



VERSIONE 2014 – 7.7.0 - SINTESI NOVITA'

Molte le novità nella rel. 7.7.0 del CRM, le parole chiave di questo ultimo rilascio sono:

- **L'Easy to Use:** tra le tante implementazioni per rendere più facile l'uso del CRM evidenziamo la nuova interfaccia utente del modulo Multimedia
- **Aumento funzionalità:** tra cui gestione interviste flessibile, georeferenziazione più ricca, deduplica/privacy sulla gestione dei lead provenienti da server esterni e integrazione con ERP sempre più completa.
- **Performance:** più velocità nell'uso delle campagne e del predictive
- **Integrabilità:** maggiore integrabilità con altri sistemi (connettore per ERP generico, Simple# più potente, etc)
- **Reporting:** sempre più potenti sia per Business Intelligence che per gestione della compilazione automatica di Moduli PDF e RTF
- **Mobile:** novità funzionali e adeguamento ai sistemi mobile, per apparati Tablet e Smartphone

Questo l'elenco delle principali nuove funzionalità del CRM

- **UTENTI**
 - **Duplica profili:** più completa con l'ampliamento alla gestione Dati Utente, Gruppi e Eventi nella copia da utente modello a utente target.
 - **Opzioni eventi:** preconfigurare le regole per gli eventi in scadenza: Tipo di Eventi: Appuntamenti, Richiami, ToDo e Segnalazioni Post vendita
- **ANAGRAFICHE**
 - **Scheda:** nella scheda anagrafica è stato aggiunto il campo Stato Lavorazione e la possibilità di relazionare l'anagrafica ad uno o più articoli di specifico interesse.
 - **Sede:** nella scheda Indirizzi delle Sedi è stato aggiunto il campo Stato Lavorazione e la mappa delle sede.
 - **Contatti:** nella scheda Contatti è stato aggiunto il campo Stato Lavorazione e la possibilità di associare il contatto ad una sede dell'anagrafica.
 - **Azioni:** sul Contatto Telefonico è ora possibile impostare l'operatore che dovrà effettuare la richiamata; è inoltre data visibilità delle Newsletter inviate all'anagrafica.

- **Ricerca:** ampliamento della ricerca contatti con il filtro per “Tipo Consenso” e “Obsoleto” allo scopo di permettere la scelta delle anagrafiche a cui inviare newsletter nel rispetto della Privacy.
- **Importazione:** la struttura di trasposizione è stata ampliata per permettere l’inserimento di informazioni nelle caratteristiche dei Contatti; è inoltre inserita la funzione di deduplica e aggiornamento del Contatto e degli Indirizzi Aggiuntivi.
- **AGENDA**
 - **Visibilità Appuntamenti:** mostra il contenuto solo degli Appuntamenti dell'utente nascondendo il contenuto degli appuntamenti di altri Agenti.
- **BACK OFFICE**
 - **Gestione Obsoleti** Visualizzazione dei campi (Stati, Tipi, ...) contenenti valori divenuti obsoleti con possibilità di aggiornamento degli stessi.
 - **Ricerca con filtro import:** la funzionalità di import Appuntamenti e Opportunità è completata dal filtro in Ricerca Avanzata Backoffice che permette di filtrare anche all'interno delle importazioni effettuate scegliendo tra tutti i record importati o solo quelli aggiornati o aggiunti.
 - **Ricerca Articoli Offerte:** nella funzione Offerta del Back Office è presente una maschera di ricerca degli Articoli in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche.
- **MULTIMEDIA**
 - **Ricerca Articoli nel Carrello:** nella selezione degli articoli per il "carrello" è presente una maschera di ricerca in base a codice, descrizione, variante e caratteristiche.
 - **Interfaccia Easy to Use:** Miglioramenti nel layout e semplificazioni nell'uso della Multimedia tramite ottimizzazione spazi nella pagina, tasti funzione sempre disponibili, spostamento rapido all'esito nel workflow, velocizzazione della renderizzazione dello workflow.
 - **Monitoring Attività Trouble Ticket:** è possibile creare un collegamento tra attività TT svolte ed esitazione campagna. L'informazione permette di realizzare report sull'efficacia degli Operatori sulle attività di Help desk. Si può verificare che la creazione del ticket si contestuale alla chiamata del cliente.
 - **Call Routing Flessibile:** permette l'instradamento delle chiamate telefoniche in modo specifico per la campagna così è possibile gestire al meglio le spese telefoniche del traffico generato: verso BRI/PRI o VOIP di uno o più operatori telefonici e/o scelta delle linee con “IDChiamante” oscurato.
 - **Gestione Documenti:** i documenti preparatori della campagna possono essere archiviati sul CRM ed è possibile la visualizzazione completa di tutti i documenti associati alla campagna.
 - **Miglioramento prestazioni:** maggiore leggibilità della maschera del Gestore Elenchi e velocizzazione del suo uso tramite soppressione opzionale del conteggio dei nominativi nelle campagne proposte.
 - **Rilavora Motivo:** nella Gestione Campagne è possibile reimpostare il nominativo in Aperto, e/o cancellare le Telefonate e/o mantenere l'operatore assegnato.
- **PREDICTIVE**

- **Più performante:** Monitor ottimizzato nella gestione delle Opzioni, ora più esplicative e controllate; motore Predictive potenziato nell'elaborazione prestazioni migliorate del 55%.
- **Least Cost Routing** instradamento delle chiamate generate dal Predictive anche in modalità Least Cost Routing.

- **POST VENDITA**
 - **Più informazioni:** è ora possibile la personalizzazione del contenuto della griglia Contratti e avere più informazioni durante la scelta del cliente.

- **COLLABORATION**
 - **Newsletter verso Social:** le funzioni multicanale si arricchiscono della modalità Social con Post verso LinkedIn, Twitter e Facebook.
 - **Modelli Newsletter:** sono ora disponibili oltre 400 modelli per le newsletter
 - **Account con START TLS** per servizio Email **integrato con Office 365** via START TLS.

- **REPORT**
 - **Business Intelligence Call center:** nuovi modelli Excel utilizzando la funzione GetCrmInfo del CRM per Business Intelligence su attività del Call Center.
 - **Metodi di Stampa:** con la Stampa Unione PDF o RTF è possibile eseguire automaticamente la compilazione dei campi di file PDF/RTF predisposti per essere completati con dati inseriti dall'utente. Con queste funzioni la compilazione del modulo sarà fatta automaticamente usando le informazioni presenti sul CRM. Le funzioni usano, in modalità web services, il servizio Siseco Cloud Print.
 - **Elenco Telemarketing:** da Gestione Campagna è richiamabile il report Elenco Telemarketing con informazioni su: Operatore, Cliente, Motivo, Richiami, Esiti e Data chiusura.

- **SCHEDULAZIONI:**
 - **Conferma d'ordine:** comando schedulato predisposto per l'invio all'agente della conferma di un'offerta.

- **CRM MOBILE VIA WEB**
 - **Mobile Login:** accesso al CRM e uso semplificato da terminali mobili, Table e SmartPhone: tramite "Home Page Mobile" possono accedere alle informazioni più tipiche del CRM realizzate su Pagine Personalizzate.

- **APP CRM MOBILE**
 - **Personalizzazioni:** l'APP CRM Mobile si arricchisce per rispondere alle esigenze del personale in mobilità con ulteriori campi visibili nelle Opportunità (campo note) e Anagrafica (campo tipo cliente)

- **SIMPLE#:**
 - **Griglia Estesa potenziata:** per permettere un veloce sviluppo di funzioni “nuovo” e “modifica” sui record nella griglia, sono stati inseriti nuovi campi per collegare i JavaScript che realizzano i pannelli di inserimento/modifica molto semplici da usare da parte dell’utente.
- **WIZARD:**
 - **Gestione Intervista:** creare, usare e gestire interviste con percorsi diversificati in funzione delle risposte e possibilità di export dei risultati.
- **SERVICE BROKER**
 - **Gestione Storico:** per permettere analisi sulla provenienza dei singoli lead nel CRM sono ora memorizzate le informazioni relative a tutti i lead importati. Nella griglia dello storico ci è la possibilità di selezionare il singolo record e avere le informazioni del Lead oppure filtrare i record ed esportarli..
 - **Deduplica e Privacy:** è possibile impostare i criteri di deduplica da eseguire durante l’acquisizione dei lead e gestire i parametri PRIVACY che verranno gestiti come default nel caso che non siano presenti.
 - **Gestione Tabelle Custom:** è possibile importare nel CRM dati specifici presenti in flussi XML provenienti da server esterni.
- **SINCRONIZZAZIONE CON ERP**
 - **Flessibilità d’uso:** è ora supportata anche la sincronizzazione con gestionale generico.
- **CONFIGURAZIONE CRM**
 - **Modelli:** nuovi modelli disponibili: Agent, Teleselling e altri in arrivo ...