

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.

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

2 ORDER ENTRY

Nella sezione *Vendite* \rightarrow *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.

Orde	er Entry Clie	nte 🖂 🛄.			TO VENDITA		A' CLIENT	E CB VODAFONE	SMALL					
▶ Dat	i Generali	Profilazione	▶ Caratteristic	che CB 🔹 🕨	Disattivazioni	▶ Mappa	▶ Dati Bancari	▶ E-mail Pratiche	▶ Trattative	Order Entry	•	Attività 🕨	Documenti 🕨	E-mail Inviat
► Ni	Jovo Order E	intry PDA firr	nata											
Orde	er Entry													
_	ID Pratica	Agenzia	Agente	Assegnata a	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		ок	4	-	25/09/2013	
ľ	84299696	34732.06K10	DBuscaglia		25/09/2013	Attuale	VF Internet Ready	Dati Ready		ок	1	-	25/09/2013	
	84299696	34732.06K10	DBuscaglia		25/09/2013	Attuale	VF RAM Libera	Voce MNP		ок	1	-	25/09/2013	



3 NUOVO ORDER ENTRY

Dalla sezione cliccare su NUOVO ORDER ENTRY.

Order Entry Cl	iente 👀 👘				'A'	CLIENTE CB VODAFON	IE LARGE		
Dati Generali	Profilazione	Caratteristiche CB	Disattivazioni	Mappa	Dati Banc	cari 🕨 E-mail Pratiche	▶ Trattative	Order Entry	▶ A'
Nuovo Order	Entry PDA fir	mata							
		_							
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*



2	Calcolo Provvigione	•
Doc. mencenti	Caria didentia Visura Camerale/Certificato attribuzione p. fw Fattura Mobile Fotocopia Sim IBAN	
	Altro	
Condizioni di Vendita	💿 Extra 🏶 Standard	
Condizioni Particolari (BID)		
Note		
Allegato	Scegli file Nessun filelezionato	
Allegato	Scegli file Nessun filelezionato	
Allegeto	Scegli file Nessun filelezionato	
Allegato	Soegli file Nessun filelezionato	
Allegato	Scegli file Nessun filelezionato Scegli file Nessun filelezionato	
Allegato Allegato Prodotti sottoscritti	Scegil file Nessun filelezionato	
Allegato Allegato Prodotti sottoscritti Promostone	Segli file Nessun filelezionato Scegli file Nessun filelezionato ESITO	
Allegato Allegato Prodotti sottoscritti Promotone Prodotta*	Segli file Nessun filelezionato Scegli file Nessun filelezionato ESITO V V ESITO	
Allegato Allegato Prodotti sottoscritti Prodotti attoscritti Prodotto*	ESITO	

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 particolar (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	🕞 Extra 🔍 Standard
Condizioni Particolari (BID)	condizioni particolari
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 sottoscri	ŧŧĭ						
Promozione							
Prodotto*	×	Classificazione*		Piani Precedenti		* •	
Quantità		Data Attivazione	×	Data Validazione	×	Seriali:	
Esito		Data KO	X	Note:		1	
Promozione	×						
Prodotto*	×	Classificazione*		Piani Precedenti		*	
Quantità		Data Attivazione	×	Data Validazione	×	Seriali:	
Esito	▼	Data KO	×	Note:		2	

- ✓ 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.

Orde	er Entry Clie	ente Cara ta	DIT	ТА			CLIENT	E ATTIVATO IN A DNE	TTESA CB		-			•
▶ Dat	i Generali	Profilazione	▶ Caratteristi	che CB 🛛	Disattivazioni	▶ Марра	Dati Bancari	E-mail Pratiche	▶ Trattative	Order Entry	•	Attività 🕨 Do	ocumenti 🕨 E	-mail Inviate
→ Nu	ovo Order	Entry PDA fi	rmata								-			
Orde	er Entry <	<												
	ID Pratica	Agenzia	Agente	Assegnata a	Inserita il	Stato	Prodotto	Classificazione	Promozione	Esito	Qta	Note	Attivato il	Allegati
						Attuale	zero: Relax Basic	Voce MNP		ок	1	-	25/10/2014	
C.	90999528	34732.06K10	DBuscaglia		22/09/2014	Attuale	Vodafone ADSL Relax GNP (Bistream)	ADSL GNP		ок	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 sele	ezionato			
Allegato	Scegli file Nessun file sel	ezionato			
Allenato	Scenii file Nessun file sel	ezionato			
@vodafone	ATTIVAZIONE LINEA ADSL V	ODAFONE: PRATICA NUMERO 13	993743		
@vodafone	ESITO OK PER AMM/VEND:	PRATICA NUMERO 13993743			
@vodafone		STI CREDITO AZIENDE: PRATICA I	NUMERO 13993743		
@vodafone		PRATICA PRATICA NUMERO 1399	3743		
Prodotti sottoscri	tti	-			
ID Pratica (se diverso)		Promozione	•		10.00
Prodotto*	Soluzione Ufficio BASIC	Classificazione*	VRU Contratti	Piani Precedenti	Vf Relax Basic - Jolly - sot
Quantità	1	Data Attivazione		Data Validazione	13/10/2014
Esito	ОК	Data KO		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 Clie	ente A		TO VE			CLIE	NTE CB VODAFO	NE SMALL		
Dati Generali	Profilazione	Caratteristiche	CB Disattivazi	oni 🕨 Mapp	a 🕨 Dati Ba	incari	E-mail Pratiche	Trattative	• Order Entry	▶ Att
► Nuova Tratt	ativa	_								
Elenco Trattat	ive									
Agente	Appunt	amento	Data Chiusura	Percentuale	Prodotto			Classificazione	e Qta	Inserito

Se ne inseriamo una nuova, indicheremo



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

Trattative Cliente	TO VI		CLIENTE CB VODAFONE	SMALL
▶ Dati Generali ▶ Profil	azione	vazioni ▶ Mappa ▶ Da	ati Bancari 🔹 E-mail Pratiche	Trattative Order Entry
Nuova Trattativa				
Agente Firma	AGENTE 1	Data Chiusura	03/12/2014	
Appuntamento	▼			
Condizioni di Vendita	🔍 Extra 🖲 Standard			
Condizioni Particolari (BID)			a	
Note				
Prodotti				
Prodotto*	zero: Ram MINI Plus New 🔽 🗙	Classificazione*	Voce MNP	T
Quantità	1	Probabilità Chiusura %	20% 🔻	
Note:				

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



Dati Generali 🕨 Prof	filazione Caratteristic	he CB Disattiv	vazioni 🕨 Mappa 🕨 Dat	ti Bancari 🕨 E-mail Pratiche	Trottative	Order Entry	Attività Do	sumenti 🖡 E-mail Invia
Modifica Trattativa								
jente Firma	AGENTE 1	Ŧ	Data Chiusura	03/12/2014				
puntamento		٣						
ndizioni di Vendita	🔍 Extra 🛞 Standard							
endizioni Perticoleri (BID)								
pte								
Prodotti								
rodotto*	zero: Relax E	Basic 🔽 🔀	Classificazione*	Voce MNP	Ŧ	1		
uantità	1		Probebtilità Chiusure %	20% 🔻				
			17			4		
ote:			Ä				\	
			C	annulla) (modi	For		trasforma in or	dor ontry
				annulla	inca c	ancena	uasionna ili ol	uer entry

4.2 TRATTATIVE IN CORSO

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

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



Home	Prom	emoria	Amministrazione	Clienti Calen	dario Prodotti	Vendite Campagne
Pratich Trattat	e @vodafon	e) /	nalisi Vendite e Forecast Target di Vendita Report Grafici Forecast/Appuntamenti Trattativ kin Corso	• Order Entry	🕨 Calcolo CHURI	N ▶ Certificazioni
Filtra per	Agente:			ok		
	iona tutti Sel.	Modifica	Rag. sociale	ti Elimina Se	e Agen	zia Data Apertur
			MARIO ROSSI	Queni		27/11/2014
		C	BORGEMMIERO	-		26/11/2014
				EB_SRL Kanabi	340004	26/11/2014
			SRL	AGENTE	1 547020	02/12/2014
				AGENTE	1 547.020	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:





I Ho	me Promemoria Amministrazion	ne Clienti	Calendario Prodotti	Vendite Ca	ampagne Telemarke	ting Ticket A	MDC Azioni TDC-R	etention Analisi Prefer	enze Logout
0	omunicazioni 🗐								
	Care Unice 🕞								
	Gara Unica								
ł	Vendite								
	Colondaria Chiamata 🖂								
K	Appuntamenti 🗐								
	Okum (R)								
	Azioni								
	larget di Verdita 🔳								
	Trattative in Corso 🗐								
1		Agente	Agenzia	VOCE	DATI	ADSL	VRU (Interni)		
	2 8	AGENTE 1	3(2000)	1					
C		AGENTE 1	••••••	1					
6			31 O					-	
1.12	UNLUS ANFTAS DURGUMANERU	Ginidian		1					



5 Ricerca Order Entry

L'elenco degli ordini è consultabile dal menù Vendite \rightarrow Order Entry.

Home	Promemo	oria	Amministrazione	Clienti	i I	Calendari	οI	Prodotti	Т	Vendite	e
▶ Pratiche @	vodafone	1	Analisi Vendite e Forec	:ast	♦ Or	der Entry	1	Calcolo C	HURI	И І	• 0
						\Box					

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

Seleziona 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:	▼ da pti: a pti:
Macroclassificazione:	T
Classificazione:	▼
Prodotto:	T

Soltanto specificando

- ✓ Cliente
- ✓ Partita IVA

Cliente:	
P.IVA:	

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



													VOCE		DATI		ADSL		VRU												
													n a	Can Ins	Att 3	R	n	Con	les.	Att	ко	ľ	Con	lins.	Att	ко	Fir	Com	in.	Att	ĸ
			ID Pr	atic	a	C	lie	nte													7										211
	-				-	100											-			_				-							
1		_	_	4	6		-	-		-	-	÷			-	-	F		-		_	-		1							
4		-	-	4	6			-			-			-	-		F	-		-				1							
		-							+						111		F		ñ	T	1	ñ		1							
4			-		ditter a	1111	-								- 1111		F		Ĩ	T		Î		1							
				1111	A Statistical	11.122000	-				1				111111					I		Î									

Nella sezione evidenziata vi è la suddivisione in Macroclassificazioni e per ciascuna Macroclassificazione sono indicati gli stati della pratica e i relativi dati di vendita.

6 ELENCO ORDER ENTRY: ESTRAZIONE IN EXCEL

L'elenco di ordini che si presenta in seguito alla nostra ricerca, è estraibile in Excel.

 Pratiche Evodalune 	arta Annin	Vendia e l'oracasi	• Order Entry	Calcolo Crist	ndia Conques- N October	e Yelemarkatin istani > Gara	e Ticket Unite	MDC Azioni	TDC-Insurdion	Anabel	Professiona La	part, Manualis d	Uho						
Seleziona criteri d	I ricorca	_		-															
nel 2010/001	1.44/ 24/12/2	100		1				Gara Union D	V 40	el las	r	- 1				Climber 1		_	1
Designed to the	Tool 2011							Macroclastifica	Tane .	-1 +	1					PJYA:			1
data and the second								Classifications		Y	ad.								•
Agentia		V 1		-				Produtta:			T								
Gruppo agente:		T						Promozione:		۲		1							
Agentia		¥																	
ID 12 whice:																			
bitte:	¥	5																	
Dettaglio	Annate	Annala	Ciente	Pava	Produtto										_				
Addition and a		Manager and Colored				A CONTRACTOR OF	Protections	1000	Firms P24	Cons. II	Inter St.	44.8	Assessed as	0.0		Gara	Pti Assettie	Pti Asente	VOCE
	-		10	Market Co.		Cantingeneral	Pronisione	5.100	Firms PDA	Cons. II	ins, il	ALL R	Assegnate a	*	No.	Cura	Pti Agentia	Pti Agente	VOCE
92529046	CMan	34732.00010	ACCINANTE GEOR. DAVIDE DITTA	07-624230237	Solutione Laren Statt Grift Juli - Oli	ADL OP	Pronotione	in lansaone	Firms PDA	Cons. II (86/11/2014	104, 8 12/11/2014	ARL E com-m-m	Assegnatia a	8 -	Note addr correctività via hancocci diarrosco	Gerga Hovendare 2014	Pti Agentia 2	Pti Agente	VOCE Fit Can
1 92529046 1 92587238	Colore	34732.09/00	ACLINATE GESM DAVIDE_DITTA PENER DIGITAL GROUP_SAL	07-62-62:00017 102:191:270038	Sobaznome Lawam Stall GAP ULL - OIL T4 Jamu: Sagan Refax	ALSEL CARP Yacou ND ANIP	Promotione	Childo Init latentiscreme CNK	Firms PDA Bartti 2014 TUTLI 2014	Cons. 8 96/11/2014 11/11/2014	12/11/2014 12/11/2014	A42, 8 0009-00-00 12/11/2014	-Assegnate a	*	Note ande convertion to via fuerosco alarrenari, 1 minica - - + kador richtenia dat cheven	Gara Novenžas 2014 Novenžas 2014	Pti Agentia 2 2	 Pti Agente 2 3 	VOCE Fie Can
92529046 92587238 92588226	Colour an	34732.09470 34732.09470 34732.09470	ACLINATE GERN DAVIDE_DITTA Prevex District. GROUP_SIL BERGAMORTO DI MINIT ASSUNTA DITTA	0142403037 02797270038 024178500011	Setumene Larens Statt Grif Guilt - Oli 14 Janu: Sapan Antax Setumene Larens Relac On Ubb, - Oli 14	ACCL CAP YOUR NO AND ACCL CA	Promotione	Exito In Languagement OK OK	Farma 20A Barriti 2014 TU/TU/2014 TU/TU/2014	Cons. 8 96/11/2014 11/11/2014 11/11/2014	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014	Aec. 4 0000-00-00 12/11/2014 12/11/2014		Qa 1 1	Note: ande correstivité via financesce allervenne, t inneces et	Corri Personalise 2014 Personalise 2014 Nerventine 2014	PE Apendia	Pti Agente 2 3 2	YOCE
92529046 92587238 92588226 12588226	Colore	34732.00010 34732.00010 34732.00010 34732.00010	ADLINATE GESM. DAVIDE_DITTA PERK DIGITAL GROUP_SAL BIL BIL BIL BIL BIL BIL BIL BIL BIL BI	01-60403037 02-91270038 02417850031 04403820017	Schutzmere Generals Stater Generals Stater Generals Super Annuel Super Metaurome Canone Metae OP Ubb OID 14 amer. RKXE	althe cash Yuca NG MIN [®] althe cash	Pronestione	Elho In languages OK OK	Plane 20A ds:r11/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014	Cons. 8 06/11/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014	ARC 2 anni-anai 12/11/2014 12/11/2014 24/11/2014		* 1 1	Netar solo convertivelà via francesso derrennes. E derrennes. E der chiveta del chiveta	Carrie 1910-1921 2014 1910-1922 2014 1910-1922 2014 1910-1923 2014	Pti Agentia 2 3 2 2	Pti Agente	Fr Cre
92529646 92587238 92588226 92588226 12345678910 123	CANT	34732.0000 34732.0000 34732.0000 34732.0000	ADDINATE GESM. DAVIDE_DITTA PERK DIGITAL GROUP_SAL IL IL IL IL IL IL IL IL IL IL IL IL IL	01+6-4000017 02197270038 02417850001 04400820017 123456279910	Selazore Larens Statu CAP (Jul Oli 14 Janu Sapan Maas Selazore Larens Reface GN Udz Oli 14 Janes Refs Refs Pere	4255, 249 4255, 249 7000 ND MHP 4255, 249 7000 ND MHP 7000 Rende ND 469		Elho In latricenter OK OK OK OK	Piene PDA da.rtt/2014 tt/rtt/2014 tt/rtt/2014 24/tt/2014 25/rtt/2014	Cone, II 100111/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014 24/11/2014	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 22/11/2014 24/11/2014 21/10/2014	Aug. at anni-aolan 12/11/2014 12/11/2014 22/11/2014 01/11/2014	Asseptata a	* 1 1 1 1 1	Near and constructivity via hancour tensor . kake (chenia de chenia	Carrie Personalism 2014 Personalism 2014 Personalism 2014 Personalism 2014	Pti Agentia 2 3 2 2 2 2 0.5	Ptt Agenta 2 3 2 2 2 0.5	YOCE
92529646 92567238 92588226 92588226 72345678919 123	Ĩ,	34732.00070 34732.00070 34732.00070 34732.00070	ACLINATE CITM. DAVIDE_DITTA PORK DIGFTAL IL IL ILTGARACTIO DI ANTI ASCATA DITTA TUSSPONE TUSSPONE	01+64800517 102191220038 00441350011 04403520017 12345628910	Solutione Lenna SURU GAP (LL - OII 14 Annu Sapan Maas Solataone Lenne Mac Ge Lenne Mac Ge Lenne Mac Ge Lenne Mac Ge Lenne Mac Ge Lenne Mac Ge	ADSL CAP ADSL CAP Your NG AMP ADSL CP Your Media NO AMP		Elho In lateraceme OK OK OK OK	Piene PDA de.ttt/2014 tt/tt/2014 tt/tt/2014 26/tt/2014	Cone, II 100/11/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014 0005/05/00	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 22/11/2014 21/11/2014	Aug. at anni-aolan 12/11/2014 12/11/2014 22/11/2014 31/11/2014		* 1 1 1 1	Near andr connectività via hancace: terrora . anno con . - x babe richtenia del cliveria - - - -	Clar a Provendan 2014 Provendan 2014 Provendan 2014 Provendan 2014	Pt Agentia 2 2 2 2 2 2 0.5 7.5	 Pti Agente 2 3 2 0.5 0.5 	VOCE 7* Gen
92527044 92587238 92588226 92588226 92588226 92588226 92588226 92588226		34732.00070 34732.00070 34732.00070 34732.00070	AddimAte Gette AddimAte Cette AddimAte Cette AddimAte Cette AddimAte AddimAte	01-624000017 02791270038 02411850001 044018200017 12345620900	Solutions Lenous SUAU GAV GLL - Oll 14 Annu Super Mean Solutions Lenous Mean Col Lenous Mean Col Lenous Mean Col Lenous Mean Col Lenous Mean Col Mean Mean	ADSL CAP ADSL CAP Your NG AMP ADSL CP Your Media NO AMP		Esho In lateracene OK OK OK OK	Planak P2A.) distrituzina distrituzina titutuzina savituzina savituzina savituzina savituzina	Cone, II (8/11/2014) 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014 24/11/2014	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 24/11/2014 21/10/2014	Aut 1 comp op of S2/11/2014 S2/11/2014 S2/11/2014 S2/11/2014 S2/11/2014	Assegnatia a	2 * * * * * * * * * * * * * * * * * * *	Noise sold: convertivity via hanosas: alaryman, 1: motori - kakor (Chrein dd: Chrein - - - - - -	Clara Provendan 2014 Provendan 2014 Provendan 2014 Provendan 2014	PE Agentia 2 3 2 2 2 2 2 3 5 5 7,3	 P11 Agente 2 3 2 0.5 9.5 	VOCE Fr Car Car Car Car
 22329044 92587238 92588226 12345678910 123 123 Exporta 		34732.09/00 34732.09/00 34732.09/00 34732.09/00 34732.09/00	AddimAte GROM Device, Ditta Prote Sidtak GROUP_SHL BIGGANGTIO DI MANTA ASSUMTA DITTA DITTA TASSO ONE	01-62400017 02791270038 02411850001 04403820017 12345620910	Sorgener Lines 5/04/ CAP (GL - OII) 14 Janu, Saan Maan Saan Maa Janu, Saan Maan Maan Maan Janu, Saan Maan Maan Maan Maa	ADSL CAP ADSL CAP Vuce ND MeP ADSL CR Vuce MeP		Etho In Lemanne OK DK OK	Parena P2A.1 distritizziti4 titritizziti4 titritizziti4 24/11/2014 25/11/2014	Cone, II (8/11/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014 0005-00-00	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 24/11/2014 24/11/2014	Aug. 2 complexite f2/rm/2014 f2/rm/2014 f2/rm/2014 f2/rm/2014 gat/rm/2014	Assegnatia a	• • • • • • • • • • • • • • • •	Note: solo constitutions: dormous. dormous. dormous. c = Note: c = Note	Correl Presonantiane (2014) Presonantiane (2014) Presonantiane (2014) Presonantiane (2014)	Pt Agentia 2 2 2 2 2 2 0.5 7.3	 Ptt Agents 2 3 2 5 5 5 	VOCE Fr Car
2223934 92587238 92587238 92585226 12345678919 323 Exporta Exporta Exporta		34732.00470 34732.00470 34732.00470 34732.00470 34732.00470	AddimAte Grav, Davide, Ditta, Preter Kottak, Graup, Jak, Bill, Storter, Gold, Bill, Addimate Bill, Addimate Ditta, Ditta, A.B.C. D., Skill	01-64830037 02/11/2/0038 03411850031 04403820017 12345629910	Solarsen Logi Val- Solarsen Hans Solarsen Logi Val- Oli Hans Solarsen Logi Val- Oli Janu, Sope Auto- Commissione Logi Val- Commissione Logi Val- Commissione Logi Val- Commissione Logi Val- Commissione Logi Val- Commissione Logi Val- Val- Val- Val- Val- Val- Val- Val-	ADSL CAP ADSL CAP Vuce ND MeXP ADSL CN Vuce MMP Vuce MMP	Prorestone 2 2 2 2 2	Etho In Lethausne De De De De	Plania P2A II distrituzitie tituttuzitie tituttuzitie 24/11/2014 25/11/2014	Cone, II In/11/2014 11/11/2014 11/11/2014 24/11/2014 20/11/2014 2005/05/00	12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 12/11/2014 24/11/2014 24/11/2014	Aue a anni-no an rainti/2014 12/11/2014 24/11/2014 30/11/2014	Assegnation a	• • • • • • • • • • • •	Note: sede correctivetà sito francesco: sitorresen, 2: terecen: 	Cara Incontine 2014 Theoretise 2014 Weight 2014 Newstine 2014 Newstine 2014	Pt Apenta 2 2 2 2 2 2 2 2 5 7 3	 Ptt Agents 2 3 2 6,5 9,5 	VOCE Fie Can 0 0



Il file estratto avrà gli stessi campi contenuti nell'ordine inserito in CRM, con i dati di vendita riferiti alle Macroclassificazioni.



7 BOX ORDER ENTRY IN HOMEPAGE

Per visualizzare velocemente gli ultimi inserimenti è disponibile questa sezione

		Contraction of the contract	And a state of the	and the second second
Constances				
🖶 Gana Urica 🗐				
😽 Vendte 🗐				
😽 Celenderio Ohemi	ter ())			
😽 Appurtamenti 🗐				
🕹 Churt 🗐				
ADOHI 🗐				
🐇 Tarpet e andita				
Tratters on Carso	8			
- Tabe la Order Entr	· III			



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

📕 Tabella Orde	Tabella Order Entry											
Dal: 22/	03/2014 Estt	0:		▼ Asse	gnata a:		¥	ok				
	Agente	Agenzia	Firma PDA	ins. 1	Att. 1l	Cliente	Qta	Note	Gara	Pti Agenzia		
123	Gmonn		25/11/2014	31/10/2014	01/11/2014		1		Novembre 2014	0.5		
12345678910	c entr i	34732.06K10	24/11/2014	24/11/2014	24/11/2014	SRL	1		Novembre 2014	2		
92587338		34732.06K10	11/11/2014	12/11/2014	12/11/2014	GROUP_SRL	1	 + kasko richiesta dal cliente 	Novembre 2014	3		
92588226	-	34732.06K10	11/11/2014	12/11/2014	12/11/2014	DI MAN DI MAN	1	-	Novembre 2014	2		
92522858	M	34732.06K10	10/11/2014	10/11/2014	10/11/2014	IMPRESA T C NEBRI SRL	2		Novembre 2014	1		
92524212	т	34732.06K10	10/11/2014	10/11/2014	0000-00-00	CITTA' DI	4	-	Novembre 2014	2		
92523406	E	35547.0C387	07/11/2014	10/11/2014	10/11/2014	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		1	-	Novembre 2014	2.5		
92529046		34732.06K10	06/11/2014	12/11/2014	0000-00-00	GEOM DAVID	1	sede connettività via francesco dominioni, 1 novara -	Novembre 2014	2		
92406954	T." tti	34732.06K10	06/11/2014	11/11/2014	11/11/2014		1		Novembre	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

► Configurazione ► Act Configurazione Variabili Motivi Disattivazione	cessi 🕨 Caricamenti	Comunicazioni Personalizzazio	ni 🕨 Gestione Operazioni 🚺	Logs	
Gestic Codici Asenzia					
E-mail Vodafone	Agenzia	Host	User	Password	
igenzie-vodafone.it	34732.060.10	pop.agenzie-vodafone.it	unissibilitie-volutione.it	******	Cancella
agenzie-vodafone.it	18/972 (90.254	pop.agenzie-vodafone.it	umqumigugenzie vodefore.it	*******	🔀 Cancella
genzie-vodafone.it	15547.00 587	pop.agenzie-vodafone.it	umprogegerate-vadatore.it	******	Cancella

Il programma legge le caselle di posta cosi come definite nella Amministrazione \rightarrow Configurazione \rightarrow 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 1 G H J 1 Data Attivazione 3 Attivazione 4 Totale SIM 2 5	
1 Data 2 Attivazione 3 Attivazione 4 Totale SIM 5 5 6 5 7 Tipo Sim: 8 Numero Seriale 8 9339104920029291437 Seriale: Plano tariffario: VF PIVA Smart Top	
2 Attivazione 3	
3 Totale SIM 2 5 5 6 5 7 Tipo Sim: Normale 8 Numero Seriale 8939104920029291437 9 Seriale: Piano tariffario:	
4 Totale Silw 2 5	
7 Tipo Sim: Normale Data attivazione: 04/08/2012 Tipo Prodotto: 7 Normale Seriale: 91/08/2012 Tipo Prodotto: 91/08/2012 Ti	
7 Tipo Sim: Normale Data attivazione: 04/08/2012 Tipo Prodotto: 8 Numero Seriale 8939104920029291437 Seriale: Plano tariffario: VF PIVA Smart Top	
Numero Seriale 18939104920029291437 Seriale: Plano tariffario: VF PIVA Smart Top	
a manero senare, osserozozozozozozozozozozozozozozozozozozoz	
9 Numero Tel: Abb /Ric : Abb /Ric :	
Numero Fax: Voce/Dati: Voce	
11 Numero Dafi: D Servizi Opzionali:	
12 Seriale per Denominazione	
13 Tipo Sim: Normale D attivazione Tipo Prodotto: Omnisales	
14 Numero Seriale: 8939104920029291445 S Opzioni Piano tariffario: VF PIVA Smart Top	
15 Numero Tel: Ti Abb./Ric.: Abbonamento	
16 Numero Fax: Fax br: Voce/Dati: Voce	
17 Numero Dati: Dati br: Servizi Opzionali:	
18	
19	
	т
2 835744 7.16433 19/6/2013	
3	
4 N Tipp SIM Abb, Ric. tp cc/platilipp MNP Tipp Prod Numero Seriale subentron Numero E N Telefon Numero E N Dati Bre Numero E N Fax Bresim Hspa Statishin Plano Tariffario Classe Data 5 1 Normale Abbonamento V. CE MNP non Null 189391035006714769 kull 34558521	ut-c Oper 2
6	_
Z Data Attivazione	
	_
10 Seriale per	
Attivazione Bsales	
3 Opzioni	

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 Prodotte	Modifica Scheda Prodotto									
Denominazione	Zero: Ram Mini New	Codice		Attivazione da Mail:	Leggi dati CSV/XLS allegato 🔻					
Data Inizio Validità	06/05/2014	Data Fine Validità	31/12/2014		Leggi dati CSV/XLS allegato Leggi Data ricezione mail					

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	Clienti Calenda	ario Prodotti	Vendite Campagne Telema	arketing Ticket MDC Azior	ni TDC-Retention Analisi				
Prodotti	FYO / CRM Trasferisci Provvigio	oni 🕨 Promozio	oni 🕨 Piani						
Gestione Allineamento Prodotti FY	O / 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.	Тіро	Prodotto		Condizione - Presenza di				
ADSL	ADSL	Omnisales	Non Definito 🔹	Qta(crm) = •Qta(fyo) -	Non Definito				
Backup ADSL	Backup ADSL	Omnisales	Non Definito 🔹	Qta(crm) = •Qta(fyo) -	Non Definito				
Backup Numero Fisso	Backup Numero Fisso	Omnisales	Non Definito 🔹	Qta(crm) =*Qta(fyo) -	Non Definito				
Backup Numero Fisso ADSL	Backup Numero Fisso ADSL	Omnisales	Non Definito 🔹	Qta(crm) = •Qta(fyo) -	Non Definito				
Backup Rete Fissa Vodafone	Backup Rete Fissa Vodafone	Omnisales	Non Definito 🔹	Qta(crm) = •Qta(fyo) -	Non Definito				
		BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 0	Non Definito				
		BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 0	Non Definito				
		BSales	Soluzione Lavoro Relax GN ULI 🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 0	Non Definito				
Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodafone SIM	Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodaf	BSales	Soluzione Lavoro Super Relax (🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 0	Non Definito				
		BSales	Soluzione Lavoro Relax GNP U 🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 0	Non Definito				
		BSales	Soluzione Lavoro START GN UI 🔻	Qta(crm) = 1 *Qta(fyo) - 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 <u>Leggi Dati</u> <u>CSV/XLS allegato</u> 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 cosi 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		Attivazione da Mail:	Leggi Data ricezione mail
Data Inizio Validità	06/05/2014	Data Fine Validità	31/12/2014		Leggi Dati CSV/XLS allegato Leggi Data ricezione mail Opzione



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 cosi 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 cosi trovati.
- Il sistema mette in KO l'order entry.

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



9 PRATICHE VODAFONE

Tutte le mail ricevute vengono raccolte in questa sezione

I	Home	I	Pror	nemo	oria	I	Amministrazion	ne	Clienti	I	Calendari	• I	Prodotti	Т	Vendite	I	Ci
1	Pratich	e @v	/odafo	ne	Т	•	Analisi Vendite e I	Forecast	1	▶ Or	der Entry	T	▶ Calcolo (CHUR	N	<mark>، د</mark>	ertifi
	In Arr	ivo															
	Da Pr	oces	sare														

Nella sezione Vendite \rightarrow 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 archiviarle nel CRM. in questo modo verranno eliminate da questa sezione, ma saranno disponibili in tutte le altre parti del CRM: order entry, scheda cliente.

Pratiche @Vodafone in Arrivo Controlla le Pr	ratiche da Processare
Filtra l'oggetto: Tutti	¥
Seleziona tutti Archivia Selezionati	

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 pero 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	Cli				
•	DATI DI VARIAZIONE Pratica numero 14168622	Ø				
Leggi co	▶ Leggi contenuto					
Inserisci Modifica	 Inserisci Pratica in CRM 					
 Inserisci 	Azione in CRM - 10:4022 / Preventiva - preventiva autorizzata Azione in CRM					
Inserisci	Preventiva in CRM					
Inserisci	TDC in CRM					
Inserisci	Ticket in CRM					



Order Entry Cli	ente GMM_SPA	L					CLIENTE CB VODA	FONE
Dati Generali	Profilazione	Caratteristiche CB	Disatt	ivazioni	Mappa	Dati Bancari	E-mail Pratiche	•1
			_					
ID Pratica		14168622		ID Ord	line		14168622	
орранальство	_		_	Asseg	nato a			•
Data firma PDA*	0	2/12/2014 🔀		Data o	onsegna PDA		×	
Agente Firma*			•	Agent	e (x Certificazio	one)		•
Campagna			T	Calcol	o Provvigione			•
Doc. mancanti								
Condizioni di Vendit	·a 🔴	F						

fra Tagartia Tuti •						
Seleziona tutti Archivia Selezionati		_				
n		Cleater	10 Centime	10 Pullia	P.NA	and and a
DATI DI VIANAZIONE Pratica naramo 14168622	PRATICA VODAFONE	C 🛾 🦇	14152622	14195622	01470340033	-volwore.
Leggieuromato						
Huddhaa Prabaa in CAIN - 10:2572 / RAIN Rolax New 30 Prabaa: 8971401 Bhurbail Prabaa in CAIN	PRATICHE	N CRM				
nodňca Azone in CRH - 10 4022 / Pre-entiva - pre-entiva autorizzata. Insertici Azone in CRH						
Rear No. Preventive III CRU						
Insertion TDC 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).



Call Center di pertinenza	IVREA					
D Pratica						
D Ordine	Vedences					
ipo Pratica Variazione lettaglio Pratica						
lettaglio Pratica Jata ricezione 13/14/3004-00-40						
ata ricezione la statutore de la companya de						
antin und they						
lote Sentile Venditore, La inform	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro :					
vote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro					
vote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono breve					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.FAX	niamo che abbiamo assegnato 1 open ram super relax, 1 bonus relax 10 euro Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di telefono breve Numero di fax associato alla SIM					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.FAX N.FAX BR	Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero di telefono Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di fax associato alla SIM Numero di fax breve					
iote Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.FAX N.FAX BR N.FAX BR N.FAX BR	Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di fax associato alla SIM Numero di telefono per la trasmissione dati					
Note Sentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Servizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.TAX BR N.FAX BR N.DATI BR	Legenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di telefono breve Numero di fax breve Numero di telefono per la trasmissione dati Numero di telefono per la trasmissione dati					
Note Bentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Bervizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.FAX N.FAX BR N.FAX BR N.DATI N.DATI BR AI EASCTA	tegenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di telefono breve Numero di fax breve Numero di telefono per la trasmissione dati Numero di telefono per la trasmissione dati Numero breve per la trasmissione dati Indica l'abilitazione alle chiamate internazionali Indica l'abilitazione alle chiamate internazionali					
Note Bentile Venditore, La inform Cordiali Saluti, Bervizio Clienti VF Business DATA N.SERIALE N.TELEFONO N.TEL BR N.FAX BR N.FAX BR N.FAX BR N.FAX BR N.FAX BR N.FAX BR N.DATI N.DATI BR AI FASCIA PIANO TABLEFABLO	tegenda per la lettura dell'allegato Data di attivazione delle SIM Numero univoco identificativo di ogni SIM Numero di telefono Numero di telefono Numero di telefono breve Numero di telefono breve Numero di fax breve Numero di telefono per la trasmissione dati Numero di telefono per la trasmissione dati Indica l'abilitazione alle chiamate internazionali Indica la rata soluzione telefono/accessori scelta Indica la rata soluzione telefono/accessori scelta Indica la rata soluzione telefono/accessori scelta					

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					
▶ Leggi contenuto					
Modifice Pratice in CRM - ID:854 / VF RAM Libera (ID Pratice: 85012340) Inserisci Pratice in CRM					
▶ Insertsct Azione in CRM					
▶ Insertsot Preventive in CRM					
▶ Insertsct TDC tn 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)



Il sistema di default, spunta l'opzione <u>Visualizza SOLO le mail da riprocessare</u>. 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				
•	Servizio Clienti Vodafone Business - Attivazione SI/A	IL BERGAMOTTO DI MANTI ASSUNTA DITTA	OrderEntry- Orders.OrderNumber	92588226	024				
	Leggi contenuto								
► M ► Ir	Modifica Pratica in CRM - ID:2902 / Soluzione Lavoro Relax GN ULL - Ott 14 (ID Pratica: 92588226) Inserisci Pratica in CRM								
Proc	Prodotto: Fibra Relax 30 Mega - Rete Vodafone SIM Qta: 1 Esito: OK Data KO: Data Attivazione: 12/11/2014 Seriali: 8939103570010450749								
Hoa	giornato l'id Entry 3548. ID Pratica: 92588226 Prodotto: Soluzione Lavoro Relax GN ULL - Ott	14 Quantita: 1. data_attivazione: 2014-11-12. Data Gara Uni	ca: 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 <u>seconda riga</u> (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	Pratiche @Vodafone da Processare					
Filtra l'oggetto: Tutti	Filtra il Prodotto:	🔻 🗌 Visualizza SOLO le mail da riprocessare				
Seleziona tutti Processa Se	elezionati Pulisci Selezionati 🧲					