

GESTIONE CLIENTI

1 Introduzione

In questa parte di manuale vedremo come gestire l'anagrafica del cliente e il caricamento di liste clienti per la creazione di nuove Customer Base.

2 Ricerca Clienti

Cliccando sulla voce del menù *Clienti*, il sistema ci propone un form di ricerca dei clienti presenti in CRM. Alla stessa pagina si accede seguendo il percorso *Clienti* \rightarrow *Clienti* \rightarrow *Ricerca*.

Home Promemoria	Amministrazione Clignti Calendario	0
▶ Clienti ▶ Liste Clienti	🕨 Ricerca avanzata 🕨 Mappa	1
Ricerca Cliente		
Denominazione Azienda		
Tipo Cliente	Tutti	
Stato T Cliente	Tutti	
Stato Cliente	Tutti	
Customer CODE		
Partita IVA		
Telefono		
СВ	T	
Agente assegnato	T	
Gruppo agente		
Agenzia	T	
cerca	ricerca avanzata	

Nel form possiamo inserire:

- Denominazione Azienda
- Tipo, Stato Cliente e Stato T Cliente (vedi paragrafo 10)
- Customer CODE
- Partita IVA
- Telefono
- СВ
- Agente Assegnato
- Gruppo Agente (vedi manualistica GESTIONE UTENZE)



- Codice Agenzia

3 SCHEDA CLIENTE

Cliccando sul Cliente desiderato si accede alla sua SCHEDA ANAGRAFICA.

Scheda Cliente		DITA DI QUALITA	NO VOCE NO F	ISSA				0
▶ Dati Generali ▶ Profilazione	Caratteristiche CB Disattivaz	ioni ▶ Mappa ▶ Da	ati Bancari 🕨 E-mai	l Pratiche 🕨 Trattati	ve 🕨 Order Entry	▶ Attività	▶ Documenti	▶ E-mail Inviate
Dati Cliente - CB Ott-Dic 2014	34732.06K10	Δ						
Inserisci Cliente in Campagna	2							
Customer CODE	7.1389035	Ragione Sociale		2EFFE DI FRACCAROLLO	SAMUELE_DITTA	Tipo Cliente		
Cod. Fiscale		Partita IVA		02424760185		CBA Vodafon	,	
Agente assegnato		Fascia cliente C	в	No Voce_No Fissa		Punti CB		0
CBA assegnato								
Telefono 1 👩	+39 0321111111	Telefono 2				Fax		
Cellulare 1		Cellulare 2				Website		
E-mail 1	samumitico@yahoo.it	E-mail 2				E-mail 3		
Nome HOLDING		Agenzia		34732.06K10		Agente firma	ario	
Nome Utente		Password						
Data Attivazione	04/11/2014	Data Disattivazio	me					
Data Cessione		Ceduto a						
Referente 1		Nome			Cognome			
Telefono		E-mail			Ruolo			
Referente 2		Nome			Cognome			
Telefono		E-man			Kuolo			
Referente 3		Nome			Cognome			
Telefono		E-mail			Ruolo			
		10						
Referente 4		Nome			Cognome		_	
Telefono		E-mail			Ruolo			
Referente 5		Nome			Cognome			
Telefono		E-mail			Ruolo			
nem mont i 🚗 i					10			
Sede Legale 🔘	VIA COLOMBINA_6							
Città	VALENZA	Provincia	AL		CAP		15048	
Sede di Fatturazione								
Citta		Provincia	AL		CAP		15048	
sede operativa	VIA COLUMBINA_6	Provincia	<i>(</i> 1		CAP		15040	
Citta	THLEILH	Provincia	AL		CAP		10048	

Nella parte evidenziata in figura è possibile navigare tra le diverse sezioni della SCHEDA CLIENTE.



Scheda Cliente BRS dei fratelli	Bellosta snc_SNC	T18 RINNO	vo	CLIENTE PERSO S	TORICO		VODAFONE			Cliente OK	
Dati Generali Profilazione	Caratteristiche CB	Disattivazioni	Mapa Dati Bancari	E-mail Pratiche	Trattative	Order Entry	▶ Attività 🕨 🕻	tumenti	E-mail Inviate		
Dati Cliente			1	1	2		1	ř.		11	Google
Inserisci Cliente in Campagna											
Customer CODE	7.1045949		Ragione Sociale	BRS dei	fratelli Bellosta snc_	SNC	Tipo Cliente	Ť.	VODAFONE	-	
Cod Ercolo			Dartita IVA	014077	20020		CRA Vodstono		LECCIO Charles	- VEIT	

Il CRM evidenzia nella striscia accanto alla ragione sociale Lo stato T del cliente Lo Stato del cliente Il Tipo di Cliente L'esito dell'ultimo appuntamento sul cliente

(Le diverse colorazioni che caratterizzano Stato e Tipo di cliente, le vedremo nel paragrafo 10)

Inoltre è presenta un link veloce per ricercare su Google la ragione sociale del cliente.





Quando il cliente risulta nella CB corrente, il dato viene subito evidenziato direttamente sotto il menu.

Dati Generali	Profilazione	Caratteristiche CB	Disattivazioni	Mappa	▶ Dati Bancari	▶ E-mail Prati	he Frattative	Order Entry	 Attività 	Documenti	▶ E-mail Inviate	
Dati Cliente - C	B Ott-Dic 2014											
Inserisci Cliente i	in Campagna											
Customer CODE	1	7.1389035		Ragione	Sociale	2EF	E DI FRACCAROLLO SAM	UELE_DITTA	Tipo Cliente			
Cod. Fiscale				Partita IV	/Α	024	4760185		CBA Vodafone	,		
Agente assegnato				Fascia cli	iente CB	No	'oce_No Fissa		Punti CB		0	
CBA assegnato												

3.1 DATI GENERALI

Customer Code Ragione sociale Tipo Cliente Codice fiscale Partita IVA CBA Vodafone Agente Assegnato Fascia Cliente CB Punti CB CBA Assegnato Recapiti Telefonici Fax Email Nome Holding Agenzia (vedi paragrafo 9) Agente Firmatario Nome Utente Password Data Attivazione Data Disattivazione Data Cessione Ceduto A Referenti Indirizzi (Sede Legale, Sede di Fatturazione, Sede Operativa)



3.1.1 Copertura GEA

Accanto ai numeri di telefono, se specificati, è possibile cliccare sull'immagine in figura.

CBA assegnato	
Telefono 1 🜀 <	
Cellulare 1	
5 W1	

Il CRM in tempo reale calcola la copertura GEA

Copertura GEA	DITTA		
Numero di Telefor	no Ricercato		
2			
Offerte Microbusin	ness		
- Non sei in copertu	ira Rete Vodafone		
- Sol, Lavoro Superk	letax		
per poter proceder	e all'attivazione dell'offerta scelta dal cliente.	s che sull'indiri	zze, mencianor reasi deve esserci ok
	Fibra 30M Soluz Ufficio/Soluz Azienda	-	
	7MB ADSL Soluz Ufficio / Soluz Azienda		
	2Mb SHDSL ULL		
	2Mb SHDSL BS	<u></u>	
	4Mb SHDSL ULL		
	4Mb SHDSL BS IMA	O	con modem
	4Mb SHDSL BS	O	
	8Mb SHDSL BS	O	
	3G Indoor	0	
Centrale 321066			
Distanza non dispor	ibile		

Il calcolo della copertura GEA avviene sia sui numero di telefono che sugli indirizzi.

3.1.2 Geolocalizzazione

Il CRM utilizza le API di Google per "tradurre" gli indirizzi immessi in coordinate spaziali, in modo da posizionare ogni cliente nella MAPPA che vedremo più avanti.

Perché ciò risulti efficace è opportuno verificare sempre che all'immissione di un indirizzo corrisponda sempre una corretta geolocalizzazione.

	_ · · • · · · · ·				
Sede di Fatturazione					
Città	NOVARA	Provincia	NO	CAP	28100
Sede Operativa 🜀	VIA DON BOSCO_9				
Città	NOVARA	Provincia	NO	CAP	28100
Geolocalizzazione	Via Don Giovanni Bosco, , 98058 Novara di Sicili	ia ME, Italy			



Come evidenziato in figura, a fronte dell'indirizzo immesso il CRM evidenzia in giallo la corrispondente geolocalizzazione.

II CRM gestisce 3 indirizzi:

- ✓ Sede Legale
- ✓ Sede di fatturazione
- ✓ Sede Operativa

Le visualizzazioni sulla MAPPA si riferiscono alla Sede Operativa

3.1.3 Storico Agenti

Tutti gli Agenti assegnati al Cliente vengono tenuti in memoria. Per ciascuno viene riportata la data di assegnazione.

Storico Agenti					
Agente	Data	1			
Ufficio	24/10/2013	1			
	19/07/2013	1			
	24/05/2013	1			
	01/05/2013	1			

3.1.4 Elenco CB

Vengono inoltre elencate tutte le CB nelle quali era presente il Cliente.





3.2 PROFILAZIONE

La seconda scheda cliente è la Profilazione. Essa permette di avere una visione completa della dotazione mobile e fissa del Cliente.

Profilazione Clie	nte Parto Catolo	TO VENDITA DE QUALITA	CLIENTE CB VODAFO	NE LARGE		
▶ Dati Generali	Profilazione Caratteristiche CB	► Disattivazioni ► Mappa	▶ Dati Bancari ▶ E-mail Pratich	e F Trattative F Order Entry	▶ Attivită ► Documenti	E-mail Inviate
MOBILE <						
тім	0	Vodafone	0	Wind	0	
вт	0	H3G	0	Fastweb	0	
	0	Tot, Sim	0	Importo fatt. bimesti	ali 0.00 €	
Altro		a second s			and the second s	

Gestore Linee		Gestore Traffico		Centralino / VRU	
Numero Linee	0	Interni Centralino	0	Gestore DSL	
Canone Telecom		E-mail su telefonino		N. Fax presenti	0
Importo fatt. bimestrali	0.00 €				

DATT ALIENDA					
N. Dipendenti	0	Fatturato	OE	Settore Merceologico	
N. Filiali	0	Nome Titolare			

• Rete mobile:

- operatori
- numero di sim private
- numero di sim aziendali
- importo delle fatture bimestrali

• Rete fissa e Connessioni Internet

- Gestore linee
- Gestore Traffico
- Centralino/VRU
- Numero Linee
- Inetrni Centralino
- Gestore DSL
- Canone Telecom
- E-mail su telefonino
- N. Fax Presenti
- importo delle fatture bimestrali



• Dati Azienda

- Numero Dipendenti
- Fatturato
- Settore Merceologico
- Numero Filiali
- Nome Titolare

3.3 CARATTERISTICHE CB

Raccoglie tutte le informazioni caricate dal File di CB inviato da Vodafone.

Dati Generali 🔹 🕨 Profi	llazione Caratteristiche CB Disa	sttivazioni 🕨 Mappa 🕨 Dati B	Sancari + E-mail Pratiche + Trattative	Order Entry Attiviti	n 🕨 Documenti 🔹 E-mail Inviste
SERVIZI ATTIVI					
EOP Voce	2	EOP Voce a valore	10	EOP Deti	0
ToT Eop	2	Interni VRU attivi	6	Interni VRU Soluzione Lavoro	
EOP Link DSL	0	EOP VIK	0	Opzione Mail	
EOP M2M	0	EOP fisso		VAR CPS	
VAR DSL		DIREZIONALI SUF			
EOP Punti	28	EOP Punti a Valore			
DETTAGLIO VOCE A V					
EOP Voce a Consumo	0	EOP Voce Bundle Medi	0	EOP Voce Bundle Alti	10
EOP Voce Bundle Super	0	EOP Voce Plant old Ricarto.	0		
Copertura ADSL	OK	Coperture ASU	0K	Copertura VRU	ок
Copertura 4G	ок			1	
DATI CLIENTE	<u></u>				
св		Nome dealer gestione	UNIQA SRL	Codice dealer	34732.06K10
Distretto		RD VF		Area Manager VF	
UMA		Canale	Agenzia	Cluster Cliente	
Score class	CORPORATE 3	Pos Attivatore		Ultimo Pos attivatore sim	2014-11-04
Fatturato u6m		Ultima data attivazione sim	2014-11-04	Data attivaz Cliente	2014-11-04
Data CB		Valore margine		Holding id	0
Tipo rapporto	0	Modelite di pegamento VF		Deta Importazione PR	1

- Servizi attivi (EOP Voce, EOP Voce A Valore, Interni VRU Attivi,...)
- Dettaglio Voce A Valore
- Copertura (ADSL, ASU, VRU, 4G)
- I dati del cliente relativi alla CB
 - CB di appartenenza
 - Nome Dealer Gestione
 - Codice Dealer
 - Distretto



customer relationship management

- RD VF
- Area Manager VF
- UMA
- Canale
- Cluster Cliente
- Score Class
- Pos Attivatore
- Ultimo Pos Attivatore SIM
- Fatturato U6m
- Ultima data attivazione SIM
- Data Attivazione Cliente
- Data CB
- Valore Margine
- Holding ID
- Tipo Rapporto
- Modalità di Pagamento VF
- Data Importazione PR
- Società Capogruppo
- Riassegnato
- CB di Origine

3.4 DISATTIVAZIONI

Le disattivazioni cosi come sono state caricate, possono essere visualizzate cliente per cliente attraverso questa Scheda.

- In quale CB è stata effettuata la disattivazione
- Piano
- Dettaglio
- Quantità
- Punti CB
- Motivo della disattivazione
- Agente assegnato



Home Promemor	ia Amministrazione Clier	nti C>'endario	Prodotti Vendite Car	npagne Telemarketing Ticket	MDC Azi	oni Retent	ion Analisi Prefere	nze Logout
► Clienti ► Liste C	lienti 🕨 Ricerca avanzata	▶ Mapp ▶ Verif	ica Duplicati					
		_						
Elenco Disattivazioni	Cliente 2 FG_SRL	TO VINDITA DI Q	UALITA' CLIENTE C	B VODAFONE SMALL			•	
▶ Dati Generali ▶ Pro	ofilazione	Disattivazioni M	appa 🕨 Dati Bancari 🕨 E-	mail Pratiche	Entry 🕨 Attiviti	Documenti	▶ E-mail Inviate	
Data	СВ		Piano	Dettaglio	Qta	Punti	Motivo	Agente
25/10/2014	Ott-Dic 2014 34732.06K10		VOCE	43b- Piani Vodafone RAM Libera	1	4	Disattivazione SIM gruppo DAVID	DBuscaglia
19/11/2013	Ottobre-Gennaio 2014 34732.06K10		DATI		1	2	Raccomandate	

3.5 MAPPA

Grazie alla Geolocalizzazione è possibile visionare grazie alla mappa interattiva la localizzazione delle 3 sedi del Cliente. Le sedi sono contraddistinte da un marker di colore diverso.





3.6 DATI BANCARI

Scheda che raccoglie i riferimenti bancari del Cliente.

3.7 EMAIL PRATICHE

Tutte le mail lette da Yussfone Email Reader (*vedi manuale BACKOFFICE*) vengono archiviate nel CRM. in questa scheda è possibile consultare tutte le mail ricevute da Vodafone e riferite al Cliente

Dati Generali Profilazione Caratteristiche CB	Disattivazioni 🕨 Mapp	a 🕨 Dati Bancari	▶ E-mail Pratiche	▶ Trattative
E-mail riferite al cliente				
	115 12			_
Oggetto	Id Pratica	Data	Msg	
Servizio Clienti Vodafone Business - OK Amministrazione Vendite	84299696	14/10/2013 11:12	22	
Servizio Clienti Vodafone Business - Comunicazione data portabilità	84299696	27/09/2013 02:25		
Servizio Clienti Vodafone Business - Attivazione SIM	84299696	26/09/2013 08:37		
Servizio Clienti Vodafone Business - Comunicazione data portabilità	84299696	26/09/2013 02:27		
Servizio Clienti Vodafone Business - Comunicazione data portabilità	84299696	26/09/2013 02:24		
Servizio Clienti Vodafone Business - Comunicazione data portabilità	84299696	26/09/2013 02:22		
Servizio Clienti Vodafone Business - Comunicazione data portabilità	84299696	26/09/2013 02:21	83	
Pratica 84299696 del Cliente 2 FG presa in carico	84299696	25/09/2013 11:12	83	
Servizio Clienti Vodafone Business - Evaluation ACA OK	84299696	25/09/2013 11:11	8	

 \boxtimes

Apre la mail fisica in formato .eml, secondo il programma di posta utilizzato.



3.8 TRATTATIVE

Nel CRM è possibile registrare non solo le vendite effettuate ma anche le trattative in corso.

Tratt	ative Cliente		•	TO VENDITA		CLIE	NTE CB VODAFONE	SMALL					
▶ Dati	Generali 🕨 🕨	Profilazione	Caratteristiche CB	Disattivazioni	▶ Mappa ▶	Dati Bancari	▶ E-mail Pratiche	Trattative	Order Entry At	tività	Documenti	▶ E-mail Invi	iate
→ Nuc	ova Trattativa	a											
Elenc	o Trattative												
	Agente	Арри	untamento	Data Chiusura	Percentuale	Prodotto			Classificazione	Qta	Inserito		Modificato
	Amministratore	•		04/12/2014	20%	Open: F	RAM RELAX BASIC		Voce Bundle MNP	1	03/12/2014 alle 17: Amministratore	:58 da	03/12/2014 alle 17:58 da Amministratore
				27/12/2014	40%	Soluzion	ne Lavoro Super Relax	GN BS - Ott 14	ADSL GN	1	03/12/2014 alle 17: Amministratore	:58 da	03/12/2014 alle 17:58 da Amministratore

Per la gestione delle trattative si rimanda alla manualistica BACKOFFICE.

3.9 ORDER ENTRY

L'interfaccia di gestione degli order entry (PDA) è simile alle trattative.

Onde	r Entry Clie	erte .	-		T6 WARE U		000	ALL HERE O STOLLE	×		114					
Dec.	Generali	• Profilazione	• Caraltaristi	dhe CB 🛛	Disattinagioni	* /400*	+ Dell Bancari	• E-mail Pratiche	+ Trathative	• Order En	6ry -	A	• Doismenti • I	-mail inviate		
Téo	ove Order	Entry PDA fle	meta							_						
ide	elistry															
	ID Protica	Agencie	Agentu	Amegnata	Imerita il	State	Predatta	Omificatione	Promoçione	Esite	Q2+	Note	Athuno II	Allegati	Interits	Matrices
S	#3819146	34732.06K10	-		28/07/2013	Attualo	St Rolan	Voce Bundle		ок	1	1	28/97/2018		30/07/2013 alle 15 37 da	30/07/30/3 atte 16:00 da 35xgteorea
5	83819144	14722.04K10	-		29/07/2018	Attuale	W Internet Speed Open	Dati Extra		OK.		<u>*</u> :	39/07/2018		30-07/2013 #1e 15:56.0+	20/07/2013 alle 18:00 da
																(Chightonia)

Anche per la gestione degli order entry, si rimanda alla manualistica BACKOFFICE.



3.10 ATTIVITÀ

In questa scheda vengono elencate tutte le Attività registrate nel CRM e fatte sul Cliente. Nel dettaglio i tipi di attività sono:

- ✓ Appuntamenti
- ✓ Chiamate
- ✓ Azioni
- ✓ MDC
- ✓ Ticket

🖽 Nuovo Promemoria

Per ogni attività sono indicati tipo ed esito.

Di default il sistema recupera tutte le attività generatesi negli ultimi due anni. Spuntando l'opzione STORICO appariranno tutte le attività senza limitazioni di tempo.

Sotto l'elenco, è possibile utilizzare link comodi e veloci per prendere un Nuovo appuntamento, fissare una Nuova Chiamata o salvare un Nuovo Promemoria.

Qualora utilizzassimo uno di questi link, si aprirà la relativa scheda in un'altra finestra.

Attività Cliente				CLIENTE CB VODAFONE SA	ALL	()
▶ Dati Generali	▶ Profilazione ► C	aratteristiche CB 🕨 D	isattivazioni ▶Mappa ▶D	ati Bancari 🕨 E-mail Pratiche	Trattative Order Entry	▶ Attività ▶ Documenti ▶ E-mail	Inviate
🗌 Visualizza lo St	orico						
Apri	Data	Utente	Note		Тіро	Esito	Allegati
	29/09/2014 15:45	MonicaMerlo	CONTATTATO PER FILE DE ACT. I ADDEBITI PER 70,79 DI SERV DIG	HO AVVISATO CHE LA SIM 3382612841 I IT	^{IA} chiamata in uscita		
	17/06/2014 12:15	IGigli	FILE CB SMALL: il cliente sig. Pac Galbani	lo ci fissa appuntamento per il 27/04	chiamata in uscita	FISSATO APPUNTAMENTO	
`	07/04/2014 15:00	LCapogrosso	LA SEGRETARIA DICE CHE VA TUT E' LAVORABILE	TO BENE E NON SERVE NULLA. IL DN N	^{DN} chiamata in uscita	RIFIUTA APPUNTAMENTO	
	07/01/2014				campagna vodafone - CA/IPAGNA Small Gennaio 2014	Da Contattare	
84299696	25/09/2013	JDighionno	Dati Ready (VF Internet Ready) -	Attuale	Order Entry	ок	
84299696	25/09/2013	JDighionno	Voce MNP (VF RAM Libera) - Attu	ale	Order Entry	ок	
84299696	25/09/2013	JDighionno	Voce Bundle MNP (VF RAM RELA)	(NEW - JOLLY) - Attuale	Order Entry	ок	
	06/09/2013 17:15	AScruci	il cliente non ha piu' nulla con v	odafone .	chiamata in uscita	ко	
I Nuovo Appuntame	nto		·			_	
Nuova Chiamata							



3.11 DOCUMENTI

All'interno del CRM è possibile archiviare dei documenti generici riferiti al cliente.

Nel dettaglio

- Manleva
- Documento d'Identità
- Visura Camerale
- Codice Fiscale
- Fattura Vodafone
- Reclamo
- Offerta Commerciale sottoscritta dal cliente
- File Controllo Fattura
- Altro

Possiamo anche aggiungere un nuovo documento.

Scheda Cl	iente 💴 🕘 .		TO VENDITA		CLIE	NTE CB VODAFONE	LARGE	1			
▶ Dati Gene	rali 🕨 Profilazione	Caratteristiche CB	Disattivazioni	▶ Марра	▶ Dati Bancari	▶ E-mail Pratiche	▶ Trattative	• Order Entry	▶ Attività	▶ Documenti	▶ E-ma
Document	i										
Nuovo Docu	mento										
Тіро			JHY .								
Documento Note	Manleva Documento d'identita Visura Camerale Codice Fiscale Fattura Vodafone Reclamo Offerta commerciale sot File Controllo Fattura Altro	toscritta dal cliente									
		annulla inse	isci								
Docu	umento	Tipo		No	te				Modifica		
		Fattura	Vodafone						il 25-07-2	014 alle 17:37	



4 Ricerca Avanzata

Per una ricerca dei clienti più specifica, abbiamo a disposizione la funzione di Ricerca Avanzata.

Home Promemoria	Amministrazione	Clienti	Cale	ndario
Clienti Liste Clienti	i 🕨 Ricerca avanzata		Марра	🕒 Verif
Ricerca Cliente				
Denominazione Azienda]
Tipo Cliente	Tutti		T	
Stato T Cliente	Tutti		¥	
Stato Cliente	Tutti		¥	
Customer CODE				
Partita IVA				
Telefono				
СВ			¥	
Agente assegnato			¥	
Gruppo agente			T	
Agenzia			¥	
cerca	ricerca avanzata			-

È possibile impostare uno o più criteri di ricerca. Per aggiungere un criterio di ricerca cliccare sul +, per eliminarlo sull'icona del cestino.



Criteri	Valore/i	Aggiungi criterio
Appuntamento - Campagna ▼ ● Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche	CAMPAGNA T6 VDA_06102014_30102014 Campagna_Customer2013 HOT LINE 14 LUGLIO 2014 LETTURA CONTO TELEFONICO 08092014-12 LETTURA CONTO TELEFONICO 14072014-17 LETTURA CONTO TELEFONICO 21072014-30 ▼	
CB Servizi - Fascia Cliente CB V Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche	Cluster Cliente Age Large No Voce_No Fiss No Voce_No Fissa Small CB Small New	+ =
Preventive - Data invio 🔻 • Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche	Dal: 01/12/2014 al: 03/12/2014	+ 🖻

I criteri sono raggruppati per tipologia:

- Appuntamento e le variabili relative (Agente, Data, etc.)
- Azioni e le variabili relative (Data Modifica, Note, etc.)
- Campagna Telemarketing e le variabili relative (Esito, Nome Campagna, etc.)
- Campagne Vodafone e le variabili relative (Nome Lista, Ultimo Aggiornamento)
- CB e le variabili relative (Cluster Cliente, Holding ID)
- CB servizi e le variabili relative (Copertura 4G, Fascia Cliente CB)
- Chiamata e le variabili relative (Evasa, In Entrata, etc.)
- Dati Bancari
- Dati Generali (Nome, Sede Operativa: Indirizzo, etc.)
- Deact e le variabili relative (Motivo, Soglia, etc.)
- Preventive e le variabili relative (Esito, Semaforo, etc.)
- Telefonia Fissa e le variabili relative (Gestore Linee, Interni Centralino)
- Telefonia Mobile e le variabili relative (Fastweb, Vodafone, etc.)
- Trattative e le variabili relative (Classificazioni, Data Modifica, etc.)
- Vendite e le variabili relative (Assegnata A, Data Inserimento, etc.)



Una volta impostato il criterio di ricerca, a seconda del criterio scelto il sistema presenterà un diverso modo di selezione dei dati:

- riquadro con tutte le varianti del criterio presenti in database

Es. Agente assegnato \rightarrow appariranno tutti gli agenti. È possibile selezionarne uno o più contemporaneamente (tenendo premuto il tasto CTRL)

- valore specifico
- Es. ragione sociale
- intervallo di valori
- Es. se si sceglie come criterio una quantità
- intervallo di tempo
- Es. se si sceglie come criterio una data
- sì/no.
- Es. appuntamento annullato

Dopo aver impostato i criteri di ricerca, è possibile scegliere l'azione da compiere:

Appuntamento - Annullato O No O Si O Le abbiano le seguenti caratteristiche O Le NON abbiano le seguenti caratteristiche O Le abbiano le seguenti caratteristiche O Large No Voce_No Fiss No Voce_No Fiss Small New Preventive - Data invio O Le abbiano le seguenti caratteristich Dat: 01/12/2014 al: 03/12/2014 Freventive - Data invio O Le abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche Dat: 01/12/2014 al: 03/12/2014 Freventive - Data Invio Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratte	riteri	Valore/i	Aggiungi criterio
CB Servizi - Fascia Cliente CB Che seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche Che abbiano le seguenti caratteri Che Abbiano le seguenti caratteri Che NON abbiano le seguenti caratteri	Appuntamento - Annullato v Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche	⊙ No ⊛ Si	+ 🟛
Preventive - Data invio	CB Servizi - Fascia Cliente CB •	Cluster Cliente Age Large No Voce_No Fiss No Voce_No Fissa Small CB Small New	÷ 🖻
Ricerca Esporta XLS	Preventive - Data invio • Che abbiano le seguenti caratter Che NON abbiano le seguenti ci ristiche	Dat: 01/12/2014 at: 03/12/2014	+ 🏛
	Che abian Indo		•

Nel dettaglio, è possibile:



✓ Ricerca. Il sistema visualizzerà a video i risultati

Risultati : 4										
Denominazione	Cod. Cliente	Partita IVA	Agente	Stato	Indirizzo	CAP	Città	Prov.	Telefono	E-mail
Denominazione	Cod. Cliente	Partita IVA	•	T	Indirizzo		•	•	Telefono	E-mail
ANGHELACHE DIANA	7.1790639	09032510019	DAnghelache	CLIENTE ATTIVATO IN ATTESA CB VODAFONE	VIA ALCIDE DE GASPERI, 63	10044	CENOVA	то		
NUOVA VAT SRL	7.1783401	06313000017	DAnghelache	CLIENTE ATTIVATO IN ATTESA CB VODAFONE	VIA VOLTA, 1/A	10040		то		
RE.MO RAPPRESENTANZE SNC	6.113735	03130100104	DAnghelache	CLIENTE ATTIVATO IN ATTESA CB VODAFONE	VIA SAN VINCENZO, 1/4	16121	GENOVA	GE		
YUSSFONE	123	12345678910	Amministratore	CLIENTE ATTIVATO IN ATTESA CB VODAFONE					3397935334	info@yussfon

E' possibile affinare ulteriormente la ricerca utilizzando i filtri posti nella riga superiore dei risultati. Nei menù a tendina verranno visualizzati le varianti corrispondenti alla ricerca.

✓ Esportare il file Excel (Vedi paragrafo 4.1)

✓ Visualizzare i clienti sulla mappa

I risultati di ricerca verranno visualizzati sulla mappa interattiva. (Vedi paragrafo 5)

✓ Creare una Nuova Lista Clienti

Se indichiamo la Lista Clienti come Privata sarà disponibile sono all'utente che l'ha creata.

Ricerca Avanzata - Scegli i criteri di rice	rca
Criteri	Valore/i
Che abbiano le seguenti caratteristiche Che NON abbiano le seguenti caratteristiche	
Ricerca Esporta XLS Visualizza su Mappa Privata	crea lista

La lista clienti di tipo privato, viene salvata nella sezione Liste Clienti.



Hom	e Promemoria An	nministrazione Client	i Calendario) Prodotti	Vendite
Clier	ti 🕨 Liste Clienti	▶ Ricerca avanzata	▶ Mappa	▶ Verifica Duplicati	
Liste	Clienti				
	Nome				
			Clienti	Da File Excel	
×	PROVA		3426	No	
×	PROVA		3426	No	

Importante: una lista privata rappresenta la fotografia in quel momento in base ai criteri di ricerca impostati.

Delle liste che non sono di tipo privato, ne parleremo nel manuale *GESTIONE CAMPAGNE VODAFONE E CAMPAGNE TELEMARKETING*.

✓ Creare una Nuova Campagna

Contestualmente alla creazione della lista il CRM creerà anche una campagna associata. (vedi manuale *GESTIONE CAMPAGNE VODAFONE E CAMPAGNE TELEMARKETING*.)

4.1 ESPORTAZIONE CLIENTI IN FORMATO EXCEL

Utilizzando la funzione di Ricerca Avanzata, è possibile estrarre il file Excel dell'elenco clienti.



Il sistema permette di selezionare i campi desiderati da esportare. La selezione dei campi così impostata, viene salvata per la successiva esportazione.



Scegli i campi da esportare				
Campi	Chiamata - Campagna			
	Chiamata - Critico			
	🔲 Chiamata - Data			
	Chiamata - Data Inserimento			
	Chiamata - Data Modifica			
	Chiamata - Evasa			
	Chiamata - Note			
	Chiamata - Per			
	Chiamata - Tipo			
	CB - Area Manager VF			
	CB - CB di Origine			
	CB - Cluster Cliente			
	CB - Codice dealer			
	🕑 CB - Data CB			
	CB - Data Importazione PR			
	CB - Distretto			
	CB - Fatturato u6m			
	CB - Holding id			
	CB - Modalita di pagamento VF			
	CB - Nome dealer gestione			
	CB - Pos Attivatore			
	CB - RD VF			
	CB - Riassegnato			
	CB - Score class			
	CB - Societa capogruppo			
	CB - Tipo rapporto			
	CB - Ultima data attivazione sim			
	CB - Ultimo Pos attivatore sim			
	CB - UMA			
	CB - Valore margine			

Nel file Excel troveremo i campi popolati in corrispondenza dei campi selezionati prima dell'esporrtazione.

	A	В	C	D	E	F	G	H		J
1	Cliente	Cellulare 1	Cellulare 2	Codice Agente	Codice Cliente	Data Attivazione	Data Disattivazion	E-mail 1	E-mail 2	Gruppo Agent
2	100 X 100_SRL			35547.0C519	7.1649522	2014-11-04	0000-00-00	UFFICIOCONTA		Agente
3	2 FG_SRL			34732.06N43	6.961322	2014-11-04	0000-00-00	samumitico@ya	UFFICIOC	Agente
4	2EFFE DI FRACC.				7.1389035	2014-11-04	0000-00-00	INFO@3B-ASS		
5	2GELOSI_SRL				6.537994	2014-11-04	0000-00-00			Agente
6	3 B ASSOCIATI_D				7.1029111	2014-11-04	0000-00-00	3c.enrico@liber	borioni@3	Agente
7	3 BITE SOC COOI				7.1180748	0000-00-00	0000-00-00	agnese.viola@3		
8	3 C DI CACCIATO			34732.0A687	6.292359	2014-11-04	0000-00-00			Agente
9	3 D LASER_SRL	338 4487049		34732.0D295	6.609203	2014-11-04	0000-00-00	omegna@cattol		Agente
0	3 ELLE DI BENAT				7.1457840	2013-10-29	0000-00-00			Agente
1	3 EMME SERVIZI				6.655586	2014-11-04	0000-00-00	STUDIOCAVIO		Agente
2	3B ARREDO BAG				7.1531175	2014-11-04	0000-00-00	tred.express@v		Agente
3	3C DOTTORI CON			34732.06N43	7.1471103	2014-11-04	0000-00-00	l.lossani@3l-aut		Agente
4	3D EXPRESS_SR			34732.DEMATT	7.1274299	2014-11-04	0000-00-00	SIMONE.PITTA		Agente
5	3L di Luca Lossan	335452593 -			6.973691	2014-11-04	0000-00-00	eleonora@quint		Agente
6	3P_SRL			34732.06L91	7.1285972	2014-11-04	0000-00-00	amtbertone@tis		Agente
7	5? STAMPA_SRL				6.801984	0000-00-00	0000-00-00	roberto@a-mart		
8	8 B_SRL				7.1495946	2014-11-04	0000-00-00	UDO77@HOTM		Agente
9	a deciso di revoca					0000-00-00	0000-00-00	luca@arat2000.		



5 MAPPA CLIENTI INTERATTIVA

Grazie ad una comoda mappa interattiva è possibile prendere visione della dislocazione geografica di tutti i clienti in CRM selezionando diversi criteri di distinzione per quanto riguarda la colorazione e la visualizzazione.

Home	Promemoria	Am	ministrazione	I	Clienti	Т	Cale	ndario	I	Prodo
Clienti	🔹 🕨 Liste Clie	nti	Ricerca ava	nzat	a	• •	18pa	1	Ver	rifica Du

Ogni pallino identifica un Cliente. Cliccando si apre il dettaglio.



Vengono riportati alcuni dati **anagrafici**, l'appartenenza alla **Customer Base**, la data dell'**ultima visita**, l'elenco dei **piani sottoscritti** (in **rosso** vengono evidenziati i piani **scaduti** o in **scadenza**), e l'elenco delle **trattative**.



5.1 Clienti Non Geolocalizzati

I <u>Clienti impossibili da Geolocalizzare</u> sono quelli per i quali non è stata specificata una Sede Operativa, oppure l'indirizzo specificato non è "traducibile" da Google perché errato.

Oltre ai Clienti non localizzabili, potrebbero esserci Clienti ancora da Geolocalizzare. Il processo di Geolocalizzazione infatti è immediato solo quando si inserisce un cliente manualmente da CRM o quando si modifica l'indirizzo direttamente dalla scheda cliente.

Quando invece si effettua un caricamento massivo di Clienti da un foglio Excel (paragrafo 5), il CRM si incarica di geolocalizzarli progressivamente grazie a uno script dedicato. Geolocalizzarli tutti contemporaneamente, implicherebbe un'attesa troppo lunga.

Per questo motivo il numero dei Clienti ancora da Geolocalizzare, andrà progressivamente ad annullarsi.

5.2 Colorazioni Per Visualizzare La Mappa

Sotto la mappa, sono presenti diversi criteri per la colorazione dei marker dei Clienti sulla mappa.



Possiamo selezionare la colorazione in base a

- Agenti
- Stato T Cliente (vedi paragrafo 10)
- Stato Cliente (vedi paragrafo 10)
- *Tipo Cliente* (vedi paragrafo 10)
- Data di ultima visita



- Data di ultima chiamata
- Data di scadenza dei piani

6 Verifica Duplicati

Grazie al sistema di DEDUPLICA, il CRM è in grado di individuare possibili CLIENTI DUPLICATI all'interno del CRM.

I	Home	I	Promemoria	Т	Amministrazione	I	Clienti	Т	Cale	ndario		Prodotti	I	Vendite
	Clienti	I	Liste Clie	nti	🕨 Ricerca ava	nzat	a	▶ Ma	ppa	1	Ver	ificaDuplic	ati	
												\Box		
		_		_				_					_	
	Clienti I	Dup	licati											

Il Criterio utilizzato è impostato in modo da proporre TUTTI i possibili duplicati anche a costo di elencarne alcuni differenti.

Il controllo viene effettuato su vari criteri:

- ✓ Confronto Ragioni Sociali
- ✓ Stesso Customer Code
- ✓ Stessa Partita IVA
- ✓ Stesso Codice Fiscale



	🕕 Hai 3039 trattati	ive scadute 🕕 H	lai 257 Azioni da so	llecitare 🕕 Hai 17 Pre	eventive da sollec	titare 🕕 Hai 33 MDC aperti da 2gg. 🌉	Hai 10 clienti dupl	icati		
									2	
Promemoria Amministrazione	Clienti	Calendario	Prodotti Ven	dite Campagne	Telemarketi	ng Schede Ticket M Campagna	DC I / I	TDC - Retention	Analisi Pret	erenze Logo
▶ Liste Clienti ▶ Ricerca av	anzata 🕨 Map	opa 🕨 Verifi	ica Duplicati							
icati										
ag. Sociale	Customer Code	P.IVA	Cod. Fiscale	Stato Cliente	Mantieni	Rag. Sociale	Customer Code	P.IVA	Cod. Fiscale	Stato Cliente
Antonio				PRESO APPUNTAMENTO	0					PRESO APPUNTAMENTO
>				CHIAMATA TELEFONICA	0	AR	6.349807	01121610297		CLIENTE CB VODAFONE SMALL
BAITA				PRESO	ON	BATTA MONTANA ONL	7,1589989	92003070148		CLIENTE PERSO
CARTOLIBRERIA PETER PAN DI ASPARI DANIELE				IN TRATTATIVA		PETER PAN				PRESO APPUNTAMENTO
NC				CLIENTE DA NORMALIZZARE	0			01541720445		ATTESA DI ATTIVAZIONE
fine race commentation				PRESO APPUNTAMENTO	0	English English	6.946700	02472530159		CLIENTE CB VODAFONE SMALL
ENGON CHITTRE RETIGONS THEY	6.664462			CLIENTE DA NORMALIZZARE	0	SRL EDGOM-CADITAL ADVISORS ITALY		05083370969		CLIENTE IN ATTESA DI ATTIVAZIONE
``		02578860021		CLIENTE IN ATTESA DI ATTIVAZIONE	0	i estadatuta -				PRESO APPUNTAMENTO
Nuccession of the second				IN TRATTATIVA	0	Viscon-und	7.1659244	04694580657		CLIENTE CB VODAFONE SMALL
ZE concern conscense)0	7.1685306	0000000000		CONTATTO	0	annanulist -		0000000000		CONTATTO
	-				Seleziona '	Tutti		1.	1	
	Promemoria 1 Amministrazione > Liste Clienti 1 > Ricerca av Catti g. Sociale Antonio BAITA CATTOLIBRERIA PETER PAH DI SFARI DAHIELE CATTOLIBRERIA PETER PAH DI SFARI DAHIELE ENGUNY CANYAGI REPORTED VIEW C ENGUNY CANYAGI REPORTED VIEW VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWEN VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENTALI ZENGUNY CANYAGI REPORTED VIEWENNAMENTALI VIEWENNAMENT	Promemoria Amministrazione Cheriti > Liste Clienti > Ricerca avanzata > Mar Cati g. Sociale Castomer Cade Antonio BAITA Castomer Cade Antonio BAITA Castomer Cade Castouer Cad Castouer Cade Castouer Cad Castouer	Promemoria 1 Anninistrazione 1 Clenti 1 Calendario 1 I isto Clienti I Ricerca avanzata I Mappa Verif cati Customer Code P.IVA Antonio I I BATA I CATYOLIBRERIA PETER PAN DI SPARID DAILELE SATA CatroLIBRERIA PETER PAN DI SPARID DAILELE I Customer Code I Customer Code P.IVA Antonio I BATA I CatroLIBRERIA PETER PAN DI SPARID DAILELE I Customer Code I Customer Code	Promemoria Annministrazione Citienti Calendario Prodotti Ver > Liste Clienti > Ricerca avanzata > Mappa > Verifica Duplicati cati	Yonnemorial Annministrazione Chentl Calendario Prodotti Vendite Campagne > Liste Clienti Ricerca avanzata Mappa Yerifica Duplicati cati g. Sociale Castomer Code P.IVA Cod. Fiscale Stato Cliente Antonio PEGO PEGO PEGO PEGO CARTOLIBRERIA PETER PAN DI PEGO PEGO PEGO SPARI DANELE PEGO NORMALIZZARE PEGO Consciences PEGO PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO PEGO Cartoularena percentario PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO Consciences PEGO PEGO Consciences<	Processor Customer Code P.VA Cod. Fiscale Stato Cliente Mantenia • Liste Clienti • Ricerca avanzata • Mappa • Verifica Duplicati coti	Processor Cited Calendario Prodotti Vendite Campage Telemarketing Schode Campagia Ticket M > Liste Clienti > Ricerca avanzata > Mappa > Verifica Duplicati cati	Vomemorial Annuinistrazione Clenti Calendario Prodotti Vendite Campagne Telemarketing Schedo ADC I Clenti Clenti Calendario Prodotti Vendite Campagne Telemarketing Schedo Campagna Ticket ADC I<	Schools Customer Code P.VA Cod. Flocale State Cliente Nantienie Res. Sociale Customer Code P.VA biste Clienti biste Cl	Verificatione Celentario Prodotti Verifica Duplicati Vonemoria Anninistrazione Clienti Calendario Prodotti Verifica Duplicati

Ogni rigo (*riquadro giallo in figura*) visualizza la coppia di Clienti duplicati. Selezionare quello di destra o di sinistra a seconda di quale si vuole mantenere.

Cliccando su CORREGGI SELEZIONATI il CRM trasferisce TUTTO (anagrafica, appuntamenti, etc) dal cliente da eliminare al Cliente da mantenere. (*freccia verde in figura*)

Se si vuole massivamente correggere i duplicati è possibili utilizzare il link posto in basso "SELEZIONA TUTTI". (*freccia verde in figura*)

Il numero di clienti da correggere è sempre presente in alto sulla fascia gialla del CRM. (*freccia rossa in figura*)

7 Caricamento Clienti

Attraverso questa sezione è possibile CARICARE e/o AGGIORNARE i CLIENTI del CRM caricando una lista da foglio Excel.





Tipicamente questa sezione deve essere usata per:

- ✓ Caricare i clienti al primo utilizzo di Yussfone
- ✓ Aggiornare i dati dei Clienti (es. Assegnare gli Agenti)
- ✓ Caricare la o le CB

NOTA BENE: in questa sezione non è consigliabile caricare clienti Prospect in quanto è obbligatorio caricare Clienti che abbiano <u>almeno</u> una di queste proprietà valorizzate:

- ✓ Codice Cliente
- ✓ Partita IVA
- ✓ Codice Fiscale

Il processo di Deduplica infatti, che (*visto al paragrafo 6*) non necessita di questo vincolo, si applica nella sezione CAMPAGNE, all'operazione di Caricamento delle LISTE.

Analizziamo l'interfaccia di caricamento.





✓ Template

In questo campo è possibile richiamare un Template già impostato cliccando su 💌 e selezionando quello desiderato. In questo modo la "mappatura" verrà impostata automaticamente, permettendo di non dover rimappare ogni volta il foglio Excel. È possibile specificare un nuovo template. In questo caso verrà memorizzata la mappatura corrente.



🗸 Tipo

Specificare il Tipo Cliente dei Clienti che si sta andando a caricare o Aggiornare. È possibile lasciare VUOTO questo campo e specificare il TIPO CLIENTE direttamente nel foglio Excel mappando opportunamente la proprietà.

✓ Agenzia

Specificare il Codice Agenzia al quale appartengono i Clienti che si sta andando a caricare o Aggiornare. Nel caso non si stia caricando una CB dedicata a un Codice Agenzia è possibile lasciare VUOTO questo campo e specificare il CODICE AGENZIA direttamente nel foglio Excel mappando opportunamente la proprietà.

✓ Non Caricare Nuovi

Spuntando questa opzione il CRM NON caricherà nuovi CLIENTI ma si limiterà ad AGGIORNARE quelli presenti nel foglio Excel e nel CRM.

✓ Carica Nuova CB

Se si sta caricando una nuova CB selezionare dal menu a tendina il Quadrimestre di competenza e l'anno.

- CB Unica per tutti i Codici Agenzia

Spuntare questa opzione se il CRM deve gestire piu Codici Agenzia ma la CB è unica (unico CHURN)

Ricarica CB

Spuntando questa opzione la CB eventualmente già caricata verrà pulita e ricaricata

✓ Data Aggiornamento

Di default viene memorizzata la data corrente. È IMPORTANTE modificare questo valore impostandolo alla data di inizio CB quando si assegnano gli agenti ai clienti in CB. Questo permette una corretta assegnazione delle disattivazioni ai singoli Agenti, permettendo un calcolo del CHURN corretto.

✓ Registra operazione

Spuntando questa opzione il CRM salva l'operazione di caricamento e dà la possibilità di cancellarla successivamente, in caso di errore. (vedi manuale *OPERAZIONI GENERALI E VARIE*)

✓ Mappatura delle Colonne del Foglio Excel

Poiché il file che si va a caricare può essere impostato in maniera libera è opportuno comunicare al CRM quali tipi di dato troverà in ogni colonna del Foglio. Per ogni colonna nel file che contiene DATI da caricare devono essere impostati i seguenti campi:



- Colonna

Specificare la colonna interessata

Campo Cliente Specificare a cosa si riferisce il dato nel foglio Excel riferito alla colonna specificata
 Aggiorna il Valore in CRM

Nel caso il cliente sia già presente in CRM, impostiamo la regola da seguire:

- <u>Sempre</u>. Il valore in CRM verrà sempre sovrascritto
- <u>Solo se il Valore corrente in CRM è vuoto</u>. In questo caso se nel CRM il dato è valorizzato, esso viene mantenuto.
- <u>Solo se il valore novo non è una cella vuota</u>. Come nel primo caso, ma solo se il dato nel foglio Excel non è vuoto.

NOTA BENE: nel caso di Utenti e più in particolare Agenti, nel foglio Excel specificare lo User o il Codice dell'Utente.

✓ Selezionare il File

A questo punto possiamo selezionare l Foglio Excel e caricarlo

NOTA BENE: la prima colonna del foglio non deve contenere celle vuote per tutte le righe significative del file. Se il file contiene più Fogli viene letto il Foglio Attivo al momento del salvataggio del file. Si consiglia vivamente di caricare <u>file "puliti"</u> senza filtri e possibilmente con una formattazione uniforme.

8 Assegnazioni Clienti/Agenti

In qualsiasi momento è possibile consultare le assegnazioni dei clienti agli Agenti.



Home Prome	moria Amministr	razione Clienti	Calendario	Prodotti	Vendite	I C
Clienti Li:	ste Clienti 🕨 Rio	cerca avanzata 🛛 🛛	🕨 Mappa 🛛 🕨	Verifica Duplicati		
Ricerca Nuovo	•					
Assegnazioni Ilien	iti/Agenti ji Agenti					
Dal: 04/12/2014	AI: 04/12/2014	ok				
Esporta						
Esporta Report Excel						

La ricerca può essere riferita ad un intervallo di tempo che andiamo a indicare.

L'elenco delle assegnazioni clienti/agenti è estraibile in un file Excel, in cui verrà indicata la data dell'assegnazione.

	A	В	С	D
1	Cliente	Agente	Data	
2	agenzia srl	AGENTE 2	27/11/2014	
3	MARIO ROSSI	AGENTE 2	27/11/2014	
4	ГЕ	AGENTE 1	10/11/2014	
5	AL .M. ONVINTE OR	AGENTE 3	26/11/2014	
6	YUSSFONE	Amministratore	24/11/2014	
7	A.B.C.DSRL	G I	24/11/2014	
8	[IEF	JCijii	13/11/2014	
9		G	13/11/2014	
10	DENTIDE ENTENRA		13/11/2014	
11		NiConvent	12/11/2014	

9 CODICI AGENZIA

In Amministrazione \rightarrow Configurazione \rightarrow Codici Agenzia troviamo i codici di ciascuna Agenzia.





Cosi come le FILIALI servono per raggruppare gli UTENTI, i CODICI AGENZIA Servono per distinguere i CLIENTI. Ogni CLIENTE infatti appartiene a un Codice Agenzia.

Quando si carica una nuova Customer Base (CB) è possibile associarla a un Codice Agenzia particolare o associarla a tutti i Codici. Nel primo caso avremo CHURN differenti, nel secondo caso sarà unico.

Gestione Codici Agenzia				
Codice Agenzia				
10	🔀 Cancella			
387	🔀 Cancella			
426	Cancella			
3 (254	Cancella			
Agg	iungi/Modifica			

Gestire i Codici Agenzia è molto semplice, in quanto sono identificate unicamente dal codice assegnatogli.

10 PERSONALIZZAZIONE STATI E TIPI CLIENTE

Nella sezione Amministrazione \rightarrow Personalizzazioni personalizziamo gli Stati Cliente e i Tipi Cliente. Un approccio via grafica va a semplificare la lettura delle agende e di altre sezioni del CRM.



Amministrazione Clie	nti Calendario	Prodotti	Vendite
Accessi	Comunicazioni	Person Stat Stat	nalizzazioni i Cliente i T Cliente
elationship Management		Tipi Tipi Tipi	Clippte /Este Appuntamenti /Esiti Chiamate

10.1 Stati Cliente

Attraverso questa sezione, gestiamo i diversi Stati Cliente e assegniamo a ciascuno stato una diversa colorazione.

Gestione S	Gestione Stati Cliente					
Colore	Stato					
	CONTATTO					
	CHIAMATA TELEFONICA					
	CONTATTO NEGATIVO					
	PRESO APPUNTAMENTO					
	🖉 IN TRATTATIVA					
	CLIENTE IN ATTESA DI ATTIVAZIONE					
	CLIENTE ATTIVATO IN ATTESA CB VODAFONE					
	CLIENTE CB VODAFONE					
	CLIENTE CB VODAFONE SMALL					
	CLIENTE CB VODAFONE LARGE					
	CLIENTE PERSO CB VODAFONE					
	CLIENTE PERSO STORICO					
	CLIENTE ASSEGNATO TEMPORANEO					
	CLIENTE DA NORMALIZZARE					
	CLIENTE CB VODAFONE SMALL NEW					
	NO VOCE NO FISSA					
	CEDUTO					

Per ciascun Stato Cliente, cliccando sul pulsante di modifica ${oxedsymbol{ iny}}$, impostiamo

- il *Tipo di Appuntamento di Default:* quando viene fissato un appuntamento su un cliente caratterizzato da un determinato stato, di default il sistema gli associa un determinato tipo di appuntamento

- il *Tipo Chiamata di Default*: quando viene fissata una chiamata per un cliente caratterizzato da un determinato stato, di default il sistema gli associa un determinato tipo di chiamata.

Modifica Stato Cliente			
Stato	Colore	Tipo Appuntamento di Default	Tipo Chiamata di Default
CLIENTE CB VODAFONE LARGE	0800FF	CLIENTE CB 🔻	T

I Tipi di Appuntamento sono definiti nella manualistica *GESTIONE APPUNTAMENTI*. I Tipi di Chiamata sono definiti sono definiti nella manualistica *GESTIONE CHIAMATE*.



IMPORTANTE: Lo Stato di ogni Cliente viene gestito automaticamente dal sistema in base alle azioni compiute sullo Stesso.

10.2 Stati T Cliente

Abbiamo la possibilità di personalizzare anche gli Stati T Cliente, ossia gli stati corrispondenti al periodo di tempo passato dalla attivazione del cliente.

Gestione Stati T Cliente						
Colore	Stato	Intervallo				
	TO VENDITA DI QUALITA'	0 mesi	Cancella			
	T3 WELCOME VODAFONE	3 mesi	Cancella			
	T6 WARM-UP	6 mesi	Cancella			
	T12 COMPLEANNO	12 mesi	T Cancella			
	T18 RINNOVO	18 mesi	T Cancella			
	T21 CHECK-UP	21 mesi	Cancella			

Per ciascun Stato T Cliente determiniamo l'Intervallo, calcolato di default in mesi.

Es. dopo tre mesi di attivazione del Cliente, il suo Stato T cambia da *TO Vendita di Qualità* a *T3 Welcome Vodafone*.

Modifica Stato T Cliente					
Stato	Intervallo	Colore			
T0 VENDITA DI QUALITA'	0 mesi	E1FF4A			

10.3 Tipi Cliente



A completare la personalizzazione dei Clienti, l'Utente può gestire anche i Tipi di Cliente.

Gestione Tipi Cliente				
Colore	Тіро			
	REFERENZA	Cancella		
	VODAFONE	Cancella		
	EX TIM	Cancella		

Aggiungi nuovo

Indichiamo il *Tipo di Appuntamento di Default* e il *Tipo Chiamata di Default*. (visti al paragrafo 10.1)

La visibilità di un certo tipo di cliente è impedita ad alcuni livelli autorizzativi. Nel caso voglia essere reso visibile a tutte le Utenze, è sufficiente spuntare l'opzione.

Modifica Tipo Cliente						
Тіро	Colore	Tipo Appuntamento di Default	Tipo Chiamata di Default			
REFERENZA	FFFFF	T				
Attiva la visibilità a tutti i livelli autorizzativi						