

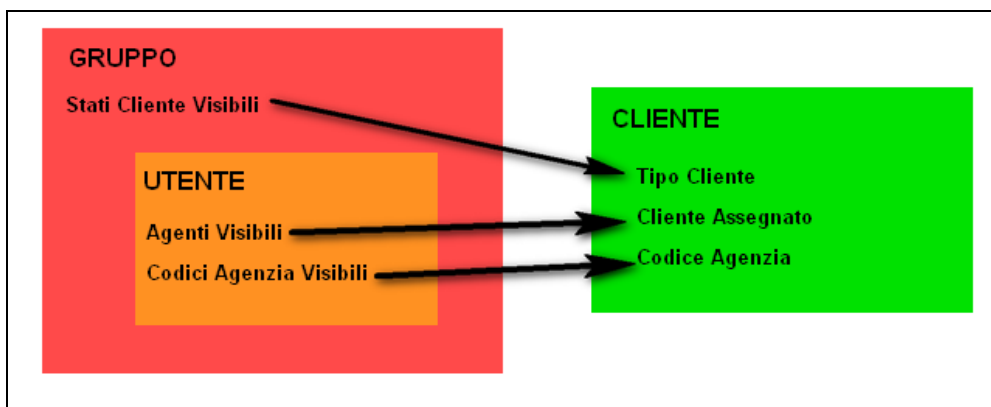
GESTIONE UTENZE

1 INTRODUZIONE

In questa parte di manuale analizzeremo l'organizzazione delle utenze che possono accedere al CRM.

Capiremo come vengono classificate e quali livelli autorizzativi sono assegnati a ciascuna classificazione.

Prima di illustrare le modalità per la creazione di nuovi utenti, è importante introdurre come viene gestita la VISIBILITA' dei clienti all'interno del CRM.



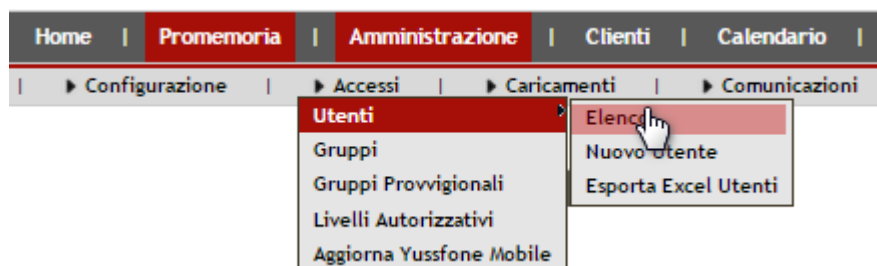
Come illustrato in Figura, Un UTENTE avrà visibilità sul CLIENTE

- SE il tipo del CLIENTE appartiene ad uno dei valori che il GRUPPO, al quale appartiene l'UTENTE, è autorizzato a vedere
- SE l'agente assegnato al CLIENTE è tra quelli che l'UTENTE può vedere
- SE il Codice Agenzia assegnato al CLIENTE è tra quelli che l'UTENTE può vedere.

Gli agenti impostabili sono tutti quelli del CRM + Non Assegnato che proietta la visibilità sui Clienti per i quali non è stato assegnato un Agente.

2 UTENTI

In *Accessi* → *Utenti* → *Elenco* abbiamo l'elenco di tutti gli utenti che utilizzano il CRM.



Gli Utenti sono ricercabili in base a

- Gruppo di appartenenza (vedremo nel prossimo paragrafo 2 quali sono)
- Filiale
- User o Codice Utente.

Se spuntiamo il flag per la visualizzazione dello *Storico*, vedremo gli Utenti che, in quanto messi in stato di "Storico" non hanno più accesso al CRM.

Elenco Accessi							
Gruppo:		Filiale:		<input type="checkbox"/> Visualizza lo Storico	User o Codice:		CERCA
Codice	User	Password	Nome	Cognome	E-mail	Gruppo	Filiale
<input checked="" type="checkbox"/> 0011	AGENTE 1	123456	AGENTE	NUMERO 1	agente1@gmail.com	Agente	
<input checked="" type="checkbox"/> 0022	AGENTE 2	123	AGENTE	NUMERO 2	agente2@gmail.com	Agente	
<input checked="" type="checkbox"/> 0033	AGENTE 3	123	AGENTE	NUMERO 3	agente3@gmail.com	Agente	

Con il pulsante  che troviamo accanto a ciascun nome, gestiamo la scheda del singolo Utente.

2.1 Scheda Utente

- ✓ Identifichiamo l'Utente con
 - Codice
 - Username
 - Password
 - Nome
 - Cognome
 - Indirizzo mail (utilizzata per le comunicazioni da CRM)
 - Telefono
 - Cellulare

- ✓ Storico: Se un utente non fa più parte dell'Agenzia, viene indicato come "storico". Non avrà più accesso al CRM e si libererà una utenza.

- ✓ Certificazione:

L'Utente può essere in possesso di una delle seguenti Certificazioni

 - CBA Executive
 - Certified
 - Direttore Commerciale
 - Professional
 - Sca
 - Top Certified

- ✓ Se l'utente ha la gestione del calendario, potrà essere gestita la sua agenda nel CRM.

Scheda Utente					
Codice	<input type="text" value="0011"/>	Utente	<input type="text" value="AGENTE 1"/>	Password	<input type="text" value="*****"/>
Nome	<input type="text" value="AGENTE"/>	Cognome	<input type="text" value="NUMERO 1"/>	E-mail	<input type="text" value="agente1@gmail.com"/>
Telefono	<input type="text"/>	Cellulare	<input type="text"/>	Storico	<input type="checkbox"/>
Certificazione	<input type="text"/>	Data Certificazione	<input type="text" value=""/>	Gestione Calendario	<input type="checkbox"/>

- ✓ Tipo Di Utente
 - Agente
 - Amministratore Chiamate
 - Back office
 - CBA
 - Coordinatore
 - Generico

- Operatore

- ✓ Filiale di Appartenenza
- ✓ Codici Agenzia visibili
- ✓ Livelli Autorizzativi (vedi paragrafo 4)
- ✓ Visibilità clienti

Si può applicare ai clienti di tutti gli Agenti. Si specifica se solo quelli facenti parte alle filiali di appartenenza e se si desidera visualizzare i clienti non ancora assegnati.

Si possono selezionare i Gruppi di Agenti di cui è permesso vedere i clienti

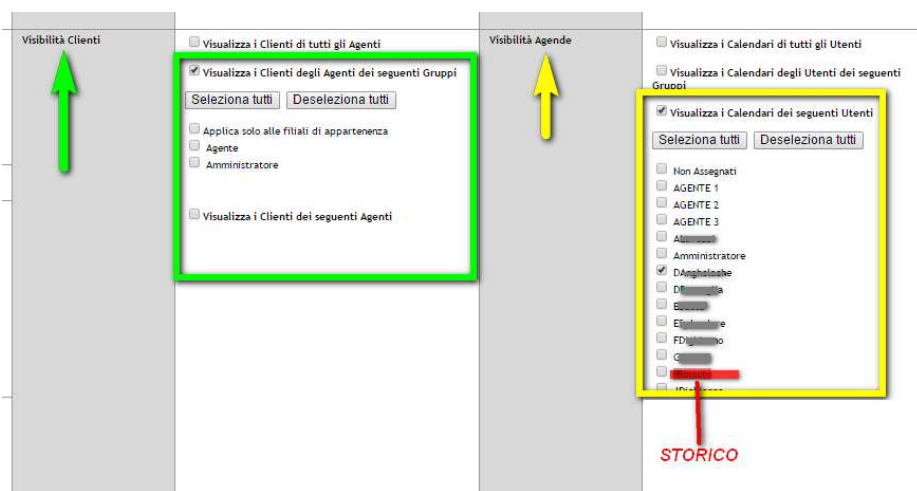
Selezionare solo gli Agenti di cui è permesso vedere i clienti. Gli Agenti evidenziati in rosso sono gli storici.

- ✓ Visibilità agende

Si può applicare ai calendari di tutti gli Utenti. Si specifica se di tutte le filiali.

Si possono selezionare i Gruppi di Utenti di cui è permesso vedere i calendari

Selezionare solo gli Utenti di cui è permesso vedere i clienti. Gli Utenti evidenziati in rosso sono gli storici.



- ✓ Coordinatore: indicare se e quale coordinatore è assegnato all'Utente. Servirà nel calcolo delle provvigioni. (Vedi manualistica *ANALISI E PROVVIGIONI*).
- ✓ Gruppi (vedi paragrafo 2)
- ✓ Gruppo provvigionale (vedi paragrafo 3)
- ✓ Se si seleziona l'opzione di Amministratore di Ticket, di seguito si può decidere di quali Utenti gestire i Ticket.

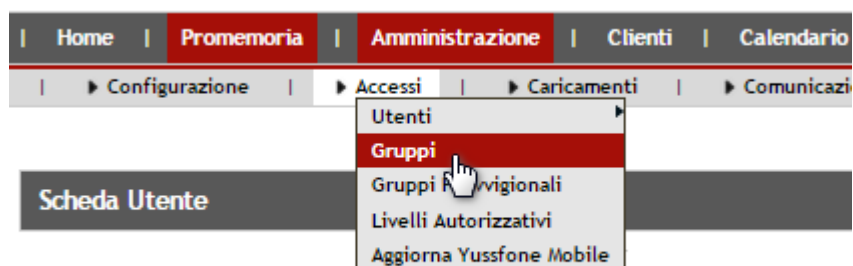
Ticket	<input checked="" type="checkbox"/> Amministratore (assegna i ticket e imposta l'azione da compiere)	Visibilità Ticket	<input type="checkbox"/> Gestisci i Ticket degli Utenti delle seguenti Filiali
Interno			<input type="checkbox"/> Gestisci i Ticket dei seguenti Utenti

- ✓ Impostare il colore che caratterizzerà l'Utente nella visualizzazione dell'Agenda e nelle Mappe Clienti.

Map Circle	E9FF57
	

3 GRUPPI

Entriamo in *Amministrazione* → *Accessi* → *Gruppi* .



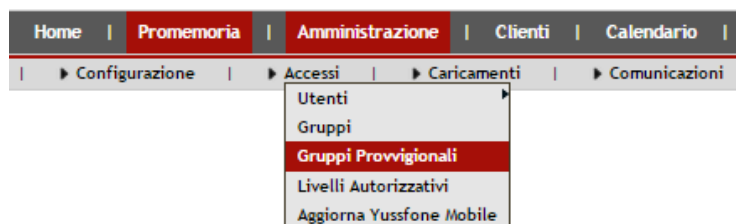
Le voci sono personalizzabili, modificabili e se ne possono aggiungere di nuove. I Gruppi servono per un raggruppamento logico degli utenti. Es. ricerca per Gruppo, visibilità solo su un determinato Gruppo, etc.

Gestione Gruppi	
Gruppo	
<input type="checkbox"/> Agente	<input type="checkbox"/> Cancella
<input type="checkbox"/> Amministratore	<input type="checkbox"/> Cancella
<input type="checkbox"/> Back Office	<input type="checkbox"/> Cancella
<input type="checkbox"/> CBA	<input type="checkbox"/> Cancella
<input type="checkbox"/> Solalettura	<input type="checkbox"/> Cancella
<input type="checkbox"/> Telemarketing	<input type="checkbox"/> Cancella

[Aggiungi nuovo](#)

4 GRUPPI PROVVISORIALI

Entriamo in *Amministrazione* → *Accessi* → *Gruppi Provvisoriali*.



Anche in questo caso le voci sono personalizzabili.

L'assegnazione ad un Gruppo Provvisoriale serve ai fini del conteggio punti e provvigioni su Prodotti di Gara Unica in modo differenziato rispetto ad un altro Gruppo.

Gestione Gruppi Provvisoriali	
Gruppo	
<input checked="" type="checkbox"/> Agente	 Cancella
<input checked="" type="checkbox"/> Amministratore	 Cancella
<input checked="" type="checkbox"/> Back Office	 Cancella
<input checked="" type="checkbox"/> CBA	 Cancella
<input checked="" type="checkbox"/> Solalettura	 Cancella
<input checked="" type="checkbox"/> Telemarketing	 Cancella

[Aggiungi nuovo](#)

5 LIVELLI AUTORIZZATIVI

Entriamo in *Amministrazione* → *Accessi* → *Livelli Autorizzativi*.



La sezione è personalizzabile. I livelli autorizzativi servono per gestire l'accesso alle varie sezioni e attività all'interno del CRM.

Gestione Livelli Autorizzativi	
Livello	
  Agente	 Cancella
  AGENTE	 Cancella
  Amministratore	 Cancella
  Back Office	 Cancella
  CBA	 Cancella
  Solalettura	 Cancella
  Telemarketing	 Cancella

[Aggiungi nuovo](#)

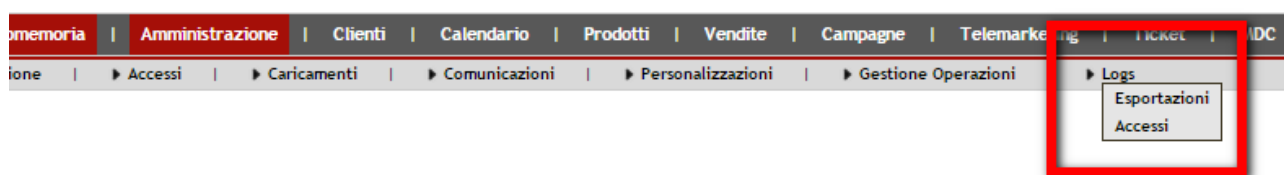
Cliccando sul link per la modifica, andiamo a gestire per ciascun Gruppo gli accessi alle pagine del CRM.

E' possibile duplicare un intero livello, conservando le autorizzazioni. Modificare il nome in fase di salvataggio.

Modifica Livello Autorizzativo

Livello	Moduli accessibili	Tipi Clienti Visibili
Amministratore	Amministrazione <input checked="" type="checkbox"/> Aggiornamento accessi versione mobile <input checked="" type="checkbox"/> Aggiornamento Clienti <input checked="" type="checkbox"/> Aggiornamento disattivazioni <input checked="" type="checkbox"/> Aggiornamento pratiche da FYO <input checked="" type="checkbox"/> Annullamento Operazioni <input checked="" type="checkbox"/> Cancella Gruppi <input checked="" type="checkbox"/> Cancella Livelli Autorizzativi Gruppi <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Agenzie <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Comunicazione <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Email Vodafone <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Filiali <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Motivi Disattivazioni <input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione Utente <input checked="" type="checkbox"/> Configurazione Variabili <input checked="" type="checkbox"/> Consultazione Elenco Accessi <input checked="" type="checkbox"/> Consultazione Elenco Esportazioni <input checked="" type="checkbox"/> Creazione Template caricamenti	<input checked="" type="checkbox"/> REFERENZA

6 CONSULTAZIONE LOGS



In *Amministrazione* → *Logs* è possibile consultare quando sono stati effettuati gli accessi dagli Utenti e le date con relativa descrizione di eventuali esportazioni in Excel effettuate dagli Utenti.

Elenco Esportazioni Excel:

Consultazione Esportazioni		
Utente	Descrizione	Data
Amministratore	Estrazione Order Entry.	24/11/2014 16:08
Amministratore	Estrazione Order Entry.	24/11/2014 16:08
Amministratore	Estrazione Order Entry.	24/11/2014 16:08


La Consultazione degli Accessi è estraibile in Excel.

Consultazione Accessi

Dal: 28/11/2014 Al: 01/12/2014

Utente	IP	Data	Mobile	Ultima Azione	Data Logout
Amministratore	82.90.45.122	28/11/2014 09:45	No	28/11/2014 09:52	
Amministratore	82.90.45.122	28/11/2014 09:56	No	28/11/2014 12:22	
Amministratore	82.90.45.122	28/11/2014 14:20	No	28/11/2014 18:03	
Amministratore	93.32.184.182	01/12/2014 09:08	No	01/12/2014 09:12	
Amministratore	93.32.184.182	01/12/2014 09:39	No	01/12/2014 16:47	

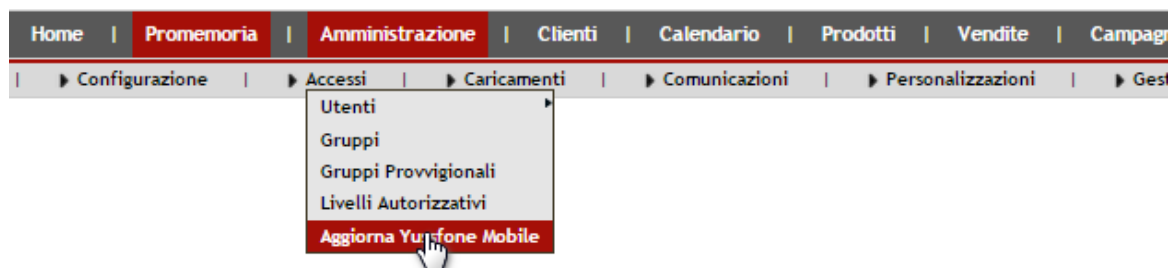
Esporta

Esporta Report Excel 

7 YUSSFONE MOBILE

Il CRM Yussfone è disponibile anche nella versione mobile per Tablet e Smartphone.

In *Amministrazione* → *Accessi* è possibile aggiornare Yussfone Mobile.



Cliccando *Aggiorna Yussfone Mobile*, gli Utenti registrati in CRM che hanno la gestione Calendario riceveranno via mail gli accessi (username e password), oltre che un link personalizzato per accedere in modo facile e veloce a Yussfone dal dispositivo mobile senza doversi autorizzare ogni volta.

Link per accesso a Yussfone di Agenzia Demo - Vodafone Business Partner da dispositivo mobile

CRM Demo [crm@yussfone-crm.com]

A: segreteria@webyuss.com

Ciao ,

Di seguito il link per accedere in modo facile e veloce a Yussfone dal tuo dispositivo mobile:

[Accesso Riservato a Yussfone](#)

Salvalo tra i preferiti e usalo per accedere a Yussfone tutte le volte che devi inserire un appuntamento, dare un esito o vuoi visionare la tua agenda aggiornata in tempo reale

Questa versione mobile di Yussfone è stata pensata per agevolare l'inserimento degli appuntamenti direttamente su Yussfone e permettere la corretta tracciatura dell'appuntamento da parte dell'amministrazione di Agenzia Demo - Vodafone Business Partner.

Sono estremamente graditi suggerimenti per cercare di migliorare la fruibilità di questa nuova funzionalità, sia dal punto di vista della velocità di inserimento e reperimento dei dati, sia l'aggiunta di sezioni che 'a portata di mobile' possono migliorare le performance di vendita.

È inoltre disponibile la versione completa del CRM all'indirizzo <http://demo.yussfone-crm.com>
User: Amministratore
Password: uniqasrl

Per assistenza nell'utilizzo o per modificare la propria password di accesso: info@webyuss.com.

Agenzia Demo - Vodafone Business Partner

E' sempre possibile visionare tale link da scheda utente, nonché disabilitarlo e/o aggiornarlo.

		FDighionno GMoini IBossuto JDighionno LCapogrosso MBruno MGalvani MMerlo MOlindo MSergenti SRibellino TForzatti Uff...	
		WDelbosco	
Link Esterno		http://demo.yussfone-crm.com/indexM.php?usrIgn=258bef96cd4a25033dbd603a4e365be7	
Dati Inserimento			
Data Inserimento	30-11-1999	Inserito da	
Data Ultima modifica	01-12-2014	Modificato da	Amministratore

Cliccando sul link, si viene reindirizzati alla versione mobile, loggati con le proprie credenziali.



Ciao Amministratore.
 Ultimo accesso: 09/12/2014 alle 12:09

Comunicazioni 

-  **promemoria**
- clienti**
- calendario**
- mappa**
- + nuovo promemoria**
- + nuovo cliente**
- preferenze**

Il layout presenta un menù veloce studiato in base all'esigenze dell'Agente.

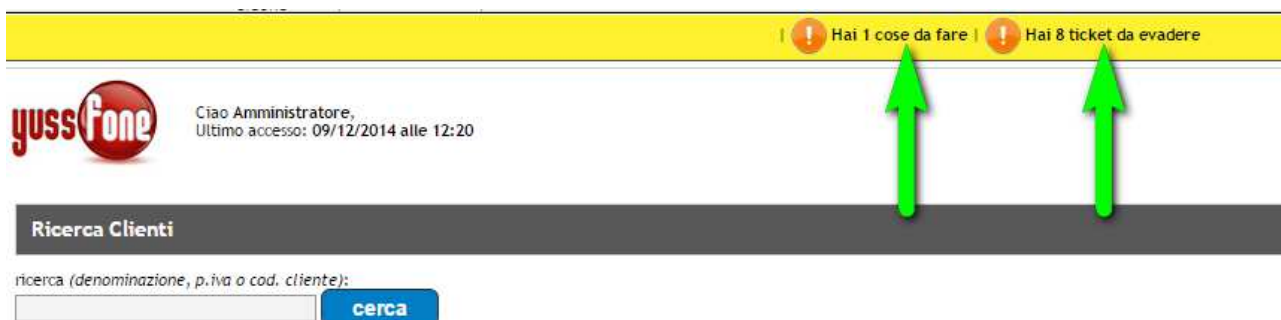
Cliccando su ciascuna delle voci, si viene indirizzati alla scheda rispettiva in CRM.

Per esempio, cliccando su *Clienti*, si aprirà la scheda di ricerca del cliente.

Ricerca Clienti

ricerca (denominazione, p.iva o cod. cliente):

Anche nella versione mobile, il sistema dispone della barra delle attività con i reminder di attività e ticket da gestire in CRM.



Hai 1 cose da fare | Hai 8 ticket da evadere

yussFone Ciao Amministratore,
Ultimo accesso: 09/12/2014 alle 12:20

Ricerca Clienti

ricerca (denominazione, p.iva o cod. cliente):

8 CONFIGURAZIONI DI SICUREZZA

In Configurazione Variabili, impostiamo due condizioni che riguardano le sessione dell'Utente:

- ✓ il login dallo stesso tempo in contemporanea
- ✓ la durata di tempo della sessione.

Configurazione Variabili	
Calcolo CHURN (SMALL)	<input type="checkbox"/> Large <input type="checkbox"/> Small New <input checked="" type="checkbox"/> Small CB <input checked="" type="checkbox"/> No Voce_No Fissa
Calcolo CHURN (Large)	<input checked="" type="checkbox"/> Large <input type="checkbox"/> Small New <input type="checkbox"/> Small CB <input type="checkbox"/> No Voce_No Fissa
Durata Appuntamento	<input type="text" value="3600"/> secondi
Esito Definitivo Appuntamento	<input type="text" value="Esito Agente"/> ▼
Visualizzazione Consegnato	<input type="text" value="Si"/> ▼
Modalita Visualizzazione Conteggi	<input type="text" value="Dinamici"/> ▼
Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro	<input type="text" value="0"/> intervallo di tempo minimo perche l'appuntamento sia oscurato (secondi)
Num. Giorni Calendario Appuntamenti	<input type="text" value="5"/> ▼
Nascondi Esito Appuntamenti agli Operatori	<input type="text" value="Si"/> ▼
Consenti Sovrapposizione Appuntamenti	<input type="text" value="No"/> ▼
Elenca sempre tutti gli Agenti nel Box Vendite Efficaci di Gara Unica	<input type="text" value="Si"/> ▼
Consenti il login dallo stesso utente in contemporanea	<input type="text" value="Si"/> ▼
Durata Sessione Utente	<input type="text" value="60"/> minuti
Calcolo Punti DN	<input type="text" value="Da File"/> ▼
Appuntamenti Nascondi Dati di inserimento agli Agenti	<input type="text" value="Si"/> ▼