



# Customer Relationship Management

- CRM Aziende -

la soluzione orientata al cliente



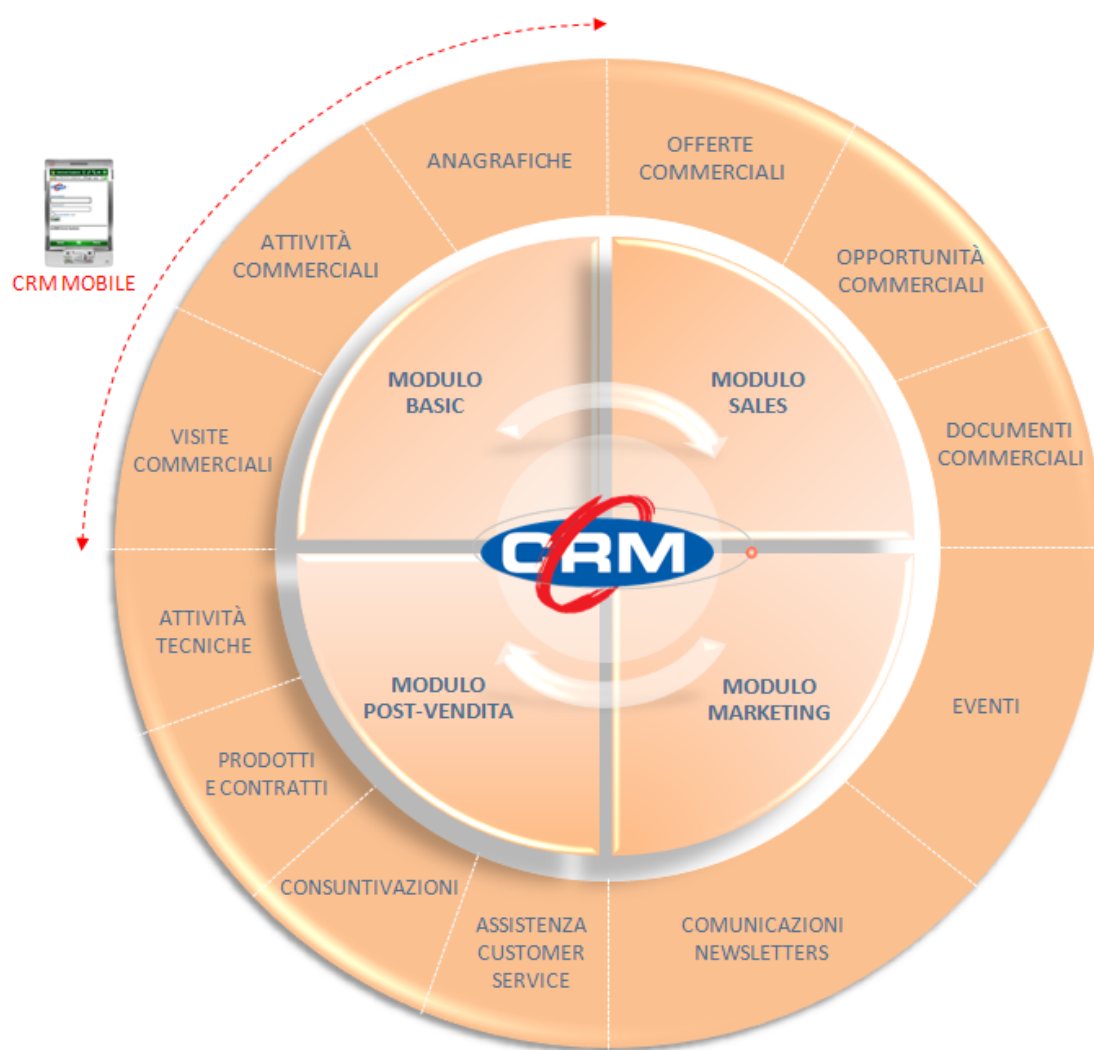


**CRM Aziende** è la soluzione che permette all'impresa di attirare, accrescere e mantenere redditizi i propri clienti in modo rapido e conveniente, grazie alla potente e perfettamente integrata piattaforma per l'automazione della forza vendita, l'automazione dell'attività di marketing e delle attività di post-vendita.

La soluzione permette di avere una fotografia immediata dello stato di un cliente, di pianificare azioni commerciali e di gestione, di effettuare attività marketing su nuovi contatti, di avere una soluzione di direct mail per informare attraverso una comunicazione mirata, di gestire le richieste di assistenza pervenute. Permette inoltre di implementare svariate statistiche in tempi molto ridotti.

Utilizzando CRM Aziende, l'azienda potrà migliorare la conoscenza collettiva del cliente e quindi sfruttare al massimo ogni opportunità di business.

La soluzione CRM di Errevi System è composta da moduli applicativi (qui indicati) che interagiscono tra loro.





## MODULI BASE

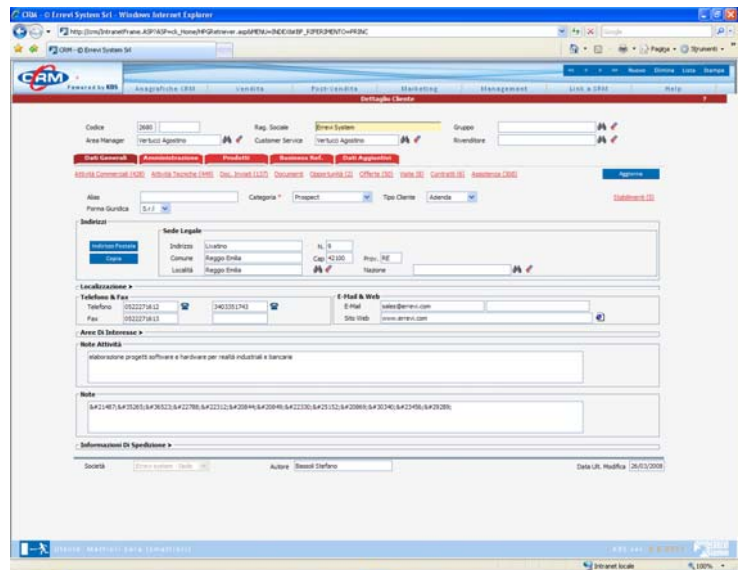
### ANAGRAFICA

L'anagrafica aziendale di tutti i contatti (Clienti, potenziali, distributori, ecc..) viene gestita nel modulo di Anagrafica del CRM. In questo modo i dati e le informazioni commerciali/marketing aggiornate sono contenute in un unico punto di accesso condivisibile e di facile consultazione, con conseguente aumento dell'efficacia e risparmio di tempo nell'ottenimento del dato.

Il cuore della soluzione è costituito dall'anagrafica aziendale.

Tutto il sistema informativo si basa sul cliente/potenziale cliente. Il cliente viene identificato ed organizzato sulla base di queste tre tipologie di dati:

- aziende
- individui
- ruoli



Codice	Area Manager	Reg. Sociale	Gruppo	Indirizzo	Località	Telefono	E-Mail	Note
0001	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0002	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0003	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0004	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0005	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0006	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0007	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0008	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0009	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0010	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0011	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0012	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0013	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0014	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0015	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0016	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0017	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0018	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0019	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	
0020	Verucci Agostino	000000000000	Gruppo	Verucci Agostino	Verucchio	0522271613	www.errevi.com	

La relazione tra queste tre informazioni e l'associazione delle aree di interesse e del mezzo trasmissivo ai vari ruoli che l'individuo ricopre nelle aziende, sono alla base del sistema informativo e del recapito automatico.

L'anagrafica aziendale è costituita da una serie di viste che identificano le macro-informazioni presenti.



## Integrazione dati anagrafiche con i Vostri sistemi

La procedura CRM prevede la possibilità di allineare dei campi già gestiti nel sistema gestionale o in altre tabelle.

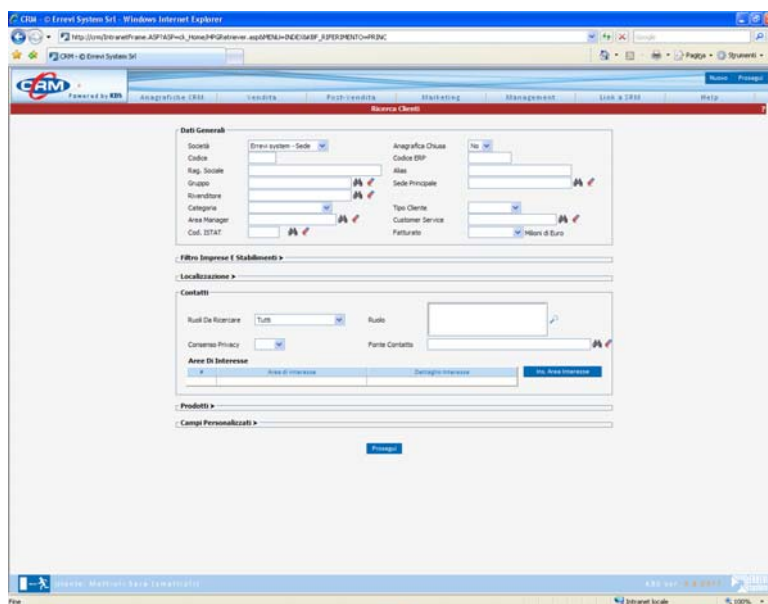
Questa funzionalità risulta molto importante al fine di non dover riscrivere delle informazioni già presenti su altri sistemi aziendali, come appunto il Gestionale. CRM si interfaccia in modo semplice con qualsiasi tipo di gestionale, previo sviluppo e configurazione di apposito connettore. (già creato con ALNUS)

I campi importati dal gestionale vengono mostrati nel CRM e sono solitamente non editabili.

In azienda è solito definire per quali dati "comanda" il gestionale e per quali invece lasciare libertà sul CRM.

Nella maggior parte dei casi, i campi anagrafici delle aziende che sono già censite come CLIENTI vengono importate dal gestionale. Le anagrafiche dei POTENZIALI invece vengono gestite nel CRM.

L'elenco dei campi che devono essere allineati con il sistema gestionale possono essere scelti in fase di realizzazione delle procedure di importazione. L'allineamento con il sistema gestionale può essere schedato a piacere: ogni giorno, ogni notte o più volte al giorno...



## Ricerca anagrafica

Nella procedura è possibile effettuare le ricerche anagrafiche utilizzando l'apposita maschera di ricerca. Questa ricerca è anche utilizzabile per selezionare i destinatari in fase di mailing, faxing e postalizzazione. Il risultato della ricerca delle anagrafiche imprese può essere estratto su un foglio excel con la selezione dei campi desiderati tra quelli a disposizione.

## Ricerca avanzata

Nella procedura è prevista una ricerca avanzata che permette la costruzione di filtri personalizzati sull'utente.

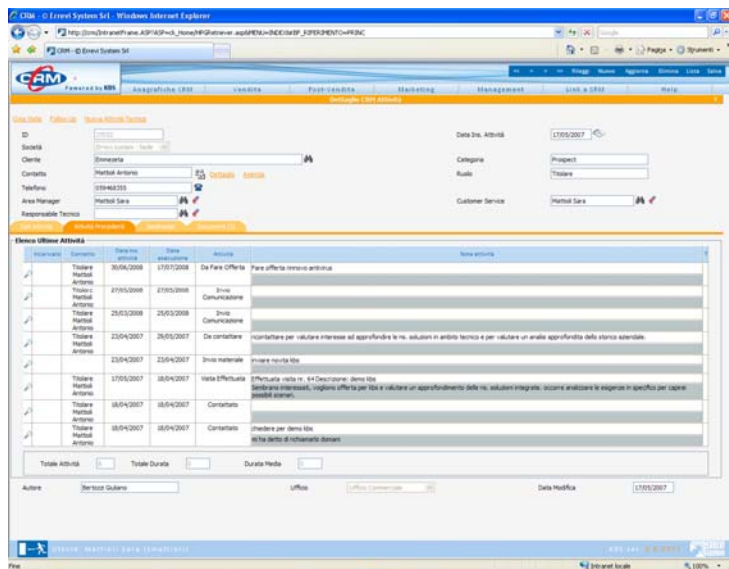
I filtri sono personalizzati per utente. Non esistono filtri comuni.

Questa ricerca è anche utilizzabile per selezionare i destinatari in fase di mailing, faxing e postalizzazione.



## GESTIONE DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il modulo di gestione attività commerciali permette di poter pianificare, gestire e consuntivare tutte le attività di tipo commerciale intercorse con il cliente o potenziale.



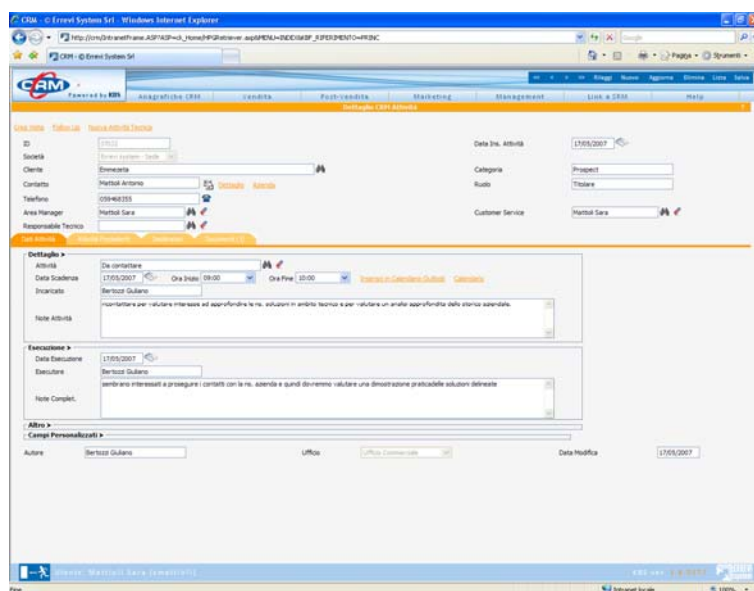
Il modulo prevede la gestione dei contatti avuti con il cliente al fine di memorizzarne la storia e fornire all'operatore una fotografia immediata di quanto precedentemente intercorso.

Consente la gestione di tutte le attività intraprese con i clienti e scaturite da un contatto o da un'attività. Prevede l'elaborazione statistica delle attività svolte e l'elaborazione di una serie di indici che identificano la quantità e la qualità dei contatti: numero di contatti ricevuti e di attività svolte, tipologia (visita, telefonata, riunione...), aree di maggiore interesse...

Permette inoltre di pianificare azioni mirate sul cliente, e gestire attività di Back office e di Front Office scaturite dal normale svolgimento delle proprie mansioni fornendo quindi ad ogni operatore la lista delle attività da eseguire.

Per semplificare la gestione delle attività scaturite dalla pianificazione di azioni commerciali e di marketing, è possibile creare dei cruscotti digitali (vedi dopo) personalizzati attraverso i quali sapere sempre:

- chi devo ricontattare in giornata, o in settimana, o entro la fine del mese...
- quali sono i clienti in attesa di risposte
- quali aziende ci hanno contattato per avere informazioni sui nostri prodotti
- quali clienti non sentiamo da diverso tempo
- quali sono le aziende da visitare nei prossimi giorni



Le attività possono essere ricercate attraverso appositi filtri.



Il risultato della ricerca può essere estratto su un foglio excel con la selezione dei campi desiderati tra quelli a disposizione per effettuare statistiche.



## GESTIONE VISITE

Affiancato alle attività è presente il modulo visite con definizione dei dati emersi durante la visita effettuata presso il cliente e con la possibilità di collegare azioni mirate sulla base della visita effettuata.

La procedura permette di registrare le seguenti informazioni:

- Cliente visitato
- Motivo della visita
- Data prevista visita
- Data effettuata visita
- Durata visita
- Obiettivi raggiunti
- Probabilità di chiusura

The screenshot shows the 'Gestione Visite' (Visit Management) form in the CRM system. It includes sections for:
 

- Clienti:** Fields for N. Visita, Descrizione, Cliente, Categoria, Telefono, Area Manager, and Incanalato.
- Schedulazione:** Fields for Data Visita Prevista, Data Visita Effettiva, Data Visita Prossima, and Durata Visita.
- Partecipanti:** Fields for Partecipanti Cliente, Obiettivo Visita, and Cliente Su Cui Investire.
- Area di Interesse:** A dropdown menu to select the area of interest.
- Campi Personalizzati:** A section for custom fields including 'Numero Partecipanti', 'Richiesta Materiale Promozionale', 'Comenzazioni In Atto', and 'Richiede Demo Online'.
- Feedback:** A 'Feedback Visita' field and a 'Problemi Esistenti Dal Cliente' section.

La procedura permette inoltre di gestire un insieme di campi personalizzati al fine di generare un modulo di visita e gestire anche uno o più documenti di relazione.

N. Visita	Descrizione	Area	Motivo visita	Data visita prevista	Data visita effettuata	Probabilità di vendita	Incanalato
118 89	Analisi tecnica	Area Tecnica	Analisi Tecnica	08/11/2007			Martini Sara
75	Interessati e personalizzati...	Area Tecnica	Analisi Tecnica	03/05/2007	03/05/2007	Alta 90%	Martini Sara
74	Demo onorata, presentabile...	Demo	Primo incontro	06/05/2007	06/05/2007		Martini Sara
73	Visita per demo CRM	Demo	Demo	18/05/2007	28/05/2007	Medio 50%	Martini Sara
71	Analisi Prossime esigenze	Area	Scambio Commerciale	09/05/2007	09/05/2007	Medio 50%	Martini Sara
70	Demo onorata, presentabile...	Area	Primo incontro	02/05/2007	02/05/2007	Bassa 30%	Martini Sara
64	demo ide	Demo	Demo	20/04/2007	18/04/2007		Martini Sara

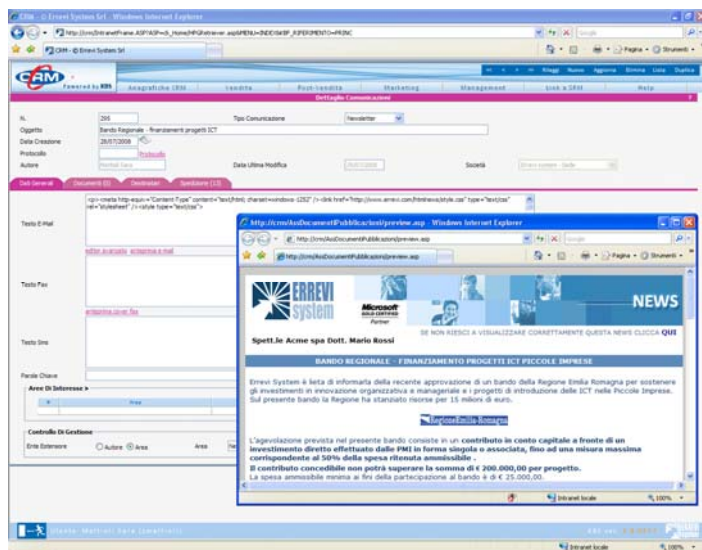
Il modulo visite è altresì collegato al modulo attività al fine di gestire eventuali scadenziari e followup.



## AREA MARKETING

### DIRECT MARKETING

Il modulo di direct marketing permette di effettuare attività di comunicazione mirata, utilizzando un sistema automatizzato e flessibile in funzione delle esigenze del cliente/potenziale. In questo modo la comunicazione risulta mirata e di facile predisposizione e invio.



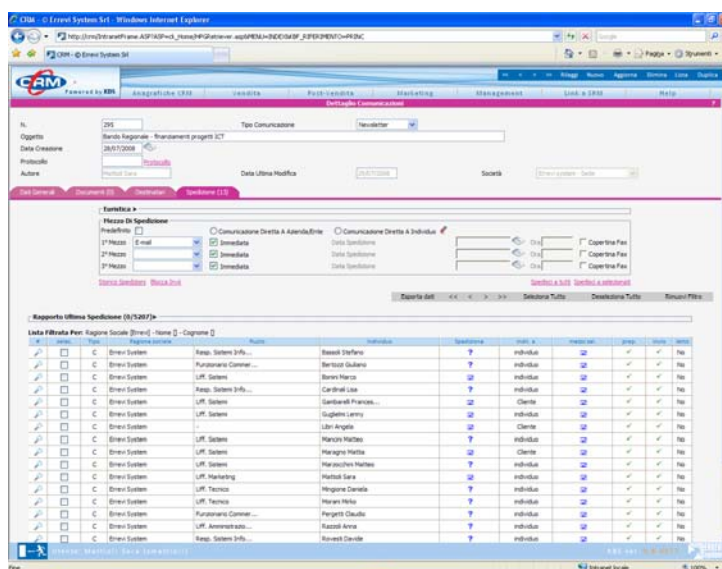
Per ottimizzare i tempi impiegati in attività di direct marketing, tutte le informazioni memorizzate nel sistema vengono codificate per tipologia (news, promozioni, listini, rassegna stampa, fiere, seminari...), per area e sottoarea d'interesse (prodotto, consulenza...), per modalità di trasmissione e ricezione (fax, mail, posta, web...), per tempestività e periodicità.

Velocizzare l'invio delle comunicazioni, anche delle più frequenti come l'invio di newsletter e di nuove promozioni sui prodotti, significa avere più tempo a disposizione per pianificare nuove attività di marketing e fare del 'new business'.

La multicanalità di accesso e trasmissione dell'informazione risulta un fattore critico per ottenere una comunicazione tempestiva.

Per garantire la massima efficacia del servizio di comunicazione con il cliente sono stati rispettati i seguenti pre-requisiti:

- qualità dell'informazione a livello di contenuto e immagine
- tempestività nell'invio
- individuazione automatica dei destinatari della comunicazione
- flessibilità del mezzo trasmissivo
- spedizione in automatico del documento (mail, fax, etichetta)
- memorizzazione dello stato della spedizione





Le liste dei destinatari della spedizione possono essere filtrate sulla base delle seguenti opzioni:

- ricerca anagrafica impresa avanzata,
- ricerca anagrafica impresa,
- ricerca anagrafica individui,
- aree di interesse
- attività



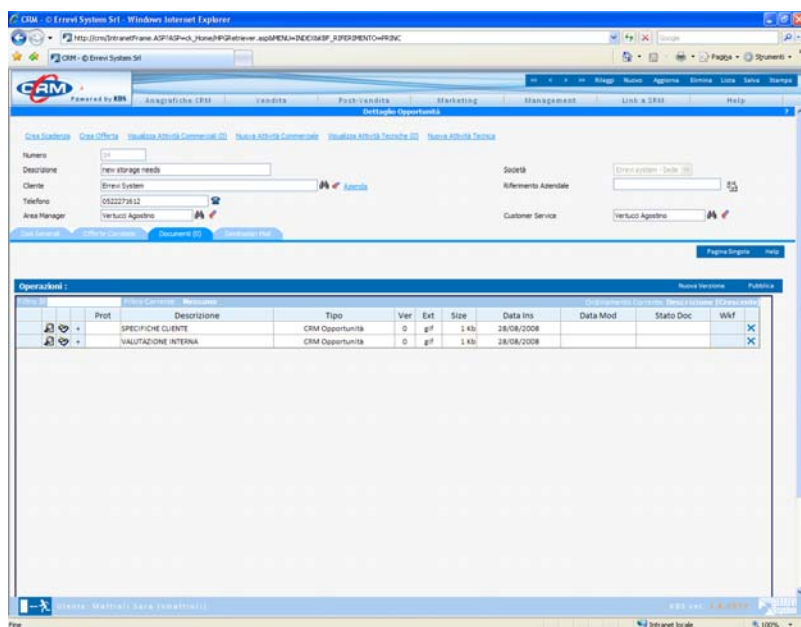
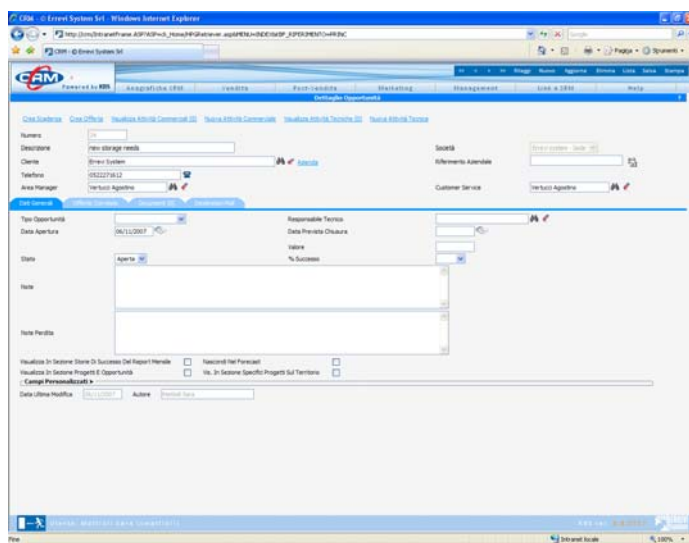
## AREA COMMERCIALE

### GESTIONE OPPORTUNITÀ

Il modulo di gestione opportunità permette di gestire tutte le possibili opportunità che scaturiscono da richieste del cliente o da valutazioni interne.

La gestione delle opportunità prevede di gestire per ogni Cliente o potenziale, delle seguenti informazioni:

- la tipologia di opportunità
- il responsabile dell'area commerciale coinvolto
- eventuale responsabile dell'area tecnica coinvolto
- il tipo di applicazione e prodotto/servizio oggetto dell'opportunità
- il segmento di applicazione
- la tipologia di prodotto/servizio e il valore



- la data di chiusura, apertura e di eventuali riunioni
- lo stato dell'opportunità
- eventuale note
- eventuali note in caso di perdita dell'opportunità

Il modulo opportunità è collegato al modulo offerte in quanto dalle opportunità possono scaturire delle offerte. La soluzione prevede la gestione e il collegamento tra queste informazioni.

Inoltre è possibile, per ogni opportunità, allegare tutta la documentazione ad essa collegata in modo da gestire l'informazione in un unico punto.

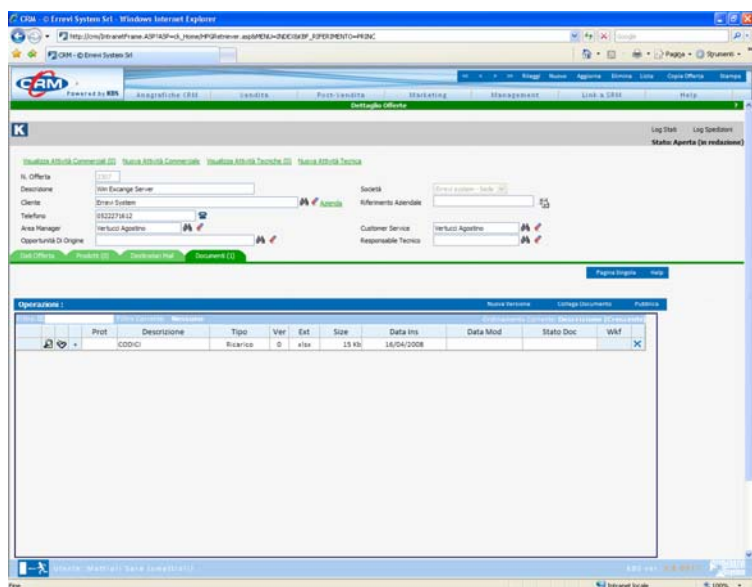
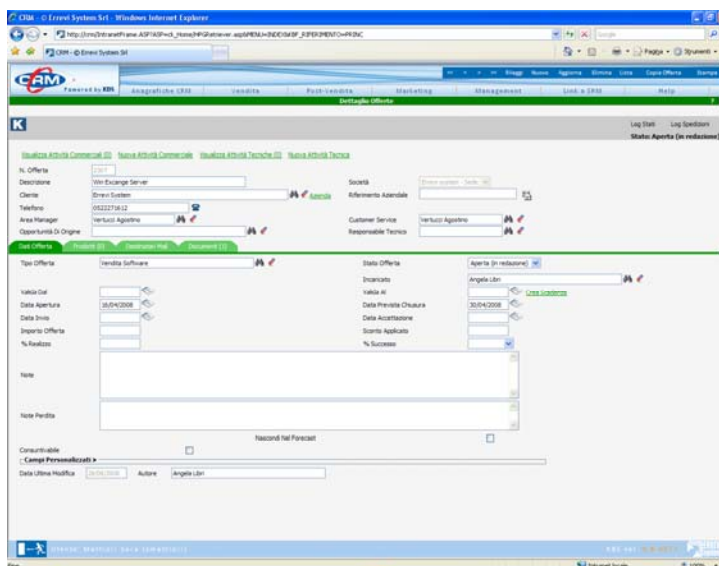


## GESTIONE OFFERTE

Il modulo di gestione offerte commerciali permette di gestire tutte le informazioni collegate alle offerte, permettendo di monitorare lo stato di ogni singola offerta e definire in automatico degli scadenziari di attività da eseguire. Permette inoltre di poter gestire i documenti di offerta prodotti dal configuratore presente nel Vostro sistema gestionale.

Il modulo gestisce le offerte aziendali. In particolare permette la gestione del numero offerta, della data validità, dello stato, della tipologia di offerta dell'importo, della % di probabilità di chiusura positiva e della data di probabile chiusura. Questi dati sono utilizzati inoltre per generare dei forecast previsionali.

Sarà quindi possibile sapere il numero di offerte aperte, il numero di offerte per tipologia di prodotto, il forecast, ecc...



La soluzione permette inoltre di sfruttare la gestione documentale della soluzione in modo tale da poter gestire l'offerta con tutte le revisioni consegnate al cliente, la gestione documentale dell'accettazione del cliente e la gestione di eventuali allegati tecnici. L'offerta diventa quindi il contenitore di tutti i documenti relativi.

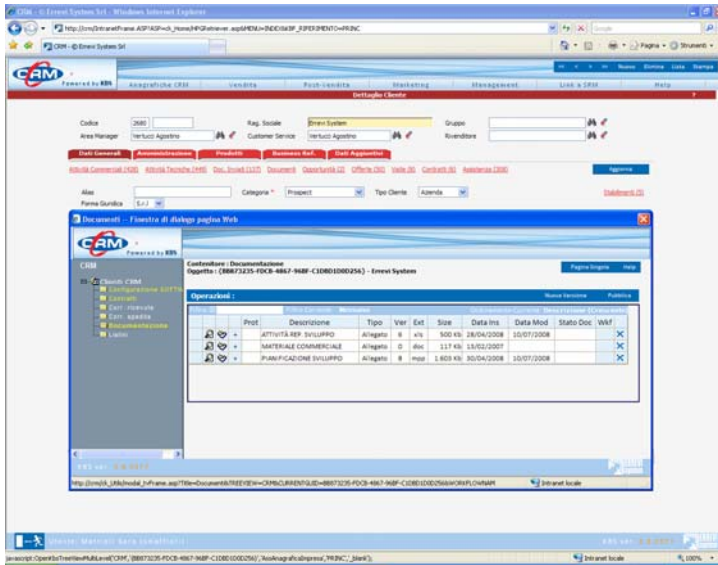
Direttamente dall'offerta è possibile impostare lo scadenziario al fine di essere avvertiti prima della scadenza dell'offerta stessa.

È inoltre possibile monitorare tutte le attività eseguite sull'offerta come solleciti, telefonate ecc...



## GESTIONE DOCUMENTI

Il modulo di gestione documenti commerciali permette la possibilità di gestire e catalogare i documenti commerciali di ciascun cliente attraverso un apposito albero documentale che prevede la definizione di differenti tipologie di documento (esempio: contratti, reclami, richieste, ecc..)



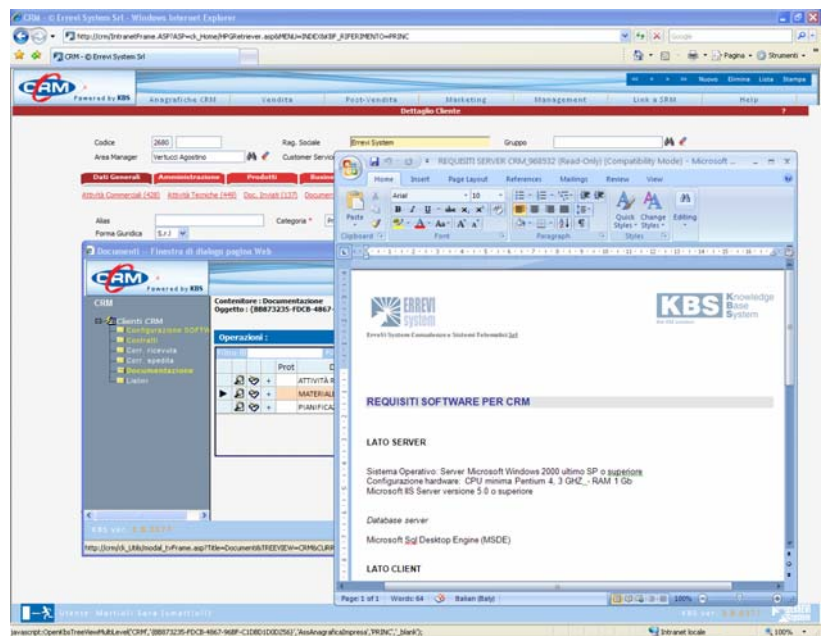
La soluzione permette dall'anagrafica impresa di entrare nella gestione documentale.

Il modulo di gestione documentale consente di creare delle cartelle con inseriti dei tipi logici di documenti (preventivi, contratti, ecc.)

In questo modo, per esempio, i preventivi vengono archiviati nella cartella di riferimento del cliente in modo tale che sono ricercabili e modificabili in modo molto semplice ed intuitivo.

La soluzione prevede anche un gestore documentale che consente di definire gli attributi sul documento e che consente di gestire le versioni dello stesso. Le caratteristiche sono infatti quelle di:

- Gestire i documenti;
- Organizzare i documenti secondo dei criteri logici definiti dall'utente (cartelle);
- Gestire qualsiasi tipo di documento;
- Ottenere l'ultima versione del documento con un click;
- Ricercare un documento con semplici campi di ricerca;
- Gestire le versioni;
- Ricerca logica attraverso l'albero che definisce il percorso logico da cui reperire il documento;
- Ricerca attraverso le parole chiave del documento;
- Ricerca full text;





## AREA POST VENDITA

### GESTIONE PRODOTTI

Il modulo di gestione prodotti permette di avere un quadro completo dei prodotti acquistati dai clienti dell'azienda.

Descrizione	Quantità	Data	Prezzo
Modulo offerta	-1	01/08/2007	
Modulo attività commerciale	-1	01/08/2007	
Modulo marketing	-1	01/08/2007	
Modulo opportunità	-1	01/08/2007	
Modulo campagna marketing	-1	01/08/2007	
Modulo campagna	-1	01/08/2007	
Modulo attività tecniche	-1	01/08/2007	
Modulo assistenza tecnica	-1	01/08/2007	
Modulo prodotti	-1	01/08/2007	
Modulo contratti	-1	01/08/2007	
Modulo servizi	-1	01/08/2007	
Modulo attività commerciale	-1	01/08/2007	
Modulo attività commerciale	-1	01/08/2007	

Il modulo consente di gestire quali prodotti il cliente ha acquistato e in quale quantità, in quale data è avvenuto l'acquisto e a quanto ammonta la merce acquistata.

È inoltre possibile definire il periodo di garanzia.

### Ricerca Prodotti

Il modulo consente di effettuare una ricerca avanzata dei prodotti venduti, selezionando diversi parametri tra cui l'intervallo di tempo in cui il prodotto è stato venduto, il cliente, lo stabilimento, la quantità venduta, l'importo della vendita, il codice e la

matricola del prodotto...

Il modulo è collegato al modulo di gestione anagrafica del cliente fornendo così un quadro completo del cliente e delle relazioni con esso intercorse.

La soluzione prevede l'inserimento manuale dei prodotti e dei relativi codici e numeri di matricola, è inoltre possibile una acquisizione automatica di queste informazioni dal sistema gestionale aziendale attraverso un'opportuna attività di integrazione dell'applicazione.

### Assegnazione Prodotti

Nel Modulo di Gestione Offerte, è presente una sezione Prodotti dove è possibile inserire i prodotti relativi all'offerta e in caso di accettazione della stessa, si potranno assegnare i prodotti acquistati al cliente.



## GESTIONE CONTRATTI

*Il modulo di gestione contratti permette la gestione di tutti i contratti stipulati con i clienti e dei prodotti / servizi cui si riferiscono.*

Il modulo consente di monitorare lo stato dei contratti, di attribuirgli una tipologia, una durata, una data di scadenza, un importo, la tipologia di fatturazione, un livello di servizio che dipenderà dall'importanza del cliente...

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Linee Contratto' (Contract Lines) section of the CRM system. The interface includes a navigation menu at the top and a table with the following data:

Descrizione	Cliente	Data Inizio Contratto	Data Fine Contratto	Tipo Contratto	Tipo Fatturazione	Linea Servizio	Importo	Stato
188 Area Commerciale/Marketing	Errevi System	01/02/2008	31/08/2008	Attività Interne				
187 Area Amministrazione	Errevi System	01/02/2008	30/09/2008	Attività Interne				
186 Area Sviluppo	Errevi System	01/02/2008		Attività Interne				
185 Sviluppo	Errevi System	01/02/2008		Attività Interne				
184 Assistenza Sistemistica	Errevi System	01/02/2008	31/12/2008	Assistenza Sistemistica				
14 CRM acquisto	Errevi System	30/09/2007	30/09/2008	CRM Subscription Program				

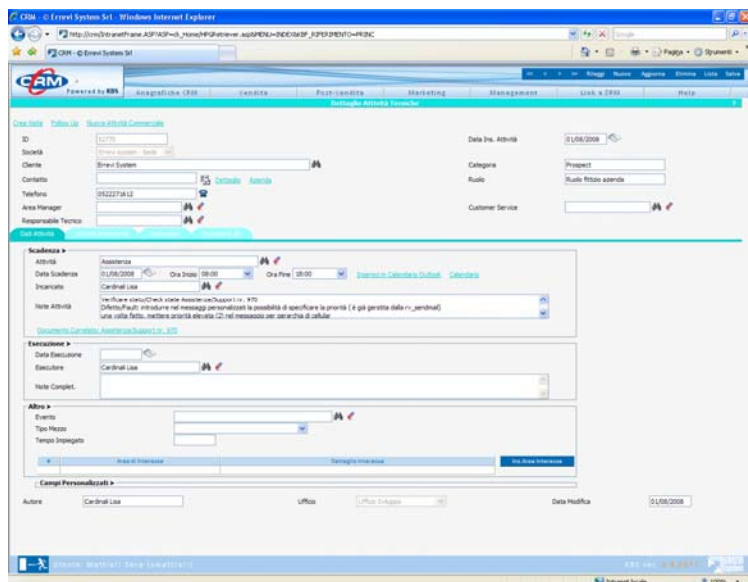
Nella **sezione Linee di Contratto** vengono tracciati tutti i prodotti/servizi che compongono il contratto. Sarà quindi possibile visionare i prodotti a cui il contratto si riferisce e vedere in quale quantità sono stati acquistati, il numero di ticket acquistati e ancora disponibili...

Il modulo è collegato al modulo di **Gestione Offerte** nel quale dalla sezione prodotti è possibile creare un contratto sui prodotti relativi all'offerta ed assegnati al cliente.



## GESTIONE ATTIVITÀ POST VENDITA

Il modulo di gestione attività post vendita permette di poter pianificare, gestire e consuntivare tutte le attività di tipo tecnico (o post vendita) intercorse con il cliente.



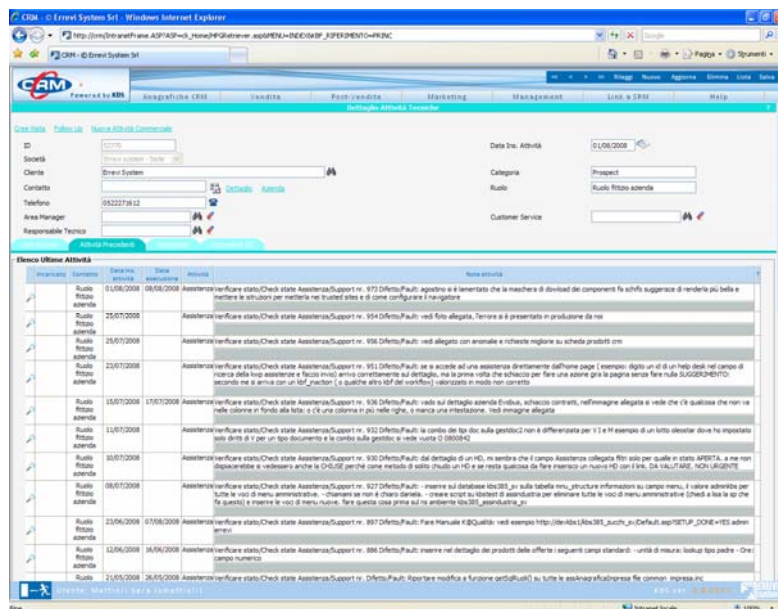
Consente la gestione di tutte le attività intraprese con i clienti (es. Richieste di Intervento, reclami, richieste di assistenza). Prevede l'elaborazione statistica delle attività svolte e l'elaborazione di una serie di indici che identificano la quantità e la qualità dei contatti e interventi effettuati.

Permette inoltre di pianificare azioni mirate sul cliente e gestire attività di back office e di front office scaturite dal normale svolgimento delle proprie mansioni fornendo quindi ad ogni operatore la lista delle attività da eseguire.

Per semplificare la gestione delle attività scaturite dalla pianificazione di azioni legate al post-vendita, è possibile creare dei cruscotti digitali (vedi dopo) personalizzati attraverso i quali sapere sempre:

- chi devo ricontattare in giornata, o in settimana, o entro la fine del mese...
- quali sono i clienti in attesa di risposte
- quali aziende ci hanno contattato per avere informazioni o per richieste sui nostri prodotti
- quali clienti hanno reclami in sospeso
- ecc...

Le attività possono essere ricercate attraverso appositi filtri.

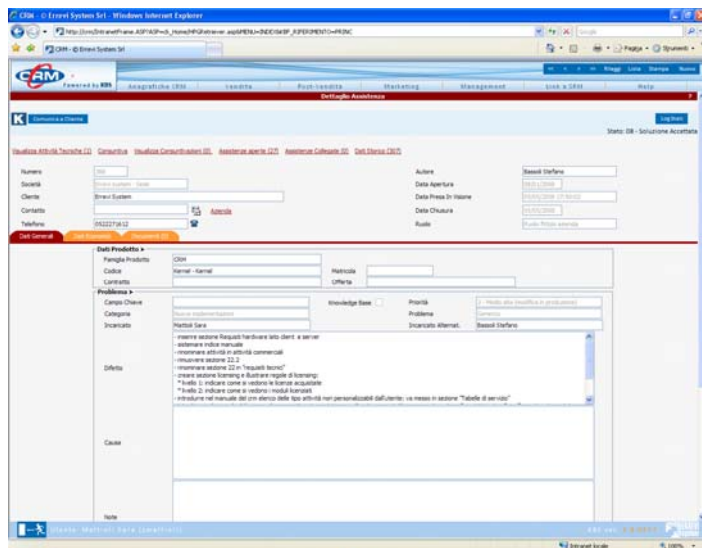


Il risultato della ricerca può essere estratto su un foglio excel con la selezione dei campi desiderati tra quelli a disposizione per effettuare statistiche.



## ASSISTENZA - CUSTOMER CARE

Il modulo di Assistenza permette la gestione delle richieste di assistenza post-vendita con il cliente al fine di monitorare il tracking di avanzamento delle richieste, di definire i tempi di risposta e una consuntivazione economica della singola richiesta.



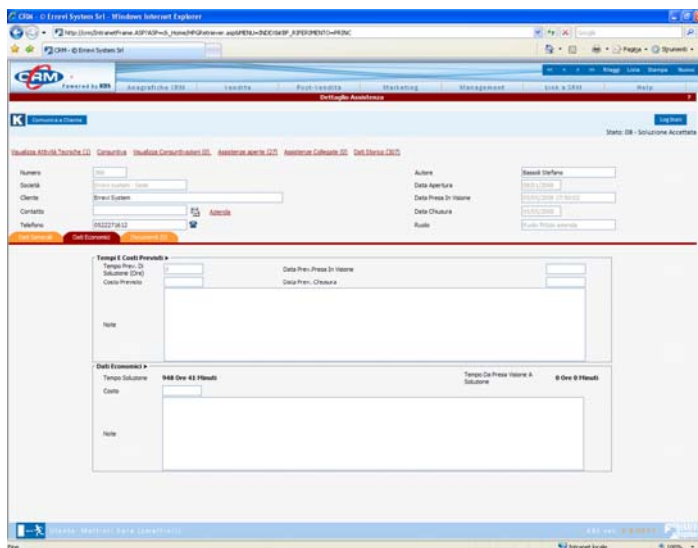
Permette di classificare le richieste pervenute ad un servizio tecnico di assistenza o supporto e di controllare in qualsiasi momento lo stato d'avanzamento di una richiesta e di ottenere statistiche sui tempi medi di risoluzione di un problema.

Il sistema permette l'immissione e la catalogazione automatica di richieste di supporto tecnico o di assistenza. Le richieste vengono censite mediante una classificazione del problema e un campo note per la descrizione della problematica.

La classificazione del problema prevede la selezione di due categorie: problema e sottoproblema. Ad ogni sottoproblema è associato un **operatore addetto alla risoluzione di I livello e un operatore di II livello per eventualmente attivare un sistema di escalation**. Per alcuni sottoproblemi è possibile non identificare un operatore al fine di permettere all'utente la selezione.

La procedura permette il tracking dello stato di avanzamento delle richieste e la rintracciabilità del responsabile in caso di mancata presa in carico del problema. Permette in modo parametrico la configurazione di messaggi di sollecito per gli operatori o messaggi informativi per gli uffici interni.

Permette inoltre di gestire la consuntivazione e i costi sostenuti per ogni richiesta di assistenza in modo da poter avere una precisa e corretta quantificazione economica.



È possibile effettuare ricerche per tutte le richieste di assistenza aperte, utilizzando diversi parametri di ricerca presenti nella soluzione. In questo modo è possibile effettuare eventuali elaborazioni statistiche.



## REPORT

### Report attività

La funzione consente di visualizzare i campi del modulo gestione attività filtrati per tipo di attività, cliente, ruolo, data di scadenza o esecuzione ecc. e di ordinarli in base ai diversi parametri.

### Report offerte

Tutte le informazioni inserite nel modulo di gestione delle offerte commerciali possono essere filtrate e riordinate in base a diversi parametri come il tipo di offerta, il periodo di validità, il cliente, lo stato dell'offerta ecc...

È inoltre possibile elaborare report relativi ai moduli di gestione attività post vendita, gestione opportunità, gestione contratti.

### Report Forecast

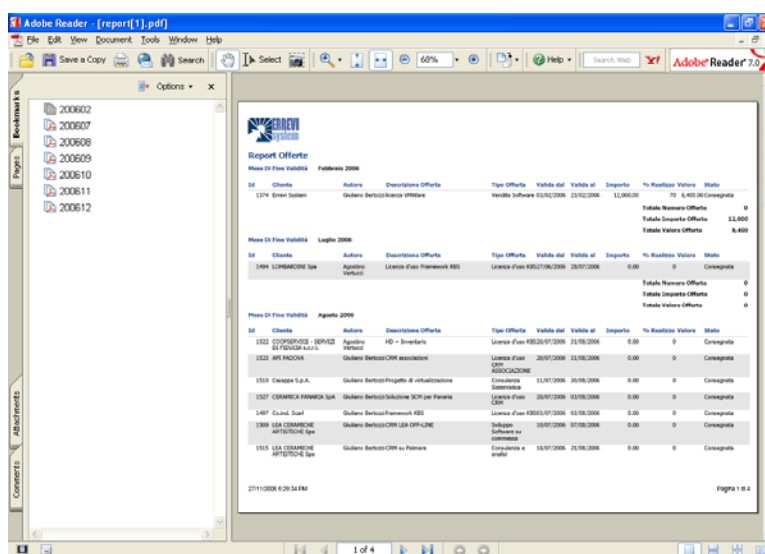
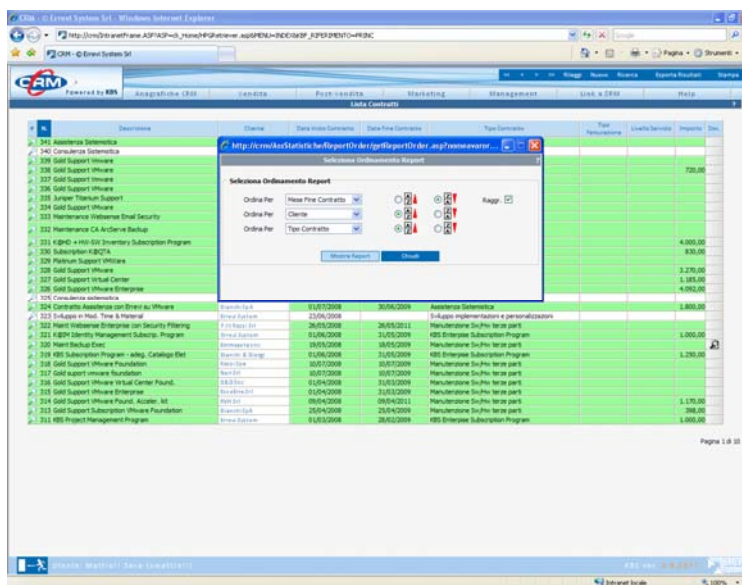
Questa funzione consente di ricercare offerte ed opportunità ancora attive che possono essere filtrate secondo diversi parametri come il responsabile, il prodotto ecc. e poi raggruppate in base alla data di presentazione e chiusura. È inoltre possibile decidere di non inserire nel report determinate opportunità o offerte.

Rappresenta quindi una risorsa fondamentale per l'elaborazione di report di proiezione sulle vendite.

### Report Pipeline

Il report consente di evidenziare i processi intercorsi tra opportunità ed offerta, permette quindi di vedere l'evoluzione di un'opportunità in offerta, e di fare considerazioni relative alle previsioni e all'esito effettivo. Associato al report forecast fornisce dunque un utile strumento di analisi e pianificazione.

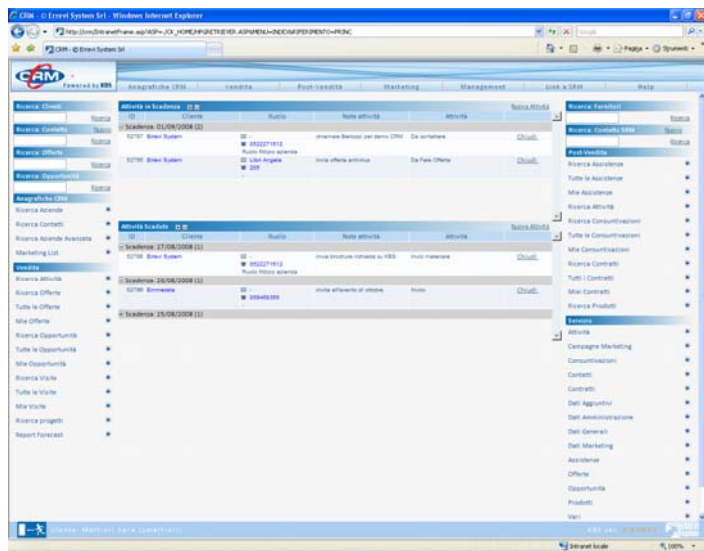
Questa funzione consente di visualizzare se un'opportunità commerciale ha generato delle offerte oppure partendo da una ricerca sulle offerte stesse, consente di avere una visione di quali opportunità le hanno generate, consentendo quindi di evidenziare i colli di bottiglia nei processi di vendita.





## CRUSCOTTO DIGITALE

Questa funzionalità permette di creare cruscotti digitali (Home page) personalizzate per utente o gruppo. Ogni utente avrà la possibilità di impostare e modificare in modo semplice le informazioni basilari per lo svolgimento delle proprie mansioni quotidiane, presenti sulla home page della intranet.



Il cruscotto permette di visualizzare le attività in scadenza e scadute di propria competenza in modo tale che l'utente abbia visualizzato in modo semplice e intuitivo tutte le attività in essere.



## REQUISITI DI SISTEMA

### **LATO SERVER**

#### *Sistema Operativo:*

Server Windows 2000 o superiore con CPU minima Pentium 4, 1 GHZ.

#### *Processore:*

1000-megahertz (MHz) compatibile Pentium IV o superiori;  
2.0-gigahertz (GHz), raccomandato Pentium XEON o processori più veloci

#### *Memoria:*

2 gigabyte (GB) o superiore

#### *Hard-Disk:*

Approssimativamente 500 MB di spazio hard-disk disponibile per l'installazione

#### *Drive:*

CD-ROM o DVD-ROM drive

#### *Web-Server:*

Microsoft Internet Information Services (IIS) 5.0 o successiva con il relativo Service Pack

#### *Database server:*

La scelta dipende dal numero di utenti utilizzatori della soluzione:

MSDE 2000 con Service Pack 4;

Microsoft SQL Server 2000 Standard Edition con Service Pack 4;

Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition con Service Pack 4;

Microsoft SQL Server 2005 Express Edition con Service Pack 2;

Microsoft SQL Server 2005 qualsiasi edizione con Service Pack 2;

### **LATO CLIENT**

Il funzionamento della procedura è certificato almeno su Microsoft Internet Explorer 6.0 su personal Computer con processore Intel e equivalente.

Per una corretta visualizzazione della procedura è richiesta la disattivazione di qualsiasi applicazione di "DEEP ISPECTION" che lavori sull'URL http dell'applicazione. È comunque possibile attivare l'url dell'applicazione in modalità Https.

#### *Sistema Operativo:*

Microsoft Windows 2000 Workstation con Service Pack (SP) 4 o successivi

#### *Browser:*

Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 o successivi;

#### *Componenti client:*

Sono raccomandati alcuni plug-in per Microsoft Internet Explorer.

### **Requisiti motore di spedizione**

#### *Fax Zetafax:*

Zetafax vers. 10 o superiore

API Toolkit di Zetafax

Tiff Image Printer

#### *Fax GFI Fax Maker:*

GFI Fax Maker vers. 14 o superiore