

vtene**xt**

Il CRM con un cuore BPM



Manuale di Utilizzo

versione 18.12

Sommario

1 Introduzione	9
1.1 Esempi di aree di applicazione di vtenext	10
1.2 Flussi gestiti da vtenext	11
1.3 Note sul manuale (Disclaimer)	13
1.4 vtenext Business 18.02 Release Note	14
1.5 vtenext Business 18.05 Release Note	17
1.6 vtenext Business 18.12 Release Note	18
2 Primi passi: come navigare vtenext	19
2.1 Login al sistema	19
2.2 Home	21
2.3 Modalità di navigazione: i menù	24
2.3.1 Ricerca globale	25
2.3.2 Icone fisse	27
2.3.3 Icone contestuali	29
2.4 Ricerca nel modulo	30
2.5 Struttura dei moduli	31
2.5.1 Struttura dell'anagrafica (vista di dettaglio)	34
2.5.2 Quick Look Relazioni	36
2.6 Filtri	37
2.6.1 Creare un Filtro	38
2.7 Preferenze utente	41
2.8 Privilegi di Accesso	45
3 Anagrafiche clienti e gestione base dei dati	45
3.1 Leads	46
3.1.1 Creazione di un lead	48
3.1.2 Conversione del lead	48
3.2 Aziende	49
3.3 Contatti	50
3.4 Fornitori	52

3.5. Importare ed esportare anagrafiche	52
3.5.1 Importazione	52
3.5.2 Come formattare un file .csv	56
3.5.3 Esportazione	57
3.5.4 Controllo dei duplicati in un modulo	58
3.5.5 Salva mappatura	59
3.6 Mass Edit	60
4 Calendario e attività	62
4.1 Aggiungere un evento al calendario	64
4.2 Compiti	67
4.3 Condivisione e preferenze del Calendario	69
4.4 Accesso condiviso Calendario e visibilità eventi	70
4.5 Importare ed esportare attività	74
5 Strumenti di comunicazione personale	75
5.1 Configurazione posta in uscita (SMTP)	75
5.2 Modulo Messaggi	77
5.2.1 Configurazione posta in entrata (IMAP) e cartelle	77
5.2.2 Scrivere e visualizzare email	79
5.2.3 Funzioni Email	83
5.2.4 Condivisione delle email	83
5.2.5 Supporto ics per calendario	84
5.2.6 Altre impostazioni	84
5.2.7 Mass email	85
5.3 Template email	86
5.4 Modulo Conversazioni	88
5.5 Modulo Notifiche	91
5.6 Documenti	92
5.6.1 Revisione e condivisione documenti	94
5.6.2 Creazione nuovo documento da related list	95
5.7 Note	96

6 Strumenti di comunicazione marketing	98
6.1 Campagne di newsletter	98
6.1.1 Passo 1: Campagna	99
6.1.2 Passo 2: Target	100
6.1.3 Passo 3: Newsletter	102
6.1.4 Variabili speciali nel template newsletter	104
6.1.5 Wizard "Crea Newsletter"	106
6.2 Statistiche di invio e altro	108
6.2.1 Gestione manuale delle disiscrizioni	109
6.2.2 Requisiti e configurazioni per l'utilizzo del modulo Newsletter	110
6.3 Modulo SMS	112
6.4 Modulo FAX	113
7 vtenext GDPR Web App	114
7.1 Come effettuare la campagna per i contatti	114
7.2 L'App in dettaglio	126
7.3 Modulo collaboratori	133
8 Inventario: prodotti, servizi e listini	134
8.1 Prodotti	134
8.1.1 Bundle di prodotti	135
8.2 Linee di Prodotto	137
8.3 Servizi	137
8.4 Listini	138
8.5 Importazione ed esportazione di prodotti e servizi	140
8.6 Inventario:termini e condizioni	140
9 Vendite: dall'opportunità commerciale alla fattura	141
9.1 Opportunità	141
9.2 Preventivi	144
9.3 Ordini di Vendita	147
9.3.1 Fatturazione ricorrente da Ordine di Vendita	149

9.4 Budget	150
9.5 Fatture	152
9.6 DDT	154
10 Post-vendita: assistenza clienti e tracciamento attività	155
10.1 Assistenza Clienti (Ticket)	155
10.1.1 Canali di assistenza	159
10.2 Interventi	159
10.3 SLA	160
10.3.1 Configurazione SLA	162
10.4 Tracciamento delle attività	174
10.5 Servizio a Contratto	175
10.6 Installazioni	176
10.7 FAQ: domande frequenti	178
11 Ciclo passivo: fornitori e ordini di acquisto	178
11.1 Fornitori	178
11.2 Ordini di Acquisto	179
12 Gestione progetti e commesse	181
12.1 Pianificazioni	181
12.2 Operazioni	182
12.3 Scadenze	183
12.4 Ticket	183
13 Report e grafici	184
13.1 Reports	184
13.2 Grafici	188
14 PDF Maker	190
14.1 Creare un Template PDF	190
14.1.1 Inserire immagini	193
14.1.2 Inserire tabelle	194
14.2 Blocco prodotti all'interno dei template	195

14.3 Barcode	197
14.4 Variabili di intestazione e piè di pagina	197
14.5 Esportazione in formato PDF / RTF	198
14.6 Immagini prodotto	199
14.7 Funzioni personalizzate	200
14.8 File name	201
14.9 Esporta/Importa template	201
15 Altre funzioni	202
15.1 RSS	202
15.1 I Miei Siti	203
16 Ruoli gerarchici e profilazione degli utenti	204
16.1 Profili	205
16.1.1 Creazione di un nuovo profilo	207
16.2 Ruoli	208
16.3 Utenti	210
16.4 Gruppi	213
16.5 Accesso condiviso	214
16.5.1 Regole di accesso globale	215
16.5.2 Regole personalizzate	216
16.6 Campi di accesso	217
16.7 Accesso Condiviso Avanzato	217
16.8 Informazioni di Controllo Utente	219
16.9 Storico Accessi Utente	219
16.10 Controllo Login Utente	220
17 Come personalizzare vtenext: impostazioni avanzate	221
17.1 Process Manager	223
17.2 Workflow	228
17.3 Gestore cambi di Stato	230
17.4 Campi Condizionali	234
17.5 Creazione Wizard	238
17.6 Creazione Moduli	240

17.6.1 Creare un nuovo modulo	240
17.6.2 Altre funzioni sui moduli: disinstallare, importare, esportare, log file.	245
17.7 Layout Editor	245
17.7.1 Campo PULSANTE in vtenext	249
17.7.2 Mappatura dei campi personalizzati per la conversione dei Leads	249
17.7.3 Gestore Moduli e Layout Editor	251
17.8 Editor di Picklist Standard	252
17.9 Editor di Picklist Multi-Linguaggio	253
17.10 Editor di Picklist collegate	254
17.11 Editor di campi cifrati	255
17.12 Impostazione voci di menù	256
17.13 Colorazione vista per lista	256
17.14 Campi Formula	257
17.15 Mail Converter	259
17.16 Importazione Dati	263
18 Altre impostazioni di vtenext	269
18.1 Template Email	269
18.2 Webforms	269
18.2.1 Webform con campi GDPR	270
18.3 Customer Portal	271
18.3.1 Come abilitare il Customer Portal a un utente	272
18.3.2 Interfaccia del Customer Portal	272
18.3.3 Impostazioni modulo GDPR	273
18.4 Dettagli Società	275
18.5 Impostazioni Server SoftPhone	276
18.5.1 Requisiti e configurazione	276
18.6 LDAP	278
18.7 Valute	279
18.8 Calcolo delle tasse	281
18.9 Proxy Server	282

19 Personalizza numerazione moduli	282
20 Log di sistema	283
21 CRONJOB – Processi da pianificare	283

1 Introduzione

vtenext consente di gestire tutti i flussi legati al cliente, dall'acquisizione all'assistenza, e un'intelligente comunicazione interna/ esterna. Le attività e le comunicazioni con i clienti sono archiviate e consultabili: vtenext centralizza sul cliente tutte le informazioni, in particolare quelle che per loro natura non sono strutturate (eventi, email, documenti, messaggistica), incrementando il valore dello storico aziendale. Inoltre l'integrabilità verso sistemi esterni (mobile, server email, software ERP, e-commerce ed altro) rende vtenext un ambiente unico di lavoro ideale.

vtenext viene rilasciato in due versioni:

- **vtenext Business:** versione con canone di assistenza che garantisce supporto, aggiornamenti e bugfixing costante, disponibile;
- **vtenext Community:** versione gratuita, le cui funzionalità ed aggiornamenti sono limitati rispetto alla Business.

- È la piattaforma CRM open source leader nel mercato italiano che ad oggi vtenext conta oltre 19.000 attivazioni;
- Rilasciato con licenza AGPL-3 che consente di avere il codice in chiaro, modificabile e rilasciabile a tutta la comunità di sviluppo;
- Basato sul lavoro di sviluppo interno e della community;
- Supportato da un network certificato di oltre cinquanta partner sul territorio italiano ed europeo;
- Può operare con MySQL, Oracle e SQLServer e può essere installato su ambiente Linux o Windows;

Integrabile con i principali sistemi:

- ERP quali Zucchetti, SAP, Teamsystem, Mago, Esasoftware, As400;
- Posta: GMail, Zimbra (lato server) e Outlook, Thunderbird (lato client);
- Documentali (CMS) e siti web aziendali tramite l'utilizzo dei Webservices di vtenext.

Gli standard di qualità di vtenext sono basati su logiche di sviluppo e progettazione uniche:

- Testato in situazione estreme con milioni di record e centinaia di utenti in contemporanea;

- Aggiornato agli standard tecnologici e agli sviluppi rilasciati dalla comunità open source e dalle migliori software house europee;
- Basato su logiche Enterprise;
- Multi-piattaforma: Windows o Linux;
- Multi-database: Oracle, SQL Server, MySQL;
- Certificato su Redhat;
- Verticalizzato per I principali settori sia Produzione che Servizi.

1.1 Esempi di aree di applicazione di vtenext

Acquisizione Clienti & Vendite

- Acquisizione dei clienti potenziali automatizzata tramite webform di contatto;
- Assegnazione delle liste ai commerciali di riferimento;
- Gestione di gerarchie aziendali, reti di distributori, ecc...;
- Organizzazione delle attività sui clienti tramite calendario condiviso;
- Gestione delle trattative commerciali con report previsionali;
- Gestione step di vendita e amministrazione: Preventivi, Ordini di Vendita, Fatture, Ddt;
- Esportazione in PDF di offerte, fatture, ecc, con modelli personalizzati.

Comunicazione & Marketing

- Gestione di più caselle di posta personali;
- Conversione e link di una mail verso altri oggetti del crm;
- Gestione di target (segmenti) del database clienti secondo informazioni-chiave;
- Invio di newsletter e statistiche delle campagne;
- Comunicazione interna tramite Conversazioni collegate alle entità del crm.

Customer Service & Progetti

- Gestione dell'asset del cliente: prodotti installati e contratti attivi;
- Raccolta delle richieste post-vendita tramite vari canali;
- Gestione delle code di lavorazione e delle tempistiche Service Level Agreement;
- Area online riservata ai clienti per la comunicazione diretta e condivisione di documenti;
- Tracciamento delle attività e calendarizzazione delle risorse;

- Gestione delle commesse tramite Progetti, Operazioni, Scadenze e diagrammi di Gantt.

Reportistica & strumenti avanzati

- Report e grafici su tutti i dati presenti nel CRM;
- Sistema di notifiche sia su base gerarchica che personale per utente (Gruppi, Ruoli e Profili);
- Amministrazione di privilegi e sicurezza tramite regole avanzate ed eccezioni;
- Personalizzazione del layout del CRM al servizio del contenuto;
- Workflow (automatismi);
- Creazione di moduli personalizzati lato interfaccia;
- Importazione di dati schedabile da database;
- Resoconto e controllo delle attività e degli accessi degli utenti.

1.2 Flussi gestiti da vtenext

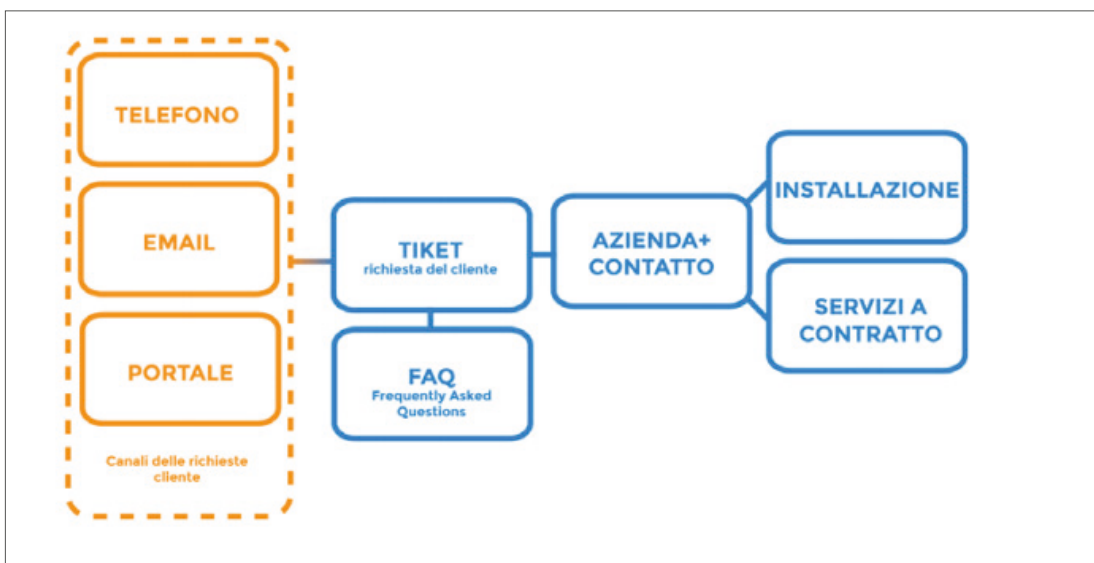
Ciclo di Acquisizione del cliente



Ciclo del cliente acquisito



Ciclo dell'assistenza



Ciclo passivo (fornitori)



1.3 Note sul manuale (Disclaimer)

Le immagini e le funzionalità di vtenext mostrate nel presente manuale sono passibili di modifiche minori con il rilascio di aggiornamenti e descritte secondo la versione 18.12 con tema Next.

Gli screenshot possono variare (colori, icone) a seconda della configurazione.

1.4 vtenext Business 18.02 Release Note

PREFERENZE UTENTE

Nuovi pacchetti lingua

All'interno delle preferenze utente vengono aggiunti quattro nuovi pacchetti lingua: Francese, Russo, Polacco e Spagnolo.

Nuovo design NEXT selezionabile fra i temi

- All'interno delle preferenze utente viene aggiunto il Tema NEXT al SOFTED. Il layout grafico cambia totalmente con un design più moderno, in linea con le nuove tendenze.
- La barra dei moduli è posizionata sul lato sinistro ed è minimizzabile ad icona. L'ultima icona in basso racchiude sia tutti i moduli che le aree.
- La barra delle funzioni (conversazioni, notifiche, creazione veloce, ecc...), posizionata sul lato destro, viene arricchita con il collegamento al modulo dei processi e a gestione della ricerca.

Modulo Processi

Riporta l'utente alla vista per lista di tutti i processi all'interno di Vtenext.

Ricerca

Vengono unite all'interno del pulsante la ricerca globale e la ricerca specifica che varia in funzione del modulo in cui l'utente sta operando.

Es. Se sono in Assistenza Clienti posso ricercare un termine o all'interno di tutto il crm, oppure solamente tra i ticket a disposizione.

BPMN

Funzioni avanzate per il disegno di processi BPMN / schedulazione di campagne tramite BPMN

- La creazione di processi BPMN all'interno di Vtenext permette una maggiore interazione tra i moduli con relazioni N a N (rispetto al precedente 1 a N) e l'esclusione della condizione iniziale (per maggiori dettagli consultare il Manuale BPMN).
- E' possibile utilizzare campi condizionali nei task del processo e coinvolgere il modulo Newsletter per la generazione automatica di campagne marketing con invii automatizzati di mailing secondo i criteri stabili dall'utente.
- Il layout dei processi inoltre viene dotato di colorazioni a seconda della tipologia di task selezionati (NB. Il colore viene assegnato automaticamente dal sistema).

Possibilità di riavvolgere i processi e ripeterne l'esecuzione

All'interno dell'entità coinvolta dal processo attivo, si può forzare la posizione ritornando ad uno step precedente selezionandolo tra quelli disponibili (per maggiori dettagli consultare il Manuale BPMN).

REPORTS

Nuove opzioni per la reportistica (newsletter e clusters)

Il modulo REPORTS viene rivisitato con le seguenti novità:

- Inserimento del modulo NEWSLETTER per la creazione di reportistica, con la possibilità di inserire filtri standard e avanzati sui campi inerenti tale modulo. Possono essere selezionate tra le colonne del report anche le voci relative alle statistiche e link cliccati.
- Creazione di cluster per segmentare ulteriormente i risultati nella tab riassuntiva e all'interno dei grafici, definendone i colori. Il risultato dei grafici avrà oltre ai cluster definiti, una fascia/barra grigia che raggruppa il resto dei risultati.
- L'utente di tipo amministratore, in fase di creazione di un nuovo report, può programmare un invio automatizzato via mail dei risultati di esso in Pdf o Excel, definendo i destinatari tra gli utenti.

CONFIGURAZIONE

Webservice REST client configurabile da interfaccia

I webservice di tipo REST permettono di collegare Vtenext a qualsiasi altra piattaforma esterna che supporti tale tipologia. Si possono configurare senza obbligo d'uso SDK delle chiamate per l'aggiornamento di database esterni. E' possibile inoltre richiamare un indirizzo URL passando dei parametri.

Controllo Versione e funzioni di import export delle modifiche a MODULI, PROCESSI, RUOLI, PROFILI

Ogni impostazione configurata per i moduli, processi, ruoli e profili può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

Supporto PHP 7

Vtenext è ora compatibile con il supporto PHP 7

Campi tabella

All'interno del Gestore Moduli> Layout editor si può aggiungere un nuovo campo di tipologia TABELLA. E' costituito da un insieme di campi che permettono l'inserimento di dati sulla stessa

riga ottimizzando la visualizzazione delle informazioni.

Di default si presenta sotto forma di una sola riga con intestazione campi. Per aggiungere altre righe, basta cliccare sul pulsante AGGIUNGI RIGA.

La singola riga può essere duplicata o cancellata.

TARGET

Sincronizzazione automatica dei target

Con questa nuova funzionalità non è più necessario ricaricare un target per gestire una newsletter.

Esso infatti si aggiornerà automaticamente in due modi (selezionabili dall'utente):

Incrementale: aggiunge nominativi al target in base al filtro di partenza. Non tiene conto delle variazioni del filtro che determinano esclusioni da quest'ultimo;

Completa: varia in aggiunta e diminuzione in base al filtro.

MESSAGGI

SMTP multipli associabili a singolo account di posta

Permette la configurazione un SMTP per la posta in uscita diversificato per account all'interno del modulo messaggi.

APP MOBILE

Funzione di tracciamento delle attività da app mobile

Viene inserita all'interno dell'app mobile la possibilità di tracciare le attività per la creazione automatica di eventi a calendario e/o ticket.

La funzione "INIZIA" è disponibile cliccando il pulsante dei tre puntini posizionato a destra. All'interno dello stesso menù sarà possibile cliccare "PAUSA" o "FINE".

PLUGIN AGGIUNTIVO PER OUTLOOK

Possibilità di creare e collegare nuove entità nel plugin Outlook

L'aggiornamento del plugin di Outlook permette di:

Sincronizzare Contatti, Eventi e Compiti in modo bidirezionale con Vtenext;

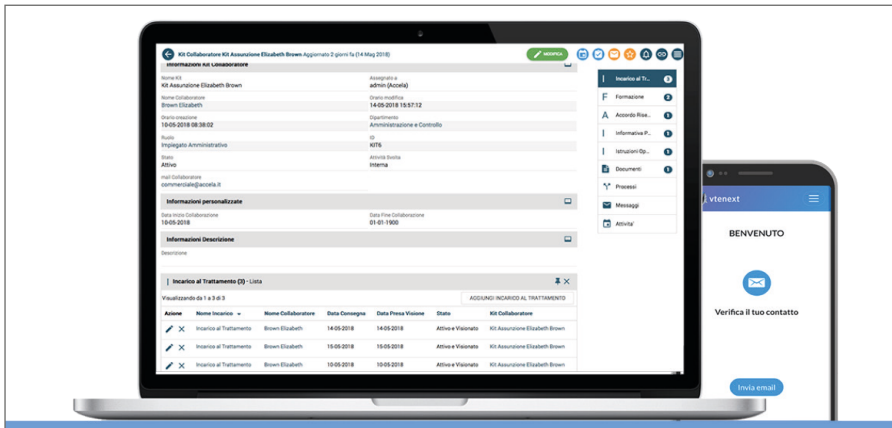
Collegare le singole email alle entità anagrafiche;

Creare nuove entità e collegarne l'email (es. creare lead/ticket/ecc. e relazionare direttamente l'email alla nuova entità creata).

1.5 vtenext Business 18.05 Release Note

L'aggiornamento alla versione 18.05 prevede l'aggiunta della sezione relativa alle funzionalità per una corretta gestione della direttiva GDPR.

Tutte le funzionalità e le novità introdotte sono descritte nel capitolo n.7 e n. 18.3.3 del presente manuale.

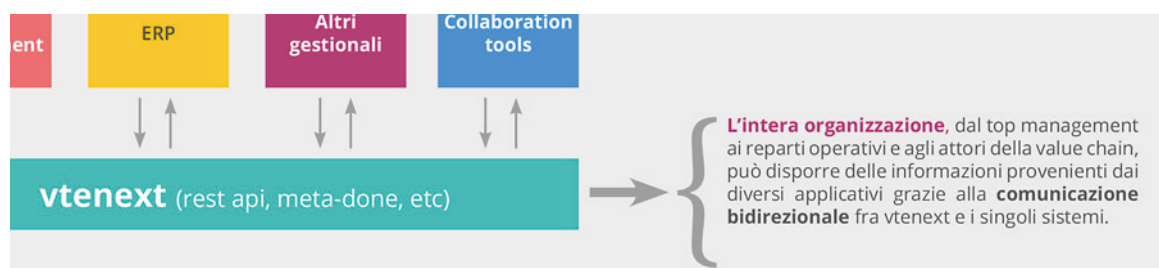


1.6 vtenext Business 18.12 Release Note

NUOVA INTEGRABILITA'

vtenext è sempre più una piattaforma in grado di comunicare bidirezionalmente e connettersi con gli altri sistemi presenti in azienda. Questa caratteristica rappresenta un importante fattore affinché le logiche e i processi CRM possano estendersi a tutte le aree e i livelli dell'organizzazione, con una fruizione diffusa delle informazioni.

Nuove REST API standard per semplificare l'interazione con sistemi esterni, implementazione con assenza token temporaneo e importanti miglioramenti del logging, uniti a ulteriori sviluppi (soluzione meta-done), rendono vtenext una soluzione completa e in grado di dialogare con tutti i sistemi utilizzati nell'organizzazione.



- il **versionamento** di moduli, ruoli e profili e campi condizionali;
- il nuovo **widget "note"**, con design e funzionalità più intuitive;
- la funzione di upload di file singoli e multipli in modalità drag and drop, con compressione automatica;
- il **Quick Look Relazioni**, con una popup di preview disponibile per tutti i campi relazionati (Utype10);
- le funzionalità **CDN** grazie alle quali immagini ed eventuali altri contenuti statici possono essere distribuiti tramite CDN o risiedere su server differente;
- il **Customer Portal**, con sviluppi semplificati, uso di funzioni SDK e possibilità di lettura campi condizionali creati da interfaccia;
- le **form dinamiche**, con importazione blocchi e campi del modulo in form dinamiche;
- il **GDPR**, con supporto alle business unit.
- vtenext 18.12 offre migliori performances complessive, con tutto il supporto **PHP 7.2**.

2 Primi passi: come navigare in vtenext

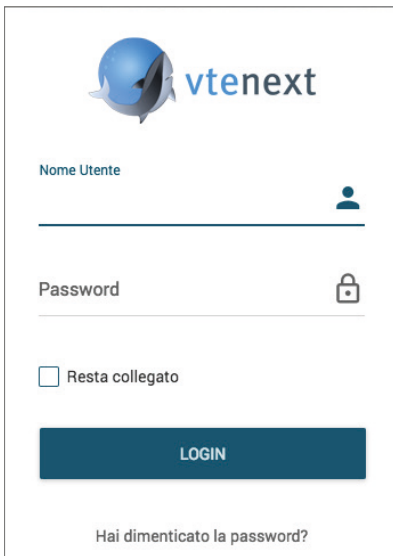
Questa sezione consiste in una breve introduzione a vtenext orientata a chi, per la prima volta, accede al sistema. L'obiettivo è di fornire all'utilizzatore le conoscenze base per prendere familiarità con questo strumento, che di per sé è stato concepito per essere intuitivo e di veloce utilizzo.

Saranno descritti gli strumenti orizzontali di base:

- **Login:** come accedere a vtenext;
- **Home Page:** schermata personale di inizio;
- **Navigazione:** menu e icone;
- **Funzioni di ricerca:** semplice e avanzata, in ogni modulo e globale;
- **Moduli e record:** cosa sono e come sono strutturati;
- **Preferenze utente:** informazioni personali, notifiche ed altro.

2.1 Login al sistema

Per accedere a vtenext inserire le proprie credenziali utente nella pagina di accesso al sistema e premere il pulsante Login:



The screenshot shows the vtenext login interface. At the top left is the vtenext logo, consisting of a blue globe icon and the text 'vtenext'. Below the logo are two input fields: 'Nome Utente' with a person icon to its right, and 'Password' with a lock icon to its right. Below these fields is a checkbox labeled 'Resta collegato'. At the bottom of the form is a dark blue button with the text 'LOGIN'. Below the button is a link that says 'Hai dimenticato la password?'.

La maggior parte dei browser è in grado di salvare il vostro "Nome Utente" e "Password" per velocizzare l'accesso al sistema. Per la sicurezza dei vostri dati è consigliato non consentire al browser di salvare i parametri di accesso, a maggior ragione se state usando un computer con-

diviso o un notebook che può essere perso.

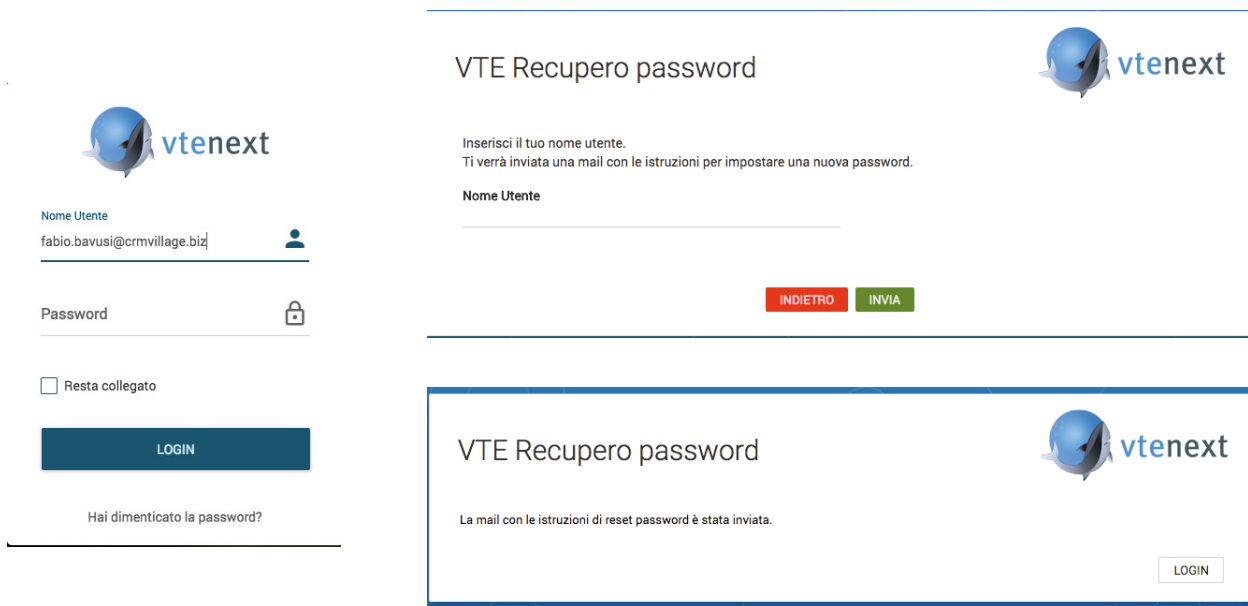
La password prescelta deve avere le seguenti caratteristiche, secondo la normativa sulla sicurezza della privacy

- Composta da almeno otto caratteri;
- Non può contenere il nome dell'utente o il nome e il cognome della persona;
- Va modificata ogni tre mesi;

L'utente in autonomia può richiedere il reset della password tramite il link **"Hai dimenticato la password ?"**. La procedura indicata dovrà essere eseguita entro 24 ore, altrimenti sarà obbligatorio richiedere nuovamente il reset tramite il link.

NB: la procedura di ripristino password viene inviata all'indirizzo email di registrazione dell'utente in vtenext. Si ricorda che l'email può finire in posta indesiderata. L'utente amministratore invece può aggiornare in qualsiasi momento la password dell'utente, dal menù Impostazioni, saltando suddetta procedura.

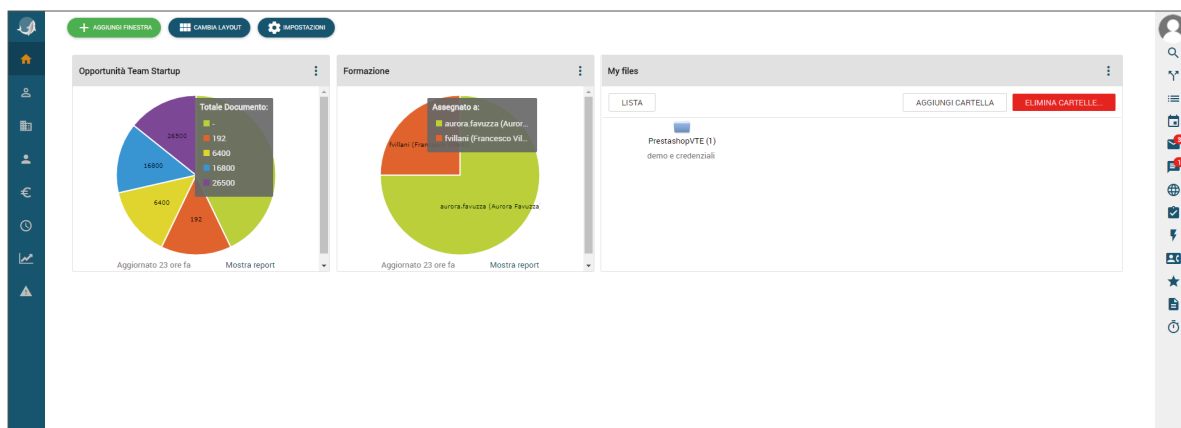
Attenzione! Se si eseguono 5 tentativi errati di login (per esempio perché si sbaglia nome utente o password), il sistema mette in atto una misura di sicurezza e blocca l'indirizzo IP da cui provengono i tentativi, impedendo altri accessi. L'utente vtenext riceve anche un'email di notifica. L'utente Admin può andare in Impostazioni> Controllo login utenti, e ripristinare il corretto funzionamento cliccando sul link "Rimetti in Whitelist".




The image shows two screenshots of the vtenext interface. The left screenshot shows the login page with the vtenext logo, a 'Nome Utente' field containing 'fabio.bavusi@crmvilleage.biz', a 'Password' field, a 'Resta collegato' checkbox, a 'LOGIN' button, and a link for 'Hai dimenticato la password?'. The right screenshot shows the 'VTE Recupero password' page. The top part shows the initial step: 'Inserisci il tuo nome utente. Ti verrà inviata una mail con le istruzioni per impostare una nuova password.' with a 'Nome Utente' input field and 'INDIETRO' and 'INVIA' buttons. The bottom part shows the confirmation step: 'La mail con le istruzioni di reset password è stata inviata.' with a 'LOGIN' button.

2.2 Home

All'accesso l'utente visualizza la propria Home (impostazione modificabile dal singolo utente in Preferenze utente).



La pagina Home è costituita da una serie di elementi (cruscotti) che richiamano le informazioni contenute in vtenext.

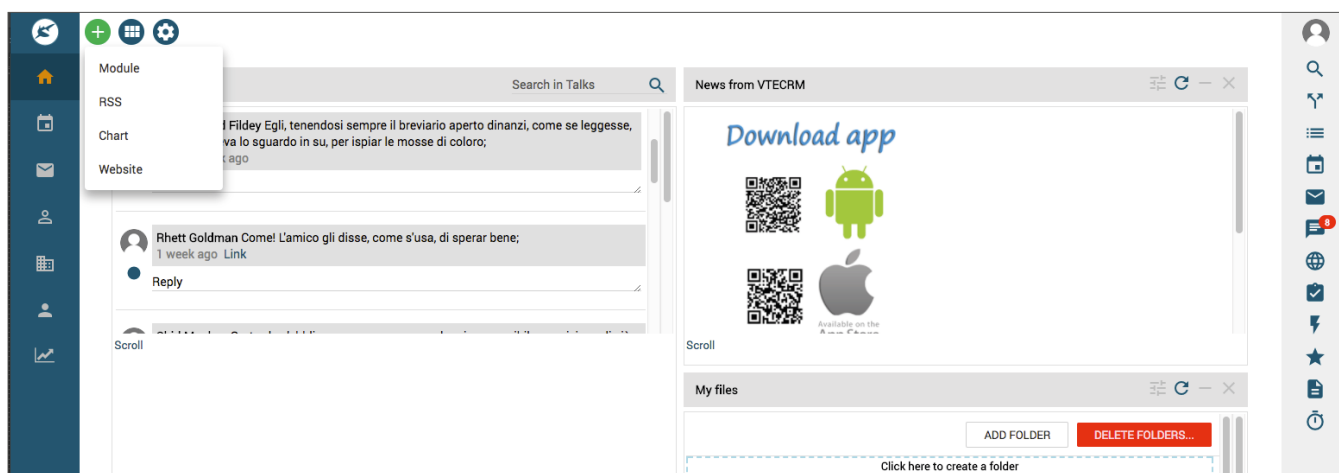
La sua configurazione è a discrezione dell'utente stesso che può attivare degli elementi predefiniti oppure crearne di nuovi. Per abilitare o disabilitare un cruscotto predefinito cliccare sull'icona  **IMPOSTAZIONI** **Ingranaggio** (Impostazioni per accedere a "le mie preferenze").

Ecco la lista dei blocchi:

My Files	Cartella file personali: si tratta di un particolare widget con funzione drag and drop per consentire una veloce archiviazione dei documenti personali trascinandoli in Home Page. In questo modo ogni utente ha una cartella privata per documenti e bozze in lavorazione. Il file può essere convertito in un Documento vero e proprio, archiviandolo nel modulo Documenti.
Prossime Attività	Eventi imminenti e pendenti collegate al proprio calendario.
Attività Pianificate	Eventi non svolti.
Migliori Aziende	Lista delle proprie migliori aziende; il contenuto di questa lista è calcolato sommando tutte le opportunità aperte e collegate all'azienda.
Home Page Scrivania	Grafico utente che visualizza il numero di record per modulo assegnati all'utente.
Migliori Opportunità	Lista delle più importanti opportunità aperte.
Migliori Preventivi	Classifica dei preventivi sulla base dell'ammontare.
Indici Chiave	In questo box trovate il numero complessivo dei record che rientrano nelle liste da voi create a titolo riassuntivo. Ad esempio, se avete creato un filtro che si chiama Leads caldi, abilitando il flag "Indici chiave" troverete in questo box il numero complessivo di questo tipo di leads presenti in Vtenext.
Più Importanti Tickets Assistenza	Lista dei ticket (Assistenza clienti) assegnati a voi o ad un gruppo di cui fate parte
Più Importanti Compiti di Gruppo	Lista dei compiti che sono state assegnati a voi o al gruppo della quale siete membri.
Più Importanti Ordini Vendita	Vendite Migliori, classificate sulla base dell'ammontare.

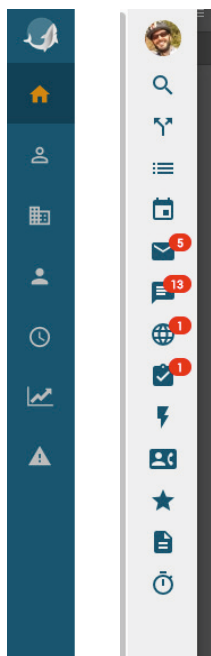
Migliori Fatture	Fatture in stato aperto, classificate sulla base dell'ammontare.
Miei Nuovi Lead	Ultimi Lead creati ed assegnati a voi
Migliori Ordini	Classifica degli ordini di vendita sulla base dell'ammontare.
Miei FAQ Recenti	Collegamento alle ultime FAQ pubblicate sul Vtenext
News	Riquadro con le ultime novità Vtenext
Guida	Riquadro per accedere alla guida veloce Vtenext
Conversazioni	Riquadro delle conversazioni tra utenti. Elenco

Per creare un nuovo elemento personalizzato cliccare su  e scegliere la tipologia di elemento da aggiungere.



Seguire quindi la procedura. E' possibile cambiare l'ordine dei riquadri trascinandoli con il mouse nella posizione voluta.


2.3 Modalità di navigazione: i menù



La navigazione all'interno di vtenext è guidata dal menù a sinistra e destra dello schermo. È composto da due differenti barre, una di colore blu e una azzurro chiaro.

La barra di navigazione blu permette l'accesso a tutti i moduli attivi di vtenext.

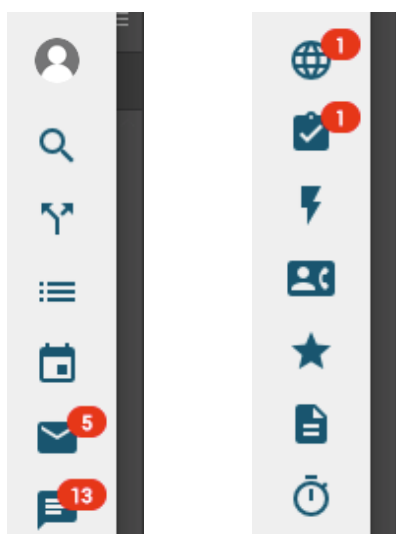
A seconda del tema scelto in "le mie preferenze", il layout dei menu e i colori potrebbero differire, con relative funzioni.

Un modulo è un contenitore di schede di una specifica categoria, dunque è l'insieme delle informazioni del CRM suddivise per tipologia. I moduli disponibili non sono tutti visibili immediatamente sulla barra blu, ma vengono elencati sotto l'apposita voce Moduli  in basso a

sinistra. L'utente amministratore può scegliere l'ordine delle voci di menù.

In alto a destra viene riportata invece l'icona/miniatura dell'utente che permette di accedere alle preferenze o all'effettuazione del logout. Per gli utenti di tipo amministratore, sulla sinistra della miniatura, sarà disponibile anche l'ingranaggio per accedere alle Impostazioni.

All'interno della barra azzurro chiaro si trovano una serie di icone fisse dedicate alle funzioni d'uso comune.



Barra menu laterale destro

2.3.1 Ricerca globale

La ricerca, posizionata al primo posto nella barra a destra, permette l'interrogazione all'interno del sistema relativa a parole. A scelta può essere effettuata, nel modulo dove si sta lavorando, in tutti i moduli o solo in parte di essi (per macro-area).

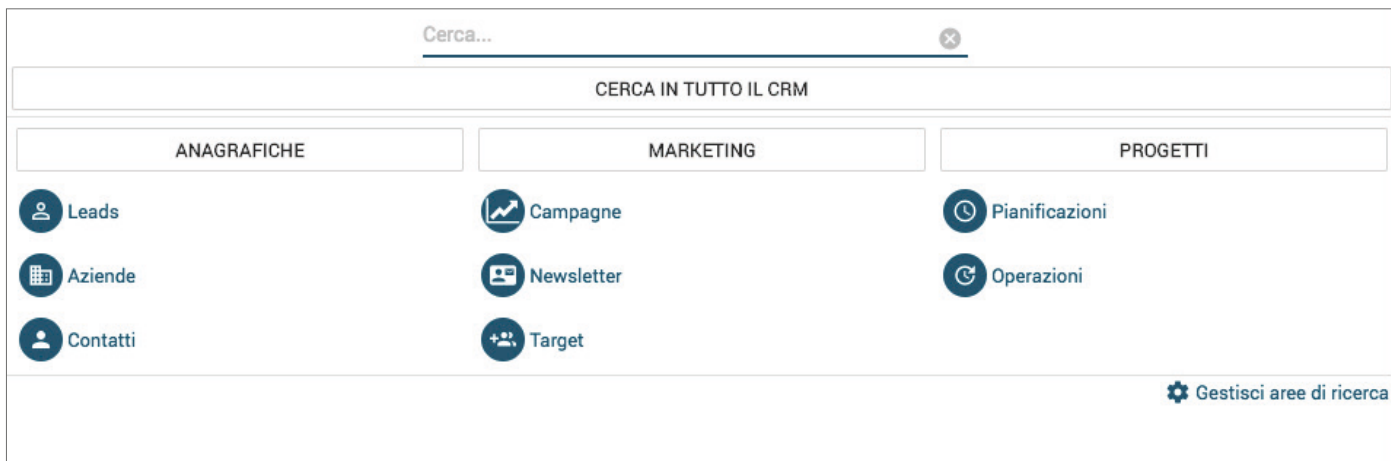
Una volta inserito il testo da ricercare premere il pulsante della funzione da interrogare. Viene mostrata una maschera con diverse opzioni di ricerca. Il concetto di macro-area vuole racchiudere tutti i moduli legati ai principali processi aziendali. Naturalmente alcuni moduli hanno (o possono avere) funzione trasversale.

Le macro-aree di ricerca possono essere direttamente personalizzate dal singolo utente cliccando su "Gestisci aree di ricerca", presente in basso a destra nella finestra riassuntiva delle aree. I risultati della ricerca vengono visualizzati in un nuovo tab del browser e presentati con una visione d'insieme, volta a rendere più chiare le relazioni fra i diversi oggetti.

La tipologia di testo inserito, qualora non fosse presente all'interno di tutti i filtri usati dall'utente, non darà alcun risultato nella ricerca. Ad esempio, se ricerchiamo un indirizzo email e il campo non è presente in nessuna colonna di nessun filtro, il vtenext non troverà il dato inserito.

Si consiglia pertanto di creare un filtro nelle anagrafiche con il campo Email inserito nella scelta delle colonne.




Inoltre il testo inserito non viene ricercato nei campi relazionati.








Cerca... ✕


CERCA IN TUTTO IL CRM

ANAGRAFICHE MARKETING PROGETTI

 Leads  Campagne  Pianificazioni

 Aziende  Newsletter  Operazioni

 Contatti  Target

 Gestisci aree di ricerca

Nota: Il carattere % può essere usato come “jolly” per la funzione di ricerca. Ad esempio, per cercare due contatti come Rossetti e Rossotti è possibile digitare Ros%ti.

2.3.2 Icone fisse



Processi: cliccando su quest'icona si accede alla vista in dettaglio di tutti i processi presenti nel CRM.



Più recenti: cliccando su quest'icona è possibile visualizzare la lista delle anagrafiche consultate recentemente.



Eventi: accesso a un mini-calendario semplificato che permette a colpo d'occhio di visualizzare tutti (aperti e chiusi) gli impegni prefissati nel mese evidenziato. Lateralmente viene riportata la lista di tutti gli eventi imminenti.



Messaggi: accesso diretto al modulo messaggi e alla composizione di un nuovo messaggio di posta. L'icona presenterà, nel caso di nuove email, un numero in alto a destra corrispondente al numero di messaggi non letti.



Conversazioni: soluzione per la gestione dello scambio di informazioni tra utenti. Ogni conversazione può essere pubblicata a uno o più utenti. Può essere relazionata inoltre ad ogni elemento del CRM.



Notifiche: funzionalità per mantenere aggiornati gli utenti sui temi e sui dati di loro interesse. Il sistema permette di contrassegnare come lette o non lette le notifiche, anche in forma massiva. Le notifiche di inviti ad attività permettono di



Compiti: accesso diretto ai compiti in scadenza con possibilità di crearne nuovi.



Creazione Veloce: consente da qualsiasi punto dell'applicazione di creare una nuova entità (Azienda, Contatto, Evento, Lead, Fornitore, Compito, Documento, Ticket ed Opportunità). Cliccando sulla tipologia di entità si aprirà un nuovo tab del browser contenente la maschera di creazione.



Preferiti accesso rapido alle anagrafiche contrassegnate tramite l'icona Preferiti (stella). Ogni utente può definire la propria lista e modificarla continuamente. Per far rientrare un'anagrafica tra i Preferiti è necessario accendere la stella con un



click del mouse dalla vista di dettaglio. Per far uscire un'anagrafica dai Preferiti spegnere la stessa con un click del mouse dalla vista di dettaglio.



Note: si apre un pannello dove sono riepilogate tutte le note create dall'utente, con la possibilità di comporne nuove e di convertire ogni nota in altri oggetti CRM.



Tracciamento: consente di accedere alle schermata che visualizza i tracciamenti in corso e in pausa.

2.3.3 Icone contestuali



Consente di creare una nuova entità rispetto al modulo in cui si è posizionati.



Consente di modificare le impostazioni del calendario.



Consente di accedere alle proprietà del modulo permettendone la modifica di visualizzazione.

Tramite il tasto "Aggiungi tab" possiamo accedere ai seguenti sottomenù:

- **Nuovo tab semplice** per l'inserimento di un nuovo con wizard o grafici;
- **Nuovo tab lista** per aggiungere un'altra visualizzazione legata ad un filtro già esistente;
- **Nuovo tab con report** per avere l'opportunità di visualizzare un report esistente relativo al modulo in questione (es. se lo inserisco nel modulo Contatti potrò inserire e visualizzare i risultati di un report creato per questo Modulo).




Importa dati nel CRM da file formato .csv (valori separati da virgola). Esporta dati dal CRM in formato .csv (valori separati da virgola).

Trova duplicati: consente di verificare la presenza di doppi in base a criteri di ricerca parametrizzabili.

Modifica il layout solo nel modulo Home, scegliendo il numero di colonne

Esegue il download di nuove email all'interno del modulo Messaggi.

2.4 Ricerca nel modulo

Per ricercare un termine all'interno di un modulo specifico accedere all'icona  Il risultato della ricerca è temporaneo, ovvero sparisce alla chiusura o all'aggiornamento della pagina. Per realizzare ricerche salvabili e richiamabili, si veda invece la funzione Filtri.

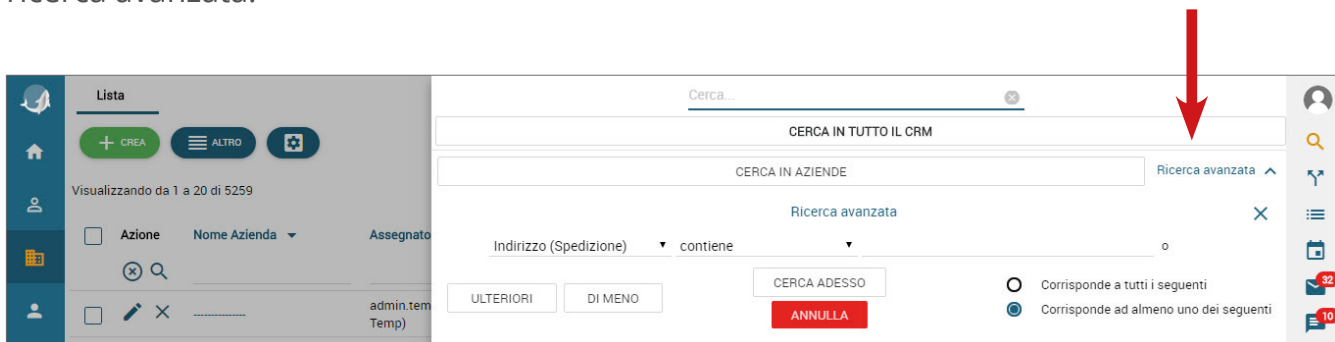
1. Box di ricerca a destra sopra ai filtri di visualizzazione.



La ricerca viene sempre effettuata tra i campi visualizzati dal filtro applicato (intestazione della tabella) e i record che ricadono all'interno di esso (cfr. Filtri).



Nel caso si desideri ricercare in campi non presenti nel filtro cliccare su ricerca avanzata.



Dalla ricerca avanzata è possibile:

- scegliere qualsiasi campo del modulo
- indicare più condizioni di ricerca e legarle con operatore inclusivo "e" scegliendo Corrisponde a tutti i seguenti oppure con operatore esclusivo "o" scegliendo Corrisponde ad almeno uno dei i seguenti.

La ricerca verrà effettuata sempre tra i record del filtro applicato.

2. Box di ricerca presenti in testa alle colonne del filtro.

<input type="checkbox"/>	Azione	Nome Azienda	Assegnato a	Provincia (Fatturazione)	Email	Telefono	Citta' (Fatturazione)	Indirizzo (Fatturazione)	Tipo
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

La ricerca in questo caso permette di inserire più elementi sopra alle colonne di riferimento, per avere un risultato temporaneo ed immediato. Ad esempio, nel modulo Assistenza Clienti, potrò avere tra i risultati della mia ricerca tutti i ticket con stato Aperto e Priorità Urgente.

2.5 Struttura dei moduli

L'applicazione è strutturata secondo le relazioni tra i diversi moduli, basate sulle logiche di processo. Per ogni modulo vi sono le seguenti viste di accesso.

1.Vista elenco: propone l'elenco dei dati (schede) presenti nel modulo.




<input type="checkbox"/>	Azione	Numero Azienda	Nome Azienda	Citta' (Fatturazione)	Sito Web	Telefono	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC2	t3M Invest A/S	Sunnyvale	www.t3minvesta/s.com	(234) 814-6776	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC3	EDFG Group Limited	Sunnyvale	www.edfgrouplimited.com	(805) 981-4250	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC8	gooduivte	San Mateo	www.gooduivte.com	(723) 403-4985	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC9	vteuser	San Mateo	www.vteuser.com	(767) 571-5713	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC10	samplevte	San Mateo	www.samplevte.com	(669) 119-1544	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC7	usable-vte	San Jose	www.usable-vte.com	(104) 680-5499	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC1	vtecrm	San Jose	www.vtecrm.com	(396) 446-3515	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC4	vteCRM Inc	San Francisco	www.vtecrm.com	(354) 346-4701	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC5	X-CEED INC 99	San Francisco	www.x-ceedinc99.com	(818) 057-6389	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	ACC6	demovte	San Francisco	www.demovte.com	(209) 234-9340	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...



Le azioni possibili da questa vista sono:




Elimina	Cancella uno o più record selezionati tramite la casella (flag) a sinistra di ogni riga.
Mass Edit	Per modificare i dati di uno o più record selezionati.
Email	Invia mail in modo massivo.
Fax	Invia fax in modo massivo.
SMS	Invia SMS in modo massivo.
Seleziona tutto/De-seleziona tutto	Seleziona tutti i record del filtro (in tutte le pagine, non solo quella visualizzata).
Filtro	Definisce la vista attiva sul modulo (si veda capitolo Filtri).
Assegnato a	Per filtrare rapidamente secondo l'utente assegnatario.

Con il tasto  si aggiunge sempre un nuovo record vuoto al modulo in cui ci si trova.

Nota. I moduli Calendario, Report e Documenti presentano di default una vista alternativa. Tramite il pulsante Elenco è possibile passare alla vista per lista.

 AGGIUNGI FINESTRA
 CAMBIA LAYOUT
 IMPOSTAZIONI

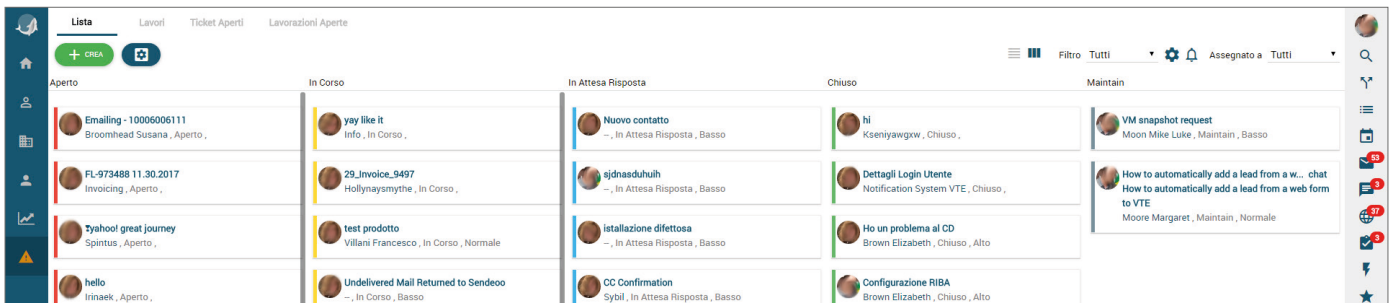
Lista 
 Aggiungi tab

 CREA
 ALTRO
 FATTO

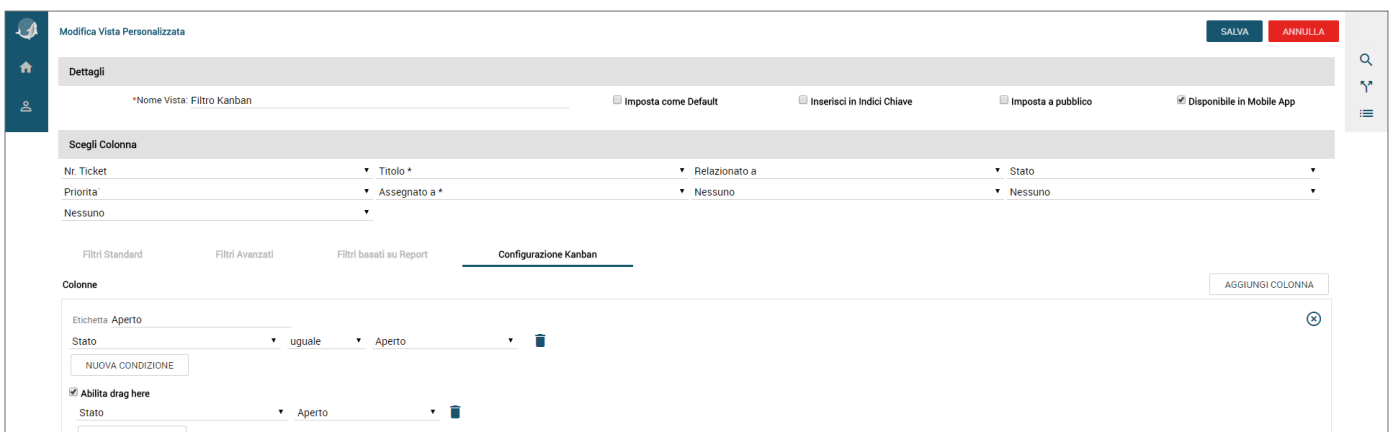
Mostra 20 ▼ Elementi

2. Vista Kanban:

corrisponde alla visualizzazione a colonne. Permette di operare su un valore di picklist presente all'interno dell'entità, impostato all'interno del filtro selezionato. La modifica verrà effettuata semplicemente trascinando il record da una colonna all'altra senza la necessità di aprire i singoli elementi. Se i valori della picklist prescelta sono correlati da una colorazione di vista (capitolo 16.13, pag.210), anche le colonne all'interno del Kanban saranno identificate con le cromie.



Questo tipo di visualizzazione si configura nella modifica di un filtro, selezionando la tab "Configurazione Kanban".



Nota. In generale vi è un solo campo che consente di accedere a una finestra riassuntiva del dettaglio sulla destra (es. Titolo del ticket in Assistenza clienti), riconoscibile dalla formattazione applicata stile link (testo in blu, in grassetto e sottolineato al passaggio del mouse).

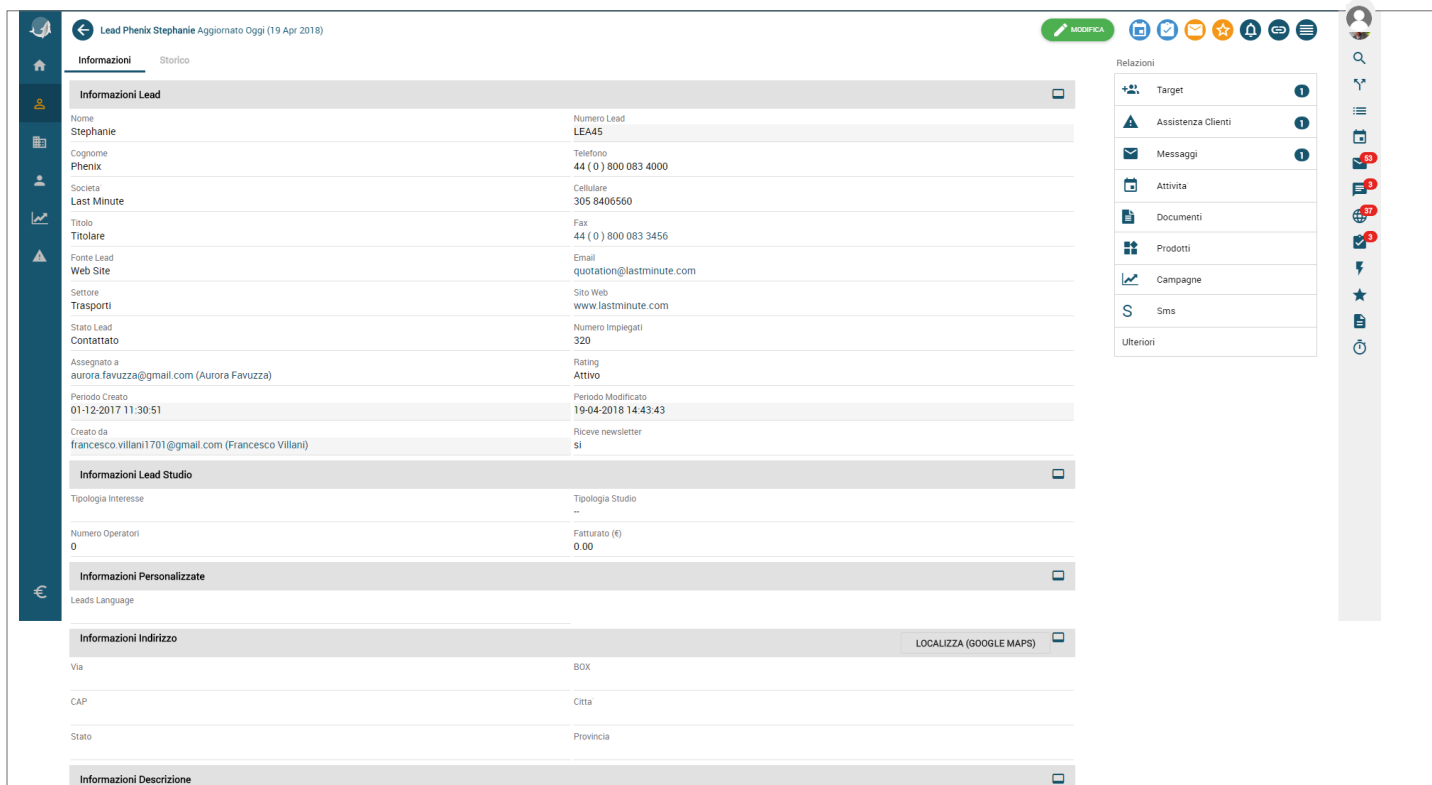
3. Vista di dettaglio:

corrisponde alla scheda. Per accedervi, cliccare in corrispondenza del nome del record.



Azione	Numero Lead	Cognome	Nome	Societa'	Telefono	Sito Web	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	LEA32	Favuzza	Aurora	Favau SpA	65465146541	www.favau.com	francesco.villani701@gmail.com (Francesco...)
<input type="checkbox"/>	LEA41	Funari	Antonio	Funari & Co. Srl	50564185	www.funari.it	fabio.bavusi@cmvillage.biz (bavusi)

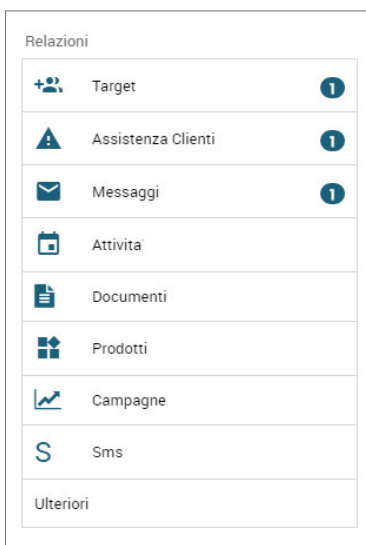
2.5.1 Struttura dell'anagrafica (vista di dettaglio)



The screenshot displays the 'Lead Phenix Stephanie' profile page, updated on April 19, 2018. The interface is divided into several sections:

- Informazioni Lead:** Personal details including Name (Stephanie), Surname (Phenix), Company (Last Minute), Title (Titolare), and various contact information (phone, fax, email, website).
- Informazioni Lead Studio:** Interest and studio details.
- Informazioni Personalizzate:** Customized information like 'Leads Language'.
- Informazioni Indirizzo:** Address fields (Via, CAP, Stato, Provincia) with a 'LOCALIZZA (GOOGLE MAPS)' button.
- Informazioni Descrizione:** A section for lead description.
- Relazioni (Right Sidebar):** A list of related modules with counts: Target (1), Assistenza Clienti (1), Messaggi (1), Attivita, Documenti, Prodotti, Campagne, Sms, and Ulteriori.

1. Relazioni con gli altri moduli: Posizionato sulla destra della videata, riepiloga tutte le relazioni con gli altri moduli della scheda nella quale vi trovate indicando i numeri di elementi correlati. Per espandere un modulo relazionato cliccare sul rispettivo nome. L'utente amministratore può intervenire sull'ordinamento delle voci decrescente per numero delle Relazioni tramite il Gestore moduli > Layout editor.



This block provides a detailed view of the 'Relazioni' sidebar. It lists the following modules and their associated counts:

- Target: 1
- Assistenza Clienti: 1
- Messaggi: 1
- Attivita
- Documenti
- Prodotti
- Campagne
- Sms
- Ulteriori

Ad esempio, cliccando su Attività:

Calendario (2) - Lista										
Visualizzando da 1 a 2 di 2										
AGGIUNGI COMPITO AGGIUNGI EVENTO										
Azione	Chiudi	Tipo	Soggetto	Relazionato a	Data di inizio	Orario di inizio	Data di chiusura	Orario di fine	Assegnato a	Nome Contatto
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	

Per creare un record del modulo selezionato, in relazione con la scheda in cui vi trovate, dal box relazioni premere Aggiungi.

Calendario (2) - Lista										
Visualizzando da 1 a 2 di 2										
AGGIUNGI COMPITO AGGIUNGI EVENTO										
Azione	Chiudi	Tipo	Soggetto	Relazionato a	Data di inizio	Orario di inizio	Data di chiusura	Orario di fine	Assegnato a	Nome Contatto
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	

Di seguito alcuni esempi di moduli relazionati.

Attività del calendario pianificate

Calendario (2) - Lista										
Visualizzando da 1 a 2 di 2										
AGGIUNGI COMPITO AGGIUNGI EVENTO										
Azione	Chiudi	Tipo	Soggetto	Relazionato a	Data di inizio	Orario di inizio	Data di chiusura	Orario di fine	Assegnato a	Nome Contatto
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	
		X	Chiamata	Visita commerciale	29-03-2018	10:00	29-03-2018	11:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	

Email inviate e/o ricevute

Messaggi (1) - Lista			
Visualizzando da 1 a 1 di 1			
NUOVO MESSAGGIO			
Azione	Data	Oggetto	Da
	30-11-2017 14:41:41	TEST send new message to vtecrm	Stephanie

Documenti







Documenti (3) - Lista				
Visualizzando da 1 a 3 di 3				
SELEZIONA DOCUMENTI AGGIUNGI DOCUMENTO				
Azione	Titolo	Nome File	Assegnato a	Nome Cartella
		001_4744.doc	001_4744.doc	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani) Message attachments
		001_5991.doc	001_5991.doc	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani) Message attachments

Di default il menù relazioni propone una parte dei moduli esistenti: per accedere all'elenco completo cliccare su Ulteriori.

Azioni particolari, disponibili sul modulo, sono accessibili nel pulsante Altro 


Le azioni sono in parte generali ed in parte contestuali: ad esempio solo nel modulo Leads vi è l'opzione Converti Lead.

Infine sono da segnalare le iconestandard posizionate in alto a destra prima del pulsante altro:

-  - modifica
-  - crea evento
-  - nuovo compito
-  - collega nuova mail
-  - preferiti
-  - notificami modifiche
-  - collega

2.5.2 Quick look relazioni

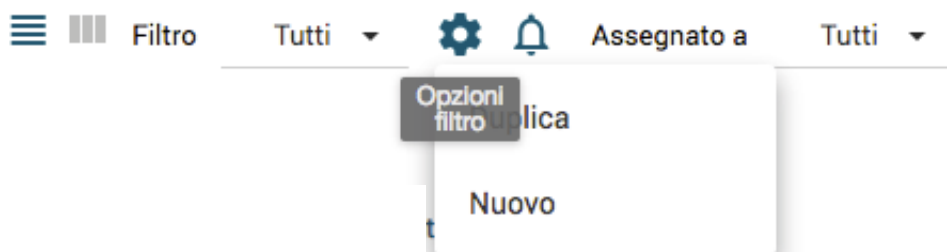
Sia nella vista elenco, che all'interno della vista di dettaglio, il crm permette di visualizzare in anteprima alcune voci riepilogative di un'entità relazionata (seguendo i permessi dei profili legati al singolo utente).

Informazione Opportunità	
Nome Opportunità	Numero Opportunità
EDFG Group Limited - 1000 units	POT3
Collegato a	Ammontare (€)
EDFG Group Limited	75000.00
Tipo	
Business Esistente	 EDFG Group Limited
Fonte Lead	Sito Web www.edfgrouplimited.com
Mail Converter	Telefono (805) 981-4250
Assegnato a	Settore Not For Profit
fvillani1701@gmail.com	Blocca Email Automatiche no
Fonte Campagna	Assegnato a inventato2019@yahoo.com (Favuzza)
Orario modifica	Indirizzo (Fatturazione) 123 Anywhere Street
18-11-2016 17:43:38	Indirizzo (Spedizione) 123 Anywhere Street
Data chiusura effettiva	Città (Fatturazione) Sunnyvale
	Città (Spedizione) Sunnyvale
	Provincia (Fatturazione) CA
	Provincia (Spedizione) CA
	Codice (Fatturazione) 52275
	Codice (Spedizione) 52275
	Stato (Fatturazione) USA
	Stato (Spedizione) USA
Informazione Des	i.com (Siamonoi test interno)

2.6 Filtri

I filtri facilitano la ricerca dei dati nel CRM. Definire un filtro significa creare un sistema di ricerca richiamabile quando necessario. I campi personalizzati che avete eventualmente creato nei moduli di vtenext sono utilizzabili anche come filtri per la creazione di liste. Avrete pertanto la possibilità di generare motori di ricerca ad-hoc.

Mediante l'utilizzo delle liste potete personalizzare le visualizzazioni dei dati sulla base delle necessità di ogni singolo utente. Le liste definite su vtenext possono essere utilizzate non solo da chi le crea, ma anche condivisibili con gli altri utenti di vtenext.



Nuova Vista Personalizzata
SALVA ANNULLA

Dettagli

*Nome Vista: Imposta come Default Inserisci in Indici Chiave Imposta a pubblico Disponibile in Mobile App

Scegli Colonna

Nome Azienda *	Assegnato a *	Nessuno	Nessuno
Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno
Nessuno			

Filtri Standard
Filtri Avanzati
Filtri basati su Report
Configurazione Kanban

Selezione Colonna :

Selezione Durata :

Data di Inizio :

Data di Fine :

Considera solo Mese e Giorno :

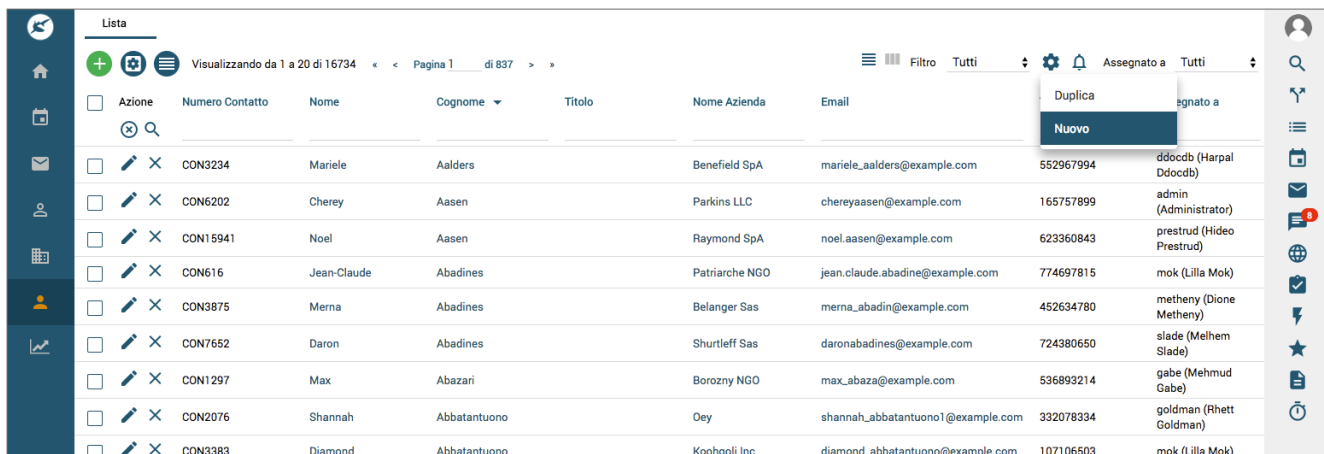
2.6.1 Creare un Filtro

Di seguito spiegheremo come creare una vista individuale partendo da una lista di aziende. Questa modalità è applicabile a tutti gli altri moduli.

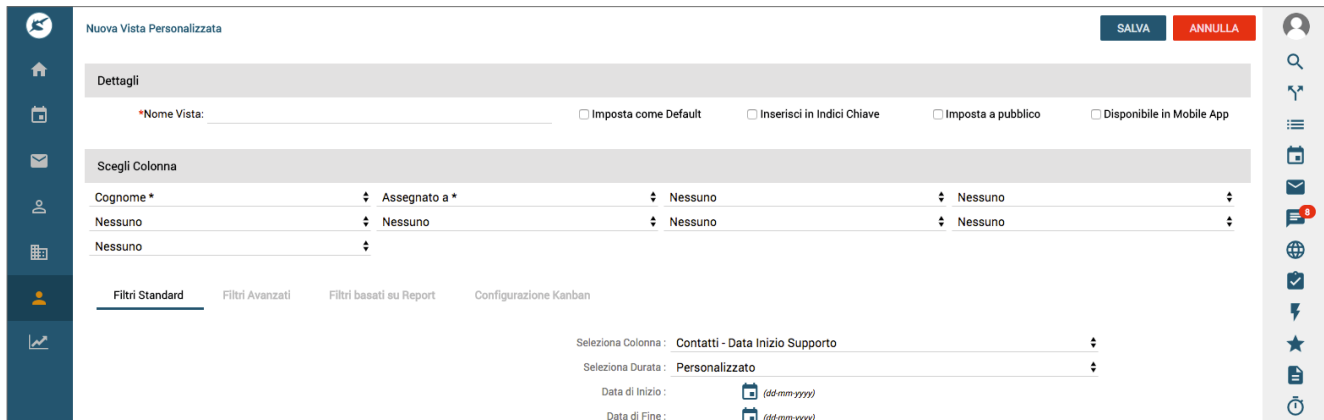
Parametri di configurazione:

- il contenuto delle colonne (campi del filtro visualizzati)
- eventuale intervallo di tempo nel quale i dati sono stati creati o cambiati
- operatori di ricerca quali “e”, “o”, “contiene”, “non contiene” ecc.

Per creare un nuovo filtro cliccare su **NUOVO** dall’icona Ingranaggio accanto al Filtro.



Azione	Numero Contatto	Nome	Cognome	Titolo	Nome Azienda	Email	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	CON3234	Mariele	Aalders		Benefield SpA	mariele_aalders@example.com	ddocdb (Harpal Ddocdb)
<input type="checkbox"/>	CON6202	Cherey	Aasen		Parkins LLC	chereyaasen@example.com	admin (Administrator)
<input type="checkbox"/>	CON15941	Noel	Aasen		Raymond SpA	noel.aasen@example.com	prestrud (Hideo Prestrud)
<input type="checkbox"/>	CON616	Jean-Claude	Abadines		Patriarche NGO	jean.claude.abadine@example.com	mok (Lilla Mok)
<input type="checkbox"/>	CON3875	Merna	Abadines		Belanger Sas	merna_abadin@example.com	metheny (Dione Metheny)
<input type="checkbox"/>	CON7652	Daron	Abadines		Shurtleff Sas	daronabadines@example.com	slade (Melhem Slade)
<input type="checkbox"/>	CON1297	Max	Abazari		Borozny NGO	max_abaza@example.com	gabe (Mehmud Gabe)
<input type="checkbox"/>	CON2076	Shannah	Abbatantuono		Oey	shannah_abbatantuono1@example.com	goldman (Rhett Goldman)
<input type="checkbox"/>	CON3383	Diamond	Abbatantuono		Koohgoli Inc	diamond_abbatantuono@example.com	mok (Lilla Mok)



Nuova Vista Personalizzata SALVA ANNULLA

Dettagli

*Nome Vista: _____ Imposta come Default Inserisci in Indici Chiave Imposta a pubblico Disponibile in Mobile App

Scegli Colonna

Cognome *	Assegnato a *	Nessuno	Nessuno
Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno
Nessuno			

Filtri Standard | Filtri Avanzati | Filtri basati su Report | Configurazione Kanban

Selezione Colonna: **Contatti - Data Inizio Supporto**

Selezione Durata: **Personalizzato**

Data di Inizio:

Data di Fine:

Da questa schermata avrete l’opportunità di creare la Vostra lista personalizzata.

Imposta come Default	Il filtro sarà automaticamente applicato all'accesso al modulo
Inserisci in Indice Chiave	Il numero di risultati del filtro apparirà nel cruscotto "Indici chiave" in Home page
Imposta a Pubblico	Opzione per rendere pubblico il filtro. Esso dovrà essere preventivamente approvato da un utente di tipo amministratore affinché possa essere visualizzato ed utilizzato da tutti gli utenti. Nota: si ricorda che i filtri anche se non pubblici, sono visibili in base ai ruoli degli utenti (es: il responsabile vendite può vedere i filtri dei capi area/venditori)
Disponibile in Mobile APP	

Filtri STD

Seleziona Colonna	Selezionare un campo di tipo Data per effettuare un filtro su base temporale
Seleziona Durata	Permette l'inserimento di un arco temporale personalizzato o pre-stabilito, relativo al campo scelto in
Data di Inizio/Fine	Vengono popolati in automatico secondo l'opzione Seleziona durata, ad eccezione della scelta personalizzato.
Inizialmente ordina per	Consente di definire un campo per l'ordinamento ascendente o discendente dei risultati

[Filtri Standard](#)
 [Filtri Avanzati](#)
[Filtri basati su Report](#)
[Configurazione Kanban](#)

Imposta le condizioni di ricerca per ridurre ulteriormente la lista.

- Puoi usare filtri di tipo "o" introducendo voci multiple nella terza colonna
- Puoi introdurre fino a 10 voci, separate dalla virgola. Per esempio: MI, RO, cercherà per Milano o Roma

REGOLA

Nessuno	↓	Nessuno	↓
Nessuno	↑	Nessuno	↑

Nella sezione Filtri Avanzati è possibile definire dei criteri di selezione sui campi di tipo diverso da Data (tutti gli altri campi: menù a tendina, testo libero, numero...).

Attenzione: Gli operatori “uguale” e “contiene” si differenziano come segue:

- **uguale:** fa il controllo carattere-carattere. Il valore del campo deve essere esattamente il medesimo del termine di paragone indicato nel filtro, maiuscole comprese.
- **contiene:** è un controllo meno restrittivo di “uguale” dove il valore del campo deve contenere la stringa di testo indicata nel termine di paragone.

Esempio:

Aziende		Filtro	
Nome Azienda	Provincia	Provincia uguale a VE	Provincia contiene VE
Rossi SPA	VE	Rientra nel filtro	Rientra nel filtro
Verdi SRL	Verona	Non rientra nel filtro	Rientra nel filtro
Gialli SAS	Ve	Rientra nel filtro	Rientra nel filtro

Nella sezione Filtri basati sui Report è possibile estendere le funzioni dei filtri attraverso un Report (per l'utilizzo del modulo Report v. paragrafo 12.1):

Filtri Avanzati Filtri basati su Report Configurazione Kanban

Report : Cerca... ☰ ⊗ + ✎

Attraverso quest'impostazione è possibile associare al filtro le condizioni imposte e le colonne selezionate precedentemente nel Report.

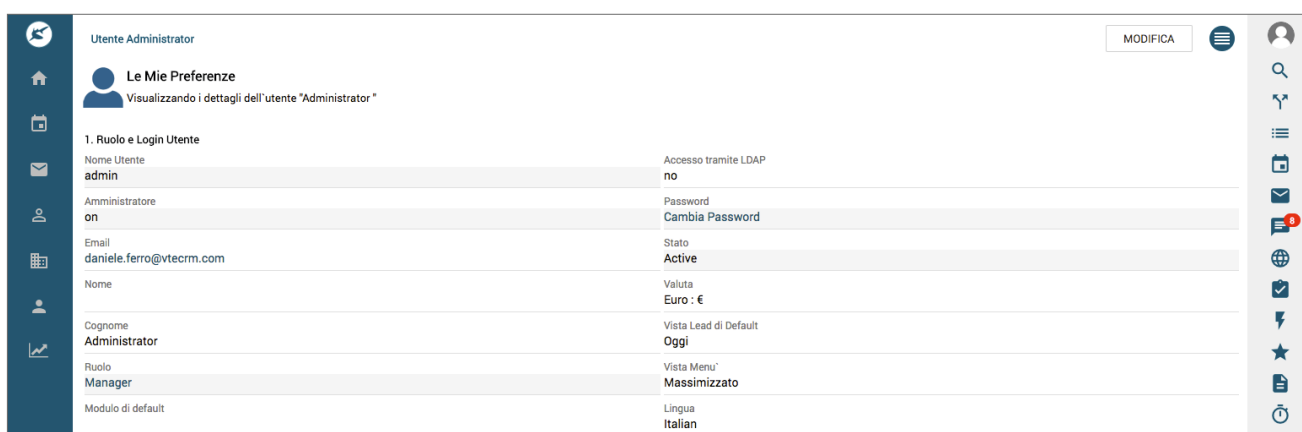
2.7 Preferenze utente



Per accedere alle impostazioni utente cliccare sull'icona del proprio avatar e successivamente sulla voce PREFERENZE.

La schermata è così composta:

Ruolo e Login utente



Utente Administrator MODIFICA

Le Mie Preferenze
Visualizzando i dettagli dell'utente "Administrator"

1. Ruolo e Login Utente

Nome Utente	Accesso tramite LDAP
admin	no
Amministratore	Password
on	Cambia Password
Email	Stato
daniele.ferro@vtecrm.com	Active
Nome	Valuta
	Euro : €
Cognome	Vista Lead di Default
Administrator	Oggi
Ruolo	Vista Menu'
Manager	Massimizzato
Modulo di default	Lingua
	Italian

Questo blocco è utile per:

- modificare la password;
- richiedere accesso tramite LDAP (se disponibile in azienda);
- scegliere il tipo di valuta;
- scegliere la lingua di accesso;
- scegliere il fuso orario (time zone);
- impostazioni notifiche per i vari moduli;
- scegliere se ricevere il resoconto delle notifiche e la modalità email/ vtenext.

Più informazioni

2. Più Informazioni

Titolo	Fax
Reparto	Altra Email
Telefono Ufficio	Cellulare
Riporta a	Telefono Casa
Altro Telefono	Descrizione
Compositore Email interno	Separatore decimali

“Compositore Email Interno”: se attivo permette di utilizzare il compositore di email interno di vtenext. Qualora fosse disattivato si aprirà il client di posta predefinito.

Indirizzo utente

3. Indirizzo utente

Via	Stato
Città	Codice Postale
Provincia	

Fotografia utente:

Permette di impostare la foto dell'utente e la miniatura (avatar). Una volta caricata l'immagine, salvare le modifiche. Ritornare successivamente al punto 4, cliccare su Fotografia a destra, ritagliare la foto nel formato quadrato e salvare.

- impostare una foto in miniatura per il riconoscimento immediato dell'utente;
- modificare il modulo di accesso dopo il login (Modulo di default);

4. Fotografia Utente

Fotografia	Fotografia
 	
Per impostare la miniatura è necessario inserire la fotografia.	

Configurazione calendario

5. Configurazione Calendario

Vista Calendario di Default	Formato Data
Questa settimana	dd-mm-yyyy
Intervallo Promemoria	Inizio giornata alle (hh:mm)
1 Minuto	08:00
Disabilita domenica nel calendario settimanale	
si	
Condividi Calendario con	Mostra Calendario utenti

Configurazione

6. Configurazione Asterisk	
Estensione Asterisk	Receive Incoming Calls no

Estensione Asterisk	Nel caso in cui vtenext sia integrato con un centralino Asterisk, indicare qui il proprio interno (es: SIP/111).
Receive Incoming Calls	Spuntare per attivare il riconoscimento delle chiamate in ingresso.

7. Opzione avanzate utente - Web service Access Key

8. Componenti di Home Page		
Prossime Attivita'	✗	Nascosto
Attivita' pianificate	✗	Nascosto
Migliori Aziende	✗	Nascosto
HomePage Scrivania	✗	Nascosto
Migliori Opportunita'	✗	Nascosto
Migliori Preventivi	✗	Nascosto
Indici Chiave	✗	Nascosto
Piu' importanti Tickets Assistenza	✗	Nascosto
Piu' importanti compiti di gruppo	✗	Nascosto
Piu' importanti Ordini di Vendita	✗	Nascosto
Migliori Fatture	✗	Nascosto
Miei nuovi Lead	✗	Nascosto
Migliori Ordini	✗	Nascosto
Mie FAQ Recenti	✗	Nascosto
News da VTECRM	✓	Mostrato
Guida VTE CRM	✗	Nascosto
Conversazioni	✓	Mostrato
My files	✓	Mostrato

Token Identificativo che tramite webservice identifica la password utente associata automaticamente alla creazione utente

7. Opzioni Avanzate Utente

Web service Access Key

fdR5Jjkl9meoIIcda

Notifiche: permette di definire quali notifiche si vogliono ricevere in base al modulo indicato, ad eccezione di quelle definite dalle regole di profile.

13. Impostazioni Notifiche Moduli			
Opportunita'	✓	Notificami la creazione	✓
Contatti	✗	Notificami la creazione	✗
Aziende	✗	Notificami la creazione	✗
Leads	✗	Notificami la creazione	✗
Documenti	✗	Notificami la creazione	✗
Calendario	✓	Notificami la creazione	✓
Assistenza Clienti	✓	Notificami la creazione	✓
Prodotti	✗	Notificami la creazione	✗
FAQ	✗	Notificami la creazione	✗
Fornitori	✗	Notificami la creazione	✗
Listini	✗	Notificami la creazione	✗
Preventivi	✗	Notificami la creazione	✗
Ordini di Acquisto	✗	Notificami la creazione	✗
Ordini di Vendita	✗	Notificami la creazione	✗
Fattura	✗	Notificami la creazione	✗
Campagne	✗	Notificami la creazione	✗
Ddt	✗	Notificami la creazione	✗

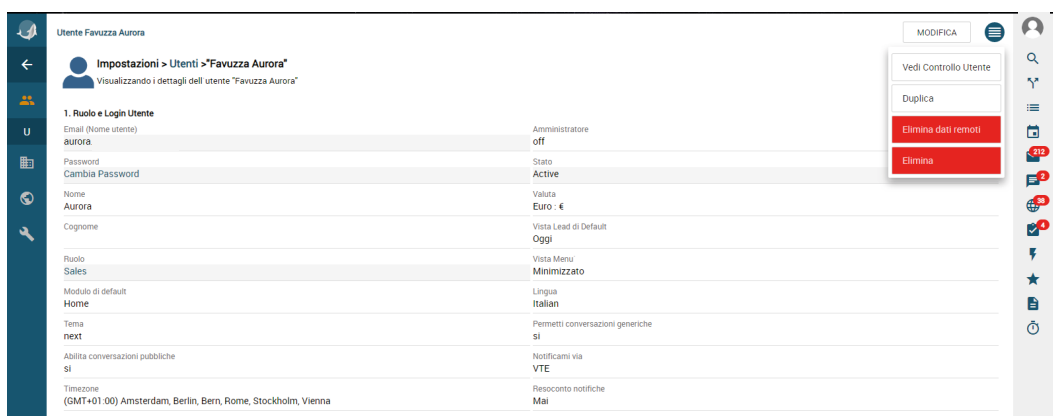
I miei gruppi.

Riporta il gruppo di appartenenza definito dall'amministratore.

Storia Login

Per la verifica degli accessi

In alto a destra, vicino al pulsante modifica, è presente il pulsante ALTRO che ci permette di accedere ad ulteriori opzioni per l'utente.



The screenshot shows the user management interface for 'Favuzza Aurora'. The user is 'Favuzza Aurora', an Administrator, with the status 'Active'. The interface includes a sidebar with navigation options and a main content area with user details. A 'MODIFICA' button is visible in the top right, and a dropdown menu is open, showing options: 'Vedi Controllo Utente', 'Duplica', 'Elimina dati remoti', and 'Elimina'.

- Vedi controllo utente: vedere capitolo 15.8
- Duplica: permette di duplicare l'utente ereditandone tutte le configurazioni
- Elimina dati remoti: serve per eliminare i dati remoti presenti nell'App collegata a quel preciso utente. In pratica forza il logout utente e cancella i dati in cache.
- Elimina: cancellazione dell'utente.

2.8 Privilegi di Accesso

I privilegi di accesso associati all'utente utilizzato per accedere a vtenext sono definiti dall'amministratore.

Ad un utente di vtenext, sulla base dei moduli scelti, possono essere assegnati i permessi di:

- visualizzazione;
- creazione o modifica;
- cancellazione;
- importazione ed esportazione di dati.

L'utente con il privilegio di amministratore può modificare tutte le impostazioni di base di vtenext.

Il cuore del CRM è composto dalle anagrafiche dei clienti. Prima di creare suddette anagrafiche è indispensabile:

- apprendere come si realizzano i processi (acquisizione, vendita, assistenza, ecc) con vtenext;
- impostare layout e privilegi utenti lato admin.

Nelle prossime pagine vedremo come gestire in vtenext le macro-aree e i principali processi. Nei capitoli finali entreremo in dettaglio sulle impostazioni avanzate che spettano all'utente Amministratore.

3 Anagrafiche clienti e gestione base dei dati

vtenext distingue 4 tipi di anagrafiche:

Leads: clienti potenziali;

Aziende: clienti acquisiti o in trattativa, intesi come ragione sociale (anche ex clienti, partner, distributori...);

Contatti: persone fisiche con cui si è in relazione (referenti di aziende o fornitori, clienti privati, partner...);

Fornitori: aziende di approvvigionamento di beni e servizi.

In questo capitolo verranno illustrati i moduli anagrafici, che sono centrali al resto delle attività

gestite da vtenext, le funzioni base di gestione dei dati disponibili nella maggior parte dei moduli (mass edit, duplicati, import/export) e la geolocalizzazione.

3.1 Leads

Un lead, termine inglese che significa "indizio", è un potenziale cliente di cui dovete verificare l'interesse per i prodotti e i servizi che offre la vostra società. Potete immaginarlo come un biglietto da visita raccolto in occasione di un'attività di marketing. Per questo nominativo seguiranno una serie di attività commerciali che porteranno probabilmente all'apertura della trattativa commerciale.

Quali dati possono esserci all'interno dell'anagrafica di un lead?

Esattamente come in un biglietto da visita possono essere scritti i dati del referente (la persona fisica che avete davanti) e dell'azienda per cui lavora o che rappresenta.

Da dove vengono i leads?

Si possono raccogliere da attività di marketing come esposizioni commerciali, fiere, pubblicità, presentazioni, dal proprio sito tramite webform (si veda capitolo dedicato), dall'acquisto di liste, ecc.

Si ritiene importante la tracciabilità delle origini dei leads per effettuare delle continue valutazioni.

Esempio:

- la maggior parte dei vostri leads da quale canale arriva?
- quali sono i canali che portano leads buoni (ossia che diventano opportunità di vendita)?
- qual è il ritorno sull'investimento di una fiera (ROI)?
- quanti leads avete raccolto e su quanti c'è interesse per aprire un'opportunità?
- su quali canali vi conviene fare degli investimenti per aumentare il business?

3.1.1 Creazione di un lead

- **Creazione nuovo lead:** per inserire un nuovo record entrare nel modulo LEADS e cliccare nella barra azzurro chiaro.

Alcuni campi rilevanti dell'anagrafica:

Nome/Cognome	Nome e cognome del referente con cui vi relazionate.
Società	Nome dell'azienda per cui lavora o che rappresenta.
Titolo	Ruolo occupato dal referente in azienda (Titolare, Direttore Vendite, CEO).
Fonte Lead	Canale attraverso il quale abbiamo ottenuto questo nominativo.
Assegnato a	Utente o gruppo di utenti incaricati alla gestione del lead; viene proposto l'utente che sta creando, ma è possibile scegliere un altro assegnatario

I campi evidenziati in azzurro sono obbligatori. L'amministratore del CRM può modificarne l'obbligatorietà (ad eccezione di alcuni prestabiliti come Cognome), creare nuovi campi, modificare i valori dei menù a tendina (come Fonte Lead) e altro. Per questo si veda il capitolo 16.7 dedicato al Layout Editor.

Una volta salvato il lead e aperta la vista di dettaglio, potete iniziare a gestire attività di marketing collegate:

- email inviate o collegate alla scheda lead;
- attività di calendario (eventi e/o compiti);
- campagne di newsletter (il lead sarà parte del target coinvolto nella campagna) o telemarketing (vendibile separatamente);
- documenti.

ANONIMIZZA: cliccando sul pulsante "altro" con la nuova release troviamo la voce "anonimizza". Si tratta di una funzionalità per rispondere alla normativa GDPR. I leads o i contatti anonimizzati non possono essere ripristinati.

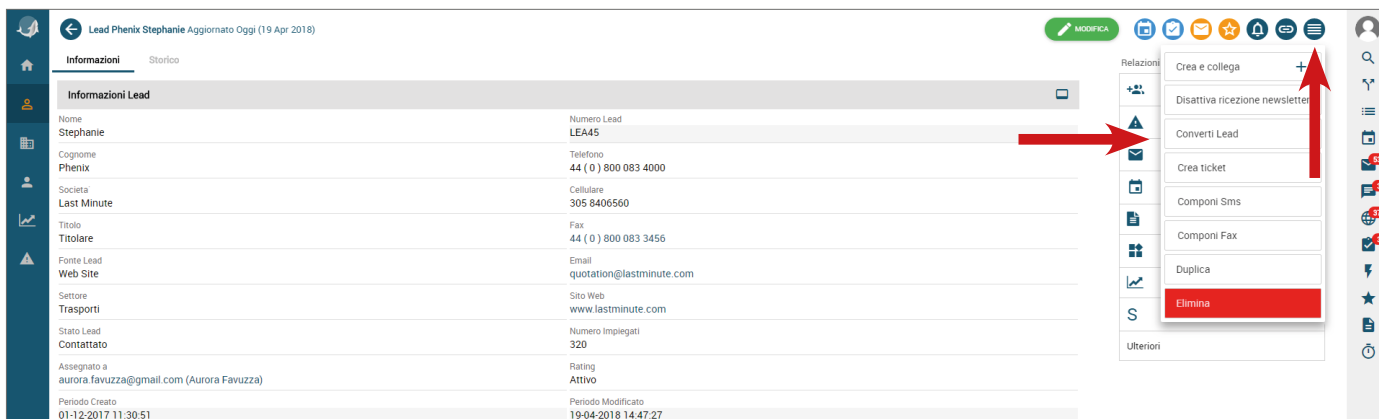
3.1.2 Conversione del Lead

La dimostrazione di interesse da parte del lead per la vostra proposta corrisponde all'apertura di una trattativa commerciale. Prima della generazione dell'offerta, il lead deve essere convertito in:

- **un Contatto** con i dati della persona fisica (nome, cognome, email, cellulare...)
- **un'Azienda** con i dati della ragione sociale (P.IVA, sede legale, settore...) [opzionale]
- **un'Opportunità** di vendita, ossia la trattativa (ammontare, data di chiusura...) [opzionale]

Tutte le informazioni raccolte precedentemente per il Lead saranno disponibili, dopo la conversione, nei moduli Contatti/ Aziende e/o Opportunità, in base ai loro contenuti e alla mappatura definita in fase di configurazione.

Per convertire un lead basta selezionare all'interno del pulsante Altro la voce Converti Lead.



The screenshot shows the 'Informazioni Lead' page for 'Lead Phenix Stephanie' (updated today, 19 Apr 2018). The page is divided into two columns of information:

Nome Stephanie	Numero Lead LEA45
Cognome Phenix	Telefono 44 (0) 800 083 4000
Società Last Minute	Cellulare 305 8406560
Titolo Titolare	Fax 44 (0) 800 083 3456
Fonte Lead Web Site	Email quotation@lastminute.com
Settore Trasporti	Sito Web www.lastminute.com
Stato Lead Contattato	Numero Impiegati 320
Assegnato a aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza)	Rating Attivo
Periodo Creato 01-12-2017 11:30:51	Periodo Modificato 19-04-2018 14:47:27

On the right side, the 'Relazioni' dropdown menu is open, showing options: 'Crea e collega', 'Disattiva ricezione newsletter', 'Converti Lead', 'Crea ticket', 'Componi Sms', 'Componi Fax', 'Duplica', and 'Elimina'. A red arrow points to the 'Converti Lead' option.

Il pannello di conversione vi permette di decidere se:

- creare l'azienda, il contatto e/o l'opportunità, attivando o disattivando la spunta corrispondente;
- inserire i dati della trattativa nell'opportunità: Nome Opportunità, Data di Chiusura Attesa, Stadio di Vendita, Ammontare;
- gli elementi relazionati inizialmente al lead verranno trasferiti all'azienda o al contatto.

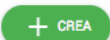
Al salvataggio, a seconda delle opzioni scelte, verrà creata un'azienda, un contatto relazionato all'azienda e un'opportunità.

N.B: Il lead originale verrà eliminato onde evitare duplicati.

3.2 Aziende

Il modulo Aziende contiene le anagrafiche delle ragioni sociali che corrispondono a:

- **Clienti;**
- **Potenziali clienti** con un'opportunità e preventivo già creati e relazionati;
- **Altro tipo:** partner, rivenditori, distributori, soci, altre sedi, ecc....

È preferibile creare una nuova azienda da un lead come descritto in precedenza; tuttavia qualche volta può essere necessario inserire direttamente una nuova azienda. In tal caso, procedere sempre con il tasto 



Azione	Numero Azienda	Nome Azienda	Citta' (Fatturazione)	Sito Web	Telefono	Assegnato a
	ACC614	3Mb Srl Mec Store	Oslavia			francesco.villani@crmillage.biz (Villan...
	ACC615	A. Artisti Associati Soc.Coop.			0481/532317	aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza...
	ACC616	A.R.C.A. S.S.D.A R.L.			0434/998656	aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza...
	ACC617	A.R.PFo.L.P.				aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza...
	ACC618	A.S.D. Ceolini Associazione Sportiva Dil...				francesco.villani1701@gmail.com (Frances...

La logica dei campi è la medesima descritta per il modulo Leads. Di seguito, alcuni campi rilevanti in Aziende:

Nome Azienda	Nome della ragione sociale.
Membro di	Gestisce una gerarchia tra aziende e relaziona l'azienda in creazione ad un'altra esistente nel CRM.
Codice esterno	Indica il codice cliente assunto dalla stessa ragione sociale su un altro sistema (generato ad esempio da un gestionale). Esiste un controllo di univocità su questo campo.
Assegnato a	Utente o gruppo di utenti incaricati alla gestione dell'azienda.

Il campo 'Membro di' consente di creare relazioni gerarchiche tra anagrafiche azienda nel caso in cui:

- vi sia un gruppo di aziende con una capogruppo e N aziende subordinate;
- vi sia un cliente con una sede legale e N sedi operative;
- si relazioni il cliente di fatturazione dal cliente di destinazione.

Gerarchia aziende

- Nessuna controllante
 - 3Mb Srl Mec Store
 - [A. Artisti Associati Soc.Coop.](#)
 - [A.R.C.A. S.S.D.A.R.L.](#)

La gerarchia aziende viene rappresentata poi con un semplice schema nella parte in basso dell'anagrafica. Nell'esempio in figura, ARCA S.S.D.A.R.L. fa parte del gruppo 3Mb S:R:L: Mec Store. Tramite i link potete aprire le anagrafiche delle varie aziende.

3.3 Contatti


Il modulo Contatti contiene le anagrafiche delle persone fisiche con cui vi relazionate:

- referenti delle aziende (clienti, partner o di altro tipo);
- clienti privati (o potenziali tali) che in generale provengono dalla conversione di un lead;
- referenti dei fornitori.

Creazione Contatto
SALVA

Informazioni Contatto

<p>Nome --Nessuno--</p> <p>Cognome</p> <p>Nome Azienda Cerca...</p> <p>Fonte Lead --Nessuno--</p> <p>Titolo</p> <p>Dipartimento</p> <p>Email</p>	<p>Numero Contatto AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO</p> <p>Telefono Ufficio</p> <p>Cellulare</p> <p>Telefono Casa</p> <p>Altro Telefono</p> <p>Fax</p> <p>Compleanno</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

È preferibile creare un nuovo contatto da un lead come descritto in precedenza; tuttavia qualche volta può essere necessario inserire direttamente un nuovo contatto. In tal caso, procedere sempre con il tasto  sulla barra azzurro chiaro.

La logica dei campi è la medesima descritta per il modulo Leads.

Di seguito, alcuni campi rilevanti in Contatti:

Riporta a	Collegamento con un altro contatto, per esempio il suo superiore in azienda.
Non Chiamare	Spuntare il flag se si desidera che il contatto non venga più chiamato; è un semplice dato informativo, non implica automatismi o blocchi.
Notifica al proprietario	Se selezionato, l'assegnatario del contatto verrà informato tramite email se i dati vengono modificati.
Utente Portale	Abilita al contatto l'accesso al Portale Clienti di vtenext (si veda capitolo dedicato); al salvataggio il sistema invia un'email con le credenziali.
Data Inizio e Fine Supporto	Definisce la data di scadenza dell'accesso al Portale Clienti vtenext.

vtenext è dotato di uno strumento parallelo per le relazioni con il cliente, definito **Portale Clienti**.

Informazioni Portale Clienti	
Utente Portale <input checked="" type="checkbox"/>	Salva - Annulla Data Inizio Supporto 19-04-2018
Data Fine Supporto 29-04-2019	

Esso fornisce ai contatti un accesso limitato alle funzioni di Assistenza Clienti: apertura nuovi Ticket, condivisione documenti, eccetera.

Per modificare il modello email utilizzato per l'invio delle credenziali accedere a Impostazioni > Template email > Dati di registrazione ed accesso.

ANONIMIZZA: cliccando sul pulsante "altro" con la nuova release troviamo la voce "anonimizza". Si tratta di una funzionalità per rispondere alla normativa GDPR. I leads o i contatti anonimizzati non possono essere ripristinati.

3.4 Fornitori

Il modulo Fornitori contiene le anagrafiche delle ragioni sociali che corrispondono a aziende di approvvigionamento di beni e servizi.

Si può inserire un nuovo fornitore tramite il tasto



Di seguito, alcuni campi rilevanti in Fornitore:

Nome Fornitore	Nome della ragione sociale.
Codice contabile	Permette la classificazione dei fornitori per macro settori secondo il codice giuridico di contabilità in uso ai dipartimenti.
Codice Esterno	Indica il codice cliente assunto dalla stessa ragione sociale su un altro sistema (generato ad esempio da un gestionale). Esiste un controllo di univocità su questo campo.
Assegnato a	Utente o gruppo di utenti incaricati alla gestione del fornitore.

3.5 Importare ed esportare anagrafiche

Nei moduli Leads, Contatti, Aziende e Fornitori di vtenext troverete, se abilitati dall'amministratore, due tasti dedicati all'importazione ed esportazione dei dati all'interno del pulsante altro nella vista per elenco.

3.5.1 Importazione

Prima di caricare nuovi dati tramite la procedura di importazione si raccomanda di:

- Verificare la corrispondenza dei campi tra le colonne del csv e l'anagrafica presente in vtenext;
- Fare il controllo dei duplicati sulla base dati già presente in vtenext.

Attenzione! È consigliabile importare file fino a 950 righe. Suddividere quindi il vostro database, se ha un contenuto più grande, in più file. E' una misura di sicurezza per evitare sovraccarichi del server.

Come importare:

PASSO 1: Selezionare il file csv precedentemente sistemato;

PASSO 2: Specificare il tipo di file, la codifica dei caratteri, il delimitatore e se contiene o meno l'intestazione delle colonne nella prima riga. (Si consiglia di mantenere le voci suggerite).

Importa Leads

Passo 1: Seleziona un File Scegli file Nessun file selezionato Formati supportati: .CSV, .VCF	Passo 2: Specifica il formato Tipo File: CSV Codifica caratteri: Automatico Delimitatore: Automatico Contiene intestazione: <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Passo 3: Gestione Duplicati (Seleziona questa opzione per impostare i criteri di unione)	

AVANTI ANNULLA

PASSO 3: Selezionare l'eventuale modalità di gestione dei record duplicati tra il csv e vtenext tra le seguenti voci:

Passo 3: Gestione Duplicati (Seleziona questa opzione per impostare i criteri di unione)

Seleziona in che modo verranno gestiti i duplicati: Ignora

Seleziona i campi su cui verrà applicato il controllo duplicati

Campi Disponibili	Campi su cui effettuare il controllo
Formula saluti Nome Numero Lead Telefono Cognome Cellulare Società Fax Titolo Email	

AVANTI ANNULLA

- **Ignora:** i record presenti in vtenext saranno mantenuti e non saranno inseriti i dati del file csv;
- **Sostituisce:** i record presenti in vtenext saranno cancellati e saranno creati nuovi record corrispondenti a quelli del file csv.

Attenzione! Le relazioni dei leads presenti in vtenext (ad esempio attività di calendario, email...) saranno perse. Se volete mantenere le relazioni scegliete la terza opzione: **Aggiorna**.

- **Aggiorna:** prevede un aggiornamento dei record secondo la seguente modalità: se nel crm il campo di destinazione è vuoto, verrà aggiornato con quanto indicato nel csv; se il campo è già compilato nel crm, quanto indicato nel csv non verrà considerato.

Definire successivamente i campi che costituiranno la chiave di riconoscimento dei duplicati. Vediamo un esempio pratico.

In vtenext ho i seguenti leads:

Nome	Cognome	Società	Email	Data Creazione	Relazioni
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	01.01.2018	1 attività di calendario
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	02.12.2018	1 Email

Il giorno 03-12-2018 viene fatta un'importazione da file csv contenente il seguente record e mappando nome, cognome e società.

Nome	Cognome	Società	Email	Cellulare
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	3331234567

Opzione 1: gestione dei duplicati tramite opzione **Salta**

La situazione rimane invariata:

Nome	Cognome	Società	Email	Data Creazione	Relazioni
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	01.12.2018	1 attività di calendario
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	02.12.2018	1 Email

Opzione 2: gestione dei duplicati tramite opzione **Sostituisci**

I record presenti in vtenext vengono cancellati e mantenendo validi i dati del file csv:

Nome	Cognome	Società	Email	Cellulare	Data Creazione	Relazioni
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	3331234567	03.12.2018	

Opzione 3: gestione dei duplicati tramite opzione **Aggiorna**

Tra i record duplicati presenti in vtenext viene mantenuto il record più recente e viene unito con il record del file csv:

Nome	Cognome	Società	Email	Cellulare	Data Creazione	Relazioni
Giorgio	Rossi	Rossi SPA	grossi@rossispa.it	3331234567	03.01.2018	1 Email

Procedendo con il pulsante AVANTI, dovrete mappare i vostri dati rispetto ai campi di vtenext (sia che si tratti di campi standard che di campi personalizzati).

Importa Contatti

Passo 4: Mappa la colonna al campo del modulo

Codifica trovata: UTF-8 Usa mappatura salvata: --Seleziona--

Intestazione	Riga 1	Campo nel CRM	Valore di Default	Formato
Formula di saluto		Formula di saluto	--Nessuno--	
Nome	Sandro	Nome		
Telefono ufficio	06 6873701	--Nessuno--		
Contatto Id	CON169	--Nessuno--		
Cognome	Santececca	Cognome (*)		
Cellulare	346 8624363	Cellulare		
Nome azienda	Accounts:::HermesHotels - Athena Soluti...	--Nessuno--		
Telefono casa		--Nessuno--		
Origine Lead		--Nessuno--		
Altro telefono	06 6873701	--Nessuno--		
Titolo	Resp Tecnico	Titolo		
Fax	06 68192808	Fax		
Dipartimento		Dipartimento		

Campo CRM	Propone i campi standard e personalizzati presenti nel modulo su cui state lavorando.
Valore di Default	Potete indicare il valore di default da impostare se nel file csv la cella è vuota.

Nota. Se dovete fare delle importazioni multiple, avete la possibilità di salvare le mappature per uso futuro, flaggando “Salva come Mappatura Personalizzata” ed attribuendo un nome. Nelle successive importazione la Mappatura sarà disponibile in alto a destra nel menù a tendina.

Una volta terminata la mappatura, cliccare su Importa per trasferire i vostri dati in vtenext. Nell'ultimo step dell'importazione verrà mostrato il risultato della stessa.

3.5.2 Come formattare il file csv

Per essere importati correttamente i dati devono essere in formato ASCII, con valori separati da virgola o punto-e-virgola. Il formato csv è spesso usato per scambiare dati tra le varie applicazioni.

Se volete importare dei dati, questi devono essere formattati in base alle seguenti regole:

- Tutti i campi separati da virgole devono essere compresi tra le virgolette;
- Dovete includere tutti i campi obbligatori nel CRM (per esempio Cognome e Società per i Leads);
- Non sono ammessi campi che contengono trattini, estensioni di file o spaziature giustificatrici;
- I campi numerici non devono contenere il separatore delle migliaia (ad esempio 3800 invece di 3.800). Il punto dovrà essere utilizzato come separatore decimale;
- I campi che contengono le virgolette creano problemi, se dovete usarli devono essere compresi tra parentesi rotonde;
- Per l'importazione dei campi di tipo data va utilizzato il formato americano aaaa-mm-gg;
- Per l'importazione di valori in picklist multi-selezione utilizzare il formato valore1 [##] valore2 [##] valore3 (spazi e parentesi inclusi);
- Le intestazioni dei campi devono essere nella prima riga del csv.

Nella figura viene mostrato un esempio di file per l'importazione di un lead. Ciascuna linea rappresenta un set di dati.

```
" Company" , "Street" , "City" , "Postalcode" , "Country" , "Phone" , "Lastname"
"SampleInc" , "Samplestreet 123" , "Samplecity" , "12345" , "Germany" , "(123) 45678" , "Miller"
"Xyzcompany" , "Xyzstreet 321" , "Xyzcity" , "54321" , "Germany" , " " , "Jane"
```

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Nome	Cognome	Telefono ufficio	Cellulare	Email	Azienda	Titolo	Assegnato a	Fonte
2	Alessio	Bianchi	123456	332320232	bianchi@vtecrm.com	VTECRM ltd	sales account	matteo barbieri	passaparola
3	Giuseppe	Rossi	456897	312126854	rossi@azienda.it	Azienda spa	CEO	matteo barbieri	passaparola
4	Filippo	Ferrari	696515	355285402	ferrari@company.it	Company srl	IT manager	matteo barbieri	passaparola
5									
6									

Se desiderate importare i dati di un contatto dalla vostra applicazione d'ufficio, dovete assicurarvi che questi siano ben formattati. Qualora venisse utilizzato MS Outlook procedere come indicato di seguito:

1. Controllare il formato dei dati

Nella maggior parte dei casi i dati devono essere controllati e modificati manualmente prima dell'importazione. Questo è un lavoro importante per assicurarsi che tutte le informazioni siano ben formattate.

Procedere successivamente con:

- Esportare i contatti da Outlook nel formato Excel;
- Avviare Excel e aprire il file;
- Esaminare qualsiasi carattere speciale come virgole, punti e virgola, virgolette sostituendo quelli che creano problemi, per esempio con uno spazio;
- Verificare le colonne contenenti i campi obbligatori, assicurandosi che ogni singolo dato sia presente nelle differenti righe;
- Rimuovere, se presente, la colonna iniziale e tutte le altre della quale non avrete bisogno in vtenext, per alleggerire il processo di importazione
- Assicurarsi che siano presenti le informazioni di cui si intende disporre perché la rimozione successiva degli errori in vtenext potrebbe richiedere ulteriore lavoro.

2. Salvare il file nel formato CSV (DELIMITATO DAL SEPARATORE DI ELENCO)

3.5.3 Esportazione

L'esportazione delle anagrafiche permette il salvataggio di esse all'interno di un file di tipo csv. Premendo l'icona si aprirà la maschera per la selezione dei criteri di esportazione.

Contatti >> Esporta

Criteri di Ricerca dei Record:

Export dei risultati della ricerca

Export senza i risultati della ricerca

Modalità di Export:

Export di tutti i dati

Export dei dati della pagina corrente

Export dei record selezionati

Export dei risultati della ricerca	Verranno esportati solo i record che costituiscono il risultato della ricerca effettuata
Export senza i risultati della ricerca	Verranno esportati tutti i record indipendentemente dalla ricerca effettuata

Export di tutti i dati	Verranno esportati tutti i record
Export dei dati della pagina corrente	Verranno esportati tutti i record visualizzati nella pagina
Export dei record selezionati	Verranno esportati solo record selezionati tramite flag

Cliccando Esporta il browser vi proporrà il salvataggio dei dati sul vostro computer.

3.5.4 Controllo dei duplicati in un modulo

È possibile verificare la presenza di duplicati all'interno di un modulo mediante una procedura guidata.

Per lanciare il controllo dei duplicati cliccare su altro e trova duplicati all'interno del modulo interessato, quindi indicare i campi chiave per l'individuazione dei duplicati (inclusi campi personalizzati).

Avviare la procedura di ricerca dei duplicati tramite il tasto Trova Duplicati.

Selezione dei Criteri per l'Unione
Seleziona i campi su cui basare la ricerca di duplicati

<p>Campi Disponibili</p> <ul style="list-style-type: none"> Formula di saluto Nome Telefono Ufficio Cognome Cellulare Nome Azienda Telefono Casa Fonte Lead Altro Telefono Titolo <p><input type="checkbox"/> Salta i record con campi vuoti</p>	<p>Campi su cui effettuare il controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> Nome Cognome Nome Azienda Email
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

»
«

SALVA MAPPIATURA
TROVA DUPLICATI
ANNULLA

Entità duplicate in Contatti

Totale : 4 Duplicati:2

recordid	Nome	Cognome	Nome Azienda	Email	Tipo Entità	Unici la selezione	Azione
<input type="checkbox"/> 2140	francesco	villani	crmvillege	cesco@cesco.it	Esistente	<input type="checkbox"/>	UNISCI
<input type="checkbox"/> 8030	Francesco	Villani	crmvillege	cesco@cesco.it	Esistente	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 6720	VTE	Notification System	crmvillege	cesco@cesco.it	Esistente	<input type="checkbox"/>	UNISCI
<input type="checkbox"/> 6827	VTE	Notification System	crmvillege	cesco@cesco.it	Esistente	<input type="checkbox"/>	

Le anagrafiche duplicate possono essere unite tramite Unisci (merge). Il sistema prevede la normalizzazione fino a tre anagrafiche per volta.

Nell'immagine vediamo come si possono normalizzare ed unire le schede duplicate scegliendo campo per campo il valore valido.

Unisci Record > Contatti

Il primo record verrà mantenuta dopo l'unione. È possibile selezionare i valori della colonna da mantenere. Gli altri record saranno eliminati ma le relazioni saranno fuse.

Elenco dei Campi	Record #1 (selezione come record principale)	Record #2 (selezione come record principale)
Formula di saluto	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --None--
Nome	<input checked="" type="radio"/> francesco	<input type="radio"/> Francesco
Telefono Ufficio	<input checked="" type="radio"/> 405405	<input type="radio"/> --Nessuno--
Cognome	<input checked="" type="radio"/> villani	<input type="radio"/> Villani
Cellulare	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Nome Azienda	<input checked="" type="radio"/> crmvillage	<input type="radio"/> crmvillage
Telefono Casa	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Fonte Lead	<input checked="" type="radio"/> Web Site	<input type="radio"/> --None--
Altro Telefono	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Titolo	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Fax	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Dipartimento	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Compleanno	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Email	<input checked="" type="radio"/> cesco@cesco.it	<input type="radio"/> cesco@cesco.it
Riporta a	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Assistente	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> giraffa
Telefono Assistente	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Non Chiamare	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Blocca Email Automatiche	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Assegnato a	<input checked="" type="radio"/> francesco.villani1701@gmail...	<input type="radio"/> francesco.villani1701@gmail...
Riferimento	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Nome Fornitore	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Utente Portale	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Data Inizio Supporto	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> 2017-09-25
Data Fine Supporto	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> 2017-10-31
Via (spedizione)	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Altra Via	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Citta' (spedizione)	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--

Tenete presente che:

- il record selezionato sarà la scheda che verrà mantenuta dopo l'unione;
- ad unione avvenuta, l'anagrafica salvata conterrà la fusione delle relazioni;
- è possibile abilitare o disabilitare l'operazione di unione delle anagrafiche dai Profili utenti.

3.5.5 Salva mappatura

Ogni utente può attivare su ogni modulo attraverso il pulsante un controllo di unicità in fase di creazione di nuovi record.

Definire il set di campi chiave, quindi Salva Mappatura.

Selezione dei Criteri per l'Unione
Seleziona i campi su cui basare la ricerca di duplicati

Campi Disponibili

- Formula di saluto
- Nome
- Telefono Ufficio
- Cognome
- Cellulare
- Nome Azienda
- Telefono Casa
- Fonte Lead
- Altro Telefono
- Titolo

Salta i record con campi vuoti

Campi su cui effettuare il controllo

- Nome
- Cognome
- Nome Azienda
- Email**
- Telefono Ufficio

SALVA MAPPATURA
TROVA DUPLICATI
ANNULLA

A questo punto ogni volta che si andrà a modificare o creare un nuovo record, il sistema controllerà se esiste già un record che possiede la stessa combinazione di campi, avvertendo della presenza dell'eventuale duplicato. Ad esempio, nel caso il campo chiave scelto è Email, apparirà l'avviso in figura.

crm.village.vtecrm.net dice

Record già esistente nel sistema con dati:
Email: a@a.it

Vuoi salvare lo stesso?

OK
Annulla

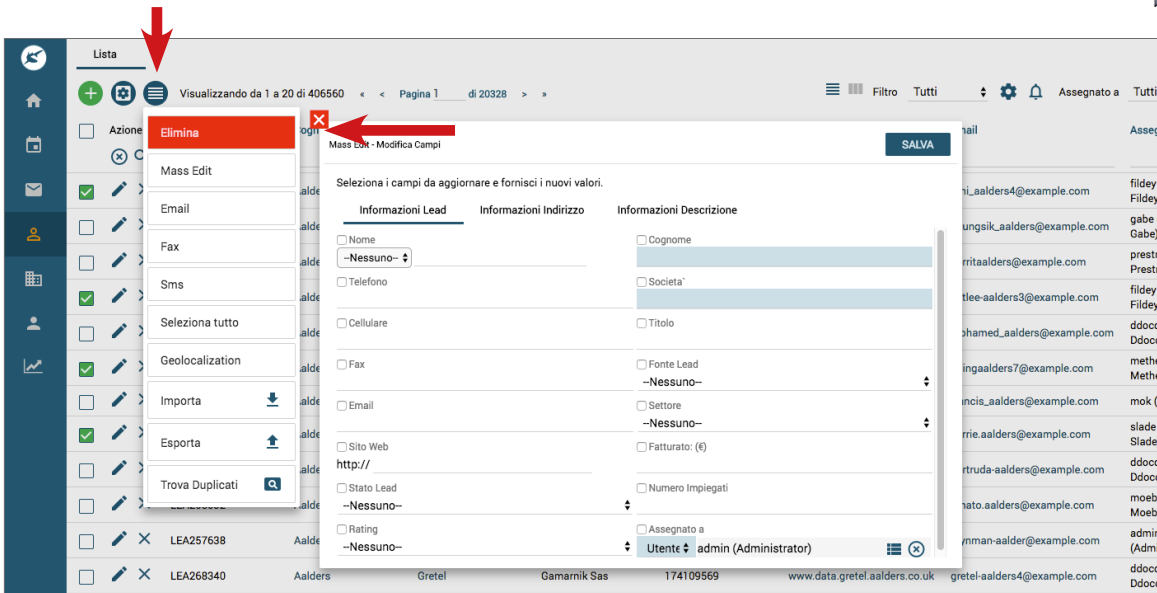
3.6 Mass Edit

La funzione Mass Edit è utile per aggiornare velocemente dei campi all'interno di più anagrafiche selezionate.

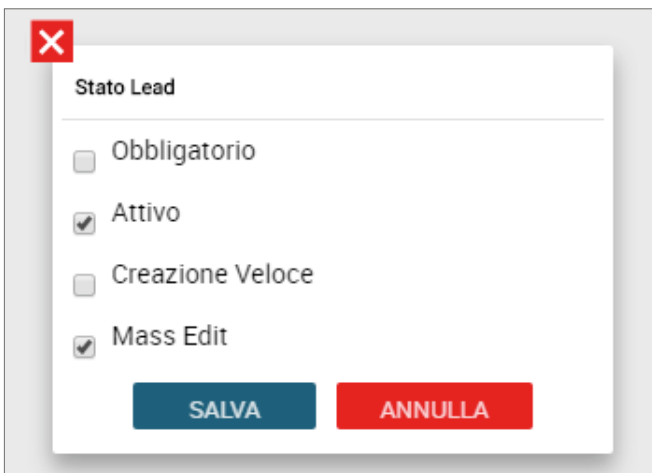
Ad esempio, se create un nuovo campo personalizzato in Leads e volete editare quel campo per più nominativi, potete farlo senza dover aggiornare le singole anagrafiche.

Nella figura viene illustrato un aggiornamento di alcune anagrafiche selezionate nel modulo Leads.

Azione	Numero Lead	Cognome	Nome	Società	Telefono	Sito Web	Email	Assegnato a
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA40788	Aalders	Rani	Emro Snc	889067879	www.raniaalders.org	rani_aalders4@example.com	fildey (Hilliard Fildey)
<input type="checkbox"/>	LEA47186	Aalders	Chungsik	Yahypour Ltd	825884880	www.chungsik-aalders.com	chungsik_aalders@example.com	gabe (Mehmud Gabe)
<input type="checkbox"/>	LEA61641	Aalders	Gerrit	Heurich Snc	902923045	www.info.gerritaalders.com	gerritaalders@example.com	prestrud (Hideo Prestrud)
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA76580	Aalders	Catlee	Ozersky Snc	226602554	www.data.catleeaalders.com	catlee-aalders3@example.com	fildey (Hilliard Fildey)
<input type="checkbox"/>	LEA110119	Aalders	Mohamed	Hering LLC	317198147	www.mohamed-aalders.it	mohamed_aalders@example.com	ddocdb (Harpal Ddocdb)
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA112111	Aalders	Irving	Hashemi Ltd	739998901	www.data.irvingaalders.co.uk	irvingaalders7@example.com	metheny (Dione Metheny)
<input type="checkbox"/>	LEA120100	Aalders	Francis	Jacobs Srl	94180913	www.info.francis_aalders.net	francis_aalders@example.com	mok (Lilla Mok)
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA156990	Aalders	Korrie	Aderhold Inc	940649697	www.korrie_aalders.it	korrie.aalders@example.com	slade (Melhem Slade)
<input type="checkbox"/>	LEA205210	Aalders	Gertruda	Harless	296649032	www.gertruda.aalders.com	gertruda-aalders@example.com	ddocdb (Harpal Ddocdb)



Mass Edit è presente in tutti i moduli di vtenext all'interno del pulsante altro. Non tutti i campi però sono modificabili in massa. Tra quelli possibili l'amministratore del CRM può abilitare/disabilitare la loro disponibilità nel pannello di mass editing tramite il Layout Editor (si veda capitolo dedicato).



4 Calendario e attività

Il Calendario di vtenext permette di associare alle vostre attività una priorità, gli utenti o contatti coinvolti e l'oggetto collegato all'attività stessa.

Basta un click per accedere al contenuto relazionato, posticipare un'attività che non si è riusciti a cominciare o chiuderne una.

Inoltre, il calendario di ciascun utente è condivisibile con quello degli altri.

vtenext offre due diverse tipologie di attività:

Evento: attività con ora di inizio e di fine ben definite, che possono coinvolgere altri utenti o contatti. Vengono proposti eventi che, a loro volta, sono classificati secondo tipologia di attività (Chiamata, Riunione, ecc.).

Compito: definisce un'attività personale da svolgere nell'arco di una o più giornate senza vincolo di orari. Lo si può paragonare ad un promemoria di un lavoro da fare.

vtenext permette di storicizzare le attività fornendo strumenti adatti all'amministrazione efficace di tutta l'organizzazione aziendale.

L'aspetto del modulo Calendario è il seguente:



The screenshot displays the vtenext calendar interface. At the top, there are navigation buttons: '+ CREA', 'GEOLOCALIZZAZIONE', and a settings gear. The date 'Mar 17/4' is centered at the top. On the left, a vertical sidebar contains icons for home, user profile, calendar, and a chart. The main calendar area shows a grid with a teal block representing a task from 11:00 to 14:30 on March 17th, labeled 'Visita Cliente'. On the right, a sidebar titled 'Assegnato a: Selezionati' lists users with checkboxes: Festività, A Me (checked), Nessuno, Agli Altri, Aurora Favuzza (checked), Francesco Villani (checked), Villani (checked), and Manuel Benedetti (checked). A vertical toolbar on the far right contains various utility icons.


- Nel menù in alto a sinistra si trova la modalità di visualizzazione (Giorno, Settimana, Mese, Elenco e Geolocalizzazione);
- L'ampia sezione centrale mostra l'agenda vera e propria (visualizzazione eventi/compiti, possibilità di trascinare un evento per spostarlo nel tempo, click per la creazione veloce di un nuovo evento/compito, click per visionarne dei dettagli, click per archivarlo come svolto)
- A destra vi è la lista degli utenti disponibili alla condivisione. Attivando uno o più utenti si visualizzerà la loro agenda sovrapposta alla propria;
- Il pulsante Mostra/Nascondi Compiti Completati (in alto a sinistra) consente di abilitare o disabilitare la visualizzazione dei compiti completati; inoltre cliccando sulla barra è possibile espandere l'area di visualizzazione dei compiti.

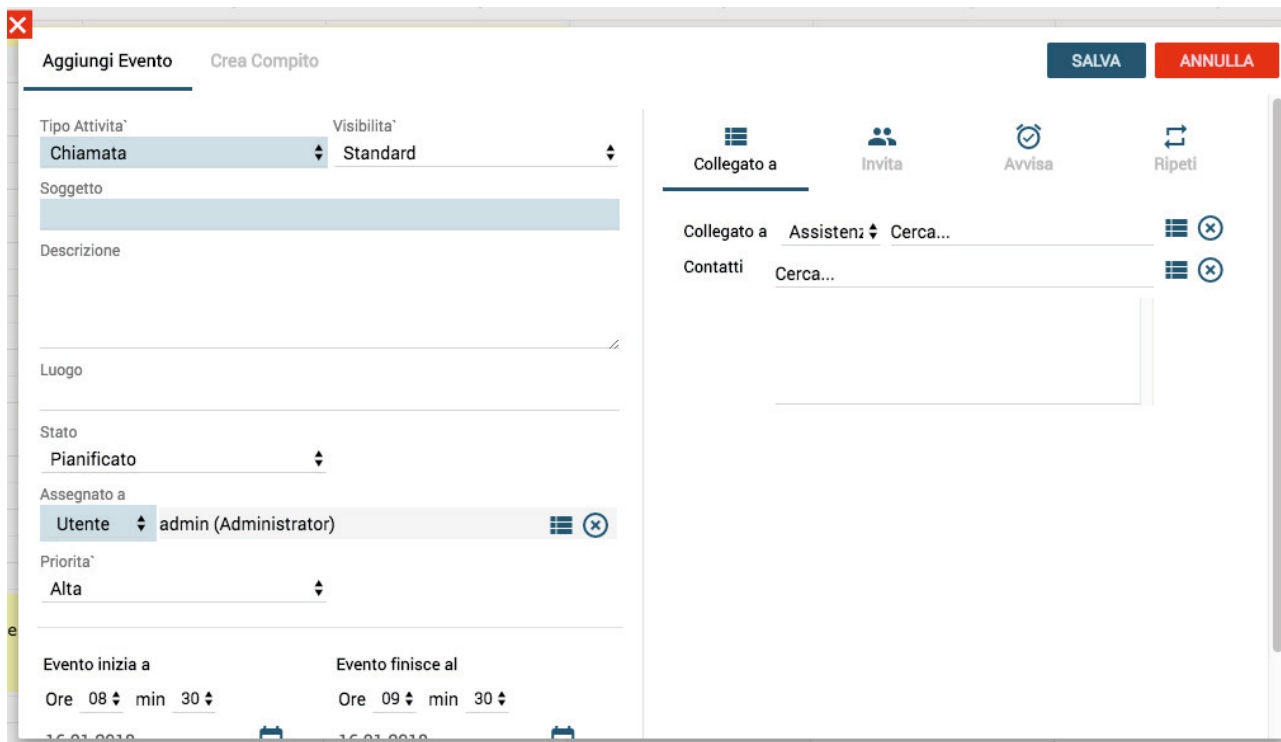
	Lun 15/1	Mar 16/1	Mer 17/1	Gio 18/1	Ven 19/1	Sab 20/1
Mostra Compiti Completati	invio mail					
08:00						

La modalità di visualizzazione Elenco consente di operare nel calendario con gli stessi strumenti di ricerca, filtro, mass edit, ecc, messi a disposizione per tutti gli altri moduli.

	GIORNO	SETTIMANA	MESE	ELENCO	Visualizzando da 1 a 20 di 104 << >> Pagina 1 di 6 >>			Filtro Tutti	Ass
	Azioni	Stato	Tipo Attivita'	Soggetto	Collegato a	Orario e data inizio	Data chiusura		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Non Tenuto	Riunione	Incontro con Minna	role	01-01-2018 19:20	01-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Pianificato	Tracciato	Aggiornamento Thanh-Ha	vte_invoice201	01-01-2018 11:19	01-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tenuto	Chiamata	Appuntamento Lindsay	zoho_inv7841	01-01-2018 15:09	01-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Non Tenuto	Tracciato	Chiamare Hor	International Electrical Engineers Assoc...	02-01-2018 04:44	02-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tenuto	Chiamata	Riunione Arda	Jean-Claude	02-01-2018 08:37	02-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Non Tenuto	Tracciato	Incontro con Jasmin	vteCRM Inc - 1000 units	02-01-2018 00:51	02-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Pianificato	Riunione	Meeting Ensing	jackal	02-01-2018 14:53	02-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tenuto	Riunione	Aggiornamento Horowitz	PO_vte5usrp	03-01-2018 14:28	03-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tenuto	Tracciato	Aggiornamento Ava	PO_vte	03-01-2018 12:13	03-01-2018		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Non Tenuto	Tracciato	Riunione Swact	supporter	03-01-2018 08:27	03-01-2018		

4.1 Aggiungere un evento al calendario

Dal modulo Calendario si può cliccare sul tasto verde crea  oppure sull'area dell'agenda trascinando il mouse in base alla durata dell'evento (drag & drop)



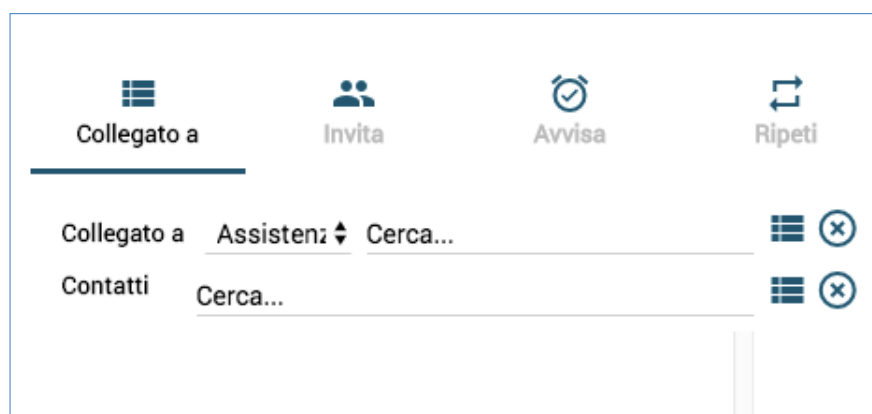
Tipo Attività	Selezione e Chiamata, Riunione o altri valori personalizzati
Visibilità	Classificare un evento come Pubblico, Privato o Standard
Oggetto	Inserire un nome (titolo) per l'evento.
Descrizione	Si può aggiungere una breve descrizione sull'evento
Stato	Per default lo stato è Pianificato. Definisce lo stato di avanzamento del progetto.

Priorità	Stabilire un livello priorità
Assegnato a	Per default l'utente che crea l'evento ne è l'assegnatario, si può cambiare se necessario
Evento inizia al/ Evento finisce al	Ogni evento ha un inizio e una fine; può estendersi anche su più giorni.
Tutto il giorno	Attivare se l'evento dura tutto il giorno. Di default comprende 8 ore lavorative e viene posizionato in alto nella sezione compiti.

Poiché gli eventi sono collegabili agli oggetti CRM, è possibile crearli anche partendo dall'oggetto in questione (vedi la funzione Collegato a).

Collegato a

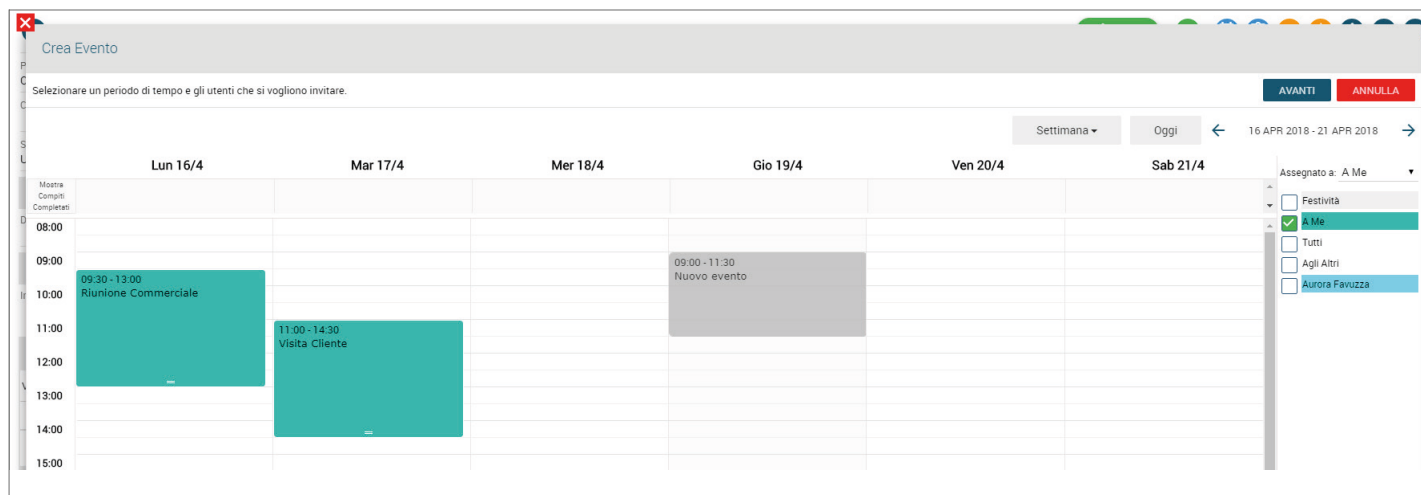
Un evento può essere collegato alle entità standard e personalizzate (inserite tramite la creazione moduli presente nelle Impostazioni) all'interno di vtenext. Si rammenta che il modulo contatti è separato dal resto, pertanto è possibile collegare uno o più contatti all'evento.



Attenzione!

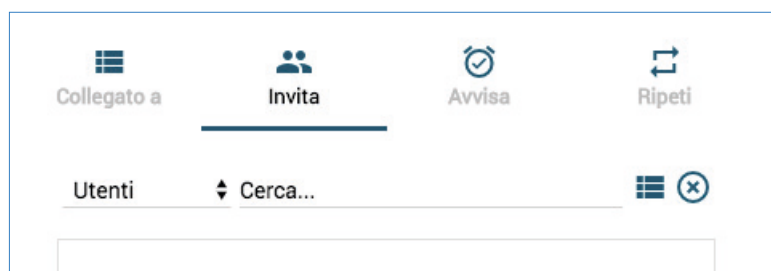
1) Vengono esclusi dalle relazioni con il calendario i seguenti moduli: Documenti, Reports, Servizi, Prodotti, Linee di prodotto, Newsletter, Target, DDT, Listini, FAQ, Pdfmaker, Installazioni, Interventi, Processi, Servizi a contratto.

2) La relazione tra un evento e il modulo messaggi è disponibile solo partendo dalla singola email e non viceversa. Non implica la compilazione del campo “collegato”, ma una copia del corpo della mail nel campo “descrizione”.



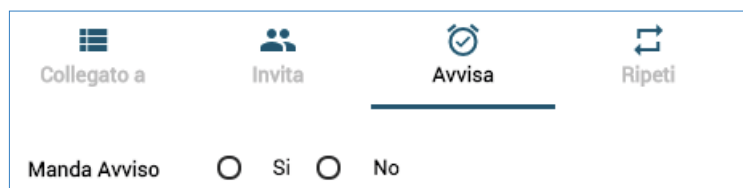
Invita

Si possono invitare altri utenti o contatti nell’evento che state creando.



- I contatti riceveranno una mail di notifica con i dettagli dell’evento e la possibilità di indicare se parteciperanno o meno.
- Gli utenti riceveranno una notifica vtenext (pannello Notifiche) e, accedendo all’evento nel CRM, potranno indicare la partecipazione (si/no) e visualizzare nella propria agenda l’evento come se fosse assegnato a loro.

Avvisa




Vi permette di schedare un promemoria automatico (sotto forma di email o notifica), che

verrà inviato a tutti i partecipanti. Si potrà decidere quanti giorni/ ore/ minuti prima dell'evento, inviare detta notifica.

Attenzione! Per l'invio delle email di avviso occorre schedulare il relativo job nel cron del server di vtenext, vedere per maggiori dettagli il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

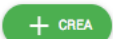
Ripeti

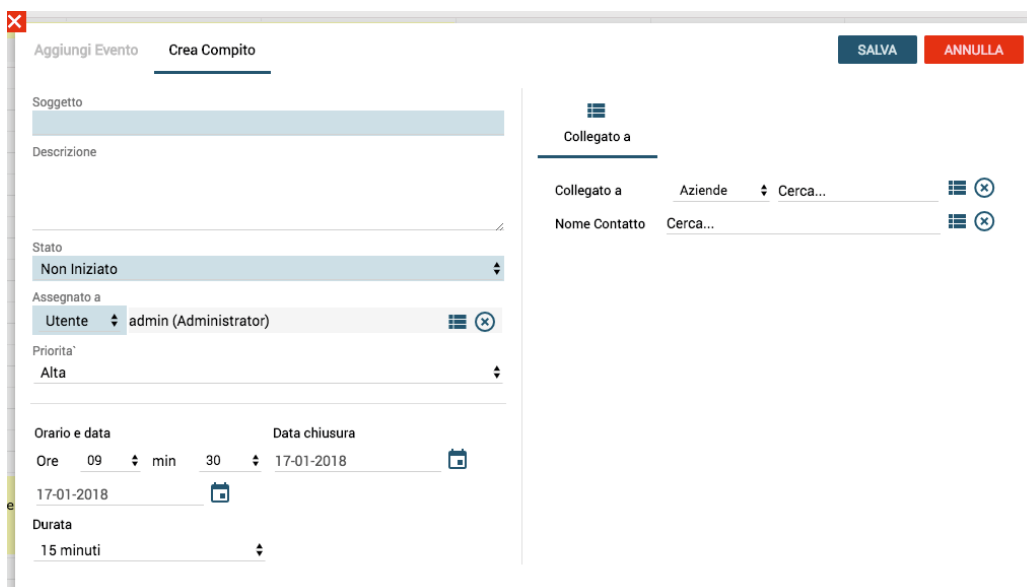
Vi permette di schedulare gli eventi che si ripetono regolarmente, impostandone la frequenza. Al salvataggio il sistema creerà gli eventi "copia", indipendenti l'uno dall'altro.



4.2 Compiti

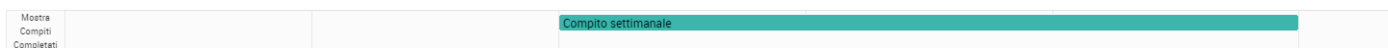
I compiti sono sempre assegnati a un utente o a un gruppo, ma non è possibile invitare altri utenti o collegare più di un contatto. Il compito può però essere trasferito ad un altro utente, cambiando l'assegnatario.

Le procedure di inserimento sono le stesse degli eventi: dall'oggetto relazionato, dall'interfaccia grafica del modulo Calendario o con il tasto 

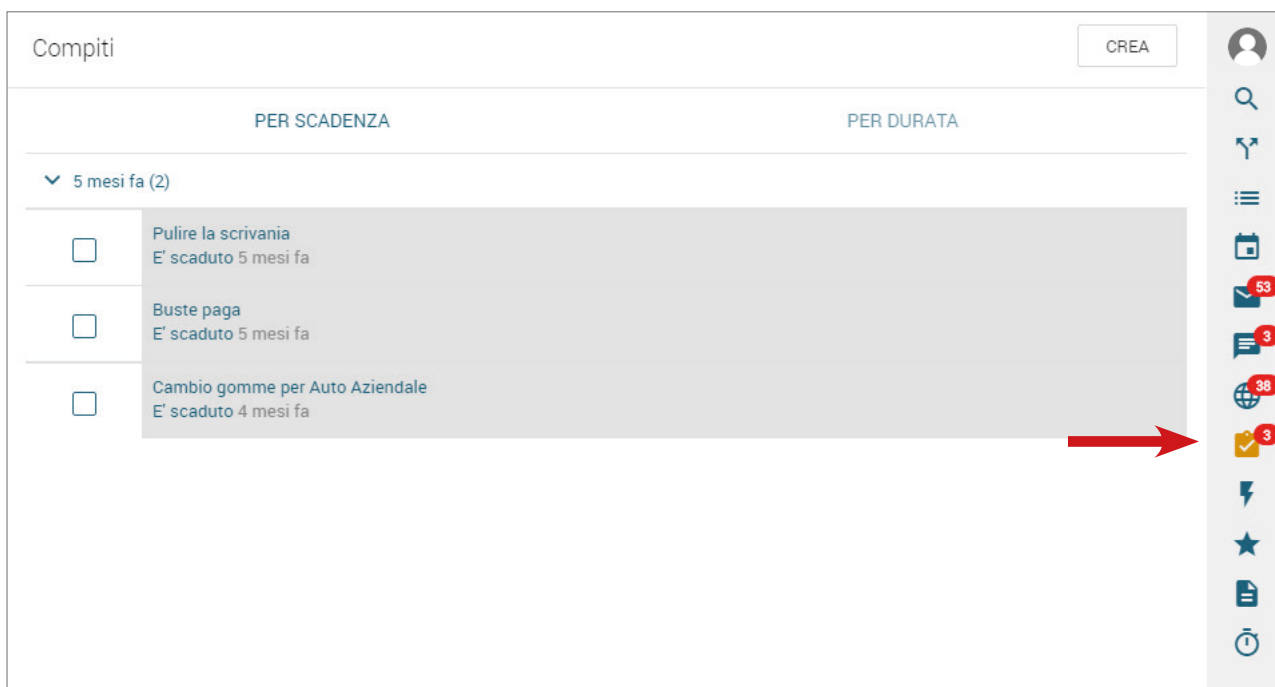


Soggetto	Inserire un nome (titolo) per il compito
Priorità	Stabilite un livello priorità
Descrizione	Aggiungere una breve descrizione al compito.
Stato	Per default lo stato è “non iniziato”, se necessario modificare il valore
Assegnato a	Per default l’utente che crea il compito ne è l’assegnatario, si può cambiare se necessario
Orario e Data inizio/Data chiusura	Ogni compito ha una data di inizio e una data di scadenza, può estendersi anche su più giorni

I compiti da completare sono visualizzati nell’area superiore del calendario.



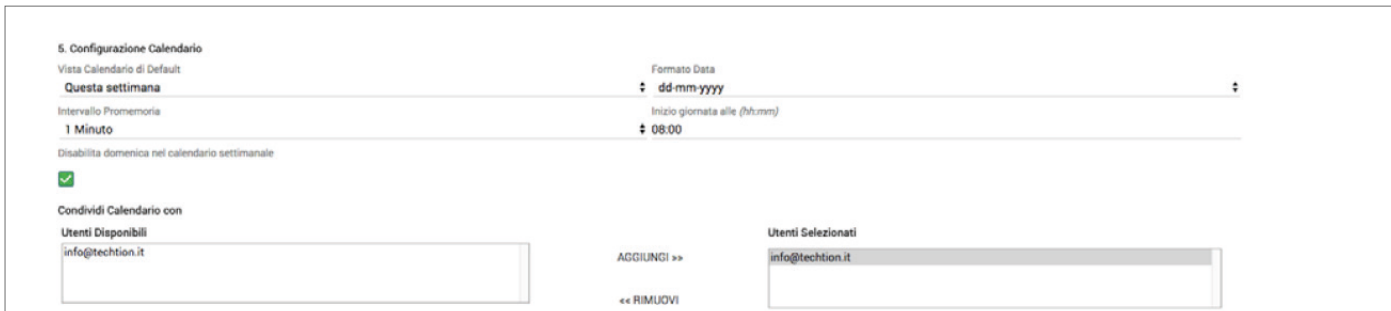
Puoi visionare la lista dei compiti aperti da qualsiasi punto di vtenext cliccando sull’ icona nel menu a destra.



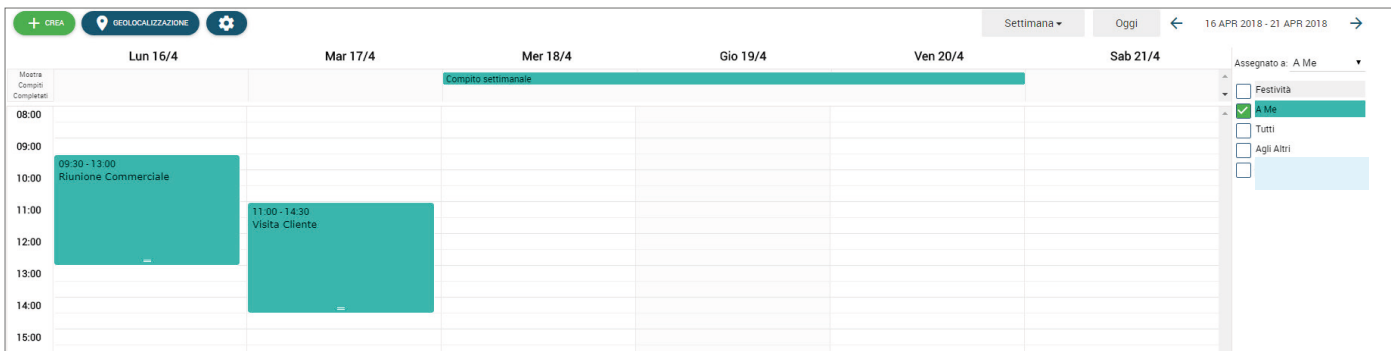
4.3 Condivisione e preferenze del Calendario

Dalle preferenze del calendario (icona, raggiungibili anche da Preferenze Utente) l'utente può impostare alcuni campi:

Vista Calendario di Default	Definisce la vista di default del calendario (giornaliera, settimanale...)
Formato data	L'utente sceglie il formato della data
Intervallo promemoria	Frequenza per il controllo dei promemoria delle attività del calendario tramite pop-up
Inizio giornata	Definisce l'ora di inizio della giornata lavorativa (sarà la prima ora disponibile in calendario per fissare eventi)



Se il calendario è impostato dall'amministratore come pubblico, tutti gli utenti hanno la facoltà di condividere l'agenda con gli altri utenti, permettendone quindi la visibilità totale o parziale a seconda dei privilegi (per questi si veda il prossimo paragrafo). Nella colonna sulla destra del calendario appaiono, se condivise, le agende degli altri utenti, ciascuna visualizzata con un proprio colore assegnato automaticamente.



Esempio: gli utenti Agente 1 e Agente 2 hanno necessità di condividere l'agenda. Dalle preferenze del Calendario, sezione "Condividi Calendario con", Agente 1 deve scegliere l'utente Agente 2:



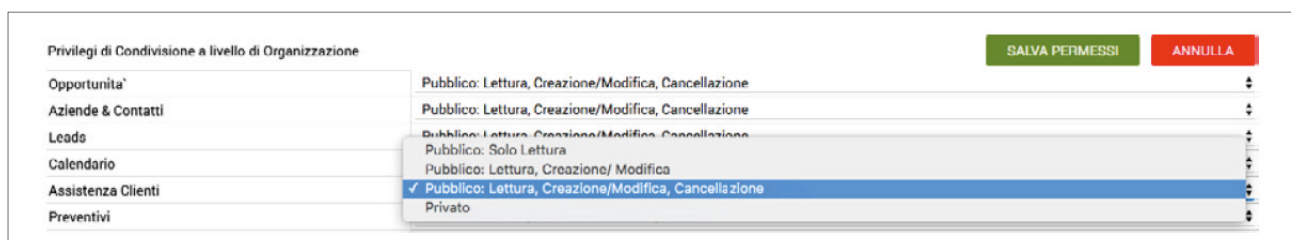
Poi Agente 2 accede alle proprie preferenze e attiva Agente 1 nella sezione "Mostra Calendario utenti":



Ora Agente 2 può vedere il calendario e assegnare attività ad Agente 1. Agente 2 potrà a sua volta, con la stessa procedura, condividere il proprio calendario con agente 1 e permettere a questi di vedere e assegnargli attività.

4.4 Accesso condiviso Calendario e visibilità eventi

Per gestire i privilegi di visibilità e modifica del Calendario, occorre conoscere l'Accesso Condiviso (dal menù Impostazioni) e la visibilità dell'evento.

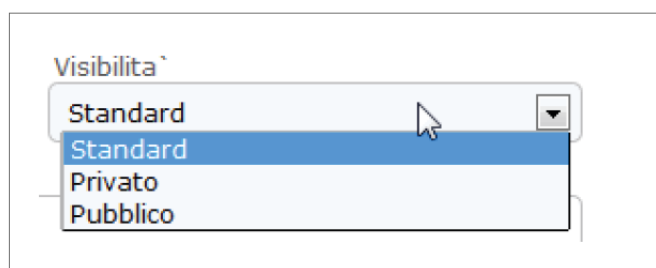


In Impostazioni > Accesso Condiviso vi sono diverse configurazioni possibili per il Calendario (spiegate con alcuni esempi di seguito):

- Privato (segue la gerarchia dei ruoli);
- Pubblico: Sola Lettura;
- Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica;
- Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica, Cancellazione.

Il singolo evento, nel momento in cui lo si crea, presenta una picklist in cui è possibile scegliere la sua visibilità:

- **Standard:** segue la regola definita dall'Accesso Condiviso
- **Privato:** il contenuto dell'evento è sempre privato, ma gli altri utenti possono vedere l'occupazione del calendario (se condiviso)
- **Pubblico:** il contenuto dell'evento è sempre pubblico, indipendentemente dalle regole di Accesso Condiviso.



La combinazione delle impostazioni di Accesso Condiviso, della visibilità del singolo evento e dei ruoli gerarchici, determinano i privilegi di visibilità e modifica degli eventi per singolo utente.

Di seguito esempi del comportamento secondo varie combinazioni. Nell'esempio si considera la seguente gerarchia:

- al ruolo Manager appartiene un utente Manager
- al ruolo Sales appartengono i due utenti Agente 1 e Agente 2

Secondo questa gerarchia (per approfondire si veda cap. Ruoli):

- Manager visualizza i dati assegnati a se stesso e agli utenti Sales
- gli utenti Sales visualizzano i propri dati

Ruolo e Albero della Gerarchia



Calendario Pubblico: Sola lettura

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
MANAGER (superiore)	Standard	Sola lettura	AGENTI (inferiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (pari ruolo)	Standard	Sola lettura	AGENTE 2 (pari ruolo)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (inferiore)	Standard	Sola lettura	MANAGER (superiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Calendario Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
MANAGER (superiore)	Standard	Sola lettura	AGENTI (inferiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (pari ruolo)	Standard	Sola lettura	AGENTE 2 (pari ruolo)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (inferiore)	Standard	Sola lettura	MANAGER (superiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Calendario Pubblico: Lettura, Creazione/Modifica, Cancellazione

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
MANAGER (superiore)	Standard	Sola lettura	AGENTI (inferiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (pari ruolo)	Standard	Sola lettura	AGENTE 2 (pari ruolo)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (inferiore)	Standard	Sola lettura	MANAGER (superiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Calendario privato

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
MANAGER (superiore)	Standard	Sola lettura	AGENTI (inferiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (pari ruolo)	Standard	Sola lettura	AGENTE 2 (pari ruolo)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Assegnatario evento	Visibilità evento	Cosa vede/fa	Utente
AGENTE 1 (inferiore)	Standard	Sola lettura	MANAGER (superiore)
	Privato	Solo impegno risorsa	
	Pubblico	Lettura/modifica/elimina	

Regole generali per il Calendario privato:

Visibilità evento	Gli utenti vedono l'evento	Gli utenti vedono il contenuto	Gli utenti modificano/eliminano
Pubblico	si	si	si
Standard	si	si	secondo gerarchia ruoli
Privato	si	no	no

4.5 Importare ed esportare attività

Per importare o esportare le Attività tra vtenext e altri applicativi è a disposizione il formato standard iCalendar (estensione .ics).

Per esportare le attività del calendario di vtenext, dovete visualizzarlo in modalità elenco, selezionare i record da esportare, premere il pulsante di esportazione e scegliere il nome del file. In modo analogo, per importare record da file iCalendar esterno, premere il pulsante per l'importazione e seguire la procedura.

In alternativa all'esportazione/ importazione in formato iCalendar, vtenext fornisce una serie di integrazioni con sistemi molto comuni:

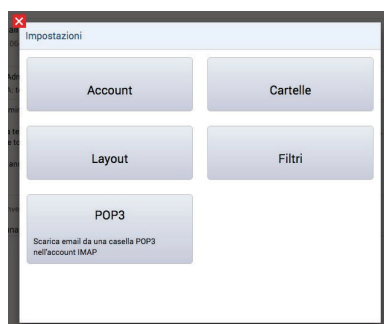
- Sincronizzazione via protocollo Active Sync (modulo extra);
- Sincronizzazione con calendario di Exchange (modulo extra);
- Sincronizzazione con GCalendar (modulo extra);
- Sincronizzazione con Zimbra (modulo extra);
- Sincronizzazione con Outlook e Thunderbird via plugin.

5 Strumenti di comunicazione personale

Un sistema CRM ha come principale obiettivo la gestione delle relazioni con i clienti e in quest'ottica hanno una fondamentale importanza gli strumenti di comunicazione. vtenext ne offre diversi per la gestione della comunicazione sia verso i clienti (o i potenziali) sia verso il proprio team di lavoro, distinguendo la comunicazione personale da quella marketing.

In questo capitolo verranno mostrati gli strumenti per la comunicazione personale:


- Modulo Messaggi
- Template email
- Modulo Conversazioni
- Modulo Notifiche
- Modulo Note
- Modulo Documenti



In particolare il modulo Messaggi che permette l'invio di email singole o verso un numero limitato di destinatari dove ogni messaggio di posta viene agganciato alla relativa anagrafica del destinatario.

5.1 Configurazione posta in uscita (SMTP)

Per attivare l'invio di email dal CRM compilare i dati del server SMTP in Impostazioni > Server di posta > Server di Posta in Uscita (SMTP).

 **Impostazioni > Server di Posta**
Configura i dettagli del Server di Posta

Server di Posta in Uscita (SMTP)

Account	Altro	
Nome Server	mail.azienda.com	
Porta		
Nome Utente	azienda@azienda.com	
Password	*****	
Richiede Autenticazione?	Si	

Server di Posta in Entrata (IMAP)

Account	Nome Server	Porta
Altro	mail.ragionesociale.com	143
Altro	mail.azienda.com	143

Account	scegliere il tipo di server di posta tra i principali previsti, se non è presente la tipologia del proprio server di posta scegliere CUSTOM. Attenzione! Se utilizzate Gmail potrebbe non essere possibile spedire email da indirizzi di posta diversi da quello indicato in questa schermata.
Nome Server	indirizzo del server di posta per l'accesso via smtp
Porta	indicare la porta, il sistema propone la porta di default
Nome Utente	indicare un account con cui autenticarsi al server di posta, solitamente coincide con l'indirizzo email completo
Password	password di accesso legata all'account
Richiede Autenticazione	si/no

Al salvataggio il sistema effettuerà un test dei dati inseriti, inviando una mail all'utente amministratore, e fornirà un messaggio di errore nel caso non sia stato possibile inviare la mail (esempio in figura).

Impostazioni > Server in Uscita

Configura i dettagli del Server di Posta in Uscita

Stato test Mail: La mail non puo' essere inviata all'amministratore. Verifica le configurazioni del mail server e la email dell'amministratore

Il server SMTP entra in gioco, oltre per la posta personale del modulo Messaggi, anche nell'invio di newsletter: per questa attività è fortemente consigliato disporre di un SMTP dedicato al mass mailing (si veda capitolo dedicato).

N.B.: i server mail su porta protetta in ssl vanno specificati con nome server ssl://nomeserver (es. ssl://smtps.aruba.it)

5.2 Modulo Messaggi

Il modulo Messaggi di vtenext sfrutta l'account di posta in modalità IMAP.

Potete lavorare sulle email attraverso vtenext come se lavoraste sul server, ovvero senza alcuno scaricamento delle email in una cartella. Qualsiasi operazione che eseguirete in Messaggi sarà svolta direttamente sul server: la creazione di una cartella in vtenext corrisponde alla creazione di una cartella sul server di posta, l'eliminazione di una mail in Messaggi corrisponde alla cancellazione del messaggio dal server, ecc.. Pertanto non viene creata una copia delle email, come solitamente accade per i client Outlook/ Thunderbird che si collegano al server di posta in modalità POP3. Le email continueranno pertanto a risiedere fisicamente nel server di posta. Oltre all'account principale in modalità IMAP è possibile configurare degli account secondari in modalità IMAP o POP3.

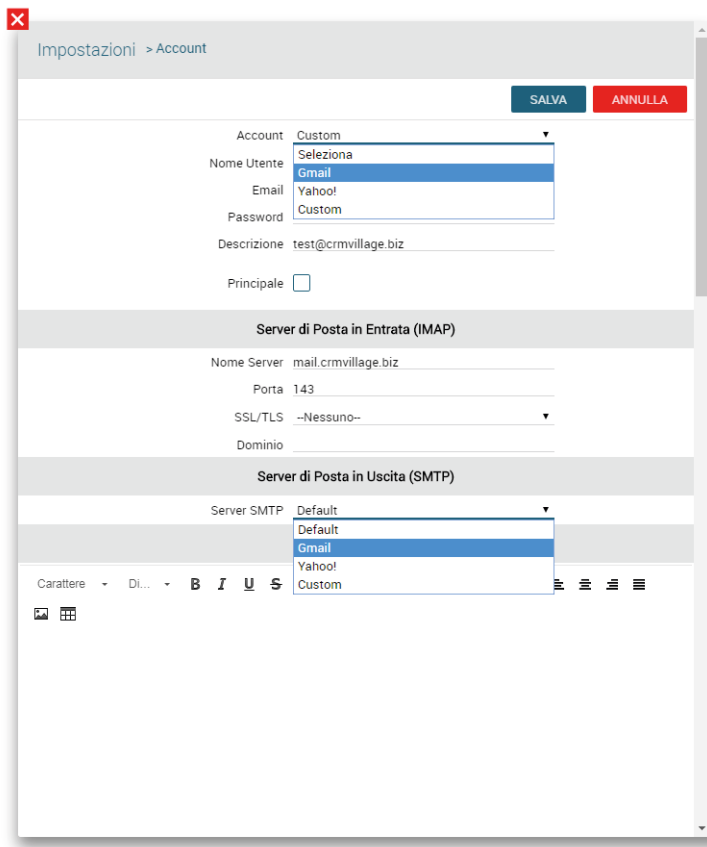
N.B.: dalla release 18.02, è possibile settare SMTP multipli associabili ad un singolo account di posta all'interno del modulo messaggi.

5.2.1 Configurazione posta in entrata (IMAP) e cartelle


Definito il server comune di posta in uscita (vedi sopra), il server di posta in entrata (IMAP) può essere configurato qui oppure direttamente dal modulo Messaggi di ciascun utente, tramite l'icona dell'ingranaggio > Account. Ogni utente avrà facoltà di gestire più caselle, sia sui server configurati nelle Impostazioni amministratore, sia su altri server.

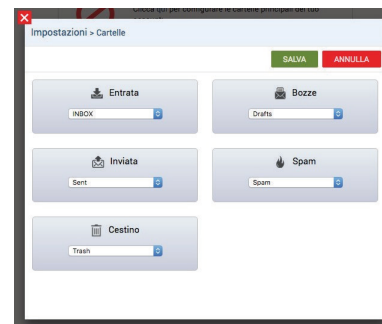


Nome	scegliere il tipo di account tra i proposti o scegliere Custom
Server	indirizzo del server di posta per l'accesso via IMAP
Porta	SSL/TLS se presente
Dominio	indicare il dominio, ad esempio azienda.it
Firma	inserire testo, immagini, link come firma personale in calce alle email



Dopo aver inserito le credenziali di accesso, è necessario configurare le cartelle principali per la posta in entrata, inviata, bozze, cestino e spam.

L'utente può modificare questa configurazione in qualsiasi momento accedendo dal modulo Messaggi  a **Cartelle**



Cartelle speciali


All'interno della lista cartelle troverete due cartelle speciali:

Condivisa: riporta le email che gli altri utenti hanno condiviso con voi attraverso una conversazione (si veda oltre);

Importata: contiene tutti i Messaggi che per vari motivi


 Condivisa	1
 Importata	206
 Contrassegnata	7
 Entrata	53

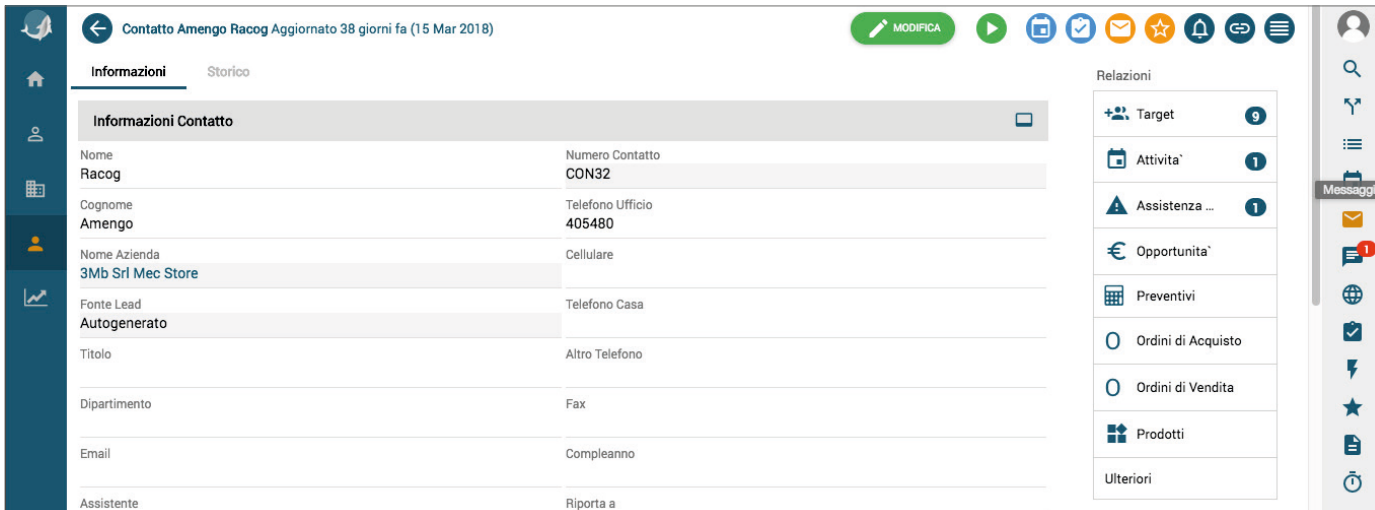
non sono presenti in un account imap dell'utente, ma sono collegati ad un'anagrafica del vtenext;

Contrassegnata: riporta le email che sono state marcate con 

5.2.2 Scrivere e visualizzare email

Per inviare un'email, ad esempio a un contatto, avete tre possibilità equivalenti:

1. cliccare sull'indirizzo email visualizzato nell'anagrafica o in qualsiasi pagina di vtenext;
2. cliccando sull'icona nella barra azzurro chiaro, scegliendo Scrivi
3. dall'interfaccia del modulo Messaggi cliccando su 

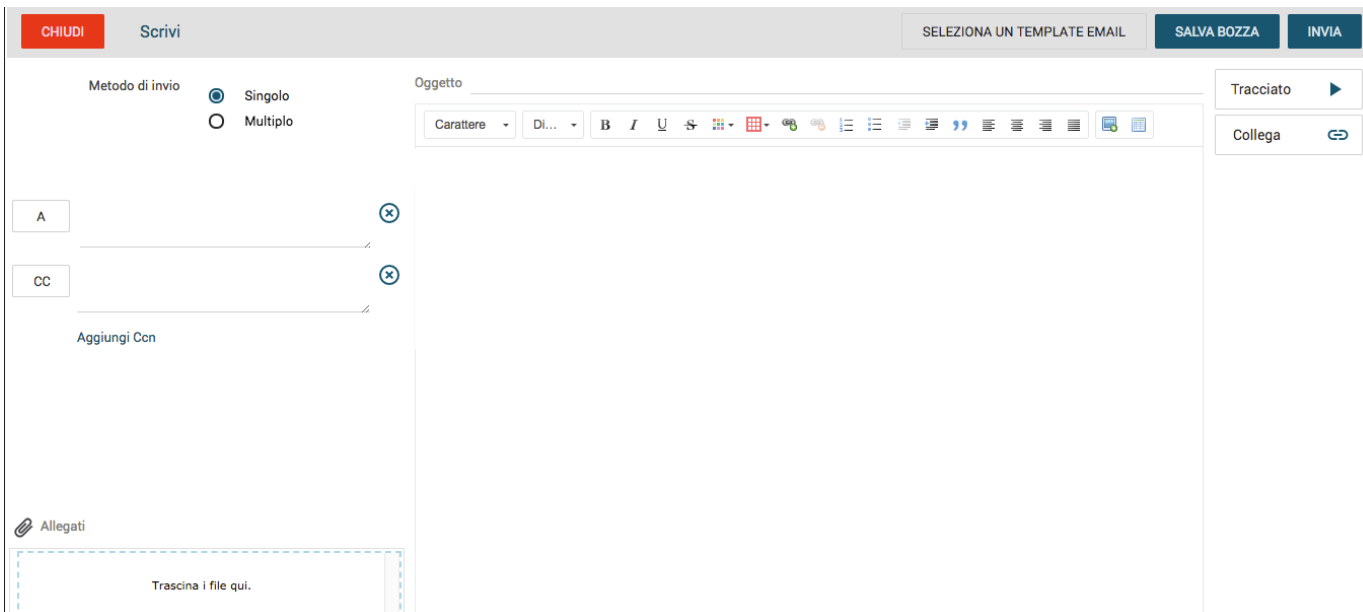


The screenshot shows the contact profile for 'Contatto Amengo Racog', updated 38 days ago (15 Mar 2018). The page is divided into several sections:

- Informazioni:** A table with contact details.

Nome	Racog	Numero Contatto	CON32
Cognome	Amengo	Telefono Ufficio	405480
Nome Azienda	3Mb Sri Mec Store	Cellulare	
Fonte Lead	Autogenerato	Telefono Casa	
Titolo		Altro Telefono	
Dipartimento		Fax	
Email		Compleanno	
Assistente		Riporta a	
- Relazioni:** A list of relationship categories with counts:
 - Target: 9
 - Attività: 1
 - Assistenza ...: 1
 - Opportunità: 0
 - Preventivi: 0
 - Ordini di Acquisto: 0
 - Ordini di Vendita: 0
 - Prodotti: 0
 - Ulteriori: 0
- Barra Azioni:** A top navigation bar with icons for 'MODIFICA', 'Attività', 'Assistenza', 'Opportunità', 'Preventivi', 'Ordini di Acquisto', 'Ordini di Vendita', 'Prodotti', and 'Ulteriori'.

Tutte e tre le opzioni portano alla medesima videata di nuova email da comporre.



The screenshot shows the 'Scrivi' (Compose) email interface. It includes the following elements:

- Buttons:** 'CHIUDI' (Close), 'SELEZIONA UN TEMPLATE EMAIL' (Select email template), 'SALVA BOZZA' (Save draft), and 'INVIA' (Send).
- Method of sending:** Radio buttons for 'Singolo' (Selected) and 'Multiplo' (Multiple).
- Subject:** A field labeled 'Oggetto'.
- Recipients:** Fields for 'A' (To) and 'CC' (Carbon Copy) with 'x' icons to remove recipients.
- Attachments:** A section labeled 'Allegati' with a dashed box and the text 'Trascina i file qui.' (Drag files here).
- Rich Text Editor:** A toolbar with various text formatting options like bold, italic, underline, and text color.
- Tracking:** A 'Tracciato' (Track) button with a play icon and a 'Collega' (Link) button with a chain icon.

A	Va inserito l'indirizzo email del destinatario, è possibile scrivere direttamente l'indirizzo email o selezionarlo dalla lista (Lead, Aziende, Contatti, Fornitori e Utenti)
CC	Carbon Copy: potete inserire l'indirizzo del destinatario che riceve la copia dell'e-mail
Aggiungi CCN	Potete inserire indirizzi email che non saranno visibili agli altri destinatari
Oggetto	L'oggetto della vostra email

Allegati	Potete aggiungere allegati all'email attraverso Aggiungi file o semplicemente trascinando il file nell'apposita area
Metodo di Invio	Singolo: invia un'unica mail con tutti i destinatari in A visibili Multiplo: invia una mail separate per ogni destinatario in A, mantenendo la privacy
Seleziona Template	Scegliere uno dei template a disposizione, creati salvati in Impostazioni > Template email
Invia	Spedisce il messaggio
Salva Bozza	Forza il salvataggio della bozza (che già avviene in automatico)

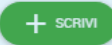
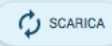







La maschera di visualizzazione dell'account è divisa in tre parti:







The screenshot displays the VTENEXT email client interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons and a list of email entries. The main area shows an email from VTENEXT with the subject "Seminario Gratuito - VTENEXT e GDPR, dalla Teoria alla Pratica". The email content includes a promotional banner for a free seminar on GDPR, featuring the VTENEXT and Accela logos and a smartphone displaying "GDPR". The right sidebar contains utility icons for tracking, events, tasks, and social media, along with a search bar.

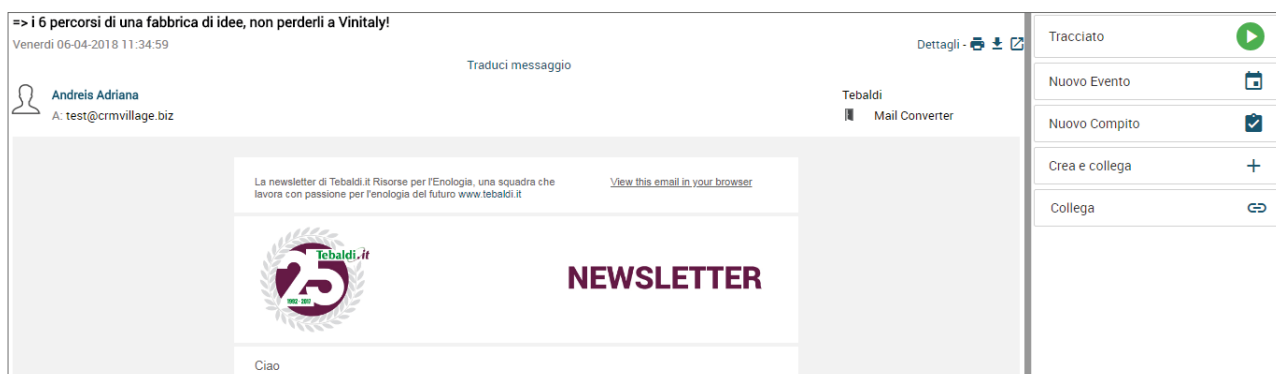
1° colonna:	2° colonna:	3° colonna:
elenco email, oppure	dati del mittente	operazioni e collegamenti disponibili per l'email
elenco cartelle cliccando sul pulsante Cartelle, oppure	corpo della mail	
elenco account, cliccando sul pulsante Caselle (appare solo se sono configurati più account)	allegati	

5.2.3 Funzioni Email

	Per scrivere una nuova email
	Scarica le email dal server di posta
	Impostazioni del modulo Messaggi (personali per utente)
	Marca email come letta/non letta
	Marca email come importante
	Sposta email in un'altra cartella
	Marca come spam (l'email viene spostata nella cartella Posta Indesiderata)
	Elimina messaggio (l'email viene spostata nella cartella Cestino)
	Ricerca nelle email (semplice e avanzata)
Crea Evento/Crea Compito	Crea un'attività di calendario a partire dall'email
Collega	Collega l'email a un oggetto presente in vtenext

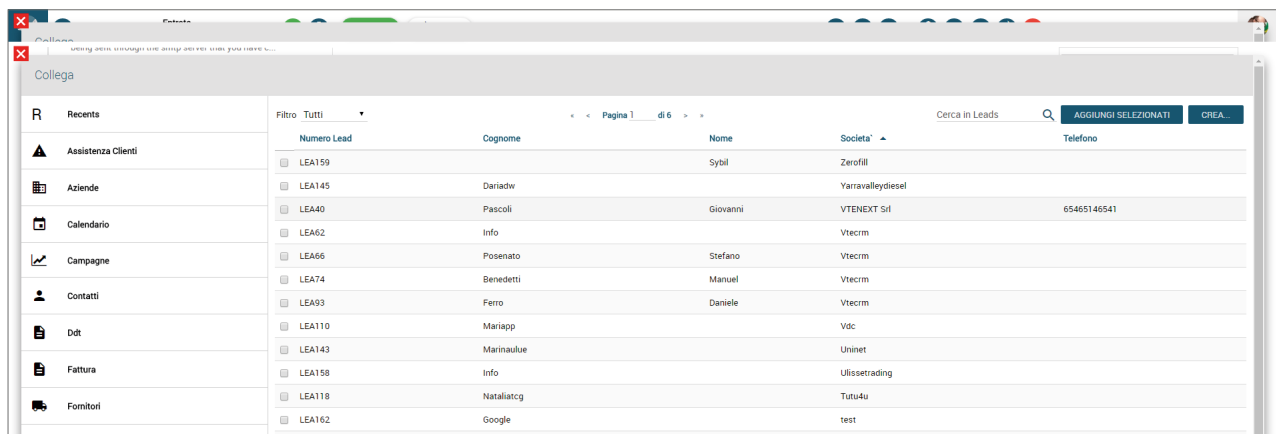
Traduci messaggio	Apri Google Translate per la traduzione istantanea del corpo dell'email
Scarica tutti gli allegati	Scarica un unico file zip che contiene gli allegati, se più di uno
	Scarica l'allegato
	Archivia l'allegato come documento CRM / Visualizza la scheda documento
	Collega il documento a un oggetto presente in vtenext
	Apri l'anteprima dell'allegato (estensioni supportate: odt, pdf e comuni formati di immagine)

Attraverso la funzione Collega è possibile collegare le email ai moduli del CRM:



The screenshot shows an email from Andreis Adriana (A: test@crmville.biz) with the subject "=> i 6 percorsi di una fabbrica di idee, non perderli a Vinality!". The email content includes a newsletter header for Tebaldi.it. On the right sidebar, the "Collega" button is highlighted, indicating the process of linking the email to a CRM module.

Per collegare una email scegliere Collega e il nome del modulo a cui relazionarla:




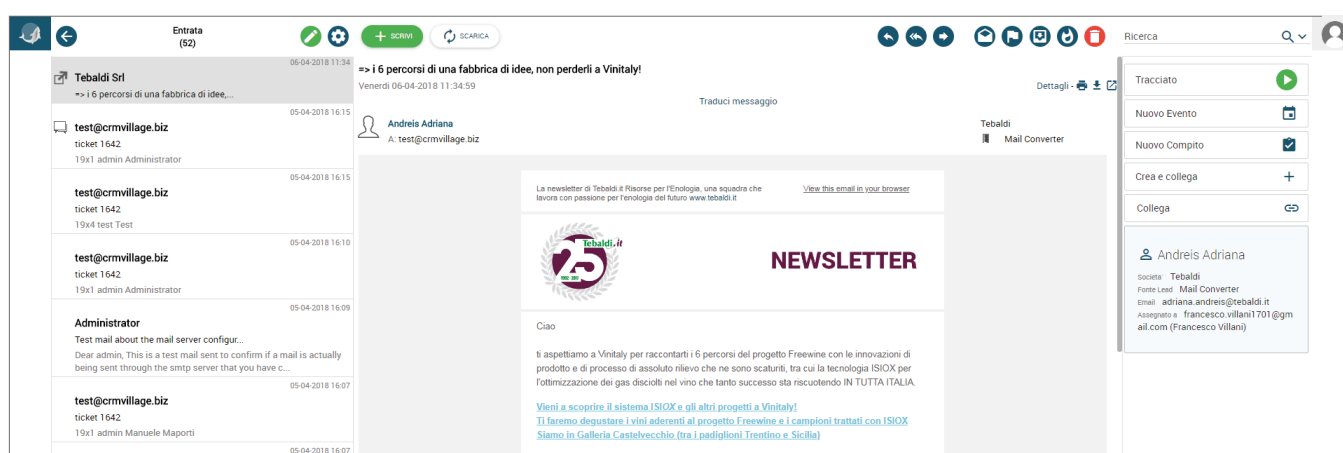
The screenshot shows the CRM interface for linking an email. A sidebar on the left lists various modules: Recents, Assistenza Clienti, Aziende, Calendario, Campagne, Contatti, Ddt, Fattura, and Fornitori. The main area displays a table of leads with columns for Numero Lead, Cognome, Nome, Società, and Telefono. The table contains 14 rows of lead data.

Numero Lead	Cognome	Nome	Società	Telefono
LEA159		Sybil	Zerofill	
LEA145	Dariadw		Yarravalleydiesel	
LEA40	Pascoli	Giovanni	VTENEXT Srl	65465146541
LEA62	Info		Vtecrm	
LEA66	Posenato	Stefano	Vtecrm	
LEA74	Benedetti	Manuel	Vtecrm	
LEA93	Ferro	Daniele	Vtecrm	
LEA110	Mariapp		Vdc	
LEA143	Marinaulue		Uninet	
LEA158	Info		Ulissestrading	
LEA118	Nataliatcg		Tutu4u	
LEA162	Google		test	

Il sistema suggerisce in automatico in base all'indirizzo email del mittente i possibili collegamenti. E' possibile modificando la voce Filtro estendere la ricerca anche ai risultati non suggeriti. Il pulsante **"Recents"** accessibile dalla funzione "crea e collega" consente di accedere agli ultimi moduli visitati.

Nel caso non si trovasse la corrispondenza con un elemento già esistente, è possibile creare un nuovo test record (per esempio una nuova azienda) attraverso il pulsante Crea.


Una volta effettuato il collegamento, questo sarà messo in evidenza attraverso il simbolo  che sarà visibile sia nella vista dell'elenco mail, sia nel dettaglio della mail con indicazione del record collegato.



Le email collegate saranno visibili anche all'interno dell'anagrafica, tramite il menù relazioni > voce Messaggi. La visibilità delle email è soggetta alla configurazione dell'Accesso Condiviso (voce modulo Messaggi collegati).

5.2.4 Condivisione delle email

Per condividere una email con un altro utente è sufficiente aprire una conversazione sulla stessa. Lo strumento Conversazioni (si rimanda al capitolo dedicato) si trova in basso, sotto al corpo dell'email.

Le email condivise tramite una conversazione vengono marcate con il simbolo . L'utente che riceve la conversazione potrà visualizzare l'email all'interno della cartella Condivisa.

Le conversazioni vi permettono quindi di aprire la visibilità di una email a un collega che non

l'ha ricevuta direttamente (e su cui potrà compiere le consuete azioni di risposta, inoltra, ecc, nonché visualizzare eventuali collegamenti tra l'email e oggetti CRM).

Potete ridurre sensibilmente l'uso delle email interne.

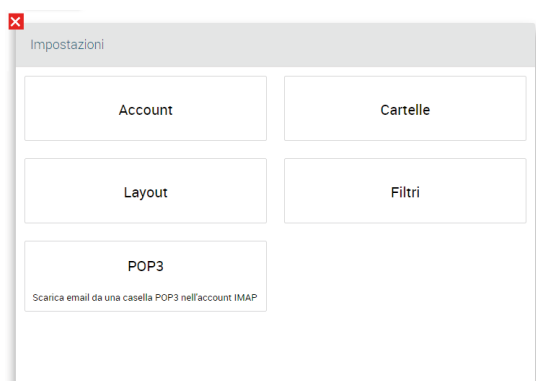
5.2.5 Supporto .ics per calendario

L'allegato in formato .ics viene identificato come invito a un appuntamento, genera perciò un evento di calendario già collegato. È possibile indicare la

Partecipazione o no all'evento. L'interfaccia del messaggio appare come segue:



5.2.6 Altre impostazioni




Layout: modificare il layout della lista email

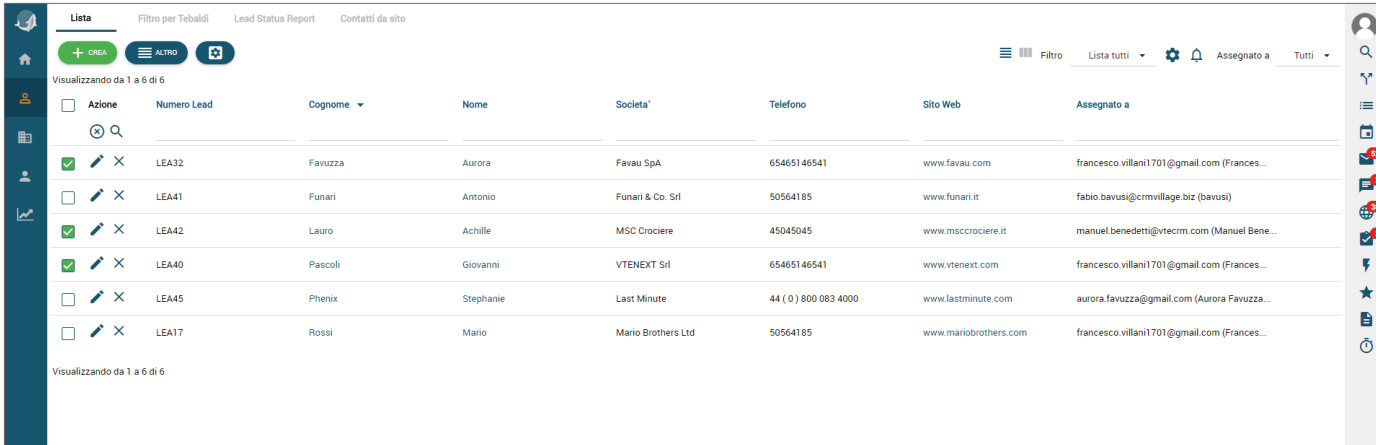
Filtri: impostare delle regole di filtro per lo spostamento automatico delle email nelle cartelle

POP3: configurare un account secondario in modalità POP3

Attenzione! Una volta configurato un account secondario in modalità POP3, viene creata una copia delle email dell'account secondario all'interno del server di posta dell'account principale. Lo spazio della casella di posta dell'account principale potrebbe pertanto esaurirsi.

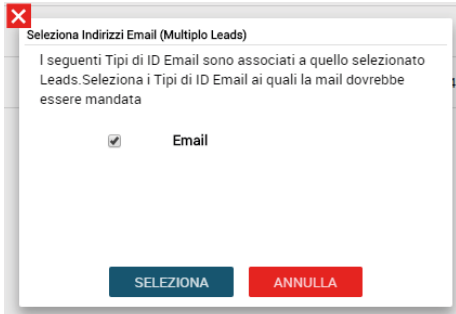
5.2.7 Mass email

Per inviare in un unico colpo più email a una serie di destinatari (al massimo 20) è possibile sfruttare uno strumento di **mass mailing**. Dalla vista elenco del modulo desiderato, ad esempio Leads, selezionare i destinatari dell'email, premere il pulsante  e successivamente Email, posizionato sopra la lista delle anagrafiche.



Azione	Numero Lead	Cognome	Nome	Società	Telefono	Sito Web	Assegnato a
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA32	Favuzza	Aurora	Favau SpA	65465146541	www.favau.com	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	LEA41	Funari	Antonio	Funari & Co. Srl	50564185	www.funari.it	fabio.bavusi@cmvillage.biz (bavusi)
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA42	Lauro	Achille	MSC Crociere	45045045	www.msccrociere.it	manuel.benedetti@vtecm.com (Manuel Bene...
<input checked="" type="checkbox"/>	LEA40	Pascoli	Giovanni	VTENEXT Srl	65465146541	www.vtenext.com	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...
<input type="checkbox"/>	LEA45	Phenix	Stephanie	Last Minute	44 (0) 800 083 4000	www.lastminute.com	aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza...
<input type="checkbox"/>	LEA17	Rossi	Mario	Mario Brothers Ltd	50564185	www.mariobrothers.com	francesco.villani1701@gmail.com (Frances...

Il sistema propone di scegliere uno o più dei campi di tipo email disponibili nell'anagrafica (possono essere Email, Altra email, ID Yahoo).



Selezione Indirizzi Email (Multiplo Leads)

I seguenti Tipi di ID Email sono associati a quello selezionato Leads. Seleziona i Tipi di ID Email ai quali la mail dovrebbe essere mandata

Email

SELEZIONA **ANNULLA**

Seguirà il consueto pannello di composizione di un nuovo messaggio. Gli indirizzi email presenti nei campi scelti saranno posti come destinatari (campo A).

Prima di inviare vi raccomandiamo di verificare il "Metodo di invio", settandolo su Multiplo così da mantenere la privacy dei diversi destinatari (ognuno vedrà esclusivamente il proprio indirizzo).

Metodo di invio

- Singolo
- Multiplo

5.3 Template email

L'utente amministratore di vtenext può mettere a disposizione degli utenti dei modelli di email da utilizzare sia per gli invii singoli sia per le newsletters. Di seguito vediamo le generalità su Template email applicabili a entrambi, mentre per le funzionalità dedicate alle newsletters si rimanda ai prossimi paragrafi.

Per creare un nuovo Template Email accedere a Impostazioni  Template Email.

Impostazioni > Template Email
 Amministra i prototipi di email usati per le campagne ed il mass mailing

Template Email NUOVO TEMPLATE

ELIMINA

#	Seleziona	Template Email	Descrizione
1	<input type="checkbox"/>	[AUTO TEMPLATE] - NWS-14	Template custom fvillani
2	<input type="checkbox"/>	Template per Franco	è un template di test
3	<input type="checkbox"/>	Template VTECRM	Template VTECRM custom fvillani
4	<input type="checkbox"/>	Tempo	Template custom fvillani
5	<input type="checkbox"/>	Simplex	Template custom fvillani
6	<input type="checkbox"/>	Next	Template custom fvillani
7	<input type="checkbox"/>	Offerte di Settembre	Template custom fvillani
8	<input type="checkbox"/>	[AUTO TEMPLATE] 10/03/2017 10:03	Give a try to the new VTECRM
9	<input type="checkbox"/>	Il contratto di assistenza scade tra un mese	Manda una email al cliente un mese prima che scada l'assistenza
10	<input type="checkbox"/>	Il contratto di assistenza scade tra una settimana	Manda una notifica al cliente che il suo contratto di assistenza scade entro una settimana

La maschera di configurazione del template email presenta una prima parte di informazioni interne e una seconda parte (riquadro grigio) che costituirà il corpo dell'email e i dati visibili dai destinatari.

Impostazioni > Template Email > Creazione Template Email
 Amministra i prototipi di email usati per le campagne ed il mass mailing

Creazione Template Email SALVA ANNULLA

Nome

Descrizione

Cartella

Tipo

Usa firma utente

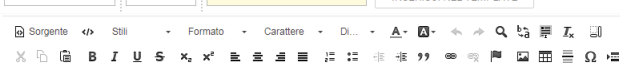
Sostituisci tutto il corpo del messaggio

Template Email

*Oggetto

Tipo Campo Selezionato: Passo1: --Nessuno-- Passo2: --Nessuno-- Passo3: variable INSERISCI NEL TEMPLATE

Messaggio



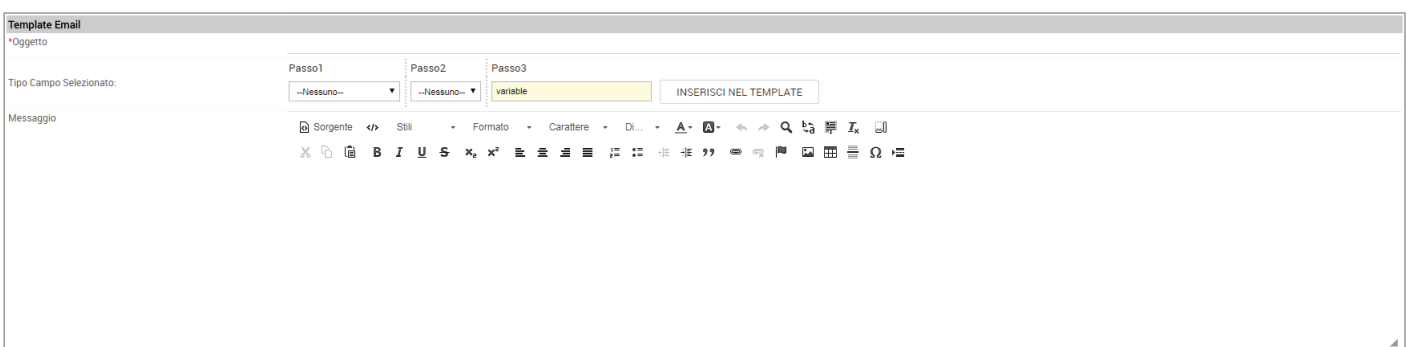
Nome	Nome del template
Descrizione	Descrizione del template (opzionale)
Cartella	Pubblico: il template è disponibile per tutti gli utenti Privato: il template è disponibile solo per admin
Tipo	Email: per template è disponibili per le email (modulo Messaggi) Newsletter: per template disponibile per il modulo Newsletter
Oggetto	Oggetto dell'email
Messaggio	Corpo dell'email

E' possibile inserire nel Template Email delle parti di testo variabili che il sistema valorizzerà in modo automatico una volta che l'email sarà ricevuta dal destinatario.

Esempio: volete creare un modello destinato ai nuovi leads per ringraziarli di avervi contattato. Una volta formattata la parte di testo, potete inserire una variabile che mappi automaticamente nome e cognome dell'anagrafica lead. In questo modo ogni destinatario riceve una email personalizzata.

Per inserire una variabile:

1. selezionare al Passo 1 il modulo contenente la variabile, ad esempio Leads
2. selezionare al Passo 2 il nome del campo desiderato, ad esempio Nome
3. posizionare il cursore nel punto in cui si vuole la variabile e premere il pulsante Inserisci nel template




Nota. Se un template contiene variabili relative ai leads e viene inviato a dei contatti, le variabili saranno visualizzate, ma non valorizzate. Si consiglia la creazione di due template differenti con diverse variabili, uno destinato al modulo Leads e uno a Contatti. E' utile rendere noto agli utenti il modulo per cui il template è disponibile, segnalandolo per esempio nella Descrizione.

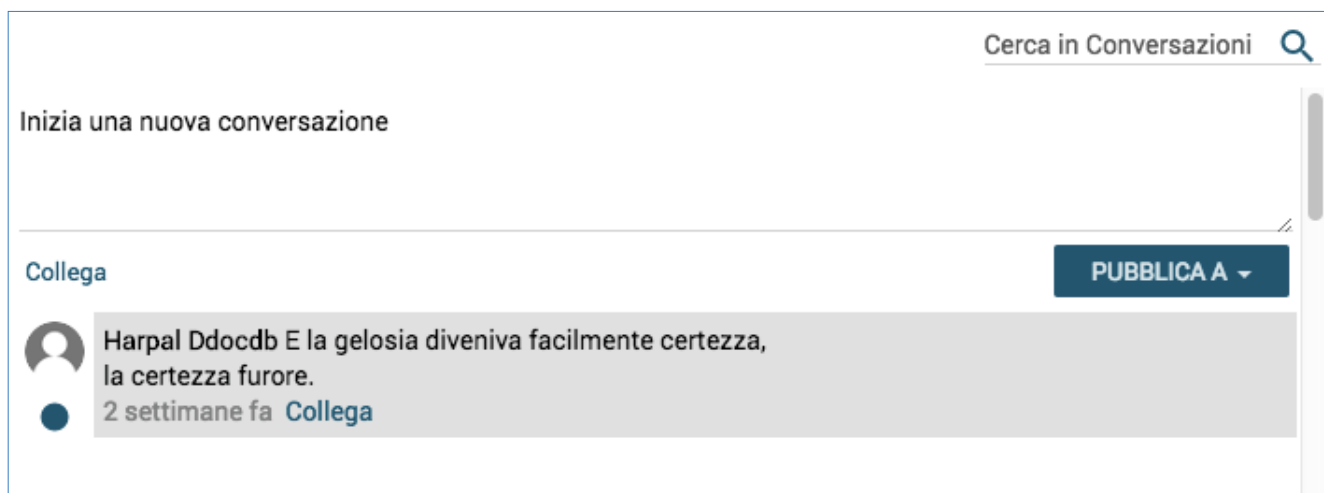
5.4 Modulo Conversazioni

vtenext propone una soluzione alternativa per la gestione dello scambio di informazioni all'interno della propria azienda, evitando inoltre di email o promemoria cartacei non più rintracciabili.

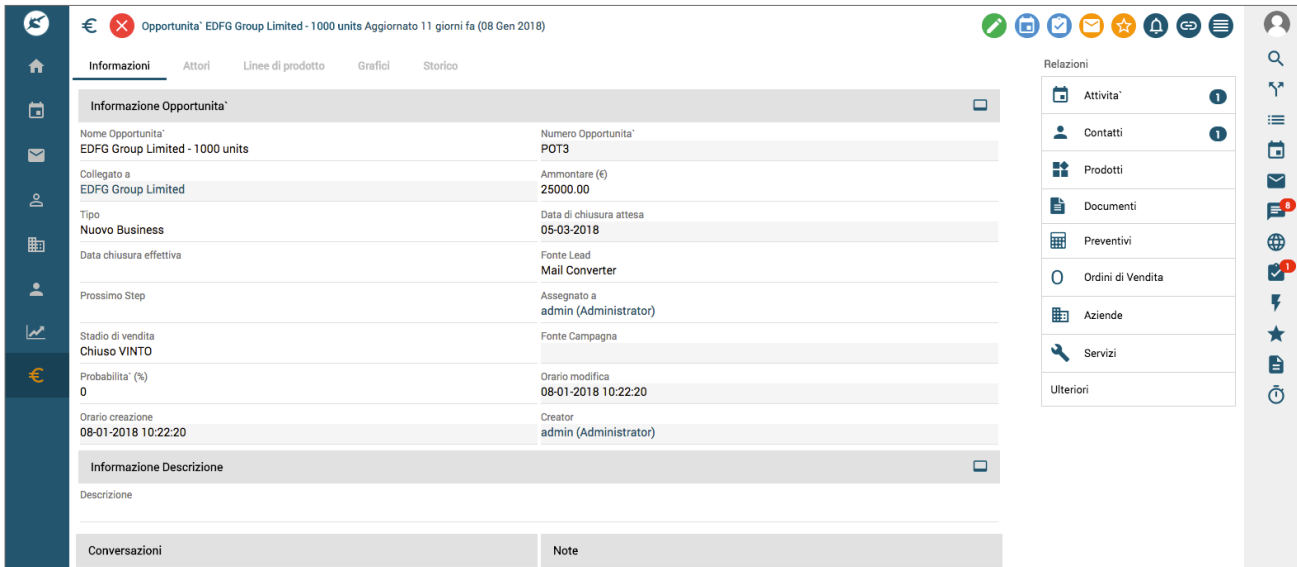
Il modulo Conversazioni si presenta tramite l'icona  presente nella barra a destra.

Una volta inserito il testo della conversazione nel campo 'Inizia una nuova conversazione' cliccare sul pulsante "Pubblica a" e selezionare se pubblicare a tutti gli utenti oppure a un insieme di utenti definito.

E' possibile aggiungere altri interlocutori alle conversazioni già iniziate per mezzo dell'icona accanto al nome utente con cui si sta conversando  . Il nuovo utente interpellato potrà visualizzare tutta la conversazione fin dall'inizio.



Per iniziare una conversazione su un argomento specifico, come per esempio un'opportunità, dalla rispettiva anagrafica utilizzate l'apposito strumento Conversazioni a fondo pagina.



The screenshot shows the CRM interface for an opportunity. The main content area displays the following details:

Informazione Opportunita'	
Nome Opportunita'	EDFG Group Limited - 1000 units
Numero Opportunita'	POT3
Collegato a	EDFG Group Limited
Ammontare (€)	25000.00
Tipo	Nuovo Business
Data di chiusura attesa	05-03-2018
Data chiusura effettiva	
Fonte Lead	Mail Converter
Prossimo Step	Assegnato a admin (Administrator)
Fonte Campagna	
Stadio di vendita	Chiuso VINTO
Probabilita' (%)	0
Orario creazione	08-01-2018 10:22:20
Orario modifica	08-01-2018 10:22:20
Creator	admin (Administrator)
Informazione Descrizione	
Descrizione	
Conversazioni	
Note	

On the right side, there is a 'Relazioni' (Relations) sidebar with the following items:

- Attività (1)
- Contatti (1)
- Prodotti
- Documenti
- Preventivi
- Ordini di Vendita
- Aziende
- Servizi
- Ulteriori

La conversazione, in questo modo, sarà relazionata all'oggetto in cui vi trovate, che ne rappresenta quindi l'argomento. Per chi riceve la conversazione, l'oggetto risulta cliccabile per accedervi (se abilitato secondo profilo attribuito). Inoltre sarà storicizzato sul fondo dell'anagrafica. E' possibile, da una conversazione generica senza alcun collegamento ma già iniziata, relazionare record specifici mediante il link Collega, posto nel primo messaggio della conversazione.

Attenzione! Una conversazione può essere collegata ad una sola identità.

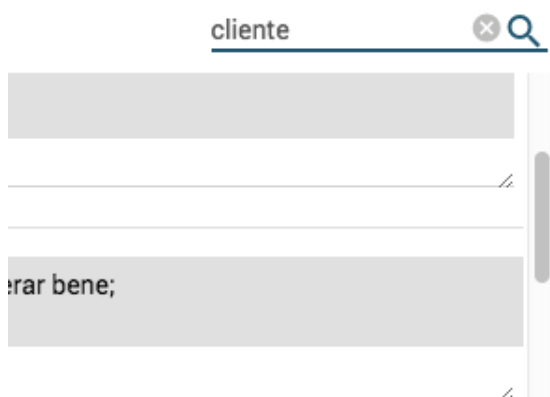
Quando un utente vi scrive una nuova conversazione oppure risponde a una conversazione già in essere a cui partecipate, riceverete una notifica sull'icona.



This image shows a close-up of the sidebar icons. The 'Documenti' icon has a notification badge with the number '8'. The 'Ordini di Vendita' icon has a notification badge with the number '1'. A red arrow points to the '8' badge on the 'Documenti' icon.

Ricerca nelle conversazioni

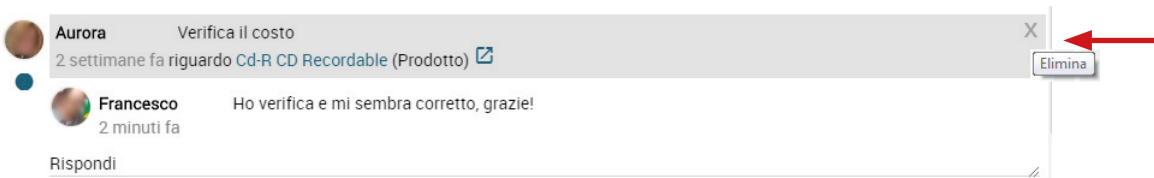
E' possibile effettuare la ricerca all'interno delle conversazioni attraverso l'apposito comando posizionato nella finestra in alto a destra. La ricerca non include le parole inserite all'interno dell'elemento collegato.



Eliminare un commento

Gli utenti possono eliminare i propri commenti inseriti nelle conversazioni attraverso il pulsante X che appare sulla destra. Saranno eliminati anche tutti i commenti in risposta al commento che si elimina.

Attenzione: la conversazione primaria può essere eliminata solamente da chi l'ha creata.



Conversazioni pubbliche e generiche

Non tutti gli utenti possono essere abilitati ad effettuare conversazioni pubbliche (rivolte a tutti gli utenti) o conversazioni generiche (non relazionate ad alcun oggetto di vtenext).

L'amministratore di CRM, dalla scheda dell'utente, definisce se abilitarlo o meno alle conversazioni pubbliche o generiche.

Utente Villani Francesco

Le Mie Preferenze
Visualizzando i dettagli dell'utente "Villani Francesco"

1. Ruolo e Login Utente

Email (Nome utente)	francesco.villani1701@gmail.com	Amministratore	on
Password	Cambia Password	Email	francesco.villani1701@gmail.com
Stato	Active	Nome	Francesco
Valuta	Euro - €	Cognome	Villani
Vista Lead di Default	Oggi	Ruolo	Manager
Vista Menu	Minimizzato	Modulo di default	Home
Lingua	Italian	Tema	next
Permetti conversazioni generiche	Si	Abilita conversazioni pubbliche	Si

MODIFICA


5.5 Modulo Notifiche

vtenext tiene aggiornati gli utenti sui dati di loro interesse attraverso lo strumento Notifiche. Ogni utente può definire dalla propria scheda Preferenze:

- la modalità di notifica: Email/vtenext (campo Notificami via);
- la frequenza del resoconto via email delle notifiche non lette dall'ultimo click effettuato sull'icona del globo, selezionando il lasso di tempo tra quelli prestabiliti (campo Resoconto notifiche);
- gli argomenti di cui vuole ricevere notifica (Impostazioni notifiche moduli), selezionando per ogni modulo se essere aggiornati per la creazione e/o la modifica relativa.

Attenzione! Le notifiche di Impostazioni notifiche moduli sono relative a ciò che è assegnato all'utente.

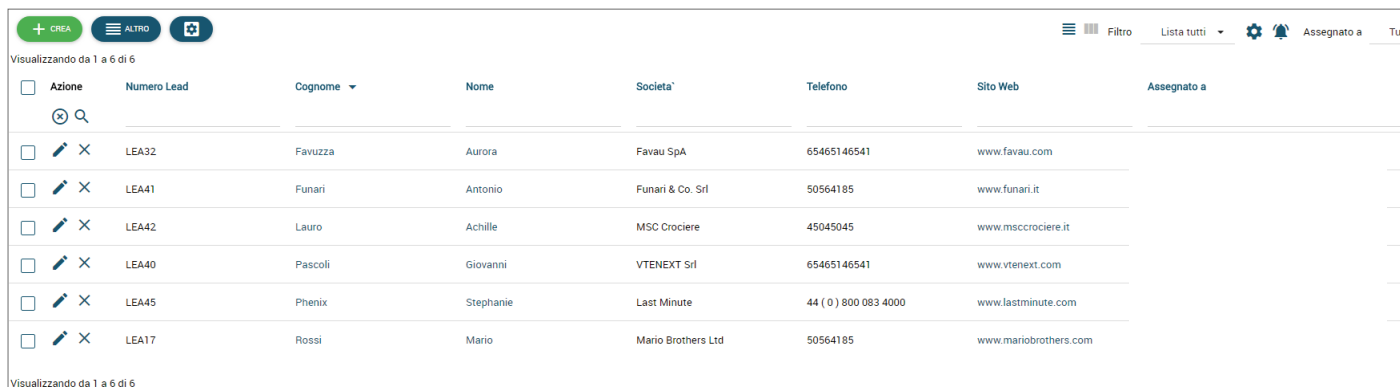
Ovvero: riceverete notifica ogni qualvolta un utente diverso crea/modifica un record a voi che assegnato.

Per vedere le notifiche cliccare su  Le notifiche non lette verranno segnalate con indicazione del numero in rosso.

Per marcare una notifica come letta cliccare sulla notifica come da figura:



Inoltre si possono ricevere notifiche su record assegnati ad altri utenti o sull'aggiornamento di un filtro, attivando la campanella presente accanto alla lista dei filtri o all'interno dei singoli record.



Azione	Numero Lead	Cognome	Nome	Società	Telefono	Sito Web	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	LEA32	Favuzza	Aurora	Favau SpA	65465146541	www.favau.com	
<input type="checkbox"/>	LEA41	Funari	Antonio	Funari & Co. Srl	50564185	www.funari.it	
<input type="checkbox"/>	LEA42	Lauro	Achille	MSC Crociere	45045045	www.msccrociere.it	
<input type="checkbox"/>	LEA40	Pascoli	Giovanni	VTENEXT Srl	65465146541	www.vtenext.com	
<input type="checkbox"/>	LEA45	Phenix	Stephanie	Last Minute	44 (0) 800 083 4000	www.lastminute.com	
<input type="checkbox"/>	LEA17	Rossi	Mario	Mario Brothers Ltd	50564185	www.mariobrothers.com	

 Notifica non attiva sul record/filtro

 Notifica attiva sul record/filtro

Esempio d'uso per la notifica su un filtro: volete essere avvisati quando entra un nuovo Ticket nel filtro Richieste Urgenti (filtro basato su una classe di priorità).

5.6 Documenti

vtenext è dotato di un semplice ma essenziale gestore di documenti.

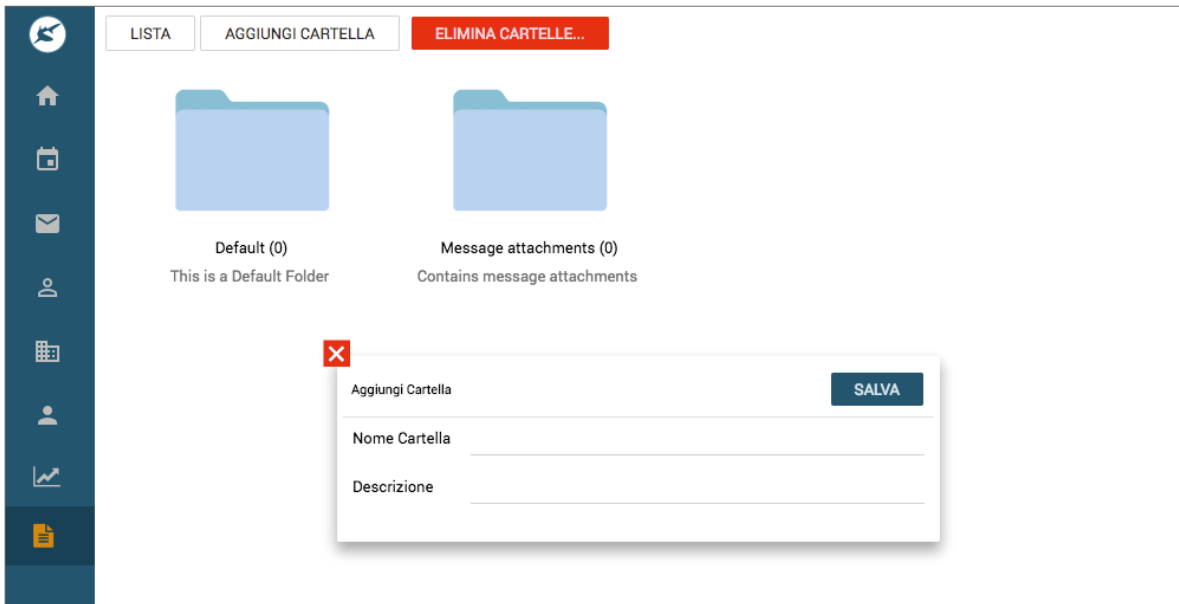
Ecco le principali caratteristiche:

- Possibilità di archiviare documenti tipo file (caricandoli da locale) o link (url via web);
- Creazione cartelle per archiviazione digitale dei documenti;
- Assegnare i documenti all'utente che li deve gestire: ad esempio se il modulo è impostato a privato, il singolo utente potrà vedere solo i documenti assegnati a se stesso;
- Condividere i documenti senza doverli inviare via posta, tramite link di download;
- Condividere e fornire permessi di modifica a terzi, per aggiornarlo con revisioni, pur non avendo un'utenza in vtenext, tramite un token di autorizzazione speciale;
- Monitorare il numero di download del documento.

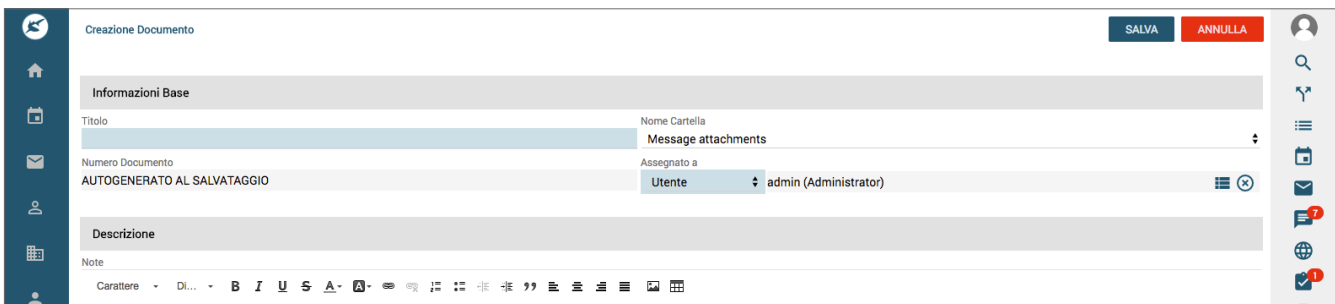
La visualizzazione dei documenti è organizzata in cartelle o in modalità elenco (pulsante Lista). Le cartelle si possono creare (Aggiungi Cartella) ed eliminare (Elimina Cartelle, quindi selezio-

narle tramite flag).

NB.: non è possibile eliminare una cartella che contiene documenti.



Per la creazione di un nuovo documento dal modulo Documenti cliccare su 




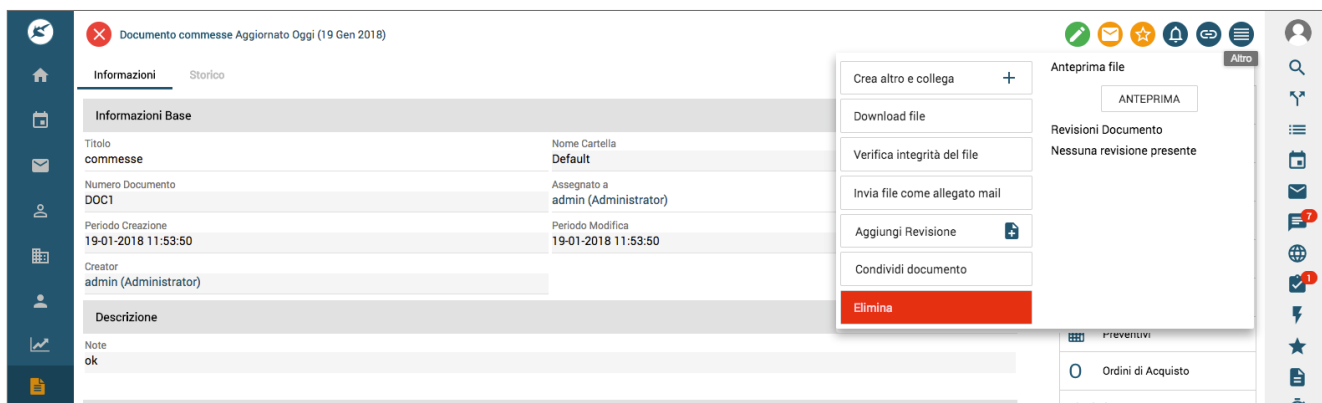
Il campo "Tipo di allegato" vi dà le seguenti opzioni:

- **FILE:** caricare nel CRM (upload) un file dal proprio computer, che verrà salvato nelle cartelle di vtenext.
- **URL:** indicare un link alla posizione del file (il file non verrà salvato nelle cartelle in vtenext)

Il campo **“Visibile su portale”** permette la visualizzazione del documento caricato ai contatti abilitati, all’interno del Customer Portal (v. capitolo dedicato).

5.6.1 Revisione e condivisione documenti

E’ possibile gestire le revisioni di un documento attraverso il pulsante **Aggiungi Revisione** all’interno del pulsante **ALTRO**. 



Documentazione commesse Aggiornato Oggi (19 Gen 2018)

Informazioni | Storico

Informazioni Base

Titolo	commesse	Nome Cartella	Default
Numero Documento	DOC1	Assegnato a	admin (Administrator)
Periodo Creazione	19-01-2018 11:53:50	Periodo Modifica	19-01-2018 11:53:50
Creator	admin (Administrator)		

Descrizione

Note
ok

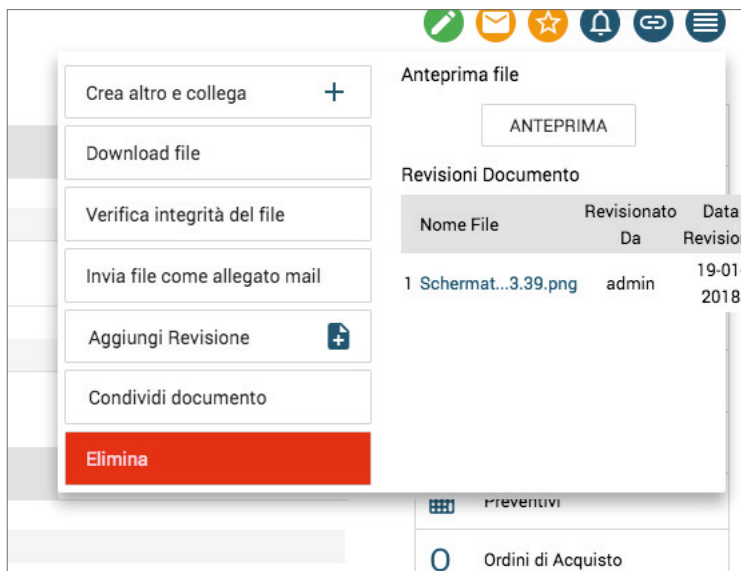
ALTRO menu:

- Crea altro e collega +
- Download file
- Verifica integrità del file
- Invia file come allegato mail
- Aggiungi Revisione +
- Condividi documento
- Elimina

Anteprima file
ANTEPRIMA

Revisioni Documento
Nessuna revisione presente

Una volta creata una revisione, la lista delle versioni precedenti sarà disponibile all’interno del pulsante **ALTRO**. 



ALTRO menu:

- Crea altro e collega +
- Download file
- Verifica integrità del file
- Invia file come allegato mail
- Aggiungi Revisione +
- Condividi documento
- Elimina

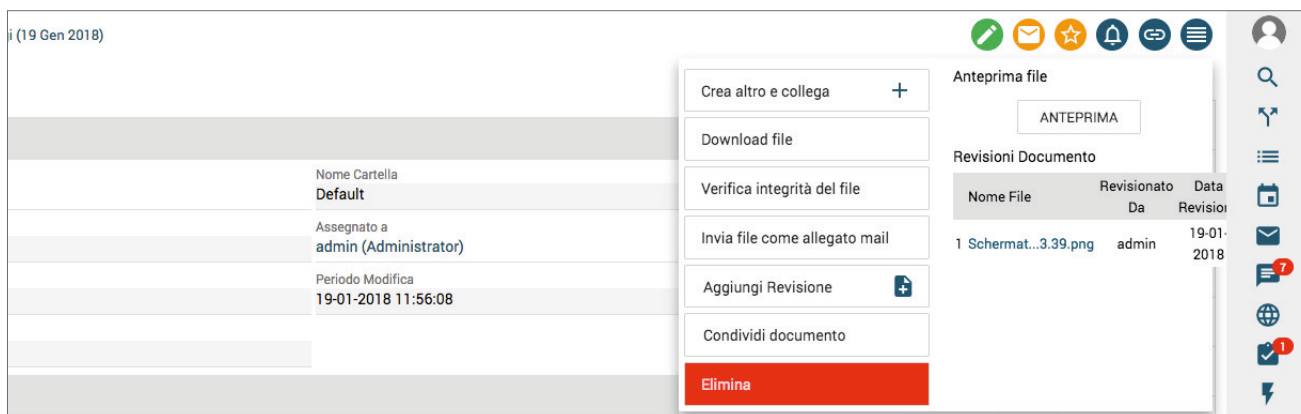
Anteprima file
ANTEPRIMA

Revisioni Documento

Nome File	Revisionato Da	Data Revisione
1 Schemat...3.39.png	admin	19-01-2018

Preventivi
Ordini di Acquisto

E’ possibile condividere un documento tramite un link, da inviare via mail, attraverso il pulsante **Condividi documento**.



Si aprirà la maschera di creazione di un nuovo messaggio con un testo predefinito e con il link per accedere al file. Il link ha validità 5 giorni e poi sarà disattivato. Qualsiasi vostro contatto che non dispone di un'utenza vtenext, potrà quindi accedere al documento.

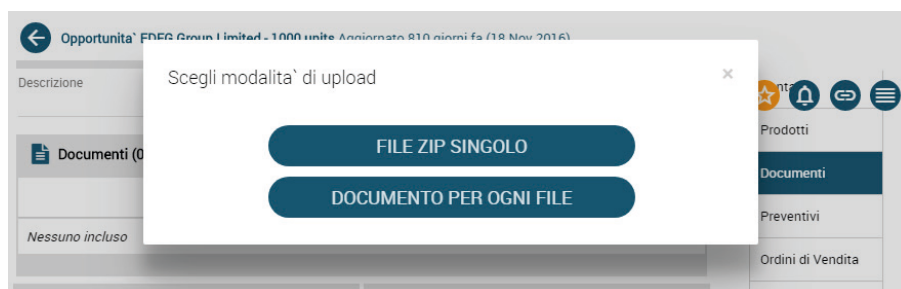
5.6.2 Creazione nuovo documento da related list

Aperto la related DOCUMENTI all'interno di un'entità il crm presenta la possibilità di caricare per trascinamento uno o più files.

Il sistema presenta una popup che permette di scegliere la modalità di upload tra singoli o file unico in formato .zip.

Lo step successivo permette all'utente la modifica del titolo del documento, la scelta della cartella di destinazione e una descrizione facoltativa.

Due checkbox permettono di selezionare se il documento è attivo che visibile su Portale Clienti.



EDFG Group Limited - 1000 unite Aggiornato 810 giorni fa (18 Nov 2016)

Salva Documento ×

Titolo
EDFG_Group_Limited_-_1000_units_20190207T1132.zip

Nome Cartella
Default ▾

Descrizione

Attivo Visibile su Portale

CANCELLA TUTTO ANNULLA **SALVA**

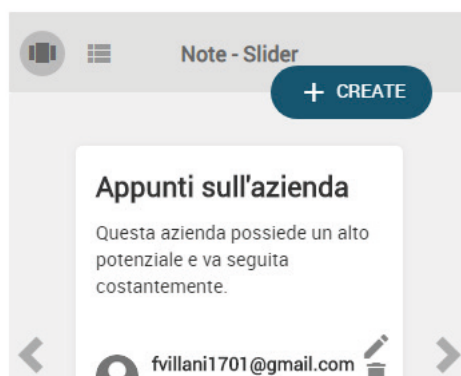
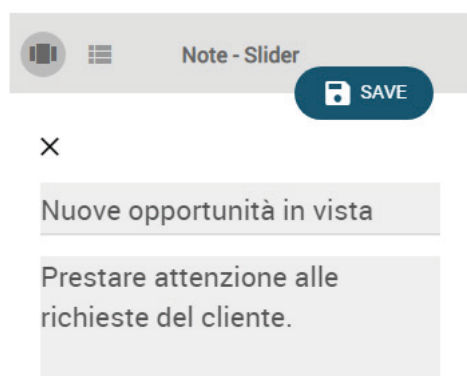
5.7 Note

Le Note si presentano sia all'interno delle schede di vtenext, posizionate in basso a sinistra (disponibili nella gran parte dei moduli), sia come pannello di gestione generale, raggiungibile dall'icona nella barra azzurro chiaro.

Nella scheda in cui ci si trova è possibile:

- Prendere una nota temporanea che risulterà già collegata alla scheda;
- Sfogliare note precedenti/ successive (sempre relative a quella scheda);
- Convertire la nota in un oggetto evoluto del CRM (per esempio, se da una nota su un cliente scaturisce un'opportunità, è possibile convertirla senza dover imputare di nuovo le stesse informazioni).

Tali note posso essere visualizzate con due modalità, ovvero Lista o Slider.







Note - Lista

+ CREATE

Nuove opportunità in vista

Prestare attenzione alle richieste del cliente.

 **fwillani1701@gmail.com**
26 minuti fa

Appunti sull'azienda

Questa azienda possiede un alto potenziale e
va seguita costantemente

Note - Slider

SAVE

×

Nuove opportunità in vista

Prestare attenzione alle
richieste del cliente.

La visibilità delle Note all'interno delle schede è regolata dall'Accesso Condiviso:








- Privata (note visibili al solo autore);
- Pubblica (visibili in sola lettura a coloro che possono accedere alla scheda).

Attenzione! Il contenuto della nota non è filtrabile attraverso la funzione Filtro del modulo, né visualizzabile come colonna nella vista a lista, né rintracciabile tramite la ricerca globale. Si tratta di uno strumento personale e autonomo rispetto ai dati inseriti in scheda.

Dalla videata generale delle Note è possibile fare altre azioni:

- Navigare tra tutte le note generate dall'utente all'interno del crm;
- Fare ricerche;
- Scrivere note non collegate a nessun oggetto in particolare. Le note rimarranno private, ovvero non visibili dagli altri utenti.

Crea **ELIMINA**

Informazioni nota		Crea altro e collega +	
Titolo Lorem Ipsum è un testo segnaposto utili...	Assegnato a admin (Administrator)	Converti 	Relazioni  Opportunita`  Contatti  Aziende  Leads
 admin (Administrator) 20 secondi fa	Periodo Creazione 19-01-2018 12:03:20	Collega 	
Periodo Modifica 19-01-2018 12:03:20	Nota Lorem Ipsum è un testo segnaposto utilizzato nel settore della tipografia e della stampa. Lorem Ipsum è considerato il testo segnaposto standard sin dal sedicesimo secolo, quando un anonimo tipografo prese una cassetta di caratteri e li assemblò per preparare un testo campione. È sopravvissuto non solo a più di cinque secoli, ma anche al passaggio alla videoimpaginazione, pervenendoci sostanzialmente inalterato. Fu reso popolare, negli anni '60, con la diffusione dei fogli di caratteri trasferibili "Letraset", che contenevano passaggi del Lorem Ipsum, e più recentemente da software di impaginazione come Aldus PageMaker, che includeva versioni del Lorem Ipsum.		

6 Strumenti di comunicazione marketing

vtenext presenta diversi strumenti utilizzabili per la comunicazione massiva:


- Modulo Newsletter
- Modulo Campagne
- Modulo Sms
- Modulo Fax
- Template email/ Newsletter

6.1 Campagne di newsletter

Il modulo Newsletter, integrato con il modulo Campagne, è la soluzione vtenext per la gestione dell'invio massivo di newsletter ad aziende, contatti e leads verso un target illimitato di destinatari per campagna.

Oltre all'invio di campagne marketing, il modulo permette di tracciare tutti i movimenti relativi alle singole newsletter con statistiche di aperture email, click sui link per ogni campagna, ecc... In generale, una newsletter è contenuta in una campagna, e una campagna contiene tutte le newsletter che si mandano nel corso del tempo. Campagne permette quindi di segmentare quest'attività di marketing tarando gli invii sulla base di obiettivi e target.

Per creare una nuova newsletter con vtenext sono possibili due metodi:

A. Procedura guidata: il pulsante Crea Newsletter, presente all'interno di  , a disposizione nei moduli Campagne e Newsletter, vi presenta un wizard a step che facilita la realizzazione della campagna. (v. paragrafo dedicato)

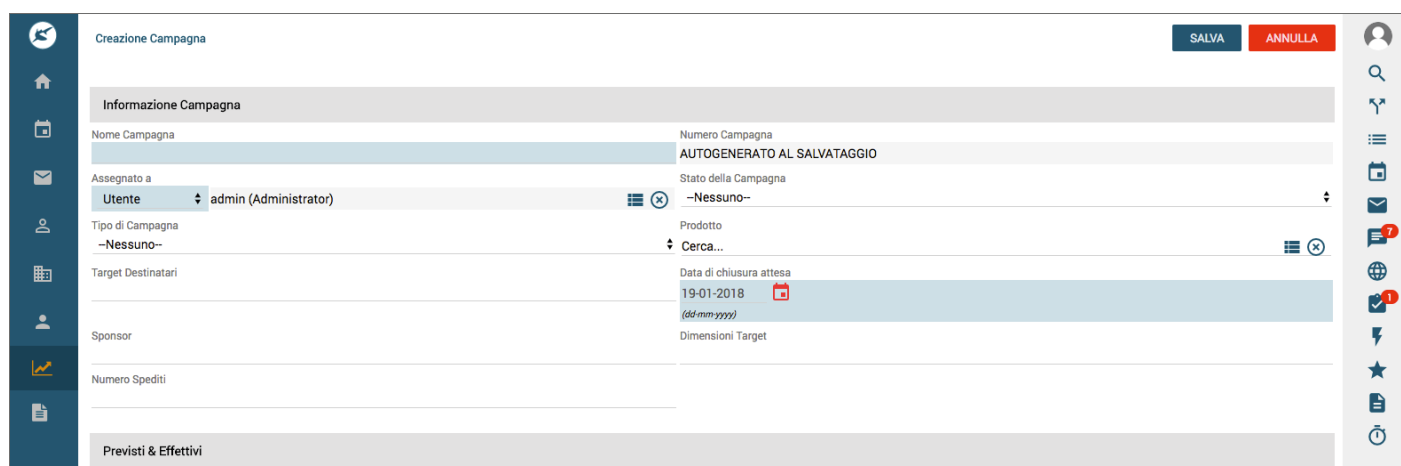
B. Procedura manuale: equivale a realizzare gli step della procedura senza il wizard e in versione estesa. Permette di capire la logica delle relazioni Campagna-Target-Newsletter dietro all'invio, pertanto consigliamo in prima fase di utilizzare questo metodo, per poi sfruttare la scorciatoia del wizard una volta che la logica vi è chiara.

Vediamo in dettaglio i 3 passaggi.

- **Passo 1:** Creare una campagna o accedere ad una campagna esistente.
- **Passo 2:** Definire il Target dei destinatari della campagna.
- **Passo 3:** Definire il modello di email per la newsletter.

Attenzione! La procedura manuale viene consigliata quando si deve creare un'altra newsletter all'interno della stessa campagna.

6.1.1 Passo 1: Campagna



I campi mostrati sono in gran parte opzionali. Nel caso di una campagna di tipo newsletter, campi come Reddito, Budget e Costi sono meno rilevanti (dunque tralasciabili) rispetto a una campagna, per esempio, di tipo fieristico.

Nome della campagna	Dare un nome sulla base dell'obiettivo
Tipo di campagna	Selezionare un tipo di campagna dalla lista (valori modificabili dall'amministratore)
Prodotto	Selezionare un prodotto esistente in CRM e collegarlo alla campagna, se attinente
Stato della campagna	Selezionare lo stato (la lista può essere cambiata dall'amministratore)

Data di chiusura prevista	Data in cui la campagna sarà terminata
Reddito previsto	Ammontare del profitto che vi aspettate dalla campagna
Budget e costi attuali	Costi sostenuti per la campagna (indicato per campagne di tipo fieristico, per esempio)
Assegnato a	Utente o gruppo preposto alla gestione della campagna
Target	Descrivete il target a cui si rivolge la campagna (campo informativo di testo)






6.1.2 Passo 2: Target

A questo punto è necessario definire il target di destinatari per la campagna, associando Target a Campagne. Nella scheda campagna, dal menù relazioni selezionate il modulo Target, quindi Aggiungi Target. Se il target fosse già stato creato, con Seleziona Target lo andate a scegliere. È possibile aggiungerne più di uno.

Target (1) - Lista						Email aperte	
Visualizzando da 1 a 1 di 1						Link cliccati	
Azione	Nome Target	Tipo Target	Stato Target	Chiusura Target	Assegnato a	Ulteriori	
 	[AUTO] Offerte				francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)		

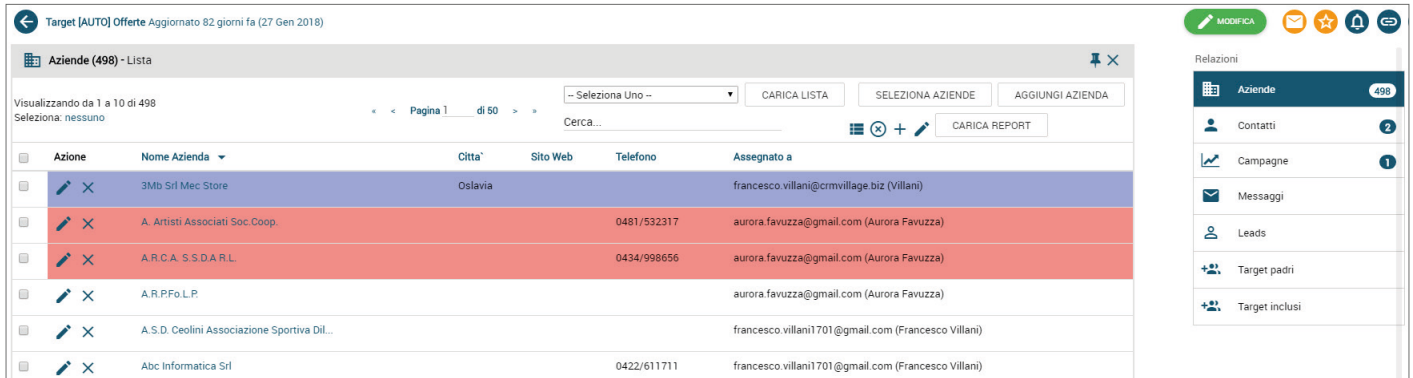
Il target è costituito da liste di nominativi, un insieme di aziende, contatti e/o leads (ma anche altri target). I nominativi sono caricati o singolarmente (con ricerca del singolo nome) o tramite i filtri.

Relazioni

	Leads	1275
	Contatti	5
	Messaggi	
	Aziende	
	Campagne	

Nel menù relazioni scegliete il modulo interessato, selezionate il filtro dal menù a tendina e cliccate Carica Lista.

Dovete quindi avere già disponibile il filtro (esempio: filtro Clienti Esteri in Aziende) per poi sfruttarlo come target.



Target [AUTO] Offerte Aggiornato 82 giorni fa (27 Gen 2018)

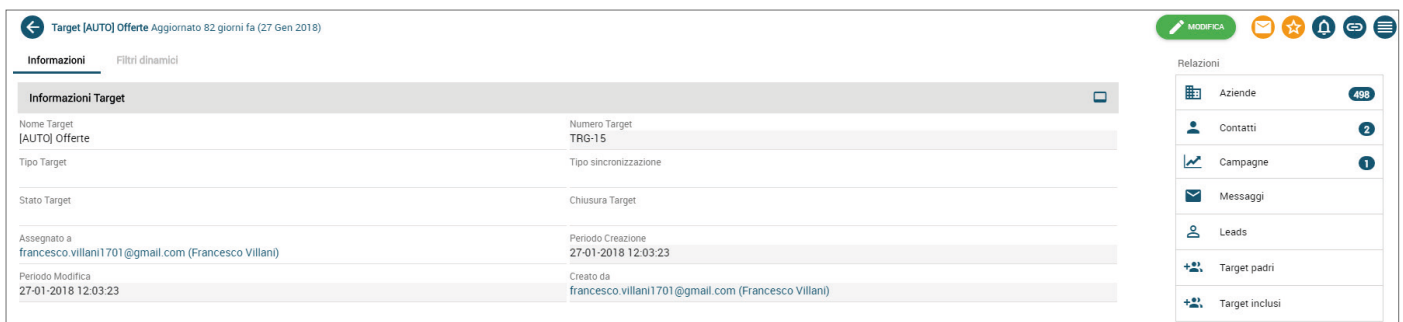
Aziende (498) - Lista

Visualizzando da 1 a 10 di 498
Selezione: nessuno

Carica... CARICA LISTA SELEZIONA AZIENDE AGGIUNGI AZIENDA

Azione	Nome Azienda	Citta'	Sito Web	Telefono	Assegnato a
	3Mb Srl Mec Store	Oslavia			francesco.villani@cmvillage.biz (Villani)
	A. Artisti Associati Soc. Coop.			0481/532317	aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza)
	A.R.C.A. S.S.O.A.R.L.			0434/998656	aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza)
	A.R.P.Fo.L.P.				aurora.favuzza@gmail.com (Aurora Favuzza)
	A.S.D. Ceolini Associazione Sportiva Dil...				francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)
	Abc Informatica Srl			0422/611711	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)

Relazioni: Aziende (498), Contatti (2), Campagne (1), Messaggi, Leads, Target padri, Target inclusi



Target [AUTO] Offerte Aggiornato 82 giorni fa (27 Gen 2018)

Informazioni Filtri dinamici

Informazioni Target

Nome Target [AUTO] Offerte	Numero Target TRG-15
Tipo Target	Tipo sincronizzazione
Stato Target	Chiusura Target
Assegnato a francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	Periodo Creazione 27-01-2018 12:03:23
Periodo Modifica 27-01-2018 12:03:23	Creato da francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)

Relazioni: Aziende (498), Contatti (2), Campagne (1), Messaggi, Leads, Target padri, Target inclusi

N.B.: Con questa nuova funzionalità non è più necessario ricaricare un target per gestire una newsletter.

Esso infatti si aggiornerà automaticamente in due modi (selezionabili dall'utente):

- **Incrementale:** aggiunge nominativi al target in base al filtro di partenza. Non tiene conto delle variazioni del filtro che determinano esclusioni da quest'ultimo;
- **Completa:** varia in aggiunta e diminuzione in base al filtro.

Nell'esempio in figura qui sopra, il target include 498 aziende, 2 contatti e 0 leads. A questo insieme di destinatari sarà rivolta la campagna, che nel nostro caso sarà l'invio di una newsletter. Nota. Il modulo Newsletter è in grado di gestire gli indirizzi email duplicati impedendo invii ripetuti allo stesso indirizzo. Pertanto se all'interno del target vi sono un'azienda e un contatto a cui è associato lo stesso indirizzo email, la newsletter verrà inviata una sola volta senza la necessità di interventi di "pulizia" manuali.

I target possono essere annidati ed inclusi tra loro, solo a scopo di raggruppare determinati clienti. Per esempio, posso fare un target Italia (target padre) che contiene un target per ogni regione d'Italia (target inclusi). Quando mando la newsletter, viene inviata a tutti indiscriminatamente. La funzione è solo di visualizzazione.

Newsletter (2) - Lista					
Visualizzando da 1 a 2 di 2					AGGIUNGI NEWSLETTER
Azione	Nome Newsletter	Data programmazione	Ora programmazione (hh:mm)	Assegnato a	Pianificata
   	Offerte			francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	no
   	testtemplatefabio	05-02-2018	12:00	francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	no

6.1.3 Passo 3: Newsletter

Ritornate alla scheda della campagna e, tramite il menù relazioni, scegliete il modulo Newsletter quindi Aggiungi Newsletter. Si aprirà la creazione di una nuova scheda newsletter.

Nome Newsletter	Inserite un nome per la newsletter riconducibile al suo obiettivo (resta interno a vtenext)
Campagna	È valorizzato con il collegamento alla campagna "genitore"
Data programmazione	Programmate il giorno di invio della newsletter
Ora programmazione	Programmate l'ora di invio della newsletter
Nome mittente	Nome del mittente che verrà visualizzato dai destinatari
Indirizzo mittente	Ai destinatari la newsletter risulterà inviata dall'indirizzo indicato, a cui potranno rispondere (suggeriamo un indirizzo esistente e presidiato)
Pianificata	Il campo di default è impostato con il valore "No". Passerà automaticamente a "Sì" quando darete l'ordine di invio. Pertanto No identifica una newsletter creata ma non schedulata/inviata, mentre Sì indica una newsletter schedulata/inviata.

← Newsletter New offert from October Aggiornato 140 giorni fa (04 Dic 2017) MODIFICA ☆ 🔔 🔗 ☰

Informazioni Statistiche Storico

Informazioni Newsletter

Nome Newsletter New offert from October	Numero Newsletter NWS-7
Campagna [AUTO] New offert from October	Lingua newsletter Italian
Data programmazione	Ora programmazione (hh:mm)
Nome Mittente Francesco Villani	Indirizzo Mittente francesco.villani1701@gmail.com
Rispondi all'indirizzo	Planificata no
Assegnato a francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	Periodo Creazione 21-09-2017 15:45:09
Periodo Modifica 04-12-2017 09:52:15	Creato da francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)

Dovete poi associare un template alla newsletter, definendo quindi il contenuto che il vostro target riceverà nella casella di posta. Utilizzare il pannello Seleziona un Template Email che si trova nel menù Altro.

MODIFICA ☆ 🔔 🔗 ☰

Invia Email

Invia Email di test




Anteprima Email

Duplica

Elimina

Seleziona un Template Email

Tell a friend about VTE

	selezionare un template tra quelli presenti nel sistema
	creare un nuovo template
	modificare il template selezionato
Invia Email	Invia o schedula l'invio secondo la configurazione Campagna-Target-New- letter

Invia Email di Test	viene inviata una prova della newsletter all'indirizzo email dell'utente (sempre consigliato)
Anteprima Email	visualizza una finestra di anteprima del template (sempre consigliato)

Note sull'invio. Una volta premuto il pulsante Invia Email la newsletter viene programmata per l'invio secondo data e ora indicati nei campi **Data programmazione** e **Ora programmazione** (se questi valori sono nel passato, la newsletter partirà subito), con i parametri inseriti in Nome mittente e Indirizzo mittente.

Una volta premuto il pulsante l'azione **non è annullabile da interfaccia**.

Attenzione! Affinché l'invio della Newsletter sia effettivo occorre configurare il cronjob nel server su cui è installato vtenext. Per maggiori dettagli vedere il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

6.1.4 Variabili speciali nel template newsletter

Si rimanda ai paragrafi precedenti per le istruzioni generali di configurazione del template. A disposizione dei template di tipo newsletter vi sono variabili speciali.

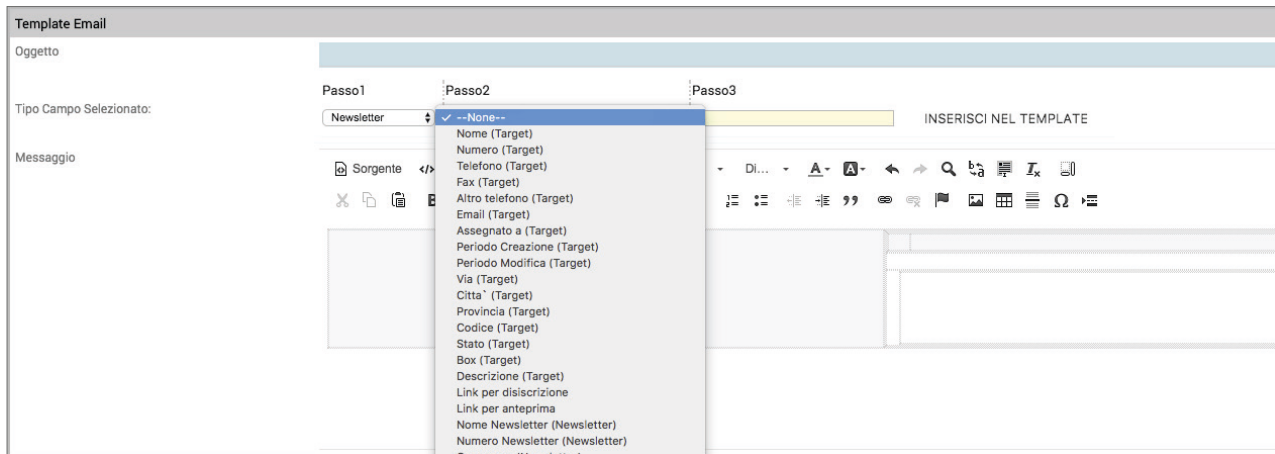
Variabili comuni al target

Un'unica variabile per la mappatura di campi diversi a seconda del target.

Per esempio, con Nome potete mappare:

- Nome dell'azienda per i destinatari Aziende presenti nel target;
- Nome e cognome del contatto per i destinatari Contatti presenti nel target;
- Nome e cognome del lead per i destinatari Leads presenti nel target.

Per inserire una variabile speciale, selezionare al Passo 1 il modulo Newsletter. Al Passo 2 selezionare la variabile a cui segue l'indicazione (Target), che sta ad indicare una variabile comune a Leads, Aziende, Contatti.



Link per disiscrizione

Per rispettare il diritto del nostro contatto a non ricevere più comunicazioni, è fondamentale inserire nel template newsletter il link per la disiscrizione dalla campagna.

Per inserire il link, che è una variabile speciale, posizionatevi sul fondo del corpo dell'email e scrivete una dicitura come: "per non ricevere più le nostre comunicazioni clicca"

Posizionate il cursore dopo la parola clicca lasciando uno spazio, quindi inserite la variabile come da figura:



Nel template voi continuerete a visualizzare la variabile come tale. Solo il destinatario, a mail ricevuta, vedrà la parola qui al posto della stringa (vedrà quindi clicca qui, dove qui sarà cliccabile).

Al destinatario sarà proposto di disiscriversi da tutte le comunicazioni o soltanto dalle newsletter della campagna utilizzata (in questo caso, per esempio, potrebbe essere interessato a ricevere newsletter su un tema diverso, se il suo nome rientra nel target di un'altra campagna).

Attenzione! La variabile legata alla disiscrizione rimarrà estesa, come tutte le altre, anche nell'email di test.

Link per anteprima

Consigliamo di inserire nel template una variabile speciale che verrà sostituita con il link per la visualizzazione della newsletter come pagina web. Questo perché alcuni client potrebbero limitare la visualizzazione di elementi della newsletter (per esempio bloccando le immagini).

Passo1	Passo2	Passo3	
Newsletter	Link per anteprima	<code>\$Newsletter tracklink#preview\$</code>	INSERISCI NEL TEMPLATE

6.1.5 Wizard “Crea Newsletter”

Come detto al punto 6.1, è possibile velocizzare il procedimento di invio mediante il wizard Crea Newsletter che vi propone una procedura guidata in 5 step con i quali si ottiene lo stesso risultato di quanto visto finora.

Attenzione! Se Crea Newsletter viene premuto dalla vista per lista del modulo Campagne, si creerà una nuova campagna contenente la nuova newsletter.

Vediamo i passaggi della procedura guidata:

Scelta dei destinatari: selezionare Target, Aziende, Contatti e/o Leads e relativi filtri a disposizione

- **Template:** scegliere uno dei template newsletter disponibili, o crearne uno ex novo
- **Dati Newsletter:** informazioni relative all’invio (Nome e Indirizzo Mittente saranno visibili ai destinatari, Nome Newsletter e Descrizione sono dati interni a vtenext. Attenzione: l’oggetto dell’email fa parte del template, step2)
- **Test:** visualizzare l’anteprima e inviare una email di test. NB. L’email di test non prevede la mappatura dei campi preimpostata con le variabili. Si vedranno di conseguenza le varie stringhe relative ai moduli e ai campi selezionati.
- **Pianifica:** inviare immediatamente o pianificare l’invio per una data/ ora futura

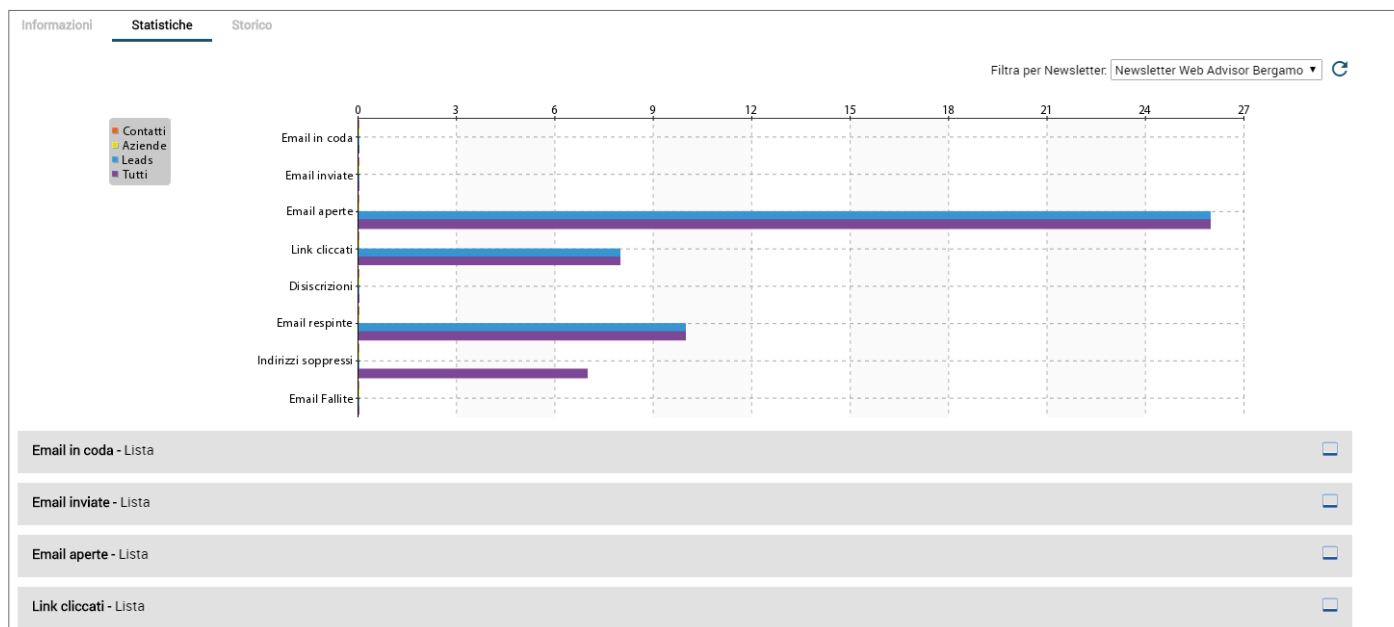
N.B Quando si realizza una newsletter da Wizard, è possibile creare un nuovo template o modificarne uno esistente. Se si opta per la seconda scelta, il template creato sarà utilizzabile solamente per la newsletter creata con il wizard e non per altre.

Il CRM crea un duplicato del template originale con le modifiche apportate durante il wizard, ma non vi è la possibilità di richiamarlo per la creazione di altre newsletter.

Se, infatti, si effettua la ricerca da IMPOSTAZIONI > TEMPLATE EMAIL, sarà disponibile sempre e soltanto il template originale o di partenza.

6.2 Statistiche di invio e altro

A invio effettuato, all'interno del modulo Campagne potete accedere al tab Statistiche per visionare un grafico riepilogativo delle statistiche e il dettaglio per ciascuna statistica.



Email in coda	email che devono essere ancora inviate (a invio terminato, questa colonna deve essere vuota)
Email inviate	email correttamente spedite e ricevute dal destinatario
Email aperte	per ciascuna email aperta: numero di aperture, data e ora prima ed ultima apertura, link alla scheda del nominativo
Link cliccati	se sono presenti link nel corpo dell'email, il sistema traccia il numero di click effettuati da ciascun destinatario per ciascun link
Disiscrizioni	destinatari che hanno cliccato sul link per la disiscrizione
Email respinte	email inviate ma non ricevute dal destinatario (causa server irraggiungibile, cassetta satura...)

Email fallite	email che non sono state inviate (causa errore probabilmente nell'indirizzo)
Email soppresse	Email non inviate in quant il destinatario aveva deciso di disiscriversi precedentemente da quella tipologia di newsletter

Da ognuna di queste voci si possono creare dei nuovi target tramite Il bottone 'crea target' o esportare i nominativi in un file excel con 'esporta lista'.

Nella sezione statistiche potete accedere alle statistiche della campagna complessiva (che considerano quindi tutte le newsletter associate alla campagna), oppure ad una specifica newsletter. Operate la selezione dalla tendina come in figura:

6.2.1 Gestione manuale delle disiscrizioni

E' possibile disabilitare un'Azienda, Contatto o Lead alla ricezione delle newsletter in modo manuale all'interno dell'anagrafica ove si trova il campo "Riceve newsletter" (abilitato di default). Così facendo a quell'indirizzo email non saranno più spedite campagne di newsletter.

Riceve newsletter <input checked="" type="checkbox"/>	Salva - Annulla
----------------------------------------------------------	-----------------

6.2.2 Requisiti e configurazioni per l'utilizzo del modulo Newsletter

Al fine del corretto funzionamento del modulo Newsletter è necessario soddisfare i seguenti requisiti o applicare la seguente configurazione:

- **vtenext deve essere pubblico** (accessibile da rete Internet): questo requisito garantisce la corretta tracciatura delle aperture delle email e dei click sui link ivi contenuti. Assicuratevi che la variabile `$site_URL` del file `/htdocs/config.inc.php` sia valorizzata con l'indirizzo pubblico di vtenext.

Esempio: `$site_URL = 'http://crm.dominioazienda.it';`

- **Configurazione dell'indirizzo email per i Bounce:**

I bounce sono gli indirizzi email non validi per cui è fallito l'invio della Newsletter.

Per la gestione di essi, occorre predisporre un indirizzo email dedicato che appartenga al dominio di posta aziendale, ossia al dominio indicato in Impostazioni > Server di posta > SMTP.

Attenzione! Se il dominio è diverso vi è la possibilità che le email inviate dal modulo Newsletter vengano considerate come spam).

Una volta configurata la casella di posta, occorre configurare i parametri del file: `modules/Campaigns/ProcessBounces.config.php`

I parametri da valorizzare sono:

Parametro	Valore	Esempio
<code>\$message_envelope</code>	Indirizzo email	<code>bounce@ominioazienda.it</code>
<code>\$bounce_mailbox_host</code>	Server di posta	<code>mail.dominioazienda.it</code>
<code>\$bounce_mailbox_user</code>	Nome utente	<code>bounce@ominioazienda.it</code>
<code>\$bounce_mailbox_password</code>	Password	<code>Pass12345</code>

6.3 Modulo SMS

E' possibile abilitare vtenext all'invio di Sms. Per configurare l'invio di SMS accedere come uten-

te amministratore a Impostazioni  Impostazioni Server Sms in uscita.

Per abilitare l'invio di Sms da vtenext occorre attivare un servizio email-to-sms, ovvero un servizio che trasformi le email in sms. Per questo è possibile rivolgersi al proprio fornitore di fiducia oppure contattare i Partner vtenext. Una volta concessa l'abilitazione sarà possibile definire quali indirizzi email potranno utilizzare il servizio.

In generale per inviare un Sms da email sarà sufficiente inviare una email ad un indirizzo destinatario costruito come segue:

prefisso nazionale e numero destinatario @ dominio fornitore del servizio.it/ com/...

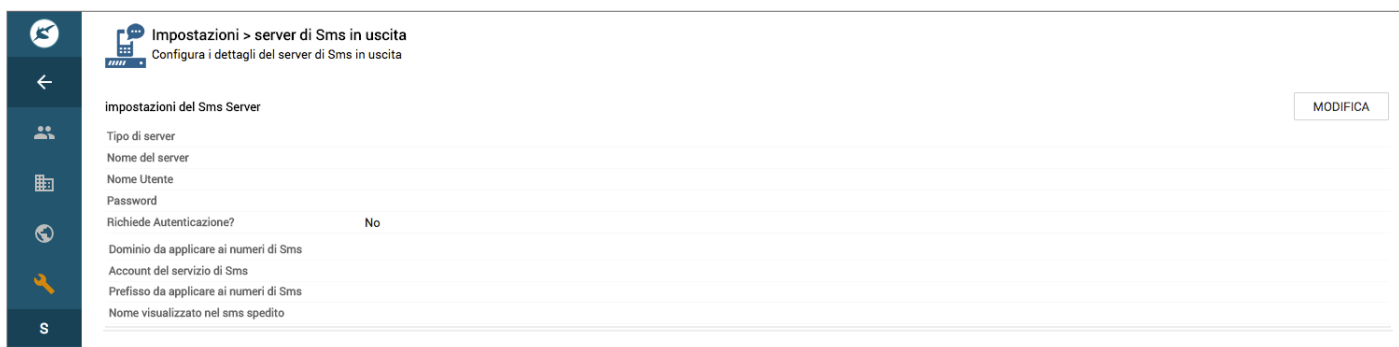
Per utilizzare invece il servizio direttamente dall'anagrafica del destinatario (lead o contatto), cliccando INVIA SMS, all'interno del pulsante verde ALTRO, il sistema compone automaticamente l'indirizzo email del destinatario senza che l'utente abbia percezione e visione di questo passaggio.

Riepilogando, per l'attivazione dell'invio di Sms occorre indicare in vtenext:

- dati della casella di posta abilitata all'invio di Sms;
- prefisso nazionale;
- dominio del fornitore del servizio Sms.

Nome del server	Va indicato l'indirizzo del server di posta in uscita riferito alla casella di posta abilitata all'invio di Sms
Nome utente	Login per accedere alla casella di posta
Password	Password legata alla casella di posta
Richiede Autenticazione?	Indicare Si/No a seconda delle caratteristiche del server di posta (in generale Si)
Dominio da applicare ai numeri di Sms	Questa informazioni viene fornita dal fornitore del servizio di sms

Account del servizio sms	Indicare il nome dell'account per il servizio Sms, questa informazione è fornita dal fornitore del servizio Sms
Prefisso da applicare ai numeri di sms	Indicare il prefisso nazionale (39 per Italia)
Nome visualizzato nel sms spedito	Questa funzione dipende dal fornitore del servizio, potrebbe non essere attiva



Impostazioni > server di Sms in uscita
Configura i dettagli del server di Sms in uscita

impostazioni del Sms Server MODIFICA

Tipo di server

Nome del server

Nome Utente

Password

Richiede Autenticazione? No

Domaino da applicare ai numeri di Sms

Account del servizio di Sms

Prefisso da applicare ai numeri di Sms

Nome visualizzato nel sms spedito

Nome del server * = Può essere necessario aggiungere la porta. (es. mail.miodominio.it:porta)

Account del servizio di Sms * = Può essere necessario utilizzare la mail che va inserita nel campo Nome Utente.

(es. casella.abilitata@miodominio.it)

6.4 Modulo FAX

E' possibile configurare vtenext per l'invio di fax.

Per configurare l'invio di Fax accedere come utente amministratore a Impostazioni > Server Fax in uscita.

Per abilitare l'invio di fax da vtenext occorre attivare un servizio email-to-fax, ovvero un servizio che trasformi le email in fax. Per questo è possibile rivolgersi al proprio fornitore di fiducia oppure contattare i Partner vtenext.

Sarà possibile definire uno o più indirizzi email abilitati all'invio di fax (solo gli indirizzi abilitati possono inviare fax).

Per inviare un fax da email sarà sufficiente inviare una email ad un indirizzo destinatario costruito come segue:


prefisso nazionale e numero destinatario @ dominio fornitore del servizio . it/ com/...

Occorre quindi in vtenext indicare:

- Dati della casella di posta abilitata all'invio di Fax
- Prefisso nazionale
- Dominio del fornitore del servizio Fax

Nome del server	Va indicato l'indirizzo del server di posta in uscita riferito alla casella di posta abilitata all'invio di Fax
Nome utente	Login per accedere alla casella di posta
Password	Password legata alla casella di posta
Richiede Autenticazione?	Indicare Si/No a seconda delle caratteristiche del server di posta (in generale Si)
Dominio da applicare ai numeri di fax	Questa informazioni viene fornita dal fornitore del servizio di fax
Account del servizio fax	Indicare il nome dell'account per il servizio Fax, questa informazione è fornita dal fornitore del servizio Fax
Prefisso da applicare ai numeri di fax	Indicare il prefisso nazionale (39 per Italia)
Nome visualizzato nel fax spedito	Questa funzione dipende dal fornitore del servizio, potrebbe non essere attiva

Esempio:

 **Impostazioni > server di Fax in uscita**
Configura i dettagli del server di Fax in uscita

impostazioni del Fax Server

Tipo di server _____

Nome del server _____

Nome Utente _____

Password _____

Richiede Autenticazione? No

Impostazioni avanzate del servizio Fax

Dominio da applicare ai numeri di fax _____

Account del servizio di fax _____

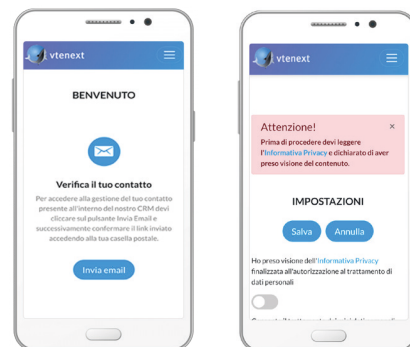
Prefisso da applicare ai numeri di fax _____

Nome visualizzato nel fax spedito _____

7. vtenext GDPR Web App

L'APP Vtenext GDPR rappresenta lo strumento self service per la gestione dei dati personali da parte dei clienti. Per permetterne l'utilizzo ai clienti, è necessario creare una **campagna in Vtenext** per contatti e leads, con l'invito a effettuare l'accesso alla Web App.

Ogni contatto presente nel CRM potrà così utilizzare Vtenext GDPR App e, in seguito a registrazione e conferma dell'account, avrà la possibilità di utilizzarne tutte le funzionalità.



Il contatto potrà **modificare i propri dati, rilasciare il consenso** per il loro trattamento e per le operazioni di profilazione o **cancellarsi dai database**. Avrà inoltre la possibilità di gestire eventuali duplicati semplicemente selezionando l'entità principale da considerare e, in automatico, tutti i dati presenti nei campi dei duplicati alimenteranno il profilo scelto.

Le operazioni effettuate sull'app dal contatto e confermate attraverso un link ricevuto con mail di notifica, **si aggiorneranno in tempo reale all'interno del CRM** e sui database dei sistemi ad esso connessi (ERP, Applicazioni HR, etc)

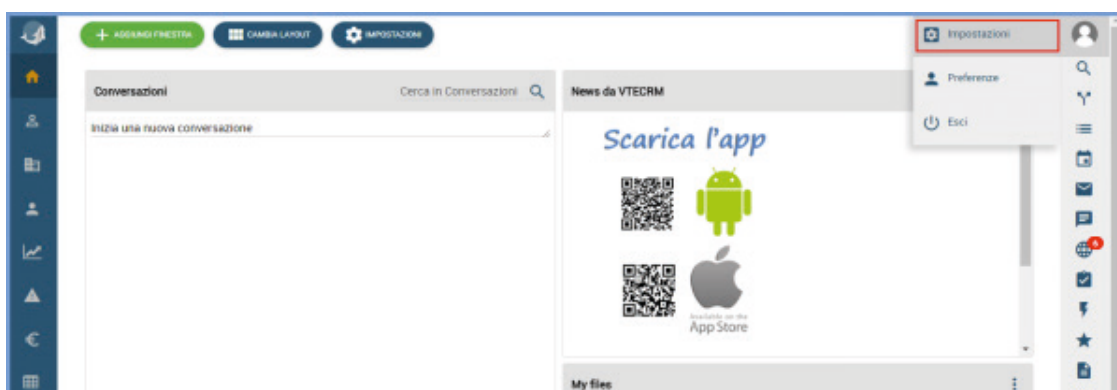
7.1 Come effettuare la campagna per i contatti

(v.di pag 272 per spiegazioni modulo GDPR)

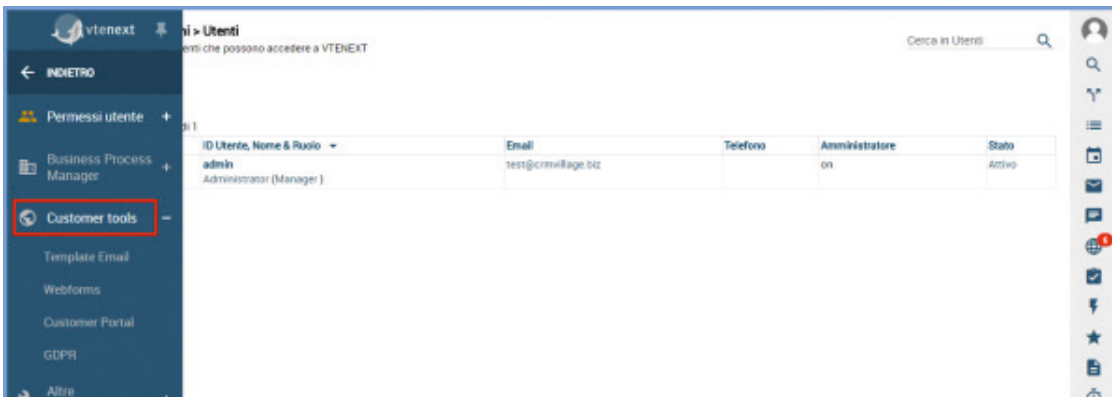
Prerequisiti:

Utilizzare Vtenext 18.12 ed accertarsi che il sistema sia configurato per l'invio di email

1) Per prima cosa dobbiamo verificare le impostazioni relative la sezione GDPR, quindi cliccare su **Impostazioni**



2) Cliccare sul menu 'Customer tools' e successivamente la sezione 'GDPR'



3) Di seguito sono mostrate tutte le impostazioni relative l'app GDPR divise in blocchi:

1 – **Webservice** – viene indicato l'URL del crm, l'accesskey dell'utente (amministratore di default), username, lingua e logo dell'app

2 – **Template** – Vengono selezionati i template per le diverse richieste (supporto, accesso, conferma, modifiche)

3 – **Privacy Policy** – Viene definita la propria Policy personalizzata

Impostazioni > GDPR
Configura le impostazioni del GDPR
MODIFICA

Webservice

Webservice endpoint Il tuo indirizzo

Webservice username admin

Webservice accesskey

Lingua di default en

Logo di default http://192.168.1.89/vte1802_1694/storage/logo/logo.png

Nome mittente VTE Notification System

Email mittente admin@vte123abc987.com

Mesi attesa conferma 12

Template

Template richiesta supporto GDPR - Support request template - EN

Template accesso GDPR - Access template - EN

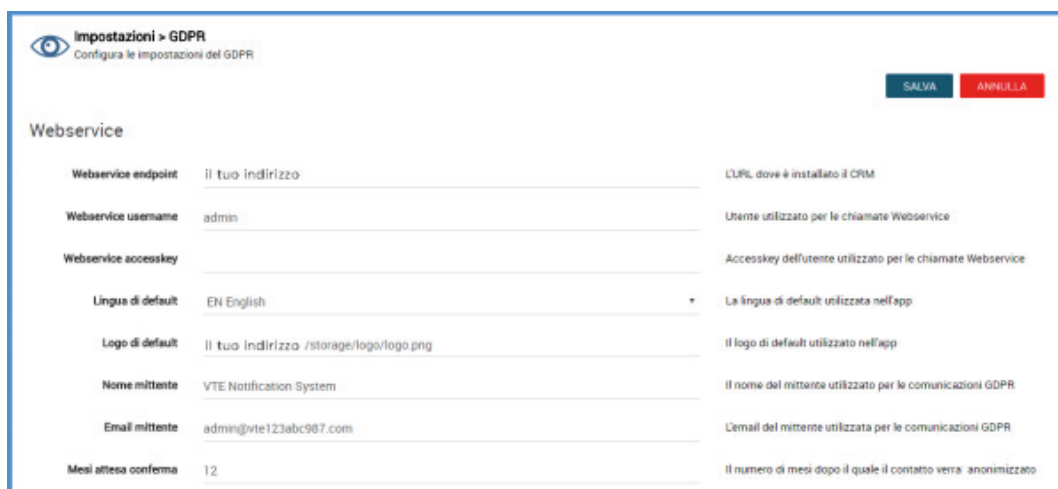
Template di richiesta conferma GDPR - Confirm update template - EN

Template modifiche contatto GDPR - Contact updated template - EN

Privacy Policy

INFORMATIVA PRIVACY FINALE 177ATA AI L'AI TORI 77&710NF AI TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

4) Cliccando su **'MODIFICA'** si possono modificare i parametri memorizzati. In questa schermata è mostrato il primo blocco (Webservice)

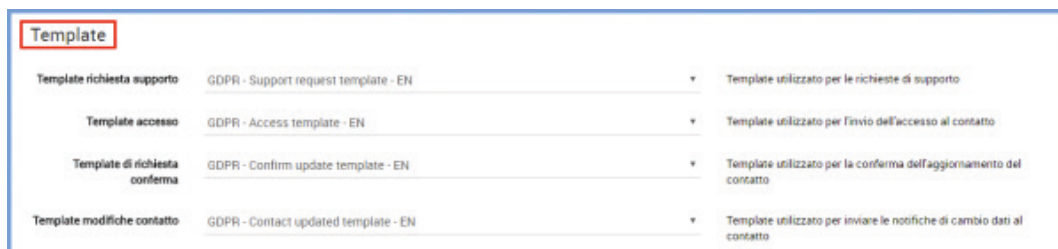


Impostazioni > GDPR
Configura le impostazioni del GDPR

Webservice

Webservice endpoint	il tuo indirizzo	L'URL dove è installato il CRM
Webservice username	admin	Utente utilizzato per le chiamate Webservice
Webservice accesskey		Accesskey dell'utente utilizzato per le chiamate Webservice
Lingua di default	EN English	La lingua di default utilizzata nell'app
Logo di default	Il tuo indirizzo /storage/logo/logo.png	Il logo di default utilizzato nell'app
Nome mittente	VTE Notification System	Il nome del mittente utilizzato per le comunicazioni GDPR
Email mittente	admin@vte123abc987.com	l'email del mittente utilizzata per le comunicazioni GDPR
Mesi attesa conferma	12	Il numero di mesi dopo il quale il contatto verrà anonimizzato

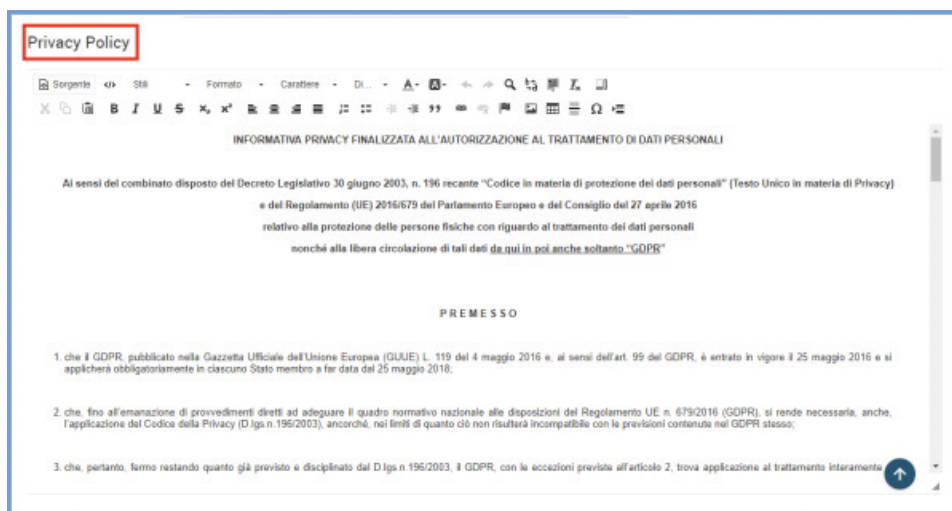
5) Nel presente blocco (**Template**), si possono selezionare, come già accennato, template differenti da utilizzare per le richieste di supporto, di accesso del contatto, di conferma aggiornamento contatto e di notifica aggiornamento dati contatto.



Template

Template richiesta supporto	GDPR - Support request template - EN	Template utilizzato per le richieste di supporto
Template accesso	GDPR - Access template - EN	Template utilizzato per l'invio dell'accesso al contatto
Template di richiesta conferma	GDPR - Confirm update template - EN	Template utilizzato per la conferma dell'aggiornamento del contatto
Template modifiche contatto	GDPR - Contact updated template - EN	Template utilizzato per inviare le notifiche di cambio dati al contatto

6) Nell'ultimo blocco (**Privacy Policy**) si definisce la propria policy aziendale, ne troverai una di default già inserita. Verifica sia coerente con la tua politica di privacy. Si possono inserire immagini, tabelle, testo ecc.



Privacy Policy

INFORMATIVA PRIVACY FINALIZZATA ALL'AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

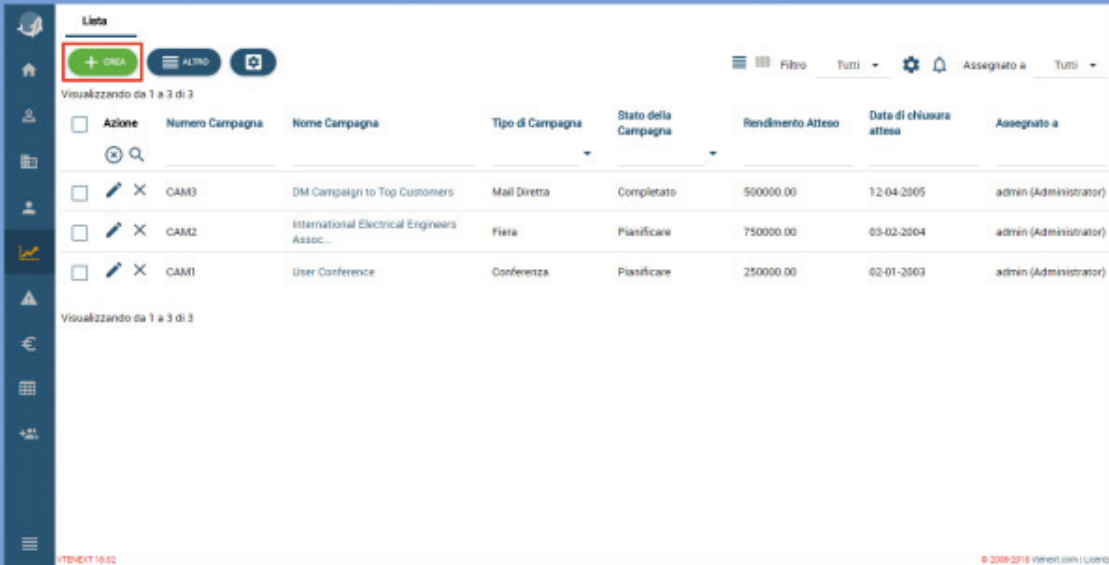
Al sensi del combinato disposto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" [Testo Unico in materia di Privacy] e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati da qui in poi anche soltanto "GDPR"

PREMESSO

- che il GDPR, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GIUUE) L. 119 del 4 maggio 2016 e, ai sensi dell'art. 99 del GDPR, è entrato in vigore il 25 maggio 2016 e si applicherà obbligatoriamente in ciascuno Stato membro a far data dal 25 maggio 2018;
- che, fino all'emanazione di provvedimenti diretti ad adeguare il quadro normativo nazionale alle disposizioni del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), si rende necessaria, anche, l'applicazione del Codice della Privacy (D.lgs n. 196/2003), ancorché, nel limiti di quanto ciò non risulterà incompatibile con le previsioni contenute nel GDPR stesso;
- che, pertanto, fermo restando quanto già previsto e disciplinato dal D.lgs n. 196/2003, il GDPR, con le eccezioni previste all'articolo 2, trova applicazione al trattamento interamente

7) A questo punto viene creata una nuova Campagna per l'invio di una successiva newsletter di informativa sul regolamento GDPR.

Cliccare quindi sul tasto **+CREA**



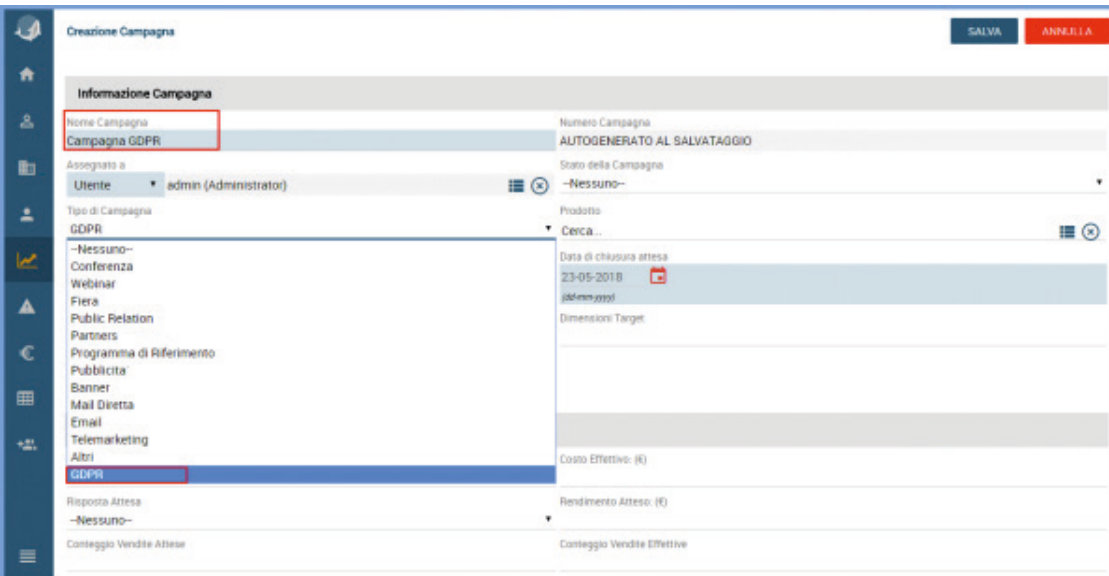
Visualizzando da 1 a 3 di 3

Azione	Numero Campagna	Nome Campagna	Tipo di Campagna	Stato della Campagna	Rendimento Atteso	Data di chiusura attesa	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	CAM3	DM Campaign to Top Customers	Mail Diretta	Completato	500000.00	12-04-2005	admin (Administrator)
<input type="checkbox"/>	CAM2	International Electrical Engineers Assoc...	Fiera	Pianificare	750000.00	03-02-2004	admin (Administrator)
<input type="checkbox"/>	CAM1	User Conference	Conferenza	Pianificare	250000.00	02-01-2003	admin (Administrator)

Visualizzando da 1 a 3 di 3

VTENEXT 18.02 © 2009-2018 vtenext.com | Licenza

8) È fondamentale, nella creazione della campagna, selezionare la tipologia, in questo caso GDPR. Procedere poi con il **salvataggio**



Creazione Campagna SALVA ANNULLA

Informazione Campagna

Nome Campagna: **Campagna GDPR**

Numero Campagna: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Assegnato a: Utente admin (Administrator)

Tipo di Campagna: **GDPR**

Stato della Campagna: -Nessuno-

Prodotto: Cerca...

Data di chiusura attesa: 23-05-2018

Dimensioni Target:

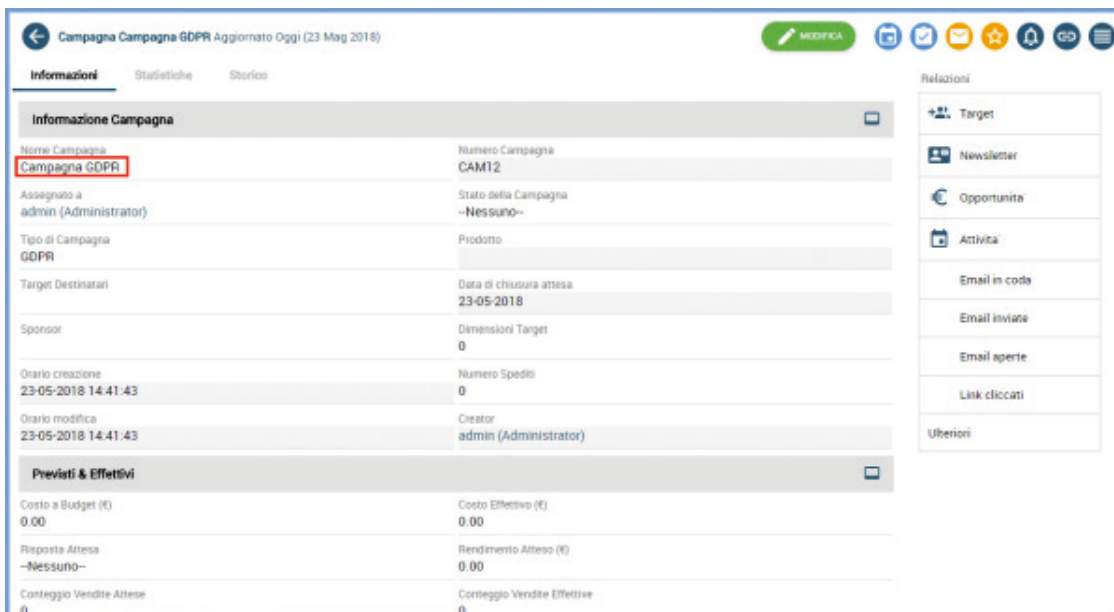
Costo Effettivo: (€)

Risposta Attesa: -Nessuno-

Rendimento Atteso: (€)

Conteggio Vendite Attese: Conteggio Vendite Effettive

9) Questa sarà quindi la nuova Campagna appena creata



Campagna Campagna GDPR Aggiornato Oggi (23 Mag 2018)

MODIFICA

Informazioni Statistiche Storico

Informazione Campagna

Nome Campagna	Numero Campagna
Campagna GDPR	CAM12
Assegnato a admin (Administrator)	Stato della Campagna
	--Nessuno--
Tipo di Campagna GDPR	Prodotto
Target Destinatari	Data di chiusura attesa
	23-05-2018
Sponsor	Dimensioni Target
	0
Orario creazione	Numero Spediti
23-05-2018 14:41:43	0
Orario modifica	Creator
23-05-2018 14:41:43	admin (Administrator)

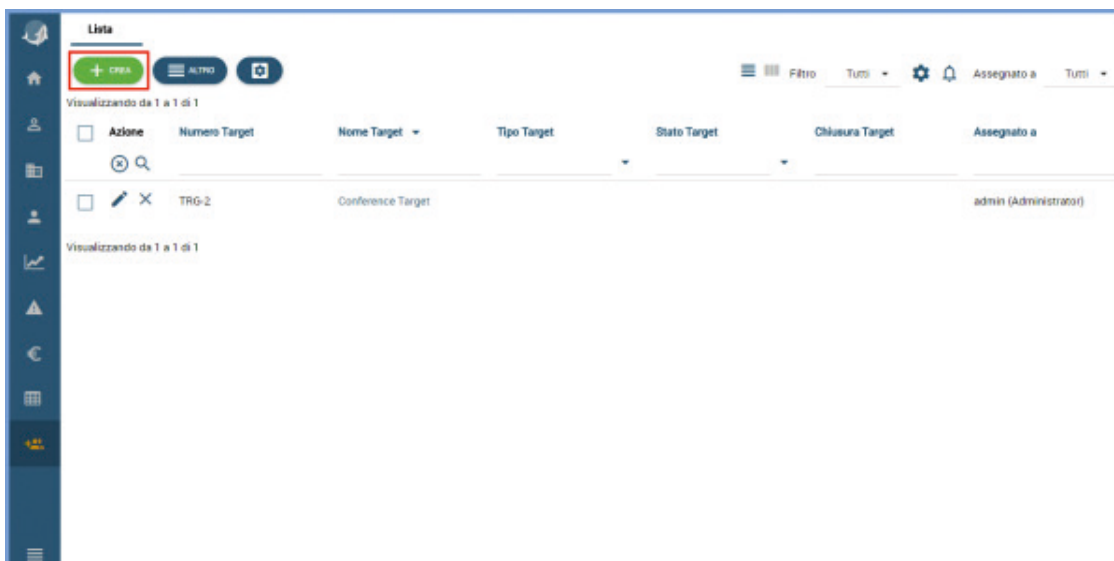
Previsi & Effettivi

Costo a Budget (€)	Costo Effettivo (€)
0.00	0.00
Risposta Attesa	Rendimento Atteso (€)
--Nessuno--	0.00
Conteggio Vendite Attese	Conteggio Vendite Effettive
0	0

Relazioni

- Target
- Newsletter
- Opportunità
- Attività
- Email in coda
- Email inviate
- Email aperte
- Link cliccati
- Uberioni

10) Ora dobbiamo creare un nuovo Target per relazionare i diversi contatti alla campagna. Pertanto cliccare sul pulsante **+CREA**



Lista

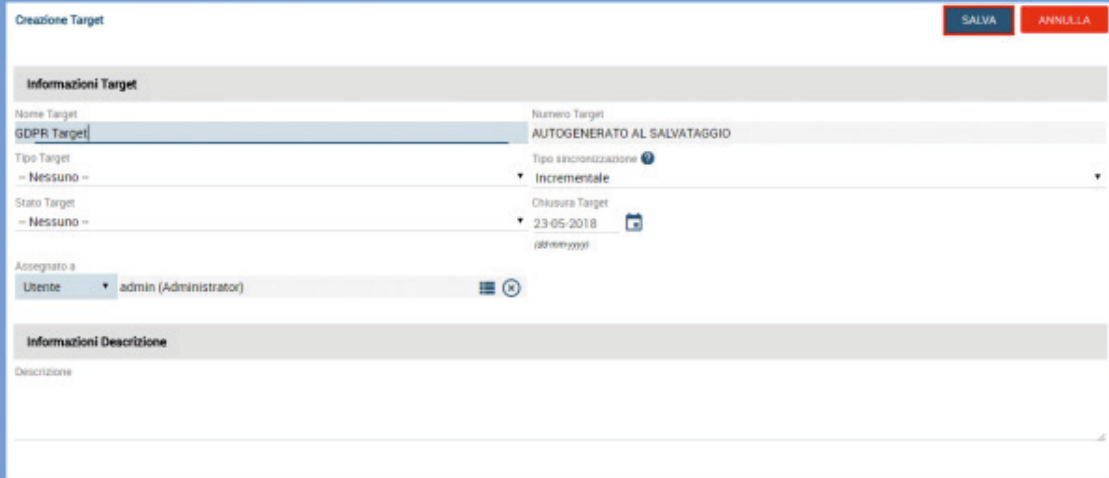
+ CREA ALTRO

Filtro Tutti Assegnato a Tutti

Azione	Numero Target	Nome Target	Tipo Target	Stato Target	Chiusura Target	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	TRG-2	Conference Target				admin (Administrator)

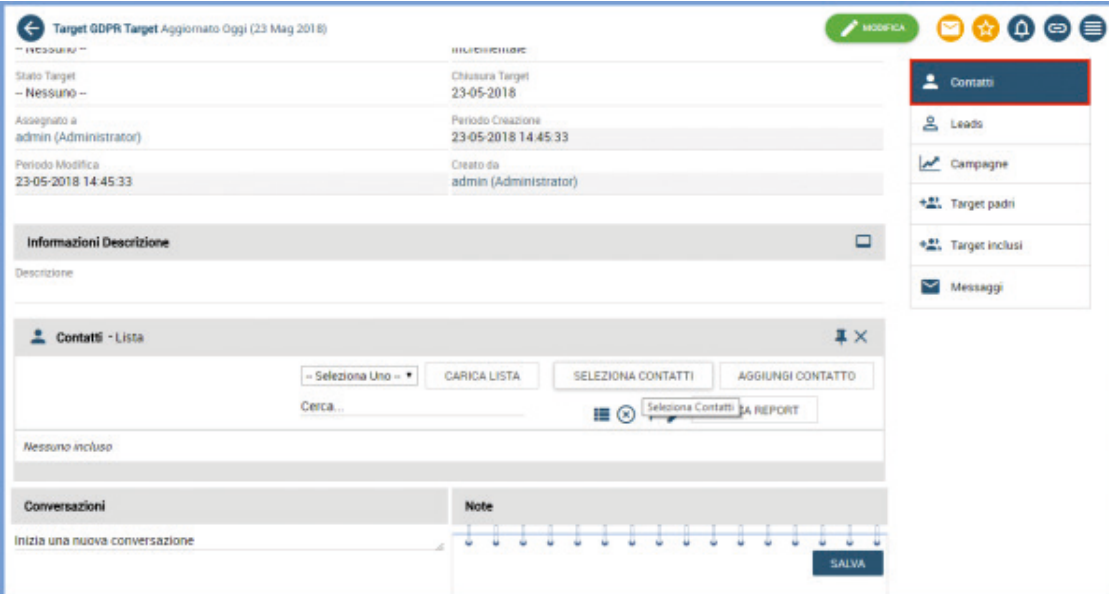
Visualizzando da 1 a 1 di 1

11) Si definiscono i campi necessari e si procede con il salvataggio

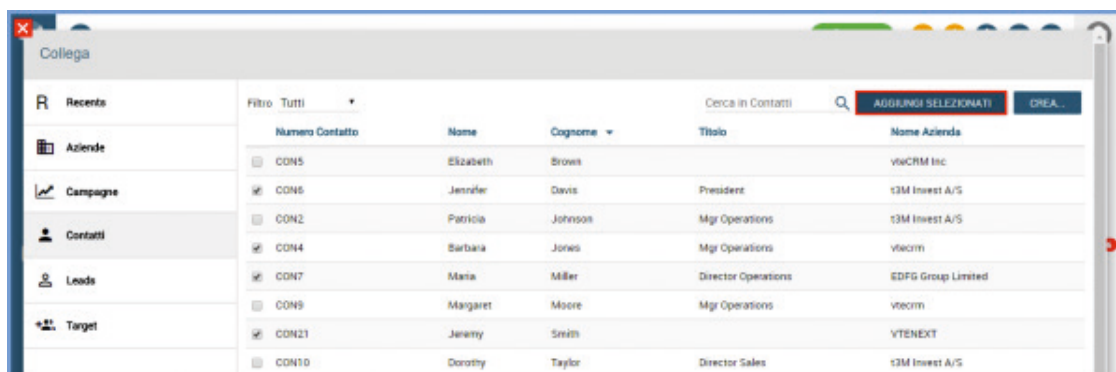


12) Una volta salvato, si clicca su Contatti dalla Related List a fianco per selezionare appunto questi.

Cliccare quindi su **'SELEZIONA CONTATTI'**

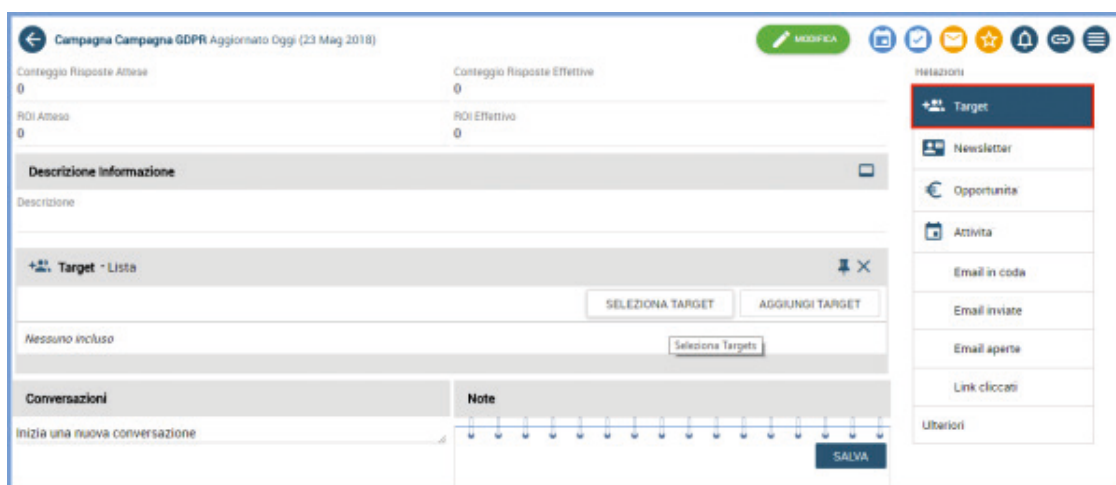


13) Una volta cliccato, si apre un popup per la selezione dei contatti. Si selezionano quelli desiderati e si procede cliccando su **AGGIUNGI SELEZIONATI**.
Una volta fatto i Contatti saranno relazionati al Target creato.

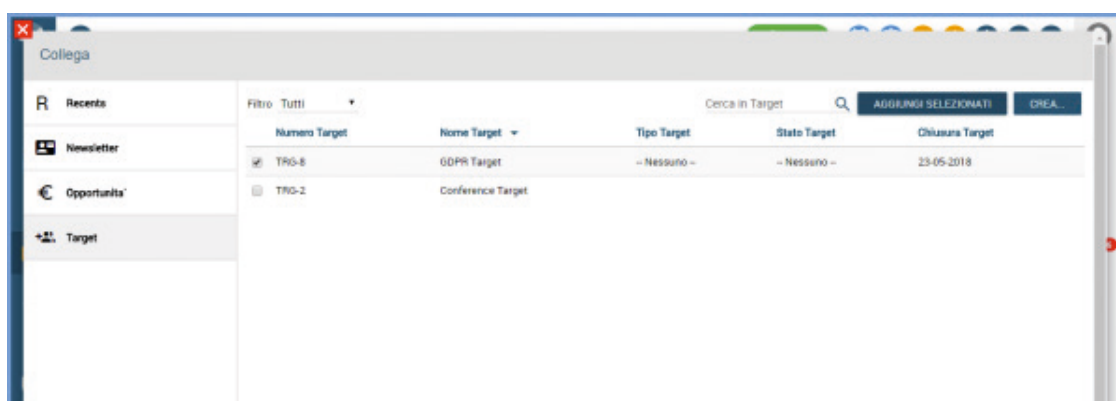


14) A questo punto dobbiamo relazionare il Target (il quale è già collegato ai contatti selezionati) con la Campagna creata precedentemente. Quindi si entra nella campagna e si clicca su Target nella Related List.

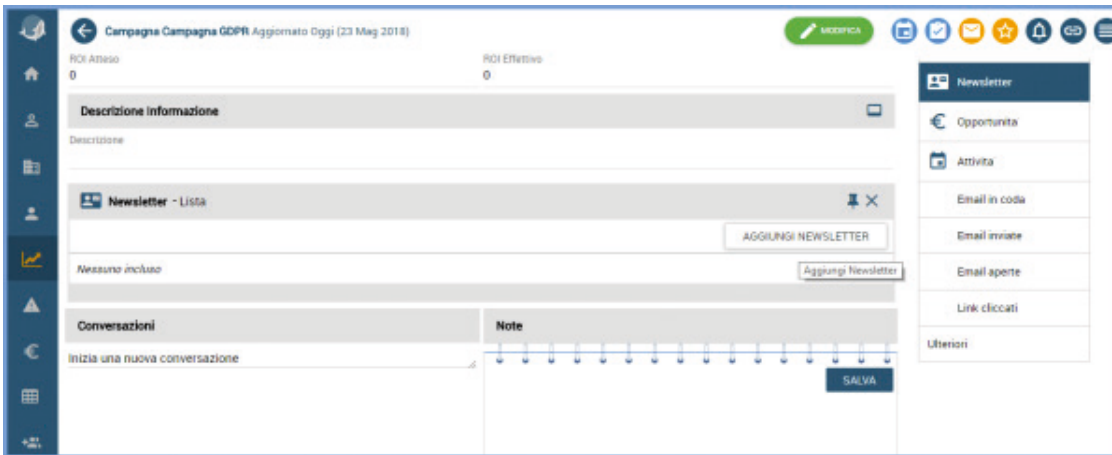
Procedere cliccando su **'SELEZIONA TARGET'**.



15) Compare un popup, il quale mostra l'elenco dei Target presenti nel sistema e si seleziona quello creato, in questo caso GDPR Target, poi cliccare su **'AGGIUNGI SELEZIONATI'**.

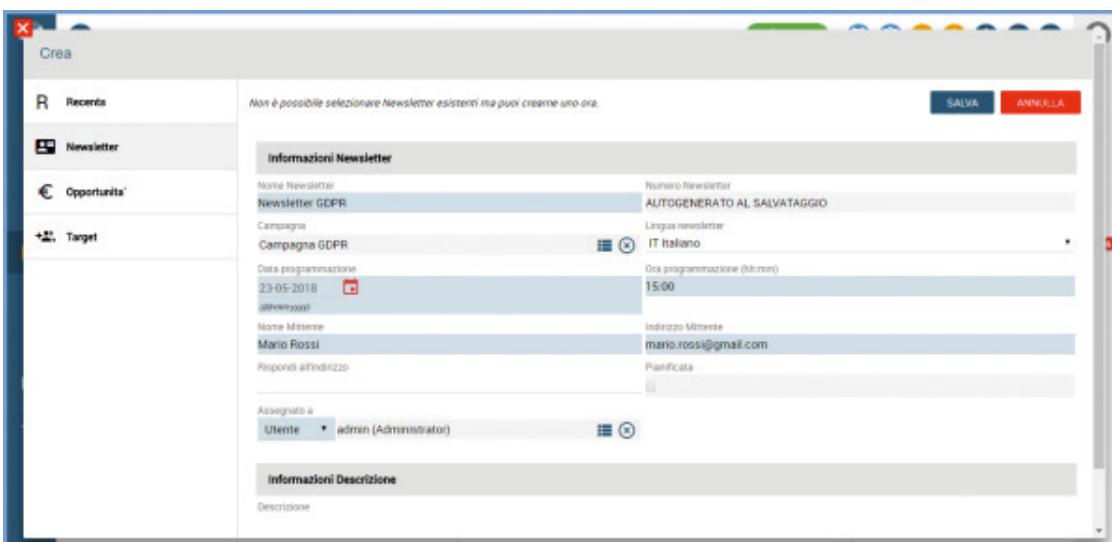


16) A questo punto la nostra Campagna è relazionata ad un target, il quale a sua volta è relazionato a dei Contatti. Procediamo quindi con la creazione di una Newsletter per l'invio della comunicazione. Dalla Related List della campagna cliccare su Newsletter e poi su **'AGGIUNGI NEWSLETTER'**.

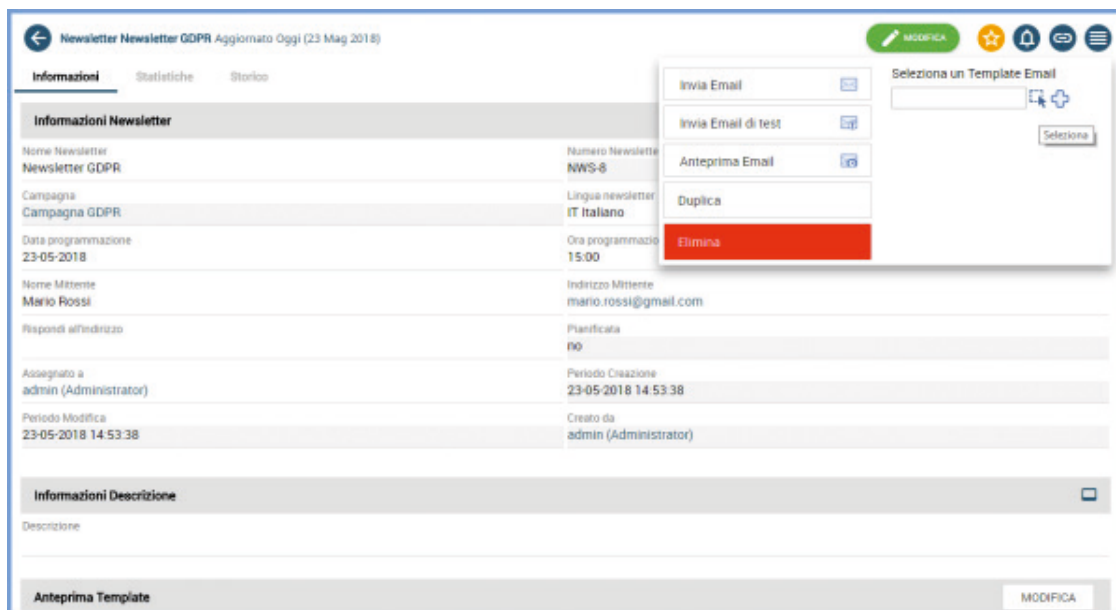


17) Procediamo con la compilazione dei campi necessari, indicando nome, lingua, Nome mittente e indirizzo mail con cui sar  spedita.

Una volta salvato, entrare nel dettaglio di questa per selezionare un Template Email come descritto nella successiva schermata

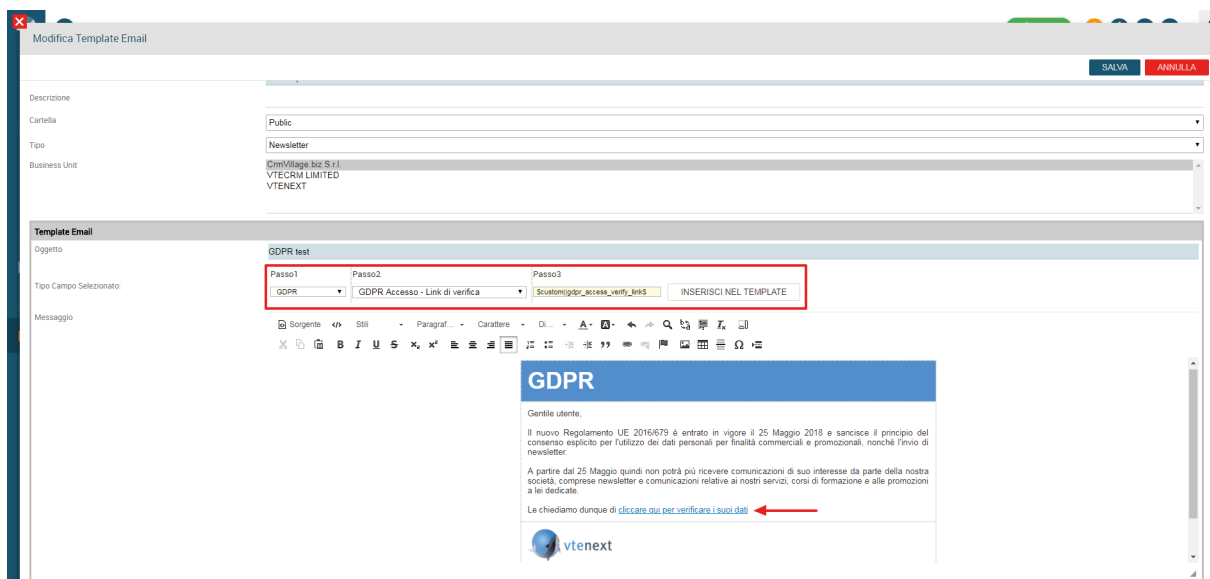


18) Dal menù **Altro**, cliccare sul simbolo per selezionare un Template Email.



The screenshot shows the 'Newsletter GDPR Aggiornato Oggi (23 Mag 2018)' page. On the right, a dropdown menu is open, showing options: 'Invia Email', 'Invia Email di test', 'Anteprima Email', 'Duplica', and 'Elimina'. The 'Seleziona un Template Email' option is highlighted with a plus sign icon. The main content area displays 'Informazioni Newsletter' with details like 'Nome Newsletter: Newsletter GDPR', 'Numero Newsletter: NWS-8', 'Lingua newsletter: IT Italiano', and 'Data programmazione: 23-05-2018'.

Assicurarsi che nel template sia presente la variabile



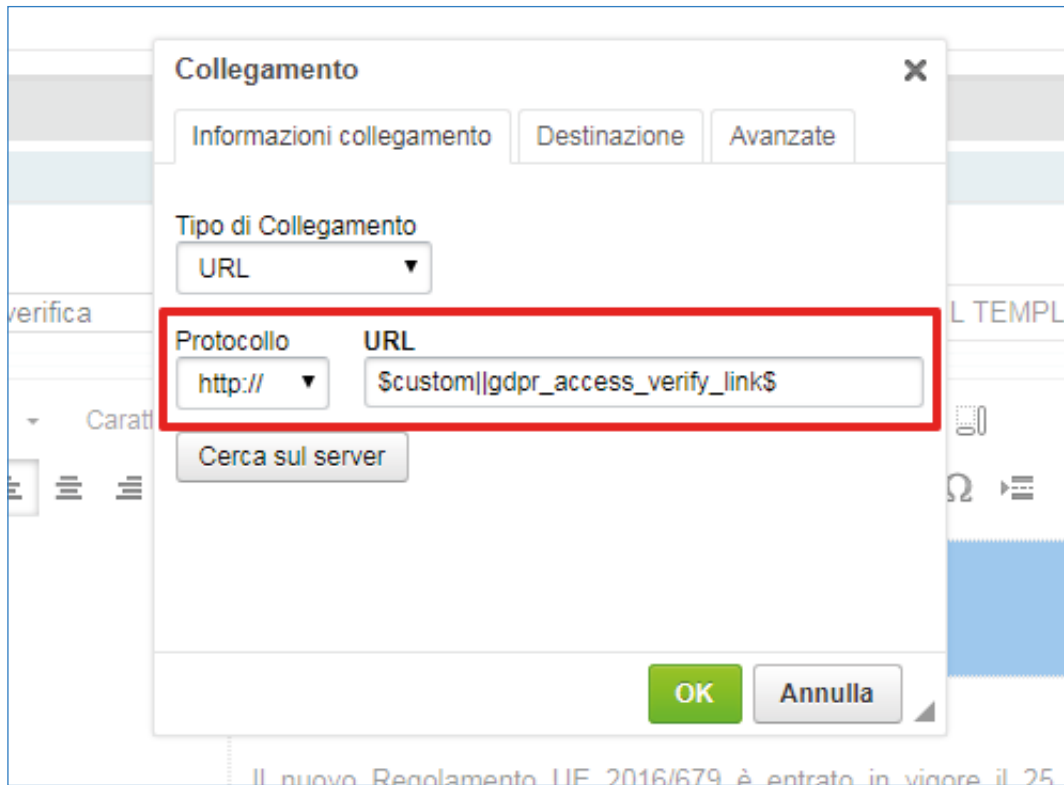
The screenshot shows the 'Modifica Template Email' interface. The 'Template Email' section is expanded, showing 'Oggetto: GDPR test'. Below it, the 'Tipo Campo Selezionato:' field is highlighted with a red box. It contains three steps: 'Passo1' with 'GDPR', 'Passo2' with 'GDPR Accesso - Link di verifica', and 'Passo3' with 'Custom[gdpr_access_verif_link]'. A red arrow points to the 'Custom[gdpr_access_verif_link]' variable in the preview area below, which is part of an email template for GDPR.

La variabile si seleziona scegliendo nel

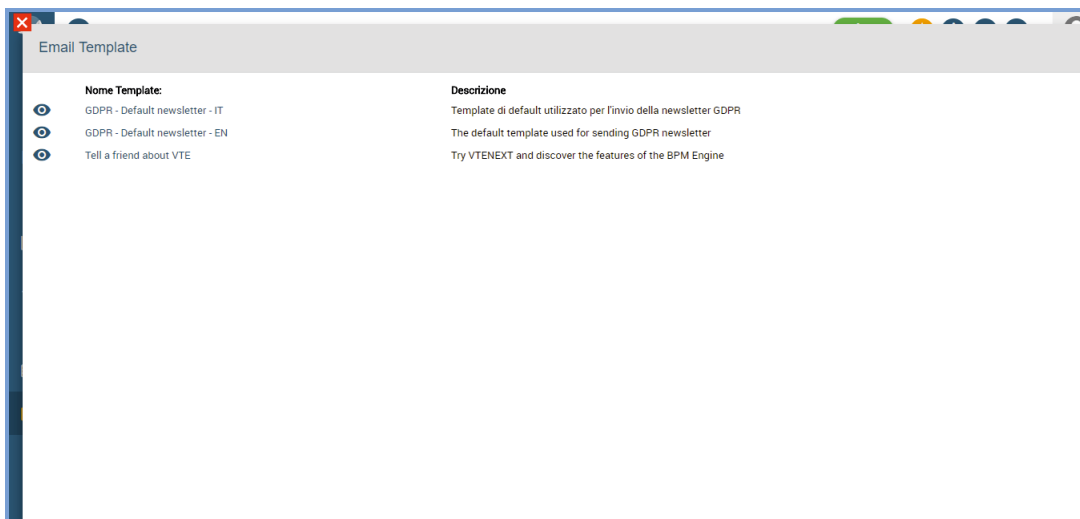
passo 1 - la voce GDPR

passo 2 - GDPR Link di Verifica

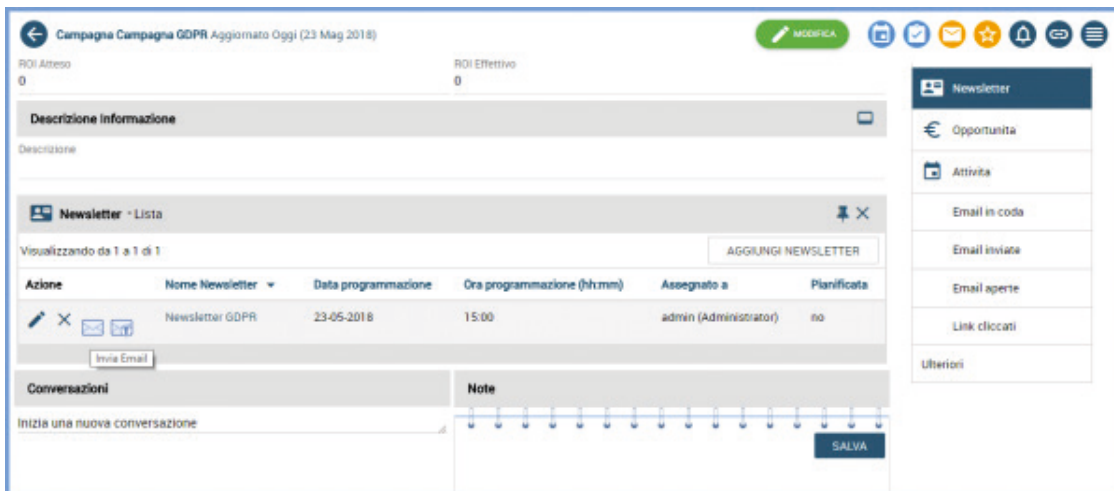
Incollare la variabile attraverso la funzione **CREA LINK** in corrispondenza della parola o del pulsante.



19) Selezionare il Template appena creato o quello predefinito chiamato **'GDPR - Default newsletter - IT'**, il quale contiene il link necessario per le diverse procedure.







20) A questo punto possiamo cliccare su Invia Email per pianificare la nostra Newsletter all'orario schedulato. Una volta cliccato verrà modificato il campo **'Pianificata'** come indicato di seguito.



ROI Atteso: 0 | ROI Effettivo: 0

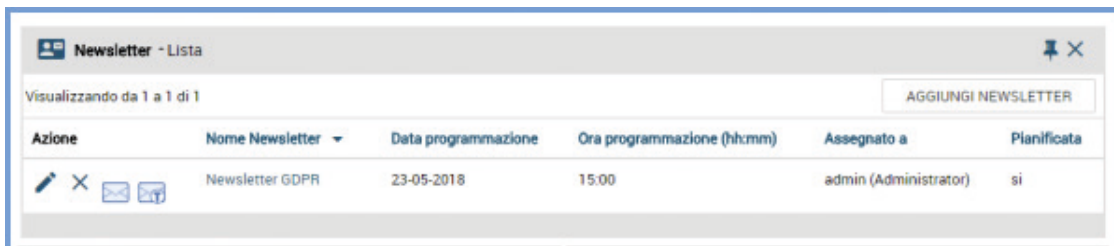
Descrizione Informazione

Newsletter - Lista





Azione	Nome Newsletter	Data programmazione	Ora programmazione (hh:mm)	Assegnato a	Pianificata
   	Newsletter GDPR	23-05-2018	15:00	admin (Administrator)	no

Conversazioni

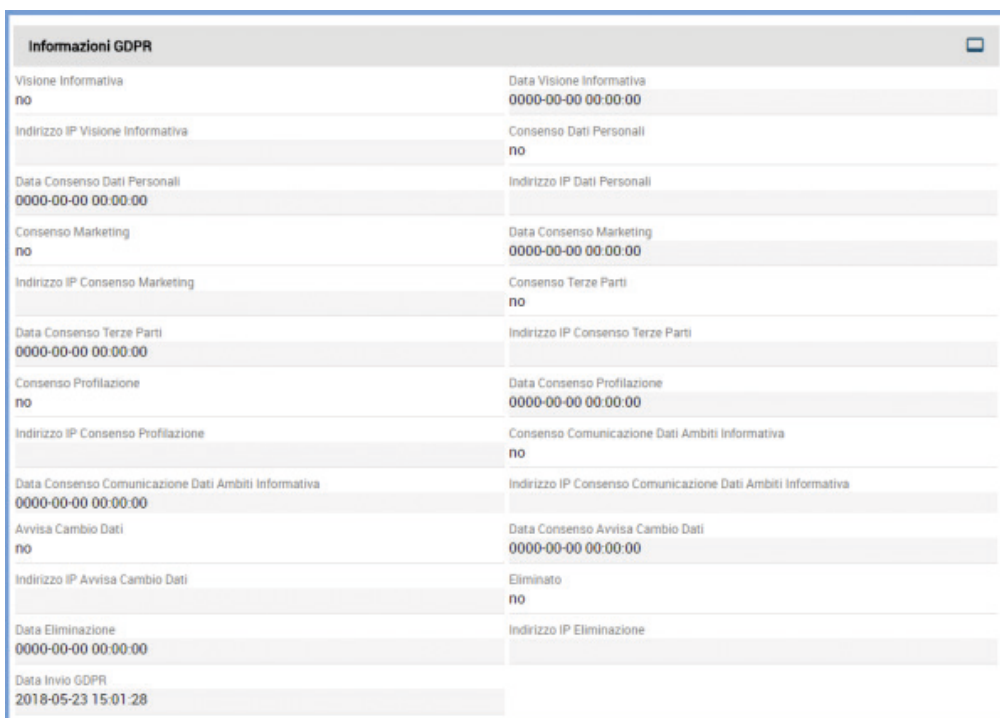
Note



Newsletter - Lista

Azione	Nome Newsletter	Data programmazione	Ora programmazione (hh:mm)	Assegnato a	Pianificata
   	Newsletter GDPR	23-05-2018	15:00	admin (Administrator)	si

21) Una volta inviata la mail al contatto saranno aggiornati alcuni campi nell'anagrafica dello stesso, ovvero la data di invio comunicazione **'Data invio GDPR'**.



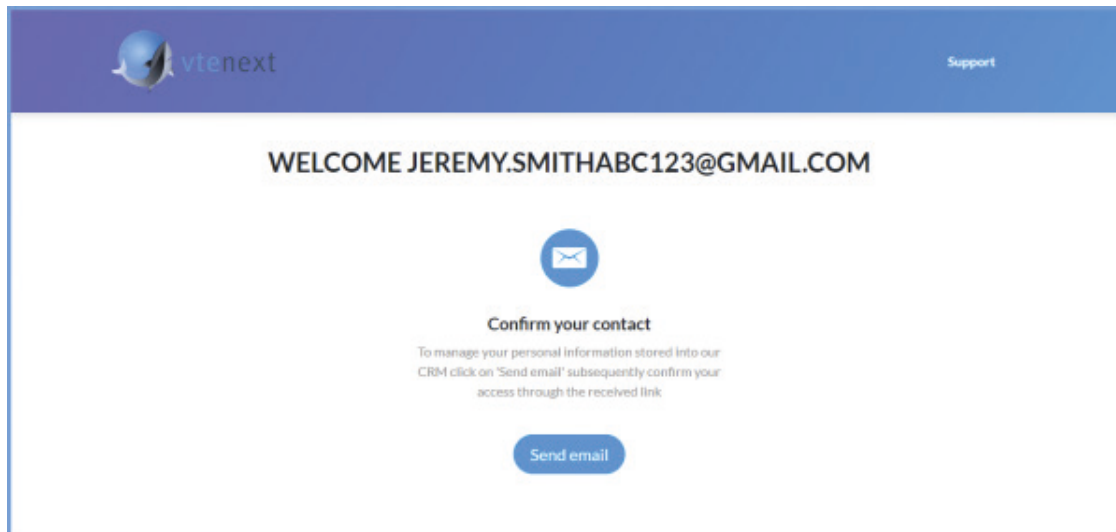
Informazioni GDPR

Visione Informativa	Data Visione Informativa
no	0000-00-00 00:00:00
Indirizzo IP Visione Informativa	Consenso Dati Personali
	no
Data Consenso Dati Personali	Indirizzo IP Dati Personali
0000-00-00 00:00:00	
Consenso Marketing	Data Consenso Marketing
no	0000-00-00 00:00:00
Indirizzo IP Consenso Marketing	Consenso Terze Parti
	no
Data Consenso Terze Parti	Indirizzo IP Consenso Terze Parti
0000-00-00 00:00:00	
Consenso Profilazione	Data Consenso Profilazione
no	0000-00-00 00:00:00
Indirizzo IP Consenso Profilazione	Consenso Comunicazione Dati Ambiti Informativa
	no
Data Consenso Comunicazione Dati Ambiti Informativa	Indirizzo IP Consenso Comunicazione Dati Ambiti Informativa
0000-00-00 00:00:00	
Avvisa Cambio Dati	Data Consenso Avvisa Cambio Dati
no	0000-00-00 00:00:00
Indirizzo IP Avvisa Cambio Dati	Eliminato
	no
Data Eliminazione	Indirizzo IP Eliminazione
0000-00-00 00:00:00	
Data Invio GDPR	
2018-05-23 15:01:28	

22) Il contatto riceverà a questo punto un'email con un link di verifica.

Cliccando su questo si aprirà una pagina di conferma dell'App.

Solo una volta eseguito l'accesso, sarà possibile spuntare le proprie preferenze riguardo la sicurezza dei dati. Questi valori saranno aggiornati nell'anagrafica del contatto.



7.2 L'App in dettaglio

Mail di inizio processo

Un template email precompilato introduce la necessità di confermare le proprie scelte inerenti il trattamento dei dati personali.



vtenext
IL CRM CON UN CUORE BPM
VTENEXT è la soluzione CRM Open Source con Cuore BPM. Oltre a offrirti i più innovativi strumenti di Customer Relationship Management, VTENEXT è in grado di far interagire oggetti e macchinari connessi alla rete, accompagnandoti nello sconfinato mondo della IoT.

Gentile xxxxxxx,

VTENEXT, attraverso le sue newsletter ti fornisce aggiornamenti, soluzioni process-driven, notizie e inviti ai nostri eventi o webinar.

Nel rispetto della tua privacy e alla luce della nuova normativa per la protezione dei dati personali (GDPR, General Data Protection Regulation), che entrerà in vigore il 25 maggio 2018, chiediamo il tuo consenso per continuare a inviarti notizie e aggiornamenti.

Clicca Qui [Clicca qui per confermare il tuo interesse a rimanere in contatto e ricevere tutti i nostri aggiornamenti.](#)

Se preferisci invece che i tuoi dati siano rimossi dal nostro database, puoi cancellarti cliccando sul link in fondo a questa email.

Grazie per il tuo interesse!
Lo Staff VTENEXT

VTENEXT
Viale Fulvio Testi 223, 20162 - Milano- (+39) 0237901352
www.vtenext.com - info@vtenext.com

**1**

Landing page di benvenuto

Un semplice form online prevede la verifica del reale possesso della casella mail interessata.

**2**

Conferma Inviata

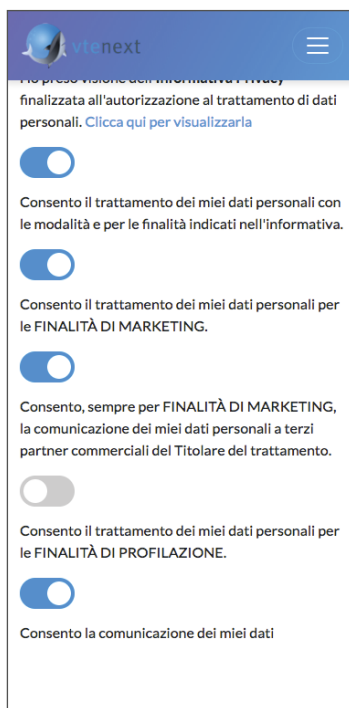
Un semplice messaggio di conferma invio.



3

Accettazione privacy policy

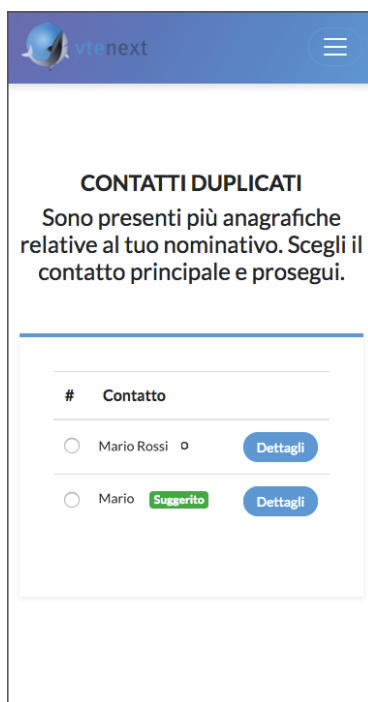
Solo l'accettazione della privacy policy consente di procedere con le funzionalità previste dalla app.



4

Consenso Granulare

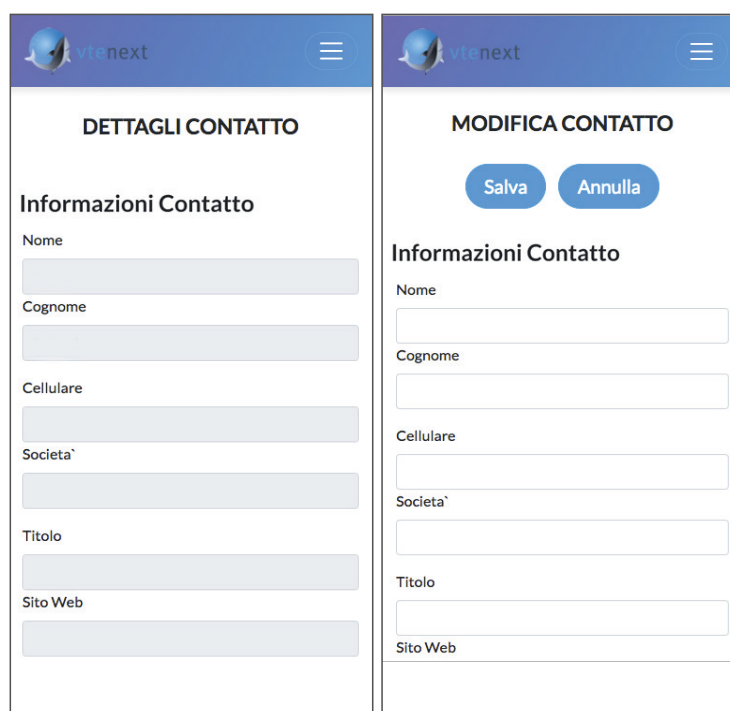
Possono essere confermate le singole opzioni di profilazione o trattamento dei dati.



5

Merge Contatti

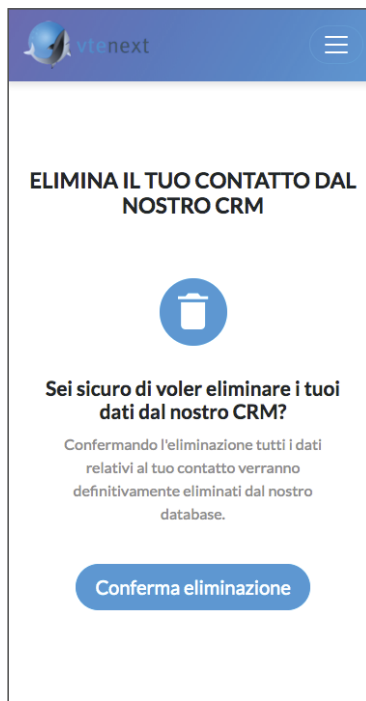
La app prevede la possibilità di unire contatti diversi facenti capo lo stesso indirizzo email.



6

Aggiornamento dei propri dati

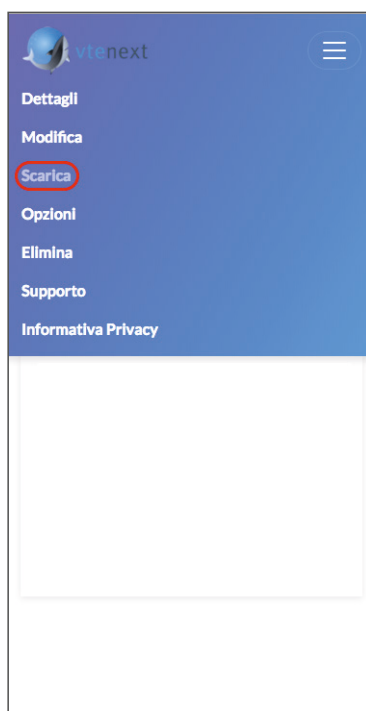
In completa autonomia il cliente può consultare o aggiornare i propri dati personali.



7

Diritto all'anonimato

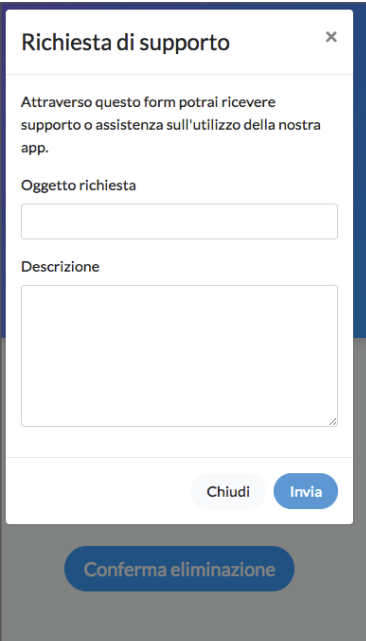
La cancellazione dei propri dati personali rende anonimo il contatto mantenendo le informazioni a corredo per i fini commerciali.



8

Portabilità dei dati

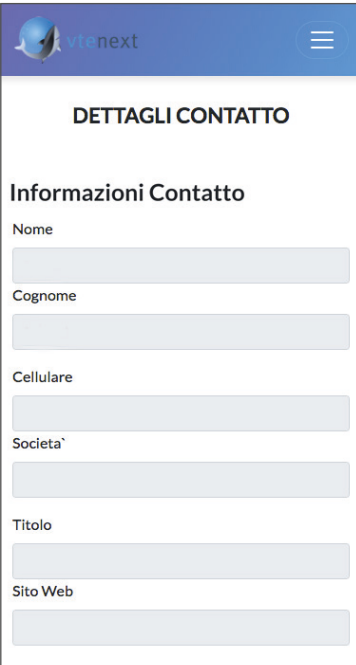
Il contatto può scaricare i propri dati in formato CSV portabile.



9

Qualcosa non quadra?

E' previsto un form di richiesta informazioni che apre direttamente un ticket nel VTE associato.



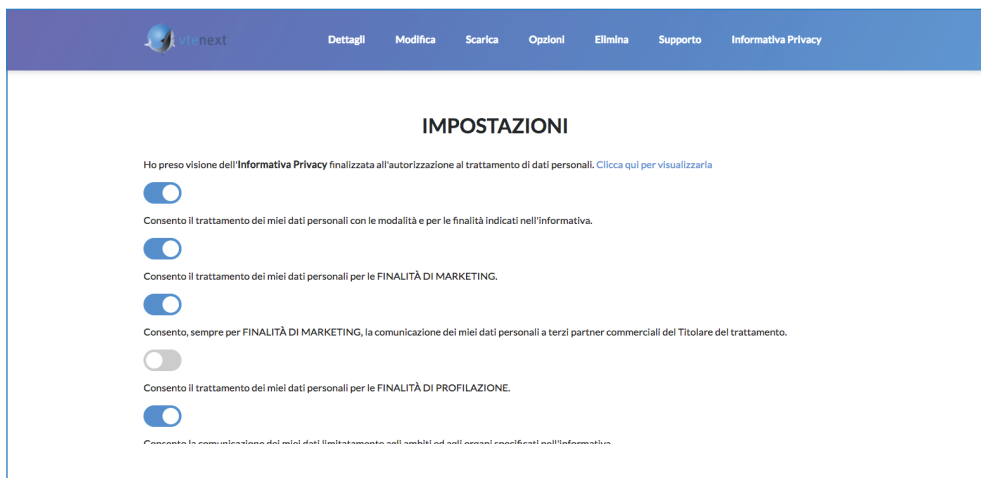
10

I dati sempre sotto controllo

Le funzioni della app permettono quindi di gestire in modalità self service il trattamento dei propri dati.

L'utilizzo di Vtenext come HUB per la raccolta di informazioni da fonti esterne come ERP, Ecommerce, Strumenti di mailing, Form di raccolta Lead garantisce una gestione unificata del GDPR e il mantenimento autonomo dei dati e consensi raccolti.

L'app è utilizzabile anche in versione desktop



Ho preso visione dell'**Informativa Privacy** finalizzata all'autorizzazione al trattamento di dati personali. [Clicca qui per visualizzarla](#)

Consento il trattamento dei miei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

Consento il trattamento dei miei dati personali per le FINALITÀ DI MARKETING.

Consento, sempre per FINALITÀ DI MARKETING, la comunicazione dei miei dati personali a terzi partner commerciali del Titolare del trattamento.

Consento il trattamento dei miei dati personali per le FINALITÀ DI PROFILAZIONE.

Consento la comunicazione dei miei dati al trattamento nell'ambito ed nell'ambito con finalità nell'informatica.



Informazioni Lead

Nome Cognome

Cellulare Società*

Titolo Sito Web

Fatturato Numero Impiegati

Informazioni Indirizzo



ELIMINA IL TUO CONTATTO DAL NOSTRO CRM



Sei sicuro di voler eliminare i tuoi dati dal nostro CRM?

Confermando l'eliminazione tutti i dati relativi al tuo contatto verranno definitivamente eliminati dal nostro database.

[Conferma eliminazione](#)

KIT Vtenext GDPR

Per garantire la corretta gestione delle operazioni e dei processi collegati alla nuova direttiva, Vtenext ha sviluppato il **KIT GDPR**, una soluzione completa che prevede un **modulo aggiuntivo** per Vtenext, strutturato nelle due sezioni **“Registro Trattamento”** e **“Kit Assunzione”**.

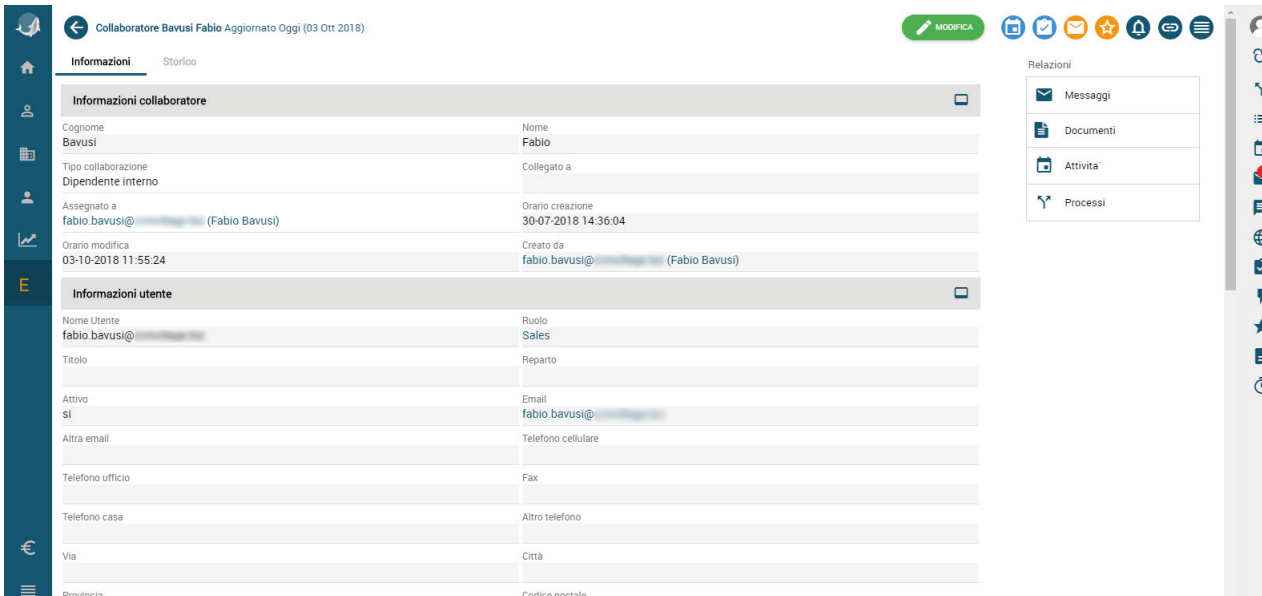
7.2.3 Modulo Collaboratori

Il modulo collaboratori presente nel KIT GDPR permette di registrare i propri dipendenti o co-workers sia interni che esterni all'interno di vtenext. Ogni volta che un nuovo utente viene creato, una nuova anagrafica di tipo collaboratore viene automaticamente generata.

Il modulo può essere gestito come tutti gli altri, modificando le voci di picklist "tipo collaborazione" oppure aggiungendo nuovi campi a piacere.

I campi di default Nome e Cognome e tutti quelli presenti nella related "Informazioni utente", non sono modificabili dal modulo, ma solamente dalle "Preferenze utente". Ogni qual volta vengono fatte delle modifiche dalle preferenze utente, queste si rispecchiano all'interno del modulo Collaboratori.

L'anagrafica collaboratore, può essere collegata ad una delle quattro anagrafiche presenti in vtenext, ovvero Lead, Azienda, Contatto o Fornitore.



Collaboratore Bavusi Fabio Aggiornato Oggi (03 Ott 2018)

Informazioni Storico

Informazioni collaboratore

Cognome	Nome
Bavusi	Fabio
Tipo collaborazione	Collegato a
Dipendente interno	
Assegnato a	Orario creazione
fabio.bavusi@ (Fabio Bavusi)	30-07-2018 14:36:04
Orario modifica	Creato da
03-10-2018 11:55:24	fabio.bavusi@ (Fabio Bavusi)

Informazioni utente

Nome Utente	Ruolo
fabio.bavusi@	Sales
Titolo	Reparto
Attivo	Email
SI	fabio.bavusi@
Altra email	Telefono cellulare
Telefono ufficio	Fax
Telefono casa	Altro telefono
Via	Città
Provincia	Codice postale

Relazioni


- Message
- Documenti
- Attività
- Processi

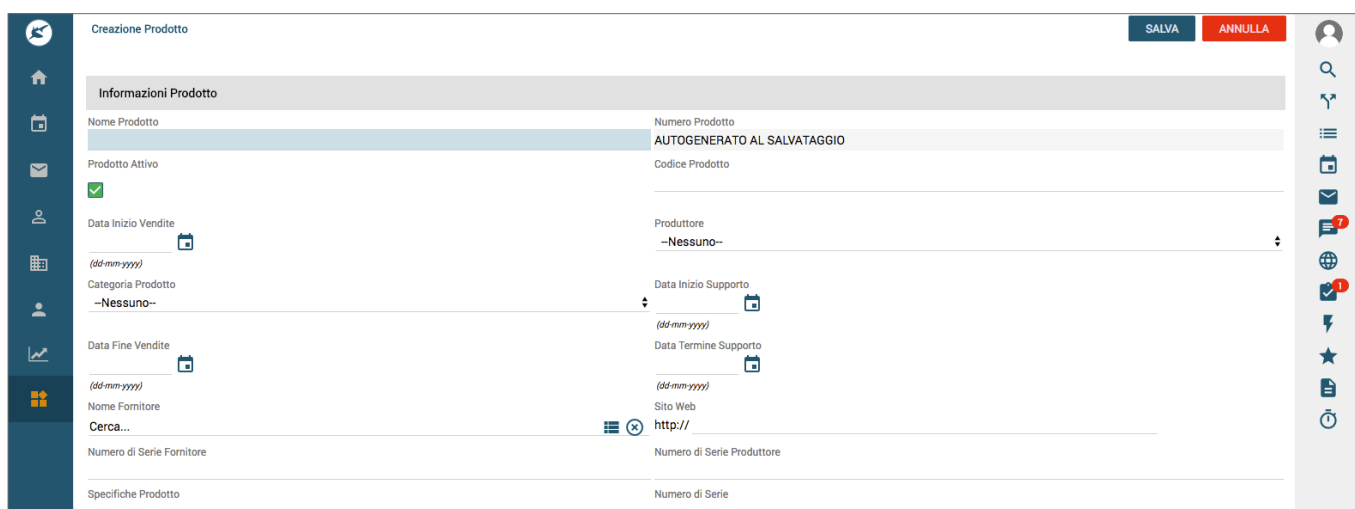
Un esempio pratico per l'uso di questo modulo, potrebbe essere quello di inserire la valutazione personale per ogni collaboratore in un campo visibile solo all'Ufficio delle Risorse Umane (profilo dedicato).

8 Inventario: prodotti, servizi e listini

Per gestire al meglio il processo di vendita attraverso vtenext, vanno definiti in prima istanza il catalogo prodotti/ servizi, poi i listini particolari e le linee di prodotto. Ciò permette di gestire attività di vendita diversificate, tipologie di clientela che richiedono una diversificazione dei prezzi, nonché il ciclo passivo di ordini al fornitore.

8.1 Prodotti

Come per gli altri moduli di vtenext, per creare un prodotto basta cliccare sull' icona all'interno del modulo. 



Campi rilevanti:

Nome Prodotto	Denominazione del prodotto
Codice Prodotto	Il codice del prodotto compare poi in Preventivi, Ordini di Vendita, Fatture e Ddt
Fornitore	Permette di collegare l'anagrafica del fornitore del prodotto
Prodotto Attivo	Se attivo, il prodotto è disponibile per la vendita (questo significa che i prodotti non attivi non potranno essere inseriti in preventivi, ordini, ecc)

Prezzo unitario	Prezzo unitario di vendita, sarà proposto in preventivo, ordine, ecc
Costo unitario	Costo di acquisto
Quantità in Stock	Quantità presente a magazzino: viene scaricata alla creazione di una Fattura e incrementata alla creazione di un Ordine di Acquisto (in Stato = Spedizione Ricevuta)
Livello Riordino	Soglia di quantità per cui si richiede il riordino

Nella sezione Informazioni Prezzo potete inserire anche tasse e percentuale di tassa, che richiedono però una configurazione lato amministratore.

- Le tasse vanno definite in Impostazioni > Calcolo delle tasse
- Le valute vanno definite in Impostazioni > Valute

Informazioni Prezzo:	
Prezzo Unitario: (€) 725,00	Tasso commissione (%) ulteriori valute » 14,000
Tasse: <input type="checkbox"/> VAT (%) <input type="checkbox"/> Sales (%) <input type="checkbox"/> Service (%)	Costo unitario: (€) 254,00

8.1.1 Bundle di prodotti

E' possibile creare dei bundle di prodotti tramite la definizione di relazioni tra prodotti di tipo padre-figlio. La tipologia di prodotti bundle è utile per gestire prodotti complessi, cioè prodotti "padre" composti da più prodotti semplici "figli".

Per esempio: un computer completamente assemblato potrebbe essere considerato un prodotto semplice, poiché nulla vieta di venderlo già pronto e assemblato da voi. Spesso però è il cliente che chiede di poter deciderne le componenti, allora è necessario definire un bundle di prodotti.

Il menù relazioni, all'interno di una scheda prodotto, mostra il box Prodotti Bundle (i prodotti semplici) ed il box Prodotto Padre (che mostra il prodotto a cui fa capo quello dove ci si trova). Questa è la gerarchia che viene usata nella creazione di preventivi, ordini di vendita e ordini di acquisto.

Per creare un bundle è necessario accedere all'anagrafica del prodotto padre e, in Prodotto Bundle, scegliere Aggiungi (nel caso si voglia creare un prodotto nuovo) oppure Seleziona (nel caso si voglia associare un prodotto già in database).

Informazioni Immagine Prodotto:

Immagine Prodotto

Informazioni Descrizione

Descrizione

Prodotti (3) - Lista

Visualizzando da 1 a 3 di 3

Azione	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Tasso commissione (%)	Quantità /Unità	Prezzo Unitario
	Brother Ink Jet Cartridge	sg-125	14	1	€ 609.00
	Cd-R CD Recordable	sg-108	18	1	€ 219.00
	Cuffietta		0	0	€ 0.00

Relazioni

- Preventivi 8
- Aziende 3
- Ordini di Vendita 3
- Prodotto Bundle** 3
- Listini 2
- Fattura 1
- Assistenza Clienti
- Documenti
- Ulteriori

Nella scheda del prodotto figlio, il prodotto padre apparirà come in figura:

Quantità in Stock
69535

Assegnato a
francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)

Informazioni Immagine Prodotto:

Immagine Prodotto

Informazioni Descrizione

Descrizione

Prodotti (1) - Lista

Visualizzando da 1 a 1 di 1

Azione	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Tasso commissione (%)	Quantità /Unità	Prezzo Unitario
	abcd1234	1324356	10	1	€ 250.00

Relazioni

- Preventivi 5
- Aziende 3
- Opportunità 2
- Ordini di Vendita 2
- Assistenza Clienti 1
- Prodotto padre** 1
- Prodotto Bundle
- Documenti
- Ulteriori

Attenzione! Il prezzo del prodotto padre non equivale alla somma dei prezzi dei prodotti figli in quanto i singoli prezzi vengono definiti liberamente.

8.2 Linee di Prodotto

Una linea di prodotto riunisce un gruppo di prodotti che soddisfano la stessa tipologia di bisogni. Banalmente, una categoria merceologica può costituire una linea di prodotti: come ad esempio Hardware, Software, Servizi.

vtenext permette di creare questi gruppi attraverso il modulo Linea di Prodotto. La scheda relativa alla linea prevede un nome, un assegnatario, una descrizione e un budget annuale. Tale budget deve essere stabilito di anno in anno e fornisce una stima del programma di profitto su quel determinato gruppo di prodotti.

Attraverso il menù relazioni è possibile, scegliendo Prodotti, accedere alla lista prodotti associati a quella linea e aggiungerne di nuovi.

8.3 Servizi

Servizi è un modulo simile a Prodotti che intende distinguere il catalogo dei prodotti a magazzino, fisici, rispetto a servizi quali pacchetti di formazione e assistenza, definiti da una durata temporale (ore, giorni, anni).

Campi rilevanti della scheda servizio:

Nome Servizio	Nome del servizio
Unità di misura / Numero unità	Indicare l'unità di misura del servizio e le unità previste
Attivo	Se attivo è disponibili per la vendita (significa che i servizi non attivi non possono essere inseriti in un preventivo, un ordine, ecc).

Creazione Servizio
SALVA ANNULLA

Informazioni Servizio

Nome Servizio	Nr. Servizio
Unità di Misura	Attivo
Ore	Assegnato a
N. di Unità	Sito Web
Categoria	Data Inizio Vendita
Data Inizio Vendita	Data Fine Vendita
Data Inizio Supporto	Data Fine Supporto

Nome Servizio: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
 Unità di Misura: Ore
 N. di Unità:
 Categoria: --Nessuno--
 Data Inizio Vendita: 19-01-2018
 Data Fine Vendita: 19-01-2018
 Data Inizio Supporto: 19-01-2018
 Data Fine Supporto: 19-01-2018
 Assegnato a: Utente admin (Administrator)
 Sito Web: http://

Per le tasse vale la stessa configurazione spiegata per il modulo Prodotti.

8.4 Listini

La funzione di un listino è quella di raccogliere un insieme di prodotti il cui prezzo varia rispetto a quello unitario, definito nella scheda prodotto. Per crearne uno, nel modulo Listini cliccare su

+ CREA

Creazione Listino
SALVA ANNULLA

Informazioni Listino:

Nome Listino	Attivo
Numero Listino	Valuta

Nome Listino: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
 Attivo:
 Valuta: Euro

Nome Descrizione:

Descrizione

Per evitare confusione, è necessario attribuire un nome univoco al Listino. Il programma permette d'inserire anche una descrizione per eventuali referenze future. Per i campi rilevanti, le valute, ecc, potete fare riferimento a quanto spiegato per i moduli Prodotti e Servizi.

Tramite il menù relazioni potete agganciare i prodotti e i servizi, impostando i prezzi validi all'interno del listino.

Informazioni Storico

Informazioni Listino:

Nome Listino GATE_PB	Attivo SI
Numero Listino PB10	Orario creazione 18-11-2016 17:43:48
Orario modifica 18-11-2016 17:43:48	Valuta Euro - €



Creato da
francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)

Nome Descrizione:




Descrizione

Prodotti (1) - Lista

Visualizzando da 1 a 1 di 1 SELEZIONA PRODOTTI

Azione	Nome Prodotto	Numero seriale	Prezzo Unitario	Prezzo di Listino
 	abcd1234	1324356	250,00	210,000

Relazioni



-  Prodotti 1
-  Servizi
-  Messaggi


AGGIUNGI PRODOTTI A LISTINO

ANNULLA


<input checked="" type="checkbox"/>	Nome Prodotto	Codice prodotto	Prezzo Unitario	Listino
<input checked="" type="checkbox"/>	Vte Single User Pack	001	149	130
<input checked="" type="checkbox"/>	Vte 5 Users Pack	002	699	500

Una volta associato un prodotto/ servizio a un listino, potete richiamare il listino quando state compilando fatture, preventivi e ordini di vendita.

Dettagli Oggetto		Valuta	Euro (€)	Modalita' di Tassazione	Individuale	
Strumenti	Nome Oggetto	Quantita' in Stock	Quantita'	Prezzo di listino	Totale	Prezzo
	Double Panel See-thru Clipboard sg-106 Descrizione This is test comment for product of Quotes	82.127,00	1,00	500,00 (-) Sconto : -20,00 Totale dopo Sconto : 520,00 (+) Tasse : 0,00 Margine : 47%	500,00	520,00
	Sharp - Plain Paper Fax sg-119 Descrizione Commenti	16.825,00	1,00	139,00 (-) Sconto : 0,00 Totale dopo Sconto : 139,00 (+) Tasse : 0,00 Margine :	139,00	139,00
<p>AGGIUNGI PRODOTTO AGGIUNGI SERVIZIO</p>					Totale	659,00
					(-) Sconto	-10,00
					(+) Spese di Spedizione	50,00

Cliccando sull'icona  , su ciascuna riga prodotto, è possibile visionare la lista dei listini che includono il prodotto e selezionare quello desiderato.

8.5 Importazione ed esportazione di prodotti e servizi

Con le funzioni di esportazione e di importazione () potete scambiare i dati di vtenext con un largo numero di programmi terzi. Tutti i dati dei prodotti/ servizi possono essere esportati o importati in formato .csv. Per i dettagli sulla procedura di import/export rimandiamo al capitolo dedicato.

8.6 Inventario: termini e condizioni



Impostazioni > Inventario: Termini e Condizioni

Specifica il testo di Termini e Condizioni per i moduli Preventivi, Ordini e Fatture

Testo Termini e Condizioni

Inserire qui i Termini e le Condizioni commerciali, che verranno inserite automaticamente quando verrà creato un preventivo.

9 Vendite: dall'opportunità commerciale alla fattura

I principali moduli e processi coinvolti nelle fasi di prevendita, vendita e post-vendita sono:

- Leads
- Opportunità
- Preventivi
- Ordini di vendita e acquisto
- Fatture
- Assistenza clienti e FAQ

Quelle che vengono normalmente definite come liste di marketing (provenienti da siti web, passaparola, fiere o fornitori vari) sono gestite con il modulo Leads. Come spiegato nella prima parte del presente manuale, solo in seguito a una manifestazione di reale interesse, il commerciale che gestisce il lead lo convertirà in cliente (azienda e/o contatto).

Con questo metodo si riesce a tenere ben distinte le attività sui potenziali rispetto a quelle sui clienti acquisiti o con trattativa in corso.

Tutte le attività commerciali propriamente dette, si realizzano quindi su Aziende e/o Contatti. Dal menù relazioni delle aziende/ contatti trovate molte possibilità di collegamento in quanto tutto il CRM ruota intorno al cliente.

Vediamo ora in dettaglio i processi commerciali e amministrativi: Opportunità, Preventivo, Ordine di Vendita, Fattura.

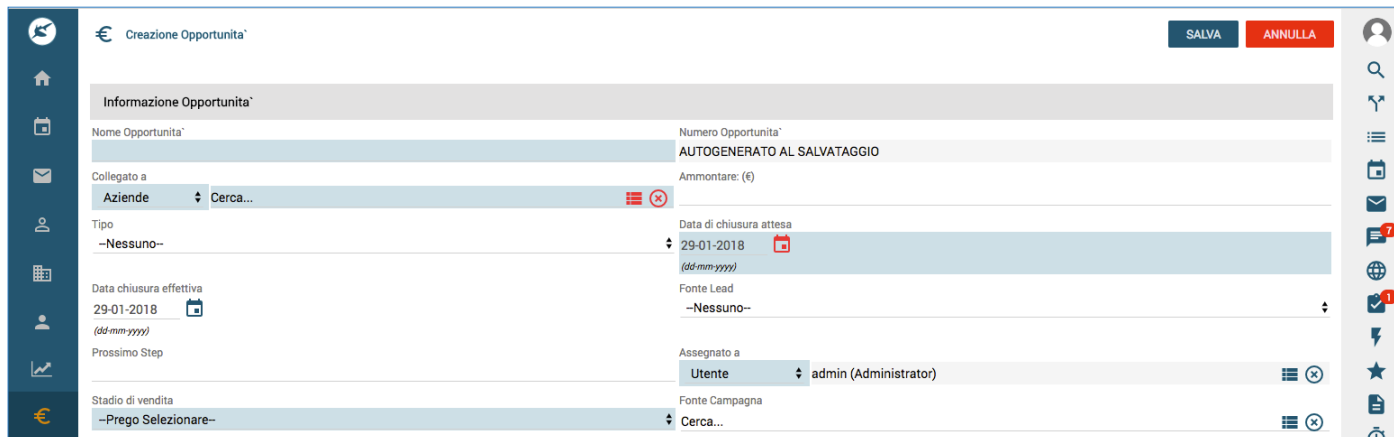
9.1 Opportunità

L'opportunità viene definita se esiste un interesse reale per i vostri prodotti/ servizi sia da parte dei potenziali che degli attuali clienti, aprendo una trattativa. Se non viene creata in modo automatico tramite la conversione (si veda la sezione sui Leads), potete aggiungere in seguito l'opportunità all'Azienda a cui è rivolta, tramite il menù relazioni.

L'opportunità è il contenitore della trattativa e di tutte le informazioni, i documenti e la comunicazione tra voi e il cliente riguardanti strettamente la singola trattativa collegata.

Inoltre lo strumento ha obiettivi commerciali di forecast e report da non tralasciare (ad esempio il tool Budget a disposizione a questo scopo).

Vale anche per Opportunità, come per tutti i moduli di vtenext, la possibilità di personalizzare l'anagrafica modificandone i campi tramite Layout Editor.



Creazione Opportunità SALVA ANNULLA

Informazione Opportunità

Nome Opportunità: _____ Numero Opportunità: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Collegato a: Aziende Ammontare (€): _____

Tipo: --Nessuno-- Data di chiusura attesa: 29-01-2018

Data chiusura effettiva: 29-01-2018

Prossimo Step: _____ Fonte Lead: --Nessuno--

Assegnato a: Utente admin (Administrator)

Stadio di vendita: --Prego Selezionare-- Fonte Campagna:

Nome Opportunità	Nome dell'opportunità
Ammontare (€)	Utile per chi desidera fare delle previsioni sul valore delle opportunità aperte, sebbene il valore iniziale potrebbe essere indicativo. Viene auto-calcolato al momento del legame con un preventivo se si sono organizzate linee di prodotto
Nome Azienda	Collegamento con l'azienda cliente presente nel CRM
Data di chiusura attesa	Data presunta di conclusione dell'affare
Tipo	Permette la catalogazione tra Business esistente e nuovo business.
Prossimo Step	Il passo successivo nella trattativa
Fonte Lead	Riporta l'origine del lead, nel caso in cui l'opportunità derivi da una conversione dello stesso
Stadio di vendita	Importante per conoscere lo stato dell'arte della trattativa.
Assegnato a	Di default viene assegnata all'utente che la crea. Identifica il commerciale che gestisce la trattativa


Probabilità (%)	Probabilità di successo della trattativa che, moltiplicato per l'ammontare, permette di avere una previsione verosimile del valore della singola opportunità
Fonte Campagna	Se la fonte è una campagna in atto o conclusa, potete collegarla

Anche le opportunità sono esportabili e importabili via .csv (si veda capitolo dedicato).

9.2 Preventivi

Dall'anagrafica opportunità, azienda o contatto, tramite il menù relazioni e Aggiungi Preventivo potete creare un nuovo preventivo.

NB.: un preventivo non può essere creato a partire da un lead.

In alternativa, dal modulo Preventivi con  andrete a comporre il nuovo preventivo inserendo i collegamenti al cliente in modo manuale.

Soggetto	E' consigliato menzionare il nome dell'azienda e/o del progetto per facilitare la ricerca
Nome Opportunità	Campo di collegamento del preventivo all'opportunità commerciale di cui fa parte
Stadio Preventivo	Importante per conoscere lo stato dell'arte della trattativa. Gli stati sono impostabili liberamente dall'amministratore di sistema
Valido fino a	Data di scadenza dell'offerta
Nome Contatto	Collegamento con la persona referente (equivale a "all'attenzione di")
Responsabile Inventario	Nel momento in cui salvate, l'utente qui indicato riceverà un'email automatica con informazioni circa le quantità indicate in preventivo e le quantità in stock della merce. L'amministratore può editare questa funzionalità in Impostazioni > Notifiche Inventario
Nome Azienda	Collegamento con l'azienda cliente a cui il preventivo è riferito
Assegnato a	L'utente CRM che ha in gestione il preventivo, di default viene proposto chi sta creando

Creazione Preventivo SALVA ANNULLA

Informazioni Preventivo

Soggetto	Nome Opportunita'	Cerca...
Numero Preventivo	Stadio Preventivo	--Prego Selezionare--
Valido fino a	Nome Contatto	Cerca...
Trasportatore	Spedizione	
FedEx		
Responsabile inventario	Nome Azienda	Cerca...
Assegnato a	Magazzino	Cerca...
Utente	Utente	fabio.bavusi@crmillage.biz (Fabio Bavusi)
Tipo Documento	Seriale	
Preventivo Italia	Autogenerato	AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Informazione Indirizzo	Indirizzo di Fatturazione	← →	Indirizzo di Spedizione
Indirizzo (fatturazione)	Sun s		Indirizzo (spedizione)
BOX (fatturazione)			BOX (spedizione)
Citta' (fatturazione)			Citta' (spedizione) Dallas
Provincia (fatturazione)			Provincia (spedizione)
Codice Fatturazione	234322		Codice Spedizione 234322
Stato (fatturazione)	USA		Stato (spedizione) USA

La seconda parte della scheda presenta le righe prodotto/servizio. Potete inserire il vostro prodotto tramite digitazione nell'apposita sezione.

Dettagli Oggetto		Valuta		Modalita' di Tassazione		
		Euro (€)		Individuale		
Strumenti	*Nome Oggetto	Quantita' in Stock	Quantita'	Prezzo di listino	Totale	Prezzo
Cerca...		0.00	1.00	0.00	0.00	
Descrizione				(-) Sconto :	0.00	
Commenti				Totale dopo Sconto :	0.00	
				(+) Tasse :	0.00	
				Margine :		0.00
Totale					0.00	
(-) Sconto					0.00	
(+ Spese di Spedizione					0.00	
(+ Tasse sulle Spese di Spedizione					0.00	
Arrotondamento					Aggiungi	0.00

Per i Preventivi, vtenext considera tutti i tipi di tasse e sconti che possono essere applicati alle offerte di prodotti e servizi, incluse tasse locali, statali o federali e anche tasse speciali. Queste tasse possono essere calcolate su ogni prodotto/servizio o sul totale documento.

Prima di selezionare il prodotto/ servizio sarà opportuno decidere quale modalita' utilizzare per la tassazione.

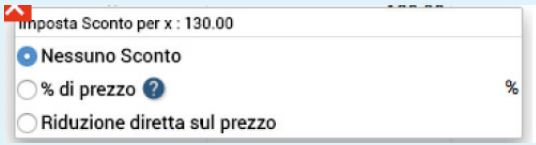
La figura sotto mostra un esempio per introdurre i dettagli dei prodotti calcolati con la modalità individuale.

Dettagli Oggetto		Valuta Euro (€)		Modalità di Tassazione Individuale	
Strumenti	*Nome Oggetto	Quantità in Stock	Quantità	Prezzo di listino	Totale
	Double Panel See-thru Clipboard sg-106	82.127,00	5	500,00	2.500,00
	Descrizione			(-) Sconto :	500,00
				Totale dopo Sconto :	2.000,00
				(+) Tasse :	0,00
				Margine :	31%
	This is test comment for product of Quotes				

Nella figura sotto potete vedere il dettaglio dell'inserimento con la modalità Gruppo. Qui il totale delle tasse è calcolato dopo l'inserimento di tutti i prodotti.

Dettagli Oggetto		Valuta Euro (€)		Modalità di Tassazione Gruppo	
Strumenti	*Nome Oggetto	Quantità in Stock	Quantità	Prezzo di listino	Totale
	Vte Single User Pack nn1	34492,00	1,00	130,00	130,00
	Descrizione			(-) Sconto :	20,00
				Totale dopo Sconto :	9%
	Commenti				
					110,00
AGGIUNGI PRODOTTO AGGIUNGI SERVIZIO					
					Totale
					(-) Sconto
					(+) Tasse
					(+) Spese di Spedizione
					(+) Tasse sulle Spese di Spedizione
					Arrotondamento Aggiungi
					Totale Documento

Prodotti	Selezionare il prodotto o servizio desiderato. E' possibile aggiungere un commento per ogni singolo prodotto offerto
Quantità in stock	Dopo aver selezionato un prodotto vedrete qui la quantità in stock attuale caricata in automatico.
Quantità	Quantità per articolo per singola offerta
Prezzo unitario	Viene visualizzato come definito nella scheda prodotto
Prezzo di listino	Potete usare l'icona Listino per selezionare un prezzo variato dal listino, saranno proposti i listini di cui il prodotto fa parte

Sconto	<p>Potete scontare per riga prodotto e/o per totale, esprimendo in percentuale sul prezzo di listino o in cifra precisa. Nel caso %, è possibile indicare più sconti in sequenza separando le percentuali con +</p> 
Tasse	vtenext calcola le tasse in base alle informazioni imputate nella scheda prodotto. E' possibile modificare la tassa senza cambiare l'inserimento del catalogo prodotto. È possibile visualizzare una tassazione per riga o per totale
Margine	Viene calcolato in modo automatico: rapporto tra guadagno (prezzo di listino - costo prodotto) e prezzo di listino
Spese di Spedizione	Potete aggiungere ulteriori tariffe di spedizione
Tasse sulle Spese di Spedizione	Potete aggiungere ulteriori tasse sulle tariffe di spedizione
Arrotondamento	Arrotondate il valore finale in positivo o negativo

Una volta salvato il preventivo, potete creare o inviare il PDF relativo utilizzando le funzioni messe a disposizione dal pannello del modulo PDFMaker presente nel menu Altro, in alto a destra.

Per maggiori informazioni sul modulo PDFMaker e la stampa consultare il relativo capitolo. Potete sfruttare il menù relazioni per collegare al preventivo in modo specifico la comunicazione con il vostro cliente (Messaggi), gli appuntamenti (Attività), lo scan del preventivo con le modifiche che il cliente vi chiede (Documenti), e via dicendo.









9.3 Ordini di Vendita

L'arrivo della conferma d'ordine è il momento in cui si può considerare vinta l'opportunità. L'ordine però potrà essere variato rispetto il preventivo proposto inizialmente. vtenext dà la possibilità di tenere traccia di queste differenze. Di default, il pulsante Genera Ordine di Vendita dal menù Altro della scheda preventivo vi permette di creare l'ordine trasferendo il contenuto del

preventivo e apportando eventuali modifiche.

Informazioni		Storico		Relazioni	
Informazione Ordine di Vendita					
Soggetto SO_vendtl	Nome Opportunità				
Numero cliente	Numero Ordine di Vendita SO5				
Nome Preventivo Vendor_Quote	Ordine di acquisto				
Nome Contatto Smith Mary	Data chiusura 28-02-2007				
Trasportatore BlueDart	Pendente				
Stato Creato	Commissione Vendita 0.000				
Imposta Fabbricazione 0.000	Nome Azienda EDFG Group Limited				
Assegnato a admin (Administrator)	Orario creazione 08-01-2018 10:22:30				
Orario modifica 08-01-2018 10:22:30	Creator admin (Administrator)				

Relazioni

-  Operazioni 20
-  Attività 2
-  Fattura 2
-  Documenti
-  Ddt
-  Installazioni
-  Servizi a Contratto
-  Messaggi
- Ulteriori

Soggetto	Suggeriamo di includere il riferimento ad azienda e/o opportunità per facilitare la ricerca futura dell'ordine
Nome Opportunità	Collegamento tra l'ordine e l'opportunità di cui fa parte
Numero Cliente	Se utilizzate codici numerici cliente potete inserire qui quello relativo all'ordine
Nome Preventivo	Collegamento con il preventivo che ha originato l'ordine
Ordine di acquisto	Se il cliente vi manda il riferimento al suo ordine di acquisto, potete inserirlo qui
Nome Contatto	Collegamento con il referente cliente (persona a cui vi rivolgete)
Data Scadenza	Data scadenza dell'ordine
Trasportatore	Potete indicare il corriere che farà la consegna

Stato	Importante per conoscere lo stato dell'arte dell'ordine. Gli stati sono impostabili liberamente dall'amministratore di sistema.
Imposta di fabbricazione	Tasse speciali o altri costi
Nome Azienda	Collegamento con l'azienda cliente a cui è rivolto l'ordine
Commissione di vendita	Eventuali commissioni
Assegnato a	L'utente CRM che ha in gestione l'ordine, di default viene proposto chi lo sta creando

9.3.1 Fatturazione ricorrente da Ordine di Vendita

E' possibile attivare dall'ordine di vendita la generazione automatica di fatture attraverso le opzioni del blocco Informazioni Fatturazione Ricorrente.

Informazioni Fattura Ricorrente <input type="checkbox"/>	
Abilita Ricorrenza no	Frequenza
Data Inizio	Data Fine
Durata Pagamento	Stato Fattura
Informazione Indirizzo <input type="checkbox"/>	

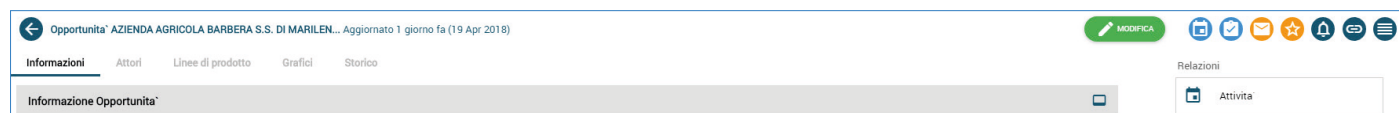
Abilita ricorrenza	Spuntare per abilitare la generazione automatica della fattura dall'ordine di vendita, dopo aver creato la prima fattura
Frequenza	Giornaliera, settimanale, mensile
Data di inizio	Quando partirà la fatturazione ricorrente
Data di fine	Quando terminerà la fatturazione ricorrente

Durata pagamento	Indicare la durata
Stato Fattura	Lo stato che assumeranno di default le fatture autogenerate

Attenzione! Per il funzionamento della fatturazione ricorrente è necessario abilitare il CRON del server su cui è installato vtenext! Si veda il paragrafo dedicato CRONJOB - Processi da pianificare.

9.4 Budget

Il modulo Opportunità mostra informazioni relative all'andamento della stessa in relazione con altri oggetti collegati. Il modulo Budget è navigabile attraverso le tab che si presentano come in figura:



Il tab Informazioni riguarda direttamente l'opportunità, mentre le altre schede sono relative al Budget.

- **Attori:** se inseriti, sono dati relativi a contatti, partner e concorrenti, utili per la fase di trattativa. Possono essere aggiunti come nuovi oppure selezionati se già presenti in CRM, e sono profilabili secondo il loro ruolo nella trattativa.
- **Altri contatti:** se inseriti, sono i contatti (anche di aziende diverse) collegati all'opportunità.
- **Partner:** se inseriti, sono le aziende che hanno un rapporto di partnership con l'azienda che rappresenta un'opportunità di vendita.
- **Concorrenti:** se inseriti, rappresentano uno o più concorrenti (Aziende con campo Tipo = Concorrente) legati all'opportunità di vendita. Anche in questo caso possono essere selezionate dal database del CRM oppure aggiunte come nuove.

Informazioni				
<u>Attori</u> Linee di prodotto Grafici Storico				
Contatti dell'azienda principale				
Nome	Email	Telefono	Principale	Ruolo
Altri contatti SELEZIONA CONTATTO AGGIUNGI CONTATTO				
Nome	Email	Telefono	Principale	Ruolo
Maria Bianco	biancom@demovte.net		No	
Luca Bona	lucabona@gmail.com		No	
Partner SELEZIONA PARTNER AGGIUNGI PARTNER				
Azienda	Email	Telefono	Principale	Ruolo
2 DC SRL			No	
Aequilibria			No	
Concorrenti SELEZIONA CONCORRENTE AGGIUNGI CONCORRENTE				
Azienda	Email	Telefono		
Splept concorrente	info@slept.com	0376-122255		

- Linee di prodotto:** informazioni su ammontare e margini di guadagno organizzate per linee di prodotto. I prodotti sono quelli inclusi nell'ordine di vendita o nel preventivo collegati, raggruppati come stabilito nel modulo Linee di Prodotto. L'ammontare è la somma dei valori economici di tutti i prodotti presenti nell'opportunità appartenenti a una determinata linea. Il margine viene calcolato, sempre per linea, basandosi sulla differenza tra il prezzo di vendita del prodotto e il suo costo. Il margine viene espresso in percentuale ed è calcolato facendo una media pesata dei prodotti presenti nella linea di appartenenza. La formula utilizzata per calcolare il margine è: $[SOMMA(prezzi) - SOMMA(costi)] / SOMMA(prezzi)$. Il costo di ogni prodotto deve essere definito nella relativa scheda tramite il campo Costo unitario.

Informazioni				
<u>Attori</u> <u>Linee di prodotto</u> Grafici Storico				
Linee di prodotto per il preventivo AZIENDA AGRICOLA BARBERA S. S. DI MARILENA BARBERA & C.				
Linea di prodotto	Prodotti	Ammontare	Margine	
TEST linea prodotti	2	50,00		
None	1	158,00	-328%	
Totale	3	208,00	-225%	
<small>I valori si intendono al netto di tasse, spese e arrotondamenti</small>				

- Grafici:** rappresentano lo storico ammontare dei diversi rapporti avvenuti attraverso l'opportunità di vendita.

vtenext prevede anche funzionalità di gestione generale del budget in base alle informazioni contenute in Opportunità, Prodotti, Linee di prodotto, Preventivi e Ordini di Vendita. Alcuni valori presenti in questi moduli andranno ad alimentare il report Budget per linee di prodotto (Budget by Product Line) contenuto nella cartella Budget nel modulo Reports.

E' possibile accedervi direttamente cliccando sul pulsante "Budget" presente nel menu delle Opportunità.



Tale report permette di avere una visione immediata della propria situazione commerciale, organizzata per periodo di tempo.

E' possibile navigare i dati per anno, semestre, quadrimestre, trimestre o per mese. Vengono presentati i seguenti dati:

- Budget: informazione stabilita nell'apposito campo YearlyBudget contenuto all'interno delle istanze del modulo Linee di prodotto.
- Best: somma degli ammontare delle opportunità che hanno una probabilità di chiusura di almeno 70%.
- Forecast: somma degli ammontare delle opportunità che hanno una probabilità di chiusura di almeno 80%.
- Worst: somma degli ammontare delle opportunità che hanno una probabilità di chiusura di almeno 90%.
- Ordini chiusi: somma degli ammontare relativa agli ordini di vendita chiusi.
- Delta Budget: differenza tra il budget definito nella relativa linea di prodotto e l'ammontare degli ordini di vendita, sempre relativo alla medesima linea di prodotto. In sostanza esprime quanto rimane per raggiungere il budget previsto.

Per default il report presenta le informazioni organizzate per linea di prodotto. E' tuttavia possibile organizzarle anche per utente assegnatario dell'opportunità.

9.5 Fatture









L'utilizzo del modulo di fatturazione è utile per gestire la parte amministrativa all'interno di vtenext (importi in pagamento, fatture chiuse, insoluti), mantenendo lo storico del cliente tutto in un'unica piattaforma.

Il modulo può essere usato indipendentemente dal modulo Preventivi.

Spesso le aziende preparano preventivi molto accurati e con lunghe descrizioni dei prodotti,

mentre le fatture sono quasi sempre descrizioni sintetiche con indicazione degli importi e delle modalità di pagamento.

Il tasto Crea Fattura dall'anagrafica dell'ordine di vendita o del preventivo (menù Altro) vi aprirà in creazione la fattura già agganciata, proponendovi lo stesso contenuto.

Informazioni Fattura	
Soggetto	Ordine di Vendita Cerca... 
Numero cliente	Numero Fattura AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
Nome Contatto Cerca... 	Data Fattura 13-02-2018  <i>(dd-mm-yyyy)</i>
Scadenza Pagamento 13-02-2018  <i>(dd-mm-yyyy)</i>	Ordine di Acquisto
Imposta di fabbricazione	Commissioni Vendita
Nome Azienda Cerca... 	Stato AutoCreated 
Assegnato a Utente  admin (Administrator) 	

Soggetto	Nome della fattura
Ordine Vendita	Campo di collegamento all'ordine di vendita originario
Numero Cliente	Se il cliente ha un codice interno
Data Fattura	Ogni fattura deve aver una data
Scadenza Pagamento	Data di scadenza per il pagamento di questa fattura.
Ordine di Acquisto	Riferimento all'eventuale ordine di acquisto del cliente
Imposta di fabbricazione	Informazioni sulle imposte di fabbricazione
Commissioni Vendita	Eventuale commissione di vendita
Nome Azienda	Collegamento all'azienda cliente

Stato	Importante per conoscere lo stato dell'arte della fattura. Gli stati sono impostabili liberamente dall'amministratore di sistema
Assegnato a	Utente che gestisce la fattura, di default viene proposto chi la sta creando

La fattura è esportabile in PDF secondo i template disponibili: si veda capitolo PDF Maker.

9.6 DDT

Il modulo DDT serve per gestire i documenti di trasporto ed è l'ultimo passaggio nel ciclo vendite-amministrazione.

Creazione Ddt

SALVA
ANNULLA

Informazioni Ddt

Soggetto	Numero Ddt AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
Data Ddt 13-02-2018	Ordini di Vendita Cerca...
Numero Cliente	Causale --Nessuno--
Trasporto --Nessuno--	Condizione di Consegna --Nessuno--
Azienda Cerca...	Assegnato a Utente admin (Administrator)

Termini e Condizioni

Termini e Condizioni

Inserire i campi principali ed i prodotti relativi alla spedizione. E' possibile creare un DDT partendo da un ordine di vendita tramite Crea DDT (menù Altro), in questo caso tutti i dati dell'ordine di vendita saranno riportati nel DDT. Per la stampa in PDF del DDT vedere il capitolo dedicato al modulo PDF Maker.

10 Post-vendita: assistenza clienti e tracciamento attività

La fase post-vendita si incentra sul supporto al cliente e richiede di:

- Gestire eventuali problemi o richieste dei clienti sui prodotti/ servizi forniti;
- Fornire al cliente uno strumento per monitorare lo stato di avanzamento lavori su ciascuna richiesta;
- Fornire al reparto vendite una panoramica sulle richieste fatte dai clienti per ciascun prodotto/ servizio offerto;
- Gestire le fasi progettuali successive alla vendita (per esempio commesse);
- Fornire al tecnico uno strumento per compilare il rapporto di intervento.

Il modulo Assistenza Clienti si basa sui ticket. Il ticket rappresenta la richiesta di un cliente riferita a un prodotto/ servizio acquistato ed associabile a varie altre entità di vtenext (Calendario, Aziende, ecc).

Ad esempio:

- Per rilasciare una licenza venduta, potete aprire un ticket che traccia lo stato e il codice;
- Se un cliente ha un contratto di assistenza potete aprire un ticket della durata di un anno per informare chi lo deve gestire;
- Se un cliente vi chiama per un reclamo o un malfunzionamento potete aprire un ticket e assegnarlo a un tecnico libero che potrà intervenire.

vtenext offre anche un sistema di FAQ in cui per singolo prodotto/ servizio è disponibile una lista di domande e risposte per fornire linee guida e un supporto di primo livello.

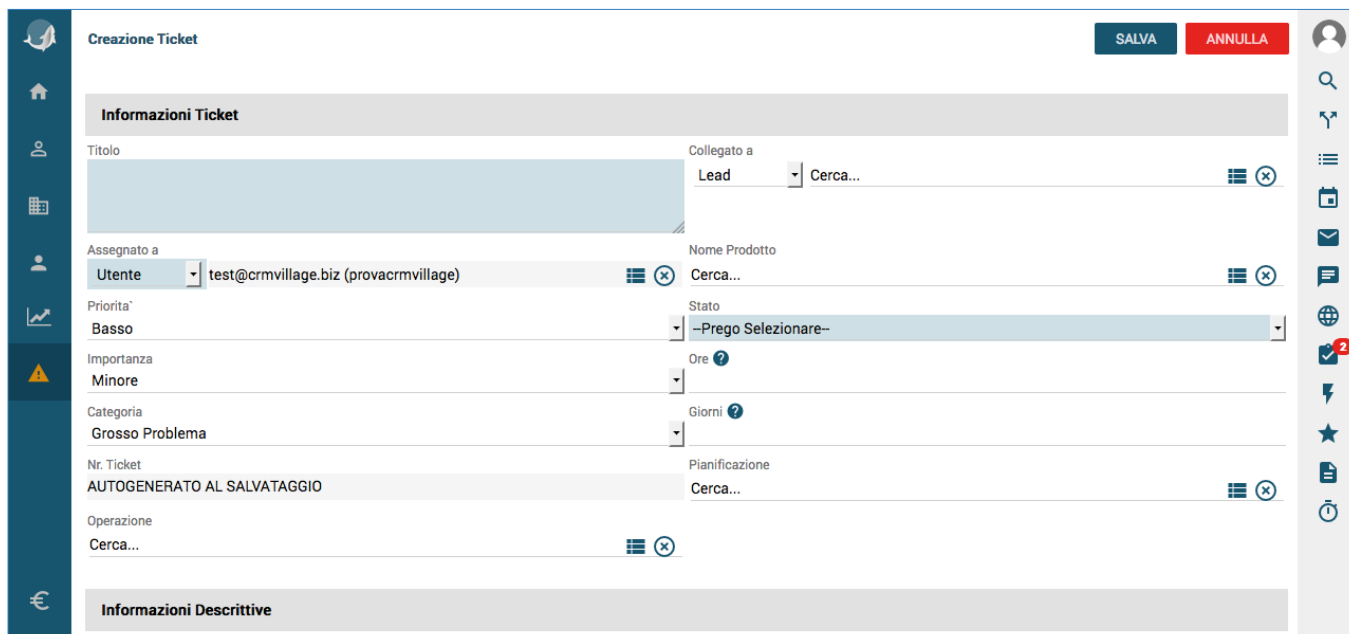
I ticket più comuni possono essere gestiti tramite il sistema FAQ.

10.1 Assistenza Clienti (Ticket)

Il ticket è un oggetto trasversale: nell'Assistenza Clienti è considerato come una richiesta da parte del cliente, ma dopo la vendita può essere utilizzato anche per richieste interne all'azienda (gestione delle non conformità) e per attività progettuali (Pianificazioni).

È bene quindi provvedere con campi personalizzati per categorizzare la natura del ticket.


Come sempre, per creare un nuovo ticket si può procedere tramite il tasto dal modulo Assistenza Clienti, o tramite Aggiungi Ticket dal menù relazioni di un altro modulo.



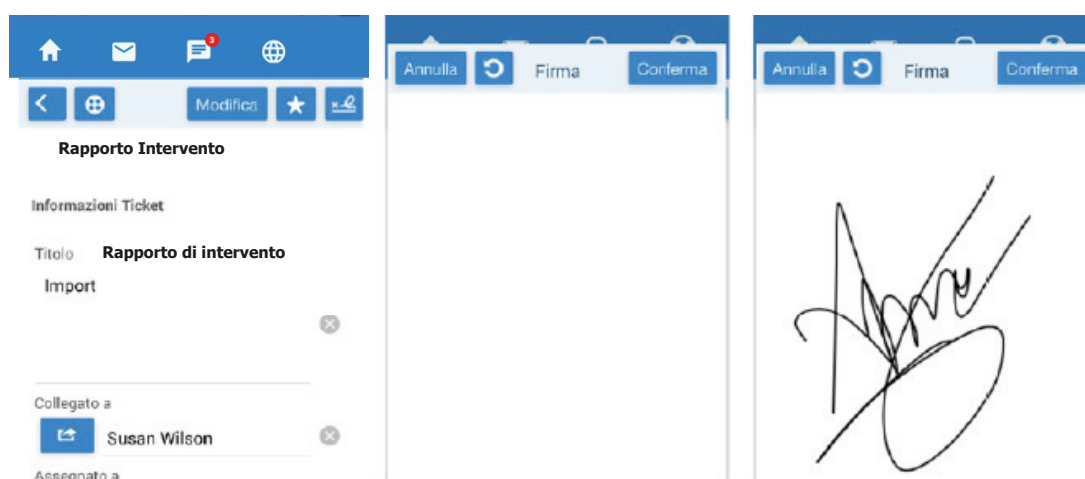
Priorità	Personalizzabile: di norma su indicazione del servizio assistenza
Importanza	Personalizzabile: di norma è su indicazione del commerciale in base al valore del cliente
Categoria	Personalizzabile: per esempio reclamo, assistenza in garanzia o richiesta interna
Collegato a	Campo di collegamento con un'anagrafica cliente (Aziende, Contatti, Leads)
Stato	È fondamentale sapere il progresso del ticket (gli stati possono essere modificati dall'utente admin)
Ore	Ore impiegate per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura ore), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)
Giorni	Giorni impiegati per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura giorni), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)

Nome Pianificazione	Collegamento a una scheda pianificazione (progetto)
Nome Operazione	Collegamento a una scheda operazione (fase del progetto)

Calendario, Documenti e quant'altri collegamenti permettono di centralizzare la storia del ticket nel contesto idoneo, al fine di ritrovare in futuro le informazioni in modo rapido per affrontare casistiche simili.

E' infine possibile aggiungere la firma del cliente sul rapportino di intervento collegato al Ticket. Per farlo è sufficiente accedere tramite APP a vtenext e cliccare sull'icona firma  presente nel modulo dei Ticket.

Di seguito un esempio di firma tramite APP:



La firma verrà salvata e relazionata al Ticket. Essa sarà presente sia nella related apposita, visibile da browser e sarà inoltre integrata anche nel template del PDF Maker per la stampa del rapportino.

Di seguito è visibile un esempio di visualizzazione della firma tramite browser e anche nel PDF prodotto da vtenext

← Ticket Import Error CSV Leads Aggiornato Oggi (16 Apr 2018)

MODIFICA
▶
📅
📧
🌟
🔔
🔗
☰

🏠
👤
📅
👤
📈
⚠️
€

Informazioni
Storico

Informazioni Ticket

Titolo Import Error CSV Leads	Collegato a
Assegnato a test@crmvillage.biz (provacrmvillage)	Nome Prodotto
Priorità Basso	Stato Aperto
Importanza Minore	Ore 0.00
Orario creazione 16-04-2018 13:05:32	Categoria Grosso Problema
Giorni 0.00	Orario modifica 16-04-2018 13:39:22
Nr. Ticket TT8	Planificazione
Operazione	Regola Mail Converter
Creato da test@crmvillage.biz (provacrmvillage)	

Relazioni

- 📅 Attività
- 📄 Documenti
- 📁 Interventi
- 🔧 Servizi
- S Servizi a Contratto
- 📄 Installazioni
- ✉️ Messaggi
- 🔄 Processi
- Ulteriori

Informazioni Descrittive

Descrizione

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only

Informazioni Soluzione

Soluzione


Commenti

Aggiungi commento

Tempistiche SLA

Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 16-04-2018 13:05:32	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 16-04-2018 13:05:32	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Firma Ticket



Informazioni Mail

Mittente Mail	Destinatario Mail
Cc Mail	Bcc Mail
Nome Mittente VTE	Mail Mittente VTE
Data Mail 16-04-2018 13:39:22	

Note

Conversazioni

Inizia una nuova conversazione

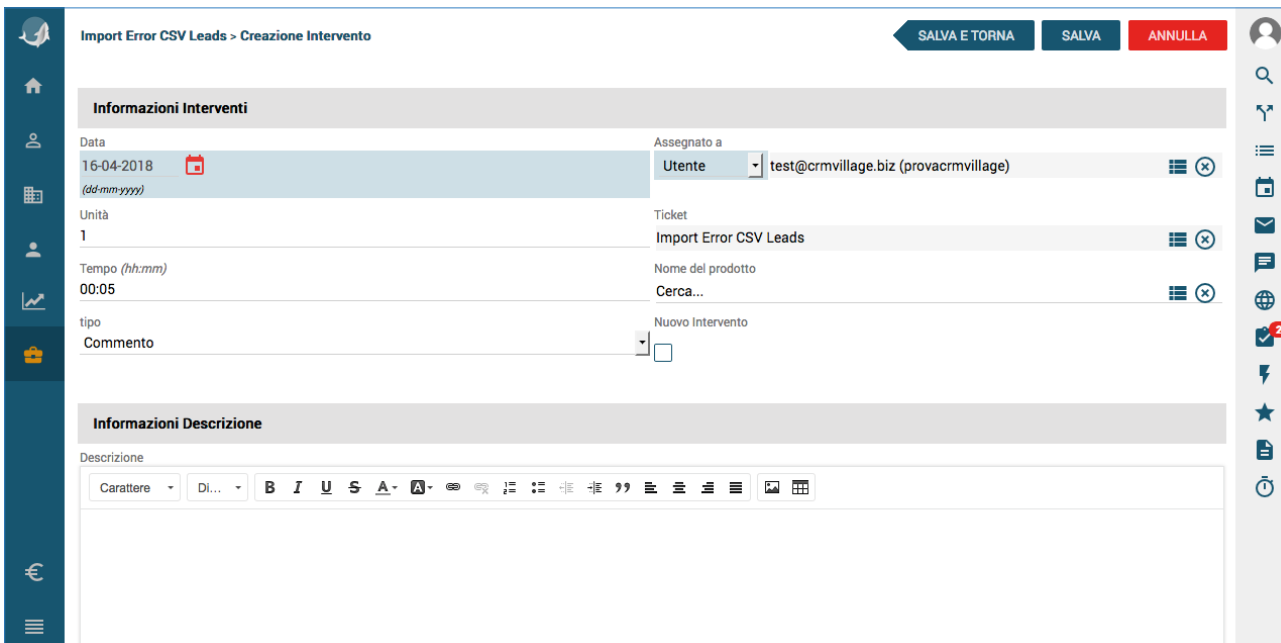
10.1.1 Canali di assistenza

I ticket possono provenire principalmente da tre diversi canali di comunicazione:

- **Telefono:** il cliente chiama la vostra azienda per fare richiesta di supporto, in questo caso il ticket sarà creato dal vostro operatore manualmente su Vtenext.
- **Email:** potete dedicare un indirizzo email alla gestione delle richieste di supporto (esempio: supporto@dominioazienda.it), configurando la lettura della casella nel modulo Assistenza Clienti. Tutte le email ricevute nella casella vengono trasformate in ticket di vtenext e smistate in modo manuale o automatico (secondo workflow). Lo strumento che lo consente è il Mail Converter, si veda il capitolo dedicato.
- **Portale Clienti:** il canale preferenziale di vtenext, un'area riservata ai clienti nella quale avranno modo di aprire i ticket ricevuti in tempo reale da voi nel modulo Assistenza Clienti. Tra voi e il cliente potrà instaurarsi una conversazione tramite commenti. Il Portale non è soltanto un canale di acquisizione ticket ma di gestione vera e propria della comunicazione con il cliente che include, oltre allo spazio Assistenza, le FAQ e una serie di possibilità di condivisione documenti a discrezione dell'utente admin. Si veda il capitolo dedicato per la configurazione.

10.2 Interventi

E' possibile associare ai ticket degli interventi di risoluzione. Si tratta di un secondo livello di profondità, se un ticket richiede più attività a risoluzione della problematica.



The screenshot displays the 'Creazione Intervento' (Create Intervention) form in the vtenext system. The form is titled 'Import Error CSV Leads > Creazione Intervento' and includes several fields for data entry:

- Data:** 16-04-2018 (with a calendar icon and a placeholder '(dd-mm-yyyy)').
- Assegnato a:** Utente (dropdown menu) and test@crmvilleage.biz (provacrmvilleage) (with a search icon).
- Unità:** 1.
- Tempo (hh:mm):** 00:05.
- Nome del prodotto:** Cerca... (with a search icon).
- tipo:** Nuovo Intervento (dropdown menu).

The form also includes a 'tipo' field set to 'Commento' and a 'Nuovo Intervento' checkbox. Below the form, there is a section for 'Informazioni Descrizione' with a rich text editor for the description. The interface includes a sidebar with navigation icons and a top bar with 'SALVA E TORNA', 'SALVA', and 'ANNULLA' buttons.

Data	Data dell'intervento
Assegnato a	Utente o gruppo di utenti
Unità	Numero di unità coinvolte nell'intervento
Tempo	Tempo impiegato
Prodotto	Collegamento al prodotto interessato
Ticket	Ticket di riferimento
Nuovo intervento	Se attivo, al salvataggio permette di creare un nuovo Intervento
Cambia stato	Cambia lo stato del ticket relazionato
Assegna ticket a	Permette di riassegnare il ticket relazionato

La somma della durata degli Interventi legati a un ticket viene riportata nel campo Ore o Giorni del ticket.

10.3 SLA

Service Level Agreement definisce il livello di efficienza che un'azienda si impegna a mantenere nei confronti dei propri clienti rispetto alla fornitura di un servizio. L'efficienza del supporto si misura non solo in termini di efficacia, ossia il raggiungimento dell'obiettivo, ma anche di prestazioni con cui l'obiettivo viene raggiunto.

Gli SLA vengono applicati, generalmente, ai servizi di assistenza e definiscono i tempi di presa in carico e risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamenti. Le tempistiche variano secondo la categorizzazione della segnalazione: ad esempio se la segnalazione riguarda un blocco del processo produttivo, lo SLA previsto è inferiore rispetto alla segnalazione di un malfunzionamento non bloccante. Nel primo caso l'azienda avrà impostato uno SLA di 4 ore, nel secondo di 12.

I tempi di presa in carico considerano le fasce orarie e i giorni lavorativi. Ad esempio: il servizio è garantito nella fascia 8.00 – 18.00 per 365 giorni/anno, la segnalazione bloccante (che prevede SLA 4 ore) viene aperta alle 16.00 del giorno 5 marzo, la scadenza dello SLA sarà alle ore 10.00 del giorno successivo 6 marzo.

In vtenext la funzionalità SLA si integra con il modulo Assistenza Clienti conteggiando il trascorrere del tempo dall'apertura del ticket alla sua presa in carico.

Viene visualizzata nel relativo blocco:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso	Tempo rimanente
0s	0s
Data partenza SLA	Data fine SLA
16-04-2018 13:05:32	00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento	Tempo SLA previsto
16-04-2018 13:05:32	0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA	Fine SLA
no	no
Tempo trascorso in idle	Tempo trascorso fuori SLA
0s	0s

Tempo trascorso	tempo trascorso dall'apertura del ticket (secondo quanto spiegato sopra)
Tempo rimanente	tempo ancora a disposizione prima dello scadere dello SLA
Data partenza SLA	data e ora di inizio del conteggio
Data fine SLA	data e ora in cui si prevede la chiusura dello SLA
Orario aggiornamento	data e ora dell'ultimo aggiornamento dei campi valorizzati automaticamente*
Tempo SLA previsto	tempo assegnato al ticket per risolvere e chiudere la segnalazione

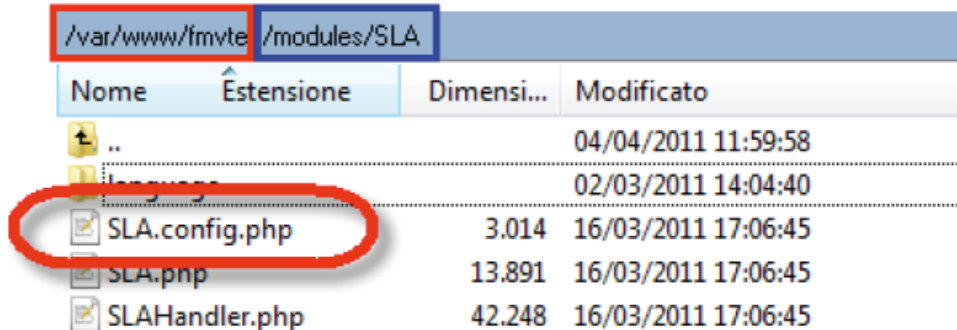
Data di chiusura	Viene inserita in maniera automatica la data in cui viene messo in stato chiuso.
Ora chiusura	ora in cui viene chiuso il ticket
File SLA	valorizzato se il conteggio è concluso
Tempo trascorso in idle	tempo trascorso in sospensione (si veda successivamente)
Tempo trascorso fuori SLA	indica di quanto tempo si sta sforando rispetto allo SLA garantito
Resetta SLA	Azzera e fa ripartire il conteggio

Attenzione! La frequenza dell'aggiornamento dipende dalle impostazioni di configurazione del CRON degli SLA nel sistema operativo. Il CRON degli SLA di default è disabilitato, deve quindi essere attivato affinché il modulo funzioni. Si veda capitolo dedicato CRONJOB – Processi da schedulare.

10.3.1 Configurazione SLA

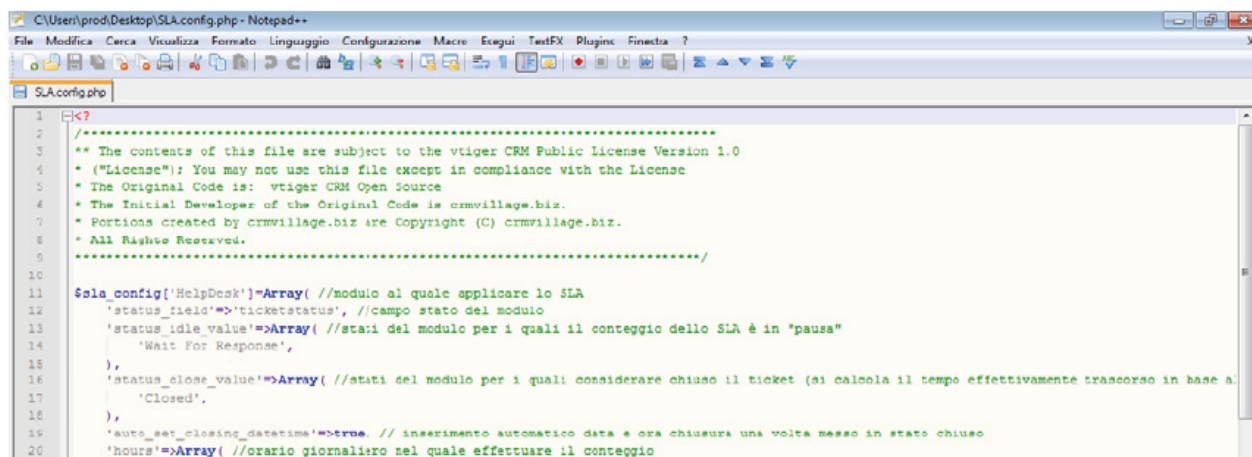
Per configurare il modulo SLA accedere al file SLA.config.php nella sottocartella in cui è installato il CRM modules/SLA.

Cartella di VTE + /modules/SLA



Nome	Estensione	Dimensi...	Modificato
..			04/04/2011 11:59:58
language			02/03/2011 14:04:40
SLA.config.php		3.014	16/03/2011 17:06:45
SLA.php		13.891	16/03/2011 17:06:45
SLAHandler.php		42.248	16/03/2011 17:06:45

Aprire quindi il file con un editor (ad esempio Notepad++):



```

1  C:\Users\prod\Desktop\SLA.config.php - Notepad++
2  File Modifica Cerca Visualizza Formato Linguaggio Configurazione Macro Esegui TestFX Plugini Finestra ?
3  SLA.config.php
4  1 1<>
5  2  /**
6  3  ** The contents of this file are subject to the vtiger CRM Public License Version 1.0
7  4  ** ("License"); You may not use this file except in compliance with the License
8  5  ** The Original Code is: vtiger CRM Open Source
9  6  ** The Initial Developer of the Original Code is crmvillage.biz.
10 7  ** Portions created by crmvillage.biz are Copyright (C) crmvillage.biz.
11 8  ** All Rights Reserved.
12 9  */
13 10
14 11 $sla_config['HelpDesk']=Array( //modulo al quale applicare lo SLA
15 12     'status_field'=>'ticketstatus', //campo stato del modulo
16 13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
17 14         'Wait For Response',
18 15     ),
19 16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola il tempo effettivamente trascorso in base a
20 17         'Closed',
21 18     ),
22 19     'auto_set_closing_datetime'=>true, // inserimento automatico data e ora chiusura una volta messo in stato chiuso
23 20     'hours'=>Array( //orario giornaliero nel quale effettuare il conteggio

```

Il file consente di definire una serie di impostazioni relative al conteggio degli SLA, a seguire il dettaglio.

Definizione del modulo e del campo stato

```

11 $sla_config['HelpDesk']=Array( //modulo al quale applicare lo SLA
12     'status_field'=>'ticketstatus', //campo stato del modulo

```

NON MODIFICARE

Stati per la Sospensione

E' possibile definire uno o più stati per i quali il conteggio degli SLA venga interrotto:

```

13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14         'Wait For Response',
15     ),

```

In figura il conteggio degli SLA viene sospeso se il ticket viene posto in stato "In attesa di risposta".

Aggiungere un nuovo stato per la sospensione

Per aggiungere un nuovo stato:

a) aggiungere una nuova riga al file di configurazione come da figura:

```

13 'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14     'Wait For Response',
15
16 ),

```

b) inserire il valore compreso fra apici e a seguire la virgola come in figura:

```

13 'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14     'Wait For Response',
15     'In attesa informazioni',
16 ),

```

↑ **Apice iniziale** ↑ **Apice finale** ← **Virgola**

Attenzione! La configurazione è case sensitive quindi prestare attenzione alle maiuscole e minuscole!

Attenzione! Per i valori preconfigurati e non rimuovibili deve essere inserito il valore in inglese (accedere in inglese al CRM e Visionare i valori ad esempio con l'editor di picklist):

Edit picklist values - Status

Select a value to edit:
Maintain

Non-editable values:

- Open
- In Progress
- Wait For Response
- Closed

Replace with:

Apply Cancel

Status Assign

- Open
- In Progress
- Maintain
- Wait For Response
- Closed
- In Attesa merce

Attenzione! Per i valori personalizzati inseriti attraverso l'Editor di Picklist Standard riportare esattamente il valore inserito:

In figura il valore custom inserito è "In attesa merce "(tutti i valori personalizzati inseriti attraverso l'editor di picklist standard rimangono invariati anche accedendo in lingue diverse. Nell'esempio in figura il valore inserito in Italiano rimane invariato anche accedendo in Inglese).

c) salvare le modifiche.

Stati per il Termine conteggio

E' possibile definire uno o più stati che provocano la fine dei conteggi:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcol
17         'Closed',
18     ),
```

Aggiungere uno stato per il termine

Per aggiungere un nuovo stato:

a) aggiungere una nuova riga al file di configurazione come da figura:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola
17         'Closed',
18
19     ),
```

b) inserire il valore compreso fra apici e a seguire la virgola come in figura:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola i
17         'Closed',
18         'Chiuso Altra Competenza',
19     ),
```

↑ **Apice iniziale** ↑ **Apice finale** ← **Virgola**

c) salvare le modifiche

Data e ora chiusura

E' possibile definire se i campi Data di chiusura e Ora chiusura debbano essere valorizzati in maniera automatica.

```
20 | 'auto_set_closing_datetime'=>true, // inserimento automatico data e ora chiusura una volta messo in stato chiuso
```

Se true allora Data di chiusura e Ora chiusura saranno valorizzate in automatico non appena lo Stato del ticket assumerà uno dei valori definiti nella sezione del paragrafo Stati per il Termine conteggio.

Se false allora Data di chiusura e Ora chiusura dovranno essere valorizzati manualmente.

Fasce Orarie

E' possibile definire per ogni giorno della settimana la fascia oraria in cui il servizio di assistenza è da considerarsi attivo (quindi conteggiato nel calcolo degli SLA):

```
21 | 'hours'=>Array( //orario giornaliero nel quale effettuare il conteggio
22 |   0=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //domenica
23 |   1=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //lunedì
24 |   2=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //martedì
25 |   3=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //mercoledì
26 |   4=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //giovedì
27 |   5=>Array(Array("8:00","19:00"),Array("15:00","19:00")), //venerdì
28 |   6=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //sabato
29 | ),
```

Vediamo in dettaglio la struttura di una riga. Ogni riga è formata da due fasce orarie una per il mattino e l'altra per il pomeriggio, ogni fascia oraria contiene poi l'indicazione dell'orario di inizio e dell'orario di fine:

```
26 | 4=>Array( Fascia Mattina Array("8:00","12:00"), Fascia Pomeriggio Array("15:00","19:00"), //giovedì
      Ora inizio Ora fine Ora inizio Ora fine
```

Esempio 1 di modifica di una fascia

Supponiamo di voler modificare la fascia orario del mercoledì: DA 8.00-12.00 e 15.00-19.00

A 8.00-13.00 e 14.30-18.30

Interveniamo quindi sulla riga che corrisponde a al giorno mercoledì:

```
25 | 3=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")), //mercoledì
```

e modifichiamo le fasce orarie:

```
25 | 3=>Array(Array("8:00", "13:00"), Array("14:30", "18:30")), //mercoledì
```

salviamo quindi il file.

Esempio 2 di modifica di una fascia

Supponiamo di voler impostare che per il sabato sia previsto di lavorare solo nella fascia mattina 8.00-12.00.

Interveniamo quindi sulla riga che corrisponde a al giorno sabato:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")), //sabato
```

e rimuoviamo il codice che riferisce alla fascia pomeridiana:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")), //sabato
```

quindi:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00")), //sabato
```

e salviamo il file.

Giorni della settimana esclusi

E' possibile definire quali giorni della settimana possono essere completamente esclusi dai

conteggi:

```
28 6=>Array(Array("8:00", "12:00")), //sabato
```

Aggiungere un giorno da escludere

Per aggiungere un giorno da escludere:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```
30 'jump_days'=>Array( // giorni della settimana da saltare nel conteggio (0 = domenica 1= lunedì.....6 = sabato)
31   0,
32   ),
33 )
```

b) indicare il progressivo del giorno seguito da virgola:

```
30 'jump_days'=>Array( // giorni della settimana da saltare nel conteggio (0 = domenica 1= lunedì.....6 = sabato)
31   0,
32   1, ← Virgola
33 )
```

Corrispondenza giorni e progressivi:

Giorno	Progressivo
Domenica	0
Lunedì	1
Martedì	2
Mercoledì	3
Giovedì	4
Venerdì	5
Sabato	6

c) salvare il file.

Giorni festivi nell'anno

E' possibile definire dei giorni nell'anno che debbono essere esclusi dai conteggi (festività):

```

33 'holidays'=>Array( //giorni nell'anno da saltare (in formato dd-mm)
34   '01-01', //capodanno
35   '06-01', //epifania
36   date("d-m",strtotime("+".easter_days(date('Y'))." day",mktime(0, 0, 0, 3, 21,date('Y')))), //pasqua
37   date("d-m",strtotime("+".(easter_days(date('Y'))+1)." day",mktime(0, 0, 0, 3, 21,date('Y')))), //pasquetta
38   '25-04', //liberazione
39   '01-05', //festa del lavoro
40   '02-06', //repubblica
41   '15-08', //assunzione
42   '01-11', //ognissanti
43   '08-12', //immacolata concezione
44   '25-12', //natale
45   '26-12', //santo stefano
46 ),

```

Aggiungere una festività

Aggiungiamo ad esempio il patrono, supponendo che sia festeggiato il 5 Giugno:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```

33 'holidays'=>Array( //giorni nell'anno da saltare (in formato dd-mm)
34   '01-01', //capodanno
35   '06-01', //epifania
36   date("d-m",strtotime("+".easter_days(date('Y'))." day",mktime(0, 0, 0, 3, 21,date('Y')))), //pasqua
37   date("d-m",strtotime("+".(easter_days(date('Y'))+1)." day",mktime(0, 0, 0, 3, 21,date('Y')))), //pasquetta
38   '25-04', //liberazione
39   '01-05', //festa del lavoro
40   '02-06', //repubblica
41   '15-08', //assunzione
42   '01-11', //ognissanti
43   '08-12', //immacolata concezione
44   '25-12', //natale
45   '26-12', //santo stefano
46
47 ),

```

b) indicare il giorno tra apici secondo lo schema 'gg-mm' e a seguire la virgola come in figura:



```

44   '25-12', //natale
45   '26-12', //santo stefano
46   '05-06', //patrono
47 ),

```

formato gg-mm

Virgola

Apice iniziale **Apice finale**

c) salvare il file

Giorni speciali

E' possibile definire dei giorni speciali, i giorni speciali possono essere:

- giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare,
- giorni con finestra temporale diversa dal normale

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una fine
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("0:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")))
50 | ),
```

Aggiunta di un giorno speciale:

Si supponga di voler definire che la Vigilia di Natale la finestra temporale sia 8.00-12.00 e 14.00-16.00, quindi:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")))
50 |
51 | ),
```

b) indicare quindi il giorno e la fascia oraria nel formato:

'gg-mm'=>Array(Array("hh:mm", "hh:mm"), Array("hh:mm", "hh:mm")),
nell'esempio aggiungeremo la seguente linea:

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una f
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("15:00", "19:00")))
50 | '24-12'=>Array(Array("08:00", "12:00"), Array("14:00", "16:00")),
51 |
52 | ),
```

c) salvare il file.

Elenco campi calcolati

Non modificare questa sezione.

```
53 | 'fields'=>Array( //campi calcolati
54 | 'time_elapsed',
55 | 'time_remaining',
56 | 'start_sla',
57 | 'end_sla',
58 | 'time_refresh',
59 | 'sla_time',
60 | 'due_date',
61 | 'due_time',
62 | 'time_change_status',
63 | 'time_elapsed_change_status',
64 | 'reset_sla',
65 | 'ended_sla',
66 | 'time_elapsed_idle',
67 | ),
68 | );
```

NON MODIFICARE

Tempo SLA previsto

Il campo Tempo SLA previsto deve essere valorizzato con il tempo SLA preventivato di risoluzione associato al ticket:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 15s	Tempo rimanente 59m 45s
Data partenza SLA 11-05-2016 17:09:35	Data fine SLA 11-05-2016 18:09:35
Orario di aggiornamento 11-05-2016 17:09:50	Tempo SLA previsto 1h
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Attenzione! In fase di inserimento il Tempo SLA previsto deve essere valorizzato con il valore espresso in secondi:

Tempo SLA previsto

Salva - Annulla

3600

La visualizzazione dopo il salvataggio mostra invece il tempo convertito in giorni, ore e secondi:

Time remaining **9h 58m 46s**

Valorizzazione automatica Tempo SLA previsto

E' possibile configurare vtenext in modo tale da valorizzare in maniera automatica il campo Tempo SLA previsto attraverso i Workflow.

Ad Esempio:

Se il ticket viene definito come bloccante allora il tempo SLA previsto è 4 ore, altrimenti è di 12 ore.

Creiamo quindi un Workflow che imposti il Tempo SLA previsto sulla base del Flag Guasto bloccante selezionando:

a) quando attivare l'automatismo:

Sommario SALVA COME TEMPLATE SALVA ANNULLA

Descrizione **Imposta tempo SLA per ticket bloccante**

Modulo Assistenza Clienti

Quando avviare il workflow

- alla creazione.
- solo la prima volta che la condizione risulti vera.
- alla creazione e modifica.
- alla modifica.

Condizioni NUOVA CONDIZIONE

Priority

b) definiamo l'ora dell'operazione, premere il pulsante Nuova operazione e:

× **Crea Operazione**

Crea una nuova operazione di tipo

CREA

Sommario SALVA ANNULLA

Titolo Attività **Imposta tempo SLA 4 ore**

Workflow Relazionato **Imposta tempo SLA**

Stato **Attivo**

Eeguire l'operazione dopo...

Attività

Campo **SLA Estimated Time**

Valore **14400**

Resetta SLA

Il Flag Resetta SLA consente di azzerare i conteggi in corso e di farli ripartire nel momento in cui viene impostato il conteggio degli SLA.

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 11-05-2016 14:57:23	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 11-05-2016 14:57:23	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Procedura:

1. flaggare il campo "Resetta SLA" per azzerare tutti i conteggi:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 11-05-2016 14:57:23	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 11-05-2016 14:57:23	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA si	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

2. ricaricare quindi la pagina per visualizzare i nuovi conteggi:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 11-05-2016 14:57:23	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 11-05-2016 14:57:23	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

10.4 Tracciamento delle attività

Il tracciamento è utile per archiviare e monitorare sempre il tempo investito sui propri clienti per qualsiasi genere di attività.

Lo strumento è presente all'interno della scheda Azienda, Contatto, Ticket e nell'email (modulo Messaggi), sotto forma dei pulsanti Play, Pausa e Stop.



	Tracciato	Import Error CSV Leads	Import Error CSV Leads	16-04-2018	15:33	16-04-2018	15:33	test@crmville.biz (provacrmvillage)
								

Dal momento in cui si fa partire il tracciamento, il sistema conteggia il tempo che trascorre (in termini di orario) fino a quando si stoppa. E' anche possibile mettere in pausa il tracciamento per non conteggiare eventuali pause).

Al termine, viene proposta la creazione di un evento di calendario (Traccia) o di un evento più Ticket collegato (Traccia e Ticket).

Le attività create in questa modalità assumono la tipologia Tracciato e possono poi essere oggetto di report.

Informazioni
Storico

Informazioni Ticket 

Titolo Collegato a
Import Error CSV Leads

Assegnato a Nome Prodotto
test@crmville.biz (provacrmvillage)

Priorita' Importanza
Basso
Minore

Orario creazione
16-04-2018 13:05:32

Giorni
0.00

Nr. Ticket Pianificazione
TT8

Operazione Regola Mail Converter

✖

Tracciamento

Aggiungi commento

Gentile Cliente, la segnalazione è stata presa in carico dal reparto competente. La terremo aggiornata sullo stato di avanzamento.

TRACCIA
TRACCIA E COMMENTA
ANNULLA

Si ricorda che lo strumento legato al tracciamento può essere attivato solo per un'entità alla volta.

10.5 Servizio a Contratto

In vtenext esiste il modulo SERVIZI A CONTRATTO dedicato alla gestione di un servizio venduto ad un cliente, tracciando l'erogazione del servizio nel corso del tempo previsto dal contratto. Se per esempio vendete un pacchetto di 20 ore di assistenza con validità 1 anno, qui potete creare il pacchetto dedicato al cliente specifico, inserendo date e monte ore, e tracciare volta per volta l'erogazione delle ore tramite ticket collegati.

Campo	Descrizione	Criterio di inserimento
Data di fine	Data di fine del servizio a contratto	Quando lo status è impostato su Completo, o quando le unità usate raggiungono o superano le unità totali
Durata pianificata	Periodo in giorni nel quale il servizio è pianificato	Al salvataggio del record
Durata attuale	Periodo effettivo sfruttato (in giorni)	Al salvataggio del record o quando l'unità usata è aggiornata
Progresso	Percentuale di progresso del servizio	Al salvataggio del record o quando l'unità usata è aggiornata
Relazionato a	Collegamento ad azienda o contatto	Alla creazione, manuale se si crea da zero, auto-compilato se si genera il servizio da un modulo collegato. La precedenza è data ad Aziende.
Unità di monitoraggio	Calcolato sulla base delle unità usate	Quando il servizio a contratto è aggiunto partendo da fattura, preventivo, ordine di vendita/ acquisto, l'unità di monitoraggio è quella utilizzata nel servizio sulla riga prodotto
Unità Totali	Numero di unità previste dal contratto	Riporta automaticamente il valore del campo N. di unità del servizio collegato
Unità Usate	Numero di unità utilizzate finora	Scalate dai ticket relazionati in base all'indicazione del tempo utilizzato su ciascun ticket in stato chiuso

Unità residue	Differenza tra unità totali e unità usate	Auto-generato
----------------------	-------------------------------------------	---------------

Informazioni Servizio a Contratto	
Soggetto	Nr. Contratto AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
Relazionato a Contatti <input type="text" value="Cerca..."/>	Assegnato a Utente <input type="text" value="test@crmillage.biz (provacrmillage)"/>
Tipo Supporto	Unità di monitoraggio Nessuno
Data Partenza 16-04-2018 <input type="text" value="Cerca..."/>	Unità Totali
Data Scadenza 16-04-2018 <input type="text" value="Cerca..."/>	Unità Usate
Data Chiusura <input type="text" value="Cerca..."/>	Stato Non Definito
Durata Prevista (in Giorni)	Priorità Basso
Durata Effettiva (in Giorni)	Progresso (in %)
Servizio <input type="text" value="Cerca..."/>	Ordini di Vendita <input type="text" value="Cerca..."/>
I Unità Residue	

10.6 Installazioni

Alcune aziende hanno la necessità di associare ad un prodotto venduto uno specifico numero di serie o matricola. vtenext consente di immagazzinare questa informazione in un apposito modulo che relaziona cliente e prodotti. Il modulo Installazioni consente di tracciare tutte le matricole che sono state vendute/ noleggiate ai clienti, monitorando lo storico anche dell'eventuale assistenza erogata sul singolo esemplare.

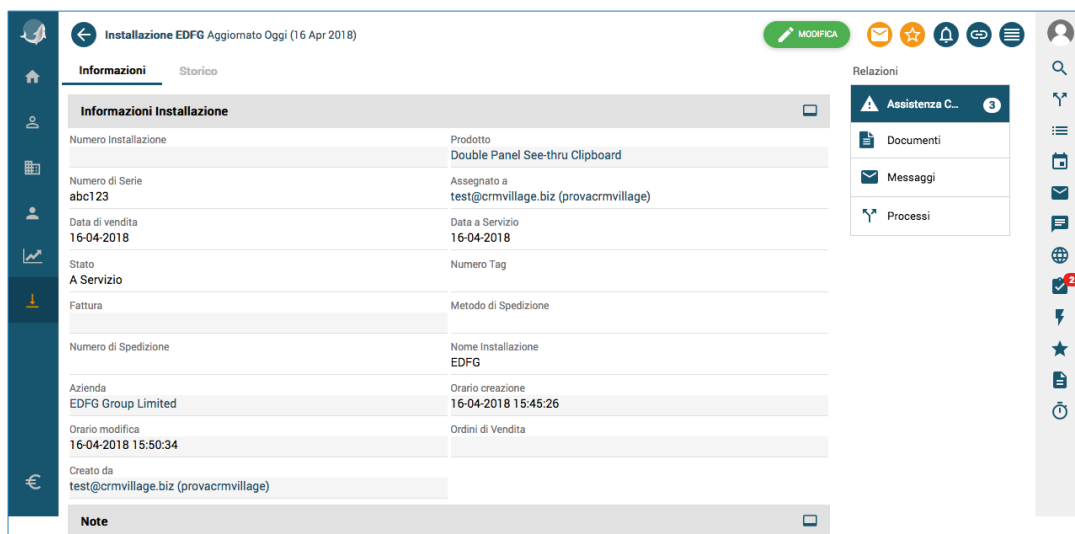
Per esempio, oggi vendete una caldaia "Marca - Modello X" a un cliente, la archiviate con il seriale XYZ1234 che identifica l'esemplare e l'ubicazione (stanza 1). Domani lo stesso cliente acquista da voi un'altra caldaia "Marca - Modello X" da ubicarsi nella stanza 2. Essa sarà archiviata tra le installazioni relazionate al cliente con il seriale JKW8900.

Nel momento in cui il cliente vi segnalerà un guasto alla prima caldaia, il ticket sarà collegato non solo al cliente e al prodotto generico Caldaia "Marca - Modello X", ma anche al seriale XYZ1234.

Un'installazione deve necessariamente essere legata a:

- Un prodotto poiché con esso si identifica il bene in catalogo;
- Un numero di serie/ matricola identificativo e univoco;

- Un cliente (azienda);
- Un nome identificativo (per facilità di ricerca potete farlo coincidere con il numero di serie);
- Uno stato per distinguere macchine attive da dismesse.



Installazione EDFG Aggiornato Oggi (16 Apr 2018)

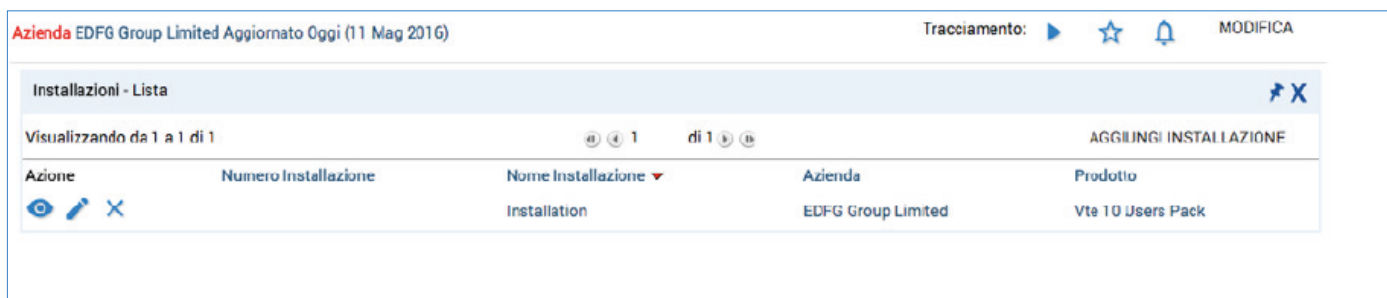
Informazioni | Storico

Informazioni Installazione

Numero Installazione	Prodotto
Numero di Serie	Assegnato a
Data di vendita	Data a Servizio
Stato	Numero Tag
Fattura	Metodo di Spedizione
Numero di Spedizione	Nome Installazione
Azienda	Orario creazione
Orario modifica	Ordini di Vendita
Creato da	

Note

Dall'anagrafica azienda sarà possibile visionare ad esempio, il parco macchine venduto al cliente.



Azienda EDFG Group Limited Aggiornato Oggi (11 Mag 2016)

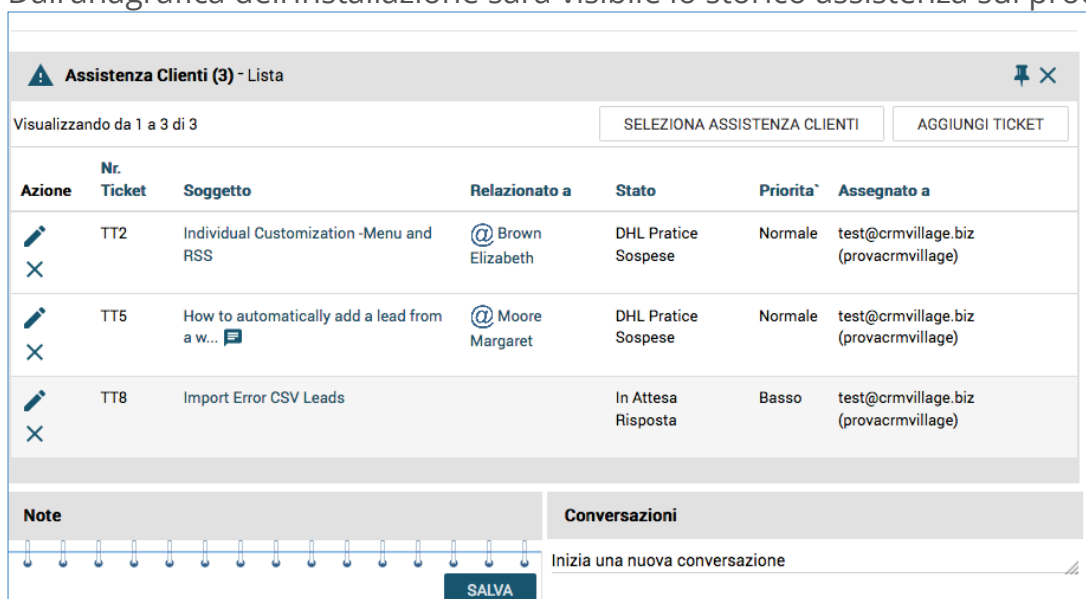
Tracciamento: MODIFICA

Installazioni - Lista

Visualizzando da 1 a 1 di 1

Azione	Numero Installazione	Nome Installazione	Azienda	Prodotto
		Installation	EDFG Group Limited	Vte 10 Users Pack

Dall'anagrafica dell'installazione sarà visibile lo storico assistenza sul prodotto.



Assistenza Clienti (3) - Lista

Visualizzando da 1 a 3 di 3

SELEZIONA ASSISTENZA CLIENTI | AGGIUNGI TICKET

Azione	Nr. Ticket	Soggetto	Relazionato a	Stato	Priorita	Assegnato a
	TT2	Individual Customization -Menu and RSS	@ Brown Elizabeth	DHL Pratiche Sospese	Normale	test@crmvilleage.biz (provacrmvilleage)
	TT5	How to automatically add a lead from a w...	@ Moore Margaret	DHL Pratiche Sospese	Normale	test@crmvilleage.biz (provacrmvilleage)
	TT8	Import Error CSV Leads		In Attesa Risposta	Basso	test@crmvilleage.biz (provacrmvilleage)

Note | **Conversazioni**

Inizia una nuova conversazione

SALVA

10.7 FAQ: domande frequenti

FAQ (Frequently Asked Questions) si riferisce a domande tipiche relative allo standard, con risposte che forniscono linee guida consultabili ad elenco. In vtenext possono essere utilizzate:

- Come conoscenza base verso il vostro cliente su un certo prodotto, servizio o procedura, tramite la condivisione di FAQ sul Portale Clienti;
- Per informare i vostri dipendenti su procedure interne e modalità di risposta al cliente.

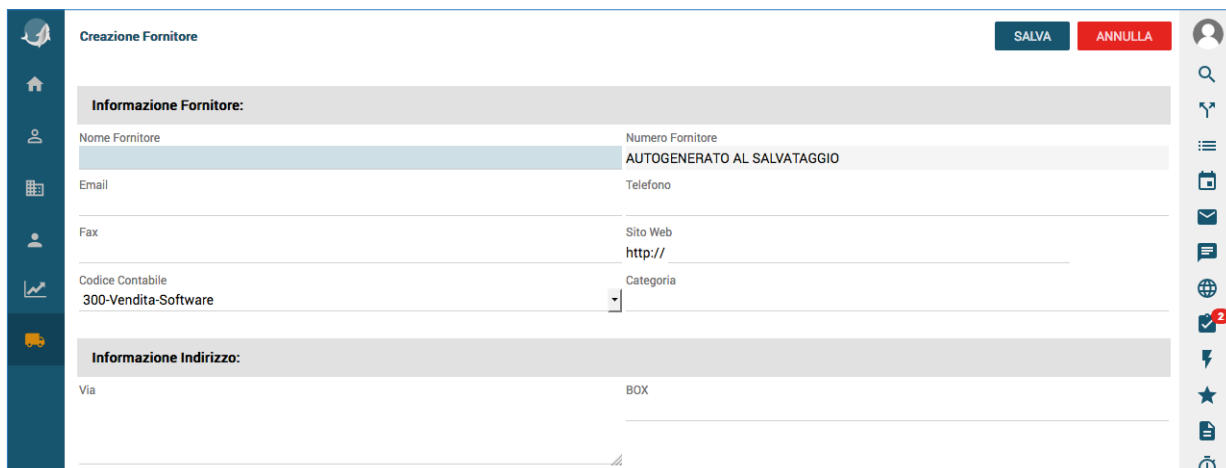
La scheda FAQ comprende campi per collegare la domanda-risposta con una scheda prodotto, categorizzandola per tipo e filtrandone il contenuto a elenco (tramite Filtri, applicabili anche sul modulo FAQ), conoscere lo stato (attivo o non attivo) della domanda-risposta, ed altro (personalizzabili).

11 Ciclo passivo: fornitori e ordini di acquisto

vtenext vi consente di gestire il ciclo passivo attraverso i moduli Fornitori e Ordini di Acquisto.



11.1 Fornitori

Analogamente alle anagrafiche Aziende, potete inserire qui le schede fornitori che presentano informazioni di contatto generali: nome, email, telefono, sito, codice contabile, categoria, ecc. Il Layout Editor permette anche in questo caso all'utente amministratore di personalizzare i campi dell'anagrafica.



Dal menù relazioni sarà possibile collegare il fornitore a prodotti, ordini di acquisto, messaggi, attività di calendario, ecc.

Le anagrafiche contatti saranno collegate tramite il campo Nome Fornitore e ciò distinguerà i contatti fornitori dai contatti delle aziende clienti.

Contatti (1) - Lista							
Azione	Cognome	Nome	Titolo	Nome Azienda	Email	Telefono Ufficio	Assegnato a
 	Zucovich	Mario					test@crmillage.biz (provacrmillage)

Attenzione! Le newsletter e i target non sono relazionati al modulo Fornitori.

11.2 Ordini di Acquisto

Tramite Aggiungi Ordine di Acquisto dal menù relazioni della scheda fornitore, potete agganciare un ordine precompilato con il collegamento al fornitore in questione.

La logica dell'Ordine di Acquisto non è differente da quella dell'Ordine di Vendita visto in precedenza, con meno opzioni. Anche questo documento è esportabile in PDF od altri formati tramite lo strumento PDF Maker.

Soggetto	Titolo dell'ordine
Nome Fornitore	Collegamento all'anagrafica fornitore presente in vtenext
Numero Richiesta	Se utilizzate questo codice
Numero Tracking	Se disponete dell'identificativo per il tracking della spedizione
Nome Contatto	Collegamento al contatto referente dell'ordine
Data Chiusura	Scadenza dell'ordine
Trasportatore	Corriere che farà la spedizione

Commissioni Vendita	Se applicata
Imposta di fabbricazione	Informazioni sulle tasse, se applicate
Stato	Importante per conoscere lo stato dell'arte di questa consegna
Assegnato a	Utente di vtenext che gestisce l'ordine

Informazione Ordine di Acquisto	
Soggetto	Numero Ordine di Acquisto AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO
Nome Fornitore Cerca...	Numero Richiesta
Numero Tracking	Nome Contatto Cerca...
Data chiusura 17-04-2018  <i>(dd-mm-yyyy)</i>	Trasportatore FedEx
Commissioni Vendita	Imposta di fabbricazione
Stato --Prego Selezionare--	Assegnato a Utente test@crmillage.biz (provacrmillage)

Per la compilazione delle righe prodotto si veda quanto già spiegato in Ordini di Vendita.

Spedizione Ricevuta

Una volta impostato lo Stato = Spedizione ricevuta, il sistema automaticamente andrà ad aggiornare le giacenze di magazzino dei prodotti: alla giacenza attuale verrà sommata la quantità indicata nell'ordine di acquisto. La giacenza a magazzino di un prodotto è indicata nel campo Quantità in Stock presente nella scheda prodotto.

12 Gestione progetti e commesse

La gestione dei progetti in vtenext si organizza su quattro moduli:

- **Pianificazioni**
- **Operazioni**
- **Scadenze**
- **Ticket** (utilizzo trasversale del modulo Assistenza Clienti)

12.1 Pianificazioni

Per creare una nuova pianificazione accedere al modulo e premere il pulsante 

Informazioni Pianificazione	
Nome Pianificazione	Nr Pianificazione
Data di Inizio 17-04-2018  <small>(dd-mm-yyyy)</small>	Assegnato a Utente <input type="text" value="test@crmillage.biz (provacrmillage)"/>  
Data di Fine Prevista 17-04-2018  <small>(dd-mm-yyyy)</small>	Data di Fine Effettiva 17-04-2018  <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Stato nessuno	Tipo nessuno
Relazionato a Contatti <input type="text" value="Cerca..."/>  	

Campi rilevanti:

Collegato a	Collegamento all'anagrafica cliente (Aziende/Contatti) presente in vtenext, se il progetto ha a che vedere con il cliente. Se si tratta di un progetto interno, può essere lasciato vuoto
Tipo	Personalizzabile a seconda dei tipi di progetti in uso presso la vostra azienda
Progresso	Valore percentuale di avanzamento del progetto
Stato	Importante per conoscere lo stato dell'arte del progetto

All'interno del tab "Grafico Pianificazione" potete visualizzare un grafico Gantt del progetto (si

veda più sotto, quando collegheremo Operazioni e Scadenze).

Informazioni		Grafico Pianificazione					Storico																															
Codice	Nome	Giorni	Data di Inizi	Data di Fine		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30									
	Permessi Amministrativi	21	17/04/2018	17/05/2018		█																																
	Scelta fornitori	42	17/04/2018	15/06/2018		█																																
	Installazione Macchinari	129	18/06/2018	17/12/2018																																		
	Collaudo	85	17/12/2018	17/04/2019																																		

12.2 Operazioni

Le operazioni consistono nelle fasi interne alla pianificazione che, una volta completate, portano alla conclusione del progetto.

Operazioni (4) - Lista					
Azione	Nome Operazione	Data di Inizio	Data di Fine	Progresso	Assegnata a
	Collaudo	17-12-2018	17-04-2019	nessuno	test@crmville.biz (provacrmvillage)
	Installazione Macchinari	17-06-2018	17-12-2018	nessuno	test@crmville.biz (provacrmvillage)
	Permessi Amministrativi	17-04-2018	17-05-2018	nessuno	test@crmville.biz (provacrmvillage)
	Scelta fornitori	17-04-2018	17-06-2018	nessuno	test@crmville.biz (provacrmvillage)

L'utente assegnatario dell'operazione, attraverso i campi Progresso e Ore impiegate, potrà aggiornare lo stato di avanzamento dell'attività.




La rendicontazione permetterà di fornire una visione generale dello stato di avanzamento della pianificazione, sia attraverso la lista delle operazioni, sia attraverso la visualizzazione del diagramma di Gantt. Il colore delle barre Operazioni nel grafico corrisponde ai colori degli utenti assegnatari (gli stessi usati in calendario).

All'interno della barra colorata, un'ulteriore barra di colore più scuro mostra lo stato di avanzamento (basato sul campo Progresso).

Progresso
<input checked="" type="checkbox"/> nessuno
<input type="checkbox"/> 10%
<input type="checkbox"/> 20%
<input type="checkbox"/> 30%
<input type="checkbox"/> 40%
<input type="checkbox"/> 50%
<input type="checkbox"/> 60%
<input type="checkbox"/> 70%
<input type="checkbox"/> 80%
<input type="checkbox"/> 90%
<input type="checkbox"/> 100%

12.3 Scadenze

Le Scadenze rappresentano punti di chiusura di step della pianificazione.
Nel grafico essa è rappresentata da un punto in corrispondenza del giorno indicato.

Informazioni		Grafico Pianificazione				Storico																										
Codice	Nome	Giorni	Data di Inizi	Data di Fine	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
	Administrative permits	21	17/04/2018	17/05/2018																												
	Vendor Selection	42	17/04/2018	15/06/2018																												
	test			17/05/2018																												
	Machinery installation	129	18/06/2018	17/12/2018																												

12.4 Ticket

Un ulteriore livello di profondità, sotto Operazioni, è costituito dai ticket.
Per utilizzare i ticket come attività di progetto è bene categorizzarli in modo da distinguerli dai ticket legati all'assistenza (basta sfruttare il campo Categoria).

Attenzione: i ticket relazionati alla pianificazione non sono visualizzabili nel grafico Gantt.

Un esempio d'uso:

Pianifico al cliente MARIO ROSSI un progetto relativo alla Caldaia "Marca - Modello X".
Per l'installazione e il collaudo della caldaia, dovrò svolgere delle attività che dovranno essere conteggiate in un pacchetto assistenza venduto insieme al prodotto.
Le attività saranno inserite all'interno dei due ticket, collegati all'Operazione e Pianificazione specifiche della Caldaia di Mario Rossi.
Saranno inoltre relazionati al servizio a contratto del pacchetto assistenza (a sua volta legato a un ordine del cliente), per scalare le ore effettive legate alle attività/ticket.

Oltre alla creazione manuale del ticket per un'attività pianificata, come spiegato in precedenza nel manuale, avete la possibilità di sfruttare il tracciamento delle attività giornaliere o straordinarie, automatizzando ulteriormente il processo. Per esempio: il cliente vi manda un'email con le richieste da valutare, decidete di lavorarci subito nell'ambito del progetto, premete il tasto Play del tracciamento così che il sistema inizia a conteggiare, per poi creare un ticket al termine.

13 Report e grafici

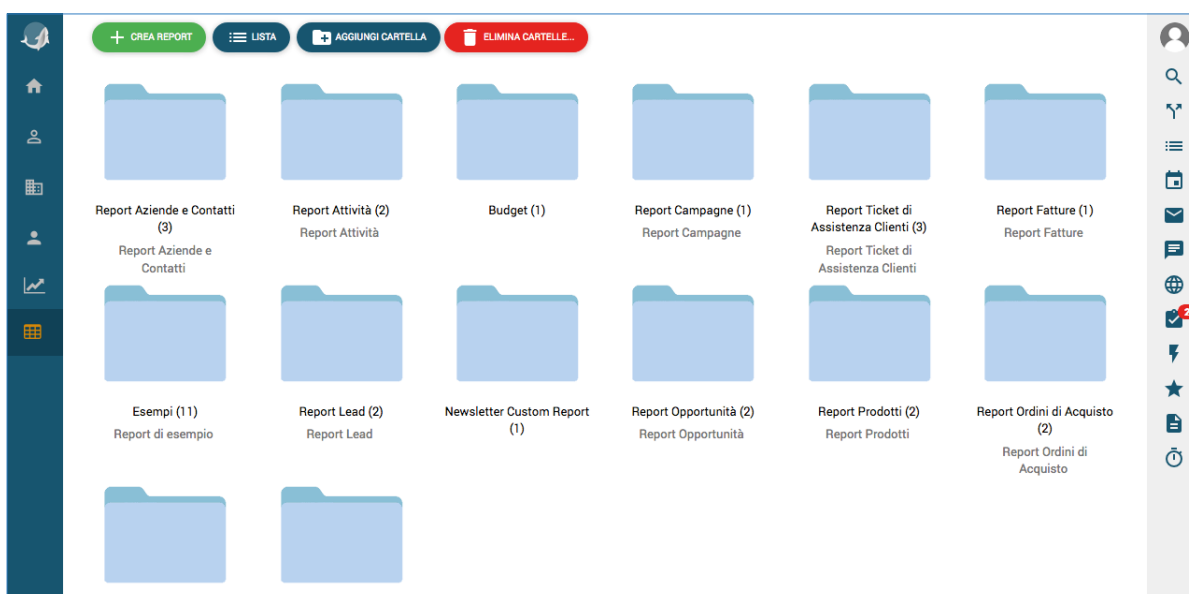
Attraverso Report e Grafici potete esaminare i dati presenti in vtenext estrapolandoli da diversi punti di vista.

Prima di tutto dovete identificare il tipo di estrazione di dati che desiderate (ovvero: cosa volete ottenere?) e, da lì, costruire un report.

13.1 Reports

I report sono organizzati in cartelle, è possibile crearne di nuove ed eliminarle (solo le cartelle vuote possono essere eliminate), ed anche passare alla visualizzazione ad elenco attraverso il pulsante Lista.

Per creare un nuovo report, dal modulo Reports cliccare sul pulsante



Una volta cliccato il pulsante, si apre un wizard con una procedura guidata in 8 passi che vi permetterà di realizzare il report in modo intuitivo.

Per esempio, volete creare un report sul modulo Ordini di Vendita che visualizzi solo gli ordini delle aziende appartenenti al settore IT.

In tal caso i dati principali da visualizzare sono gli ordini, mentre le aziende sono coinvolte solo in quanto contengono una condizione (settore).

PASSO 1	<p>Dettagli report Date un nome al report (in modo da capire, in futuro, anche a una prima occhiata, qual è il suo contenuto), scegliete il modulo principale, una cartella di destinazione e una descrizione (opzionale). Potete anche creare una nuova cartella cliccando sul pulsante .</p>
PASSO 2	<p>Tipo di report Scegliete il formato del report per visualizzarlo nel modo che preferite. Tabellare consiste nell'estrazione dei risultati attesi con uno standard di tutte le celle compilate. Riassuntivo permette di indicare dei criteri di raggruppamento per i dati, in modo da evitare di visualizzare campi duplicati facilitandone la lettura. Permette anche di creare dei grafici dal report. Per esempio, volete visualizzare gli ordini raggruppati per cliente, ovvero: quando vi sono due righe ordine di uno stesso cliente, il nome del cliente raggrupperà le due righe e sarà riportato una sola volta.</p>
PASSO 3	<p>Filtro temporale Scegliete il filtro temporale da applicare al vostro report. La prima riga di menu a tendina vi permette di scegliere il modulo a cui riferirsi. Partendo dal modulo principale scelto in precedenza è possibile, passando per le varie relazioni tra i moduli, scegliere i dati di uno qualsiasi. Nella seconda riga si sceglie invece il campo (appartenente al modulo appena scelto) da usare come soggetto per il criterio temporale che si specifica nella picklist "Seleziona Orario". In questo menu sono presenti numerose opzioni temporali, tra cui anche "Personalizzato", che permette di filtrare i dati per un periodo di tempo da voi specificato. In questo esempio si vogliono riscontrare i record che sono stati creati (colonna "Orario Creazione") del modulo "Ordini di Vendita" negli ultimi 30 giorni (come definito in "Seleziona Orario").</p>
PASSO 4	<p>Filtri avanzati Scegliete i filtri avanzati da applicare al vostro report. Come nel punto precedente, la prima riga serve a definire di quali moduli vi interessano i campi per effettuare il confronto. Nel nostro esempio, selezionate Aziende, in quanto abbiamo la necessità di filtrare in base al settore. Poi una volta scelto il campo del modulo (nella picklist "Campo"), scegliere che condizione utilizzare per confrontare il record ed i dati che vi interessano. Sono disponibili le opzioni "è uguale a", "non uguale a", "inizia con", "termina con", "contiene" e "non contiene". Inserito un valore nel campo di tipo testo a destra, è possibile attraverso queste opzioni effettuare confronti tra i contenuti del record e dei dati a vostra scelta (anche prelevati da altri moduli, col pulsante). Attraverso i pulsanti Nuova condizione e Nuovo gruppo è inoltre possibile effettuare più confronti e più gruppi di filtri utilizzando anche campi diversi di moduli differenti.</p>
PASSO 5	<p>Segmentazione Top-Down Permette la creazione di cluster per segmentare ulteriormente i risultati sia nella tab riassuntiva che all'interno dei grafici, definendone anche la colorazione per questi ultimi. Scegliendo "aggiungi segmento", sarà possibile accedere ad una schermata ove sarà possibile scegliere il nome ed il colore del singolo segmento. Ripetere questa operazione completando la selezione di tutti i segmenti desiderati.</p>
PASSO 6	<p>Selezione Colonne: Selezionate i campi da visualizzare nelle colonne del report, utilizzando le stesse picklist usate nei passi precedenti. Potete poi ordinarli trascinandoli a destra o sinistra col mouse, e raggruppare i risultati per uno specifico campo (o anche più di uno) cliccando sulla checkbox "Raggruppa per questo campo" che è contenuto all'interno di ogni campo. Abilitando Visualizza resoconto sarà mostrata una tab con il conteggio sul numero dei record secondo il raggruppamento. Attenzione! Se volete creare un grafico a partire dal report, dovete indicare un solo criterio di raggruppamento altrimenti il risultato finale potrebbe differire da quello atteso.</p>

PASSO 7	<p>Calcoli: Selezionate i calcoli desiderati per i campi di tipo numerico o valuta: sono disponibili massimo, minimo, media e somma. Il flag Riassuntivo permette di vedere la voce di calcolo in base alla scelta al passo 6. Attraverso il pulsante Aggiungi totale è possibile aggiungere altri campi numerici contenuti nei moduli selezionati.</p>
PASSO 8	<p>Condivisione: Scegliete il tipo di condivisione: Privato (il report sarà visibile solo all'utente), Pubblico (il report sarà visibile a tutti gli utenti) o Condiviso (permette di scegliere gli utenti con cui condividere il report). Attenzione! Ciò che si condivide non è il contenuto del report, la cui visualizzazione dipende dai permessi di accesso ai dati dell'utente, ma la struttura del report, ovvero l'insieme di impostazioni (campi, regole di filtro...). Un utente a cui il report non è stato condiviso, se entra nel modulo Reports semplicemente non lo trova.</p>
PASSO 9	<p>Grafici: Cliccando o meno il flag che appare, potete scegliere se generare un grafico per il report che state creando. Se selezionato, appariranno una serie di opzioni per personalizzare l'aspetto del grafico. Queste funzioni sono descritte nel prossimo paragrafo.</p>
PASSO 10	<p>Esecuzione Programmata (solo utenti admin): Questa funzione permette di programmare l'esecuzione del report e l'invio automatico ai destinatari scelti. E' possibile programmare la frequenza dell'invio, il formato del file e chiaramente tutti i destinatari desiderati selezionabili esclusivamente nella lista degli utenti o gruppi del crm.</p>

Al termine della procedura guidata sarà possibile visualizzare il report. Di seguito le funzioni disponibili nella schermata.

Tab Riassuntivo	Visibile solo se il report è di tipo Riassuntivo (passo 2), visualizza informazioni di resoconto (conteggi e calcoli divisi in base ai criteri di raggruppamento)
Tab Report	Tabella con i risultati del report
Tab Grafici	Visibile solo se impostato al passo 8, mostra il grafico basato sul report

Intervallo di tempo	Applicare un filtro su base temporale (campo temporaneo, non salvabile)
Pulsante Modifica	Per modificare il Report ripetendo i passi precedenti
Crea Grafico	Genera un nuovo grafico relativo al report
Duplica	Apri il wizard per salvare un nuovo report partendo dalle impostazioni del precedente
Esporta in PDF	Esporta il report totale in formato PDF
Esporta in Excel	Esporta il report totale in formato Excel
Stampa	Stampa direttamente il report totale

INDIETRO
Report: Andamento Opportunità

MODIFICA
CREA GRAFICO
DUPLICA
ESPORTA IN PDF
ESPORTA IN EXCEL
STAMPA

Intervallo di tempo

Selezione Colonna: Opportunità - Data di chiusura attesa | Selezione Orario: Personalizzato | Data Inizio: | Fine Data:

AGGIORNA

Report

Visualizza 50 elementi

Stadio di vendita	Nome Opportunità	Ammontare (In €)	Tipo	Fonte Lead	Azione
<small>Search Stadio di vendit</small>	<small>Search Nome Opportunit</small>	<small>Search Ammontare (In</small>	<small>Search Tipo</small>	<small>Search Fonte Lead</small>	
Proposto il valore	X-CEED INC 99 - 1000 units	50000.00	--Nessuno--	Mail Converter	Visualizza dettagli
	usable-vte - 1000 units	10000.00	--Nessuno--	Mail Converter	Visualizza dettagli
Qualificazione	demovte - 1000 units	25000.00	Nuovo Business	Mail Diretta	Visualizza dettagli

13.2 Grafici

Una volta creato un report è possibile da questo generare un grafico attraverso il pulsante Crea grafico.

INDIETRO
Report: Andamento Opportunità

MODIFICA
CREA GRAFICO
DUPLICA
ESPORTA IN PDF
ESPORTA IN EXCEL
STAMPA

Intervallo di tempo






Selezione Colonna: Opportunità - Data di chiusura attesa | Selezione Orario: Personalizzato | Data Inizio: | Fine Data:

(dd-mm-yyyy) (dd-mm-yyyy)

AGGIORNA

Creazione Veloce Grafico
SALVA

Tipo

Nome grafico

Nome Cartella

Default

Mostra legenda

Mostra etichette

Mostra valori

Valori

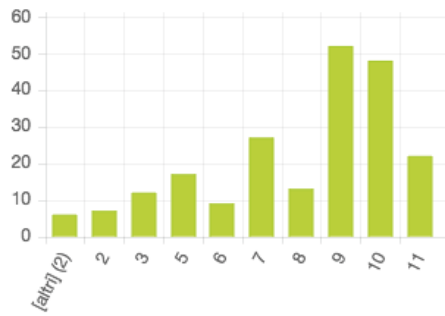
Ordinamento dati

Nessuno

Unisci spicchi piccoli

Schema colori

Default



Tipo	Cliccare sul tipo di grafico desiderato: torta, istogramma, barre...
Nome grafico	Inserisci il nome del grafico
Mostra legenda	Attivare per visualizzare la legenda
Mostra etichette	Attivare per visualizzare le etichette nel grafico*
Mostra valori	Permette di scegliere se visualizzare i valori (conteggio) o le percentuali*

Nome cartella	I grafici sono organizzati in cartelle come i documenti
Formula	Permette di scegliere se visualizzare il conteggio, la somma, la media, il massimo o il minimo
Schema colori	Permette di scegliere i colori del grafico, tra combinazioni prestabilite
Ordinamento dati	Permette di definire un ordinamento dei dati, se non impostato dipende dal criterio di raggruppamento definito nel report

Attenzione! se il campo MOSTRA ETICHETTE è impostato su SI, il MOSTRA VALORI non darà alcun risultato di visualizzazione.

Se il campo MOSTRA ETICHETTE è impostato sul NO invece, con il MOSTRA VALORI impostato o con VALORI o con PERCENTUALI, le farà vedere il dato sulla singola fetta della torta.


I grafici sono disponibili nel modulo Grafici, organizzati in cartelle con la stessa modalità utilizzata per i Report.

I grafici possono essere inseriti anche nella Home Page utente attraverso il pulsante (si veda capitolo dedicato) o nelle tab personalizzate dei moduli.

14 PDF Maker

Il modulo PDF Maker consente la generazione di documenti PDF o RTF che vengono generati con la logica della “stampa e unione” dei dati contenuti in vtenext e di un modello di esportazione.

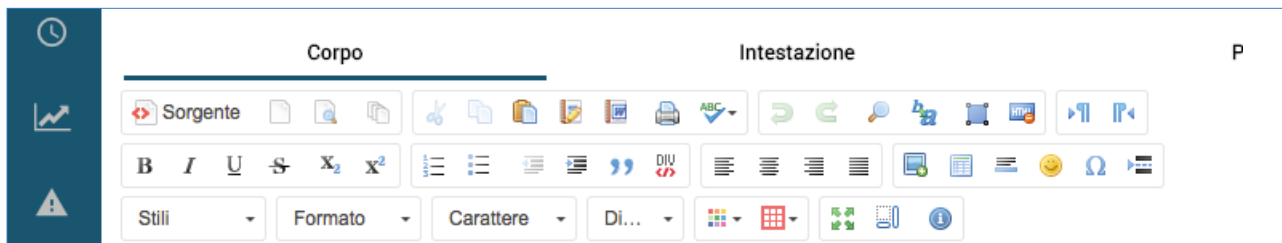
14.1 Creare un Template PDF

Per creare un nuovo template per il modulo PDFMaker cliccare sul tasto  o sul pulsante a destra CREA TEMPLATE e indicare il nome per il template e il modulo di riferimento: il template sarà disponibile solo per il modulo indicato. Significa che lo troveremo tra le opzioni di Stampa pdf solo se posizionati in quel modulo. Ad esempio se creo un template per stampare inviti ai contatti lo troverò solo all’interno di un’anagrafica nel menù ALTRO, in alto a destra.



Il contenuto del template è organizzato in tre diverse sezioni:

- Corpo: corpo del template
- Intestazione: si ripete in ogni pagina
- Piede di pagina: si ripete in ogni pagina



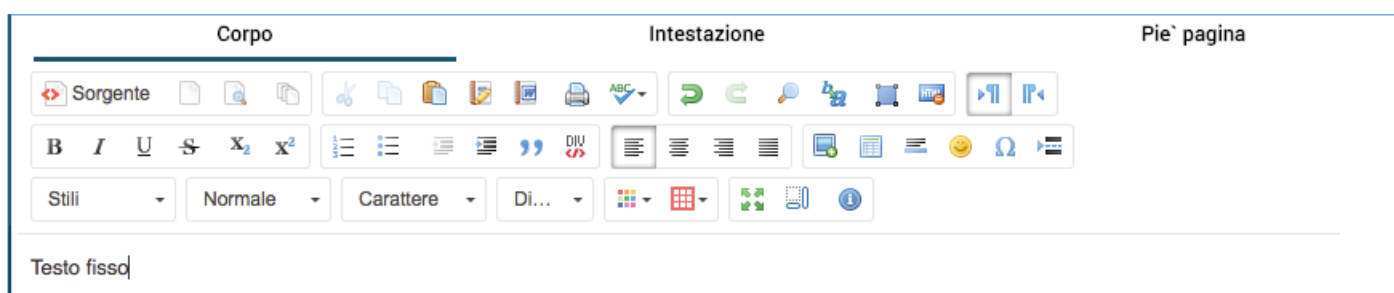
All’interno delle tre aree è possibile inserire:

- Parti di testo fisso

- Variabili: vengono sostituite con i dati di vtenext all'esportazione del documento in formato pdf o rtf

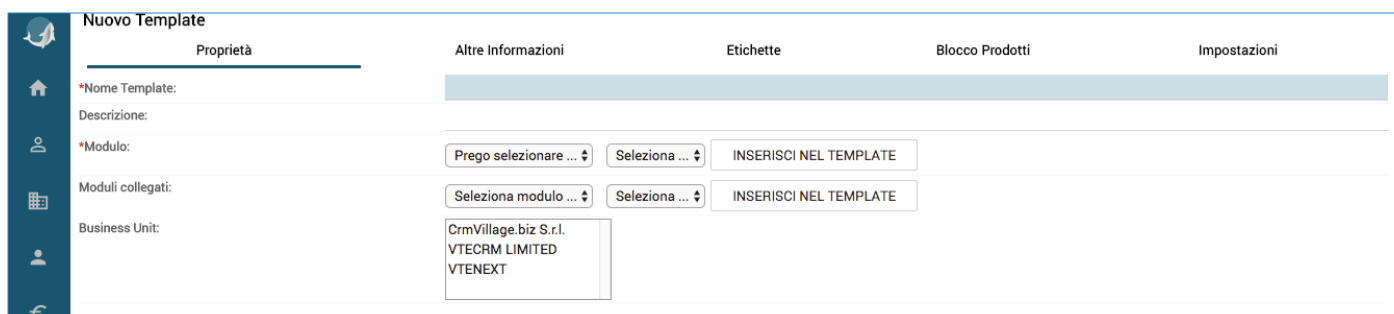
Testo fisso

E' possibile inserire del testo fisso all'interno dell'Intestazione, Corpo o Pie` pagina posizionandosi con il cursore e iniziando a scrivere il contenuto:

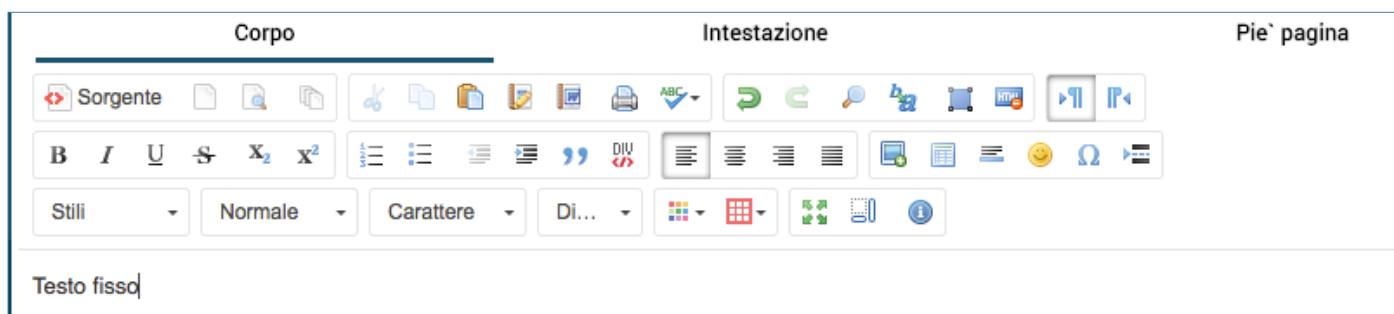


Variabili

Per inserire delle variabili, posizionare il cursore in corrispondenza del punto in cui si vuole inserire la variabile, scegliere il tipo di variabile da inserire dalla voce MODULO sopra e quindi cliccare su Inserisci nel template:



Il sistema inserisce una stringa variabile che verrà sostituita con il valore assunto dal campo quando verrà generato il pdf/rtf:



Una volta inserito il testo è possibile formattare il testo fisso e variabile attraverso gli strumen-

to dell'editor.

Tutti i campi presenti sul modulo principale (Modulo) a cui è stato associato il template sono disponibili nel menù a tendina di figura:

Proprietà	Altre Informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
*Nome Template:	Preventivo senza sconto			
Descrizione:	Template per preventivi			
*Modulo:	Preventivi ▼	Numero Preventivo ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Moduli collegati:	Seleziona modulo ... ▼	Seleziona ... ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Blocchi collegati:	INSERISCI NEL TEMPLATE			
Template Blocco Prodotti:	Prego selezionare ... ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE		
<input type="button" value="APPLICA"/> <input type="button" value="SALVA"/> <input type="button" value="ANNULLA"/>				

E' possibile inserire variabili anche sui moduli relazionati al modulo principale (Modulo). Sono distinte le variabili di:

- moduli collegati con **relazione 1 ad 1** con il modulo principale: presenza di un campo all'interno dell'anagrafica che richiama un altro modulo di vtenext. Esempio: nel modulo Preventivi si trova il campo Nome Azienda che aggancia un'anagrafica azienda.
- blocchi collegati con moduli in **relazione a molti** con il modulo principale: presenza della voce modulo nel menù relazioni. Esempio: nel modulo Preventivi si trova il blocco Ordini di Vendita, con più ordini all'interno (da un Preventivo si possono generare più ordini)

Proprietà	Altre Informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
*Nome Template:	Preventivo senza sconto			
Descrizione:	Template per preventivi			
*Modulo:	Preventivi ▼	Numero Preventivo ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Moduli collegati:	Seleziona modulo ... ▼	Seleziona ... ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Blocchi collegati:	INSERISCI NEL TEMPLATE			
Template Blocco Prodotti:	Prego selezionare ... ▼	INSERISCI NEL TEMPLATE		

Variabili in relazione 1 a 1

- posizionare il cursore nel punto in cui si vuole inserire la variabile
- scegliere il modulo relazionato
- scegliere il campo da inserire
- cliccare su Inserisci nel template

Proprietà	Altre Informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
*Nome Template:	Preventivo senza sconto			
Descrizione:	Template per preventivi			
*Modulo:	Preventivi	Numero Preventivo	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Moduli collegati:	Seleziona modulo ...	Seleziona ...	INSERISCI NEL TEMPLATE	

Variabili in relazione a molti

- spostare il cursore nel punto in cui si vuole inserire la variabile
- clickare in corrispondenza di Blocchi collegati sul pulsante Inserisci nel template:

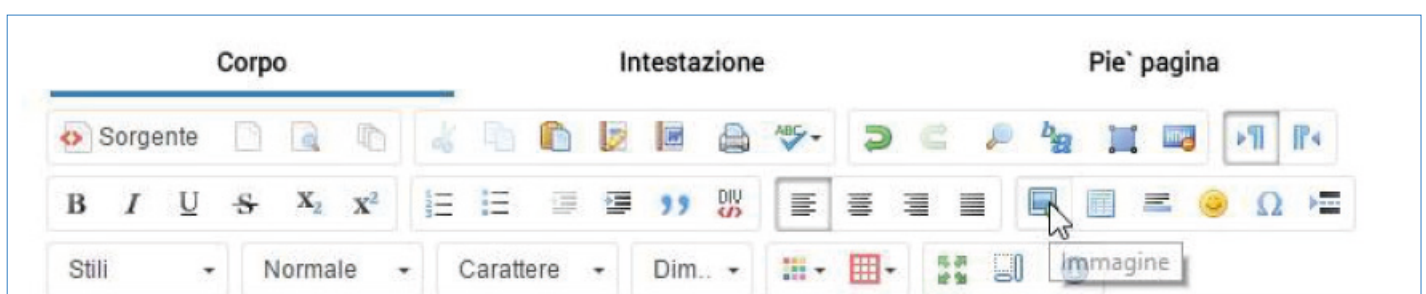
Proprietà	Altre Informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
*Nome Template:	Preventivo senza sconto			
Descrizione:	Template per preventivi			
*Modulo:	Preventivi	Numero Preventivo	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Moduli collegati:	Seleziona modulo ...	Seleziona ...	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Blocchi collegati:	INSERISCI NEL TEMPLATE			
Template Blocco Prodotti:	Prego selezionare ...	INSERISCI NEL TEMPLATE		



Quindi è possibile selezionare uno dei blocchi già esistenti (attenzione controllare che riferiscano al modulo per cui stiamo costruendo il template) oppure attraverso Crea Blocchi collegati avviare la procedura guidata per la creazione di un nuovo blocco:

Modifica Blocchi collegati			CREA UN BLOCCO COLLEGATI
#	Nome Blocco	Modulo	Azioni

14.1.1 Inserire immagini

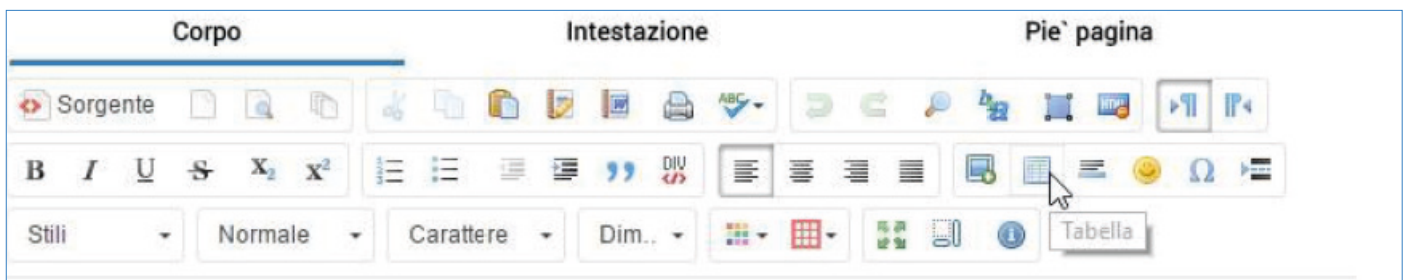
Premere il pulsante Immagine dell'editor:



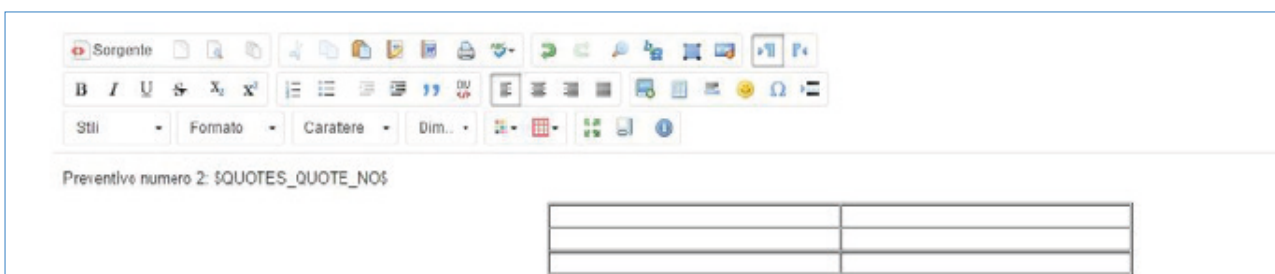
URL	inserire l'url dell'immagine (se già presente), se l'URL non è già presente cliccare Cerca sul server per effettuare l'upload di un'immagine
Larghezza / Altezza	per modificare le dimensioni dell'immagine nel template
	blocca le proporzioni altezza-larghezza
	reimposta la dimensione originale
Bordo	inserite un valore numerico in pixel corrispondente allo spessore del bordo per l'immagine (vuoto per non avere bordo)
HSpace / VSpace	inserite le coordinate per il posizionamento dell'immagine rispetto alla linea base del testo (vuoto per impostare la posizione di default, in linea con il testo)
Allineamento	definite l'allineamento del testo




14.1.2 Inserire tabelle



Per modificare le proprietà della tabella, cliccare tasto destro del mouse.
 È anche possibile impostare proprietà solo per la cella in cui si trova il cursore.



Dimensione bordo	mettere zero se non si vuole visualizzare il bordo	
Spaziatura celle	spazio tra una cella e l'altra	
Padding cella	spazio tra il bordo della cella e l'inizio del contenuto (testo)	

14.2 Blocco prodotti all'interno dei template

Per i moduli Preventivi, Ordini di vendita, Ordini di acquisto e Fatture è possibile inserire nei template il blocco prodotti. Esistono dei modelli predefiniti di blocco prodotti che possono essere inseriti rapidamente nel template.

Per inserire un blocco prodotti da modello selezionare il tipo di blocco e premere il pulsante Inserisci nel template.

Verrà creata la tabella corrispondente al blocco prodotti.

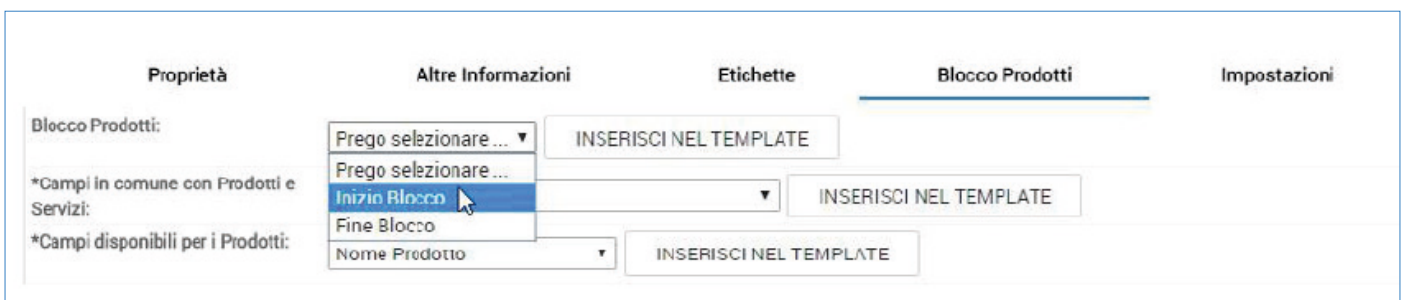
E' possibile personalizzare il blocco successivamente come se si intervenisse su una tabella.

E' possibile creare delle tabelle personalizzate per le righe dell'offerta; la struttura di base deve essere del tipo:

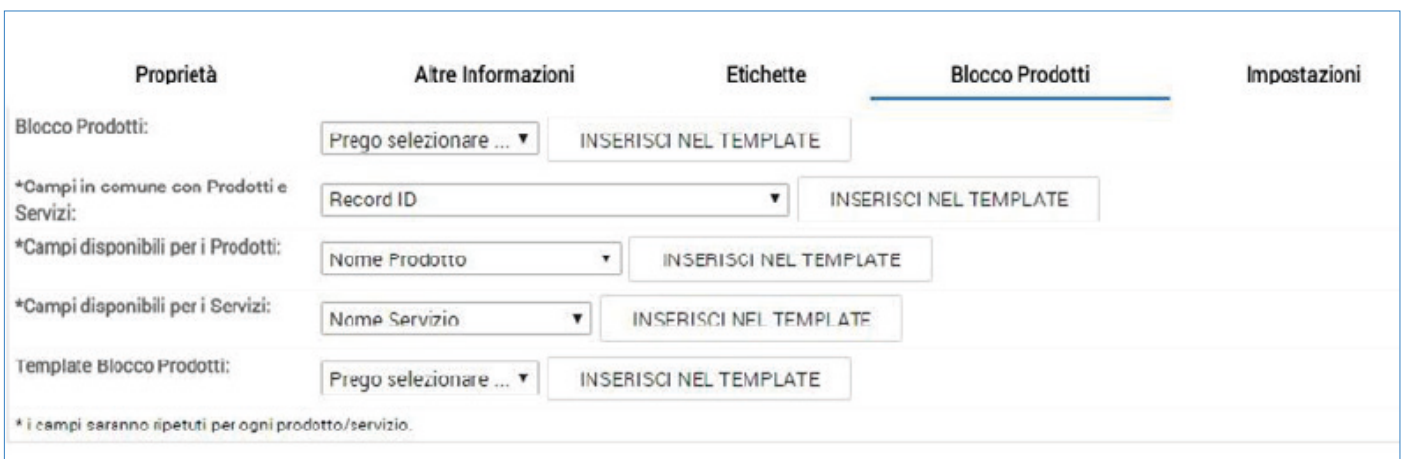
- una riga con l'intestazione di tutte le colonne;
- una riga con il tag **#PRODUCTBLOC_START#** che segna l'inizio della porzione che deve ripetersi per ogni riga in offerta;
- una riga con le variabili di riga;
- una riga con il tag **#PRODUCTBLOC_END#** che segna la fine della porzione che deve ripetersi per ogni riga in offerta.

intestazione_1	intestazione_2	intestazione_3	intestazione_4	...	intestazione_n
#PRODUCTBLOC_START#					
variabile_1	variabile_2	variabile_3	variabile_4		variabile_n
#PRODUCTBLOC_END#					

I tag di inizio e fine blocco si trovano come variabili in:



E' possibile inserire le variabili del blocco prodotti attraverso le funzioni messe a disposizione nel tab Blocco Prodotti:



14.3 Barcode

Attraverso il Tab Altre informazioni è possibile inserire dei codici a barre all'interno del template:

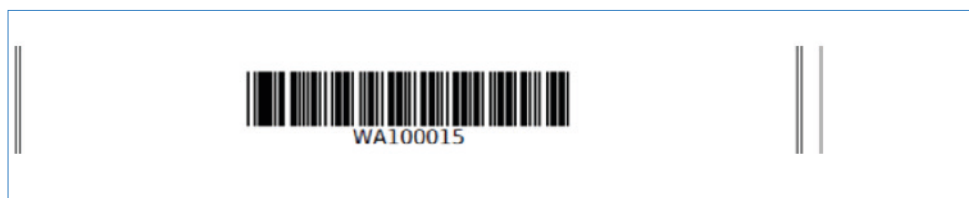
Proprietà	Altre informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
Informazioni Utente e Società:	Prego selezionare ...	INSERISCI NEL TEMPLATE		
Termini e Condizioni:	Prego selezionare ...	INSERISCI NEL TEMPLATE		
Data corrente:	gg.mm.aaaa	INSERISCI NEL TEMPLATE		
Codici a Barre:	EAN13	INSERISCI CODICE A BARRE NEL TEMPLATE		
Funzioni personalizzate:	Funzione personalizzata	INSERISCI NEL TEMPLATE		

E' possibile inserire un numero fisso oppure una variabile:

Sorgente
B
I
U
X
X
Stili
Normale
Carattere
Dim...

\$COMPANY_LOGO\$

Esempio di risultato:



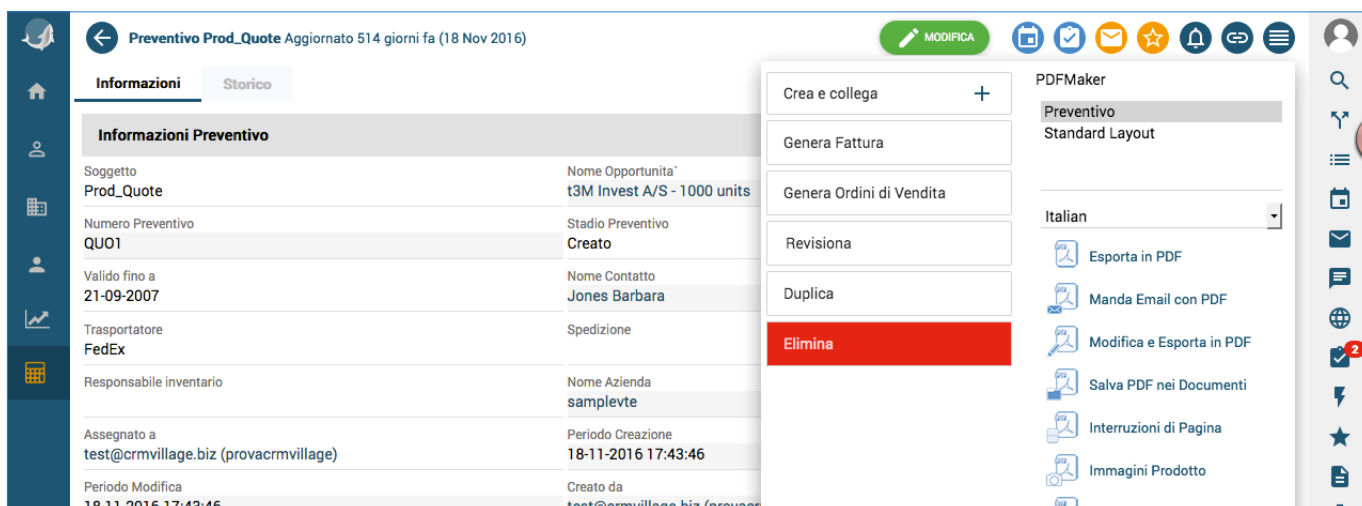
14.4 Variabili di intestazione e piè di pagina

Per le parti di Intestazione/ Piè di pagina è possibile inserire delle variabili speciali come numero di pagina corrente, numero di pagine totali. E' possibile inserire anche variabili del modulo.

Proprietà	Altre informazioni	Etichette	Blocco Prodotti	Impostazioni
*Nome Template:				
Descrizione:				
*Modulo:	Preventivi	Numero Preventivo	INSERISCI NEL TEMPLATE	
Blocchi collegati:	INSERISCI NEL TEMPLATE			
Variabili intestazione:	Pagina corrente	INSERISCI NEL TEMPLATE		
	Pagina corrente			
	Totale pagine			
	Pagina / pagine			
		APPLICA	SALVA	ANNULLA
Corpo	Intestazione	Piè pagina		

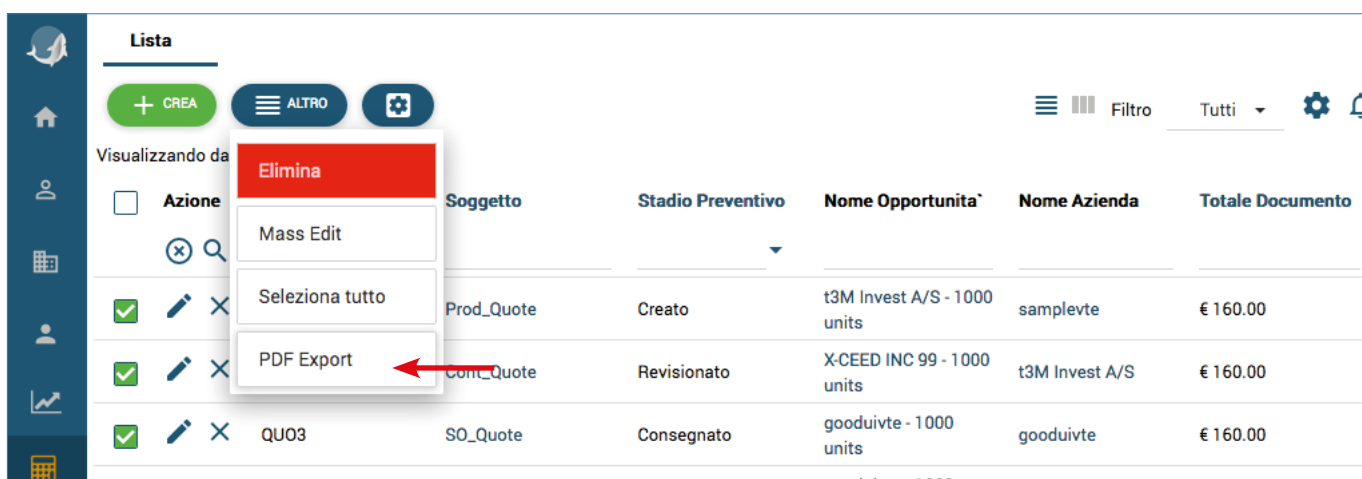
14.5 Esportazione in formato PDF / RTF

Per generare un PDF o un RTF accedere all'anagrafica del modulo principale (es: Preventivi), cliccando il pulsante Altro, in alto a destra, apparirà il pannello PDFMaker per l'esportazione del documento. Scegliere il modello desiderato e premere Esporta in PDF oppure Esporta in RTF.



A questo punto il sistema genererà il documento.

E' possibile generare un PDF unione per più entità: dalla vista elenco selezionare le entità e premere PDF Export:



	Soggetto	Stadio Preventivo	Nome Opportunita'	Nome Azienda	Totale Documento
<input type="checkbox"/>	Prod_Quote	Creato	t3M Invest A/S - 1000 units	samplevte	€ 160.00
<input checked="" type="checkbox"/>	Cont_Quote	Revisionato	X-CCEED INC 99 - 1000 units	t3M Invest A/S	€ 160.00
<input checked="" type="checkbox"/>	QU03	Consegnato	gooduivte - 1000 units	gooduivte	€ 160.00

Quindi scegliere il modello:

Mass PDF

Preventivo
Standard Layout

Italian ▼

ESPORTA IN PDF
ANNULLA

14.6 Immagini prodotto

Nei modelli di blocchi prodotto è possibile aggiungere anche le miniature relative alle immagini caricate all'interno della scheda prodotto.

Attenzione! Deve essere inserita nel template l'apposita variabile per l'immagine del prodotto.

Proprietà	Altre Informazioni	Etichette	Blocchi Prodotti	Impostazioni						
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 60%;"> <p>Blocco i prodotti: Prego selezionare ... INSERISCI NEL TEMPLATE</p> <p>*Campi in comune con Prodotti e Servizi: Record ID INSERISCI NEL TEMPLATE</p> <p>*Campi disponibili per i Prodotti: Nome Prodotto INSERISCI NEL TEMPLATE</p> <p>*Campi disponibili per i Servizi: Nome Servizio INSERISCI NEL TEMPLATE</p> <p>Template Blocco Prodotti: Prego selezionare ... INSERISCI NEL TEMPLATE</p> <p><small>* I campi saranno ripetuti per ogni prodotto/servizio</small></p> </div> <div style="width: 35%; text-align: right;"> APPLICA SALVA ANNULLA </div> </div>										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Corpo</th> <th style="width: 33%;">Intestazione</th> <th style="width: 34%;">Pie' pagina</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Subject%: \$QUOTES_SUBJECTS %M_Assigned To%: \$QUOTES_ASSIGNED_USER_IDS %M_List_Phone%: \$COMPANY_PHONES %G_Email%: \$USER_EMAILS </p> </div> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Quote No%: \$QUOTES_QUOTE_NO\$ %M_Account Name%: \$QUOTES_ACCOUNT_ID\$ \$QUOTES_BILL_STREETS \$QUOTES_BILL_CODES \$QUOTES_BILL_CITYS \$QUOTES_BILL_STATES \$QUOTES_BILL_COUNTRYS </p> </div> </div> </td> </tr> </tbody> </table>					Corpo	Intestazione	Pie' pagina	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Subject%: \$QUOTES_SUBJECTS %M_Assigned To%: \$QUOTES_ASSIGNED_USER_IDS %M_List_Phone%: \$COMPANY_PHONES %G_Email%: \$USER_EMAILS </p> </div> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Quote No%: \$QUOTES_QUOTE_NO\$ %M_Account Name%: \$QUOTES_ACCOUNT_ID\$ \$QUOTES_BILL_STREETS \$QUOTES_BILL_CODES \$QUOTES_BILL_CITYS \$QUOTES_BILL_STATES \$QUOTES_BILL_COUNTRYS </p> </div> </div>		
Corpo	Intestazione	Pie' pagina								
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Subject%: \$QUOTES_SUBJECTS %M_Assigned To%: \$QUOTES_ASSIGNED_USER_IDS %M_List_Phone%: \$COMPANY_PHONES %G_Email%: \$USER_EMAILS </p> </div> <div style="width: 48%;"> <p> %M_Quote No%: \$QUOTES_QUOTE_NO\$ %M_Account Name%: \$QUOTES_ACCOUNT_ID\$ \$QUOTES_BILL_STREETS \$QUOTES_BILL_CODES \$QUOTES_BILL_CITYS \$QUOTES_BILL_STATES \$QUOTES_BILL_COUNTRYS </p> </div> </div>										

La variabile \$PRODUCTS_IMAGENAME\$ deve essere inserita tra i tag #PRODUCTBLOC_START# e #PRODUCTBLOC_END#.

In fase di generazione del PDF cliccare prima sulla voce Immagini prodotto, scegliendo per ogni prodotto l'immagine da inserire nel PDF.

E' possibile definire le dimensioni dell'immagine in termini di larghezza ed altezza, se uno di questi due valori viene lasciato vuoto il sistema ridimensionerà l'immagine in maniera proporzionale alla misura specificata.

Se i due valori sono lasciati vuoti l'immagine sarà stampata con le dimensioni originali.

Attenzione! Non è possibile associare immagini ai servizi.

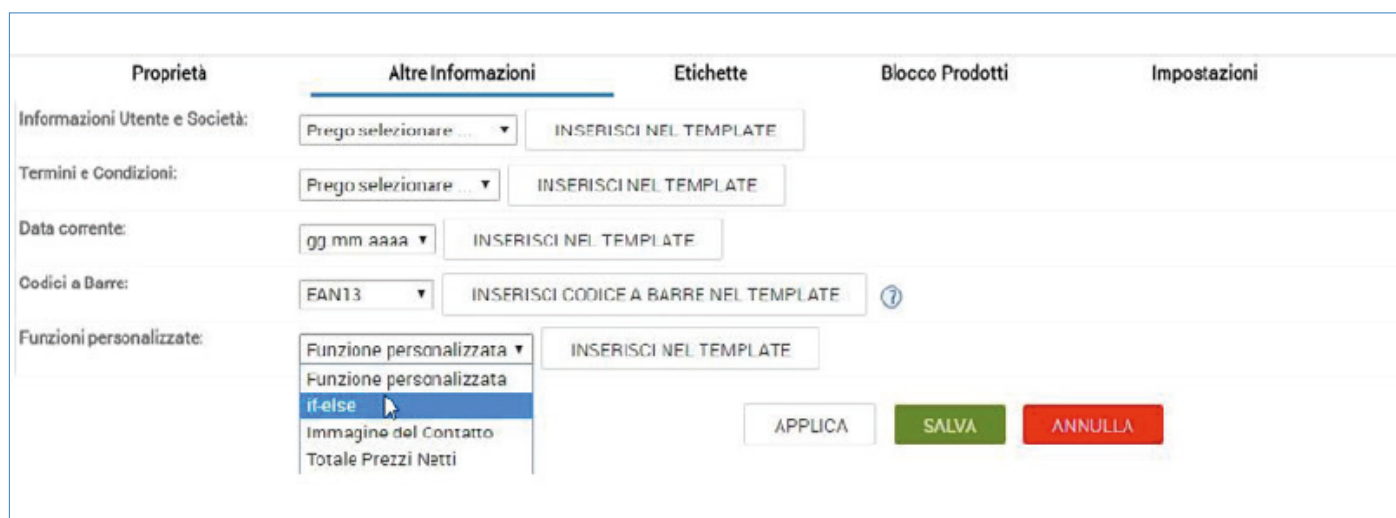


The screenshot shows the PDFMaker interface with a sidebar on the left containing options like 'Esporta in PDF', 'Manda Email con PDF', and 'Modifica e Esporta in PDF'. The main area displays a table of services with columns for 'PosProdotto/Servizio', 'Prezzo', 'Q.tà', 'Sconto', and 'Totale'. A modal dialog titled 'Puoi cambiare in:' is open, showing a list of products including 'Vte 25 Users Pack' and 'Cd-R CD Recordable'.

14.7 Funzioni personalizzate

E' possibile definire funzioni personalizzate per il trattamento dei dati all'interno del PDF Maker. Per aggiungere una funzione personalizzata posizionare il file php con il codice della funzione all'interno della cartella modules/PDFMaker/function, il file verrà incluso automaticamente. All'interno della cartella vi è la funzione its4you.php, non modificare questo file, eventuali modifiche verranno sovrascritte al prossimo aggiornamento dell'applicazione.

Per aggiungere una funzione personalizzata al proprio template accedere al tab Altre informazioni e scegliere la funzione desiderata e quindi cliccare su Inserisci nel template:



The screenshot shows the 'Altre Informazioni' tab in the PDFMaker interface. It contains several sections: 'Informazioni Utente e Società', 'Termini e Condizioni', 'Data corrente', 'Codici a Barre', and 'Funzioni personalizzate'. The 'Funzioni personalizzate' section has a dropdown menu with options like 'Funzione personalizzata', 'if-else', 'Immagine del Contatto', and 'Totale Prezzi Netti'. An 'INSERISCI NEL TEMPLATE' button is visible next to the dropdown. At the bottom, there are buttons for 'APPLICA', 'SALVA', and 'ANNULLA'.

Esempio guida: if-else

Se si sceglie la funzione if-else verrà aggiunto nel template il seguente testo: [CUSTOMFUNCTION|its4you_if|param1|comparator|param2|return1|return2|-CUSTOMFUNCTION]

Sostituire:

param1 – campo di controllo

comparator – termine di paragone, valori possibili: = , != (diverso), >, < param2 – termine di paragone

return1 - valore da visualizzare se la condizione risulta verificata

return2 – valore da visualizzare se la condizione NON risulta verificata

Vediamo come configurare la funzione in modo che lo sconto finale nel Preventivo venga stampato solo se non nullo:

```
[CUSTOMFUNCTION|its4you_if|$TOTALDISCOUNT$|!=|0,00|Sconto
$TOTALDISCOUNT$ €| |CUSTOMFUNCTION]
```

14.8 File name

Nel tab Impostazioni del PDFMaker è possibile definire il nome del file del pdf in uscita. Questa opzione consente di definire il nome del file in base alle proprie necessità.

E' possibile combinare stringhe di testo, variabili del modulo e variabili standard come il nome del template, data corrente, ecc.

14.9 Esporta/Importa template

E' possibile importare od esportare in formato XML i template del modulo PDFMaker attraverso gli appositi pulsanti:

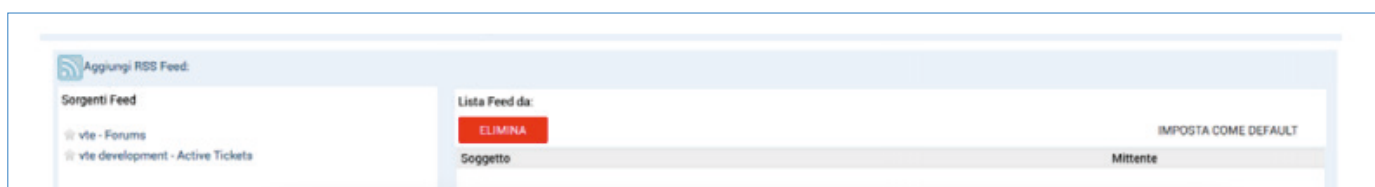
15 Altre funzioni

15.1 RSS

Tramite i collegamenti a RSS Feed disponibili su web o creati appositamente dall'azienda, è possibile fornire aggiornamenti costanti e in tempo reale a tutti gli utenti di vtenext.

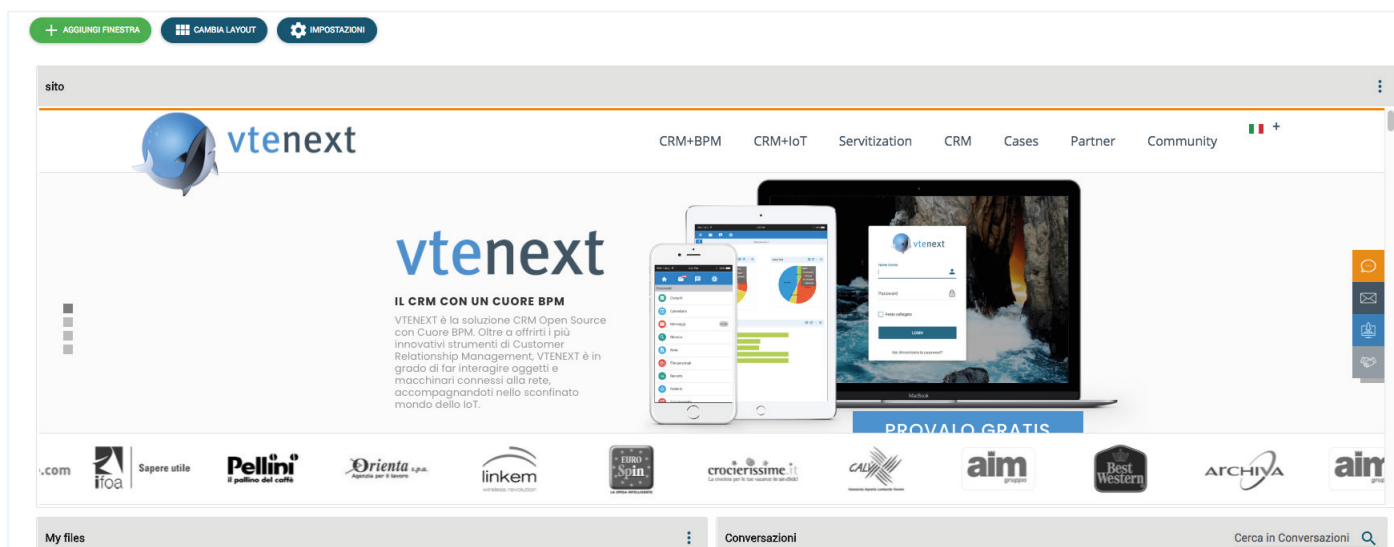
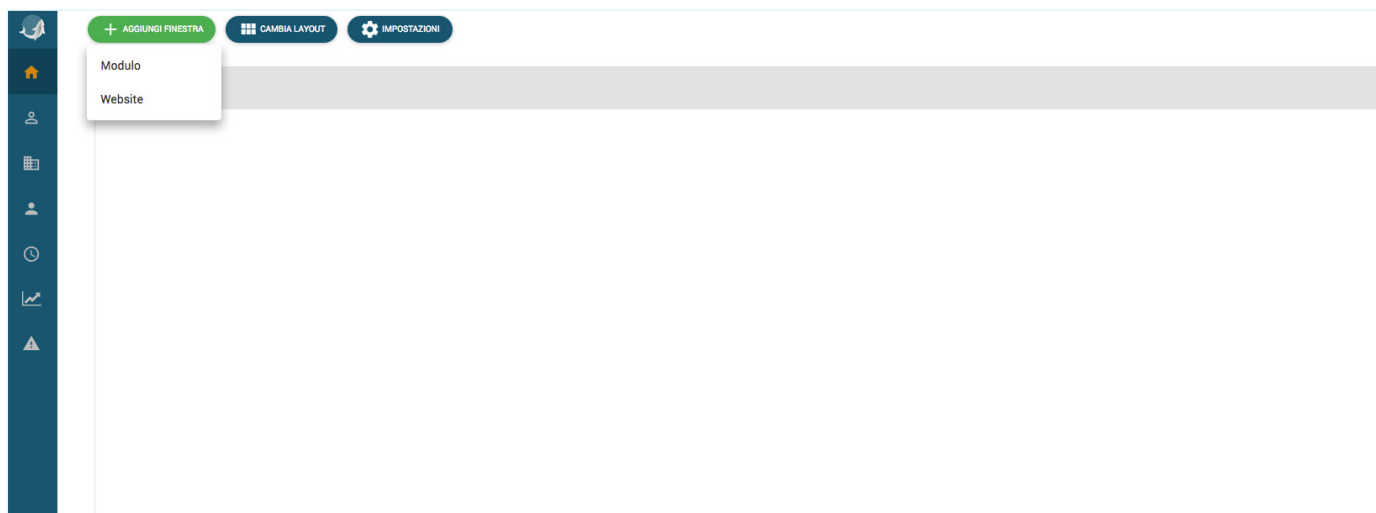
vtenext ha la possibilità di scegliere da una lista di RSS feed disponibili per gli utenti e visualizzare sul display ogni articolo disponibile.

Ogni RSS feed ha un unico indirizzo simile all'URL web che va cercato su Internet. Per vedere un feed RSS dovete inserire quest'indirizzo in vtenext.



15.2 I miei Siti

Questa area permette di visualizzare i siti web di interesse direttamente su vtenext. Il sistema è molto utile anche per collegarsi al tracking di spedizioni o comunicare con fornitori che si basano sul web.



16 Ruoli gerarchici e profilazione degli utenti

Attraverso la voce Impostazioni, presente nel menù dell'avatar in alto a destra, è possibile accedere alla sezione **Controllo Login Utente**. Qui potete definire e personalizzare le utenze di vtenext in modo da garantire la riservatezza dei dati, gestendo privilegi di accesso e utilizzo dei dati.

Attraverso le voci **Utenti, Ruoli, Profili, Accesso Condiviso, Accesso Condiviso Avanzato e Gruppi** si possono definire utenti in grado di utilizzare solo specifiche aree di vtenext. A nostro avviso è utile cominciare a definire gli utenti (prerogativa dell'utente di tipo amministratore) solo quando si è deciso quali dei processi aziendali si vogliono gestire con vtenext e non prima di avere familiarizzato con il sistema. La gestione utenti e accessi è uno strumento potente che fornisce ampio grado di versatilità nella costruzione della struttura, anche con il CRM in modalità Multiazienda.

Inoltre vtenext permette di monitorare l'utilizzo delle utenze tramite la tracciabilità delle azioni (strumento **Informazione di Controllo Utente**), con la garanzia di sapere sempre "chi ha fatto cosa" e settare i privilegi di conseguenza.

La gestione della sicurezza e dell'accesso alle informazioni si basa sul sistema dei **Ruoli**, che rende semplice la configurazione in quanto non è necessario creare un profilo per ciascun utente, bensì basta associarne uno già presente. La gestione dei ruoli è basilare in realtà medio-grandi in cui troviamo decine di utenti con differenti ruoli gerarchici.

In particolare è utile per:

- avere un grande numero di persone che lavorano con il CRM simultaneamente;
- controllare i diritti di modifica, cancellazione e lettura;
- rispettare l'organigramma aziendale.

I Ruoli, tramite i profili e i livelli di accesso, permettono di profilare gli utenti di vtenext in modo che ognuno possa vedere solo le informazioni che sono di suo interesse, garantendo così la riservatezza dei dati tra gli utenti e i livelli dell'organigramma aziendale.

TIPI DI UTENTI IN vtenext

1. **Utente standard:** ha un accesso limitato e non può accedere al menù Impostazioni
2. **Utente amministratore:** è in grado di amministrare tutte le entità di vtenext

- Utenti, gruppi e i loro accessi privilegiati;
- Personalizzare l'interfaccia utenti;
- Creare archivi di comunicazione;
- Cambiare password, disattivare utenti e visualizzare lo storico delle login;
- Gestire i profili attribuendo privilegi di lettura, creazione/modifica, cancellazione dei dati di vtenext.

L'ordine corretto per procedere alla configurazione della struttura aziendale è il seguente:

1. Creazione dei Profili;
2. Creazione dei Ruoli, ai quali vengono associati i Profili;
3. Creazione degli Utenti, ai quali viene associato il Ruolo;
4. Modifica delle associazioni utenti-ruoli sulla base delle esigenze organizzative;
5. Creazione di eventuali Gruppi.

16.1 Profili

Il profilo definisce i privilegi di un utente per l'accesso e l'utilizzo di moduli e campi di vtenext. L'amministratore, su indicazione dei responsabili aziendali, deve determinare le operazioni che possono essere eseguite dai diversi utenti che lavoreranno sul CRM.

Da Profili si stabilisce per ogni utente:

- quali moduli appaiono nel suo menù generale;
- a quali moduli ha accesso completo;
- a quali moduli ha accesso limitato;
- quali campi all'interno di un modulo potrà vedere l'utente e/o modificare e/o eliminare nel loro contenuto.

Ed altro, in scala di sempre maggior dettaglio.

Di seguito i tipi di privilegi mostrati nella schermata:

Privilegi Globali:

- Vedi tutto: il profilo accederà in lettura a tutte le informazioni del CRM;
- Modifica tutto: il profilo avrà la facoltà di modificare tutte le informazioni del CRM.
- Privilegi di Campo: permette di decidere se l'utente potrà creare/ visualizzare / modificare/ eliminare all'interno del singolo modulo.

- Strumenti: permette di decidere su funzioni come Esporta/Importa Dati, Converti Lead, Gestione duplicati con unione.

Campi		
<input checked="" type="checkbox"/>	O	<input type="checkbox"/> Formula saluti
V	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> Telefono
I	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input checked="" type="checkbox"/> Societa`
S	<input checked="" type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> Email
I	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Settore
B	<input checked="" type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> Rating
I	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> Periodo Creato
L	<input checked="" type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> CAP
E	<input checked="" type="checkbox"/> O	<input type="checkbox"/> Provincia
	<input checked="" type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> Status
	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Nome
V	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input checked="" type="checkbox"/> Cognome
I	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> Fax
S	<input checked="" type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> Fonte Lead
I	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Stato Lead
B	<input checked="" type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> Numero Impiegati
I	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> Periodo Modificato
L	<input checked="" type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> Citta`
E	<input checked="" type="checkbox"/> O	<input type="checkbox"/> BOX
	<input checked="" type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> Riceve newsletter
	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Numero Lead
V	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> Cellulare
I	<input checked="" type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> Titolo
S	<input checked="" type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> Sito Web
I	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Fatturato
B	<input checked="" type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> Assegnato a
I	<input checked="" type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> Via
L	<input checked="" type="checkbox"/> T	<input type="checkbox"/> Stato
E	<input checked="" type="checkbox"/> O	<input type="checkbox"/> Descrizione
	<input checked="" type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> Creato da
	<input checked="" type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> Creato da

Quando si crea un nuovo profilo, è possibile partire dalla base di uno preesistente duplicandolo, al fine di non ricominciare daccapo.

Consigliamo quindi di creare prima i profili più limitati, procedendo verso quelli più aperti (aggiungendo di volta in volta i nuovi permessi).

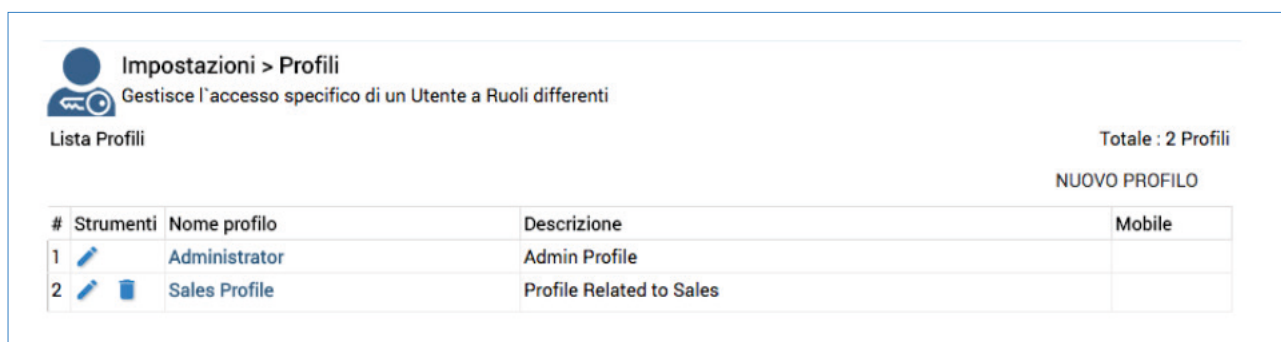
Nota. I privilegi di accesso gestiti da Profili si riferiscono al layout di vtenext, non alla “proprietà” del contenuto.

Se per esempio devo impostare che Agente 1 non veda i contatti di Agente 2, questo tipo di gestione avviene da Ruoli e Accesso Condiviso (vedi prossimi paragrafi).

Poiché entrambi gli agenti lavorano con il modulo Contatti, il loro profilo (che infatti, con tutta probabilità, sarà comune) avrà il modulo Contatti abilitato alla lettura e quantomeno alla creazione/ modifica.

16.1.1 Creazione di un nuovo profilo

PASSO 1: una volta su Impostazioni > Profili, premere Nuovo profilo:



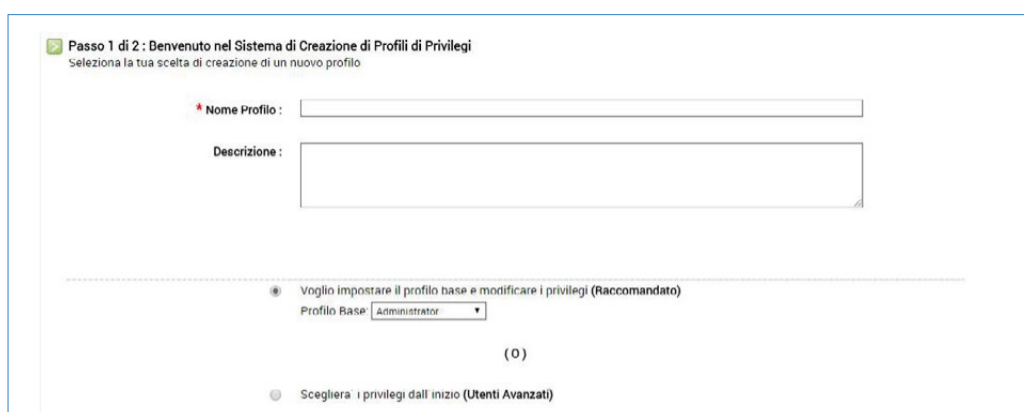
Impostazioni > Profili
Gestisce l'accesso specifico di un Utente a Ruoli differenti

Lista Profili Totale : 2 Profili

NUOVO PROFILO

#	Strumenti	Nome profilo	Descrizione	Mobile
1		Administrator	Admin Profile	
2		Sales Profile	Profile Related to Sales	

PASSO 2: nella maschera di configurazione del nuovo profilo indicare nome, eventuale descrizione, profilo di base da cui partire.



Passo 1 di 2 : Benvenuto nel Sistema di Creazione di Profili di Privilegi
Seleziona la tua scelta di creazione di un nuovo profilo

* Nome Profilo :

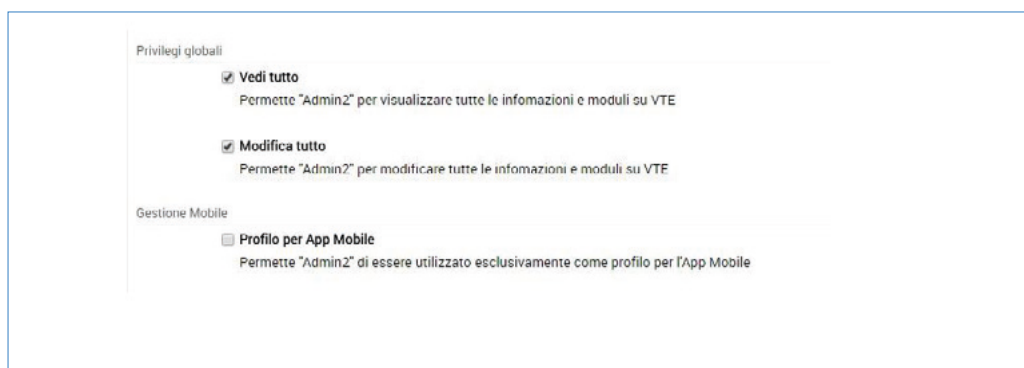
Descrizione :

Voglio impostare il profilo base e modificare i privilegi (**Raccomandato**)
Profilo Base:

(0)

Scegliera i privilegi dall'inizio (**Utenti Avanzati**)

PASSO 3: indicare i privilegi di accesso in dettaglio per ogni modulo:



Privilegi globali

Vedi tutto
Permette "Admin2" per visualizzare tutte le informazioni e moduli su VTE

Modifica tutto
Permette "Admin2" per modificare tutte le informazioni e moduli su VTE

Gestione Mobile

Profilo per App Mobile
Permette "Admin2" di essere utilizzato esclusivamente come profilo per l'App Mobile

moduli da visualizzare	Modifica i permessi			Impostazioni di Campi e Strumenti
	Crea/Modifica	Visualizza	Elimina	
<input checked="" type="checkbox"/> Opportunita'	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Campi				
V <input checked="" type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> Nome Opportunita'	V <input checked="" type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> Numero Opportunita'	V <input checked="" type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> Ammontare		
I <input checked="" type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> Collegato a	I <input checked="" type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> Data di chiusura attesa	I <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Data chiusura effettiva		
S <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Tipo	S <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Prossimo Step	S <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Fonte Lead		
I <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> Stadio di vendita	I <input checked="" type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> Assegnato a	I <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> Probabilita' (%)		
B <input checked="" type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> Fonte Campagna	B <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Orario creazione	B <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Orario modifica		
L <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Creator	L <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Descrizione	L <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>		
Strumenti				
<input checked="" type="checkbox"/> Importa	<input checked="" type="checkbox"/> Esporta	<input checked="" type="checkbox"/> Gestione Duplicati		

Profilo per App Mobile: permette di attivare il profilo di accesso anche via app (per creazione di profili semplificati).

Attenzione! Le limitazioni imposte dal profilo sul singolo modulo sono secondarie a quelle definite dal Gestore Moduli (vedi paragrafo dedicato). Ovvero: se dal Gestore Moduli l'utente amministratore disattiva un modulo, questo sarà "spento" a tutti gli utenti/ profili/ ruoli del CRM, anche se nel loro profilo risulta abilitato. Viceversa, se il modulo è lasciato attivo nel Gestore Moduli, è il profilo degli utenti a determinarne la presenza.

Allo stesso modo, il Layout Editor "vince" sul Profilo nella disattivazione di campi: se il campo Fonte viene disattivato dall'amministratore nel Layout Editor del modulo Leads, nessun profilo potrà visualizzarlo indipendentemente dalla spunta nella relativa casella.

VERSIONING:

Ogni impostazione configurata per i profili può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

16.2 Ruoli

Alla base di tutto il sistema di sicurezza ci sono, come detto, i Ruoli, ciascuno dei quali è basato su un profilo.

L'amministratore, in seguito ai profili, deve creare ruoli che rispecchiano i livelli organizzativi aziendali.

Infatti, se stabiliamo che la visibilità dei dati CRM sia controllata dalla gerarchia (in Accesso

Condiviso), com'è logico che sia, i ruoli superiori accederanno ai dati assegnati a quelli inferiori, ma non accadrà il contrario.

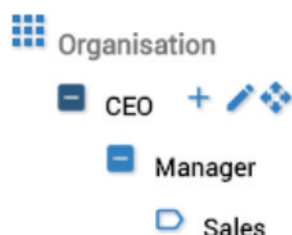
Due ruoli di pari livello non avranno visibilità tra loro. All'interno di uno stesso ruolo ci possono essere più utenti, i quali avranno gli stessi privilegi (quindi accederanno reciprocamente ai dati).

La definizione della gerarchia dei ruoli incide sulla visibilità dei record da parte di uno o più utenti secondo le regole descritte nel capitolo Accesso condiviso.

N.B.: Ogni impostazione configurata per i ruoli, può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

Esempio:





Ruolo e Albero della Gerarchia



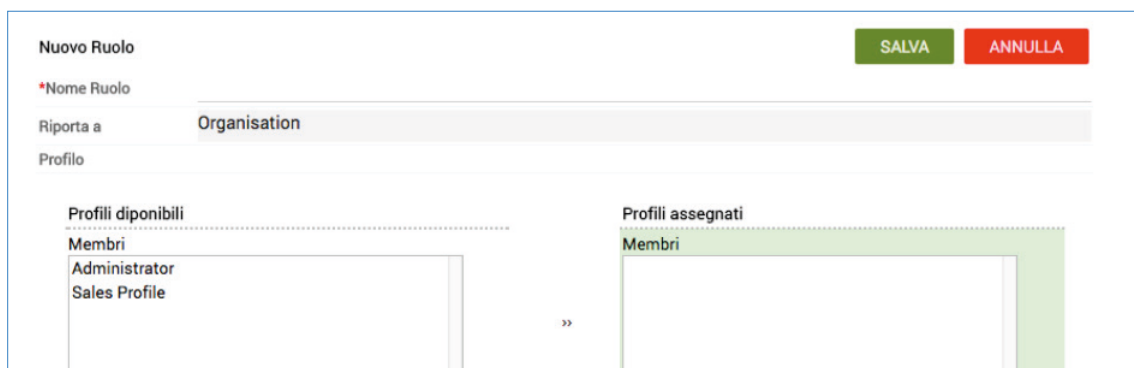
- CEO visualizza i dati assegnati a se stesso, a Manager e a Sales;
- Manager visualizza i dati assegnati a se stesso e a Sales;
- Sales visualizza soltanto i propri dati.

Se il ruolo Sales si applica a 3 utenti, ciascuno dei 3 utenti interni al ruolo visualizza i dati degli altri.

Accanto al nome del ruolo trovate icone per gestire l'albero gerarchico:

	modificare le proprietà del ruolo
	aggiungere un ruolo subordinato
	eliminare il ruolo
	spostare il ruolo sopra o sotto

La creazione del nuovo ruolo si presenta così:



1. Inserire un nome per il ruolo;
2. Associare il profilo desiderato al ruolo;
3. Associare il profilo per l'accesso via mobile (app).

VERSIONING:

Ogni impostazione configurata per i ruoli può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

16.3 Utenti

Da Impostazioni > Utenti è possibile creare e gestire gli utenti, visualizzati in lista nella schermata principale. L'utente in vtenext corrisponde alla persona, dotata di email e password, che accede per lavorare al CRM.

Sebbene sia permesso l'accesso contemporaneo dello stesso utente da postazioni diverse, è assolutamente sconsigliato utilizzare utenze in comune soprattutto per lavorare nello stesso momento. Questo perché, oltre a non poter più risalire al proprietario reale del dato o l'autore delle modifiche (cosa che è in contrasto con la filosofia del CRM stesso), si rischiano conflitti e perdita di salvataggi delle informazioni.

La scheda utente è suddivisa in sezioni e coincide con le Preferenze utente (a cui si rimanda per il dettaglio di ogni sezione), salvo per le parti riservate all'utente amministratore, ovvero le seguenti:

Nome Utente	Ogni utente ha un solo nome utente. Una volta creato, non può essere cambiato. Nb. Ogni utente ha la possibilità di cambiare la propria password.
Accesso tramite LDAP	Spuntare se l'active directory è abilitata nel vostro server. Si rimanda al capitolo dedicato alla Configurazione LDAP.
Amministratore	Spuntare questo box per fornire all'utente i privilegi di amministratore, indipendentemente dal suo ruolo.
Stato	Attivo/ disattivo. L'utente disattivato non può più fare login a vtenext.
Ruolo	È possibile cambiare di ruolo l'utente (il ruolo deve essere già stato creato).

Attenzione! Nella versione cloud il nome utente corrisponde all'indirizzo email completo.

Suggerimenti importanti per la creazione e la gestione dell'utente:

- Per Login e Password non è ammesso l'uso di caratteri come - e /;
- Nome Utente e Password devono essere una combinazione di lettere maiuscole o minuscole e numeri. L'uso di caratteri speciali (come ä, ö, ü, ß, % ecc.) non sono ammessi. La password non deve contenere termini legati alle informazioni personali dell'utente. Una buona password è per esempio "Dhe4K39bz";
- La password deve avere le seguenti caratteristiche, secondo la normativa sulla sicurezza della privacy (legge 196/2003):
 1. deve essere composta da almeno 8 caratteri;
 2. deve essere modificata ogni 3 mesi (il sistema proporrà in automatico ogni 3 mesi il cambio di password).
- L'utente in autonomia può richiedere il reset della password, processo della durata massima di 24 ore, passate le quali dovrà ripetere la procedura cliccando nuovamente il link "Hai dimenticato la password?" nella pagina di Login;
- Attenzione a fornire i privilegi di amministrazione! L'utente potrà vedere e modificare le impostazioni del CRM e tutti i dati;
- Un utente che non ha più necessità di lavorare al CRM, ma deve restare presente per ragioni di storico, può essere disattivato dall'apposita voce nella schermata cliente (vedi sopra).

- Le entità a lui associate saranno comunque a disposizione degli altri utenti, secondo gerarchia dei ruoli.
- È anche possibile eliminare definitivamente un utente: il sistema, prima di eliminarlo, vi chiede a quale altro utente trasferire le assegnazioni dei dati.

Dopo il salvataggio della scheda utente sono disponibili ulteriori informazioni:

8. Componenti di Home Page	↓
9. Visualizzazione Tag Cloud	↓
10. I Miei Gruppi	↓
11. Storia Login	↓
13. Impostazioni Notifiche Moduli	↓

- Regole di condivisione basate sul proprietario: Consente di abilitare all'utente l'accesso ai record assegnati ad un altro specifico utente. Espandere la selezione e in corrispondenza del modulo premere Aggiungi Privilegi, configurare quindi la regola. Esempio:

Assistenza Clienti - Aggiungi regola privilegio personalizzata ✖

Passo 1 : Assistenza Clienti di
(Selezionare un'entità sottostante)

Passo 2 : accessibile da (Selezionare un'entità sottostante) **Permessi**

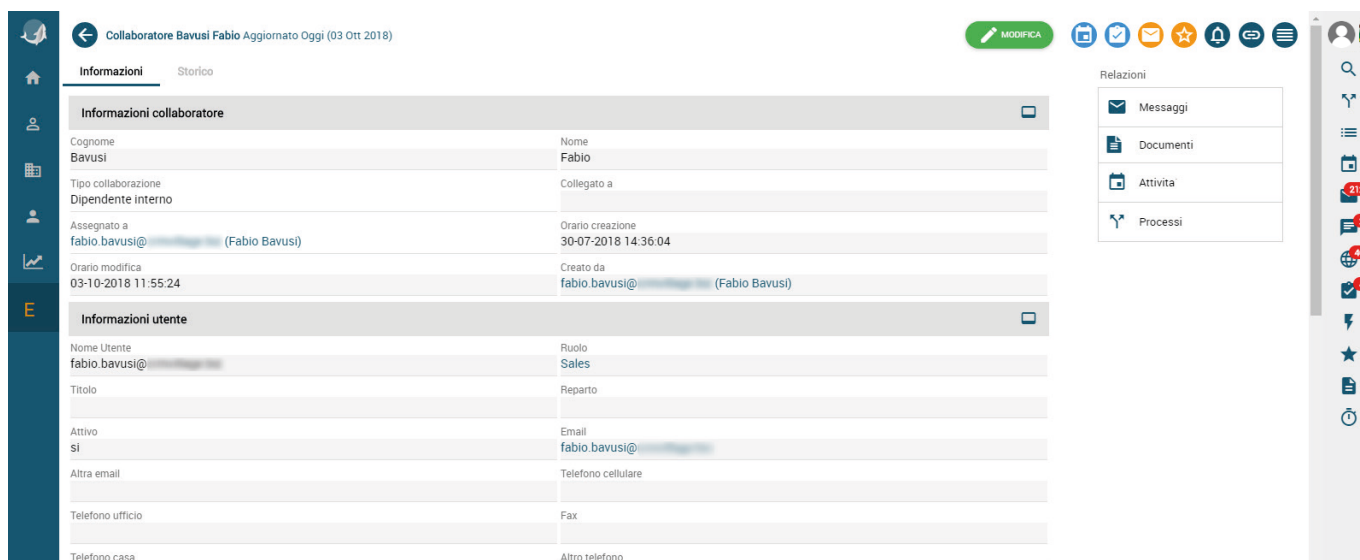
[Visualizza costruzione regola](#)

[AGGIUNGI REGOLA](#)

- Regole di condivisione basate su filtri: include l'elenco delle Regole di Accesso Condiviso Avanzato attive per l'utente (si rimanda al capitolo dedicato);
- I Miei Gruppi: elenco dei gruppi che includono l'utente;
- Storia di login: visualizza la storia dei login utente.

Quando viene creato un nuovo utente nel crm, tutti i dati compilati nella schermata di creazione, vengono copiati nel Modulo Collaboratori. Il modulo ci da la libertà di inserire tutti i campi aggiuntivi che desideriamo e segue le regole standard già spiegate per tutte le altre entità del crm. Cosa non meno importante, se il crm è equipaggiato col modulo GDPR, esso interagisce anche con quest'ultimo.

In buona sostanza il modulo Collaboratori, permette di trattare gli utenti del crm come fossero una normale anagrafica, separandola dal resto (Aziende, Contatti e Lead).



Informazioni collaboratore

Cognome	Bavusi	Nome	Fabio
Tipo collaborazione	Dipendente interno	Collegato a	
Assegnato a	fabio.bavusi@... (Fabio Bavusi)	Orario creazione	30-07-2018 14:36:04
Orario modifica	03-10-2018 11:55:24	Creato da	fabio.bavusi@... (Fabio Bavusi)

Informazioni utente

Nome Utente	fabio.bavusi@...	Ruolo	Sales
Titolo		Reparto	
Attivo	Sì	Email	fabio.bavusi@...
Altra email		Telefono cellulare	
Telefono ufficio		Fax	
Telefono casa		Altro telefono	

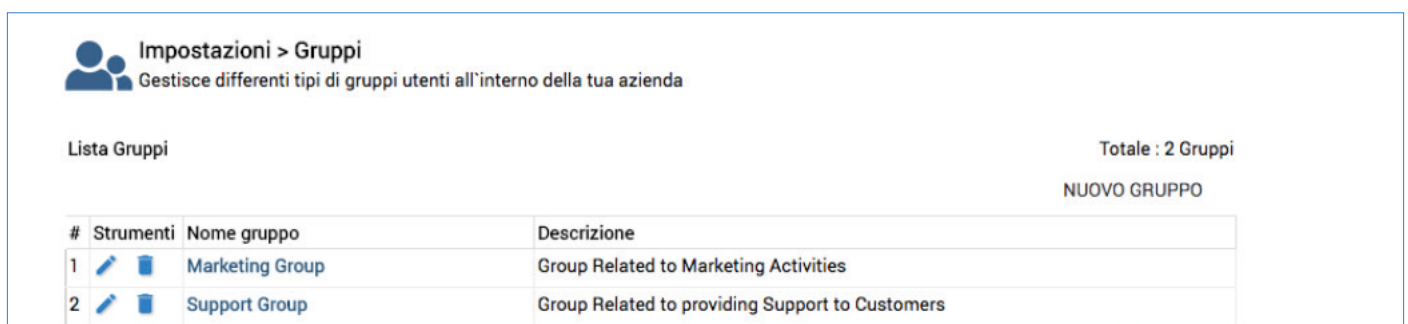
16.4 Gruppi

I gruppi sono strumenti efficaci per riunire insieme utenti che appartengono allo stesso team di lavoro. Vengono utilizzati per l'assegnazione dei dati.

Ad esempio, se arriva un Ticket da un cliente, lo si assegna a un gruppo dedicato alla gestione dei Ticket in modo che tutti quegli utenti lo possano vedere.

Sarà poi il primo utente libero a prenderlo in carico, assegnandoselo.

Per visualizzare la lista dei gruppi e crearne di nuovi, accedere a Impostazioni > Gruppi



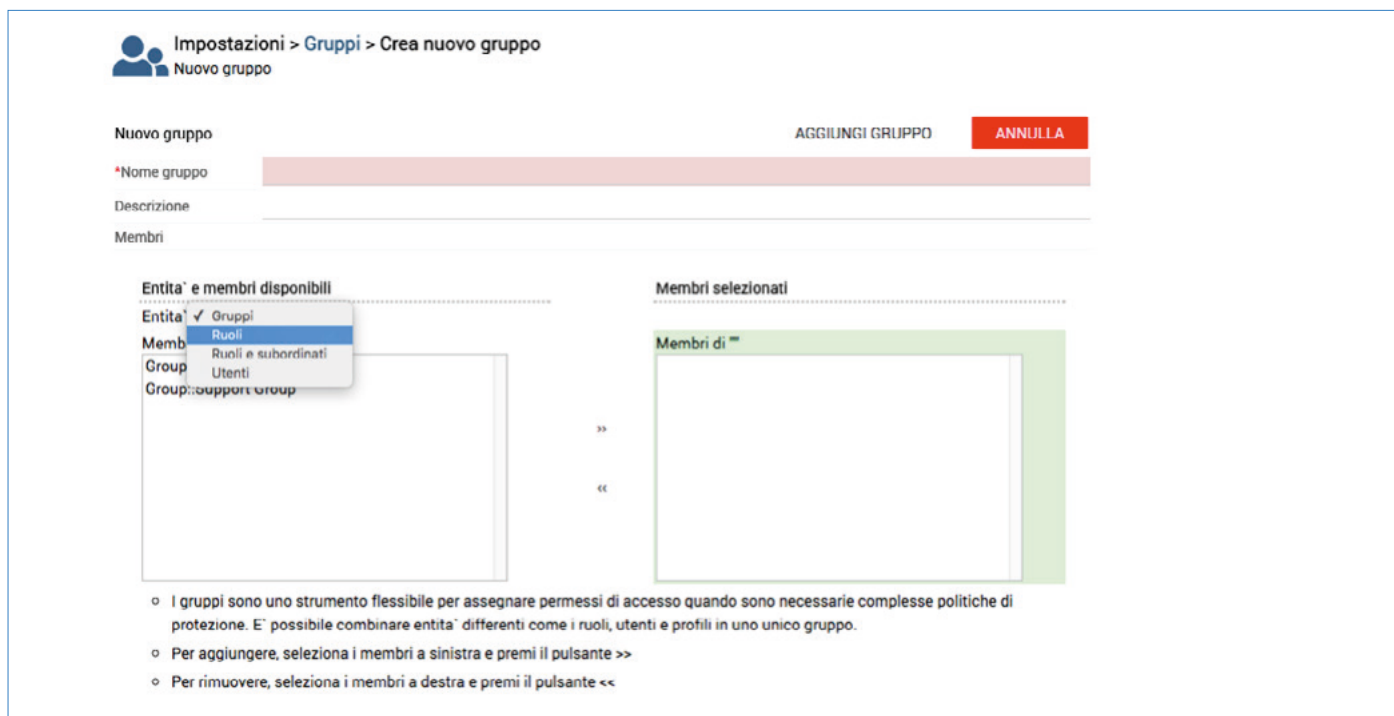
Impostazioni > Gruppi
Gestisce differenti tipi di gruppi utenti all'interno della tua azienda

Lista Gruppi Totale : 2 Gruppi

NUOVO GRUPPO

# Strumenti	Nome gruppo	Descrizione
1	Marketing Group	Group Related to Marketing Activities
2	Support Group	Group Related to providing Support to Customers

I gruppi possono essere composti da insiemi di: Utenti, Ruoli, Ruoli e subordinati, altri Gruppi.



Impostazioni > Gruppi > Crea nuovo gruppo
Nuovo gruppo

Nuovo gruppo AGGIUNGI GRUPPO ANNULLA

*Nome gruppo

Descrizione

Membri

Entita' e membri disponibili

Entita' Gruppi
Memb Ruoli
Group Ruoli e subordinati
Group Utenti
Group: support group

Membri selezionati

Membri di ""

- I gruppi sono uno strumento flessibile per assegnare permessi di accesso quando sono necessarie complesse politiche di protezione. E' possibile combinare entita' differenti come i ruoli, utenti e profili in uno unico gruppo.
- Per aggiungere, seleziona i membri a sinistra e premi il pulsante >>
- Per rimuovere, seleziona i membri a destra e premi il pulsante <<

16.5 Accesso condiviso

vtenext consente di settare i privilegi di accesso dei Ruoli, definendo se il contenuto del CRM è accessibile a livello generale (pubblico) oppure con limitazioni. I gradi di limitazione sono vari. Le regole si distinguono in due blocchi, quelle generali di accesso globale e quelle personalizzate.

Le regole di accesso generali sono valide come standard per tutti i Ruoli, ma al tempo stesso è possibile attribuire regole eccezionali solo a determinati Ruoli, al fine di coprire le esigenze più disparate delle diverse strutture aziendali.

In generale, quello che farete tramite l'Accesso Condiviso è dire al sistema quali utenti (sulla base del loro ruolo gerarchico) potranno vedere e/o modificare i dati contenuti nel CRM, modulo per modulo.

Attenzione! Dopo qualsiasi modifica nelle regole condivise, premere il pulsante Ricalcola per verificare l'insieme della configurazione, evitare conflitti e rendere operative le modifiche.

NOTA Dopo le modifiche, premi il pulsante Ricalcola per applicarle.

1. Regole di condivisione a livello di organizzazione		RICALCOLA	MODIFICA PRIVILEGI
Opportunita'	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Aziende & Contatti	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Leads	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Calendario	★ Privato	L'utente puo' accedere ai propri record e a quelli di utenti con ruolo più basso	
Assistenza Clienti	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Preventivi	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Ordini di Acquisto	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	
Ordini di Vendita	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente puo' creare, leggere, scrivere e cancellare tutti i record del modulo	

16.5.1 Regole di accesso globale

La prima cosa da definire è la regola di Accesso Condiviso per ciascuno dei moduli. Con quale grado di libertà volete che il contenuto dei moduli sia accessibile agli utenti?

L'impostazione più restrittiva è Privato, che seguirà strettamente (per visibilità, creazione, modifica ed eliminazione) i ruoli gerarchici.

L'impostazione a Pubblico ha 3 livelli di sempre minore restrittività, pertanto alcuni privilegi (visibilità e/o creazione e/o modifica e/o eliminazione) non saranno più basati sui ruoli gerarchici, ma saranno aperti.

Pubblico: Sola lettura	Tutti gli utenti possono accedere e vedere i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono pubblicare, modificare o cancellare i dati.
Pubblico: Leggi, Crea/Modifica	Tutti gli utenti possono vedere, creare e modificare i dati del modulo. Soltanto l'assegnatario e gli utenti con ruolo gerarchico superiore possono cancellare i dati.
Pubblico: Leggi, Crea/Modifica, Cancella	Tutti gli utenti possono vedere, modificare e cancellare i dati. Con questa impostazione il CRM è completamente pubblico.

Tenete presente che il comportamento di alcuni moduli implica lo stesso comportamento indotto di moduli collegati.

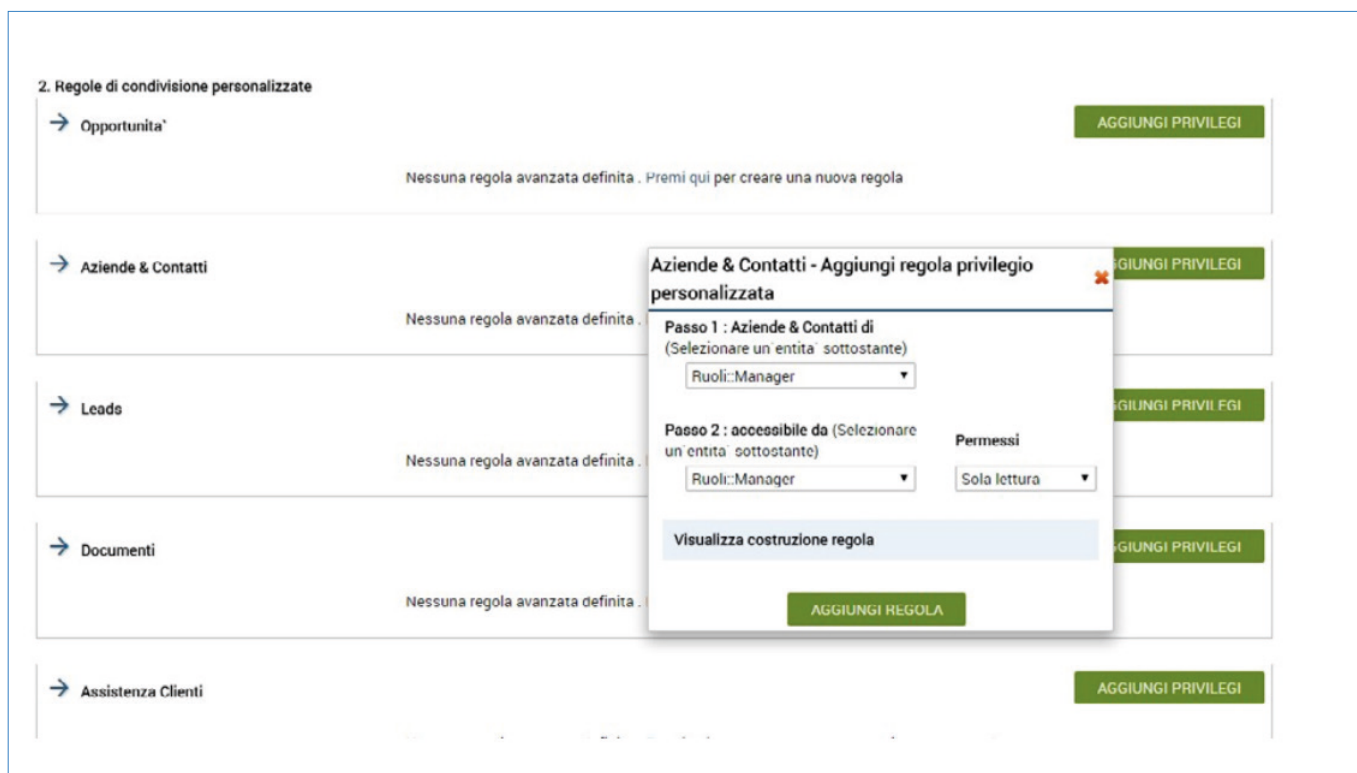
Per esempio, se il modulo Aziende viene impostato su Privato, saranno in modalità Privato anche Preventivi, Ticket, Ordini di vendita, Ordini d'acquisto e Fatture.

Messaggi e Note permettono l'impostazione del privilegio di accesso in modo più schematico.

La condivisione del modulo Calendario differisce per comportamento rispetto alla prassi degli altri moduli, ed è analizzata in dettaglio nel capitolo dedicato. Non sono pertanto modificabili le impostazioni di accesso condiviso.

16.5.2 Regole personalizzate

Nella parte inferiore del pannello di Accesso Condiviso, è possibile creare delle eccezioni ai permessi finora definiti, creando quindi eccezioni alla gerarchia dei ruoli.



Premere Aggiungi privilegi in corrispondenza del modulo per cui si desidera creare un'eccezione;

Selezionare quindi al Passo 1 il ruolo proprietario delle entità;

Selezionare al Passo 2 il ruolo a cui si intende estendere la visibilità;

Definire quindi il permesso tra Sola Lettura o Lettura e scrittura;

Entrare nella scheda utente desiderata e aggiungere la regola appena creata nella voce del menù "Regole di condivisione basate sul proprietario".

16.6 Campi di accesso

La funzione disponibile è usata per controllare la visibilità dei campi nei vari moduli da parte dell'intera organizzazione. Potete usare questa funzione sia per mostrare sia per nascondere i campi d'inserimento.

Di default, tutti i campi sono considerati visibili. Non è possibile disabilitare i campi obbligatori dei moduli.

Impostazioni > Campi di Accesso
Definisce l'Accesso Globale ai Campi in ciascun modulo

MODIFICA

Leads					
✓	Formula saluti	✓	Nome	✓	Numero Lead
✓	Cognome	✓	Cellulare	✓	Società
✓	Titolo	✓	Email	✓	Fonte Lead
✓	Settore	✓	Stato Lead	✓	Fatturato
✓	Numero Impiegati	✓	Yahoo Id	✓	Riceve newsletter
✓	Periodo Creato	✓	Periodo Modificato	✓	Via
✓	Città	✓	Stato	✓	Provincia
✓	Descrizione	✓	Status		Telefono
					Fax
					Sito Web
					Rating
					Assegnato a
					CAP
					BOX

Attenzione! Le regole dei Campi di Accesso prevalgono sulle regole impostate dai Profili.

16.7 Accesso Condiviso Avanzato

Consente di estendere i permessi di accesso ai dati per un utente su uno specifico modulo, sulla base di regole definite secondo la stessa logica dei filtri. Vediamo un esempio: l'utente Agente Milano deve poter accedere alle anagrafiche Azienda (tutte, anche quelle assegnate ad altri) della provincia di Milano.

PASSO 1: Aggiungi regola in corrispondenza del modulo Aziende, quindi configurare la regola. Nel nostro esempio, su Aziende&Contatti la regola sarà Provincia uguale a MI.

➔ Aziende

AGGIUNGI REGOLA

Nessuna regola avanzata definita . Premi qui per creare una nuova regola

Aziende - Aggiungi regola privilegio personalizzata ✖

Nome della regola avanzata Accesso alle aziende con provincia - MI

Descrizione della regola avanzata

Condizioni della regola

Imposta le condizioni di ricerca per ridurre ulteriormente la lista.

- Puoi usare filtri di tipo "o" introducendo voci multiple nella terza colonna
- Puoi introdurre fino a 10 voci, separate dalla virgola. Per esempio: MI, RO, cercherà per Milano o Roma

REGOLA

Provincia (Fatturazione) ▼	uguale ▼	MI
Nessuno ▼	Nessuno ▼	
Nessuno ▼	Nessuno ▼	
Nessuno ▼	Nessuno ▼	
Nessuno ▼	Nessuno ▼	

PASSO 2: dalla scheda utente (Impostazioni > Utenti), associare la regola in corrispondenza del modulo Aziende&Contatti, definendo anche il tipo di permesso, nella voce "regole di condivisione basate su filtri"

Regole di condivisione basate su filtri

- Opportunita' AGGIUNGI REGOLA
Nessuna regola avanzata definita. Premi qui per creare una nuova regola
- Contatti AGGIUNGI REGOLA
Nessuna regola avanzata definita. Premi qui per creare una nuova regola
- Aziende AGGIUNGI REGOLA
Nessuna regola avanzata definita. Premi qui per creare una nuova regola

Aziende & Contatti - Aggiungi regola privilegio personalizzata ✕

Passo 1 : Seleziona il filtro

Accesso alle aziende con Provincia = MI ▾

Passo 2 : Seleziona i permessi

Sola lettura ▾
 Sola lettura
 Lettura/scrittura

Aggiungi regola

16.8 Informazioni di Controllo Utente

La funzione Informazioni di Controllo Utente permette all'amministratore di sistema di sapere quello che un utente ha fatto in vtenext. Potete abilitare/ disabilitare il controllo tramite il flag nella casella, relativo all'utente selezionato.

Informazioni di Controllo Utente

Abilita Controllo Utente

Seleziona Utente

admin (Administrator) ▾

VEDI CONTROLLO UTENTE

16.9 Storico Accessi Utente

Come amministratore di vtenext, potete monitorare gli accessi al sistema ed avere lo storico di ciascun utente.

Storico Accessi Utente

Seleziona Utente

Storico accessi

Visualizzando 1 - 8 di 8

Nome Utente	User IP	Tipo	Ora di accesso	Ora di uscita	Stato
admin	62.196.118.45	web	2016-06-21 11:25:44	--	Signed in
admin	62.196.118.45	web	2016-06-21 11:19:15	--	Signed in
admin	94.85.21.98	web	2016-06-21 11:09:44	2016-06-21 11:26:23	Evicted
admin	62.196.118.45	web	2016-06-21 10:12:15	2016-06-21 11:19:15	Evicted
admin	62.196.118.45	web	2016-06-21 10:06:20	2016-06-21 11:09:47	Evicted
admin	94.85.21.98	web	2016-06-21 09:34:34	2016-06-21 10:12:59	Evicted
admin	62.196.118.45	web	2016-06-21 09:21:04	2016-06-21 10:07:17	Evicted
admin	62.196.118.45	web	2016-06-20 18:53:02	2016-06-20 18:58:56	Signed off

16.10 Controllo Login Utente

Sempre come utente amministratore, potete visualizzare i tentativi di login falliti per ogni utente e nel caso fossero stati bloccati (se per esempio hanno sbagliato ad inserire la password per più di 5 volte) è possibile riattivarli cliccando su "Aggiungi a whitelist".

Storico Accessi Utente

Seleziona Utente

Storico accessi

Visualizzando 1 - 1 di 1

Strumenti	Nome Utente	Primo tentativo	Ultimo tentativo	IP	Tipo	Tentativi falliti	Stato	Data Whitelist
Aggiungi a whitelist	admin	10-08-2016 15:20:29	10-08-2016 15:20:29	195.31.243.237	web	1		--

17 Come personalizzare vtenext: impostazioni avanzate



Le funzionalità di personalizzazione sono molto importanti perché garantiscono l'utilizzo di vtenext per i più disparati processi aziendali. Attraverso comode interfacce web è possibile disegnare la struttura dati per i moduli di vtenext: sarete voi, per esempio, a definire la struttura dei vostri archivi Leads, Contatti e Aziende o le informazioni dei Ticket di Assistenza Clienti.

La dotazione standard di vtenext presenta un'ampia gamma di moduli che possono venire successivamente riadattati alle esigenze del caso specifico: potete aggiungere campi di qualsiasi genere (testo, numero, percentuale...), compilare menù a tendina con valori decisi da voi, impostare condizioni per un accesso più o meno restrittivo ai campi, impostare meccanismi di azione-reazione automatici, e molto altro.

Vi consigliamo di personalizzare il CRM seguendo i seguenti step:

- Personalizzare il layout dei moduli in base al contenuto che dovrete caricare (si veda Layout Editor);
- Definire le liste tramite lo strumento Filtri (a cui si rimanda per ulteriori dettagli) tenendo conto dei campi personalizzati introdotti;
- Definire (o ridefinire, se necessario) i privilegi di accesso e sicurezza di ciascun utente, anche sul singolo campo (si veda Accesso Condiviso, Ruoli e gli altri strumenti coinvolti);
- Introdurre personalizzazioni ulteriori (tramite gli strumenti elencati in questo capitolo), per esempio colorazioni delle viste o workflow.

Gli strumenti per personalizzare vtenext si trovano nella sezione Business Process Manager nel menù generale delle Impostazioni:

 Impostazioni > Process manager Permette di creare processi custom	Genera i processi che gestiscono autonomamente il flusso dei dati all'interno del CRM
 Workflow > Elenco Workflow Workflow Disponibili	Genera delle azioni automatiche nel CRM al verificarsi di condizioni predefinite (trigger > azione)

 Impostazioni > Creazione wizard	Genera nuovi wizard, che permettono la creazione e gestione di record, appartenenti a diversi moduli e le loro relazioni.
 Impostazioni > Creazione moduli <small>Permette di creare moduli personalizzati</small>	Genera nuovi moduli, gestisce il loro contenuto e le relazioni con gli altri moduli, con possibilità di editing avanzato SDK.
 Impostazioni > Gestore Moduli <small>Gestisce l'aggiornamento/ installazione</small>	Accede alle impostazioni di tutti i moduli (inclusi quelli extra) per abilitarli/disabilitarli e modificarne il layout
 Impostazioni > Editor di Picklist Standard <small>Personalizza i valori delle Picklist in ciascun modulo</small>	Personalizza i menù a tendina, per aggiungere, eliminare o sovrascrivere valori, modificarne l'ordine e la visibilità per ruoli
 Impostazioni > Editor di Picklist Multi-Linguaggio <small>Personalizza i valori delle Picklist Multi-Linguaggio in ciascun modulo</small>	Gestisce i menù a tendina multi-lingua
 Impostazioni > Editor di Picklist Collegate <small>Modifica i collegamenti tra le picklist</small>	Crea delle dipendenze tra menù a tendina: dalla scelta nel primo menù dipende la scelta nel secondo
 Impostazioni > Gestore stati <small>Abilita/Disabilita passaggi di stato</small>	Gestione dei cambiamenti di stato degli oggetti CRM secondo vincoli e autorizzazioni prestabilite sui ruoli
 Impostazioni > Campi Condizionali <small>Imposta permessi di scrittura/lettura dei campi</small>	Controlla il comportamento dei campi (visibilità, modifica, ecc) sulla base di condizioni determinate
 Impostazioni > Editor di campi cifrati <small>Editor di campi cifrati</small>	Protegge i valori assunti nei campi
 Impostazioni > Impostazione voci di menù <small>Mostra e/o nasconde le voci di menu, tenere presente</small>	Seleziona e ordina i moduli mostrati nel menù principale di navigazione
 Impostazioni > Colorazione Viste per Lista <small>Imposta la colorazione delle viste per lista</small>	Attribuisce un colore al dato, in base ai valori dei campi picklist, che viene visualizzato nella vista a lista del modulo, nel kanban, nelle related e nei cruscotti dell'homepage. Attenzione! si possono attribuire i colori solamente ad una picklist per modulo.
 Impostazioni > Mail Converter <small>Configura mailbox per la scansione</small>	Legge una o più caselle di posta e, al verificarsi di una condizione, attiva operazioni automatiche relative alle mail.
 Impostazioni > Importazione dati <small>Configura le importazioni dati automatizzate da file csv o database</small>	Importa dati da file csv o database con possibilità di schedulare il processo e creare query avanzate per estrazione dati Attenzione! funzione non disponibile nella versione cloud.

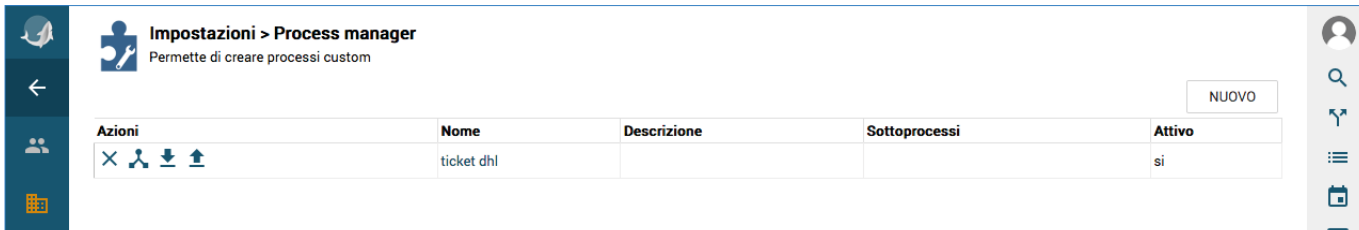
17.1 Process Manager

Il Process Manager è uno strumento che permette di gestire i processi all'interno di un'azienda interpretando i disegni generati attraverso un tool di Business Process Model and Notification (ad esempio www.bpmn.io).





Questi strumenti rappresentano in schemi e diagrammi tutti gli automatismi che andranno a generare i flussi di lavoro aziendali, i quali verranno poi generati dal Process Manager di vtenext.

VERSIONING: Ogni impostazione configurata per i processi, può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

Importare il processo in vtenext e Process Helper

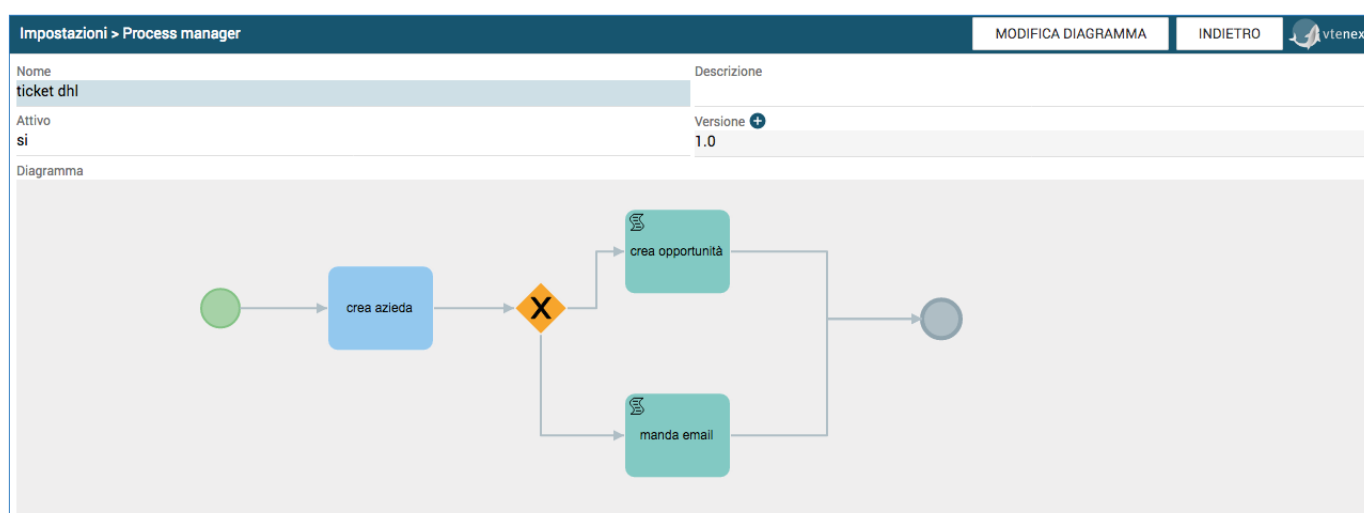


The screenshot shows the 'Impostazioni > Process manager' interface. It features a table with the following data:

Azioni	Nome	Descrizione	Sottoprocessi	Attivo
   	ticket dhl			si

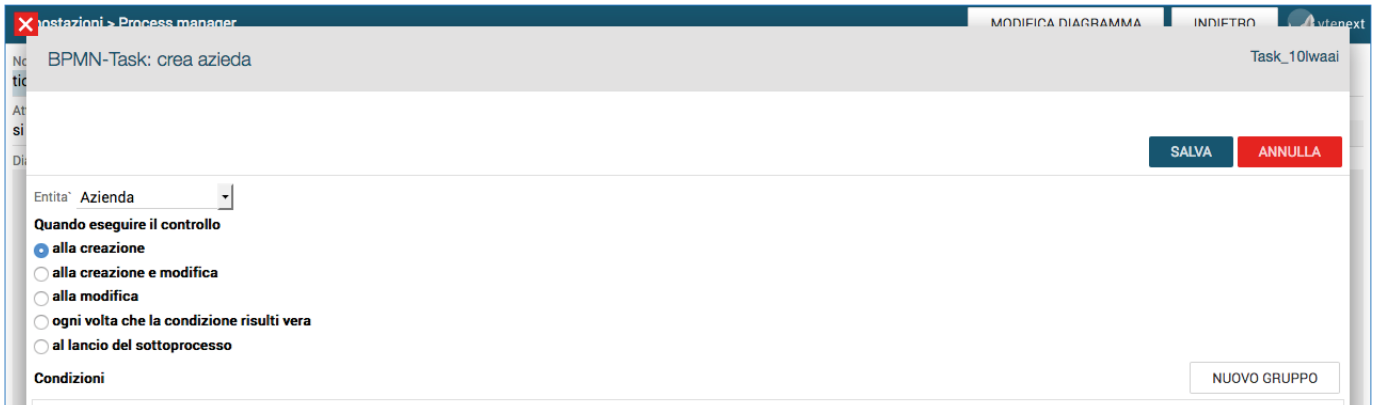
Additional UI elements include a 'NUOVO' button and a sidebar with navigation icons.

Dalla schermata riportata in basso, raggiungibile da Impostazioni > Process Manager, è possibile importare i processi creati nel tool di BPMN.



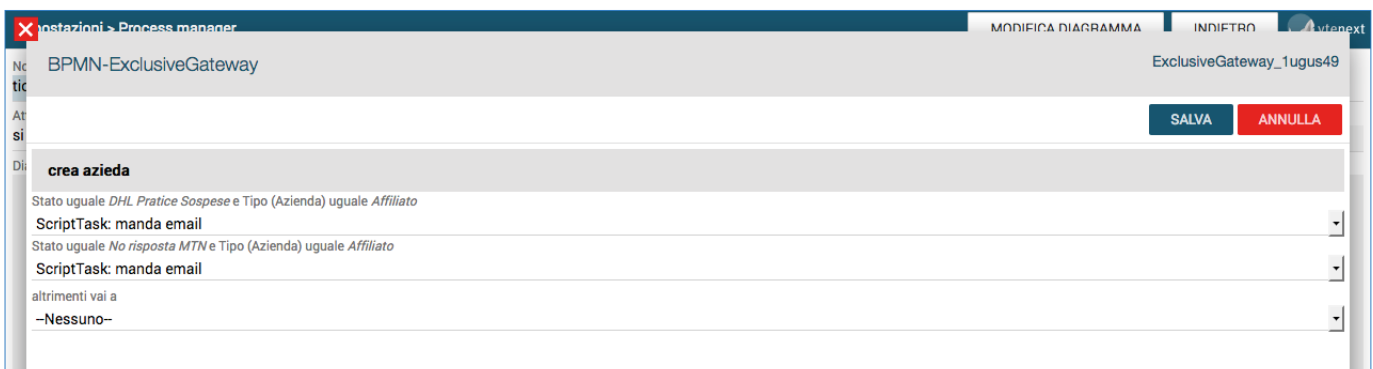
Cliccando su Importa BPMN sarà possibile sfogliare il proprio hard disk e caricare il diagramma creato. E' inoltre possibile caricare dei processi fatti in precedenza con vtenext cliccando sull'apposito tasto Importa vtenext BPMN.

Cliccando sul task è possibile aprire la schermata in cui si possono impostare le condizioni. Visto che si vuole far accadere qualcosa ogni volta che viene creata un'azienda:



- In Entità scegliere Azienda
- In “quando eseguire il controllo” selezionare “solo al primo salvataggio”
- Cliccare sul pulsante “Nuovo Gruppo”
- Impostare come condizione “Rating” uguale “Attivo”
- Cliccare su Salva

Cliccando sul task “gateway” è possibile impostare le condizioni if/else. Dai rispettivi menu a tendina si possono selezionare dunque:



- in Rating uguale Attivo scegliere “ScriptTask: crea opportunità”
- in altrimenti vai a, selezionare “ScriptTask: manda email”

- cliccare su Salva

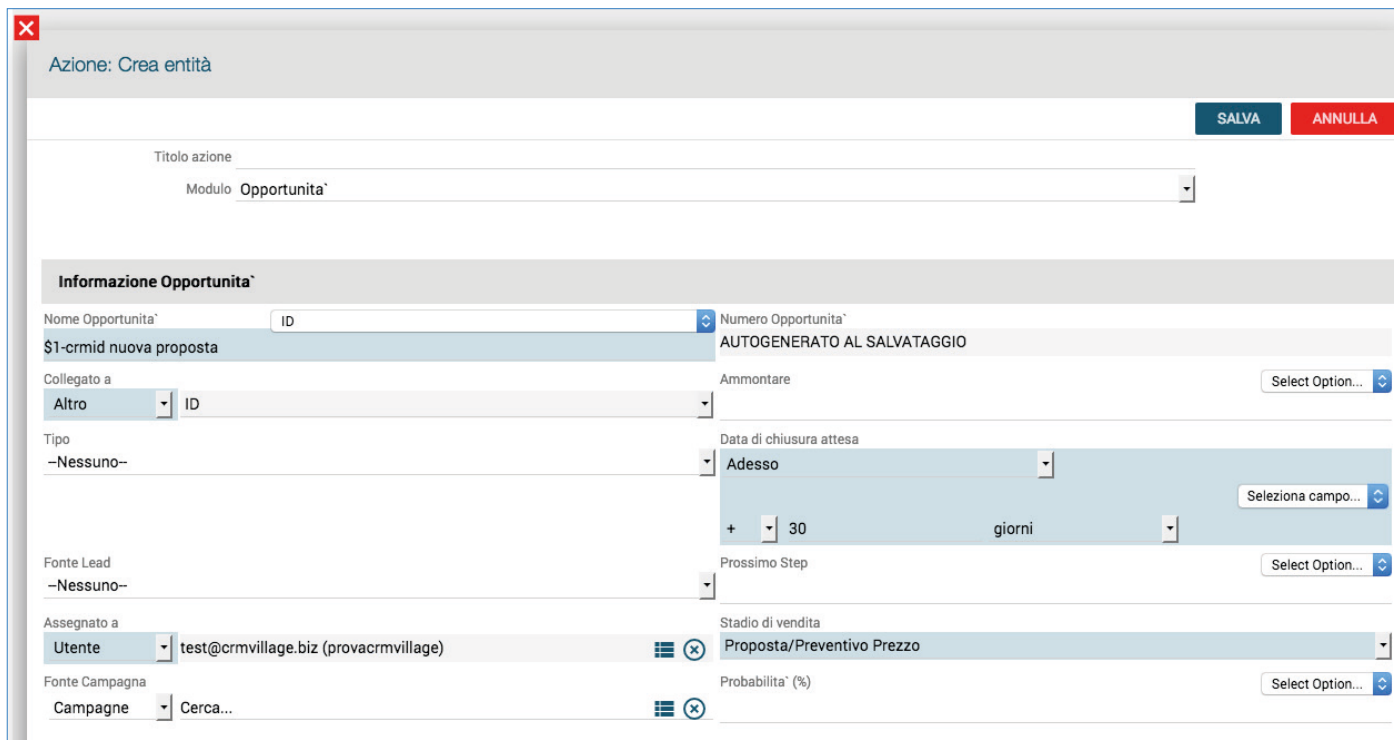
Cliccando sul task “crea opportunità” si impostano le azioni previste agendo sui rispettivi menu a tendina:



The screenshot shows a configuration window titled "BPMN-ScriptTask: crea opportunità" with a sub-header "ScriptTask_Ow6ha22". At the top right, there are buttons for "SALVA", "ANNULLA", and "AVANZATE...". Below these, there is a "NUOVA AZIONE" button. The main area contains a label "Crea una nuova azione di tipo" followed by a dropdown menu currently set to "Crea entità". Below this dropdown are "CREA" and "ANNULLA" buttons. At the bottom, there is a table titled "Azioni" with columns "Strumenti" and "Azione". The "Strumenti" column contains a pencil icon and an "X" icon, while the "Azione" column is empty.

- cliccare su Nuova Azione
- in Crea una nuova azione di tipo, selezionare “Crea entità”
- cliccare su Crea

Cliccando su “crea”, si apre la schermata che permette di impostare le variabili che compileranno automaticamente la nuova Opportunità.



The screenshot shows the "Azione: Crea entità" configuration screen. At the top right, there are "SALVA" and "ANNULLA" buttons. Below them is a "Titolo azione" field and a "Modulo" dropdown menu set to "Opportunita'". The main section is titled "Informazione Opportunita'" and contains several fields:

- "Nome Opportunita'" with a dropdown set to "ID".
- "Numero Opportunita'" with a dropdown set to "AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO".
- "Collegato a" with a dropdown set to "Altro" and a sub-dropdown set to "ID".
- "Ammontare" with a "Select Option..." button.
- "Tipo" with a dropdown set to "--Nessuno--".
- "Data di chiusura attesa" with a dropdown set to "Adesso" and a sub-dropdown set to "30" followed by "giorni".
- "Prossimo Step" with a "Select Option..." button.
- "Fonte Lead" with a dropdown set to "--Nessuno--".
- "Assegnato a" with a dropdown set to "Utente" and a sub-field containing "test@crmville.biz (provacrmvillage)".
- "Stadio di vendita" with a dropdown set to "Proposta/Preventivo Prezzo".
- "Fonte Campagna" with a dropdown set to "Campagne" and a sub-field containing "Cerca...".
- "Probabilità (%)" with a "Select Option..." button.

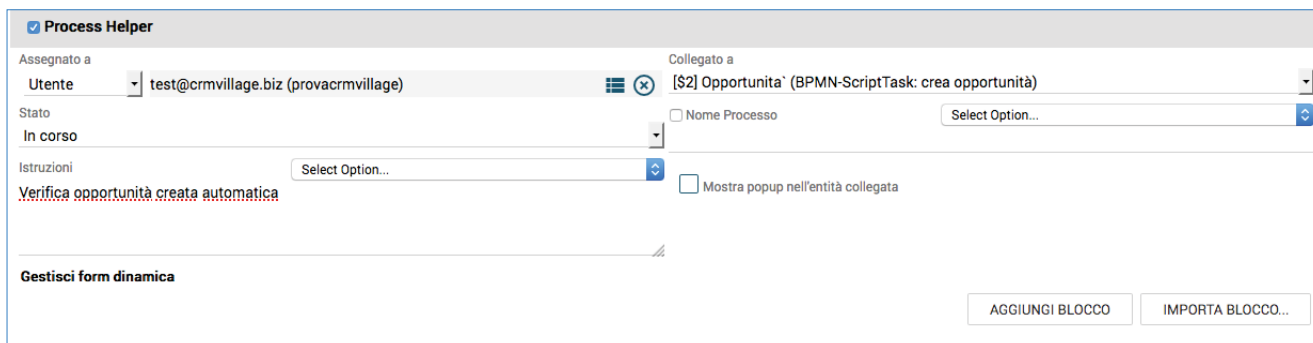
- Editare i campi utilizzando le variabili messe a disposizione dal modulo
- Una volta completati i campi, cliccare su Salva

Nel Process Manager è possibile creare delle entità (processi) associate a qualsiasi modulo del CRM, le quali contengono un set di istruzioni che permettono di configurare le diverse fasi del processo aziendale.

Queste fasi vengono gestite attraverso form dinamici, utilizzabili dall'utente per muoversi all'interno del flusso e che vengono modificati dal Process Manager stesso in base allo stato del processo aziendale in cui si trova l'utente.

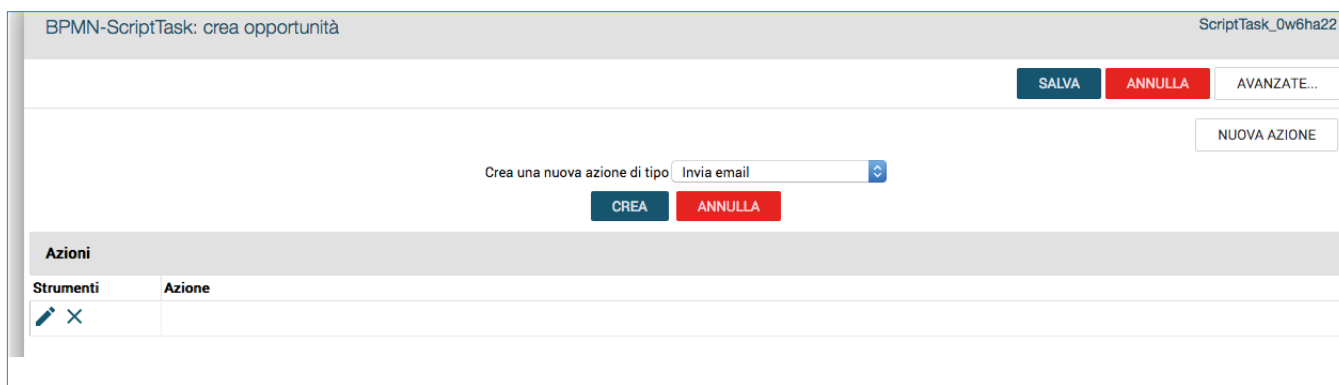
Il Process Helper è uno strumento che permette di configurare le istruzioni da eseguire in ogni fase del processo aziendale e di impostare le condizioni che, se verificate, effettuano i mutamenti dei form dinamici. Attraverso il Process Helper è anche possibile definire l'assegnatario di default e l'entità associata al processo.

Nel "Process Helper" si ha la possibilità di inserire i suggerimenti da dare all'operatore per poter seguire l'iter di lavorazione.



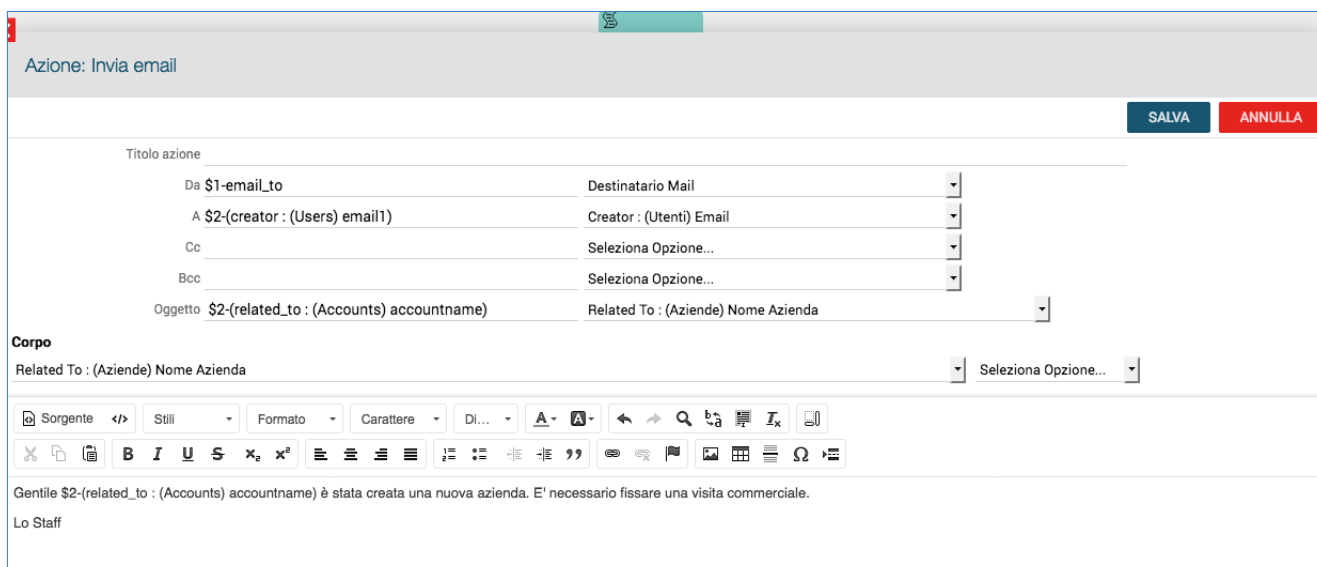
- In Assegnato/a è possibile inserire un utente assegnatario di default
- In Collegato a si può usare la variabile del task azienda
- In Istruzioni c'è la possibilità di inserire un commento che servirà all'operatore per verificare lo stato di lavorazione dei task

Nel task “manda email” bisogna ora settare le azioni. Cliccando sul task si possono inserire le variabili interessate:



- In Crea una nuova azione tipo selezionare Email
- Cliccare sul pulsante Crea

A questo punto si possono inserire le variabili selezionando dai menu a tendina i campi interessati (come Da, A, CC, Oggetto, ecc..)



Nell’area dedicata al testo dell’email si possono inserire appunto un testo standard utilizzando anche le variabili per chiamare per nome il destinatario, inserire il nome dell’ azienda e molto altro.

Infine, dal menu Moduli > Processi, si possono seguire tutti i processi in corso e verificarne il progresso direttamente sul diagramma inizialmente importato. Per approfondimenti consulta il manuale specifico dei processi BPMN.

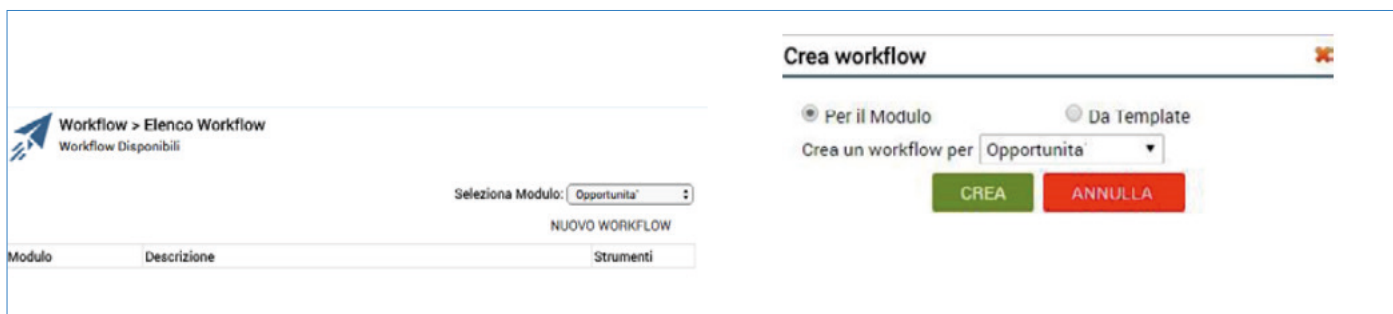
17.2 Workflow

Lo strumento Workflow permette la gestione dei gruppi di lavoro collaborativi secondo modelli configurabili nel CRM. Serve ad interpretare una serie di regole procedurali integrate in diverse funzioni per la condivisione dell'informazione, la gestione della comunicazione, e la facilità del passaggio di compiti.

Il workflow è, in pratica, un'azione che consegue ad una condizione che si realizza: un "trigger" (fattore scatenante) dà origine a un'azione automatica. Un esempio semplice: quando un Ticket assume un certo stato, il sistema lo riassegna.

Come sempre, il workflow è configurabile soltanto dall'amministratore di sistema.

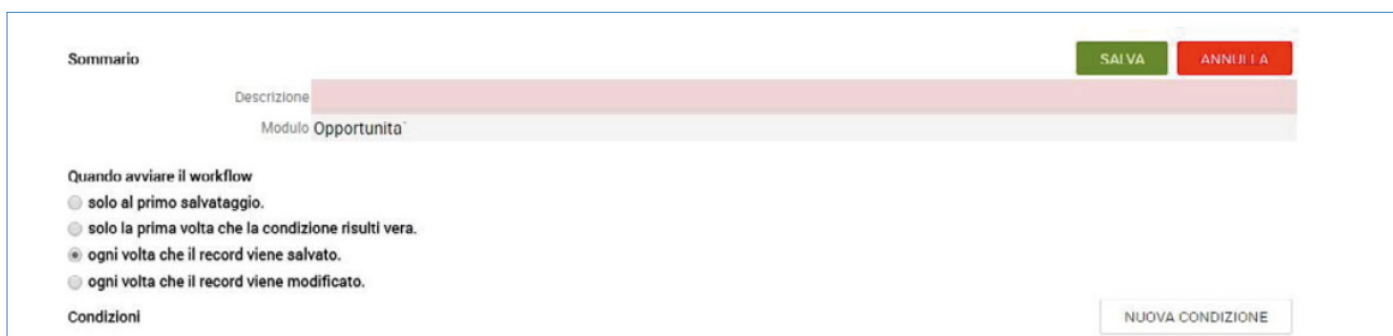
PASSO 1: creare il workflow per un modulo specifico.



Per il modulo: workflow una tantum

Da template: workflow creato a partire da un template

PASSO 2: configurare il workflow.



- inserire un nome che identifichi ciò che si sta creando;
- stabilire l'avvio del workflow, ovvero quando sarà effettuato il controllo della condizione;
- definire la condizione o le condizioni (se più di una, devono essere tutte verificate).

In merito all'indicazione sull'avvio del Workflow:

Solo al primo salvataggio	la condizione verrà verificata solo al primo salvataggio del record, se si verificherà vera verranno eseguite le operazioni indicate
La prima volta che la condizione risulti vera	il workflow viene eseguito solo la prima volta che la condizione risulta vera
Ogni volta che il record viene salvato	la condizione viene verificata ad ogni salvataggio del record (sia in creazione che in modifica), il workflow viene eseguito ogni volta che la condizione risulta vera
Ogni volta che il record viene modificato	Il workflow viene azionato a ogni modifica effettuata nel record

Quindi premere sul pulsante SALVA.

PASSO 3: a seguito del salvataggio compare il tasto Nuova Operazione, potete dunque configurare il tipo di azione che avverrà al verificarsi di **tutte** le condizioni impostate.

Crea un Compito/Evento	Sarà creato un evento o un compito in calendario, assegnato solo al medesimo utente dell'entità relazionata
Modifica un campo	Sarà modificato un campo dello stesso modulo secondo la modalità che stabilite
Invia una mail	Sarà inviata una email al destinatario e con il contenuto che stabilite
Chiama funzione personalizzata	Disponibile solo se sono state sviluppate lato codice delle funzioni custom

Attenzione! Per l'invio di email occorre che sia attivo il CRON dei workflow; si veda il capitolo CRONJOB – Processi da schedulare.

17.3 Gestore cambi di Stato

Questo strumento consente di implementare delle logiche di flusso nella gestione delle informazioni, attraverso la definizione di regole di passaggio di valore di un campo Stato.

Un esempio pratico:

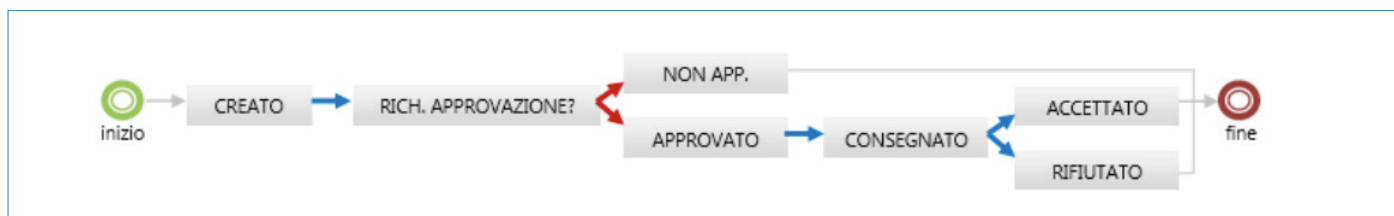
un preventivo, prima di essere consegnato al cliente, deve essere approvato dal responsabile vendite. L'agente crea l'offerta, la sottopone al responsabile, questi può decidere di approvarla o no. Il ciclo del preventivo sarà quindi caratterizzato dai seguenti passaggi di stato:



Con il Gestore Stati è possibile vincolare l'utente a seguire un percorso predefinito, impedendogli per esempio di consegnare il preventivo se non ha ricevuto l'approvazione. Ciò consente un maggiore controllo e valorizzazione delle informazioni, oltre alla semplicità di gestione di suddetti cicli di approvazione.

Inoltre, le logiche sono definibili sulla base dei ruoli coinvolti nel flusso. Poniamo per esempio che:

- gli agenti sono abilitati a creare offerte, richiedere l'approvazione e, se ricevuta, consegnare l'offerta al cliente (i passaggi abilitati sono evidenziati in blu nello schema sottostante);
- il responsabile vendite è abilitato ad approvare le offerte (i suoi passaggi sono evidenziati in rosso).

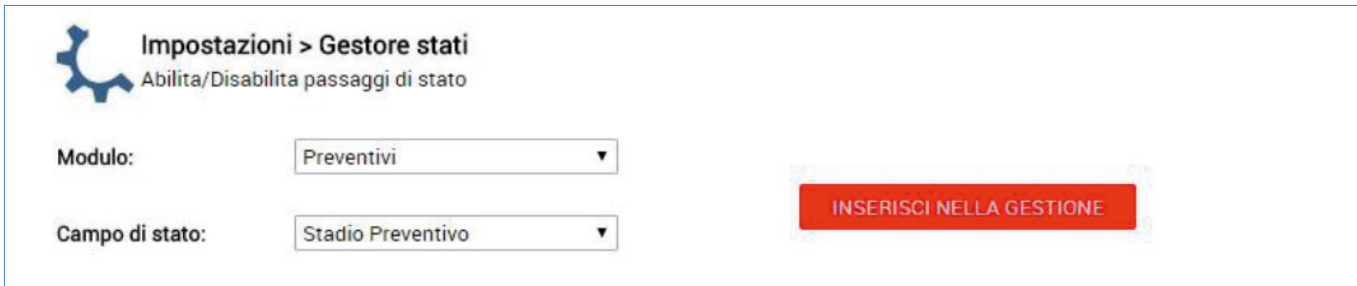


Ogni passaggio viene memorizzato in uno storico che registra puntualmente gli attori coinvolti e le azioni svolte, consentendo il monitoraggio dell'avanzamento del flusso.

Vediamo come implementare l'esempio sopra riportato (tramite utente amministratore).


PASSO 1: da Impostazioni > Editor di Picklist Standard, predisporre il campo Stato Preventivo con tutti i valori necessari: Creato, Richiesta Approvazione, Non approvato, Approvato, Consegnato, Accettato, Rifiutato.

PASSO 2: accedere a Impostazioni > Gestore Stati, scegliere il modulo Preventivi, quindi il campo Stato Preventivo, e premere su “Inserisci nella gestione”.



Attenzione! È possibile configurare il Gestore stati per un solo campo del singolo modulo. Se si tenta di attivare il gestore stati su un secondo campo, il sistema avvisa che il gestore è già attivo attraverso la colorazione in rosso del campo su cui è già attivo.

PASSO 3: selezionare il ruolo attraverso l'apposita picklist. Tenete in considerazione che le regole di passaggio di stato saranno valide per tutti gli utenti associati a tale ruolo.



PASSO 4: una volta scelto il ruolo, compare la tabella per la configurazione delle regole dei passaggi di valore.

Per prima cosa definire il valore iniziale che il campo deve assumere, nel momento in cui il ruolo selezionato crea un nuovo preventivo (ogni ruolo può avere stati iniziali diversi). Compilare quindi la tabella di configurazione dei passaggi di stato.

Modulo:

Campo di stato:

Ruolo:

Stato impostato in fase di creazione
Created

Copia dal Ruolo:

	Creato	Consegnato	Revisionato	Accettato	Rifiutato
Creato	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consegnato	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisionato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accettato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>
Rifiutato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++

La tabella va compilata per riga:

- il simbolo ++ rappresenta lo stato attuale
- attivare il flag in corrispondenza dei passaggi consentiti (dallo stato attuale allo stato di destinazione)
- disattivare il flag in corrispondenza dei passaggi non consentiti

E' possibile attivare tutti i passaggi di stato o disattivare tutti i passaggi attraverso i pulsanti Seleziona tutti e Deseleziona tutti.

Negli esempi sottostanti, la diversa configurazione per responsabile e agente.

	Creato	Consegnato	Revisionato	Accettato	Rifiutato
Creato	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consegnato	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisionato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accettato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++	<input type="checkbox"/>
Rifiutato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	++

(configurazione finale per ruolo Agente)

Ruolo: Copia dal Ruolo: **COPIA**

Stato impostato in fase di creazione

	Creto	Consegnato	Revisionato	Accettato	Rifiutato
Creto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consegnato	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisionato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accettato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rifiutato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

DESELEZIONA TUTTI SELEZIONA TUTTI **APPLICA LE MODIFICHE**

(configurazione finale per ruolo Responsabile Vendite)

E' possibile copiare in maniera veloce una configurazione del Gestore Stati per altro ruolo. Dopo aver selezionato il modulo, il campo e il ruolo che si vuole configurare, selezionare il ruolo da cui si vuole copiare la configurazione e premere Copia.

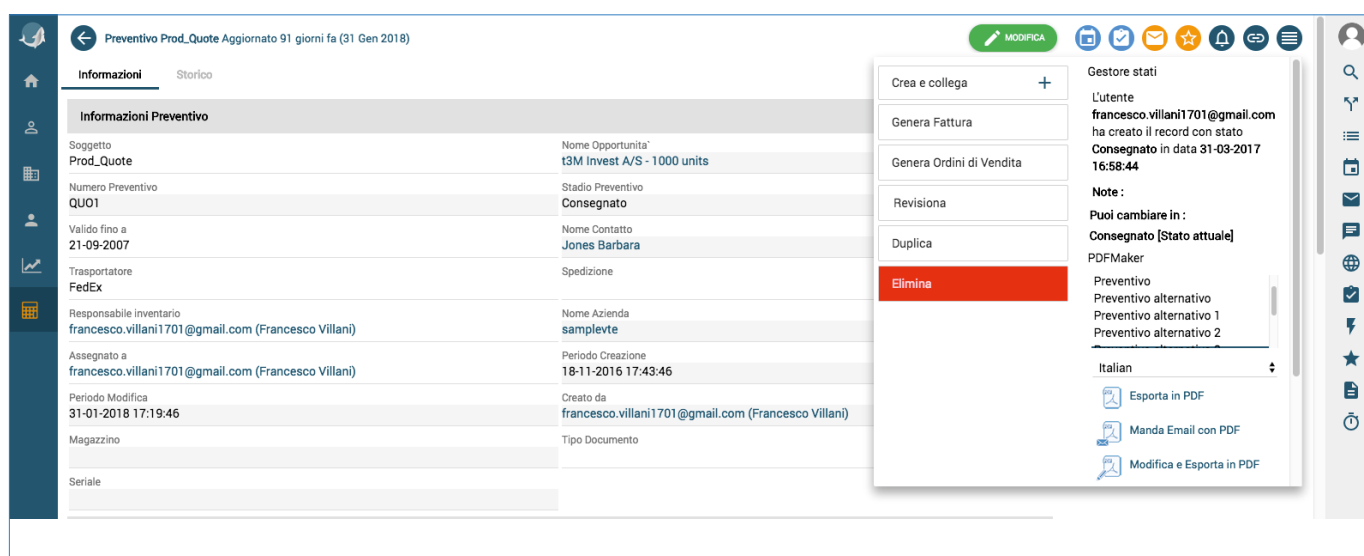
Attenzione! tutti i ruoli devono avere un gestore stati configurato.

Esempio di utilizzo lato agente

Quello che segue è un esempio di utilizzo del CRM lato utente per il caso preventivi, con Gestore Stati configurato.

1. Creazione del Preventivo. Il nuovo record assumerà in maniera automatica e non modificabile lo stato Creato.

2. Modifica dello stato. Per modificare il campo controllato dal Gestore Stati è necessario utilizzare il pannello che viene messo a disposizione all'interno del pulsante Altro, sulla destra nella vista di dettaglio.



Preventivo Prod_Quote Aggiornato 91 giorni fa (31 Gen 2018)

Informazioni Storico

Informazioni Preventivo

Soggetto Prod_Quote	Nome Opportunita' t3M Invest A/S - 1000 units
Numero Preventivo QU01	Stadio Preventivo Consegnato
Valido fino a 21-09-2007	Nome Contatto Jones Barbara
Trasportatore FedEx	Spedizione
Responsabile inventario francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	Nome Azienda samplete
Assegnato a francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)	Periodo Creazione 18-11-2016 17:43:46
Periodo Modifica 31-01-2018 17:19:46	Creto da francesco.villani1701@gmail.com (Francesco Villani)
Magazzino	Tipo Documento
Seriale	

MODIFICA **Altro** **Elimina**

Gestore stati
 L'utente francesco.villani1701@gmail.com ha creato il record con stato **Consegnato** in data 31-03-2017 16:58:44
Note:
 Puoi cambiare in:
Consegnato [Stato attuale]
 PDFMaker
 Preventivo
 Preventivo alternativo
 Preventivo alternativo 1
 Preventivo alternativo 2

Italian

- Esporta in PDF
- Manda Email con PDF
- Modifica e Esporta in PDF

Il pannello riporta l'elenco dei passaggi possibili per l'utente. Per cambiare stato cliccare sulla nuova voce di stato e inserire eventualmente una nota:

Gestore stati

L'utente **admin** ha creato il record con stato Azienda in data 12-05-2016 17:01:31

Note :

Puoi cambiare in :

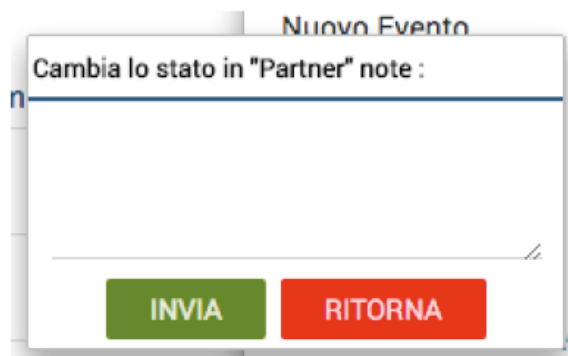
-Nessuno-

Analista

Concorrente

Azienda [Stato attuale]

Integratore



3. Lo Storico Stati registra ciascun cambio di valore.

Il campo standard dell'entità sarà pertanto non modificabile tramite picklist.

Gestore stati - Lista					
id	vecchio stato	nuovo stato	utente	note	data
1	-Nessuno-	Azienda	admin		12-05-2016 17:01:31

17.4 Campi Condizionali

I Campi condizionali consentono di definire permessi speciali di accesso ad uno o più campi di uno stesso modulo al verificarsi di una condizione definita all'interno di esso, con le medesime logiche dei filtri avanzati.

Al verificarsi di una condizione:

- uno o più campi vengono resi nascosti;
- uno o più campi passano in sola lettura;
- uno o più campi vengono resi visibili e modificabili;
- uno o più campi vengono resi obbligatori;
- si crea una combinazione dei punti precedenti.

Tali regole possono essere definite per gli utenti che appartengono a un ruolo, a un ramo della gerarchia oppure a un gruppo di utenti.

Esempi d'uso.

a) Nella vostra attività le aziende sono catalogate in tre tipologie (Clienti, Partner e Concorrenti), attraverso il campo Tipo presente in anagrafica. Avete inoltre l'esigenza di definire per ogni tipo un'ulteriore specifica, predisponendo i campi Specifica cliente, Specifica partner e Specifica concorrente.

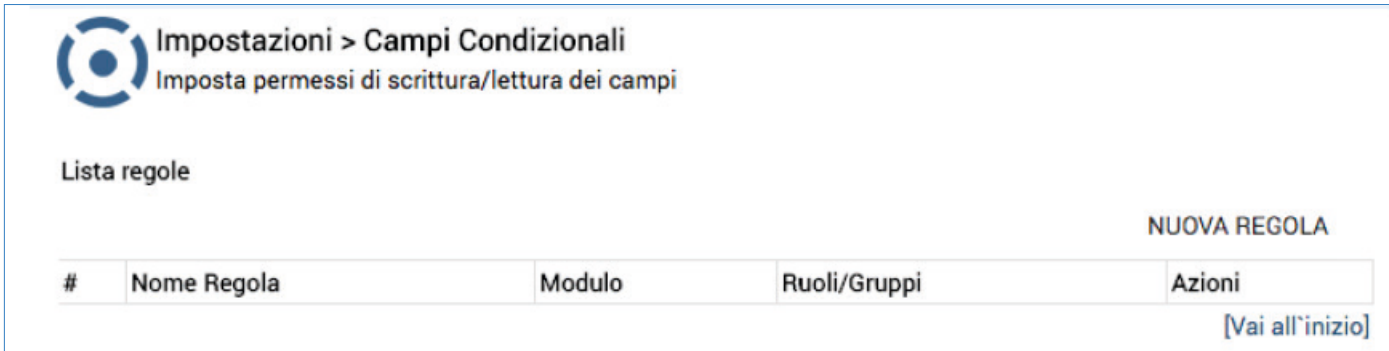
Con i campi condizionali potete configurare come segue:

- se l'azienda è di Tipo = Partner, visualizza il campo Specifica partner e nascondi i campi Specifica cliente e Specifica concorrente (affinché gli utenti non possano compilarli erroneamente);
- se l'azienda è di Tipo = Concorrente, visualizza solo il campo Specifica concorrente;
- se l'azienda è di Tipo = Cliente, visualizza solo il campo Specifica cliente.

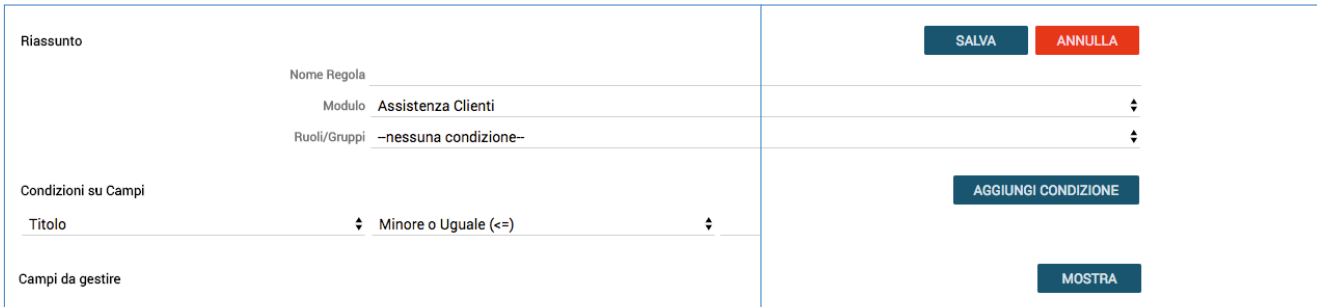
b) Avete predisposto due blocchi di informazioni in anagrafica, uno per la gestione commerciale e uno per la gestione tecnica. Volete dare ai commerciali l'accesso alle informazioni tecniche, però non volete consentire loro di modificarle. Attraverso i campi condizionali potete ridefinire i permessi di accesso sui singoli campi del blocco "Informazioni tecniche" impostandoli come visibili ma non modificabili per il ruolo commerciale.

Vediamo come creare e configurare le regole.

Anche in questo caso solo l'utente amministratore può accedere a Impostazioni > Campi Condizionali.



PASSO 1: configurazione delle regole.



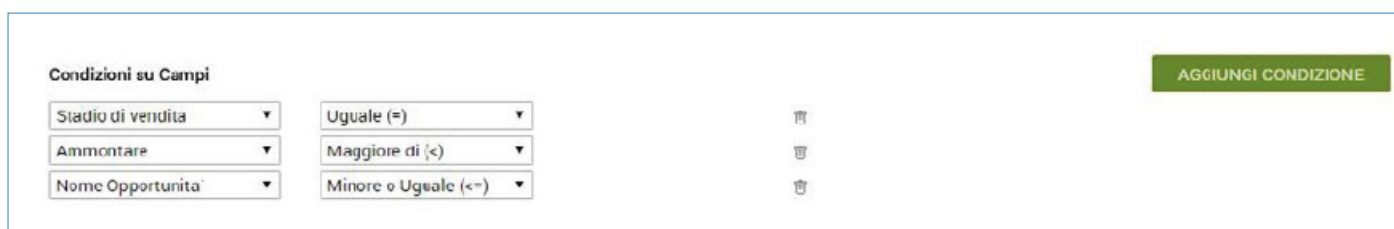
- inserire il nome della regola a proprio piacimento;
- selezionare il modulo su cui applicare la regola;
- indicare il ruolo o il gruppo per cui la regola deve essere valida (la regola sarà quindi applicata a tutti gli utenti che appartengono a tale ruolo o gruppo).

La regola può essere applicata a:

- Un ruolo specifico (es: Ruolo:: Agente)
- Un ramo della gerarchia (es: Ruolo e subordinati:: Responsabile Vendite)
- Un gruppo specifico di utenti (es: Gruppo: Marketing Group)



Inserire successivamente la condizione/ le condizioni che devono essere verificate affinché la regola sia applicata. Considerate che potete definire le regole solo sul modulo scelto.



The image shows a form titled "Condizioni su Campi". It contains three rows of dropdown menus. The first row has "Stadio di vendita" and "Uguale (=)". The second row has "Ammontare" and "Maggiore di (<)". The third row has "Nome Opportunita'" and "Minore o Uguale (<=)". To the right of each row is a trash icon. A green button labeled "AGGIUNGI CONDIZIONE" is located on the right side of the form.

E' possibile definire più condizioni (Aggiungi Condizione): tutte le condizioni sono legate con operatore AND. Per attivare la regola tutte le condizioni dovranno esser soddisfatte. Per i campi di tipo checkbox (flag), inserire 0 per "no" e 1 per "si".

PASSO 2: per accedere all'area di configurazione dei permessi sui campi, premere Mostra. Definite quindi i permessi per ciascun campo.

Campi da gestire	RESET			
	Gestito	Lettura	Scrittura	Obbligatorietà
Informazione Opportunita`	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nome Opportunita`	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numero Opportunita`	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collegato a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ammontare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Data di chiusura attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Data chiusura effettiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonte Lead	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prossimo Step	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestito	Intende gestito dalla regola, al suo verificarsi. I campi che non dovete gestire vanno lasciati disabilitati; in concomitanza di quelli da gestire, spuntare la casella e procedere con le altre. Abilitando solo questo campo, senza i successivi, il campo sarà nascosto.
Lettura	Abilita i permessi di lettura, il campo sarà visibile
Scrittura	Abilita i permessi di scrittura, il campo sarà modificabile
Obbligatorietà	Rende il campo obbligatorio (funzione attiva solo in caso di uso combinato Gestore Stati e Campi Condizionali)

Esempi di configurazione.

- Nascondere un Campo (lo gestite ma non abilitate nessuno dei permessi)

	Gestito	Lettura	Scrittura	Obbligatorietà
Informazione Opportunita`	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nome Opportunita`	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Rendere un campo in sola lettura (lo gestite e abilitate il solo permesso lettura)

	Gestito <input type="checkbox"/>	Letture <input type="checkbox"/>	Scrittura <input type="checkbox"/>	Obbligatorietà <input type="checkbox"/>
Informazioni Ticket				
Titolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collegato a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assegnato a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


VERSIONING: ogni impostazione configurata per i campi condizionali può essere salvata generando una versione (es. v.1.0).

Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.

17.5 Creazione Wizard

La funzione “Creazione Wizard” permette all’amministratore di creare delle procedure guidate (appunto denominate wizard).

È possibile accedere a questa funzione attraverso Impostazioni > Creazione Wizard; seguendo 4 semplici passi sarà possibile creare il proprio wizard personalizzato come si può visualizzare nelle seguenti schermate.


Impostazioni > Creazione wizard

1

Informazioni Wizard

2

Modulo principale

3

Campi

4

Relazioni

ANNULLA

AVANTI >

Scegli il modulo di partenza e il nome del wizard

Nome wizard

Modulo padre

Descrizione

Scegli un nome per questo wizard, ad esempio: "Crea Azienda"

Scegli il modulo di partenza (opzionale)

Impostazioni > Creazione wizard

1 Informazioni Wizard 2 Modulo principale 3 Campi 4 Relazioni

ANNULLA < INDIETRO AVANTI >

Modulo **Assistenza Clienti** Il modulo da creare con questo wizard

Impostazioni > Creazione wizard

1 Informazioni Wizard 2 Modulo principale 3 Campi 4 Relazioni

ANNULLA < INDIETRO AVANTI >

Scegli i campi presenti nel wizard

Campi

<input checked="" type="checkbox"/> O <input checked="" type="checkbox"/> Assegnato a	<input checked="" type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> Collegato a
<input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Priorita`	<input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Nome Prodotto
<input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Importanza	<input checked="" type="checkbox"/> V <input checked="" type="checkbox"/> Stato
V <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Categoria	V <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> Storico Aggiornamenti
I <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> Ore	I <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> Giorni
S <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Pianificazione	S <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> Operazione
I <input checked="" type="checkbox"/> G <input checked="" type="checkbox"/> Titolo	I <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> Descrizione
I <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> Soluzione	I <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> Tempo SLA previsto
B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Data di chiusura	B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> Ora chiusura (hh:mm)

Al termine dello svolgimento dei quattro step sarà possibile visualizzare il wizard creato.

Impostazioni > Creazione wizard

1 Informazioni Wizard 2 Modulo principale 3 Campi 4 Relazioni

ANNULLA < INDIETRO SALVA

Relazioni

- Documenti
- Servizi
- Servizi a Contratto
- Installazioni

Scegli altri moduli collegati

17.6 Creazione Moduli

Questo strumento permette la creazione in autonomia di interi moduli integrati perfettamente nella dotazione standard di vtenext. I moduli generabili sono sia di tipo base (testata-riga) sia commerciale (con blocco prodotti).

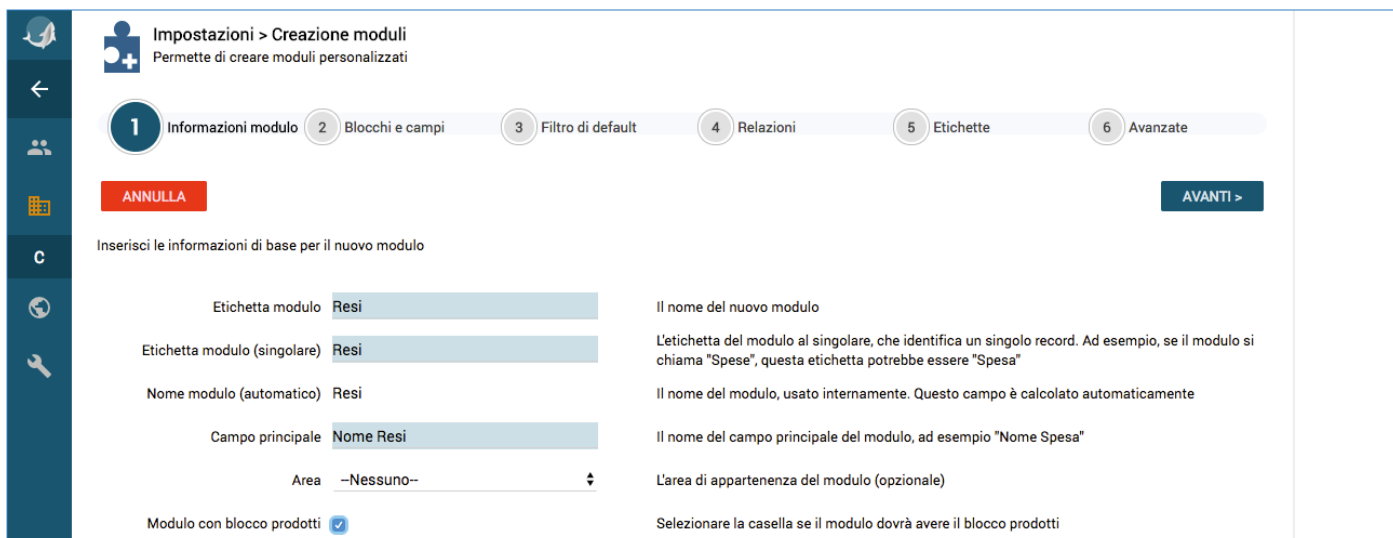
Vediamo passo per passo la creazione di un nuovo modulo del tipo più avanzato; nell'esempio si creerà il modulo Resi.

Per partire con la procedura guidata di creazione del nuovo modulo, cliccare sul pulsante Aggiungi.

17.6.1 Creare un nuovo modulo

PASSO 1: Informazioni modulo

La spiegazione delle singole voci è riportata accanto ai campi da compilare. Digitando il nome da attribuire al nuovo modulo, vengono proposte automaticamente le altre etichette.



Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default 4 Relazioni 5 Etichette 6 Avanzate

ANNULLA AVANTI >

Inserisci le informazioni di base per il nuovo modulo

Etichetta modulo	Resi	Il nome del nuovo modulo
Etichetta modulo (singolare)	Resi	L'etichetta del modulo al singolare, che identifica un singolo record. Ad esempio, se il modulo si chiama "Spese", questa etichetta potrebbe essere "Spesa"
Nome modulo (automatico)	Resi	Il nome del modulo, usato internamente. Questo campo è calcolato automaticamente
Campo principale	Nome Resi	Il nome del campo principale del modulo, ad esempio "Nome Spesa"
Area	-Nessuno-	L'area di appartenenza del modulo (opzionale)
Modulo con blocco prodotti	<input checked="" type="checkbox"/>	Selezionare la casella se il modulo dovrà avere il blocco prodotti

PASSO 2: Blocchi e campi

Alcune delle funzioni del Layout Editor (quelle di creazione e spostamento campi) permettono di riempire il modulo con il contenuto necessario. Tuttavia qui è possibile anche aggiungere campi di relazione con altri moduli, attraverso l'icona .

Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default 4 Relazioni 5 Etichette 6 Avanzate

ANNULLA < INDIETRO AVANTI >

Aggiungi o modifica i campi per il modulo

AGGIUNGI BLOCCO

Informazioni +

Informazioni Resi			
Nome Resi *	↓ →	Assegnato a *	← ↓
Orario creazione	↑ →	Orario modifica	← ↑
Informazioni personalizzate			

Il campo relazione permette di agganciare un record del modulo scelto. Nell'esempio, il nostro reso sarà collegabile a un ordine di vendita presente in sistema; il tipo di relazione è N a 1 (il reso è collegato a 1 solo ordine, l'ordine può essere collegato a più resi).

Il risultato nella scheda reso sarà il seguente:

Aggiungi Campo

Skype

Relazionato a

- Utente
- Utente senza filtraggio permessi
- Utente da lista filtrata

Etichetta:

Moduli relazionati:

- Assistenza Clienti
- Aziende
- Campagne
- Contatti
- Ddt
- Ddt Passivo
- Documenti
- Documento Interno

ANNULLA SALVA

PASSO 3: Filtro di default

Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default 4 Relazioni 5 Etichette 6 Avanzate

ANNULLA < INDIETRO AVANTI >

Configura i campi per il filtro di default

Nome Resi	↕	Assegnato a	↕	--Nessuno--	↕	--Nessuno--	↕
--Nessuno--	↕	--Nessuno--	↕	--Nessuno--	↕	--Nessuno--	↕
--Nessuno--	↕						

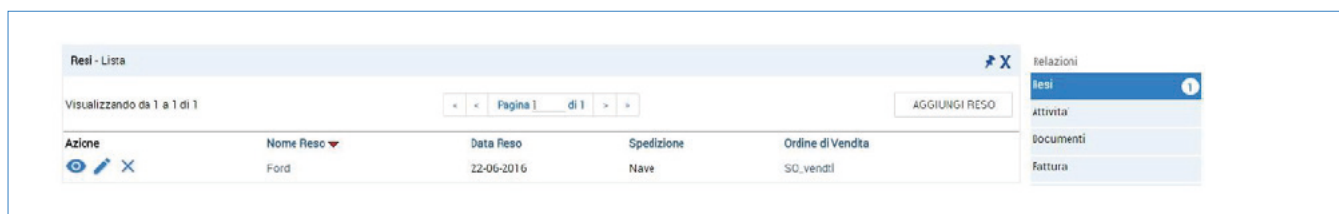
Seleziona i campi per le related lists

Nome Resi	↕	Assegnato a	↕	--Nessuno--	↕	--Nessuno--	↕
-----------	---	-------------	---	-------------	---	-------------	---

Nella prima parte, potete impostare la visualizzazione del filtro “Tutti” scegliendo le colonne che più vi interessano (analogamente a quando create un nuovo Filtro su un modulo).

Nella seconda parte, potete scegliere le colonne di Resi che saranno visualizzate da un modulo collegato.

Il risultato sarà il seguente:



Azione	Nome Reso	Data Reso	Spedizione	Ordine di Vendita
	Ford	22-06-2016	Nave	SO_vendit

PASSO 4: Relazioni

Vi vengono mostrate le relazioni presenti di default e quelle di tipo N a 1 create nello step precedente. Cliccando Aggiungi, potete creare relazioni di tipo N a N, ovvero tramite il menù relazioni. Nel nostro esempio, vogliamo che ogni Reso sia relazionabile a uno o più fornitori, e viceversa. Potete anche aggiungere altre relazioni N a 1.



Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default **4 Relazioni** 5 Etichette 6 Avanzate

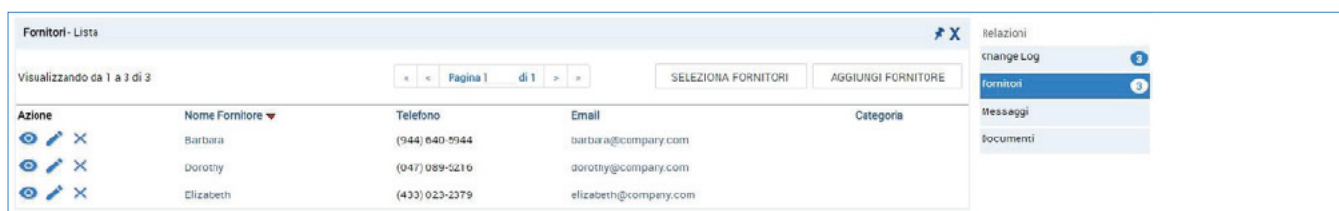
ANNULLA **SALVA**

Primo modulo: Resi Il primo modulo della relazione

Tipo di relazione: N a N Scegli il tipo di relazione. 1 a N significa che ogni record di questo modulo può essere collegato a più record del modulo di destinazione, tramite un nuovo campo in quest'ultimo. N a N permette invece il collegamento libero.

Modulo: Fornitori Il modulo relazionato

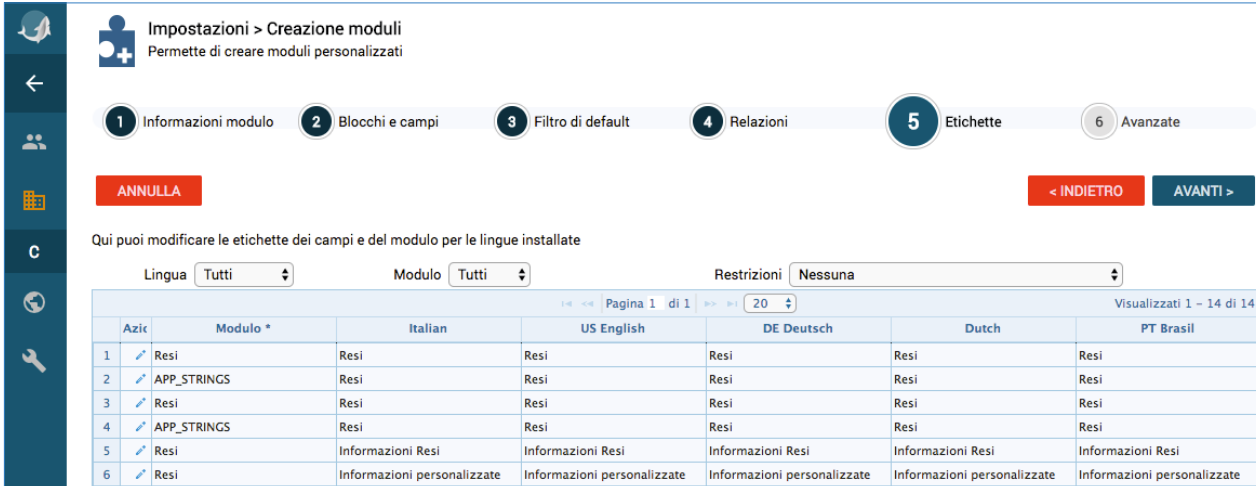
Il risultato sarà il seguente:



Azione	Nome Fornitore	Telefono	Email	Categoria
	Barbara	(944) 640-5944	barbara@company.com	
	Dorothy	(047) 089-5216	dorothy@company.com	
	Elizabeth	(433) 023-2379	elizabeth@company.com	

PASSO 5: Etichette

A questo punto potete tradurre tutte le etichette del modulo nelle altre lingue installate in vtenext. Se non vengono apportate modifiche, il nuovo modulo si presenterà sempre nella lingua con cui lo state creando (nel nostro esempio, italiano).



Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default 4 Relazioni 5 Etichette 6 Avanzate

ANNULLA < INDIETRO AVANTI >

Qui puoi modificare le etichette dei campi e del modulo per le lingue installate

Lingua Tutti Modulo Tutti Restrizioni Nessuna

Azienda	Modulo *	Italian	US English	DE Deutsch	Dutch	PT Brasil
1	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi
2	APP_STRINGS	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi
3	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi
4	APP_STRINGS	Resi	Resi	Resi	Resi	Resi
5	Resi	Informazioni Resi	Informazioni Resi	Informazioni Resi	Informazioni Resi	Informazioni Resi
6	Resi	Informazioni personalizzate	Informazioni personalizzate	Informazioni personalizzate	Informazioni personalizzate	Informazioni personalizzate

PASSO 6: Avanzate

Prima di lanciare il nuovo modulo, potete definirne i principali privilegi di condivisione.

Accesso Condiviso	Privato o pubblico in varie modalità; si veda capitolo Accesso Condiviso
Abilita creazione veloce	Rende il modulo disponibile per la Creazione Veloce, nel menù della barra a destra
Abilita importazioni	Permette di importare nel modulo dati da fonte esterna (file csv)
Abilita esportazioni	Permette di esportare i dati del modulo su file csv
Abilita gestione duplicati	Permette la verifica di dati duplicati all'interno del modulo

Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

1 Informazioni modulo 2 Blocchi e campi 3 Filtro di default 4 Relazioni 5 Etichette 6 Avanzate

ANNULLA **< INDIETRO** **SALVA**

Opzioni avanzate per il modulo

Accesso Condiviso Privato ▾

Le seguenti opzioni verranno applicate a tutti i profili. Una volta che il modulo sarà installato, si potranno modificare dalle Impostazioni

- Abilita creazione veloce
- Abilita importazioni
- Abilita esportazioni
- Abilita controllo duplicati

INSTALLARE

Terminata la procedura di creazione, nella schermata iniziale appare il vostro nuovo modulo accompagnato da una serie di icone. Il modulo non è ancora attivo: dopo averlo creato è necessario installarlo perché esso appaia nel menù moduli di vtenext e sia utilizzabile interagendo con gli altri.

Per attivare il modulo, premere l'icona Play. ▶





Il sistema processerà l'operazione nel giro di qualche istante.

Impostazioni > Creazione moduli
Permette di creare moduli personalizzati

AGGIUNGI **IMPORTA**

Modulo	Etichetta modulo	Campo principale	Installato	Strumenti
Nc	NC	Nome NC	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
GestioneRisorse	Gestione risorse	Nome risorsa	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
Reclami	Reclami	Nome Reclami	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
CompilazioneRapporti	Compilazione Rapportini	Nome compilatore	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
ParcheggiaAuto	Parcheggia Auto	Nome Auto	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
GestioneGarageAuto	Gestione Garage Auto	Nome Garage	Si`	⬆️ ? ⬆️
ProdottiAssistenza	Prodotti Assistenza	Nome blocco prodotti	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
Matricole	Matricole	Matricole name	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️
Indirizzi	Indirizzi	Indirizzo	Si`	⬆️ ? ⬆️
Sondaggi	Sondaggi	Nome Sondaggio	Si`	⬆️ ? ⬆️
Resi	Resi	Nome Resi	No	▶ ✎ ⬆️ 🗑️

17.6.2 Altre funzioni sui moduli: disinstallare, importare, esportare

	Disinstalla il modulo: non sarà più utilizzabile e i record contenuti verranno rimossi
	Modifica le impostazioni relative al modulo, riproponendo i passi precedenti). Funzione disponibile solo se il modulo non è stato preventivamente disinstallato.
	Esporta il modulo in formato xml (archiviato in file rar)
	Elimina il modulo definitivamente; prima di essere eliminato, un modulo in uso deve essere disinstallato
Importa	Importa un modulo salvato in locale in formato xml

17.7 Layout editor





G


Gestore Moduli > Aziende
 Gestisce l'aggiornamento/ installazione di moduli nel CRM

Layout Editor
 Reinventa e modifica il layout di ciascun modulo


Editor di Picklist Standard
 Personalizza i valori delle Picklist in ciascun modulo

Layout Editor Mobile
 Reinventa e modifica il layout di ciascun modulo (Mobile)

Editor di Picklist Collegate
 Modifica i collegamenti tra le picklist


 Campi Formula
 Aggiungi equazioni personalizzate ai campi personalizzati


 Elenco Workflow
 Workflow Disponibili

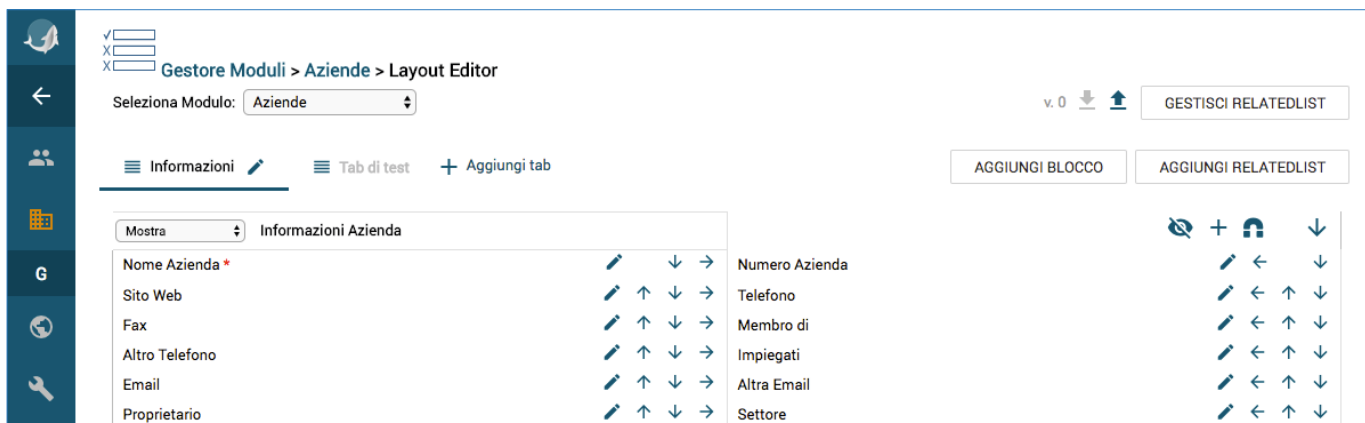
 **Visualizza Campi**
  **Aggiungi Campi**
  **Sposta Campi**
  **Sposta Blocchi**

Il layout editor permette di:

- aggiungere un campo personalizzato all'interno di un blocco
- cambiare il posizionamento di un campo
- modificare le proprietà del campo
- visualizzare l'elenco dei campi nascosti, con possibilità di ripristinarli
- spostare in un blocco i campi presenti negli altri blocchi

- aggiungere nuovi blocchi alla scheda (un blocco è un insieme di campi, utile per mantenere ordinata la scheda)
- operazioni sul blocco: sposta sopra/sotto, elimina (consentito solo se il blocco non contiene campi)
- ordinare le relazioni (serve per definire quali related tenere nel singolo tab configurator)
- aggiungere una nuova tab con relativi blocchi e campi

VERSIONING: ogni impostazione configurata per i moduli, può essere salvata generando una versione (es. v.1.0). Le versioni possono essere esportate o importate per una maggiore sicurezza durante la configurazione.



The screenshot shows the 'Layout Editor' for the 'Aziende' module. The breadcrumb is 'Gestore Moduli > Aziende > Layout Editor'. The 'Seleziona Modulo' dropdown is set to 'Aziende'. The version is 'v. 0'. There are buttons for 'GESTISCI RELATEDLIST', 'AGGIUNGI BLOCCO', and 'AGGIUNGI RELATEDLIST'. The main area shows a table of fields for 'Informazioni Azienda':

Mostra	Informazioni Azienda			
	Nome Azienda *	✎	↓	→
	Sito Web	✎	↑	↓
	Fax	✎	↑	↓
	Altro Telefono	✎	↑	↓
	Email	✎	↑	↓
	Proprietario	✎	↑	↓
	Numero Azienda	✎	←	↓
	Telefono	✎	←	↑
	Membro di	✎	←	↑
	Impiegati	✎	←	↑
	Altra Email	✎	←	↑
	Settore	✎	←	↑

Tipi di campi personalizzati

Vengono riportate di seguito le specifiche dei campi disponibili in fase di creazione:

Testo	E' un campo che può contenere da 1 a 255 caratteri (lettere e numeri). Da definire per- tanto la lunghezza desiderata ed il nome da attribuire
Area di testo	Campo testo con dimensioni preimpostate, di larghezza visiva pari alla scheda e con numero caratteri massimo di 66.000 (lettere e numeri)
Numero	E' un campo che può contenere da 1 a 64 numeri (decimali compresi). Da definire pertanto la lunghezza desiderata, il nome da attribuire e quanti decimali inserire e visualizzare.

Percentuale	Da definire il nome da attribuire al campo (si suggerisce di inserire il simbolo % nell'etichetta, come promemoria). Il campo è puramente numerico con l'impossibilità di superare il 100%.
Valuta	Da definire il nome da attribuire, la lunghezza desiderata e quanti decimali inserire e visualizzare.
Data	Da definire il nome da attribuire. Attiva il datapicker e si autocompila con la data odierna in fase di creazione entità.
Email	Da definire il nome da attribuire. Una volta salvato l'indirizzo email, se cliccato, aprirà la finestra del compositore predefinito per la creazione di un nuovo messaggio.
Telefono	Da definire il nome da attribuire. Una volta salvato il numero, se il centralino è configurato, sarà possibile utilizzare il click-to-call.
URL	Da definire il nome da attribuire al campo. Una volta salvato l'indirizzo url permette l'apertura di esso in una nuova scheda.
Box di controllo	E' un campo flag SI/ NO. Da definire il nome da attribuire.
Picklist	Per creare un menù a tendina con i campi di vostro interesse. Da definire il nome da attribuire al campo e i valori (uno sotto all'altro) della lista.
Combo box a multiselezione	Per creare un menù a tendina dove, tramite il tasto CTRL, potrete selezionare più valori. Da definire il nome da attribuire al campo e i valori (uno sotto all'altro) della lista.
Skype	Da definire il nome da attribuire. Una volta salvato l'ID Skype aprirà direttamente la chat con l'ID inserito.
Picklist Multilinguaggio	Per creare menù a tendina i cui valori saranno disponibili per la traduzione in altre lingue. Da definire il nome da attribuire al campo e successivamente creare i valori (con relative traduzioni) tramite IMPOSTAZIONI > EDITOR DI PICKLIST MULTI-LINGUAGGIO
Skype	Da definire il nome da attribuire. Una volta salvato l'ID Skype aprirà direttamente la chat con l'ID inserito.

Utente	Da definire il nome da attribuire. Serve per inserire un ulteriore legame all'entità con un utente.
Utente senza filtraggio permessi	Da definire il nome da attribuire. Serve per aggiungere un legame tra l'entità e un utente bypassando ruoli e permessi.
Utente da lista filtrata	Da definire il nome da attribuire. Serve per aggiungere un legame tra l'entità e uno tra gli utenti definiti a monte.
Gruppo	Da definire il nome da attribuire. Fornirà un menù a tendina con gli eventuali gruppi disponibili.
Pulsante*	Permette di creare un pulsante che richiama una funzione personalizzata. E' necessario inserire il codice durante la creazione.
Campo tabella	Permette di creare dei campi tabella, che consentono di inserire righe con dei valori a piacere, richiamandoli dai moduli oppure creandoli appositamente
Allega documenti	Permette di creare un campo per aggiungere i documenti contestualmente la creazione di un'entità.

17.7.1 Campo PULSANTE in vtenext

Il campo pulsante, presente in IMPOSTAZIONI > GESTORE MODULI > NOME MODULO > LAYOUT EDITOR, ci permette di inserire una funzione Javascript personalizzata. Questo ci da l'occasione di creare un automatismo/azione su determinati campi nel crm.

Per comprendere meglio quanto affermato, faremo un semplice esempio.

Vogliamo che, cliccando su un pulsante **CONTATTARE**, il campo checkbox **RICHIESTA CONTATTO**, passi da NO a SI' (il campo diventerà flaggato).

Ecco come procedere:

- Andare in IMPOSTAZIONI > GESTORE MODULI > **AZIENDE** > LAYOUT EDITOR e creare il campo box di controllo, denominato **RICHIESTA CONTATTO**. Creare inoltre il campo di tipo pulsante denominato **CONTATTARE**.

- A questo punto, nel campo di tipo pulsante, troveremo due variabili da inserire, oltre al nome che comparirà come etichetta:

1. On click: **confirm('Accounts')** – tra gli apici c'è il nome del modulo in cui stiamo operando
2. Codice:

```
var VTUtils = VTUtils || {
  saveField: function(module, crmid, fieldname, value, callback) {
    jQuery("#status").show();
    var data = "file=DetailViewAjax&module=" + module + "&action=" + module + "Ajax&record=" + crmid + "&recordid=" + crmid;
    data = data + "&fldName=" + fieldname + "&fieldValue=" + value + "&ajaxaction=DETAILVIEW";
    jQuery.ajax({
      url: 'index.php',
      data: data,
      type: 'POST',
      success: function(response) {
        console.log(response);
        if (response.indexOf(":#:FAILURE") > -1) {
          alert(alert_arr.ERROR_WHILE_EDITING);
        } else if (response.indexOf(":#:SUCCESS") > -1) {
          if (typeof callback == 'function') callback();
        }
        jQuery("#status").hide();
      }
    });
  }
};
```

```
        }  
    });  
},  
};  
function confirm(module){  
    var url_string = window.location.href;  
    var url = new URL(url_string);  
    var record = url.searchParams.get("record");  
    VTUtils.saveField(module, record, 'nomecampo', '1', function() {  
        location.reload();  
    });  
}
```

Nell'ultima parte del codice, dove compare **'nomecampo'**, andremo a sostituirlo direttamente col nome del campo che intendiamo modificare. Per trovare il nome di quel campo, basterà utilizzare la funzione "ispeziona" su browser Chrome (tasto destro del mouse) oppure "analizza elemento" su browser Firefox (tasto destro del mouse).

Andando infine nel modulo Aziende, troveremo in dettaglio anagrafica, il nuovo pulsante appena creato. Premendolo, vedremo dopo qualche istante, cambiare il campo flag **RICHIESTA CONTATTO** da no a sì.

17.7.2 Mappatura dei campi personalizzati per la conversione dei Leads

Solo per il modulo Leads, potete mappare i campi personalizzati per il trasferimento del contenuto verso i moduli Aziende, Contatti e Opportunità che, nel momento della conversione, andrà ad eliminare il lead d'origine. Se il campo non è mappato, l'informazione verrà persa.

1. Tramite il Layout Editor, create il campo personalizzato sia su Leads che sui moduli in cui volete trasferire il dato (Aziende, Contatti e/o Opportunità). I campi devono avere le stesse caratteristiche: lo stesso tipo (testo/picklist/numero/...) e la stessa lunghezza.
2. Tramite il pannello Mappatura campi personalizzati, cliccate "Modifica" e successivamente su "Aggiungi campo da mappare" per creare una nuova riga. Quindi scegliete il campo d'origine in Leads e i campi di destinazione appena creati nelle colonne Aziende, Contatti e/o

Gestore Moduli > Leads > Impostazioni Campi
Utenti Mappatura campi

Modifica la mappatura dei campi SALVA ANNULLA AGGIUNGI CAMPO DA MAPPARE

#	Etichetta Campo	Mappatura con altri Moduli			
		Aziende	Contatti	Opportunita'	
1	Fatturato	Fatturato	Nessuno	Nessuno	
2	Citta'	Citta' (Spedizione)	Nessuno	Nessuno	
3	Citta'	Citta' (Fatturazione)	Citta' (spedizione)	Nessuno	
4	Stato	Stato (Spedizione)	Nessuno	Nessuno	
5	Stato	Stato (Fatturazione)	Stato (spedizione)	Nessuno	
6	Descrizione	Descrizione	Descrizione	Descrizione	
7	Titolo	Nessuno	Titolo	Nessuno	
8	Fax	Fax	Fax	Nessuno	
9	Settore	Settore	Nessuno	Nessuno	
10	Fonte Lead	Nessuno	Fonte Lead	Fonte Lead	

I campi preesistenti in vtenext sono già mappati però potete modificarne la mappatura a vostro piacimento.

17.7.3 Gestore Moduli e Layout Editor

Impostazioni > Gestore Moduli
Gestisce l'aggiornamento/ installazione di moduli nel CRM

Moduli Standard Moduli Personalizzati

<input checked="" type="checkbox"/>		Aziende
<input checked="" type="checkbox"/>		Installazioni
<input checked="" type="checkbox"/>		Calendario
<input checked="" type="checkbox"/>		Campagne
<input checked="" type="checkbox"/>		Grafici

Il Gestore Moduli permette l'attivazione e la disattivazione di tutti i moduli presenti all'interno del crm, standard e personalizzati.

Inoltre ci permette di gestire l'aggiornamento, l'abilitazione o disabilitazione e la creazione di moduli nel CRM.

Nella lista dei moduli il flag verde significa che il modulo è attivo come impostazione generale del CRM.


Per disattivarlo e "spegnerlo" (agisce su tutti gli utenti/ profili/ ruoli ad eccezione dell'amministratore) basta cliccare sul flag ed esso si trasforma in una X rossa.

Il Layout Editor è accessibile tramite l'icona ingranaggio sia dal Gestore Moduli.

- **Layout Editor:** creazione campi, aggiunta blocco e spostamento dei campi già inseriti;
- **Layout Mobile:** configurazione del layout dei campi per l'accesso via app;
- **Campi Formula:** per funzioni di calcolo sui campi personalizzati;
- **Mappatura campi personalizzati:** per mappare i campi personalizzati dei leads nei moduli Aziende, Contatti e Opportunità in modo tale che nella conversione il dato venga riportato sulla nuova entità;
- **Workflow:** processi automatizzati presenti sul modulo in cui ci si trova.
- **Editor Picklist collegate:** modifica i collegamenti tra le picklist.
- **Editor Picklist Standard:** personalizza i valori delle picklist in ciascun modulo.

17.8 Editor di Picklist Standard

Permette la modifica del contenuto delle Picklist, aggiungendo o modificando i valori presenti, e l'assegnazione di viste differenti per ruolo (ovvero: due utenti di ruoli diversi vedono valori diversi della stessa picklist).



1. selezionare il modulo
2. scegliere il campo picklist
3. aggiungi valori alla picklist. Qualora la picklist non fosse un campo obbligatorio viene suggerito l'inserimento di una prima voce neutro come -seleziona- per ricordare agli utenti di entrare dentro il menù a tendina e per evitare che venga preso di default il primo valore inserito
4. modifica valori della picklist
5. elimina valori della picklist

6. per abilitare ad altri ruoli la visibilità di un valore di picklist, o per cambiare l'ordinamento delle voci usare il pulsante "Assegna".

Aggiungi valori picklist - Fonte Lead

Valori esistenti

- Chiamata a freddo
- Cliente Esistente
- Autogenerato
- Dipendente
- Partner
- Public Relation
- Mail Diretta
- Conferenza
- Fiera

Aggiungi qui nuove voci

Seleziona ruoli

- CEO
- Manager
- Sales

SALVA
ANNULLA

Attenzione! Alcuni contenuti delle Picklist non possono essere cambiati/ eliminati in quanto impostati di default. Le picklist sono accessibili dal Gestore Moduli.

17.9 Editor di Picklist Multi-Linguaggio

Si rende necessario configurare menù a tendina multi-linguaggio quando si hanno utenti che accedono a vtenext in lingua diversa da quella italiana (le lingue sono disponibili nelle Preferenze Utente) e che quindi, oltre alle etichette, devono vedere tradotto anche il contenuto delle picklist. Le picklist sono accessibili dal Gestore Moduli.

Una volta creati i campi picklist multi-linguaggio tramite il normale Layout Editor, i valori devono poi essere imputati nell'Editor di picklist multi-linguaggio per essere tradotti.

Impostazioni > Editor di Picklist Multi-Linguaggio

Personalizza i valori delle Picklist Multi-Linguaggio in ciascun modulo

Seleziona Modulo Assistenza Clienti ↕

Seleziona la Picklist Firma ↕

* valori disponibili per tutti i ruoli

HelpDeskSignature						
	Codice	Italian	US English	DE Deutsch	Dutch	PT Brasil
<input type="checkbox"/>						

+ ✎ 🗑️ ↻
« << Pagina 0 di 0 >> »
20

Inserire i valori nelle diverse lingue:

Aggiungi Record
✕

Codice (*)

Italian

US English

DE Deutsch

Dutch

PT Brasil

I campi segnati con (*) sono obbligatori

17.10 Editor di Picklist collegate

Configurare dei campi di Picklist Collegate significa instaurare una dipendenza tra i valori di due menù a tendina.

Per esempio, il campo Fattura proporrà il contenuto in base al valore selezionato precedentemente nel menù a tendina Stato.

Per creare un nuovo collegamento tra due picklist da Impostazioni > Editor di picklist collegate, selezionare il modulo di riferimento e quindi indicare la coppia di picklist da collegare.

Impostazioni > Editor di Picklist Standard

Personalizza i valori delle Picklist in ciascun modulo

Seleziona Modulo Fattura

Seleziona la Picklist Stato

Picklist disponibile in Invoice Per CEO

Seleziona Modulo Aziende

Prima picklist

Tipo

Seconda picklist

Rating

Compilare la matrice delle dipendenze:

Prima picklist		Tipo		Seconda picklist		Rating						SALVA	ANNULLA	
		Prima picklist: Tipo												
		-None-	Analyst	Competitor	Customer	Integrator	Investor	Partner	Press	Prospect	Reseler	Other		
Seconda picklist: Rating	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-	-None-
	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired	Acquired
	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo	Attivo
	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed	Market Failed
	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project	Project
	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled	Cancelled
	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown	Shutdown
											ABILITA TUTTO	DISABILITA TUTTO		

La prima riga (intestazione della tabella, in grassetto) riporta i valori della prima picklist. Al di sotto di ciascun valore, nella rispettiva colonna dovete attivare i valori desiderati per la seconda picklist.

Ad esempio, quando sceglierete nella prima picklist il valore Fattura, la seconda picklist vi proporrà i valori che avete attivato in questa matrice nella colonna Stato.

17.11 Editor di campi cifrati

L'editor di campi cifrati permette di proteggere il contenuto di un campo tramite una password di accesso. L'utente può accedere al contenuto del campo solo dopo aver digitato la password di protezione.




Impostazioni > Editor di campi cifrati

Editor di campi cifrati

AGGIUNGI

Nessun campo cifrato. Premere Aggiungi per crearne uno

Scegliere il modulo e il campo di interesse e indicare la password:

 **Impostazioni > Editor di campi cifrati**
Editor di campi cifrati

CREA

ANNULLA

Scegli il campo da cifrare:

Modulo: Campo:

Scegli la password che verrà chiesta per decifrarlo:

Password

Conferma password

Avviso: Se ti dimentichi la password, i dati non saranno recuperabili.

Attenzione! Se si dimentica la password i dati saranno recuperabili tramite assistenza tecnica.

17.12 Impostazione voci di menù



Impostazioni > Impostazione voci di menù

Mostra e/o nasconde le voci di menu, tenere presente che questo non influenza gli amministratori!

MODIFICA

Tipo menù

Lista moduli

Aree

Voci di menu

Moduli in mostra

Ulteriori moduli

Home

Assistenza Clienti

Calendario

Cestino

Messaggi

Ddt

Leads

Ddt Passivo

Aziende

Documenti

Contatti

Documento Interno

Campagne

FAQ

Fattura

Fattura Passiva

Consente di scegliere quali possono essere i principali moduli, e l'ordine, del vostro crm.

17.13 Colorazione viste per lista

Consente l'applicazione di una colorazione personalizzata alle viste per lista sulla base del valore assunto da un campo di tipo picklist o box di controllo.




Per esempio, vogliamo visualizzare le aziende con colorazione in base a Rating.

Impostazioni > Colorazione Viste per Lista
 Imposta la colorazione delle viste per lista

Seleziona Modulo:
 Aziende ⇅







Seleziona un campo:
 Rating ⇅

SALVA

Rating		
--Nessuno--		#f44336
Acquisito		#5c6bc0
Attivo		#5c6bc0

La colorazione verrà mostrata quindi sul filtro Tutti (nessun filtro attivo) e sui filtri creati custom per il modulo.

Visualizzando Record 1 - 3 di 3 Nuovo | Modifica | Duplica | Elimina

Azione	Nome Azienda	Assegnato a	Rating
 	Bianchi S.r.l.	admin	Market Fallito
 	lco solutions s.r.l.	admin	Attivo
 	Rossi SPA	admin	Progetto Annullato

17.14 Campi Formula

I campi formula sono campi personalizzati che realizzano calcoli offrendo il risultato all'interno del campo.

L'esempio propone una situazione verosimile sul modulo Aziende: il campo Margine deve essere il risultato dell'operazione tra l'ammontare dell'opportunità meno il costo fornitore.

Scegliere Nuovo Campo Espressione e configurare la formula.

 **Module Manager > Aziende > Campi Formula**
 Aggiungi equazioni personalizzate ai campi personalizzati

Formule definite per "Aziende"

NUOVO CAMPO ESPRESSIONE

Campo	Espressione	Impostazioni
-------	-------------	--------------

Modifica Espressione

Campo Obiettivo test

Espressione -- Usa Valore Campo -- -- Usa Funzione --

SALVA
ANNULLA

Campo Obiettivo	Espressione
Custom Revenue	<code>annual_revenue / 12</code>
Full Name	<code>if mailingcountry == "India" then concat(firstname,"",lastname) else concat(lastname,"",firstname) end</code>

Nelle formule è possibile utilizzare tutti gli operatori algebrici: più (+), meno (-), diviso (/), per (*).

È possibile configurare dei controlli If/Else seguendo la struttura:

if condizione **then** caso_vero **else** caso_falso **end**

È possibile effettuare espressioni anche con campi di tipo data, in particolare ci sono due operatori:

Modifica Espressione

Campo Obiettivo test

Espressione -- Usa Valore Campo -- -- Usa Funzione --

cf_924

-- Usa Funzione --

- Usa Funzione --
- concat
- time_diffdays
- time_diff

SALVA
ANNULLA

Campo Obiettivo	Espressione
Custom Revenue	<code>annual_revenue / 12</code>
Full Name	<code>if mailingcountry == "India" then concat(firstname,"",lastname) else c</code> <code>concat(lastname,"",firstname) end</code>

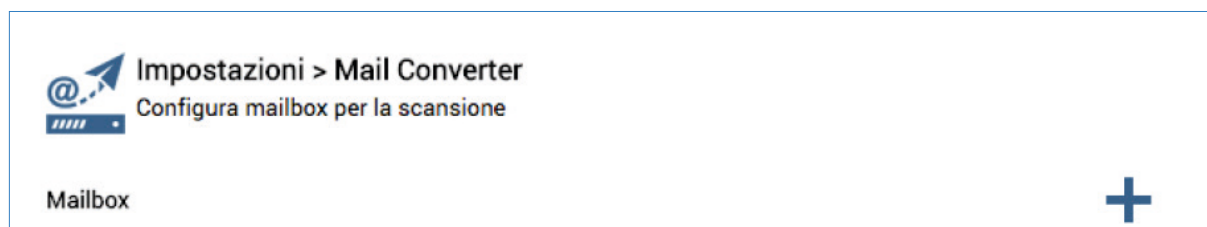
`time_diffdays`: fornisce la differenza in giorni tra due date

`time_diff`: fornisce la differenza in secondi tra due date.

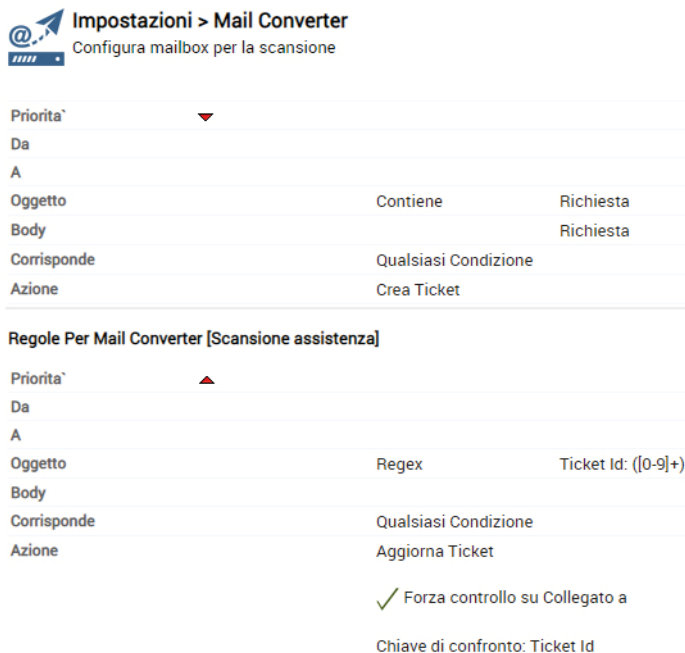
Nota. Se viene inserito un solo parametro nelle funzioni time_diff e time_diffdays il valore restituito nel campo formula è la differenza tra la data attuale e la data inserita in parametro. Ad esempio per il campo personalizzato C si vuole che memorizzi il numero di giorni trascorsi dall'ultimo contatto telefonico dell'Azienda.

17.15 Mail Converter

Il Mail Converter è uno strumento che consente di leggere una o più caselle di posta e, al verificarsi di una condizione su una mail, attivare delle operazioni automatiche quali l'archiviazione della mail relazionandola a un'entità anagrafica o la trasformazione della mail in un Ticket nel modulo Assistenza Clienti.



Inserire i dati della nuova casella di posta.

Regole Per Mail Converter [Scansione assistenza]		
Priorita'	▼	
Da		
A		
Oggetto	Contiene	Richiesta
Body		Richiesta
Corrisponde	Qualsiasi Condizione	
Azione	Crea Ticket	
Regole Per Mail Converter [Scansione assistenza]		
Priorita'	▲	
Da		
A		
Oggetto	Regex	Ticket Id: {[0-9]+'
Body		
Corrisponde	Qualsiasi Condizione	
Azione	Aggiorna Ticket	
	<input checked="" type="checkbox"/> Forza controllo su Collegato a	
	Chiave di confronto: Ticket Id	

N.B.: se si desidera che il Mail Converter, aggiorni ogni volta lo stesso ticket, collegando le risposte che arrivano via email da parte del cliente, è necessario inserire nell'oggetto la variabile "Regex" e come azione, sia la variabile "Aggiorna ticket" e la Chiave di confronto "Ticket ID" (vedi immagine).

Scanner Nome	Indicare a proprio piacere il nome da dare allo scanner
Server Nome	Indicare l'indirizzo del server di posta IMAP, ad esempio: mail.dominioazienda.it
Protocollo	Indicare IMAP4 o IMAP2
Nome utente	Indicare il nome utente per accedere alla casella di posta, solitamente coincide con l'indirizzo email
Password	Indicare la password di accesso alla casella di posta
SSL Tipo, SSL Metodo	Indicate le informazioni relative al protocollo di sicurezza di accesso se richiesto
Stato	Abilita = la scansione della casella di posta è attiva Disabilita = la scansione della casella di posta non è attiva
Cerca	Indicare se: Tutto = tutte le email dopo l'ultima scansione Non lette = solo le email non lette dopo l'ultima scansione
Dopo scansione	Permette di indicare se modificare lo stato della mail dopo la scansione: vuoto = non modifica lo stato Letto = la mail viene marcata come letta

Attenzione! La casella di posta deve essere accessibile in modalità IMAP, non è possibile configurare l'accesso in modalità POP3.

Dopo il salvataggio dei dati della casella di posta è possibile:

- Tramite il pulsante Seleziona Cartelle decidere quali cartelle della casella di posta saranno lette
- Tramite il pulsante Setup Regola configurare le regole del Mail Converter
- Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella

Impostazioni > Mail Converter
Configura mailbox per la scansione

Mailbox +

Info Informazioni

Controlla Ora Seleziona Cartelle Setup Regola Modifica Elimina

Scanner Nome:
 Server Nome:
 Protocollo:
 Nome Utente:
 SSL Tipo:
 SSL Metodo:
 Connetti URL:
 Stato: **Abitato**

Seleziona Cartelle

Attivare il flag in corrispondenza della cartella da scansionare.

Mail Converter
Configura mailbox per la scansione

Mailbox Cartella

Chats Contacts Drafts Emailed Contacts
 INBOX Junk Sent Sent Messages
 Trash

Salva Annulla

Aggiorna
 Seleziona Tutto |
 Deseleziona Tutto

Setup Regola

Attraverso il pulsante Setup Regola è possibile configurare le azioni da intraprendere dopo il controllo e-mail. Cliccare sul pulsante Aggiungi Regola a destra e quindi impostare la regola:

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome: Mail supporto

Da:

A:

Soggetto: Contiene Assistenza

Body:

Corrisponde:

Azione:


Salva Annulla

-- Seleziona Condizione --
 Contiene
 Non Contiene
 Uguale
 Non Uguale
 Inizia con
 Finisce con
 Regex

Da	Indicare una condizione sul campo Da: (mittente), se non presente lasciare il campo vuoto
A	Indicare una condizione sul campo A: (destinatario), se non presente lasciare il campo vuoto
Soggetto	Indicare una condizione sul campo Oggetto, se non presente lasciare il campo vuoto
Corpo	Indicare una condizione sul corpo della mail, se non presente lasciare il campo vuoto
Corrisponde	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi Condizione: almeno una condizione deve risultare vera (OR) • Tutte le condizioni: tutte le condizioni devono risultare vere (AND)
Azione	Indicare l'azione da intraprendere al verificarsi delle condizioni. <ul style="list-style-type: none"> • Crea ticket: crea un ticket a partire da una mail, con le seguenti caratteristiche: • Collegato a: sulla base dell'indirizzo email del mittente, viene inserito il Contatto, se non presente rimane vuoto • Titolo: oggetto della mail • Descrizione: corpo della mail • Documenti: eventuali allegati alla mail • Aggiorna Ticket: aggiorna un ticket esistente • Aggiungi A/ DA: archivia la mail agganciandola all'anagrafica del Lead/Azienda/ Contatto con controllo su indirizzo del mittente [DA] o del destinatario [A] della mail

E' possibile impostare più regole e definire le priorità attraverso le frecce

Regole Per Mail Converter [Info]

Priorita` 

Da


A

Oggetto Proprio Tutto

Body

Corrisponde Tutte le Condizioni

Azione Aggiorna Ticket

Priorita` 

Da contatto@vtenext.com

A

Oggetto Contatto cont

Body

Corrisponde Tutte le Condizioni

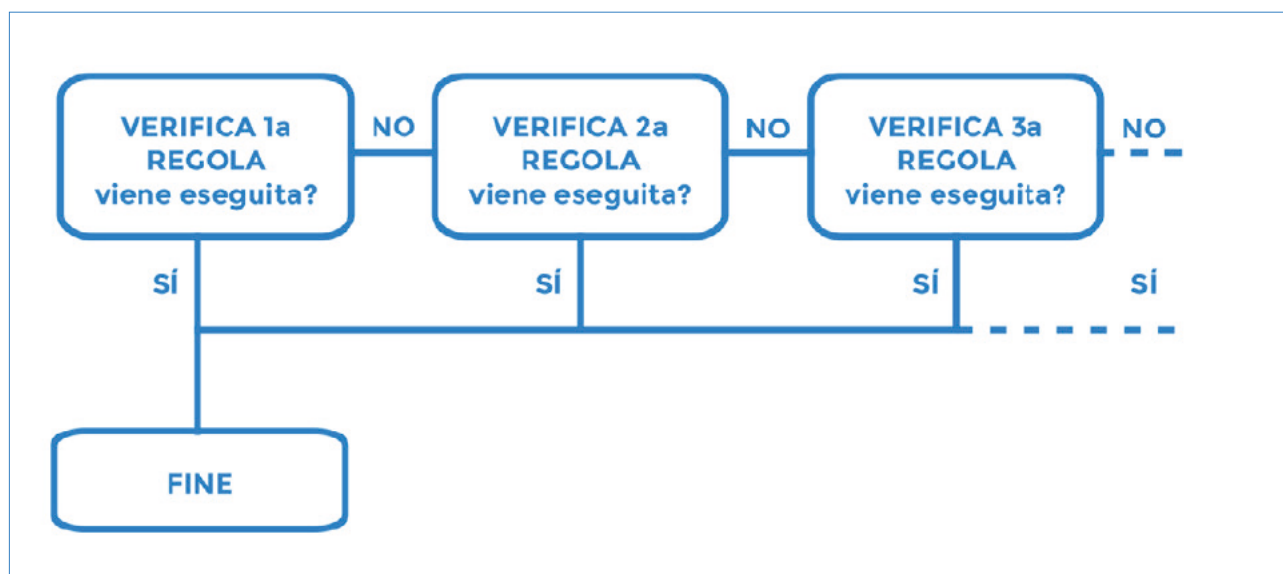
Azione Non fare nulla

Priorita` 

Da contatto@vtenext.com

A

Logica:



Controlla Ora

Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella.

Attenzione! Per attivare il controllo automatico occorre attivare un job nel server di vtenext. Vedere il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

17.16 Importazione Dati

Questo strumento permette di importare dati in vte (se l'installazione è on-site) partendo da una fonte esterna, sia di tipo csv (come già avviene tramite l'importazione standard di anagrafiche) sia database.

Potete schedulare il processo secondo una certa frequenza temporale e inserire query avanzate per l'estrazione dei dati.

Vediamo passo per passo la procedura di importazione prendendo ad esempio il caso di importazione database.

Per configurare una nuova importazione, premere Aggiungi.

N.B. Per l'import di moduli che hanno al loro interno anche i prodotti (es. Ordini di vendita o Preventivi la procedura è differente.

Sono necessari 3 differenti file csv da importare nell'ordine descritto:

- Un file contenenti i prodotti all'interno del blocco con solamente i dati basilari.
- Un file per la 'testata' del modulo contenente il blocco prodotti ove verranno inseriti solo i dati ad esso inerenti.
- Un file contenente dei dati essenziali per il blocco prodotti dove serviranno due campi identificativi per poter collegare la 'testata' e i 'prodotti' precedentemente importati; oltre ad essi serviranno i campi come obbligatori : Nome prodotto, Quantità e Prezzo listino.

IMPORTANTE Nei relativi moduli dei primi due file va creato un campo da utilizzare per il collegamento tra i due nel blocco prodotti es. - id esterno

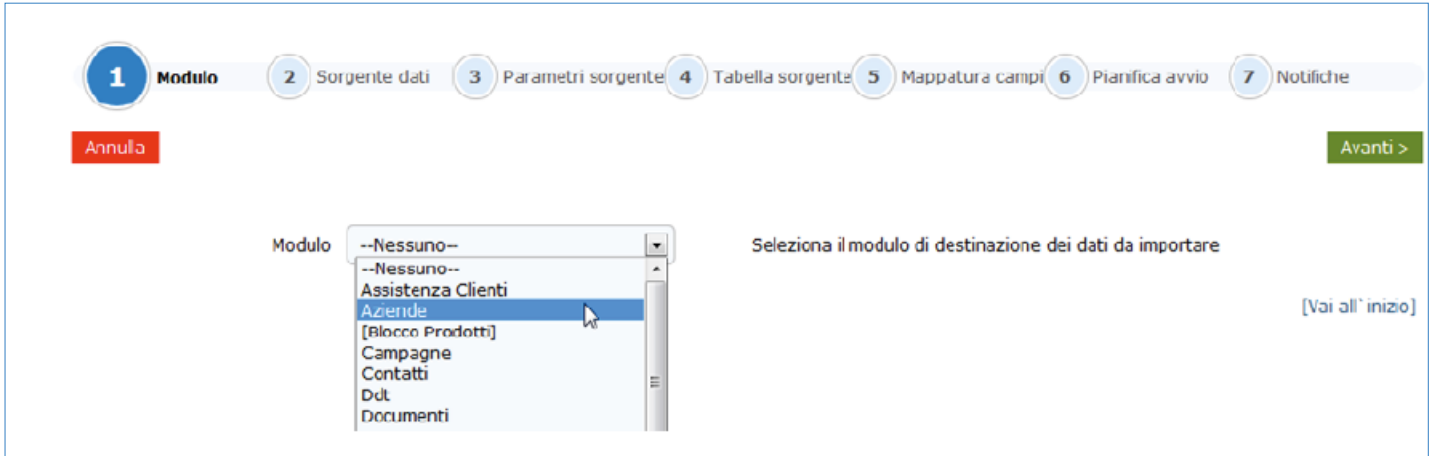
Dopo aver importato i primi due file, bisogna ricordare di mappare come campo identificatore l'id esterno, con la procedura precedentemente descritta sarà possibile, creando una terza importazione, selezionare 'blocco prodotti' tra i moduli disponibili (nell'esempio qui sotto si tratta di 'Ordini di vendita').

A questo punto nella mappatura del modulo 'blocco prodotti' bisogna impostare come campi di collegamento i due id esterni precedente creati nei due moduli e successivamente inseriti con i csv.

Nel caso in cui nel CSV da importare si abbia un campo di tipo Uitype 10 con collegamento ad un'altra entità, per importarlo correttamente è necessario che prima sia stata eseguita un'importazione della suddeta entità con il record ad esso collegato e mappato un campo identificativo esterno nella stessa modalità precedentemente descritta per il blocco prodotti.

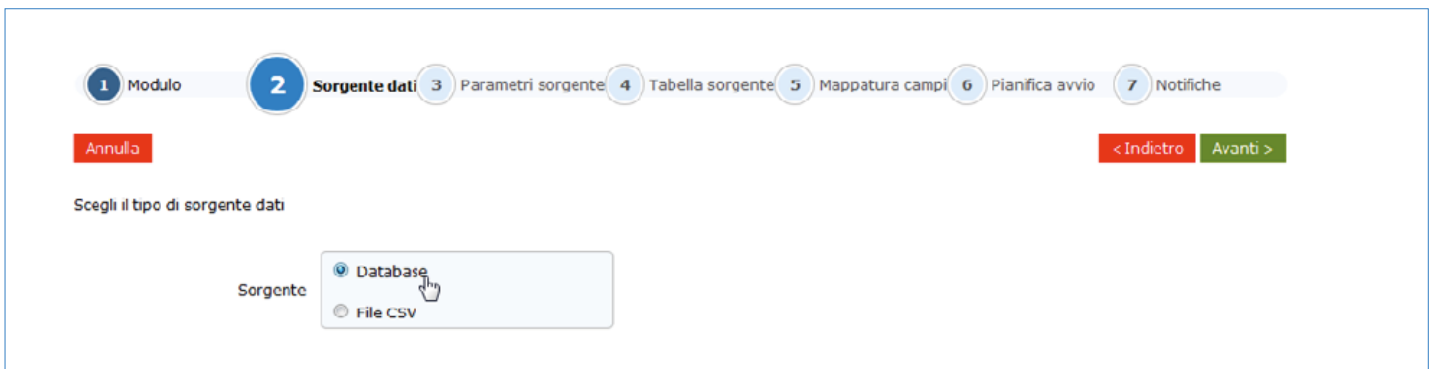
PASSO 1: Modulo

Selezionare il modulo di destinazione dei dati.



PASSO 2: Sorgente dati

Selezionare il tipo di sorgente, se csv o database.



PASSO 3: Parametri sorgente

Compilare i parametri del server che contiene il db per effettuare la connessione.



PASSO 4: Tabella sorgente

Scegliere la tabella sorgente contenuta nel database; se necessario, nello spazio sottostante impostare una query di estrazione avanzata dei dati.

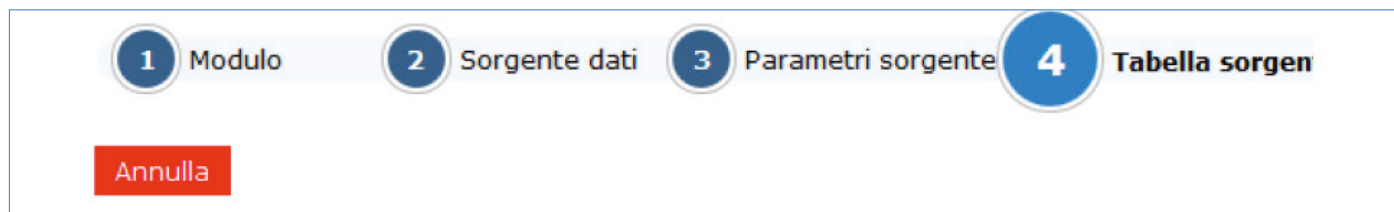


Tabella di origine

customers

--Nessuno--

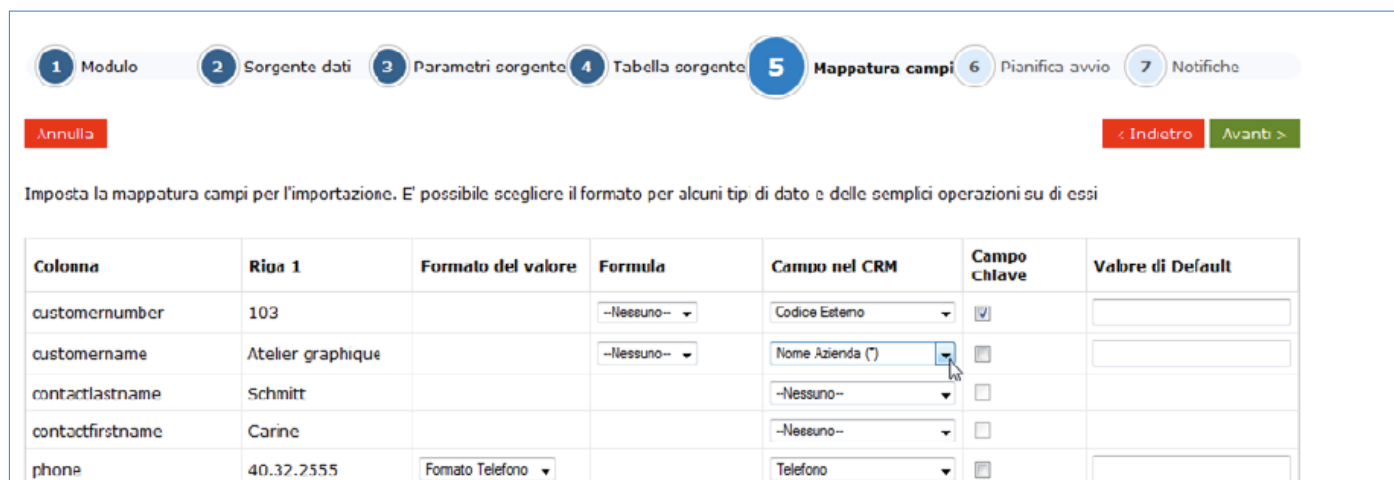
customers

PASSO 5: Mappatura campi

Analogamente alla procedura standard di importazione da csv, è necessario mappare i dati presenti nella tabella d'origine con i campi presenti in vtenext, in modo che l'informazione giunga a destinazione sul CRM nel campo corretto.

È necessario selezionare il campo chiave; inoltre per alcuni campi è possibile scegliere il formato (es: formato telefonico) o utilizzare semplici formule (es: anteposti codice).

Più in basso nella videata, potete selezionare i campi di default in creazione e in modifica.



Colonna	Riga 1	Formato del valore	Formula	Campo nel CRM	Campo Chiave	Valore di Default
customernumber	103		--Nessuno--	Codice Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>	
customersname	Atelier graphique		--Nessuno--	Nome Azienda (*)	<input type="checkbox"/>	
contactlastname	Schmitt			--Nessuno--	<input type="checkbox"/>	
contactfirstname	Carine			--Nessuno--	<input type="checkbox"/>	
phone	40.32.2555	Formato Telefono		Telefono	<input type="checkbox"/>	

PASSO 6: Pianifica avvio

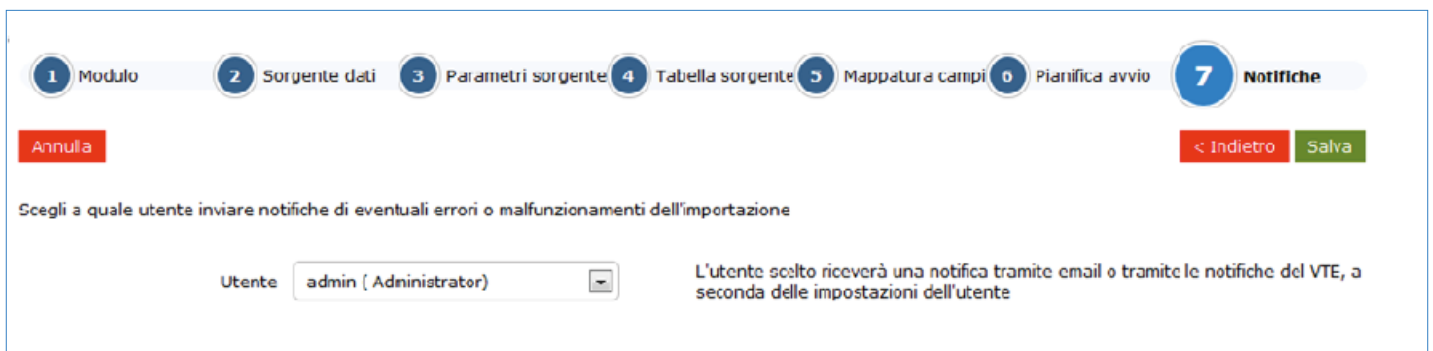
Schedulare il processo secondo un intervallo regolare.



The screenshot shows a progress bar with seven steps: 1. Modulo, 2. Sorgente dati, 3. Parametri sorgente, 4. Tabella sorgente, 5. Mappatura campi, 6. Pianifica avvio (highlighted), and 7. Notifiche. Below the progress bar, there is a red 'Annulla' button on the left and '< Indietro' and 'Avanti >' buttons on the right. The main text asks 'Quando vuoi avviare questa importazione automatica?'. Below this, there is a form with 'Avvia ogni' followed by a text input containing '1', a 'Giorno' dropdown menu, 'alle' followed by a text input containing '22:00'.

PASSO 7: Notifiche






Definire quale utente dovrà ricevere notifica dell'importazione dati.



The screenshot shows a progress bar with seven steps: 1. Modulo, 2. Sorgente dati, 3. Parametri sorgente, 4. Tabella sorgente, 5. Mappatura campi, 6. Pianifica avvio, and 7. Notifiche (highlighted). Below the progress bar, there is a red 'Annulla' button on the left and '< Indietro' and 'Salva' buttons on the right. The main text asks 'Scegli a quale utente inviare notifiche di eventuali errori o malfunzionamenti dell'importazione'. Below this, there is a form with 'Utente' followed by a dropdown menu showing 'admin (Administrator)'. To the right of the dropdown, there is a note: 'L'utente scelto riceverà una notifica tramite email o tramite le notifiche del VTE, a seconda delle impostazioni dell'utente'.

Altre azioni

Terminata la creazione del processo di import, nel menù generale dello strumento Importazione Dati vengono mostrate le importazioni salvate con le informazioni relative a ultimo/prossimo avvio. È possibile fare altre azioni.

	Importazione abilitata/disabilitata (per cambiare, cliccare sull'icona)
	Avvia l'importazione ora
	Modifica della configurazione (vengono riproposti i passi precedenti)
	Lettura del resoconto ultima importazione
	Elimina l'importazione

18 Altre impostazioni di vtenext

E' possibile definire ulteriori impostazioni all'interno di vte.

18.1 Template email

Come per il modulo delle Newsletter, l'utente amministratore (in questo caso), potrà accedere all'editor dei template email.

Un template email può essere utilizzato o per le Newsletter o per il modulo Messaggi e può essere messo in cartella pubblica o privata.


All'interno di esso potranno essere mappati i campi variabili di determinati moduli.

18.2 Webforms

Attraverso lo strumento Webforms di vtenext è possibile creare un form web da inserire all'interno del proprio sito, per esempio il classico form "contattaci". I dati inseriti nel webform saranno automaticamente inviati al CRM nel modulo Leads.

Per creare un nuovo webform, da Impostazioni > Webform cliccare sul pulsante





Impostazioni > Webforms

Gestione dei Webforms

Webform Informazioni

Informazioni Webform

*Nome Webform *Modulo: **Leads** ⌵

*Assegnato A **admin (Administrator)** ⌵ URL di ritorno **http://**

Descrizione

Informazioni Campi

Nome campo	Valore di default	Nascosto Obbligatorio Campo nel webform
<input type="checkbox"/> Formula saluti		salutationtype
<input type="checkbox"/> Nome		firstname
<input type="checkbox"/> Telefono		phone

18.2.1 Webform con campi GDPR

All'interno dei webform, dalla versione 18.12 in poi, sono stati abilitati i campi GDPR.

Ad esempio è possibile richiedere il consenso Marketing, il Consenso terze parti, il Consenso Profilazione, etc e salvare all'interno della scheda del lead la scelta effettuata con IP e data-ora.

Di seguito i dettagli della configurazione:

i campi gdpr sono raggruppati in blocchi da tre (visione, data-ora, IP).

Pertanto, occorre settare i campi visione informativa come obbligatori, per visualizzare il campo nel webform come picklist (SI/NO) e costringere quindi l'utente ad una scelta.

I campi data e IP dovranno essere campi nascosti (quindi settare il flag nascosto a si nella configurazione del webform).

Nel campo data come valore di default dovrà essere inserito

"\$(general : (__VteMeta__) date_Y_m_d) \$(general : (__VteMeta__) time)"

Nel campo IP come valore di default dovrà essere inserito

"\$(general : (__VteMeta__) clientip)".

Così facendo, si ottiene nel blocco del gdpr il settaggio del consenso + data-ora e IP della richiesta.

<input type="checkbox"/> Via				lane
<input type="checkbox"/> Città				city
<input type="checkbox"/> CAP				code
<input type="checkbox"/> Provincia				state
<input type="checkbox"/> Stato				country
<input type="checkbox"/> Descrizione				description
<input checked="" type="checkbox"/> Visione Informativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	gdpr_privacypolicy
<input checked="" type="checkbox"/> Data Visione Informativa	<input type="checkbox"/> Selezione Opzione... \$(general : (__VteMeta__) date_Y_m_d) \$(general : (__VteMeta__) time)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gdpr_privacypolicy_checkedtime
<input checked="" type="checkbox"/> Indirizzo IP Visione Informativa	<input type="checkbox"/> Selezione Opzione... \$(general : (__VteMeta__) clientip)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gdpr_privacypolicy_remote_addr
<input type="checkbox"/> Consenso Dati Personali				gdpr_personal_data
<input type="checkbox"/> Data Consenso Dati Personali				gdpr_personal_data_checkedtime
<input type="checkbox"/> Indirizzo IP Dati Personali				gdpr_personal_data_remote_addr
<input type="checkbox"/> Consenso Marketing				gdpr_marketing
<input type="checkbox"/> Data Consenso Marketing				gdpr_marketing_checkedtime
<input type="checkbox"/> Indirizzo IP Consenso Marketing				gdpr_marketing_remote_addr
<input type="checkbox"/> Consenso Terze Parti				gdpr_thirdparties
<input type="checkbox"/> Data Consenso Terze Parti				gdpr_thirdparties_checkedtime
<input type="checkbox"/> Indirizzo IP Consenso Terze Parti				gdpr_thirdparties_remote_addr



Assegnato a	Assegnatario del Lead
URL di ritorno	Alla pressione del pulsante di conferma del webform, l'utente verrà reindirizzato all'indirizzo qui indicato (ad. Esempio la pagina di ringraziamento)

Una volta creato il webform, clicca sul pulsante "Visualizza Form" per visualizzare il codice html da includere all'interno della propria pagina web.

18.3 Customer Portal

E' possibile configurare le funzioni del proprio portale clienti attraverso la voce Customer Portal.

Impostazioni > Customer Portal Consente di Configurare il Customer Portal Plugin

Impostazioni Base		Impostazioni Avanzate
Modulo	Sequenza	Visibile
Assistenza Clienti	↓	✓
FAQ	↑↓	✓
Fattura	↑↓	✓
Preventivi	↑↓	✓
Prodotti	↑↓	✓
Servizi	↑↓	✓
Documenti	↑↓	✓
Contatti	↑↓	✓
Aziende	↑↓	✓
Installazioni	↑↓	✓
Scadenze	↑↓	✓
Operazioni	↑↓	✓
Pianificazioni	↑	✓

Impostazioni Base **Impostazioni Avanzate**

VTF 5.0

Nelle Impostazioni di Base è possibile:

1. scegliere quali voci (moduli) devono essere attivi lato portale
2. definire l'ordinamento delle voci

Nelle Impostazioni Avanzate è invece possibile definire:

- la visibilità dei dati attraverso l'opzione Visualizza tutti i record:

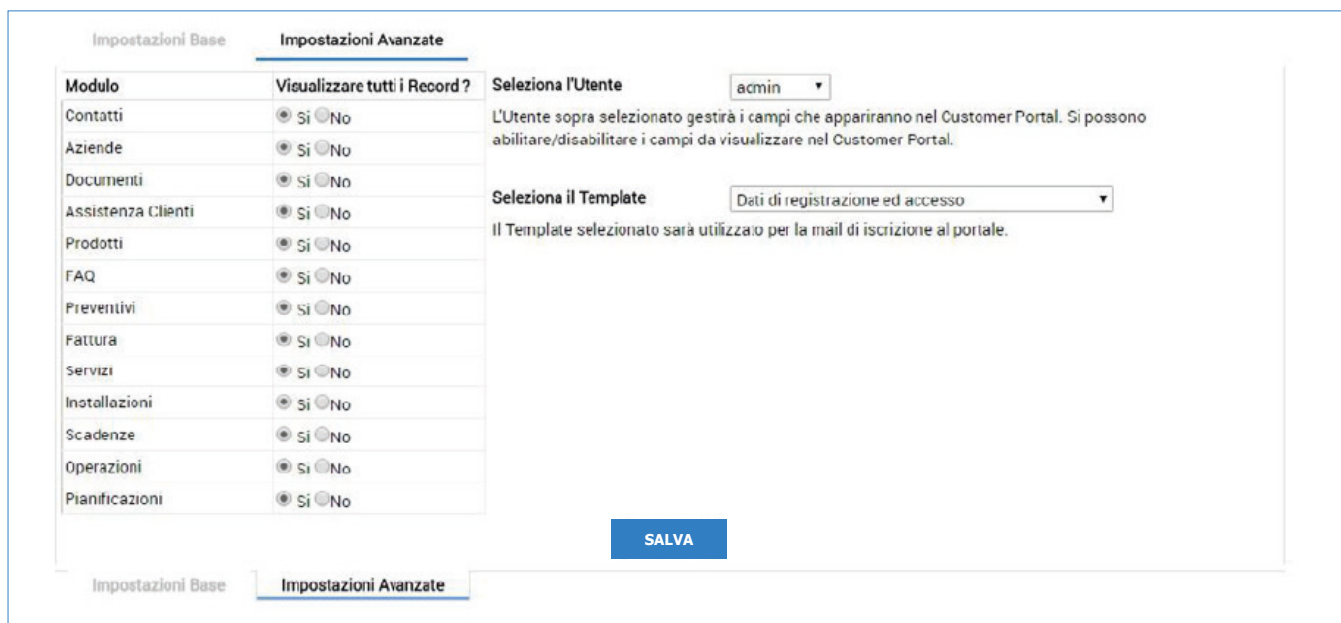
Si: il cliente visualizza sia i dati relazionati alla propria anagrafica contatto (ticket, documenti, ecc), sia i dati relazionati all'anagrafica azienda a cui è collegato

No: il cliente visualizza solo i dati relazionati alla propria anagrafica contatto e non quelli relazionati all'azienda a cui è collegato.

Attraverso l'opzione Seleziona l'utente è possibile attribuire la stessa visibilità di campi che ha un utente al cliente lato portale

Quando un Ticket viene creato dal Portale Clienti, viene assegnato a questo utente. E' possibile,

comunque, assegnare il Ticket ad un altro utente CRM. L'utente assegnatario riceverà un'immediata email di notifica. Questa funzione risulta molto utile per la gestione dei Ticket attivi. Attraverso l'opzione Seleziona il template email è possibile decidere quale template email deve utilizzare il sistema per comunicare i dati di accesso al portale



Modulo	Visualizzare tutti i Record ?
Contatti	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Aziende	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Documenti	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Assistenza Clienti	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Prodotti	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
FAQ	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Preventivi	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Fattura	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Servizi	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Installazioni	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Scadenze	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Operazioni	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Pianificazioni	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No

Seleziona l'Utente

L'Utente sopra selezionato gestirà i campi che appariranno nel Customer Portal. Si possono abilitare/disabilitare i campi da visualizzare nel Customer Portal.

Seleziona il Template

Il Template selezionato sarà utilizzato per la mail di iscrizione al portale.

SALVA

18.3.1 Come abilitare il Customer portal a un utente

Possono essere abilitati al vostro Customer portal solamente i contatti presenti nel vostro vte.

All'interno della singola scheda contatto flaggare il box di controllo presente nel blocco UTENTE PORTALE ed inserire una data di inizio supporto e una di fine.

All'abilitazione del flag, il sistema manda in autonomia un messaggio all'indirizzo indicato nel campo email con le credenziali per accedere al vostro portale.

Le date invece determinano l'effettivo periodo di accesso che permettete al vostro cliente.

18.3.2 Interfaccia del Customer Portal

Una volta inserite le proprie credenziali di accesso, il vostro cliente potrà innanzitutto inserire una nuova richiesta di assistenza e poi potrà accedere dalle voci del menù a sinistra, alle entità

che avrete relazionato alla sua scheda contatto (solo dei moduli abilitati).

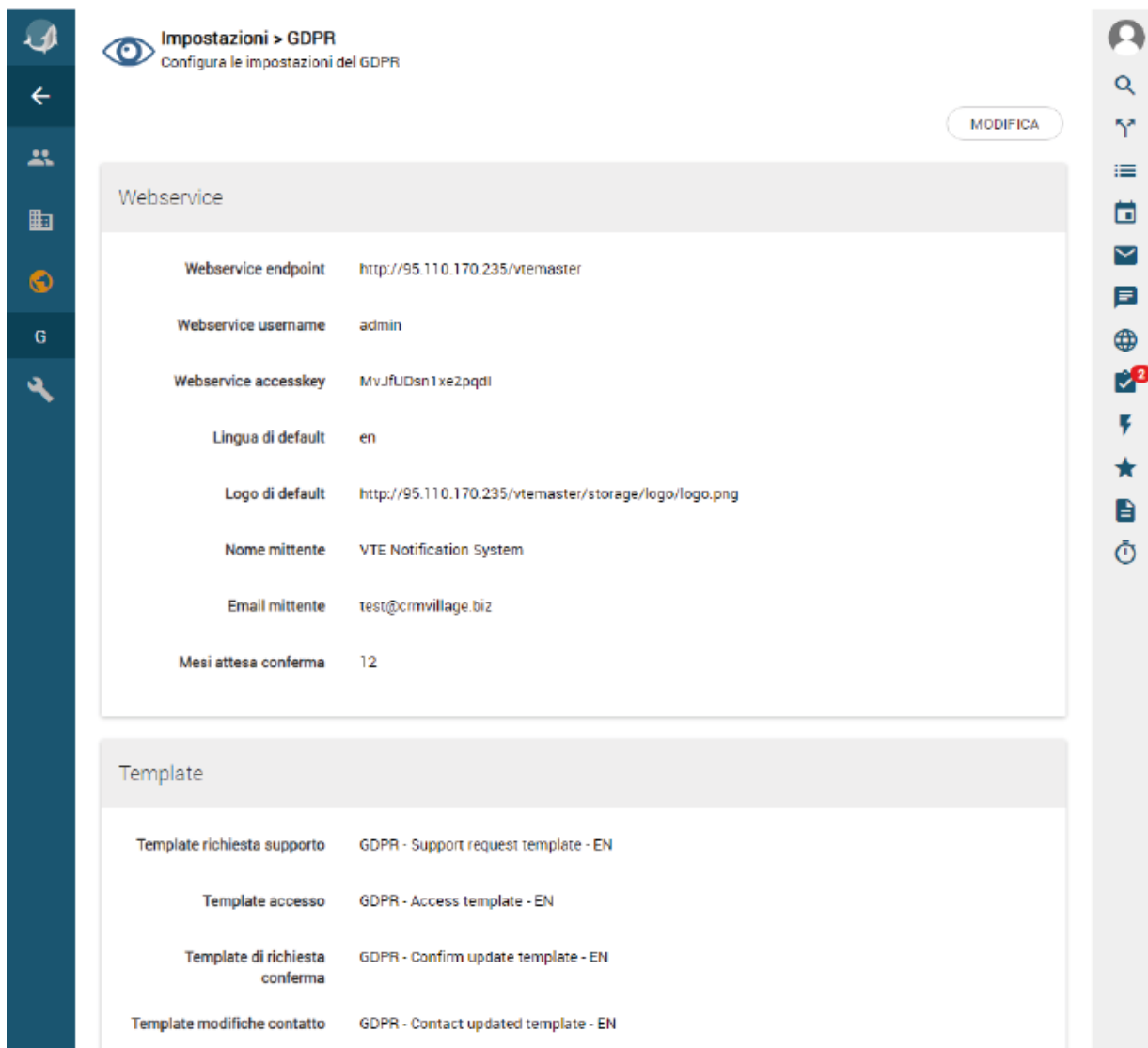
Le richieste di assistenza prevedo di default un invio di una mail all'indirizzo del contatto, con il riepilogo e l'id identificativo del ticket.

Ogni commento successivo verrà sempre notificato via email.

Una volta gestita la richiesta del contatto, potrà (se soddisfatto del risultato) chiudere il ticket.

18.3.3 Impostazioni modulo GDPR

Per la gestione della privacy, tramite le funzionalità del modulo GDPR, possono essere personalizzate determinate configurazioni, i template proposti per la comunicazione tramite campagne GDPR e l'informativa privacy della vostra azienda.



Impostazioni > GDPR
Configura le impostazioni del GDPR

MODIFICA

Webservice

Webservice endpoint	http://95.110.170.235/vtemaster
Webservice username	admin
Webservice accesskey	MvJfUDsn1xe2pqqdI
Lingua di default	en
Logo di default	http://95.110.170.235/vtemaster/storage/logo/logo.png
Nome mittente	VTE Notification System
Email mittente	test@cmvillage.biz
Mesi attesa conferma	12

Template

Template richiesta supporto	GDPR - Support request template - EN
Template accesso	GDPR - Access template - EN
Template di richiesta conferma	GDPR - Confirm update template - EN
Template modifiche contatto	GDPR - Contact updated template - EN

INFORMATIVA PRIVACY FINALIZZATA ALL'AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Ai sensi del combinato disposto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Testo Unico in materia di Privacy)

e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali


nonché alla libera circolazione di tali dati da qui in poi anche soltanto "GDPR"

PREMESSO


1. che il GDPR, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE) L. 119 del 4 maggio 2016 e, ai sensi dell'art. 99 del GDPR, è entrato in vigore il 25 maggio 2016 e si applicherà obbligatoriamente in ciascuno Stato membro a far data dal 25 maggio 2018;
2. che, fino all'emanazione di provvedimenti diretti ad adeguare il quadro normativo nazionale alle disposizioni del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), si rende necessaria, anche, l'applicazione del Codice della Privacy (D.lgs.n.196/2003), ancorché, nei limiti di quanto ciò non risulterà incompatibile con le previsioni contenute nel GDPR stesso;
3. che, pertanto, fermo restando quanto già previsto e disciplinato dal D.lgs.n.196/2003, il GDPR, con le eccezioni previste all'articolo 2, trova applicazione al trattamento interamente o parzialmente automatizzato di dati personali e al trattamento non automatizzato di dati personali contenuti in un archivio o destinati a figurarvi;
4. che, secondo quanto previsto dall'art. 5 GDPR ("*Principi applicabili al trattamento di dati personali*"), i dati personali dell'interessato sono trattati secondo principi di
 - o di **liceità** ovvero rispetto delle norme; di **correttezza** ovvero rispetto di norme etiche, deontologiche non codificate; e di **trasparenza** ovvero garanzia di consapevolezza dell'interessato, tracciabilità del dato e *disclosure* in ogni momento a richiesta dell'interessato (lettera a);
 - o di "**limitazione della finalità**" ovvero raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime oltre che successivamente trattati con modalità non incompatibili con tali finalità (lettera b);

18.4 Dettagli società

In Dettagli Società potete specificare i dati della vostra azienda.

 **Impostazioni > Dettagli Società**
Specifica l'indirizzo di business dell'azienda

Dettagli Società

Nome Azienda	Acme
Logo Aziendale	
Indirizzo	12 W. Coyote
Città	San Antonio
Provincia	Texas
Codice	78201
Stato	U.S.A.
Telefono	(210) 280-0000
Fax	(210) 280-0001
Website	www.acme.inc
Partita Iva	1234567890
Rea	
Capitale Sociale	
Coordinate Bancarie	

Tali informazioni possono poi essere richiamate all'interno dei template PDFMaker o Email o Newsletter perfatture, preventivi, ordini, ecc. Assicuratevi che la dimensione del logo della vostra azienda rientri nello spazio disponibile per essi.

La dimensione raccomandata è di 150x60 pixel.

Il logo deve essere caricato in formato .png o .jpg.

18.5 Impostazioni Server SoftPhone

vtenext è integrabile con Asterisk, un'applicazione PBX telefonica open source che permette di veicolare le telefonate. Asterisk è un'implementazione libera di un software PBX che offre le stesse funzioni di altri sistemi proprietari con una spesa decisamente inferiore e una maggiore flessibilità. Oggi è un punto di riferimento nel settore, la completezza dei suoi contenuti e la sua affidabilità lo rendono una piattaforma ideale per una vasta gamma di applicazioni: è utilizzato come elemento portante per realizzare mediatori RTG/IP (centralini in grado cioè di utilizzare sia le linee telefoniche tradizionali sia i canali IP), sistemi Centrex (PBX "Virtuali" e centralizzati), applicazioni per la gestione di Call Center ed altro ancora.

Caratteristiche e obiettivi:

1. Effettuare telefonate cliccando sui numeri di telefono direttamente da vtenext.
2. Ricevere notifiche all'interno di vtenext con le informazioni sul chiamante quando una telefonata arriva all'utente. Le notifiche appaiono nell'angolo in basso a destra dello schermo.
3. Visualizzare lo storico delle chiamate nel modulo PBX Manager Module (modulo Gestione Chiamate)
4. Associare le telefonate con il Contatto/ Azienda/ Lead nello Storico Attività.
5. Impostare le estensioni utente attraverso la scheda Preferenze utente.
6. Formato numeri di telefono: è possibile salvare il numero in vtenext in ogni formato, con o senza prefissi e anche con prefissi tipo SIP, PSTN se si usa il carattere: per separare tale prefisso dal numero stesso.

Note: Si raccomanda di non usare caratteri speciali o trattini nel campo telefono/cellulare.

18.5.1 Requisiti e configurazione


Requisiti:

- vtenext installato sul sistema
- Asterisk installato sul sistema.
- Il server contenente Asterisk e quello contenente vtenext devono potersi vedere in rete.
- È necessario avere un'estensione utente di Asterisk valida e un telefono voip configurato

con tale estensione.

Quando il server di Asterisk è configurato per funzionare con vtenext, dovete configurare le impostazioni di vtenext affinché si possa connettere ad Asterisk.

Per inserire le impostazioni del server Asterisk, da  scegliere Impostazioni Server SoftPhone:

 **Impostazioni > Impostazioni Server SoftPhone**
Configura il tuo softphone qui

Configurazione Asterisk	
IP server Asterisk	labs.
Porta del server Asterisk	802
Asterisk username	phi
Asterisk password
Versione di Asterisk	1.6 ↕

All'interno delle Preferenze utente, punto 6. Configurazione Asterisk, è possibile associare l'estensione (interno) per l'utente:

6. Configurazione Asterisk

Estensione Asterisk

Ricevi le chiamate in entrata
no

Utente Innovaphone

Receive Incoming Calls abilita il riconoscimento del chiamante per le chiamate in ingresso. Questa opzione permette, una volta risposto alla chiamata in ingresso, di visualizzare a video sulla schermata del CRM un pop-up, che compare in basso a destra, con indicazione del chiamante e il link per accedere all'anagrafica di dettaglio.

Se il numero del chiamante non è presente in vtenext, nel popup viene proposta la creazione di un lead, di un contatto o di un'azienda.

Attenzione! Impostazioni Server SoftPhone è disponibile soltanto nelle soluzioni on premise di vtenext.

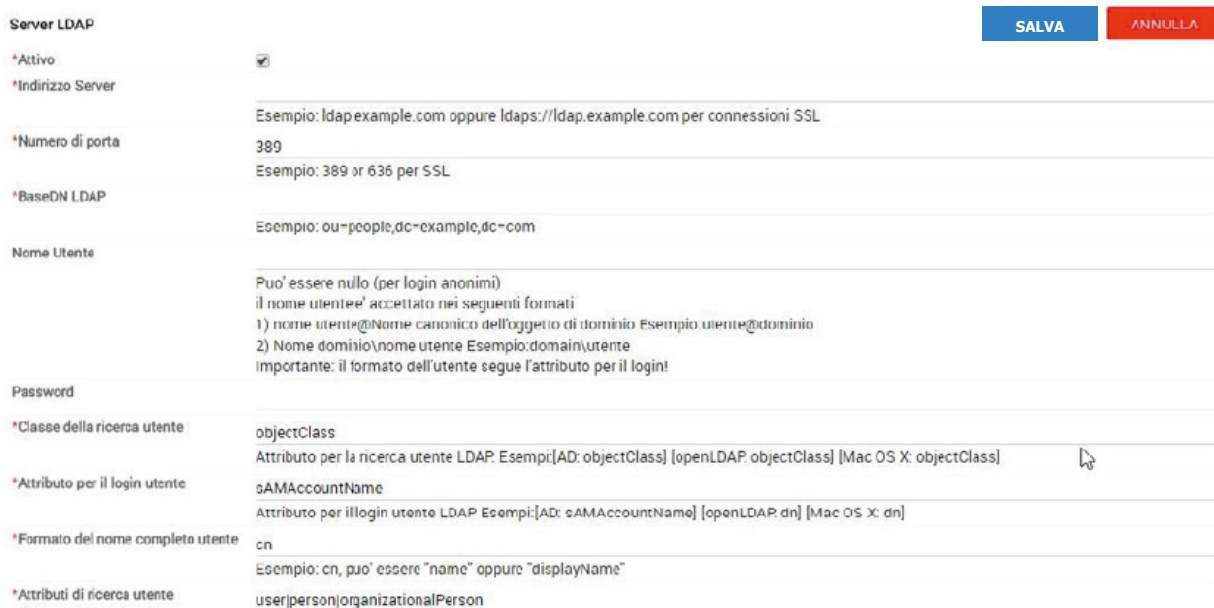
Attenzione! Affinché il riconoscimento del chiamante sia attivo, è inoltre necessario attivare il relativo CRON sul server di installazione di vtenext. Si veda a tal proposito il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

18.6 LDAP

E' possibile configurare i dati del server LDAP in vtenext per la sincronizzazione delle password utente.

Per la configurazione da Impostazioni scegliere Server LDAP.

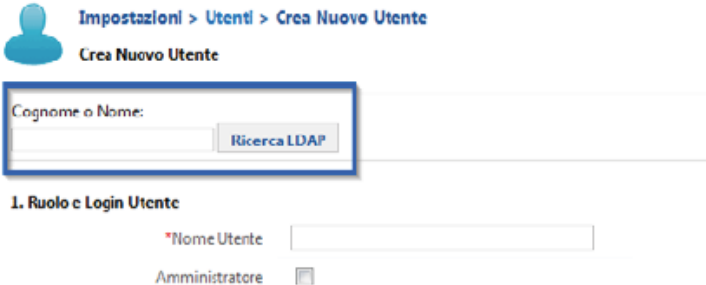
Compilare quindi le informazioni del server LDAP come da indicazioni di figura:



Server LDAP		SALVA	ANNULLA
*Attivo	<input checked="" type="checkbox"/>		
*Indirizzo Server	<input type="text" value="Esempio: ldapexample.com oppure ldaps://ldap.example.com per connessioni SSL"/>		
*Numero di porta	<input type="text" value="389"/> Esempio: 389 or 636 per SSL		
*BaseDN LDAP	<input type="text" value="Esempio: ou=people,dc=example,dc=com"/>		
Nome Utente	<input type="text" value=""/> Può essere nullo (per login anonimi) il nome utente è accettato nei seguenti formati 1) nome utente@Nome canonico dell'oggetto di dominio Esempio utente@dominio 2) Nome dominio\nome utente Esempio:domain\utente Importante: il formato dell'utente segue l'attributo per il login!		
Password	<input type="text"/>		
*Classe della ricerca utente	<input type="text" value="objectClass"/> Attributo per la ricerca utente LDAP: Esempi:[AD: objectClass] [openLDAP: objectClass] [Mac OS X: objectClass]		
*Attributo per il login utente	<input type="text" value="sAMAccountName"/> Attributo per il login utente LDAP: Esempi:[AD: sAMAccountName] [openLDAP: dn] [Mac OS X: dn]		
*Formato del nome completo utente	<input type="text" value="cn"/> Esempio: cn, può essere "name" oppure "displayName"		
*Attributi di ricerca utente	<input type="text" value="user person organizationalPerson"/>		

In fase di creazione di un utente, una volta configurati i dati del server LDAP, è possibile ricercare l'utente:

Il collegamento con LDAP consente:



- la precompilazione di alcune informazioni dell'utente (nome, cognome, email)
- la sincronizzazione delle password di accesso dell'utente

18.7 Valute

E' possibile gestire diversi tipi di valute nel caso vi siano utenti che devono redigere offerte con una valuta diversa da quella proposta per default dal sistema (Euro).

Da Impostazioni > Valute è possibile visualizzare le valute configurate nel sistema e aggiungerne nuove.



#	Strumenti	Nome Valuta	Codice Valuta	Simbolo	Tasso Conversione	Stato
1		Euro	EUR	€	1.000	Active

Per creare una nuova valuta sono richieste le seguenti informazioni:

Nome della Valuta	il nome della valuta che si vuole gestire, per esempio "USA, Dollars (USD)".
Tasso Conversione	Il tasso di conversione deve essere sempre collegato alla valuta base di vtenext
Stato	Attivo/Inattivo

"Nuova Valuta" **SALVA** **ANNULLA**

Nome Valuta

\$ 1

=

Valuta Predefinita

Euro (EUR)

€ 0.878

Stato

Esempi

USA, Dollars → Euro					
1 \$	2 \$	5 \$	10 \$	50 \$	100 \$
0.88 €	1.76 €	4.39 €	8.78 €	43.90 €	87.80 €

Euro → USA, Dollars					
1 €	2 €	5 €	10 €	50 €	100 €
1.14 \$	2.28 \$	5.69 \$	11.39 \$	56.95 \$	113.90 \$

Una volta configurate le valute, è possibile:

- creare preventivi, ordini di vendita, fatture, ddt, ordini di acquisto con le nuove valute.
- associare a ogni utente, tramite scheda Preferenze, la valuta di default. Questa impostazione consentirà all'utente di visualizzare tutti i campi di tipo valuta (ad esempio il campo Fatturato in anagrafica Azienda) nella valuta scelta di default, secondo il tasso di conversione indicato nelle impostazioni.

18.8 Calcolo delle tasse

E' possibile impostare le voci di tassa da utilizzare su Preventivi, Ordini, Fatture e Ddt.

Impostazioni > Calcolo delle Tasse

Gestisce i differenti tipi di tassazione quale IVA, commissioni di vendita, etc etc

Tasse su Prodotti e Servizi			Tasse di Spedizione		
	AGGIUNGI TASSAZIONE	MODIFICA		AGGIUNGI TASSAZIONE	MODIFICA
IVA	22 %	✓	IVA	22 %	✓
VAT	4.5 %	✗	VAT	4.5 %	✗
Sales	10 %	✗	Sales	10 %	✗
Service	12.5 %	✗	Service	12.5 %	✗

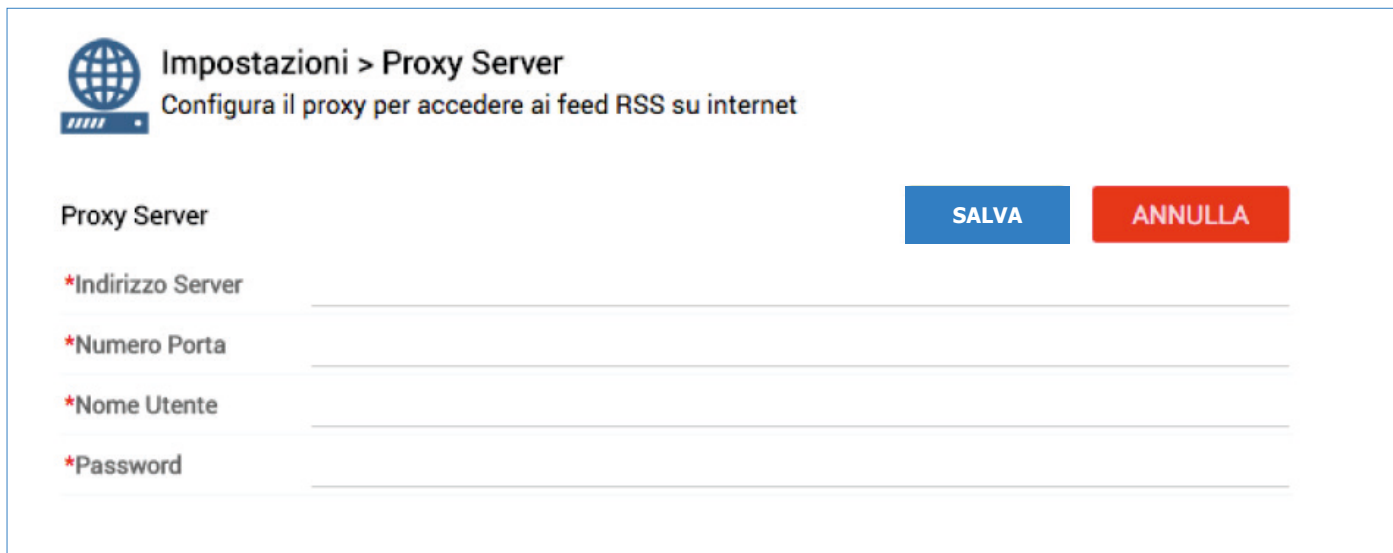
Si possono gestire anche dei valori di tassa negativi, ad esempio per la gestione dell'Enasarco o della ritenuta d'acconto.

Il calcolo delle tasse in Preventivi, Ordini, Fatture e Ddt può essere calcolato per riga oppure per gruppo, a seconda dell'impostazione scelta dall'utente in fase di creazione del documento:

Dettagli Oggetto		Valuta	Modalita' di Tassazione				
Strumenti	*Nome Oggetto	Euro (€)	Quantita' in Stock	Quantita'	Prezzo di listino	Totale	Prezzo
↓	Double Panel See-thru Clipboard sg-106 Descrizione		82127.00	1.00	130.00	130.00	
					(-) Sconto :	20.00	
					Totale dopo Sconto :	110.00	
					(+) Tasse :	0.00	
					Margine :	-153%	
	This is test comment for product of Quotes						110.00
↑	Brother Ink Jet Cartridge sg-125 Descrizione		69535.00	1.00	130.00	130.00	
					(-) Sconto :	20.00	
					Totale dopo Sconto :	110.00	
					(+) Tasse :	0.00	
					Margine :	-227%	
	This is test comment for product of Quotes						110.00
AGGIUNGI PRODOTTO		AGGIUNGI SERVIZIO					
						Totale	0.00
						(-) Sconto	10.00
						(+) Spese di Spedizione	50.00
						(+) Tasse sulle Spese di Spedizione	0.00
						Arrotondamento	10.00

18.9 Server Proxy

Se la vostra azienda sta usando un server proxy per accedere ad Internet, potrete usare il menù Impostazioni del Server Proxy, come mostrato nella figura.



Impostazioni > Proxy Server
Configura il proxy per accedere ai feed RSS su internet

Proxy Server SALVA ANNULLA

*Indirizzo Server _____

*Numero Porta _____

*Nome Utente _____

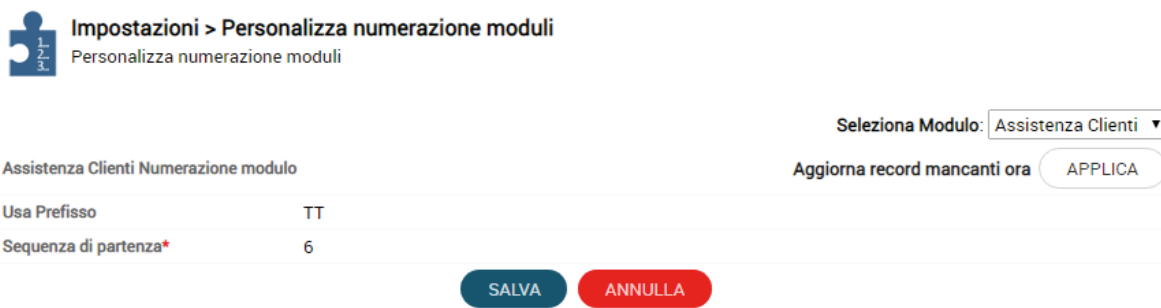
*Password _____

19 Personalizza numerazione moduli

Tramite questo menù si può intervenire sulla sequenza e la codifica del prefisso di ogni entità presente nel crm.

Una volta modificati le due variabili, tramite il pulsante APPLICA potremo aggiornare i record mancanti (ovvero senza protocollo).

NB. Una volta modificato il prefisso di un modulo, i record precedentemente valorizzati con la vecchia numerazione non possono essere aggiornati con la sostituzione.



Impostazioni > Personalizza numerazione moduli
Personalizza numerazione moduli

Seleziona Modulo: Assistenza Clienti ▼

Assistenza Clienti Numerazione modulo Aggiorna record mancanti ora APPLICA

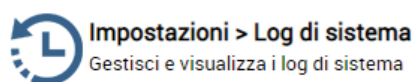
Usa Prefisso TT

Sequenza di partenza* 6

SALVA ANNULLA

20 Log di sistema

Gestisce e visualizza i log di sistema di tipo file o database per i moduli:



Configurazioni globali

Tipo File ▼

Log disponibili

- ✓ ⓘ Processi
- ✗ ⓘ Webservice
- ✗ ⓘ Rest api
- ✗ ⓘ Mail Converter

21 CRONJOB – Processi da pianificare

Per il corretto funzionamento dell'applicazione occorre attivare nel cron/pianificazione attività del server su cui è installato vtenext i job relativi ai processi automatici.

Le funzioni interessate da questa configurazione sono: workflow (invio email), fatturazione ricorrente, import da file csv, promemoria del Calendario, notifiche e resoconto notifiche, newsletter, modulo Messaggi, Mail Scanner e SLA.

Per l'attivazione dell'operazione automatiche occorre inserire nel cron/ pianificazione attività il seguente file:

1. Windows <directoryVtenext>/cron/RunCron.bat

1. Linux <directoryVtenext>/cron/RunCron.sh

Successivamente saranno attivi gli automatismi relativi alle seguenti funzioni:

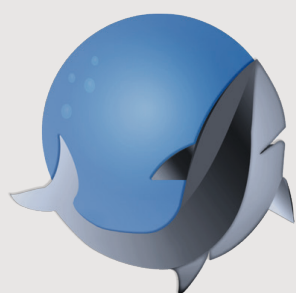
- Workflow (invio email)
- Fatturazione ricorrente (rif. modulo Ordini di Vendita)
- Import da file csv
- Promemoria del Calendario (tab Avvisa all'interno degli Eventi)

- Notifiche e resoconto notifiche (invio via mail di notifiche e resoconto delle notifiche)
- Newsletter
- Modulo Messaggi (download automatico dei messaggi)

Gli automatismi relativi alle seguenti funzioni devono invece essere attivati manualmente:

- Mail Scanner
- SLA

Impostando la colonna active = 1 nella tabella del database Vtenext_cronjob.



vtenext

Il CRM con un cuore BPM

www.vtenext.com

info@vtenext.com

Tel. (+39) 0455117835

Viale Fulvio Testi , 223

20162 Milano