

PeopleSoft®

PeopleBook EnterpriseOne 8.9

Gestione dati utente CRM

Settembre 2003

PeopleBook EnterpriseOne 8.9
Gestione dati utente CRM
SKU CRM89ICRMU0309

Copyright 2003 PeopleSoft, Inc. Tutti i diritti riservati.

Questa documentazione contiene dati riservati di proprietà di PeopleSoft, Inc. ("PeopleSoft"), protetti da copyright e da clausole di non divulgazione del contratto di PeopleSoft. Questa documentazione non può essere riprodotta, memorizzata in alcun database o divulgata in alcun formato, compresi, ma non limitatamente a, formati elettronici, grafici o meccanici, fotocopie e registrazioni o di altro tipo, senza previa autorizzazione scritta di PeopleSoft.

Questa documentazione è soggetta a modifiche senza preavviso e PeopleSoft non garantisce che le informazioni in essa contenute siano prive di errori. Gli eventuali errori rilevati devono essere comunicati in forma scritta a PeopleSoft.

Il software protetto da copyright descritto nel presente documento viene concesso in uso conformemente alle condizioni previste dal relativo contratto di licenza che disciplina le condizioni d'uso del software e del presente documento, ivi comprese le clausole di divulgazione.

PeopleSoft, PeopleTools, PS/nVision, PeopleCode, PeopleBooks, PeopleTalk e Vantive sono marchi registrati e Pure Internet Architecture, Intelligent Context Manager e The Real-Time Enterprise sono marchi commerciali di PeopleSoft, Inc. Altri nomi di società e di prodotti possono essere marchi registrati dei rispettivi proprietari. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso.

Clausole di divulgazione del codice sorgente ("Open Source")

Questo prodotto comprende software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright © 1999-2000 Apache Software Foundation. Tutti i diritti riservati. IL SOFTWARE VIENE FORNITO "QUAL È" E VIENE ESCLUSA OGNI GARANZIA ESPRESSA O IMPLICITA, AVENTE AD OGGETTO, A MERO TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, OGNI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ AD UN USO STABILITO. IN NESSUN CASO APACHE SOFTWARE FOUNDATION O I RELATIVI SOCI SONO DA RITENERE RESPONSABILI PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, PARTICOLARI O CONSEGUENZIALI (IVI COMPRESI, MA SENZA LIMITAZIONE, L'ACQUISTO DI PRODOTTI O SERVIZI SOSTITUTIVI, IL MANCATO UTILIZZO, LA PERDITA DI DATI, IL MANCATO PROFITTO O L'INTERRUZIONE DEL BUSINESS) QUALUNQUE SIA LA CAUSA A CUI SIANO IMPUTABILI, INDIPENDENTEMENTE DALLA QUALIFICAZIONE GIURIDICA DEGLI STESSI ED IN BASE A QUALSIVOGLIA CLAUSOLA DI RESPONSABILITÀ, CONTRATTUALE, TOTALE O DOVUTA AD ATTI ILLECITI (COMPRESA NEGLIGENZA O ALTRO) DERIVANTE DALL'USO DEL SOFTWARE, ANCHE NEI CASI IN CUI L'ALTRA PARTE SIA STATA AVVISATA DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI.

PeopleSoft non assume alcuna responsabilità per la concessione in uso o la distribuzione di software o documentazione open source o shareware né per i danni che derivano dall'uso di suddetto software o documentazione.

Sommario

Introduzione al sistema CRM	1
Sistema CRM e suite J.D. Edwards	1
Panoramica sul sistema CRM	1
Guida del sistema CRM	2
Punti di accesso e schede del sistema CRM 2.0	4
Navigazione all'interno del sistema CRM	11
Uso dell'interfaccia CRM	11
Impostazione del browser	11
Punti di accesso	12
Collegamenti rapidi	13
Elenchi principali	13
Uso dell'elenco alfabetico	14
Uso dell'elenco gerarchico	14
Schede	14
Azioni sui dati	15
Aggiunta di un nuovo record	15
Eliminazione di un record dal database	16
Disattivazione di un record nel database	16
Salvataggio di un nuovo record o aggiornamento di un record esistente	17
Annullamento dell'inserimento di un record o delle modifiche a un record esistente	17
Aggiunta di un record esistente a un elenco	17
Rimozione di un record da un elenco	18
Uso dell'azione Report	19
Pulsanti delle azioni	19
Director	22
Navigazione da tastiera	33
Lingua	33
Viste	34
Vista elenco	34
Esempio: elenco principale	34
Esempio: elenco di pagine di una scheda	35
Uso della barra degli strumenti della vista elenco	36
Uso dei filtri	36
Uso della funzione di paginazione	37
Ordinamento delle colonne in un elenco	37
Vista dettagli	38
Uso della barra degli strumenti della vista dettagli	38
Riattivazione della vista elenco	38
Identificazione dei campi obbligatori	39
Uso del pulsante di ricerca dei dati di un campo	39
Uso dei Web agent	39
Uso dei collegamenti Web	40

Uso di un collegamento per accedere a un'altra scheda	40
Uso del pulsante Dettagli/Consolida.....	40
Uso dei pulsanti freccia Su e Giù	41
Uso del calendario a comparsa	41
Uso delle griglie di dati	42
Uso degli indicatori visivi	43
Esecuzione di una ricerca	45
Ricerca rapida.....	45
Ricerca estesa	45
Uso della scheda Ricerca semplice.....	46
Uso della scheda Ricerca avanzata	47
Uso della scheda Query salvata.....	49
Esecuzione di attività di amministrazione del sistema	51
Gestione dei dati sugli indirizzi	51
Punto di accesso Paese	51
Gestione dei dati sulle province.....	52
Punto di accesso Stato/provincia	53
Gestione dei dati sulle città.....	53
Punto di accesso Città	53
Gestione dei codici di avviamento postale	54
Impostazione dell'internazionalizzazione	54
Punto di accesso Valuta	55
Punto di accesso Tasso di cambio	55
Punto di accesso Fuso orario	55
Creazione di fusi orari.....	56
Impostazione della sicurezza	56
Punto di accesso Ruolo	57
Aggiunta di un ruolo al sistema CRM	57
Aggiunta di record dipendente al sistema	58
Punto di accesso Dipendente.....	58
Gestione dei dati sui dipendenti	58
Gestione degli indirizzi dei dipendenti	59
Definizione del canale di comunicazione preferito di un dipendente	60
Account associati a un dipendente.....	60
Opportunità associate a un dipendente.....	60
Visualizzazione della pipeline di opportunità del dipendente	60
Partner associati a un dipendente	61
Gestione degli incidenti assegnati a un dipendente	61
Visualizzazione dei gruppi di assistenza di un dipendente	61
Inserimento di una nota su un dipendente	62
Impostazione dei dati sull'utente	62
Gestione di nome utente e password	62
Assegnazione di un ruolo a un utente	63
Impostazione delle opzioni di notifica del sistema.....	64
Punto di accesso Impostazione notifica	64
Impostazione delle tabelle di sistema.....	66
Punto di accesso Tabella sistema	66
Creazione di una nuova tabella di sistema.....	66
Aggiunta di valori di codici a una tabella di sistema	67
Personalizzazione delle preferenze di sistema	68

Punto di accesso Preferenze sistema	68
Operazioni relative alle preferenze di sistema	68
Impostazione dei piani d'azione	69
Punto di accesso Piano d'azione	69
Creazione di un piano d'azione	69
Creazione di modelli di attività per un piano d'azione	70
Visualizzazione e gestione dei dati sui prodotti	71
Punto di accesso Prodotti e Servizi e punto di accesso Manutenzione Prodotto ...	71
Impostazione dell'integrazione con Microsoft Office	72
Esecuzione di attività di amministrazione delle vendite	74
Allineamento della forza vendite	74
Processo di allineamento del gruppo di vendita	75
Esempio: allineamento del gruppo di vendita	76
Punto di accesso Settore	78
Visualizzazione delle classificazioni di settore	78
Creazione dei dati sui problemi settoriali	79
Visualizzazione degli account associati a un settore	79
Visualizzazione delle opportunità associate a un settore	80
Visualizzazione della pipeline delle opportunità di una classificazione di settore	80
Creazione di un segnalibro per le informazioni settoriali	81
Inserimento di una nota su un settore	81
Punto di accesso Centro di controllo	81
Creazione di un centro di controllo	82
Visualizzazione degli account associati a un centro di controllo	82
Visualizzazione delle opportunità associate a un centro di controllo	82
Visualizzazione della pipeline di vendita delle opportunità associate a un centro di controllo	83
Gestione dell'elenco di settori associati a un centro di controllo	83
Gestione dell'elenco di dipendenti assegnati al centro di controllo	84
Punto di accesso Regione	85
Creazione di una regione	85
Gestione dell'elenco di dipendenti assegnati a una regione	86
Visualizzazione degli account associati a una regione	86
Visualizzazione delle opportunità associate a una regione	87
Visualizzazione di una pipeline di opportunità in una regione	87
Gestione di un elenco di paesi in una regione	87
Gestione di un elenco di stati o province in una regione	88

Gestione di un elenco di città in una regione	89
Gestione di un elenco di codici di avviamento postale in una regione	89
Qualifica di clienti potenziali e opportunità	90
Punto di accesso Qualifica	90
Impostazione di una classificazione di qualifiche	91
Creazione delle domande di qualifica.....	91
Metodologia di vendita personalizzata	94
Punto di accesso Metodologia di vendita	94
Creazione di una metodologia di vendita	94
Creazione delle fasi del ciclo di vendita per una metodologia	95
Creazione dei driver delle vendite per una metodologia	96
Impostazione dei dati sul prodotto.....	97
Inserimento della descrizione di un prodotto	97
Visualizzazione dei dati su prezzi e magazzino del deposito/fabbrica	98
Inserimento dei dati sulle caratteristiche del prodotto	98
Visualizzazione delle opportunità associate a un prodotto.....	99
Associazione di un partner a un prodotto	99
Allegati relativi a un prodotto	100
Inserimento di un segnalibro per un prodotto	100
Inserimento di una nota su un prodotto	100
Punto di accesso Catalogo di prodotti.....	100
Creazione di un nuovo catalogo di prodotti	101
Aggiunta di prodotti a un catalogo	102
Aggiunta di dipendenti al gruppo di vendita di un catalogo di prodotti	102
Inserimento di un segnalibro per un catalogo di prodotti.....	103
Punto di accesso Profilo.....	104
Creazione di una nuova domanda per il profilo	104
Punto di accesso Concorrente	105
Inserimento dei dati sulla concorrenza	106
Inserimento di indirizzi supplementari del concorrente	106
Inserimento dei dati sui prodotti della concorrenza	106
Inserimento delle opportunità associate al concorrente	107
Visualizzazione della pipeline delle opportunità associate a un concorrente.....	107
Allegati su un concorrente	107
Inserimento di un segnalibro su un concorrente	107
Inserimento di una nota su un concorrente	108
Punto di accesso Partner	108
Gestione dei dati sui partner.....	108
Inserimento di dati supplementari sull'indirizzo di un partner.....	109
Inserimento dei dati sui contatti dei partner.....	109
Visualizzazione dei dipendenti assegnati al supporto di un partner.....	109
Creazione di nuove attività correlate al partner	110
Visualizzazione delle opportunità associate al partner.....	111
Visualizzazione della pipeline delle opportunità associate al partner	111
Visualizzazione delle richieste di assistenza associate al partner	111
Allegati relativi a un partner	111
Inserimento di un segnalibro per un partner.....	111

Inserimento di una nota su un partner.....	112
Condivisione dei dati sui clienti con i partner	112
Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sugli account	112
Modalità utilizzate dai partner per la programmazione delle attività	113
Modalità utilizzata dai partner per i calendari	113
Modalità di visualizzazione degli articoli della knowledge base	113
Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sui clienti potenziali.....	113
Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sulle opportunità.....	114
Modalità utilizzata dai partner per la visualizzazione dei comunicati stampa	114
Modalità utilizzata dai partner per visualizzare i dati sui prodotti	114
Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sui contatti.....	114
Modalità utilizzata dai partner per la creazione di ordini cliente.....	114
Modalità utilizzata dai partner per l'inserimento di richieste di assistenza	114
Modalità utilizzata dai partner per l'inserimento di compiti	115

Uso e personalizzazione del sistema CRM 116

Personalizzazione dell'interfaccia	116
Punto di accesso Preferenze utente.....	116
Campi di inserimento: scheda Dettagli utente	117
Esame dei ruoli utente	119
Definizione della modalità di ricezione delle notifiche	119
Raccolta di dati.....	122
File allegati.....	122
Segnalibro per i siti Web.....	123
Creazione di note.....	124
Punto di accesso Elenco dipendenti.....	125
Campi di sola lettura: scheda Dettagli directory	125
Punto di accesso Contatto.....	126
Pulsanti di azione per i contatti.....	126
Campi di inserimento: scheda Contatto.....	127
Creazione del profilo di un contatto	128
Gestione dei dati sull'indirizzo di un contatto	129
Gestione delle attività correlate a un contatto	130
Esame delle opportunità di vendita associate a un contatto	130
Uso della pipeline correlata al contatto.....	130
Creazione di un preventivo per un contatto.....	130
Inserimento di un ordine cliente per un contatto	130
Individuazione dell'evento durante il quale il contatto è diventato un cliente potenziale.....	131
Creazione di richieste di assistenza riportate da un contatto	131
Esame delle e-mail inviate a un contatto.....	131
Notifiche CRM	132
Ricezione degli avvisi	132
Invio di promemoria per le attività.....	133
Ricezione di notifiche di un cambiamento in un'opportunità	134
Sincronizzazione di attività, contatti e compiti	134
Attivazione della sincronizzazione	135
Sincronizzazione dei dati CRM con i dati PIM di Lotus Notes, Microsoft Outlook o di un dispositivo Palm	135
Uso dei pulsanti di SyncWizard	145
Soluzione degli errori di sincronizzazione	146

Gestione dei problemi interni.....	146
Punto di accesso Incidente.....	147
Campi di inserimento: scheda Dettagli inconveniente.....	147
Campi di sola lettura: scheda Dettagli inconveniente.....	147
Esame di uno storico di problemi interni.....	148
Gestione dei punti di contatto con gli altri utenti del sistema CRM	149
Relazioni dirette con gli altri utenti del sistema	149
Punto di accesso Attività	149
Uso dei filtri per le attività	150
Creazione e gestione delle attività.....	150
Campi di inserimento: scheda Attività	151
Campi di sola lettura: scheda Attività	151
Creazione di note correlate a un'attività	152
Creazione di attività con ricorrenza regolare	153
Uso di un piano di chiamata	154
Campi di inserimento: scheda Piano chiamata	154
Punto di accesso E-mail	155
Uso dei filtri per la visualizzazione delle e-mail	155
Composizione di messaggi e-mail.....	155
Campi di inserimento: schede Dettagli e-mail e Invia e-mail a	155
Campi di sola lettura: scheda Dettagli e-mail	156
Scelta dei destinatari di un'e-mail.....	156
Aggiunta di allegati ai messaggi e-mail	157
Visualizzazione dei messaggi non consegnati al destinatario	157
Punto di accesso Compiti	158
Uso dei filtri per i compiti	158
Inserimento di attività personali nel sistema CRM	158
Campi di inserimento: scheda Dettagli compiti	159
Inserimento e visualizzazione di richieste di assistenza	159
Monitoraggio dei dati di tutti gli utenti	160
Uso dell'interfaccia del calendario	160
Punto di accesso Calendario.....	160
Visualizzare i calendari dei dipendenti gestiti.....	161
Visualizzazione e gestione delle attività nel calendario.....	161
Cambiamento di data nel calendario visualizzato	162
Gestione del centro assistenza	163
Impostazione delle funzionalità del centro assistenza	163
Creazione dei dati SWM sui clienti	164
Punto di accesso Stato assistenza.....	164
Creazione e gestione del livello di stato dell'assistenza.....	164
Punto di accesso Gruppo assistenza	165
Gestione dei gruppi di assistenza.....	166
Inserimento dei dati sui dipendenti assegnati a un gruppo di assistenza	167

Visualizzazione e gestione delle richieste di assistenza associate ai gruppi.....	168
Assegnazione di più prodotti a un gruppo di assistenza	168
Punto di accesso Priorità assistenza.....	169
Creazione e gestione dei livelli di priorità	171
Punto di accesso Tipo assistenza	172
Punto di accesso Knowledge base.....	174
Creazione di un articolo della Knowledge base	174
Uso dei filtri per la Knowledge base	174
Campi di inserimento: scheda Dett. knowledge base	175
Campi di sola lettura: scheda Dett. knowledge base	175
File allegati agli articoli della Knowledge base	175
Creazione di note per un articolo della Knowledge base	175
Visualizzazione dei contratti di assistenza	176
Punto di accesso Contratto d'assistenza.....	176
Uso dei filtri per i contratti di assistenza	176
Inserimento di richieste di assistenza.....	176
Punto di accesso Richiesta di assistenza	176
Uso dei filtri per le richieste di assistenza	177
Inserimento di una richiesta di assistenza.....	177
Campi di inserimento: scheda Richiesta di assistenza	178
Campi di sola lettura: scheda Richiesta di assistenza	181
Inserimento e visualizzazione di uno storico di richieste.....	188
Creazione di un ordine di assistenza per una chiamata di assistenza.....	188
Creazione di preventivi in seguito a una richiesta di assistenza	189
Creazione di ordini cliente in seguito a una richiesta di assistenza	189
Inserimento di attività correlate alle richieste di assistenza.....	189
File allegati alle richieste di assistenza.....	189
Creazione di note sulle richieste di assistenza.....	189
Invio e visualizzazione delle notifiche relative alle richieste di assistenza	190
Esempio: tipi di notifica	190
Inserimento degli ordini di assistenza	194
Punto di accesso Ordine assistenza	195
Uso dei filtri per gli ordini di assistenza	195
Campi di inserimento: scheda Ordine assistenza	195
Campi di sola lettura: scheda Ordine assistenza	202
Aggiunta di spese di manodopera o spese varie a un ordine di assistenza	203
Aggiunta delle spese per le parti agli ordini di assistenza.....	204
Gestione dei codici di classificazione per gli ordini di assistenza	209
Visualizzazione dello storico degli stati di un ordine di assistenza	210
File allegati agli ordini di assistenza	211
Creazione di note sugli ordini di assistenza	211
Programma Casi e inserimento ore assistenza.....	211
Operazioni relative ai record della base installata.....	217
Gestione della base installata (database prodotti installati).....	217
Punto di accesso Base installata.....	218
Uso dei filtri per la base installata.....	219
Campi di inserimento: scheda Base installata.....	219
Campi di sola lettura: scheda Base installata.....	221
Visualizzazione del proprietario dell'attrezzatura e dello storico ubicazione.....	223
Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un record della base installata.....	223

Visualizzazione delle modifiche allo stato di una base installata	225
Uso dei filtri per lo storico dello stato.....	226
Gestione delle richieste di assistenza per un record della base installata	226
Gestione degli ordini di assistenza per un record della base installata.....	226
Visualizzazione dei contratti di assistenza per un record della base installata	227
File allegati a un record della base installata	227
Creazione di note su un record della base installata.....	227
Gestione dei dati di marketing	228
Operazioni relative alle campagne di marketing	228
Punto di accesso Campagna	229
Gestione dei dati su una campagna di marketing	229
Gestione degli eventi di una campagna di marketing.....	231
Gestione dei clienti potenziali ascrivibili a una campagna di marketing.....	232
Visualizzazione delle opportunità di una campagna di marketing	233
Visualizzazione della pipeline di una campagna di marketing	233
Punto di accesso Evento	234
Gestione dei dati sugli eventi	235
Gestione degli indirizzi per gli eventi	236
Gestione delle attività di un evento	236
Gestione dei costi di un evento	236
Gestione dei clienti potenziali ascrivibili a un evento	237
Gestione delle opportunità ascrivibili a un evento	237
Visualizzazione della pipeline di un evento	237
Gestione delle note su un evento	237
Punto di accesso Comunicato stampa	238
Visualizzazione e gestione dei comunicati stampa	238
Gestione dei dati sulle vendite	240
Operazioni relative ai dati sulle vendite	240
Punto di accesso Account	240
Uso dei filtri per l'account	241
Campi di inserimento: scheda Account	241
Campi di sola lettura: scheda Account	243
Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un account.....	246
Creazione del profilo di un account	247

Acquisizione dei dati finanziari di un account.....	248
Gestione di più indirizzi per un account.....	248
Gestione di un elenco di settori correlati all'account	249
Gestione dei dati sul contatto dell'account	249
Visualizzazione del gruppo di vendita per un account	249
Gestione delle attività correlate al conto.....	250
Visualizzazione dei dati sui partner coinvolti nella gestione di un account	250
Campi di sola lettura: scheda Account/Partner	250
Gestione delle opportunità per un account.....	250
Visualizzazione della pipeline di opportunità per account.....	251
Visualizzazione e creazione di preventivi per un account specifico	252
Visualizzazione e gestione degli ordini cliente	252
Visualizzazione dei record della base installata per un account	253
Creazione e gestione dei contratti di assistenza	253
Gestione delle richieste di assistenza di un account.....	253
Creazione di un ordine di assistenza per un account.....	253
Visualizzazione dei dati correlati a un account.....	253
Creazione di allegati correlati a un account	254
Gestione di un registro di note correlate a un account.....	254
Punto di accesso Manutenzione prodotto	254
Visualizzazione dei dati sul prodotto	255
Visualizzazione del magazzino e del metodo di calcolo dei prezzi per il prodotto.....	255
Raccolta di dati sulle caratteristiche del prodotto	255
Gestione del ciclo di vita di un'opportunità	256
Punto di accesso Cliente potenziale.....	257
Campi di inserimento: scheda Cliente potenziale	257
Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un cliente potenziale	259
Gestione di più indirizzi per un cliente potenziale	259
Campi di inserimento: scheda Cliente potenziale/Indirizzo	259
Qualifica di un cliente potenziale o di un'opportunità	259
Creazione e gestione delle attività associate a un cliente potenziale	260
Identificazione dei prodotti di interesse per un cliente potenziale	260
Visualizzazione dei dati sui partner coinvolti nel monitoraggio di un cliente potenziale.....	260
Creazione di note su un cliente potenziale.....	261
Punto di accesso Opportunità	261
Campi di inserimento: scheda Opportunità	261
Campi di sola lettura: scheda Opportunità	263
Aggiunta ed eliminazione di articoli associati a un'opportunità	266
Visualizzazione di preventivi per un'opportunità	268
Visualizzazione degli ordini clienti per le opportunità	268
Condivisione dei dati sui driver delle vendite	269
Creazione di attività correlate a un'opportunità	269
Gestione del gruppo di vendita assegnato a un'opportunità	270
Campi di inserimento: scheda Opportunità/Gruppo di vendita.....	270
Registrazione dei costi sostenuti per la gestione di un'opportunità	271
Gestione dei dipendenti influenti sulle decisioni aziendali di un cliente	271
Visualizzazione dei dati sulla concorrenza per un'opportunità.....	271
Visualizzazione di uno storico di fasi del ciclo di vendita per un'opportunità	272

Uso degli allegati	272
Creazione di note su un'opportunità	272
Punto di accesso Previsione	272
Uso dei filtri delle previsioni	273
Campi di inserimento: Scheda Dettagli previsione	273
Campi di sola lettura: scheda Dettagli previsione	273
Definizione dei criteri di previsione	274
Visualizzazione delle opportunità in una previsione	275
Visualizzazione della pipeline di una previsione	275
Punto di accesso Preventivo	275
Campi di inserimento: scheda Preventivo	275
Campi di sola lettura: scheda Preventivo	276
Creazione di documenti di preventivo	284
File allegati a un preventivo	286
Operazioni relative agli ordini cliente nel punto di accesso Preventivo	286
Informazioni sulla conversione di un preventivo in un ordine cliente	287
Punto di accesso Ordine cliente	288
Uso dei filtri per l'ordine cliente	288
Campi di inserimento: scheda Ordine cliente	289
Campi di sola lettura: scheda Ordine cliente	290
Aggiunta e modifica di voci di un preventivo o un ordine cliente	297
Configurazione dell'articolo di un preventivo o un ordine cliente	301
Integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP tramite XPI	303
Errore e ripetizione della richiesta	303
Richiesta in attesa di approvazione e operazioni previste	304
Accesso wireless al sistema CRM	305
Attivazione dell'accesso wireless per il Compaq iPaq Pocket PC	305
Ruoli	305
Punti di accesso e schede disponibili	306
Limitazioni alle funzionalità wireless	309
Uso del sistema CRM off-line	311
Uso mobile del sistema CRM da parte di un addetto alle vendite	311
Punti di accesso disponibili	312
Funzioni off-line standard	313
Limitazioni delle funzioni off-line	314
Ruoli per gli utenti di Mobile Sales	315
Regole di sincronizzazione	316

Introduzione al sistema CRM

La presente guida in linea illustra il funzionamento del sistema CRM e la relativa integrazione con le applicazioni J.D. Edwards.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Sistema CRM e suite J.D. Edwards

Il sistema CRM è uno dei sette prodotti inclusi nella soluzione J.D. Edwards 5 per la gestione aziendale collaborativa. Tale sistema è stato ideato per una gestione delle relazioni con i clienti che non si limita all'automazione delle attività di vendita, marketing e assistenza ai clienti, bensì consente alle aziende di gestire l'intero ciclo di vita delle relazioni con i clienti, dall'acquisizione all'assistenza e al supporto post-vendita. Il sistema CRM di J.D. Edwards include quanto segue:

- Sales Force Automation
- Marketing Automation
- Partner Relationship Management
- Field Service
- Advanced Order Configurator

La presente guida in linea illustra il funzionamento del sistema CRM e la relativa integrazione con le applicazioni J.D. Edwards. Per ulteriori informazioni su J.D. Edwards 5, visitare il sito J.D. Edwards al seguente indirizzo: <http://www.jdedwards.com>.

Panoramica sul sistema CRM

Il sistema CRM è uno strumento per la gestione del ciclo di vita delle relazioni con i clienti che consente di creare record completi per ogni cliente: Il sistema CRM consente lo sviluppo di relazioni solide con i clienti, che rappresenta un fattore chiave per la fidelizzazione dei clienti stessi. L'uso del sistema CRM per la gestione dell'intero ciclo di vita delle relazioni con i clienti permette di aumentare il livello di soddisfazione dei clienti, la prevedibilità della domanda e il potenziale di profitti aziendali. Di seguito sono descritti alcuni modi in cui il sistema CRM si collega ai vari punti di contatto con i clienti:

- Automazione delle attività di marketing e della forza vendite. Gestione di account, clienti potenziali, contatti e opportunità; pianificazione ed esecuzione delle strategie di vendita; previsioni più accurate; esecuzione e misurazione delle campagne promozionali.
- Gestione delle relazioni con i clienti. Collaborazione con i partner tramite Web, segnalazione di clienti potenziali ai rivenditori; vista esclusiva e sicura dei clienti potenziali a uso dei partner.

- Contact center e assistenza in loco. Supporto multicanale all'inserimento di chiamate e alla gestione degli incidenti; gestione del magazzino parti; controllo della garanzia per il supporto; autorizzazione delle restituzioni; gestione dei contratti di assistenza.
- Gestione di ordini e prezzi. Emissione di ordini e verifica dello stato degli ordini; accesso alla disponibilità di magazzino e al calcolo dei prezzi dei prodotti; visualizzazione dei dati sui clienti; uso di potenti strumenti di marketing e di personalizzazione.

La funzione di sicurezza basata sui ruoli consente di attivare funzioni diverse del sistema CRM, a seconda degli utenti. Pertanto, ogni utente può fornire, visualizzare e gestire i dati necessari per la creazione di relazioni ottimali con i clienti, a seconda che sia un dipendente, un rappresentante, un addetto all'assistenza clienti oppure un responsabile del marketing.

Guida del sistema CRM

Poiché i dati visualizzati e le modalità d'uso del sistema si basano sul ruolo dell'utente, la presente guida è organizzata essenzialmente per attività. Ad esempio, se l'utente è un rappresentante, è necessario che sia in grado di effettuare quanto segue:

- Eseguire le navigazioni all'interno del sistema.
- Utilizzare e personalizzare il sistema.
- Interagire con il cliente.
- Utilizzare gli strumenti di vendita, ad esempio quelli per la gestione delle opportunità e la creazione di un ordine cliente.

La presente guida descrive tali attività rispettivamente nelle seguenti categorie:

- Navigazione all'interno del sistema CRM
- Uso e personalizzazione del sistema CRM
- Gestione dei punti di contatto con i referenti
- Gestione dei dati sulle vendite

Di seguito viene descritta ciascuna categoria inclusa nella presente guida e vengono indicati i ruoli pertinenti:

- Navigazione all'interno del sistema CRM. Indipendentemente dal ruolo, è necessario che tutti gli utenti conoscano la struttura dell'interfaccia utente, per essere in grado di accedere ai vari schermi del sistema e ai dati necessari per lo svolgimento delle rispettive attività.
- Esecuzione di attività di amministrazione del sistema. Queste attività sono riservate esclusivamente all'amministratore del sistema, ossia al responsabile dell'impostazione dell'applicazione in modo che gli utenti possano iniziare a utilizzarla e inserire i dati. L'amministratore configura inizialmente il sistema e lo gestisce nel corso del tempo.
- Esecuzione di attività di amministrazione delle vendite. Il responsabile delle vendite si occupa dell'impostazione e della gestione della funzione di automazione della forza vendite disponibile nell'applicazione.

- Gestione del contact center. Queste attività di gestione sono svolte dal responsabile dei servizi di assistenza e dagli addetti all'assistenza clienti. Il responsabile dei servizi di assistenza imposta l'applicazione in modo che il personale addetto all'assistenza possa iniziare a utilizzarla. Gli addetti inseriscono richieste di assistenza e inviano notifiche.
- Uso e personalizzazione del sistema CRM. Tutti gli utenti possono personalizzare l'applicazione e il relativo uso, per aumentare la produttività riunendo dati su account, dipendenti e contatti. Gli utenti possono anche creare articoli oppure accedere ad essi nella knowledge base e riportare problemi interni del sistema.
- Gestione dei punti di contatto con i referenti. Per i responsabili dei servizi di assistenza, gli addetti all'assistenza clienti e i rappresentanti è spesso necessario interagire direttamente con i rispettivi referenti (clienti potenziali, partner, fornitori e altri dipendenti). Il sistema CRM consente a tali utenti di gestire efficacemente il proprio tempo e le proprie attività, in modo che quando contattano i rispettivi referenti, le comunicazioni siano accurate ed efficaci.
- Gestione dei dati di marketing. Tutti i dipendenti del reparto marketing possono beneficiare del sistema CRM per gestire ed eseguire efficacemente i programmi di marketing, nonché analizzare i risultati per un uso efficace dei budget di marketing.
- Gestione dei dati sulle vendite. I rappresentanti possono acquisire e gestire dati rilevanti su clienti effettivi e potenziali, nonché fornire ai responsabili dei servizi di assistenza e agli addetti all'assistenza clienti i dati necessari su fatturato e pipeline.
- Uso del sistema CRM off-line. Per gli utenti di diversi ruoli, in particolare per i rappresentanti, è necessario utilizzare il sistema CRM fuori dalla sede aziendale, in situazioni in cui non dispongono dell'accesso a Internet. Tali utenti devono conoscere quali funzioni non sono disponibili off-line e il processo che consente di eseguire la sincronizzazione dei computer portatili.

Punti di accesso e schede del sistema CRM 2.0

Nel sistema CRM gli oggetti gestionali sono disponibili come punti di accesso e schede. I punti di accesso e le schede standard sono inclusi nel software. Tuttavia, i clienti possono utilizzare il set di strumenti CRM per configurare tali oggetti in modo da personalizzarli in base alle rispettive esigenze aziendali. I punti di accesso e le schede visualizzate quando si esegue il login all'applicazione si basano sul ruolo dell'utente. Solo l'utente con il ruolo di amministratore visualizza tutti gli oggetti. Nella seguente tabella sono riportati tutti i punti di accesso standard e le schede visualizzate a seconda del punto di accesso selezionato:

Account	- Dettagli account - Classificazioni - Profilo - Informazioni finanziarie - Indirizzo - Settore - Contatto - Gruppo di vendita - Attività - Partner - Opportunità - Pipeline - Preventivo - Ordine cliente - Base installata - Contratto d'assistenza - Richiesta di assistenza - Ordine di assistenza - Impresa - Allegato - Segnalibro - Nota
Piano d'azione	- Dettagli azione - Modello attività
Attività	- Dettagli attività - Ricorrenza - Nota - Piano chiamata

• Avvertimento	• Dettagli avvertimento
• Centro di controllo	• Dettagli centro di controllo • Account • Opportunità • Pipeline • Settore • Gruppo di vendita
• Calendario	• Visualizza giorno • Visualizza settimana • Visualizza mese
• Piano chiamata	• Dettagli piano chiamata
• Campagna	• Dettagli campagna • Evento • Cliente potenziale • Opportunità • Pipeline
• Città	• Dettagli città • Codice postale
• Concorrente	• Dettagli concorrente • Indirizzo • Prodotto concorrente • Opportunità • Pipeline • Allegato • Segnalibro • Nota

• Contatto	• Dettagli contatto • Profilo • Indirizzo • Attività • Opportunità • Pipeline • Preventivo • Ordine cliente • Evento • Richiesta di assistenza • E-mail • Nota
• Paese	• Dettagli paese • Stato/prov.
• Valuta	• Dettagli valuta
• Parte documento	• Dettagli parte documento
• Modello documento	• Dettagli modello
• E-mail	• Dettagli e-mail • Invia e-mail a • Allegato • Guasti
• Gruppo e-mail	• Dett.gruppo e-mail • Membro
• Dipendente	• Dettagli dipendente • Indirizzo • Account • Opportunità • Pipeline • Partner • Incidente • Gruppo assistenza • Impostazione assistenza • Nota
• Elenco dipendenti	• Dettagli directory

• Evento	• Dettagli evento • Indirizzo • Attività • Costo • Cliente potenziale • Opportunità • Pipeline • Nota
• Tasso di cambio	• Dettagli tasso di cambio
• Previsione	• Dettagli previsione • Criteri previsione • Opportunità • Pipeline
• Incidente	• Dettagli inconveniente • Storico
• Settore	• Settore • Problemi settoriali • Account • Opportunità • Pipeline • Segnalibro • Nota
• Base installata	• Dettagli base installata • Classificazioni • Storico account / sito • Storico stato • Richiesta di assistenza • Ordine di assistenza • Contratto d'assistenza • Allegato • Nota
• Knowledge base	• Dett. knowledge base • Allegato • Segnalibro • Nota

• Lingua	• Dettagli lingua
• Cliente potenziale	• Dett. cl. potenziale • Classificazioni • Indirizzo • Qualifica • Attività • Interesse nel prodotto • Partner • Nota
• Impostazione notifica	• Dett. imp. notifica
• Opportunità	• Dettagli opportunità • Preventivo • Ordine cliente • Qualifica • Driver vendite • Attività • Gruppo di vendita • Costo • Elemento di condizionamento • Concorrente • Fase ciclo di vendita • Allegato • Nota
• Partner	• Dettagli partner • Indirizzo • Contatto • Gruppo di vendita • Attività • Opportunità • Pipeline • Richiesta di assistenza • Allegato • Segnalibro • Nota
• Comunicato stampa	• Dett. com. Stampa

Catalogo di prodotti	- Dettagli catalogo - Prodotto - Gruppo di vendita - Segnalibro
Manutenzione prodotto	- Dettagli prodotto - Calcolo prezzi deposito/fabbrica - Caratteristiche del prodotto - Opportunità - Partner - Allegato - Segnalibro - Nota
Prodotti e Servizi	- Informazioni generiche - Funzioni / benefici
Profilo	Dettagli profilo
Qualifica	- Dettagli qualifica - Domanda
Preventivo	- Dettagli preventivo - Ordine cliente - Allegato
Ruolo	Dettagli ruolo
Metodologia di vendita	- Dettagli metodologia - Fase ciclo di vendita - Driver vendite
Ordine cliente	Dettagli ordine
Contratto d'assistenza	Dettagli contratto
Gruppo assistenza	- Dettagli gruppo - Dipendente - Richiesta di assistenza - Prodotti
Ordine di assistenza	- Dettagli ordine assistenza - Classificazioni - Storico stato - Allegato - Nota

• Priorità assistenza	• Dettagli priorità assistenza
• Richiesta di assistenza	• Dettagli richiesta • Storico richieste • Ordine di assistenza • Preventivo • Ordine cliente • Attività • Allegato • Nota
• Stato assistenza	• Dettagli stato
• Tipo di intervento	• Dettagli tipo di intervento
• Stato/prov.	• Dettagli stato/prov. • Città
• Preferenze sistema	• Preferenze sistema
• Tabella sistema	• Dettagli tabella • Valori codice
• Regione	• Dettagli regione • Gruppo di vendita • Account • Opportunità • Pipeline • Paese • Stato/prov. • Città • Codice postale
• Fuso orario	• Dettagli fuso orario
• Compiti	• Dett. Compiti
• Eventi imminenti	• Riepilogo
• Preferenze utente	• Dettagli amministrazione • Ruolo • Dettagli utente • Impostazione notifica

Navigazione all'interno del sistema CRM

Nella presente sezione è descritta dettagliatamente la navigazione all'interno dell'interfaccia utente per il sistema CRM.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Uso dell'interfaccia CRM

L'interfaccia del sistema Customer Relationship Management si compone di sei componenti di base:

- Punti di accesso
- Collegamenti rapidi
- Elenchi principali
- Schede
- Azioni sui dati
- Lingua

I punti di accesso e i collegamenti rapidi sono statici. I punti di accesso vengono sempre visualizzati verticalmente sul lato sinistro dello schermo, mentre i collegamenti rapidi vengono sempre visualizzati orizzontalmente sul lato superiore destro dello schermo. Elenchi principali, schede e azioni sui dati sono dinamici. Tali elementi variano a seconda del punto di accesso selezionato. I dati vengono visualizzati in una Vista elenco o in una Vista dettagli. Per accedere ai dettagli di una voce, occorre selezionarla all'interno di un elenco.

Impostazione del browser

Poiché l'applicazione CRM è un'applicazione HTML basata su browser, occorre effettuare alcune operazioni per garantirne la corretta esecuzione nel browser in uso.

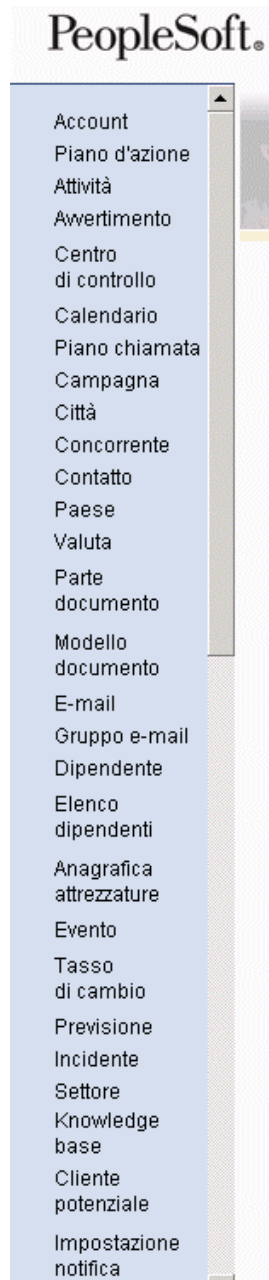
Nel corso dell'uso, il browser accumula nella cache le pagine visualizzate dell'applicazione CRM. Per consentire una corretta visualizzazione degli schermi CRM, J.D. Edwards consiglia di svuotare la cache per eliminare tali pagine prima di ogni login.

Inoltre, prima di utilizzare l'applicazione per la prima volta, è necessario configurare le impostazioni del browser in modo che venga ricercata la versione più recente ogni volta che si accede a una pagina. A tale scopo, selezionare l'opzione "All'apertura della pagina" nel riquadro "Ricerca versioni più recenti delle pagine memorizzate:" all'interno della finestra Impostazioni di Internet Explorer. Se il browser utilizzato è Netscape, nelle preferenze per la cache selezionare l'opzione che attiva il confronto della pagina nella cache con quella disponibile in rete ogni volta che si visualizza una pagina.

Inoltre, J.D. Edwards consiglia di utilizzare i comandi di navigazione disponibili all'interno dell'interfaccia CRM, anziché quelli del browser in uso. Ad esempio, utilizzare il pulsante Elenco principale per ritornare all'elenco principale attivo, anziché il pulsante Indietro disponibile nel menu del browser.

Per ulteriori informazioni sull'eliminazione dei file di cache o sulla configurazione delle impostazioni del browser, si rimanda alla documentazione di Internet Explorer e Netscape.

Punti di accesso



Dopo aver inserito l'ID utente e la password, vengono visualizzati i componenti statici, ossia i punti di accesso e i collegamenti rapidi. I punti di accesso, disponibili sul lato sinistro dello schermo, rappresentano i dati aziendali chiave, quali Account, Attività, Contatto e così via. Il numero e il tipo di punti di accesso visualizzati dipendono dal ruolo dell'utente. Il sistema visualizza solo i punti di accesso necessari a un determinato utente per lo svolgimento del proprio lavoro.

Quando si posiziona il cursore sul nome di un punto di accesso, il testo diventa rosso. Quando si fa clic su un punto di accesso, viene visualizzata una freccia arancione, in modo che l'utente riconosca sempre il punto di accesso attivo mentre utilizza i record. Utilizzare la barra di scorrimento per scorrere l'elenco di punti di accesso.

Dopo aver fatto clic su un punto di accesso, i record ad esso correlati vengono visualizzati sul lato destro dello schermo. Ad esempio, se si fa clic su Account, viene visualizzato un elenco di tutti i record di account. Quindi, è possibile scegliere una voce dall'elenco principale per accedere alle schede corrispondenti. All'interno delle schede, è possibile aggiungere, gestire ed eliminare dati, nonché eseguire altre attività pertinenti.

Vedere inoltre

- ❑ *Schede*
- ❑ *Stili di presentazione*

Collegamenti rapidi

I collegamenti rapidi sono sempre disponibili nell'angolo superiore destro dell'applicazione. Di seguito sono riportati tali pulsanti e le relative funzioni:

- Home: consente di ritornare al primo schermo del sistema.
- Guida: apre il sistema di guida.
- Logout: chiude l'applicazione.

Elenchi principali

Ogni volta che si seleziona un punto di accesso, nello schermo viene visualizzato il corrispondente elenco principale di record. Per accedere ai dettagli di un record dell'elenco principale, fare clic sul collegamento (visualizzato in blu), per accedere alla Vista dettagli di tale voce.

Nota

Prima di visualizzare i record, è possibile che compaia la finestra di ricerca, specialmente se il volume dei record disponibili tramite il punto di accesso è elevato, dal momento che la visualizzazione di tutte le voci richiederebbe una notevole quantità di tempo.

Per gli elenchi principali sono disponibili due stili: l'elenco alfabetico e l'elenco gerarchico.

Vedere inoltre

- ❑ *Esecuzione di una ricerca*

Uso dell'elenco alfabetico

L'elenco alfabetico è più adatto per dati di volume elevato e pertanto è lo stile utilizzato per questo tipo di dati. Contatti, account e partner sono esempi di voci elencate alfabeticamente. Un vantaggio dell'elenco alfabetico consiste nella facilità con cui è possibile compiere delle ricerche tra i dati. Ad esempio, se si desidera individuare il contatto Mario Rossi, è sufficiente digitare la lettera R nel campo di ricerca rapida, in modo che il sistema visualizzi tutti i contatti il cui cognome inizia per R. Per ordinare un elenco alfabetico, fare clic su un'intestazione di colonna, quale Nome, Città o URL. Il sistema visualizza l'elenco in ordine alfabetico dalla A alla Z. Se si fa nuovamente clic sulla stessa intestazione, il sistema visualizza l'elenco dalla Z alla A.

Vedere inoltre

- ❑ *Ordinamento delle colonne in un elenco*

Uso dell'elenco gerarchico

Gli elenchi gerarchici (con struttura ad albero) visualizzano i dati organizzati in base a livelli successivi. Il punto di accesso Dipendente utilizza lo stile gerarchico. Fare clic sul segno + accanto a un record per espandere i livelli della gerarchia. Fare clic sul segno - per comprimere i livelli della gerarchia. Per un elenco gerarchico non è disponibile la funzione di ricerca rapida.

Schede

Le schede visualizzano i dettagli di una voce selezionata da un elenco principale. Dopo aver scelto un punto di accesso e aver selezionato una voce nell'elenco principale, nello schermo vengono visualizzati le schede e i dati appropriati. Quando in una scheda è presente più di un record associato alla voce dell'elenco principale, viene visualizzato un elenco di pagine della scheda. Tale elenco funziona come un elenco principale. Le schede consentono di visualizzare o aggiornare dati esistenti oppure inserirne nuovi, nonché eseguire altre attività, a seconda del ruolo dell'utente.

Ad esempio, se si seleziona il punto di accesso Attività, viene visualizzato un elenco di record ordinato in base alla data, a partire dall'attività più recente. Scegliere l'attività che si desidera visualizzare, quindi fare clic sul collegamento nella colonna Descrizione per accedere ai dettagli sull'attività. Nella scheda Dettagli attività, è possibile visualizzare i dati sull'attività, quali data e ora di inizio e priorità. Inoltre, è possibile modificare i dati oppure eliminare l'attività. Oltre alla scheda Dettagli, il punto di accesso Attività dispone di altre due schede, Ricorrenza e Nota. Pertanto, è anche possibile rendere un'attività ricorrente oppure inserire una nota su un'attività.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della Vista elenco*
- ❑ *Punto di accesso Attività*

Azioni sui dati

Le azioni sui dati consentono di modificare i dati. Tali azioni vengono visualizzate nelle barre degli strumenti delle viste Elenco e Dettagli, insieme ad altri strumenti di navigazione.

Di seguito sono riportate tutte le azioni sui dati disponibili nell'applicazione:

- Nuovo
- Salva
- Annulla
- Elimina
- Disattiva
- Aggiungi
- Rimuovi
- Report

Un'azione sui dati viene visualizzata nella barra degli strumenti solo quando è possibile utilizzarla. Ad esempio, le voci Aggiungi e Rimuovi vengono visualizzate nella barra degli strumenti solo quando è consentita l'aggiunta o la rimozione dei record in un elenco. Le voci Nuovo ed Elimina vengono visualizzate quando è consentita l'aggiunta o la rimozione dei record in tutto il database. Nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account, è possibile aggiungere e rimuovere i dipendenti inclusi nel gruppo di vendita assegnato all'account scelto dall'elenco principale. Tuttavia, non è possibile aggiungere nuovi membri al gruppo di vendita perché un gruppo di vendita viene creato in base ai dipendenti già inseriti nel sistema. Viceversa, la scheda Contatto del punto di accesso Account include l'azione Nuovo, ma non Aggiungi o Rimuovi. La scheda Contatto contiene queste azioni perché, quando si crea un nuovo account, non si aggiungono contatti già presenti nel sistema, bensì si creano nuovi contatti per l'account.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della barra degli strumenti della vista elenco*
- ❑ *Uso della barra degli strumenti della vista dettagli*

Aggiunta di un nuovo record

Per creare un nuovo record, selezionare Nuovo nella barra degli strumenti della vista elenco o della vista dettagli. Il processo mediante il quale si aggiunge un nuovo record è uguale per ogni punto di accesso e scheda. Tuttavia, il tipo di record creato dipende dalla scheda o dal punto di accesso correntemente attivo. Facendo clic su Nuovo nell'elenco principale Account, si crea un nuovo account. Facendo clic su Nuovo nella scheda Contatto del punto di accesso Account, si crea un nuovo contatto per l'account selezionato dall'elenco principale Account.

► Come aggiungere un nuovo record

1. Selezionare il punto di accesso nel quale si desidera aggiungere un nuovo record.
2. Fare clic sul pulsante Nuovo nella barra degli strumenti per creare un nuovo record.

Nota

Quando si seleziona Nuovo nella vista dell'elenco principale o della scheda dei dettagli, il sistema aggiunge il nuovo record all'elenco principale. Quando si seleziona Nuovo in una scheda diversa dalla scheda dei dettagli, il sistema aggiunge il nuovo record all'elenco di pagine della scheda attiva.

3. Digitare i dati in tutti i campi obbligatori, quindi inserire i dati nei campi facoltativi.
4. Fare clic su Salva.

Eliminazione di un record dal database

Per eliminare un record dal database, selezionare Elimina nella barra degli strumenti della vista dettagli. Il processo mediante il quale si elimina un record è uguale per ogni punto di accesso e scheda.

► Come eliminare un record

1. Nell'elenco principale scegliere la voce dalla quale si desidera eliminare un record.
2. Altrimenti, se si desidera eliminare una voce dall'elenco principale, selezionarla quindi fare clic su Elimina nella scheda dei dettagli.
3. Scegliere la scheda dalla quale si desidera eliminare un record.
4. Scegliere il record che si desidera eliminare.
5. Fare clic su Elimina nella barra degli strumenti.
6. Viene visualizzato un messaggio in cui si richiede di confermare l'operazione.
7. Fare clic su OK.

Il programma elimina definitivamente il record.

Disattivazione di un record nel database

Per disattivare un record nel database, selezionare Disattiva nella barra degli strumenti della vista dettagli. Una volta disattivato, il record viene visualizzato in grigio nell'elenco principale e nell'elenco di pagine della scheda. Poiché il record non viene eliminato dal database, è possibile individuarlo applicando il filtro Record inattivi all'elenco principale.

► Come disattivare un record nel database

1. Nell'elenco principale, o nell'elenco di pagine della scheda, fare clic sul collegamento al record che si desidera disattivare, in modo da accedere alla vista dettagli.
2. Fare clic su Disattiva nella barra degli strumenti della Vista dettagli.
3. Fare clic su OK.
4. Viene visualizzato un messaggio in cui si richiede di confermare l'operazione.
5. Fare clic su OK.

Il record non viene più visualizzato nell'elenco principale o nell'elenco di pagine della scheda. Per trovare i record disattivati, utilizzare il filtro Record inattivi.

Nota

Non è possibile disattivare un'opportunità fino a quando alla fase del ciclo non viene assegnata una probabilità pari al 100%.

Salvataggio di un nuovo record o aggiornamento di un record esistente

L'azione Salva viene utilizzata quando si aggiungono o si aggiornano i record nella vista dettagli per impedire l'eliminazione dei dati appena inseriti.

► Come salvare un nuovo record o un record aggiornato

1. Completare l'inserimento dei dati di un nuovo record o le modifiche ai dati presenti nei campi di un record da aggiornare.
2. Fare clic su Salva nella barra degli strumenti della vista dettagli.

Il nuovo record o i dati aggiornati vengono salvati nel database.

Annullamento dell'inserimento di un record o delle modifiche a un record esistente

L'azione Annulla viene utilizzata quando si desidera annullare l'inserimento di un nuovo record o di eventuali modifiche apportate a un record esistente dall'ultima volta che è stata selezionata l'azione Salva.

Aggiunta di un record esistente a un elenco

L'azione Aggiungi disponibile nella barra degli strumenti della vista elenco o della vista dettagli viene utilizzata per aggiungere un record esistente a un elenco. Ad esempio, si sceglie Aggiungi nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Opportunità per aggiungere al gruppo un rappresentante correlato a un'opportunità specifica.

► Come aggiungere un record a un elenco

1. Scegliere Aggiungi nella scheda contenente l'elenco al quale si desidera aggiungere una voce.

Viene visualizzata la finestra di ricerca.

2. Digitare i dati nei campi che si desidera utilizzare per individuare un record.

Nota

Una ricerca limita il numero di voci visualizzate nella finestra di dialogo Aggiungi. Tale finestra viene utilizzata per selezionare il record che si desidera associare a un elenco di record. Le ricerche non hanno alcun effetto sull'elenco di pagine della scheda attiva.

3. Fare clic sul pulsante Cerca.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi.

4. Fare clic sulle opzioni accanto alle voci che si desidera aggiungere all'elenco, quindi effettuare una delle azioni riportate di seguito:

- Fare clic su OK per aggiungere le opzioni selezionate all'elenco di pagine della scheda attiva.
- Fare clic su Annulla per ritornare alla pagina della scheda attiva senza aggiungere alcun record.

Vedere inoltre

- *Ricerca estesa*

Rimozione di un record da un elenco

L'azione Rimuovi viene visualizzata nella barra degli strumenti della vista elenco e della vista dettagli, quando tale azione è consentita. Utilizzare l'azione Rimuovi per rimuovere un record da un elenco. Ad esempio, si sceglie Rimuovi nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account per rimuovere dal gruppo un rappresentante correlato a un'opportunità specifica.

► Come rimuovere un record da un elenco

1. Scegliere l'azione Rimuovi nella scheda contenente il record che si desidera rimuovere dall'elenco.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Rimuovi.

2. Nell'elenco di opzioni scegliere i record che si desidera rimuovere dall'elenco di pagine della scheda attiva, quindi effettuare una delle azioni riportate di seguito:

- Fare clic su OK per rimuovere i record selezionati dall'elenco di pagine della scheda attiva.
- Fare clic su Annulla per ritornare alla pagina della scheda attiva senza rimuovere alcun record.

Uso dell'azione Report

L'azione Report consente di visualizzare un elenco di report disponibili nel punto di accesso attivo. È possibile accedere all'azione Report dalla barra degli strumenti della vista elenco e della vista dettagli. Ad esempio, se si fa clic sull'azione Report dall'elenco principale del punto di accesso Attività, vengono visualizzati in un'apposita finestra tutti i report disponibili sull'attività.

Fare clic sul report che si desidera visualizzare, quindi aprirlo in una nuova finestra. Per visualizzare esempi e descrizioni di tutti i report disponibili nel sistema CRM, consultare la *CRM Report Guide*.

Pulsanti delle azioni

I pulsanti delle azioni forniscono ulteriori funzioni nelle schede in cui vengono visualizzati. Tali pulsanti vengono visualizzati immediatamente sotto la barra degli strumenti. Nella tabella riportata di seguito viene descritto ciascun pulsante, la scheda in cui è ubicato e la relativa funzione. Per ulteriori informazioni sull'uso di un pulsante, consultare la sezione della presente guida in cui sono descritte le caratteristiche della scheda in cui si trova il pulsante desiderato. Ad esempio, per una descrizione dettagliata dell'uso del pulsante Assegnazioni allarmi correnti vedere la sezione Gestione delle attività.

Ubicazioni e descrizioni dei pulsanti delle azioni

Di seguito sono riportati i pulsanti delle azioni con le rispettive ubicazioni e una breve descrizione delle funzioni. Per una descrizione dettagliata dell'uso di un pulsante, vedere gli argomenti della presente guida in linea che illustrano la funzionalità della scheda contenente il pulsante desiderato.

Pulsanti delle azioni	Ubicazione	Funzione
Assegnazioni allarmi correnti	Vista dettagli della scheda Attività	Invia una notifica a tutti i dipendenti inclusi nell'elenco Assegnazione attività per informarli dell'attività.
Annulla ordine cliente	Dettagli ordine	Annulla un ordine cliente.
Annulla articolo	Elenco articoli ordine cliente	Annulla un articolo di un ordine cliente.
Verifica magazzino	Scheda Dettagli ordine cliente Scheda Dettagli opportunità Scheda Dettagli preventivo	Visualizza il numero di articoli attualmente in magazzino ed eventualmente il numero di articoli non disponibili.
Completa tutto	Scheda Dettagli attività	Contrassegna come completate tutte le attività nell'elenco delle attività.

Verifica credito	Vista dettagli della scheda Ordine cliente Vista dettagli della scheda Dettagli opportunità Vista dettagli della scheda Preventivo	Visualizza un messaggio in rosso nella parte superiore dello schermo che indica se l'account ha superato o meno la verifica del credito.
Converti cliente potenziale	Vista dettagli della scheda Cliente potenziale	Esegue la conversione dei dati di un cliente potenziale in dati di un account, quindi crea un record di account, opportunità e contatto. I dati del record del cliente potenziale vengono visualizzati come dati di default in alcuni campi.
Converti in preventivo	Scheda Dettagli opportunità	Genera un record di preventivo.
Converti in ordine cliente	Scheda Dettagli opportunità, scheda Dettagli preventivo	Genera un record di ordine cliente.
Indirizzo default	Vista dettagli della scheda Contatto	Utilizza l'indirizzo nella scheda associata Dettagli account.
Modello uso default	Punto di accesso Attività, scheda Piano chiamata	Utilizza modelli predefiniti per pianificare una chiamata.
Allegati e-mail	Scheda Allegato	Allega un file a un'e-mail da qualsiasi scheda Allegato.
Stampa unione e-mail	Elenco principale Contatti	Visualizza il punto di accesso E-mail con un nuovo messaggio aperto. La scheda A include i nomi di tutte le persone nell'elenco Contatto.
Blocco	Scheda Dettagli previsione	Blocca la previsione quando è pronta per essere inviata e in tal modo lo schermo diventa di sola lettura.
Genera	Scheda Criteri previsione	Calcola una previsione in base ai criteri inseriti nei campi della scheda.
Genera documento	Scheda Preventivo	Crea un preventivo che i rappresentanti possono inviare ai clienti potenziali o ai clienti effettivi.
Collega piano d'azione	Vista elenco della scheda Attività	Visualizza uno schermo di ricerca che consente di selezionare un piano d'azione. Le attività del piano d'azione vengono automaticamente aggiunte all'elenco delle attività e al calendario dell'utente.

• Stampa unione e-mail	Elenco principale ed elenco di pagine della scheda Contatto	Consente di specificare rapidamente più destinatari per un messaggio di posta elettronica.
• Stampa unione	Tutti gli elenchi che visualizzano i contatti	Riunisce i dati su nomi e indirizzi e li esporta in Word.
• Nuova attività	Tutte le schede del punto di accesso Calendario	Visualizza il punto di accesso Attività, consentendo la creazione di un nuovo record di attività.
• Promuovi	Vista dettagli della scheda Richiesta di assistenza	Assegna la richiesta di assistenza al dipendente nel gruppo di assistenza selezionato con il livello di competenze immediatamente più elevato.
• Ricalcolo prezzo articoli	Vista dettagli della scheda Ordine cliente Vista dettagli della scheda Preventivo	Ricalcola i prezzi degli articoli nella griglia dei dati dell'elenco degli articoli per i quali non è attivata l'opzione di calcolo alternativo.
• Dettagli/Consolida	Qualsiasi scheda associata a un elenco principale gerarchico	Visualizza le voci della Vista elenco del record principale e tutti i record secondari del livello principale selezionato.
• Invia preventivo	Scheda Dettagli preventivo	Inserisce un ordine cliente nel sistema affinché venga elaborato.
• Invio ordine cliente	Scheda Dettagli ordine cliente	Inserisce un ordine cliente nel sistema affinché venga elaborato.
• Sincronizzazione Outlook	Elenco principale Attività	Sincronizza con Outlook le voci relative ad attività, contatti e compiti.
• Sincronizzazione Palm	Elenco principale Attività	Sincronizza con un dispositivo palmare le voci relative ad attività, contatti e compiti.
• Sincronizzazione Notes	Elenco principale Attività	Sincronizza con Lotus Notes le voci relative ad attività, contatti e compiti.
• Sincronizza attività Outlook	Calendario	Sincronizza con Outlook le voci relative alle attività.
• Sincronizza attività Palm	Calendario	Sincronizza con un dispositivo palmare le voci relative alle attività.
• Sincronizza attività Notes	Calendario	Sincronizza con Lotus Notes le voci relative alle attività.

Director

Sono disponibili alcuni pulsanti che avviano i director quando vengono selezionati. I director sono stati progettati per guidare l'utente nell'esecuzione di procedure che prevedono più operazioni, rendendo in tal modo il completamento più semplice e rapido.

Ubicazioni e descrizioni dei director

Di seguito sono riportati i pulsanti delle azioni che avviano i director, con le rispettive ubicazioni e una breve descrizione delle funzioni.

Director	Ubicazione	Funzione
Esportazione dati	La maggior parte degli elenchi principali e degli elenchi di pagine della scheda	Riunisce i dati degli elenchi per l'esportazione in un foglio di lavoro Excel.
Generazione documento	Scheda Preventivo	Genera un preventivo per i clienti potenziali e i clienti effettivi.
Allegati e-mail	Scheda Allegato	Consente di aggiungere allegati alle e-mail.
Stampa unione e-mail	Punti di accesso ed elenchi di pagine della scheda	Consente di specificare rapidamente più destinatari per un messaggio di posta elettronica.
Stampa unione	Elenchi di contatti/nomi	Riunisce i dati su nomi e indirizzi e li esporta in Word.

Vedere inoltre

- ☐ *Come esportare i dati da un elenco*
- ☐ *Come generare un preventivo*
- ☐ *Come aggiungere allegati alle e-mail*
- ☐ *Come inviare un'e-mail a più destinatari*
- ☐ *Impostazione dell'integrazione Office* per informazioni sulle modalità di attivazione delle funzioni Stampa unione ed Esportazione dati da parte dell'amministratore di sistema.

► Come esportare i dati da un elenco

La funzione Esportazione dati è disponibile nella maggior parte dei punti di accesso e raccoglie i dati dagli elenchi per esportarli in un foglio di lavoro Excel. Se si desidera sintetizzare ulteriormente gli elenchi, è possibile applicare un filtro ai dati perché la funzione Esportazione dati si limita a riunire i dati dell'elenco visualizzato sullo schermo.

1. Scegliere il punto di accesso e il corrispondente elenco principale o elenco di pagine della scheda dal quale si desidera esportare i dati.
2. Fare clic sul pulsante Esportazione dati.
Viene visualizzata la finestra Selezione colonna.

3. Nella finestra Colonne disponibili per l'esportazione scegliere le colonne dalle quali si desidera esportare i dati.
 - Se si desidera scegliere un blocco di colonne in una riga, selezionare la prima colonna desiderata, quindi tenere premuto il tasto Maiusc e selezionare con il mouse l'ultima colonna che si desidera includere.
 - Se si desidera scegliere colonne diverse, selezionare la prima colonna desiderata, tenere premuto il tasto Ctrl e selezionare con il mouse ciascuna colonna che si desidera includere.
 - Se si desidera includere nell'esportazione tutte le colonne, fare clic sulla freccia a tre punte rivolta a destra in modo che tutte le colonne vengano inserite nella finestra Colonne selezionate per l'esportazione.
4. Fare clic sulla freccia a due punte rivolta verso destra per inserire le colonne selezionate nella finestra Colonne selezionate per l'esportazione.
 - Se si desidera rimuovere una colonna dalla finestra Colonne selezionate per l'esportazione, selezionare la colonna desiderata, quindi fare clic sulla freccia a due punte rivolta a sinistra.
5. Fare clic sul pulsante Su o Giù per organizzare la visualizzazione delle colonne nel foglio di lavoro Excel, accertandosi che la colonna che si desidera visualizzare per prima si trovi in cima.
6. Fare clic su Avanti.

Viene visualizzata la finestra Salva file dati.
7. Definire il nome del file e l'ubicazione in cui si desidera salvarlo, digitando i dati nei seguenti campi obbligatori:
 - Salva nome ubicazione e file
 - Tipo file
 - Aprire il file dopo il salvataggio?
8. Fare clic su Fine.

Nota

Se si utilizza il pulsante Esportazione dati per la prima volta, viene visualizzata la finestra di Java WebStart. Per utilizzare la funzione Esportazione dati, occorre installare Java WebStart. Fare clic su OK, quindi su Start per scaricare il programma sul disco rigido. Una volta scaricato il programma, questa finestra non sarà più visualizzata.

9. Viene visualizzata una finestra in cui si conferma la corretta esecuzione dell'esportazione dei dati. In questa finestra viene anche visualizzata l'ubicazione del file. Fare clic su Fine.

Viene visualizzato il foglio di lavoro Excel con i dati.

► Come aggiungere allegati alle e-mail

La funzione Allegati e-mail è disponibile in tutte le schede Allegato e consente di aggiungere allegati alle e-mail.

1. Scegliere il punto di accesso e la scheda Allegato corrispondente dalla quale si desidera inviare un allegato tramite e-mail.
2. Fare clic sul pulsante Allegati e-mail.
Viene visualizzata la finestra Allegati e-mail.
3. Scegliere l'allegato desiderato tra quelli associati alla scheda Allegato.
4. Fare clic su Fine.
Viene visualizzata la scheda Dettagli e-mail del punto di accesso E-mail.
5. Nella scheda Dettagli e-mail, digitare l'oggetto e il corpo del testo, quindi scegliere le opzioni appropriate:
 - Inviare un e-mail separato a ciascun indirizzo?
 - Inviare fax per indirizzi e-mail non validi?
 - Creare un'attività per ciascun e-mail?
6. Nella scheda Invia e-mail a fare clic su Aggiungi.
7. Digitare i dati nei seguenti campi, quindi fare clic su Cerca:
 - Nome gruppo
 - Tipo gruppo
8. Altrimenti, non specificare alcun dato per ricercare tutti i nomi di gruppo.
9. Scegliere i gruppi ai quali si desidera inviare un'e-mail, quindi fare clic su OK.
10. Fare clic su Invia e-mail.

► Come inviare un'e-mail a più destinatari

La funzione Stampa unione e-mail è disponibile nei punti di accesso e negli elenchi di pagine delle schede, ad esempio Contatto ed Elenco dipendenti. Tale funzione consente agli utenti di specificare rapidamente più destinatari per un messaggio di posta elettronica. Se si desidera sintetizzare ulteriormente l'elenco dei contatti, è possibile applicare un filtro ai dati utilizzando l'elenco a discesa dei filtri, la ricerca rapida o la ricerca estesa.

1. Scegliere il punto di accesso e il corrispondente elenco principale o elenco di pagine della scheda dal quale si desidera inviare un'e-mail ai contatti.
2. Fare clic su Stampa unione e-mail
3. Nella scheda Dettagli e-mail, digitare l'oggetto e il corpo del testo, quindi scegliere le opzioni appropriate:
 - Inviare un e-mail separato a ciascun indirizzo?
 - Inviare fax per indirizzi e-mail non validi?
 - Creare un'attività per ciascun e-mail?
4. Nella scheda Invia e-mail a fare clic su Aggiungi.

5. Digitare i dati nei seguenti campi, quindi fare clic su Cerca:
 - Nome gruppo
 - Tipo gruppo
6. Altrimenti, non specificare alcun dato per ricercare tutti i nomi di gruppo.
7. Scegliere i gruppi ai quali si desidera inviare un'email, quindi fare clic su OK.
8. Fare clic su Invia e-mail.

► Come eseguire la stampa unione

1. Scegliere il punto di accesso e la scheda da cui si desidera esportare gli indirizzi. La funzione Stampa unione è disponibile nelle seguenti ubicazioni:
 - Scheda Contatto del punto di accesso Account
 - Scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Centro di controllo
 - Punto di accesso Elenco dipendenti
 - Punto di accesso Contatto
 - Scheda Contatto del punto di accesso Partner
 - Scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Regione.
2. Fare clic sul pulsante Stampa unione.
Viene visualizzata la finestra Selezione modello.
3. Scegliere una delle seguenti opzioni per la selezione di un modello:
 - Selezionare modello stampa unione esistente.
 - Fare clic su Prossimo. (L'opzione Selezionare modello stampa unione esistente è la selezione di default.)
 - Digitare il percorso del modello esistente di stampa unione che si desidera utilizzare. (x:\directory\nomefile, dove x è la directory di origine in cui è ubicato il modello)
 - Altrimenti, fare clic sul pulsante Sfoglia per individuare il modello esistente di stampa unione che si desidera utilizzare.
 - Selezionare un file tra quelli elencati nella finestra Selezione modello.
4. Fare clic su Prossimo.
Viene visualizzata la finestra Salva file dati.
5. Specificare il nome del file e l'ubicazione in cui salvare il file digitando i dati nel campo Salva nome ubicazione e file, quindi selezionando un tipo di file nell'elenco a discesa.
6. Fare clic su Prossimo.
Viene visualizzata la finestra della guida alla stampa unione.
7. Scegliere se si desidera utilizzare o meno la guida alla stampa unione di Microsoft Word.

In caso affermativo, viene aperto il modello in modo che sia possibile aggiungere gli attributi e apportare altre modifiche. In caso negativo, il modello viene unito all'elenco principale o all'elenco di pagine della scheda da cui è stata selezionata la funzione Stampa unione, ma non viene aperto per l'inserimento di modifiche.

Nota

Se si sceglie No, è necessario che per il modello selezionato siano stati identificati in precedenza i campi unione appropriati.

8. Fare clic su Fine.

Viene eseguita l'applicazione Java WebStart.

Se si decide di utilizzare la guida alla stampa unione, si apre il modello Word in cui vengono visualizzate le finestre della guida e della stampa unione. Procedere nel modo seguente:

- a. Fare clic sul pulsante Modifica per modificare il documento principale (o lettera modello).
- b. Utilizzare l'elenco a discesa Inserisci campo unione per selezionare gli attributi che si desidera utilizzare. Tutti gli attributi nell'elenco principale o nell'elenco di pagine della scheda da cui è stata selezionata la funzione Stampa unione vengono visualizzati in questo elenco.
- c. Fare clic sul pulsante Unione per avviare il processo di stampa unione.
- d. Selezionare Nuovo documento per creare un nuovo documento sullo schermo oppure selezionare Stampa per stampare il documento unito.
- e. Chiudere il modello unito. A questo punto viene visualizzato un messaggio di Word in cui si richiede di salvare le modifiche al documento.

Viene visualizzata una finestra in cui si comunica il completamento della stampa unione.

9. Fare clic su Fine.

Viene nuovamente visualizzato l'elenco principale o l'elenco di pagine della scheda da cui è stata eseguita la stampa unione.

Nota

Per creare un modello di stampa unione, è possibile aprire e salvare un nuovo documento Word vuoto, quindi utilizzare la guida alla stampa unione per inserire i campi unione, come descritto sopra ai punti 8a e 8b. Salvare il nuovo documento da utilizzare come modello.

► Come inserire gli attributi in un'e-mail o in un documento utilizzando i token

Quando si creano e-mail o parti di documento per un preventivo, è possibile personalizzarle a seconda del destinatario, utilizzando i token.

1. Aprire un nuovo documento di testo, documento HTML o e-mail.
2. Digitare il contenuto dell'e-mail o del documento.

3. Procedere nel seguente modo per inserire gli attributi:

- a. Digitare tre simboli %.
- b. Digitare il nome dell'attributo.
- c. Digitare tre simboli %.

Quando viene creata un'e-mail o una parte di documento, il valore nel campo viene visualizzato al posto dei simboli di percentuale e degli attributi. Ad esempio, in un'e-mail indirizzata a Carla Verdi, le parole "Carla Verdi" vengono visualizzate al posto dei seguenti simboli di percentuale e degli attributi. %%%firstName%%%
%%lastName%%%.

Attenzione

Occorre digitare gli attributi esattamente nel modo in cui compaiono nel set di strumenti CRM, in quanto si fa distinzione tra maiuscole e minuscole.

Attributi di esempio

Di seguito sono riportati gli attributi di persona utilizzati più comunemente:

- prefix
- lastName
- firstName
- middleName
- nickname
- suffix
- title
- birthDate
- displayAddress_line1
- displayAddress_line2
- displayAddress_city
- displayAddress_state
- displayAddress_zip
- workPhone
- email

Nota

Per un elenco di tutti gli attributi è possibile richiedere allo sviluppatore del set di strumenti oppure all'amministratore del sistema di eseguire un report di metadati dal generatore di report del set di strumenti CRM.

Esempio: modello Stampa unione

Nota

Gli attributi inseriti in un modello Stampa unione vengono evidenziati in grigio.

J.D. Edwards

14045 Ballantyne Corporate Place

Suite 101

Charlotte, NC 28277

«displayAddress_line1»

«displayAddress_line2»

«displayAddress_line3»

«displayAddress_line4»

«displayAddress_state», «displayAddress_countryCode» «displayAddress_zip»

Gentile «prefix» «lastName»,

La informiamo che stiamo attualmente aggiornando i nostri record e desideriamo verificare che le informazioni in nostro possesso siano corrette. Le saremmo grati se volesse controllare le informazioni riportate di seguito. In caso di cambiamenti, la preghiamo di apportare le correzioni necessarie e di restituircele nella busta che abbiamo già provveduto ad affrancare e compilare con il nostro indirizzo.

Società:

«displayAddress_alphaName»

Titolo:

«title»

Indirizzo:

«displayAddress_line1»

«displayAddress_line2»

«displayAddress_line3»

«displayAddress_line4»

«displayAddress_state», «displayAddress_countryCode» «displayAddress_zip»

Telefono (ufficio):

«workPhone»

Telefono (casa):

«homePhone»

La ringraziamo per il tempo che ha voluto dedicarci.

Saluti

J.D. Edwards & Company

Esempio: token in un'e-mail o in una parte di documento

J.D. Edwards & Company

14045 Ballantyne Corporate Place

Suite 101

Charlotte, NC USA 28277

%%%soldToAccount%%% %%%salesOrder.soldToContact.firstName%%%

%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%

%%%addressSoldToDisplay.addressLine1%%%

%%%addressSoldToDisplay.addressLine2%%%

%%%addressSoldToDisplay.addressLine3%%%

%%%addressSoldToDisplay.addressLine4%%%

%%%addressSoldToDisplay.city%%%, %%%addressSoldToDisplay.state%%%

%%%addressSoldToDisplay.country%%%

%%%addressSoldToDisplay.zipPostalCode%%%

Gentile %%%salesOrder.soldToContact.prefix%%%

%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%,

La ringraziamo per la sua richiesta di preventivo. Siamo lieti di apprendere che lei è interessato ai nostri prodotti.

J.D. Edwards è un'azienda leader nel settore e fornisce ai clienti soluzioni adatte alle rispettive esigenze. Abbiamo costruito una solida reputazione per la qualità, l'efficienza e i servizi che offriamo. Grazie alla presenza di sedi J.D. Edwards in tutto il mondo, siamo in grado di fornire un'assistenza tempestiva ed efficiente ai nostri clienti in qualsiasi area geografica.

Per ulteriori informazioni sul nostro preventivo, la preghiamo di chiamarci al numero verde 800-555-5555 e di specificare il numero di riferimento %%%orderNumber%%%.

La ringraziamo ancora una volta per l'interesse mostrato nei confronti dei prodotti J.D. Edwards.

Cordiali saluti

%%%salesOrder.enteredBy.firstName%%%

%%%salesOrder.enteredBy.lastName%%%

%%%salesOrder.enteredBy.title%%%

RICHIESTA: Preventivo

Numero di preventivo: %%%orderNumber%%%

Totale articolo: %%%lineItemTotalScrubbed%%% %%%totalCurrencyCode%%%

► Come generare un preventivo

Utilizzare il director Generazione documento per creare i preventivi dalla scheda Dettagli preventivo o dalla scheda Preventivo del punto di accesso Opportunità o Richiesta di assistenza. Questi documenti vengono creati come allegati ai preventivi e vengono salvati come file HTML in modo che i rappresentanti possano scaricarli e apportare eventuali modifiche ai documenti desiderati.

1. Fare clic sul pulsante Generazione documento per avviare il director e creare un preventivo.
2. Scegliere un nome di modello dall'elenco a discesa dei modelli attivi. I modelli vengono creati dal punto di accesso Modello documento.
3. Digitare il nome del file nel campo Salva il file come. Non digitare l'estensione (html) e non includere nessuno dei seguenti caratteri: \, /, :, *, ., "< , > oppure |. Per gli utenti che eseguono l'applicazione da un server IBM Websphere, è opportuno verificare che i nomi di file e directory siano in lettere minuscole.
4. Digitare una breve descrizione del file nel campo Descrizione. Queste informazioni vengono visualizzate nel campo Descrizione della scheda Allegato.
5. Fare clic su Avanti.
6. Scegliere le parti che si desidera includere nel preventivo dalla lista parti associata al modello scelto, quindi apportare le modifiche desiderate all'ordinamento in sequenza delle parti.
 - Fare clic sulle opzioni visualizzate nella colonna Seleziona per indicare le parti che si desidera includere nel preventivo.
 - Digitare un numero nella colonna Seq accanto a ciascuna delle opzioni selezionate per indicare l'ordine di visualizzazione delle parti nel preventivo. Indicare la prima parte da visualizzare nel documento con il numero 1, la seconda con il numero 2 e così via.
7. Fare clic su Avanti.
8. Eseguire un'anteprima del preventivo creato.
9. Fare clic su Fine per salvare il preventivo come allegato. Fare clic su Indietro per ritornare allo schermo in cui si selezionano le parti da includere nel documento, oppure fare clic su Annulla per chiudere il director senza creare un preventivo.

Nota

Le istruzioni e i messaggi di errore vengono anche visualizzati nella parte superiore del director per guidare l'utente nella creazione dei preventivi.

► Come utilizzare il pulsante Copia modello

Il pulsante Copia modello consente di copiare un modello esistente quando un'eventuale modifica risulta più facile della creazione di un modello nuovo. Il pulsante è disponibile nella scheda dei dettagli del modello.

1. Accedere al modello che si desidera copiare.
2. Premere il pulsante Copia modello.
3. Nel campo Nome modello sostituire il nome assegnato automaticamente al modello con un nome unico.
4. Inserire una breve descrizione del nuovo modello nel campo Descrizione.
5. Utilizzare i pulsanti Aggiungi e Rimuovi nella Lista parti documento per identificare le parti che si desidera visualizzare nel nuovo modello.
6. Fare clic su Salva.

► Come impostare un nuovo modello di documento

Il punto di accesso Modello documento viene utilizzato per creare i modelli per la creazione dei preventivi nella scheda Preventivo.

1. Fare clic su Nuovo nell'elenco principale Modello documento.
2. Digitare un nome descrittivo per il modello nel campo Nome modello.
3. Digitare una breve descrizione del modello nel campo Descrizione. Tale descrizione viene inclusa nell'elenco principale Modello documento per consentire agli utenti di visualizzare i modelli creati.
4. Utilizzare i pulsanti Aggiungi e Rimuovi per creare le parti che costituiscono il modello che si sta creando. Le parti di documento vengono create nel punto di accesso Parte documento. Le parti vengono ordinate in sequenza in base alla successione di inserimento. Ad esempio, se la prima parte inserita è Dettaglio preventivo, viene visualizzata per prima nella sequenza. Per modificare l'ordine delle parti, fare clic sull'icona a forma di matita, quindi cambiare il numero nel campo Sequenza.
5. Fare clic su Salva.

► Come creare una parte di documento

Le parti che compongono i modelli di documenti vengono create nel punto di accesso Parte documento. I modelli vengono quindi utilizzati per creare i preventivi.

1. Fare clic sul punto di accesso Parte documento.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.
3. Digitare un nome descrittivo per la parte. Se tale nome è già presente, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Nome parte esistente, inserire un nome parte diverso e salvare."

4. Scegliere un tipo di documento dall'apposito elenco a discesa. È possibile scegliere uno dei seguenti formati:
 - HTML: consente di collegare alla parte solo i file HTML.
 - Text: consente di collegare alla parte solo i file di testo.
 - Quote Summary: crea il codice HTML da utilizzare nel director e includere nel preventivo. Il codice HTML creato quando si seleziona Sintesi preventivo produce dati di riepilogo sul preventivo, inclusi i dati della scheda Dettagli preventivo, nonché una tabella di riepilogo simile alla lista parti della scheda Dettagli preventivo.
 - Quote Detail: crea il codice HTML da utilizzare nel director e includere nel preventivo. Il codice HTML creato quando si seleziona Dettagli preventivo produce dati dettagliati sul preventivo, inclusi un'immagine e i parametri del prodotto configurato.
5. Digitare una breve descrizione della parte di documento da visualizzare nella lista parti documento quando si crea un modello.
6. Collegare i file che devono comporre la parte.
 - Fare clic sul collegamento Seleziona file.
 - Digitare il nome del file oppure fare clic sul pulsante Sfoglia per individuare il file.
 - Fare clic sul pulsante Invia query. Viene visualizzato un messaggio per comunicare se il collegamento del file ha avuto esito positivo.
 - Fare clic su OK. Per le query con esito positivo viene visualizzato il nome file.
7. Fare clic su Salva.

Navigazione da tastiera

La navigazione da tastiera consente di evitare agli utenti che gestiscono un volume elevato di transazioni e che devono inserire una notevole quantità di dati l'uso del mouse per l'esecuzione di molte azioni frequenti. La selezione tramite mouse viene sostituita da una combinazione di tasti, consentendo un inserimento più rapido dei dati. Di seguito è riportato un elenco delle azioni disponibili tramite combinazione di tasti all'interno dell'applicazione:

Azione	Combinazione di tasti
Salva	<Alt> + S
Nuovo	<Alt> + N
Elimina	<Alt> + D
Annulla	<Alt> + C
Aggiungi	<Alt> + A
Rimuovi	<Alt> + R
Ricerca rapida	<Alt> + Q
Ricerca estesa	<Alt> + X
Report	<Alt> + P
Elenco principale	<Alt> + M
Elenco schede	<Alt> + L

Nota

In Internet Explorer è necessario premere il tasto Invio dopo aver selezionato la combinazione di tasti. Per la navigazione da tastiera è richiesta la versione 5.0 o successiva di Microsoft Internet Explorer oppure la versione 6.0 o successiva di Netscape.

Lingua

Locale:

Quando si seleziona una lingua nell'elenco a discesa Locale, il sistema CRM traduce automaticamente tutto il testo dell'applicazione, a eccezione del testo inserito dagli utenti, in base alla lingua specificata nel file `yourelate.properties`. Il sistema esegue la conversione di tutti gli importi monetari visualizzati nel sistema nella valuta associata alla lingua specificata nel file delle proprietà, in base al tasso di cambio del punto di accesso Tasso di cambio. Anche i dati nei campi della data vengono visualizzati nel formato associato alla lingua.

Le modifiche ai dati visualizzati sono attive solo per la sessione corrente. Quando si chiude il sistema e si esegue nuovamente il login, viene visualizzata la lingua di default selezionata nelle preferenze dell'utente. È possibile accedere al punto di accesso Preferenza utente per modificare l'impostazione di default per la lingua, se necessario.

Viste

Nel sistema CRM tutti i dati vengono visualizzati come una vista elenco o una vista dettagli. Così come indicano i rispettivi nomi, una fornisce un elenco di record, mentre l'altra fornisce i dettagli su ciascuno di questi record. Selezionando la voce di un elenco, si accede ai relativi dettagli.

Vista elenco

L'applicazione CRM contiene due tipi di vista, la vista elenco e la vista dettagli. Così come indicato dal nome, nella vista elenco è riportato un elenco di record. Tali elenchi possono essere gli elenchi principali che visualizzano tutti i record di un punto di accesso oppure gli elenchi di pagine di scheda che visualizzano i record all'interno di una scheda. Nella vista elenco è possibile fare clic su un record per accedere ai relativi dettagli. Per ritornare alla vista elenco si utilizzano i pulsanti Elenco principale o Elenco schede.

Esempio: elenco principale

L'elenco principale è quello visualizzato quando si sceglie un punto di accesso. Tale vista presenta un elenco di record correlati al punto di accesso. Ad esempio, l'elenco principale Opportunità presenta un elenco di tutte le opportunità nel sistema oppure un set secondario di record, a seconda che sia applicato o meno un filtro. Il seguente grafico illustra l'elenco principale Account.

Account >
Account

Filtro: I miei account Ricerca rapida: Ricerca estesa Report + Nuovo

Esportazione dati

Nome	N. Rubrica indirizzi	Classificazione	Tipo ricerca	Città	Stato/prov.	CAP
202516 Customer	202516	Bill To and Ship To Address	Prospects			
Beecher Arthur Incorporated	142519	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	28277
Beecher, Inc.	142851	Bill To and Ship To Address	Customers			
Capital System	4242	Bill To and Ship To Address	Customers	Atlanta	GA	30342
Continental Incorporated	3333	Bill To and Ship To Address	Customers	Raleigh	NC	27604
Creekside Warehouse	4244	Bill To Address Only	Employees	Billings		59100
Customer, Sao Paulo	76420	Bill To and Ship To Address	Customers	Sao Paulo	SP	98765-011
Denise July 22	140880	Bill To and Ship To Address	Customers			
Editions de l'Odeon	3006	Bill To and Ship To Address	Customers	Paris		75006
Hesse Industries	143239	Bill To and Ship To Address	Customers	Denver	CO	80124
Hewlett-Packard Company	143087	Bill To and Ship To Address	Customers	Palo Alto	CA	94304-1185
IPAQ Inc.	142404	Bill To and Ship To Address	Customers	san diego	CA	92107
Lisa's Account	143010	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	
Schwartz Warenhaus Gemeinschaft	3007	Bill To and Ship To Address	Customers	Frankfurt		63228
tripp inc.	141743	Bill To and Ship To Address	Customers			
Wireless Wares	142797	Bill To and Ship To Address	Prospects	Charlotte	NC	28277

Vedere inoltre

- ❑ *Uso dei filtri*

Esempio: elenco di pagine di una scheda

L'elenco di pagine di una scheda viene visualizzato quando si fa clic su una determinata scheda. Tale vista presenta un elenco di record correlati a tale scheda. Ad esempio, la scheda Opportunità che si apre dal punto di accesso Account presenta un elenco di opportunità correlate all'account selezionato dall'elenco principale Account. Allo stesso modo, la scheda Opportunità che si apre dal punto di accesso Evento presenta un elenco di opportunità create in relazione all'evento selezionato dall'elenco principale Evento.

Per utilizzare tale elenco, fare clic sul collegamento per il record che si desidera visualizzare. Nell'elenco Opportunità descritto prima, il collegamento si trova nella colonna Descrizione. Se si fa clic sul collegamento 56K Modems nella scheda Opportunità del punto di accesso Account, si apre l'elenco di pagine della scheda Opportunità in cui sono riportati i dettagli sull'opportunità per la vendita alla società Creekside Warehouse di modem a 56K. È possibile utilizzare i pulsanti freccia Su e Giù nella vista dettagli per visualizzare tutte le opportunità offerte dall'account Creekside Warehouse.

Nota

Ogni volta che si crea un nuovo record e si ritorna all'elenco principale associato, tale record viene aggiunto in cima all'elenco principale.

Account > Creekside Warehouse > Opportunità >

Opportunità for Creekside Warehouse Elenco principale

Dettagli account	Classificazioni	Profilo	Informazioni finanziarie						
Indirizzo	Settore	Contatto	Gruppo di vendita	Attività	Partner	Opportunità	Pipeline	Preventivo	
Ordine cliente	Anagrafica attrezzature	Contratto d'assistenza	Richiesta di assistenza	Ordine assistenza	Impresa	Allegato	Segnalibro	Nota	

Filtro: [Tutti] Ricerca rapida:

Esportazione dati

Account acquirente	Descrizione	Ciclo di vendita	Data di chiusura	%	Potenziale	Codice valuta
Creekside Warehouse	i	Won Business	15/05/2003	100	0,00 USD	
Creekside Warehouse	SBG	Skip	18/08/2003	90	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Robert Test	Proposal	12/12/2003	30	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Desktop Order	Quote	15/12/2002	25	8.000,00 USD	
Creekside Warehouse	Motherboard Replacements	Hardware Assessment	06/10/2003	20	4.200,00 USD	
Creekside Warehouse	Great	Hardware Assessment	18/10/2003	20	977,00 USD	
Creekside Warehouse	56K Modems	Assessment	12/01/2003	10	2.800,00 USD	
Creekside Warehouse	CD Rom drive stock replenishment	Assessment	12/01/2003	10	340,00 USD	
Creekside Warehouse	Monitor Upgrades	Assessment	12/01/2003	10	2.900,00 USD	
Creekside Warehouse	Hardware Accessories	Assessment	15/01/2003	10	3.200,00 USD	
Creekside Warehouse	t	Assessment	15/11/2003	10	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Printers for admitting department	Assessment	12/01/2004	10	2.400,00 USD	

Uso della barra degli strumenti della vista elenco



Ogni volta che è attivo l'elenco principale o la vista elenco di una scheda, è possibile utilizzare la barra degli strumenti della vista elenco. Questa barra degli strumenti consente di effettuare quanto segue:

- Eseguire una ricerca rapida per individuare una voce nell'elenco.
- Eseguire una ricerca estesa per limitare le voci visualizzate nell'elenco in base ai criteri inseriti.
- Applicare un filtro all'elenco per limitare la visualizzazione delle voci in base a criteri predefiniti.
- Utilizzare determinate azioni quali Nuovo e Report che consentono l'esecuzione di attività nell'elenco attivo.

Negli elenchi di pagine delle schede associate agli elenchi principali che utilizzano lo stile gerarchico, viene visualizzato anche lo strumento Dettagli che consente di visualizzare gli attributi dei record secondari o subordinati.

Vedere inoltre

- ☐ Ricerca rapida
- ☐ Ricerca estesa
- ☐ Uso dei filtri
- ☐ Azioni sui dati

Uso dei filtri

I filtri consentono di selezionare diversi criteri predefiniti per limitare la visualizzazione delle voci in un elenco. Ad esempio, nel punto di accesso Opportunità è possibile scegliere di visualizzare un elenco delle seguenti voci:

- Le mie opportunità
- Opportunità perse
- Opportunità conseguite

Le altre voci visualizzate nell'elenco dei filtri sono le seguenti:

- I filtri creati quando si esegue una ricerca estesa e si salva una query.
- La parola chiave utilizzata per eseguire una ricerca rapida.
- Qualsiasi nuovo record creato nel punto di accesso attivo durante la sessione corrente.

Nota

La parola chiave e i nuovi record vengono visualizzati nell'elenco dei filtri affinché sia possibile riutilizzarli fino a quando non si chiude la sessione.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della scheda Query salvata*

► Come eseguire una ricerca utilizzando un filtro

1. Scegliere il punto di accesso o la scheda in cui si desidera eseguire la ricerca all'interno di un elenco.
2. Scegliere nell'elenco a discesa Filtro il filtro che si desidera applicare.
Il sistema esegue automaticamente la ricerca e visualizza tutti i record del punto di accesso attivo che corrispondono ai criteri di ricerca del filtro selezionato.

Uso della funzione di paginazione

Quando si accede a una vista elenco contenente più di una pagina di record, è possibile visualizzare le altre pagine utilizzando la funzione di paginazione che si trova immediatamente sopra il lato sinistro della barra degli strumenti della vista elenco. Per accedere alla prima pagina, fare clic sul numero 1, per accedere all'ottava pagina fare clic sul numero 8 e così via. Dalla prima pagina dell'elenco principale Contatti, che è ordinato alfabeticamente in ordine ascendente, è possibile visualizzare il contatto con il cognome Zecchini facendo clic sul numero dell'ultima pagina nell'elenco del numero di pagine.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della barra degli strumenti della vista dettagli*

Ordinamento delle colonne in un elenco

A ogni elenco viene assegnato un ordine di default. Ad esempio, nell'elenco Attività i record sono ordinati in base alla data, iniziando dall'attività meno recente, mentre nell'elenco Account i record sono riportati in ordine alfabetico ascendente in base al nome dell'account. Tuttavia, è possibile modificare l'ordine assegnato agli elenchi. Quando si posiziona il cursore sulle intestazioni di colonna, il cursore viene visualizzato a forma di mano per le colonne in cui è possibile ordinare i dati. Per ordinare un elenco, fare clic sull'intestazione di colonna. L'elenco viene visualizzato in base a un ordine ascendente numerico o alfabetico, a partire rispettivamente da 1 o A. Fare nuovamente clic sull'intestazione di colonna per ordinare l'elenco in ordine discendente, a partire dal numero più alto o dalla lettera più vicina alla fine dell'alfabeto.

Vista dettagli

Quando si sceglie un record da una vista elenco, si accede sempre ai dettagli di tale record. Quando si sceglie un record da un elenco principale, viene sempre visualizzata una scheda contenente la parola Dettagli. Ad esempio, quando si sceglie il record di un account dall'elenco principale Account, viene visualizzata la scheda Dettagli account. Quindi, quando si fa clic su un'altra scheda, viene attivata una vista elenco o una vista dettagli, a seconda che per il tipo di dati sia previsto o meno un elenco. Se viene visualizzato un elenco di pagine della scheda, fare clic su un record dell'elenco per visualizzare i relativi dettagli.

Nota

I record in un elenco di pagine della scheda sono sempre correlati alla voce selezionata nell'elenco principale. Per stabilire quale record scegliere dall'elenco principale, esaminare il pannello visualizzato nello schermo direttamente sotto il campo della lingua. Questo pannello visualizza il percorso per l'ubicazione corrente dell'applicazione. Ad esempio, se si sceglie il punto di accesso Account e quindi si fa clic sull'account AGE Credit Union nell'elenco principale Account, viene visualizzata la scheda Dettagli account. Il percorso è AGE Credit Union > Dettagli >.

Uso della barra degli strumenti della vista dettagli



La barra degli strumenti all'interno della vista dettagli consente di effettuare quanto segue:

- Stabilire il numero di record nell'elenco attivo.
- Esaminare i dettagli di tutti i record nell'elenco attivo.
- Effettuare le azioni disponibili sui dati.

Gli strumenti di navigazione visualizzano il numero di record inclusi nell'elenco attivo e l'ubicazione del record corrente nell'elenco di record. Utilizzare i tasti freccia Su e Giù per visualizzare il record successivo o precedente nell'elenco.

Vedere inoltre

- *Uso della funzione di paginazione*

Riattivazione della vista elenco

Dopo aver selezionato una voce nell'elenco principale, è spesso necessario visualizzare nuovamente tale elenco. Talvolta, mentre si aggiornano dati in un determinato account, è necessario accedere a un altro account. A tale scopo, fare clic sul pulsante Elenco principale che è sempre disponibile nella sezione in alto a destra dello schermo sotto i collegamenti rapidi.

In altre occasioni, è necessario ritornare all'elenco di pagine di una scheda dopo aver selezionato una voce e visualizzato i dettagli di tale record. A tale scopo, fare clic sul pulsante Elenco schede disponibile nella barra degli strumenti della vista dettagli.

Identificazione dei campi obbligatori

* Priorità:

I campi obbligatori sono i campi che è necessario completare per poter salvare un record. In ciascuna scheda sono presenti diversi campi obbligatori. Non è possibile salvare un nuovo record se non si inseriscono uno o più caratteri in tutti i campi obbligatori. Inoltre, non è possibile salvare un record esistente se si rimuovono tutti i caratteri da un campo obbligatorio senza sostituirli. Un asterisco rosso precede tutti i campi obbligatori. Nel grafico, Sito è un campo obbligatorio, pertanto l'utente deve selezionare un sito per poter salvare il record.

Uso del pulsante di ricerca dei dati di un campo



Il pulsante di ricerca dei dati di un campo consente di utilizzare una ricerca di tipo semplice per scegliere il record che si desidera inserire in un campo. Utilizzare questo pulsante quando è necessario includere nella ricerca più record che il sistema visualizza in un elenco a discesa.

► Come selezionare un record con il pulsante di ricerca di un campo

1. Fare clic sul pulsante di ricerca accanto al campo in cui si desidera inserire un valore.
2. Per limitare la ricerca, inserire i criteri di ricerca in uno o più campi.
3. Fare clic sul pulsante Cerca per aprire la finestra di dialogo Seleziona.
4. Fare clic sull'opzione che si desidera selezionare, quindi su OK.

Uso dei Web agent

I *Web agent* sono strumenti del sistema CRM che consentono di creare riferimenti automatici a Internet. I Web agent sono univoci in quanto possono richiamare automaticamente i dati da Internet. Sono disponibili in varie ubicazioni del sistema CRM e solitamente vengono visualizzati nella parte inferiore di uno schermo oppure accanto a determinati campi. Ad esempio, se si fa clic sull'icona Yahoo visualizzata accanto al campo di un indirizzo, il browser Web apre il collegamento alle mappe di Yahoo e visualizza le indicazioni per raggiungere tale indirizzo.

► Come avviare un Web agent

1. Posizionare il cursore sull'icona dei Web agent per visualizzarli.
2. Fare clic sul nome del Web agent desiderato per avviarlo.

Uso dei collegamenti Web

I *collegamenti Web* sono campi che vengono selezionati per l'accesso immediato a un sito Web o l'invio di un'e-mail. Nelle viste elenco vengono visualizzati come indirizzi Web, ad esempio <http://www.jdedwards.com>, oppure indirizzi e-mail, ad esempio info@jdedwards.com. Nelle viste dettagli tali collegamenti vengono visualizzati come campi e-mail o campi di siti Web. Quando si inserisce un indirizzo Web o e-mail in un campo, il sistema indica che è diventato attivo cambiando il nome del campo da testo nero a testo sottolineato blu. Fare clic sul testo blu per avviare il collegamento Web.

Quando si fa clic su un collegamento Web, si verifica quanto segue:

- Se il collegamento Web è un URL, il browser apre un'altra finestra e viene visualizzato il sito Web.
- Se il collegamento Web è un indirizzo e-mail, viene aperto il sistema di posta elettronica predefinito e l'indirizzo viene visualizzato nel campo del destinatario.

Uso di un collegamento per accedere a un'altra scheda

Nelle schede sono visualizzati anche collegamenti interni. I nomi di campo che funzionano come collegamento consentono l'accesso alla scheda associata per visualizzare ulteriori dati. Ad esempio, la scheda Opportunità del punto di accesso Account include diversi collegamenti a livello di campo. Uno di questi collegamenti è Account acquirente. È possibile fare clic su questo collegamento per accedere alla scheda Dettagli account e visualizzare i dettagli dell'azienda alla quale si pianifica di spedire i prodotti.

Uso del pulsante Dettagli/Consolida

Il pulsante Dettagli/Consolida viene visualizzato negli elenchi di pagine delle schede dai punti di accesso con stile gerarchico. Questo pulsante consente di effettuare quanto segue:

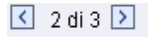
- Visualizzare i record solo per la voce selezionata nell'elenco principale.
- Visualizzare i record per la voce selezionata nell'elenco principale, nonché i record per le voci visualizzate sotto la voce selezionata nell'elenco principale.

Ad esempio, è possibile utilizzare questo pulsante nella scheda Partner del punto di accesso Dipendente. (Questo punto di accesso è riservato esclusivamente all'amministratore del sistema.) Il punto di accesso Dipendente riporta i nomi dei dipendenti in base all'organigramma. Se si sceglie il nome di un dipendente al quale riportano altri dipendenti e che a sua volta riporta al suo superiore, quindi si fa clic sulla scheda Partner, viene visualizzato un elenco di tutti i partner inclusi nel gruppo di vendita con il dipendente selezionato nell'elenco principale. Se si preme il pulsante Dettagli, vengono visualizzati tutti i partner inclusi in un gruppo di vendita con il dipendente scelto nell'elenco principale, nonché tutti i partner inclusi in un gruppo di vendita con i dipendenti che riportano al dipendente scelto dall'elenco principale.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso dell'elenco gerarchico*

Uso dei pulsanti freccia Su e Giù



Dopo aver fatto clic su un record di un elenco per accedere alla vista dei dettagli, talvolta è necessario passare ad altri record per visualizzare o confrontare i rispettivi dati. Poiché i ripetuti accessi alla vista dell'elenco per effettuare una selezione possono richiedere una notevole quantità di tempo e risultare poco pratici, è consigliabile utilizzare i pulsanti freccia Su e Giù. Ad esempio, nella scheda Contatti del punto di accesso Account, è possibile scegliere il primo nome di un elenco di cinque contatti. Se si desidera individuare un contatto all'interno del reparto tecnico, non è necessario ritornare alla vista elenco per effettuare un'altra selezione fino a quando non si individua il contatto desiderato. Invece è possibile premere il pulsante freccia Giù per visualizzare i record successivi.

Uso del calendario a comparsa



L'icona del calendario a comparsa viene visualizzata accanto ai campi della data in modo che non occorra inserire manualmente una data. Fare clic sull'icona per visualizzare il calendario, quindi scegliere la data desiderata dal calendario. La data corrente è visualizzata in rosso.

► Come scegliere una data nel menu a comparsa

1. In qualsiasi schermo che include un campo di data, fare clic sull'icona del calendario a comparsa disponibile accanto a tale campo.

Il calendario viene aperto e visualizza il mese corrente.

2. Scegliere un mese nell'elenco a discesa.
3. Utilizzare i pulsanti freccia Su e Giù per scegliere un anno.
4. Fare clic su un giorno.

Il calendario viene chiuso automaticamente. Il sistema visualizza la data scelta nel campo della data nello schermo attivo.

Uso delle griglie di dati

Elenco articoli ordine cliente										
Modifica	N. riga	Prodotto	Quantità	UM	Prezzo	UM prezzo	Prezzo totale articoli	Qtà disp.	Non disponibile	Cor
	1,000	2-Door Custom Base Cabinet	3	Each	0,00	Each	0,00			Yes Par
	2,000	Mountain Bike, Red	6	Each	798,00	Each	4.788,00			No

La griglia di dati consente di gestire un elenco di voci associate a una scheda. Le righe nella griglia di dati delle schede Opportunità, Preventivo e Ordine cliente nel sistema CRM 2.0 sono numerate per consentire una facile identificazione.

Le opportunità create nel sistema CRM sono numerate consecutivamente (1, 2, 3 e così via) a partire dalla prima voce inserita. Se si elimina un'opportunità, le righe successive rispetto a quella eliminata vengono rinumerate in base alla nuova sequenza.

L'invio di un ordine cliente o di un preventivo attiva una chiamata XPI. Se la chiamata ha esito positivo, i numeri assegnati alle righe nel sistema J.D. Edwards ERP vengono visualizzati nella griglia di dati del sistema CRM.

Nota

I numeri di riga non vengono visualizzati per i preventivi o gli ordini cliente in sospeso. Le voci vengono numerate dopo l'invio dei record e il completamento della chiamata XPI.

► Come aggiungere una riga a una griglia di dati

1. Fare clic su Nuovo nella griglia di dati per visualizzare la finestra di ricerca.
2. Inserire i dati appropriati.
3. Fare clic su Salva nella barra degli strumenti della vista dettagli.

Vedere inoltre

- ☐ *Ricerca estesa*

► Come rimuovere una riga da una griglia di dati

1. Fare clic sul pulsante Rimuovi nella griglia di dati.
2. Viene visualizzata la finestra Seleziona in cui sono riportate tutte le voci della griglia di dati.
3. Fare clic sull'opzione corrispondente a ciascuna riga che si desidera rimuovere dalla griglia di dati.
4. Fare clic su OK per rimuovere le righe dalla griglia di dati.
5. Fare clic su Annulla per chiudere la finestra Seleziona senza salvare le modifiche.
6. Fare clic su Salva nella barra degli strumenti della vista dettagli.

► Come modificare i dati di una griglia

1. Per visualizzare una finestra freeform, fare doppio clic sulla riga della griglia di dati che si desidera modificare.
2. Apportare le modifiche desiderate nei campi appropriati.
3. Fare clic su Salva per salvare le modifiche oppure su Annulla per ritornare alla scheda senza modificare i dati.
4. Fare clic su Salva nella barra degli strumenti della vista dettagli.

Uso degli indicatori visivi

Gli *indicatori visivi* sono icone disponibili sotto la barra degli strumenti di diverse schede quali Account, Contatti e Richiesta di assistenza. Queste icone consentono di identificare facilmente le caratteristiche di un cliente o di un account. Di seguito sono riportati i tre tipi di indicatori visivi:

- Lingotti
- Calendari
- Cartelle

Nota

Gli sviluppatori possono personalizzare i valori rappresentati da tali icone in base alle esigenze aziendali. Ad esempio, l'icona con quattro lingotti rappresenta un potenziale delle opportunità di un milione di euro o superiore. Se è improbabile che le opportunità siano superiori a un milione di euro, gli sviluppatori possono personalizzare le cifre rappresentate dalle icone con i lingotti.

Indicatori visivi con lingotti

I lingotti indicano il valore potenziale delle opportunità correlate a un account. Quanti più lingotti vengono evidenziati, tanto maggiore è il valore monetario dell'account.



Non esistono opportunità.



Il potenziale delle opportunità è compreso tra 1 e 250.000 euro.



Il potenziale delle opportunità è compreso tra 250.000 e 500.000 euro.



Il potenziale delle opportunità è compreso tra 500.001,01 e 1.000.000 di euro.



Il potenziale delle opportunità è di 1.000.000,01 di euro o superiore.

Indicatori visivi con calendario

I calendari indicano se per un account sono state create delle attività e, in caso affermativo, se tali attività sono state create nel corso degli ultimi due mesi oppure dell'ultimo anno. Lo sfondo del calendario fornisce questo tipo di informazioni.



- Uno sfondo verde indica che nel corso degli ultimi due mesi è stata creata almeno un'attività per l'account o il contatto.
- Uno sfondo giallo indica che nel corso degli ultimi due mesi non è stata creata alcuna attività per l'account o il contatto.
- Uno sfondo rosso indica che nel corso dell'ultimo anno non è stata creata alcuna attività per l'account o il contatto.

Indicatori visivi con cartella

Le cartelle indicano se per un account sono state create richieste di assistenza e, in caso affermativo, se tali richieste sono aperte o scadute. Lo sfondo della cartella fornisce questo tipo di informazioni.



- Se la cartella viene visualizzata senza uno sfondo colorato, non è stata creata alcuna richiesta per l'account.
- Lo sfondo verde indica che sono state create delle richieste di assistenza per l'account, ma non è presente alcuna richiesta aperta.
- Lo sfondo giallo indica che per l'account esiste almeno una richiesta di assistenza aperta.
- Lo sfondo rosso indica che per l'account esiste almeno una richiesta di assistenza scaduta.

Esecuzione di una ricerca

La funzione di ricerca consente di eseguire ricerche in un elenco di record per individuare il record o il set di record corrispondenti ai criteri di ricerca inseriti. È possibile eseguire due tipi di ricerche, la ricerca estesa e la ricerca rapida.

Ricerca rapida

La funzione di ricerca rapida consente di inserire una parola chiave ed eseguire una ricerca in qualsiasi elenco. Quando si esegue una ricerca rapida, la parola chiave inserita viene visualizzata nell'elenco dei filtri in modo che sia possibile riutilizzarla nel corso della sessione corrente.

► Come eseguire una ricerca rapida

1. Nell'elenco in cui si desidera eseguire la ricerca, inserire una parola chiave nel campo Ricerca rapida della barra degli strumenti della vista elenco.
2. Fare clic su Cerca oppure premere Invio per avviare la ricerca.

La ricerca restituisce tutti i record nel database contenenti la parola chiave inserita. La parola chiave è inclusa nell'elenco dei filtri ed è contrassegnata con un asterisco fino a quando non si chiude la sessione corrente.

Ricerca estesa

La ricerca estesa consente di ricercare da una vista elenco i dati dei campi di una scheda, nonché di ricercare i dati di altri campi in altre schede associate al punto di accesso selezionato e gestire le query salvate.

Quando si preme il pulsante Ricerca estesa disponibile nella barra degli strumenti della vista elenco, viene visualizzata almeno una delle tre schede riportate di seguito:

- Ricerca semplice
- Ricerca avanzata
- Query salvata

Uso della scheda Ricerca semplice

Lo scopo di una ricerca semplice consiste nel consentire agli utenti di identificare il set secondario di record che desiderano visualizzare in un dato elenco.

► Come eseguire una ricerca semplice

1. Fare clic sul pulsante Ricerca estesa all'interno dell'elenco principale o dell'elenco di pagine della scheda in cui si desidera eseguire la ricerca.

Viene visualizzata una scheda freeform vuota. Ad esempio, nella scheda Contatto del punto di accesso Account, viene visualizzata una scheda Contatto vuota. Nell'elenco principale Account, viene visualizzata una scheda Dettagli account vuota.
2. Digitare i dati in uno o più campi in modo che la ricerca restituisca solo i record che corrispondono a tali criteri.

Ad esempio, è possibile inserire la lettera A nel campo Nome, quindi fare clic su Cerca. Il sistema richiama dal database tutti i record che iniziano con la lettera A. Altrimenti, è possibile inserire la lettera A nel campo Nome, quindi scegliere Clienti potenziali nell'elenco a discesa Tipo. Il sistema visualizza tutti i record di clienti potenziali che iniziano con la lettera A.
3. Fare clic su Cerca per avviare la ricerca di tutti i record corrispondenti ai criteri specificati, oppure premere Annulla per interrompere la ricerca e ritornare allo schermo precedente.

Nota

Se si fa clic sul pulsante Cerca senza inserire i dati nei campi forniti, il sistema visualizza i record in base al filtro di default per la scheda o il punto di accesso attivo.

La funzione di ricerca semplice fornisce ulteriori opzioni, descritte nella sezione *Opzioni della ricerca semplice*.

Opzioni della ricerca semplice

Funzione	Descrizione
• Applica filtro addizionale	Applica i filtri predefiniti alla ricerca.
• Salva query	Salva i criteri di ricerca inseriti affinché possano essere riutilizzati.
• Nome query	Assegna un nome alla ricerca creata e la salva in modo che venga visualizzata nell'elenco a discesa dei filtri. Per inserire un nome in questo campo, è necessario fare clic sul pulsante Salva query.
• Modalità ricerca	Specifica l'effetto della ricerca sull'elenco di record nella vista elenco della scheda in cui si esegue la ricerca. Di seguito sono riportate le opzioni: • Riporta nuovo elenco. Sostituisce l'elenco di record esistente con un nuovo elenco contenente solo i record corrispondenti ai criteri di ricerca specificati. • Aggiungi a elenco esistente. Aggiunge all'elenco di record esistente i record corrispondenti ai criteri di ricerca specificati. • Rimuovi dall'elenco. Rimuove dall'elenco di record esistente i record corrispondenti ai criteri di ricerca specificati. • Preleva solo le voci comuni. Visualizza solo i record corrispondenti ai criteri di ricerca specificati e già visualizzati nell'elenco esistente.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della scheda Query salvata*

Uso della scheda Ricerca avanzata

La scheda Ricerca avanzata consente di eseguire ricerche complesse in tutti i campi delle schede associate a un determinato punto di accesso. Nello schermo di esempio, la ricerca restituisce tutti gli account con un numero di dipendenti uguale o superiore a 150, oppure un tasso di crescita per la città di Boston uguale o superiore a 15. Utilizzare i campi descritti nella scheda Ricerca avanzata per definire la ricerca.

Campi della scheda Ricerca Avanzata

Campo	Funzione
• Annulla	Utilizzare questa opzione per cancellare tutte le voci dalla riga.
• (	Inserire la parentesi aperta (per indicare l'inizio di un gruppo di criteri di ricerca.
• Campo	Utilizzare il pulsante di ricerca Campo per scegliere il campo in cui si desidera ricercare i dati.

Operatore	Utilizzare questo elenco a discesa per definire la relazione tra il campo e il valore. Gli operatori visualizzati dipendono dal campo in cui si desidera effettuare la ricerca. Per i campi numerici vengono visualizzati i seguenti operatori: Is Equal To Is Anything - Not Null Is Less Than Is Less Than Or Equal To Is Greater Than Is Greater Than Or Equal To Is Not Equal To Is Not Specified -Is Null
	Per i campi contenenti caratteri vengono visualizzati i seguenti operatori: Matches Exactly Is Anything - Not Null Starts With Ends With Contains Does Not Match Is Not Specified Does Not Start With Does Not End With Does Not Contain Sounds Like Contains All Key Words Contains Any Key Words

	Per i campi contenenti le date vengono visualizzati i seguenti operatori: Is Is Anything - Not Null Is Not Is Not Specified -Is Null Is After Is Before Is On Or After Is On Or Before
	Per i campi contenenti oggetti vengono visualizzati i seguenti operatori: Is Is Not Is Anything - Not Null Is Not Specified -Is Null
	Per i campi contenenti opzioni vengono visualizzati i seguenti operatori: Is Is Not
• Valore	Utilizzare questo campo per inserire i caratteri che si desidera ricercare insieme ai dati scelti nei campi Campo e Operatore.
•)	Inserire la parentesi chiusa) per indicare la fine dei criteri di ricerca.
• AND/OR	Scegliere AND per ricercare i record che corrispondono sia ai criteri di tale riga che ai criteri nella riga seguente. Scegliere OR per ricercare i record che corrispondono ai criteri di tale riga oppure ai criteri della riga seguente.

Uso della scheda Query salvata

Quando si utilizza l'applicazione CRM, è possibile creare e salvare diverse query per facilitare la ricerca dei dati. Una volta salvate nella scheda Ricerca semplice, le query vengono visualizzate nell'elenco a discesa dei filtri. Quando una query non è più utile, è possibile eliminarla da tale elenco. Le query salvate vengono eliminate nella scheda Query salvata.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso della scheda Ricerca semplice*

► **Come eliminare una query salvata**

1. Fare clic sulla scheda Query salvata
2. Fare clic sull'opzione accanto al nome delle query che si desidera eliminare.
3. Fare clic sul pulsante Eliminare le espressioni selezionate.

Esecuzione di attività di amministrazione del sistema

Le attività di amministrazione del sistema sono le attività che è necessario eseguire per un corretto funzionamento del sistema CRM. Quando si acquista il sistema CRM, alcune attività sono già state eseguite. Talvolta, l'amministratore preferisce eseguire tali attività personalmente per migliorare la configurazione di base, ma le attività obbligatorie sono solo quelle di manutenzione. Tuttavia, è necessario eseguire alcune attività di amministrazione per consentire agli utenti l'inserimento dei dati nel sistema CRM. Ad esempio, l'amministratore del sistema deve aggiungere i record dipendente all'applicazione. Dopo aver aggiunto i record dipendente nel punto di accesso Dipendente, l'amministratore del sistema utilizza il punto di accesso Preferenze utente per assegnare i nomi utente e le password ai dipendenti, in modo che possano eseguire il login al sistema. Gli utenti, ossia i dipendenti, non possono inserire dati nel sistema fino a quando non vengono completate queste attività amministrative.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Gestione dei dati sugli indirizzi

La maggior parte dei dati sugli indirizzi visualizzati nel sistema CRM viene gestita nel sistema J.D. Edwards ERP. Tuttavia, è possibile utilizzare i punti di accesso Paese, Stato/Provincia e Città del sistema CRM per effettuare quanto segue:

- Visualizzare i paesi e gli stati o le province disponibili nel sistema.
- Associare una provincia a un paese, una città a una provincia e un codice di avviamento postale a una città.
- Inserire una nuova città.
- Inserire un nuovo codice di avviamento postale.

I dati di questi punti di accesso sono disponibili agli utenti quando inseriscono i dati sugli indirizzi in qualsiasi schermo del sistema. I dati sugli indirizzi vengono anche utilizzati nel corso del processo di allineamento della forza vendite.

Vedere inoltre

- *Allineamento della forza vendite*

Punto di accesso Paese

Utilizzare il punto di accesso Paese per visualizzare un elenco di tutti i paesi nell'applicazione CRM. È possibile associare una provincia a un paese in modo che quando si sceglie un paese nell'apposito campo di una scheda, l'elenco a discesa delle province visualizza tutte le province associate al paese selezionato.

Utilizzare la scheda Dettagli paese per visualizzare i paesi e i codici paese associati disponibili nell'applicazione CRM, oppure premere il pulsante Report per accedere a un documento contenente questi dati.

Nota

I campi nella scheda Dettagli paese visualizzano i dati della tabella di codici definiti dall'utente 00/CN del sistema J.D. Edwards ERP.

Gestione dei dati sulle province

Utilizzare la scheda Stato/provincia per visualizzare gli stati o le province associati a ciascun paese nell'applicazione CRM oppure per aggiungere stati/province ai paesi, se necessario. La scheda Stato/Provincia viene utilizzata per definire gli stati o le province da visualizzare in un elenco a discesa quando si seleziona un paese nell'apposito elenco. In questa scheda è possibile visualizzare i dati su tutti gli stati o tutte le province inseriti nel sistema CRM tramite il sistema J.D. Edwards ERP, inclusi nome e codice dello stato o della provincia e nome del paese associato.

Nota

Nei campi nella scheda Stato/Provincia sono visualizzati i dati della tabella di codici definiti dall'utente 00/S del sistema J.D. Edwards ERP.

► Come associare uno stato o una provincia a un paese

1. Aprire il punto di accesso Paese.
2. Fare clic sul record del paese al quale si desidera associare uno stato o una provincia.
3. Fare clic sulla scheda Stato/Provincia per visualizzare l'elenco di pagine di tale scheda, oppure scegliere uno stato o una provincia per visualizzare la scheda dei dettagli.
4. Fare clic sull'azione Aggiungi per aprire la finestra di dialogo Cerca e avviare la ricerca di uno stato o una provincia.
5. Scegliere uno stato o una provincia, quindi fare clic su OK.

Il sistema aggiunge automaticamente lo stato o la provincia all'elenco di stati o province associati al paese selezionato.

6. Fare clic su Salva.

Vedere inoltre

- ❑ *Ricerca estesa*

Punto di accesso Stato/provincia

Il punto di accesso Stato/provincia viene utilizzato per visualizzare e gestire tutti gli stati e tutte le province disponibili nel sistema, associare una città a uno stato o una provincia oppure aggiungere una nuova città. I dati di questo punto di accesso vengono utilizzati nel corso del processo di allineamento della forza vendite. Quando le città sono associate a uno stato o a una provincia, i codici di avviamento postale vengono quindi associati agli stati o alle province. Quando un CAP è inserito nell'indirizzo di un account, tale codice consente di stabilire quali dipendenti sono assegnati al gruppo di vendita.

Utilizzare la scheda Dettagli stato/prov. per visualizzare gli stati o le province disponibili nel sistema CRM. È possibile visualizzare il paese, il codice associato dello stato o della provincia e il nome dello stato o della provincia.

Vedere inoltre

- ☐ *Allineamento della forza vendite*
- ☐ *Punto di accesso Paese*

Gestione dei dati sulle città

La scheda Città viene utilizzata per inserire e gestire le città della provincia o dello stato scelto nell'elenco principale. È necessario inserire il codice e il nome della città. Il campo Stato/Prov. visualizza la provincia o lo stato scelto nell'elenco principale, ma se occorre associare la città a una provincia o uno stato diverso, è possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo. Selezionare la ricerca a livello del campo Stato/prov. per accedere alla scheda dei dettagli.

► Come aggiungere una nuova città

1. Aprire il punto di accesso Stato/prov.
2. Fare clic sullo stato o sulla provincia per la quale si desidera aggiungere una città.
3. Fare clic sulla scheda Città.
4. Fare clic su Nuovo.
5. Completare i seguenti campi:
 - Codice città
 - Nome città
6. Fare clic su Salva.

La nuova città viene aggiunta all'elenco di pagine della scheda ed è associata allo stato o alla provincia visualizzata nel campo Stato/Prov.

Punto di accesso Città

Il punto di accesso Città consente di associare i codici di avviamento postale a una città, nonché di creare nuovi CAP. I CAP vengono utilizzati nel processo di allineamento delle vendite per assegnare un gruppo di vendita a un account.

Utilizzare la scheda Dettagli città per visualizzare le città disponibili nel sistema CRM. È possibile visualizzare il codice e il nome della città.

Vedere inoltre

- ❑ *Allineamento della forza vendite*

Gestione dei codici di avviamento postale

Utilizzare la scheda CAP per visualizzare o inserire tutti i codici di avviamento postale di una città. Il codice di avviamento postale di una città è obbligatorio. Non è possibile modificare tale codice dopo aver salvato il record.

► Come aggiungere un nuovo CAP

1. Aprire il punto di accesso Città.
2. Fare clic sulla città per la quale si desidera aggiungere un codice di avviamento postale.
3. Fare clic sulla scheda CAP.
4. Fare clic su Nuovo.
5. Digitare il codice nel campo CAP.
6. Fare clic su Salva.

Il CAP viene aggiunto all'elenco di pagine della scheda ed è associato alla città scelta nell'elenco principale.

Impostazione dell'internazionalizzazione

In seguito alla crescita del commercio internazionale e alla massiccia diffusione di Internet, le aziende devono comunicare su scala internazionale. Tuttavia, le comunicazioni su una scala così ampia sono intrinsecamente difficili. Ad esempio, è necessario tenere presente le barriere linguistiche, le differenze di fuso orario e i tassi di cambio. Il sistema CRM semplifica il processo di impostazione delle comunicazioni internazionali.

► Come gestire le lingue disponibili nell'applicazione

Le selezioni di lingua visualizzate nell'elenco a discesa delle lingue nella parte superiore dell'applicazione e le selezioni di lingua visualizzate quando si sceglie il pulsante di ricerca del campo nel punto di accesso Preferenze utente sono richiamate dal file `yourelate.properties` oppure filtrate in base a questo file. Per aggiungere o rimuovere le lingue da tali ubicazioni, è necessario modificare il file delle proprietà.

1. Aprire il file `yourelate.properties`.
2. Passare alla sezione delle proprietà di internazionalizzazione del file.
3. Individuare la proprietà `App.Supported.Locales`.
4. Aggiungere o rimuovere le lingue appropriate.
5. Scegliere Salva nel menu File.
6. Se è stata aggiunta una nuova lingua, verificare che sia già presente nella tabella delle lingue. Le selezioni disponibili tramite il pulsante di ricerca del campo nel punto di accesso Preferenze utente sono un'intersezione tra le voci presenti nelle tabelle delle lingue e quelle presenti nel file `yourelate.properties`.

Nota

Quando gli utenti cambiano la lingua nel punto di accesso Preferenze utente o nell'elenco a discesa disponibile nella parte superiore dell'applicazione, i componenti degli schermi quali i punti di accesso, le schede e i nomi di campo vengono visualizzati nella nuova lingua. Anche le date e le valute vengono visualizzate nel formato associato alla nuova lingua.

Punto di accesso Valuta

La scheda Dettagli del punto di accesso Valuta viene utilizzata per visualizzare tutte le valute correntemente supportate dal sistema CRM e i codici corrispondenti. Non è possibile modificare alcun valore riportato in questa scheda.

Nota

I campi della scheda Dettagli valuta visualizzano i dati richiamati dalla tabella F0013 del sistema J.D. Edwards ERP.

Attenzione

Anche se non si utilizza la funzione multivaluta, è necessario impostare almeno un codice valuta per il funzionamento del sistema CRM.

Punto di accesso Tasso di cambio

Utilizzare la scheda Dettagli del punto di accesso Tasso di cambio per visualizzare tutti i tassi di cambio correnti supportati dal sistema. I tassi di cambio determinano la modalità di conversione tra le valute all'interno del sistema CRM. Non è possibile modificare alcun valore riportato in questa scheda. È necessario stabilire la frequenza di aggiornamento dei tassi di cambio. Solitamente, gli aggiornamenti vengono eseguiti su base mensile. Tali aggiornamenti vengono eseguiti tramite la tabella F0015 del sistema J.D. Edwards ERP.

Punto di accesso Fuso orario

Il punto di accesso Fuso orario consente di garantire una corretta visualizzazione dell'ora locale nei campi relativi all'ora. Nel punto di accesso Fuso orario è possibile effettuare quanto segue:

- Esaminare e stampare un report contenente tutti i fusi orari disponibili nel sistema.
- Utilizzare la scheda Dettagli del punto di accesso Fuso orario per visualizzare un elenco di fusi orari.
- Fare clic sul pulsante Report per generare il report Elenco fusi orari che identifica tutti i fusi orari disponibili nel sistema. Consultare la *CRM Report Guide* per visualizzare tale report e i dettagli relativi al contenuto.

Creazione di fusi orari

Nell'elenco principale Fuso orario è possibile esaminare tutti i fusi orari disponibili nell'applicazione. Nella scheda dei dettagli è possibile esaminare i dati sui fusi orari oppure crearne di nuovi.

La differenza oraria è dalla differenza tra l'ora di Greenwich e l'ora nel fuso orario che si sta creando. Ad esempio, l'ora di New York è rappresentata dal valore -5.

Per i fusi orari che prevedono il passaggio all'ora legale, è attivata l'opzione Correggere in base all'ora legale?.

In base ai dati ricevuti dagli addetti all'implementazione XPI, digitare un codice di fuso orario XPI e un codice per la regola dell'ora legale XPI nei campi appropriati.

Attenzione

Se non si inseriscono un codice di fuso orario XPI e un codice per la regola dell'ora legale XPI, oppure se si inseriscono codici che non corrispondono ai codici XPI associati, gli utenti visualizzano un messaggio di errore quando tentano di creare gli ordini di assistenza. Se si verifica questo problema, è possibile correggerlo inserendo i dati corretti, ma è necessario chiudere il sistema ed eseguire nuovamente il login per rendere effettive tali modifiche.

Impostazione della sicurezza

Il sistema CRM utilizza la funzione di sicurezza basata sui ruoli. I seguenti ruoli vengono utilizzati nel sistema:

- Ruolo di base. Tutti gli utenti sono assegnati a questo ruolo.
- Amministratore (SalesDev). Ruolo che consente l'accesso a tutte le funzioni.
- Responsabile delle vendite (SalesMgr)
- Responsabile del marketing (MarketMgr)
- Responsabile dell'assistenza clienti (ServiceMgr)
- Partner (Partner)
- Rappresentante delle vendite (SalesRep)

A ciascun ruolo vengono assegnati diritti di accesso per determinati punti di accesso, schede, azioni e campi. Questi ruoli vengono inizialmente creati utilizzando il set di strumenti CRM e vengono aggiunti al sistema tramite il punto di accesso Ruoli. Per assegnare uno o più ruoli a un utente, utilizzare la scheda Ruolo del punto di accesso Preferenze utente.

Attenzione

Per supportare l'assistenza programmata nel sistema CRM, è necessario impostare un utente il cui solo scopo consiste nel collegare l'assistenza programmata al server di oggetti. In base alla configurazione corrente dell'assistenza programmata, è richiesto un utente con il nome "Salesadm" e la password "Hot". A tale utente deve essere assegnato solo il ruolo di base nella scheda Ruolo. La funzione Avvisi non viene eseguita correttamente se non viene specificato un utente di default.

Se occorre creare un nuovo ruolo, è necessario in primo luogo definire tale ruolo nel set di strumenti CRM. Per la creazione e la gestione della sicurezza basata sui ruoli vedere la documentazione del set di strumenti CRM. Quindi, il ruolo viene aggiunto all'applicazione inserendo il nome nel punto di accesso Ruolo così come visualizzato nel set di strumenti CRM. È necessario definire un ruolo nel set di strumenti CRM prima di aggiungerlo al punto di accesso Ruolo.

Vedere inoltre

- ❑ *Gestione dei dati sugli indirizzi*

Punto di accesso Ruolo

La scheda Dettagli del punto di accesso Ruolo viene utilizzata per visualizzare i ruoli creati a scopo di sicurezza. Inoltre, è possibile aggiungere nuovi ruoli, purché siano precedentemente creati nel set di strumenti CRM, quindi aggiunti all'applicazione. I ruoli stabiliscono quali punti di accesso, schede, azioni e campi sono disponibili per un determinato utente. Il punto di accesso Preferenze utente viene utilizzato per assegnare uno o più ruoli a un utente.

Vedere inoltre

- ❑ *Impostazione dei dati sull'utente*

Aggiunta di un ruolo al sistema CRM

La scheda Dettagli ruolo viene utilizzata per visualizzare un elenco di ruoli disponibili nel sistema oppure per inserire il nome di un nuovo ruolo. Questa scheda viene utilizzata anche per aggiungere ruoli, se quelli esistenti non soddisfano le esigenze aziendali oppure se la società si ingrandisce e occorre definire nuovi tipi di dipendenti con requisiti di sicurezza diversi. Se si aggiunge un nuovo ruolo, è necessario in primo luogo definirlo nel set di strumenti CRM. Quindi, il ruolo viene aggiunto all'applicazione inserendo i valori così come appaiono nel set di strumenti CRM.

► Come aggiungere un nuovo ruolo

1. Scegliere il punto di accesso Ruolo.
2. Fare clic su Nuovo nell'elenco principale Ruolo per aprire un record di ruolo vuoto, oppure scegliere un ruolo da visualizzare nella vista dei dettagli, quindi fare clic su Nuovo.
3. Digitare il nome del ruolo nel campo Ruolo.
4. Fare clic su Salva.

Il nuovo ruolo viene aggiunto al sistema CRM.

Aggiunta di record dipendente al sistema

I record dipendente vengono aggiunti utilizzando i punti di accesso Dipendente e Preferenze utente. Il punto di accesso Dipendente consente di inserire e gestire dati sui dipendenti quali il nome, il titolo e l'indirizzo. Dopo aver inserito e salvato i dati sul dipendente nel punto di accesso Dipendente, il sistema crea automaticamente un record nel punto di accesso Preferenze utente. Il punto di accesso Preferenze utente consente di effettuare quanto segue:

- Assegnare un nome utente a un dipendente.
- Assegnare un dipendente a un reparto.
- Scegliere il diretto superiore del dipendente.
- Creare un nome utente per un dipendente.
- Assegnare ruoli a un dipendente.

Punto di accesso Dipendente

Il punto di accesso Dipendente viene utilizzato per creare nuovi record dipendente e per gestire e visualizzare i record esistenti. L'elenco principale Dipendente è di tipo gerarchico, pertanto vengono visualizzati più livelli dell'organigramma, ma non è possibile applicare un filtro all'elenco. Per espandere o comprimere l'elenco è invece possibile fare clic sui segni + e – accanto alle cartelle. Fare clic sul nome di un dipendente per accedere alla vista dettagli. Nel punto di accesso Dipendente è possibile effettuare quanto segue:

- Inserire e gestire i dati sui dipendenti.
- Inserire più indirizzi per un dipendente.
- Visualizzare gli account di un dipendente.
- Inserire e gestire i dati sulle opportunità di un dipendente.
- Visualizzare la pipeline delle vendite di un dipendente.
- Inserire e gestire i dati sugli incidenti assegnati a un dipendente.
- Visualizzare i gruppi di assistenza ai quali è assegnato un dipendente.

Gestione dei dati sui dipendenti

La scheda Dettagli dipendente viene utilizzata per inserire e gestire i dati sui dipendenti aziendali. I nuovi assunti vengono aggiunti come nuovi dipendenti ed è possibile aggiornarne il profilo nel corso della carriera. È necessario inserire il nome del dipendente nei campi Nome e Cognome, selezionare il reparto del dipendente dall'apposito elenco a discesa e scegliere il tipo di indirizzo (lavoro, abitazione, posta, spedizione, fatturazione o pacco).

Per stabilire la posizione in cui viene visualizzato il nome di un dipendente all'interno dell'elenco gerarchico, selezionare il diretto superiore del dipendente nell'apposito elenco a discesa. Per includere una foto del dipendente nella parte superiore della scheda, specificare il nome del file della foto nel campo Immagine. Il valore di default specificato nel campo Stato è Attivo. Se si cambia lo stato in Inattivo, nel campo Data inattività viene visualizzata la data corrente. Infine, i rimanenti campi vengono utilizzati per inserire indirizzi, numeri di telefono e altri dati di base del profilo. Il campo Paese è obbligatorio.

Nota

Quando si aggiunge un record dipendente in questo punto di accesso, il sistema genera automaticamente un record utente nel punto di accesso Preferenze utente. Il punto di accesso Preferenze utente viene utilizzato per assegnare un nome utente al dipendente.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli dipendente

Componente	Azioni del sistema
• Campo Stato • Campo Data inattività	Quando il valore specificato nel campo Stato è Inattivo, nel campo Data inattività viene visualizzata la data in cui il record è stato reso inattivo.
• Ignora progressione assistenza	Quando si attiva questa opzione, il dipendente viene escluso dal processo di avanzamento della richiesta di assistenza. Questa opzione può essere utilizzata temporaneamente se un dipendente è in vacanza.

► Come aggiungere un nuovo record dipendente

1. Scegliere il punto di accesso Dipendente.
2. Fare clic su Nuovo nell'elenco principale Dipendente per aprire un record dipendente vuoto.
3. Completare i seguenti campi obbligatori:
 - Nome
 - Cognome
 - Reparto
 - Tipo d'indirizzo
 - Paese
4. Completare eventualmente i campi facoltativi.
5. Fare clic su Salva.

Il nuovo dipendente viene aggiunto al sistema CRM.

Gestione degli indirizzi dei dipendenti

La scheda Indirizzo viene utilizzata per creare e gestire tutti gli indirizzi associati a un dipendente, inclusi gli indirizzi per la posta e le spedizioni. Quando si inseriscono i dati sull'indirizzo nella scheda Dettagli dipendente, tali dati vengono visualizzati nella scheda Dipendente. I dati vengono automaticamente identificati come indirizzo principale. La parola Sì viene visualizzata nel campo di sola lettura Principale. Se si crea un nuovo indirizzo e si attiva l'opzione Principale, il nuovo indirizzo diventa quello principale e viene visualizzato nella scheda dei dettagli. Se si tenta di creare più di un record dello stesso tipo, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: Esiste già un indirizzo di questo tipo.

Definizione del canale di comunicazione preferito di un dipendente

Utilizzare la scheda Impostazione assistenza per indicare i metodi preferiti da un dipendente, in particolare da un addetto all'assistenza clienti, per la comunicazione con i clienti. Scegliere Telefono, Chat, Email o Fax nell'elenco a discesa dei canali. Creare un nuovo record per ciascun canale utilizzato dal dipendente. Scegliere un metodo come prima scelta del dipendente quindi attivare l'opzione Default per tale record. Il canale scelto come default viene automaticamente visualizzato nel campo Canale della scheda Dettagli richiesta, ma è possibile modificare il valore visualizzato. Se non si specifica un valore di default, viene visualizzato solo il valore Telefono.

► Come creare un record per il canale

1. Scegliere il punto di accesso Dipendente.
2. Scegliere il dipendente per il quale si desidera specificare il canale preferito.
3. Fare clic sulla scheda Impostazione assistenza.
4. Fare clic sull'icona Nuovo.
5. Scegliere un canale nell'apposito elenco a discesa.
6. Scegliere l'opzione Default per il canale che si desidera visualizzare come valore di default nel campo Canale della scheda Dettagli richiesta del punto di accesso Richiesta di assistenza.
7. Creare un nuovo record per ciascun canale di interazione con i clienti.

Account associati a un dipendente

La scheda Account viene utilizzata per visualizzare tutti gli account per i quali il dipendente selezionato risulta membro di gruppo di vendita. Tutti i campi di questa scheda sono di sola lettura. È possibile modificare i dati sull'account tramite il punto di accesso Account.

Opportunità associate a un dipendente

La scheda Opportunità viene utilizzata per visualizzare le opportunità esistenti di un dipendente. Un dipendente è associato a un'opportunità quando viene assegnato al gruppo di vendita di un'opportunità.

I seguenti filtri vengono utilizzati per limitare il numero di record visualizzati nell'elenco della scheda Opportunità: Opportunità correnti, Opportunità perse, Le mie opportunità, Opportunità conseguite oppure Record inattivi.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Visualizzazione della pipeline di opportunità del dipendente

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità associate a un dipendente. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica che l'opportunità diventi un contratto. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Modalità d'uso delle schede: scheda Pipeline

Componente	Azioni del sistema
• Campo Probabilità • Campo Potenziale	Visualizza la somma di tutto il fatturato potenziale per ciascuna opportunità moltiplicato per ciascuna percentuale di probabilità.
• Campo Totale	Visualizza la somma delle probabilità dell'imbuto.

► Come visualizzare i dati su un'opportunità in una pipeline

1. Nel punto di accesso Dipendente fare clic sulla scheda Pipeline.
2. Fare clic su un anello della pipeline contenente un valore monetario.
Le opportunità incluse nell'intervallo di probabilità vengono visualizzate sotto l'imbuto.
3. Fare clic sul collegamento Descrizione per visualizzare i dettagli di un'opportunità.
Viene visualizzata la scheda Dettagli del punto di accesso Opportunità.

Partner associati a un dipendente

La scheda Partner viene utilizzata per visualizzare tutti i partner ai quali è assegnato un dipendente per l'assistenza. Tutti i campi di questa scheda sono di sola lettura. È possibile modificare i dati sui partner tramite il punto di accesso Partner.

Gestione degli incidenti assegnati a un dipendente

La scheda Incidente viene utilizzata per visualizzare e gestire gli incidenti assegnati a un dipendente. Un dipendente viene assegnato a un incidente tramite il punto di accesso Incidente. Inoltre, la scheda Incidente viene utilizzata per creare nuovi record di incidente. Quando si crea un nuovo record di incidente, il sistema non l'assegna automaticamente al dipendente selezionato nell'elenco principale, bensì occorre selezionare il nome del dipendente nell'elenco a discesa Assegnato a.

Vedere inoltre

- ❑ Gestione dei problemi interni

Visualizzazione dei gruppi di assistenza di un dipendente

La scheda Gruppo assistenza viene utilizzata per visualizzare i gruppi di assistenza ai quali è assegnato un dipendente. Tutti i campi di questa scheda sono di sola lettura.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Gruppo assistenza*

Inserimento di una nota su un dipendente

La scheda Note viene utilizzata per inserire e gestire un numero illimitato di note sul dipendente selezionato. Ad esempio, è possibile inserire una nota per indicare che un determinato dipendente ha ricevuto una nota di merito. Le note inserite in questa scheda non possono essere visualizzate in nessun'altra scheda di note dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Impostazione dei dati sull'utente

Il punto di accesso Preferenze utente viene utilizzato per assegnare un nome utente e un ruolo ai dipendenti e ai contatti che dispongono dell'accesso all'applicazione. Il nome utente consente l'esecuzione del login. I ruoli assegnati all'utente stabiliscono quali punti di accesso, schede, campi e azioni sono disponibili per l'utente. È possibile applicare un filtro all'elenco principale per visualizzare tutti gli utenti del sistema oppure solo i dati sull'utente che ha eseguito il login.

Gestione di nome utente e password

La scheda Dettagli amministrazione viene utilizzata per assegnare un nome utente a ogni dipendente e contatto autorizzato ad accedere all'applicazione. Quando si aggiunge un nuovo dipendente o contatto al sistema, viene automaticamente generato un record utente nel punto di accesso Preferenze utente e vengono aggiornati i campi di sola lettura di nome, cognome, titolo e tipo di posizione. Per consentire a un dipendente o un contatto di eseguire il login, inserire un nome utente. La password assegnata automaticamente al nuovo utente è "newpass". L'utente può cambiare questa password dopo il primo login. Se un utente dimentica la password, è possibile assegnare nuovamente la password "newpass" facendo clic sul pulsante Ripristina password. Inoltre, è possibile inserire o modificare l'URL del sito Web dell'utente nel campo URL home page. Infine, i valori di default vengono visualizzati nei seguenti campi obbligatori in base alle impostazioni dell'utente che ha inserito il record relativo al contatto o al dipendente. Tuttavia, è possibile modificare tali valori utilizzando il controllo per la selezione di volumi elevati.

- Locale predefinito
- Codice paese predefinito
- Codice valuta di default
- Deposito/fabbrica
- Versione elaborazione preventivo
- Versione elaborazione ordine cliente
- Versione elaborazione base installata
- Versione elaborazione ordine assistenza
- Centro assistenza di default
- Fuso orario

Le versioni e le opzioni di elaborazione controllano la modalità di calcolo dei prezzi e di elaborazione degli ordini cliente. Per ulteriori informazioni su versioni e opzioni di elaborazione, consultare la *Sales Order Processing Guide* oppure rivolgersi all'amministratore del sistema J.D. Edwards ERP.

Nota

La scheda Dettagli amministrazione viene visualizzata solo quando nell'elenco principale si sceglie un nome utente diverso da quello dell'utente corrente. Se si sceglie di visualizzare i dati sull'utente corrente, si accede alla scheda Dettagli utente.

Vedere inoltre

- *Punto di accesso Preferenze utente*

► Come assegnare un nome utente a un dipendente o un contatto

1. Scegliere il punto di accesso Preferenze utente.
2. Scegliere il nome del dipendente o contatto nell'elenco principale.
3. Digitare il nome utente.
4. Fare clic su Salva.

A questo punto, un nome utente è assegnato al dipendente o contatto.

► Come ripristinare la password per un utente

1. Scegliere il punto di accesso Preferenze utente.
2. Scegliere il nome dell'utente nell'elenco principale.
3. Fare clic su Ripristina password.

La password assegnata automaticamente all'utente è "newpass".

Assegnazione di un ruolo a un utente

La scheda Ruolo viene utilizzata per assegnare uno o più ruoli a un utente. I ruoli vengono aggiunti al sistema tramite il punto di accesso Ruolo. I ruoli sono definiti utilizzando il set di strumenti CRM e stabiliscono quali punti di accesso, schede, campi e azioni sono disponibili per ciascun utente.

Vedere inoltre

- *Impostazione della sicurezza*

► Come assegnare un ruolo a un utente

1. Scegliere il punto di accesso Preferenze utente.
2. Scegliere il nome utente nell'elenco principale.
3. Fare clic sulla scheda Ruolo.
4. Fare clic sull'azione Aggiungi.

5. Utilizzare lo schermo di ricerca per scegliere il ruolo che si desidera assegnare all'utente.
6. Fare clic su OK.

Il ruolo risulta associato all'utente selezionato.

Vedere inoltre

- ☐ *Ricerca estesa*

Impostazione delle opzioni di notifica del sistema

Per potenziare le funzioni di assistenza ai clienti, utilizzare il punto di accesso Impostazione notifica per creare i tipi di notifica in modo che i contatti e i dipendenti possano scegliere la modalità con la quale desiderano ricevere le notifiche: tramite il punto di accesso Avvertimento oppure tramite e-mail. Gli utenti possono quindi selezionare le modifiche che desiderano ricevere nella scheda Impostazione notifica del punto di accesso Preferenze utente.

Attenzione

Gli amministratori del sistema possono creare nuove opzioni di notifica, ma per attivarle è necessario che lo sviluppatore specifichi una chiave esclusiva per ogni tipo di notifica del sistema all'interno del set di strumenti CRM nel corso della configurazione del sistema.

Punto di accesso Impostazione notifica

Per creare un'opzione di notifica, è necessario inserire un codice di notifica descrittivo ed esclusivo. Si tratta del codice UDC a cinque caratteri che lo sviluppatore del set di strumenti ha creato per identificare il tipo di notifica. Ad esempio, ACTAA è il codice per Assegnazioni allarmi correnti nella scheda Attività, mentre ACTRM è il codice per i promemoria delle attività. Quando si salva il nuovo record, il sistema rileva l'eventuale presenza di una chiave duplicata. Se esiste una chiave duplicata, viene visualizzato il seguente messaggio: Codice notifica già esistente. Inserire un valore unico per il codice notifica.

Quindi, è necessario scegliere un modulo (Vendite, Assistenza o Generale) nell'elenco a discesa Modulo per specificare il modulo dal quale viene inviata la notifica. Inoltre, è necessario scegliere i dipendenti, i contatti o entrambi per specificare quali utenti possono ricevere la notifica che si sta creando. Infine, si inserisce una descrizione breve e una descrizione lunga della notifica in modo da illustrare la modalità d'uso.

Se non si desidera rendere disponibili agli utenti la nuova opzione di notifica, scegliere l'opzione Inattivo. In tal modo, l'opzione non viene visualizzata nell'elenco di opzioni quando l'utente fa clic sull'azione Aggiungi nella scheda Impostazione notifica del punto di accesso Preferenze utente.

Attenzione

Quando si fa clic sul pulsante Salva dopo aver creato una nuova opzione di notifica non è più possibile modificare i dati del campo Codice notifica.

Vedere inoltre

- ❑ Definizione della modalità di ricezione delle notifiche
- ❑ Notifiche CRM
- ❑ Invio e visualizzazione delle notifiche relative alle richieste di assistenza

► Come creare una nuova opzione di notifica

1. Selezionare il punto di accesso Impostazione notifica.
2. Fare clic sull'azione Nuovo per visualizzare la scheda Dett. imp. notifica.
3. Inserire i dati nei campi in base a quanto illustrato sopra.
4. Premere Salva.
5. Per creare un'ulteriore opzione di notifica, premere l'azione Nuovo nella scheda Dett. imp. notifica.

Nota

La creazione di un'opzione di notifica non implica che tale notifica sia stata attivata. È necessario che uno sviluppatore utilizzi il set di strumenti CRM per creare regole aziendali che coincidano con il codice di notifica creato nel punto di accesso Impostazione notifica.

► Come scegliere le opzioni di notifica

1. Nel punto di accesso Preferenze utente scegliere la scheda Impostazione notifica.
2. Fare clic sull'azione Aggiungi.
Viene visualizzato un elenco delle opzioni di notifica disponibili.
3. Selezionare una o più opzioni di notifica.
4. Fare clic su OK per ritornare alla vista dell'elenco Impostazione notifica.
Le selezioni effettuate vengono visualizzate nell'elenco.
5. Fare clic sulla colonna Descrizione di una delle opzioni che si desidera configurare.
Viene visualizzata la scheda Dett. imp. notifica appropriata.
6. Fare clic su una o più delle seguenti alternative di notifica:
 - Inserimento avvertimento
 - E-mail
7. Fare clic su Salva.
Per ogni evento il sistema invia una notifica utilizzando ciascun metodo scelto.

Impostazione delle tabelle di sistema

Il punto di accesso Tabella sistema viene utilizzato per gestire gli elenchi a discesa e le opzioni visualizzate in tali elenchi. Gli sviluppatori definiscono inizialmente tali elenchi utilizzando il set di strumenti CRM e attivano il relativo uso nell'applicazione inserendo nel sistema CRM i valori delle tabelle relative ai codici e alle descrizioni così come vengono visualizzati nel set di strumenti CRM.

Attenzione

È necessario inserire le descrizioni delle tabelle di sistema *esattamente* come vengono visualizzate nel set di strumenti CRM.

Punto di accesso Tabella sistema

Il punto di accesso Tabella sistema viene utilizzato per aggiungere nuove tabelle di sistema all'applicazione oppure nuove opzioni a un elenco a discesa. Le tabelle di sistema sono gli elenchi a discesa visualizzati all'interno dell'applicazione CRM, mentre le opzioni sono i valori dei codici creati per tali tabelle. Lo sviluppatore crea ogni tabella di sistema utilizzando il set di strumenti CRM, quindi crea i record corrispondenti nel punto di accesso Tabella sistema. Tali tabelle di sistema sono disponibili nell'applicazione CRM. L'amministratore del sistema deve modificare questo punto di accesso solo quando si aggiungono nuovi campi al sistema per i quali sono necessarie le tabelle di sistema, oppure quando si aggiungono nuove opzioni agli elenchi a discesa.

Creazione di una nuova tabella di sistema

La scheda Dettagli tabella viene utilizzata per inserire i dati sulla tabella di sistema. È necessario inserire il codice e la descrizione della tabella di sistema. Il campo Codice diventa di sola lettura quando si salva il record. Il valore inserito nel campo Descrizione non è necessariamente il nome del campo al quale è associata la tabella di sistema. Il campo Commento può contenere informazioni che identificano lo scopo della tabella di sistema e specificano le ubicazioni in cui viene utilizzata all'interno dell'applicazione standard.

Attenzione

Le descrizioni di questa scheda devono corrispondere *esattamente* alle descrizioni delle tabelle di sistema corrispondenti nel set di strumenti CRM.

► Come creare una nuova tabella di sistema

1. Scegliere il punto di accesso Tabella sistema.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.

3. Completare i seguenti campi obbligatori ed eventuali altri campi facoltativi:
 - Codice
 - Descrizione
 - Commento
4. Fare clic su Salva.

Una nuova tabella di sistema viene aggiunta al sistema CRM.

Aggiunta di valori di codici a una tabella di sistema

La scheda Valore codice viene utilizzata per gestire l'elenco a discesa per ogni tabella di sistema. Ad esempio, i valori dei codici della tabella di sistema Tipo evento campagna sono Pubblicità, E-mail di massa, Intrattenimento, Pranzo, Posta diretta, Seminario, Fiera, e Seminario Web. Se è necessario aggiungere l'opzione Cartelloni, occorre creare un nuovo valore di codice. Quando un utente fa clic sulla freccia in basso dell'elenco a discesa Tipo evento campagna, la voce Cartelloni viene visualizzata in aggiunta alle altre opzioni.

Digitare un codice nel campo Codice. Quando si salva il record non è più possibile modificare questo valore. Inserire una descrizione. Quindi, fare clic sull'opzione HardCoded per comunicare all'utente che al valore selezionato sono associate regole gestionali che influiscono sulle funzioni correnti del sistema. Il campo Commento può contenere informazioni che identificano lo scopo della tabella di sistema e specificano le ubicazioni in cui viene utilizzata all'interno dell'applicazione. È possibile aggiornare o eliminare tali commenti oppure utilizzarli per altre elaborazioni. Tuttavia, quando si modificano i valori dei commenti e il sistema li salva, i nuovi valori diventano permanenti.

Modalità d'uso delle schede: scheda Valore codice

Componente	Azioni del sistema
Scheda Valore codice	Quando si crea una nuova tabella di sistema, la scheda Valore codice non viene visualizzata fino a quando non si inserisce un codice e una descrizione nella scheda Dettagli tabella e non si fa clic su Salva.
Campo Codice	Quando si inserisce un codice e si salva il record, il campo Codice diventa di sola lettura.
Campo Commenti	Quando si aggiornano o eliminano i commenti di questo campo oppure si utilizzano per altre elaborazioni, una volta salvato il record, i nuovi valori diventano permanenti.

► Come aggiungere un nuovo valore di codice alla tabella di sistema

1. Fare clic sulla scheda Valore codice.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.

3. Completare i seguenti campi obbligatori:
 - Codice
 - Descrizione
 - HardCoded
 - Commenti
4. Completare eventualmente i campi facoltativi.
5. Fare clic su Salva.

Il nuovo record viene aggiunto alla tabella di sistema.

Personalizzazione delle preferenze di sistema

Il sistema CRM viene fornito con preferenze di sistema predefinite (o impostazioni di sistema). Tuttavia, consente la personalizzazione delle implementazioni client tramite il punto di accesso Preferenze sistema. Questa funzione è disponibile solo per l'utente con il ruolo di amministratore del sistema.

Punto di accesso Preferenze sistema

Nel punto di accesso Preferenze sistema l'amministratore può effettuare quanto segue:

- Aggiungere nuove preferenze di sistema.
- Visualizzare un elenco di impostazioni di sistema esistenti, nonché i valori dei codici per tali impostazioni.
- Modificare le impostazioni esistenti.

Operazioni relative alle preferenze di sistema

La scheda Preferenze sistema consente di visualizzare le impostazioni di configurazione per l'applicazione CRM standard, nonché di creare nuove preferenze personalizzate. L'attivazione dell'opzione di sola lettura Funzionalità standard indica che le preferenze di sistema predefinite sono state fornite con l'installazione iniziale dell'applicazione. Non è possibile modificare tali impostazioni, ma è possibile attivarle o disattivarle utilizzando il campo Valore codice. La disattivazione dell'opzione Funzionalità standard indica che l'amministratore del sistema ha personalizzato le impostazioni in modo che risultino conformi ai processi aziendali.

► Come attivare o disattivare una preferenza di sistema

1. Nell'elenco principale selezionare la configurazione che si desidera modificare.
2. Completare il seguente campo:
 - ValoreInserire 0 per disattivare l'impostazione oppure 1 per attivarla.
3. Fare clic su Salva.

► Come creare preferenze di sistema personalizzate

1. Nel punto di accesso Preferenze sistema fare clic su Nuovo nell'elenco principale o nell'elenco di pagine della scheda.
2. Completare i seguenti campi:
 - Codice impostazioni sistema
 - Descrizione impostazioni sistema
 - Valore
 - Commenti
3. Fare clic su Salva.

La nuova configurazione viene creata con l'opzione Funzionalità standard disattivata.

Impostazione dei piani d'azione

Un piano d'azione consiste in una serie di attività predefinite che gli utenti possono collegare a un account, una campagna o un altro punto di accesso in cui viene visualizzata la scheda Attività, allo scopo di generare automaticamente i record in tale scheda e nel calendario. I piani d'azione sono ideali per le attività ricorrenti che prevedono numerose fasi. Ad esempio, tra i compiti dei rappresentanti rientrano le chiamate ai clienti potenziali per la vendita diretta. Anziché inserire un'attività per ciascuna azione da eseguire per la vendita diretta, i rappresentanti possono creare una sola attività e collegare il piano d'azione Chiamata per vendita in modo che generi automaticamente i singoli record di attività.

Inoltre, è possibile associare un piano d'azione con una fase del ciclo di vendita nel punto di accesso Metodologia di vendita. Di conseguenza, quando l'utente seleziona la metodologia di vendita alla quale viene aggiunto il piano d'azione e quindi seleziona la fase del ciclo di vendita associata, le attività di tale piano d'azione vengono visualizzate nella scheda Attività e nel calendario dell'utente.

Punto di accesso Piano d'azione

Nel punto di accesso Piano d'azione gli amministratori del sistema e i responsabili delle vendite possono creare piani d'azione e attività associate a tali piani. Inoltre, possono gestire i piani d'azione e i modelli di attività esistenti.

Creazione di un piano d'azione

Per creare un piano d'azione occorre inserire un nome univoco per il nuovo piano. È opportuno che tale nome sia descrittivo in quanto gli utenti lo selezioneranno nell'elenco di tutti i piani d'azione disponibili quando fanno clic sul pulsante Collega piano d'azione nell'elenco di pagine della scheda Attività.

Inoltre, è possibile digitare una descrizione del piano d'azione per illustrarne le modalità d'uso.

Il nome dell'utente che ha eseguito il login viene automaticamente visualizzato nel campo Inserito da, quando il piano viene creato.

Vedere inoltre

- ❑ *Come collegare un piano d'azione a un'attività*

Creazione di modelli di attività per un piano d'azione

La scheda Modello attività viene utilizzata per stabilire quali attività vengono create quando l'utente collega il piano d'azione a un'attività oppure seleziona in una scheda Opportunità la metodologia di vendita e la fase del ciclo di vendita associate al piano d'azione.

Quando si crea un modello di attività, è obbligatorio inserire il nome del nuovo piano d'azione nell'apposito campo. I dati digitati in questo campo vengono visualizzati nella colonna Descrizione dell'elenco della scheda Attività. Inoltre, è necessario selezionare uno dei seguenti tipi di azione: chiamata, riunione, materiale illustrativo (collaterale), assistenza locale o follow-up assistenza. La selezione viene visualizzata nella colonna Tipo d'azione dell'elenco di pagine della scheda Attività. Se viene selezionato il tipo "chiamata", viene visualizzato il campo Modello. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per collegare un piano di chiamata al piano d'azione, se necessario.

Anche i campi Giorni mancanti al completamento e Priorità sono obbligatori. Digitare un numero nel campo Giorni mancanti al completamento per indicare il numero di giorni che mancano all'inizio dell'attività. Questo dato viene anche visualizzato nella scheda Attività.

I campi Ora inizio, Ora fine e Commenti sono facoltativi. Se si inserisce un'ora di inizio e di fine, l'attività viene visualizzata nel calendario dei dipendenti ai quali è assegnata, in corrispondenza di tali ore. Se si sceglie di non inserire questi dati, l'attività viene visualizzata come un evento che occupa l'intera giornata. I dati inseriti nel campo Commenti vengono visualizzati nella scheda dell'attività.

Se si desidera assegnare un determinato dipendente a un'attività di un modello, utilizzare il pulsante di ricerca del campo Assegnato a per selezionare il nome desiderato.

► Come creare un piano d'azione

L'amministratore del sistema o un responsabile delle vendite può creare piani d'azione nel punto di accesso Piano d'azione. Di conseguenza, gli utenti collegano tali piani d'azione alle attività della scheda Attività per facilitare la pianificazione di attività generiche quali quelle successive a un tentativo di vendita diretta con esito positivo. Per creare un piano d'azione, completare le seguenti operazioni:

1. Aprire il punto di accesso Piano d'azione.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.
3. Digitare un nome univoco nel campo Piano d'azione.
4. Digitare una descrizione del piano d'azione nel campo Descrizione.
5. Fare clic su Salva.
6. Fare clic sulla scheda Modello attività.
7. Fare clic sull'icona Nuovo.

8. Digitare i dati oppure selezionare un'opzione nei seguenti campi obbligatori e facoltativi:

- Azione
- Tipo d'azione
- Assegnato a
- Giorni mancanti al completamento
- Priorità
- Ora inizio
- Ora fine
- Commenti
- Modello

Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un modello se si desidera associare un piano di chiamata al modello di attività.

9. Fare clic su Salva.

Visualizzazione e gestione dei dati sui prodotti

Il sistema CRM consente agli utenti di acquisire dati sui prodotti offerti dall'azienda. Questi dati sono disponibili nel punto di accesso Prodotti e Servizi. L'amministratore del sistema gestisce le descrizioni e le spiegazioni sui benefici dei prodotti nel punto di accesso Manutenzione prodotto.

Punto di accesso Prodotti e Servizi e punto di accesso Manutenzione Prodotto

Il punto di accesso Prodotti e Servizi offre agli utenti la possibilità di acquisire dati sull'offerta aziendale. Questo punto di accesso consente di effettuare le seguenti operazioni:

- Visualizzare le informazioni generali su prodotti e servizi dell'azienda.
- Visualizzare le spiegazioni di funzioni e benefici offerti da prodotti e servizi aziendali.

► Come visualizzare i dati su prodotti e servizi

1. Scegliere il punto di accesso Prodotti e Servizi.
2. Fare clic su un collegamento nella colonna descrizione dell'elenco principale per visualizzare i dati della scheda Informazioni generiche che includono quanto segue:
 - Un nome di prodotto
 - Un'immagine del prodotto
 - Una descrizione del prodotto

3. Fare clic sulla scheda Funzioni/benefici, quindi fare clic sulla colonna Descrizione breve per accedere ai dati che si desidera visualizzare, che includono quanto segue:
 - Descrizione breve
 - Descrizione lunga
 - Categoria

► Come impostare le informazioni su prodotti e servizi

1. Scegliere il punto di accesso Manutenzione prodotto.
2. Nell'elenco principale fare clic sul collegamento della descrizione del prodotto per accedere al prodotto per il quale si desidera inserire o modificare i dati.
3. Inserire o modificare i dati nei seguenti campi:
 - Immagine
 - Gruppo assistenza
 - Descrizione lunga
4. Selezionare l'opzione Pubblico per rendere disponibili i dati della scheda Dettagli prodotto dalla scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi.
5. Fare clic su Salva.
6. Scegliere la scheda Caratteristiche del prodotto per creare o modificare i dati da visualizzare nella scheda Funzioni/Benefici del punto di accesso Prodotti e Servizi. Questi dati vengono visualizzati anche quando si seleziona l'opzione Pubblico nella scheda Dettagli prodotto.
7. Fare clic sull'azione Nuovo per creare una nuova descrizione oppure fare clic su un collegamento nella colonna Descrizione breve per modificare i dati sulle caratteristiche di un prodotto.
8. Inserire i dati nei seguenti campi obbligatori e facoltativi:
 - Descrizione breve
 - Descrizione lunga
 - Categoria
9. Fare clic su Salva.

Impostazione dell'integrazione con Microsoft Office

CRM 2.0 supporta Microsoft Office per consentire agli utenti di utilizzare le funzioni di Stampa unione ed Esportazione dati di questo pacchetto applicativo. Per attivare la Stampa unione, l'amministratore del sistema deve completare le seguenti operazioni:

- Autorizzare l'accesso degli utenti alle azioni personalizzate appropriate nel set di strumenti CRM.
- Definire l'ubicazione del server per i modelli di stampa unione aziendali all'interno del file `yourelate.properties` alla riga `officeIntegrationFileLocation=<percorso>`
- Impostare i modelli aziendali per la Stampa unione.
- Scaricare JDK 1.3.1 o versione successiva da <http://java.sun.com/products/> per gli utenti che non dispongono ancora di questa installazione.

- Installare Java™ WebStart 1.01 da <http://java.sun.com/products/javawebstart> sulle macchine locali.
- Nella scheda Dettagli utente del punto di accesso Preferenze utente definire l'ubicazione in cui vengono salvati i file CSV di ciascun utente.
-

Vedere inoltre

- ☐ *Come personalizzare un'e-mail o parti di documento tramite i token*
- ☐ *Attributi di esempio*
- ☐ *Esempio: modello Stampa unione*
- ☐ *Esempio: modello di e-mail e parti di documento*

Esecuzione di attività di amministrazione delle vendite

CRM è uno strumento di gestione completo. Per i responsabili delle vendite, il sistema automatizza numerose attività, consentendo una migliore gestione della forza vendite. Con il sistema CRM è possibile:

- Gestire la regione di competenza e le attività della forza vendite.
- Aumentare la produttività e il fatturato dei rappresentanti.
- Creare rapidamente report aggiornati di previsioni e pipeline dei gruppi di vendita.

Il responsabile delle vendite dispone dei diritti a punti di accesso e schede che consentono a tale utente e ai rappresentanti di impostare le funzionalità necessarie per memorizzare, raccogliere e analizzare i dati.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Allineamento della forza vendite

Per il responsabile delle vendite sono necessari dati aggiornati sul gruppo di vendita in modo da gestire efficacemente gli account. Poiché le regioni e i centri di controllo cambiano con una certa frequenza, CRM 2.0 fornisce agli utenti un processo automatizzato in base al quale il sistema assegna i membri di un gruppo di vendita agli account.

Se si attiva la funzione di allineamento del gruppo di vendita nel punto di accesso Preferenze sistema, il sistema CRM allinea automaticamente la forza vendite in tutto il sistema in base ad account, centro di controllo, settore e dati sulla regione. Un codice con valore 0 indica che la funzione di allineamento è disattivata, mentre il valore 1 indica che tale funzione è attiva. L'allineamento del gruppo di vendita consente di riallineare le regioni tutte le volte che è necessario per soddisfare le esigenze aziendali. Inoltre, è possibile contrassegnare gli account che non devono essere assegnati automaticamente.

Il gruppo di vendita viene assegnato per default quando si crea un'opportunità per un account nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Opportunità.

Nota

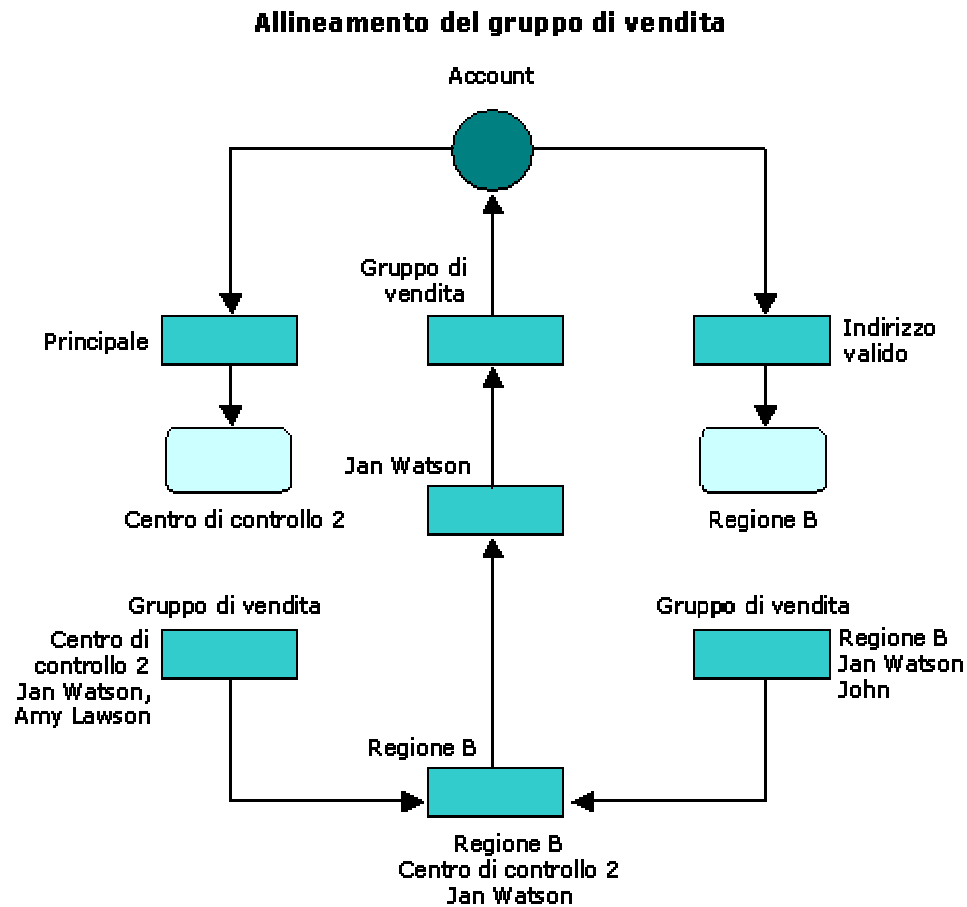
Le schede Gruppo di vendita dei seguenti punti di accesso sono solo a scopo informativo:

- Opportunità
- Catalogo di prodotti
- Partner

La creazione manuale dei gruppi di vendita da questi punti di accesso non influisce in alcun modo sul processo di allineamento.

Processo di allineamento del gruppo di vendita

Di seguito è riportato un diagramma che illustra il processo di allineamento del gruppo di vendita:



Le seguenti azioni avviano il processo di allineamento automatico del gruppo di vendita:

- L'amministratore del sistema esegue manualmente lo script del database di allineamento del gruppo di vendita per il processo batch o programmato dopo che i dati sono stati creati, aggiornati o eliminati nel punto di accesso Regione o Centro di controllo. Questa azione aggiorna i dati sul gruppo di vendita nel sistema CRM per tutti gli account per i quali l'opzione Alternativa gruppo vendite non è stata selezionata.

Nota

Durante il caricamento iniziale del sistema, è necessario eseguire la procedura SP_INITIAL_ACCOUNT_LOAD affinché il processo di allineamento funzioni correttamente. Per ulteriori informazioni sulle procedure memorizzate vedere la documentazione relativa all'installazione del sistema CRM.

- Un utente CRM crea un nuovo account oppure aggiorna l'indirizzo o il campo Settore principale della scheda Dettagli account o della rubrica indirizzi dell'anagrafica cliente. Questa azione aggiorna i dati sul gruppo di vendita solo per il nuovo account o per l'account aggiornato.
- Un utente CRM esegue la conversione di un cliente potenziale in un account. Questa azione aggiorna i dati sul gruppo di vendita per il nuovo account.

Esempio: allineamento del gruppo di vendita

Quando si modifica l'indirizzo o il settore principale nella scheda Dettagli account, il sistema CRM completa il seguente processo:

1. Richiama i dati appropriati su centro di controllo e regione in base all'indirizzo e al settore principale specificati nella scheda Dettagli account.
 - a. Se l'opzione Alternativa gruppo vendite non è selezionata e nella scheda Dettagli account sono presenti un centro di controllo e una regione, i membri correnti del gruppo di vendita vengono rimossi dalla scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account.
 - b. Altrimenti, se l'opzione Alternativa gruppo vendite è selezionata, non viene apportata alcuna modifica ai membri correnti del gruppo di vendita nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account.
2. Richiama i membri del gruppo di vendita del centro di controllo identificato nella scheda Dettagli conto.
3. Richiama i membri del gruppo di vendita della regione identificata nella scheda Dettagli conto.
4. Crea un record per ciascun membro del gruppo di vendita presente sia nel centro di controllo sia nella regione correlati all'account e che possono essere esaminati nella scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account.

► Come attivare il processo di allineamento del gruppo di vendita

Il responsabile delle vendite deve completare le seguenti operazioni per impostare l'indirizzo, i dati sull'account, i codici di settore, i centri di controllo e le regioni, affinché il sistema possa allineare automaticamente i gruppi di vendita.

1. Impostare la struttura degli indirizzi.

Gli amministratori di sistema gestiscono i dati su paesi e province nel sistema J.D. Edwards ERP. Tuttavia, è necessario inserire i dati su città e CAP nelle seguenti schede:

- Inserire le città degli stati o delle province nella scheda Città del punto di accesso Stato/provincia.
- Inserire i codici di avviamento postale delle città nella scheda CAP del punto di accesso Città.

Nota

È possibile importare i dati su città, provincia e CAP direttamente nel database in modo da evitare l'inserimento manuale di questi dati, come descritto al punto 1.

2. Verificare che l'amministratore di sistema imposti i codici di settore nel sistema J.D. Edwards ERP in modo che sia supportato il processo di allineamento del gruppo di vendita all'interno del sistema CRM.
 3. Impostare i centri di controllo.
 - a. Creare la gerarchia dei centri di controllo nella scheda dei dettagli del punto di accesso Centro di controllo.
 - b. Collegare i codici di settore validi a ciascun centro di controllo nella scheda Settore del punto di accesso Centro di controllo.
 - c. Collegare i membri del gruppo di vendita ai centri di controllo per i quali sono responsabili.
-

Nota

È possibile associare solo un settore a un centro di controllo.

4. Impostare le regioni.
 - a. Creare una gerarchia di regioni nella scheda dei dettagli del punto di accesso Regione.
 - b. Collegare i codici di avviamento postale validi a ciascuna regione nella scheda CAP del punto di accesso Regione.
-

Nota

È possibile associare solo un CAP a una regione.

- c. Collegare città, province e paesi validi alla regione.
-

Nota

È possibile associare una città, una provincia o un paese a più regioni.

- d. Collegare i membri del gruppo di vendita validi alle regioni per i quali sono responsabili.
5. Gestire i dati sull'account.
 - a. Verificare l'accuratezza dell'indirizzo e del settore principale visualizzati nella scheda dei dettagli del punto di accesso Account.
 - b. Selezionare l'opzione Alternativa gruppo vendite per gli account che si desidera escludere dal processo di allineamento del gruppo di vendita.

Punto di accesso Settore

Il punto di accesso Settore viene utilizzato per visualizzare le classificazioni di settore utilizzate nel sistema CRM. Ciascun settore in questo punto di accesso è associato a un centro di controllo. Anche i gruppi di vendita sono associati ai centri di controllo. Pertanto, quando un utente crea un account e seleziona un settore principale, i rappresentanti vengono automaticamente aggiunti al gruppo di vendita se sono soddisfatte tutte le condizioni riportate di seguito:

- Il settore principale selezionato è associato a un centro di controllo.
- I rappresentanti sono assegnati al gruppo di vendita del centro di controllo selezionato.
- I rappresentanti sono assegnati al gruppo di vendita della regione in base all'indirizzo principale dell'account.

Oltre a visualizzare le classificazioni di settore, in questo punto di accesso è possibile:

- Gestire un elenco di aspetti di ciascun settore da prendere in considerazione quando si seguono le opportunità associate al settore.
- Visualizzare tutti gli account associati a un settore.
- Visualizzare tutte le opportunità degli account associate a un settore.
- Visualizzare le pipeline di vendita associate a un settore.
- Creare un elenco di siti Web che riguardano un determinato settore e contengono informazioni pertinenti.
- Gestire un registro illimitato di note su un settore.

Visualizzazione delle classificazioni di settore

La scheda dei dettagli di settore consente di visualizzare le classificazioni di settore esistenti create nel sistema OneWorld. Il campo Codice è un identificatore univoco del settore e nel campo Descrizione sono illustrati i tipi di attività che compongono il settore selezionato. Quando si seleziona un settore principale nella scheda Dettagli account, è possibile ricercare il codice o la descrizione, ma il testo descrittivo è quello visualizzato nel campo Settore principale del punto di accesso Account dopo aver effettuato la selezione.

Nota

I dati di questa scheda sono richiamati dalla tabella dei codici definiti dall'utente 01/SC del sistema J.D. Edwards ERP.

Creazione dei dati sui problemi settoriali

La scheda Problemi settoriali viene utilizzata per inserire dati rilevanti per le persone che si occupano dei prodotti e delle società di un determinato settore. Si tratta di informazioni quali eventuali norme di tipo restrittivo o esigenze di acquisto specifiche di un settore. In primo luogo, selezionare un tipo di problema, ossia un problema di acquisto, un problema di vendita oppure un problema generico. Quindi, selezionare il ruolo aziendale della persona per la quale il problema è pertinente: responsabile degli account, consulente, addetto al supporto o consulente per gli investimenti. Il tipo di problema e i dati sul ruolo aziendale non vengono utilizzati in nessun'altra ubicazione dell'applicazione, ma gli utenti possono ordinare l'elenco della scheda per categoria in modo da individuare i problemi settoriali che possono influire sullo svolgimento delle rispettive attività. Infine, digitare il testo che descrive il problema. È opportuno fornire informazioni quanto più specifiche possibile per comunicare efficacemente un problema agli utenti. Tutti i campi di questa scheda sono obbligatori.

► Come creare una nuova voce di problema settoriale

1. Nel punto di accesso Settore fare clic su Nuovo nell'elenco della scheda Problemi settoriali.
2. Digitare i dati sul problema settoriale nei seguenti campi obbligatori:
 - Tipo problema
 - Ruolo aziendale
 - Testo problema
3. Fare clic su Salva.

Visualizzazione degli account associati a un settore

Utilizzare la scheda Account per visualizzare un elenco degli account associati alla classificazione di settore selezionata. Dopo aver selezionato un settore nell'elenco principale e aver fatto clic sulla scheda Account, vengono visualizzati tutti gli account per i quali il settore selezionato viene identificato come il settore principale. Non è possibile apportare alcun cambiamento ai dati di questa scheda.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Account*

Visualizzazione delle opportunità associate a un settore

La scheda Opportunità viene utilizzata per visualizzare un elenco delle opportunità associate alla classificazione di settore selezionata. Dopo aver selezionato un settore nell'elenco principale e aver fatto clic sulla scheda Opportunità, viene visualizzato un elenco di tutte le opportunità degli account per i quali il settore selezionato viene identificato come il settore principale. Non è possibile apportare alcun cambiamento ai dati di questa scheda.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Visualizzazione della pipeline delle opportunità di una classificazione di settore

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità associate a un settore. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica che l'opportunità diventi un contratto. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Modalità d'uso delle schede: scheda Pipeline

Componente	Azioni del sistema
• Campo Probabilità • Campo Potenziale	Visualizza la somma di tutto il fatturato potenziale per ciascuna opportunità moltiplicato per ciascuna percentuale di probabilità.
• Campo Totale	Visualizza la somma delle probabilità dell'imbuto.

► Come visualizzare i dati su un settore in una pipeline

1. Nel punto di accesso Settore scegliere la scheda Pipeline.
2. Fare clic su un anello della pipeline contenente un valore monetario.
Le opportunità incluse nell'intervallo di probabilità vengono visualizzate sotto l'imbuto.
3. Fare clic sul collegamento Descrizione per visualizzare i dettagli di un'opportunità.
Viene visualizzata la scheda Dettagli del punto di accesso Opportunità.

Creazione di un segnalibro per le informazioni settoriali

Le scheda Segnalibro consente di inserire e gestire un elenco di siti Web con informazioni pertinenti a un determinato settore. I segnalibro inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Segnalibro dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ☐ Segnalibro per i siti Web

Inserimento di una nota su un settore

La scheda Note viene utilizzata per inserire e gestire un numero illimitato di note sul settore selezionato. Le note inserite in questa scheda non possono essere visualizzate in nessun'altra scheda di note dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione di note*

Punto di accesso Centro di controllo

Nel punto di accesso Centro di controllo è possibile raggruppare i settori in centri di controllo. Un centro di controllo rappresenta un set di uno o più settori correlati al quale viene associato un gruppo di vendita. Basando i gruppi di vendita sui centri di controllo si garantisce che i rappresentanti assegnati a un account abbiano una certa familiarità con i prodotti e i problemi del settore al quale appartiene l'account.

L'elenco principale Centro di controllo è ordinato in base allo stile gerarchico, pertanto occorre fare clic sul segno + per espandere l'elenco e visualizzare i centri di controllo subordinati. Quando si crea un account e si sceglie un settore principale associato a un centro di controllo, il gruppo di vendita assegnato al centro di controllo ha un riferimento incrociato con il gruppo di vendita assegnato alla regione dell'account in base all'indirizzo di tale account. CRM assegna automaticamente all'account i membri inclusi sia nel gruppo di vendita del centro di controllo che nel gruppo di vendita della regione, a meno che il rappresentante che inserisce i dati sull'account selezioni l'opzione Alternativa gruppo vendite. È possibile accedere al report Elenco centri di controllo per visualizzare tutti i centri di controllo. Per ulteriori informazioni sui report CRM e per report di esempio consultare la *CRM Report Guide*.

Oltre a creare nuovi centri di controllo, nel punto di accesso Centro di controllo è possibile effettuare anche le seguenti operazioni:

- Visualizzare gli account associati a un centro di controllo.
- Visualizzare le opportunità degli account associati a un centro di controllo.
- Associare i settori a un centro di controllo.
- Creare un gruppo di vendita per un centro di controllo.
- Visualizzare la pipeline di vendita delle opportunità degli account associati a un centro di controllo.

Creazione di un centro di controllo

La scheda Dettagli centro di controllo viene utilizzata per creare nuovi centri di controllo e gestire quelli esistenti. È necessario inserire il nome del centro di controllo, quindi si utilizza il pulsante di ricerca del campo per scegliere il centro di controllo principale. Il centro di controllo principale scelto stabilisce il livello al quale viene visualizzato il centro di controllo nell'elenco gerarchico. Il centro di controllo creato viene visualizzato al di sotto del centro di controllo principale che è stato scelto. Se non si sceglie un centro di controllo principale, il nuovo centro di controllo viene visualizzato al livello più alto dell'elenco.

Attenzione

Un centro di controllo principale non può riportare a un centro di controllo secondario.

► Come creare un nuovo centro di controllo

1. Nel punto di accesso Centro di controllo fare clic su Nuovo nella scheda Dettagli centro di controllo o nell'elenco principale Centro di controllo.
2. Digitare i dati sul centro di controllo nei seguenti campi obbligatori:
 - Nome
 - Centro di controllo principale
3. Fare clic su Salva.

Visualizzazione degli account associati a un centro di controllo

La scheda Account visualizza tutti gli account associati a uno dei settori riportati nella scheda Settore del punto di accesso Centro di controllo. Nella vista elenco utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutti gli account associati al centro di controllo corrente e tutti i centri di controllo secondari.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Account*

Visualizzazione delle opportunità associate a un centro di controllo

La scheda Opportunità visualizza tutte le opportunità degli account associati a uno dei settori riportati nella scheda Settore del punto di accesso Centro di controllo. Nella vista elenco utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutte le opportunità associate al centro di controllo corrente e qualsiasi centro di controllo secondario.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Visualizzazione della pipeline di vendita delle opportunità associate a un centro di controllo

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità associate ai settori di un determinato centro di controllo. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica che l'opportunità diventi un contratto. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Vedere inoltre

- ❑ *Modalità d'uso delle schede: scheda Pipeline*

► Come visualizzare i dati su un centro di controllo in una pipeline

1. Nel punto di accesso Centro di controllo scegliere la scheda Pipeline.
2. Fare clic su un anello della pipeline contenente un valore monetario.
Le opportunità incluse nell'intervallo di probabilità vengono visualizzate sotto l'imbuto.
3. Fare clic sul collegamento Descrizione per visualizzare i dettagli di un'opportunità.
Viene visualizzata la scheda Dettagli del punto di accesso Opportunità.

Gestione dell'elenco di settori associati a un centro di controllo

La scheda Settore visualizza tutti i settori che compongono il centro di controllo. Utilizzare le azioni Aggiungi e Rimuovi per definire i settori che fanno parte del centro di controllo. Un settore può essere associato solo a un centro di controllo. Nella vista elenco utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutti i settori associati al centro di controllo corrente e qualsiasi centro di controllo secondario.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Settore*

► Come aggiungere un settore

1. Aprire il punto di accesso Centro di controllo.
2. Fare clic sul centro di controllo al quale si desidera aggiungere un settore.
3. Fare clic sulla scheda Settore.
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i settori che si desidera aggiungere.

Nota

Il campo Applica filtro addizionale è impostato sul valore Settore non collegato e non è possibile modificarlo. Questa impostazione limita la ricerca solo ai settori che non sono associati a nessun altro centro di controllo.

6. Fare clic su Cerca.
7. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai settori che si desidera aggiungere.
8. Fare clic su OK.

► Come rimuovere un settore

1. Aprire il punto di accesso Centro di controllo.
2. Fare clic sul centro di controllo dal quale si desidera rimuovere un settore.
3. Fare clic sulla scheda Settore.
4. Fare clic su Rimuovi.
5. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai settori che si desidera rimuovere.
6. Fare clic su OK.

Gestione dell'elenco di dipendenti assegnati al centro di controllo

La scheda Gruppo di vendita visualizza tutti i dipendenti che fanno parte del gruppo di vendita di un centro di controllo. Utilizzare le azioni Aggiungi e Rimuovi per definire i dipendenti che fanno parte del gruppo di vendita. Un dipendente può essere assegnato a più gruppi di vendita di centro di controllo. Nella vista elenco utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutti i dipendenti associati al centro di controllo corrente e qualsiasi centro di controllo secondario.

Vedere inoltre

- ☐ *Punto di accesso Dipendente*

► Come aggiungere un dipendente a un gruppo di vendita

1. Nel punto di accesso Centro di controllo fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Gruppo di vendita.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i dipendenti che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► **Come rimuovere un dipendente da un gruppo di vendita**

1. Nel punto di accesso Centro di controllo fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Gruppo di vendita.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Punto di accesso Regione

Il punto di accesso Regione viene utilizzato per suddividere la forza vendite in regioni per consentire un corretto funzionamento del processo di allineamento. CRM crea un gruppo di vendita per ciascun account non solo in base ai settori con cui i rappresentanti hanno un certa familiarità, ma anche in base alla rispettiva ubicazione. Affinché tale assegnazione sia accurata, è necessario creare i gruppi di vendita per ciascuna regione e definire l'area di tale regione aggiungendo paesi, province, città e codici postali. È possibile stampare un elenco di tutte le regioni utilizzando il report Elenco regione. Per ulteriori informazioni sui report CRM e per report di esempio consultare la *CRM Report Guide*. L'elenco principale Regione è ordinato in base allo stile gerarchico, pertanto occorre fare clic sul segno + per espandere l'elenco e visualizzare le regioni subordinate. Oltre a creare le regioni, in questo punto di accesso è possibile:

- Creare un gruppo di vendita per una regione.
- Visualizzare gli account con indirizzi validi che rientrano in una regione specifica.
- Visualizzare le opportunità degli account con gli indirizzi principali che rientrano in una regione specifica.
- Stabilire quali paesi, province, città e CAP formano una regione.

Creazione di una regione

La scheda Dettagli regione viene utilizzata per creare nuove regioni e gestire quelle esistenti. È obbligatorio inserire il nome della regione nell'apposito campo. Quindi, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare la regione principale. La regione principale scelta stabilisce il livello al quale viene visualizzata la regione nell'elenco gerarchico. La regione che si sta creando viene visualizzata sotto la regione principale scelta. Se non si sceglie una regione principale, la nuova regione viene visualizzata al livello più alto dell'elenco.

Attenzione

Una regione principale non può riportare a una regione secondaria.

► Come creare una nuova regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella scheda Dettagli regione o nell'elenco principale Regione.
2. Digitare i dati sulla regione nei seguenti campi obbligatori:
 - Regione
 - Livello principale
3. Fare clic su Salva.

Gestione dell'elenco di dipendenti assegnati a una regione

La scheda Gruppo di vendita visualizza tutti i dipendenti che fanno parte del gruppo di vendita di una regione. Utilizzare le azioni Aggiungi e Rimuovi per definire i dipendenti che fanno parte del gruppo di vendita. Un dipendente può essere assegnato a più di una regione. Nella vista elenco è possibile utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutti i dipendenti associati alla regione corrente e a qualsiasi regione secondaria.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Dipendente*

► Come aggiungere un dipendente a un gruppo di vendita

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Gruppo di vendita.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i dipendenti che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► Come rimuovere un dipendente da un gruppo di vendita

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Gruppo di vendita.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Visualizzazione degli account associati a una regione

La scheda Account visualizza tutti gli account il cui indirizzo principale è incluso nella regione. Nella vista elenco è possibile utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutti gli account associati alla regione corrente e a qualsiasi regione secondaria.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Account*

Visualizzazione delle opportunità associate a una regione

La scheda Opportunità visualizza tutte le opportunità degli account il cui indirizzo principale è incluso nella regione selezionata. Nella vista elenco è possibile utilizzare il pulsante Dettagli per visualizzare tutte le opportunità associate alla regione corrente e a qualsiasi regione secondaria.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Visualizzazione di una pipeline di opportunità in una regione

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità all'interno della regione selezionata nell'elenco principale Regione. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica che l'opportunità diventi un contratto. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Gestione di un elenco di paesi in una regione

La scheda Paese viene utilizzata per identificare i paesi inclusi in una regione. Quando si inserisce un indirizzo, il sistema CRM rileva in primo luogo il codice di avviamento postale per associare il gruppo di vendita a una regione. Se non si rileva una corrispondenza con nessun codice, il sistema ricerca le città, quindi le province e infine i paesi. Non è obbligatorio aggiungere paesi a questa scheda, ma un'eventuale aggiunta garantisce un corretto allineamento del gruppo di vendita. L'amministratore del sistema definisce i paesi nel punto di accesso Paese.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Paese*

► Come aggiungere un paese a una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Paese.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i paesi che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai paesi che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► Come rimuovere un paese da una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Paese.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai paesi che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Gestione di un elenco di stati o province in una regione

È possibile visualizzare gli stati o le province che compongono una regione nella scheda Stato/Provincia. Quando si inserisce un indirizzo, il sistema CRM rileva in primo luogo il codice di avviamento postale per associare il gruppo di vendita a una regione. Se non si rileva una corrispondenza con nessun codice, il sistema ricerca le città, quindi le province e infine i paesi. Non è obbligatorio aggiungere stati o province a questa scheda, ma un'eventuale aggiunta garantisce un corretto allineamento del gruppo di vendita. L'amministratore del sistema definisce gli stati e le province nel punto di accesso Stato/Provincia.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Stato/Provincia*

► Come aggiungere uno stato o una provincia a una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Stato/Provincia.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per gli stati o le province che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto agli stati o alle province che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► Come rimuovere uno stato o una provincia da una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Stato/Provincia.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto agli stati o alle province che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Gestione di un elenco di città in una regione

La scheda Città consente di stabilire quali città compongono una regione. Quando si inserisce un indirizzo, il sistema CRM rileva in primo luogo il codice di avviamento postale per associare il gruppo di vendita a una regione. Se non si rileva una corrispondenza con nessun codice, il sistema ricerca le città, quindi le province e infine i paesi. Non è obbligatorio aggiungere città a questa scheda, ma un'eventuale aggiunta garantisce un corretto allineamento del gruppo di vendita. Nel sistema CRM le città vengono definite nel punto di accesso Città.

Vedere inoltre

- ❑ *Gestione dei dati sulle città*

► Come aggiungere una città a una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Città.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per le città che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto alle città che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► Come rimuovere una città da una regione

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda Città.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto alle città che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Gestione di un elenco di codici di avviamento postale in una regione

La scheda CAP consente di identificare i codici di avviamento postale da includere in una regione. Quando si inserisce un indirizzo, il sistema CRM rileva in primo luogo il codice di avviamento postale per associare il gruppo di vendita a una regione. Se non si rileva una corrispondenza con nessun codice, il sistema ricerca le città, quindi le province e infine i paesi. Non è obbligatorio aggiungere codici di avviamento postale a questa scheda, ma un'eventuale aggiunta garantisce un corretto allineamento del gruppo di vendita. L'amministratore del sistema gestisce i codici di avviamento postale del sistema CRM nella scheda CAP del punto di accesso Città.

Vedere inoltre

- ❑ *Gestione dei codici di avviamento postale*

► **Come aggiungere un codice di avviamento postale a una regione**

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda CAP.
2. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i CAP che si desidera aggiungere.
3. Fare clic su Cerca.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai CAP che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► **Come rimuovere un codice di avviamento postale da una regione**

1. Nel punto di accesso Regione fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nell'elenco di pagine oppure nella vista dettagli della scheda CAP.
2. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai codici che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Qualifica di clienti potenziali e opportunità

È importante che i gruppi di vendita definiscano accuratamente le qualifiche di clienti potenziali e opportunità per evitare un uso inefficiente di tempo e risorse. Per facilitare il processo di qualifica, è possibile impostare una serie di domande in modo che al rappresentante spetti solo il compito di scegliere un questionario e rispondere alle domande. Il sistema calcola automaticamente il punteggio di qualifica. I clienti potenziali che superano l'obiettivo di qualifica passano alle fasi successive, mentre è opportuno che gli altri vengano scartati.

Punto di accesso Qualifica

Il punto di accesso Qualifica viene utilizzato per impostare le classificazioni di qualifica e le domande per ogni classificazione. È possibile creare diversi set di domande per definire la qualifica di clienti potenziali e opportunità per diverse linee di prodotti o servizi. Quindi, i rappresentanti possono selezionare il questionario più appropriato per ogni cliente potenziale nel campo Qualifica della scheda Opportunità o Cliente potenziale. È possibile stampare un elenco di tutti i questionari di qualifica utilizzando il report Elenco qualifiche. Per ulteriori informazioni sui report CRM e per report di esempio consultare la *CRM Report Guide*.

Vedere inoltre

- *Qualifica di un cliente potenziale o di un'opportunità*

Impostazione di una classificazione di qualifiche

I set di domande di qualifica vengono classificati nella scheda Dettagli qualifica. Le domande possono essere classificate in base a qualsiasi linea guida che si sceglie di seguire. Ad esempio, è possibile raggruppare le domande in base a una linea di prodotti o un servizio specifici. Per creare una nuova qualifica, occorre in primo luogo specificarne il nome nell'apposito campo. Il nome inserito in questo campo viene visualizzato nel campo Qualifica della scheda Opportunità o Cliente potenziale. Le domande visualizzate quando il rappresentante accede alla scheda Qualifica sono basate sulla qualifica scelta dal rappresentante. Quindi, viene inserita la soglia per il cliente potenziale o l'opportunità. Per soglia si intende il punteggio minimo che un'opportunità o un cliente potenziale deve conseguire affinché risulti qualificato. Tuttavia, il raggiungimento di tale soglia non è obbligatorio. Il punteggio non impedisce la conversione di un'opportunità o un cliente potenziale in un ordine cliente. Si tratta di valori utilizzati solo per riferimento.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli qualifica

Componente	Azioni del sistema
Campo Nome	Il nome viene visualizzato nell'elenco a discesa Qualifica della scheda Opportunità.
Campo % soglia cliente potenziale	La soglia del cliente potenziale è il punteggio di qualifica che il cliente potenziale dovrebbe superare affinché venga eseguita la conversione.
Campo Soglia opportunità	La soglia dell'opportunità è il punteggio di qualifica che l'opportunità dovrebbe superare per essere convertita in un ordine cliente.

Creazione delle domande di qualifica

La scheda Domanda consente di creare un set di domande per ogni classificazione di qualifica da utilizzare per la qualifica di clienti potenziali e opportunità. Le domande inserite in questa scheda sono le domande visualizzate nella scheda Qualifica quando un rappresentante seleziona una qualifica nella scheda Dettagli opportunità o Dett. cl. potenziale. L'inserimento di un numero di sequenza è obbligatorio. I numeri di sequenza stabiliscono l'ordine in cui vengono visualizzate le domande. Se si inserisce 1, la domanda viene visualizzata per prima, se si inserisce due viene visualizzata per seconda e così via. Inoltre, è obbligatorio specificare il tipo di domanda, ad esempio di tipo anticipatorio, retorico oppure aperte. Il tipo di domanda non influisce sulla modalità di visualizzazione ma può facilitare la comprensione del modo in cui le domande sono state poste a qualsiasi utente che le esamini in un momento successivo. Infine, è obbligatorio inserire la domanda, ossia il testo che viene visualizzato nella scheda Qualifica, affinché il rappresentante lo enunci al proprio interlocutore.

Inoltre, è possibile visualizzare i punti di ponderazione. Si tratta di punti che assegnano un valore a ogni domanda. Ad esempio, di cinque domande disponibili, due sono di importanza fondamentale, una è di importanza media e le rimanenti due sono di scarsa importanza. Per inserire i punti di ponderazione per queste domande, è possibile assegnare alle due domande di importanza fondamentale un valore di 30 punti per ciascuna, alla domanda di importanza media il valore di 20 e alle due domande di scarsa importanza il valore di 10 per ciascuna.

Nota

Non è necessario che il totale dei punti di ponderazione sia 100, in quanto il sistema utilizza il totale dei punti di ponderazione possibili per rappresentare il 100%.

Una volta salvato un nuovo record, viene richiamata la Vista elenco risposta qualifica. Fare clic su Nuovo per aggiungere una risposta alla domanda. Viene visualizzato il freeform Risposta qualifica. È obbligatorio inserire una risposta. I rappresentanti selezionano la risposta nell'apposito elenco a discesa della scheda Qualifica. Inoltre, è possibile inserire un numero di sequenza per la risposta in modo da specificare in che punto dell'elenco a discesa visualizzare la risposta.

È possibile inserire anche una percentuale di ponderazione, ossia la percentuale dei punti di ponderazione che vengono aggiunti al punteggio di qualifica quando si sceglie la risposta. Il sistema calcola il punteggio di qualifica utilizzando la seguente formula: percentuale di ponderazione x punti di ponderazione. Se la percentuale di ponderazione della risposta è 100%, viene aggiunto al punteggio il totale dei punti di ponderazione. Se la percentuale di ponderazione è 20%, viene aggiunto al punteggio di qualifica il 20% dei punti di ponderazione. Non occorre che il totale delle percentuali di ponderazione nell'elenco di risposte sia pari a 100. Una percentuale è calcolata in base al numero totale di punti di qualifica conseguiti rispetto al numero totale di punti di ponderazione possibili, e tale percentuale diventa il punteggio di qualifica, visualizzato nella scheda Qualifica del rappresentante.

► Come creare una nuova classificazione di qualifica

1. Nel punto di accesso Qualifica fare clic sull'azione Nuovo disponibile nell'elenco principale Qualifica o nella scheda Dettagli qualifica.
2. Digitare i dati sulla qualifica nei seguenti campi obbligatori:
 - Nome
 - % soglia cliente potenziale
 - Soglia opportunità
3. Fare clic su Salva.

Esempio

Viene utilizzato un questionario contenente tre domande: alla prima sono assegnati 20 punti di ponderazione, alla seconda 50 e alla terza 100, con un totale di 170 punti di ponderazione per il questionario.

La risposta del cliente potenziale alla prima domanda è pari al 75% di ponderazione, pertanto la risposta ottiene 15 dei 20 punti di ponderazione possibili per tale domanda.

La risposta alla seconda domanda è pari al 20% di ponderazione, pertanto la risposta ottiene 10 dei 50 punti di ponderazione possibili per tale domanda.

La risposta alla terza domanda è pari al 80% di ponderazione, pertanto la risposta ottiene 80 dei 100 punti di ponderazione possibili per tale domanda.

Il totale è pari a 105 punti di ponderazione rispetto ai possibili 170. 105 punti equivalgono al 61% di 170 punti, pertanto il punteggio del cliente potenziale per il questionario è di 61. Se il numero è uguale o superiore ai valori specificati nei campi % soglia cliente potenziale o % soglia opportunità della scheda Dettagli qualifica, il cliente potenziale risulta qualificato.

Modalità d'uso delle schede: scheda Domanda

Componente	Azioni del sistema
Campo Numero sequenza	Stabilisce l'ordine delle domande visualizzate nella vista elenco della scheda Qualifica.
Campo Domanda	Contiene il testo visualizzato nella scheda Qualifica.
Campo Punti ponderazione	Contiene il totale dei punti della domanda da sommare per ottenere il punteggio di qualifica visualizzato nella scheda Opportunità o Cliente potenziale.
Campo Vista elenco risposta qualifica	Griglia visualizzata dopo aver inserito i dati nei campi obbligatori e aver salvato il record.
Campo Risposta	Il valore viene visualizzato nell'elenco a discesa Risposta della scheda Qualifica. Una volta create, non è possibile eliminare le risposte da tale elenco.
Campo % ponderazione	La percentuale di ponderazione è associata a una risposta. Quando si sceglie la risposta, tale percentuale è moltiplicata per i punti di ponderazione e sommata al punteggio di qualifica nella scheda Opportunità o Cliente potenziale.

► Come aggiungere una nuova domanda di qualifica

1. Nel punto di accesso Qualifica fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella vista elenco o dettagli della scheda Domanda.
2. Digitare i dati sulla domanda nei seguenti campi:
 - Numero sequenza
 - Tipo di domanda
 - Punti ponderazione
 - Domanda
3. Fare clic su Salva.
4. Nel campo Vista elenco risposta qualifica digitare i dati sulla risposta.
Inoltre, è possibile digitare un numero di sequenza per la risposta in modo da specificare in che punto dell'elenco a discesa visualizzarla.
5. Nel freeform Risposta qualifica fare clic su Salva.

Metodologia di vendita personalizzata

È possibile creare metodologie di vendita personalizzate in modo da definire le tappe intermedie delle opportunità. Si possono sviluppare tutte le metodologie desiderate per indicare le fasi che i rappresentanti devono completare per chiudere un determinato tipo di opportunità. Le metodologie di vendita possono basarsi sulle linee di prodotti, sui servizi o su altri criteri. Le fasi di una metodologia di vendita determinano il modo in cui viene visualizzata un'opportunità nella pipeline. Ciascuna opportunità viene associata a una metodologia di vendita. Quindi, il rappresentante assegnato a una determinata opportunità aggiorna la fase del ciclo di vendita in modo che la pipeline risulti aggiornata. Questo processo garantisce un accurato monitoraggio dell'avanzamento dell'opportunità.

Punto di accesso Metodologia di vendita

Il punto di accesso Metodologia di vendita è l'ubicazione in cui si creano le metodologie di vendita nonché le fasi del ciclo di vendita e i driver delle vendite per ciascuna metodologia. Quando si inseriscono i dati su un'opportunità, il rappresentante seleziona la metodologia di vendita più indicata per l'opportunità sulla quale sta lavorando. Quindi, il rappresentante può aggiornare la fase del ciclo di vendita in base all'avanzamento dell'opportunità. È possibile stampare un elenco di tutte le metodologie di vendita utilizzando un apposito report. Per ulteriori informazioni sui report CRM e per report di esempio consultare la *CRM Report Guide*.

Creazione di una metodologia di vendita

La scheda Dettagli metodologia consente di specificare il nome della metodologia di vendita, nonché di definire la metodologia di default. È obbligatorio inserire il nome della metodologia in quanto si tratta del valore visualizzato dai rappresentanti quando utilizzano l'elenco a discesa Metodologia di vendita della scheda Opportunità. È possibile contrassegnare la metodologia come valore di default. La metodologia di default viene visualizzata automaticamente nel campo Metodologia di vendita della scheda Opportunità quando un rappresentante crea una nuova opportunità oppure esegue la conversione di un cliente potenziale in un'opportunità. Solo una metodologia di vendita può essere il valore di default ed è obbligatoria una metodologia di vendita di default.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli metodologia

Componente	Azioni del sistema
Default	Se viene selezionata questa opzione, la metodologia di vendita viene visualizzata automaticamente nel campo Metodologia di vendita della scheda Opportunità quando si crea una nuova opportunità oppure si esegue la conversione di un cliente potenziale in un'opportunità.

► Come assegnare il nome a una nuova metodologia di vendita

1. Nel punto di accesso Metodologia di vendita fare clic sull'azione Nuovo disponibile nell'elenco principale Metodologia di vendita o nella scheda Dettagli metodologia.
2. Digitare i dati sulla metodologia di vendita nei seguenti campi:
 - Descrizione
 - Valore di default
3. Fare clic su Salva.

Creazione delle fasi del ciclo di vendita per una metodologia

È possibile creare ogni tappa intermedia che compone una metodologia di vendita nella scheda Fase ciclo di vendita. Una volta scelta una metodologia di vendita per un'opportunità, un rappresentante può scegliere la fase appropriata del ciclo di vendita. Di seguito sono riportati alcuni esempi di fasi possibili per il ciclo di vendita:

- Valutazione esigenze
- Preventivo
- Ordine d'acquisto
- Cliente guadagnato
- Cliente perso

È obbligatorio inserire il nome e la descrizione della fase. Il nome viene visualizzato nella vista elenco e nell'elenco a discesa Fase ciclo di vendita della scheda Opportunità. Quindi, è possibile inserire la probabilità di chiusura di un'opportunità quando si raggiunge la fase. La probabilità è espressa con un valore percentuale e viene moltiplicata per il totale articolo dell'opportunità per visualizzare l'importo totale rettificato della pipeline. Ad esempio, se il totale articolo è 1000 euro e la probabilità della fase del ciclo di vendita dell'opportunità è 20, viene visualizzato nella pipeline il 20% del totale articolo, ossia 200 euro.

Quindi, è possibile inserire i mesi previsti per la chiusura di ciascuna fase. Se si specificano 2 mesi quando si seleziona la fase del ciclo di vendita, nel campo Data di chiusura della scheda Opportunità viene visualizzata la data successiva di due mesi rispetto alla data corrente. È anche possibile inserire un numero di fase: tale numero stabilisce la posizione in cui viene visualizzato il nome della fase all'interno dell'elenco a discesa Fase ciclo di vendita della scheda Opportunità. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere un piano d'azione da associare alla fase. Quando si sceglie la fase, le attività nel piano d'azione vengono assegnate automaticamente al rappresentante. Infine, è possibile selezionare l'opzione Escludi imbuto per fare in modo che quando si seleziona la fase non venga visualizzato il totale articolo dell'opportunità nella pipeline. È possibile utilizzare questa funzione per fare in modo che nella pipeline non vengano visualizzati i clienti persi.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di attività correlate a un'opportunità*

Modalità d'uso delle schede: scheda Fase ciclo di vendita

Componente	Azioni del sistema
Nome	Il nome viene visualizzato nell'elenco a discesa Fase ciclo di vendita della scheda Opportunità.
Probabilità	La probabilità è espressa con un valore percentuale e viene moltiplicata per il totale articolo dell'opportunità per visualizzare l'importo totale rettificato della pipeline.
Mesi mancanti alla chiusura	I mesi mancanti alla chiusura vengono espressi dalla data di chiusura prevista visualizzata nel campo Data di chiusura della scheda Opportunità. Si tratta di una data calcolata a partire dalla data corrente.
Fase n.	Il numero della fase determina l'ordine di visualizzazione delle fasi nell'elenco a discesa Fase ciclo di vendita della scheda Opportunità.
Piano d'azione	Le attività del piano d'azione selezionato vengono assegnate al rappresentante quando sceglie la fase del ciclo di vendita.
Escludi imbuto	Il totale articolo dell'opportunità non viene incluso nella pipeline quando si seleziona questa opzione.

► Come creare una nuova fase del ciclo di vendita

1. Nel punto di accesso Metodologia di vendita fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli Fase ciclo di vendita.
2. Digitare i dati sulla fase del ciclo di vendita nei seguenti campi obbligatori e nei campi facoltativi che si desidera compilare:
 - Nome
 - Descrizione
3. Fare clic su Salva.

Creazione dei driver delle vendite per una metodologia

I dati sui fattori che determinano la realizzazione delle vendite con una determinata metodologia vengono inseriti nella scheda Driver vendite. Ad esempio, un fattore che influisce spesso sulle vendite del settore industriale è la disponibilità di magazzino. Per creare un driver di vendite, è necessario inserire in primo luogo la categoria, ad esempio obiettivi aziendali, dettagli di budget, posizionamento competitivo o fatturato e profitti. Quindi, occorre inserire una breve descrizione. Tale descrizione appare nella vista elenco in modo che i rappresentanti possano riconoscere facilmente il driver delle vendite più importante per le rispettive opportunità. Quindi, è necessario inserire la descrizione lunga del driver delle vendite. Infine, viene richiesto di specificare l'importanza del driver delle vendite. Si tratta di una classificazione soggettiva su una scala da 1 a 4.

► Come aggiungere un nuovo driver delle vendite

1. Nel punto di accesso Metodologia di vendita fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Driver vendite.
2. Digitare i dati sul driver delle vendite nei seguenti campi:
 - Categoria
 - Descrizione breve
 - Descrizione lunga
 - Importanza
3. Fare clic su Salva.

Impostazione dei dati sul prodotto

La maggior parte dei dati sul prodotto visualizzati viene richiamata dal sistema J.D. Edwards ERP. Tuttavia, è necessario inserire i dati in alcuni campi del sistema CRM. Il punto di accesso Manutenzione prodotto viene utilizzato per inserire descrizioni aggiuntive sul prodotto mentre il punto di accesso Catalogo di prodotti viene utilizzato per raggruppare prodotti simili in modo che la forza vendite possa individuare facilmente i dati sul prodotto necessari.

La prima operazione necessaria per l'impostazione dei prodotti consiste nell'inserire i dati aggiuntivi nel punto di accesso Manutenzione prodotto. Oltre a inserire i dati sul prodotto, in questo punto di accesso è possibile:

- Visualizzare i dati su prezzi e magazzino dal deposito/fabbrica.
- Visualizzare un'immagine del prodotto.
- Visualizzare le opportunità associate al prodotto.
- Gestire un elenco di partner che vendono il prodotto.
- Inserire segnalibri per i siti Web, note e allegati sul prodotto.

È possibile utilizzare il filtro Obsoleto per visualizzare solo i prodotti fuori produzione.

Inserimento della descrizione di un prodotto

La scheda Dettagli prodotto visualizza i dati sul prodotto richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP e consente di inserire dati aggiuntivi. Non è obbligatorio inserire alcun dato in questa scheda, ma è possibile inserire una descrizione lunga del prodotto e il nome del file in cui è memorizzata un'immagine di tale prodotto. È anche possibile contrassegnare il prodotto come pubblico e selezionare il gruppo di assistenza per il prodotto. Se il prodotto è contrassegnato come pubblico, i campi Descrizione lunga e Descrizione vengono visualizzati nella scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi. Se si inserisce il nome dell'immagine nel file di immagine e tale nome corrisponde al nome del file dell'immagine nella cartella delle immagini, l'immagine del prodotto viene visualizzata nella parte superiore della scheda e nella parte superiore della scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli prodotto

Componente	Azioni del sistema
Campo Descrizione	I dati inseriti nel campo Descrizione vengono visualizzati nel campo Prodotto della scheda Opportunità e negli elenchi di voci della scheda Ordine cliente. Se contrassegnata come pubblica, la descrizione viene anche visualizzata nel campo Prodotto della scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Descrizione lunga	Se contrassegnati come pubblici, i dati nel campo Descrizione lunga vengono visualizzati nel campo Descrizione prodotto della scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Immagine	L'immagine che corrisponde al nome del file nel campo Immagine viene visualizzata nella parte superiore della scheda e, se contrassegnata come pubblica, nella parte superiore della scheda Informazioni generiche del punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Pubblico	Se selezionato, i dati di questa scheda e della scheda Caratteristiche del prodotto vengono visualizzati nel punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Gruppo assistenza	Quando il prodotto è associato a una richiesta di assistenza, il gruppo di assistenza inserito in questo campo viene visualizzato nel campo Gruppo della scheda Dettagli richiesta.

Visualizzazione dei dati su prezzi e magazzino del deposito/fabbrica

L'elenco di pagine della scheda Calcolo prezzi deposito/fabbrica visualizza i nomi dei depositi/fabbriche, la quantità disponibile del prodotto scelto presso ciascun deposito/fabbrica e l'unità di misura del prodotto. Scegliere un deposito/fabbrica nell'elenco per visualizzare un elenco di prezzi contenente i seguenti dettagli: prezzo unitario, valuta, unità di misura e date di validità del prezzo. Non è possibile apportare alcuna modifica ai dati di questa scheda, ma è possibile utilizzare il pulsante Verifica magazzino per aggiornare i dati sulla disponibilità del prodotto. I dati sui prezzi per il deposito/fabbrica sono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP.

Inserimento dei dati sulle caratteristiche del prodotto

La scheda Caratteristiche del prodotto consente di inserire i dati che i rappresentanti possono utilizzare per approfondire le conoscenze su un determinato prodotto. È obbligatorio inserire una descrizione breve della caratteristica del prodotto. Inoltre, è possibile inserire una descrizione lunga e selezionare una categoria. La categoria rappresenta una classificazione soggettiva con valore maggiore o minore.

Modalità d'uso delle schede: scheda Caratteristiche del prodotto

Componente	Azioni
Campo Descrizione breve	Se nella scheda Dettagli prodotto viene scelta l'opzione Pubblico, la descrizione breve viene visualizzata nell'apposito campo della scheda Funzioni / benefici del punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Descrizione lunga	Se nella scheda Dettagli prodotto viene scelta l'opzione Pubblico, la descrizione lunga viene visualizzata nell'apposito campo della scheda Funzioni / benefici del punto di accesso Prodotti e Servizi.
Campo Categoria	Se nella scheda Dettagli prodotto viene scelta l'opzione Pubblico, la categoria viene visualizzata nell'apposito campo della scheda Funzioni / benefici del punto di accesso Prodotti e Servizi.

► Come inserire una nuova caratteristica del prodotto

1. Nel punto di accesso Manutenzione prodotto fare clic su Nuovo nella scheda Caratteristiche del prodotto.
2. Digitare i dati sulla caratteristica del prodotto nei seguenti campi:
 - Descrizione breve
 - Descrizione lunga
 - Categoria
3. Fare clic su Salva.

Visualizzazione delle opportunità associate a un prodotto

La scheda Opportunità visualizza tutte le opportunità che includono il prodotto selezionato nell'elenco di voci Opportunità.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Associazione di un partner a un prodotto

La scheda Partner consente di gestire l'elenco di partner che si occupano della vendita o dell'assistenza di un determinato prodotto. Non è possibile apportare alcun cambiamento ai dati sui partner di questa scheda.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Partner*

Allegati relativi a un prodotto

È possibile importare un numero illimitato di file relativi al prodotto selezionato nella scheda Allegato. Gli allegati inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda di allegati dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ☐ *File allegati*

Inserimento di un segnalibro per un prodotto

Nella scheda Segnalibro è possibile inserire e gestire un elenco di siti Web con informazioni relative a un determinato prodotto. I segnalibro inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Segnalibro dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ☐ *Segnalibro per i siti Web*
- ☐ *Creazione di note*
- ☐ *File allegati*

Inserimento di una nota su un prodotto

La scheda Note consente di inserire e gestire un registro illimitato di note sul prodotto selezionato. Le note inserite in questa scheda non possono essere visualizzate in nessun'altra scheda di note dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione di note*

Punto di accesso Catalogo di prodotti

Il punto di accesso Catalogo di prodotti viene utilizzato per raggruppare prodotti simili in appositi cataloghi. Tale raggruppamento consente alla forza vendite di individuare rapidamente i dati necessari sui prodotti. Oltre a creare nuovi cataloghi di prodotti, in questo punto di accesso è possibile:

- Aggiungere prodotti a un catalogo.
- Aggiungere dipendenti al gruppo di vendita di un determinato prodotto.
- Creare dei segnalibro per i siti Web contenenti informazioni rilevanti per un catalogo.

L'elenco principale del punto di accesso Catalogo di prodotti è ordinato in base allo stile gerarchico, pertanto occorre utilizzare il segno + accanto alla cartella Catalogo di prodotti per visualizzare tutti i cataloghi e le relazioni tra elementi principali e secondari.

Creazione di un nuovo catalogo di prodotti

La scheda Dettagli catalogo viene utilizzata per assegnare un nome al catalogo e stabilire in che punto dell'elenco gerarchico visualizzarlo. Quando si crea un nuovo catalogo, è obbligatorio inserire un codice e un nome per il catalogo. Non è possibile modificare tale codice dopo aver salvato il record. Il nome viene visualizzato nella scheda Richiesta di assistenza e nell'elenco a discesa Catalogo quando si sceglie il prodotto da associare a una richiesta di assistenza. Inoltre, il nome del catalogo viene visualizzato quando è attiva la scheda Interesse nel prodotto del punto di accesso Cliente potenziale e si sceglie il prodotto al quale è interessato il cliente potenziale. Quindi, è possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il livello principale che stabilisce in che punto dell'elenco gerarchico viene visualizzato il catalogo. Il catalogo che si sta creando viene visualizzato sotto il catalogo principale scelto. Se non si sceglie un catalogo principale, il catalogo che si sta creando viene visualizzato al livello più alto dell'elenco.

Nota

Le relazioni tra i prodotti nel catalogo sono valide solo per il sistema CRM e non sono presenti nel sistema J.D. Edwards ERP.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli catalogo

Componente	Azioni del sistema
Campo Codice	Il codice viene visualizzato nella scheda Interesse nel prodotto e nel campo Codice del punto di accesso Cliente potenziale.
Campo Nome	Il nome viene visualizzato nell'elenco a discesa Catalogo della scheda Richiesta di assistenza e nel campo Nome della scheda Interesse nel prodotto del punto di accesso Cliente potenziale.
Campo Livello principale	Il livello principale viene visualizzato nel campo Livello principale della scheda Interesse nel prodotto del punto di accesso Cliente principale.

► Come creare un nuovo catalogo di prodotti

1. Nel punto di accesso Catalogo di prodotti fare clic su Nuovo all'interno dell'elenco principale Catalogo di prodotti o della vista dettagli della scheda Dettagli catalogo.
2. Digitare i dati sul catalogo nei seguenti campi:
 - Codice
 - Nome
 - Livello principale
3. Fare clic su Salva.

Aggiunta di prodotti a un catalogo

La scheda Prodotto consente di gestire l'elenco di prodotti di un catalogo. Nel catalogo è possibile aggiungere e rimuovere prodotti ma non è possibile modificare i dati sui prodotti. Utilizzare il pulsante Dettagli nella vista elenco per visualizzare tutti i prodotti del catalogo corrente e i prodotti di tutti i cataloghi secondari al di sotto del catalogo corrente.

► Come aggiungere un prodotto a un catalogo

1. Nel punto di accesso Catalogo di prodotti fare clic sull'azione Aggiungi disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Prodotto.
2. Digitare i criteri di ricerca nello schermo Cerca.
3. Fare clic su Cerca.
Se non si inserisce alcun criterio, vengono visualizzati tutti i prodotti come risultato della ricerca.
4. Nell'elenco scegliere i prodotti che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su OK.

► Come rimuovere un prodotto da un catalogo

1. Nel punto di accesso Catalogo di prodotti fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Prodotto.
2. Nell'elenco scegliere i prodotti che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su OK.

Aggiunta di dipendenti al gruppo di vendita di un catalogo di prodotti

La scheda Gruppo di vendita consente di gestire l'elenco di dipendenti assegnati al gruppo di vendita di un catalogo di prodotti. Non è possibile apportare alcun cambiamento ai dati sui dipendenti di questa scheda. Utilizzare il pulsante Dettagli nella vista elenco per visualizzare tutti i membri del gruppo di vendita del catalogo corrente e i membri del gruppo di vendita di tutti i cataloghi secondari al di sotto del catalogo corrente.

Nota

La gestione manuale di un elenco di dipendenti nel punto di accesso Catalogo di prodotti non fornisce alcun contributo al processo di allineamento automatico delle vendite nel sistema CRM, né influisce in alcun modo su di esso.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Dipendente*

► Come aggiungere un dipendente a un gruppo di vendita

1. Aprire il punto di accesso Catalogo di prodotti.
2. Fare clic sul catalogo di prodotti per il quale si desidera aggiungere il membro di un gruppo di vendita.
3. Fare clic sulla scheda Gruppo di vendita.
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Nello schermo Cerca digitare i criteri di ricerca.
6. Fare clic su Cerca.
Se non si inserisce alcun criterio, vengono visualizzati tutti i dipendenti come risultato della ricerca.
7. Nell'elenco scegliere i dipendenti che si desidera aggiungere.
8. Fare clic su OK.

► Come disattivare un dipendente in un gruppo di vendita

1. Aprire il punto di accesso Catalogo di prodotti.
2. Fare clic su un catalogo.
3. Fare clic sulla scheda Gruppo di vendita.
4. Fare clic sul dipendente che si desidera rimuovere dal gruppo di vendita.
5. Fare clic su Disattiva.
6. Fare clic su OK.

Nota:

7. Il dipendente non viene rimosso dal sistema CRM, bensì contrassegnato come inattivo all'interno del gruppo di vendita. È sempre possibile visualizzare i dati su questo dipendente scegliendo il filtro Record inattivi nella scheda Gruppo di vendita.
-

Inserimento di un segnalibro per un catalogo di prodotti

Nella scheda Segnalibro è possibile inserire e gestire un elenco di siti Web con informazioni relative ai prodotti di un catalogo. I segnalibro inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Segnalibro dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Segnalibro per i siti Web*

Punto di accesso Profilo

Il punto di accesso Profilo consente di fornire ai rappresentanti dati specifici su account e contatti che non sono inclusi nelle informazioni di base acquisite nelle schede Account e Dettagli contatto.

Il responsabile delle vendite può creare domande che i rappresentanti devono rivolgere ai clienti. Lo scopo di tali domande consiste nel facilitare ai rappresentanti la conoscenza degli account e lo sviluppo di relazioni più dirette con i rispettivi contatti. Le domande sul profilo vengono create nel punto di accesso Profilo. I rappresentanti accedono a tali domande e selezionano quelle necessarie nella scheda Profilo dei punti di accesso Account e Contatto. Per ulteriori informazioni sulle domande relative ai profili vedere la procedura per la creazione di un profilo per un account.

Creazione di una nuova domanda per il profilo

Le domande per i profili vengono create nella scheda Dettagli profilo. Per aggiungere una nuova domanda, è necessario inserire in primo luogo un codice di profilo che identifica ciascuna domanda di profilo univoca. Dopo aver salvato il record, non è possibile cambiare il codice. Quindi, occorre inserire una descrizione della domanda. La descrizione è la domanda effettiva, ad esempio "Qual è il vostro ciclo di fatturazione?" oppure "Qual è l'ora più indicata per contattarla?" Inoltre, è necessario scegliere il tipo di profilo. Se si sceglie il tipo di profilo Account, il rappresentante può scegliere la domanda nel punto di accesso Account. Se si sceglie il tipo di profilo Contatto, il rappresentante può scegliere la domanda nel punto di accesso Contatto. Inoltre, è possibile scegliere una categoria di profilo, ad esempio "azienda" o "personale".

Per creare le domande visualizzate nell'apposito elenco a discesa, è necessario in primo luogo salvare il record, quindi viene visualizzato l'elenco principale Risposta profilo. Fare clic sull'azione Nuovo disponibile nell'elenco principale Risposta profilo per visualizzare la freeform Risposta profilo in cui, oltre alla risposta, è obbligatorio inserire il numero di sequenza della risposta. Le risposte vengono visualizzate nell'elenco a discesa Risposta profilo della scheda Profilo nell'ordine indicato dal numero di sequenza. Se non si inserisce alcuna risposta, non viene creato alcun elenco a discesa delle risposte nella scheda Profilo, bensì viene visualizzato un campo vuoto in cui il rappresentante può digitare la risposta.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli profilo

Componente	Azioni
Campo Descrizione	La descrizione viene visualizzata nel campo Descrizione profilo della scheda Profilo del punto di accesso Account o Contatto.
Campo Tipo di profilo	Il tipo di profilo determina la posizione in cui viene visualizzata la domanda di profilo. Tale domanda può essere visualizzata nel punto di accesso Account o Contatto.
Campo Risposta	La risposta viene visualizzata nell'elenco a discesa Risposta profilo della scheda Profilo del punto di accesso Account o Contatto.

► Come creare una nuova domanda di profilo

1. Nel punto di accesso Profilo fare clic sull'azione Nuovo disponibile nell'elenco principale Profilo o nella scheda Dettagli profilo.
2. Digitare i dati sulla domanda nei seguenti campi:
 - Codice profilo
 - Descrizione
 - Categoria
 - Tipo di profilo
3. Fare clic su Salva.
Viene visualizzato l'elenco principale Risposta profilo.
4. Nell'elenco principale Risposta profilo fare clic su Nuovo.
5. Digitare i dati nei seguenti campi:
 - Numero sequenza
 - Risposta
6. Nell'elenco principale Risposta profilo fare clic su Salva.
Per aggiungere ulteriori risposte, ripetere le operazioni descritte ai punti 4 e 6.

Punto di accesso Concorrente

Il punto di accesso Concorrente consente di compilare informazioni sulle aziende concorrenti e sui rispettivi prodotti. I rappresentanti possono utilizzare questi dati per posizionare i prodotti rispetto a quelli della concorrenza. È possibile utilizzare questo punto di accesso per effettuare le seguenti operazioni:

- Inserire ulteriori indirizzi.
- Visualizzare e gestire un confronto tra i propri prodotti/servizi e i prodotti/servizi della concorrenza.
- Creare e gestire le opportunità per concorrente.
- Visualizzare un imbuto di vendite consolidato per le opportunità associate a un concorrente.
- Gestire un elenco illimitato di segnalibro per i siti Web della concorrenza.
- Gestire un registro illimitato di note.

Nel punto di accesso Concorrente è possibile utilizzare il pulsante Report per visualizzare e stampare due report: Prodotti concorrente (Tutti) e Prodotti concorrente (selezionati). Questi report mostrano i dati di riepilogo sul concorrente gestiti nella scheda Dettagli concorrente. Questi dati includono il nome del concorrente, il numero di dipendenti, il fatturato annuo e l'indirizzo aziendale. Inoltre, nei report sono visualizzati tutti i dati gestiti nella scheda Prodotto concorrente per ciascun concorrente. Per un esempio di tali report e ulteriori informazioni consultare la CRM Report Guide.

Nota

I dati nel punto di accesso Concorrente sono disponibili per i rappresentanti in modalità di sola lettura. Se necessario, è possibile cambiare i ruoli dei rappresentanti nel set di strumenti CRM per autorizzare la modifica dei dati.

Inserimento dei dati sulla concorrenza

È possibile inserire i dati sulla concorrenza nella scheda Dettagli concorrente. I rappresentanti possono visualizzare i dati nella scheda Concorrente del punto di accesso Opportunità in modalità di sola lettura. È obbligatorio inserire il nome, il tipo di indirizzo e il paese del concorrente. Gli stati o le province visualizzate nell'apposito elenco a discesa variano a seconda del paese selezionato. Quindi, si inserisce il fatturato annuo del concorrente e si utilizza il pulsante di ricerca del campo per scegliere la valuta appropriata per tale fatturato. Inoltre, è possibile inserire il numero di dipendenti dell'azienda concorrente. Infine, è possibile inserire l'indirizzo del sito Web del concorrente nel campo URL, nonché l'indirizzo nei campi relativi all'indirizzo. L'indirizzo viene memorizzato automaticamente nella scheda Indirizzo.

Vedere inoltre

- ❑ *Inserimento delle opportunità associate al concorrente*

► Come creare il nuovo record per un concorrente

1. Nel punto di accesso Concorrente fare clic sull'azione Nuovo disponibile nell'elenco principale Concorrente oppure nella vista dettagli della scheda Dettagli concorrente.
2. Digitare i dati sul concorrente nei seguenti campi obbligatori e nei campi facoltativi che si desidera compilare:
 - Nome
 - Tipo d'indirizzo
 - Paese
3. Fare clic su Salva.

Inserimento di indirizzi supplementari del concorrente

È possibile inserire indirizzi supplementari per il concorrente nella scheda Indirizzo. I dati sull'indirizzo inseriti nella scheda Dettagli concorrente vengono automaticamente visualizzati come un record nella scheda Indirizzo.

Inserimento dei dati sui prodotti della concorrenza

La scheda Prodotto concorrente consente di confrontare i propri prodotti con quelli della concorrenza. Un rappresentante può accedere a questi dati per acquisire le informazioni necessarie per comunicare efficacemente i benefici della propria offerta rispetto a un'altra azienda che concorre per la stessa opportunità. Tutti i campi di questa scheda sono obbligatori. In primo luogo, utilizzare il pulsante di ricerca del campo Il nostro prodotto per scegliere un prodotto. Quindi, inserire il nome del prodotto concorrente. Infine, inserire il testo che illustra la superiorità del proprio prodotto rispetto a quello della concorrenza.

► Come inserire i dati sul nuovo prodotto di un concorrente

1. Nel punto di accesso Concorrente fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Prodotto concorrente.
2. Digitare i dati sul prodotto del concorrente nei seguenti campi:
 - Il nostro prodotto
 - Prodotto concorrente
 - Competitor Product Text
3. Fare clic su Salva.

Inserimento delle opportunità associate al concorrente

È possibile inserire i record di opportunità quando il concorrente selezionato compete per la stessa opportunità. Se si crea il record di un'opportunità in questa scheda, tale opportunità viene visualizzata nel punto di accesso Opportunità e il concorrente viene visualizzato nella scheda Concorrente. Inoltre, l'opportunità viene visualizzata nella scheda Opportunità dell'account scelto nel campo Account acquirente.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Opportunità*
- ❑ *Campi di sola lettura: scheda Opportunità*

Visualizzazione della pipeline delle opportunità associate a un concorrente

È possibile visualizzare la pipeline di opportunità per le quali si è in competizione con il concorrente selezionato.

Vedere inoltre

- ❑ *Visualizzazione della pipeline per concorrente*

Allegati su un concorrente

È possibile importare un numero illimitato di file relativi al concorrente selezionato nella scheda Allegato. Gli allegati inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Allegato dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Inserimento di un segnalibro su un concorrente

Le scheda Segnalibro consente di inserire e gestire un elenco di siti Web con informazioni pertinenti a un determinato concorrente. I segnalibro inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Segnalibro dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Segnalibro per i siti Web*

Inserimento di una nota su un concorrente

La scheda Note consente di inserire e gestire un registro illimitato di note sul concorrente selezionato. Le note inserite in questa scheda non possono essere visualizzate in nessun'altra scheda di note dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Punto di accesso Partner

Con l'aumento del volume di affari, la capacità di creare nuove partnership e stabilire relazioni efficienti è di importanza cruciale per il successo d'impresa. Nel punto di accesso Partner è possibile memorizzare dati sui partner e condividere informazioni con i partner stessi. È possibile stampare un elenco di tutti i partner utilizzando il Report elenco partner. Per ulteriori informazioni sui report CRM e per report di esempio consultare la *CRM Report Guide*. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Rafforzare le relazioni per aumentare il fatturato tramite i canali di partnership.
- Visualizzare i dati dei clienti comuni.
- Consentire ai partner di verificare e aggiornare i dati sui rispettivi account.
- Consentire ai partner di creare e aggiornare i dati sui clienti comuni relativamente ad attività, clienti potenziali e note.

Gestione dei dati sui partner

I record per ciascun partner vengono creati nella scheda Dettagli partner. Gli utenti associano un partner a un account o un dipendente nella scheda Partner. Quindi, una versione di sola lettura dei dati inseriti in questa posizione viene visualizzata nella scheda Partner. Inoltre, è possibile associare un partner a un contatto, un'opportunità, un ordine cliente o una richiesta di assistenza utilizzando il pulsante di ricerca del campo Partner per effettuare la selezione desiderata.

Per creare il record di un nuovo partner, è obbligatorio inserire il nome del partner e selezionare un tipo. Il nome inserito viene visualizzato nel campo Partner della scheda dei dettagli dei punti di accesso Contatto, Opportunità, Ordine cliente oppure Richiesta di assistenza in cui il partner è selezionato. Inoltre, è necessario selezionare il tipo di indirizzo e il paese. Gli stati o le province visualizzate nell'apposito elenco a discesa variano a seconda del paese selezionato. Inoltre, è possibile inserire il numero di dipendenti e il fatturato annuo del partner. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il tipo di valuta affinché il fatturato sia visualizzato nel formato appropriato. È possibile inserire il nome del file dell'immagine che viene visualizzata nella parte superiore della scheda. Inoltre, è possibile inserire l'indirizzo del sito Web del partner nel campo URL e scegliere l'opzione Pubblico per includere i dati sui partner della scheda Partner nel punto di accesso Informazioni sulla nostra azienda. In tal modo, queste informazioni diventano disponibili per i visitatori del sito Web aziendale. Infine, inserire i dati sull'indirizzo del partner nei campi relativi all'indirizzo.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli partner

Componente	Azioni
• Campo Nome	Il nome inserito viene visualizzato nel campo Partner quando il partner viene selezionato nella scheda dei dettagli dei punti di accesso Contatto, Opportunità, Ordine cliente oppure Richiesta di assistenza.
• Campo Pubblico	Se si seleziona questa opzione, i dati sui partner vengono visualizzati nella scheda Partner del punto di accesso Informazioni sulla nostra azienda.

► Come inserire i dati su un nuovo partner

1. Nel punto di accesso Partner fare clic sull'azione Nuovo disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Partner.
2. Digitare i dati sul partner nei seguenti campi obbligatori e nei campi facoltativi che si desidera compilare:
 - Nome
 - Tipo
 - Tipo d'indirizzo
 - Paese
3. Fare clic su Salva.

Inserimento di dati supplementari sull'indirizzo di un partner

Quando si crea il record di un partner, si inserisce l'indirizzo principale nella scheda Dettagli partner. Questo indirizzo viene visualizzato automaticamente nella scheda Indirizzo. In questa scheda è possibile inserire altri tipi di indirizzo. Per creare un record, è obbligatorio scegliere un tipo di indirizzo: ufficio, casa, mailing o spedizione. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un paese. Una volta effettuata tale selezione, nell'elenco a discesa Città vengono visualizzate le città appropriate. I campi Paese e Stato/Provincia sono obbligatori. Se necessario, completare i dati rimanenti sull'indirizzo: indirizzo 1, indirizzo 2, indirizzo 3, indirizzo 4, città, stato/provincia e CAP.

Inserimento dei dati sui contatti dei partner

La scheda Contatto consente di inserire i dati sui contatti dei partner. È possibile inserire un numero illimitato di contatti. Tali contatti vengono visualizzati nell'elenco a discesa Contatto partner delle schede Account e Dettagli opportunità.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Contatto*

Visualizzazione dei dipendenti assegnati al supporto di un partner

La scheda Gruppo di vendita consente di visualizzare i record dei dipendenti assegnati al supporto del partner selezionato. Utilizzare le azioni Aggiungi e Rimuovi per gestire un gruppo di vendita.

► **Come aggiungere un dipendente a un gruppo di vendita assegnato al supporto di un partner**

1. Aprire il punto di accesso Partner.
2. Fare clic sul partner per il quale si desidera aggiungere un dipendente.
3. Fare clic sulla scheda Gruppo di vendita.
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Nello schermo Ricerca estesa digitare i criteri di ricerca per i dipendenti che si desidera aggiungere.
6. Fare clic su Cerca.
7. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera aggiungere.
8. Fare clic su OK.

► **Come disattivare un dipendente di un gruppo di vendita assegnato al supporto di un partner**

1. Aprire il punto di accesso Partner.
2. Fare clic sul partner per il quale si desidera disattivare un dipendente.
3. Fare clic sulla scheda Gruppo di vendita.
4. Fare clic sull'azione Rimuovi disponibile nella vista elenco o nella vista dettagli della scheda Gruppo di vendita.
5. Fare clic sul pulsante di opzione accanto ai dipendenti che si desidera rimuovere.
6. Fare clic su OK.

Nota:

7. Il record dipendente non viene rimosso dal gruppo di vendita, bensì contrassegnato come inattivo. È sempre possibile visualizzare i dati su questo dipendente scegliendo il filtro Record inattivi nella scheda Gruppo di vendita.
-

Creazione di nuove attività correlate al partner

La scheda Attività consente agli utenti aziendali e ai partner di visualizzare e creare attività in comune, nonché assegnare dipendenti alle attività. Tali attività vengono visualizzate nel punto di accesso Attività e nel calendario degli utenti. Il campo Partner visualizza automaticamente il partner correntemente selezionato e non può essere modificato.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Attività*

Visualizzazione delle opportunità associate al partner

Nella scheda Opportunità è possibile visualizzare i record delle opportunità al cui conseguimento collabora il partner selezionato. Il nome del partner selezionato viene visualizzato nel campo Partner. In questa scheda non è possibile creare il record di una nuova opportunità oppure apportare modifiche a un record esistente, ma da questo livello è possibile espandere la visualizzazione ai dettagli dell'opportunità associata.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Opportunità*

Visualizzazione della pipeline delle opportunità associate al partner

È possibile visualizzare la pipeline di opportunità al cui conseguimento collabora il partner selezionato.

Vedere inoltre

- ❑ Visualizzazione della pipeline di opportunità per account

Visualizzazione delle richieste di assistenza associate al partner

Utilizzare la scheda Richiesta di assistenza per visualizzare i record di richieste di assistenza riportate dal partner selezionato oppure relative agli account che riguardano il partner selezionato. Il nome del partner selezionato viene visualizzato nel campo Partner e non può essere modificato. In questa scheda non è possibile creare nuovi record di richieste di assistenza oppure apportare modifiche a un record esistente.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Richiesta di assistenza*
- ❑ *Campi di sola lettura: scheda Richiesta di assistenza*

Allegati relativi a un partner

Nella scheda Allegato è possibile importare un numero illimitato di file che forniscono informazioni aggiuntive sul partner selezionato. Gli allegati inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda di allegati dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Inserimento di un segnalibro per un partner

Nella scheda Segnalibro è possibile inserire e gestire un elenco di siti Web con informazioni relative a un partner. I segnalibri inseriti in questa scheda non possono essere visualizzati in nessun'altra scheda Segnalibro dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Segnalibro per i siti Web*

Inserimento di una nota su un partner

La scheda Note consente di inserire e gestire un registro illimitato di note sul partner selezionato. Le note inserite in questa scheda non possono essere visualizzate in nessun'altra scheda di note dell'applicazione.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Condivisione dei dati sui clienti con i partner

Dal momento che il sistema CRM è completamente basato sul Web, non è necessaria alcuna installazione sul lato client. Di conseguenza, è possibile consentire ai partner l'accesso ai dati per rendere più produttive le attività di vendita in comune.

Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sugli account

I partner possono visualizzare gli account ai quali sono stati associati nella scheda Dettagli account del punto di accesso Account. Possono visualizzare i seguenti dati in modalità di sola lettura:

- Dettagli account
- Informazioni finanziarie
- Indirizzo
- Contatto
- Impresa
- Opportunità
- Pipeline
- Allegato

Inoltre, i partner possono accedere ai dati sulle attività applicando un filtro all'elenco di pagine della scheda in modo da includere tutte le attività, le attività dei partner, i prossimi 30 giorni oppure i prossimi 365 giorni. I partner possono aggiungere nuove attività, nonché aggiungere e rimuovere dipendenti nell'elenco Assegnazione attività. Inoltre, possono creare e modificare richieste di assistenza, segnalibro e note.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Account*

Modalità utilizzate dai partner per la programmazione delle attività

Un partner può accedere alle attività per le quali il suo nome è selezionato come contatto nella scheda Account o Dettagli opportunità. È possibile applicare un filtro all'elenco principale in modo da includere uno dei seguenti tipi di attività: I miei prossimi 10 giorni, Le mie attività, I miei prossimi 365 giorni, Prossimi 30 giorni, Prossimi 365 giorni oppure La mia giornata odierna. Nella scheda Dettagli attività i partner possono creare nuove attività e aggiornare quelle esistenti. Inoltre, possono aggiungere e rimuovere le voci dei dipendenti nell'elenco Assegnazione attività.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Attività*

Modalità utilizzata dai partner per i calendari

I partner possono accedere alle viste giornaliera, settimanale e mensile dei calendari personali. In questi calendari i partner possono creare le attività per gli account e i contatti per i quali sono identificati come contatti nella scheda Account o Dettagli opportunità. I partner possono creare nuove attività e fare clic su una determinata attività per espandere la visualizzazione al punto di accesso Attività.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Calendario*

Modalità di visualizzazione degli articoli della knowledge base

I partner possono accedere agli articoli dei clienti compilati nel punto di accesso Knowledge base.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Knowledge base*

Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sui clienti potenziali

Nel punto di accesso Cliente potenziale i partner possono visualizzare un elenco di clienti potenziali oppure possono applicare un filtro all'elenco in modo che vengano visualizzate solo le voci del tipo I miei clienti potenziali. I partner possono creare nuovi clienti potenziali e modificare i dati su quelli esistenti. Inoltre possono accedere al Web agent Mappe di Yahoo. Quando viene eseguita la conversione di un cliente potenziale, la scheda Partner è disponibile in modalità di sola lettura. I partner possono aggiungere nuovi record di indirizzi alla scheda Indirizzo, nonché aggiungere e rimuovere i record di prodotti nella scheda Interesse nel prodotto. I partner possono modificare le risposte alle domande di qualifica nella scheda Qualifica e possono leggere e creare note sui clienti potenziali.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Cliente potenziale*

Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sulle opportunità

I dati sulle opportunità in comune con i partner vengono visualizzati nel punto di accesso Opportunità. In questo punto di accesso i partner possono visualizzare preventivi, costi sostenuti per seguire un'opportunità e allegati. Inoltre, i partner possono visualizzare le domande di qualifica e modificare le risposte nella scheda Qualifica.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Modalità utilizzata dai partner per la visualizzazione dei comunicati stampa

I partner possono visualizzare tutti i comunicati stampa nel punto di accesso Comunicato stampa.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Comunicato stampa*

Modalità utilizzata dai partner per visualizzare i dati sui prodotti

Nel punto di accesso Prodotti e Servizi i partner possono visualizzare informazioni generiche su prodotti e servizi, nonché i vantaggi che i prodotti offrono ai clienti in comune. Inoltre, i partner possono avviare una sessione chat con un addetto all'assistenza, purché sia installato il software necessario.

Modalità utilizzata dai partner per la condivisione dei dati sui contatti

I partner possono accedere al punto di accesso Contatto in cui è possibile utilizzare i contatti dei partner come filtro dell'elenco principale. Nella scheda Richiesta di assistenza i partner possono visualizzare le richieste di assistenza in base al contatto e inserire richieste di assistenza per i contatti.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Contatto*

Modalità utilizzata dai partner per la creazione di ordini cliente

Nel punto di accesso Ordine cliente i partner possono creare gli ordini cliente e gestire le voci di tali ordini. Inoltre, possono visualizzare tutti gli ordini cliente dei partner.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Ordine cliente*

Modalità utilizzata dai partner per l'inserimento di richieste di assistenza

Nel punto di accesso Richiesta di assistenza i partner possono inserire una nuova richiesta di assistenza, visualizzare uno storico delle richieste di assistenza e creare prime note. I partner

possono creare e visualizzare le attività correlate all'assistenza, nonché aggiungere e rimuovere dipendenti nell'elenco Assegnazione attività. Inoltre, possono visualizzare gli allegati, nonché creare e visualizzare le note.

Vedere inoltre

- *Punto di accesso Richiesta di assistenza*

Modalità utilizzata dai partner per l'inserimento di compiti

I partner possono gestire un elenco di compiti personali nel punto di accesso Compiti. Le voci inserite nel punto di accesso Compiti non vengono aggiunte al calendario e possono essere visualizzate solo dall'utente che le ha inserite. I partner possono eseguire la sincronizzazione di tali voci con Outlook e Palm.

Vedere inoltre

- *Punto di accesso Compiti*

Uso e personalizzazione del sistema CRM

In questa sessione sono illustrate le funzioni che è possibile utilizzare per la personalizzazione del sistema CRM, nonché alcune funzioni che consentono di riunire le informazioni necessarie per lo svolgimento delle mansioni dei dipendenti.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Personalizzazione dell'interfaccia

Il sistema CRM offre diverse funzioni di personalizzazione, nonché alcune funzioni che consentono di riunire le informazioni necessarie per lo svolgimento delle mansioni dei dipendenti. Ad esempio, è possibile utilizzare il sistema CRM per effettuare le seguenti operazioni:

- Specificare la lingua in cui viene visualizzata l'interfaccia.
- Modificare nome utente e password.
- Caricare allegati.
- Gestire un registro di note.
- Creare i segnalibro per i siti Web che forniscono informazioni utili.
- Individuare il nome di un dipendente o di un contatto.

Inoltre, è disponibile una funzione che consente agli utenti di riportare internamente problemi relativi ai prodotti e di distinguere le richieste di assistenza interne da quelle dei clienti.

Punto di accesso Preferenze utente

Nel punto di accesso Preferenze utente è possibile impostare i dati di login e personalizzare la visualizzazione dei dati negli schermi. Questo punto di accesso consente di effettuare le seguenti operazioni:

- Cambiare la password.
- Specificare la lingua in cui viene visualizzata l'interfaccia.
- Stabilire quale paese viene visualizzato nei campi Paese e, di conseguenza, gli stati o le province visualizzati nell'elenco a discesa Stato/Provincia.
- Specificare il tipo di valuta in cui vengono visualizzati i valori monetari.
- Eliminare gli avvisi automaticamente dopo la visualizzazione.

- Scegliere le impostazioni di default del sistema J.D. Edwards ERP per le seguenti voci:
 - – Codice paese
 - – Codice valuta
 - – Deposito/fabbrica
 - – Versione elaborazione preventivo
 - – Versione elaborazione base installata
 - – Versione elaborazione ordine cliente
 - – Versione elaborazione ordine assistenza
 - – Centro assistenza di default
- Indicare la modalità in cui si desidera ricevere le notifiche di sistema.

Campi di inserimento: scheda Dettagli utente

Nota

La scheda Dettagli utente viene visualizzata con il nome Dettagli amministrazione quando l'amministratore del sistema accede ai record di un altro utente nel punto di accesso Preferenze utente.

La scheda Dettagli utente viene utilizzata principalmente per la gestione dei diversi valori di default visualizzati nel sistema. Inoltre, questa scheda viene utilizzata per cambiare il nome utente utilizzato per eseguire il login al sistema. È anche possibile inserire un URL nel campo URL home page in modo che il nome di tale campo diventi un collegamento ipertestuale alla pagina Web specificata.

Tutti i dati nei seguenti campi visualizzano i valori di default in base alle impostazioni dell'utente che ha creato il record del dipendente o del contatto. Se necessario, utilizzare i pulsanti di ricerca dei campi appropriati per modificare i valori di default.

- Ubicazione salvataggio di default. Campo utilizzato per le funzionalità di esportazione dati e stampa unione che specifica l'ubicazione di default in cui viene salvato il file CSV. A seconda dell'impostazione di sistema, è possibile che tale campo non venga visualizzato nella scheda.
- Locale predefinito. Stabilisce la lingua in cui viene visualizzata l'interfaccia. Dopo il login iniziale, è possibile utilizzare il punto di accesso Preferenze utente per modificare la lingua di default. Il sistema CRM cambia la lingua e il layout in base a tali impostazioni. Tuttavia i dati inseriti in precedenza dagli utenti non vengono tradotti.

Nota

La prima volta che si esegue il login, il sistema CRM rileva le impostazioni di default per la lingua del browser Internet in uso e visualizza l'applicazione in tale lingua.

È possibile cambiare la lingua del sistema in qualsiasi momento scegliendo la voce desiderata nell'elenco a discesa Locale nella parte superiore dello schermo. Tale modifica ha effetto immediato ma è valida solo per la sessione corrente. Per ulteriori informazioni, vedere la sessione relativa alla lingua.

- Codice paese predefinito. Stabilisce il nome del paese visualizzato automaticamente in ciascun campo Paese e, di conseguenza, gli stati o le province visualizzate in ciascun elenco a discesa Stato/provincia.
- Codice valuta di default. Stabilisce il formato in cui vengono visualizzati i valori numerici in tutti i campi di importi monetari.
- Deposito/fabbrica di default. Specifica il deposito/fabbrica da visualizzare nel campo Deposito/fabbrica a meno che l'utente non modifichi tale campo. Un deposito/fabbrica è l'ubicazione dalla quale viene offerto un prodotto.
- Versione elaborazione preventivo. Stabilisce la versione utilizzata dal sistema CRM per il calcolo dei prezzi durante la creazione di un preventivo. Il programma per il quale si imposta una versione di elaborazione è P4210.
- Versione elaborazione ordine cliente. Stabilisce la versione utilizzata dal sistema CRM per il calcolo dei prezzi durante la creazione di un ordine cliente. Il programma per il quale si imposta una versione di elaborazione è P4210.
- Versione elaborazione base installata. Stabilisce la versione utilizzata dal sistema CRM durante la creazione di un record della base installata. Il programma per il quale si imposta una versione di elaborazione è P1702.
- Versione elaborazione ordine assistenza. Stabilisce la versione utilizzata dal sistema CRM durante la creazione di un ordine di assistenza. Il programma per il quale si imposta una versione di elaborazione è P1702650.
- Centro assistenza di default. Stabilisce il nome del deposito/fabbrica visualizzato nel campo Centro assistenza per identificare l'ubicazione in cui deve essere soddisfatta una richiesta di assistenza.
- Fuso orario. Stabilisce la modalità di conversione dei dati con orari, quali notifiche ed attività. Questo campo consente di visualizzare correttamente la data e l'ora per ciascun utente. Pertanto, è importante che ciascun utente inserisca correttamente il rispettivo fuso orario in questo campo.

Utilizzare il pulsante Cambia password per creare una nuova password nell'eventualità che si dimentichi la password corrente.

Nota

Se nel punto di accesso Preferenze utente si cambia un valore di default, è necessario chiudere la sessione corrente ed eseguire un nuovo login al sistema affinché le modifiche diventino effettive. I valori scelti nel punto di accesso Preferenze utente sono valori di default, ma i campi rimangono modificabili per record specifici.

► Come creare una nuova password

1. Richiedere all'amministratore del sistema di impostare nuovamente la password su "newpass".
2. Eseguire il login utilizzando la password "newpass".
3. Fare clic sul punto di accesso Preferenze utente.
4. Fare clic sul pulsante Cambia password.
5. Inserire "newpass" nel campo Vecchia password.
6. Inserire la nuova password.

Vedere inoltre

- ❑ *Gestione di nome utente e password* per ulteriori informazioni sul modo in cui reimpostare una password.
- ❑ *Come rimuovere automaticamente gli avvisi dal punto di accesso Avvisi*
- ❑ *Come rimuovere manualmente i record dal punto di accesso Avvisi*

Esame dei ruoli utente

La sicurezza del sistema CRM è basata sui ruoli utente, pertanto i punti di accesso e le schede visualizzate quando si esegue il login si basano sui ruoli assegnati all'utente. Ad esempio, i dipendenti ai quali è stato assegnato il ruolo di responsabile delle vendite visualizzano il punto di accesso Metodologia di vendita quando eseguono il login. In questo punto di accesso possono creare le metodologie che devono utilizzare i rappresentanti. Viceversa, i dipendenti ai quali è stato assegnato il ruolo di rappresentante non possono visualizzare il punto di accesso Metodologia di vendita nei rispettivi elenchi di punti di accesso. Gli utenti possono accedere alla scheda Ruolo per stabilire quali ruoli sono stati assegnati loro.

Definizione della modalità di ricezione delle notifiche

Attenzione

Non si riceve alcuna notifica se nel punto di accesso Preferenze utente non si imposta questa funzione per il sistema.

Il sistema CRM consente di inviare e ricevere diversi tipi di notifiche. Nella scheda Notifica è possibile specificare le impostazioni di sistema per la ricezione delle notifiche scegliendo le opzioni appropriate. Ad esempio, è possibile ricevere una notifica quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito:

- Viene applicato un promemoria a un'attività.
- Un utente seleziona il pulsante Assegnazione allarmi correnti.
- Viene assegnata una richiesta di assistenza all'utente.
- La fase del ciclo di vendita cambia per un'opportunità alla quale l'utente è assegnato come membro di un gruppo di vendita.

Nota

Quando si utilizza l'azione Aggiungi per aggiungere un'opzione di notifica, vengono visualizzate nell'elenco solo le opzioni disponibili al tipo di persona (contatto o dipendente) corrispondente all'utente.

L'utente sceglie anche la modalità con la quale desidera ricevere le notifiche. È possibile scegliere una o più opzioni tra quelle riportate di seguito:

- Un nuovo record nel punto di accesso Avvisi.
- Una nuova e-mail dal client di posta elettronica di default.

La scheda Impostazione notifica include anche il campo Email attuale ufficio. Se i dati in questo campo non sono accurati, è possibile modificarli. La modifica avrà effetto anche nel record Dipendente. Affinché sia possibile ricevere le notifiche tramite e-mail, è necessario che in questo campo sia visualizzato un indirizzo e-mail.

Se si desidera ricevere le notifiche, è necessario attivare la funzione di notifica nella scheda Impostazione notifica attivando una o più opzioni. Se l'utente deve allontanarsi dall'ufficio, può disattivare temporaneamente le notifiche facendo clic sull'opzione Nessuna notifica. Per riattivare le notifiche, fare nuovamente clic sull'opzione per deseleggerla.

► **Come scegliere le opzioni di notifica**

1. Selezionare il punto di accesso Preferenze utente, quindi fare clic sulla scheda Impostazione notifica.
2. Fare clic sull'azione Aggiungi.
3. Digitare i dati nei campi desiderati tra quelli riportati di seguito per individuare l'opzione di notifica desiderata:
 - Codice notifica
 - Modulo
 - Descrizione breve
 - Descrizione

Il sistema visualizza un elenco delle opzioni di notifica disponibili per il tipo di persona (contatto o dipendente) corrispondente all'utente. Non vengono visualizzate le opzioni che l'amministratore del sistema ha contrassegnato come inattive.
4. Scegliere le opzioni di notifica.
5. Fare clic su OK per ritornare alla vista elenco della scheda Impostazione notifica in cui a questo punto vengono visualizzate le selezioni effettuate.
6. Fare clic sulla colonna Descrizione di qualsiasi opzione che si desidera configurare in modo che venga visualizzata la scheda Dett. imp. notifica.
7. Fare clic su una o più delle seguenti alternative di notifica:
 - Inserimento avvertimento
 - E-mail
 - Email attuale ufficio.
 - Nessuna notifica
8. Fare clic su Salva.

Per ogni evento il sistema invia una notifica utilizzando ciascun metodo scelto.

Riferimento: tipi di notifica inclusi nel sistema

Modulo	Punto di accesso	Descrizione	Codice notifica
Generale	Attività	Il pulsante Assegnazioni allarmi correnti invia immediatamente una notifica a ogni persona nell'elenco delle assegnazioni.	ACTAA
Generale	Attività	Il promemoria dell'attività invia una notifica a ogni persona nell'elenco delle assegnazioni in base a un determinato intervallo di tempo precedente all'attività programmata.	ACTRM
Vendite	Opportunità	Per ogni cambiamento di fase del ciclo di vendita, viene inviata una notifica a ogni persona del gruppo di vendita a livello di opportunità.	OPSTP
Assistenza	Richiesta di assistenza	Alla creazione di una nuova richiesta di assistenza, viene inviata una notifica al contatto dell'account se l'opzione E-mail contatto è selezionata.	SRCON
Assistenza	Richiesta di assistenza	Alla creazione di una nuova richiesta di assistenza, viene inviata una notifica al dipendente assegnato.	SRASN
Assistenza	Richiesta di assistenza	Quando si modifica manualmente il valore del campo Assegnato a, viene inviata una notifica al nuovo dipendente assegnato.	SRASC
Assistenza	Richiesta di assistenza	Quando è selezionato il pulsante Promuovi, viene inviata una notifica al nuovo assegnatario. Tale situazione si verifica solo se esiste un livello superiore all'interno del gruppo quando l'azione è selezionata.	SRPMT

Assistenza	Richiesta di assistenza	Una notifica viene inviata alla scadenza della percentuale di avviso dell'avanzamento.	SREWX
Assistenza	Richiesta di assistenza	Una notifica viene inviata alla scadenza della percentuale di avanzamento.	SREX
Assistenza	Richiesta di assistenza	Una notifica viene inviata alla scadenza della percentuale di avviso della soluzione.	SRRWX
Assistenza	Richiesta di assistenza	Una notifica viene inviata alla scadenza delle unità di soluzione.	SRRX

Raccolta di dati

Il sistema CRM velocizza il processo di raccolta dei dati su dipendenti, contatti, account, concorrenti e partner. I punti di accesso e le schede riportati di seguito offrono un accesso rapido a dati utili:

- Punto di accesso Elenco dipendenti
- Punto di accesso Contatto
- Punto di accesso Knowledge base
- Scheda Allegato
- Scheda Segnalibro
- Scheda Note

File allegati

È possibile aggiungere allegati dai seguenti punti di accesso:

- Account
- Knowledge base
- Opportunità
- E-mail
- Partner
- Manutenzione prodotto
- Preventivo

Ad esempio, è possibile che nel punto di accesso Account venga creato un opuscolo aziendale che un rappresentante può leggere per comprendere meglio gli obiettivi aziendali prima di procedere a una chiamata di vendita. È possibile che un allegato creato nel punto di accesso Knowledge base descriva la modalità di soluzione di problemi comuni e venga utilizzato da un rappresentante dell'assistenza clienti per risolvere le richieste di assistenza.

► Come allegare un file

1. Scegliere il punto di accesso e il record al quale si desidera allegare un file. Quindi fare clic sulla scheda Allegato e scegliere Nuovo nell'elenco di pagine di questa scheda.
2. Inserire una descrizione dei dati inclusi nell'allegato in modo che gli utenti possano decidere se desiderano scaricarlo.
3. Fare clic su Seleziona file nella parte inferiore della scheda Allegato.
Viene visualizzata una finestra in cui si richiede di selezionare un file.
4. Inserire l'ubicazione e il nome del file (ad esempio, C:\opuscolo_prodotto.pdf) nel campo Seleziona file, oppure fare clic su Sfoglia per individuare il file desiderato sull'unità locale o su un'unità di rete.
5. Fare clic su Invia query.
Il file è allegato.
6. Fare clic su Salva.

► Come eliminare un file allegato

1. Scegliere il punto di accesso in cui si desidera eliminare un file allegato.
2. Nell'elenco di pagine della scheda Allegato selezionare l'allegato che si desidera eliminare.
3. Fare clic su Elimina nella scheda Dettagli allegato.
Il sistema visualizza il messaggio "Sicuri?"
4. Fare clic su OK per eliminare l'allegato.

Segnalibro per i siti Web

Un segnalibro è un collegamento a un sito Web che consente agli utenti di raccogliere ulteriori informazioni sul punto di accesso attivo. I segnalibro sono disponibili nei punti di accesso in cui è probabile che siano presenti dati utili, ad esempio Account, Concorrente, Settore, Knowledge base e Partner.

Nella scheda Segnalibro inserire in primo luogo un indirizzo nel campo URL home page in modo che il nome di tale campo diventi un collegamento ipertestuale attivo dopo aver fatto clic su Salva. Quindi, inserire una descrizione del sito Web per il quale è stato creato il segnalibro in modo da fornire agli utenti le informazioni di base su tale sito. Il sistema aggiorna automaticamente il campo Data inserimento con la data corrente quando si crea un segnalibro.

► **Come aggiungere un segnalibro**

1. Scegliere il punto di accesso e il record per il quale si desidera creare un segnalibro. Quindi fare clic sulla scheda Segnalibro.
2. Fare clic su Nuovo.
3. Inserire un indirizzo Web in modo che il campo dell'URL diventi un collegamento ipertestuale attivo.
4. Inserire una descrizione del sito Web per il quale si sta creando il collegamento.
5. Fare clic su Salva.

► **Come eliminare un segnalibro**

1. Selezionare il segnalibro che si desidera eliminare nell'elenco di pagine della scheda Segnalibro.
2. Fare clic su Elimina. Il sistema visualizza il messaggio "Sicuri?"
3. Fare clic su OK per eliminare il segnalibro.

Creazione di note

Nel campo Testo inserire i dati che si desidera registrare e che non sono acquisiti in nessun'altra ubicazione del sistema. Ad esempio, nella scheda Note del punto di accesso Account è possibile inserire una nota per ricordare che l'account è un produttore di computer. Nel punto di accesso Concorrente è possibile inserire una nota per ricordare che la relazione con una determinata azienda non è stata affatto positiva. È anche possibile inserire una nota per ricordare che la persona di riferimento (contatto) di un cliente gradisce pranzare in un rinomato ristorante del centro.

Quando si crea la nota, il sistema aggiorna automaticamente il campo Data nota con la data corrente, ma è possibile utilizzare il calendario a comparsa per modificare tali dati. Utilizzare il campo Parola chiave per inserire una o più parole che verranno probabilmente ricercate dall'utente quando desidera individuare una determinata nota nell'elenco della scheda Note. Nel campo Ideatore viene inserito automaticamente il nome dell'utente che ha eseguito il login e nel campo Data creazione viene inserita automaticamente la data corrente. I dati visualizzati in entrambi i campi non sono modificabili.

Nota

Quando si completa il campo Ricerca rapida nell'elenco di pagine della scheda Note per individuare la nota desiderata, il sistema verifica se la prima parola nell'area di testo corrisponde alla parola specificata nel campo e non ricerca le parole specificate nei campi Parola chiave. Per ricercare una parola che non corrisponda necessariamente alla prima parola dell'area di testo, inserire un asterisco prima della parola da ricercare. Ad esempio, se si desidera individuare la parola "stampante" in qualsiasi punto di una nota, inserire *stampante nel campo Ricerca rapida.

► **Come aggiungere una nota**

1. Scegliere il punto di accesso e il record per il quale si desidera aggiungere una nota. Quindi fare clic sulla scheda Note e scegliere Nuovo nell'elenco di pagine di questa scheda.
2. Fare clic su Nuovo nell'elenco di pagine della scheda Note.
3. Se necessario, modificare il valore specificato nel campo della data.
4. Digitare il testo della nota nel modo in cui si desidera che venga visualizzato.
5. Fare clic su Salva.

► **Come eliminare una nota**

1. Scegliere la scheda Note nel punto di accesso e la voce dell'elenco principale dalla quale si desidera eliminare una nota.
2. Evidenziare la nota che si desidera eliminare nell'elenco di pagine della scheda.
3. Fare clic su Elimina per eliminare la nota dal sistema.

Punto di accesso Elenco dipendenti

Il punto di accesso Elenco dipendenti contiene dati di riferimento sui dipendenti. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Visualizzare il profilo dei dipendenti.
- Visualizzare l'immagine di un dipendente.
- Accedere a indirizzi e numeri di telefono dei dipendenti.
- Fare clic su un collegamento Web per inviare un'e-mail a un dipendente.
- Modificare i dati sui dipendenti.

Campi di sola lettura: scheda Dettagli directory

La scheda Dettagli directory è di sola lettura e consente di visualizzare i dati sui dipendenti. Il sistema aggiorna questa scheda con i dati inseriti dall'amministratore del sistema nella scheda dei dettagli del punto di accesso Dipendente.

Nota

Quando l'utente che ha eseguito il login accede al rispettivo record dipendente, tutti i campi sono modificabili.

► **Come trovare i dati su un dipendente**

1. Scegliere il punto di accesso Elenco dipendenti.
2. Applicare un filtro all'elenco principale oppure eseguire la ricerca per individuare il record dipendente desiderato.
3. Fare clic sul nome del dipendente per aprire la scheda Dettagli directory.

Vedere inoltre

- ❑ *Esecuzione di una ricerca*

Punto di accesso Contatto

Un contatto è la persona di riferimento chiave per rivolgersi a un nuovo cliente o gestire clienti già acquisiti. Il punto di accesso Contatto consente di effettuare quanto segue:

- Visualizzare e gestire i profili dei contatti.
- Tenere traccia delle risposte di un contatto alle domande di profilo.
- Gestire più indirizzi di un contatto.
- Visualizzare uno storico delle attività correlate ai contatti e creare nuove attività di questo tipo.
- Tenere traccia delle attività di vendita correlate a un contratto.
- Visualizzare un imbuto di vendite consolidato per un contatto.
- Creare e gestire i contatti per i preventivi.
- Visualizzare e gestire gli eventi delle campagne pubblicitarie ai quali ha partecipato il contatto.
- Visualizzare le richieste di assistenza riportate da un contatto.
- Visualizzare i messaggi inviati a un contatto via e-mail.
- Creare un registro illimitato di note su un contatto.

Pulsanti di azione per i contatti

Di seguito sono riportati i pulsanti di azione visualizzati nell'elenco principale Contatto:

- Sincronizzazione Notes
- Sincronizzazione Outlook
- Sincronizzazione Palm
- Esportazione dati
- Stampa unione e-mail
- Stampa unione

Questi pulsanti di azione consentono una gestione migliore di un numero solitamente elevato di contatti.

Vedere inoltre

- ❑ *Sincronizzazione di attività, contatti e compiti*
- ❑ *Come eseguire la stampa unione*
- ❑ *Come esportare i dati da un elenco*
- ❑ *Come inviare un'e-mail a più destinatari*

Campi di inserimento: scheda Contatto

Tutte le informazioni di base su un contatto vengono inserite nella scheda Dettagli contatto. Quando si crea un nuovo contatto, vengono inseriti in primo luogo i dati sul nome, inclusi il titolo (ad esempio, Signore o Signora), il nome, un eventuale secondo nome, il cognome, un eventuale titolo accademico e un eventuale nome utilizzato più comunemente (ad esempio Gianni, anziché Giovanni). Gli unici campi obbligatori sono Nome e Cognome. Altri dati facoltativi, ma utili, sono il sesso, nonché il nome, l'indirizzo e il numero di telefono di un eventuale assistente. È anche possibile inserire i dettagli sul lavoro del contatto, inclusi titolo, reparto e funzione. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare una voce nell'elenco di fonti di clienti potenziali. I dettagli dell'evento scelto vengono visualizzati nella scheda Evento in modalità di sola lettura. Fare clic sull'opzione Contatto chiave se la persona è il contatto principale dell'account associato. È possibile utilizzare questa opzione per applicare un filtro alla ricerca all'interno dell'elenco principale dei contatti in modo che siano restituiti tutti i contatti chiave.

Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per associare il contatto all'account o al partner. Se non si specifica un account o un partner, il sistema visualizza un messaggio di errore. Dopo averlo completato, il campo Account o Partner diventa un collegamento ipertestuale che è possibile selezionare per accedere immediatamente alla scheda dei dettagli appropriata. Per salvare un nuovo record, è necessario scegliere un tipo di indirizzo. Gli indirizzi possono essere di tipo lavoro, casa, posta, casella postale, ufficio o pacco. Quindi, è possibile inserire i dati in tutti i campi rimanenti relativi all'indirizzo. Quando si inseriscono i dati sull'indirizzo, il sistema salva automaticamente un nuovo record nella scheda Indirizzo e lo contrassegna come indirizzo principale. Inoltre, è possibile utilizzare l'indirizzo principale per il nome dell'account inserito nel campo Account. A tale scopo, fare clic sul pulsante Indirizzo default disponibile nella parte superiore della scheda. Talvolta si rende necessario registrare più indirizzi. La scheda Indirizzo consente questo tipo di inserimento, ma se si cambia l'indirizzo contrassegnato come principale, il nuovo indirizzo principale viene visualizzato automaticamente nella scheda Dettagli contatto.

Nota

In base alle impostazioni di default il campo Paese visualizza il paese riportato come valore di default nel punto di accesso Preferenze utente. Se si inserisce una città già associata a uno stato oppure a una provincia nel database, tale stato o provincia viene visualizzato automaticamente nel campo Stato/Provincia. Ad esempio, se si inserisce Ostia come città, viene automaticamente visualizzato il valore Roma nel campo Stato/provincia.

Nell'ultima sezione della scheda Dettagli contatto, si inseriscono i diversi numeri e indirizzi e-mail del contatto, ad esempio i numeri e gli indirizzi dell'ufficio, di casa e i numeri di fax. Scegliere il metodo di contatto preferito nell'elenco a discesa per specificare se contattare per la prima volta una persona tramite telefono, fax o e-mail. Tutti i campi relativi all'e-mail diventano collegamenti Web dopo aver inserito un indirizzo e-mail e aver salvato il record. Anche l'Home page personale diventa un collegamento attivo quando si inserisce un indirizzo URL.

Modalità d'uso delle schede: scheda Contatto

Componente	Azioni del sistema
Pulsante Indirizzo default	Quando si fa clic su questo pulsante, il sistema aggiorna i dati sull'indirizzo del contatto con i dati dell'account o del partner associato. Un contatto viene associato a un account nel campo Account e a un partner nel campo Partner. Il sistema richiama i dati del record principale nella scheda Indirizzo del punto di accesso Account o Partner.
Campo Data modifica stato	Quando si sceglie l'azione Disattiva, la scheda diventa di sola lettura e nel campo Data modifica stato viene visualizzata la data corrente.
Campo Account Campo Parametro Campo Referente diretto	Per poter salvare il record è necessario associare un contatto a un account o a un partner. Se si sceglie un account, l'elenco a discesa Referente diretto visualizza tutti i contatti della scheda associata Dettagli account. Se si sceglie un partner, l'elenco a discesa Referente diretto visualizza tutti i contatti della scheda associata Dettagli partner.

Creazione del profilo di un contatto

La scheda Profilo viene utilizzata per inserire le risposte di un contatto alle domande scelte in un apposito database creato dall'amministratore del sistema. Esempi di domande da rivolgere al contatto sono il suo stato civile, quale sport pratica e così via.

► Come aggiungere una domanda a un profilo

1. Nel punto di accesso Contatto scegliere all'interno dell'elenco principale il contatto di cui si desidera creare il profilo.
Altrimenti, è anche possibile creare il profilo di un account nel punto di accesso Account.
2. Fare clic sulla scheda Profilo.
3. Fare clic sul pulsante Aggiungi per aprire la finestra di dialogo Cerca.
4. Completare i campi desiderati tra quelli riportati di seguito oppure non completarne alcuno, quindi fare clic su Cerca:
 - Codice profilo
 - Descrizione
 - Categoria
5. Viene aperto lo schermo Seleziona.
6. Scegliere le opzioni della colonna Seleziona per aggiungere domande all'elenco di profilo.
7. Fare clic su OK.
Le domande vengono aggiunte all'elenco di profilo.
8. Fare clic su una delle nuove domande aggiunte per accedere alla scheda dei dettagli, quindi inserire una risposta.
9. Fare clic su Salva.

► Come eliminare una domanda da un profilo

1. Nell'elenco principale Contatto scegliere il contatto dal quale si desidera rimuovere una domanda.
Altrimenti, è possibile creare il profilo di un account nel punto di accesso Account.
2. Scegliere la scheda Profilo.
3. Fare clic su Rimuovi.
4. Fare clic sul pulsante di opzione accanto alle domande che si desidera rimuovere.
5. Fare clic su OK per eliminare la domanda.

Gestione dei dati sull'indirizzo di un contatto

La scheda Indirizzo consente di inserire diversi tipi di indirizzo per i contatti. In primo luogo è necessario scegliere un tipo di indirizzo nell'elenco a discesa, ad esempio lavoro, casa, posta, casella postale, ufficio o pacco. Quindi completare i campi per gli indirizzi aggiuntivi desiderati. Se si desidera visualizzare l'indirizzo che si sta creando nella scheda Dettagli contatto, fare clic sull'opzione Principale.

Modalità d'uso delle schede: scheda Indirizzo

Componente	Azioni del sistema
Opzione Principale	Quando si crea un nuovo contatto nella scheda Dettagli contatto, inserire un indirizzo, quindi fare clic su Salva. Il sistema crea automaticamente un record nella scheda Indirizzo del punto di accesso Contatto. Questo record contiene i dati sull'indirizzo inseriti nella scheda dei dettagli e viene contrassegnato come principale. Se si crea un altro record e si contrassegna come principale, tale modifica ha effetto sull'indirizzo della scheda Dettagli contatto. L'indirizzo principale viene sempre visualizzato nella scheda Dettagli contatto.

► Come aggiungere un indirizzo

1. Nell'elenco principale del punto di accesso Contatto scegliere il nome del contatto per il quale si desidera aggiungere un indirizzo.
2. Fare clic sulla scheda Indirizzo.
3. Fare clic su Nuovo.
4. Scegliere un tipo di indirizzo, quindi inserire gli altri dati sull'indirizzo che si desidera specificare.
5. Fare clic sull'opzione Principale se si desidera visualizzare l'indirizzo che si sta creando nella scheda Dettagli contatto.
6. Fare clic su Salva.

► Come eliminare un indirizzo

1. Nell'elenco principale Contatto scegliere il nome del contatto dal quale si desidera rimuovere un indirizzo.
2. Fare clic sulla scheda Indirizzo.
3. Nell'elenco di pagine della scheda Indirizzo fare clic sull'indirizzo che si desidera rimuovere.

4. Fare clic su Disattiva.
5. Il sistema visualizza il messaggio "Sicuri?"
6. Fare clic su OK per disattivare l'indirizzo.

Nota:

7. L'indirizzo non viene eliminato, bensì disattivato. È sempre possibile visualizzare i dati su questo indirizzo selezionando il filtro Record inattivi nella scheda Indirizzo.
-

Gestione delle attività correlate a un contatto

La scheda Attività consente di visualizzare, creare e gestire le attività che riguardano un determinato contatto. Le attività create in questa scheda vengono visualizzate nel calendario dell'utente e nel calendario dei dipendenti assegnati all'attività. È possibile utilizzare in qualsiasi momento il pulsante Assegnazioni allarmi correnti per inviare un promemoria dell'attività ai dipendenti visualizzati nell'Elenco assegnazione attività.

Esame delle opportunità di vendita associate a un contatto

Nella scheda Opportunità è possibile esaminare le opportunità di vendita correlate a un contatto. È possibile esaminare lo stato di un'opportunità, nonché il potenziale di fatturato e la probabilità di concludere la vendita.

Uso della pipeline correlata al contatto

Nella scheda Pipeline è possibile esaminare l'immagine di un imbuto che illustra graficamente le opportunità nella pipeline di vendita. Queste opportunità sono direttamente correlate al contatto scelto nell'elenco principale Contatto.

Creazione di un preventivo per un contatto

Nella scheda Preventivo è possibile creare uno o più preventivi per il contatto selezionato nell'elenco principale Contatto. Inoltre è possibile generare un documento del preventivo da inviare al contatto.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Preventivo*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Preventivo*

Inserimento di un ordine cliente per un contatto

Nella scheda Ordine cliente è possibile creare e gestire gli ordini per i contatti. Ad esempio, è possibile cambiare l'account dell'acquirente, aggiungere voci, eseguire una verifica del credito, sostituire l'indirizzo di un account oppure annullare un ordine. Inoltre, è possibile esaminare il totale di una voce.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Ordine cliente*

- ❑ *Campi di sola lettura: scheda Ordine cliente*

Individuazione dell'evento durante il quale il contatto è diventato un cliente potenziale

La scheda Evento è di sola lettura e consente di esaminare i dettagli sull'evento durante il quale il contatto è stato presentato come un cliente potenziale. È possibile esaminare la data in cui si è verificato l'evento, nonché il budget e il costo effettivo dell'evento. Inoltre, è possibile espandere la visualizzazione a livello del campo Campagna per accedere ai dettagli sulla campagna di marketing. L'evento visualizzato in questa scheda è quello scelto come origine del cliente potenziale nella scheda Dettagli contatto.

Creazione di richieste di assistenza riportate da un contatto

Nella scheda Richiesta di assistenza è possibile creare e gestire le richieste di assistenza. Quando si crea una nuova richiesta di assistenza, il nome del contatto viene visualizzato nel campo Contatto e non è possibile modificarlo. È anche possibile creare le richieste di assistenza nel punto di accesso Account o nel punto di accesso Richiesta di assistenza, a seconda del punto di accesso più adatto. Le richieste di assistenza create nei punti di accesso Account o Contatto vengono visualizzate anche nel punto di accesso Richiesta di assistenza. Gli utenti con diversi ruoli possono inserire le richieste di assistenza utilizzando lo stesso processo utilizzato dai rappresentanti dell'assistenza clienti.

Vedere inoltre

- ❑ *Inserimento di richieste di assistenza*

Esame delle e-mail inviate a un contatto

Nella scheda E-mail è possibile visualizzare tutte le e-mail inviate al contatto selezionato nell'elenco principale. Per inviare un'e-mail, utilizzare il punto di accesso E-mail.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso E-mail*

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Notifiche CRM

Il sistema CRM include tre tipi di notifiche:

- **Notifica richiesta di assistenza:** comunica quando viene assegnata una nuova richiesta di assistenza all'utente oppure quando una richiesta di assistenza è stata inoltrata manualmente o automaticamente all'utente.
- **Notifica attività:** comunica che è stata assegnata un'attività all'utente oppure invia il promemoria di un'attività imminente. Il promemoria viene visualizzato quando un altro dipendente fa clic sul pulsante Assegnazioni allarmi correnti della scheda Attività in cui il nome dell'utente corrente viene visualizzato nell'Elenco assegnazione attività, oppure quando vengono soddisfatte le condizioni temporali definite nei campi del promemoria della scheda Attività.
- **Notifica stato opportunità:** comunica ai dipendenti assegnati al gruppo di vendita di un'opportunità che è cambiata la fase del ciclo di vendita.

Nella scheda Notifica del punto di accesso Preferenze utente è possibile specificare la modalità desiderata per l'invio delle notifiche, utilizzando uno o entrambi i metodi riportati di seguito:

- Punto di accesso Avvisi
- E-mail

Inoltre, è possibile specificare che non si desidera ricevere le notifiche.

Nota

Le notifiche tramite e-mail vengono inviate all'indirizzo e-mail inserito nel campo Email ufficio di ciascun dipendente nella rispettiva scheda Dettagli dipendente. Tale indirizzo viene visualizzato anche nella scheda Impostazione notifica.

Ricezione degli avvisi

Il sistema CRM invia automaticamente una notifica o un avviso per comunicare ai dipendenti l'assegnazione di una richiesta di assistenza. Ogni nuova richiesta di assistenza viene assegnata a un dipendente, solitamente un rappresentante dell'assistenza clienti. Quando la richiesta di assistenza viene salvata, il sistema CRM genera un avviso nel punto di accesso Avvisi. Inoltre, il sistema invia gli avvisi quando una richiesta di assistenza viene inoltrata a un rappresentante dell'assistenza clienti con un livello di competenze superiore.

Nota

Per ricevere gli avvisi, occorre in primo luogo attivare l'opzione Avviso nel punto di accesso Preferenze utente.

Vedere inoltre

- ❑ *Esempio: tipi di notifiche* (per uno schermo di esempio)

Punto di accesso Avvisi

Le notifiche generate dal sistema sono ricevute nel punto di accesso Avvisi. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Visualizzare una descrizione del record di notifica nella vista elenco.
- Contrassegnare un record di notifica come già elaborato.
- Esaminare la data in cui è stato inserito il record.
- Fare clic su un URL nella scheda Dettagli avvertimento per passare al record di origine dal quale è stata generata la notifica. Nel record di origine è possibile visualizzare tutti i dettagli.

► Come rimuovere automaticamente gli avvisi dal punto di accesso Avvisi

1. Scegliere il punto di accesso Preferenze utente.
2. Fare clic sull'opzione Elaborazione avvertimenti dopo visualizzazione? nella scheda Dettagli utente.
3. Fare clic su Salva.

Dopo aver fatto clic su un URL per visualizzare il record di origine nel punto di accesso Avvisi, nella colonna Elaborato viene visualizzato "Sì". Quindi, quando si seleziona un altro punto di accesso e si ritorna al punto di accesso Avvisi, l'avviso elaborato non viene più visualizzato nell'elenco principale.

► Come rimuovere manualmente i record dal punto di accesso Avvisi

È possibile rimuovere manualmente i record dal punto di accesso Avvisi se nel punto di accesso Preferenze utente non è selezionata l'opzione Elaborazione avvertimenti dopo visualizzazione?. Se tale opzione è selezionata, l'opzione Elaborato è in modalità di sola lettura.

1. Scegliere il punto di accesso Avvisi.
2. Fare clic sul messaggio di avviso che si desidera rimuovere.
3. Fare clic sull'opzione Elaborato.
4. Fare clic su Salva.
5. Scegliere un altro punto di accesso.

Quando si ritorna al punto di accesso Avvisi, il record contrassegnato come elaborato non viene più visualizzato nell'elenco principale.

Invio di promemoria per le attività

Il sistema CRM invia promemoria ai dipendenti assegnati alle attività quando si verifica una delle seguenti situazioni:

- Un dipendente assegnato a un'attività preme il pulsante Assegnazioni allarmi correnti nella scheda Attività.
- L'opzione Ricorda incarichi è selezionata per un'attività e sono state soddisfatte le condizioni temporali definite.

Ricezione di notifiche di un cambiamento in un'opportunità

I dipendenti assegnati al gruppo di vendita di un'opportunità ricevono aggiornamenti a ogni cambiamento di fase del ciclo di vendita. Ad esempio, se l'utente appartiene al gruppo assegnato alla vendita di computer all'account Banca ABC e la fase del ciclo di vendita cambia da Contratto a Cliente conseguito, riceve un'e-mail che comunica tale cambiamento.

Nota

Le e-mail di avviso e i messaggi CRM sono inviati all'indirizzo e-mail inserito nel campo Email ufficio di ciascun dipendente nella rispettiva scheda Dettagli dipendente.

Sincronizzazione di attività, contatti e compiti

SyncWizard è un componente del sistema CRM che consente di sincronizzare i dati PIM (Personal Information Management) con i dati di Microsoft Outlook, Lotus Notes e dei dispositivi Palm. I dati PIM includono attività, contatti ed elenchi di compiti. È possibile eseguire la sincronizzazione dai seguenti punti di accesso:

- Attività
- Contatto
- Compiti
- Calendario

Se si accede frequentemente al client Lotus Notes o Microsoft Outlook in modalità offline, oppure si utilizza un dispositivo Palm, la funzione di sincronizzazione dei dati PIM risulta utile. SyncWizard consente di trasferire i dati PIM dal dispositivo mobile al sistema CRM aziendale. Allo stesso modo, è possibile ricercare e scegliere dati nel sistema CRM e trasferirli nel dispositivo mobile. Dopo aver caricato o scaricato un'attività, un contatto o un elenco di compiti, SyncWizard mantiene la sincronizzazione di tali dati con il dispositivo fino a quando vengono eliminati dal sistema CRM oppure fino a quando si decide di rimuoverli dalla sincronizzazione.

SyncWizard è compatibile con le seguenti versioni di Microsoft Outlook, Lotus Notes o dei dispositivi Palm:

CRM	Microsoft Outlook	Lotus Notes	Palm
2.0	2000	5.0	Palm Vx OS 4.0 e Palm Vli OS 3.5.3

Attivazione della sincronizzazione

Per poter sincronizzare i dati tra il sistema CRM e Lotus Notes, Outlook o Palm, è necessario installare in primo luogo l'applicazione Java Web Start.

Questa applicazione può essere scaricata dal seguente sito Web:

<http://java.sun.com/products/javawebstart>

Dopo aver scaricato e installato l'applicazione, è possibile sincronizzare i dati con Microsoft Outlook, Lotus Notes e il dispositivo Palm in uso.

Sincronizzazione dei dati CRM con i dati PIM di Lotus Notes, Microsoft Outlook o di un dispositivo Palm

Se si accede frequentemente a Lotus Notes o Microsoft Outlook in modalità offline, oppure se occorre accedere ad attività, contatti e compiti dal dispositivo Palm in uso, è necessario sincronizzare con regolarità i dati CRM con i dati PIM memorizzati in questi sistemi. La terminologia utilizzata varia a seconda dei sistemi. Nella seguente tabella sono riportati i termini utilizzati nel sistema CRM e i termini corrispondenti in Lotus Notes, Microsoft Outlook e Palm.

CRM	Lotus Notes	Microsoft Outlook	Palm
Attività	Calendar	Calendario o appuntamento	Datebook
Contatto	Address Book or Contact	Contatto	Address
Compito	To Do	Attività	To Do List

Nelle seguenti tabelle sono riportati i campi di Lotus Notes corrispondenti ai campi delle schede Attività, Contatto e Compiti del sistema CRM.

Campo scheda Attività di CRM	Notes Calendar Field
Descrizione	Subject
Testo nota	Description
Giorno programmato	Begins
Data fine programmata	Ends

Campo scheda Contatto di CRM	Notes Address Book or Contact Field
Prefisso	Title
Suffisso	Suffix
Titolo	Job title
Nome	First name
Secondo nome	Middle name
Cognome	Last name
Telefono (ufficio)	Office phone
Fax	Office fax
Cellulare	Cell phone
Telefono (casa)	Home phone
Fax (casa)	Home fax
Cercapersone	Pager
Indirizzo 1	Address (Business)
Indirizzo 2	Address (Business)
Città	Address (Business)
Stato/provincia	Address (Business)
CAP	ZIP/Postal code
Paese	Country
Account	Company
Referente diretto	Manager
E-mail	eMail address
Home page personale	Web page
Nome assistente	Assistant
Data di nascita	Birthday

Codice reparto	Department

Campi Compiti di CRM	Notes To Do Fields
Descrizione	Subject
Commento	Description
Priorità	Priority
Data inserimento	Starts
Data scadenza	Due

Nelle seguenti tabelle sono riportati i campi di Microsoft Outlook corrispondenti ai campi delle schede Attività, Contatto e Compiti del sistema CRM.

Campi scheda Attività di CRM	Campi vista Calendario o Appuntamento di Outlook
Ubicazione	Luogo
Testo nota	Testo
Descrizione	Oggetto
Privato	Privato
Ind tutto il giorno	Giornata intera
Allarme	Promemoria predefinito
Priorità	Importanza
Giorno programmato	Inizio
Data finale programmata	Fine
Leadtime	Promemoria

Campi scheda Contatto di CRM	Campi relativi ai contatti di Outlook
Sesso	Sesso
Prefisso	Titolo
Suffisso	Suffisso

Titolo	Posizione
Nome	Nome
Secondo nome	Secondo nome
Cognome	Cognome
Soprannome	Alternativo
Telefono (ufficio)	Ufficio
Fax	Fax
Cellulare	Cellulare
Telefono (casa)	Telefono
Fax (casa)	Fax
Cercapersone	Cercapersone
Indirizzo 1	Via e numero civico
Indirizzo 2	Via e numero civico
Città	Città
Stato/provincia	Provincia
CAP	CAP
Codice paese	Paese
Account	Società
Referente diretto	Responsabile
E-mail	E-mail
Home page personale	Pagina Web
Nome assistente	Nome assistente
Numero telefono assistenti	Telefono assistente
Data di nascita	Compleanno
Codice reparto	Reparto

Campi scheda Contatto di CRM	Campi vista Attività Outlook
Commento compiti	Oggetto
Descrizione	Testo
Data scadenza	Scadenza
Completo	Stato
Priorità	Priorità

Nelle seguenti tabelle sono riportati i campi di Palm corrispondenti ai campi delle schede Attività, Contatto e Compiti del sistema CRM.

Campi scheda Attività di CRM	Palm Databook Fields
Allarme	Is Alarmed
Leadtime	Alarm Advance Time
Incremento leadtime	Alarm Advance Unit
Descrizione	Description
Testo nota	Note
Giorno programmato	Start Date
Data finale programmata	End Date

Campi scheda Contatto di CRM	Palm Address Fields
Titolo	Title
Nome	First Name
Cognome	Last Name
Telefono (ufficio)	Phone 0
Telefono (casa)	Phone 1
Fax	Phone 2

Cellulare	Phone 3
E-mail	Phone 4
Indirizzo 1	Address
Indirizzo 2	Address
Città	City
Stato/provincia	State
CAP	Zip
Codice paese	Country
Account	Company Name

Campi scheda Compiti di CRM	Palm To Do Fields
Descrizione	Description
Commento compiti	Note
Priorità	Priority
Data scadenza	Due Date
Completo	Is Completed

► Come aggiungere un nuovo record per la sincronizzazione

È necessario scegliere i record che si desidera sincronizzare la prima volta che si esegue la sincronizzazione e ogni volta che si desidera aggiungere altri elementi al processo di sincronizzazione.

1. Fare clic su uno dei seguenti pulsanti nell'elenco principale della scheda Attività, Contatto o Compiti.
 - Sincronizzazione Notes
 - Sincronizzazione Palm
 - Sincronizzazione Outlook

Fare clic sul pulsante che corrisponde al software in uso.

Nota:

Se si utilizza SyncWizard per la prima volta, viene richiesto di configurare l'applicazione Java Web Start.

2. Nello schermo in cui si richiede di selezionare gli elementi che si desidera sincronizzare, selezionare l'opzione corrispondente alle attività, ai compiti oppure ai contatti.
3. Viene visualizzato il primo schermo di sincronizzazione. Nella scheda dei record da sincronizzare sono riportati i record sincronizzati in precedenza. Tutti i record visualizzati in questo elenco vengono sincronizzati.
4. Nello schermo di SyncWizard in cui si richiede la selezione degli elementi CRM, fare clic sulla scheda Add New Records.
5. Utilizzare il filtro e i campi di ricerca nella parte superiore dello schermo per individuare le voci da aggiungere.
6. Se la voce che si desidera aggiungere è inclusa nell'elenco, passare al punto 10, altrimenti continuare con le operazioni descritte ai punti successivi.
7. Se la voce che si desidera aggiungere non è inclusa nell'elenco fare clic sul pulsante che consente di visualizzare lo schermo di ricerca.

I campi disponibili nello schermo di ricerca variano a seconda del tipo di elemento (attività, contatto o compito) che si desidera sincronizzare.
8. Per individuare tutte le voci che corrispondono ai criteri di ricerca, fare clic sulla scheda della ricerca semplice, inserire i dati nei campi quindi fare clic sul comando di ricerca.
9. Per salvare i criteri di ricerca nella scheda Saved, fare clic sul pulsante Save Search e specificare il nome della ricerca quando viene richiesto di inserire tale dato.
10. Per inserire criteri di ricerca più specifici, fare clic sulla scheda Advanced.
 - a. Nel menu Field scegliere il campo in cui si desidera eseguire la ricerca.
 - b. Nel campo Operator scegliere l'operatore, quale equal to, less than e così via.
 - c. Nel campo Value inserire un valore quale un'ora, un nome o un importo.
 - d. Per visualizzare un'altra riga in cui inserire un ulteriore criterio di ricerca scegliere And oppure Or nel campo And/Or.
11. Fare clic sul pulsante Add dopo aver identificato tutti i record che si desidera aggiungere.

Il sistema aggiunge i record scelti nella scheda dei record da sincronizzare.

Nota

Per rimuovere le voci dall'elenco, evidenziarle, quindi fare clic su Remove from Outlook, Remove from Notes oppure Remove from Palm. Il pulsante non solo consente di eliminare i record dall'elenco ma rimuove anche le voci sincronizzate in precedenza dal sistema Outlook/Notes/Palm.

È possibile fare clic sul pulsante Select All per evidenziare tutte le voci nell'elenco, quindi Select None per rimuovere l'evidenziazione da tutte le voci dell'elenco.

12. Fare clic su Next e ripetere le operazioni riportate al punto 10 per l'elenco di compiti e l'elenco di contatti.
13. Fare clic su Next, quindi viene visualizzato lo schermo su Click finish to begin synchronization.
14. Se occorre cambiare le voci da sincronizzare, fare clic su Back per ritornare allo schermo precedente.
15. Quando l'elenco di record da sincronizzare contiene i record desiderati, fare clic su Next per procedere con il processo di sincronizzazione, quindi selezionare Finish per avviare il processo di sincronizzazione.
16. Effettuare una delle operazioni riportate di seguito, a seconda del tipo di software in uso:
 - Se si utilizza Lotus Notes o Microsoft Outlook, inserire la password quando viene richiesta, quindi fare clic su OK per continuare il processo di sincronizzazione.
 - Se si utilizza Palm, posizionare il dispositivo palmare nella base, premere quando viene richiesto il pulsante Hotsync disponibile sul dispositivo Palm, quindi premere nuovamente il pulsante Hotsync per continuare il processo di sincronizzazione.

Nota

Se si verifica un errore durante il processo di sincronizzazione, utilizzare lo schermo Error Resolution per correggere gli errori e continuare la sincronizzazione.

17. Esaminare la barra di avanzamento per stabilire la percentuale di completamento del processo di sincronizzazione.
18. Fare clic su Close per ritornare alla scheda attiva.

► **Come sincronizzare i dati CRM con i dati PIM di Lotus Notes, Microsoft Outlook o di un dispositivo Palm**

1. Sul lato client HTML, fare clic su uno dei seguenti pulsanti nell'elenco principale della scheda Attività, Contatto o Compiti.
 - Sincronizzazione Notes
 - Sincronizzazione Palm
 - Sincronizzazione Outlook

Fare clic sul pulsante che corrisponde al software in uso.

Nota:

Se si utilizza SyncWizard per la prima volta, viene richiesto di configurare l'applicazione Java Web Start.

2. Nello schermo in cui si richiede di selezionare gli elementi che si desidera sincronizzare, selezionare l'opzione corrispondente alle attività, ai compiti oppure ai contatti.
3. Fare clic su Next per procedere con il processo di sincronizzazione. Viene visualizzato lo schermo di sincronizzazione delle attività. Nella scheda dei record da sincronizzare sono riportati i record sincronizzati in precedenza. Tutti i record visualizzati in questo elenco vengono sincronizzati.

Nota:

Per rimuovere le voci dall'elenco di record da sincronizzare, evidenziarle, quindi fare clic su Remove from Outlook, Remove from Notes oppure Remove from Palm. Dopo aver fatto clic su questo pulsante, viene rimossa la voce selezionata dall'elenco, nonché dall'applicazione appropriata durante il processo di sincronizzazione.

È possibile fare clic sul pulsante Select All per evidenziare tutte le voci nell'elenco, quindi Select None per rimuovere l'evidenziazione da tutte le voci dell'elenco.

4. Fare clic su Next e ripetere l'operazione descritta al punto 3 per le schede dei record da sincronizzare dell'elenco dei compiti e dell'elenco dei contatti.
5. Fare clic su Next per procedere con il processo di sincronizzazione.

Nota

Se il record che si desidera sincronizzare non è incluso nell'elenco, occorre aggiungerlo. Vedere *Come aggiungere un nuovo record per la sincronizzazione*.

6. Viene visualizzato lo schermo su Click finish to begin synchronization. Esaminare i dati che si desidera sincronizzare.
7. Se occorre cambiare le voci da sincronizzare, fare clic su Back per ritornare allo schermo precedente, quindi ripetere le operazioni riportate ai punti precedenti.
8. Quando l'elenco di record da sincronizzare contiene i record desiderati, fare clic su Next per procedere con il processo di sincronizzazione, quindi su Finish per avviare il processo di sincronizzazione.
9. Effettuare una delle operazioni riportate di seguito, a seconda del tipo di software in uso:
 - Se si utilizza Lotus Notes o Microsoft Outlook, inserire la password quando viene richiesta, quindi fare clic su OK per continuare il processo di sincronizzazione.
 - Se si utilizza Palm, posizionare il dispositivo palmare nella base, premere quando viene richiesto il pulsante Hotsync disponibile sul dispositivo Palm, quindi premere nuovamente il pulsante Hotsync per continuare il processo di sincronizzazione.

Nota

Se si verifica un errore durante il processo di sincronizzazione, utilizzare lo schermo Error Resolution per correggere gli errori e continuare la sincronizzazione.

10. Esaminare la barra di avanzamento per stabilire la percentuale di completamento del processo di sincronizzazione.
11. Fare clic su Close per ritornare alla scheda attiva.

Campi CRM e campi Lotus Notes

Nelle seguenti tabelle sono riportati i campi di Lotus Notes corrispondenti ai campi delle schede Attività, Contatto e Compiti del sistema CRM.

Campo scheda Attività di CRM	Notes Calendar Field
Descrizione	Subject
Testo nota	Description
Giorno programmato	Begins
Data finale programmata	Ends

Campo scheda Contatto di CRM	Notes Address Book or Contact Field
Prefisso	Title
Suffisso	Suffix
Titolo	Job title
Nome	First name
Secondo nome	Middle name
Cognome	Last name
Telefono (ufficio)	Office phone
Fax	Office fax
Cellulare	Cell phone
Telefono (casa)	Home phone
Fax	Home fax
Cercapersone	Pager

Indirizzo 1	Address (Business)
Indirizzo 2	Address (Business)
Città	Address (Business)
Stato/provincia	Address (Business)
CAP	ZIP/Postal code
Paese	Country
Account	Company
Referente diretto	Manager
E-mail	eMail address
Home page personale	Web page
Nome assistente	Assistant
Data di nascita	Birthday
Codice reparto	Department

Campi Compiti di CRM	Notes To Do Fields
Descrizione	Subject
Commento compiti	Description
Priorità	Priority
Data inserimento	Starts
Data scadenza	Due

Uso dei pulsanti di SyncWizard

- **Select All:** consente di selezionare tutti i record dell'elenco. Tutte le voci della scheda Records to Synchronize vengono sincronizzate indipendentemente dal fatto che siano state scelte. Utilizzare la funzione Select All con la funzione Remove per rimuovere tutte le voci dalla scheda.
- **Select None:** consente di deselectionare tutti i record e procedere con una nuova selezione.

- Remove From Palm: elimina il record scelto dal dispositivo Palm e rimuove il record dall'elenco visualizzato nella scheda Records to Synchronize.
- Remove from Outlook: elimina il record scelto dal Outlook e rimuove il record dall'elenco visualizzato nella scheda Records to Synchronize.
- Remove from Notes: elimina il record scelto da Lotus Notes e rimuove il record dall'elenco visualizzato nella scheda Records to Synchronize.
- Add: aggiunge le voci selezionate alla scheda Records to Synchronize.
- Search: consente di aprire uno schermo di ricerca per individuare i record che si desidera aggiungere alla scheda Records to Synchronize.
- Back: consente di ritornare allo schermo precedente di SyncWizard.
- Next: consente di passare allo schermo successivo di SyncWizard.
- Finish: avvia il processo di sincronizzazione.
- Cancel: consente di annullare la sessione SyncWizard senza eseguire la sincronizzazione e di ritornare allo schermo attivo.

Soluzione degli errori di sincronizzazione

Se il sistema rileva un problema per i dati esterni importati da Lotus Notes, Microsoft Outlook o Palm nel corso della sincronizzazione, viene visualizzato il directory Correct Errors. Utilizzare il director per risolvere il problema. Errori di digitazione o valori di campo mancanti sono esempi di potenziali problemi.

► Come correggere gli errori di sincronizzazione

1. Fare clic su Correct.

Sebbene sia possibile fare clic su Ignore per continuare senza correggere l'errore, è possibile che per alcuni dati la sincronizzazione non venga eseguita correttamente.

Viene visualizzato lo schermo Make Corrections. I campi disponibili in questo schermo variano a seconda del tipo di elemento (attività, contatto o compito) che si desidera sincronizzare. Il testo nel riquadro grigio scuro nella parte inferiore dello schermo descrive l'errore.

2. Inserire i dati nei campi in cui occorre correggere i dati, quindi fare clic su OK per continuare il processo di sincronizzazione.

Gestione dei problemi interni

Il punto di accesso Incidente consente di riportare problemi relativi ai prodotti che sono stati rilevati all'interno dell'azienda. È possibile applicare un filtro all'elenco principale Incidente in modo che includa i seguenti record:

- I miei inconvenienti assegnati
- I miei inconvenienti registrati
- Articoli non assegnati

Punto di accesso Incidente

Mentre la scheda Richiesta di assistenza viene utilizzata per riportare i problemi segnalati dai clienti, il punto di accesso Incidente viene utilizzato per riportare i problemi rilevati internamente. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Creare un record di incidente per riportare un problema rilevato in un prodotto.
- Assegnare un problema a un dipendente.
- Inviare un'e-mail al dipendente assegnato al problema.
- Visualizzare uno storico degli incidenti riportati con lo stato di ogni incidente.

Campi di inserimento: scheda Dettagli inconveniente

Quando si crea un nuovo incidente, occorre scegliere uno dei seguenti stati nell'apposito elenco a discesa: Aperto, Assegnazione in sospeso, In corso, Informazioni cliente in sospeso, Riprova o Chiuso. Inoltre, è necessario stabilire la priorità (High, Medium, Urgent o Low) e selezionare il tipo di incidente (Request, Repair, Complaint, Question, Defective/Damaged, Exchange, Return, Suggestion o Enhancement Idea). Altri campi obbligatori sono Riepilogo e Descrizione: nel primo si inserisce una breve descrizione del prodotto o dell'attrezzatura che necessita di riparazione, mentre nel secondo si inserisce una descrizione dettagliata del problema. L'inserimento dei dati relativi alla configurazione del client facilita l'individuazione del problema da parte del dipendente assegnato. Ad esempio, se il fax dà problemi, il dipendente potrebbe aver notato che è stato conservato in un magazzino polveroso per un periodo prolungato e tale situazione potrebbe essere correlata al problema. Quando i dipendenti assegnati agli incidenti individuano le soluzioni, le registrano nel campo Risoluzione problema e scelgono lo stato Chiuso. Utilizzare il campo Data richiesta per registrare la data in cui è stata effettuata la richiesta.

Campi di sola lettura: scheda Dettagli inconveniente

Una volta inseriti i dati in tutti i campi obbligatori e nei campi facoltativi desiderati, fare clic su Salva. A questo punto, il sistema genera automaticamente un ID incidente e inserisce il nome dell'utente nel campo Inserito da.

Di seguito sono riportati i campi relativi alle date che vengono visualizzati in questa scheda in modalità di sola lettura:

- Data di chiusura: visualizza la data in cui l'utente ha selezionato Chiuso nell'elenco a discesa Stato e ha fatto clic su Salva.
- Data ultimo aggiornamento: visualizza la data corrente che viene aggiornata ogni volta che l'utente modifica un campo nel record e quindi fa clic su Salva.
- Data non definita: visualizza la data in cui l'utente ha selezionato Aperto nell'elenco a discesa Stato e ha fatto clic su Salva.

Modalità d'uso delle schede: scheda Incidente

Componente	Azioni del sistema
Scheda Storico	Dopo aver creato un nuovo record di incidente e aver fatto clic su Salva, viene visualizzata la scheda Storico. Viene generato automaticamente un record in base al record creato. Il sistema genera ulteriori record quando si modifica una delle seguenti voci della scheda Dettagli inconveniente: Stato, Assegnato a oppure Tipo di inconveniente.
Campo ID incidente Campo Inserito da	Dopo aver creato un nuovo record di incidente e aver fatto clic su Salva, il sistema genera automaticamente un ID incidente e inserisce il nome dell'utente che ha eseguito il login.
Campo Ultimo aggiornamento	Ogni volta che si modifica un record di incidente e si fa clic su Salva, il sistema inserisce la data, in base alle impostazioni del server.
Campo Data di chiusura	Quando lo stato viene cambiato in Chiuso e si fa clic su Salva, il sistema inserisce la data, in base alle impostazioni del server.
Campo Assegnato a Opzione Invia e-mail	Quando si sceglie un dipendente nel campo Assegnato a, si fa clic sull'opzione Invia e-mail e quindi su Salva, il sistema invia automaticamente un'e-mail per comunicare l'assegnazione al dipendente.

Esame di uno storico di problemi interni

Il sistema crea un record storico ogni volta che un utente modifica uno dei seguenti campi nella scheda Dettagli inconveniente: Assegnato a, Tipo stato, Descrizione, Priorità o Tipo di inconveniente. Nella scheda Storico è possibile esaminare un elenco completo delle modifiche apportate a un incidente. Quindi, è possibile scegliere una voce dell'elenco per visualizzare i dettagli in modalità di sola lettura. La scheda Storico include anche i dati dei campi Data stato (ossia la data dell'ultima modifica apportata al campo Stato), Modificato da e ID incidente.

Gestione dei punti di contatto con gli altri utenti del sistema CRM

In questa sezione sono illustrate le modalità che consentono di contattare clienti potenziali, clienti, partner, fornitori o altri dipendenti che utilizzano il sistema CRM.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Relazioni dirette con gli altri utenti del sistema

In determinate occasioni è necessario contattare direttamente altri utenti, pertanto occorre essere sempre organizzati e preparati per evenienze di questo tipo. Il sistema CRM consente di gestire efficacemente il tempo e le attività dell'utente, in modo che possa presentarsi in modo professionale quando contatta un cliente potenziale, un cliente, un partner, un fornitore o un altro dipendente.

Il sistema CRM consente di effettuare le attività riportate di seguito, per una gestione efficace delle relazioni con gli altri utenti:

- Pianificare le attività.
- Comunicare tramite e-mail.
- Gestire le attività personali.
- Gestire le richieste di assistenza.
- Gestire la programmazione del lavoro tramite il calendario personale.

Punto di accesso Attività

Il punto di accesso Attività consente di creare, organizzare e gestire un elenco di attività aziendali. Tutte le attività create in questo punto di accesso vengono anche visualizzate nel calendario personale. Fare clic su un'attività per accedere alla vista dettagli. Il punto di accesso Attività consente di effettuare quanto segue:

- Associare un'attività a un account o un partner.
- Impostare un promemoria per ricordare all'utente l'inizio imminente di un'attività.
- Assegnare un'attività a uno o più dipendenti.
- Avvisare i dipendenti dell'inizio imminente di un'attività alla quale sono stati assegnati.
- Indicare che un'attività è ricorrente.
- Registrare note su un'attività.
- Associare un piano di chiamata a un'attività definita come chiamata.

Talvolta è più facile creare un'attività in un punto di accesso attivo, anziché accedere al punto di accesso Attività. Per tale motivo, la scheda Attività viene visualizzata nei seguenti punti di

accesso: Account, Evento, Contatto, Richiesta di assistenza, Cliente potenziale, Opportunità e Partner. Ad esempio, quando si crea un nuovo account, è più rapido fare clic sulla scheda Attività del punto di accesso Account, anziché accedere al punto di accesso Account, individuare l'account desiderato e quindi fare clic sulla scheda Attività. Quando si crea un'attività da un punto di accesso diverso da Attività, la nuova attività viene visualizzata sia nella scheda in cui è stata inserita che nel punto di accesso Attività.

Il punto di accesso Attività consente di creare i seguenti report:

- Activities by Account (All)
- Activities by Lead (All)
- My Daily Planner
- My Weekly Planer

Per gli schermi di esempio e le descrizioni dettagliate di questi report vedere la *J.D. Edwards CRM Crystal Reports Guide*.

Uso dei filtri per le attività

È possibile applicare un filtro all'elenco principale Attività in modo da visualizzare le attività di tutti gli utenti per un determinato periodo di tempo, oppure applicare un filtro per visualizzare tutte le attività personali dell'utente o quelle in un determinato periodo di tempo. È possibile scegliere i seguenti filtri:

- I miei prossimi 10 giorni
- Le mie attività
- I miei prossimi 30 giorni
- I miei prossimi 365 giorni
- La mia giornata odierna
- Prossimi 30 giorni
- Prossimi 365 giorni

Creazione e gestione delle attività

Nella scheda Dettagli attività è possibile acquisire una notevole quantità di dati.

Campi di inserimento: scheda Attività

Nella scheda Attività inserire una descrizione dell'attività. Verificare che la descrizione sia esauriente in modo che lo scopo dell'attività sia facilmente individuabile per qualsiasi utente che visualizza l'elenco di pagine della scheda e che il campo sia prontamente ricercabile. Quindi, scegliere un tipo di azione tra le seguenti opzioni: call, e-mail, meeting, collateral, fulfillment, lettera field service o service follow-up. L'ultimo campo obbligatorio è Priorità in cui è possibile specificare un livello Urgent, Critical, Medium o Low. Se si conoscono i giorni in cui l'attività inizia e finisce, è possibile utilizzare il pulsante di ricerca dei campi per inserire le date di inizio e di fine. Una volta trascorsa la data specificata come data di inizio, non è possibile modificare questo campo. Se possibile, inserire un'ora di inizio e di fine in modo che l'attività venga visualizzata accanto all'ora programmata nel calendario. Quando non si specifica alcun valore in questi campi, l'attività viene visualizzata nel calendario come programmata per tutta la giornata.

Se si desidera associare un'attività a un account o un partner, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per effettuare la selezione. In questo caso, il campo Account o Partner diventa un collegamento attivo ed è possibile accedere alla scheda dei dettagli del partner o dell'account per visualizzare ulteriori informazioni. Inoltre, il sistema aggiorna gli elenchi a discesa Contatto account e Contatto partner con i nomi di contatto appropriati.

Dopo aver inserito i dati nei campi obbligatori e aver fatto clic su Salva, viene visualizzato l'elenco Assegnazione attività con il nome dell'utente come assegnatario dell'attività. Se partecipano altri dipendenti, è possibile utilizzare il pulsante Aggiungi per aggiungerli all'elenco. L'attività viene visualizzata nei calendari di ciascun partecipante.

Per inviare un messaggio e-mail che comunica ai partecipanti la creazione di un'attività o ricorda l'inizio imminente di un'attività, è possibile fare clic sul pulsante Assegnazioni allarmi correnti. Per indicare un'ora specifica per l'invio di un promemoria tramite e-mail, fare clic sull'opzione Ricorda incarichi. Quando si attiva questa opzione, i due campi adiacenti diventano modificabili. Nel primo campo inserire un numero che indica l'anticipo con il quale si desidera inviare il messaggio. Nel secondo tempo scegliere l'unità di tempo, ad esempio minuti, ore o giorni.

Infine, è possibile inserire i commenti che si desidera condividere su un'attività. Ad esempio, se l'attività è una riunione, è possibile specificare il luogo della riunione oppure ricordare ai partecipanti quale materiale portare.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso delle griglie di dati*

Campi di sola lettura: scheda Attività

Il sistema aggiorna automaticamente i campi Inserito da e Data completamento della scheda Dettagli attività. Il sistema aggiorna il campo Inserito da con il nome dell'utente che crea una nuova attività e salva il record. Il sistema aggiorna il campo Data completamento quando tutti i dipendenti visualizzati nell'elenco Assegnazione attività hanno contrassegnato l'attività come completa.

Modalità d'uso delle schede: scheda Attività

Componente	Azioni del sistema
Scheda Piano chiamata	Questa scheda viene visualizzata quando l'attività è di tipo chiamata o riunione.
- Scheda Ricorrenza - Scheda Note - Scheda Piano chiamata	Quando si crea una nuova attività, queste tre schede non vengono visualizzate fino a quando non si inseriscono i dati nei campi obbligatori e non si salva il record.
Elenco assegnazione attività	Quando si crea una nuova attività, questa griglia di dati non viene visualizzata fino a quando non si inseriscono i dati nei campi obbligatori e non si salva il record. Il nome dell'utente che ha eseguito il login viene visualizzato automaticamente nell'elenco.
- Campo Account - Campo Parametro	Quando si sceglie un account o un partner, il campo diventa attivo per consentire l'accesso alla scheda Dettagli account o Dettagli partner. Inoltre, il sistema aggiorna automaticamente l'elenco a discesa Contatto account o Contatto partner con i nomi appropriati.
Opzione Ricorda incarichi	Quando si sceglie questa opzione, il sistema consente di modificare i due campi adiacenti. In tali campi si specifica quando si desidera ricevere un promemoria.
Campi relativi al tempo di preavviso	Quando si seleziona l'opzione Ricorda incarichi, prima di salvare è necessario inserire l'incremento e l'unità di tempo, altrimenti viene visualizzato il seguente messaggio di errore: È necessario specificare l'incremento leadtime per gli allarmi.
Campo Inserito da	Quando si crea e si salva un nuovo record di attività, il nome dell'utente che ha eseguito il login viene visualizzato in questo campo.
Campo Data completamento	Quando tutti i dipendenti dell'elenco Assegnazione attività hanno contrassegnato l'attività come completata, la data in base alle impostazioni del server viene visualizzata in questo campo.
- Campo Ora inizio - Campo Ora fine	Quando si inserisce un'ora, utilizzare il formato hh:mm. Per inserire un'ora in punto, digitare solo il numero corrispondente all'ora (ad esempio, 11), quindi la lettera A per AM o P per PM. Quando si preme il tasto di tabulazione per spostare il cursore in un altro punto, il sistema inserisce automaticamente i dati nel formato appropriato, ad esempio 11:00 AM.

Creazione di note correlate a un'attività

La scheda Note consente di registrare informazioni rilevanti su un'attività che non è possibile inserire in nessun'altra scheda dell'applicazione. Ad esempio, è possibile inserire una nota per specificare che un determinato appuntamento è fissato a una determinata ora in un determinato luogo.

Vedere inoltre

- ☐ Creazione di note

Creazione di attività con ricorrenza regolare

La scheda Ricorrenza consente di rendere ricorrenti nel calendario le attività programmate. È possibile utilizzare questa funzione per programmare riunioni di aggiornamento sullo stato di un progetto, riunioni settimanali di reparto, riunioni mensili del consiglio di amministrazione e così via. In primo luogo, scegliere l'incremento di ricorrenza: giornaliero, settimanale, mensile o annuale. Quando si esegue questa selezione, vengono visualizzati i campi che consentono di specificare uno dei seguenti incrementi:

- Daily (Giornaliero): inserire un valore che rappresenta il numero di giorni tra le ricorrenze.
- Weekly (Settimanale): inserire un valore che rappresenta il numero di settimane tra le ricorrenze. Quindi, scegliere un giorno della settimana.
- Monthly (Mensile): inserire il mese in base al giorno o in base alla data.

Per inserire il mese in base al giorno, scegliere un numero ordinale nel primo campo (primo, secondo, . . . , ultimo), scegliere un giorno della settimana, quindi inserire il numero di mesi tra le ricorrenze.

Per inserire il mese in base alla data, inserire nell'ultimo campo il numero di mesi che si desidera far trascorrere tra le ricorrenze. Il giorno del mese programmato nella scheda Dettagli attività viene visualizzato nel primo campo.

- Yearly (Annuale): inserire l'anno in base al giorno o in base alla data.

Per eseguire la registrazione in base al giorno, selezionare un numero ordinale nel primo campo (primo, secondo, . . . , ultimo), quindi scegliere un giorno della settimana. Il mese programmato nella scheda Dettagli attività viene visualizzato nell'ultimo campo.

Quando si esegue la registrazione per data, vengono visualizzati il mese dell'anno e la data programmata nella scheda Dettagli attività.

Dopo aver specificato l'incremento di ricorrenza e aver salvato il record della ricorrenza, non viene più visualizzata la scheda Ricorrenza. Tuttavia il testo che descrive l'incremento di ricorrenza scelto viene visualizzato al di sotto dei pulsanti di azione e al di sopra del campo Descrizione. Ad esempio, se si inserisce un incremento giornaliero per specificare la ricorrenza ogni due giorni, il testo è il seguente: "Le attività future avvengono ogni 2 giorni." In questo schermo è possibile modificare un'attività. Tuttavia, se si desidera modificare tutte le ricorrenze di un'attività, è necessario utilizzare il pulsante Modifica serie.

► Come modificare un'attività ricorrente

1. Aprire il punto di accesso Attività.
2. Fare clic sull'attività che si desidera modificare.
3. Nella scheda Dettagli attività fare clic sul pulsante Modifica serie per visualizzare l'attività principale, se si desidera modificare ogni ricorrenza.
4. Nella scheda Dettagli attività modificare i dati desiderati, incluse le ore di inizio e fine.
5. Fare clic su Salva.

L'attività principale continua a essere visualizzata fino a quando non si accede a un nuovo schermo.

Nota

Se occorre modificare l'incremento della ricorrenza, è necessario eliminare l'attività principale e crearne una nuova.

Modalità d'uso delle schede: scheda Ricorrenza

Componente	Azioni del sistema
Campo Incremento ricorrenze	Quando si esegue una selezione in questo campo obbligatorio, nello schermo vengono visualizzati campi aggiuntivi. Pertanto, è possibile scegliere i giorni, le settimane, i mesi o gli anni in cui l'attività ricorrerà. Sebbene nel campo Fine ricorrenza venga visualizzato il valore Nessuna data finale, è possibile modificare questo campo.
Campo Data finale	Quando si effettua una selezione nel campo Incremento ricorrenze, il sistema inserisce in questo campo il valore di default Nessuna data finale. Quando si sceglie Data finale, viene visualizzato un campo vuoto e l'icona dell'elenco a comparsa. Una volta scelto Fine dopo, viene visualizzato un campo vuoto seguito dalla parola Occorrenze.
Scheda Ricorrenza	Dopo aver creato una nuova attività e aver fatto clic su Salva, viene visualizzata la scheda Ricorrenza. La scheda non viene più visualizzata dopo aver inserito un incremento di ricorrenza e aver fatto clic su Salva. Non è possibile modificare l'incremento della ricorrenza di un'attività. È necessario eliminare l'attività principale e crearne una nuova.

Uso di un piano di chiamata

La scheda Piano chiamata fornisce una guida da seguire quando si esegue una chiamata per raccogliere informazioni da un cliente potenziale o un cliente. È possibile utilizzare un modello di piano oppure crearne uno nuovo per l'attività specifica. Questa scheda viene visualizzata nel punto di accesso Attività quando nella scheda Dettagli attività si sceglie Chiamata come tipo di azione.

Campi di inserimento: scheda Piano chiamata

Se si crea un modello, è opportuno iniziare con la definizione dello scopo della chiamata. Quindi, nel campo Domanda, inserire le domande da porre per raggiungere tale scopo. Talvolta, occorre intraprendere un'azione dopo aver ricevuto una risposta alla domanda. Ad esempio, si supponga che si desideri mostrare al cliente potenziale una presentazione del prodotto tramite Web. In tal caso, inserire i dati nella scheda Azione. Quindi, è possibile descrivere la caratteristica sulla quale si desidera attirare l'attenzione del cliente potenziale. Ad esempio, si desidera evidenziare la rapidità e l'efficacia del servizio di assistenza dell'azienda. Infine, registrare il tono della comunicazione con il cliente potenziale. Talvolta, si desidera comunicare al cliente potenziale l'entusiasmo per un nuovo prodotto, oppure la fiducia nel livello di assistenza ai clienti. Se lo scopo della chiamata è più ampio di quanto già specificato, è possibile inserire dati anche nel campo Premessa.

Eventualmente, è possibile utilizzare un piano di chiamata già sviluppato dal responsabile delle vendite. A tale scopo, scegliere il nome di un modello, quindi fare clic sul pulsante Modello uso default. Se sono già stati inseriti i dati nei campi della scheda e successivamente si decide di utilizzare un modello predefinito, il sistema visualizza il seguente messaggio quando si fa clic su Modello uso default: "I campi verranno azzerati in modo da corrispondere al modello. Tutte le informazioni inserite precedentemente verranno perdute. Continuare?" Quindi viene visualizzato il modello che sostituisce qualsiasi dato inserito.

Quando è il momento di effettuare la chiamata, fare riferimento al piano in modo da tenere presente quali dati richiedere al destinatario della chiamata e il tono della conversazione.

Punto di accesso E-mail

Il punto di accesso E-mail consente di inviare un messaggio via e-mail a tutti gli indirizzi inseriti nel sistema utilizzando qualsiasi punto di accesso. Il punto di accesso E-mail consente di effettuare quanto segue:

- Comporre un messaggio e-mail da inviare a un singolo destinatario oppure a un gruppo.
- Allegare più file a un messaggio e-mail.
- Visualizzare un elenco di messaggi e-mail che non hanno raggiunto il destinatario specificato.

Uso dei filtri per la visualizzazione delle e-mail

Quando si accede al punto di accesso E-mail, è possibile applicare un filtro all'elenco principale in modo da includere tutti i messaggi e-mail oppure solo quelli inviati.

Composizione di messaggi e-mail

La composizione di un messaggio e-mail nel sistema CRM è simile a quella di qualsiasi sistema di posta elettronica. Occorre inserire i dati nella riga dell'oggetto e nel corpo del messaggio. Nel sistema CRM l'indirizzo del destinatario viene selezionato nella scheda Invia e-mail a, visualizzata quando si salvano i dati nella scheda E-mail. Inoltre, sono disponibili diverse opzioni di consegna del messaggio.

Campi di inserimento: schede Dettagli e-mail e Invia e-mail a

Quando si crea un nuovo messaggio e-mail, è necessario inserire i dati nella riga dell'oggetto e nel corpo del messaggio all'interno della scheda Dettagli e-mail. Di seguito sono riportate le opzioni di consegna disponibili sul lato destro:

- Inviare un e-mail separato a ciascun indirizzo? Utilizzare questa opzione per inviare separatamente un messaggio a ogni destinatario. Ciascun destinatario visualizza solo il rispettivo indirizzo nel campo A. Quando questa opzione è disattivata, ciascun destinatario visualizza gli indirizzi di tutti gli altri destinatari nel campo A.
- Invia fax per indirizzi e-mail non validi? Utilizzare questa opzione per inviare il messaggio a un numero di fax se l'invio all'indirizzo specificato non ha esito positivo.

Quando questa opzione è disattivata, il sistema non invia il messaggio a un numero di fax.

- Creare un'attività per ciascun e-mail? Utilizzare questa opzione per creare automaticamente un record nell'elenco principale Attività ogni volta che viene inviato un messaggio. Quando questa opzione è disattivata, il sistema non crea la voce di un'attività.

Non è possibile inviare un messaggio e-mail fino a quando non si inseriscono i dati nella scheda Invia e-mail a. Questa scheda viene visualizzata quando si salva il record. Dopo aver inserito i dati nella scheda Invia e-mail a, è possibile ritornare alla scheda Dettagli e-mail e fare clic sul pulsante Invia per inviare il messaggio.

Campi di sola lettura: scheda Dettagli e-mail

Quando si crea un nuovo messaggio e-mail, il nome dell'utente che ha eseguito il login viene visualizzato automaticamente nel campo Da. Il campo Stato visualizza lo stato corrente del messaggio in modo da controllare rapidamente se l'e-mail è stata inviata al server. Quando si fa clic sul pulsante di invio nella scheda E-mail, viene visualizzata automaticamente la data dell'invio.

Modalità d'uso delle schede: schede Dettagli e-mail e Invia e-mail a

Componente	Azioni del sistema
• Campo Stato	Questo campo di sola lettura indica lo stato di un messaggio e-mail, con un messaggio quale: "Email has not been sent" (L'e-mail non è stato inviato) oppure "Email has been sent to server" (L'e-mail è stato inviato al server).
• Campo Data invio	Questo campo viene aggiornato automaticamente con la data corrente di sistema quando si crea un messaggio e-mail e si fa clic su Salva.
• Campo Da	Questo campo viene aggiornato automaticamente con il nome dell'utente che ha eseguito il login.
• Scheda Invia e-mail a • Scheda Allegato • Scheda Guasti	Queste schede vengono visualizzate quando si inseriscono i dati nei campi obbligatori della scheda Dettagli e-mail e si fa clic su Salva.

Scelta dei destinatari di un'e-mail

Nella scheda Invia e-mail a è possibile scegliere uno o più nomi nell'Elenco singole voci, scegliere uno o più gruppi nell'Elenco elementi gruppo e-mail oppure configurare una combinazione di entrambi.

Vedere inoltre

- ☐ Ricerca estesa

► Come aggiungere gli indirizzi dei destinatari di un'e-mail

1. Nel punto di accesso E-mail, fare clic sul pulsante Aggiungi nell'Elenco elementi gruppo e-mail o nell'Elenco singole voci.
2. Eseguire una ricerca per individuare il nome dei gruppi o dei singoli destinatari ai quali si desidera inviare il messaggio e-mail.
3. Scegliere il nome della persona o del gruppo al quale inviare l'e-mail.
4. Fare clic su OK per aggiungere il nome alla griglia di dati dell'elenco appropriato.
5. Ripetere le operazioni dal punto 1 al punto 4 fino a quando tutti i gruppi e i singoli destinatari sono stati aggiunti agli elenchi.
6. Ritornare alla scheda Invia e-mail a per inviare l'e-mail.

Nota

Nella scheda Invia e-mail a non è disponibile l'azione Salva. Il sistema salva automaticamente le voci aggiunte nella griglia dei dati.

Aggiunta di allegati ai messaggi e-mail

La scheda Allegato viene utilizzata per aggiungere uno o più file a un messaggio e-mail.

Nota

È possibile inviare un allegato tramite e-mail da qualsiasi altra scheda Allegato del sistema CRM. Ad esempio, è possibile allegare un file al record di un account nella scheda Allegato del punto di accesso Account. È sufficiente fare clic sul pulsante Allegato e-mail e scegliere uno o più allegati, in modo da aprire la scheda Dettagli e-mail per comporre il messaggio e-mail, specificare l'indirizzo e inviarlo.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Visualizzazione dei messaggi non consegnati al destinatario

Quando l'invio di un'e-mail non ha esito positivo, il sistema crea un record nella scheda Guasti. È possibile modificare il campo Indirizzo e-mail per correggere l'indirizzo. Ad esempio se nell'indirizzo mancava il simbolo @, è possibile aggiungerlo. Quindi, è possibile utilizzare il pulsante Errori invio nella vista elenco Guasti per inviare nuovamente il messaggio.

Punto di accesso Compiti

Il punto di accesso Compiti consente la gestione di un elenco di attività personali. In questo punto di accesso è possibile effettuare quanto segue:

- Creare un elenco di attività personali che possono essere visualizzate solo dall'utente alle quali si riferiscono.
- Visualizzare un elenco principale di attività e ordinarle in base a descrizione, priorità, data di scadenza o stato di completamento.
- Sincronizzare le attività personali con quelle memorizzate nel sistema Microsoft Outlook o nel dispositivo palmare.

Nota

Utilizzare la scheda Attività per inserire tutte le attività aziendali.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Attività*

Uso dei filtri per i compiti

È possibile limitare il numero di attività visualizzate nell'elenco principale scegliendo uno dei seguenti filtri:

- I miei compiti da svolgere: questo filtro include tutte le attività inserite nel punto di accesso Compiti in quanto tutte le voci di compito sono attività personali.
- I miei compiti completati: questo filtro include le attività contrassegnate come complete.
- I miei compiti da completare: questo filtro include le attività non contrassegnate come complete.
- Compiti da svolgere scaduti: questo filtro include le attività per le quali la data di scadenza è già trascorsa.

Inserimento di attività personali nel sistema CRM

Le voci inserite nel punto di accesso Compiti non vengono visualizzate nel calendario e possono essere visualizzate solo dall'utente al quale appartengono. È possibile ordinare l'elenco principale per data di scadenza, priorità, stato di completamento o descrizione in modo da individuare rapidamente l'attività necessaria. Di seguito sono riportati alcuni esempi di attività personali:

- Acquisto di un regalo di compleanno
- Cambio dell'olio
- Pranzo con un amico

Nota

I compiti sono esclusivamente ad uso personale. L'elenco di compiti può essere aperto solo dall'utente al quale è associato. L'accesso agli elenchi di compiti di altri utenti non è consentito neanche all'amministratore del sistema o al responsabile delle vendite.

Campi di inserimento: scheda Dettagli compiti

Per creare un nuovo compito, occorre inserire in primo luogo una descrizione dell'attività. Quindi, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per registrare la data di scadenza. Aggiungere eventuali dati aggiuntivi nella casella di testo Commenti, quindi indicare la priorità dell'attività: low, medium, high o urgent (bassa, media, alta o urgente). Quando un'attività è completata, ritornare a questa scheda e contrassegnare l'attività come completa. Quindi, nella vista dell'elenco principale, è possibile visualizzare un riepilogo delle attività completate e da completare. Inoltre, è possibile applicare un filtro all'elenco principale in modo da visualizzare solo le attività complete oppure quelle incomplete.

Modalità d'uso delle schede: scheda Compiti

Componente	Azioni del sistema
Campo Inserito da	Quando si crea un nuovo record, il sistema aggiorna automaticamente questo campo con il nome dell'utente che ha eseguito il login.
Campo Data inserimento	Quando si crea un nuovo record, il sistema aggiorna automaticamente questo campo con la data di sistema.
Completo	Quando si sceglie questa opzione, la data corrente viene inserita automaticamente nel campo Data completamento e nella colonna Completo della vista elenco viene visualizzato il valore Sì. Se non si seleziona questa opzione, nella colonna Completo della vista elenco viene visualizzato il valore No.

Inserimento e visualizzazione di richieste di assistenza

Quando si interagisce con i clienti, talvolta è necessario inserire richieste di assistenza e individuare le richieste ancora aperte. Nel punto di accesso Richiesta di assistenza è possibile eseguire tutte le funzioni riportate di seguito:

- Inserire una richiesta di assistenza.
- Visualizzare uno storico di richieste di assistenza.
- Inserire e visualizzare le attività associate alla soluzione di una richiesta di assistenza.
- Creare un preventivo o un ordine cliente.
- Allegare e visualizzare i file che facilitano la soluzione di un problema.
- Inserire e visualizzare un registro di note su una richiesta di assistenza.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Richiesta di assistenza*
- ❑ *Campi di sola lettura: scheda Richiesta di assistenza*
- ❑ *Inserimento e visualizzazione di uno storico di richieste*
- ❑ *Creazione di preventivi in seguito a una richiesta di assistenza*
- ❑ *Inserimento di attività correlate alle richieste di assistenza*
- ❑ *File allegati alle richieste di assistenza*
- ❑ *Creazione di note sulle richieste di assistenza*

Monitoraggio dei dati di tutti gli utenti

I dati acquisiti e salvati nelle tabelle del sistema CRM possono essere monitorati tramite scorecard e indicatori KPI (Key Performance Indicator) del sistema J.D. Edwards Business Intelligence. Consultare la documentazione relativa al sistema Business Intelligence per ulteriori informazioni sull'argomento.

Uso dell'interfaccia del calendario

Nel punto di accesso Calendario è possibile accedere a tre viste: giornaliera, settimanale e mensile. Queste viste offrono prospettive diverse ma le funzioni sono le stesse per tutte. Di conseguenza, è possibile utilizzare le seguenti procedure per navigare all'interno dell'interfaccia da qualsiasi punto di accesso.

Punto di accesso Calendario

Il punto di accesso Calendario consente di organizzare le attività. L'utente corrente può visualizzare le attività personali giornaliere, settimanali o mensili, nonché le attività dei dipendenti gestiti. Ogni attività creata nella scheda Attività viene visualizzata nel calendario. Le attività senza ore di inizio e fine vengono visualizzate come eventi che occupano tutta la giornata, mentre quelle per le quali è specificato un orario, vengono visualizzate accanto all'ora appropriata. Il calendario consente di effettuare quanto segue:

- Creare una nuova attività.
- Accedere alla scheda Dettagli attività per visualizzare i dettagli di un'attività.
- Eseguire ricerche all'interno del calendario di un dipendente gestito dall'utente corrente.
- Visualizzare un calendario a comparsa.
- Scorrere il calendario o passare a un giorno, una settimana o un mese specifico.
- Sincronizzare le attività con il dispositivo palmare o con Microsoft® Outlook®.

Visualizzare i calendari dei dipendenti gestiti

Quando un utente sceglie il punto di accesso Calendario viene visualizzato il rispettivo calendario. Se tale utente desidera accedere al calendario di un dipendente che gestisce direttamente, fare clic sul pulsante di ricerca accanto al campo Calendario per:. Una volta completata la ricerca, viene visualizzato il calendario del dipendente scelto e in tal modo è possibile esaminare le rispettive attività.

Nota

Per l'amministratore del sistema questo implica che gli utenti possono accedere ai calendari dei dipendenti visualizzati al di sotto di essi nell'elenco principale Dipendente ordinato in base allo stile gerarchico.

► Come visualizzare il calendario di un dipendente gestito

1. Nel punto di accesso Calendario fare clic sul pulsante di ricerca accanto al campo Calendario per.
2. Inserire i criteri di ricerca appropriati.
3. Fare clic sul pulsante Cerca.
4. Fare clic sull'opzione corrispondente al nome del dipendente o del contatto di cui si desidera visualizzare il calendario.
5. Premere il pulsante OK. A questo punto viene visualizzato il calendario del dipendente o del contatto scelto.

Visualizzazione e gestione delle attività nel calendario

In qualsiasi punto del calendario è possibile creare una nuova attività oppure visualizzare i dettagli relativi a un'attività esistente. Utilizzare il pulsante Nuova attività per aprire uno schermo Attività vuoto nella scheda Dettagli attività. Per accedere ai dettagli di un'attività esistente, fare clic sull'attività nel calendario in modo da visualizzare la scheda Dettagli attività corrispondente in cui è possibile visualizzare o aggiornare i dati.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Attività*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Attività*

► Come creare un'attività nel calendario

1. Nel punto di accesso Calendario fare clic sul pulsante Nuova attività all'interno del calendario personale.
2. Inserire i dati in tutti i campi obbligatori e nei campi facoltativi desiderati.
3. Fare clic su Salva.
4. Aggiungere i dipendenti appropriati nell'elenco Assegnazione attività visualizzato nella parte inferiore della scheda quando è stato salvato il record.

5. Fare nuovamente clic su Salva.

Cambiamento di data nel calendario visualizzato

È possibile scegliere una delle tre modalità riportate di seguito per cambiare la data del calendario visualizzato:

- Utilizzare i pulsanti freccia per spostare la data in avanti o indietro di un giorno, di una settimana o di un mese, a seconda della vista correntemente utilizzata.
- Nel campo Passa a inserire la data che si desidera visualizzare nel formato gg/mm/aaaa, quindi fare clic sul pulsante Vai a.
- Fare clic sull'icona del calendario a comparsa e scegliere il mese e il giorno che si desidera visualizzare.

Gestione del centro assistenza

La vendita di prodotti e servizi è la principale priorità di un'azienda, ma la fidelizzazione dei clienti è di importanza fondamentale per il mantenimento di relazioni positive e durature. Il sistema CRM consente agli addetti del centro assistenza di gestire in modo efficiente ed efficace i problemi di assistenza di tutti i clienti, dal momento in cui sono riportati al momento in cui vengono risolti. Le funzioni del centro assistenza CRM consentono di effettuare quanto segue:

- Gestire e monitorare le richieste di assistenza, nonché definirne le priorità.
- Gestire il workflow mediante l'invio di notifiche di avviso, l'assegnazione di richieste di assistenza in base al carico di lavoro o alle competenze e l'avanzamento dei problemi in base al contratto di assistenza.
- Definire gruppi di assistenza in base al livello di competenza (capacità).
- Fornire ai rappresentanti dell'assistenza clienti una knowledge base di domande frequenti e documenti in cui eseguire ricerche.

Il sistema CRM consente di ridurre il tempo necessario per la soluzione di un problema e aumentare il livello di soddisfazione dei clienti. Inoltre, è possibile migliorare l'efficienza del workflow in modo da dedicare maggior tempo all'assistenza dei clienti, anziché fare avanzare le richieste da una risorsa all'altra. Infine, ai dipendenti vengono forniti gli strumenti adatti per assistere i clienti e risolvere i problemi in modo accurato e tempestivo.

Questa sezione della guida illustra come impostare le funzioni necessarie ai rappresentanti dell'assistenza per la gestione dei problemi riportati dai clienti. I dati sono presentati nell'ordine in cui è opportuno che vengano inseriti dal responsabile dell'assistenza. Inoltre, viene illustrato come inserire le richieste di assistenza e inviare le notifiche.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Impostazione delle funzionalità del centro assistenza

Di seguito è riportata la sequenza di operazioni da completare per attivare le funzioni del centro assistenza:

- Creare livelli di stato dell'assistenza.
- Impostare gruppi di assistenza e assegnare dipendenti a ciascun gruppo.
- Stabilire livelli di priorità per l'assistenza.
- Creare tipi di assistenza.
- Stabilire una knowledge base.

Creazione dei dati SWM sui clienti

Per poter creare un ordine di assistenza per un account, è necessario impostare i dati SWM (servizi di assistenza e garanzia) sui clienti nel sistema J.D. Edwards ERP. Affinché sia possibile inserire un ordine di assistenza nel sistema CRM, occorre definire il fuso orario e l'ora legale per il cliente o la sede aziendale.

► Come inserire dati sul cliente nel sistema SWM

1. In XE passare al menu G1740.
2. Selezionare Rettifiche rubrica indirizzi (P01012).
3. Digitare il numero della rubrica indirizzi per il cliente.
4. Fare clic su Trova.
5. Evidenziare la riga, quindi selezionare un'opzione di riga per SWM.
6. Fare clic su Aggiungi se non esiste un record cliente.
7. Digitare i dati appropriati e fare clic su OK.

I dati supplementari vengono aggiunti per il cliente SWM.

Punto di accesso Stato assistenza

La prima operazione necessaria per l'impostazione delle funzioni di assistenza consiste nella creazione dei livelli di stato dell'assistenza. Questa operazione consente ai responsabili dell'assistenza clienti di identificare e gestire lo stato di ciascuna richiesta di assistenza. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Monitorare lo stato delle richieste di assistenza.
- Identificare più livelli di stato dell'assistenza come chiusi.
- Stabilire quali livelli di stato dell'assistenza indicano che il cliente non è soddisfatto e consentire ai rappresentanti dell'assistenza clienti di ricercare un elenco di richieste di assistenza che indicano tale situazione.

Creazione e gestione del livello di stato dell'assistenza

La scheda dei dettagli del punto di accesso Stato assistenza viene utilizzata per creare e gestire un elenco di livelli di stato in modo che i rappresentanti dell'assistenza clienti possano monitorare lo stato di ciascun richiesta di assistenza. Quando si crea un livello di stato, solitamente si inserisce una descrizione sintetica ed esplicativa per il rappresentante dell'assistenza clienti, ad esempio In fase di ricerca, Richieste ulteriori informazioni e così via. Queste descrizioni vengono visualizzate nell'elenco a discesa Stato della scheda Dettagli richiesta di assistenza. Utilizzare l'opzione Close (Chiuso) per chiudere uno stato di assistenza o più livelli di stato. Quando gli utenti assegnano uno di questi livelli di stato a una richiesta di assistenza, il sistema aggiorna automaticamente il campo Data di chiusura e la richiesta di assistenza non viene ulteriormente inoltrata. Utilizzare il filtro Chiusura insoddisfatti in ultimi 30 giorni per visualizzare le richieste di assistenza per le quali il cliente ha dimostrato di non essere soddisfatto quando il record è stato chiuso.

È possibile stampare un report con i tipi di stato inseriti nel sistema. Per uno schermo di esempio e ulteriori dettagli vedere la *CRM Report Guide*.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Priorità assistenza*

► Come creare un livello di stato dell'assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Stato assistenza.
2. Per aprire un record di stato vuoto, fare clic su Nuovo nell'elenco principale Stato assistenza.
3. Completare il seguente campo:
 - Descrizione stato
4. Se necessario fare clic su una delle seguenti opzioni:
 - Chiuso
 - Insoddisfatto
5. Fare clic su Salva.

Punto di accesso Gruppo assistenza

Il punto di accesso Gruppo di assistenza viene utilizzato per assegnare i dipendenti con livelli di competenza (capacità) diversi ai gruppi che possono consentire una rapida soluzione del problema. I gruppi creati in questo punto di accesso vengono visualizzati come opzioni nell'elenco a discesa Gruppo della scheda Dettagli richiesta di assistenza. Quando un rappresentante dell'assistenza clienti crea il record di un nuovo problema e sceglie un gruppo di assistenza, la richiesta è inizialmente assegnata al membro del gruppo con il livello più basso di competenze. A parità di competenze tra più membri, il problema viene assegnato al dipendente con il minor numero di record di problemi aperti. Inoltre, è possibile collegare un gruppo di assistenza a un prodotto o gruppo di prodotti nel punto di accesso Manutenzione prodotto oppure nella scheda Prodotti all'interno del punto di accesso Gruppo assistenza. Il punto di accesso Gruppo assistenza consente di effettuare quanto segue:

- Creare diversi gruppi di assistenza, ciascuno adatto a rispondere a un determinato tipo di problema.
- Assegnare i dipendenti ai gruppi di assistenza.
- Assegnare i livelli di competenza a ciascun dipendente incluso in un gruppo di assistenza.
- Per ciascun gruppo di assistenza, identificare il responsabile dell'assistenza e il reparto che gestisce.
- Per ciascun gruppo di assistenza specificare un indirizzo e-mail. Si tratta dell'indirizzo utilizzato se un utente risponde a una delle notifiche e-mail.
- Associare più prodotti contemporaneamente.

Inoltre, è possibile visualizzare rapidamente quanto segue:

- Un elenco di gruppi di assistenza, il reparto associato a ciascun gruppo, l'indirizzo e-mail per contattare il gruppo e il nome del responsabile dell'assistenza.

- Un elenco dei dipendenti (con il relativo nome e livello di competenza) appartenenti a un determinato gruppo di assistenza.
- Un elenco di richieste di assistenza assegnate a un determinato gruppo di assistenza.

Gestione dei gruppi di assistenza

La scheda dei dettagli del punto di accesso Gruppo di assistenza viene utilizzata per creare e gestire i gruppi di rappresentanti dell'assistenza clienti che possono essere assegnati ai problemi dalla scheda Dettagli richiesta del punto di accesso Richiesta di assistenza. È necessario inserire un nome per il gruppo che descriva chiaramente le responsabilità dei membri del gruppo. Ad esempio, è possibile creare un gruppo Documentazione che gestisce le richieste di informazioni sui prodotti, un gruppo Fatturazione che gestisce le domande relative ai pagamenti e un gruppo Dotazione hardware che risponde alle domande sui computer. È possibile eseguire una ricerca per individuare e selezionare il responsabile dell'assistenza che gestisce il gruppo creato. Il record di un problema viene fatto avanzare fino a tale responsabile quando sono trascorse la data e l'ora di scadenza. Inoltre, il nome del responsabile dell'assistenza viene visualizzato come un'opzione nell'elenco a discesa Assegnato a della scheda Dettagli richiesta di assistenza, in modo che sia possibile assegnare manualmente una richiesta di assistenza al responsabile. Il nome del reparto richiamato dal record dipendente del responsabile dell'assistenza viene visualizzato automaticamente nel campo Nome responsabile del reparto. È anche possibile inserire un indirizzo e-mail di gruppo.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli gruppo

Componente	Azioni del sistema
• Campo Nome responsabile del reparto	Dopo aver scelto un responsabile dell'assistenza, il sistema aggiorna questo campo con il nome del reparto del responsabile dell'assistenza. Il sistema richiama questo nome dal record dipendente del responsabile.

► Come creare un nuovo gruppo di assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Gruppo di assistenza.
2. Per aprire un record vuoto per lo stato dell'assistenza, fare clic su Nuovo nell'elenco principale Gruppo di assistenza.
3. Completare i seguenti campi:
 - Nome gruppo
 - Responsabile assistenza
4. Completare il seguente campo facoltativo:
 - Gruppo email
5. Fare clic su Salva.

Inserimento dei dati sui dipendenti assegnati a un gruppo di assistenza

Dopo aver creato un gruppo di assistenza, è possibile accedere alla scheda Dipendente per assegnare i dipendenti al gruppo. Per indicare il livello di competenza di ciascun membro del gruppo, è possibile scegliere un numero intero compreso tra 1 e 5, dove 5 rappresenta il livello massimo. Di conseguenza, quando un rappresentante dell'assistenza clienti inserisce una richiesta di assistenza e sceglie un gruppo, il sistema inserisce automaticamente nel campo Assegnato a il nome del rappresentante con il livello di competenze più basso e il minor numero di record di problemi aperti. Il rappresentante dell'assistenza clienti può sostituire questo valore di default facendo clic sull'elenco a discesa e scegliendo un altro dipendente in un elenco completo dei membri del gruppo.

► Come aggiungere un dipendente a un gruppo di assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Gruppo di assistenza.
2. Fare clic sul nome del gruppo di assistenza al quale si desidera aggiungere un dipendente.
3. Fare clic sulla scheda Dipendente.
4. Fare clic sull'azione Aggiungi per aprire la finestra di dialogo Cerca e avviare la ricerca del record dipendente.
Per le istruzioni sull'uso della funzione di ricerca vedere la sezione Ricerca estesa.
5. Fare clic su OK nella finestra di dialogo Cerca.
Il dipendente viene automaticamente aggiunto all'elenco di dipendenti associati al gruppo di assistenza selezionato.
6. Fare clic sul nome del dipendente al quale assegnare un livello di competenze.
7. Completare il seguente campo:
 - Livello di capacitàUn dipendente al quale è assegnato il livello 5 è quello con le competenze maggiori.
8. Fare clic su Salva.

► Come rimuovere un dipendente da un gruppo di assistenza

1. Selezionare il punto di accesso Gruppo di assistenza.
2. Fare clic sul nome del gruppo di assistenza dal quale si desidera rimuovere un dipendente.
3. Fare clic sulla scheda Dipendente.
4. Fare clic su Rimuovi per aprire la finestra di dialogo Seleziona.
5. Fare clic sull'opzione di selezione accanto al dipendente che si desidera rimuovere.
6. Fare clic su OK.

Visualizzazione e gestione delle richieste di assistenza associate ai gruppi

Ogni richiesta di assistenza è associata a un gruppo di assistenza. Quando si crea una nuova richiesta di assistenza nella scheda Dettagli richiesta del punto di accesso Richiesta di assistenza, è necessario scegliere un gruppo di assistenza. Quindi, quando si preme Salva, la richiesta viene anche visualizzata nel punto di accesso Gruppo di assistenza. È possibile gestire una richiesta di assistenza sia nel punto di accesso Richiesta di assistenza che nel punto di accesso Gruppo di assistenza. Il sistema aggiorna entrambe le schede.

Vedere inoltre

- ❑ *Inserimento di richieste di assistenza*

Assegnazione di più prodotti a un gruppo di assistenza

La scheda Prodotti del punto di accesso Gruppo di assistenza viene utilizzata per visualizzare e gestire i prodotti associati a un gruppo di assistenza. In questo punto di accesso oppure nel punto di accesso Manutenzione prodotto è possibile associare i prodotti a un gruppo di assistenza. Quando si aggiungono o rimuovono prodotti nella scheda Prodotti del punto di accesso Gruppo di assistenza, il sistema aggiorna automaticamente il menu a discesa Gruppo di assistenza nella scheda Dettagli prodotto del punto di accesso Manutenzione prodotto in base alle modifiche apportate.

Nota

Se si seleziona un prodotto nella scheda Dettagli richiesta di assistenza, viene visualizzato di default il gruppo di assistenza associato a tale prodotto.

► Come assegnare più prodotti a un gruppo di assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Gruppo di assistenza, quindi scegliere il gruppo di assistenza al quale si desidera aggiungere i prodotti.
2. Fare clic sulla scheda Prodotto.
3. Fare clic sull'azione Aggiungi per visualizzare un elenco di tutti i prodotti presenti nel punto di accesso Manutenzione prodotto.
4. Fare clic sulle opzioni per i prodotti che si desidera aggiungere al gruppo di assistenza.
5. Fare clic su OK per ritornare alla scheda Prodotto e aggiungere le selezioni al gruppo di assistenza.
6. Fare clic sulla descrizione del prodotto per visualizzare i dati in formato di sola lettura.

Punto di accesso Priorità assistenza

La scheda dei dettagli del punto di accesso Priorità assistenza viene utilizzata per creare e gestire i livelli di priorità che i rappresentanti dell'assistenza clienti assegnano alle richieste di assistenza. Questi livelli di priorità definiscono la quantità massima di tempo consentita per risolvere una richiesta di assistenza quando viene fatta avanzare. Gli attributi definiti in questo punto di accesso vengono utilizzati nella scheda Richiesta di assistenza. Il punto di accesso Priorità assistenza consente di effettuare quanto segue:

- Creare e gestire livelli di priorità.
- Specificare l'avanzamento e la soluzione per ciascun livello di priorità.
- Stabilire routine di avanzamento per le notifiche delle richieste di assistenza.

Campi di inserimento: scheda Priorità assistenza

Quando si crea un livello di priorità dell'assistenza, occorre specificare un nome per il livello di priorità. Di solito, i centri di assistenza utilizzano i livelli basso, medio, critico e urgente. Tuttavia l'azienda può utilizzare altri termini per definire tali livelli. Inserire un numero di sequenza per indicare l'ordine dei livelli di priorità, con il valore 1 che indica il livello massimo. Quindi, è necessario inserire una descrizione del livello di priorità. Una descrizione chiara garantisce l'assegnazione della richiesta al livello appropriato da parte del rappresentante dell'assistenza clienti.

La quantità di tempo impostata si basa sulla percentuale di tempo allocata per la soluzione di un problema. Tale percentuale può essere basata sulle unità di soluzione o sull'autorizzazione del cliente.

Quantità di tempo basata su un'autorizzazione

La percentuale di tempo allocata alla soluzione di un problema si basa sull'autorizzazione del cliente quando si verificano entrambe le situazioni riportate di seguito:

- Un'autorizzazione è selezionata nella richiesta di assistenza associata.
- Una data e un'ora di impegno sono ricevuti dal sistema J.D. Edwards ERP.

Quando si inserisce l'inizio di una percentuale di avanzamento nella scheda Dettagli priorità, il sistema CRM sottrae questa percentuale dal tempo di risposta definito dall'autorizzazione selezionata e invia il valore risultante tramite chiamata XPI al sistema J.D. Edwards ERP che quindi invia la data e l'ora di impegno al sistema CRM. Il valore zero è valido per il campo % inizio avanzamento. La data e l'ora di impegno diventano i valori in base ai quali vengono calcolate le routine di avanzamento automatizzate.

Se una chiamata XPI non ha esito positivo, questi valori non vengono restituiti e il sistema utilizza i valori di default della priorità del sistema CRM.

Nota

La data e l'ora di impegno vengono visualizzate nei campi Data scadenza e Ora data scadenza della scheda Dettagli richiesta di assistenza.

Quantità di tempo basata sui valori di default della priorità del sistema CRM

Se non si seleziona alcuna autorizzazione nella richiesta di assistenza oppure il sistema CRM non riceve i dati sull'autorizzazione dal sistema J.D. Edwards ERP a causa di errore nel corso della chiamata XPI, la quantità di tempo per l'avanzamento e la soluzione del problema è basata sulle unità di soluzione. Per attivare questa funzione, inserire un numero nel campo Tempo di soluzione e selezionare un'unità nell'elenco a discesa (minuti, ore, settimane o giorni). In entrambi i casi, il sistema utilizza i campi delle percentuali rimanenti per calcolare quando inviare i messaggi di avviso e far avanzare il problema.

Per stabilire le percentuali rimanenti, inserire valori numerici nei seguenti campi:

- % avanzamento: il sistema utilizza questa percentuale del tempo totale di soluzione e notifica al rappresentante dell'assistenza clienti con il successivo livello di competenze che è diventato responsabile della soluzione, in seguito all'avanzamento del problema.
- % Avviso avanzamento: il sistema utilizza questa percentuale e notifica al rappresentante dell'assistenza clienti attualmente incaricato della soluzione che è imminente l'avanzamento del problema al rappresentante con il successivo livello di competenze e che non sarà più responsabile della soluzione. Non inserire il valore zero, un numero negativo, un numero decimale o un numero uguale o superiore a 100.
- % avvertimento soluzione: il sistema utilizza questa percentuale del tempo totale di soluzione (la percentuale precedente alla soluzione) e notifica l'imminente scadenza del tempo di soluzione dei problemi al rappresentante dell'assistenza clienti attualmente responsabile. Una volta scaduto tale tempo, il problema viene fatto avanzare al responsabile del gruppo di assistenza e il dipendente attualmente assegnato al problema non sarà più responsabile della soluzione. Ad esempio, se la quantità di tempo per l'avanzamento si basa su un'unità di soluzione di 10 ore e manca il 20% alla scadenza dell'avviso di soluzione, l'avviso viene inviato quando si supera l'80% ($100\% - 20\% = 80\%$) di 10 ore, ossia dopo 8 ore. Il rappresentante dell'assistenza clienti riceve un avviso sull'imminente avanzamento del problema.

Nota

L'avviso e il processo di avanzamento vengono eseguiti ripetutamente fino alla scadenza del tempo di soluzione. Ad esempio, se si inserisce il valore 20%, il processo di avanzamento viene eseguito cinque volte prima dell'invio dell'avviso di avanzamento oppure quattro volte se si specifica come valore il 25% prima dell'avanzamento del problema al responsabile dell'assistenza.

Il sistema fa avanzare automaticamente un problema al rappresentante dell'assistenza clienti con il successivo livello di competenze. Se un rappresentante dell'assistenza clienti è in vacanza oppure è stato temporaneamente assegnato a un'altra area aziendale, l'amministratore o il responsabile dell'assistenza può temporaneamente rimuovere tale dipendente dal processo di avanzamento.

Quando viene cambiata la priorità nello schermo Dettagli richiesta di assistenza i valori della data e dell'ora di scadenza vengono ricalcolati e vengono stabilite nuove routine di avanzamento in base ai nuovi valori. Questa situazione si verifica in tutte le richieste di assistenza, sia quelle per le quali sono selezionate le autorizzazioni che quelle per le quali vengono utilizzati le priorità di default del sistema CRM.

Premere il pulsante Report per visualizzare un elenco e una descrizione dettagliata di tutte le priorità di assistenza del sistema. Questo report include il nome assegnato alla priorità di assistenza, il livello di priorità, il tempo di avanzamento, il tempo di avviso dell'avanzamento, il tempo di soluzione e il tempo di avviso della soluzione. Per uno schermo di esempio e ulteriori dettagli vedere la CRM Report Guide.

Attenzione

Quando si impostano le priorità di assistenza, verificare che la percentuale di avviso della soluzione sia compresa nell'ultimo incremento di avanzamento. In tal modo, ci si accerta che l'ultimo dipendente al quale viene fatto avanzare il problema riceverà l'avviso di soluzione. Ad esempio, se si specifica un tempo di soluzione di 8 ore e si inserisce il valore 25 nei campi % inizio avanzamento, % avvertimento avanzamento e % avanzamento, ma si inserisce il valore 90 nel campo % avvertimento soluzione, il sistema invia l'avviso di soluzione al rappresentante dell'assistenza clienti che ha ricevuto il problema nel corso del primo incremento di 2 ore, a 48 minuti dalla routine di avanzamento. Se invece si inserisce il valore 10 nel campo % avvertimento soluzione, il sistema invia l'avviso di soluzione al rappresentante dell'assistenza clienti che ha ricevuto il problema nel corso dell'ultimo incremento di avanzamento, a 7,2 ore dalla routine di avanzamento.

Creazione e gestione dei livelli di priorità

Per automatizzare i processi di avanzamento e soluzione di un problema, utilizzare la scheda Dettagli priorità per inserire tutti i dati correlati ai livelli di priorità. L'automazione del processo consente di fornire ai clienti una gestione del problema e tempi di risposta strutturati e prevedibili.

► Come creare un livello di priorità dell'assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Priorità assistenza.
2. Nell'elenco principale Priorità assistenza fare clic sull'azione Nuovo per aprire un record vuoto.
3. Completare i seguenti campi:
 - Priorità
 - Priorità cliente
 - Numero sequenza
 - Descrizione
 - % inizio avanzamento
 - % Avviso avanzamento
 - % avanzamento
 - % avvertimento soluzione
 - % soluzione
 - Tempo di soluzione
4. Fare clic su Salva.

Punto di accesso Tipo assistenza

Il responsabile dell'assistenza utilizza il punto di accesso Tipo assistenza per creare e memorizzare i modelli dei problemi riportati più frequentemente e delle soluzioni corrispondenti. I rappresentanti dell'assistenza clienti utilizzano questi modelli per inserire rapidamente le richieste di assistenza e di conseguenza fornire un servizio migliore ai clienti. Nell'elenco principale è possibile visualizzare tutti i tipi di assistenza oppure è possibile utilizzare un filtro per visualizzare solo i problemi o solo le soluzioni.

Il punto di accesso Tipo assistenza consente di effettuare quanto segue:

- Creare modelli che i rappresentanti dell'assistenza clienti possono utilizzare per inserire le richieste di assistenza.
- Contrassegnare problemi o soluzioni come inattivi in modo che i rappresentanti dell'assistenza clienti non possano utilizzarli fino a quando non vengono riattivati.
- Associare un problema a una possibile soluzione.
- Associare un articolo della knowledge base a una soluzione.
- Selezionare il livello di priorità che si desidera visualizzare nello schermo della richiesta di assistenza quando un rappresentante dell'assistenza clienti sceglie un determinato modello di problema.

Campi di inserimento: scheda Tipo assistenza

Quando si crea un tipo di assistenza, inserire un nome descrittivo per il modello. Ad esempio, se si ricevono numerose chiamate di assistenza per problemi relativi alla fatturazione, è possibile creare il tipo di assistenza "Fatturazione - Fatture errate", oppure per problemi di spedizione è possibile creare il tipo "Ordine incompleto". Quindi, scegliere un tipo di assistenza Issue o Resolution (Problema o Soluzione). Nello schermo vengono visualizzati i campi appropriati alla selezione. Quando si sceglie Issue (Problema), viene visualizzato il campo Priorità default in modo che sia possibile scegliere il livello di priorità che si desidera visualizzare nella richiesta di assistenza quando il rappresentante dell'assistenza clienti utilizza questo modello. Ad esempio, si può assegnare per default una priorità moderata al tipo di assistenza "Fatturazione - Fatture errate". Quando si sceglie Resolution (Soluzione), la priorità di default non è più pertinente e vengono visualizzati i campi Articolo knowledge base e Problema collegato. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un articolo che potrebbe facilitare la soluzione del problema che si sta tentando di risolvere tramite l'uso del modello. Quando si inserisce una soluzione, è anche possibile associarla a un problema esistente. Sia per un problema che per una soluzione, inserire una descrizione breve e una descrizione dettagliata. Entrambi i campi vengono visualizzati nella richiesta di assistenza. Per i modelli che non si desidera far utilizzare ai rappresentanti dell'assistenza clienti, fare clic sull'opzione Inattivo. Se si decide di utilizzare nuovamente uno di questi modelli, è possibile ritornare a questo schermo per disattivare l'opzione Inattivo, rimuovendo il segno di spunta. In tal modo il modello viene riattivato.

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli tipo di assistenza

Componente	Azioni
• Campo Tipo assistenza • Campo Priorità di default: • Campo Articolo knowledgebase • Campo Problema collegato	Quando si sceglie il tipo di assistenza Resolution (Soluzione), il campo Priorità di default: non viene visualizzato, bensì vengono visualizzati i campi Articolo knowledgebase e Problema collegato.
• Campo Priorità di default:	Nelle elenco a discesa di questo campo viene visualizzato un valore per ciascun record creato nel punto di accesso Priorità assistenza.
• Campo Articolo knowledgebase	Nel pulsante di ricerca del campo viene visualizzato un valore per ciascun record creato nella scheda dei dettagli del punto di accesso Knowledge base. Inoltre, quando viene selezionato un articolo, tale selezione viene visualizzata come collegamento ipertestuale nello schermo Dettagli richiesta di assistenza se si utilizza il modello.

► Come creare un nuovo tipo di assistenza

1. Scegliere il punto di accesso Tipo assistenza.
2. Fare clic su Nuovo per aprire un record vuoto per il tipo di assistenza.
3. Completare i seguenti campi:
 - Nome
 - Tipo assistenza
 - Descrizione breve
 - Descrizione

I campi visualizzati nello schermo variano a seconda del tipo di assistenza selezionato.
4. Per un problema completare il seguente campo facoltativo:
 - Priorità di default:
5. Per una soluzione completare i seguenti campi facoltativi:
 - Articolo knowledgebase
 - Problema collegato
6. Fare clic sull'opzione Inattivo per attivarla se *non* si desidera che il rappresentante dell'assistenza clienti utilizzi questo modello.
7. Fare clic su Salva.

Punto di accesso Knowledge base

Il punto di accesso Knowledge base è una tabella di database in cui i rappresentanti dell'assistenza clienti possono ricercare la soluzione a un problema. Per ogni problema, il responsabile dell'assistenza crea un articolo e identifica le parole chiave in base alle quali i rappresentanti dell'assistenza clienti possono eseguire le ricerche. Nel punto di accesso Knowledge base, il rappresentante dell'assistenza può effettuare quanto segue:

- Creare articoli sui problemi riportati solitamente dagli utenti.
- Identificare le parole chiave da inserire per individuare un determinato articolo.
- Indicare che un articolo è stato approvato come una soluzione accurata a un determinato problema.
- Associare un articolo a un catalogo e un prodotto.
- Limitare i record dell'elenco principale scegliendo uno dei seguenti filtri: Approvato, In attesa di approvazione e Articoli pubblicati.

Creazione di un articolo della Knowledge base

Quando si accede per la prima volta al punto di accesso Knowledge base, viene visualizzato uno schermo di ricerca. Utilizzare questo schermo per individuare l'articolo desiderato. Se si desidera creare un nuovo articolo, selezionare l'azione Nuovo nello schermo di ricerca. Se è già stata eseguita una ricerca ed è attivo l'elenco principale Knowledge base o la scheda dei dettagli, è possibile scegliere l'azione Nuovo anche in queste ubicazioni.

Uso dei filtri per la Knowledge base

È possibile limitare gli articoli visualizzati nell'elenco principale scegliendo uno dei seguenti filtri:

- Approvato: vengono visualizzati tutti gli articoli che hanno completato il processo di approvazione appropriato e sono stati contrassegnati come approvati.
- In attesa di approvazione: vengono visualizzati tutti gli articoli che non hanno ancora completato il processo di approvazione appropriato e non sono stati contrassegnati come completati.

Campi di inserimento: scheda Dett. knowledge base

La prima voce che occorre inserire nella scheda Dett. knowledge base è un nome per l'articolo che ne descriva il concetto principale. Quando si sceglie un tipo di soluzione, questo nome viene visualizzato come collegamento Web nel campo ID articolo della scheda Dettagli richiesta di assistenza, in cui un tipo di assistenza è associato a un articolo. Digitare una domanda che viene solitamente posta da un utente, la cui risposta può essere trovata in tale articolo. Ad esempio, è probabile che la risposta alla domanda "Come controllare lo stato della batteria del computer portatile?" sia disponibile in un articolo intitolato Stato batteria. La domanda viene visualizzata nell'elenco principale Knowledge base così come è stata digitata nella scheda dei dettagli. Nella casella di testo Risposta è possibile digitare fino a 4000 caratteri per descrivere la soluzione del problema. Inoltre, è possibile associare l'articolo con un prodotto specifico. Nel campo Parole chiave inserire le parole che vengono comunemente utilizzate da un utente per ricercare l'articolo. Ad esempio, per ricercare un articolo contenente spiegazioni sul modo in cui controllare lo stato della batteria di un computer portatile, è possibile che l'utente utilizzi una delle seguenti parole chiave: computer portatile, batteria, esaurimento, domande frequenti. Dopo aver verificato che la risposta inserita facilita la soluzione del problema, fare clic sull'opzione Approvato.

Nota

Per una corretta esecuzione delle ricerche nella Knowledge base, è necessario inserire un asterisco prima della parola chiave inserita nello schermo di ricerca. Altrimenti, il sistema non richiama gli articoli ai quali è associata più di una parola chiave.

Campi di sola lettura: scheda Dett. knowledge base

Quando il responsabile dell'assistenza utilizza la scheda Dett. knowledge base per creare un nuovo articolo, viene automaticamente visualizzata la data corrente. Inoltre, quando si fa clic su Salva, viene automaticamente assegnato un ID articolo. I valori vengono visualizzati nei rispettivi campi in formato di sola lettura.

File allegati agli articoli della Knowledge base

Quando occorre fornire agli utenti una quantità di informazioni per le quali non è sufficiente un articolo della Knowledge base, è possibile utilizzare la scheda Allegato per allegare documenti.

Vedere inoltre

- ☐ *Segnalibro per i siti Web*

Creazione di note per un articolo della Knowledge base

La scheda Note consente di inserire note a supplemento di un articolo della Knowledge base.

Visualizzazione dei contratti di assistenza

Un contratto di assistenza è un accordo scritto tra un cliente e un fornitore. Il cliente richiede un servizio di assistenza e il fornitore addebita al cliente i servizi specificati nel contratto. I dati dei contratti di assistenza sono memorizzati nel sistema J.D. Edwards ERP, ma gli utenti CRM possono visualizzarli nel punto di accesso Contratto d'assistenza oppure nella scheda Contratto d'assistenza del punto di accesso Ordine assistenza.

Il sistema CRM utilizza i dati dei contratti memorizzati nel sistema J.D. Edwards ERP quando si eseguono le verifiche delle autorizzazioni relative a ordini o richieste di assistenza.

Per ulteriori informazioni sui contratti di assistenza J.D. Edwards vedere la documentazione relativa al sistema di gestione dei servizi di assistenza e garanzia (SWM).

Punto di accesso Contratto d'assistenza

Nel punto di accesso Contratto d'assistenza è possibile visualizzare i dettagli sugli accordi scritti tra clienti e fornitori.

Uso dei filtri per i contratti di assistenza

Per limitare il numero di contratti visualizzati nell'elenco principale Contratto d'assistenza, anziché utilizzare il filtro Tutti, è possibile selezionare uno dei seguenti filtri:

- Contratti assistenza conto: vengono visualizzati tutti i contratti di assistenza per i quali l'utente che ha eseguito il login è nel gruppo di vendita dell'account per il contratto di assistenza.
- Contratti con scadenza tra un mese: vengono visualizzati tutti i contratti di assistenza per il quale l'utente che ha eseguito il login è nel gruppo di vendita e la data di scadenza è entro un mese dalla data corrente oppure è già trascorsa.

Inserimento di richieste di assistenza

I punti di accesso Richiesta di assistenza e Ordine assistenza sono fondamentali per il centro assistenza. In questi punti di accesso, i rappresentanti dell'assistenza clienti utilizzano le funzioni impostate dal responsabile nei punti di accesso correlati all'assistenza, per inserire, monitorare e risolvere i problemi.

Punto di accesso Richiesta di assistenza

Il punto di accesso Richiesta di assistenza consente di effettuare quanto segue:

- Inserire una richiesta di assistenza mentre è in corso la conversazione con un cliente.
- Visualizzare uno storico di tutte le richieste di assistenza inviate da una determinata azienda.
- Stabilire se a un determinato cliente corrispondono altri record di problemi aperti.
- Accedere immediatamente ai dati sul contatto per una richiesta di assistenza.
- Visualizzare lo storico di una determinata richiesta di assistenza.

- Promuovere una richiesta di assistenza al rappresentante dell'assistenza clienti con il livello successivo di competenze.
- Creare attività associate a una richiesta di assistenza.
- Caricare un documento che fornisce informazioni dettagliate su una richiesta di assistenza.
- Visualizzare un elenco di note su una richiesta di assistenza oppure inserire nuove note.
- Visualizzare i report correlati all'assistenza.

Uso dei filtri per le richieste di assistenza

Questo punto di accesso offre diversi filtri per l'elenco principale, quali:

- Articoli aperti: visualizza tutte le richieste di servizio aperte.
- I miei articoli aperti: visualizza le richieste di assistenza assegnate all'utente corrente.
- Le mie chiusure per oggi: visualizza tutte le richieste di assistenza chiuse in data corrente.
- Le mie chiusure per gli ultimi 7 giorni: visualizza tutte le richieste di assistenza chiuse negli ultimi sette giorni.
- Le mie chiusure per gli ultimi 30 giorni: visualizza tutte le richieste di assistenza chiuse negli ultimi trenta giorni.
- Chiusura insoddisfatti in ultimi 30 giorni: visualizza tutte le richieste di assistenza chiuse negli ultimi 30 giorni per le quali il cliente non era soddisfatto.
- Chiusura soddisfatti in ultimi 30 giorni: visualizza tutte le domande di assistenza chiuse negli ultimi 30 giorni per le quali il cliente era soddisfatto.
- Nessuna data o ora di scadenza: visualizza tutte le richieste di assistenza in attesa da più di un'ora dei valori relativi a data e ora di impegno richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP tramite un evento XPI. Tali valori vengono visualizzati nei campi Data scadenza e Ora data scadenza

Inserimento di una richiesta di assistenza

Utilizzare la scheda Richiesta di assistenza per inserire la richiesta di un cliente, dipendente o partner. Inoltre, è possibile creare e gestire richieste di assistenza nelle seguenti ubicazioni:

- Scheda Dettagli richiesta di assistenza del punto di accesso Richiesta di assistenza.
- Scheda Richiesta di assistenza del punto di accesso Account.
- Scheda Richiesta di assistenza del punto di accesso Contatto.
- Scheda Richiesta di assistenza del punto di accesso Base installata.
- Scheda Richiesta di assistenza del punto di accesso Gruppo di assistenza.

Campi di inserimento: scheda Richiesta di assistenza

Nota

Nel punto di accesso Richiesta di assistenza il nome della scheda è Dettagli richiesta di assistenza.

Per inserire una richiesta di assistenza, è necessario associare la richiesta a un account utilizzando il pulsante di ricerca del campo. Quindi il sito associato (o record della Rubrica indirizzi) viene visualizzato nel campo Sito. È possibile selezionare un sito alternativo nell'elenco a discesa. Quando si seleziona un account, il nome e il numero di telefono specificati per il contatto principale nella scheda Contatto del punto di accesso Account vengono visualizzati nel campo Contatto. Tuttavia, è possibile utilizzare l'elenco a discesa per eseguire la selezione nell'elenco completo dei contatti aziendali. Quando si seleziona un account o un contatto, i nomi del campo diventano collegamenti attivi, in modo che sia possibile accedere rapidamente ai dati sull'account o sul contatto selezionato. Fare clic sull'opzione per la notifica al contatto dell'account, se si desidera che tale contatto riceva una notifica contenente il numero del record creato. Tale notifica viene inviata in base al metodo specificato dal contatto nel punto di accesso Preferenze utente. Inoltre, occorre selezionare il metodo (canale) di interazione tra il rappresentante dell'assistenza e il cliente. Il valore di default viene richiamato dalla selezione di default nel punto di accesso Dipendente. Se non è stato selezionato un valore di default, viene visualizzato il metodo Telefono e non è disponibile nessun'altra selezione.

Attenzione

È necessario selezionare l'opzione di notifica per inviare una nota di ringraziamento al contatto che ha inviato la richiesta di assistenza quando è stato creato il record. Dopo aver salvato il nuovo record, l'opzione non viene più visualizzata nello schermo.

Il campo Stato è obbligatorio e, sebbene il valore di default sia Open (Aperto), è anche possibile specificare stati, ad esempio Being Researched (In fase di ricerca), Requires More Information (Richieste ulteriori informazioni), Cancelled at Customer Request (Annullato per richiesta del cliente) oppure Resolved (Risolto). Nel campo Priorità scegliere il livello che descrive più accuratamente la gravità del problema in base alle definizioni utilizzate nel reparto. Solitamente i livelli sono Low, Moderate, Critical o Urgent (basso, moderato, critico o urgente). Le selezioni dei valori per i campo Stato e Priorità possono essere configurate dall'amministratore del sistema. Qualsiasi cambiamento di priorità influisce su data e ora di scadenza.

Quando si seleziona un prodotto, il campo Gruppo visualizza un valore di default che indica il gruppo di assistenza assegnato al prodotto selezionato. Se non viene selezionato alcun prodotto, è necessario scegliere un gruppo di assistenza nell'elenco a discesa Gruppo. Quindi, il nome del rappresentante nel gruppo con il livello di competenze più basso e il minor numero di richieste di assistenza aperte viene automaticamente visualizzato nel campo Assegnato a. È sempre possibile assegnare un altro rappresentante. Quando nel campo Assegnato a viene visualizzato un valore, tale campo diventa un collegamento attivo alla scheda Dettagli dipendente in cui è possibile visualizzare i dettagli sul dipendente selezionato.

Infine, occorre indicare il tipo di problema riportato. Inserire una descrizione breve e una descrizione dettagliata del problema, oppure fare clic sull'opzione Default per aggiornare i campi delle descrizioni con informazioni generiche. Il sistema richiama tali informazioni dalla scheda Dettagli tipo assistenza. Quando tutti i campi obbligatori sono completati, è possibile salvare il record. Il sistema invia automaticamente una notifica al rappresentante dell'assistenza clienti appropriato, per comunicare l'assegnazione della nuova richiesta di assistenza, purché tale rappresentante abbia specificato i metodi di notifica preferiti all'interno della scheda Impostazione notifica del punto di accesso Preferenze utente.

Nota

Quando un rappresentante dell'assistenza clienti non è disponibile per l'assegnazione, ad esempio se è in vacanza, l'amministratore del sistema o il responsabile dell'assistenza può temporaneamente rimuovere tale dipendente dal menu Assegnato a utilizzando l'opzione Ignora progressione assistenza.

Quando si avvia la procedura per la soluzione di un problema, occorre inserire i dati nei campi relativi alla soluzione, i quali sono adiacenti ai campi relativi al problema. In primo luogo, scegliere un tipo di soluzione. Nell'elenco a discesa sono inclusi tutti i tipi di soluzione creati dal responsabile dell'assistenza all'interno del punto di accesso Tipo assistenza e non contrassegnati come inattivi. Affinché le descrizioni e l'ID articolo visualizzati nel record Tipo assistenza associato siano visualizzati anche nella richiesta di assistenza che si sta inserendo, fare clic sull'opzione Default per attivarla. Se è stato scritto un articolo per facilitare la soluzione di un problema, viene visualizzato un collegamento Web all'ID articolo. Fare clic sul collegamento Web per visualizzare l'articolo e stabilire se contiene le informazioni necessarie per risolvere il problema dell'utente. Se si decide che non si desidera utilizzare le informazioni di default, modificare le informazioni nei campi delle descrizioni.

Quando si collabora con un'azienda per acquisire un account, è possibile utilizzare i campi relativi ai partner per documentare eventuali problemi di assistenza che riguardano tale partner. Ad esempio, si supponga di aver creato una partnership per la vendita di stampanti con un'azienda che fornisce servizi di stampa. Se si riceve una richiesta di assistenza per la quale è richiesto l'intervento del partner, è opportuno che il nome del partner e i dati sul relativo contatto siano tempestivamente disponibili.

Il sistema CRM consente di inserire le richieste di assistenza in base ai seguenti dati:

- **Attrezzature:** utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare la voce desiderata in un elenco di record della base installata per l'account specificato. Il codice attrezzatura e lo stato vengono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP. Inoltre, i valori di default per prodotto, codice del prodotto, centro assistenza e modello prodotto vengono assegnati in base all'attrezzatura selezionata.
- **Prodotto:** utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere la voce desiderata in un elenco di tutti i prodotti. Viene visualizzato il codice del prodotto e, laddove possibile, il modello del prodotto. Il nome del campo diventa un collegamento attivo in modo che sia possibile accedere a informazioni dettagliate sul prodotto selezionato.
- **Modello prodotto:** utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il modello del prodotto. Questo campo è disattivato quando si seleziona Attrezzature o Prodotto. Se non è selezionato il campo Attrezzature, il valore di default del campo Modello prodotto si basa sul prodotto selezionato e il campo diventa di sola lettura. Se si cambia il prodotto, il campo Modello prodotto può essere nuovamente modificato e il modello precedente non viene più visualizzato.

È anche possibile identificare l'ubicazione in cui viene gestita la richiesta di assistenza, selezionando la voce appropriata in un elenco di centri di assistenza, definiti anche depositi/fabbriche. Il valore di default viene assegnato in base alla selezione delle preferenze utente.

Se occorre associare un contratto di assistenza a una richiesta di assistenza, utilizzare il pulsante di ricerca del campo Verifica autorizzazione per selezionare l'autorizzazione appropriata in un elenco di opzioni disponibili. Quindi, viene visualizzato il contratto. Utilizzare il collegamento del campo Contratto per accedere ai dettagli del contratto di assistenza. Una volta selezionata e salvata un'autorizzazione, si verifica un evento XPI. Il sistema restituisce la data e l'ora di impegno appropriate e visualizza tali valori rispettivamente nei campi Data scadenza e Ora data scadenza. Se non è stata selezionata alcuna autorizzazione, i valori dei campi Data scadenza e Ora data scadenza vengono assegnati automaticamente in base ai valori di default del sistema CRM per la priorità selezionata.

Nota

Quando si salva un record, si verifica un evento XPI solo se nel campo Contratto è presente un valore oppure tale valore è stato modificato. Inoltre, viene avviato un evento XPI se un contratto è selezionato e la priorità è cambiata.

Quando si utilizza il pulsante di ricerca Verifica autorizzazione per individuare un elenco di opzioni di autorizzazione, la ricerca restituisce un set valido di contratti di assistenza in base ai dati inseriti nei seguenti campi:

- Account
- Sito
- Attrezzature
- Prodotto
- Modello prodotto

Sebbene questi campi siano facoltativi, è opportuno compilarne il maggior numero possibile affinché la ricerca sia specifica.

Dopo aver scelto un'autorizzazione, nel campo Contratto viene visualizzato un valore in modalità di sola lettura. Tale valore rappresenta i dati specificati nei campi Versione e Numero contratto della scheda Dettagli contratto nel punto di accesso Contratto d'assistenza. Questi due valori sono separati da un trattino lungo nel campo Contratto ed è possibile utilizzare tale campo per accedere al record del contratto associato. I dati sul contratto di assistenza vengono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP.

Nota

Se si aggiorna un'opzione di autorizzazione e il contratto selezionato è scaduto oppure non è ancora valido, la copertura continua a essere valida per l'account. È possibile selezionare Nessuno nell'elenco di opzioni di autorizzazione, in modo che non venga visualizzato alcun valore nel campo Contratto d'assistenza.

Nota

Se si aggiorna il valore di uno dei campi sui quali si basano le opzioni di autorizzazione dopo aver salvato il record, nello schermo viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

È stata eseguita una modifica che potrebbe influire sui record delle autorizzazioni associati a questa richiesta di assistenza. Eseguire una nuova verifica autorizzazioni se si desidera applicare un'autorizzazione diversa. Se l'utente non esegue un altro controllo delle autorizzazioni, verrà conservato il valore delle autorizzazioni selezionato precedentemente.

Premere nuovamente il campo Verifica autorizzazione per selezionare un altro contratto.

Poiché è opportuno che il personale addetto all'assistenza sia consapevole dell'atteggiamento di un cliente, soprattutto quando si interagisce a proposito di un problema, è possibile inserire una delle seguenti descrizioni nell'elenco a discesa Disposizione: Soddisfatto, Insoddisfatto oppure Indefinito, se la disposizione o l'atteggiamento del cliente non è chiaramente definibile. Di solito i responsabili dell'assistenza desiderano monitorare la quantità di tempo impiegata dai rappresentanti dell'assistenza per interagire con i clienti, pertanto sono disponibili due campi che registrano la quantità di tempo trascorsa. Utilizzare il campo Ore ritorno chiamata per inserire la quantità di tempo impiegata per comunicare con la persona che ha richiesto l'assistenza e il campo Ore lavorative offline per inserire il numero di ore impiegate a svolgere ricerche sul problema.

Fare clic sul pulsante Report per accedere al report Richieste assistenza per mese nel trimestre. Questo report fornisce un grafico dei primi cinque clienti che hanno utilizzato il centro assistenza nel corso dell'ultimo trimestre e, per ciascun account, una griglia di voci di assistenza per mese all'interno del trimestre. Per ulteriori informazioni e report di esempio vedere la *CRM Report Guide*.

Nota

Se per l'attrezzatura esiste un valore, è necessario selezionare nuovamente Nessuno per consentire una selezione in base a un prodotto.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento dei dati sui dipendenti assegnati a un gruppo di assistenza* per ulteriori informazioni sul campo Ignora progressione assistenza
- ☐ *Campi di inserimento: scheda Priorità assistenza*
- ☐ *Uso del pulsante di ricerca dei dati di un campo*

Campi di sola lettura: scheda Richiesta di assistenza

Nota

Nel punto di accesso Richiesta di assistenza il nome della scheda è Dettagli richiesta di assistenza.

Dopo aver inserito tutti i dati obbligatori nel campo Dettagli richiesta di assistenza e aver salvato il record, il sistema genera automaticamente un numero di richiesta.

Il numero visualizzato nel campo Livello rappresenta una classificazione soggettiva del valore dell'account. Nella scheda Dettagli account è possibile scegliere un numero compreso tra 1 e 4, dove 1 rappresenta il valore più alto. Quando si sceglie un numero, non si prende in considerazione solo il fatturato potenziale, ma anche il valore aggiunto di un determinato account tra i clienti aziendali.

Il sistema aggiorna automaticamente il campo Telefono contatto con il numero di telefono principale del contatto.

Nel campo Inserito da viene visualizzato il nome della persona che ha inserito la richiesta di assistenza. Il sistema genera automaticamente questi dati in base al nome utente e alla password del dipendente, pertanto non è possibile modificarli. Allo stesso modo, il sistema aggiorna i campi Data inserimento e Ora inserimento quando si crea la richiesta di assistenza. Se si seleziona un'autorizzazione, si verifica un evento XPI quando si salva il record. Il sistema visualizza la data e l'ora di impegno appropriate rispettivamente nei campi Data scadenza e Ora data scadenza. Inoltre viene visualizzato il contratto appropriato.

Quando i responsabili dell'assistenza creano un record di stato, possono identificare i livelli di stato da considerare chiusi. Quindi, quando si sceglie uno stato di chiusura, il sistema aggiorna i campi della data e dell'ora di chiusura con i valori richiamati dalle impostazioni del server.

Se si inserisce una richiesta in base a una determinata attrezzatura, il codice e lo stato dell'attrezzatura vengono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP. Se un articolo dispone di un numero di serie, tale valore viene visualizzato nel campo Numero di serie. Allo stesso modo, se la chiamata è basata su un prodotto il sistema visualizza il codice prodotto.

Modalità d'uso delle schede: scheda Richiesta di assistenza

Componente	Azioni del sistema
Campo N. richiesta	Quando si inseriscono i dati nei campi obbligatori e si fa clic su Salva, il sistema assegna automaticamente un numero alla richiesta.
Campo Sito	Se un sito non è ancora stato selezionato, il sistema visualizza il record del sito della Rubrica indirizzi quando si seleziona o si cambia un account.
- Campo Contatto - Campo Telefono contatto	Dopo aver scelto un account, il sistema visualizza i nomi appropriati nell'elenco a discesa Contatto e il numero di telefono del record di indirizzo principale viene visualizzato nel campo Telefono contatto. Quando si sceglie il contatto dell'account a cui inviare una notifica, tale contatto riceve una notifica contenente il numero di richiesta di assistenza del record creato, se per il contatto è stato specificato un metodo di notifica preferito all'interno del punto di accesso Preferenze utente.
- Campo Partner - Campo Contatto partner	Dopo aver scelto un partner, nell'elenco a discesa Contatto vengono visualizzati i contatti per tale partner.

• Campo Canale	Questo campo visualizza il valore di default che l'utente ha selezionato nel punto di accesso Preferenze utente insieme ad altre selezioni disponibili nell'elenco a discesa. Se nessuna selezione viene visualizzata nel punto Preferenze utente, viene visualizzato per default il valore Telefono.
• Campo Stato	Il valore Open (Aperto) è visualizzato per default nel campo Stato, ma è possibile cambiarlo.
• Campo Priorità	Il valore Critical (Critico) è visualizzato per default in questo campo, ma è possibile cambiarlo. Il testo visualizzato può variare a seconda del ruolo dell'utente e dei dati inseriti dal responsabile dell'assistenza nel campo Priorità cliente della scheda Dettagli priorità. Qualsiasi cambiamento di priorità influisce sul calcolo della data e dell'ora di scadenza.
• Campo Attrezzature • Campo Codice attrezzatura • Campo Stato attrezzatura	Se si seleziona un record di base installata nel campo Attrezzatura, il sistema richiama i valori appropriati dal sistema J.D. Edwards ERP nei campi Prodotto, Codice prodotto, Centro assistenza, Modello prodotto, Codice attrezzatura e Stato. I campi Prodotto, Centro assistenza e Modello prodotto sono di sola lettura. Se non è presente alcun account quando si seleziona un'attrezzatura, viene visualizzato l'account appropriato. La stessa situazione si verifica per il sito.
• Campo Prodotto • Campo Codice prodotto	Se si seleziona un prodotto, il sistema visualizza il codice prodotto appropriato. Se si seleziona un prodotto quando non è specificato alcun valore nel campo Attrezzature, il sistema aggiorna il campo Modello prodotto con il valore di default appropriato e il campo diventa di sola lettura.
• Campo Centro assistenza	In questo campo viene visualizzato il valore selezionato dall'utente come centro assistenza di default nel punto di accesso Preferenze utente. Quando si seleziona o si modifica un record di attrezzatura, il sistema visualizza il centro assistenza appropriato. Tuttavia, è possibile modificare questo valore. Se si seleziona un centro assistenza dopo aver selezionato un prodotto, il sistema sostituisce, se necessario, il valore visualizzato nel campo Modello prodotto e il campo rimane di sola lettura.
• Verifica autorizzazione	La funzione Verifica autorizzazione consente di accedere a un elenco di opzioni di autorizzazione in base alle selezioni effettuate per account, sito, attrezzatura, prodotto, modello di prodotto e date di inizio e fine. Tuttavia non occorre eseguire una selezione in ciascuno di questi campi. Dopo aver selezionato un'opzione di autorizzazione, il sistema visualizza il valore appropriato nel campo Contratto. Quindi il campo Contratto diventa un collegamento ai dati sul contratto ai quali è possibile accedere in modalità di sola lettura. Se si modifica il valore di uno dei campi su cui si basano le opzioni di autorizzazione, è opportuno eseguire un'altra verifica dell'autorizzazione.

• Campo Modello prodotto	Se non si esegue una selezione nei campi Attrezzature o Prodotto, il sistema attiva il campo Modello prodotto. Se si esegue una selezione nel campo Modello prodotto e successivamente si seleziona un valore nel campo Attrezzature, il modello del prodotto viene sostituito oppure cancellato e il sistema disattiva il campo Modello prodotto. Quando è selezionato un prodotto ma non un'attrezzatura, il valore del campo Modello prodotto viene assegnato per default in base al prodotto selezionato e il campo diventa di sola lettura. Successivamente, se si cambia o si cancella il prodotto, il campo Modello prodotto può essere nuovamente modificato e il modello precedente viene cancellato.
• Campo Contratto	Quando si esegue una verifica dell'autorizzazione e si seleziona un valore, il contratto selezionato viene visualizzato nel campo Contratto. Le opzioni di autorizzazione disponibili variano a seconda dei valori specificati nei seguenti campi dello schermo Richiesta di assistenza: Account, Sito, Attrezzature, Prodotto e Modello prodotto. Per accertarsi che un'autorizzazione non valida venga disattivata in seguito all'aggiornamento di un record di assistenza, il sistema visualizza un messaggio nella scheda Dettagli richiesta di assistenza ("La precedente selezione autorizzazioni è stata annullata a causa delle modifiche apportate al record. Eseguire una nuova verifica autorizzazioni se si desidera applicare un'autorizzazione") se è presente un valore nel campo Contratto e sono stati modificati i valori di uno dei seguenti campi: Account, Sito, Attrezzature, Prodotto o Modello prodotto.
• Campo Livello	Il sistema visualizza il numero richiamato dalla scheda Dettagli account che l'utente ha assegnato come classificazione soggettiva del valore del cliente. Gli utenti possono scegliere un numero compreso tra 1 e 4, dove 1 rappresenta gli account con il maggior valore.
• Casella Default • Campo Descrizione breve • Campo Descrizione	Quando si sceglie un tipo di problema e si seleziona l'opzione Default, il sistema aggiorna i campi Descrizione breve e Descrizione in base ai dati richiamati dal tipo di modello selezionato. Tale modello è stato creato nel punto di accesso Tipo assistenza.
• Campo ID articolo	Se il responsabile dell'assistenza ha associato un articolo a una soluzione, il sistema visualizza il collegamento ID articolo successivamente alla selezione di un tipo di soluzione. Questa associazione viene effettuata nel punto di accesso Tipo assistenza.
• Campo Account • Campo Contatto	Dopo aver scelto un account, il sistema visualizza i contatti per tale account nell'elenco a discesa Contatto.
• Campo Gruppo	Quando si sceglie un prodotto, il sistema visualizza il gruppo di assistenza associato al prodotto nel punto di accesso Gruppo di assistenza, ma è possibile modificare il valore del campo. Quando si sceglie un gruppo, il campo Assegnato a visualizza il membro del gruppo con il livello di competenze più basso. Nell'elenco a discesa Assegnato a sono visualizzati i nomi di tutti i membri del gruppo.

- Campo Tipo problema - Campo Tipo soluzione	Nell'elenco a discesa di questi campi sono visualizzati tutti i problemi e tutte le soluzioni che il responsabile dell'assistenza ha inserito nel punto di accesso Tipo assistenza. Nell'elenco a discesa Tipo problema sono visualizzati i tipi definiti come problemi, mentre nell'elenco a discesa Tipo soluzione sono visualizzati i tipi definiti come soluzioni.
Disposizione	Il sistema visualizza per default il valore che indica la soddisfazione del cliente.
- Inserito da - Data inserimento	Il sistema aggiorna questi campi di sola lettura quando si crea un nuovo record in base all'utente che registra il problema e alla data di sistema.
- Data scadenza - Ora data scadenza	Se è selezionata un'autorizzazione, il sistema aggiorna questi campi con la data e l'ora di impegno richiamate quando si verifica l'evento XPI. Se non è selezionata alcuna autorizzazione, la data e l'ora di scadenza sono calcolate in base ai valori di default identificati nel punto di accesso Priorità assistenza per la priorità selezionata nello schermo Richiesta di assistenza.
Data di chiusura	Il sistema visualizza immediatamente in questo campo la data in base alle impostazioni del server quando si sceglie uno stato che il responsabile dell'assistenza ha identificato come Close (Chiuso) nel punto di accesso Stato assistenza.

Collegamenti dei dati: scheda Richiesta di assistenza

I dati della scheda Richiesta di assistenza sono memorizzati nel sistema CRM. Tuttavia, per i campi che richiedono una selezione (ad esempio, il campo Attrezzature) il set di dati valido visualizzato dal sistema CRM viene richiamato dal sistema J.D. Edwards ERP.

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati			
	Selezione da	Tabella	DD	UDC
Account	Elenco account		AN8 (Cliente)	
Sito	Elenco Rubrica indirizzi	F0101	AN8	
Attrezzature		F1201 F1217	DL01 NUMB	
Codice attrezzatura	Selezione attrezzatura eseguita dall'utente	F1201	NUMB	
Centro assistenza		F0006	MCU	
Stato attrezzatura		F0004	EQST	12/ES
Prodotto		F4101	DSC02	

- Disposizione
- Inserito da
- Data inserimento
- Ora data inserimento
- Data scadenza
- Ora data scadenza
- Data di chiusura
- Ora data di chiusura
- Ore ritorno chiamata
- Ore lavorative offline

► **Come inserire una nuova richiesta di assistenza**

1. Selezionare il punto di accesso Richiesta di assistenza.
2. Fare clic su Nuovo per aprire un record vuoto per la richiesta di assistenza.
3. Digitare i dati sulla richiesta di assistenza nei seguenti campi obbligatori:
 - Account
 - Contatto
 - Stato
 - Gruppo
 - Priorità
 - Tipo
 - Descrizione breve
 - Descrizione
4. Digitare i dati sulla richiesta di assistenza nei campi facoltativi desiderati.
5. Fare clic su Salva.

► **Come far avanzare manualmente una richiesta di assistenza a un rappresentante con un livello di competenze superiore**

1. Scegliere il punto di accesso Richiesta di assistenza.
2. Nell'elenco principale scegliere la richiesta di assistenza che si desidera modificare.
3. Nella scheda dei dettagli fare clic sul pulsante Promuovi.
Il messaggio di conversione viene visualizzato per indicare la progressione della richiesta di assistenza.
4. Il nome del rappresentante dell'assistenza clienti con il successivo livello di competenze viene visualizzato nel campo Assegnato a. Il sistema invia una notifica per informare tale rappresentante della nuova attività di cui è responsabile.

Inserimento e visualizzazione di uno storico di richieste

È possibile utilizzare la scheda Storico richieste per esaminare lo storico di una richiesta di assistenza. Un'eventuale modifica a qualsiasi campo della scheda Dettagli richiesta genera automaticamente un nuovo record. Inoltre, un utente può inserire un nuovo record storico in qualsiasi momento nel corso del ciclo di vita di una richiesta di assistenza. Nella scheda Storico richieste tutti i record storici creati per la richiesta di assistenza scelta nell'elenco principale vengono visualizzati in ordine cronologico, con l'ultima voce riportata per prima.

Campi di inserimento: scheda Storico richieste

Inserire una descrizione breve e una descrizione più dettagliata. Quando si fa clic su Salva, il sistema assegna automaticamente un numero di prima nota al record.

Campi di sola lettura: scheda Storico richieste

Le schede dei dettagli vengono visualizzate in modalità di sola lettura. Quando si crea un nuovo record, il sistema aggiorna automaticamente i campi Data inserimento e Ora data inserimento con i valori richiamati dal server. Inoltre, aggiorna il campo Inserito da con il nome dell'utente corrente.

Modalità d'uso delle schede: scheda Storico richieste

Componente	Azioni del sistema
Campo Storico	Il sistema aggiorna automaticamente questo campo e crea un record storico di sola lettura quando un utente modifica il valore di qualsiasi campo della scheda Dettagli richiesta di assistenza. Inoltre, è possibile creare un nuovo record in qualsiasi momento.
- Campo Data inserimento - Campo Ora data inserimento	Il sistema aggiorna automaticamente questi campi in base alle impostazioni del server quando viene creato un record di prima nota.
Campo Inserito da	Il sistema aggiorna automaticamente questo campo con il nome dell'utente corrente quando viene creato un record di prima nota.
- Campo Descrizione breve - Campo Descrizione	Questi campi sono di sola lettura quando il sistema genera un nuovo record di prima nota. Tuttavia, quando si crea un nuovo record, è possibile inserire dati in questi campi che, una volta salvati, diventano di sola lettura. A questo punto, i dati non sono più modificabili.

Creazione di un ordine di assistenza per una chiamata di assistenza

Quando si inserisce una richiesta di assistenza, talvolta il tecnico incaricato deve effettuare una chiamata presso la sede del cliente o il centro riparazioni per risolvere il problema. È possibile utilizzare la scheda Ordine assistenza per impostare la chiamata.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento degli ordini di assistenza*

Creazione di preventivi in seguito a una richiesta di assistenza

Se durante l'inserimento di una richiesta di assistenza si scopre che è necessario ordinare un'attrezzatura per risolvere il problema dell'account che ha effettuato tale richiesta, è possibile utilizzare la scheda Preventivo per creare uno o più preventivi per l'ordine cliente.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Preventivo*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Preventivo*

Creazione di ordini cliente in seguito a una richiesta di assistenza

Se durante l'inserimento di una richiesta di assistenza si scopre che è necessario ordinare un'attrezzatura per risolvere il problema dell'account che ha effettuato tale richiesta, è possibile utilizzare la scheda Ordine cliente per creare immediatamente un ordine per il cliente.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Ordine cliente*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Ordine cliente*

Inserimento di attività correlate alle richieste di assistenza

Quando gestiscono una richiesta di assistenza, i rappresentanti dell'assistenza clienti devono spesso identificare alcune attività di follow-up necessarie per la soluzione di un problema. La scheda Attività consente di creare tali attività. Nei calendari di tutti i dipendenti ai quali è assegnata, viene visualizzata l'attività creata.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione e gestione delle attività*

File allegati alle richieste di assistenza

La scheda Allegato del punto di accesso Richiesta di assistenza consente di allegare file che facilitano la soluzione di un problema. Ad esempio, se un cliente invia al rappresentante dell'assistenza alcuni file Word che documentano il problema, è possibile allegarli al rispettivo record di richiesta di assistenza per consentirne una rapida consultazione.

Vedere inoltre

- ☐ *File allegati*

Creazione di note sulle richieste di assistenza

La scheda Note può essere molto utile quando si inseriscono le richieste di assistenza. È possibile inserire informazioni utili sul processo di soluzione di un problema, quali i dettagli sul problema (ad esempio, il sistema operativo utilizzato dal cliente) o sul livello di soddisfazione del cliente.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Invio e visualizzazione delle notifiche relative alle richieste di assistenza

Il sistema CRM utilizza i servizi di notifica per comunicare automaticamente ai dipendenti l'assegnazione delle richieste di assistenza. Tali messaggi sono inviati in base al metodo selezionato dal destinatario nel punto di accesso Preferenze utente. È possibile ricevere uno o più tra i seguenti messaggi:

- Un nuovo record di avviso
- Una nuova e-mail tramite il client di posta elettronica in uso
- Un instant message visualizzato sullo schermo del destinatario

Nota

Nel punto di accesso Preferenze utente è anche possibile specificare che non si desidera ricevere alcuna notifica.

Vedere inoltre

- ❑ *Definizione della modalità di ricezione delle notifiche* per informazioni sull'impostazione delle preferenze utente

Esempio: tipi di notifica

Un rappresentante dell'assistenza clienti riceve una notifica in seguito all'assegnazione automatica di una nuova richiesta di assistenza oppure all'avanzamento manuale di una richiesta di assistenza. Inoltre, un rappresentante dell'assistenza clienti riceve avvisi di avanzamento e soluzione di un problema in base alla quantità di tempo impostata dal responsabile dell'assistenza nel punto di accesso Priorità assistenza. Di seguito sono riportati alcuni esempi di tali notifiche.

Nota

I tipi di notifica ricevuti si basano sulle opzioni selezionate nel punto di accesso Preferenze utente.

Notifica dell'assegnazione iniziale

Questo tipo di notifica è inviato all'assegnatario corrente per informarlo che è stata creata e assegnata una nuova richiesta di assistenza.

New



Service Request # 1011292 has been assigned to you. [Click here to see the Service Request](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Notifica al contatto dell'account

Se si seleziona l'opzione di notifica per il contatto dell'account nella scheda Richiesta di assistenza, il contatto dell'account riceve una nota di ringraziamento in risposta alla ricezione della richiesta di assistenza. Questa opzione è disponibile solo quando viene creata la richiesta di assistenza.

Thank You



Thank you for submitting service request # 1011212 with us. If you have any questions, please reply to this email.

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Notifica di avanzamento

Questo tipo di notifica viene inviato quando l'utente preme il pulsante Promuovi oppure seleziona un nuovo valore nel campo Assegnato a per assegnare nuovamente una richiesta di assistenza dopo l'assegnazione iniziale, l'avanzamento o l'avviso di avanzamento.

Promoted



Service request # 1011213 has been reassigned to you. This service request will escalate on Fri Sep 27 11:00:26 EDT 2002. [Click here to see the Service Request](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Avviso di avanzamento

Questo tipo di notifica viene inviato all'assegnatario corrente per informarlo che è imminente la scadenza del tempo a disposizione per la soluzione del problema prima dell'avanzamento. Pertanto, il problema sta per essere assegnato al rappresentante dell'assistenza clienti disponibile con il successivo livello di competenze.

Warning



Service Request # 1011292 will escalate on Tue Jul 09 12:14:05 EDT 2005.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Scadenza del periodo di avanzamento

Questo tipo di notifica viene inviato al nuovo assegnatario per informarlo che è scaduto il tempo a disposizione del precedente assegnatario per la soluzione del problema. Pertanto, è stato eseguito l'avanzamento del problema al nuovo assegnatario in quanto all'interno del gruppo è il dipendente disponibile con il successivo livello di competenze.

Escalated



Service Request # 1011292 has been escalated to you. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Avviso di soluzione

Questo tipo di notifica viene inviato all'assegnatario corrente per informarlo che è imminente la scadenza del tempo totale a disposizione per la soluzione del problema. Pertanto il problema sta per essere assegnato al responsabile dell'assistenza.

Warning



Service Request # 1011292 will be past due on Tue Jul 09 12:26:16 EDT 2002.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Nuova assegnazione manuale dopo l'avviso di soluzione

Questo tipo di notifica viene inviato quando il valore del campo Assegnato a viene modificato manualmente dopo l'invio dell'avviso di soluzione.

Warning



Service request # 10111212 has been reassigned to you. This service request will be past due on Oct 11, 2002 2:34:01 PM. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Ora e data scadute

Questo tipo di notifica viene inviato al responsabile dell'assistenza per informarlo che è scaduto il tempo totale a disposizione per la soluzione del problema, pertanto il problema deve essere risolto immediatamente.

Past Due



Service request # 10111212 is now past due. Please address it immediately.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Nuova assegnazione manuale dopo la scadenza di data e ora

Questo tipo di notifica viene inviato quando una richiesta di assistenza viene fatta avanzare manualmente dopo la scadenza del tempo a disposizione per la soluzione del problema che, pertanto, richiede un'immediata gestione.

Past Due



Service request # 10111212 has been reassigned to you. The service request is past due. Please address it immediately. [Click here to see the Service Request](#).

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Vedere inoltre

- ☐ Campi di inserimento: scheda Richiesta di assistenza

Inserimento degli ordini di assistenza

Un rappresentante dell'assistenza clienti inserisce un ordine di assistenza quando il tecnico incaricato alla soluzione del problema deve effettuare una chiamata presso la sede del cliente o il centro riparazioni. È possibile, ma non obbligatorio, associare un ordine di assistenza a una richiesta di assistenza. Inoltre, è possibile creare un ordine di assistenza nel punto di accesso Base installata.

Nota

Quando si crea un ordine di assistenza correlato a una richiesta di assistenza, è possibile effettuare una delle seguenti operazioni:

- Inserire l'ordine di assistenza nella scheda Ordine assistenza del punto di accesso Richiesta di assistenza.
 - Utilizzare il punto di accesso Ordine assistenza e scegliere la richiesta alla quale si desidera associare l'ordine di assistenza.
-

Per ulteriori informazioni sui contratti di assistenza J.D. Edwards vedere la documentazione relativa al sistema di gestione dei servizi di assistenza e garanzia (SWM).

Punto di accesso Ordine assistenza

Il sistema CRM 2.0 consente di creare ordini di assistenza per le richieste che necessitano di ulteriori interventi presso la sede del cliente oppure presso un centro riparazioni. Il punto di accesso Ordine assistenza consente di effettuare quanto segue:

- Creare nuovi ordini di assistenza oppure modificare quelli esistenti.
- Visualizzare e modificare i codici di classificazione.
- Visualizzare lo storico degli stati di un ordine di assistenza.
- Allegare un documento correlato a un ordine di assistenza.
- Creare note che consentono una gestione efficace dell'ordine di assistenza di un cliente.

Uso dei filtri per gli ordini di assistenza

Se non si desidera esaminare tutti i record degli ordini di assistenza, è possibile utilizzare uno dei seguenti filtri per limitare la visualizzazione dei record nell'elenco principale Ordine assistenza:

- Ordini di assistenza del mio account: vengono visualizzati tutti gli ordini di assistenza per un account gestito dall'utente corrente in qualità di membro del gruppo di vendita.
- In attesa di approvazione: vengono visualizzati tutti gli ordini di assistenza inviati per i quali il processo di transazione XPI non è stato ancora completato.

Campi di inserimento: scheda Ordine assistenza

Nota

Nel punto di accesso Ordine assistenza il nome della scheda è Dettagli ordine assistenza.

È possibile utilizzare diversi campi nella parte superiore della scheda Dettagli ordine assistenza per inserire i dati su un ordine di assistenza. Il primo campo è Versione elaborazione, in cui il sistema inserisce un valore di default in base al valore selezionato nel punto di accesso Preferenze utente per Versione elaborazione ordine assistenza. Per modificare questo valore, utilizzare il pulsante di ricerca del campo. Stato corrente è un elenco a discesa in cui è possibile scegliere diverse descrizioni di stato, ad esempio Ordine urgente, In attesa di approvazione oppure Ordine di lavorazione in attesa di parti. Tipo assistenza è un altro elenco a discesa che include opzioni quali Chiamata, Riparazione presso centro e Ordine di manutenzione. Utilizzare il campo Priorità per scegliere il livello che descrive più accuratamente l'urgenza dell'ordine.

Nota

Il sistema J.D. Edwards ERP utilizza la versione Elaborazione ordine assistenza quando si esegue la funzione Verifica autorizzazione per stabilire se esiste un'autorizzazione automatica. Inoltre, quando si cambia il valore del campo Stato corrente dopo aver salvato un ordine di assistenza, il sistema crea un record nella scheda Storico stato.

Informazioni sull'account

Per creare un ordine di assistenza, inserire i dati in tre campi della sezione Account nella testata della scheda: Account, Sito e Tipo problema. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per associare l'ordine di assistenza a un account. In tal modo viene visualizzato automaticamente il sito corrispondente richiamato dal record della rubrica indirizzi. Per scegliere un altro sito, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare la voce desiderata in un elenco di ubicazioni valide. Quindi, inserire il tipo di problema oppure una descrizione concisa. Quando si salva il nuovo record, vengono visualizzate due aree dettagli nella parte inferiore dello schermo, in modo che sia possibile inserire un elenco di parti e di spese varie o di spese di manodopera. Inoltre, è possibile utilizzare i campi Account e Sito per accedere alle schede dei dettagli appropriate.

Se l'ordine di assistenza è correlato a una richiesta di assistenza già inserita nel sistema, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere tale richiesta. Quando si esegue questa operazione, è possibile utilizzare il collegamento fornito dal campo per accedere alla richiesta di assistenza.

Nota

Il sistema consente di scegliere un ordine di assistenza correlato a un account diverso da quello visualizzato nel campo Account. Per evitare questa incoerenza, utilizzare il filtro Elenco richiesta di assistenza per account quando si esegue la ricerca della richiesta di assistenza. Una volta applicato il filtro, vengono visualizzate come opzioni solo le richieste di assistenza correlate all'account selezionato.

Se si desidera, è possibile inserire il numero di telefono del contatto nel campo Telefono.

Informazioni sulle attrezzature

I dati nella sezione Attrezzature della testata Ordine assistenza sono facoltativi, ma il servizio al cliente risulta migliorato se si inseriscono quante più informazioni di questo tipo. L'ordine di assistenza può contenere dati sul prodotto che richiede assistenza, così come il record attrezzatura specifico al quale la chiamata è correlata. Eventualmente, è possibile associare l'ordine di assistenza a un modello di prodotto. Il campo Modello prodotto è modificabile se non è specificato alcun valore nei campi Attrezzature e Prodotto.

Nota

Quando si utilizza il pulsante di ricerca del campo per individuare il record di un'attrezzatura, la ricerca restituisce i record di tutte le attrezzature. Per limitare la visualizzazione solo ai record associati all'account selezionato, scegliere nello schermo di ricerca il filtro Attrezzature per account.

Se si sceglie Attrezzature, il sistema aggiorna i seguenti campi con i valori di default richiamati dal record attrezzature:

- Prodotto: questo campo diventa di sola lettura.
- Codice prodotto: questo campo diventa di sola lettura.
- Deposito/Fabbrica: questo campo diventa di sola lettura.
- Modello prodotto: questo campo diventa di sola lettura.

- Stato attrezzatura
- Numero di serie: questo campo diventa di sola lettura.
- Codice attrezzatura: questo campo diventa di sola lettura.
- Numero lotto: se non esiste un numero di lotto, è possibile inserirne uno nel campo di testo.
- Account: il sistema aggiorna questo campo solo quando non è stato scelto un account prima di scegliere un record attrezzature. È possibile modificare il valore di default.
- Sito: il sistema aggiorna questo campo solo quando non è stato scelto un sito prima di scegliere il record attrezzature. È possibile modificare il valore di default.

Se si sceglie un prodotto anziché un'attrezzatura, il sistema inserisce un valore di default nel campo Codice prodotto.

Attenzione

Se si desidera scegliere un prodotto ed esiste un valore per l'attrezzatura, è necessario inserire in primo luogo il valore Nessuno nel campo Attrezzature.

Se si desidera scegliere un modello di prodotto, è necessario che nei campi Attrezzature e Prodotto non sia specificato alcun valore. Occorre eliminare eventuali valori presenti in questi campi per poter modificare il valore del campo Modello prodotto.

Utilizzare il campo Deposito/Fabbrica per scegliere il deposito/fabbrica di origine dell'attrezzatura. I campi Deposito/Fabbrica e Prodotto sono interdipendenti, pertanto la selezione effettuata in un campo influisce sulle opzioni disponibili nell'altro campo. Se si sceglie un prodotto quando è già presente un valore nel campo Deposito/Fabbrica e il prodotto scelto non è disponibile nel deposito/fabbrica, il sistema rimuove il valore dal campo Deposito/Fabbrica in modo che sia possibile scegliere un nuovo valore. Allo stesso modo, se viene scelto un deposito/fabbrica quando è già presente un valore nel campo Prodotto e il deposito/fabbrica scelto non contiene il prodotto, il sistema rimuove il valore dal campo Prodotto in modo che sia possibile scegliere un nuovo prodotto.

Nota

Se si crea un ordine di assistenza e al deposito/fabbrica associato non corrisponde un calendario valido di giorni lavorativi, viene visualizzato un messaggio di errore. Se possibile, selezionare un altro deposito/fabbrica per eliminare il messaggio di errore e continuare. Se è necessario utilizzare il deposito/fabbrica selezionato, informare l'amministratore del sistema in modo che possa aggiornare il deposito/fabbrica con un calendario valido di giorni lavorativi nel sistema J.D. Edwards ERP.

Quando si fa clic sul pulsante di ricerca del campo per scegliere un deposito/fabbrica o un prodotto, lo schermo di ricerca visualizza uno dei due filtri riportati di seguito, a seconda del campo in cui si sta eseguendo la ricerca:

- Prodotto per deposito/fabbrica
- Deposito/fabbrica per prodotto

Ad esempio, quando si ricerca un prodotto e si sceglie Prodotto per deposito/fabbrica la ricerca restituisce un elenco di tutti i prodotti disponibili nel deposito/fabbrica.

Autorizzazioni per le attrezzature

Utilizzare il pulsante di ricerca del campo Verifica attrezzatura per ricercare un elenco di opzioni di autorizzazione che possono essere associate all'ordine di assistenza in corso di creazione o modifica. La ricerca restituisce un set valido di contratti di assistenza basati sui dati inseriti nei seguenti campi:

- Account
- Sito
- Attrezzature
- Prodotto
- Modello prodotto
- Data iniziale
- Data finale

Sebbene questi campi siano facoltativi, è opportuno compilarne il maggior numero possibile affinché la ricerca sia specifica.

Dopo aver scelto un'autorizzazione, nel campo Contratto viene visualizzato un valore in modalità di sola lettura. Tale valore rappresenta i dati specificati nei campi Versione e Numero contratto della scheda Dettagli contratto nel punto di accesso Contratto d'assistenza. Questi due valori sono separati da un trattino lungo nel campo Contratto ed è possibile utilizzare tale campo per accedere al record del contratto associato. I dati sul contratto di assistenza vengono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP.

Nota

Se si aggiorna un'opzione di autorizzazione e il contratto selezionato è scaduto oppure non è ancora valido, l'account continua a essere coperto. È possibile selezionare Nessuno nell'elenco di opzioni di autorizzazione, in modo che non venga visualizzato un valore nel campo Contratto d'assistenza. Quindi, quando viene eseguita la chiamata XPI, il sistema J.D. Edwards ERP restituisce una nuova data e ora di impegno in base al tipo di assistenza selezionato.

Nota

Se si aggiorna il valore di uno dei campi sui quali si basano le opzioni di autorizzazione dopo aver salvato il record, nello schermo viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

È stata eseguita una modifica che potrebbe influire sui record delle autorizzazioni associati a questo ordine di assistenza. Eseguire una nuova verifica autorizzazioni se si desidera applicare un'autorizzazione diversa. Se l'utente non esegue un altro controllo delle autorizzazioni, verrà conservato il valore delle autorizzazioni selezionato precedentemente.

Premere nuovamente il campo Verifica autorizzazione per selezionare un altro contratto.

Date

Utilizzare la scheda Dettagli ordine assistenza per inserire le date e le ore specificate per completare un ordine di assistenza. In questa scheda è possibile acquisire i seguenti dati:

- Data inizio stimata: utilizzare l'icona del calendario a comparsa per scegliere la data in cui si prevede che il tecnico incaricato inizi a lavorare sull'ordine di assistenza. Tuttavia, se si sceglie un contratto di assistenza, la data esistente in questo campo viene automaticamente sostituita da un valore del sistema CRM. È possibile modificare sia i valori inseriti dall'utente che quelli forniti dal sistema.
- Ora inizio stimata: Inserire l'ora del giorno in cui si prevede che il tecnico incaricato inizi a lavorare sull'ordine di assistenza. È possibile modificare il valore di questo campo.
- Data impegno: utilizzare l'icona del calendario a comparsa per scegliere la data in cui l'azienda è tenuta a completare l'ordine di assistenza. È possibile modificare il valore di questo campo purché un contratto non sia associato all'ordine di assistenza. In tal caso il sistema calcola automaticamente la data in base alle condizioni del contratto e visualizza il valore in formato di sola lettura. Il sistema J.D. Edwards ERP calcola la data e l'ora di impegno, pertanto le date vengono visualizzate in questi campi dopo aver salvato l'ordine di assistenza.

Nota

Se non si esegue la funzione Verifica autorizzazione per selezionare un'opzione di autorizzazione, la data e l'ora di impegno si basano sul tipo di assistenza selezionato.

- Ora impegno: inserire l'ora del giorno in cui l'azienda è tenuta a completare l'ordine di assistenza. È possibile modificare il valore di questo campo purché un contratto non sia associato all'ordine di assistenza. Il tal caso il sistema calcola l'ora in base alle condizioni del contratto e visualizza tale valore in formato di sola lettura.
- Tempo di risposta garantito: inserire la quantità di tempo che può trascorrere prima che sia necessario rispondere a una richiesta di assistenza. Tuttavia, se è stato già scelto un contratto di assistenza, la data esistente in questo campo viene automaticamente sostituita da un valore del sistema CRM. È possibile modificare il valore visualizzato in questo campo.
- Data fine stimata: utilizzare l'icona del calendario a comparsa per scegliere la data di chiusura prevista dell'ordine di assistenza. Tuttavia, se è stato scelto un contratto di assistenza, la data esistente in questo campo viene automaticamente sostituita da un valore del sistema CRM. È possibile modificare il valore visualizzato in questo campo.
- Ora fine stimata: Inserire l'ora del giorno per la quale è prevista la chiusura dell'ordine di assistenza. È possibile modificare questo valore.
-

Nota

- Se si modifica il valore del campo Tempo di risposta garantito ed esiste un valore nei campi Data impegno e Ora impegno, il sistema rimuove tale valore da entrambi i campi. Quindi, quando l'ordine di assistenza viene nuovamente salvato, il sistema J.D. Edwards ERP ricalcola la data e l'ora di impegno, tenendo presente il nuovo tempo di risposta garantito.
-

Assegnazioni

Utilizzare la scheda Dettagli ordine assistenza per inserire i dati sul fornitore dell'assistenza e sul tecnico incaricato. È possibile modificare i valori visualizzati in tutti questi campi. In questa scheda è possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo appropriato per acquisire i seguenti dati:

- Fornitore d'assistenza principale: scegliere l'azienda o la persona responsabile per il completamento dell'ordine di assistenza.
- Fornitore d'assistenza secondario: scegliere l'azienda o la persona responsabile per il completamento dell'ordine di assistenza, se il fornitore principale non può adempiere a tale compito.
- Tecnico principale: scegliere il tecnico responsabile per l'evasione dell'ordine di assistenza.
- Tecnico secondario: scegliere il tecnico responsabile per il completamento dell'ordine di assistenza, se il tecnico principale non può adempiere a tale compito.

Contabilità

Di seguito sono illustrati i campi relativi alla contabilità della scheda Dettagli ordine assistenza:

- Tipo IVA: scegliere nell'elenco a discesa il tipo che il sistema deve utilizzare insieme all'aliquota e alle regole fiscali per azienda per stabilire il modo in cui calcolare le imposte. A ciascuna voce di pagamento di una transazione può corrispondere un tipo di IVA diverso, incluso E (esente). Utilizzare questo campo per indicare il codice che controlla la modalità di valutazione e distribuzione di un'imposta nel conto ricavi e nel conto spese della contabilità generale. Una fattura può contenere voci imponibili e non imponibili. Tuttavia, a una fattura può essere applicato un solo tipo di IVA.
- Codice IVA: Scegliere un codice IVA nell'elenco a discesa. Il codice IVA specifica l'autorità fiscale preposta alla riscossione delle imposte. Il sistema utilizza questo valore insieme al tipo di IVA.
- Metodo di pagamento: scegliere nell'elenco a discesa il metodo con cui il cliente prevede di pagare l'assistenza.
- Metodo calcolo prezzi: Scegliere nell'elenco a discesa un valore che descrive il metodo per calcolare i prezzi in base a ore e materiali oppure a una tariffa forfettaria. È possibile modificare il valore di questo campo. Il sistema J.D. Edwards ERP utilizza il valore del campo Metodo calcolo prezzi per fornire un valore di default per il campo Metodo calcolo prezzi di ciascun elemento del processo di instradamento di lista parti e manodopera.

Nota

Non è possibile eliminare un ordine di assistenza se nell'area dettagli è presente una riga per la manodopera o le parti.

Riferimento: gerarchie di default negli ordini di assistenza

Quando non si inserisce un valore in determinati campi di un ordine di assistenza, il sistema J.D. Edwards ERP assegna un valore di default a tale campi in base a determinati codici di categoria oppure opzioni di elaborazione. Nella seguente tabella sono riportate tali gerarchie di default.

Campo CRM	Gerarchia di default
Fornitore d'assistenza principale	Se è attivata l'opzione di elaborazione per il fornitore principale, il valore di default viene assegnato in base ai primi tre codici di categoria. Se il campo rimane ancora vuoto, il valore di default viene assegnato in base al seguente ordine: • Base installata • Cliente • Opzione di elaborazione
Fornitore d'assistenza secondario	Se è attivata l'opzione di elaborazione per il fornitore principale, il valore di default viene assegnato in base ai primi tre codici di categoria. Se il campo rimane ancora vuoto, il valore di default viene richiamato dall'opzione di elaborazione:
Tecnico principale	Il valore di default viene assegnato nel seguente ordine: • Base installata • Opzione di elaborazione
Tecnico secondario	Il valore di default viene richiamato dall'opzione di elaborazione.
Deposito/fabbrica (MMCU)	Il valore di default viene assegnato nel seguente ordine: • Base installata • Opzione di elaborazione • Deposito default P40095
Tipo di distinta base*	Il valore di default viene richiamato dall'opzione di elaborazione.
Tipo di ciclo*	Il valore di default viene richiamato dall'opzione di elaborazione.
Centro di controllo (MCU)*	Il valore di default viene assegnato nel seguente ordine: • Centro di controllo responsabile SWM (in base alle costanti SWM) • Opzione di elaborazione

* Campi esclusivi del sistema J.D. Edwards ERP

Campi di sola lettura: scheda Ordine assistenza

Il campo Ordine assistenza disponibile nella parte superiore dello schermo è uno dei campi visualizzati nella scheda Ordine di assistenza in formato di sola lettura. Il sistema genera automaticamente un numero univoco e lo visualizza nel campo Ordine assistenza.

Informazioni sull'account

I campi Account e Sito diventano di sola lettura dopo aver aggiunto manodopera o parti alle aree di dettaglio nella parte inferiore dello schermo e aver salvato il record. Se si eliminano tutte le righe esistenti, è possibile modificare i valori dei campi Account e Sito.

Nota

L'area dettagli non viene visualizzata in un nuovo record di ordine fino a quando tale record non viene salvato per la prima volta.

Informazioni sulle attrezzature

Quando si sceglie l'attrezzatura che necessita di assistenza, viene automaticamente visualizzato il codice, il numero di serie (se assegnato) e lo stato dell'attrezzatura. Inoltre, il sistema fornisce i valori di default appropriati nei campi Prodotto e Codice prodotto. Se si cambia l'attrezzatura selezionata, i valori corrispondenti sostituiscono i valori di default originali. Se si sceglie un record attrezzatura e quindi un prodotto, il nuovo valore di default sostituisce il valore esistente.

Contabilità

- Valuta: questo campo visualizza la valuta utilizzata dal reparto contabile per l'addebito al cliente dell'ordine di assistenza che si sta creando. Tale valore viene visualizzato sempre nella valuta nazionale del cliente e in formato di sola lettura nella testata della scheda Dettagli ordine assistenza.
- Totale ordine: questo campo visualizza il totale di tutti i valori nei campi Prezzo totale del ciclo per lista parti e manodopera quando si salva una nuova riga. Si tratta di un campo di sola lettura. Tuttavia, è possibile modificare il valore di questo campo cambiando le quantità o le tariffe riportate in ciascuna riga dell'ordine di assistenza.
- Totale fatturato effettivo: questo campo visualizza l'importo totale che è stato fatturato al cliente, se tali dati sono disponibili. Si tratta di un campo di sola lettura.

Aggiunta di spese di manodopera o spese varie a un ordine di assistenza

La prima area dettagli nella parte inferiore della scheda Dettagli ordine assistenza consente di inserire più voci di spesa relative alla manodopera oppure di spese varie per un ordine di assistenza. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il nome del tecnico incaricato dell'ordine e il centro di lavoro responsabile per tale assistenza. Sia il campo Tecnico che il campo Centro di lavoro sono obbligatori. È necessario inserire un numero nel campo Quantità e scegliere un'unità di misura nell'elenco a discesa. Ad esempio, utilizzare i valori 1 HR per rappresentare un'ora di assistenza. Inoltre, occorre inserire la tariffa addebitata per l'assistenza in modo che il sistema possa calcolare accuratamente il prezzo totale. Ad esempio, se è stato inserito il numero 5 nel campo della tariffa ed è stato specificato il valore Ora nel campo Unità di misura, il sistema calcola il costo della voce in base a una tariffa oraria di 5 euro.

Nota

Se non si specifica alcun valore per la tariffa oppure si inserisce zero, viene eseguito il calcolo avanzamento prezzi quando si sposta il cursore dal campo per le voci alle quali è associata una programmazione di calcolo avanzamento prezzi. Quindi, il sistema richiama un valore di prezzo unitario e lo visualizza nel campo della tariffa (o tasso).

Per descrivere ulteriormente la spesa, inserire una descrizione concisa e scegliere il tipo di costo, ad esempio manodopera o viaggi. Per indicare il tipo di addebito al quale il cliente risulta idoneo, scegliere una delle seguenti voci nell'elenco a discesa Fatturabile:

- Idoneo solo per il riconoscimento dei ricavi
- Idoneo solo per i costi
- Idoneo solo per la fatturazione
- No, nessun addebito all'account
- Sì, addebito all'account

Lo schermo include diversi campi di sola lettura. Quando si salva la riga, il sistema CRM calcola il prezzo totale in base a tariffa, quantità e unità di misura. Quando i seguenti valori sono disponibili nei rispettivi campi del sistema J.D. Edwards ERP, vengono richiamati nel sistema CRM.

- % copertura: percentuale del prezzo totale che non viene addebitata al cliente.
- Prezzo fatturabile: prezzo totale di ciascuna riga meno qualsiasi importo corrispondente alla percentuale di copertura offerta dall'azienda.
- Importo fatturato: importo totale fatturato al cliente.
- Data fatturazione: data in cui la fattura è stata inviata al cliente.
- Metodo calcolo prezzi: set di regole che stabilisce la modalità di calcolo utilizzata dal sistema per il prezzo fatturabile di una riga di un ordine di assistenza.

Nota

L'area dettagli viene visualizzata nella parte inferiore della scheda Dettagli ordine assistenza dopo aver creato e salvato un nuovo ordine di assistenza.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso delle griglie di dati*

Aggiunta delle spese per le parti agli ordini di assistenza

Quando si crea un ordine di assistenza, è possibile utilizzare la seconda griglia di dati nella parte inferiore della scheda Dettagli ordine assistenza per inserire più parti. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo appropriato per scegliere il deposito/fabbrica in cui si trova la parte. Nel campo Prodotto scegliere il nome della parte che si sta ordinando, in modo da visualizzare automaticamente il codice prodotto. È necessario inserire un numero nel campo Quantità e completare il campo Unità di misura scegliendo un'opzione nell'elenco a discesa per indicare la quantità desiderata e la modalità di misurazione per la parte. Tale valore può anche essere richiamato per default dal sistema ERP, come unità di misura standard. Nel campo Prezzo unitario inserire l'importo da addebitare per unità, in modo che il sistema possa calcolare accuratamente il prezzo totale.

Nota

Se nel campo Prezzo unitario non si specifica alcun valore oppure si inserisce zero, il calcolo avanzamento prezzi viene eseguito quando si sposta il cursore dal campo. Quindi, il sistema richiama un valore di prezzo unitario e lo visualizza nel campo Prezzo unitario.

Per indicare il tipo di addebito al quale il cliente risulta idoneo, selezionare una delle seguenti voci nell'elenco a discesa Fatturabile: Idoneo solo per il riconoscimento dei ricavi; Idoneo solo per i costi; Idoneo solo per la fatturazione; No, nessun addebito all'account; Sì, addebito all'account.

Sono disponibili diversi campi di sola lettura nella parte inferiore dello schermo: Quando si salva la riga, il sistema CRM calcola il prezzo totale in base a prezzo unitario, quantità e unità di misura. Quando i seguenti valori sono disponibili nei rispettivi campi di OneWorld, vengono richiamati nel sistema CRM.

- % copertura: percentuale del prezzo totale che non viene addebitata al cliente.
- Prezzo fatturabile: prezzo totale di ciascuna riga meno qualsiasi importo corrispondente alla percentuale di copertura offerta dall'azienda.
- Importo fatturato: importo totale fatturato al cliente.
- Data fatturazione: data in cui la fattura è stata inviata al cliente.
- Metodo calcolo prezzi: set di regole che stabilisce la modalità di calcolo utilizzata dal sistema per il prezzo fatturabile di una riga di un ordine di assistenza.

Vedere inoltre

- ❑ *Uso delle griglie di dati*

Modalità d'uso delle schede: scheda Ordine assistenza

Componente	Azioni del sistema
Campo Versione elaborazione	Questo campo visualizza un valore di default in base alla versione scelta per l'elaborazione dell'ordine di assistenza nel punto di accesso Preferenze utente. È possibile modificare il valore di questo campo.
Campo Ordine assistenza	Questo campo visualizza un numero univoco generato dal sistema CRM quando si salva un nuovo ordine di assistenza.
- Campo Account - Campo Sito	Il campo Account consente di associare un account a un ordine di assistenza. Quando si sceglie un account, viene visualizzato il sito corrispondente del record della rubrica indirizzi, ma è possibile modificare tale valore.
- Campo Attrezzature - Campo Codice attrezzatura - Campo Numero unitario - Campo Numero di serie - Campo Stato attrezzatura	Se si sceglie o si modifica un valore del campo Attrezzature, il sistema aggiorna i seguenti campi con i valori di default richiamati dal record attrezzature: - Prodotto: questo campo diventa di sola lettura. - Codice prodotto: questo campo diventa di sola lettura. - Centro assistenza: questo campo diventa di sola lettura. - Modello prodotto: questo campo diventa di sola lettura. - Stato attrezzatura: - Numero lotto: se non esiste un numero di lotto, è possibile inserirne uno nel campo di testo. - Numero di serie: questo campo diventa di sola lettura. - Codice attrezzatura: questo campo diventa di sola lettura. - Account: questo campo viene aggiornato solo se non è stato scelto un account prima di scegliere un record attrezzature. È possibile modificare il valore di questo campo. - Sito: questo campo viene aggiornato solo se non è stato scelto un sito prima di scegliere un record attrezzature. È possibile modificare il valore di questo campo.
- Campo Prodotto - Campo Codice prodotto	Se si sceglie o si modifica un prodotto, il sistema rimuove i valori dai seguenti campi: - Attrezzature (è possibile modificare questo campo.) - Codice attrezzatura - Stato attrezzatura
Campo Modello prodotto	Questo campo è disattivato quando si inserisce un valore nel campo Attrezzature o Prodotto. Per attivare il campo Modello prodotto, eliminare i valori nei campi Attrezzature e Prodotto.

- Campo Deposito/Fabbrica - Campo Prodotto	Questi campi sono interdipendenti. Se si sceglie un prodotto quando è già presente un valore nel campo Deposito/Fabbrica e il prodotto scelto non è disponibile nel deposito/fabbrica, nel campo Deposito/Fabbrica viene rimosso qualsiasi valore in modo che sia possibile sceglierne uno nuovo. Se si sceglie un deposito/fabbrica quando è già presente un valore nel campo Prodotto e tale prodotto non è disponibile nel deposito/fabbrica, nel campo Prodotto viene rimosso qualsiasi valore in modo che sia possibile scegliere un nuovo prodotto.
Verifica autorizzazione	La funzione Verifica autorizzazione consente di accedere a un elenco di opzioni di autorizzazione in base alle selezioni effettuate per account, sito, attrezzatura, prodotto, modello di prodotto, e date di inizio e fine. Tuttavia non occorre eseguire una selezione in ciascuno di questi campi. Dopo aver selezionato un'opzione di autorizzazione, il sistema visualizza il valore appropriato nel campo Contratto. Quindi il campo Contratto diventa un collegamento ai dati sul contratto ai quali è possibile accedere in modalità di sola lettura. Se si modifica il valore di uno dei campi su cui si basano le opzioni di autorizzazione, è opportuno eseguire un'altra verifica dell'autorizzazione.

Collegamenti dei dati: testata della scheda Ordine assistenza

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Tabella	DD	Tabella UDC
Ordine di assistenza	F4801	DOCO	
Tipo assistenza	F4801	TYPS	00/TY
Versione elaborazione	Default in base alla selezione nel punto di accesso Preferenze utente		
Priorità	F4801	PRTS	00/PR
Stato corrente	F4801	SRST	00/SS
Data validità stato	F1307	EFTB	
Ora validità stato	F1307	BEGT	
Tipo problema	F4817	ISSUE	
Account	F4801	AN8	
Sito	F4801	SAID	
Prefisso telefonico	F4817	AR1	
N. telefono	F4817	PHN1	
Attrezzature	F4801	NUMB	
Deposito/fabbrica	F4801	MMCU	

Prodotto	F4801	ITM	
Numero lotto	F4801	LOTN	
Modello prodotto	F4817	PRODM	
Fornitore d'assistenza principale	F4801	ANSA	
Data inizio stimata	F4801	STRT	
Fornitore d'assistenza secondario	F4801	ANPA	
Ora inizio stimata	F4817	SEST	
Tecnico principale	F4801	ANP	
Data impegno	F4801	DPL	
Tecnico secondario	F4801	ANT	
Ora impegno	F4801	PBTM	
Tempo di risposta garantito	F4817	RSTM	
Data fine stimata	F4817	DRQJ	
Tipo IVA	F4817	EXR1	00/EX
Ora fine stimata	F4817	SEET	
Codice IVA	F4817	TXA1	
Metodo di pagamento	F4817	RYIN	00/PY
Metodo calcolo prezzi	F4817	MTHPR	
Versione elaborazione	Tabella CRM	Campo CRM	
Stato attrezzatura	F1201	EQST	
Numero unità	F1201	APID	
Numero di serie	F1201	ASID	
Codice prodotto	F4801	ITM	
Valuta If f4801.CO is blank THEN Retrieve F0006-CO where F0006-MCU = F4801-MCU Retrieve F0010-CRCD where F0006-CO = F0010-CO ELSE Retrieve F0010-CRCD where F4801-CO = F0010-CO END IF	Valuta nazionale		

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Richiesta di assistenza

Campi non mappati

- Totale ordine (Calcolato: somma di F31171-EBILL per tutte le righe + somma di F31172-EBILL per tutte le righe)
- Totale fatturato effettivo (Calcolato: somma di F31171-TOTB per tutte le righe + F31172-TOTB per tutte le righe)

Oggetti XPI

- Codice azione

Collegamenti dei dati: Dettagli componenti ordine di assistenza

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP: griglia dei dati delle spese di manodopera e delle spese varie

Nome campo CRM	Tabella	DD	Tabella UDC
Tecnico	F3112	VEND	
Centro di lavoro	F3112	MCU	
Descrizione	F3112	DSC1	
Tipo di costo	F3112	COST	30/CA
Quantità	F3112	RUNL	
Unità di misura	F3112T	CAPU	00/UM
Tasso	F31172	ESRTB	
Fatturabile	F31172	BILL	H00/BI
Prezzo totale	F31172	EBILL	
% copertura	F31171	PCOVR	
Prezzo fatturabile	F31172	ACRTB	
Importo fatturato	F31172	TOTB	
Data fatturazione	F31172	DTBIL	
Metodo calcolo prezzi	F31172	MTHPR	17/MP

Campi non mappati

- Valuta importo fatturato
- Valuta prezzo totale

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP: griglia dei dati delle spese per le parti dell'ordine di assistenza

Nome campo CRM	Tabella	DD	Tabella UDC
Deposito/Fabbrica	F3111	CMCU	
Prodotto	F4101	DSC1	
Codice prodotto	F3111	CPIT	
Quantità	F3111	UORG	
Unità di misura	F3111	UM	00/UM
Prezzo unitario	F31171	ESUNB	
Fatturabile	F31171	BILL	H00/BI
Prezzo totale	F31171	EBILL	
% copertura	F31171	PCOVR	
Prezzo fatturabile	F31171	ACUNB	
Data fatturazione	F31171	DTBIL	
Metodo calcolo prezzi	F31171	MTHPR	17/MP

Campi non mappati

- Valuta prezzo totale
- Valuta prezzo unitario
- Valuta importo fatturato

Gestione dei codici di classificazione per gli ordini di assistenza

Nella scheda Classificazioni afferente alla scheda Dettagli ordine assistenza sono visualizzati i codici di classificazione, noti anche come codici di categoria, specifici per un cliente. Qualsiasi modifica a questa scheda attiva un evento XPI. È possibile utilizzare i codici di classificazione per identificare gli ordini di assistenza con caratteristiche simili. Inoltre, è possibile utilizzare i codici di classificazione nei report come selezione dati. Ad esempio, un codice di classificazione può identificare un'ubicazione o un deposito/fabbrica.

La scheda Classificazioni indica lo stato XPI e il motivo dello stato, laddove applicabile.

Il sistema è progettato in modo che sia possibile navigare tra la scheda Dettagli ordine assistenza e la scheda Classificazioni senza che sia necessario salvare il record ogni volta che si inseriscono i dati. Ad esempio, è possibile inserire i codici di classificazione nella scheda Classificazioni del punto di accesso Ordine assistenza e quindi passare alla scheda Dettagli ordine assistenza senza fare clic su Salva. Dopo aver aggiornato entrambe le schede e aver fatto clic su Salva, tutte le modifiche vengono salvate, incluse quelle apportate nella scheda Dettagli account e nella scheda Classificazioni.

Attenzione

I codici di classificazione vengono aggiornati automaticamente quando vengono avviati gli eventi XPI per l'account, l'ordine di assistenza o la base installata. Pertanto, quando si crea un nuovo record della base installata, di un account oppure di un ordine di assistenza (e pertanto si avvia un evento XPI) senza salvare i codici di classificazione obbligatori, la transazione XPI ha esito negativo. Viene visualizzato un messaggio in cui vengono indicate le voci obbligatorie per i codici di classificazione e si richiede di inserire tali dati nella scheda Classificazioni. Quindi è possibile fare clic sulla scheda Classificazioni, aggiornare i codici e salvare il nuovo record. È possibile impostare Vuoto come valore valido per i campi dei codici di classificazione.

Visualizzazione dello storico degli stati di un ordine di assistenza

Nella scheda di sola lettura Storico stato per ordini assistenza sono acquisiti i dati su ciascun ordine di assistenza elaborato. Il sistema crea un record di stato ogni volta che si crea o si modifica un record di ordine di assistenza. Utilizzare i seguenti filtri nella vista elenco per individuare il record desiderato:

- Ultimo mese: visualizza tutti i record con date iniziali comprese nel mese che precede la data corrente.
- Ultimi 6 mesi: visualizza tutti i record con date iniziali comprese nei sei mesi che precedono la data corrente.
- Anno scorso: visualizza tutti i record con date iniziali comprese nell'anno che precede la data corrente.
- Ultimi 2 anni: visualizza tutti i record con date iniziali comprese nei due anni che precedono la data corrente.

Collegamenti dei dati: scheda Storico stati per ordini assistenza

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Tabella	DD
Descrizione stato	F1307	EWST
Data inizio	F1307	EFTB
Ora inizio	F1307	BEGT
Data fine	F1307	EFTE
Ora fine	F1307	ENDT
Nota	F1307	RMK
Ore stato	F1307	STHR
Ore cumulative	F1307	CUMH

File allegati agli ordini di assistenza

È possibile utilizzare la scheda Allegato per allegare un file con i dati su un determinato ordine di assistenza.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Creazione di note sugli ordini di assistenza

È possibile utilizzare la scheda Note per registrare un numero illimitato di note su un ordine di assistenza. Ad esempio, è possibile creare una nota per specificare che un cliente può ricevere il tecnico ogni giorno tra le 12:00 e le 16:00.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Programma Casi e inserimento ore assistenza

Quando si inseriscono gli ordini di assistenza nel sistema CRM, occorre inserire una stima delle parti e della manodopera utilizzate per il completamento dell'ordine di assistenza. Affinché nel saldo di magazzino siano comprese le parti utilizzate e nella contabilità generale siano compresi i costi per parti e manodopera, è necessario eseguire questo programma batch. In alternativa, è possibile eseguire i programmi standard di gestione dei servizi di assistenza e garanzia per elaborare gli ordini di assistenza CRM: Prelievi di magazzino per OL (P31113), Posting magazzino in CoGe (R09801), Inserimento ore ordine lavorazione (P311221), Prova ore e quantità (R31322) e Aggiornamento ore e quantità (R31422).

Per ulteriori informazioni su questi programmi vedere le sezioni relative ai seguenti argomenti nella guida del sistema di gestione dei servizi di assistenza e garanzia (SWM):

- Prelievi di magazzino per gli ordini di assistenza
- Esame e approvazione delle prime note di magazzino
- Posting degli articoli di magazzino nella contabilità generale
- Inserimento ore
- Operazioni relative a quantità e ore

Il programma Casi e inserimento ore assistenza richiama i dati rilevanti dalle tabelle principale e secondaria degli ordini di lavorazione (rispettivamente F4801 e F4817). Quindi elabora qualsiasi riga di parti correlata che è stata individuata nella tabella Lista parti OL (F3111) e nella tabella secondaria Lista parti (F31171). La funzione MBF (Master Business Function) della lista parti creerà record di magazzino e record di contabilità generale nella tabella Contabilità generale (F0911). Quindi, il programma elabora le righe relative alla manodopera e aggiorna la tabella Ciclo ordine di lavorazione (F3112) e la tabella secondaria Istruzioni di ciclo (F31172). Inoltre il programma esegue una chiamata alla funzione MBF per registrare i dati sull'inserimento ore nella tabella Transazioni ore ordine di lavorazione (F31122). Nella fase finale il programma richiama il report di aggiornamento di ore e quantità dell'ordine di lavorazione (R31422) per verificare i record di inserimento ore e aggiornare la tabella CoGe per tali costi.

Il programma genera un report che riporta i dati sugli ordini di assistenza elaborati. Il report visualizza le singole righe per le parti e la manodopera che sono state elaborate.

Se vengono aggiunte ulteriori righe di parti o manodopera oppure se viene modificata la stima per la quantità di parti o le ore di manodopera, è possibile eseguire nuovamente il programma. Il programma identifica qualsiasi aggiunta o modifica ed elabora tali dati. Il programma non elabora le quantità o le ore già elaborate.

È possibile utilizzare la selezione dati per scegliere record specifici da elaborare. Il programma si basa sulla vista gestionale F4801/F4817 (V4801JE - tabella secondaria ordini di lavorazione/assistenza), pertanto è possibile utilizzare qualsiasi campo all'interno di questa vista. Inoltre, è possibile impostare le opzioni di elaborazione in modo da attivare o disattivare l'elaborazione di determinati dati, ad esempio, se si desidera eseguire o meno il prelievo di parti per manodopera.

Operazioni preliminari

Registrare le ore utilizzate nel campo della quantità stimata della riga appropriata Manodopera misc. ordine assistenza Spese. Inoltre, registrare qualsiasi parte utilizzata nel campo della quantità stimata della riga appropriata Parti ordine assistenza. Una volta elaborate queste parti e ore, il programma aggiorna il campo Quantità effettiva (TRQT) della tabella Lista parti OL (F3111). Inoltre, aggiorna il campo Ore effettive (LABA) della tabella Ciclo ordine di lavorazione (F3112).

Attenzione

Se sono già state inserite ed elaborate righe di manodopera o parti, è possibile inserire ulteriori ore o quantità. Tuttavia, quando si aggiungono ulteriori parti oppure ore di manodopera, il programma esegue un calcolo matematico.

Per calcolare la quantità da prelevare per le parti, il programma utilizza la seguente equazione: quantità da prelevare = quantità stimata (F3111.UORG) – quantità effettiva (F3111.TRQT)

Per calcolare le ore da inserire per la manodopera, il programma utilizza la seguente equazione: ore da inserire = ore stimate (F3112.UORG) – ore effettive (F3112.LABA)

Pertanto, quando si registra il numero di ore, sottrarre le quantità oppure le ore già elaborate.

Ad esempio, se un tecnico ha utilizzato una quantità di 3 per una determinata parte, deve registrare "3" nel campo della quantità stimata della lista parti dell'ordine di assistenza. Quando l'ordine viene elaborato, il programma aggiorna il campo della quantità effettiva e il magazzino in base a tale valore. Se successivamente sono state usate altre due unità della stessa parte, il tecnico registra "5" nella quantità stimata della lista parti dell'ordine di assistenza. La seconda volta che l'ordine viene elaborato, il programma registra le due parti aggiuntive utilizzate e aggiorna il magazzino in base a tali dati, ossia quantità stimata (5) – quantità effettiva (3) = 2.

► Come elaborare parti e manodopera per un ordine di lavorazione

Nel menu Elaborazione periodica ordini di assistenza (G1722) selezionare Casi e inserimento ore assistenza.

L'UBE Casi e inserimento ore assistenza è un programma batch. Quando si seleziona tale programma nel menu, il sistema visualizza Gestione versioni batch - versioni disponibili. Il programma per l'elaborazione viene avviato in questo punto. Quando si esegue il programma, il sistema esegue automaticamente le seguenti operazioni, in base alle impostazioni delle opzioni di elaborazione:

- Elaborazione delle parti, inclusi prelievo, rilascio di magazzino e creazione dei record di Contabilità generale (F0911)
- Elaborazione delle righe relative alla manodopera, inclusa la creazione delle transazioni di inserimento ore nella tabella Transazioni ore ordine di lavorazione (F31122).
- Esecuzione del report Aggiornamento ore e quantità (R31422) che genera le transazioni CoGe (F0911) per la manodopera e aggiorna le ore effettive nella tabella del ciclo dell'ordine di lavorazione (F3112)

Attenzione:

Se si elaborano le righe relative alla manodopera ma non si esegue il report R31422, nella tabella del ciclo dell'ordine di lavorazione (F3112) i costi non vengono aggiunti e le ore effettive non vengono aggiornate. Se l'ordine di assistenza fosse nuovamente elaborato, le ore verrebbero raddoppiate, poiché il programma crea ulteriori transazioni di inserimento ore, in quanto non risulta che sono già state elaborate perché le ore effettive non sono state aggiornate nella tabella F3112.

A seconda delle impostazioni scelte per le opzioni di elaborazione, è possibile che il programma effettui quanto segue:

- Aggiornamento del campo relativo al numero di ordine di lavorazione nel campo Subledger della prima nota di magazzino
- Prelievo delle parti per il cliente, il sito aziendale o il tecnico
- Impostazione di tipo di documento, tipo di pagamento, codice di turno e data della lavorazione nei record di inserimento ore.

Opzioni di elaborazione per il report Casi e inserimento ore assistenza (R17731)

Elaborazione

1. Prelievo parti per ordine lavorazione

Vuoto = Non preleva le parti

1 = Preleva le parti

2. Elaborazione inserimento ore per ordine lavorazione

Vuoto = Non elabora l'inserimento ore

-
- 1 = Elabora l'inserimento ore
3. Esecuzione aggiornamento ore e quantità (R31422)

Vuoto = Non esegue l'aggiornamento di ore e quantità

- 1 = Esegue l'aggiornamento di ore e quantità

Parti

1. Numero ordine lavorazione

Vuoto = Non inserisce il numero dell'ordine di lavorazione nel campo Subledger

- 1 = Inserisce il numero dell'ordine di lavorazione nel campo Subledger

2. Numero conto

3. Destinatario prelievo

Vuoto = Usa il codice cliente

- 1 = Usa il codice sito

- 2 = Usa il tecnico

4. Data CoGe

Vuoto = Data di sistema

Manodopera

1. Tipo di documento

2. Tipo di ore

Vuoto = '1' come valore di default

3. Codice turno

4. Data lavorazione

Vuoto = Data di sistema

Versioni

1. Aggiornamento ore e quantità (R31422)

Vuoto = XJDE0002

2. Prelievi magazzino ordine lavorazione (P31113)

Vuoto = ZJDE0002

Collegamenti dei dati: scheda Contratto d'assistenza

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Tabella	DD	Tabella UDC
Tipo riga	F1721	LNTY	
Descrizione voce	F1721	DL01	
Attrezzature	F1721	NUMB	
Account	F1721	AN8	
Sito	F1721	LANO	
Account fatturazione	F1721	ANOB	
Prezzo per account	F1721	AN8PB	
Deposito/Fabbrica	F1721	MCU	
Prodotto	F1721	ITM	
Modello prodotto	F1721	PRODM	17/PM
Famiglia di prodotti	F1721	PRODF	17/PA
Quantità	F1721	U	
Unità di misura	F1721	UM	00/UM
Data iniziale	F1721	CSDT	
Giorno del mese	F1721	DOM	
Data fine	F1721	CDTE	
Data inizio fatturazione	F1721	BTFR	
Data rinnovo	F1721	RNWDT	
Data fine fatturazione	F1721	BTDT	
Data annullamento	F1721	CNDJ	
Frequenza	F1721	BLFC	
Data sospensione	F1721	SSDJ	
In anticipo/in arretrato	F1721	ADAR	17/AA
Data installazione	F1721	JCD	
Pacchetto d'assistenza	F1721	SERP	
Prezzo unitario (valuta nazionale o estera)	F1721	UP oppure FUPC	
Programma rettifiche	F1721	ASN1	40/AS

Prezzo totale (valuta nazionale o estera)	F1721	AEXP oppure FEA	
Data validità prezzo	F1721	PEFJ	
% sconto	F1721	DSPC	
Valuta (nazionale o estera)	F1720	CRCD oppure CRCF	
Importo sconto (valuta nazionale o estera)	F1721	DSCT oppure CDSA	
Prezzo totale (valuta nazionale o estera)	F1721	TOTD oppure FOAG	
Importo ricorrente (valuta nazionale o estera)	F1721	RRBA oppure FRBA	
Imponibile	F1721	TAXI	H00/TV
Importo credito (valuta nazionale o estera)	F1721	NTEX oppure FNTO	
Tipo IVA	F1721	EXRI	00/EX
Annulla importo (valuta nazionale o estera)	F1721	NTEC oppure FNTE	
Codice IVA	F4008 – Tabella codice IVA	TXA1	
OA account	F1721	VR01	

Campi non mappati

- Codice attrezzatura
- Numero unità
- Numero di serie
- Codice prodotto
- Flag fatturato (UDC F1721-BILLF)

Operazioni relative ai record della base installata

Il sistema CRM consente di creare e monitorare i dati storici e correnti per ogni prodotto o attrezzatura prodotta o venduta. È possibile registrare informazioni quali date e canali di distribuzione, registrazioni dei prodotti, proprietari e ubicazioni. L'acquisizione di tali dati consente ai consulenti un accesso immediato a dati di importanza fondamentale sui clienti. Per ulteriori informazioni sul database dei prodotti installati J.D. Edwards vedere la documentazione relativa al sistema di gestione dei servizi di assistenza e garanzia (SWM).

Gestione della base installata (database prodotti installati)

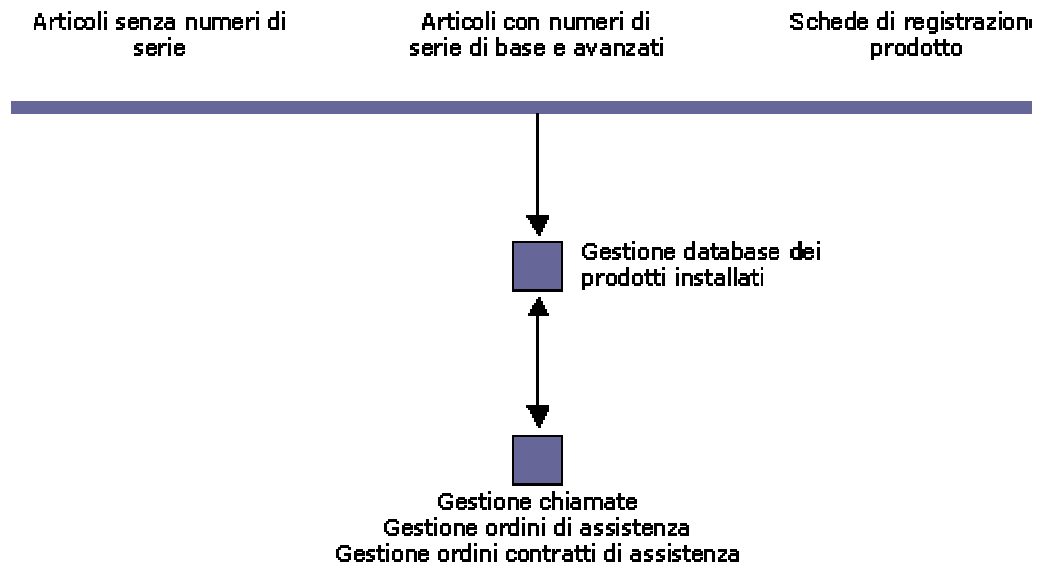
Il modulo Gestione database prodotti installati consente di inserire e gestire i dati di registrazione dei prodotti e i record dell'anagrafica attrezzature. È possibile utilizzare questo modulo per creare e monitorare i dati storici e correnti per ogni attrezzatura prodotta o venduta.

Ad esempio, è possibile acquisire le date e i canali di distribuzione, nonché le registrazioni, i proprietari e le ubicazioni dei prodotti. L'acquisizione di tali dati consente ai consulenti un accesso immediato a dati di importanza fondamentale sui clienti. Tali dati sono importanti anche per eventuali operazioni di marketing diretto.

Il modulo Gestione database prodotti installati dispone anche di un database che consente di registrare tutti i dati relativi ai contratti e alla registrazione delle garanzie per i prodotti venduti o in assistenza. Quando si aggiunge un prodotto o un'attrezzatura, il sistema può creare una garanzia di base nel database dei prodotti installati. Il sistema utilizza un insieme di valori di default che definiscono le condizioni della garanzia.

La maggior parte degli aggiornamenti al database dei prodotti installati viene creata in base ai dati degli ordini cliente. Tuttavia, è possibile creare i record del database dei prodotti installati in base alle schede di registrazione dei prodotti oppure alla contabilità cespiti. Di seguito è riportato il grafico che illustra il processo di creazione dei record del database dei prodotti installati utilizzando diverse fonti.

Creazione record della tabella principale attrezzature



Il database dei prodotti installati può essere successivamente aggiornato utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Aggiornamento globale
- Rettifiche database prodotti installati (P1702)
- Gestione richieste
- Gestione contratti
- Gestione ordini di assistenza

I programmi Rettifiche DB prodotti installati, Gestione richieste, Gestione contratti e Gestione ordini di assistenza consentono di modificare i singoli record del sistema.

Punto di accesso Base installata

Quando si esegue la funzione di aggiornamento della base installata (database prodotti installati) nel programma Conferma spedizione, il sistema J.D. Edwards ERP crea automaticamente un record nel database dei prodotti installati contenente i dati su prodotto venduto, acquirente e ubicazione. Inoltre, è possibile aggiungere manualmente i record nel sistema J.D. Edwards ERP. Il punto di accesso Base installata del sistema CRM consente di effettuare quanto segue:

- Gestire dati dettagliati sull'attrezzatura nonché sull'account associato e sulle assegnazioni per l'assistenza.
- Visualizzare e modificare le classificazioni per l'attrezzatura.

- Visualizzare i dati su proprietari e ubicazioni delle attrezzature. Si tratta di dati particolarmente utili quando le attrezzature vengono trasferite o rivendute prima della scadenza della garanzia.
- Visualizzare lo storico di un record del database dei prodotti installati, inclusi account, siti e stati.
- Visualizzare tutte le richieste di assistenza correlate a un record della base installata.
- Visualizzare tutti gli ordini di assistenza per il record selezionato ed elaborare le richieste per le quali sono necessarie ulteriori attività presso la sede del cliente o un centro riparazioni.
- Visualizzare tutti i contratti di assistenza per un record della base installata.
- Creare allegati e note su un prodotto.

Nota

NON occorre che un record della base installata sia correlato a un ordine cliente. Per le versioni future del sistema CRM è prevista la possibilità di associare un record della base installata a un ordine cliente.

Uso dei filtri per la base installata

Oltre al filtro di default (Tutti) è possibile utilizzare il filtro Base installata dei miei account per richiamare un elenco di tutti i record della base installata per gli account gestiti dal gruppo di vendita di cui fa parte l'utente che ha eseguito il login.

Campi di inserimento: scheda Base installata

Nota

Nel punto di accesso Base installata il nome della scheda è Dettagli base installata.

Il campo Attrezzature non è obbligatorio, ma se non si inserisce un nome e si salva il record viene avviato un evento XPI e in questo campo è visualizzata una descrizione del prodotto richiamata dal sistema J.D. Edwards ERP.

Informazioni sull'account

Utilizzando il pulsante di ricerca del campo per selezionare l'account per il quale è stata prodotta o venduta l'attrezzatura, vengono automaticamente visualizzati il sito e il paese. Per sito si intende l'ubicazione in cui si trova l'attrezzatura. Il paese viene assegnato per default in base all'indirizzo principale dell'account oppure all'indirizzo valido del sistema J.D. Edwards ERP. Se per un account sono disponibili più ubicazioni, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per cambiare il sito o il paese. Nei campi Data acquisizione e Data installazione viene visualizzata la data corrente quando si salva un nuovo record, ma è possibile modificare tale valore.

Per i record della base installata che sono anche cespiti, è possibile utilizzare l'icona del calendario a comparsa per selezionare la data di dismissione. Nel sistema J.D. Edwards ERP i cespiti condividono la stessa tabella principale (F1201) del sistema di gestione del database dei prodotti installati (base installata).

Se un ordine di assistenza è associato a un prodotto della scheda Dettagli base installata, viene visualizzato il collegamento dell'attrezzatura per consentire l'accesso immediato al record corrispondente.

Informazioni sulle attrezzature

Inserire i valori appropriati per l'attrezzatura nei campi Numero di serie e Numero unitario. È possibile che questi campi siano obbligatori, a seconda dell'opzione di elaborazione per la base installata selezionata nel punto di accesso Preferenze utente. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere le voci desiderate rispettivamente in un elenco di tutti i depositi/fabbriche validi e in un elenco di tutti i prodotti disponibili. Non vi è alcuna interdipendenza tra questi campi. Una volta inserito un prodotto, il codice, il modello e la famiglia del prodotto vengono visualizzati, ma è possibile modificarli, se necessario.

Nota

Nel modulo di gestione del magazzino del sistema J.D. Edwards ERP è possibile impostare una relazione tra i modelli e le famiglie di prodotti. Per famiglia di prodotti si intende un insieme di prodotti simili, mentre per modello si intende un modello specifico all'interno di una famiglia di prodotti. È possibile che un modello appartenga a una sola famiglia. Se per un articolo di magazzino è impostata tale relazione e si cambia il modello, è possibile che cambi anche la famiglia.

Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare l'attrezzatura principale in un elenco di record del database dei prodotti installati del sistema J.D. Edwards ERP. Se non esiste una relazione gerarchica, un record della base installata può rappresentare l'elemento principale.

Se esiste un contratto di assistenza fatturabile per il record selezionato, viene disattivato il campo Prova d'acquisto. Altrimenti è possibile selezionare una voce nell'elenco a discesa. Fare clic sull'opzione Azienda di proprietà per indicare che l'azienda è proprietaria del record correntemente selezionato. Si tratta di un'opzione a solo scopo informativo.

Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare uno stato dell'attrezzatura. I campi Data validità stato e Ora validità stato sono vuoti quando si crea un nuovo record. Tuttavia, se si cambia lo stato dopo aver salvato il record, vengono visualizzate la data e l'ora correnti di sistema. Se necessario, è possibile utilizzare l'icona del calendario a comparsa per scegliere date diverse. Se si cambia il valore del campo Stato attrezzatura e quindi si ripristina il valore originale prima di salvare il record, non vengono visualizzati i valori dei campi Data validità stato e Ora validità stato. Se non si specifica alcun valore nel campo Stato attrezzatura, il sistema J.D. Edwards ERP assegna i valori di default ai tre campi.

Assegnazioni

Se si desidera, è possibile selezionare un fornitore dell'assistenza e un tecnico incaricato per un record della base installata. Il fornitore dell'assistenza può essere specificato per default in un ordine di assistenza. Attualmente non esiste una logica sottostante per il campo del tecnico incaricato dell'assistenza. La versione di elaborazione assegnata per default nel record di installazione è il valore selezionato nel punto di accesso Preferenze utente. È possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo per eseguire la selezione nell'elenco delle altre versioni di elaborazione disponibili.

Campi di sola lettura: scheda Base installata

Quando si salva un record nuovo o aggiornato della base installata, viene attivato un evento XPI che fornisce un codice attrezzatura. Se non è stata inserita una descrizione nel campo Attrezzature, viene visualizzata la descrizione appropriata del sistema J.D. Edwards ERP in base al prodotto selezionato nel campo Prodotto. Il campo Attrezzature rimane modificabile.

Informazioni sull'account

Se un utente ha associato un ordine di assistenza a un determinato record della base installata, viene visualizzato il codice attrezzatura e il nome dell'attrezzatura diventa un collegamento attivo al record della base installata.

Informazioni sulle attrezzature

La creazione di un nuovo record avvia un evento XPI che visualizza il codice attrezzatura appropriato richiamandolo dal sistema J.D. Edwards ERP. Dopo aver scelto un prodotto, vengono visualizzati automaticamente il codice e il numero di lotto appropriati. Se esiste un contratto di assistenza fatturabile per il record selezionato, il campo Prova d'acquisto viene disattivato. Se non esiste un contratto di assistenza ed è stata scelta una prova d'acquisto, non è possibile modificare i valori dei campi Data acquisizione e Data installazione.

Modalità d'uso delle schede: scheda Base installata

Componente	Azioni del sistema
Sito	Se si sceglie un account e nel campo Sito non è presente alcun valore, viene visualizzato il sito con lo stesso numero della rubrica indirizzi. Questo campo è modificabile.
Paese	Se un account è selezionato, il valore di default nel campo Paese viene richiamato dal campo Indirizzo attuale. Il campo è modificabile.
- Data acquisizione - Data installazione	Se si sceglie una prova d'acquisto, la data corrente viene visualizzata nei campi Data acquisizione e Data installazione in formato di sola lettura.

- Modello prodotto - Famiglia di prodotti	I valori visualizzati in questi campi vengono assegnati per default in base alle selezioni effettuate nei campi Deposito/fabbrica e Prodotto. Eventuali modifiche al campo Deposito/fabbrica o Prodotto non sostituiscono tali dati. Questi campi sono modificabili.
Prova d'acquisto	Se per il record esiste un contratto di assistenza fatturabile, il campo Prova d'acquisto viene disattivato. Se non esiste un contratto di assistenza, è possibile sceglierne uno nell'elenco a discesa. In tal caso, la data corrente viene visualizzata nei campi Dati acquisizione e Data installazione in formato di sola lettura.
- Stato attrezzatura - Data validità stato - Ora validità stato	Questi campi vengono visualizzati nello schermo quando viene apportata una modifica allo stato dell'attrezzatura dopo aver salvato il record. I campi sono vuoti quando si inizia a creare un record. Se si modifica lo stato dopo aver salvato il record, vengono visualizzate la data e l'ora correnti di sistema, ma è possibile modificare questi valori. Se si cambia il valore del campo Stato attrezzatura e quindi si ripristina il valore originale prima di salvare il record, non vengono visualizzati i valori dei campi Data validità stato e Ora validità stato. Se non si specifica alcun valore nel campo Stato attrezzatura, il sistema J.D. Edwards ERP assegna i valori di default ai tre campi.
- Prodotto - Codice prodotto - Modello prodotto - Famiglia di prodotti	Una volta selezionato un prodotto, vengono visualizzati il codice, il modello e la famiglia appropriati. I campi Modello prodotto e Famiglia di prodotti sono modificabili. Vedere sopra per i dettagli sulla logica sottostante a modello e famiglia di prodotti.
Attrezzatura principale	Se si seleziona un'attrezzatura principale, viene visualizzato il codice principale. Un record della base installata può rappresentare il rispettivo livello principale.

Collegamenti dei dati: scheda Base installata

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Attrezzature	F1201	DL01	
Codice attrezzatura	F1201	NUMB	
Account	F1201	AN8	
Data acquisizione	F1201	DAJ	
Sito	F1201	LANO	
Data installazione	F1201	JCD	
Paese	F1217	CTR	
Data dismissione	F1201	DSP	
Ordine cliente	F1217	DOCO	
Numero di serie	F1201	ASID	

Numero unitario	F1201	APID	
Deposito/Fabbrica	F1217	MMCU	
Prodotto	F1201	KITL	
Numero lotto	F1217	LOTN	F4108
Modello prodotto	F1217	PRODM	17/PM
Famiglia di prodotti	F1217	PRODF	17/PA
Attrezzatura principale	F1201	AAID	
Prova d'acquisto	F1201	WRFL	17/PF
Azienda di proprietà	F1217	COOWN	
Stato attrezzatura	F1201	EQST	12/ES
Data validità stato	F1307	EFTB	
Ora validità stato	F1307	BEGT	
Fornitore d'assistenza	F1217	PA8	
Tecnico assistenza	F1217	ANOB	

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Versione elaborazione

Campi non mappati

- Codice principale
- Codice prodotto

Visualizzazione del proprietario dell'attrezzatura e dello storico ubicazione

Nella scheda Storico account / sito del punto di accesso Base installata viene acquisito uno storico delle modifiche ai proprietari o alle ubicazioni delle attrezzature. Il punto di accesso Base installata è disponibile a tutti gli utenti autorizzati in modalità di sola lettura.

Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un record della base installata

Nella scheda Classificazioni del punto di accesso Base installata sono riportati i codici di classificazione, noti anche come codici di categoria, afferenti alla scheda Dettagli base installata. Tali codici sono memorizzati nel sistema J.D. Edwards ERP e sono specifici dei clienti. I campi di questa scheda possono essere configurati per l'implementazione di ciascun cliente.

Tutti gli utenti autorizzati ad aprire il punto di accesso Base installata possono visualizzare e modificare le classificazioni per un record. Qualsiasi modifica ai dati di questa scheda attiva un evento XPI. Utilizzare i pulsanti di ricerca dei campi per eseguire le selezioni desiderate. La scheda Classificazioni indica lo stato XPI e il motivo dello stato, laddove applicabile.

Collegamenti dei dati: scheda Base installata/Classificazioni

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Classe contabile	F1201	ACL1	12/C1
Classe attrezzatura	F1201	ACL2	12/C2
Fabbricante	F1201	ACL3	12/C3
Anno del modello	F1201	ACL4	12/C4
Km d'uso	F1201	ACL5	12/C5
Codice categoria 6	F1201	ACL6	12/C6
Codice categoria 7	F1201	ACL7	12/C7
Codice categoria 8	F1201	ACL8	12/C8
Codice categoria 9	F1201	ACL9	12/C9
Gruppo tariffe	F1201	ACL0	12/C0
Codice categoria 11	F1201	FA1	12/F1
Codice categoria 12	F1201	FA2	12/F2
Codice categoria 13	F1201	FA3	12/F3
Codice categoria 14	F1201	FA4	12/F4
Codice categoria 15	F1201	FA5	12/F5
Codice categoria 16	F1201	FA6	12/F6
Codice categoria 17	F1201	FA7	12/F7
Codice categoria 18	F1201	FA8	12/F8
Codice categoria 19	F1201	FA9	12/F9
Codice categoria 20	F1201	FA0	12/F0
Codice categoria 21	F1201	FA21	12/21
Codice categoria 22	F1201	FA22	12/22
Codice categoria 23	F1201	FA23	12/23
Componente prodotto	F1217	PRODC	17/PC

Codice categoria base installata 01	F1217	ZE01	17/B1
Codice categoria base installata 02	F1217	ZE02	17/B2
Codice categoria base installata 03	F1217	ZE03	17/B3
Codice categoria base installata 04	F1217	ZE04	17/B4
Codice categoria base installata 05	F1217	ZE05	17/B5
Codice categoria base installata 06	F1217	ZE06	17/B6
Codice categoria base installata 07	F1217	ZE07	17/B7
Codice categoria base installata 08	F1217	ZE08	17/B8
Codice categoria base installata 09	F1217	ZE09	17/B9
Codice categoria base installata 10	F1217	ZE10	17/B0

Collegamenti dei dati: scheda Storico account / sito (base installata)

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Account	F1731	AN8	
Sito	F1731	LANO	
Ubicazione	F1731	LOC	H12/AL
Data inizio	F1731	EFTB	
Ora inizio	F1731	DDTS	
Data fine	F1731	END	
Ora fine	F1731	DTSO	
Nota	F1731	RMK	

Visualizzazione delle modifiche allo stato di una base installata

La scheda Storico stato fornisce agli utenti uno storico delle prestazioni di un'attrezzatura nel corso del tempo. Questi dati vengono visualizzati in formato di sola lettura.

Uso dei filtri per lo storico dello stato

Se non si desidera visualizzare tutti i record della scheda Storico stato, è possibile scegliere uno tra i diversi filtri disponibili per visualizzare solo i record installati nel corso di un periodo di tempo specifico:

- Tutti i record la cui data di inizio è compresa nei sei mesi precedenti la data corrente.
- Tutti i record la cui data di inizio è compresa nell'anno precedente la data corrente.
- Tutti i record la cui data di inizio è compresa nei due anni precedenti la data corrente.

Collegamenti dei dati: scheda Base installata/Storico stato

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Descrizione stato	F1307	EWST	12/ES
Data inizio	F1307	EFTB	
Ora inizio	F1307	BEGT	
Data fine	F1307	EFTE	
Ora fine	F1307	ENDT	
Nota	F1307	RMK	
Ore stato	F1307	STHR	
Ore cumulative	F1307	CUMH	

Gestione delle richieste di assistenza per un record della base installata

Nella scheda Richiesta di assistenza vengono create le richieste di assistenza per una determinata attrezzatura.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento di una richiesta di assistenza*

Gestione degli ordini di assistenza per un record della base installata

Nella scheda Ordine assistenza vengono creati gli ordini di assistenza per una determinata attrezzatura.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento degli ordini di assistenza*

Visualizzazione dei contratti di assistenza per un record della base installata

Se si desidera visualizzare tutti i contratti di assistenza per un determinato record, è possibile utilizzare la scheda Contratto d'assistenza del punto di accesso Base installata. I dati di questa scheda sono visualizzati in formato di sola lettura.

File allegati a un record della base installata

Se occorre creare un allegato contenente dati relativi a un determinato record della base installata, è possibile utilizzare la scheda Allegato.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Creazione di note su un record della base installata

La scheda Note è utile per acquisire dati utili che non sono registrati in nessun altro campo del punto di accesso Base installata.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Gestione dei dati di marketing

Il sistema CRM consente di gestire e realizzare efficacemente i programmi di marketing, nonché di analizzare i risultati per ottimizzare gli investimenti nelle attività di marketing. Le funzioni chiave, quali la gestione delle campagne di marketing e il monitoraggio degli eventi, facilitano l'analisi della concorrenza e spesso stimolano le vendite.

Il sistema CRM consente al reparto marketing di gestire quanto segue:

- Campagne di marketing multilivello, inclusi eventi, budget, clienti potenziali e opportunità
- Informazioni disponibili sul sito Web aziendale, inclusi indirizzi delle sedi aziendali, offerte, profilo dei dirigenti, eventi in programma e comunicati stampa.

Il sistema CRM offre funzioni che i responsabili del marketing possono utilizzare per gestire il sito Web aziendale, così come le campagne e gli eventi di marketing.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Operazioni relative alle campagne di marketing

I punti di accesso Campagna ed Evento consentono di inserire e gestire i dati sulle campagne di marketing e sugli eventi associati. Il punto di accesso Campagna consente di creare e gestire campagne di marketing multilivello e individuali. Ad esempio, è possibile creare una campagna di marketing per Internet, quindi creare campagne secondarie che identificano campagne pubblicitarie specifiche in diversi siti Internet. Questa funzione consente di monitorare sia i dati di riepilogo che i dati dettagliati. Il punto di accesso Evento consente di inserire dati specifici su ciascun evento di una campagna di marketing, ad esempio il costo di ogni evento e i clienti potenziali ascrivibili a un determinato evento. Per ogni campagna è possibile effettuare quanto segue:

- Assegnare un responsabile e un budget.
- Associare la campagna a eventi specifici.
- Monitorare costi e budget.
- Collegare opportunità e clienti potenziali agli eventi di una campagna e valutare l'efficacia di una campagna in base al rispettivo numero di clienti potenziali e opportunità.

Punto di accesso Campagna

Il punto di accesso Campagna viene utilizzato per creare nuove campagne di marketing e per gestire e visualizzare le campagne esistenti. L'elenco principale Campagna è di tipo gerarchico: di solito una campagna di livello principale è composta da diverse campagne secondarie riportate al di sotto della campagna principale nell'elenco gerarchico. È possibile visualizzare più livelli di campagne ma non è possibile applicare un filtro all'elenco. Per espandere o comprimere l'elenco è invece possibile fare clic sui segni + e – accanto alle cartelle. Fare clic sul nome di una campagna per accedere alle schede associate. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Creare e gestire campagne di marketing multilivello.
- Associare eventi specifici a una campagna.
- Monitorare le caratteristiche finanziarie di ciascuna campagna o evento.
- Associare eventi specifici a clienti potenziali, contatti e opportunità di vendita.
- Monitorare l'efficacia di una campagna in base al rispettivo numero di clienti potenziali e opportunità.

Nota

Per eliminare una campagna di livello principale, è necessario eliminare in primo luogo tutte le campagne secondarie. Non è possibile assegnare una campagna principale a una campagna di livello inferiore nell'elenco gerarchico. Il sistema convalida l'integrità della gerarchia.

Gestione dei dati su una campagna di marketing

La scheda Dettagli campagna del punto di accesso Campagna viene utilizzata per inserire i dati su una campagna di marketing. Il campo Campagna è il solo campo obbligatorio. Se la campagna fa parte di una promozione più ampia, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere una campagna di livello superiore. Questo pulsante consente di includere i dettagli su costi e budget nel record della campagna di livello superiore. Utilizzare il campo Descrizione per illustrare lo scopo di tutta la campagna e le attività che comporta. Inoltre, è possibile inserire il nome di un responsabile della campagna, ossia del dipendente al quale è assegnata la gestione dei dettagli della campagna. Infine, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per inserire le date di inizio e fine della campagna.

Dopo aver creato un evento nella scheda Evento (oppure dopo aver creato un evento nel punto di accesso Evento e averlo associato a una campagna), il sistema visualizza i campi relativi al budget della campagna. Inserire l'importo monetario preventivato dal reparto di marketing per la campagna nel campo Budget complessivo campagna. Il sistema calcola la somma di tutti i costi stimati per gli eventi associati alla campagna e visualizza tale cifra nel campo Budget complessivo evento. Il numero visualizzato nel campo Costo effettivo campagna indica l'importo speso per tutti gli eventi associati alla campagna.

Modalità d'uso delle schede: scheda Campagna

Componente	Azioni del sistema
• Campo Budget complessivo campagna • Campo Budget complessivo evento • Campo Costo effettivo campagna	Questi campi relativi ai costi vengono visualizzati solo quando un evento è stato associato a una campagna.
• Campo Budget complessivo evento • Campo Costo effettivo campagna	Il sistema calcola questi numeri in base ai dati inseriti nella scheda dei dettagli del punto di accesso Evento o nella scheda Evento del punto di accesso Campagna. Pertanto, questi campi non sono modificabili.
• Campo Codice valuta budget • Campo Codice valuta costo effettivo	Il tipo di valuta visualizzato corrisponde al codice della valuta identificato nella scheda dei dettagli del punto di accesso Preferenze utente.
• Campo Campagna principale	Viene visualizzato un messaggio di errore se si tenta di assegnare come principale una campagna di livello inferiore nella gerarchia rispetto alla campagna della scheda corrente.
• Azione Elimina	Non è possibile eliminare una campagna che rappresenta l'elemento principale di un'altra campagna.

► Come aggiungere una nuova campagna di marketing

1. Scegliere il punto di accesso Campagna.
2. Fare clic su Nuovo nell'elenco principale Campagna per aprire un record vuoto.
3. Altrimenti, scegliere una campagna per visualizzare le schede, quindi fare clic su Nuovo per aprire il record di una campagna. La campagna scelta viene visualizzata automaticamente nel campo Campagna principale.
4. Per impostare una nuova campagna principale, fare clic sull'opzione per visualizzare tutte le campagne nell'elenco principale.
5. Inserire i dettagli sulla campagna.
6. Fare clic su Salva per aggiungere la campagna.

Gestione degli eventi di una campagna di marketing

Nella scheda Evento del punto di accesso Campagna è possibile specificare i dettagli di tutti gli eventi associati a una campagna. I dati sugli eventi sono anche visualizzati nel punto di accesso Evento. Il sistema aggiorna il campo Campagna con il nome della campagna scelto nell'elenco principale. Per ulteriori informazioni sulla campagna fare clic sul campo Campagna per visualizzare la scheda dei dettagli del punto di accesso Campagna.

Nota

È possibile inserire un evento nel punto di accesso Campagna oppure Evento, ma occorre utilizzare il punto di accesso Evento per inserire il costo effettivo di un evento.

Nell'elenco di pagine della scheda Evento, fare clic sul pulsante Dettagli per espandere l'elenco gerarchico e visualizzare tutte le voci associate al record principale e tutti i record secondari dell'elemento principale selezionato. Non è possibile modificare i record. Fare clic sul pulsante Consolida per visualizzare e modificare solo i record associati al record selezionato.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Evento*

Modalità d'uso delle schede: scheda Evento campagna

Componente	Azioni del sistema
• Campo Costo effettivo • Campo Codice valuta costo effettivo	Il sistema aggiorna automaticamente i campi relativi ai costi. Il tipo di valuta in cui vengono visualizzati i costi corrisponde al codice di valuta specificato nella scheda dei dettagli del punto di accesso Preferenze utente. Il tasso di cambio si basa sulla data in cui è stato sostenuto il costo.
• Campo Logo • Campo Pubblico	I campi Logo e Pubblico vengono visualizzati quando l'utente che esegue il login è un amministratore del sistema. L'amministratore del sistema gestisce il logo e stabilisce quali record sono disponibili per la visualizzazione su Internet.
• Scheda Evento	Questa scheda è di sola lettura quando viene aperta nel punto di accesso Contatto.
• Campo Tipo d'indirizzo	Il valore di default per questo campo è Fatturazione. Il sistema verifica che per ogni tipo esista un solo tipo di indirizzo.

Gestione dei clienti potenziali ascrivibili a una campagna di marketing

È possibile utilizzare la scheda Cliente potenziale per creare, gestire e visualizzare dati dettagliati sui clienti potenziali ascrivibili a una campagna di marketing. I record dei clienti potenziali creati nel punto di accesso Campagna vengono anche visualizzati nel punto di accesso Cliente potenziale. È necessario inserire il nome del cliente potenziale e la relativa azienda. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il tipo di settore. Inoltre, è necessario inserire un tipo di ricerca per il cliente potenziale e scegliere il rispettivo proprietario. Infine occorre inserire un paese in modo che vengano visualizzate le opzioni appropriate nel campo Stato/Provincia. Tutti gli altri dati su indirizzo e contatto, inclusi telefono, fax ed e-mail, sono facoltativi.

Nella scheda Cliente potenziale sono presenti diversi altri campi facoltativi. Nel campo Stato cliente potenziale è presente per default il valore Attivo, ma in qualsiasi momento è possibile modificarlo in Referenza, Convertito, Non attivo, Non contattato - lasciato messaggio, In attesa di follow-up oppure Nuovi clienti potenziali. Quando il record del cliente potenziale diventa inattivo è possibile inserire un motivo per scopi di monitoraggio. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per registrare la data di ricezione. Per utilizzare un questionario che faciliti la qualifica del cliente potenziale, selezionare la qualifica appropriata. Le domande registrate per tale questionario vengono visualizzate nella scheda Qualifica del punto di accesso Cliente potenziale. L'obiettivo di qualifica associato al questionario scelto viene visualizzato automaticamente. Dopo aver aperto il punto di accesso Cliente potenziale e aver risposto alle domande, viene visualizzato il punteggio di qualifica. Un punteggio superiore all'obiettivo di qualifica indica buone prospettive per il cliente potenziale.

Il collegamento Web all'e-mail consente di aprire il programma di default per la posta elettronica, in cui è possibile scrivere un messaggio per il cliente potenziale. Il collegamento Web all'URL consente di aprire una pagina Web in cui esaminare ulteriori informazioni sul cliente potenziale.

Nota

Nel punto di accesso Campagna è possibile inserire i dati di base su un cliente potenziale. Tuttavia, per inserire qualifiche, attività, interesse nel prodotto, partner o note correlati ai clienti potenziali, è necessario utilizzare il punto di accesso Cliente potenziale.

Vedere inoltre

- ☐ *Qualifica di un cliente potenziale*
- ☐ *Punto di accesso Cliente potenziale*

Modalità d'uso delle schede: scheda Cliente potenziale

Componente	Azioni del sistema
• Campo Punteggio qualifica • Campo Obiettivo di qualifica	In questi campi sono visualizzati i dati inseriti nella scheda dei dettagli del punto di accesso Qualifica. Non è possibile modificare questi campi.
• Fonte cliente potenziale nel punto di accesso Cliente potenziale oppure Opportunità della scheda dei dettagli	Quando in queste schede si seleziona l'evento come fonte del cliente potenziale, tale selezione viene associata automaticamente all'evento oppure al cliente potenziale del punto di accesso Campagna.
• Punto di accesso Cliente potenziale	I record dei clienti potenziali inseriti tramite il punto di accesso Campagna vengono anche visualizzati nel punto di accesso Cliente potenziale.

Visualizzazione delle opportunità di una campagna di marketing

La scheda di sola lettura Opportunità consente di visualizzare le opportunità e le voci correlate che sono associate a tutti gli eventi di una campagna di marketing. Le opportunità vengono visualizzate in questa scheda quando si aggiunge una nuova voce nel punto di accesso Opportunità e si sceglie un determinato evento come fonte del cliente potenziale.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

► Come visualizzare le opportunità associate a una campagna di marketing

1. Scegliere il punto di accesso Campagna.
2. Scegliere una campagna nell'elenco per visualizzare i relativi dettagli.
3. Fare clic sulla scheda Opportunità per visualizzare tutte le opportunità associate alla campagna.
4. Scegliere un'opportunità nell'elenco per visualizzare i relativi dettagli.

Visualizzazione della pipeline di una campagna di marketing

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità associate agli eventi di una campagna di marketing. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica che l'opportunità diventi un contratto. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Modalità d'uso delle schede: scheda Pipeline

Componente	Azioni del sistema
• Campo Probabilità • Campo Potenziale	Visualizza la somma di tutto il fatturato potenziale per ciascuna opportunità moltiplicato per ciascuna percentuale di probabilità.
• Campo Totale	Visualizza la somma delle probabilità dell'imbuto.

► Come visualizzare i dati sulla pipeline

1. Fare clic sulla scheda Pipeline nel punto di accesso Campagna o Evento.
2. Fare clic sul pulsante Dettagli per visualizzare la pipeline per gli eventi in tutte le campagne secondarie all'interno della gerarchia della campagna selezionata.
3. Fare clic sul pulsante Consolida per visualizzare la pipeline solo per gli eventi all'interno della campagna principale o secondaria selezionata.
4. Fare clic su un anello della pipeline contenente un valore monetario.
Le opportunità incluse nell'intervallo di probabilità vengono visualizzate sotto l'imbuto.
5. Per visualizzare i dettagli di un'opportunità, fare clic sul collegamento Descrizione.
Viene visualizzata la scheda Dettagli del punto di accesso Opportunità.

Punto di accesso Evento

Il punto di accesso Evento viene utilizzato per aggiungere, visualizzare e gestire dati relativi agli eventi di marketing, quali pubblicità, mailing e fiere. Quando si apre questo punto di accesso, è possibile richiamare un elenco di eventi correnti, un elenco di eventi pubblici (eventi visualizzati nel sito Web aziendale nel punto di accesso Eventi imminenti) oppure un elenco di tutti gli eventi (correnti, passati e pubblici, nonché gli eventi non contrassegnati come pubblici).

Ciascun evento è associato a una campagna di marketing specifica. Fare clic su un evento per accedere alle schede associate in cui è possibile effettuare quanto segue:

- Gestire dati dettagliati su un evento.
- Visualizzare un elenco di record in cui sono riportati i costi dettagliati di un evento.
- Visualizzare un elenco di clienti potenziali ascrivibili a un evento.
- Visualizzare un elenco di attività associate a un evento.
- Gestire un registro illimitato di note.
- Visualizzare una pipeline e le opportunità correlate a un evento.

Gestione dei dati sugli eventi

La scheda Evento viene utilizzata per creare e gestire record per ciascun evento che compone una campagna di marketing. È obbligatorio associare l'evento a una campagna e inserire il nome di tale evento. Per ulteriori informazioni sulla campagna fare clic sul campo Campagna per accedere alla scheda dei dettagli del punto di accesso Campagna. Inoltre, è possibile identificare il tipo di evento, ad esempio pubblicità, fiera oppure mailing. Fare clic sul pulsante per il controllo della selezione di volumi elevati per scegliere il responsabile dell'evento in un elenco di dipendenti. È possibile inserire i dati relativi ai costi nei campi Budget evento e Costo effettivo evento. Il valore del budget non può essere inferiore a zero. Il campo Costo effettivo evento è di sola lettura e visualizza il costo totale per la sponsorizzazione di un evento. Il sistema calcola il costo effettivo sommando tutte le voci della scheda Costo per l'evento selezionato. Utilizzare l'icona del calendario a comparsa per inserire le date di inizio e fine. Inserire il nome del file contenente il logo che rappresenta l'evento. Si tratta dell'immagine visualizzata nello schermo quando i record sono contrassegnati come pubblici e vengono visualizzati nel punto di accesso Eventi imminenti. Infine, fornire agli utenti un indirizzo URL che consente di accedere a ulteriori informazioni, se necessario.

Modalità d'uso delle schede: scheda Evento

Componente	Azioni del sistema
Campo Città	Dopo aver inserito una città, viene visualizzata la provincia corrispondente nel campo Stato/Provincia.
Campo Paese	Quando si sceglie un paese, vengono visualizzate le opzioni appropriate nell'elenco a discesa Stato/Provincia.
- Campo Costo effettivo - Campo Codice valuta costo effettivo	Il sistema aggiorna automaticamente i campi relativi ai costi. Il tipo di valuta in cui vengono visualizzati gli importi corrisponde al codice di valuta specificato nella scheda dei dettagli del punto di accesso Preferenze utente. Il tasso di cambio si basa sulla data in cui è stato sostenuto il costo.
- Campo Logo - Opzione Pubblico	I campi Logo e Pubblico vengono visualizzati quando l'utente corrente è un amministratore del sistema. L'amministratore del sistema gestisce il logo e stabilisce quali record sono disponibili per la visualizzazione su Internet.
Scheda Evento	Questa scheda è di sola lettura quando viene aperta nel punto di accesso Contatto.
Campo Tipo d'indirizzo	Il valore di default per questo campo è Fatturazione. Il sistema verifica che per ogni di indirizzo esista solo un record.

► Come impostare un evento

1. Fare clic su Nuovo per visualizzare una scheda Dettagli evento vuota.
2. Digitare i dati sull'evento.
3. Fare clic su Salva per aggiungere la nuova voce all'elenco principale Evento.

Gestione degli indirizzi per gli eventi

La scheda Indirizzo consente di gestire tutti gli indirizzi associati a un evento, ad esempio gli indirizzi per il mailing, la spedizione, la fatturazione e il recapito pacchi. Quando si inserisce un indirizzo nella scheda dei dettagli per l'evento, tali dati vengono visualizzati nella scheda Indirizzo e sono utilizzati come indirizzo principale. Se si crea un nuovo indirizzo e si fa clic sull'opzione Principale, il nuovo indirizzo viene visualizzato nella scheda dei dettagli.

Vedere inoltre

- ❑ *Gestione dei dati sugli indirizzi*

Gestione delle attività di un evento

È possibile utilizzare la scheda Attività per creare e gestire tutte le attività associate a un evento. È possibile programmare incontri, e-mail, riunioni telefoniche e così via. Quando si assegnano i dipendenti a un'attività, tale attività viene visualizzata nel calendario di ciascun dipendente. Inoltre, è possibile un promemoria automatico da inviare tramite e-mail a ciascun dipendente assegnato all'attività.

Vedere inoltre

- ❑ *Il punto di accesso Attività*

Gestione dei costi di un evento

È possibile monitorare i costi correlati a ciascun evento inserendo i dettagli nella scheda Costo. È obbligatorio inserire la data in cui è stata sostenuta la spesa correlata all'evento (Data di impegno) e il nome della persona alla quale corrispondere il pagamento della fattura. Inoltre, è possibile inserire l'importo utilizzando il pulsante di ricerca del campo per scegliere il tipo di valuta. Infine, inserire un promemoria nel campo Promemoria per ricordare i motivi dell'acquisto.

► Come visualizzare il costo di un evento

1. Scegliere un evento per visualizzare le schede relative all'elenco principale Evento.
2. Scegliere la scheda Costo per esaminare un elenco di beneficiari.
3. Scegliere un beneficiario per esaminare i dettagli sul costo.

► Come inserire un nuovo costo per l'evento

1. Fare clic su Nuovo per visualizzare una scheda Costo vuota.
2. Digitare i dati sul costo.
3. Fare clic su Salva.

Gestione dei clienti potenziali ascrivibili a un evento

È possibile utilizzare la scheda Cliente potenziale per creare, gestire e visualizzare dati dettagliati sui clienti potenziali ascrivibili a un evento. I clienti potenziali sono collegati all'evento quando si sceglie tale evento come fonte del cliente potenziale nella scheda o nel punto di accesso Cliente potenziale. I record dei clienti potenziali inseriti nel punto di accesso Evento vengono visualizzati anche nel punto di accesso Cliente potenziale.

Nota

È possibile inserire i dati di base su un cliente potenziale nel punto di accesso Evento. Per inserire qualifiche, attività, interesse nel prodotto, partner o note correlati ai clienti potenziali, utilizzare il punto di accesso Cliente potenziale.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Cliente potenziale*

Gestione delle opportunità ascrivibili a un evento

La scheda Opportunità consente di creare, gestire e visualizzare le opportunità e le voci correlate che sono associate a un evento. L'evento inserito nel campo Fonte cliente potenziale della scheda dei dettagli nel punto di accesso Opportunità è quello collegato a un'opportunità.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Visualizzazione della pipeline di un evento

La scheda Pipeline viene utilizzata per visualizzare una rappresentazione grafica di tutte le opportunità associate a un evento. A ogni opportunità è assegnata una probabilità di chiusura del contratto a seconda della fase del ciclo di vendita. Ogni anello dell'imbuto descrive la probabilità statistica. Il numero in ciascun anello è la somma del fatturato potenziale di ciascuna opportunità moltiplicato per ogni percentuale di probabilità.

Gestione delle note su un evento

La scheda Note viene utilizzata per inserire dati su un evento che si desidera registrare per i quali non è adatta nessun'altra scheda. Ad esempio, se si pianifica di partecipare a una fiera dove si prevede di incontrare la persona di riferimento (contatto) di un cliente importante, è possibile inserire la seguente nota: "Contattare Mario Rossi e invitarlo a cena."

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Punto di accesso Comunicato stampa

Il punto di accesso Comunicato stampa consente agli utenti Internet di accedere alle informazioni aziendali fornite tramite comunicati stampa. Questo punto di accesso consente agli utenti Internet di effettuare le seguenti operazioni:

- Accedere alle informazioni sui comunicati stampa aziendali.
- Aprire un comunicato stampa ed eventualmente stamparlo.
- Stampare un elenco di tutti i comunicati stampa disponibili.

Visualizzazione e gestione dei comunicati stampa

La scheda Dett. com. stampa consente di visualizzare le versioni HTML dei comunicati stampa. In questa scheda è possibile visualizzare il titolo del documento, la data in cui è stato inserito e il nome dell'autore. Per visualizzare il comunicato stampa in un'altra finestra del browser, è possibile fare clic sull'indirizzo URL nella vista dettagli, oppure fare clic sull'indirizzo URL nella colonna Contenuto HTML della vista dettagli. Gli utenti possono stampare un elenco di comunicati stampa facendo clic sul pulsante Report. Il responsabile del marketing può aggiungere al sistema i record di comunicati stampa utilizzando l'icona del calendario a comparsa per specificare la data in cui il comunicato è stato creato (Data inserimento).

► Come aggiungere un comunicato stampa

1. Scegliere il punto di accesso Comunicato stampa per visualizzare l'elenco principale dei comunicati stampa.
2. Fare clic su Nuovo per visualizzare una scheda Comunicato stampa vuota.
3. Digitare il titolo, la data di inserimento e l'autore.

La data di default è la data corrente di sistema. Per scegliere una data nel calendario, fare clic sull'icona del calendario a comparsa.

4. Inserire l'indirizzo URL di collegamento al file HTML del comunicato stampa.
5. Fare clic su Salva.

► Come stampare un elenco di comunicati stampa

1. Scegliere il punto di accesso Comunicato stampa per visualizzare l'elenco principale dei comunicati stampa.
2. Fare clic sul pulsante Report per stampare un elenco di comunicati stampa.
Per ulteriori informazioni e report di esempio vedere la *CRM Report Guide*.

Nota

L'eliminazione del record di un comunicato stampa da questo elenco *non* comporta l'eliminazione del file HTML in cui è effettivamente memorizzato il comunicato stampa.

3. Scegliere Elenco comunicati stampa per visualizzare il report.

4. Scegliere Stampa nel menu File per stampare una copia del report.

Gestione dei dati sulle vendite

In questa sezione sono fornite informazioni dettagliate sulle funzioni per l'automazione della forza vendite del sistema CRM, incluse le funzioni per l'interazione con i clienti potenziali ed effettivi e per la gestione dei dati su account e opportunità.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Operazioni relative ai dati sulle vendite

L'aumento del fatturato è l'obiettivo principale della maggior parte delle aziende e l'andamento delle vendite è il fattore chiave per gli utili. L'automazione della forza vendite è una funzione fondamentale del sistema CRM in quanto permette una gestione efficace della forza vendite. Il sistema CRM consente quanto segue.

- Valutazione accurata delle esigenze di clienti effettivi e potenziali
- Comunicazione efficace
- Gestione di dati completi su account e opportunità di vendita

Il sistema CRM è di facile uso e consente di riunire tutti i dati necessari per il ciclo di vendita. Automatizzando le attività amministrative, il sistema CRM permette ai rappresentanti di vendita di dedicare una maggiore quantità di tempo alla gestione delle relazioni con clienti effettivi e potenziali, con conseguente aumento delle probabilità di vendita.

Le funzioni per l'automazione delle vendite del sistema CRM consentono di acquisire dati rilevanti su clienti potenziali ed effettivi, nonché di fornire al personale e ai dirigenti dati su fatturato e pipeline a supporto delle rispettive attività.

Punto di accesso Account

Al punto di accesso Account sono collegati tutti gli altri oggetti del sistema CRM. Questo punto di accesso consente agli addetti alle vendite di monitorare tutti i contatti dell'account, tutte le interazioni con l'account (telefonate, messaggi e-mail e riunioni) e tutti i dati sulle esigenze del cliente riguardo a prodotti e servizi.

Nel punto di accesso Account è possibile creare e gestire le seguenti informazioni sull'account:

- Codici di categoria
- Dati sul profilo
- Dati sul contatto
- Dati finanziari e settoriali
- Membri del gruppo di vendita e opportunità di vendita
- Indirizzi e attività correlati all'account
- Ordini e richieste di assistenza

Il punto di accesso Account consente di creare i seguenti report:

- Riepilogo account / contatti
- Esportazione account
- Riepilogo account

Per gli schermi di esempio e le descrizioni dettagliate di questi report vedere la *J.D. Edwards CRM Crystal Reports Guide*.

Uso dei filtri per l'account

L'elenco principale del punto di accesso Account viene ordinato in base al filtro Le mie attività. Inoltre è possibile applicare i seguenti filtri:

- Tutti gli account attivi
- Tutti gli account destinatario
- Tutti gli account acquirente
- I miei clienti
- I miei clienti potenziali
- In attesa di approvazione

Nota

Il filtro In attesa di approvazione viene utilizzato per visualizzare tutti gli account in corso di creazione o aggiornamento nel sistema J.D. Edwards ERP. Nessun altro filtro consente di visualizzare i record in attesa di approvazione. Per individuare un record specifico in attesa di approvazione, applicare questo filtro alla ricerca avanzata.

Vedere inoltre

- ❑ *Integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP tramite XPI*

Campi di inserimento: scheda Account

Nota

Nel punto di accesso Account il nome della scheda è Dettagli account.

La scheda Dettagli account consente di visualizzare e gestire le informazioni generali sull'account. Eventuali modifiche ai campi che appartengono solo al sistema CRM aggiornano la tabella CRM sull'azienda e non attivano una chiamata XPI. Le modifiche ai componenti del sistema J.D. Edwards ERP causano una chiamata XPI per aggiornare il record dell'account.

Per gli account creati in seguito alla conversione dei dati di un cliente potenziale, viene visualizzato a livello di dettagli il campo Cliente potenziale. Quando si crea un nuovo account, è obbligatorio inserire i dati in tre campi: Nome account, Raggruppamento account e Tipo ricerca. Nel campo Raggruppamento account è specificata l'azienda a cui si vendono i prodotti (campo Account acquirente), l'azienda a cui si spediscono i prodotti (campo Account destinatario) oppure entrambe. Questo valore viene fornito per default ai campi relativi all'acquirente o al destinatario quando si utilizza il pulsante Nuovo per creare un account. Il campo Tipo ricerca è utile per eseguire le ricerche. Ad esempio, se nel campo Tipo ricerca dello schermo Cerca si sceglie Clienti potenziali, la query restituisce tutti i record dei clienti potenziali.

La scheda Dettagli account fornisce diversi campi facoltativi per registrare ulteriori informazioni sull'account. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il settore principale dell'account. Il centro di controllo associato con tale settore viene visualizzato in formato di sola lettura. Il settore principale influisce sul processo di selezione del gruppo di vendita. Se si desidera, è possibile inserire un nome abbreviato per gli account che utilizzano la forma abbreviata di un nome esteso, nonché un numero di livello che rappresenta una classificazione soggettiva del valore dell'account. Il valore 1 identifica gli account ai quali l'azienda attribuisce il valore maggiore. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere l'account principale, laddove possibile. Un account principale è un account che viene visualizzato in un elenco gerarchico con gli account subordinati riportati al di sotto di esso. Tali account subordinati o secondari possono essere filiali oppure altre aziende correlate. La gerarchia visualizzata nella scheda Impresa dipende dalla selezione effettuata.

Quindi, inserire i dati sull'indirizzo principale dell'account che corrisponde all'indirizzo valido dell'account nel sistema J.D. Edwards ERP. Sebbene sia possibile inserire ulteriori indirizzi nella scheda Indirizzo, tali dati sono disponibili solo nel sistema CRM. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un paese. Una volta effettuata tale selezione, nell'elenco a discesa Stato/Provincia vengono visualizzate le opzioni appropriate. I campi Paese e Stato/Provincia sono obbligatori. Per l'inserimento dei dati sull'indirizzo sono disponibili anche i seguenti campi: Indirizzo 1, Indirizzo 2, Indirizzo 3, Indirizzo 4, Città, Contea, Stato/Provincia e CAP.

Nella parte inferiore dello schermo viene visualizzata la griglia dei dati Elenco telefonico. Se l'account è stato creato in seguito alla conversione dei dati del cliente potenziale, vengono automaticamente visualizzati i numeri di telefono e fax inseriti nella scheda Dett. cl. potenziale. Tali numeri vengono anche visualizzati nel sistema ERP. Utilizzare la griglia dei dati nel sistema CRM per inserire ulteriori numeri di contatto per l'account.

Nota

Se un account è in sospeso, non è possibile creare o modificare i numeri di telefono nella griglia dei dati Elenco telefonico.

Nel campo Stato il valore di default è Attivo ed è possibile cambiarlo in Inattivo. Quando si inserisce un indirizzo URL, il nome del campo diventa un collegamento Web attivo. Se l'account che si sta creando è una società quotata in borsa, è possibile specificare l'abbreviazione utilizzata nei listini (o simbolo) per consentire agli utenti di controllare il valore azionario della società. Fare clic sull'opzione Alternativa gruppo vendite se non si desidera che il sistema assegni automaticamente un gruppo di vendita all'account. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il codice di valuta appropriato. Scegliere la preferenza per la lingua in modo che gli utenti sappiano quale lingua l'account desidera utilizzare per le comunicazioni. Questo campo è solo a scopo informativo e non influisce sulla modalità di visualizzazione dei dati nello schermo.

Nota

Non è possibile creare le attività per gli account contrassegnati come inattivi.

Vedere inoltre

- ☐ *Integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP tramite XPI*
- ☐ *Allineamento della forza vendite*
- ☐ *Visualizzazione del gruppo di vendita per un account*
- ☐ *Uso delle griglie di dati*

Campi di sola lettura: scheda Account

Nota

Nel punto di accesso Account il nome della scheda è Dettagli account.

Tre campi di sola lettura forniscono dati supplementari: Apertura account, Regione e Messaggio credito. Nel campo Apertura account viene inserita automaticamente la data corrente di sistema quando un account viene creato e salvato per la prima volta. Nel campo Regione è visualizzato il nome della regione di vendita assegnata in base ai dati sull'indirizzo dell'account. Nel campo Messaggio credito è indicato se la situazione creditizia dell'azienda è positiva o negativa.

È possibile visualizzare ulteriori dati sull'account nei campi Limite credito, Termini di pagamento, Programma rettifiche e Gruppo prezzi. Nel campo Limite credito è riportato il limite di credito di ciascun cliente e tale limite non viene aggregato per l'azienda principale. Il sistema invia un messaggio relativo al credito a ciascun account subordinato che ha superato il fido. Il campo Termini di pagamento stabilisce le date di scadenza e gli sconti di un cliente e viene utilizzato come valore di default quando si creano le fatture. Nel campo Programma rettifiche è visualizzato il nome del programma di rettifiche per il quale un cliente o una voce può risultare idoneo. Il sistema applica le rettifiche nella sequenza specificata dall'utente nel programma. Un programma di rettifiche e prezzi viene collegato ai clienti tramite le istruzioni per la fatturazione cliente. Quando si inserisce un ordine cliente, il sistema copia nella testata dell'ordine il programma associato all'indirizzo dell'acquirente. Questo programma può essere sostituito a livello di riga di dettaglio. Per la gestione contratti, si tratta del programma relativo alla regolamentazione sul mancato rispetto dei contratti. I dati di questo programma forniscono al sistema i criteri per inserire delle penali nel contratto nel caso di mancato rispetto. Il campo Gruppo prezzi identifica un gruppo di clienti. I clienti con caratteristiche simili (ad esempio prezzi confrontabili) vengono riuniti in un gruppo.

Visualizzare i campi Codice IVA e Tipo IVA per esaminare la modalità di calcolo delle imposte. Questi dati possono essere modificati quando si crea un ordine di vendita.

Utilizzare gli indicatori visivi disponibili nella parte superiore dello schermo per visualizzare il valore delle opportunità potenziali, il numero di attività create per l'account e il numero di richieste di assistenza aperte o scadute.

Modalità d'uso delle schede: scheda Account

Componente	Azioni del sistema
Codice conto	Valore univoco generato dal sistema per ciascun nuovo account. Tale valore viene visualizzato in formato di sola lettura.
Campo Centro di controllo	Campo di sola lettura in cui viene visualizzato un valore quando si sceglie il settore principale. Questo campo fa riferimento al centro di controllo definito nel sistema CRM e non necessariamente al centro di controllo del sistema JDE ERP associato a un record della rubrica indirizzi.
Classificazione	Se si scelgono i campi Indirizzo acquirente e Indirizzo destinatario (X nella tabella UDC H42/BA), il nome di default dell'account viene inserito nel campo Account acquirente della scheda Opportunità, nonché nella scheda Opportunità del punto di accesso Contatto per il contatto associato. Se si sceglie solo il campo Indirizzo acquirente (B nella tabella UDC H42/BA), il nome di default dell'account viene inserito nel campo Account acquirente della scheda Opportunità, nonché nella scheda Opportunità del punto di accesso Contatto per il contatto associato. Se si sceglie solo il campo Indirizzo destinatario (S nella tabella UDC H42/BA), il nome di default dell'account viene inserito nel campo Account destinatario della scheda Opportunità, nonché nella scheda Opportunità del punto di accesso Contatto per il contatto associato.
Stato	In questo campo viene inserito il valore di default Attivo quando si crea un nuovo record. Tale valore può essere cambiato in Inattivo.
Campo Regione	In questo campo viene specificata la regione appropriata in base all'indirizzo inserito.
- Campo Messaggio credito - Campo Limite credito - Campo Termini di pagamento - Campo Programma rettifiche - Campo Gruppo prezzi - Campo Codice IVA - Campo Tipo IVA	I valori di questi campi di sola lettura vengono assegnati dal sistema. Nella seguente tabella sono riportati codici e tabelle UDC ai quali sono mappati questi campi.
Griglia dei dati Elenco telefonico	Griglia dei dati visualizzata nella parte inferiore dello schermo quando si crea un nuovo account. Una volta salvati i dati nei campi obbligatori, il record viene salvato. Quando si esegue la conversione dei dati di un cliente potenziale in un account, vengono visualizzati i campi relativi al numero di telefono e fax della griglia Elenco telefonico.
Campo Apertura account	In questo campo viene visualizzata la data corrente di sistema quando si crea un nuovo account e si preme Salva.

Collegamenti dei dati: scheda Account

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Nome	F0101	ABALPH	
N. account	F0101	AN8	
Settore principale	F0101	ABSIC	01/SC
Classificazione	F0301	A5BADT	H42/BA
Centro di controllo	F0101	ABMCU	
Tipo ricerca	F0101	ABAT1	01/ST
Apertura account	F0301	DAOJ	
Messaggio credito	F0101	ABCM	00/CM
Paese	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Indirizzo 1, 2, 3, 4	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Città	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Stato/provincia	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Contea	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
CAP	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Limite credito	F0301	A5ACL	
Codice valuta	F0301	A5CRCD	*F0013
Termini pagamento	F0301	A5TRAR	
Preferenze lingua	F0101	ABLNGP	00/LP
Programma rettifiche	F0301	A5ASN	40/AS
Codice IVA	F0301	A5TXA1	
Gruppo prezzi	F0301	A5CPGP	
Tipo IVA	F0301	A5EXR1	

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Nome abbreviato
- Account principale
- Livello
- Regione
- Stato
- Simbolo
- URL
- Pubblico
- Immagine
- Alternativa gruppo vendite

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP Elenco telefonico

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Tipo numero telefonico	F0115	PHTP	01/PH
Prefisso telefonico	F0115	AR1	
Numero telefonico	F0115	PH1	

Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un account

Nella scheda Classificazioni del punto di accesso Account sono riportati i codici di classificazione, noti anche come codici di categoria, afferenti alla scheda Dettagli account. Tali codici sono memorizzati nel sistema J.D. Edwards ERP e sono specifici dei clienti. Qualsiasi modifica a questa scheda attiva un evento XPI. I campi di questa scheda possono essere configurati per l'implementazione di ciascun cliente.

Collegamenti dei dati: scheda Account/Classificazioni

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Codice categoria 01	F0101	ACO1	01/01
Codice categoria 02	F0101	AC02	01/02
Codice categoria 03	F0101	AC03	01/03
Codice categoria 04	F0101	AC04	01/04
Codice categoria 05	F0101	AC05	01/05

Codice categoria 06	F0101	AC06	01/06
Codice categoria 07	F0101	AC07	01/07
Codice categoria 08	F0101	AC08	01/08
Codice categoria 09	F0101	AC09	01/09
Codice categoria 10	F0101	AC10	01/10
Codice categoria 11	F0101	AC11	01/11
Codice categoria 12	F0101	AC12	01/12
Codice categoria 13	F0101	AC13	01/13
Codice categoria 14	F0101	AC14	01/14
Codice categoria 15	F0101	AC15	01/15
Codice categoria 16	F0101	AC16	01/16
Codice categoria 17	F0101	AC17	01/17
Codice categoria 18	F0101	AC18	01/18
Codice categoria 19	F0101	AC19	01/19
Codice categoria 20	F0101	AC20	01/20
Codice categoria 21	F0101	AC21	01/21
Codice categoria 22	F0101	AC22	01/22
Codice categoria 23	F0101	AC23	01/23
Codice categoria 24	F0101	AC24	01/24
Codice categoria 25	F0101	AC25	01/25
Codice categoria 26	F0101	AC26	01/26
Codice categoria 27	F0101	AC27	01/27
Codice categoria 28	F0101	AC28	01/28
Codice categoria 29	F0101	AC29	01/29
Codice categoria 30	F0101	AC30	01/30

Creazione del profilo di un account

La scheda Profilo viene utilizzata per memorizzare i dati su un account che non è stato acquisito nella scheda Dettagli account. Scegliendo le domande di profilo definite dal responsabile delle vendite, è possibile creare un set univoco di domande e fornire le risposte del cliente in modo da disporre delle informazioni necessarie per una corretta valutazione delle esigenze di tale cliente.

► Come creare un elenco di domande e risposte per il profilo di un cliente

1. Nell'elenco principale del punto di accesso Account scegliere l'account di cui si desidera creare il profilo.
2. Nella scheda Profilo fare clic su Aggiungi.
3. Eseguire una ricerca dell'Elenco profilo account in cui si desidera scegliere le domande.
4. Fare clic sulle opzioni accanto alle domande che si desidera includere nel profilo.
5. Fare clic su OK.

Le domande vengono aggiunte all'elenco di pagine della scheda Profilo.

6. Fare clic su una domanda per accedere alla vista dettagli in cui è possibile specificare una risposta e fornire commenti.
7. Fare clic su Salva.

Ripetere le operazioni riportate ai punti 4 e 5 nella pagina della scheda Profilo.

Vedere inoltre

- ☐ *Ricerca estesa*

Acquisizione dei dati finanziari di un account

Quando si sviluppa una relazione con un cliente è importante valutarne la situazione finanziaria. Tutti i dati finanziari più importanti sono acquisiti nella scheda Informazioni finanziarie.

Nella parte superiore dello schermo è possibile inserire l'anno in cui l'azienda ha iniziato la propria attività. Inoltre, è possibile inserire la percentuale del tasso di crescita da quando l'azienda è stata avviata. Inserire il numero di dipendenti (campo N. di dipendenti) e il fatturato annuo per fornire dei parametri sulla dimensione dell'azienda. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il tipo di valuta in modo da visualizzare gli importi nel formato appropriato. Nell'elenco a discesa Valutazione solvibilità scegliere il valore che descrive più accuratamente la posizione corrente dell'azienda: eccellente, normale o insufficiente. Infine, inserire i dati appropriati nei campi N. DUNNS, N. DUNNS principale e N. DUNNS finale in modo che gli utenti possano utilizzare i dati finanziari DUNNS dettagliati e correnti.

Gestione di più indirizzi per un account

Quando si crea un account, si inserisce un indirizzo nella scheda Dettagli account. Tuttavia, un account dispone solitamente di più indirizzi. Tutti gli altri indirizzi vengono inseriti nella scheda Indirizzo. I dati di questa scheda vengono utilizzati solo nel sistema CRM.

Campi di inserimento: scheda Indirizzo

Per ogni record di account creato scegliere un tipo di indirizzo: ufficio, casa, mailing o spedizione. Utilizzare i pulsanti di ricerca del campo per selezionare un paese. Scegliere le città appropriate nell'elenco a discesa Città. I campi Paese e Stato/Provincia sono obbligatori. Se necessario, completare i dati rimanenti sull'indirizzo nei seguenti campi: Indirizzo 1, Indirizzo 2, Indirizzo 3, Indirizzo 4, Città, Stato/Provincia e CAP.

Gestione di un elenco di settori correlati all'account

Nel campo Settore principale della scheda Dettagli account viene specificato il tipo di settore in cui l'account è principalmente attivo. Nella scheda Settore è possibile creare un elenco di altri settori correlati all'account. Il campo Settore principale e la scheda Settore non sono collegati. I dati del campo Settore principale sono richiamati dal sistema J. D. Edwards ERP mentre i dati della scheda Settore sono disponibili solo nel sistema CRM. Utilizzare le azioni Aggiungi e Rimuovi per gestire l'elenco di settori.

Vedere inoltre

- ❑ *Ricerca estesa*

Gestione dei dati sul contatto dell'account

Per gestire le relazioni con i clienti, è importante che i dati sui contatti siano aggiornati. I dati sui contatti vengono gestiti utilizzando la scheda Contatto. I contatti creati nella scheda Contatto del punto di accesso Account vengono anche visualizzati nel punto di accesso Contatto.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Contatto*

Visualizzazione del gruppo di vendita per un account

Nell'elenco di pagine della scheda Gruppo di vendita sono visualizzati i nomi di tutti i dipendenti appartenenti al gruppo di vendita per un determinato account. Se è attivata la funzione di allineamento del gruppo di vendita, il sistema crea automaticamente il gruppo di vendita per un account in base al CAP e al settore principale inseriti nella scheda Dettagli account. Tuttavia, nell'elenco della scheda Gruppo di vendita è possibile aggiungere ed eliminare manualmente i record dei dipendenti per il gruppo di vendita utilizzando gli appositi pulsanti di azione. Tutti i campi nella scheda dei dettagli sono di sola lettura a eccezione del campo Ruolo che può essere utilizzato per indicare se un membro del gruppo è un responsabile degli account, un consulente, un consulente per gli investimenti oppure un dipendente addetto al supporto.

Nota

È possibile ignorare l'assegnazione automatica del gruppo di vendita nella scheda Dettagli account. In tal caso tutte le assegnazioni devono essere eseguite manualmente nella scheda Gruppo di vendita.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Regione* per ulteriori informazioni sull'allineamento del gruppo di vendita
- ❑ *Allineamento della forza vendite*

Gestione delle attività correlate al conto

L'avanzamento di un account all'interno del processo di vendita richiede l'esecuzione di molte attività. È possibile gestire queste attività nella scheda Attività del punto di accesso Account oppure nel punto di accesso Attività. Le attività create nella scheda Attività del punto di accesso Account vengono anche visualizzate nel punto di accesso Attività e nel calendario.

Nota

Non è possibile creare nuove attività per qualsiasi account contrassegnato come inattivo nella scheda Dettagli account.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Attività*

Visualizzazione dei dati sui partner coinvolti nella gestione di un account

La scheda di sola lettura Partner fornisce dati sulle aziende che collaborano alla gestione di un account.

Campi di sola lettura: scheda Account/Partner

La scheda Partner viene utilizzata per visualizzare il nome dell'azienda, il tipo di partnership con tale azienda, il fatturato annuo e l'indirizzo. Inoltre, è possibile fare clic sul collegamento all'URL per accedere al sito Web del partner per ulteriori informazioni. I rappresentanti di vendita possono visualizzare i record e gli indirizzi di tutti i partner nel punto di accesso Partner.

Vedere inoltre

- ❑ *Visualizzazione dei dati sulla concorrenza*

Gestione delle opportunità per un account

Le opportunità per ciascun account vengono create e gestite nella scheda Opportunità. Le opportunità visualizzate nella scheda Opportunità dipendono dal tipo di account scelto nella scheda Dettagli account per l'account selezionato.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Opportunità*

Modalità d'uso delle schede: punto di accesso Account e valori di default per la nuova opportunità

Valore Raggruppamento account	Valore visualizzato nella scheda Ordine cliente oppure Opportunità
Fatturazione	Tutti gli ordini cliente/opportunità con gli account acquirente uguali all'account selezionato.
Fatturazione/Destinatario	Tutti gli account acquirente e gli account destinatario uguali all'account selezionato.

Le opportunità create nella scheda Opportunità del punto di accesso Account vengono anche visualizzate nel punto di accesso Opportunità con i seguenti valori di default:

Account selezionato	Campo in cui viene visualizzato il nome dell'account
Account fatturazione	Campo Account acquirente
Account fatturazione/Account destinatario	Campi Acquirente e Destinatario.

Nota

Non è possibile creare le opportunità per gli account inattivi. Un account fatturazione è equivalente a un account acquirente.

Vedere inoltre

- ❑ *Modalità d'uso delle schede: punto di accesso Account e valori di default per la nuova opportunità*

Visualizzazione della pipeline di opportunità per account

La scheda Pipeline, come la scheda Opportunità, fornisce una vista di tutte le opportunità associate all'account scelto nell'elenco principale, ma in formato grafico. È possibile visualizzare rapidamente la posizione nella pipeline di vendita dell'importo monetario specificato nel campo Potenziale della scheda Opportunità del punto di accesso Account, nonché la probabilità di chiusura per ciascun importo.

Ciascun anello descrive la probabilità statistica di chiusura delle opportunità rappresentate da tale anello. Vedere la legenda a destra dell'imbuto per gli intervalli di probabilità in base al colore. La posizione di un'opportunità all'interno dell'imbuto si basa sulla rispettiva fase del ciclo di vendita. Il responsabile delle vendite assegna a ciascuna fase del ciclo una percentuale per la possibilità di chiusura di un'opportunità. Tale percentuale aumenta proporzionalmente all'avvicinamento della fase del ciclo alla chiusura del contratto. L'importo monetario in ciascun anello dell'imbuto è la somma di tutto il fatturato potenziale per ciascuna opportunità moltiplicato per la probabilità di chiusura.

La griglia nella parte inferiore dello schermo riporta tutte le opportunità per l'anello dell'imbuto scelto. È possibile fare clic sulla descrizione di un'opportunità per accedere ai relativi dettagli nella scheda Dettagli opportunità.

Visualizzazione e creazione di preventivi per un account specifico

Nella scheda Preventivo del punto di accesso Account è possibile visualizzare i preventivi creati per l'account. È anche possibile creare più preventivi per l'account selezionato nell'elenco principale Account.

Vedere inoltre

- ❑ *Campi di inserimento: scheda Preventivo*
- ❑ *Campi di sola lettura: scheda Preventivo*

Visualizzazione e gestione degli ordini cliente

Gli ordini cliente visualizzati nella scheda Ordine cliente dipendono dal tipo di account scelto nella scheda Dettagli account per l'account selezionato. Gli ordini cliente creati nel punto di accesso Account vengono anche visualizzati nel punto di accesso Ordine cliente.

Vedere inoltre

- ❑ *Modalità d'uso delle schede: scheda Opportunità*
- ❑ *Punto di accesso Ordine cliente*

Modalità d'uso delle schede: scheda Account/Ordine cliente

Classificazione	Ordini clienti visualizzati
Fatturazione	Tutti gli ordini cliente con gli account acquirente uguali all'account selezionato.
Destinatario	Tutti gli ordini cliente con gli account destinatario uguali all'account selezionato.
Fatturazione/Destinatario	Tutti gli account acquirente e gli account destinatario uguali all'account selezionato.

Gli ordini cliente creati nella scheda Ordine cliente del punto di accesso Account vengono anche visualizzati nel punto di accesso Vendite con valori di default specifici.

Modalità d'uso delle schede: valori di default per un nuovo ordine cliente

Account selezionato	Campo in cui viene visualizzato il nome dell'account
Account fatturazione	Campo Account acquirente
Account destinatario	Campo Destinatario
Account fatturazione/Account destinatario	Campi Acquirente e Destinatario.

Nota

Non è possibile creare gli ordini cliente per gli account inattivi.

Visualizzazione dei record della base installata per un account

Nella scheda Base installata è possibile visualizzare i dettagli su tutte le attrezzature o tutti gli articoli prodotti da un account oppure venduti a un account.

Vedere inoltre

- ☐ *Punto di accesso Base installata*

Creazione e gestione dei contratti di assistenza

Nella scheda Contratto d'assistenza è possibile visualizzare i contratti di assistenza stipulati con un account.

Gestione delle richieste di assistenza di un account

Nella vista elenco Richiesta di assistenza viene visualizzato un elenco di tutte le richieste di assistenza inviate per un account. È possibile fare clic su una richiesta di assistenza per visualizzare i dettagli oppure è possibile inserire nuove richieste di assistenza.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento di richieste di assistenza*

Creazione di un ordine di assistenza per un account

La scheda Ordine assistenza del punto di accesso Account consente di creare un ordine di assistenza per l'account selezionato nell'elenco principale Account.

Vedere inoltre

- ☐ *Inserimento degli ordini di assistenza*

Visualizzazione dei dati correlati a un account

La scheda Impresa fornisce una vista gerarchica degli account selezionati e degli account fatturazione e destinatario correlati. Il sistema gestisce automaticamente questa struttura di account in base agli account acquirente e agli account destinatario per gli ordini cliente.

Campi di inserimento: scheda Impresa

Per ogni account è possibile visualizzare il nome, la classificazione e l'indirizzo. Fare clic sul nome di un account nella scheda Impresa per accedere alla scheda Dettagli account per l'account selezionato. Per aggiornare manualmente la gerarchia, cambiare l'account principale nella scheda Dettagli account.

Creazione di allegati correlati a un account

Quando si utilizzano documenti per la gestione di un account, è opportuno memorizzarli nella scheda Allegato a scopo di archiviazione.

Vedere inoltre

- ☐ *Segnalibro per i siti Web*
- ☐ *File allegati*

Gestione di un registro di note correlate a un account

È sempre opportuno creare note su un account per registrare aspetti specifici rilevati nel corso della relazione con tale account. Queste note possono essere utili in futuro per l'utente che le ha inserite oppure per altri dipendenti.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione di note*

Punto di accesso Manutenzione prodotto

Per i rappresentanti di vendita è importante essere sempre al corrente delle offerte di prodotti dell'azienda e avere la possibilità di consultare dati aggiornati in qualsiasi momento. Tali dati sono forniti nel punto di accesso Manutenzione prodotto. Tutte le schede sono di sola lettura e forniscono quanto segue:

- Un'immagine del prodotto
- Una descrizione del prodotto
- Il gruppo di assistenza al quale appartiene il prodotto
- I codici di prodotto e le unità di misura
- Il modello e la famiglia associati a un prodotto
- La disponibilità del prodotto
- Un elenco di caratteristiche e benefici

Inoltre, il punto di accesso Manutenzione prodotto consente di visualizzare un elenco di calcolo prezzi e una verifica di magazzino per qualsiasi prodotto.

Vedere inoltre

- ☐ *Impostazione dei dati sul prodotto*

Visualizzazione dei dati sul prodotto

Nella scheda Dettagli prodotto sono visualizzati i seguenti dettagli sul prodotto:

- Codice prodotto
- Tipo immagazzinaggio
- Descrizione breve e descrizione lunga del prodotto
- Modello prodotto
- Famiglia di prodotti
- Un'immagine del prodotto
- Unità di misura Principale e Calcolo prezzi
- Gruppo assistenza assegnato per il supporto al prodotto

Visualizzazione del magazzino e del metodo di calcolo dei prezzi per il prodotto

La vista elenco Calcolo prezzi deposito/fabbrica visualizza un elenco di depositi/fabbrica, il numero di articoli (prodotto selezionato) in magazzino e le unità in base alle quali il prodotto è selezionato.

Quando si fa clic sulla descrizione di un prodotto nella vista elenco Deposito/fabbrica, si accede alla vista dettagli che, oltre ai dati della vista elenco, include anche un Elenco calcolo prezzi. Tale elenco riporta i dettagli su diversi prezzi in base alle valute e agli intervalli di date.

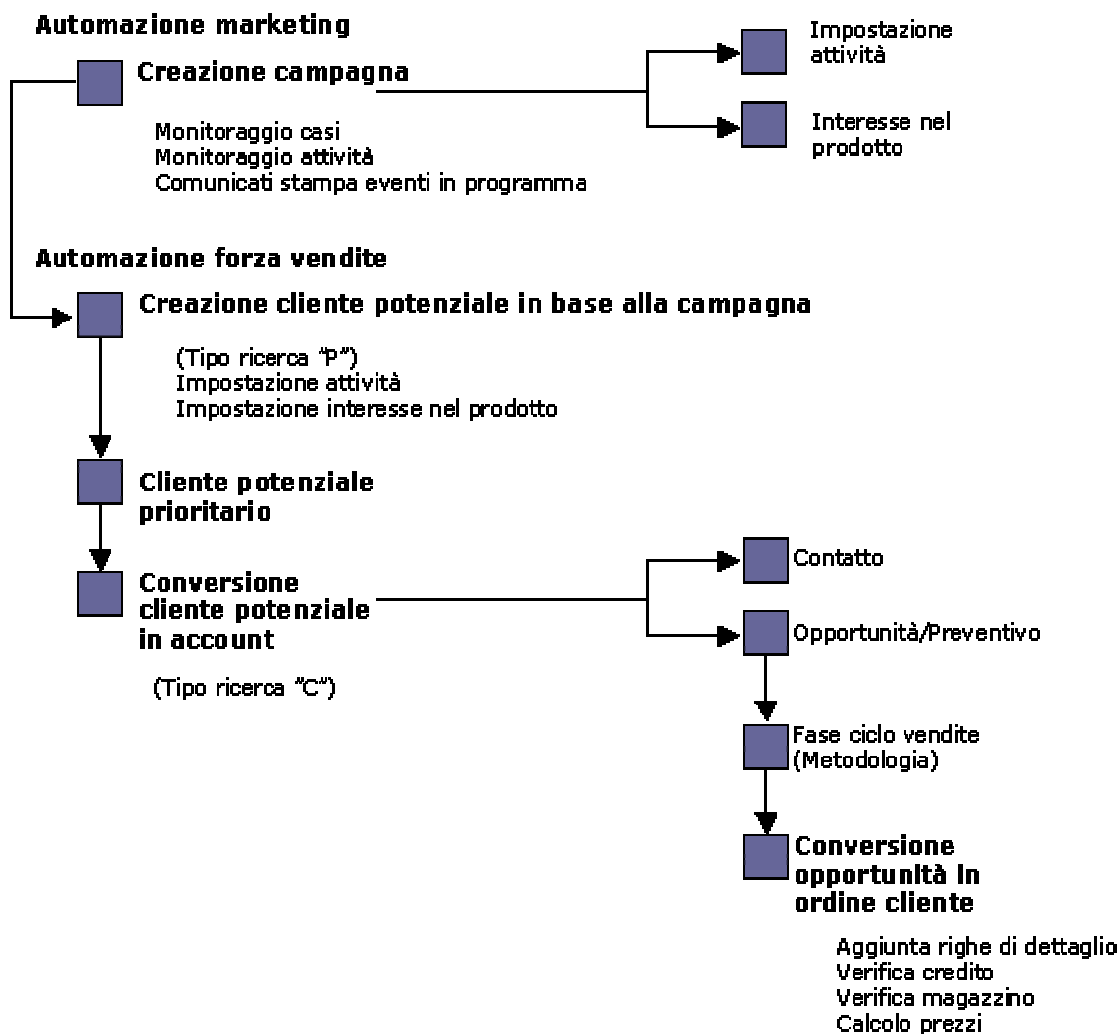
Raccolta di dati sulle caratteristiche del prodotto

La scheda Caratteristiche del prodotto fornisce un elenco di caratteristiche del prodotto selezionato e una descrizione lunga per ciascuna caratteristica.

Gestione del ciclo di vita di un'opportunità

Il ciclo di vita di un'opportunità comprende tutte le fasi del processo di vendita dalla creazione dei dati su un cliente potenziale all'invio di un ordine cliente. Il seguente grafico illustra come viene automatizzato il processo di vendita nel sistema CRM, dall'acquisizione dei dati su un cliente potenziale all'ordine cliente.

Iter cliente potenziale-ordine cliente



Punto di accesso Cliente potenziale

Nel punto di accesso Cliente potenziale è possibile gestire i clienti potenziali e assegnare le rispettive qualifiche. Inoltre, è possibile eseguire la conversione dei dati dei clienti potenziali qualificati in account con opportunità. Al momento della conversione il sistema crea tre nuovi record: un record opportunità, un record account e un record contatto. Oltre alla qualifica dei clienti potenziali e alla conversione dei rispettivi dati, è possibile effettuare quanto segue:

- Creare e gestire attività associate a un cliente potenziale.
- Creare e gestire un elenco di prodotti ai quali è interessato un cliente potenziale.
- Visualizzare i dati sui partner che collaborano al monitoraggio dei clienti potenziali.

Campi di inserimento: scheda Cliente potenziale

Nota

Nel punto di accesso Cliente potenziale il nome della scheda è Dett. cl. potenziale.

La scheda Dett. cl. potenziale consente di visualizzare e gestire dati dettagliati su tutti i clienti potenziali ascrivibili a campagne di marketing e chiamate di telemarketing. In questa scheda è anche possibile creare record di altri clienti potenziali.

Per creare un nuovo record, è necessario inserire il nome del cliente potenziale, nonché l'azienda che il cliente potenziale rappresenta. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il tipo di settore in cui opera l'azienda. Inoltre, scegliere un tipo di indirizzo (ufficio, casa, mailing, spedizione, fatturazione o pacco) e utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il proprietario dei dati sul cliente potenziale, ossia il dipendente responsabile del monitoraggio del cliente potenziale. Il nome dell'utente che ha eseguito il login è per default il nome del proprietario, ma è possibile cambiarlo. Il tipo di ricerca identifica il tipo di record che deve essere scelto dal sistema quando si ricerca un nome o un messaggio.

Se si desidera, è anche possibile digitare il titolo o la funzione del cliente potenziale. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il paese del cliente potenziale. Nell'elenco a discesa Stato/Provincia vengono visualizzate le opzioni appropriate. I campi Paese e Stato/Provincia sono obbligatori. Continuare a digitare i dati nei seguenti campi relativi all'indirizzo: Indirizzo 1, Indirizzo 2, Indirizzo 3, Indirizzo 4, Città, Stato/Provincia, Contea, CAP, Numero telefonico e Fax. Quando si esegue la conversione dei dati del cliente potenziale, i numeri di telefono e fax diventano voci dell'elenco di numeri di telefono dell'account.

Utilizzare i campi del riquadro nella parte inferiore dello schermo per fornire ulteriori informazioni sul cliente potenziale. In primo luogo, scegliere lo stato che descrive nel modo più appropriato la posizione del cliente potenziale rispetto al processo di qualifica: Referenza, Convertito, Non attivo, Non contattato - lasciato messaggio, In attesa di follow-up, Nuovi clienti potenziali oppure Attivo. Se si sceglie qualsiasi opzione diversa da Attivo, può essere utile inserire una breve descrizione del motivo di inattività. Utilizzare l'icona del calendario a comparsa per inserire la data in cui il cliente potenziale è stato assegnato all'utente corrente. Se il cliente potenziale è ascrivibile a un evento di marketing, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare tale evento. Infine, nell'elenco a discesa Qualifica, scegliere i criteri che si desidera utilizzare per qualificare il cliente potenziale. Si tratta di un set di domande sviluppate dal responsabile delle vendite per la qualifica di un cliente potenziale. L'obiettivo di qualifica è la soglia assegnata dal responsabile delle vendite a ciascun questionario. Una volta inserite le risposte alle domande nella scheda Qualifica, il sistema calcola il punteggio di qualifica. Se il punteggio di qualifica corrisponde all'obiettivo di qualifica oppure è superiore, il record sul cliente potenziale può essere convertito in un'opportunità.

Nella scheda Cliente potenziale sono disponibili i collegamenti Web per l'e-mail e l'indirizzo URL, in modo che sia possibile inviare un messaggio al cliente potenziale oppure eseguire una ricerca su Internet riguardo al cliente potenziale. Per i record convertiti, è possibile fare clic sul campo Account per accedere al record dell'account creato.

Vedere inoltre

- ❑ *Qualifica di un cliente potenziale*
- ❑ *Gestione del ciclo di vita di un'opportunità*

► Come eseguire la conversione del record di un cliente potenziale in un'opportunità

1. Scegliere il record di cui eseguire la conversione nella scheda attiva del punto Cliente potenziale.
2. Fare clic sul pulsante Converti cliente potenziale.
Viene visualizzato il seguente messaggio: "Il cliente potenziale è stato correttamente convertito in account".
3. Fare clic su OK.

La scheda Cliente potenziale viene visualizzata in formato di sola lettura e nella parte superiore dello schermo è incluso il seguente messaggio: "Il cliente potenziale è stato convertito in account".

Vengono anche creati i record di account, opportunità e contatto. I record di account e opportunità utilizzano i seguenti valori di default:

- Account
 - La data in cui è stato aperto l'account è per default la data in cui è stata eseguita la conversione.
 - Tutti i dati sull'indirizzo vengono visualizzati nella scheda Account.
 - Lo stato dell'account è per default Attivo.

- Opportunità
 - L'account acquirente è per default il nuovo account.
 - La valuta viene assegnata per default in base al valore definito nel punto di accesso Preferenze utente.
 - La Versione elaborazione opportunità viene assegnata per default in base al valore definito nel punto di accesso Preferenze utente.

Visualizzazione e modifica dei codici di categoria per un cliente potenziale

Nella scheda Classificazioni del punto di accesso Cliente potenziale sono riportati i codici di classificazione, noti anche come codici di categoria, afferenti alla scheda Dett. cl. potenziale. Tali codici sono memorizzati nel sistema J.D. Edwards ERP e sono specifici dei clienti. Qualsiasi modifica a questa scheda attiva un evento XPI. I campi di questa scheda possono essere configurati per l'implementazione di ciascun cliente.

Gestione di più indirizzi per un cliente potenziale

Quando si crea il record di un cliente potenziale, si inserisce un indirizzo nella scheda Dett. cl. potenziale. È possibile inserire un numero illimitato di altri record di indirizzo di diversi tipi nella scheda Indirizzo.

Campi di inserimento: scheda Cliente potenziale/Indirizzo

Per creare un record, è obbligatorio scegliere un tipo di indirizzo: ufficio, casa, mailing o spedizione. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un paese. Una volta effettuata tale selezione, nell'elenco a discesa Città vengono visualizzate le città appropriate. I campi Paese e Stato/Provincia sono obbligatori. Se necessario, completare i dati rimanenti sull'indirizzo nei seguenti campi: Indirizzo 1, Indirizzo 2, Indirizzo 3, Indirizzo 4, Città, Stato/Provincia e CAP.

Qualifica di un cliente potenziale o di un'opportunità

La scheda Qualifica consente di qualificare un cliente potenziale utilizzando un questionario in cui riportare le risposte a una serie di domande. Quando si seleziona un questionario di qualifica all'interno della scheda Dett. cl. potenziale, le domande che il responsabile delle vendite ha creato per tale questionario vengono visualizzate nella scheda Qualifica. Per fornire le risposte, fare clic su una domanda in modo da visualizzare la vista dettagli.

Quando i responsabili delle vendite creano i questionari di qualifica, assegnano un valore di soglia a ciascun questionario, ossia la percentuale di punteggio che deve essere raggiunta dal cliente potenziale affinché risulti qualificato. Inoltre, a ogni possibile risposta è assegnata una determinata ponderazione. Una volta inserite le risposte a tutte le domande, il sistema ricava la somma delle ponderazioni e registra il punteggio di qualifica nella scheda Dett. cl. potenziale. Se tale punteggio supera la soglia, il cliente potenziale risulta qualificato.

Nota

Per qualificare un'opportunità, è anche possibile utilizzare il campo Qualifica nella scheda Opportunità.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione delle domande di qualifica*

► Come utilizzare un questionario di qualifica per un cliente potenziale

1. Scegliere una qualifica nella scheda Dett. cl. potenziale del punto di accesso Cliente potenziale.
2. Fare clic su una domanda nella scheda Qualifica.
3. Scegliere una risposta nel campo Risposta della scheda dei dettagli
4. Inserire i commenti che indicano agli utenti i motivi per i quali un cliente potenziale ha scelto una determinata risposta.
5. Fare clic su Salva.

Ripetere le operazioni riportate dal punto 2 al punto 5 per ogni domanda del questionario.

Nota

Si tratta dello stesso processo utilizzato per la qualifica di un'opportunità.

Creazione e gestione delle attività associate a un cliente potenziale

Per il successo della gestione di un cliente potenziale è necessaria un'efficace gestione delle attività. Il sistema CRM automatizza questa attività complessa.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Attività*

Identificazione dei prodotti di interesse per un cliente potenziale

Quando si esegue il follow-up con i clienti potenziali, è importante conoscere i prodotti ai quali sono interessati. A tale scopo è fornita una scheda specifica, in cui è possibile visualizzare, aggiungere e rimuovere cataloghi di prodotti in modo da mostrare solo i prodotti ai quali è interessato il cliente potenziale. Fare clic su un prodotto nell'elenco di pagine della scheda per visualizzare il codice prodotto e il livello principale.

Visualizzazione dei dati sui partner coinvolti nel monitoraggio di un cliente potenziale

Per la qualifica dei clienti potenziali le aziende si avvalgono spesso della collaborazione dei partner. Per visualizzare i nomi di questi partner è disponibile un'apposita scheda.

Vedere inoltre

- ❑ *Visualizzazione dei dati sulla concorrenza*

Creazione di note su un cliente potenziale

Nel corso del processo di qualifica di un cliente potenziale, è possibile registrare dati che possono facilitare la conversione del record del cliente potenziale in un'opportunità. Ad esempio, è possibile creare una nota per specificare i vantaggi che un cliente potenziale desidera ottenere da un fornitore.

Vedere inoltre

- ❑ *Creazione di note*

Punto di accesso Opportunità

Il punto di accesso Opportunità consente di gestire le relazioni in corso, dal contatto iniziale al processo di qualifica e quindi alla creazione di un preventivo. Infine, è possibile utilizzare questo punto di accesso per eseguire la conversione di un record di opportunità in uno o più ordini cliente. Per ogni opportunità è possibile effettuare quanto segue:

- Modificare il ciclo di vendita.
- Aggiungere nuovi articoli e modificare gli articoli esistenti.
- Eseguire le verifiche di credito.
- Generare più preventivi e ordini cliente per un'opportunità.
- Creare ed esportare documenti di preventivo per clienti specifici.

Vedere inoltre

- ❑ *Come eseguire la conversione del record di un cliente potenziale in un'opportunità*
- ❑ *Gestione del ciclo di vita di un'opportunità* per un grafico del processo dall'acquisizione di un cliente potenziale alla creazione di un ordine cliente.

Campi di inserimento: scheda Opportunità

Nota

Nel punto di accesso Opportunità il nome della scheda è Dettagli opportunità.

In un record di opportunità sono acquisiti i dati generici sui prodotti ai quali si presume che un cliente possa essere interessato. Da tale opportunità è possibile creare più preventivi e più ordini cliente.

Per creare un nuovo record di opportunità, è necessario inserire una breve descrizione dell'opportunità che viene visualizzata come collegamento ipertestuale nella vista elenco delle opportunità. Anche il campo Tipo è obbligatorio, pertanto utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere un'opzione quale Partner, Diretto, OEM, oppure Commissione su referenza. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il nome dell'account acquirente. Quindi, viene visualizzato un elenco di contatti associati nel campo Contatto account. Quindi, scegliere la metodologia di vendita appropriata per visualizzare l'elenco di fasi associato nel campo Fase del ciclo. Scegliere una fase del ciclo, tenendo presente che tale selezione cambia periodicamente nel corso dell'avanzamento del processo di vendita. Ogni volta che si cambia il ciclo di vendita, il sistema registra uno storico di tale cambiamento nella scheda Fase del ciclo. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il tipo di valuta in modo da visualizzare gli importi monetari nel formato appropriato. Il campo Valuta è obbligatorio.

Nota

La valuta scelta è valida per tutti i campi relativi alla valuta nella scheda Dettagli opportunità, nonché per tutti gli articoli nell'Elenco articoli opportunità. Una volta aggiunti gli articoli all'Elenco articoli opportunità, non è più possibile modificare il campo Valuta.

Sono disponibili molti campi facoltativi che è possibile utilizzare per acquisire ulteriori dati su un'opportunità. Ad esempio, è possibile utilizzare la fonte del cliente potenziale per associare un'opportunità all'evento da cui ha avuto origine la relazione con il cliente potenziale. Quando si sceglie la fonte di un cliente potenziale, l'opportunità viene associata all'evento. Questi dati facilitano al reparto di marketing il compito di monitorare il successo di un evento in termini di record di clienti potenziali convertiti. Se è stata creata una partnership con un'altra azienda per la gestione dell'opportunità, utilizzare il pulsante di ricerca del campo per scegliere il nome di tale partner. Quindi, i nomi di contatto associati vengono visualizzati nell'elenco a discesa Contatto partner.

Per visualizzare le domande appropriate nella scheda Qualifica per una data opportunità, scegliere un questionario di qualifica nell'elenco a discesa. Nel campo Data di chiusura viene visualizzata automaticamente una data in base alla metodologia di vendita e alla fase del ciclo selezionate. Se necessario, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per cambiare questa data. Quindi, nel campo Potenziale inserire il fatturato potenziale di un'opportunità. Infine, nel campo Budget inserire l'importo monetario preventivato dall'azienda per questa opportunità. Se l'opportunità viene persa, selezionare l'azienda concorrente che l'ha acquisita nell'elenco a discesa Perso rispetto a. Quindi, inserire il motivo per il quale la concorrenza si è avvantaggiata dell'opportunità, come riferimento per il futuro.

Utilizzare l'Elenco articoli opportunità nella parte inferiore dello schermo per visualizzare, eliminare oppure modificare l'elenco di prodotti che possono essere potenzialmente ordinati da un'opportunità.

Nota

Quando si crea un'opportunità nel punto di accesso Account e l'account è di tipo acquirente, l'opportunità viene creata per l'account acquirente associato.

Vedere inoltre

- ❑ *Come eseguire una verifica di credito*
- ❑ *Come eseguire la conversione di un record di opportunità in un preventivo o un ordine cliente*
- ❑ *Qualifica di un cliente potenziale o di un'opportunità*
- ❑ *Creazione delle domande di qualifica*
- ❑ *Aggiunta ed eliminazione di articoli associati a un'opportunità*

Campi di sola lettura: scheda Opportunità

Nel campo Messaggio credito è specificato se la situazione creditizia dell'account acquirente è positiva o negativa. Per una verifica di credito più accurata, utilizzare il pulsante Verifica credito.

Ogni volta che si aggiunge o rettifica un articolo nell'Elenco articoli opportunità, il sistema ricalcola il costo totale dell'opportunità e visualizza i risultati nel campo Totale articolo.

La probabilità di chiusura dell'opportunità si basa sulla fase del ciclo di vendita. Ogni volta che si cambia il ciclo di vendita, il sistema rettifica la probabilità in base al cambiamento. Tale percentuale aumenta proporzionalmente all'avvicinamento della fase del ciclo alla chiusura del contratto.

Nota

Per poter eseguire la conversione di un'opportunità in un ordine cliente, è necessario che la probabilità sia pari al 100%.

Quando si seleziona una qualifica, nella scheda Qualifica viene visualizzato il questionario appropriato. L'obiettivo associato a tale questionario, ossia il punteggio potenziale del cliente per risultare qualificato come una buona opportunità, viene visualizzato nel campo Obiettivo di qualifica nel campo Dettagli opportunità. Quando si passa alla scheda Qualifica e si completa un questionario, il sistema calcola il punteggio e lo visualizza nel campo Punteggio qualifica della scheda Dettagli opportunità.

Modalità d'uso delle schede: scheda Opportunità

Componente	Azioni del sistema
• Campo Fonte cliente potenziale	Quando si sceglie un evento come fonte del cliente potenziale, viene automaticamente creato un collegamento in modo che l'opportunità possa essere individuata nella scheda Opportunità del punto di accesso Evento.
• Contatto account	Nell'elenco Contatto account vengono visualizzate le opzioni appropriate.
• Campo Account acquirente • Contatto account	Questo campo è per le ricerche di volume elevato. Nello schermo della ricerca semplice è possibile scegliere il seguente filtro: Tutti gli account acquirente. Si tratta degli account con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo. Una volta scelto questo filtro, nell'elenco a discesa adiacente Contatto account vengono visualizzate le opzioni appropriate.

• Campo Messaggio credito	In questo campo di sola lettura viene visualizzato un messaggio del sistema OneWorld relativo al credito per l'account acquirente.
• Campo Punteggio qualifica	In questo campo di sola lettura viene visualizzata la somma delle domande ponderate per le quali è stata fornita una risposta nella scheda Qualifica.
• Campo Obiettivo di qualifica	In questo campo di sola lettura viene visualizzato l'obiettivo definito nella scheda Dettagli qualifica.
• Campo Partner • Campo Contatto partner	Quando si sceglie un partner, vengono visualizzate le opzioni appropriate nell'elenco a discesa Contatto partner.
• Campo Totale articolo	In questo campo di sola lettura viene visualizzata la somma di tutti i totali dell'Elenco articoli opportunità.
• Campo Metodologia di vendita • Campo Fase ciclo di vendita	Quando si sceglie una metodologia di vendita, vengono visualizzate le fasi appropriate nel campo Ciclo di vendita. Quando si cambia il ciclo di vendita, il sistema crea un record nella scheda Fase ciclo di vendita.
• Campo Valuta	Quando si aggiunge un articolo e si salva il record, non è più possibile modificare questo campo.

Modalità d'uso delle schede: Elenco articoli opportunità

Componente	Azioni del sistema
• Campo Prodotto	La funzione di ricerca del campo fornisce un elenco di prodotti disponibili nel deposito/fabbrica definito come valore di default per l'utente nel punto di accesso Preferenze utente.
• Campo Codice prodotto	Una volta scelto un prodotto, viene visualizzato in questo campo di sola lettura il codice corrispondente richiamato da OneWorld.
• Campo UM - Prezzo base	In questo campo di sola lettura è visualizzato il prezzo di listino e l'unità di misura dell'articolo richiamati dal sistema OneWorld. Il campo Prezzo base viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
• Campo UM - Prezzo effettivo	Il prezzo di default è quello visualizzato nel campo Prezzo base. Se necessario, un rappresentante di vendita può inserire un prezzo effettivo. L'unità di misura (UM) effettiva è per default quella specificata nel campo UM quantità.
• Campo UM - Prezzo totale	Il prezzo totale è il prezzo effettivo moltiplicato per la quantità. L'unità di misura è il valore del campo UM quantità.

► Come eseguire una verifica di credito

È possibile eseguire una verifica di credito nella scheda Opportunità, Preventivo oppure Ordine cliente in qualsiasi momento del processo di vendita anteriore alla conversione dell'opportunità in un ordine cliente.

1. Premere il pulsante Verifica credito nella scheda Opportunità, Preventivo oppure Ordine cliente per la quale si desidera avviare una chiamata XPI ed eseguire una verifica di credito.
 2. Esaminare i risultati della verifica di credito visualizzati in rosso nella parte superiore dello schermo. Viene visualizzato uno dei seguenti messaggi:
 - Verifica credito positiva. Esente da verifica credito.
 - Verifica credito positiva. Non è stato specificato alcun limite di credito.
 - Verifica credito positiva. Non è stato superato il limite di credito.
 - Verifica credito non positiva. È stato superato il limite di credito.
- Continuare a creare l'opportunità, il preventivo o l'ordine cliente. I messaggi relativi al credito sono a solo scopo informativo e non impediscono la creazione di un record.

► Come eseguire la conversione di un record di opportunità in un preventivo o un ordine cliente

È possibile eseguire la conversione di un'opportunità in un preventivo o un ordine cliente in qualsiasi scheda Opportunità del sistema CRM, purché a tale opportunità sia associata almeno una voce. Inoltre, affinché sia possibile eseguire la conversione, tali voci devono essere addebiti vari oppure devono essere identificate con prodotti specifici.

1. Fare clic sul pulsante Converti in preventivo oppure Converti in ordine cliente dall'opportunità che si desidera convertire. Il sistema passa alla vista dettagli della scheda Preventivo oppure Ordine cliente.
2. Ai seguenti dati vengono assegnati i valori default:
 - Account acquirente: valore di default della scheda Opportunità.
 - Account destinatario: valore di default della scheda Opportunità se l'account acquirente dispone di un raggruppamento di account destinatario.
 - Versione elaborazione preventivo: valore di default del punto di accesso Preferenze utente.
 - Versione elaborazione ordine cliente: valore di default del punto di accesso Preferenze utente.
 - Totale articolo: calcolato in base alle regole di calcolo avanzamento prezzi.
 - Messaggio credito: valore di default in base ai dati sull'account.
 - Qualsiasi altro dato sul prodotto inserito quando è stata creata l'opportunità nella scheda Dettagli opportunità.
3. Modificare i dati nei rimanenti campi obbligatori o facoltativi.
4. Fare clic su Salva.

Nota

Per inviare un preventivo, è necessario utilizzare il pulsante Invia preventivo. Per eseguire la conversione di un'opportunità in un ordine cliente, è necessario che la percentuale di chiusura sia pari al 100%.

Attenzione

Gli articoli che identificano un catalogo di prodotti, e non un prodotto specifico, non vengono copiati nel preventivo. È necessario configurare qualsiasi articolo configurabile prima di inviare il preventivo. Come promemoria, quando si seleziona il pulsante Invia preventivo viene visualizzato il seguente messaggio nella scheda Preventivo: "I prodotti configurati vanno configurati prima di inviare il preventivo o l'ordine cliente. Prima dell'invio, configurare tutti i prodotti configurabili".

Non è possibile eseguire la conversione di un preventivo in un ordine cliente se è assegnato lo stato In attesa di approvazione a qualsiasi account acquirente o account destinatario nel preventivo oppure a qualsiasi articolo.

Aggiunta ed eliminazione di articoli associati a un'opportunità

Utilizzare il pulsante nuovo nell'Elenco articoli opportunità per associare un catalogo di prodotti oppure un elenco di prodotti a un'opportunità. È possibile aggiungere a un'opportunità quattro tipi di prodotti. Questi tipi di prodotti possono essere configurati in base alle rispettive esigenze tramite il sistema J.D. Edwards ERP.

Tipo di prodotto	Voci predefinite	Descrizione
Prodotti configurati per le aziende che dispongono dei servizi di configurazione	W - ordine di lavorazione S - articolo inventariabile	È possibile aggiungere prodotti configurati alle opportunità del sistema CRM. Tuttavia, i prodotti non vengono configurati fino a quando non viene eseguita la conversione in preventivi oppure ordini cliente.
Prodotti di magazzino con anagrafica articolo	S - articolo inventariabile	È possibile selezionare gli articoli di magazzino utilizzando il pulsante di ricerca dello schermo.
Prodotti non di magazzino con anagrafica articolo	N - Articolo non inventariabile	È possibile selezionare gli articoli di magazzino utilizzando il pulsante di ricerca dello schermo.
Prodotti non di magazzino senza anagrafica articolo	M – Prodotti vari e altri articoli che soddisfano i seguenti parametri nella tabella Costanti tipo riga (F40205): LFIVI = N e LFPDC3 = 0 oppure N	È possibile aggiungere articoli vari scegliendo un prodotto e l'opzione Addebiti vari.

L'opzione Addebiti vari consente di inserire articoli non inventariabili che non dispongono di un'anagrafica articolo. Quando si sceglie l'opzione Addebiti vari, il campo Catalogo di prodotti diventa di sola lettura e viene visualizzato il tipo di riga. Il campo Prodotto diventa modificabile ed è possibile inserire una descrizione della spesa. Ad esempio, si supponga di aggiungere un addebito vario per cinque ore di consulenza. Se non si inserisce il tipo di riga per l'addebito, viene visualizzato un messaggio di errore e non è possibile salvare la riga. Per gli articoli senza anagrafica non esiste un prezzo di base. Pertanto, quando si inserisce un addebito vario, nel campo Prezzo base viene visualizzato il valore zero. Di seguito sono riportati altri campi facoltativi in cui è possibile inserire dati:

- Quantità
- Unità di misura
- Prezzo effettivo
- Data richiesta

Il campo Catalogo di prodotti consente la selezione di un articolo di catalogo quando non si conosce con esattezza l'articolo al quale è interessato il cliente. È anche possibile inserire dati nei seguenti campi facoltativi:

- Prodotto
- Quantità
- Unità di misura
- Prezzo effettivo
- Data richiesta

Quando si conosce l'articolo che il cliente è interessato a ordinare, è possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un prodotto. Quando si esegue la ricerca di un prodotto, è possibile applicare uno dei seguenti filtri alla ricerca: Prodotto per deposito/fabbrica, Tutti i prodotti offerti oppure Prodotti per catalogo prodotti. Quando si seleziona un prodotto, viene visualizzato il codice associato. Quando si inserisce un prezzo effettivo, il sistema calcola il prezzo totale moltiplicando il prezzo effettivo per la quantità, visualizzata nell'unità di misura appropriata.

Attenzione

A un'opportunità deve essere associato almeno un prodotto identificato (un prodotto vario oppure un prodotto selezionato utilizzando il pulsante di ricerca del campo) affinché sia possibile eseguire la conversione di un preventivo in un ordine cliente. Il sistema non esegue la conversione di articoli per i quali è stato identificato solo un catalogo di prodotti.

I seguenti tipi di prezzo vengono visualizzati nella freeform Voce opportunità:

- Prezzo base: prezzo di listino di un articolo. Il sistema CRM richiama il prezzo di base dal sistema OneWorld e lo visualizza in formato di sola lettura. Il valore del campo UM - Prezzo base corrisponde al valore selezionato nell'elenco a discesa UM quantità. Se il prezzo di base non è presente nel sistema OneWorld per la combinazione di deposito/fabbrica, prodotto, unità di misura e valuta selezionati, viene visualizzato il valore zero.
- Prezzo effettivo: prezzo che il cliente è disposto a pagare oppure prevede di pagare per l'articolo di un'opportunità.

- Prezzo totale - prezzo totale che il cliente è disposto a pagare oppure prevede di pagare per l'articolo di un'opportunità in base alla quantità inserita.

Per inserire manualmente il calcolo prezzi, se si inserisce un numero nel campo Prezzo effettivo, viene calcolato automaticamente il prezzo totale in base alla seguente formula: quantità x prezzo effettivo.

Dopo aver salvato l'articolo, il sistema calcola il totale rettificato.

Nota

È possibile eseguire la conversione dei prodotti configurabili in preventivi oppure ordini cliente. Tuttavia, è necessario configurarli nella scheda Dettagli preventivo oppure Dettagli ordine cliente.

Visualizzazione di preventivi per un'opportunità

Nella scheda Preventivo è possibile visualizzare i preventivi associati all'opportunità selezionata nell'elenco principale Opportunità.

Vedere inoltre

- ☐ *Come eseguire una verifica di credito*
- ☐ *Campi di inserimento: scheda Preventivo*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Preventivo*
- ☐ *Aggiunta e modifica di voci di un preventivo o un ordine cliente*
- ☐ *Come generare un preventivo*
- ☐ *Come utilizzare il pulsante Copia modello*

Visualizzazione degli ordini clienti per le opportunità

Nel punto di accesso Ordine cliente del punto di accesso Opportunità è possibile visualizzare gli ordini cliente per l'opportunità selezionata nell'elenco principale Opportunità.

Vedere inoltre

- ☐ *Campi di inserimento: scheda Ordine cliente*
- ☐ *Campi di sola lettura: scheda Ordine cliente*

Condivisione dei dati sui driver delle vendite

Le opportunità sono definite in base agli obiettivi e alle limitazioni dei clienti. I fattori che determinano le vendite dipendono dalle attività che è possibile svolgere per raggiungere tali obiettivi, poste le limitazioni dei clienti. Per i rappresentanti di vendita è utile conoscere le esigenze di ciascun cliente in modo da includere tali elementi nel corso del processo di vendita. I driver di vendite creati per essere associati a metodologie di vendita specifiche possono essere visualizzati nell'elenco di pagine della scheda dei driver. Nella colonna di origine tali driver vengono identificati come dati generati dal sistema. Utilizzare il pulsante Nuovo per creare ulteriori driver di vendite generati dall'utente da associare solo all'opportunità selezionata nell'elenco principale. I nuovi driver vengono identificati come dati generati dall'utente.

Creazione di attività correlate a un'opportunità

La scheda Attività consente di creare attività che fanno avanzare l'opportunità verso il conseguimento di un account. In questa scheda è possibile aggiungere, gestire ed eliminare le attività correlate a una determinata opportunità. Nell'elenco di pagine della scheda Attività è anche possibile collegare un piano d'azione a un'opportunità. Un piano d'azione è un elenco di attività generiche che riproducono il processo aziendale e solitamente si verificano in un determinato punto del ciclo di vendita.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Attività*

► Come collegare un piano d'azione a un'attività

1. Scegliere il punto di accesso Opportunità.
2. Selezionare un'opportunità nell'elenco principale.
3. Fare clic sulla scheda Attività.
4. Fare clic sul pulsante Collega piano d'azione.
5. Ricercare il piano che si desidera collegare. Sono disponibili i seguenti piani d'azione:
 - Attività di tentata vendita diretta: attività che si verificano successivamente a una tentata vendita diretta con esito positivo.
 - Attività di follow-up: attività con lo scopo di follow-up.
 - Modello di opportunità: attività che solitamente si verificano una volta che l'opportunità ha raggiunto la fase della proposta.
 - Ordine di acquisto: attività che solitamente si verificano quando è avviato un ordine di acquisto.
 - Fornitura di preventivo: attività che solitamente si verificano quando un preventivo viene fornito a un cliente.
6. Fare clic su OK.

Le voci associate al piano d'azione scelto vengono visualizzate nell'elenco di pagine della scheda Attività e nel calendario dell'utente.

7. Fare clic su un'attività per accedere alla vista dettagli in cui è possibile inserire date, ore, commenti e così via.

Vedere inoltre

- ☐ *Ricerca estesa*

Gestione del gruppo di vendita assegnato a un'opportunità

Nella scheda Gruppo di vendita è possibile visualizzare i membri del gruppo di vendita assegnato a una determinata opportunità. Inoltre, è possibile aggiungere e rimuovere dipendenti dall'elenco.

Campi di inserimento: scheda Opportunità/Gruppo di vendita

Nella vista dettagli è possibile acquisire la percentuale in base alla quale un singolo dipendente contribuisce a un'opportunità, il nome del proprietario dell'opportunità e il ruolo di ciascun membro del gruppo di vendita (responsabile degli account, consulente, addetto al supporto o consulente per gli investimenti).

Di solito il gruppo di vendita di un account viene creato nel punto di accesso Account. Quando si crea un'opportunità, i membri del gruppo di vendita assegnati all'account associato vengono visualizzati automaticamente nell'elenco di pagine della scheda Gruppo vendita opportunità. Se è presente solo un membro nel gruppo di vendita, tale dipendente viene identificato automaticamente come proprietario dell'opportunità con un contributo del 100%. Tuttavia, è possibile aggiungere o disattivare i record dipendente in un'opportunità ed è possibile modificare i dati esistenti sui membri del gruppo di vendita. Un'opportunità può disporre di un solo proprietario. Pertanto, se si seleziona l'opzione Proprietario in un altro record, per il record inizialmente contrassegnato come proprietario viene specificato il valore No nel campo Proprietario.

Modalità d'uso delle schede: scheda Opportunità/Gruppo di vendita

Componente	Azioni del sistema
Campo Nome	Questo campo di sola lettura visualizza il nome del dipendente assegnato al gruppo di vendita nell'account associato.
Opzione Proprietario	Se selezionata, questa opzione indica che un membro del gruppo di vendita è il dipendente responsabile dell'opportunità. Nel campo viene visualizzato il valore Sì e non può essere modificato. Solo un record può essere contrassegnato come Proprietario.
Campo Ruolo	In questo campo viene inserita l'opzione scelta nel campo Ruolo della scheda Gruppo di vendita del punto di accesso Account. Tuttavia, è possibile modificare il valore inserito nel campo. Se non viene eseguita alcuna selezione nel punto di accesso Account, non viene visualizzato alcun valore in questo campo.

Registrazione dei costi sostenuti per la gestione di un'opportunità

La scheda Costo consente di registrare le spese sostenute o la quantità di tempo impiegata da un membro del gruppo di vendita per la gestione di un'opportunità. Il responsabile delle vendite può visualizzare questi dati per tutti i rappresentanti, allo scopo di valutare se la decisione di gestire un cliente potenziale è stata positiva.

Scegliere un nome nel campo Costo per, quindi scegliere il tipo di costo (spese oppure tempo). Inoltre, è obbligatorio inserire una descrizione breve e una descrizione lunga, nonché utilizzare l'icona del calendario a comparsa per selezionare la data in cui è stata sostenuta la spesa. Infine, è possibile inserire un metodo di pagamento e un importo.

Gestione dei dipendenti influenti sulle decisioni aziendali di un cliente

Quando si gestisce un'opportunità, si desidera conoscere il nome delle persone particolarmente influenti sui processi decisionali di un cliente. A tale scopo viene fornita la scheda Elementi di condizionamento. In questa scheda è possibile memorizzare i nomi di tali dipendenti, il tipo di parere (finanziario, dirigenziale, gestionale o tecnico) e il livello di valutazione del parere (molto positivo, positivo, contrario, neutro oppure molto negativo).

Visualizzazione dei dati sulla concorrenza per un'opportunità

Per poter acquisire un cliente, occorre disporre di informazioni sulla concorrenza. Nella scheda Concorrente è possibile visualizzare un elenco di aziende concorrenti rispetto all'account scelto nella scheda Dettagli account. Inoltre, è possibile aggiungere e rimuovere aziende dall'elenco. I dati sulla concorrenza vengono inseriti nel sistema dal responsabile delle vendite. Per la gestione dell'elenco di concorrenti, è sufficiente premere il pulsante Aggiungi o Rimuovi. Fare clic su una voce nell'Elenco concorrente per visualizzare in una scheda di sola lettura dati dettagliati su un'azienda concorrente, inclusi numero di dipendenti, fatturati annuali e indirizzi. Fare clic sull'indirizzo URL per accedere al sito Web dell'azienda concorrente.

► Come associare un'opportunità a un concorrente

1. Scegliere il punto di accesso Opportunità.
2. Creare una nuova opportunità oppure scegliere un'opportunità esistente.
3. Fare clic sulla scheda Concorrente.
4. Fare clic sul pulsante per l'aggiunta del concorrente.
5. Ricercare e selezionare l'azienda in concorrenza per l'opportunità selezionata.

A questo punto il concorrente selezionato è associato all'opportunità.

Vedere inoltre

- ☐ *Ricerca estesa*

Visualizzazione di uno storico di fasi del ciclo di vendita per un'opportunità

Quando si gestisce un'opportunità, è possibile consultare la scheda Fase ciclo di vendita per visualizzare uno storico delle fasi già completate. I dati di questa scheda sono richiamati dalla scheda Opportunità in cui si sceglie una metodologia di vendita. Le fasi del ciclo di vendita disponibili vengono determinate dalla metodologia scelta. Con l'avanzamento del processo di vendita e il cambiamento delle fasi, i record vengono creati nella scheda Fase ciclo di vendita. Nella vista elenco è possibile individuare la data dello stato più recente e visualizzare immediatamente lo stato corrente dell'opportunità, ossia il numero di mesi alla chiusura del contratto e la probabilità di chiusura.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione delle fasi del ciclo di vendita per una metodologia*

Uso degli allegati

Se esistono documenti associati a un'opportunità, utilizzare la scheda Allegato per condividere questi documenti con gli altri membri del gruppo di vendita.

Vedere inoltre

- ☐ *File allegati*

Creazione di note su un'opportunità

Utilizzare questa scheda per registrare note su un'opportunità. Ad esempio, è possibile creare una nota per ricordare al gruppo di vendita che occorre presentare ai tecnici dell'account dati convincenti sull'affidabilità dell'architettura software di un prodotto.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione di note*

Punto di accesso Previsione

Il punto di accesso Previsione consente di creare previsioni sulle vendite in base alle opportunità dell'account correnti e previste. Oltre alla gestione dei dati di base, è possibile effettuare quanto segue:

- Bloccare una previsione da inviare alla dirigenza.
- Impostare i parametri di una previsione in base ai criteri selezionati.
- Aggiungere o rimuovere opportunità da un calcolo delle previsioni.
- Visualizzare un imbuto di vendite consolidato di tutte le opportunità utilizzate in un calcolo delle previsioni.

Uso dei filtri delle previsioni

Quando si accede all'elenco principale, viene visualizzato l'elenco Le mie previsioni aperte. È anche possibile scegliere di applicare all'elenco il filtro Le mie previsioni elaborate. Se si seleziona una previsione aperta nell'elenco principale, la vista dettagli è modificabile. Se si sceglie una previsione che è già stata inviata, la vista dettagli viene visualizzata in formato di sola lettura.

Campi di inserimento: Scheda Dettagli previsione

La scheda Dettagli previsione consente di inserire e visualizzare i dati di base su una previsione. Il campo Descrizione è l'unico a immissione obbligatoria. Inserire un identificatore univoco in questo campo in quanto la descrizione viene visualizzata nella vista elenco come un collegamento ipertestuale a questa scheda. Inserire qualsiasi commento sulla previsione per renderla univoca. Utilizzare l'icona del calendario a comparsa per selezionare le date di inizio e fine delle opportunità che si desidera includere nella previsione. Se si desidera rettificare il fatturato previsto per l'opportunità, è possibile digitare un importo rettificato nel campo Reddito alternativo. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare il rappresentante di vendita per il quale si sta creando la previsione.

Scegliere l'opzione Approvato per pianificazione domanda se si desidera che il record sia utilizzato per sviluppare le previsioni di impresa. Se sui client è stato implementato il programma per il consenso della domanda del sistema Pianificazione avanzata di J.D. Edwards, la selezione di questa opzione indica che la previsione e le opportunità associate sono ritenute un'indicazione accurata della domanda futura e pertanto possono esser utilizzate per i calcoli di domanda. Per ulteriori informazioni vedere la documentazione J.D. Edwards sul programma per il consenso sulla domanda del sistema Pianificazione avanzata.

Nota

Non è possibile disattivare una previsione approvata per il consenso sulla domanda. Se si tenta di disattivarla, viene visualizzato un messaggio di errore. Se si desidera disattivare comunque il record, deselegionare l'opzione Approvato per pianificazione domanda, quindi selezionare l'azione Disattiva.

Campi di sola lettura: scheda Dettagli previsione

Utilizzare il campo Reddito per visualizzare il totale del fatturato previsto in base alle opportunità che corrispondono ai criteri di previsioni compresi tra la data di inizio e la data di fine inserita. I seguenti campi vengono automaticamente visualizzati in una previsione:

- Inserito da: visualizza il nome dell'utente che ha creato la previsione.
- Data creazione: visualizza la data assegnata dal sistema quando stata creata la previsione.
- Data ultima modifica: visualizza la data assegnata dal sistema quando è stata apportata l'ultima modifica alla previsione.
- Data invio: visualizza la data assegnata dal sistema quando è stato selezionato il pulsante Blocco e la previsione è stata inviata.

Vedere inoltre

- ❑ *Definizione dei criteri di previsione*

Modalità d'uso delle schede: scheda Dettagli previsione

Componente	Azioni del sistema
• Reddito	In questo campo di sola lettura è visualizzato il calcolo che rappresenta la somma delle opportunità corrispondenti ai criteri definiti nella scheda Criteri previsione.
• Inserito da	In questo campo di sola lettura viene visualizzato il nome dell'utente che creato e salvato il record.
• Data creazione	In questo campo di sola lettura viene inserita automaticamente la data di sistema corrispondente al momento in cui il record è stato creato e salvato.
• Data ultima modifica	In questo campo viene inserita automaticamente la data di sistema corrente corrispondente al momento in cui il record è stato modificato e salvato.
• Data invio	In questo campo viene inserita automaticamente la data di sistema corrente corrispondente al momento in cui è stato premuto il pulsante Blocco e la previsione è stata inviata.

► Come inviare una previsione

1. Valutare diversi criteri di previsione allo scopo di identificare la previsione che dimostra accuratamente il reddito che si prevede di generare.
2. Fare clic su Salva.
3. Fare clic sul pulsante Blocco.

La scheda Dettagli previsione e la scheda Criteri previsione diventano di sola lettura e la data di sistema corrente viene visualizzata nel campo Data invio.

Nota

È sempre possibile approvare una previsione per la pianificazione della domanda anche successivamente al blocco.

Definizione dei criteri di previsione

La scheda Criteri previsione consente di definire i parametri utilizzati dal sistema per il calcolo di una previsione. A seconda dei campi completati, tali parametri possono essere generici oppure specifici. Per limitare la previsione in base a un intervallo di date, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per inserire una data di inizio e una data di fine. Inoltre, è possibile decidere di inserire la probabilità che un'opportunità deve raggiungere per essere inclusa nella previsione. Se la probabilità di chiusura di un'opportunità (in base alla fase del ciclo di vendita) è uguale o superiore al numero inserito, tale opportunità viene inclusa nella previsione. Scegliere un tipo di opportunità che si desidera includere nel calcolo: Partner, Diretto, OEM, oppure Commissione su riferimento. Questi dati vengono richiamati dal campo Tipo della scheda dei dettagli del punto di accesso Opportunità. Quindi, se si desidera calcolare una previsione alla quale è associato un membro specifico del gruppo di vendita, selezionare un dipendente. Infine, è possibile limitare il calcolo in modo da includere solo le opportunità relative agli account di un determinato settore. Fare clic sul pulsante Genera per calcolare la previsione in base ai criteri inseriti.

Inserire i criteri con varie combinazioni fino a quando non si individua la previsione che si desidera inviare. Ogni volta che si crea una previsione e si salva il record, il campo Reddito della scheda Dettagli previsione viene aggiornato e si riceve un messaggio che comunica che la creazione delle opportunità per la previsione ha avuto esito positivo.

Visualizzazione delle opportunità in una previsione

Nella scheda di sola lettura Opportunità sono visualizzate tutte le opportunità corrispondenti ai criteri definiti nella scheda Criteri previsione. Le opportunità vengono aggiornate ogni volta che si modificano i criteri prima dell'invio della previsione.

Visualizzazione della pipeline di una previsione

La scheda Pipeline fornisce una rappresentazione grafica delle opportunità visualizzate nella scheda Opportunità e della rispettiva posizione nella pipeline di vendite. Nella scheda Pipeline del punto di accesso Previsione è possibile visualizzare solo la pipeline. È possibile espandere la visualizzazione al punto di accesso Opportunità.

Punto di accesso Preventivo

Il punto di accesso Preventivo consente di visualizzare i preventivi per i quali è già stata eseguita la conversione in ordini cliente. Inoltre, è possibile creare nuovi preventivi per clienti effettivi e potenziali. Questo punto di accesso consente di effettuare quanto segue:

- Creare più preventivi con diversi articoli.
- Ricalcolare i prezzi degli articoli in preventivo.
- Verificare la disponibilità degli articoli del preventivo.
- Eseguire una verifica di credito dell'account per il quale si stanno creando i preventivi.
- Copiare un preventivo esistente allo scopo di riutilizzare i dati per creare un altro preventivo per lo stesso account oppure un preventivo simile per un account diverso.
- Creare documenti di preventivi da fornire immediatamente ai clienti effettivi e potenziali.
- Eseguire la conversione di un preventivo in un ordine cliente.

Campi di inserimento: scheda Preventivo

Per creare un preventivo, è obbligatorio selezionare un account acquirente, scegliere una voce nell'elenco dei contatti e inserire un account destinatario. La valuta viene assegnata per default in base all'account acquirente selezionato. È possibile cambiare la valuta solo fino a quando non si aggiungono altri articoli. A quel punto il campo diventa di sola lettura. I valori per Versione elaborazione preventivo e Versione elaborazione ordine cliente vengono assegnati per default in base a quanto specificato nel punto di accesso Preferenze utente. Tuttavia, è possibile modificare tali valori. Il valore per Versione elaborazione preventivo stabilisce la versione che viene utilizzata per il calcolo dei prezzi quando un preventivo viene creato nel sistema CRM.

Se si desidera, è possibile inserire un ordine di acquisto e scegliere un contatto dell'account destinatario. Se un partner collabora alla gestione di un'opportunità, è possibile utilizzare i pulsanti di ricerca dei campi appropriati per scegliere il nome del partner e il contatto. Se si desidera registrare ulteriori dati sul preventivo, è possibile digitarli nell'area di testo per i commenti.

Nota

Per un account acquirente è possibile selezionare solo un indirizzo di fatturazione oppure un indirizzo destinatario e un indirizzo di fatturazione. Per un account destinatario è possibile selezionare solo un indirizzo destinatario oppure un indirizzo destinatario e un indirizzo di fatturazione.

Vedere inoltre

- ☐ *Creazione di documenti di preventivo*
- ☐ *Come eseguire una verifica di credito*
- ☐ *Come ricalcolare il prezzo degli articoli*
- ☐ *Come verificare la disponibilità di un articolo*
- ☐ *Come annullare un preventivo*
- ☐ *Come copiare un preventivo*
- ☐ *Aggiunta e modifica di voci di un preventivo o un ordine cliente*

Campi di sola lettura: scheda Preventivo

Dopo aver salvato il record di un nuovo preventivo, il sistema CRM crea automaticamente un numero di preventivo univoco e nel campo Tipo viene visualizzato il tipo di preventivo in base alla Versione elaborazione preventivo. Nel campo Tipo non è inserito alcun valore fino a quando il preventivo non viene inviato al sistema J.D. Edwards ERP.

Nota

Quando si esegue la conversione di un preventivo in un ordine cliente, il tipo di ordine cliente si basa sulla Versione elaborazione ordine cliente, mentre se si copia un preventivo, il tipo di preventivo si basa sulla Versione elaborazione preventivo.

Se si annulla un preventivo, la data viene visualizzata nel campo Data annullamento.

I valori nei campi Inviare all'attenzione e All'attenzione dell'acquirente e nei campi relativi agli indirizzi vengono richiamati per default dalla scheda dei dettagli del punto di accesso Account. Tuttavia, è possibile modificare tali valori selezionando l'opzione Alternativo?.

Nel campo Totale articolo viene visualizzata una somma aggiornata degli articoli nell'Elenco voci preventivo.

Nota

Se esiste un nuovo tipo di preventivo, il tipo di documento deve essere definito nel file delle proprietà per poter essere visualizzato nel campo Tipo del punto di accesso Preventivo oppure Ordine cliente. Ad esempio, il tipo di documento per il preventivo di vendita è SQ. Se esiste un nuovo tipo di documento, ad esempio preventivo di marketing, il tipo di documento deve essere definito nel file delle proprietà.

Modalità d'uso delle schede: scheda Preventivo

Componente	Azioni del sistema
Campo Numero preventivo	In questo campo di sola lettura viene visualizzato un numero univoco assegnato dal sistema quando è stato creato un nuovo preventivo.
Campo Messaggio credito	In questo campo di sola lettura è visualizzato un messaggio a scopo informativo sul merito di credito dell'account acquirente.
- Campo Account acquirente - Campo Contatto account	Il pulsante di ricerca del campo Account acquirente consente di individuare un account utilizzando il seguente filtro: Tutti gli account acquirente. Quando si sceglie un account acquirente, viene visualizzato un elenco di contatti potenziali nell'elenco a discesa Contatto account.
- Campo Account destinatario - Campo Contatto account	Il pulsante di ricerca del campo Account destinatario consente di individuare un account utilizzando i seguenti filtri: Tutti gli account attivi, Tutti gli account destinatario per l'account acquirente (tutti gli account secondari dell'account acquirente con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo) e Tutti gli account destinatario (tutti gli account con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo). Quando si sceglie un account destinatario, viene visualizzato un elenco di contatti potenziali nell'elenco a discesa Contatto account.
Opzione Alternativo?	Questa opzione è disponibile sia per il campo Account destinatario che per il campo Account acquirente e consente di modificare i dati sull'indirizzo.
Campo Totale articolo	In questo campo di sola lettura viene visualizzata la somma di tutti i prezzi totali della griglia di dati Elenco voci preventivo.

Modalità d'uso delle schede: Elenco voci preventivo

Componente	Azioni del sistema
Campo Account destinatario	Questo campo è per le ricerche di volume elevato. Nello schermo della ricerca semplice è possibile scegliere i seguenti filtri: Tutti gli account destinatario per l'account acquirente (tutti gli account secondari dell'account acquirente con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo) e Tutti gli account destinatario (tutti gli account con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo). Una volta scelto il campo, nell'elenco a discesa adiacente Contatto account vengono visualizzate le opzioni appropriate.
Campo Deposito/Fabbrica	Il valore viene assegnato per default in base al valore definito nel punto di accesso Preferenze utente. Per sostituire il valore di default, utilizzare l'opzione di modifica del deposito/fabbrica.
Opzione di modifica del deposito/fabbrica	Quando si sceglie questa opzione il campo Deposito/fabbrica diventa modificabile. Scegliere la voce desiderata in un elenco di depositi/fabbriche che offrono il prodotto selezionato. Se non è selezionato alcun prodotto, scegliere qualsiasi deposito/fabbrica.
- Opzione Addebiti vari - Campo Tipo riga	Questa opzione consente di inserire un addebito che non è associato a un prodotto. Quando questa opzione è selezionata, viene visualizzato l'elenco a discesa Tipo riga e non è più disponibile il pulsante di ricerca del campo Prodotto, in modo che sia possibile digitare un prodotto. Il campo Prezzo effettivo non viene più visualizzato in formato di sola lettura ed è obbligatorio inserire un valore.
Campo Catalogo di prodotti	Questo campo consente di selezionare il catalogo in cui è riportato l'articolo.
Campo Prodotto	Questo campo consente di selezionare un prodotto in un elenco di prodotti disponibili nel deposito/fabbrica selezionato. Utilizzare il pulsante di ricerca del campo per eseguire la selezione desiderata. Tuttavia, se la voce corrisponde a un addebito vario, il pulsante di ricerca del campo non è più disponibile ed è obbligatorio inserire del testo in questo campo.
Campo Codice prodotto	In questo campo di sola lettura viene visualizzato il codice prodotto corrispondente richiamato dal sistema J.D. Edwards ERP dopo che un prodotto è stato scelto.
Campo Non disponibile	Se il valore del campo In magazzino è superiore alla quantità inserita, in questo campo viene visualizzato il valore zero. Se il valore del campo In magazzino è inferiore alla quantità inserita, il sistema sottrae il valore del campo In magazzino dalla quantità inserita e visualizza i risultati.
Flag calcolo prezzi alternativo	Se si sceglie questo flag, il campo Prezzo effettivo diventa modificabile e nel campo di sola lettura UM - Prezzo effettivo viene inserito per default il valore del campo UM quantità.

Campo UM - Prezzo base	In questo campo di sola lettura è visualizzato il prezzo di listino e l'unità di misura dell'articolo richiamati dal sistema OneWorld. Il campo Prezzo base viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
Campo UM - Prezzo cliente	In questo campo di sola lettura sono visualizzati i risultati del calcolo avanzamento prezzi. Il campo Prezzo cliente viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
Campo UM - Prezzo effettivo	Per il calcolo avanzamento prezzi, in questo campo viene assegnato per default il valore visualizzato nel campo Prezzo cliente. Inoltre, questo campo è aggiornato ogni volta che viene apportata una modifica a un campo obbligatorio. L'unità di misura (UM) effettiva è per default quella specificata nel campo UM quantità. Quando si seleziona un addebito vario, è obbligatorio digitare un prezzo effettivo. I punti decimali devono essere inseriti manualmente.
Campo Prezzo totale	Il valore di questo campo è il risultato del calcolo avanzamento prezzi con il prezzo effettivo moltiplicato per la quantità. Questo campo è aggiornato ogni volta che viene apportata una modifica a un campo obbligatorio.
Campo Data richiesta	Questo campo consente di utilizzare l'icona del calendario a comparsa per inserire la data in cui il cliente prevede di ricevere il prodotto.

Nota

Una account fatturazione è equivalente a un account acquirente.

Collegamenti dei dati: testata della scheda Preventivo

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Numero preventivo	F4201	SHDOCO	
Tipo	F4201	SHDCTO	
Data preventivo	F4201	SHTRDJ	
Data annullamento	4201	CNDJ	
Ordine acquisto	F4201	SHVR01	
Account acquirente	F0101 dove ABAN8 = SHAN8		
Messaggio credito	F0101	ABCM	00/CM
Paese	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Indirizzo 1, 2, 3, 4	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Città	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Stato/provincia	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Contea	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
CAP	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Account destinatario	F0101 dove ABAN8 = SHAN8		
Paese	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Indirizzo 1, 2, 3, 4	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		

Città	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Stato/provincia	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Contea	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
CAP	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Totale articolo	SHAN01		
Valuta	F0301	A5CRCD	F0013
Versione elaborazione preventivo	P983051		
Versione elaborazione ordine cliente	P983051		

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Partner
- Contatto partner
- Stato dell'ordine
- Contatto account
- Alternativo?
- All'attenzione dell'acquirente
- Contatto account
- Alternativo?
- Inviare all'attenzione
- Commento

Collegamenti dei dati: dettagli Elenco voci preventivo

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Account destinatario	F4201	SHALKY	
Deposito/Fabbrica	F4211	SDMCU	
Prodotto	F4101	IMLITM	
Codice prodotto	F4101	IMAITM	
Quantità	F4211	SDUORG	
Quantità disponibile		QAVL	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Non disponibile		PBCK	
Prezzo base	F4106	BPUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Prezzo cliente	F4211	SDUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM4	00/UM
Prezzo effettivo	F4211	SDUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Prezzo totale	F4211	SDAEXP	
Data richiesta	F4211	SDDRQJ	

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Alternativo?
- Addebiti vari
- Catalogo di prodotti
- Alternativo?

► **Come verificare la disponibilità di un articolo**

Prima di eseguire la conversione di un preventivo in un ordine cliente oppure di inviare un ordine cliente, è possibile avviare una verifica di magazzino finale per accertarsi che gli articoli nell'elenco siano ancora disponibili nel deposito/fabbrica selezionato.

A tale scopo, premere il pulsante Verifica magazzino. Il sistema visualizza il numero di articoli in magazzino. Se il valore visualizzato nel campo In magazzino è superiore alla quantità inserita, il valore del campo Non disponibile è zero. Altrimenti, se il valore visualizzato nel campo In magazzino è inferiore alla quantità inserita, il valore del campo Non disponibile viene calcolato in base alla seguente formula: valore della quantità – valore del campo In magazzino. Esaminare le colonne In magazzino e Non disponibile della griglia dei dati per verificare eventuali cambiamenti alla disponibilità.

► **Come ricalcolare il prezzo degli articoli**

Talvolta, occorre ricalcolare l'avanzamento prezzi. Ad esempio, è possibile aggiornare il calcolo prezzi delle voci di un'opportunità inserite alcune settimane prima, per accertarsi che siano incorporati i cambiamenti di prezzo successivi. Inoltre, è possibile ricalcolare i prezzi per beneficiare degli sconti di gruppo disponibili o di altre offerte speciali. Per attivare il calcolo avanzamento prezzi in modo da ricalcolare i prezzi, premere il pulsante Ricalcolo prezzo articoli. Il sistema ricalcola l'avanzamento prezzi per tutti gli articoli nell'elenco per i quali non è selezionata l'opzione di calcolo alternativo. I numeri nei campi relativi ai prezzi di ciascun articolo vengono aggiornati e il valore del campo Totale articolo viene ricalcolato nella testata.

► **Come annullare un preventivo**

Se occorre annullare un preventivo dopo che è stato inviato, fare clic sul pulsante Annulla preventivo. Il record del preventivo viene quindi visualizzato in formato di sola lettura.

► **Come copiare un preventivo**

Il pulsante Copia preventivo consente di copiare un preventivo quando il cambiamento di un preventivo esistente è più facile della creazione di un nuovo preventivo. Fare clic sul pulsante Copia preventivo per visualizzare il record di un nuovo preventivo. Il nuovo record contiene tutti i dati del preventivo originale, inclusi l'account acquirente e la valuta. Il nuovo preventivo è univoco in quanto è assegnato un nuovo numero di preventivo e la chiamata XPI non risulta inviata.

Nota:

Quando si copia un preventivo esistente per creare un nuovo preventivo, tutti gli articoli del nuovo preventivo vengono ricalcolati automaticamente, a meno che il prezzo di ciascun articolo non sia stato sostituito manualmente nel preventivo originale selezionando la casella di controllo Alternativo?. Se si desidera copiare un preventivo per creare un nuovo preventivo con lo stesso prezzo del preventivo originale (ossia del preventivo che si sta copiando), è necessario modificare gli articoli associati nel preventivo originale selezionando la casella di controllo Alternativo? e inserendo manualmente un prezzo. Tuttavia, occorre tenere presente che quando si sostituisce manualmente un prezzo di un preventivo, viene eliminato tutto lo storico del calcolo avanzamento prezzi.

Vedere inoltre

- ❑ *Configurazione dell'articolo di un preventivo o un ordine cliente*

Creazione di documenti di preventivo

Dopo aver creato un preventivo, è possibile creare immediatamente un documento per tale preventivo utilizzando il pulsante Genera documento. Inoltre, è possibile aggiungere token alle parti di documento per personalizzare il preventivo, nonché scaricare il preventivo per modificarlo. Tuttavia, per attivare questa funzionalità, è necessario aver già creato le parti e i modelli di documento nei punti di accesso appropriati.

► Come impostare un nuovo modello di documento

Il punto di accesso Modello documento viene utilizzato per creare i modelli per la creazione dei preventivi nella scheda Preventivo.

1. Fare clic su Nuovo nell'elenco principale Modello documento.
2. Digitare un nome descrittivo per il modello nel campo Nome modello.
3. Digitare una breve descrizione del modello nel campo Descrizione. Tale descrizione viene inclusa nell'elenco principale Modello documento per consentire agli utenti di visualizzare i modelli creati.
4. Utilizzare i pulsanti Aggiungi e Rimuovi per creare le parti che costituiscono il modello che si sta creando. Le parti di documento vengono create nel punto di accesso Parte documento. Le parti vengono ordinate in sequenza in base alla successione di inserimento. Ad esempio, se la prima parte inserita è Dettaglio preventivo, viene visualizzata per prima nella sequenza. Per modificare l'ordine delle parti, fare clic sull'icona a forma di matita, quindi cambiare il numero nel campo Sequenza.
5. Fare clic su Salva.

► Come creare una parte di documento

Le parti che compongono i modelli di documento vengono create nel punto di accesso Parte documento. I modelli vengono quindi utilizzati per creare i preventivi.

1. Fare clic sul punto di accesso Parte documento.
2. Fare clic sull'icona Nuovo.
3. Digitare un nome descrittivo per la parte. Se tale nome è già presente, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Nome parte esistente, inserire un nome parte diverso e salvare."
4. Scegliere un tipo di documento dall'apposito elenco a discesa. È possibile scegliere uno dei seguenti formati:
 - HTML: consente di collegare alla parte solo i file HTML.
 - Testo: consente di collegare alla parte solo i file di testo.
 - Sintesi preventivo: crea il codice HTML da utilizzare nel director e includere nel preventivo. Il codice HTML creato quando si seleziona Sintesi preventivo produce dati di riepilogo sul preventivo, inclusi i dati della scheda Dettagli preventivo, nonché una tabella di riepilogo simile alla lista parti della scheda Dettagli preventivo.

- Dettagli preventivo: crea il codice HTML da utilizzare nel director e includere nel preventivo. Il codice HTML creato quando si seleziona Dettagli preventivo produce dati dettagliati sul preventivo, inclusi un'immagine e i parametri del prodotto configurato.
5. Digitare una breve descrizione della parte di documento da visualizzare nella lista parti documento quando si crea un modello.
 6. Collegare i file che devono comporre la parte.
 - Fare clic sul collegamento Seleziona file.
 - Digitare il nome del file oppure fare clic sul pulsante Sfoglia per individuare il file.
 - Fare clic sul pulsante Invia query. Viene visualizzato un messaggio per comunicare se il collegamento del file ha avuto esito positivo.
 - Fare clic su OK. Per le query con esito positivo viene visualizzato il nome file.
 7. Fare clic su Salva.

► Come utilizzare il pulsante Copia modello

Il pulsante Copia modello consente di copiare un modello esistente quando un'eventuale modifica risulta più facile della creazione di un modello nuovo. Il pulsante è disponibile nella scheda dei dettagli del modello.

1. Accedere al modello che si desidera copiare.
2. Premere il pulsante Copia modello.
3. Nel campo Nome modello sostituire il nome assegnato automaticamente al modello con un nome unico.
4. Inserire una breve descrizione del nuovo modello nel campo Descrizione.
5. Utilizzare i pulsanti Aggiungi e Rimuovi nella Lista parti documento per identificare le parti che si desidera visualizzare nel nuovo modello.
6. Fare clic su Salva.

► Come generare un preventivo

Utilizzare il director Generazione documento per creare documenti di preventivo nella scheda Dettagli preventivo o nella scheda Preventivo del punto di accesso Opportunità o Richiesta di assistenza. Questi documenti vengono creati come allegati ai preventivi e vengono salvati come file HTML in modo che i rappresentanti possano scaricarli e apportare eventuali modifiche ai documenti desiderati.

1. Fare clic sul pulsante Generazione documento per avviare il director e creare un preventivo.
2. Scegliere un nome di modello nell'elenco a discesa dei modelli attivi. I modelli vengono creati dal punto di accesso Modello documento.
3. Digitare il nome del file nel campo Salva il file come. Non digitare l'estensione (html) e non includere nessuno dei seguenti caratteri: \, /, :, *, ., ", <, > oppure |. Per gli utenti che eseguono l'applicazione da un server IBM Websphere, è opportuno verificare che i nomi di file e directory siano in lettere minuscole.
4. Digitare una breve descrizione del file nel campo Descrizione. Queste informazioni vengono visualizzate nel campo Descrizione della scheda Allegato.
5. Fare clic su Avanti.

6. Scegliere le parti che si desidera includere nel preventivo dalla lista parti associata al modello scelto, quindi apportare le modifiche desiderate all'ordinamento in sequenza delle parti.
 - Fare clic sulle opzioni visualizzate nella colonna Seleziona per indicare le parti che si desidera includere nel preventivo.
 - Digitare un numero nella colonna Seq accanto a ciascuna delle opzioni selezionate per indicare l'ordine di visualizzazione delle parti nel preventivo. Indicare la prima parte da visualizzare nel documento con il numero 1, la seconda con il numero 2 e così via.
7. Fare clic su Avanti.
8. Eseguire un'anteprima del preventivo creato.
9. Fare clic su Fine per salvare il preventivo come allegato. Fare clic su Indietro per ritornare allo schermo in cui si selezionano le parti da includere nel documento, oppure fare clic su Annulla per chiudere il director senza creare un preventivo.

Nota

Le istruzioni e i messaggi di errore vengono anche visualizzati nella parte superiore del director per guidare l'utente nella creazione dei preventivi.

File allegati a un preventivo

Se si dispone di documenti che forniscono ulteriori informazioni rispetto ai dati della scheda Dettagli preventivo, è possibile utilizzare la scheda Allegato per allegare tali documenti al preventivo selezionato nell'elenco principale.

Vedere inoltre

- ❑ *File allegati*

Operazioni relative agli ordini cliente nel punto di accesso Preventivo

La scheda Ordine cliente del punto di accesso Preventivo viene utilizzata per visualizzare i preventivi convertiti dagli ordini cliente. Utilizzare il pulsante Converti in ordine cliente nella scheda Dettagli preventivo per eseguire la conversione di un preventivo in un ordine cliente. L'ordine cliente per cui è stata eseguita la conversione viene visualizzato in questa scheda. Per fare in modo che vengano definiti i collegamenti appropriati tra preventivi e ordini cliente nel sistema J.D. Edwards ERP, non è consentito creare nuovi ordini cliente nel punto di accesso Preventivo. Per creare un nuovo ordine cliente, occorre utilizzare il punto di accesso Ordine cliente.

Vedere inoltre

- ❑ *Punto di accesso Ordine cliente*

Informazioni sulla conversione di un preventivo in un ordine cliente

Opzioni per il ricalcolo dei prezzi

Quando si esegue la conversione di un preventivo esistente per creare un nuovo ordine cliente, tutti gli articoli del nuovo ordine cliente vengono ricalcolati automaticamente, a meno che il prezzo di ciascun articolo non sia stato sostituito manualmente nel preventivo originale selezionando la casella di controllo Alternativo?. Se si desidera eseguire la conversione di un preventivo per creare un nuovo ordine cliente con gli stessi prezzi del preventivo originale, è necessario modificare gli articoli associati nel preventivo originale selezionando la casella di controllo Alternativo? e inserendo manualmente un prezzo. Tuttavia, occorre tenere presente che quando si sostituisce manualmente un prezzo di un preventivo, viene eliminato tutto lo storico del calcolo avanzamento prezzi.

Gestione dello storico di un preventivo

Quando si esegue la conversione di un preventivo in un ordine cliente, la quantità disponibile per gli articoli del preventivo diventa uguale a zero. Di conseguenza, nel sistema ERP lo stato del preventivo cambia in 999 e il preventivo viene storicizzato. Pertanto, viene eliminata qualsiasi relazione tra il preventivo, l'opportunità e l'ordine cliente. Quando si verifica tale situazione, il preventivo non è più disponibile nel sistema CRM oppure nel sistema ERP.

Se si desidera gestire i dati storici di un preventivo dopo la conversione in un ordine cliente, è necessario creare un nuovo tipo di ordine nel sistema ERP per questa funzionalità e associarlo ai preventivi. Di seguito sono riportate le operazioni da effettuare per creare un nuovo tipo di ordine.

► Come creare un nuovo tipo di ordine nel sistema ERP:

1. Eseguire il login al sistema ERP.
2. Aprire la tabella dei codici definiti dall'utente 00/DT e creare un nuovo tipo di ordine. Il tipo di ordine può contenere due caratteri.
3. Aggiungere questo nuovo tipo di ordine al file `yourelate.properties`. L'ubicazione del file `yourelate.properties` è la seguente:
`X:\websphere\appserver\installedapps\crmapplication.ear\start\yourelate.properties`
4. Aprire il file `yourelate.properties` e aggiungere il nuovo tipo di ordine nella seguente riga del documento:
`JDESalesOrder.orderTypeAttribute=orderType`
5. Nel sistema ERP creare le regole di avanzamento dell'ordine per il tipo creato, nonché tutti i tipi di riga utilizzati per gli articoli in magazzino, non disponibili, vari e configurati.
6. Nel sistema ERP creare le opzioni di elaborazione del programma P4210 per questo tipo di ordine.

Una volta creato il tipo di ordine, è opportuno utilizzare l'opzione di elaborazione associata (vedere il punto 6) per tutti i preventivi di cui si desidera mantenere uno storico dopo il processo di conversione in ordini cliente.

Punto di accesso Ordine cliente

Dopo la conversione di un preventivo in un ordine cliente, è possibile utilizzare il punto di accesso Ordine cliente per verificare lo stato dell'ordine nella colonna Ultimo stato dell'Elenco articoli ordine cliente oppure è possibile apportare modifiche all'ordine. È inoltre possibile:

- Creare o annullare gli ordini cliente.
- Gestire un ordine cliente esistente.
- Aggiungere articoli a un ordine.
- Visualizzare immagini dei prodotti configurabili e gli eventuali cambiamenti a tali prodotti in base alla selezione di diverse opzioni di configurazione.
- Ricalcolare i prezzi degli articoli in un ordine cliente.
- Verificare la disponibilità degli articoli inclusi in un ordine cliente.
- Verificare il credito dell'account acquirente.
- Inviare un ordine cliente.

Inoltre, è possibile creare un nuovo ordine cliente nel punto di accesso Ordine cliente.

Uso dei filtri per l'ordine cliente

Nell'elenco principale utilizzare uno dei seguenti filtri per individuare l'ordine desiderato:

- Tutti: vengono visualizzati tutti gli ordini cliente che non sono in attesa di approvazione.
- Annullato: vengono visualizzati tutti gli ordini cliente con una data di annullamento.
- I miei ordini cliente account: vengono visualizzati tutti gli ordini cliente per gli account gestiti dall'utente che ha eseguito il login e che appartiene a un gruppo di vendita.
- In attesa di approvazione: vengono visualizzati tutti gli ordini cliente in attesa di approvazione a causa del timeout oppure perché l'utente non ha eseguito l'invio.
- Convertito da opportunità: vengono visualizzati tutti gli ordini cliente originati dalle opportunità e convertiti nella scheda Opportunità.

Nota

Il filtro In attesa di approvazione viene utilizzato per visualizzare tutti gli account in corso di creazione o aggiornamento nel sistema OneWorld. Nessun altro filtro consente di visualizzare i record in attesa di approvazione. Per individuare un record specifico in attesa di approvazione, applicare questo filtro alla ricerca avanzata.

Vedere inoltre

- ❑ *Integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP tramite XPI*

Campi di inserimento: scheda Ordine cliente

La scheda Dettagli ordine consente di creare, modificare oppure annullare un ordine cliente.

Nota

Nel punto di accesso Ordine cliente il nome della scheda è Dettagli ordine.

Per i nuovi ordini cliente è obbligatorio inserire i nomi dell'account acquirente e dell'account destinatario ed eventualmente è possibile inserire i nomi dei contatti. Il valore del campo Versione elaborazione ordine cliente è richiamato per default dal punto di accesso Preferenze utente ed è obbligatorio. Tuttavia, è possibile modificarlo, se necessario.

Sono disponibili due campi per i dati fiscali: Cod. tipo IVA e Codice IVA. Il campo Cod. tipo IVA è obbligatorio. Il codice IVA identifica un'area fiscale o geografica con aliquote e distribuzione delle imposte comuni. Il sistema usa questo codice per calcolare correttamente l'importo imposta. Il codice IVA controlla il metodo di valutazione e distribuzione delle imposte nel conto ricavi e nel conto spese della contabilità generale. Il sistema J.D. Edwards ERP utilizza il codice tipo IVA insieme al codice IVA e alle normative fiscali in base all'azienda per stabilire il metodo di calcolo delle imposte.

La data dell'ordine è per default la data in cui è stato creato l'ordine cliente oppure la data in cui è stata eseguita la conversione del preventivo in un ordine cliente nella scheda Preventivo del punto di accesso Account, Opportunità oppure Preventivo. Se necessario, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per cambiare questa data. Se si conosce il numero dell'ordine di acquisto, è possibile digitarlo nel campo Ordine acquisto. Se si utilizza il pulsante di ricerca del campo Fonte cliente potenziale per scegliere la voce desiderata, il sistema associa automaticamente l'ordine a un evento nel punto di accesso Evento, in modo che il reparto di marketing possa monitorare i clienti potenziali. Se si collabora con un partner per il conseguimento di un ordine cliente, selezionare tale partner. Quindi, nell'elenco a discesa Contatto partner vengono visualizzati i nomi dei contatti che è possibile selezionare.

Per le opportunità convertite, la maggior parte dei dati nella scheda Preventivo viene trasferita alla scheda Dettagli ordine, inclusi i nomi e gli indirizzi dell'account acquirente e dell'account destinatario. Inoltre, tutti gli articoli dell'Elenco articoli opportunità vengono duplicati nell'Elenco articoli ordine cliente. È possibile cambiare il nome dell'account acquirente o dell'account destinatario, così come tutti i dati sull'indirizzo selezionando l'opzione Alternativo?. Nel campo Tipo ordine viene visualizzato un valore in base alla selezione della Versione elaborazione ordine cliente eseguita nella scheda Opportunità o Preventivo. Fare clic sul campo Opportunità per espandere la visualizzazione alla scheda Dettagli opportunità in cui è stata eseguita la conversione dell'ordine cliente.

Ulteriori campi facoltativi nella parte inferiore dello schermo consentono di acquisire dati sulla spedizione: Selezionare un metodo di spedizione (ad esempio Federal Express oppure UPS), quindi inserire le istruzioni sulla spedizione, ad esempio "Consegna in 24 ore" oppure "Non è richiesta firma di accettazione", seguite da eventuali commenti.

Prima di inserire qualsiasi articolo nell'elenco Elenco articoli ordine cliente, è obbligatorio selezionare un tipo di valuta utilizzando il pulsante di ricerca dell'apposito campo. Dopo aver eseguito questa selezione e aver salvato il record, questo campo non è più modificabile. Il sistema calcola il totale in base al tipo di valuta selezionata.

Allo stesso modo delle schede Dettagli opportunità e Preventivo, la scheda Dettagli ordine consente di ricalcolare i prezzi degli articoli, verificare la disponibilità di magazzino ed eseguire le verifiche di credito. Inoltre, è possibile utilizzare un apposito pulsante per annullare un ordine cliente.

Vedere inoltre

- ☐ *Come ricalcolare il prezzo degli articoli*
- ☐ *Come eseguire una verifica di credito*
- ☐ *Come verificare la disponibilità di un articolo*

Campi di sola lettura: scheda Ordine cliente

Il campo Tipo ordine è di sola lettura e indica il tipo di documento tra quelli riportati di seguito dal quale ha avuto origine la transazione:

- Documenti di Contabilità fornitori
- Documenti di Contabilità clienti
- Documenti di Paghe e stipendi
- Documenti di Gestione magazzino
- Documenti Gestione ordini di acquisto
- Documenti di Contabilità generale e fatturazione cointeresse
- Documenti di Gestione ordini cliente

Nel campo Totale articolo è visualizzata la somma di tutti gli articoli nell'Elenco articoli ordine cliente. Questo numero viene ricalcolato ogni volta che si modifica un articolo di tale elenco e si salva il record.

Lo stato del credito dell'account, generato nel sistema OneWorld, viene automaticamente visualizzato nel campo Messaggio credito solo a scopo informativo.

Utilizzare il pulsante Annulla ordine cliente per annullare un ordine. In tal caso, la data di sistema corrente viene visualizzata nel campo Data annullamento.

Modalità d'uso delle schede: scheda Ordine cliente

Nota

Nel punto di accesso Ordine cliente il nome della scheda è Dettagli ordine.

Componente	Azioni del sistema
N. ordine	Quando si esegue la conversione di un preventivo in un ordine cliente, il sistema genera un numero univoco visualizzato in questo campo di sola lettura.
Ordine acquisto	In questo campo è visualizzato il numero dell'ordine di acquisto per l'ordine cliente richiamato da OneWorld.
Data ordine	In questo campo è visualizzata la data in cui l'opportunità è stata convertita in un ordine cliente oppure la data in cui è stato creato l'ordine cliente. Dopo aver inviato l'ordine cliente al sistema ERP, questo campo diventa di sola lettura.
Tipo ordine	Questo campo di sola lettura indica il tipo di documento in base alla versione di elaborazione.
Codice sospensione	In questo campo di sola lettura viene visualizzato un valore che spiega il motivo della sospensione di un ordine.
Data annullamento	In questo campo viene visualizzata la data in cui l'utente ha selezionato l'opzione Annulla ordine cliente e ha salvato il record.
Fonte cliente potenziale	Questo campo consente di selezionare l'evento di origine dell'ordine cliente, laddove appropriato. Quando si esegue una selezione in questo campo, l'evento viene associato all'ordine cliente.
- Tipo IVA - Codice IVA	Questi campi forniscono dati di carattere fiscale. Il campo Tipo IVA è obbligatorio. Il codice IVA identifica un'area fiscale o geografica con aliquote e distribuzione delle imposte comuni. Il sistema utilizza questo codice per calcolare correttamente l'importo dell'imposta. Il codice IVA controlla il metodo di valutazione e distribuzione delle imposte nel conto ricavi e nel conto spese della contabilità generale. Il sistema J.D. Edwards ERP utilizza il codice tipo IVA insieme al codice IVA e alle normative fiscali in base all'azienda per stabilire il metodo di calcolo delle imposte.
Messaggio credito	In questo campo di sola lettura viene visualizzato un messaggio del sistema OneWorld relativo al credito per l'account acquirente.
Casella di controllo Indirizzo acquirente alternativo	Questa opzione consente di modificare il campo All'attenzione dell'acquirente e tutti i campi relativi all'indirizzo. I campi diventano nuovamente di sola lettura dopo il salvataggio del record.
Inviare all'attenzione	In questo campo di sola lettura viene visualizzato il nome della persona alla quale inviare un ordine cliente in base ai dati richiamati da OneWorld.
Totale articolo	In questo campo di sola lettura viene visualizzata la somma di tutti i totali degli articoli dell'Elenco articoli opportunità.
Valuta	In questo campo viene visualizzato per default il tipo di valuta dell'account acquirente selezionato. Una volta aggiunte gli articoli all'elenco, non è più possibile modificare il campo Valuta.

Modalità d'uso delle schede: Elenco articoli ordine cliente

Nota

Nel punto di accesso Ordine cliente il nome della scheda è Dettagli ordine.

Componente	Azioni del sistema
Data annullamento	In questo campo viene visualizzata la data in cui è stato annullato un articolo.
Campo Account destinatario	Questo campo è per le ricerche di volume elevato. Nello schermo della ricerca semplice è possibile scegliere i seguenti filtri: Tutti gli account destinatario per l'account acquirente (tutti gli account secondari dell'account acquirente con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo) e Tutti gli account destinatario (tutti gli account con una classificazione di tipo diverso dall'account di fatturazione e lo stato Attivo). Una volta scelto il campo, nell'elenco a discesa adiacente Contatto account vengono visualizzate le opzioni appropriate.
Campo Deposito/Fabbrica	Il valore viene assegnato per default in base al valore definito nel punto di accesso Preferenze utente. Per sostituire il valore di default, utilizzare l'opzione di modifica del deposito/fabbrica.
Opzione di modifica del deposito/fabbrica	Quando si sceglie questa opzione il campo Deposito/fabbrica diventa modificabile. Scegliere la voce desiderata in un elenco di depositi/fabbriche che offrono il prodotto selezionato. Se non è selezionato alcun prodotto, scegliere qualsiasi deposito/fabbrica.
- Ultimo stato - Stato successivo	I valori di questi campi sono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP e forniscono dati in tempo reale sullo stato di un ordine cliente.
Campo Prodotto	Il pulsante di ricerca del campo fornisce un elenco di prodotti disponibili nel deposito/fabbrica selezionato.
Campo Codice prodotto	Una volta scelto un prodotto, viene visualizzato in questo campo di sola lettura il codice corrispondente richiamato dal sistema J.D. Edwards.
Campo In magazzino	In questo campo è visualizzato il numero di articoli in magazzino in base al prodotto e al deposito/fabbrica scelti. Questo campo viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
Campo Non disponibile	Se il valore del campo In magazzino è superiore alla quantità inserita, in questo campo viene visualizzato il valore zero. Se il valore del campo In magazzino è inferiore alla quantità inserita, il sistema sottrae il valore del campo In magazzino dalla quantità inserita e visualizza i risultati.
Flag calcolo prezzi alternativo	Se si sceglie questo flag, il campo Prezzo effettivo diventa modificabile e nel campo di sola lettura UM - Prezzo effettivo viene inserito per default il valore del campo UM quantità.

Campo UM - Prezzo base	In questo campo di sola lettura è visualizzato il prezzo di listino e l'unità di misura dell'articolo richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP. Il campo Prezzo base viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
Campo UM - Prezzo cliente	In questo campo di sola lettura sono visualizzati i risultati del calcolo avanzamento prezzi. Il campo Prezzo cliente viene aggiornato ogni volta che si apporta una modifica a un campo obbligatorio.
Campo UM - Prezzo effettivo	Per il calcolo avanzamento prezzi, in questo campo viene assegnato per default il valore visualizzato nel campo Prezzo cliente. Inoltre, questo campo è aggiornato ogni volta che viene apportata una modifica a un campo obbligatorio. Utilizzare l'opzione di calcolo alternativo per inserire manualmente un prezzo effettivo. L'unità di misura (UM) effettiva è per default quella specificata nel campo UM quantità.
Campo UM - Prezzo totale	Il valore di questo campo è il risultato del calcolo avanzamento prezzi con il prezzo effettivo moltiplicato per la quantità. Questo campo è aggiornato ogni volta che viene apportata una modifica a un campo obbligatorio. L'unità di misura è il valore del campo UM quantità.
- Campo Qtà spedita - Campo Qtà in back order - Campo Qtà annullata - Campo Imponibile - Campo UM peso - Campo Peso totale	I valori di questi campi di sola lettura sono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP e forniscono agli utenti dati dettagliati sulla spedizione.
Campo Data richiesta	Inserire la data in cui il cliente richiede di ricevere l'ordine.
- Campo Data sped promessa - Campo Data spedizione promessa - Campo Data di spedizione effettiva - Campo Data prelievo programmata	I valori di questi campi di sola lettura sono richiamati dal sistema J.D. Edwards ERP e forniscono agli utenti dati dettagliati sulle date di spedizione.

Nota

Una account fatturazione è equivalente a un account acquirente.

Collegamenti dei dati: testata della scheda Ordine cliente

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
N. ordine	F4201	SHDOCO	
Ordine acquisto	F4201	SHVR01	
Versione elaborazione	P983051		
Codice sospensione	F4201	SHHOLD	42/HC
Data ordine	F4201	SHTRDJ	
Data annullamento	F4201	SHCNDJ	
Tipo ordine	F4201	SHDCTO	
Cod. tipo IVA	F4201	SHEXR1	00/EX
Codice IVA	F4201	SHTXA1	
Account acquirente	F0101 dove ABAN8 = SHAN8		
Messaggio credito	F0101	ABCM	00/CM
Paese	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Indirizzo 1, 2, 3, 4	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Città	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Stato/provincia	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Contea	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
CAP	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Account destinatario	F0101 dove ABAN8 = SHAN8		

Paese	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Indirizzo 1, 2, 3, 4	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Città	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Stato/provincia	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Contea	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
CAP	F0116 dove F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Totale articolo	SHAN01		
Valuta	F0301	A5CRCD	F0013

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Opportunità
- Fonte cliente potenziale
- Partner
- Contatto partner
- Contatto account
- Alternativo?
- All'attenzione dell'acquirente
- Contatto account
- Alternativo?
- Inviare all'attenzione
- Tipo di spedizione
- Istruzioni
- Commenti
- Contatto account
- Metodo alternativo

Collegamenti dei dati: Dettagli elenco articoli ordine cliente

Mappature ai campi del sistema J.D. Edwards ERP

Nome campo CRM	Origine dati		
	Tabella	DD	UDC
Account destinatario	F4201	SHALKY	
Ultimo stato	F4211	SDLTTR	40/AT
Stato successivo	F4211	SDNXTR	40/AT
Deposito/Fabbrica	F4211	SDMCU	
Prodotto	F4101	IMLITM	
Codice prodotto	F4101	IMAITM	
Quantità	F4211	SDUORG	
Quantità disponibile		QAVL	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Non disponibile		PBCK	
Prezzo base	F4106	BPUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Prezzo cliente	F4211	SDUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM4	00/UM
Prezzo effettivo	F4211	SDUPRC	
Unità di misura	F4211	SDUOM	00/UM
Prezzo totale	F4211	SDAEXP	
Qtà spedita	F4211	SDSOQS	
Imponibile	F4102	SDTAX1	H00/TV
Qtà in back order	F4211	SDSOBK	
UM peso	F4211	SDWTUM	00/UM
Qtà annullata	F4211	SDSOCN	
Peso totale	F4211	SDITWT	
Data richiesta	F4211	SDDRQJ	
Data annullamento	F4211	SDCNDJ	
Data sped promessa	F4211	SDPPDJ	

Data di spedizione effettiva	F4211	ADDJ	
Data consegna promessa	F4211	SDRSDJ	
Data prelievo programmata	F4211	SDPDDJ	

Campi di sola lettura del sistema CRM

- Alternativo?
- Addebiti vari
- Catalogo di prodotti
- Alternativo?

Aggiunta e modifica di voci di un preventivo o un ordine cliente.

Utilizzare il pulsante Nuovo dell'Elenco voci preventivo oppure dell'Elenco articoli ordine cliente per aggiungere prodotti a preventivi e ordini cliente. È possibile aggiungere a un'opportunità quattro tipi di prodotti. Questi tipi di prodotti possono essere configurati in base alle rispettive esigenze tramite il sistema J.D. Edwards ERP.

Tipo di prodotto	Voci predefinite	Descrizione
Prodotti configurati	W - ordine di lavorazione S - articolo inventariabile	È possibile aggiungere prodotti configurati alle opportunità del sistema CRM. Tuttavia, i prodotti non vengono configurati fino a quando non viene eseguita la conversione in preventivi oppure ordini cliente.
Prodotti di magazzino con anagrafica articolo	S - articolo inventariabile	È possibile selezionare gli articoli di magazzino utilizzando il pulsante di ricerca dello schermo.
Prodotti non di magazzino con anagrafica articolo	N - Articolo non inventariabile	È possibile selezionare gli articoli di magazzino utilizzando il pulsante di ricerca dello schermo.
Riga di dettaglio della freeform oppure una voce aggiunta all'ordine cliente	M - Prodotti vari e altri articoli che soddisfano i seguenti parametri nella tabella Costanti tipo riga (F40205): LFIVI = N e LFPDC3 = 0 oppure N	È possibile aggiungere articoli/addebiti vari scegliendo l'opzione Addebiti vari.

L'opzione Addebiti vari consente di inserire ulteriori righe di dettaglio corrispondenti ad ulteriori addebiti dei preventivi o degli ordini cliente. Quando si sceglie l'opzione Addebiti vari, il campo Catalogo di prodotti diventa di sola lettura e vengono visualizzati i campi Tipo riga e Prodotto. Il campo Prodotto diventa modificabile ed è possibile inserire una descrizione della spesa. Ad esempio, si supponga di aggiungere un addebito vario per cinque ore di consulenza. Se non si inserisce il tipo di riga per l'addebito, viene visualizzato un messaggio di errore e non è possibile salvare la riga. Non esiste un prezzo di base per gli articoli che non dispongono di un record nell'anagrafica articolo. Pertanto quando si inserisce un addebito vario nel campo Prezzo base non è presente alcun valore. È obbligatorio inserire il numero di articoli che si desidera ordinare nonché l'unità di misura di tale quantità rispettivamente nei campi Quantità e Unità di misura. Di seguito sono riportati altri campi facoltativi in cui è possibile inserire dati:

- Prezzo effettivo
- Data richiesta
- Commenti

Il campo Catalogo di prodotti è utile quando un cliente desidera ordinare un articolo ma non conosce il codice. Se si seleziona un catalogo si limita il numero di prodotti potenziali e in tal modo la ricerca diventa più rapida e facile. Dopo aver scelto un prodotto, è anche necessario inserire una quantità e utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un'unità di misura. Eventualmente inserire i dati nei seguenti campi facoltativi:

- Prezzo effettivo
- Data richiesta
- Commenti

Quando si conosce l'articolo che il cliente è interessato a ordinare, è possibile utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un prodotto. Quando si esegue la ricerca di un prodotto, è possibile applicare uno dei seguenti filtri alla ricerca: Prodotto per deposito/fabbrica, Tutti i prodotti offerti oppure Prodotti per catalogo prodotti. Quando si seleziona un prodotto, viene visualizzato il codice associato. È obbligatorio inserire una quantità e utilizzare il pulsante di ricerca del campo per selezionare un'unità di misura. Quando si inserisce un prezzo effettivo, il sistema calcola il prezzo totale moltiplicando il prezzo effettivo per la quantità, visualizzata nell'unità di misura appropriata.

Nota

Il valore numerico del campo Prezzo effettivo viene visualizzato esattamente nel modo in cui è stato inserito. Pertanto, occorre inserire manualmente il punto decimale se si desidera che venga visualizzato.

Nelle freeform Elenco voci preventivo ed Elenco articoli ordine cliente sono visualizzati quattro tipi di prezzo:

- **Prezzo base:** prezzo di listino di un articolo. Il sistema CRM richiama il prezzo di base dal sistema OneWorld e lo visualizza in formato di sola lettura. Il valore del campo UM - Prezzo base corrisponde al valore selezionato nell'elenco a discesa UM quantità. Se il prezzo di base non è presente nel sistema OneWorld per la combinazione di deposito/fabbrica, prodotto, unità di misura e valuta selezionati, viene visualizzato il valore zero. Sebbene sia possibile che tale situazione non abbia alcun effetto sul processo di calcolo avanzamento prezzi, se il valore risultante da tale processo è zero per il prezzo del cliente e il prezzo effettivo, è necessario utilizzare l'opzione di calcolo dei prezzi alternativo per inserire manualmente il prezzo.
- **Prezzo cliente:** calcolo dell'avanzamento prezzi eseguito nel sistema OneWorld e visualizzato in formato di sola lettura nel sistema CRM. Il calcolo dell'avanzamento prezzi può includere un prezzo speciale.
- **Prezzo effettivo:** prezzo corrisposto dal cliente per il pagamento dell'articolo in base all'ordine cliente corrente. Il prezzo effettivo è uguale al prezzo del cliente, a meno che non sia stata selezionata l'opzione per il calcolo dei prezzi alternativo.
- **Prezzo totale:** importo che deve essere corrisposto dal cliente per la quantità inserita per l'articolo. Tutti i valori vengono richiamati dal calcolo dell'avanzamento prezzi, a meno che sia stata selezionata la casella di controllo Alternativo?.

Attenzione

Poiché il calcolo degli sconti (ad esempio, uno sconto su paniere) e le quantità in backorder sono gestiti nel sistema J.D. Edwards ERP dopo la chiamata XPI, il valore visualizzato nel campo Prezzo totale può essere diverso dal prezzo totale visualizzato dopo l'invio dell'ordine cliente e l'attivazione del calcolo avanzamento prezzi.

Il sistema esegue automaticamente il calcolo avanzamento prezzi quando si aggiunge una riga e ogni volta che si cambia il valore di un campo obbligatorio. Se il calcolo avanzamento prezzi è attivato nelle costanti per il calcolo dei prezzi, i prezzi calcolati vengono visualizzati nei campi Prezzo cliente e Prezzo totale in formato di sola lettura. Il prezzo effettivo è uguale al prezzo cliente se non è selezionata l'opzione Alternativo?. Anche i campi Quantità disponibile e Non disponibile vengono aggiornati ogni volta che si cambia il valore di un campo obbligatorio. Se il valore visualizzato nel campo Quantità disponibile è superiore alla quantità inserita, il valore del campo Non disponibile è zero. Altrimenti, se il valore visualizzato nel campo Quantità disponibile è inferiore alla quantità inserita, il valore del campo Non disponibile viene calcolato in base alla seguente formula: quantità - quantità disponibile.

Per inserire manualmente i prezzi, selezionare l'opzione per il calcolo prezzi alternativo. In tal caso, il campo Prezzo effettivo diventa modificabile e nel campo di sola lettura UM - Prezzo effettivo viene inserito per default il valore del campo UM quantità. Una volta inserito un prezzo effettivo, il prezzo totale viene calcolato automaticamente in base alla seguente formula: quantità x prezzo effettivo. Dopo aver salvato l'articolo, il sistema calcola il totale rettificato.

Per specificare la data in cui il cliente desidera ricevere il prodotto, utilizzare l'icona del calendario a comparsa per scegliere una data richiesta.

Nota

Quando l'opzione Alternativo? è selezionata nella freeform Elenco voci preventivo oppure Elenco articoli ordine cliente, il calcolo avanzamento prezzi non viene eseguito, bensì occorre inserire manualmente un numero nel campo Prezzo effettivo.

Nota

Per poter essere inviati, gli articoli configurabili devono essere configurati nella scheda Preventivo oppure Ordine cliente utilizzando i servizi di configurazione. Quando si configura un prodotto, le opzioni scelte come parte di tale elemento principale vengono visualizzate come elementi secondari nella griglia dei dati. Nella colonna Config della griglia viene visualizzata la parola "Sì" per il prodotto principale. Se occorre modificare il prodotto configurabile, è necessario modificare l'elemento principale e in tal modo vengono modificati anche gli elementi secondari. Una verifica di magazzino su un articolo configurato non restituisce alcun valore. Il calcolo prezzi alternativo non è disponibile per gli articoli configurati.

► Come inviare un ordine cliente

Dopo aver creato un ordine cliente e aver aggiunto tutti gli articoli all'Elenco articoli ordine cliente, l'ordine cliente è pronto per l'elaborazione. Fare clic sul pulsante Invio ordine cliente per avviare una chiamata XPI. Nel campo Stato XPI viene visualizzato il valore Inviato, il numero dell'ordine è negativo e il record viene visualizzato in formato di sola lettura. Se il processo XPI viene completato senza errori, il numero dell'ordine diventa positivo e, se necessario, è possibile annullare tale ordine.

► Come copiare un ordine cliente

Il pulsante Copia ordine cliente consente di copiare un ordine cliente quando il cambiamento di un ordine esistente è più facile della creazione di un nuovo ordine. Fare clic sul pulsante Copia ordine cliente per visualizzare il record di un nuovo ordine cliente. Il nuovo record contiene tutti i dati dell'ordine cliente originale, inclusi l'account acquirente e la valuta. Il nuovo ordine cliente è univoco in quanto è assegnato un nuovo numero di ordine e la chiamata XPI non risulta inviata.

Nota:

Quando si copia un ordine cliente esistente per creare un nuovo ordine, tutti gli articoli del nuovo ordine vengono ricalcolati automaticamente, a meno che il prezzo di ciascun articolo non sia stato sostituito manualmente nell'ordine cliente originale selezionando la casella di controllo Alternativo?. Se si desidera copiare un ordine cliente per creare un nuovo ordine con lo stesso prezzo dell'ordine originale, ossia dell'ordine che si sta copiando, è necessario modificare gli articoli associati nell'ordine originale selezionando la casella di controllo Alternativo? e inserendo manualmente un prezzo. Tuttavia, occorre tenere presente che quando si sostituisce manualmente un prezzo di un ordine cliente, viene eliminato tutto lo storico del calcolo avanzamento prezzi.

Configurazione dell'articolo di un preventivo o un ordine cliente

Il sistema CRM consente di utilizzare il servizio di configurazione CIS (Configured Item Support) per selezionare un articolo configurabile nell'Elenco articoli ordine cliente (oppure nell'Elenco voci preventivo) per visualizzare un'immagine dell'articolo e i cambiamenti a seconda delle diverse opzioni di configurazione.

Per poter essere inviati, gli articoli configurabili devono essere configurati nella scheda Preventivo oppure Ordine cliente utilizzando il servizio CIS. Per gli articoli configurabili è disponibile il pulsante Configura nell'Elenco articoli ordine cliente. Facendo clic sul pulsante, viene aperto il servizio CIS in cui è possibile selezionare le opzioni desiderate. Quando si configura un prodotto, le opzioni scelte come parte di tale elemento principale vengono visualizzate come elementi secondari nella griglia dei dati. Le parole "Sì - Principale" vengono visualizzate nella colonna Config della griglia per il prodotto principale, mentre le parole "Nessun'affiliata" vengono visualizzate nella colonna Config per ciascun elemento secondario. Se occorre modificare il prodotto configurabile, è necessario modificare l'elemento principale e in tal modo vengono modificati anche gli elementi secondari.

Non è possibile eseguire una verifica di magazzino su un articolo configurato. Questo tipo di operazione non restituisce alcun valore nel campo.

L'aspetto del configuratore dipende dall'articolo che si sta configurando, ma solitamente è composto da tre riquadri: il riquadro degli attributi, l'elenco delle rappresentazioni grafiche e il depictor.

Riquadro degli attributi

Questo riquadro contiene le opzioni di configurazione disponibili per l'articolo scelto. Le opzioni presenti in ciascuna scheda possono cambiare a seconda delle scelte effettuate durante il processo di configurazione. È possibile che alcune opzioni non vengano più visualizzate oppure siano sostituite da altre.

Per passare da un'opzione all'altra è possibile utilizzare il mouse oppure il tasto di tabulazione. Inoltre, è possibile fare clic sul titolo di una scheda per visualizzarla in primo piano. Ogni volta che l'azione selezionata avvia una regola di configurazione, viene visualizzato un breve messaggio nella barra di stato disponibile nella parte inferiore del browser.

Posizionare il cursore su un'opzione per visualizzare un suggerimento sulla configurazione dell'articolo.

Elenco delle rappresentazioni grafiche

Nell'elenco delle rappresentazioni grafiche sono incluse tutte le viste disponibili per l'articolo che si sta configurando, ad esempio le planimetrie e le viste tridimensionali.

Depictor

Il depictor mostra un grafico della rappresentazione scelta per la configurazione corrente dell'articolo. Quando si effettua una scelta di configurazione che cambia l'aspetto dell'elemento, il grafico viene aggiornato nel depictor in base a tale cambiamento.

È possibile fare clic con il pulsante destro del mouse all'interno del depictor per visualizzare un menu a comparsa che consente di cambiare i parametri di visualizzazione della rappresentazione corrente.

Quando si fa clic con il pulsante sinistro del mouse all'interno del depictor, le operazioni possibili dipendono dalla modalità attiva, ossia la modalità di selezione oppure di visualizzazione. Per cambiare modalità, scegliere l'opzione appropriata nell'angolo inferiore destro del depictor. Inoltre, è possibile utilizzare il menu a comparsa per passare dalla modalità di visualizzazione alla modalità di selezione e viceversa.

Modalità di selezione

Quando si apre il configuratore per modificare un elemento, il depictor è per default in modalità di selezione. Questa modalità consente di utilizzare l'anteprima per effettuare scelte di configurazione utilizzando il mouse per selezionare le parti della rappresentazione. Questa funzione è disponibile solo se è stata implementata per l'elemento che si sta configurando.

È possibile utilizzare la modalità di selezione nel depictor effettuando quanto segue:

- Posizionare un'etichetta di testo in una nuova posizione nella rappresentazione.
- Scegliere una posizione nella rappresentazione in cui è possibile aggiungere un accessorio opzionale.
- Scegliere solo una parte dell'articolo da configurare. Per configurare parti di un articolo è possibile:
 - Utilizzare i controlli di una scheda nel riquadro degli attributi.
 - Fare clic su una parte specifica della rappresentazione dell'articolo per attivare un altro configuratore in cui configurare solo tale parte.

Modalità di visualizzazione

La modalità di visualizzazione consente di eseguire rotazioni, panoramiche e zoom dell'anteprima:

- Ruotare la rappresentazione trascinando il mouse all'interno del depictor. È possibile ruotare la rappresentazione solo se è tridimensionale e tale vista non è impostata su una direzione verso l'alto o verso il basso.
- Eseguire una panoramica della rappresentazione premendo il tasto Ctrl e trascinando il mouse all'interno del depictor.
- Eseguire uno zoom per ingrandire o ridurre la rappresentazione premendo il tasto Maiusc e trascinando il mouse in alto e in basso all'interno del depictor.

Nota

Se il mouse in uso dispone di una rotella, è possibile utilizzarla per eseguire la panoramica o lo zoom sulla rappresentazione sia in modalità di selezione che di visualizzazione.

Integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP tramite XPI

Alcune funzionalità del sistema CRM richiedono l'integrazione con il sistema J.D. Edwards ERP. In questi punti di integrazione il sistema CRM richiede e riceve dati dal sistema ERP tramite una chiamata XPI (eXtended Process Integration). Ad esempio, per l'aggiornamento di un ordine cliente è necessario che il sistema ERP esegua il calcolo avanzamento prezzi. Quando si invia l'ordine cliente affinché venga elaborato, il sistema CRM invia un messaggio al sistema ERP. Inviando il record, viene attivata una chiamata XPI.

Se si esegue un'azione nel sistema che avvia una chiamata XPI e la risposta non è ricevuta immediatamente, si verifica un timeout. Il sistema CRM è stato progettato con la funzionalità di timeout in modo che sia possibile continuare a utilizzarlo, anche nell'eventualità che una risposta non sia ricevuta immediatamente. Esistono due tipi di timeout:

- La richiesta ha avuto esito negativo.
Quando si verifica un errore, è necessario ripetere la chiamata XPI.
- La richiesta è in attesa di approvazione.
Quando una richiesta è in attesa di approvazione, è possibile continuare a utilizzare il sistema.

Per individuare i record delle richieste con errore e in attesa di approvazione è possibile utilizzare il filtro In attesa di approvazione. Dopo una chiamata XPI, viene visualizzato un messaggio nel record che comunica l'esito della chiamata.

Errore e ripetizione della richiesta

Talvolta, è possibile che una richiesta abbia esito negativo quando si esegue una delle seguenti azioni:

- Verifica magazzino
- Verifica prezzi
- Verifica credito
- Verifica autorizzazione

Queste azioni possono essere avviate quando si seleziona il pulsante appropriato nelle schede Opportunità, Preventivo, Calcolo prezzi deposito/fabbrica o Dettagli ordine, oppure quando il sistema esegue automaticamente una verifica di magazzino, prezzi o credito. Se viene eseguita la richiesta e il sistema CRM non riceve una risposta dal sistema J.D. Edwards ERP, viene visualizzato un messaggio in rosso nella parte superiore dello schermo per comunicare che la richiesta non può essere eseguita e che occorre riprovare in un secondo momento.

Richiesta in attesa di approvazione e operazioni previste

Talvolta, è possibile che si verifichi un timeout e che un record venga contrassegnato come in attesa di approvazione quando si aggiungono i record oppure si modificano i dati nelle seguenti schede:

- Account
- Base installata
- Opportunità
- Ordine cliente
- Preventivo
- Ordine di assistenza

Se si è verificato il timeout per l'aggiornamento di un account o di un ordine cliente, è possibile accedere a entrambe le versioni del record (prima dell'aggiornamento senza l'uso del filtro In attesa di approvazione e dopo l'aggiornamento con l'uso del filtro). Viene visualizzato un messaggio in cui si comunica che le modifiche sono in attesa di approvazione.

Sebbene queste schede siano di sola lettura, è sempre possibile aggiornare i dati in altre schede, incluse le schede Opportunità e Attività, per l'account o l'ordine cliente selezionato. Per accedere ai record in attesa di approvazione nell'elenco principale, è necessario utilizzare il filtro In attesa di approvazione. Lo stato di un record in attesa di approvazione può essere uno dei seguenti:

- Inviato: il sistema J.D. Edwards ERP non ha ricevuto il record. Il sistema CRM non ha ricevuto una risposta e si è verificato il timeout della richiesta.
- Da inviare: il record è un ordine cliente non ancora inviato.
- Errore: la richiesta ha avuto esito negativo e il motivo dell'errore (ad esempio, timeout della richiesta) viene visualizzato nel campo Ragione stato.

Dopo che il sistema CRM riceve una risposta dal sistema J.D. Edwards ERP, il record aggiornato viene salvato, lo stato In attesa di approvazione è rimosso e la scheda non viene più visualizzata in formato di sola lettura. Per i record che registrano errori dovuti al timeout, viene visualizzato un pulsante di azione che consente di eliminare il record in attesa di approvazione.

Nota

È possibile creare e aggiornare opportunità per gli account con inserimento in attesa di approvazione ma NON è possibile eseguire la conversione di un preventivo oppure creare un ordine cliente per un account con inserimento in attesa di approvazione perché non è stato ancora aggiunto al sistema J.D. Edwards ERP.

Accesso wireless al sistema CRM

Il sistema CRM in modalità wireless consente di accedere al sistema CRM aziendale utilizzando il Compaq iPAQ Pocket PC. L'accesso al sistema CRM tramite un dispositivo wireless è semplice e l'unico requisito è un browser Web. Non è necessario installare il sistema CRM nel dispositivo wireless.

Dispositivo	Sistema operativo
Compaq iPAQ Pocket PC	Microsoft Pocket PC 2002

Attivazione dell'accesso wireless per il Compaq iPAQ Pocket PC

L'iPAQ Pocket PC viene fornito con Internet Explorer incorporato. È possibile eseguire il sistema CRM su un pocket PC inserendo l'URL del sistema nel browser.

Ruoli

Esistono specifici ruoli per l'accesso wireless, ognuno dei quali corrisponde a un ruolo esistente nel sistema CRM. Ad esempio, il ruolo di responsabile delle vendite (Salesmgr) del sistema CRM corrisponde al ruolo SalesmgrHandheld per l'accesso wireless. Tali ruoli wireless consentono di accedere al sistema CRM tramite un dispositivo wireless. Nella seguente tabella sono riportati i ruoli disponibili nel sistema CRM e il ruolo wireless associato.

Ruolo CRM	Ruolo wireless CRM
SalesDev	SalesDev Handheld
SalesMgr	SalesMgr Handheld
MarketMgr	MarketMgr Handheld
ServiceMgr	ServiceMgr Handheld
Partner	Partner Handheld
SalesRep	Salesrep Handheld

Non è necessario assegnare un ruolo specifico per il dispositivo palmare al record esistente delle Preferenze utente. Il ruolo per il dispositivo palmare viene mappato automaticamente al ruolo esistente dell'utente quando esegue il login tramite il dispositivo wireless.

Ad esempio, Mario Rossi è un record utente creato nel sistema CRM, con un ruolo associato di rappresentante di vendita (Salesrep). Quando l'utente Mario Rossi tenta di accedere al sistema CRM tramite il dispositivo iPAQ Pocket PC in uso (con lo stesso nome utente e la stessa password utilizzata normalmente per il login al sistema CRM), il sistema CRM wireless esegue automaticamente la mappatura del ruolo esistente (Salesrep) al ruolo wireless SalesrepHandheld. Il ruolo wireless consente all'utente Mario Rossi di accedere tramite il dispositivo iPAQ Pocket PC al set di punti di accesso e schede visualizzati normalmente all'interno del sistema CRM.

Il ruolo wireless fornisce all'utente l'accesso a tutti i punti di accesso e schede attivati all'interno della definizione del ruolo. I punti di accesso e le schede disattivati all'interno della definizione del ruolo non vengono visualizzati dall'utente in modalità wireless.

Vedere inoltre

- ❑ *Impostazione dei dati sull'utente*
- ❑ *Assegnazione di un ruolo a un utente*
- ❑ *Impostazione della sicurezza*

Punti di accesso e schede disponibili

Quando si utilizza il sistema CRM su un dispositivo wireless, sono disponibili determinate funzionalità. Quando si utilizza un dispositivo wireless sono disponibili i sette punti di accesso e schede riportati di seguito:

- Account
- Attività
- Contatto
- Elenco dipendenti
- Cliente potenziale
- Opportunità
- Compiti

A causa delle limitazioni dei dispositivi wireless, le funzionalità sono limitate a questi punti di accesso. Nella seguente tabella sono riportati i filtri, le schede e gli elenchi disponibili.

Nota:

La disponibilità dei filtri, delle schede e dei punti di accesso riportati di seguito dipende dal ruolo assegnato all'utente.

Punto di accesso Account	
Filtri disponibili	Tutti gli account I miei account Tutti gli account attivi Tutti gli account inattivi Tutti gli account destinatario Tutti gli account acquirente I miei clienti I miei clienti potenziali In attesa di approvazione
Schede disponibili	Dettagli account Informazioni finanziarie Classificazioni Contatto Attività Opportunità
Elenchi disponibili	Elenco telefonico

Punto di accesso Attività	
Filtri disponibili	Tutti le attività Le mie attività I miei prossimi 10 giorni I miei prossimi 30 giorni I miei prossimi 365 giorni La mia giornata odierna Prossimi 30 giorni Prossimi 365 giorni
Schede disponibili	Dettagli attività Piano chiamata
Elenchi disponibili	Elenco assegnazione attività

Punto di accesso Contatto	
Filtri disponibili	Tutti i contatti Contatti chiave I miei contatti account Record inattivi
Schede disponibili	Dettagli contatto Indirizzo Attività

Punto di accesso Elenco dipendenti	
Filtri disponibili	Tutti i dipendenti Attiva Inattivo
Schede disponibili	Dettagli directory

Punto di accesso Cliente potenziale	
Filtri disponibili	Tutti i clienti potenziali I miei clienti potenziali correnti Tutti salvo quelli convertiti Record inattivi I miei clienti potenziali convertiti
Schede disponibili	Dett. cl. potenziale Attività

Punto di accesso Opportunità	
Filtri disponibili	Tutte le opportunità Le mie opportunità Tutti salvo quelli convertiti Convertito in ordini cliente Opportunità perse Opportunità conseguite
Schede disponibili	Dettagli opportunità Attività Gruppo di vendita Fase ciclo di vendita
Elenchi disponibili	Elenco articoli opportunità

Punto di accesso Compiti	
Filtri disponibili	Tutti i compiti I miei compiti completati I miei compiti da completare I miei compiti da svolgere Compiti da svolgere scaduti
Schede disponibili	Dett. compiti

Limitazioni alle funzionalità wireless

Quando si utilizza il sistema CRM su un dispositivo wireless, alcune funzioni non sono disponibili. Di seguito è riportato un elenco di tali funzioni:

- Ricerca avanzata
- Collegamenti ipertestuali di e-mail nelle viste elenco
- Collegamenti Web
- Finestre a comparsa
- Convalida dell'inserimento di data
- Indicatori visivi
- Scelta della lingua
- Report
- File allegati

Inoltre, non sono disponibili i seguenti pulsanti e le rispettive funzionalità:

- Esportazione dati
- Stampa unione e-mail
- Stampa unione
- Indirizzo default
- Collega piano d'azione
- Assegnazioni allarmi correnti
- Completa tutto
- Modifica serie
- Verifica credito
- Converti in preventivo
- Converti in ordine cliente
- Sincronizzazione Notes
- Sincronizzazione Outlook
- Sincronizzazione Palm
- Modello uso default
- Converti in preventivo
- Converti in ordine cliente
-

Nota:

Quando si utilizza il sistema CRM su un dispositivo wireless, non viene richiesto di salvare le modifiche apportate in una scheda se passa a un'altra scheda prima di selezionare il pulsante Salva. Se si passa a un'altra scheda senza salvare le modifiche apportate nella scheda precedente, tali dati non vengono salvati.

Uso del sistema CRM off-line

In questa sezione sono fornite informazioni sull'uso del sistema CRM in modalità off-line quando non è disponibile l'accesso a Internet.

Per espandere o comprimere gli argomenti principali e secondari di questa categoria, fare clic sulla freccia a sinistra del titolo. Inoltre, è possibile utilizzare i pulsanti a destra del titolo per scorrere gli argomenti nella struttura ad albero.

Uso mobile del sistema CRM da parte di un addetto alle vendite

È possibile che un determinato utente si trovi a lavorare fuori dal proprio ufficio e debba comunque utilizzare il software CRM. Il sistema CRM può essere utilizzato anche quando non si dispone dell'accesso alla rete aziendale. La funzione per le vendite mobili consente di utilizzare il sistema CRM sul computer portatile anche quando non è connesso alla rete aziendale.

È sufficiente eseguire il login al sistema CRM dal computer portatile, richiamare i dati e apportare le aggiunte o le modifiche necessarie, quindi sincronizzare gli aggiornamenti con il database aziendale utilizzando il punto di accesso Sincronizza al ritorno in ufficio.

Per utilizzare la funzionalità CRM per le vendite mobili, occorre in primo luogo installare l'applicazione CRM Mobile Sales e il software Synchrologic sul computer portatile. L'utente può richiedere la collaborazione dell'amministratore del sistema, al quale si consiglia di consultare le istruzioni per l'installazione client dell'applicazione Mobile Sales. Dopo che è stata completata l'installazione e che l'amministratore del sistema ha impostato il computer portatile, è possibile eseguire la sincronizzazione dei dati CRM. Tale sincronizzazione consente di caricare i nuovi dati memorizzati sul computer portatile e scaricare i nuovi dati dal server.

Nota:

Poiché l'applicazione Mobile Sales viene utilizzata off-line quando il computer non è connesso alla rete aziendale, è disponibile un numero limitato di funzioni, così come di punti di accesso e schede. Fare riferimento ai dati riportati di seguito per ulteriori informazioni sulle funzioni disponibili in modalità off-line.

► Come eseguire la sincronizzazione dei dati memorizzati sul computer portatile

1. Scegliere il punto di accesso Sincronizza.
2. Fare clic sul pulsante Sincronizza.

Mentre vengono caricati i dati dal computer portatile e vengono scaricati i nuovi dati dal server, la barra di avanzamento mostra la percentuale di completamento dell'operazione.

3. Fare clic sul pulsante Chiudi quando viene comunicato il completamento dell'operazione.

4. Dopo aver eseguito la sincronizzazione delle modifiche con il server, vengono visualizzati in formato di sola lettura anche i record in attesa di approvazione creati (per gli oggetti integrati) in modalità off-line. Non è possibile apportare ulteriori aggiornamenti al record di un oggetto integrato (originale oppure in attesa di approvazione) fino a quando non viene eseguita la sincronizzazione e non si riceve una risposta dal sistema J.D. Edwards ERP.
5. Se tale risposta è positiva, il sistema ha eseguito l'aggiornamento o l'inserimento dei dati sul server senza errori. In tal caso, il sistema elimina il record in attesa di approvazione dal client Mobile Sales e tutti i dati aggiornati risultano presenti nel record originale individuato tramite il filtro TUTTI. Il record originale diventa nuovamente modificabile.
6. Se la risposta del sistema J.D. Edwards ERP è negativa, si è verificato un errore di comunicazione per l'aggiornamento o l'inserimento dei dati durante la connessione al sistema ERP, oppure il sistema ERP non ha accettato l'aggiornamento o l'inserimento creato in modalità off-line e invia un messaggio di errore per indicare i motivi per cui i dati non sono stati accettati.
7. È possibile sincronizzare e scaricare l'errore, in modo che il sistema aggiorni il record in attesa di approvazione con lo stato e l'errore. Tuttavia, tale record rimane di sola lettura. È necessario eseguire tutte le modifiche e i nuovi invii sul server.

Punti di accesso disponibili

Attualmente sono disponibili i seguenti punti di accesso da utilizzare quando il computer in uso non è collegato al server:

- Account
- Attività
- Avvisi
- Calendario
- Concorrente
- Contatto
- Elenco dipendenti
- Previsione
- Cliente potenziale
- Opportunità
- Partner
- Catalogo di prodotti
- Manutenzione prodotto
- Preventivo
- Ordine cliente
- Sincronizza
- Preferenze utente

Nota:

Il sistema utilizza le regole di sincronizzazione per i dati inseriti in ciascun punto di accesso.

Funzioni off-line standard

Ciascun utente CRM stabilisce quali dati vengono inclusi nel set secondario di dati del client Mobile Sales. È opportuno che l'amministratore del sistema faccia riferimento alle istruzioni per l'installazione del client di Mobile Sales. Il client standard viene fornito con un'impostazione consigliata contenente regole di sincronizzazione sostenibili per non influire sulle prestazioni. L'applicazione standard offre le seguenti funzioni che consentono di utilizzare il sistema CRM off-line.

Per ulteriori informazioni sulla funzionalità Mobile sales, vedere le regole di sincronizzazione per ciascun punto di accesso.

- Conversione dei dati di un cliente potenziale in un ordine cliente: è possibile eseguire la conversione dei dati di un cliente potenziale in un account con un'opportunità, quindi convertire l'opportunità in un preventivo o un ordine cliente. Non è possibile eseguire la conversione delle opportunità in un preventivo o un ordine cliente se contengono un account che non è stato ancora creato nel sistema J.D. Edwards ERP.
- Gestione dei clienti potenziali: è possibile creare e gestire i record dei clienti potenziali.
- Gestione degli account: è possibile creare e gestire i record degli account.
- Gestione delle opportunità: è possibile creare, gestire e convertire le opportunità.
- Gestione delle previsioni: è possibile generare le previsioni in base alle opportunità.
- Gestione di preventivi e ordini cliente: è possibile creare e gestire preventivi, eseguire la conversione dei preventivi in ordini cliente, nonché creare e gestire gli ordini cliente.

Attenzione

Mentre è disattivato il collegamento al sistema CRM, è possibile creare un nuovo account, nonché le opportunità per il nuovo account. Tuttavia, non è possibile creare un preventivo o un ordine cliente per un account se questo non è presente nel sistema J.D. Edwards ERP. Quindi, se è necessario creare un nuovo preventivo oppure un nuovo ordine cliente, occorre creare il record dell'account, eseguire la sincronizzazione del computer portatile, quindi aggiungere preventivi e ordini cliente.

Quando si esaminano le viste elenco delle voci CRM (opportunità, contatti, attività), il campo dell'account è vuoto per ciascun record correlato a un account non ancora creato nel sistema J.D. Edwards ERP. Il campo Account visualizza un valore quando si esamina la vista dettagli di un record CRM specifico. Non è possibile eseguire una ricerca rapida in alcun campo riportato per il record dell'opportunità nell'elenco principale se l'opportunità si basa su un record di account con inserimento in attesa di approvazione. È necessario utilizzare la funzione della ricerca estesa se si desidera ricercare questo tipo di record dell'opportunità.

Se si tenta di ordinare le attività nell'elenco principale delle attività facendo clic sul campo Account, qualsiasi attività visualizzata che non riporta il nome di un account viene rimossa dal set di risultati per la richiesta di ordinamento. Per visualizzare ancora una volta queste attività nell'elenco principale, è necessario chiudere e aprire nuovamente il punto di accesso Attività oppure scegliere una colonna di ordinamento diversa.

Quando si esamina un ordine cliente modificato da un altro utente (con modifiche in attesa di approvazione), il record viene visualizzato in formato di sola lettura e un messaggio nella parte superiore dello schermo comunica che una modifica è in attesa di approvazione. Questo record di sola lettura visualizza tutte le voci associate. Tuttavia, se si utilizza il filtro In attesa di approvazione per accedere al record che si sta modificando, i dati sono modificabili e nell'elenco delle voci viene visualizzata solo la voce modificata. È possibile visualizzare tutte le voci dell'ordine cliente originale nel record in attesa di approvazione. Tali voci possono essere modificate prima di eseguire la sincronizzazione delle modifiche con il server. Se necessario, è possibile aggiungere il numero di voci desiderato al record in attesa di approvazione.

-
- Prodotti di magazzino: è possibile creare e gestire gli articoli di magazzino.
 - Storico ordini cliente: è possibile esaminare gli ordini cliente negli account che l'utente gestisce in qualità di membro del gruppo di vendita, selezionando l'opzione del filtro personale. Il filtro di tutti i record consente a un utente con ruolo di amministratore (oppure ai dipendenti gestiti da tale utente) di visualizzare tutti gli ordini cliente gestiti in qualità di membro del gruppo di vendita dell'account.
 - Consenso della domanda: è possibile identificare le previsioni approvate per il calcolo avanzamento prezzi.
 - Di seguito sono riportate ulteriori funzioni specifiche del sistema CRM:
 - Gestione delle attività
 - Gestione dei contatti
 - Gestione dei partner
 - Gestione del prodotto (aggiornamento solo per i dati del sistema CRM)
 - Reporting

Limitazioni delle funzioni off-line

Quando si utilizza il sistema CRM off-line, tenere presente che alcune funzioni sono disponibili solo quando è attivo il collegamento alla rete aziendale. Per ulteriori dettagli sulle limitazioni della funzionalità Mobile Sales, vedere le regole di sincronizzazione per ciascun punto di accesso.

Di seguito è riportato un elenco di alcune delle funzioni non disponibili per l'utente di Mobile Sales:

- Genera documento, per la creazione dei documenti di preventivo.
- SyncWizard, che sincronizza attività, contatti e compiti con Microsoft® Outlook, Palm e Lotus Notes.
- Configurazione prodotto, che consente di creare e gestire i prodotti configurati nei preventivi e negli ordini cliente.

Nota

È possibile esaminare i prodotti configurati off-line in formato di sola lettura, tuttavia non è possibile configurarli. Quando si sceglie il pulsante Converti in ordine cliente per un preventivo che contiene uno o più articoli configurati, viene visualizzato un messaggio di errore per comunicare che non è possibile eseguire la conversione del preventivo in modalità off-line.

- Di seguito sono riportati i pulsanti di azione disponibili:
 - Ricalcolo prezzo articoli, che consente di calcolare nuovamente i prezzi degli articoli in un elenco.
 - Verifica credito, che consente di valutare la solvibilità di un account.
 - Verifica magazzino (sia manualmente tramite il pulsante di azione che automaticamente tramite la selezione del deposito/fabbrica), che consente di stabilire la disponibilità di un prodotto.
 - Assegnazioni allarmi correnti, che consente di inviare le notifiche ai dipendenti per informarli di un'attività.
 - Email Merge, che consente di creare un'e-mail per un elenco di contatti.
 - Stampa unione, che consente di creare un documento Microsoft Word per un elenco di contatti.
 - Allineamento gruppo vendita, che consente di creare i gruppi di vendita in base al settore e all'area geografica di un account.
 - Calcolo avanzamento prezzi, che consente di creare un prezzo effettivo.
-

Nota

Poiché la funzione Calcolo avanzamento prezzi non è disponibile off-line, il sistema fornisce il prezzo di base come valore di default per i campi Prezzo effettivo e Prezzo cliente. È possibile sostituire il calcolo dei prezzi quando non esiste un prezzo di base. Gli utenti in modalità off-line possono sempre sostituire il prezzo effettivo mentre la connessione non è attiva.

Ruoli per gli utenti di Mobile Sales

L'installazione iniziale del sistema Mobile Sales di CRM prevede solo un ruolo per l'utente. Tale ruolo corrisponde ai due ruoli del sistema in rete SalesDevDisconnected (ossia l'utente con ruolo di amministrazione) e BasicDisconnected. La sicurezza e l'autorizzazione di accesso attivate dalla combinazione di questi due ruoli forniscono a ciascun utente di Mobile Sales lo stesso set di punti di accesso e schede.

Nota

È necessario assegnare all'utente di Mobile Sales entrambi i ruoli. Se si assegna solo uno dei due ruoli non si forniscono all'utente i punti di accesso e le schede necessari per eseguire il sistema Mobile Sales. Quando vengono creati i dati sull'utente di Mobile Sales, occorre assegnare entrambi i ruoli. Sebbene ciascun utente di Mobile Sales possa accedere allo stesso set di punti di accesso e schede, i dati sincronizzati con il database locale di ciascun utente dipendono dal tipo di dati e dalla gerarchia dei dipendenti e non dai ruoli di Mobile Sales. Un ruolo consente di esaminare i dati visualizzati nel database locale, in base alle regole di sincronizzazione.

Regole di sincronizzazione

Quando si utilizza il sistema in modalità off-line, esistono determinate regole di sincronizzazione per la gestione dei dati sul server scaricati nel database locale. Quando si esegue la sincronizzazione, i record del database residente sul server vengono scaricati nel database locale del client, indipendentemente dallo stato XPI di ciascun record, purché vengano soddisfatti tutti i criteri delle regole di sincronizzazione. Pertanto, i record effettivamente creati nel sistema ERP e i record in attesa di approvazione vengono sincronizzati.

La logica di sincronizzazione prevede che qualsiasi modifica o aggiornamento eseguito in modalità off-line sia caricata nel database residente sul server quando si esegue la sincronizzazione. I record di oggetti integrati, quali account, preventivi e ordini cliente che devono essere inviati al sistema ERP sono collocati nella coda XPI e inviati al sistema ERP nello stesso modo in cui gli oggetti integrati sono inviati al client connesso. Le risposte per queste transazioni non sono immediate e talvolta occorre interrompere la connessione al server ed eseguire la sincronizzazione in un secondo momento per ricevere le risposte dal sistema ERP. Gli oggetti specifici del sistema CRM che non vengono integrati, quali contatti, note, attività e opportunità creati in modalità off-line, vengono creati nel database del server al momento della sincronizzazione.

Quando i dati vengono sincronizzati e scaricati dal server, le regole di sincronizzazione forniscono il set appropriato di aggiornamenti di record, in base alle modifiche incrementalmente apportate dall'ultima sincronizzazione. Il sistema visualizza le risposte ERP agli oggetti integrati che sono stati inviati nel corso della sincronizzazione. Inoltre, il sistema visualizza gli aggiornamenti (inclusi inserimenti, annullamenti e cancellazioni) a un set specifico di record, in base al nome utente di Mobile Sales. Si riceve un set molto specifico di aggiornamenti incrementalmente ai record di dati ai quali è possibile accedere. Non si riceve ogni aggiornamento apportato a ogni record memorizzato sul server dall'ultima sincronizzazione dei dati. Il processo di sincronizzazione non elimina gli aggiornamenti o le aggiunte inserite localmente nel computer portatile.

Le regole di sincronizzazione descritte in questa sezione attivano questa funzione di sicurezza e garantiscono la corretta associazione dei record all'utente di Mobile Sales appropriato.

Nota

I filtri riportati per ciascun punto di accesso e regola di sincronizzazione non rappresentano un elenco completo di tutti i filtri forniti nel sistema Mobile Sales. I filtri che non sono stati riportati in questa sezione consentono di visualizzare un set secondario dei record forniti dai filtri illustrati.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Account

I seguenti filtri sono disponibili per il punto di accesso Account:

- I miei account: gli account vengono sincronizzati e scaricati nel database locale se l'utente è un membro del gruppo di vendita per tali account.
- Tutti (account): gli account vengono sincronizzati e scaricati nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente (in base alla gerarchia dei dipendenti) è un membro del gruppo di vendita per tali account.

Quando il record di un account è sincronizzato nel database locale, viene visualizzata la scheda Dettagli account con altre schede correlate all'account in cui sono visualizzati oggetti e dati correlati al record dell'account. Tuttavia, mentre non è attiva la connessione al server, è disponibile un numero inferiore di schede per il punto di accesso Account, rispetto alla modalità online.

Quando la connessione non è attiva, è possibile accedere alle seguenti schede nel punto di accesso Account:

- Dettagli account
- Classificazioni
- Profilo
- Informazioni finanziarie
- Indirizzo
- Settore
- Contatto
- Gruppo di vendita
- Attività
- Partner
- Opportunità
- Pipeline
- Preventivo
- Ordine cliente
- Nota

Informazioni sull'uso del punto di accesso Account nel sistema Mobile Sales

Il processo di allineamento del gruppo di vendita non è disponibile nel sistema di Mobile Sales. Tuttavia, esiste una regola gestionale che consente di aggiungere l'utente di Mobile Sales alla scheda Gruppo di vendita di ogni nuovo account creato da tale utente in modalità off-line. Tale regola attiva anche l'opzione Alternativa gruppo vendite nella scheda Dettagli account. L'attivazione dell'opzione garantisce che il processo di allineamento del gruppo di vendita non venga eseguito quando il record viene sincronizzato e caricato, per evitare che l'utente di Mobile Sales che ha creato l'account sia inavvertitamente rimosso dal gruppo di vendita dell'account. Questa regola garantisce che almeno un rappresentante di vendita possa sincronizzare e scaricare il record dell'account integrato dopo il caricamento e l'elaborazione da parte del sistema ERP.

Quando l'account viene creato localmente, è possibile disattivare manualmente l'opzione Alternativa gruppo vendite per tale account e, in tal caso il processo di allineamento del gruppo di vendita viene eseguito quando l'account viene sincronizzato e caricato nel server. Se il processo di allineamento del gruppo di vendita viene eseguito sul server, è possibile che l'utente venga rimosso dal gruppo di vendita e, in tal caso non è più possibile esaminare il record dell'account in modalità off-line.

Se l'utente è rimosso dal gruppo di vendita per un account (manualmente oppure tramite il processo di allineamento degli ordini cliente), la prossima volta che si esegue la sincronizzazione delle modifiche con il server, il sistema elimina la copia del record dell'account dal database locale. Quando si verifica questa situazione, non è più possibile aggiornare l'account localmente, ricevere gli aggiornamenti locali da altri utenti di Mobile Sales oppure esaminare la versione dell'account presente nel database locale al momento della rimozione dell'utente dal gruppo di vendita. Il processo di sincronizzazione elimina completamente il record dell'account dal database locale. A seconda della modalità di configurazione delle regole di sincronizzazione, il sistema Mobile Sales rimuove dal database locale anche qualsiasi record correlato all'account (attività, opportunità, contatti, ordini cliente, preventivi).

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Attività

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Attività in modalità off-line:

- **Le mie attività:** se l'utente è un membro del gruppo di vendita per l'account correlato a un'attività, le attività vengono sincronizzate e scaricate nel database locale. Le attività sono anche sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente è stato selezionato come proprietario del record del cliente potenziale al quale è associata l'attività.
- **Tutti (attività):** le attività vengono sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita dell'account correlato all'attività. Le attività sono anche sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è stato selezionato come proprietario del record del cliente potenziale al quale è associata l'attività.

Nel punto di accesso Attività sono disponibili in modalità off-line le seguenti schede:

- **Dettagli attività**
- **Ricorrenza**
- **Nota**
- **Piano chiamata** (solo se il tipo di azione dell'attività è chiamata)

Queste schede sono uguali alle schede del punto di accesso Attività all'interno del sistema collegato in rete. I record necessari per l'inserimento dei valori nelle schede la cui regola di sincronizzazione non è specificata nel presente documento (ossia Ricorrenza e Piano chiamata) vengono sincronizzati con i record di attività identificati da questa regola di sincronizzazione.

Operazioni relative alle attività in modalità off-line

A differenza di quanto avviene nella versione collegata in rete del sistema CRM, le attività per le quali l'utente o un dipendente gestito da tale utente fa parte dell'elenco delle assegnazioni non vengono sincronizzate e scaricate nel database locale, a meno che l'utente non sia anche membro del gruppo di vendita dell'account associato all'attività.

Le attività NON sono sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente è un membro del gruppo di vendita del partner selezionato per l'attività. È necessario essere un membro del gruppo di vendita per l'account elencato nell'attività. Per un'attività può essere selezionato allo stesso tempo sia il valore per un partner che il valore per un account. Inoltre, è possibile creare un'attività anche se non è stato selezionato né un account né un record.

Non è fornita la possibilità di sincronizzare e scaricare un'attività per la quale non è stato selezionato un account. Pertanto le attività (promemoria) personali (ossia non correlate a un account) create in modalità online non possono essere sincronizzate e scaricate nel database personale. Tuttavia, è possibile creare nuove attività personali (promemoria) in modalità off-line e gestirle nel database locale. Al momento della sincronizzazione, le attività senza un account vengono sincronizzate e caricate nel server. Una volta create le attività nel server, tutti gli utenti che dispongono del diritto di accesso all'attività possono apportare modifiche. Non si riceve nessuno di questi aggiornamenti quando si esegue la sincronizzazione delle modifiche scaricate dal server perché l'attività non è associata a un account. Le attività presenti nel database locale non vengono eliminate alla successiva sincronizzazione. Tali attività rimangono nel database locale con le altre attività scaricate dal server.

Informazioni sull'uso del punto di accesso Attività nel sistema Mobile Sales

Le attività create per gli account il cui inserimento è in attesa di approvazione (account non ancora creati nel sistema ERP) continuano a essere visualizzate nell'elenco principale del punto di accesso Attività. Tuttavia, non è possibile visualizzare il nome dell'account per i record di attività nell'elenco principale se l'inserimento dell'account correlato all'account è in attesa di approvazione. Il nome dell'account è sostituito da un trattino breve (-). È possibile visualizzare l'account selezionato dell'attività nella scheda Dettagli attività. Inoltre, è possibile visualizzare l'account selezionato dell'attività nell'elenco della scheda Attività del punto di accesso Account.

Se si tenta di ordinare le attività nell'elenco principale delle attività facendo clic sulla colonna Account, qualsiasi attività riportata in cui non è visualizzato il nome di un account viene rimossa dal set di risultati per la richiesta di ordinamento. Per visualizzare nuovamente queste attività nell'elenco principale, è necessario chiudere e aprire nuovamente il punto di accesso Attività oppure scegliere una colonna di ordinamento diversa.

Sebbene venga visualizzato un valore di account vuoto nell'elenco principale Attività, è sempre possibile passare tramite collegamento ipertestuale alla scheda Dettagli attività facendo clic sul trattino visualizzato nella colonna Account.

È possibile creare attività sia in modalità online che off-line per gli account con inserimento in attesa di approvazione in uno dei due seguenti modi: selezionare il pulsante Nuovo nella scheda Attività dell'account con inserimento in attesa di approvazione oppure fare clic sul pulsante Nuovo nel punto di accesso Attività e utilizzare il filtro "In attesa di approvazione" nella selezione di volumi elevati di account per scegliere l'account.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Avvisi

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Avvisi in modalità off-line:

- I miei avvertimenti: gli avvisi vengono scaricati nel database locale se l'utente è il dipendente riportato nel record di avviso. I responsabili non possono scaricare i record di avviso per i dipendenti che gestiscono.

La seguente tabella è disponibile nel punto di accesso Avvisi in modalità off-line:

- Dettagli avvertimento

Informazioni sull'uso del punto di accesso Avvisi nel sistema Mobile Sales

In modalità off-line non viene visualizzato alcun messaggio di notifica, inclusi e-mail, avvisi o messaggi a comparsa. Per l'utente in modalità off-line solo due cause possono generare una notifica: un cambiamento della fase del ciclo di vendita e un promemoria dell'intervallo di tempo prima di un'attività. Non è possibile creare o visualizzare le notifiche per questi due tipi di eventi quando la connessione non è attiva.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Calendario

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Calendario in modalità off-line:

- Visualizza giorno
- Visualizza settimana
- Visualizza mese

I dati del calendario e i dati delle attività vengono sincronizzati e possono essere visualizzati solo dall'utente al quale si riferiscono. Un responsabile non può sincronizzare e scaricare i dati del calendario dei dipendenti che gestisce. I dati del calendario si basano esclusivamente sulle attività create. Pertanto, le stesse regole valide per la sincronizzazione di dati sulle attività creati in modalità off-line nel punto di accesso Attività sono valide per la sincronizzazione delle attività create per il calendario.

Le attività memorizzate nel database residente sul server non vengono scaricate nel database locale a meno che l'utente o un dipendente gestito da tale utente sia un membro del gruppo di vendita per l'account dell'attività oppure il proprietario del record del cliente potenziale (se l'attività viene creata per un cliente potenziale, anziché un account).

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Concorrente

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Concorrente in modalità off-line:

- Tutti (concorrenti): tutti i record dei concorrenti memorizzati nel server del database vengono sincronizzati nel database locale.

Le schede disponibili nel punto di accesso Concorrente in modalità off-line sono le seguenti:

- Dettagli concorrente
- Opportunità
- Indirizzo
- Pipeline
- Prodotto concorrente
- Nota

Nella scheda Opportunità sono riportate tutte le opportunità di cui ha beneficiato l'azienda concorrente selezionata. Tuttavia, è possibile visualizzare solo le opportunità di cui ha beneficiato la concorrenza per le quali l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita. In caso contrario, le opportunità non vengono scaricate nel database locale durante la sincronizzazione e non possono essere visualizzate in questa scheda.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Contatto

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Contatto in modalità off-line:

- I miei contatti: i contatti vengono sincronizzati nel database locale se l'utente è un membro del gruppo di vendita per l'account del contatto.
- Tutti (contatti): i contatti vengono sincronizzati nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita per l'account del contatto.

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Contatto in modalità off-line:

- Dettagli contatto
- Profilo
- Indirizzo
- Opportunità
- Attività
- Pipeline
- Preventivo
- Ordine cliente
- Evento
- Nota

I record necessari per l'inserimento dei valori nelle schede la cui regola di sincronizzazione non è specificata nel presente documento (ossia Profilo, Indirizzo, Pipeline, Evento) vengono sincronizzati con i record dei contatti identificati da questa regola di sincronizzazione.

Operazioni relative ai contatti in modalità off-line

I contatti vengono sincronizzati nel database locale se sono associati a un'attività o un'opportunità sincronizzata. Per questi contatti l'utente deve essere un membro del gruppo di vendita dell'account, in quanto l'account per il contatto deve essere uguale all'account per l'opportunità o l'attività alla quale il contatto è associato. Occorre essere un membro del gruppo di vendita dell'account selezionato per l'opportunità o l'attività perché il sistema CRM sincronizzi solo le opportunità e le attività per le quali l'utente è un membro del gruppo di vendita dell'account per tale opportunità o attività.

Informazioni sull'uso del punto di accesso Contatto nel sistema Mobile Sales

I contatti creati per gli account il cui inserimento è in attesa di approvazione (non ancora creati nel sistema ERP) continuano a essere visualizzati nell'elenco principale del punto di accesso Contatto. Tuttavia, non è possibile visualizzare il nome dell'account per i record di contatto nell'elenco principale se l'account del contatto è in attesa di approvazione. Il nome dell'account è sostituito da un trattino breve (-). È possibile visualizzare l'account selezionato del contatto all'interno della vista dettagli del record. Inoltre, è possibile visualizzare l'account selezionato del contatto nell'elenco della scheda Contatto del punto di accesso Account.

Se si tenta di ordinare i contatti nell'elenco principale dei contatti facendo clic sulla colonna Account, qualsiasi contatto riportato in cui non è visualizzato il nome di un account viene rimosso dal set di risultati per la richiesta di ordinamento. Per visualizzare nuovamente questi contatti nell'elenco principale, è necessario chiudere e aprire nuovamente il punto di accesso Contatto oppure scegliere una colonna di ordinamento diversa.

I valori vuoti nella colonna Account dell'elenco principale Contatto consentono comunque di passare tramite collegamento ipertestuale alla scheda Dettagli contatto. Facendo clic sul trattino breve nella colonna Account, si passa alla vista dettagli del contatto, allo stesso modo di quanto avviene quando il nome di un account è presente nel record dell'elenco principale.

È possibile sia off-line che online creare contatti per gli account con inserimento in attesa di approvazione in uno dei seguenti modi: selezionare il pulsante Nuovo nella scheda Contatto dell'account con inserimento in attesa di approvazione oppure fare clic sul pulsante Nuovo nel punto di accesso Contatto e utilizzare il filtro "In attesa di approvazione" nella selezione di volumi elevati di account per scegliere l'account.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Elenco dipendenti

Quando si utilizza il punto di accesso Elenco dipendenti in modalità off-line, tutti i record dei dipendenti vengono scaricati nel database locale. L'elenco dei dipendenti è creato dall'applicazione Mobile Sales in base ai record di tipo "dipendente".

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Previsione

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Previsione in modalità off-line:

- **Le mie previsioni:** le previsioni vengono scaricate nel database locale in base alle opportunità alle quali l'utente è associato. Al momento della sincronizzazione, qualsiasi previsione (bloccata o non bloccata) associata alle opportunità dell'utente viene scaricata nel database locale insieme alle opportunità. Le previsioni bloccate che vengono scaricate nel database locale funzionano allo stesso modo delle previsioni bloccate dell'ambiente in rete. L'utente è associato a un'opportunità se è un membro del gruppo di vendita per l'account dell'opportunità.
- **Tutti (previsioni):** le previsioni vengono scaricate nel database locale in base alle opportunità associate all'utente oppure ai clienti gestiti da tale utente. Al momento della sincronizzazione, qualsiasi previsione (bloccata o non bloccata) associata alle opportunità dell'utente (o dei dipendenti gestiti da tale utente) viene scaricata nel database locale.

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Previsione in modalità off-line:

- Dettagli previsione
- Criteri previsione
- Opportunità
- Pipeline

Informazioni sull'uso del punto di accesso Previsione nel sistema Mobile Sales

Le opportunità vengono scaricate nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita per l'account dell'opportunità. Se non viene creata l'associazione, l'opportunità non viene sincronizzata nel database locale. Le previsioni create online possono essere composte da numerose opportunità. Le previsioni vengono scaricate nel database locale se a una delle opportunità elencate per la previsione è associato un account selezionato per il quale l'utente (o un dipendente gestito da tale utente) è un membro del gruppo di vendita. In alcuni casi, le previsioni scaricate nel database locale comprendono sia le opportunità per le quali l'utente è un membro del gruppo di vendita dell'account, sia le opportunità per le quali non è un membro del gruppo di vendita. Tali previsioni vengono visualizzate nel punto di accesso Previsione. Tuttavia, solo le opportunità associate all'utente (in base ai criteri riportati sopra) vengono visualizzate nella scheda Opportunità per la previsione selezionata. Il valore per il fatturato della previsione viene generato in base alle opportunità attualmente elencate nella scheda Opportunità della previsione. Questa logica crea una discrepanza tra il valore della previsione (e il numero di opportunità associate) quando il sistema è collegato in rete e il valore visualizzato in modalità off-line.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Cliente potenziale

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Cliente potenziale in modalità off-line:

- **I miei clienti potenziali:** i record dei clienti potenziali vengono scaricati nel database locale se l'utente è selezionato come proprietario di tali record.
- **Tutti (clienti potenziali):** i record dei clienti potenziali vengono scaricati nel database locale se l'utente o qualsiasi dipendente gestito da tale utente è selezionato come proprietario di tali record.

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Cliente potenziale in modalità off-line:

- Dett. cl. potenziale
- Classificazioni
- Indirizzo
- Qualifica
- Attività
- Interesse nel prodotto
- Partner
- Nota

Queste schede sono uguali alle schede del punto di accesso Cliente potenziale all'interno del sistema collegato in rete. I record necessari per l'inserimento dei valori nelle schede la cui regola di sincronizzazione non è specificata nel presente documento (ossia Classificazioni, Indirizzo e Qualifica) vengono scaricati con i record dei clienti potenziali identificati da questa regola di sincronizzazione.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Opportunità

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Opportunità in modalità off-line:

- Le mie opportunità: le opportunità vengono sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente è un membro del gruppo di vendita dell'account selezionato per l'opportunità.
- Tutti (opportunità): le opportunità vengono sincronizzate e scaricate nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita dell'account selezionato per l'opportunità.

A differenza di quanto avviene nella versione online del sistema CRM, l'applicazione Mobile Sales non utilizza la scheda Gruppo vendita opportunità per associare le opportunità a un determinato utente. Le opportunità vengono sincronizzate e scaricate nel database locale solo se vengono soddisfatti i criteri riportati sopra.

Ad esempio, si supponga di aggiungere un rappresentante di vendita (utente di Mobile Sales) al gruppo di vendita di un'opportunità esistente. Il rappresentante di vendita aggiunto non è attualmente un membro del gruppo di vendita per l'account dell'opportunità. Tale rappresentante non può sincronizzare e scaricare tale opportunità fino a quando non viene aggiunto al gruppo di vendita per l'account dell'opportunità, anche se è già stato aggiunto al gruppo di vendita dell'opportunità.

Quando la connessione non è attiva, è possibile accedere alle seguenti schede nel punto di accesso Opportunità:

- Dettagli opportunità
- Preventivo
- Ordine cliente
- Qualifica
- Driver vendite
- Attività

- Gruppo di vendita
- Costo
- Elemento di condizionamento
- Concorrente
- Fase ciclo di vendita
- Nota

Informazioni sull'uso del punto di accesso Opportunità nel sistema Mobile Sales

I record necessari per l'inserimento dei valori nelle schede la cui regola di sincronizzazione non è specificata nel presente documento (ossia Qualifica, Costo, Elemento di condizionamento, Fase ciclo di vendita) vengono sincronizzati e scaricati con i record delle opportunità identificati da questa regola di sincronizzazione.

Le opportunità create per gli account il cui inserimento è in attesa di approvazione (non ancora create nel sistema ERP) continuano a essere visualizzate nell'elenco principale del punto di accesso Opportunità. Tuttavia, non è possibile visualizzare il nome dell'account per i record delle opportunità nell'elenco principale se l'account dell'opportunità è in attesa di approvazione. Il nome dell'account è sostituito da un trattino breve (-). È possibile visualizzare l'account selezionato dell'opportunità all'interno della vista dettagli di tale opportunità. Inoltre, è possibile visualizzare l'account correlato all'opportunità nell'elenco della scheda Opportunità del punto di accesso Account.

Se si tenta di ordinare le opportunità nell'elenco principale delle opportunità facendo clic sulla colonna Account, qualsiasi opportunità riportata in cui non è visualizzato il nome di un account viene rimossa dal set di risultati per la richiesta di ordinamento. Per visualizzare nuovamente queste opportunità nell'elenco principale, è necessario chiudere e aprire nuovamente il punto di accesso Opportunità oppure scegliere una colonna di ordinamento diversa.

I valori vuoti nella colonna Account dell'elenco principale Opportunità consentono comunque di passare tramite collegamento ipertestuale alla scheda Dettagli opportunità. Facendo clic sul trattino breve nella colonna Account, viene visualizzata la scheda Dettagli opportunità, allo stesso modo di quanto avviene quando il nome di un account è presente nel record dell'elenco principale.

Gli utenti (sia in modalità off-line che collegati in rete) possono creare le opportunità per gli account con inserimento in attesa di approvazione in due modi: è possibile selezionare il pulsante Nuovo nella scheda Opportunità dell'account con inserimento in attesa di approvazione oppure è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nel punto di accesso Opportunità e utilizzare il filtro "In attesa di approvazione" nella selezione di volumi elevati di account per scegliere l'account.

Le opportunità create per un account con inserimento in attesa di approvazione non possono essere convertite in un preventivo o un ordine cliente fino a quando l'account non viene creato nel sistema ERP. Se si tenta di eseguire la conversione di un'opportunità per un account che non è stato creato nel sistema ERP, viene visualizzato un messaggio di errore. Questo messaggio di errore comunica che l'opportunità corrente contiene un account con inserimento in attesa di approvazione e pertanto non è consentita la conversione in un preventivo o un ordine cliente.

Per le opportunità contenenti articoli configurabili, tali articoli rimangono modificabili dopo che le opportunità vengono sincronizzate e scaricate. È possibile aggiungere ulteriori articoli all'opportunità per i prodotti configurabili. Non è possibile eseguire la conversione di un'opportunità in un preventivo o un ordine cliente in modalità off-line se l'opportunità contiene un articolo configurabile.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Partner

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Partner in modalità off-line:

- **Tutti (partner):** tutti i record dei partner memorizzati nel server del database vengono sincronizzati nel database locale. Non occorre essere un membro del gruppo di vendita del partner per scaricare i record dei partner.

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Partner in modalità off-line:

- Dettagli partner
- Indirizzo
- Gruppo di vendita
- Attività
- Opportunità
- Pipeline
- Nota

I record necessari per l'inserimento dei valori nelle schede la cui regola di sincronizzazione non è specificata nel presente documento (ossia Indirizzo, Gruppo di vendita e Pipeline) vengono scaricati con i record dei partner identificati da questa regola di sincronizzazione.

Informazioni sull'uso del punto di accesso Partner nel sistema Mobile Sales

Nella scheda Opportunità per ciascun record di dettagli sui partner sono solitamente riportate tutte le opportunità esistenti per il partner selezionato. Tuttavia, è possibile visualizzare solo le opportunità del partner selezionato per le quali l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita. In caso contrario, le opportunità non vengono scaricate nel database locale durante la sincronizzazione. La stessa regola è valida per le attività riportate nella scheda Attività del partner selezionato.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Manutenzione prodotto

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Manutenzione prodotto in modalità off-line:

- **Tutti i prodotti offerti:** tutti i record dei prodotti memorizzati nel server del database vengono sincronizzati nel database locale.

Le schede disponibili nel punto di accesso Manutenzione prodotto in modalità off-line sono le seguenti:

- Dettagli prodotto
- Calcolo prezzi deposito/fabbrica
- Caratteristiche del prodotto
- Opportunità
- Partner
- Note

Informazioni sull'uso del punto di accesso Manutenzione prodotto nel sistema Mobile Sales

In modo simile a quanto avviene per il punto di accesso Concorrente viene visualizzata una scheda Opportunità con ciascuna scheda Dettagli prodotto. È possibile visualizzare solo le opportunità del prodotto selezionato per le quali l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita per l'account dell'opportunità. In caso contrario, tali opportunità non vengono sincronizzate con il database locale.

La gerarchia del punto di accesso Catalogo di prodotti viene creata in base ai record dei prodotti sincronizzati con il database locale.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Ordine cliente e del punto di accesso Preventivo

I seguenti filtri sono disponibili nel punto di accesso Ordine cliente in modalità off-line:

- I miei ordini cliente: se l'utente è un membro del gruppo di vendita per l'account (destinatario o acquirente) selezionato per l'ordine cliente o il preventivo, gli ordini cliente vengono sincronizzati con il database locale.
- Tutti (ordini cliente): gli ordini cliente vengono scaricati nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita dell'account (destinatario o acquirente) selezionato per l'ordine cliente.

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Preventivo in modalità off-line:

- Tutti (preventivo): i preventivi vengono scaricati nel database locale se l'utente o un dipendente gestito da tale utente è un membro del gruppo di vendita dell'account (destinatario o acquirente) selezionato per il preventivo.

Nel punto di accesso Ordine cliente e nel punto di accesso Preventivo sono disponibili solo le schede Dettagli ordine cliente e Dettagli preventivo.

Informazioni sull'uso del punto di accesso Preventivo e del punto di accesso Ordine cliente nel sistema Mobile Sales

I preventivi e gli ordini cliente contenenti articoli configurati vengono sincronizzati con il computer portatile utilizzando i criteri riportati sopra. Tuttavia, tutti gli articoli configurati vengono visualizzati in formato di sola lettura dopo la sincronizzazione con un ordine cliente esistente. Non è possibile creare una nuova voce dell'ordine cliente per un prodotto configurabile in modalità off-line.

Regole di sincronizzazione del punto di accesso Preferenze utente

Il seguente filtro è disponibile nel punto di accesso Preferenze utente in modalità off-line:

- Il mio utente: sebbene tutti i record utente siano sincronizzati con il database locale, l'utente può accedere solo al record personale e non ai record degli altri utenti. I responsabili non possono accedere ai record utente dei dipendenti che gestiscono.

Le seguenti schede sono disponibili nel punto di accesso Preferenze utente in modalità off-line:

- Ruolo
- Dettagli utente

Tutti i record utente memorizzati nel server del database vengono sincronizzati nel database locale. Tuttavia, è consentito l'accesso solo al record utente personale.

Regole di sincronizzazione sulle note

Quando si esegue la sincronizzazione tutte le note memorizzate nel server del database vengono sincronizzate nel database locale.

Così come avviene per la versione online del sistema, non esiste un punto di accesso specifico delle note. È possibile visualizzare le note create e associate ad account, contatti, attività, clienti potenziali, opportunità, partner e prodotti ai quali è possibile accedere. Tutte le note create e memorizzate nel database del server vengono sincronizzate nel database locale. Tuttavia, se non si dispone dei diritti di accesso alla voce per la quale è stata creata la nota, non è consentito visualizzare tale nota all'interno dell'applicazione Mobile Sales.

Informazioni sulla sincronizzazione delle richieste di assistenza

Le richieste di assistenza create per gli account il cui inserimento è in attesa di approvazione (non ancora creati nel sistema ERP) continuano a essere visualizzate nell'elenco principale del punto di accesso Richiesta di assistenza. Tuttavia, non è possibile visualizzare il nome dell'account per i record di richieste di assistenza nell'elenco principale se l'account della richiesta di assistenza è in attesa di approvazione. Il nome dell'account è sostituito da un trattino breve (-). È possibile visualizzare l'account selezionato della richiesta di assistenza all'interno della vista dettagli del record di tale richiesta. Inoltre, è possibile visualizzare la richiesta di assistenza nell'elenco della scheda Richiesta di assistenza del punto di accesso Account.

Se si tenta di ordinare le richieste di assistenza nell'elenco principale delle richieste di assistenza facendo clic sulla colonna Account, qualsiasi richiesta di assistenza riportata in cui non è visualizzato il nome di un account viene rimossa dal set di risultati per la richiesta di ordinamento. Per visualizzare nuovamente queste richieste di assistenza nell'elenco principale, è necessario chiudere e aprire nuovamente il punto di accesso Richiesta di assistenza oppure scegliere una colonna di ordinamento diversa.

I valori vuoti nella colonna Account dell'elenco principale delle richieste di assistenza consentono comunque di passare tramite collegamento ipertestuale alla scheda Dettagli richiesta di assistenza. Facendo clic sul trattino breve nella colonna Account, si passa alla vista dettagli della richiesta di assistenza, allo stesso modo di quanto avviene quando il nome di un account è presente nel record dell'elenco principale.

Indipendentemente dalla modalità online oppure off-line, è possibile creare le richieste di assistenza per gli account con inserimento in attesa di approvazione in uno dei due seguenti modi: selezionare il pulsante Nuovo nella scheda Richiesta di assistenza dell'account con inserimento in attesa di approvazione oppure fare clic sul pulsante Nuovo nel punto di accesso Richiesta di assistenza e utilizzare il filtro "In attesa di approvazione" nella selezione di volumi elevati per scegliere l'account.

