

OPERAZIONI GENERALI E VARIE

1 INTRODUZIONE

In questa parte di manuale, andiamo a toccar alcune funzioni random che servono all'organizzazione di altre funzioni in CRM.

Analizzeremo la configurazione di alcune variabili che ordinano molti aspetti delle Agende e degli Appuntamenti.

Accenneremo alla gestione della casella di posta utilizzata dal programma Yussfone Email Reader. (per approfondimento, vedi manuale *BACKOFFICE*)

Scopriremo come annullare operazioni di caricamento effettuate erroneamente.

Impareremo ad utilizzare la funzione di promemoria e il servizio di avvisi via mail che offre il CRM.

2 CONFIGURAZIONE VARIABILI

In questa sezione vengono raggruppate tutte le impostazioni che regolano altre sezioni del CRM e che il sistema utilizza di default ogni volta.

Se l'Utente è autorizzato ad accedere alla sezione (vedi *Livelli Autorizzativi* nel manuale *GESTIONE UTENZE*), può modificarle in qualsiasi momento.



2.1 CALCOLO CHURN (SMALL)

Quale fascia di Clienti considerare ai fini del calcolo del CHURN SMALL.

2.2 CALCOLO CHURN (LARGE)

Quali fascia di Clienti considerare ai fini del calcolo del CHURN LARGE.

2.3 Durata di dell'appuntamento

Di default, l'unità di misura è in secondi.

2.4 Esito Definitivo Appuntamento

Scegliere tra Esito Agente ed Esito Qualità. L'opzione impostata in questa sede, sarà poi visualizzata nel riquadro dell'appuntamento in Agenda e il solo che verrà evidenziato nell'elenco degli appuntamenti. (vedi manuale *GESTIONE APPUNTAMENTI*)

2.5 Visualizzazione Consegnato

Si riferisce alla distinzione tra Firmato e Consegnato. Se non attivata questa opzione le pratiche consegnate risulteranno firmate senza distinzione.

2.6 Modalità Visualizzazione Conteggi

Si riferisce ai grafici delle vendite di Gara Unica.

Con l'opzione dati dinamici, nel grafico delle vendite di GU, avremo le pratiche allo stato attuale.

Con l'opzione dati congelati, nel grafico avremo le pratiche con il loro percorso di stati (per esempio, una pratica risulterà sia *In trattativa* che *Firmata*).

2.7 Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro

Impostazione dell'intervallo di tempo minimo perche l'appuntamento sia oscurato all'Agente.

NB: il blocco della visione degli Appuntamenti nel futuro è già impostata nel sistema, fino a che l'Agente non dà esito a tutti gli appuntamenti già effettuati.

2.8 Numero di Giorni Calendario Appuntamenti

Numero di giorni in cui verrà organizzata l'Agenda Settimanale.

2.9 Nascondi Esito Appuntamenti agli Operatori

Gli Operatori non potranno visualizzare l'esito degli appuntamenti.

2.10 Consenti Sovrapposizione Appuntamenti

Se non è consentita, il sistema impedirà di fissare un nuovo appuntamento se va a sovrapporsi ad uno già fissato.

2.11 Elenca sempre tutti gli Agenti nel Box Vendite Efficaci di Gara Unica

È possibile selezionare quali Agenti visualizzare nel grafico di vendite di GU. Se sempre tutti o solo chi ha effettuato delle Vendite

2.12 Consenti il login dallo stesso utente in contemporanea

Una stessa login può essere utilizzata da più terminali in contemporanea.

2.13 Durata Sessione Utente

Durata in minuti di inattività di un Utente prima di venire scollegato dal CRM

2.14 Calcolo Punti DN

Può essere automatico o avvenire tramite il caricamento del file Excel provvisto da Vodafone.

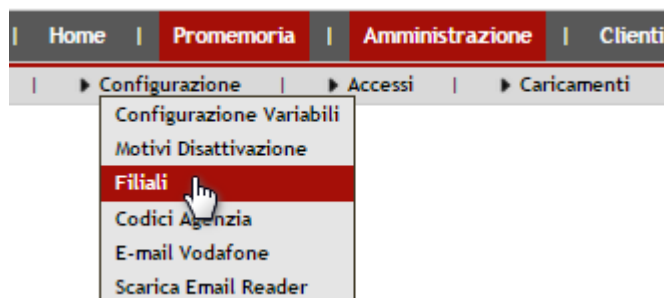
2.15 Nascondi i Dati di inserimento degli Appuntamenti agli Agenti

Nel riquadro dell'Appuntamento in Agenda, non verranno visualizzati l'Utente che ha inserito l'appuntamento e la data di inserimento.

2.16 Alert per gli Operatori del Call Center

Numero di giorni che devono trascorrere tra un appuntamento e il successivo sotto il quale all'operatore viene proposto un ALERT.



3 Filiali



In *Amministrazione* → *Configurazione* → *Filiali* gestiamo l'elenco delle Filiali.

Le Filiali sono raggruppamenti per suddividere le attività degli UTENTI. Un CLIENTE infatti, NON è associato ad alcuna Filiale.

In questo modo posso ad esempio vedere la produzione di una filiale partendo da quanto hanno prodotto gli Agenti di quella Filiale. Le Vendite di GARA UNICA in Homepage sono distinte per Filiale. Gli Obiettivi di Vendita.

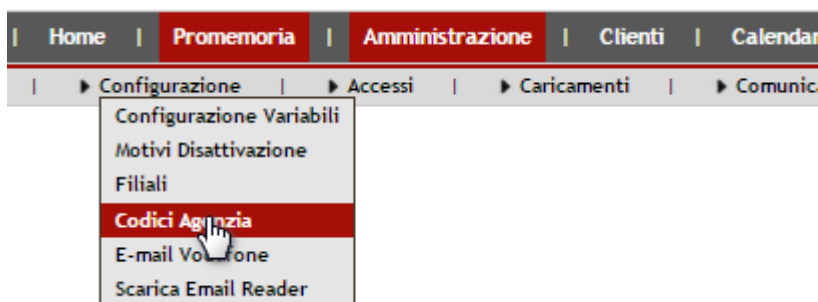
Gestione Filiali	
Filiale	
BOLOGNA	 Cancella
CANTU'	 Cancella
MILANO	 Cancella
MILANO PR	 Cancella
PALERMO	 Cancella
ROMA	 Cancella
TORINO	 Cancella
VERONA	 Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

Gestire le Filiali è molto semplice, in quanto sono identificate unicamente dal nominativo assegnatogli.

4 CODICI AGENZIA

In *Amministrazione* → *Configurazione* → *Codici Agenzia* troviamo i codici di ciascuna Agenzia.



Così 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.

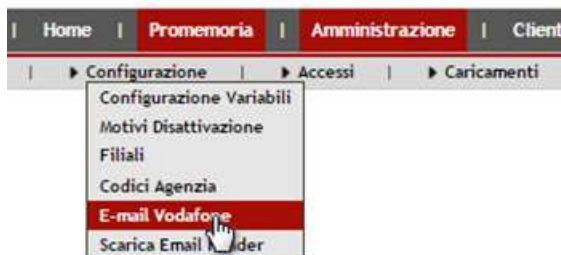
Gestione Codici Agenzia

Codice Agenzia	
10	 Cancella
387	 Cancella
426	 Cancella
31254	 Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

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

5 EMAIL DI VODAFONE



Yussfone è in grado di leggere la casella di posta Vodafone dedicata all'Agenzia (*@agenzie-vodafone.it*) o qualunque altra casella di posta POP. Questo grazie al programma **Yussfone Email Reader** fornito unitamente al CRM, che si occuperà di leggere la posta e comunicare con il Database e il FileSystem del CRM. (per un approfondimento, vedi manuale *BACKOFFICE*)

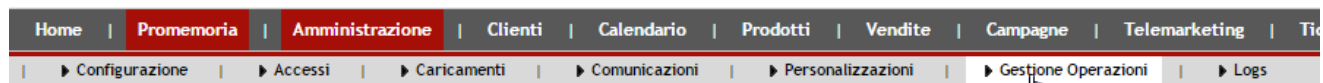
Le credenziali di lettura della o delle caselle di posta devono essere specificate nel CRM, in questa sezione. È possibile specificare una o più caselle di posta.

Gestione Email Vodafone					
E-mail @agenzie-vodafone.it	Agenzia	Host	User	Password	
.....@agenzie-vodafone.it0	pop.agenzie-vodafone.it@agenzie-vodafone.it	*****	 Cancella
.....@agenzie-vodafone.it4	pop.agenzie-vodafone.it@agenzie-vodafone.it	*****	 Cancella
.....@agenzie-vodafone.it7	pop.agenzie-vodafone.it@agenzie-vodafone.it	*****	 Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

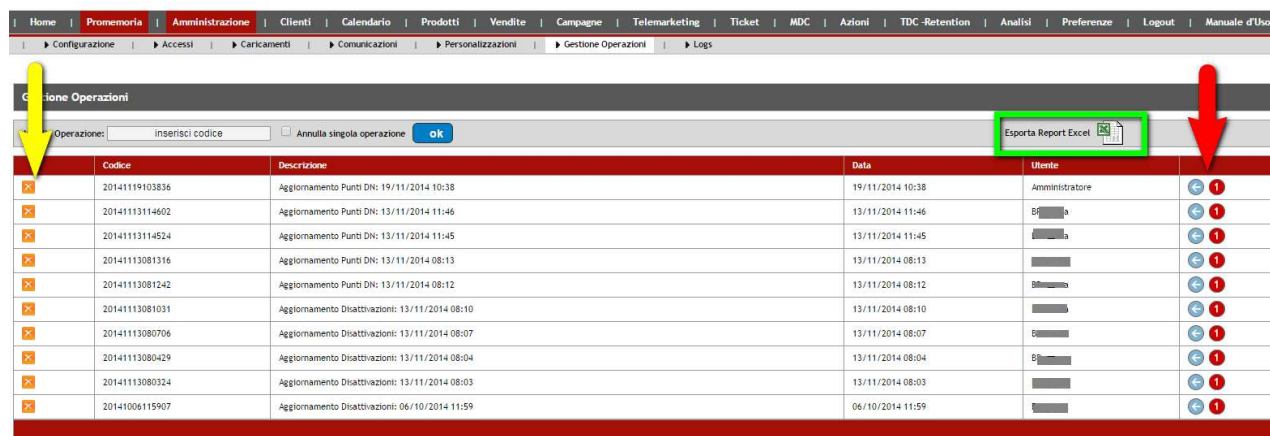
- ✓ **E-mail**
Specificare l'indirizzo di posta elettronico da leggere. (es. *agenzia@agenzie-vodafone.it*)
- ✓ **Agenzia**
Se il programma dovesse leggere una mail riferita ad un Cliente non presente in CRM, esso lo inserirà automaticamente associandolo al Codice Agenzia corretto.
- ✓ **Host**
L'host al quale connettersi per leggere l'e-mail. (es. *pop@agenzie-vodafone.it*)
- ✓ **User**
Specificare il nome utente della casella di posta. (es. *agenzia@agenzie-vodafone.it*)
- ✓ **Password**
Specificare la password di accesso per la lettura della posta.

6 GESTIONE OPERAZIONI



Gestione Operazioni

Il CRM registra le operazioni di caricamento effettuate in CRM e permette di cancellarle successivamente in caso di errore.



	Codice	Descrizione	Data	Utente	
	20141119103836	Aggiornamento Punti DN: 19/11/2014 10:38	19/11/2014 10:38	Amministratore	
	20141113114602	Aggiornamento Punti DN: 13/11/2014 11:46	13/11/2014 11:46	Er...	
	20141113114524	Aggiornamento Punti DN: 13/11/2014 11:45	13/11/2014 11:45	...	
	20141113081316	Aggiornamento Punti DN: 13/11/2014 08:13	13/11/2014 08:13	...	
	20141113081242	Aggiornamento Punti DN: 13/11/2014 08:12	13/11/2014 08:12	Bl...	
	20141113081031	Aggiornamento Disattivazioni: 13/11/2014 08:10	13/11/2014 08:10	...	
	20141113080706	Aggiornamento Disattivazioni: 13/11/2014 08:07	13/11/2014 08:07	Er...	
	20141113080429	Aggiornamento Disattivazioni: 13/11/2014 08:04	13/11/2014 08:04	Er...	
	20141113080324	Aggiornamento Disattivazioni: 13/11/2014 08:03	13/11/2014 08:03	...	
	20141006115907	Aggiornamento Disattivazioni: 06/10/2014 11:59	06/10/2014 11:59	...	

Ciascuna operazione può essere cancellata da questa sezione ma rimane attiva in CRM.

Per annullare l'operazione, dobbiamo cliccare sull'apposito pulsante (*freccia rossa in figura*). In questo modo verrà ripristinata la situazione a com'era prima del caricamento.

È possibile estrarre il file Excel delle operazioni.

L'annullamento dell'ultima operazione effettuata, è possibile anche dal link posizionato in alto vicino al nome dell'utente loggato.



Nel caso di Caricamento Clienti, è necessario comunicare al sistema di salvare l'operazione prima di uploadare il file. (per Caricamento Clienti, vedi manuale *GESTIONE CLIENTI*)

Aggiornamento Anagrafica Clienti

Template

Tipo Cliente

Agenzia

Non caricare nuovi

Carica nuova CB - CB Unica per tutti i Codici Agenzia Ricarica CB

Data aggiornamento 03/12/2014

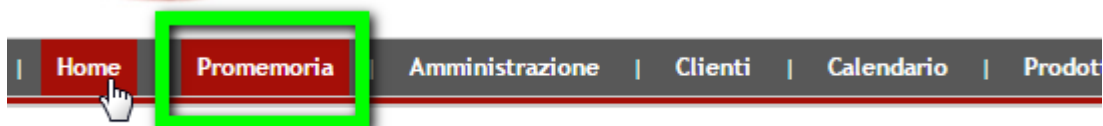
Registra operazione (possibilità di annullare successivamente)

Mappa le colonne del foglio Excel (La prima colonna NON deve contenere celle vuote per tutte le righe significative)

Colonna	Campo Cliente	Aggiorna il valore in CRM
A	Dati Generali - Codice Cliente	sempre
B	CB - Holding id	sempre
C	CB - Tipo rapporto	sempre
E	CB - Score class	sempre
F	Dati Generali - Ragione Sociale	sempre
G	CB - Codice dealer	sempre
H	CB - Nome dealer gestione	sempre

7 PROMEMORIA

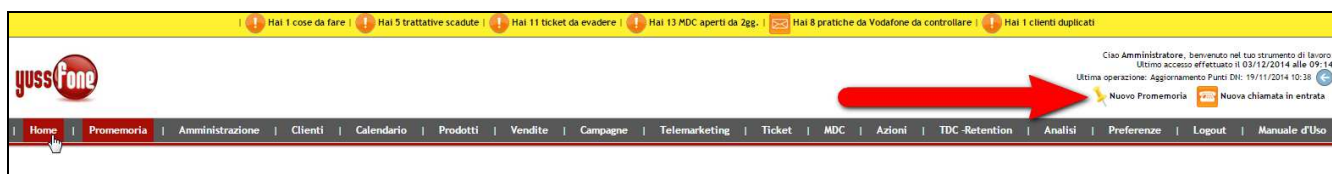
Nel menù del CRM, la voce Promemoria rimane sempre evidenziata, in qualunque pagina stiamo navigando.



I promemoria sono sempre evidenziati nella barra delle attività in alto nella pagina. Cliccando, vedremo i promemoria e le chiamate della giornata.



È possibile appuntare un nuovo promemoria per mezzo nel link in alto alla pagina, accanto al nome dell'utente loggato.



Cliccando sul link, si apre la Scheda Promemoria in cui inserire

Cliente

Utente

Date e ora

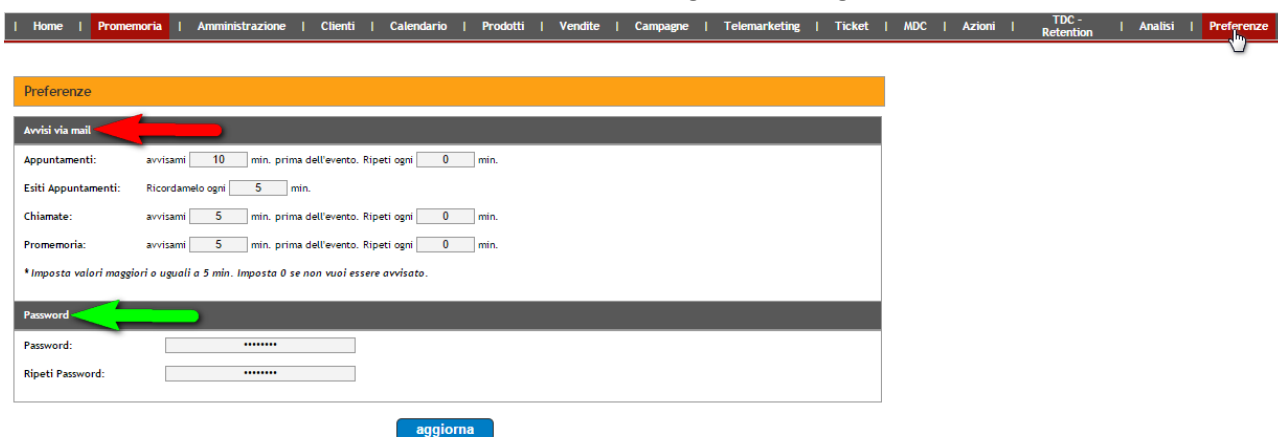
Descrizione

Nuovo Promemoria	
Cliente	<input type="text"/>
Per	Amministratore
Data	03-12-2014 alle 15:00
Descrizione	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div>

Il promemoria può essere riferito anche ad un Utente diverso da quello che lo inserisce.

8 PREFERENZE

Il CRM offre un servizio di reminder via mail in modo da agevolare l'organizzazione del lavoro all'Utente.



Gli avvisi via mail possono essere impostati per l'Utente loggato e regolano

- ✓ Appuntamenti
Possiamo decidere quanti minuti prima dell'appuntamento essere avvisati e ogni quanto vogliamo venga ripetuto l'avviso
- ✓ Esiti Appuntamenti
Ogni quanti minuti essere avvertiti di dar un esito all'appuntamento effettuato.
- ✓ Chiamate
Quanti minuti prima della chiamata essere avvisati e ogni quanto vogliamo venga ripetuto l'avviso.
- ✓ Promemoria
Quanti minuti prima dell'appuntamento essere avvisati e ogni quanto vogliamo venga ripetuto.

È necessario impostare valori maggiori o uguali a 5 minuti. Se non vogliamo ricevere avvisi, settiamo tutto a 0.

L'Utente può in questa pagine reimpostare la propria password.

Il sistema ci chiede una password di minimo 8 caratteri prima di salvare le impostazioni inserite.

Nell'esempio seguente abbiamo impostato il reminder via mail 10 minuti prima dell'appuntamento:

Da: CRM Demo [crm@yussfone-crm.com] Inviato: giovedì 11/12/2014 11:20
A: segreteria@webyuss.com
Cc:
Oggetto: Reminder - Hai un Appuntamento

Appuntamento CLIENTE CB

[Data: 11/12/2014 11:30](#)

YUSSFONE

Agente: **Amministratore**
Ref:
Tel: 339.988884
E-mail: sivia@yussfone.com

..
accettato

DAI UN ESITO

Inserito da Amministratore il 11/12/2014 11:01
Modificato da Amministratore il 11/12/2014 11:01

[Guarda tutti i Promemoria della giornata](#)