<input type="checkbox"/>	AGENTE 1		1			
<input checked="" type="checkbox"/>	AGENTE 1		1			
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	ONLUS ANFFAS BORGOMANERO	GMail				

5 Ricerca Order Entry

L'elenco degli ordini è consultabile dal menù *Vendite* → *Order Entry*.



Per la ricerca degli ordini abbiamo diversi criteri di ricerca.

Il primo criterio si basa su

- ✓ Periodo di tempo (obbligatorio sempre)
- ✓ Data di riferimento (per esempio, data di attivazione o di consegna PDA)
- ✓ Utente BO assegnatario
- ✓ Agente Firmatario dell'ordine
- ✓ Gruppo Agente
- ✓ Codice Agenzia

O semplicemente indicando

- ✓ ID pratica
- ✓ Esito della pratica

Selezione criteri di ricerca

Dal:	27/11/2014	Al:	27/11/2014
Data di rif:	Tutte		
Assegnata a:			
Agente:			
Gruppo agente:			
Agenzia:			
ID pratica:			
Esito:	▼		

- OK
- KO
- In lavorazione
- Da Inserire
- Sospeso
- Incompleta
- Completa
- Assegnazione P.IVA
- Assegnazione SIM
- Accantonata

Un altro criterio è la visualizzazione di ordini riferiti a prodotti validi per la Gara Unica

- ✓ quantità punti di Gara Unica
- ✓ macroclassificazione
- ✓ classificazione
- ✓ nome prodotto
- ✓ tipo di promozione

Gara Unica: <input type="text"/> ▼ da pti: <input type="text"/> a pti: <input type="text"/>
Macroclassificazione: <input type="text"/> ▼
Classificazione: <input type="text"/> ▼
Prodotto: <input type="text"/> ▼
Promozione: <input type="text"/> ▼

Soltanto specificando

- ✓ Cliente
- ✓ Partita IVA

Cliente: <input type="text"/>
P.IVA: <input type="text"/>

Quando abbiamo inserito le informazioni, procediamo con la ricerca.
Compare l'elenco degli ordini che rispettano i nostri parametri di ricerca.

Cliccando sulla freccia, avremo a disposizione l'elenco delle pratiche organizzate in base alla data di inserimento.

Tabella Order Entry

Del: 22/03/2014 Esito: | Assegnata a: ok

ID	Agente	Agenzia	Firma PDA	Ins. il	Att. il	Cliente	Qta	Note	Gara	Pti Agenzia
123	G...		25/11/2014	31/10/2014	01/11/2014	YUSSFONE	1	-	Novembre 2014	0.5
12345678910	G...	34732.06K10	24/11/2014	24/11/2014	24/11/2014	A..._SRL	1	-	Novembre 2014	2
92587338		34732.06K10	11/11/2014	12/11/2014	12/11/2014	GROUP_SRL	1	- + kasiko richiesta dal cliente	Novembre 2014	3
92588226		34732.06K10	11/11/2014	12/11/2014	12/11/2014	DI MAN... DITTA	1	-	Novembre 2014	2
92522858	M...	34732.06K10	10/11/2014	10/11/2014	10/11/2014	IMPRESA... NEBRI SRL	2	-	Novembre 2014	1
92524212	T...	34732.06K10	10/11/2014	10/11/2014	0000-00-00	CITTA' DI...	4	-	Novembre 2014	2
92523406	E...ore	35547.0C387	07/11/2014	10/11/2014	10/11/2014	...I DUC ROGER_SNC	1	-	Novembre 2014	1
92437080	G...	34732.06K10	07/11/2014	07/11/2014	07/11/2014	E..._SPA	1	-	Novembre 2014	2
14098175	M...	34732.06K10	07/11/2014	07/11/2014	0000-00-00	...SRL	1	-	Novembre 2014	2.5
92529046		34732.06K10	06/11/2014	12/11/2014	0000-00-00	GEOM... DAVID	1	sede connettività via francesco dominiani, 1 novara -	Novembre 2014	2
92406954	T...	34732.06K10	06/11/2014	11/11/2014	11/11/2014	COMMERCIALE	1	-	Novembre 2014	3

Vendite (20).xls

8 YUSSFONE EMAIL READER – SISTEMA ATTIVAZIONE IN AUTOMATICO DA LETTURA MAIL

Unitamente al CRM viene fornito il programma Yussfone Email Reader da installare su un qualsiasi client in Agenzia.

8.1 IMPOSTAZIONE CASELLE DI POSTA VODAFONE



E-mail	Agenzia	Host	User	Password	
*****@agenzie-vodafone.it	0073.00010	pop.agenzie-vodafone.it	*****@agenzie-vodafone.it	*****	Cancella
*****@agenzie-vodafone.it	0073.00020	pop.agenzie-vodafone.it	*****@agenzie-vodafone.it	*****	Cancella
*****@agenzie-vodafone.it	0073.00030	pop.agenzie-vodafone.it	*****@agenzie-vodafone.it	*****	Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

Il programma legge le caselle di posta così come definite nella *Amministrazione* → *Configurazione* → *E-Mail Vodafone*. Qui gestiamo gli indirizzi mail di ciascuna Agenzia.

Precedentemente, abbiamo visto come le mail vengano archiviate all'interno di ogni order entry secondo l'id pratica corrispondente. Nei prossimi paragrafi vedremo come gestirle al meglio.

8.2 SISTEMA ATTIVAZIONE AUTOMATICA PRATICHE DA OMNISALES/BSALE

Il CRM grazie al Programma di lettura mail fornito unitamente a Yussfone, è in grado di attivare autonomamente le pratiche sul CRM.

Perché ciò avvenga in maniera corretta è necessario configurare opportunamente il CRM. Vediamo nel dettaglio il funzionamento.

Le Mail che fanno scattare il Sistema di Attivazione sono:

Da Omnisales:

- DATI DI ATTIVAZIONE SIM: PRATICA NUMERO XXXX
- ESITO VALUTAZIONE ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO XXXX
- VALUTAZIONE NEGATIVA ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO XXXX

Da Bsales:

- Servizio Clienti Vodafone Business - Attivazione SIM
- Servizio Clienti Vodafone Business - Evaluation ACA OK

- Servizio Clienti Vodafone Business - Evaluation ACA KO

Possiamo raggruppare le citate mail in 3 diverse situazioni di seguito descritte distintamente.

8.2.1 Mail attivazione SIM. Apertura e lettura allegato

DATI DI ATTIVAZIONE SIM: PRATICA NUMERO XXXX

Servizio Clienti Vodafone Business - Attivazione SIM

Queste due tipologie di mail arrivano nel caso di determinati prodotti al momento dell'attivazione. Entrambe le mail contengono un **allegato**. Un **XLS** nel primo caso e un **CSV** nel secondo.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2										
3										
4	Totale SIM	2								
5										
6										
7	Tipo Sim:	Normale	Data attivazione:	04/08/2012	Tipo Prodotto:					
8	Numero Seriale:	8939104920029291437	Seriale:		Piano tariffario:	VF PIVA Smart Top				
9	Numero Tel:		Tel.br:		Abb./Ric.:	Abbonamento				
10	Numero Fax:		Fax br:		Voce/Dati:	Voce				
11	Numero Dati:		Dati br:		Servizi Opzionali:					
12										
13	Tipo Sim:	Normale	Data attivazione:		Tipo Prodotto:					
14	Numero Seriale:	8939104920029291445	Seriale:		Piano tariffario:	VF PIVA Smart Top				
15	Numero Tel:		Tel.br:		Abb./Ric.:	Abbonamento				
16	Numero Fax:		Fax br:		Voce/Dati:	Voce				
17	Numero Dati:		Dati br:		Servizi Opzionali:					
18										
19										

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	Id Pratica	CustCode	Data																	
2	83507442	7.163435	19/06/2013																	
3	N	Tipo SIM	Abb./ Ric.	Voce/Dati	MNP	Tipo Prod	Numero Seriale	Subentro/ Numero T N	Telefon	Numero C N	Dati Bre	Numero F N	Fax Bre	Sim Hspa	Stato SIM	Piano Tariffario	Classe	Data cut-c	Operat	
4	1	Normale	Abbonamento	Voce	MNP non	Null	8939103520006714269	Null	345258241							Vodafone P.IVA Super Relax			2	
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				

Vediamo come settare la scheda prodotto all'interno del CRM in modo che esso venga attivato correttamente secondo questo primo metodo.

Innanzitutto dobbiamo settare la proprietà **Attivazione da Mail**: *Leggi Dati CSV/XLS allegato* nella Scheda Prodotto.

Modifica Scheda Prodotto

Denominazione	Zero: Ram Mini New	Codice		Attivazione da Mail:	<input type="button" value="Leggi dati CSV/XLS allegato"/> <input type="button" value="Leggi Data ricezione mail Opzione"/>
Data Inizio Validità	06/05/2014	Data Fine Validità	31/12/2014		

Dopodichè dobbiamo associare il piano tariffario letto dall'allegato alla mail al corrispondente Prodotti in CRM. questo viene fatto grazie alla sezione *Prodotti* → **Allineamento Prodotti FYO / CRM**

Home | **Prodotti** | Clienti | Calendario | Vendite | Campagne | Telemarketing | Ticket | MDC | Azioni | TDC - Retention | Analisi

Prodotti → **Allineamento Prodotti FYO / CRM** → Trasferisci Provvigioni → Promozioni → Piani

Gestione Allineamento Prodotti FYO / CRM

Tipo: Visualizza i Prodotti da NON considerare

Crea nuova Associazione Piano Tariffario: Non Definito | Prodotto: Non Definito | Condizione - Presenza di: Non Definito | Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) -

Piano Tariffario	Piano in Mail di Att.	Tipo	Prodotto	Qta(crm) =	*Qta(fyo) -	Condizione - Presenza di
ADSL	ADSL	Omnisales	Non Definito			Non Definito
Backup ADSL	Backup ADSL	Omnisales	Non Definito			Non Definito
Backup Numero Fisso	Backup Numero Fisso	Omnisales	Non Definito			Non Definito
Backup Numero Fisso ADSL	Backup Numero Fisso ADSL	Omnisales	Non Definito			Non Definito
Backup Rete Fissa Vodafone	Backup Rete Fissa Vodafone	Omnisales	Non Definito			Non Definito
Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodafone SIM	Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodaf	BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (1	0	Non Definito
		BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (1	0	Non Definito
		BSales	Soluzione Lavoro Relax GN ULI	1	0	Non Definito
		BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (1	0	Non Definito
		BSales	Soluzione Lavoro Relax GNP U	1	0	Non Definito
		BSales	Soluzione Lavoro START GN UI	1	0	Non Definito

NOTA BENE: Se non si conoscono a priori queste denominazioni, è necessario attendere la prima mail di attivazione e successivamente indicare i nomi corretti. Una volta fatto le successive attivazioni saranno gestite automaticamente.

8.2.1.1 Come funziona l'attivazione automatica

Passaggi:

- Yussfone Email Reader legge la mail e aggancia il Cliente e l'ID PRATICA.
- Il sistema cerca se vi sono Order Entry sul Cliente con lo stesso ID PRATICA
- Il sistema seleziona solo gli Order Entry la cui proprietà Attivazione da Mail sia Leggi Dati CSV/XLS allegato e la cui Denominazione Omnisales o Bsales coincida con quella dell'allegato nella mail e le cui classificazioni di vendita presuppongano una Nuova Attivazione (Vedi manuale GESTIONE PRODOTTI)
- Il sistema valorizza la data di attivazione degli order entry così trovati e confronta se la quantità coincide, diversamente divide l'order entry secondo più quantità.
- Se nell'order entry vi sono delle Opzioni legate ai prodotti, il CRM confronta i seriali attivati ed attiva anche le relative Opzioni.
- Se tutte le Quantità sono state attivate, il sistema mette in OK l'order entry e attiva tutte le opzioni associate.

8.2.2 Valutazione positiva del Credito

ESITO VALUTAZIONE ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO XXXX

Servizio Clienti Vodafone Business - Evaluation ACA OK

Per alcuni Prodotti l'attivazione è data dalla ricezione di queste due mail. Vediamo come settare la scheda di questi prodotti.

Vediamo come settare la scheda prodotto all'interno del CRM in modo che esso venga attivato correttamente.

Innanzitutto dobbiamo settare la proprietà **Attivazione da Mail**: *Leggi Data Ricezione Mail*.

Modifica Scheda Prodotto			
Denominazione	Zero: Ram Mini New	Codice	
Data Inizio Validità	06/05/2014	Data Fine Validità	31/12/2014
		Attivazione da Mail:	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> Leggi Data ricezione mail Leggi dati CSV/XLS allegato Leggi Data ricezione mail Opzione </div>

8.2.2.1 Come funziona l'attivazione automatica

Passaggi:

- Yussfone Email Reader legge la mail e aggancia il Cliente e l'ID PRATICA.
- Il sistema cerca se vi sono Order Entry sul Cliente con lo stesso ID PRATICA
- Il sistema seleziona solo gli Order Entry la cui proprietà **Attivazione da Mail** sia Leggi Data ricezione mail.
- Il sistema valorizza la data di attivazione degli order entry così trovati.
- Il sistema mette in OK l'order entry e attiva tutte le opzioni associate.

8.2.3 Valutazione negativa del Credito

*VALUTAZIONE NEGATIVA ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO XXXX
Servizio Clienti Vodafone Business - Evaluation ACA KO*

Questo genere di mail fa in modo che il CRM possa mettere automaticamente in KO le pratiche corrispondenti. In questo caso la differenziazione nella proprietà Attivazione da Mail è indifferente.

8.2.3.1 Come funziona l'automatismo KO

Passaggi:

- Yussfone Email Reader legge la mail e aggancia il Cliente e l'ID PRATICA.
- Il sistema cerca se vi sono Order Entry sul Cliente con lo stesso ID PRATICA
- Il sistema valorizza la data di ko degli order entry così trovati.
- Il sistema mette in KO l'order entry.

NOTA BENE: Il sistema VA UTILIZZATO in sinergia con l'ALLINEAMENTO DA FYO tra piani tariffari e prodotti in CRM. Vedi Manuale ALLINEAMENTO DA FYO

9 PRATICHE VODAFONE

Tutte le mail ricevute vengono raccolte in questa sezione



Nella sezione *Vendite* → *Pratiche Vodafone*, gestiamo sia le pratiche *In Arrivo* sia quelle *Da Processare*.

9.1 PRATICHE IN ARRIVO

La ricerca può avvenire in base all'oggetto della pratica:



Inoltre è possibile selezionare le pratiche ed archivarle nel CRM. in questo modo verranno eliminate da questa sezione, ma saranno disponibili in tutte le altre parti del CRM: order entry, scheda cliente.



Ad ogni pratica inviata da Vodafone possono corrispondere più pratiche in CRM.

Le pratiche associate possono essere

- Order Entry
- Azioni
- Preventive
- TDC
- Ticket

Le pratiche agganciate sono quelle che hanno lo stesso ID PRATICA.

Per ciascuna tipologia, si rimanda alla relativa manualistica. È però possibile inserire un nuovo oggetto tra quelli sopracitati grazie agli opportuni link. In questo modo cliente e id pratica saranno già valorizzati nella form di inserimento.

Sel.	Oggetto	CT
<input type="checkbox"/>	 DATI DI VARIAZIONE Pratica numero 14168622	
	▶ Leggi contenuto	
	▶ Inserisci Pratica in CRM :2572 / RAM Relax New (ID Pratica: 89714018)	
	▶ Modifica Azione in CRM - ID:4022 / Preventiva - preventiva autorizzata..	
	▶ Inserisci Azione in CRM	
	▶ Inserisci Preventiva in CRM	
	▶ Inserisci TDC in CRM	
	▶ Inserisci Ticket in CRM	

Order Entry Cliente GMM_SPA TO VENDITA DI QUALITA' CLIENTE CB VODAFONE

► Dati Generali ► Profilazione ► Caratteristiche CB ► Disattivazioni ► Mappa ► Dati Bancari ► E-mail Pratiche ►

ID Pratica	14168622	ID Ordine	14168622
Assegnato a		Assegnato a	
Data firma PDA*	02/12/2014 ✕	Data consegna PDA	✕
Agente Firma*		Agente (x Certificazione)	
Campagna		Calcolo Provvigione	
Doc. mancanti			

Condizioni di Vendita

Pratiche @Vodafone in Arrivo | Controlla le Pratiche da Processare

Filtro oggetti: Tutti

Seleziona tutti Archivia selezionati

Selez.	Objetto	Cliente	ID Ordine	ID Pratica	P.IVA	Attende
<input checked="" type="checkbox"/>	DATI DI VARIAZIONE Pratica numero 14168622	VODAFONE	14168622	14168622	(01470340033)	VODAFONE...

PRATICA VODAFONE

PRATICHE IN CRM

- Leggi contenuto
- Modifica Pratica in CRM - ID:2572 / Rati Relax New (ID Pratica: 89714018)
- Inserisci Pratica in CRM
- Modifica Azione in CRM - ID:4022 / Prevediva - prevediva autorizzata...
- Inserisci Azione in CRM
- Inserisci Prevediva in CRM
- Inserisci TDC in CRM
- Inserisci Ticket in CRM

Cliccando sull'oggetto della Pratica Vodafone (o sull'opzione *Leggi Contenuto*), ne possiamo leggere il contenuto.

Possiamo consultare anche la scheda del cliente (riquadro verde) .


DATI DI VARIAZIONE Pratica numero 14168522 



▶ Leggi contenuto

Call Center di pertinenza IVREA
ID Pratica [REDACTED]
ID Ordine [REDACTED]
Tipo Pratica Variazione
Dettaglio Pratica
Data ricezione 13/04/2025 10:00:40
Cliente [REDACTED]

Gentile Venditore,

Le comuniciamo in allegato i dati relativi alla Variazione richiesta.

Note

Gentile Venditore, La informiamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro

Cordiali Saluti,
 Servizio Clienti VF Business

Legenda per la lettura dell'allegato	
DATA	Data di attivazione delle SIM
N.SERIALE	Numero univoco identificativo di ogni SIM
N.TELEFONO	Numero di telefono
N.TEL BR	Numero di telefono breve
N.FAX	Numero di fax associato alla SIM
N.FAX BR	Numero di fax breve
N.DATI	Numero di telefono per la trasmissione dati
N.DATI BR	Numero breve per la trasmissione dati
AI	Indica l'abilitazione alle chiamate internazionali
FASCIA	Indica la rata soluzione telefono/accessori scelta
PIANO TARIFFARIO	Indica il piano tariffario della SIM
K	Indica il servizio di assistenza tecnica Kasko

Questo messaggio e' spedito da un sistema automatico.
 Non e' pertanto possibile rispondere al mittente di questa comunicazione.

Può accadere che il sistema non riesca ad associare pratiche in CRM. In quel caso, l'associazione andrà gestita manualmente.

VALUTAZIONE NEGATIVA ANALISTI CREDITO AZIENDE: PRATICA NUMERO 14083449

 A' CON UNICO SOCIO

▶ Leggi contenuto

▶ Modifica Pratica in CRM - ID: 854 / VF RAM Libera (ID Pratica: 85012340)

▶ Inserisci Pratica in CRM

▶ Inserisci Azione in CRM

▶ Inserisci Preventiva in CRM

▶ Inserisci TDC in CRM

▶ Inserisci Ticket in CRM

Non ho trovato le relative pratiche nel CRM 

9.2 PRATICHE DA PROCESSARE

Sono le mail che innescano una attivazione del prodotto o un esito KO. Tramite questa sezione è possibile visionarle ed eventualmente processarle manualmente. L'organizzazione è molto simile alla sezione appena vista, ma con delle differenze.

La ricerca delle pratiche può essere effettuata utilizzando dei filtri che riguardano

- *l'oggetto della mail*
- *il prodotto* (secondo i piani tariffari Vodafone)

Pratiche @Vodafone da Processare

Filtra l'oggetto: Tutti | Filtra il Prodotto: | Visualizza SOLO le mail da riprocessare

Tutti

DATI DI ATTIVAZIONE SIM: PRATI...

ESITO VALUTAZIONE ANALISTI CRE...

NOTIFICA DI ACCANTONAMENTO. PR...

Servizio Clienti Vodafone Busi...

VALUTAZIONE NEGATIVA ANALISTI ...

Il sistema di default, spunta l'opzione Visualizza SOLO le mail da riprocessare. Le mail da riprocessare, sono quelle alle quali non è stata agganciato il relativo order entry in CRM oppure è stato agganciato solo in parte. In questo caso è opportuno verificarne il motivo, apportare le giuste correzioni e quindi riprocessare.

Sel.	Oggetto	Cliente	ID Ordine	ID Pratica	P
<input type="checkbox"/>	 Servizio Clienti Vodafone Business - Attivazione SIM	 IL BERGAMOTTO DI MANTI ASSUNTA DITTA	OrderEntry-Orders.OrderNumber	92588226	02-
▶ Leggi contenuto					
▶ Modifica Pratica in CRM - ID:2902 / Soluzione Lavoro Relax GN ULL - Ott 14 (ID Pratica: 92588226)					
▶ Inserisci Pratica in CRM					
Prodotto: Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodafone SIM Qta: 1 Esito: OK Data KO: Data Attivazione: 12/11/2014 Seriali: 8939103570010450749					
Ho aggiornato l'id Entry 3548. ID Pratica: 92588226 Prodotto: Soluzione Lavoro Relax GN ULL - Ott 14 Quantita: 1. data_attivazione: 2014-11-12. Data Gara Unica: 2014-11-12.					

Di ogni pratica Vodafone è immediatamente visibile l'azione che il sistema ha compiuto.

Nella prima riga (in figura freccia rossa) abbiamo il dettaglio letto dalla mail.

Nel caso lo stato della pratica sia un esito del credito, l'indicazione fornita dal sistema riguarda l'esito e la data Attivazione o data di KO.

Nel caso si tratti di prodotti letti all'interno dell'allegato, l'indicazione fornita dal sistema specifica i Piani Tariffari letti nell'allegato.

Nella seconda riga (in figura freccia gialla) abbiamo l'azione compiuta dal sistema in riferimento a quella pratica.

Il sistema processa ogni tot di tempo le pratiche in autonomia. Le pratiche che non sono ancora state processate dal sistema, possono venire gestite manualmente. Il sistema dà l'indicazione "Da Processare" e la riga sarà di colore arancione.

Se il sistema non trova alcuna pratica in CRM, la riga sarà di colore giallo ed è opportuno verificare ID Pratica e associazione Piano Tariffario FYO/Prodotto in CRM.

Se la pratica è stata processata correttamente, nella riga ci sarà il dettaglio dell'azione compiuta dal sistema. La riga sarà di colore verde (come nell'esempio).

Possiamo anche gestire la cancellazione delle pratiche e processare più pratiche in contemporanea.

Pratiche @Vodafone da Processare

Filtra l'oggetto: Tutti | Filtra il Prodotto: | Visualizza SOLO le mail da riprocessare

Seleziona tutti
Processa Selezionati
Pulisci Selezionati